

Elektroniczny wizerunek biblioteki



pod redakcją Mai Wojciechowskiej

AENEUM
SZKOŁA WYŻSZA
W GDAŃSKU

Ateneum – Szkoła Wyższa w Gdańsku

OK

Elektroniczny wizerunek biblioteki

pod redakcją
Mai Wojciechowskiej

410802

Gdańsk 2008

Komitet Wydawniczy
prof. zw. dr hab. Andrzej Chodubski (przewodniczący),
dr prof. nadzw. Hanna Dubrzyńska,
dr hab. prof. nadzw. Marcin Krawczyński,
dr prof. nadzw. Henryk Olszewski,
prof. zw. dr hab. Waldemar Tłokiński,
dr Maja Wojciechowska,
dr prof. nadzw. Józef Żerko

Recenzent
Prof. zw. dr hab. Marian Huczek

ISBN 978-83-61079-01-9

© Copyright Ateneum – Szkoła Wyższa, Gdańsk 2008

856018



Przygotowanie do druku
Violetta Pastwa

Projekt okładki
Katarzyna Krawczyńska

Wydawnictwo Ateneum – Szkoły Wyższej
ul. Wały Piastowskie 1
80-855 Gdańsk
www.ateneum.edu.pl
wydawnictwo@ateneum.edu.pl

Druk i oprawa
SOWA Sp. z o.o.
01-209 Warszawa, Hrubieszowska 6a



Spis treści

Wstęp	5
1. Możliwości kształtowania wizerunku biblioteki poprzez media elektroniczne (Anna Sobiech)	7
2. Wirtualni użytkownicy nowoczesnych bibliotek – szansą rozwoju instytucji czy jej zagrożeniem? (Piotr Karwasiński)	17
3. Rola biblioteki w upowszechnianiu kształcenia ustawicznego w społeczeństwie wiedzy (Joanna Putko)	41
4. Metody komunikacji elektronicznej między czytelnikiem a bibliotekarzem (Anna Aniszewska, Katarzyna Kant)	51
5. Biblioteczne usługi on-line. Doświadczenia polskie i niemieckie (Renata Szczepaniak)	63
6. Standardy sieciowe w tworzeniu bibliotecznych witryn internetowych (Agnieszka Pyra)	71
7. Rola narzędzi Web 2.0 w budowaniu wizerunku nowoczesnej biblioteki (Michał Starzyński, Grzegorz Gogacz)	83
8. Wykorzystanie Internetu i mediów elektronicznych w badaniach marketingowych biblioteki (Maja Wojciechowska)	93
9. Blogi narzędziem marketingu w bibliotece (Lidia Derfert-Wolf)	105
10. Tworzenie bibliotek cyfrowych na bazie oprogramowania dLibra (Cezary Mazurek, Tomasz Parkoła, Marcin Werla)	121
11. System Wiki jako nowe narzędzie warsztatu bibliotekarskiego (Aleksandra Antoniewicz)	129
12. Wpływ nowych technologii na organizację pracy oddziałów informacji naukowej (Anna Cież)	139
13. Opracowanie nowych rodzajów dokumentów w katalogach bibliotek (Elżbieta Gromadzka)	147
14. Nowe media w pracy nauczyciela bibliotekarza (Jolanta Laskowska)	159
15. Bazy i systemy edukacyjne polskich bibliotek pedagogicznych: nowa forma usług bibliotecznych (Agata Walczak-Niewiadomska)	171
16. Komputeryzacja bibliotek naukowych w Polsce: ewolucja świadomości (Ewa Chrzan)	183

504/08

401-

17. Trójmiejski Zespół Biblioteczny jako przykład współpracy środowisk naukowych w zakresie komputeryzacji bibliotek: wady, zalety, propozycje rozwiązań normalizacyjnych (Jadwiga Ratkowska)	193
18. Wizerunek biblioteki w Internecie na przykładzie witryn bibliotek holdingu WSB-7 (Agnieszka Kanczak)	205
19. Wykorzystanie oprogramowania Open Source w bibliotece akademickiej na przykładzie Biblioteki Głównej Uniwersytetu Szczecińskiego (Urszula Ganakowska, Wojciech Zatorski)	213
20. Elektroniczny wizerunek Biblioteki Uniwersytetu Rzeszowskiego (Alicja Bułdak, Alicja Olszowy-Kata)	225
21. Jak zarządzać stroną www. Doświadczenia Biblioteki Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie i Biblioteki Politechniki Krakowskiej (Urszula Cieraszevska, Helena Juszczak)	239

Wstęp

Zauważalny w ostatnich latach dynamiczny rozwój nowych technologii powoduje coraz liczniejsze zmiany w organizacji nauki, rozwoju kultury, sztuki oraz formach organizacji różnego typu usług. Już nie tylko instytucje komercyjne korzystają z nowych zdobyczy techniki, ale również organizacje usługowe o charakterze non profit. Również i biblioteki stanęły przed koniecznością zmiany form działania. Nowe możliwości przekazu danych, nowe nośniki utrwalania, przechowywania i udostępniania informacji oraz zupełnie odmienne metody zarządzania danymi powodują konieczność modyfikacji dotychczasowych form pracy bibliotek.

Niniejsza książka stanowi zbiór rozważań na temat wykorzystania Internetu i mediów elektronicznych w pracy różnego typu bibliotek. Autorzy rozdziałów, zarówno praktycy bibliotekarze, jak i pracownicy naukowci kierunków bibliotekoznawczych oraz informatycy współpracujący z bibliotekami, przedstawili w niej teksty dotyczące możliwości kształtowania wizerunku biblioteki poprzez media elektroniczne, wprowadzania do bibliotek nowych nośników informacji, tworzenia i zarządzania bibliotekami cyfrowymi, stosowania komputerowych programów bibliotecznych, elektronicznych baz danych, oprogramowania i sprzętu komputerowego w bibliotekach, tworzenia i zarządzania stronami www bibliotek, zmiany organizacji pracy bibliotek, spowodowanej rozwojem nowych technologii, roli biblioteki w nauczaniu na odległość oraz przyszłości bibliotek w społeczeństwie informacyjnym. Prezentowane teksty przedstawiają zarówno zrealizowane już dokonania instytucji bibliotecznych w zakresie wprowadzania mediów elektronicznych, jak i plany przyszłych działań w tym kierunku, a także rozwiązania modelowe. Mam nadzieję, że niniejsza publikacja przybliży wspomnianą tematykę oraz stanie się źródłem nowych pomysłów w zakresie wykorzystywania technologii informacyjnej i informatyki w instytucjach biblioteczno-informacyjnych.

Maja Wojciechowska

Możliwości kształtowania wizerunku biblioteki poprzez media elektroniczne

Anna Sobiech¹

Postęp naukowo-techniczny naszych czasów oraz liczne zmiany w każdej dziedzinie życia umożliwiły dostęp do mediów elektronicznych szerokim rzeszom społeczeństwa. Aby w obecnych realiach biblioteki mogły realizować swoje cele, muszą wprowadzać innowacyjne rozwiązania. Procesy zachodzące we współczesnych bibliotekach powinny być analizowane w kontekście zachodzących obecnie przemian cywilizacyjno-społecznych. Charakter tych zjawisk określony jest przyspieszonym obiegiem informacji i wzrostem zapotrzebowania społecznego na otwarty do niej dostęp, nieograniczony przez lokalizację i czas. Na obecnym poziomie rozwoju społecznego kluczową rolę odgrywa powszechnie osiągalna wiedza i informacja, a jej tworzenie, magazynowanie, przetwarzanie i przekaz są podstawową formą działania. Łatwy dostęp do informacji jest istotnym warunkiem ułatwiającym i umożliwiającym pracę, naukę, rozrywkę. Stale rosnące zapotrzebowanie na usługi informacyjne zmusza biblioteki do podejmowania nowych wyzwań mających na celu utrzymanie jak najwyższego poziomu świadczonych usług i wdrażania nowoczesnych koncepcji ich realizacji. Dobrze zorganizowana biblioteka jest ważnym elementem w systemie kształcenia i pozyskiwania informacji. Coraz częściej biblioteka postrzegana jest jako nowoczesne centrum informacyjne. Informacja i propagowanie wśród użytkowników i całego środowiska biblioteki, jej zbiorów, form usług, imprez kulturalnych staje się bardzo ważnym elementem strategii marketingowej w bibliotekarstwie. Ważne jest przy tym dotarcie poza krąg stałych odbiorców, i to w sposób

¹ mgr Anna Sobiech, Dyrektor Biblioteki Wyższej Szkoły Administracji Publicznej w Ostrołęce, e-mail: sobiechanna@wp.pl

swoisty, niestereotypowy. Aby zaspakajać potrzeby czytelnika współczesna biblioteka musi rozumieć jego potrzeby, jego marzenia i – nade wszystko – mówić jego językiem. Oznacza to podejmowanie wszelkich działań zmierzających do popularyzowania zasobów i usług biblioteki. Coraz doskonalszym narzędziem kontaktu z otoczeniem są media elektroniczne.

Media odgrywają podstawową rolę w opisywaniu, a niekiedy kreowaniu rzeczywistości. To głównie media kształtują wizerunek polityków, informują społeczeństwo o najważniejszych wydarzeniach, w dużym stopniu kształtują osobowość i psychikę człowieka. Radio, telewizja, komputer, Internet stały się ważnym elementem współczesnego życia. przede wszystkim ułatwiając dostęp do wszelkiego rodzaju informacji. O ile rozpowszechnienie telewizji, kaset magnetofonowych czy CD-ROM-ów nie wpłynęło w znaczącym stopniu na zmniejszenie popytu na wydawnictwa drukowane i funkcjonowanie bibliotek, o tyle nie można tego powiedzieć o Internecie. To najnowsze medium komunikacji i informacji przechodzi niezwykle burzliwy rozwój i wciąż odkrywane są jego nowe możliwości. Znajduje on zastosowanie praktycznie we wszystkich dziedzinach naszego życia i niesie ogromne możliwości i konieczność zmian także w bibliotekarstwie. Jest nośnikiem nie tylko informacji tekstowej i graficznej jak wydawnictwa drukowane, ale również wizualnej i audio-wizualnej. Może okazać się groźnym konkurentem publikacji drukowanej. Nie należy jednak traktować go jako zagrożenie, ale wykorzystać jako sprzymierzeńca [8, s. 19-20]. Internet może skutecznie służyć promocji i reklamie działalności każdej instytucji.

Szybkość zmian zachodzących we współczesnym świecie jest największa w dotychczasowych dziejach ludzkości, czego przykładem jest ogromny przyrost wiedzy, nowych wynalazków, odkryć oraz związane z tym zmiany w życiu gospodarczym, społecznym i kulturalnym. W niektórych dziedzinach nauczanie przedmiotów, oparte wyłącznie na przyswajaniu treści zawartych w podręcznikach, nie spełnia obecnych potrzeb. W takich dziedzinach jak np. elektronika czy informatyka zmiany są tak szybkie, a okres półtrwania informacji tak niewielki, że czas, który upływa od opracowania podręcznika do praktycznego wykorzystania przez ucznia zawartych w nim wiadomości, jest w konsekwencji zbyt długi.

Rezultatem tego jest sytuacja, w której absolwent, dopiero co opuszczający mury szkoły, posiada już zdezaktualizowaną wiedzę. I tu właśnie ogromną rolę spełnia Internet, którego zasoby są w każdej minucie uzupełniane nowymi danymi, wprowadzanymi przez miliony ludzi na całym świecie. Trudno sobie wyobrazić, aby tradycyjna kartoteka zagadnieniowa, prowadzona nawet przez najbardziej sumiennego bibliotekarza, mogła konkurować z tworzonym w taki sposób zbiorem informacji [5].

Krystyna Śliwińska w artykule *Media interaktywne a marketing* określając sieć internetową jako zjawisko wyjątkowe, podkreśla, że żadne inne z mediów nie daje przedsiębiorstwom takich możliwości komunikacji, jak Internet. Możliwości te wynikają i są nierozdzielnie związane z cechami tego medium. Do podstawowych cech wyróżniających Internet jako narzędzie komunikacji marketingowej zaliczyć można przede wszystkim jego globalny zasięg, rozumiany jako możliwość komunikowania się na rynku globalnym z potencjalnymi partnerami biznesowymi i klientami. Ogromne możliwości stwarza interaktywność i szybkość komunikacji, czyli możliwość dwukierunkowego przekazu i przepływu informacji w dowolnym czasie w dowolnej grupie użytkowników. Kolejną cechą jest elastyczność, która umożliwia szybką zmianę np. układu i treści strony www, w zależności od potrzeb potencjalnych klientów. Multimedialny charakter przekazu pozwala operować zbiorem różnych środków wyrazu, jak tekst, grafika, dźwięk, animacje. Niski koszt przekazu w porównaniu do tradycyjnych mediów komunikacji z klientem jest również niewątpliwym jego atutem [7]. Dlatego też nie można go niedoceniać. Możliwości jakie stwarza powodują, że jest niezastąpiony.

Umiejętność coraz szerszego wykorzystania tego medium i włączenia w proces kształtowania wizerunku firmy i jej promowanie, staje się istotnym czynnikiem zwiększania konkurencyjności przedsiębiorstw. Działania marketingowe w wirtualnej przestrzeni rynkowej mają do dyspozycji pewien zbiór środków i instrumentów o specyficznym charakterze. Można z nich utworzyć podstawowe grupy, a będą to witryny czyli strony www, banery reklamowe oraz poczta elektroniczna (e-mail). Każda z tych grup ma do wykorzystania wiele szczegółowych narzędzi

umożliwiających komunikację w postaci: e-reklamy, promocji uzupełniającej, Internet public relations itp. [7].

Strony internetowe www (World Wide Web) są najdynamiczniej rozwijającą się obecnie usługą Internetu. Wynika to zapewne z ogromnych możliwościami tego systemu w zakresie łatwego tworzenia, zamieszczania, wyszukiwania i przesyłania obrazu, tekstu i dźwięku. Sprawne poruszanie się po tych zasobach sprawia, że mamy do czynienia z ustawicznie powiększanym i modyfikowanym środowiskiem hipermedialnym, integrującym zasoby milionów komputerów na całym świecie. Poruszanie się w tym trójwymiarowym systemie informacji stwarza możliwość szybkiego uzyskiwania pożądaných wiadomości. Każdą wyszukiwaną informację bardzo szybko można poszerzyć o informacje dodatkowe, a wszystkie te dane mogą być uzupełniane mapami, planami, zdjęciami, filmami, animacjami i dźwiękiem. Zdobycie tych samych wiadomości z tradycyjnych źródeł byłoby dużo bardziej czasochłonne i wymagałoby posiadania bardzo bogatych zasobów różnych dokumentów, co w przypadku niektórych bibliotek jest raczej niemożliwe do zrealizowania [5].

Podstawowym zadaniem każdej biblioteki jest informowanie o zbiorach i bazach danych będących w jej posiadaniu. Ta podstawowa funkcja bibliotek gromadzenia i udostępniania zbiorów może być bardzo dobrze spełniana poprzez udostępnianie informacji w sieci Internet. Istnieje coraz więcej baz i wydawnictw dostępnych tylko w sieci. Możliwość korzystania z tych zasobów daje dostęp do krajowych i zagranicznych zasobów informacyjnych. Najważniejszą funkcją jaką spełnia własna strona internetowa biblioteki to funkcja informacyjna. Na takiej stronie biblioteka może umieszczać w możliwie jak najciekawszej formie, wszystkie informacje dotyczące jej funkcjonowania, celem rozpropagowania biblioteki wśród jak najszerszego grona potencjalnych odbiorców. Mogą się tam znaleźć podstawowe informacje o bibliotece dotyczące jej lokalizacji, struktury organizacyjnej, informacje o pracownikach, adresy i numery kontaktowe, godziny otwarcia, historia biblioteki i jej sponsorzy. Może być w ten sposób udostępniony regulamin korzystania ze zbiorów i czytelní. Nieograniczone możliwości otwierają się przed biblioteką w zakresie udostępniania informacji o posiadanych zbiorach. Podstawową grupę

informacji o zbiorach stanowią katalogi i ich zawartość, szczególnie katalogi on-line oraz informacje o bazach danych, bez względu na nośnik na którym zostały zapisane. Może być to uzupełnione instrukcjami korzystania i sposobami wyszukiwania. Ponadto biblioteki mogą tworzyć własne bazy, udostępniać zbiory materiałów tekstowych czy bibliografii. Biblioteczne strony www zawierają zazwyczaj także odsyłacze do innych ciekawych stron internetowych. Będą to przede wszystkim linki do witryn innych bibliotek (szczególnie tych najważniejszych), serwisów informacyjnych, czasopism on-line, baz danych, stron domowych instytucji państwowych i międzynarodowych. Powinny się tu także znaleźć dane statystyczne, sprawozdania z działalności, informatory o własnych wydawnictwach, współpracy z innymi instytucjami oraz wszelkiego rodzaju informacje związane z działalnością promocyjną biblioteki.

Własna strona internetowa pozwala także na nawiązanie i utrzymanie wirtualnego kontaktu z użytkownikiem sieci. Coraz częściej na stronach www świadczy się usługi poprzez pocztę elektroniczną, można w ten sposób zamawiać książki, przedłużać termin wypożyczeń, zamawiać materiały skanowane itp. Za pomocą specjalnie w tym celu stworzonych formularzy, każdy użytkownik może zadawać pytania, wyrazić swoją opinię o pracy placówki oraz swoje oczekiwania w celu polepszenia jakości świadczonych usług. Ciekawym pomysłem jest na przykład biuletyn informacyjny biblioteki opracowany przez jej pracowników w wersji elektronicznej. Ukazuje bieżące informowanie o planowanych wydarzeniach, przebiegu zdarzeń zakończonych, o nowościach wydawniczych, może zawierać istotne fragmenty aktualnych planów i sprawozdań rocznych, galerię fotografii własnych. Mogą tu być wykorzystywane różne inne formy kontaktu z użytkownikiem, wszystko zależy od pomysłowości i inwencji twórczej danej biblioteki, im ciekawsze będą zastosowane pomysły tym więcej osób zainteresuje się stroną internetową danej biblioteki i skłoni się do korzystania z jej usług [10, s. 110-119].

Sposób udostępniania zbiorów jest usługą, poprzez którą użytkownicy przede wszystkim oceniają bibliotekę. Zadowoleni z usługi użytkownicy swoje pozytywne doznania, związane z kontaktem

z biblioteką, na pewno przekażą swoim znajomym i bliskim. Wysoki poziom świadczonych przez bibliotekę usług, zaspakajający w jak najszerszym zakresie oczekiwania użytkowników, jest najlepszą i w dodatku bezpłatną reklamą dla biblioteki.

Biblioteki powinny konkurować w zakresie tworzenia swojego wizerunku z innymi instytucjami, w których działania takie są równie ważne jak działalność podstawowa. Kształtowanie wizerunku należy do głównych celów Internet public relations, do których zaliczyć można: media relations oraz komunikowanie się z pracownikami za pomocą sieci. Działania z tego zakresu wymagają podejścia obejmującego z jednej strony różne narzędzia mające na celu przyciągnięcie do witryny firmowej użytkowników sieci, jak grupy dyskusyjne, chat, rejestracja adresów firmowych w przeglądarkach i katalogach internetowych, wprowadzenie linków do innych witryn, konkursy, gry i zabawy on-line, kartki internetowe, z drugiej zaś – tradycyjne narzędzia public relations np. dostarczanie informacji o witrynie prasie, radiu, telewizji. Duże firmy i przedsiębiorstwa ze względu na konieczność współpracy ze środkami masowego przekazu tworzą internetowe biura prasowe. Zawarte na ich stronach informacje (dotyczące przede wszystkim wszelkich nowości) są łatwo dostępne dla zainteresowanych dziennikarzy, a koszty dystrybucji o wiele niższe niż przy tradycyjnej wysyłce. Za pośrednictwem Internetu odbywa się również komunikacja pomiędzy kadrą zarządzającą i pracownikami. Oddzielnym narzędziem Internet public relations jest sponsoring, polegający na przekazywaniu środków finansowych, rzeczowych, czy też usług właścicielowi serwisu www, wyszukiwarki internetowej lub grupy dyskusyjnej w pewien sposób powiązanych z działalnością sponsorującego, w zamian za umieszczenie w tych ośrodkach informacji o sponsorze, loga firmy itd. [7].

Internet jest także doskonałym narzędziem promocji biblioteki także w formie reklamy. Reklama internetowa może przybierać różne formy. Należą do nich: reklama na własnej witrynie www firmy, reklama odnośnikowa, ogłoszenia reklamowe na stronach www, przerywniki reklamowe, okna siostrzane, mini strony reklamowe na innych witrynach, banery czyli tzw. aktywne moduły reklamowe, guziki reklamowe, e-mailing

[7]. Reklama internetowa umożliwia dostęp do konkretnej grupy odbiorców umożliwiając bezpośredni kontakt pomiędzy biblioteką i klientem.

Z przeprowadzanych w bibliotekach badań i analiz wynika jednoznacznie, że organizowanie w bibliotece dostępu do Internetu w dużym stopniu podniosło jakość oferowanych przez bibliotekę usług. Użytkownicy bardzo cenią sobie możliwość szybkiego dostępu do komercyjnych baz danych, katalogów on-line innych bibliotek, czy też elektronicznych czasopism [3, s. 25]. Jak wynika z danych zamieszczonych w tekście Dominika Batorskiego *Społeczne aspekty korzystania z nowych technologii*, opublikowanych na podstawie przeprowadzonych w Polsce przez Radę Monitoringu Społecznego badań, najczęściej stosowaną formą korzystania z Internetu jest przeglądanie stron www oraz korzystanie z poczty elektronicznej. Kolejne miejsca zajmuje szukanie materiałów do pracy lub nauki oraz czaty i komunikaty internetowe [6].

Bardzo istotne jest dotarcie z informacją o posiadanych zasobach do jak najszerszego grona użytkowników oraz do odpowiedniego środowiska. W tym celu konieczne jest podejmowanie wciąż nowych, odpowiednich działań marketingowych. Przykładem mogą być działania podjęte w Bibliotece Głównej Politechniki Wrocławskiej w styczniu i lutym 2005 roku. Oprócz list proponowanych tytułów, na stronie domowej biblioteki zaczęto zamieszczać streszczenia książek, spisy treści, zdjęcia okładek. Takie prezentowanie pozycji książkowych jest znacznie bardziej ciekawe, przyjazne, daje lepsze możliwości wyboru szukanych materiałów. Do odpowiednich grup zainteresowanych wysyłano również informacje o dostępie do książek elektronicznych drogą e-mailową. W wyniku tych działań marketingowych znacznie wzrosła „poczytność” zawartych w bazie książek, i tak ilość wyświetlanych w styczniu i lutym sekcji wynosiła odpowiednio 931 i 1483, natomiast w marcu po wprowadzonych zmianach wzrosła do 3021 wyświetleń [9].

Przeprowadzona w 2004 roku w Wyższej Szkole Bankowej w Toruniu ankieta na temat usług dodatkowych, jakie powinna świadczyć biblioteka, wykazała że, studenci i pracownicy WSB są zainteresowani: elektronicznym przesyłaniem zeskanowanych fragmentów książek lub artykułów, tworzeniem specjalistycznych baz i udostępnianiem ich na

stronie domowej biblioteki, tworzeniem na zamówienie pracownika zestawień bibliograficznych, możliwością przeglądania katalogu biblioteki w Internecie, różnego rodzaju szkoleniami z zakresu obsługi programów, technicznego opracowania prac dyplomowych korzystania z Internetu itp. [1, s. 86]. Korzystając z interaktywnych możliwości swoich stron internetowych, coraz więcej bibliotek przeprowadza tego typu ankiety i sondaże wśród swoich użytkowników.

Zapewnienie interaktywności własnej strony internetowej jest bardzo dobrym rozwiązaniem. Daje bowiem możliwość umieszczania na stronie ankiet na temat zbiorów biblioteki, sposobów ich udostępniania, przyjmowania wszelkich uwag i pomysłów użytkowników dotyczących usprawnienia działalności biblioteki. Uzyskane informacje po przeanalizowaniu powinny być wykorzystane celem podniesienia jakości świadczonych usług. Uzyskana w ten sposób informacja zwrotna pomoże optymalizować działania biblioteki, a ponadto w wyniku nawiązanego z użytkownikiem kontaktu tworzy się wizerunek biblioteki jako organizacji przyjaznej, wychodzącej naprzeciw jego oczekiwaniom [4, s. 13]. Poza tym każdy użytkownik mający dostęp do Internetu może w każdej chwili zwrócić się z zapytaniem, czy prośbą do pracownika biblioteki o udzielenie konkretnej informacji, czy też uzyskania wskazówek dotarcia do niej. Następuje nawiązanie kontaktu z klientem, który jest traktowany indywidualnie. Daje to możliwość utrzymania długotrwałej więzi biblioteki z użytkownikiem, ułatwia także pozyskiwanie nowych czytelników. Wprowadzenie takich rozwiązań stawia oczywiście przed bibliotekarzami nowe wyzwania, bo to głównie od ich umiejętności i zaangażowania będzie zależało czy wprowadzone innowacyjne rozwiązania sprawdzą się.

Dużym usprawnieniem w codziennej pracy wielu bibliotek korzystających z wymiany międzybibliotecznej stała się elektroniczna wymiana list książek poszukiwanych i list oferowanych dubletów. Tworzone są projekty interaktywnych baz zawierających informacje o publikacjach przeznaczonych do wymiany. Listy dyskusyjne poświęcone gromadzeniu pozwalają na poszukiwanie brakujących numerów czasopism, wydawnictw niedostępnych na rynku itp. [2].

Możliwości, które oferuje Internet są ogromne, liczba osób korzystających z Internetu bardzo dynamicznie się zwiększa a internauci stanowią niezwykle wartościową grupę potencjalnych klientów bibliotek. Posiadanie przez bibliotekę serwisu internetowego jest w dzisiejszej rzeczywistości koniecznością, bez której trudno wyobrazić sobie sprawnie funkcjonującą bibliotekę. Informacja elektroniczna stała się czymś tak powszechnym i koniecznym, że w instytucji takiej jak biblioteka zabraknąć jej na pewno nie powinno. Posiadanie własnej strony internetowej pozwala bowiem na stworzenie nowoczesnego wizerunku placówki otwartej na wszystkie innowacje nie tylko z zakresu marketingu.

Przedstawiona powyżej lista możliwości jakie Internet daje bibliotekom nie jest na pewno wyczerpująca. Przedstawia jedynie najważniejsze z nich. Ukazuje Internet jako zjawisko, które nieodwracalnie wkroczyło w życie obecnych społeczeństw. Wirtualna rzeczywistość poprzez ogromne możliwości, które za sobą niesie, stała się bardzo ważnym elementem w życiu prawie każdego. Postęp w dziedzinie informatyzacji jest tak ogromny, że praktycznie każdy dzień przynosi nowe rozwiązania, należy je więc w miarę swoich możliwości wykorzystywać w jak najszerszym zakresie.

Bibliografia:

1. ANTCZAK, Beata. Optymalizacja dostępu do informacji w bibliotece WSB w Toruniu ze szczególnym uwzględnieniem roli bibliotekarza-specjalisty ds. informacji. In: CZYŻEWSKA, Maria (red). *Działalność naukowa i informacyjna bibliotek uczelnianych*. Białystok: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Białymstoku, 2005, s. 86. ISBN 83-87981-37-0.
2. FILIPOWICZ, Bożena. Nowe media w pracy działu gromadzenia. In: *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 1999, nr 2. Tryb dostępu: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib02/filip.html>. Stan z dnia 14.09.2007.
3. KEMPA, Małgorzata, WERYHO, Maciej. Wykorzystywanie zasobów Internetu w Bibliotece Głównej Akademii Bydgoskiej. *Badania Użytkowników*. In: *Bibliotekarz*. 2003, nr 6, s. 25. ISSN 0208-4333.
4. KUBÓW, Stefan. Jak promować bibliotekę. In: *Bibliotekarz*. 2006, nr 9, s. 13. ISSN 0208-4333.

5. ROGOŹ, Michał. Komputer w bibliotece szkolnej jako narzędzie informacji i edukacji multimedialnej. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 1999, nr 4. tryb dostępu: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib04/mrogoz.html>. Stan z dnia 14.09.2007.
6. SZCZEPAŃSKA, Dorota. Rola mediów we współczesnym świecie. In *Obserwator* [Dokument elektroniczny]. 2007. Tryb dostępu: <http://obserwator.come.uw.edu.pl/rola%20mediow%20swiat1.html>. Stan z dnia 14.09.2007.
7. ŚLIWIŃSKA, Krystyna. Media interaktywne a marketing. In *Global Economy* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://globaleconomy.pl/content/view/110/17/>. Stan z dnia 16.09.2007.
8. WYSOCKI, Adam. Internet jako źródło informacji wydawniczej dla bibliotekarzy. In *Bibliotekarz*. 2003, nr 6, s. 19-20. ISSN 0208-4333.
9. WOJTASIK, Urszula Anna. Organizowanie dostępu do książek elektronicznych. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://bib.oss.wroc.pl/matkonf/grom2/Wojtasik.php>. Stan z dnia 16.08.2007.
10. ZIELENIECKA, Barbara. Strony www bibliotek wyższych szkół niepaństwowych – próba porównania. In CZYŻEWSKA, Maria (red.) *Działalność naukowa i informacyjna bibliotek uczelnianych – teoria a praktyka*. Białystok: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Białymstoku, 2005, s. 110-119.

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

Piotr Karwasiński¹

Czytelnik, klient, gracz?

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

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

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



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

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

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

Biblioteki hybrydowe

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

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

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

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

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

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

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

Użytkownicy wirtualni – charakterystyka

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Wirtualny użytkownik – innowacje i trudności

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

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

Strona www – portalem bibliotecznym

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

elektronicznych, rozbudowanych katalogów, w tym katalogów rozproszonych.

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

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

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

Nowoczesne katalogi OPAC

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

E-centrum edukacyjne

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Obsługa nowych użytkowników – e-bibliotekarz

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

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

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

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

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

Krok w przyszłość

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

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

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

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

Bibliografia:

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

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

- promocji biblioteki [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/25kpbm/sniechowska2.php>. Stan z dnia: 10.10.2007.
18. URBAŃCZYK, Barbara. Współpraca z użytkownikiem w bibliotece akademickiej. In *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej*. 2006, nr 3, s. 42-45. ISSN 1230-5529.
19. WOJNAROWICZ, Stanisława. Szkolenie biblioteczne w kontekście rozwoju form komunikacji. Z doświadczeń Biblioteki Głównej UMCS [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/nba/wojnarowicz.stanislaw.php>. Stan z dnia: 10.10.2007.

Rola biblioteki w upowszechnianiu kształcenia ustawicznego w społeczeństwie wiedzy

Joanna Putko¹

Obecne czasy określane są mianem „społeczeństwa informacyjnego”, „społeczeństwa wiedzy”. Jakkolwiek brak jest jednoznacznego terminu definiującego współczesną rzeczywistość, istnieje powszechna zgodność co do faktu, że dostęp do informacji, umiejętność kreatywnego wykorzystania wiedzy i najnowszej technologii stają się warunkiem rozwoju jednostek i dobrobytu społeczeństwa. Istotą budowy nowoczesnego społeczeństwa jest nieograniczony dostęp do wiedzy i promowanie kultury nauczania – uczenia się [5, s. 21]. Edukacji przypisuje się główną rolę służącą realizacji tego celu. Jest ona procesem, przynoszącym konkretną wartość jednostce, przedsiębiorstwu, w którym jest (lub będzie zatrudniona), a w konsekwencji – gospodarce. System edukacji powinien odpowiadać nie tylko aktualnym potrzebom, lecz nawet wyprzedzać obecne czasy, tak, aby przygotować człowieka do świadomego i odpowiedzialnego kształtowania przyszłości, zarówno dla siebie samego, jak i dla następnych pokoleń. Takie podejście sprawia, że edukację traktuje się jako dobro powszechnie pożądane. Paradygmatem współczesnej edukacji jest nauczanie umiejętności i sztuki uczenia się, powszechne korzystanie z nowych technik uczenia oraz motywowanie do ustawicznego kształcenia. W takim ujęciu uczenie się nie jest wyłącznie procesem gromadzenia informacji i wiedzy, lecz staje się głównie nabywaniem kompetencji i umiejętności pozwalających jednostce odnosić sukcesy.

- Nowoczesne społeczeństwo tworzy wiele różnorodnych wyzwań w niemal każdej sferze działania człowieka. Jednak najbardziej znaczącym

¹ mgr Joanna Putko, Zastępca Dyrektora Biblioteki Politechniki Białostockiej, e-mail: putko@pb.edu.pl

i trudnym wyzwaniom będzie musiała sprostać edukacja. Spowodowane jest to wzrastającą rolą wiedzy w globalnym społeczeństwie wiedzy. Trafne wydają się być przewidywania, że kształtujące się obecnie społeczeństwo będzie określane mianem społeczeństwa uczącego się, a rynek usług edukacyjnych może stać się jednym z najszybciej rozwijających się rynków XXI wieku. Wśród czynników zwiększających popyt na usługi edukacyjne wymienia się przede wszystkim:

- rosnącą świadomość wartości wykształcenia,
- wzrost popytu na pracowników o wyższym poziomie wykształcenia,
- zmiana modelu zatrudnienia w kierunku elastycznych, niestandardowych form,
- wydłużenie średniej długości trwania ludzkiego życia,
- skrócenie czasu życia produktów i firm [4, s. 4].

Dotychczasowy model edukacji, który w skrócie można określić w słowach: „dwadzieścia lat nauki – czterdzieści lat aktywności zawodowej” przestał być aktualny. Dla edukacji oznacza to konieczność wypracowania modelu kształcenia przez całe życie, w którym konieczne jest odejście od przekazywania wiedzy należącej do nauczyciela, na rzecz pozyskiwania wiedzy niezbędnej uczącemu się. Dzisiejsze kształcenie powinno spełniać dwa zasadnicze zadania: przekazywać umiejętności praktyczne, mające decydujące znaczenie w krótszej perspektywie zawodowej, oraz przygotowywać do umiejętnego przyswajania wiedzy pozwalającej na utrzymanie profesjonalizmu zawodowego w dłuższej perspektywie czasu.

W literaturze kształcenie ustawiczne jest różnie definiowane². Międzynarodowe organizacje jak OECD, UNESCO czy Rada Europy sprowadzają kształcenie ustawiczne do kształcenia kontynuowanego po okresie nauki obowiązkowej. Komisja Europejska wypracowała definicję, która jest podstawą licznych opracowań w tym zakresie określającą kształcenie ustawiczne jako „wszelką aktywność w zakresie nauczania, podejmowaną przez całe życie, której celem jest doskonalenie, pogłębianie

² W terminologii angielskojęzycznej występują określenia związane z obszarem kształcenia ustawicznego, kształcenia przez całe życie, zapewnienia możliwości pogłębiania wiedzy, doskonalenia umiejętności, zdobywania kwalifikacji: *lifelong learning* i *continuing education*.

wiedzy, umiejętności i kompetencji z perspektywy osobistej (indywidualnej), obywatelskiej, społecznej i/lub zawodowej” [6, s. 28].

Kluczowym zagadnieniem w edukacji ustawicznej jest samokształcenie. Rozumieć je należy jako proces uczenia się prowadzony świadomie, z możliwością wykorzystania różnych form pomocy innych osób lub instytucji. Określane bywa też jako samodzielne uczenie się, przy czym cele, treść, formy, źródła i metody dobiera i ustala osoba ucząca się. Każdy człowiek ma swój własny styl uczenia się i otoczenie, w którym uczy się najefektywniej.

Na podstawowe cele kształcenia ustawicznego składają się:

- odświeżenie, poszerzenie i aktualizacja wiedzy,
- zapoznanie się z nowymi dziedzinami, wzbogacenie wiedzy,
- pogłębienie posiadanej wiedzy i zdobycie nowych umiejętności w swojej specjalności,
- zmiana specjalizacji czyli przekwalifikowanie,
- dodanie nowej specjalności,
- poszerzenie horyzontów wiedzy, pogłębianie zrozumienia otaczającego świata i ludzi.

System kształcenia ustawicznego powinien składać się z czterech elementów z jasnym podziałem zadań, odpowiedzialności i kosztów:

- jednostka – wola uczenia się i podnoszenia kwalifikacji, ambicje zawodowe, aktywne uczestnictwo w życiu społecznym i politycznym,
- przedsiębiorstwo – własne systemy edukacyjne, celem jest obniżenie kosztów, poprawa wydajności, jakości, konkurencyjności,
- szkoła wyższa – podstawowe pole współpracy z instytucjami biznesowymi,
- państwo – tworzenie ram prawnych, wskazywanie źródeł finansowania.

Na wiodącą rolę szkół wyższych w realizacji koncepcji kształcenia ustawicznego w XXI wieku wskazywał J. Delors [1, s. 38]. Zgodnie z przewidywaniami tego autora uniwersytet w przyszłości będzie:

- prowadził powszechne kształcenie wyższe,
- dokształcał zainteresowanych na najwyższym poziomie,
- odnawiał system kształcenia,

- wypracowywał i wdrażał innowacje edukacyjne, a także całe szkolnictwo wyższe,
- pomostem łączącym wyższą edukację z dalszym kształceniem,
- siecią ośrodków ustawicznego kształcenia oraz centrami służącymi wzbogacaniu kultury i jej ochronie,
- ośrodkiem edukacji ustawicznej dla swoich absolwentów i innych zainteresowanych.

Kształcenie ustawiczne od długiego już czasu jest integralną częścią działalności uczelni, z punktu widzenia potrzeb rynku pracy równie ważną, jak studia stacjonarne. Zmiany zachodzące na rynku pracy spowodowały, że obok tradycyjnych form kształcenia ustawicznego oferowanych przez uczelnie, takich jak: studia wieczorowe, zaoczne, podyplomowe, pojawiły się nowe, liczne formy edukacji w postaci kursów dokształcających na różnych poziomach wiedzy, szkoleń mających na celu zapoznanie słuchaczy z nowymi technologiami, procedurami, czy też kształtowaniem zachowań. Organizacja tych form edukacji ma istotne znaczenie dla kreowania wizerunku uczelni, zwiększającym jej konkurencyjność na rynku usług edukacyjnych. Oferta dydaktyczna uczelni wyższej, w której stosowane są nowoczesne technologie, jest szansą na uatrakcyjnienie procesu dydaktycznego, wzbogacenie tradycyjnych form kształcenia, a przez to pozyskanie nowych grup odbiorców.

Szkoły wyższe są jednym z ważniejszych elementów systemu edukacji ustawicznej. Spowodowane jest to następującymi czynnikami:

- tworzą i posiadają zasoby najbardziej aktualnej wiedzy,
- cieszą się dużym autorytetem i często wskazywane są jako miejsca, gdzie można kontynuować naukę i pogłębiać wiedzę,
- zmiany demograficzne, które postrzegane są jako zagrożenia, mogą przyczynić się do stworzenia atrakcyjnej oferty edukacyjnej dla szerokiego grona odbiorców usług edukacyjnych,
- wprowadzają nowoczesne techniki kształcenia wykorzystując osiągnięcia technologii informacyjno-komunikacyjnych (e-learning, zdalne nauczanie), komplementarne wobec tradycyjnych sposobów uczenia i niezbędne w kształceniu ustawicznym.

Przez pojęcie e-learning przyjęło się określać nowoczesną formę edukacji, która obejmuje szeroki zakres różnych technik i metod uczenia się. Łączy ona samodzielne zdobywanie nauki za pomocą dostępnych elektronicznych środków technicznych z tradycyjnymi metodami nauczania, w których wiedza jest przekazywana przy pomocy nauczyciela.

Istnieje wiele definicji e-learningu, jednak większość z nich traktuje e-learning jako metodę nauczania z wykorzystaniem multimedialnych możliwości komputerów umożliwiającą stosowanie w procesie szkolenia różnych technik: tekstu, obrazu, video i dźwięku.

W języku polskim e-learning określany jest jako nauka na odległość, kształcenie na odległość, zdalna edukacja, nauczanie elektroniczne, e-nauczanie, nauka online czy nauczanie hybrydowe. System ten jest wdrażany niemal we wszystkich ogniwach systemu edukacji i szkoleń. Stanowi swoistą rewolucję, której skutki porównuje się do wpływu, jaki na kształcenie wywarło wcześniej wynalezienie druku i masowa produkcja książek. Przy czym obserwuje się nieporównywalnie szybsze tempo zmian tej formy nauczania. E-learning stał się ważnym stymulatorem przeobrażeń i zmian w dziedzinie edukacji.

Jako pierwszą wzmiankę o nauczaniu na odległość można potraktować ogłoszenie o płatnych kursach korespondencyjnych, które pojawiło się już w 1728 roku w prasie amerykańskiej. Obecnie termin *e-learning* nie jest tylko najnowszym określeniem tego, co do tej pory było określane mianem nauczania na odległość (*distance learning*). Początkowo nauczanie na odległość sprowadzało się do naśladowania tradycyjnego sposobu kształcenia. Upowszechnienie Internetu znacznie zwiększyło możliwości ulepszenia tej formy nauczania. Implementacja wirtualnych środowisk edukacyjnych (VLE Virtual Learning Environments) i zmiany w modelu nauczania wprowadziły rzeczywiste dodanie wartości do procesu nauczania. Pojęciami o zbliżonym znaczeniu są funkcjonujące: kształcenie otwarte (*open learning*), *flexible learning*, *distributed learning*, *virtual education*.

E-learning to metoda nauczania, która wykorzystuje różne środki multimedialne oraz elektroniczne, takie jak telewizja, CD-ROM-y, taśmy audio i video, Internet, Intranet. Tryb ten może być stosowany wielorako:

jako komplementarny wobec tradycyjnego nauczania, jako niezależny program szkoleniowy lub też jedynie jako metoda aktualizacji wiedzy.

Główną i najbardziej atrakcyjną zaletą e-learningu jest to, że osoby korzystające z tej formy nauczania mogą same decydować jak, kiedy, gdzie i czego się uczyć. E-learning umożliwia uczącemu się dobór najbardziej atrakcyjnej dla niego formy szkolenia oraz najodpowiedniejszego dla niego miejsca oraz czasu. Wśród innych korzyści można wymienić:

- elastyczny proces dystrybucji materiałów,
- dynamiczna prezentacja materiału,
- dowolność czasu i miejsca,
- zindywidualizowany tok nauczania,
- zindywidualizowany styl uczenia się,
- łatwość w śledzeniu i zapisywaniu materiału dydaktycznego.

Kształcenie multimedialne, podczas którego następuje oddziaływanie na prawie wszystkie zmysły człowieka (aby nauczyć się czegoś szybko i efektywnie, trzeba to zobaczyć, usłyszeć i poczuć), w przeciwieństwie do kształcenia tradycyjnego, pozwala na osiągnięcie następujących wyników:

- skuteczność nauczania wyższa o 56%,
- zrozumienie tematu wyższe o 50-60%,
- nieporozumienia przy przekazywaniu wiedzy mniejsze o 20-40%,
- oszczędność czasu 38-70%,
- tempo nauczania wyższe o 60 %,
- zakres przyswojonej wiedzy wyższy o 25-50% [3, s. 50-51].

Specjaliści zajmujący się problematyką multimedialnego nauczania zwracają uwagę na fakt, że aby efektywnie korzystać z tej formy kształcenia uczący się muszą mieć odpowiednie predyspozycje. Przede wszystkim sami z własnej inicjatywy poszukują nowych możliwości nauki i zdobywania kompetencji. Wobec podejmowanej nauki, stawiają wysokie oczekiwania. Są bardzo zdyscyplinowani i mają poważny stosunek do zajęć. Ponadto studenci, chcący kształcić się na odległość powinni posiadać:

- zdolność systematycznego, samodzielnego uczenia się,
- wysoki poziom motywacji,

- umiejętność indywidualnej pracy z materiałami dydaktycznymi; podręcznikami, czasopismami,
- umiejętność sprawnego pisania raportów i przygotowywania projektów,
- otwartość na nowe idee, teorie i rozwiązania,
- odpowiednią znajomość obsługi komputera i umiejętność korzystania z Internetu.

Niezbędnym elementem tworzenia przyjaznego środowiska służącego wdrażaniu koncepcji nowoczesnego kształcenia akademickiego jest dobrze zorganizowana biblioteka. Biblioteka wyższej szkoły jest organizacyjnie związana z jej strukturą. Celem działalności biblioteki jest realizacja celów uczelni. Obok kadry naukowo-dydaktycznej biblioteka stanowi podstawowe uwarunkowanie podnoszenia wiedzy i nabywania umiejętności zawodowych swoich użytkowników. Służenie nauce i kształceniu wymaga dynamicznego i elastycznego reagowania na zmieniające się otoczenie wewnętrzne i zewnętrzne. Jej cechą charakterystyczną winna być otwartość na nowe idee, nowe trendy i tendencje w nauce i technice. Biblioteki akademickie muszą przede wszystkim wnikliwie obserwować zmiany zachodzące w szkolnictwie wyższym. Wiąże się to głównie ze stale wzrastającą liczbą osób zdobywających wykształcenie i podnoszących swoje umiejętności i kompetencje. Nie bez znaczenia jest tendencja przechodzenia od „nauczania” do „uczenia się”, wprowadzanie nowych kierunków, form i metod kształcenia [2, s. 53]. W szczególności chodzi o prowadzoną przez bibliotekę politykę gromadzenia, udostępniania, przechowania zbiorów i czy też odpowiednio skuteczną politykę informacyjną. Obecnie biblioteki formułując swoją misję w centrum zainteresowania stawiają użytkownika i jego zmieniające się potrzeby. Realizacja misji odbywa się poprzez wyznaczone cele, do których zalicza się:

- zapewnienie łatwego i pełnego dostępu do posiadanych zbiorów drukowanych i elektronicznych,
- dostarczanie aktualnej wiedzy i informacji,
- szkolenie użytkowników,
- promowanie usług bibliotecznych,

- tworzenie dobrego wizerunku biblioteki i jej usług w środowisku uczelni.

Obserwując działalność bibliotek akademickich w ostatnich dwóch dekadach można stwierdzić, że dostęp do zasobów bibliotecznych znajduje się na biurku każdego pracownika, studenta, a także wielu osób spoza grona akademickiego. Naukowe biblioteki uczelniane coraz częściej postrzegane są nie tylko jako miejsca udostępniania informacji, lecz również jako centra kształcenia nawyków i umiejętności poszukiwania wiedzy.

Misją każdej uczelni wyższej jest prowadzenie badań i kształcenie. Dostosowanie oferty dydaktycznej do zmieniających się preferencji kandydatów oraz wymagań rynku pracy nie jest zadaniem prostym. Wprowadzenie nowych kierunków studiów oraz stwarzanie dostępu do nowych form kształcenia takich jak e-learning jest procesem długotrwałym i złożonym. Jest reakcją uczelni na dynamiczne zmiany w otoczeniu i stymulowaniem budowy społeczeństwa wiedzy. W procesie tym coraz aktywniej uczestniczą biblioteki uczelniane. Wymogi społeczeństwa wiedzy stawiają biblioteki w centrum procesu kształcenia. Wraz z upowszechnieniem metod i form nowoczesnej, zdalnej edukacji środowisko biblioteczne staje się aktywnym partnerem w tworzeniu efektywnego środowiska edukacyjnego uczelni.

Bibliografia:

1. DELORES, Jacques. *Edukacja: jest w niej ukryty skarb: raport dla UNESCO Międzynarodowej Komisji do spraw edukacji dla XXI wieku*. Warszawa: Stowarzyszenie Oświatowców Polskich, 1998. ISBN 83-88008-00-5.
2. DERFERT-WOLF, Lidia. Planowanie strategiczne w bibliotece akademickiej. In *Zarządzanie strategiczne i marketingowe w bibliotekach*. Poznań: Wydawnictwo Wyższej Bankowej, 2004, s. 51-70. ISBN 83-7205-202-6.
3. STEINBRINK, Bernd. *Multimedia u progu technologii XXI wieku*. Wrocław: Robomatic, 1992. ISBN 83-900945-2-5.
4. SULMICKA, Małgorzata. Perspektywy rynku edukacji. In *E-mentor*. 2004, nr 1, s. 4-11. ISSN 1731-6758.
5. WERESZCZYŃSKI, Krzysztof. Biblioteki cyfrowe jako jeden z elementów społeczeństwa wiedzy z andragogicznego punktu widzenia. In

- DĄBROWSKI, Marcin (red.). *E-edukacja.net*. Warszawa: Fundacja Promocji i Akredytacji Kierunków Ekonomicznych, 2007, s. 19-29. ISBN 83-922607-6-7.
6. ZBIERZCHOWSKA, Anna. SGH w sieci europejskich uniwersytetów oferujących kształcenie ustawiczne – EUCEN. In *E-mentor*. 2004, nr 3, s.27-31. ISSN 1731-6758.

Metody komunikacji elektronicznej między czytelnikiem a bibliotekarzem

Anna Aniszewska¹, Katarzyna Kant²

Dzisiejsze czasy nie bez powodu nazywane są wiekiem informacji. Informacja stała się jednym z najbardziej pożądanym „towarów”. Sprzyja temu coraz szybszy rozwój nowych technologii i Internetu Web 2.0. Dzięki sieci jesteśmy też w stanie być bliżej innych ludzi niż kiedykolwiek. Bariery geograficzne, językowe a nawet kulturowe przestały być przeszkodą we wzajemnej komunikacji międzyludzkiej. Cywilizacja nasza przestała być cywilizacją przemysłową i wkroczyła w erę cywilizacji informacyjnej. Sprzyjają temu coraz szybciej postępujące procesy globalizacyjne [3, s. 2]. Zmiany te pociągają za sobą kolejne – są to także zmiany naszych oczekiwań wobec instytucji, firm czy organizacji. Biblioteki są, a może raczej powinny stawać się instytucjami nastawionymi na aktywny kontakt z osobami korzystającymi z ich usług. Trudno sobie już pozwolić na bierne oczekiwanie na inicjatywę czytelnika. Nawet jeśli ci pytani o potrzebę zmian w bibliotekach, nie widzą konieczności ich wprowadzania, bibliotekarze powinni iść krok naprzód, wyprzedzając w jakiś sposób oczekiwania użytkowników.

Internet umożliwił wielu osobom prywatnym i firmom możliwość zaistnienia dla szerokiego kręgu odbiorców. W dzisiejszych czasach, jeśli firma czy instytucja nie istnieje w sieci, to tak naprawdę staje się niezauważona. Strona internetowa jest swego rodzaju wirtualną wizytówką firmy, na której podstawie można dokonać oceny instytucji. Strony stają się coraz bardziej zaawansowane i interaktywne, nie zawierają już jedynie suchych informacji, a raczej „wychodzą” do klienta.

¹ mgr Anna Aniszewska, Biblioteka Ateneum – Szkoły Wyższej w Gdańsku, e-mail: aaniszewska@gmail.com

² mgr Katarzyna Kant, Biblioteka Ateneum – Szkoły Wyższej w Gdańsku, e-mail: katarzyna.kant@gmail.com

Coraz bardziej interesujące strony internetowe tworzą także stowarzyszenia i organizacje non profit, a także biblioteki. Od jakości strony www, jej przejrzystości i bogactwa informacji, nie mniej ważna jest komunikacja z odbiorcą oraz jej metody. Komunikowanie się instytucji czy organizacji z publicznością to główny zrab działań z zakresu public relations. Firma oczekująca na sugestie i zachęcająca do dialogu jest odbierana pozytywnie i tworzy swój przyjazny wizerunek [2, s. 33]. Interaktywność jest niezwykle pożądaną cechą pozwalającą ocenić jakość strony internetowej instytucji. Ważna jest nie tylko sama możliwość kontaktu z przedstawicielami/pracownikami, ale też różnorodność jej formy. Małgorzata Jaskowska dzieli formy komunikacji począwszy od komunikacji jednostronnej aż po tą najbardziej pożądaną – dwustronną. Najprostszym stopniem tej komunikacji jest e-mail do instytucji, potem zaś adresy e-mail do różnych działów instytucji, a także najczęściej zadawane pytania w formie listy FAQ. Drugim stopniem jest newsletter, trzecim – ankiety i księga gości, zaś ostatnim – narzędzia, które służą komunikowaniu się użytkowników między sobą. Będą to zatem listy dyskusyjne, fora dyskusyjne, czy też czat [2, s. 34].

W tabeli zamieszczonej poniżej przedstawiono wyniki badań przeprowadzonych w oparciu o strony domowe bibliotek różnych typów. Między innymi dokonano przeglądu stron www 27 bibliotek akademickich. Tylko jedna z nich nie podała swojego adresu e-mail. Niewiele, bo tylko 7 bibliotek uczelnianych posiadało na swoich stronach formularz typu „zapytaj bibliotekarza”. Jeszcze mniej stron, bo tylko 5 miało zamieszczony numer komunikatora (np. gadu-gadu). Jeśli zaś chodzi o inne formy komunikacji niż wymienione, to przeważał formularz typu „zapropnuj zakup książki”. Pojedyncze były przypadki, kiedy na stronie znajdował się skype, newsletter czy forum dyskusyjne. Z przedstawionych danych wynika, że wciąż główną formą komunikacji elektronicznej z czytelnikiem pozostaje kontakt *via* e-mail, a inne formy są wciąż słabiej rozpowszechnione. Szczególnym ułatwieniem dla czytelników jest bezpośredni interaktywny kontakt z bibliotekarzem za pomocą komunikatora. Pozwala on na uzyskanie szybszej odpowiedzi i dokładniejsze wyjaśnienie problemu, z jakim zwraca się użytkownik.

Formularz „zapytaj bibliotekarza” działa na takiej samej zasadzie jak e-mail, zatem nie pozwala na uzyskanie odpowiedzi od razu. Innymi formami komunikacji, jakie posiadają badane biblioteki akademickie, są formularze z propozycjami zakupu książek. Takie formularze posiadały 4 spośród 27 badanych bibliotek akademickich. Liczba więc niezbyt wielka, co wskazuje, iż taka forma wpływania na kształt biblioteki nie jest doceniana w bibliotekach akademickich. Mogłaby być stosowana szerzej, bowiem nie tylko oddziałuje na kształt księgozbioru, ale daje użytkownikowi poczucie, że sam kształtuje ofertę skierowaną do niego. Nie każdy czytelnik ma odwagę przekazać swoje sugestie osobiście, poza tym jeśli nie ma na stronie takiego formularza, właściwie nie wiadomo, czy biblioteka wysłuchuje sugestii swoich użytkowników. Wciąż rzadkością jest skype (1 biblioteka), newsletter (1 biblioteka) oraz forum dyskusyjne (także 1 biblioteka). Oczywiście nie należy zapominać, że takie dane dość szybko się dezaktualizują, a biblioteki wciąż udoskonalają swoje strony internetowe.

Jeśli chodzi o biblioteki innego typu, takie jak biblioteki językowe, biblioteki polskie za granicą oraz biblioteki Polskiej Akademii Nauk to oferują one prawie wyłącznie kontakt drogą poczty elektronicznej. Jedną tylko biblioteką ma na swojej stronie księgę gości.

Przeprowadzone badanie uwzględniło również 20 gminnych i miejskich bibliotek publicznych, które posiadają strony www. Wszystkie wymienione w badaniu biblioteki miały na swoich stronach podany adres e-mail. Jednak formularz typu „zapytaj bibliotekarza” posiadały już tylko 2, a gadu-gadu 3. Jeśli chodzi o inne formy komunikacji na stronach www bibliotek publicznych, to 2 miały formularz typu „zapropnuj zakup książki”, jedna posiadała newsletter, a jedna księgę gości.

Niemal wszystkie ujęte w badaniu biblioteki mają podany na stronie adres poczty elektronicznej lub odpowiedni formularz e-mailowy, co oczywiście jest już w chwili obecnej standardem. Pewnym zaskoczeniem natomiast okazał się fakt, iż na stronach bibliotek wciąż w większości brak interaktywnych form komunikacji, takich jak forum dyskusyjne. A przecież forum czy lista dyskusyjna może być doskonałym narzędziem komunikacji, integrować czytelników z biblioteką, pomagać im rozwiązywać problemy, zapoznawać się z ofertą, z nowymi usługami. Bardzo dużą rzadkością

(żadna z bibliotek wymienionych w tabeli) jest prowadzenie przez bibliotekę bloga z możliwością pozostawiania komentarzy przez czytelników. Potrzebę komentowania oferty biblioteki, jakości jej strony www i innych aspektów, zaspokajają po trosze księgi gości, na które czasem można się natknąć na stronach bibliotek.

Ciekawą formą komunikacji, robiącą bardzo dobre wrażenie na osobie oglądającej stronę, jest formularz typu „zapropnuj zakup książki”. Czytelnik czuje się osobą współtworzącą ofertę biblioteki, czuje też, że jego sugestie są doceniane i potrzebne. Jest to tym bardziej potrzebne, że wielu ludzi krępuje osobiste zgłaszanie takich sugestii bibliotekarzowi. Formularz w wielu przypadkach na pewno jest bardziej komfortowym wyjściem dla czytelnika.

Newsletter okazał się narzędziem komunikacji niedocenianym przez biblioteki. Z pewnością niezastąpienie, bowiem newslettery są świetną formą komunikacji i reklamy – w dodatku dociera on do tych, którzy sami sobie tego życzą. Taki newsletter może prezentować kolejne nowości, nowe usługi, a nawet wiadomości z życia biblioteki. Stanowi dobrą i niezwykle skuteczną formę zachęty do odwiedzenia strony www.

Niestety, pomimo coraz lepszej jakości serwisów i stron internetowych bibliotek, wciąż zaniedbane, czy może raczej niedoceniane są formy komunikacji z czytelnikami. Bywają strony, gdzie ciężko odnaleźć adres e-mail bądź w ogóle go nie ma. Być może jest to podyktowane tym, że wielu bibliotekarzy kładzie nacisk na osobisty kontakt w czytelnikiem, ale w dobie Internetu nie jest to dobra strategia. Strona internetowa nie może być jedynie zbiorem informacji na temat biblioteki. Strona musi zachęcać do odwiedzin, musi posiadać narzędzia komunikacji bibliotekarza z czytelnikiem, oraz, o czym się zapomina, narzędzia komunikacji między czytelnikami. Szczególnie dziwi fakt, że nawet duże akademickie biblioteki wydają się nie doceniać tych możliwości, jakie dają listy dyskusyjne, fora czy blogi. Niestety nie najlepiej w tabeli wypadają także strony bibliotek Polskiej Akademii Nauk, które na swoich stronach mają zazwyczaj jedynie adresy e-mail.

W dobie powszechnego dostępu do Internetu posiadanie przejrzystej i funkcjonalnej strony www nie jest już, jak kilka lat temu,

rodzajem nobilitacji dla biblioteki. Funkcjonalna strona, rozbudowany dział FAQ, komunikatory internetowe – to wszystko staje się już standardem, którego oczekuje użytkownik-internauta [1].

Tabela 1. Formy komunikacji internetowej stosowane w różnych typach bibliotek

BIBLIOTEKA	FORMY KOMUNIKACJI INTERNETOWEJ			
	'OCZTA	FORMULARZ „ZAPYTAJ BIBLIOTEKARZA”	GG	INNE
BIBLIOTEKI AKADEMICKIE				
Biblioteka Akademii Muzycznej im. Fryderyka Chopina w Warszawie http://www.chopin.edu.pl/polskie/	+	-	-	-
Biblioteka Akademii Muzycznej im. Fryderyka Chopina. Filia w Białymstoku http://chopin.man.bialystok.pl/biblioteka/	+	-	-	-
Biblioteka Akademii Muzycznej w Krakowie http://www.amuz.krakow.pl	+	-	-	-
Biblioteka Sztuk Pięknych w Katowicach http://www.aspkat.edu.pl/	+	-	-	-
Biblioteka Sztuk Pięknych we Wrocławiu http://www.asp.wroc.pl/biblioteka.htm	-	-	-	-
Biblioteka Filii Akademii Świętokrzyskiej im. Jana Kochanowskiego w Piotrkowie Trybunalskim http://www.biblioteka.aspt.pl/	+	+	+	skype
Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej w Poznaniu http://www.ae.poznan.pl/bg	+	-	-	-

Biblioteka Główna Akademii Górniczo-Hutniczej im. Stanisława Staszica w Krakowie http://www.bg.agh.edu.pl/	+	-	-	-
Biblioteka Główna Politechniki Częstochowskiej http://www.bg.pcz.czest.pl/	+	-	-	-
Biblioteka Główna Politechniki Gdańskiej http://www.pg.gda.pl/biblioteka/index.php	+	+	-	-
Biblioteka Główna Politechniki Śląskiej w Gliwicach http://www.bg.polsl.pl/	+	+	-	formularz „zapropnuj zakup książki”
Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej im. Karola Adamieckiego w Katowicach http://www.bg.ae.katowice.pl/	+	+	-	-
Biblioteka Główna Akademii Wychowania Fizycznego w Katowicach http://www.biblioteka.awf.katowice.pl/	+	-	-	formularz „propozycje zakupu książek”
Biblioteka Główna Akademii Wychowania Fizycznego w Poznaniu http://biblioteka.awf.poznan.pl/	+	-	-	formularz składania zamówień na zakup książek i czasopism
Biblioteka Główna Akademii Wychowania Fizycznego im. Józefa Piłsudskiego w Warszawie http://www.awf.edu.pl/	+	-	-	-
Bibliotekę Główną Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu http://www.bg.awf.wroc.pl/	+	-	-	-
Biblioteka Główna Akademii Morskiej w Gdyni http://bg.am.gdynia.pl/	+	-	-	newsletter
Biblioteka Uniwersytetu Rzeszowskiego http://www.univ.rzeszow.pl/biblioteka/index.htm	+	+	+	forum

Biblioteka Uniwersytetu w Toruniu http://www.bu.uni.torun.pl/	+	-	+	-
Biblioteka Uniwersytetu Zielonogórskiego http://www.bu.uz.zgora.pl/bu/pl/informatorsztuka.htm	+	-	-	-
Biblioteka Uniwersytetu Śląskiego http://www.bg.us.edu.pl/	+	+	-	formularz „zapropnuj książkę”
Biblioteka Uniwersyteckiego w Warszawie http://www.buw.uw.edu.pl/	+	-	-	-
Biblioteka Główna Uniwersytetu Gdańskiego http://panda.bg.univ.gda.pl/library/	+	-	+	-
Biblioteka Centrum Medycznego Kształcenia Podyplomowego w Warszawie http://www.cmkp.edu.pl/biblioteka.htm	+	-	-	-
Biblioteka Akademii Medycznej im. Piastów Śląskich we Wrocławiu http://www.bg.am.wroc.pl/	+	-	-	-
Biblioteka Główna Akademii Medycznej w Gdańsku http://www.amg.gda.pl/biblioteka/index.html	+	-	+	-
Biblioteka Główna Akademii Medycznej w Lublinie http://www.bg.am.lublin.pl/	+	+	-	-
BIBLIOTEKI JĘZYKOWE				
Biblioteka Nauczycielskiego Kolegium Języków Obcych w Kaliszu http://www.nkjo.kalisz.pl/	+	-	-	-
Biblioteka Studium Praktycznej Nauki Języków Obcych Uniwersytetu Wrocławskiego http://www.spnjo.uni.wroc.pl/pl/?pid=biblioteka_p	+	-	-	-

Brytyjskie Centrum Biblioteczno-Informacyjne w Szczecinie http://www.bcl.ps.pl/	+	-	-	-
Biblioteka Wydziału Lingwistyki Stosowanej i Filologii Wschodniosłowiańskich w Warszawie http://www.ir.uw.edu.pl/biblot/bibl_menu.html	+	-	-	-
BIBLIOTEKI POLSKIE NA ŚWIECIE				
Towarzystwo Historyczno-Literackie i Biblioteka Polska w Paryżu http://www.biblioteka.info/mab/pz/#3	+	-	-	księga gości
Biblioteka Stacji Naukowej PAN w Rzymie http://www.accademiapolacca.it	+	-	-	-
Biblioteka Polska, Oddział w Ottawie http://www.kpk-ottawa.org/pink/polski/index_p.html	+	-	-	-
BIBLIOTEKI POLSKIEJ AKADEMII NAUK				
Biblioteka Kórnicka PAN http://www.bkpan.poznan.pl/	+	-	-	-
Biblioteka Gdańska PAN http://www.bgpan.gda.pl/	+	-	-	-
Biblioteka Instytutu Badań Literackich w Warszawie http://www.ibl.waw.pl/	+	-	-	-
BIBLIOTEKI PUBLICZNE				
Biblioteka Gminna im. Marii Konopnickiej w Rokietnicy http://www.bibrok.neostrada.pl/	+	-	+	formularz „biblioteczny worek życzeń”
Biblioteka Gminna w Zakrzewie http://www.zakrzewo.org.pl/biblioteka.htm	+	-	-	-
Biblioteka Gminy i Miasta w Sianowie im. Bogusława X	+	-	-	-

http://www.sianow.pl/biblioteka/biblioteka.htm				
Biblioteka A. Chmielewskiego w Mławie http://www.mlawa.um.gov.pl/index-63.html	+	-	-	-
Biblioteka Miejska Iławskiego Centrum Kultury http://www.biblioteka.ilawa.pl/	+	+	-	-
Biblioteka Miejska im. Jana Kasprowicza w Inowrocławiu http://www.jan-kasprowicz.bmino.pl/	+	+	-	-
Biblioteka Miejska im. Teofila Ruczyńskiego w Lubawie http://www.bibliotekalubawa.neostrada.pl/	+	-	-	-
Biblioteka Miejska w Cieszynie http://www.biblioteka.cieszyn.pl	+	-	-	-
Biblioteka Miejska w Darłowie http://www.biblioteka.darlowo.pl/	+	-	+	formularz „książka na życzenie”
Biblioteka Miejska w Luboniu http://www.biblub.com/	+	-	-	-
Biblioteka Miejska w Sokółce http://www.sokolka.pl/bip/bip_jednostki_org/bip_biblioteka_publiczna.htm	+	-	-	-
Biblioteka Miejsko-Powiatowa w Kwidzynie http://biblioteka.ckj.edu.pl/	+	-	+	(kilka numerów gg)
Biblioteka Publiczna Dzielnicy Śródmieście m. st. Warszawy http://www.biblioteka.waw.pl/	+	-	-	formularz „zapropnuj książkę”
Biblioteka Publiczna Gminy Kozienice im. Franciszka Siarczyńskiego http://www.biblioteka-kozienice.net.pl/	+	-	-	newsletter
Biblioteka Publiczna Gminy Mszana Dolna z/s w Kasince Małej	+	-	-	-

http://www.wrotamalopolski.pl/root_Kultura/Instytucje+kultury/biblioteki/Biblioteka70.htm				
Biblioteka Publiczna Gminy Piątница http://www.ugpiatnica.doc.pl/index.php?dz=4&id=23906	+	-	-	-
Biblioteka Publiczna Gminy Pruszcz Gdański z siedzibą w Łęgowie http://www.gmprgd-biblioteka.org.pl/	+	-	-	księga gości
Biblioteka Publiczna Gminy Przygodzice http://www.biblioteka.ostrow-wielkopolski.pl/przygodzice/index.htm	+	-	-	-
Biblioteka Publiczna Gminy Puławy z siedzibą w Górze Puławskiej http://bibliotekagp.neostrada.pl/	+	-	-	-
Biblioteka Publiczna Gminy Sulechów http://www.sulechow.pl/index.php?menu=kultura&content=kultura/biblioteka_publiczna_tresc&type=temp	+	-	-	-
Biblioteka Publiczna Gminy Tarnowo Podgórne http://bip.tarnowo-podgorne.pl/bip.php?pid=361	+	-	-	-
Biblioteka Publiczna Gminy Wejherowo im. Aleksandra Labudy w Bolszewie http://bpgw.org.pl/	+	-	-	księga gości

Źródło: opracowanie własne

Na podstawie obserwacji stron www bibliotek różnych typów można wysnuć wniosek, że wykorzystanie narzędzi komunikacji elektronicznej wciąż nie napawa optymizmem. A przecież to bardzo ważny element strategii public relations biblioteki. Należy jednak mieć nadzieję, że

wkrótce będzie się to zmieniać na lepsze, podobnie jak jakość stron internetowych bibliotek.

Bibliografia:

1. DRYZEK, Helena. Internauta w bibliotece. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2003, nr 7. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/47/dryzek.php#1#1>. Stan z dnia: 12.03.2008.
2. JASKOWSKA, Małgorzata. Cechy kształtujące wizerunek bibliotek naukowych w Internecie. In *Przegląd Biblioteczny*. 2007, z. 1, s. 29-41. ISSN 0033-202X.
3. ZIEMBICKI, Piotr. Perspektywy rozwoju infrastruktury informatycznej bibliotek oraz nowa koncepcja roli bibliotekarza. In *Bibliotekarz*. 2007, nr 6, s. 2-8. ISSN 0208-4333.

Biblioteczne usługi on-line. Doświadczenia polskie i niemieckie

Renata Szczepaniak¹

Gdy Umberto Eco w 1981 r. wygłaszał w Mediolanie swój dziesiętnastopunktowy wzorzec „złej biblioteki”, jej idea była jeszcze nierozzerwalnie związana z fizycznym miejscem, budynkiem wypełnionym pod sam sufit regałami z książkami, instytucją – świątynią nauki, wiedzy, sztuki i kultury, wypisz, wymaluj „książkową komnatę” z obrazu Carla Spitzwega *Mól książkowy*. *Encyklopedia wiedzy o książce* przed ponad trzydziestu laty definiuje bibliotekę, jako „instytucję, (...) do [której] podstawowych funkcji (...) należy: (...) gromadzenie i uzupełnianie księgozbioru, opracowywanie go wg obowiązujących norm i przepisów, przechowywanie w odpowiednim porządku i zabezpieczanie, informowanie o nim i jego zawartości oraz udostępnianie czytelnikom” [1, s. 181-182]. Na przełomie lat 80-tych i 90-tych ubiegłego wieku nastąpił istotny przełom technologiczny i zarazem zwrot w globalnym sposobie myślenia: pojawił się ogólnoswiatowy system informacyjny – sieć internetowa. Czy w dobie, kiedy „wszystko już jest dostępne w Internecie”, tradycyjna definicja biblioteki da się utrzymać? Czy mamy do czynienia z końcem biblioteki, czy z jej nową formą? Czy Internet paradoksalnie przyczyni się do urzeczywistnienia Ecowskiego wzorca „złej biblioteki” – wygoni z tej „świątyni wiedzy” czytelników? Czy tradycyjne biblioteki przestaną być potrzebne?

W latach 90-tych XX wieku można było zaobserwować początek pojawiania się nowych form w architekturze bibliotecznej i nowych sposobów prezentowania zbiorów. Obecnie niemal wszystkie biblioteki są widoczne, funkcjonują w Internecie. Nikt już nie wątpi w to, że biblioteczna strona internetowa jest wizytówką biblioteki i odgrywa dużą rolę jako

¹ dr Renata Szczepaniak, Uniwersytet Jagielloński, e-mail: renata_szczepaniak@interia.pl

narzędzie jej promocji. Nie ulega również wątpliwości, iż biblioteka jest organizacją o charakterze non-profit mającą swoje cele i zadania do spełnienia, oferującą usługi. Coraz częściej są to usługi świadczone on-line: realizowane przy pomocy narzędzi internetowych (e-mail, www, chat i innych). Globalna sieć zmieniła całkowicie oblicze współczesnego rynku usług, w tym usług bibliotecznych. Umożliwia ona natychmiastową publikację wiadomości, gwarantuje ciągłość procesu ich przesyłania, zapewnia globalny zasięg informacji, a co najważniejsze opiera się na komunikacji dwustronnej i bezpośredniej [7, s. 39-40].

Internet zreformował, ale i ujedynolcił biblioteczny PR. Strony internetowe zagranicznych i polskich bibliotek oraz oferowane przez nie usługi on-line są zazwyczaj podobne. Biblioteczne usługi on-line można podzielić ze względu na zastosowane technologie (np. podział na usługi asynchroniczne: serwisy oparte na e-mailach i formularzach www, i synchroniczne: interaktywne usługi on-line realizowane w czasie rzeczywistym). Na temat technologii internetowych wykorzystywanych w bibliotekach ukazało się w ostatnich latach wiele publikacji [3]. Warto się tu jednak zatrzymać nad celami – związanymi z tradycyjnymi funkcjami biblioteki – którym te usługi służą. Tradycyjne funkcje biblioteki: gromadzenie, przechowywanie, zabezpieczanie zbiorów, informowanie o nich i ich udostępnianie oddzielone w bibliotece tradycyjnej, choćby poprzez jej oddziałową strukturę, w jej wersji internetowej o wiele ściślej wzajemnie się przenikają i uzupełniają. Trudno tu oddzielić usługi o charakterze stricte informacyjnym od usług udostępniania. Wszystkie biblioteczne usługi on-line służą również – o wiele wyraźniej niż usługi „tradycyjne” – promocji biblioteki.

Rodzaj świadczonych usług on-line zależy niewątpliwie od stopnia „zinternetyzowania” biblioteki; w środowisku bibliotekarzy używane są, niekiedy zamiennie, trzy terminy, których znaczenie nie zawsze jest precyzyjnie rozgraniczone: biblioteka elektroniczna – powinna oznaczać zautomatyzowanie samych procesów bibliotecznych, biblioteka cyfrowa – udostępnianie zbiorów tylko w formie elektronicznej, biblioteka wirtualna – bibliotekę „bez ścian” [5].

Najczęściej biblioteki oferują elektroniczny dostęp – z mniej lub bardziej zaawansowanym interfejsem użytkownika – do katalogów zbiorów własnych i do zasobów rozproszonych (bibliograficznych baz danych, serwisów czasopism elektronicznych, e-booków, ogólnodostępnych zasobów Internetu). Taką usługę oferują prawie wszystkie biblioteki niemieckie i większość bibliotek polskich. W większości bibliotek można mailem lub za pomocą elektronicznego formularza zamówić kwerendę lub wypożyczenie międzybiblioteczne.

Wiele bibliotek oferuje dostęp do zdigitalizowanych zbiorów własnych np. projekt CBN Polona realizowany przez Bibliotekę Narodową (rys. 1).



Rys. 1. Projekt Cyfrowa Biblioteka Narodowa

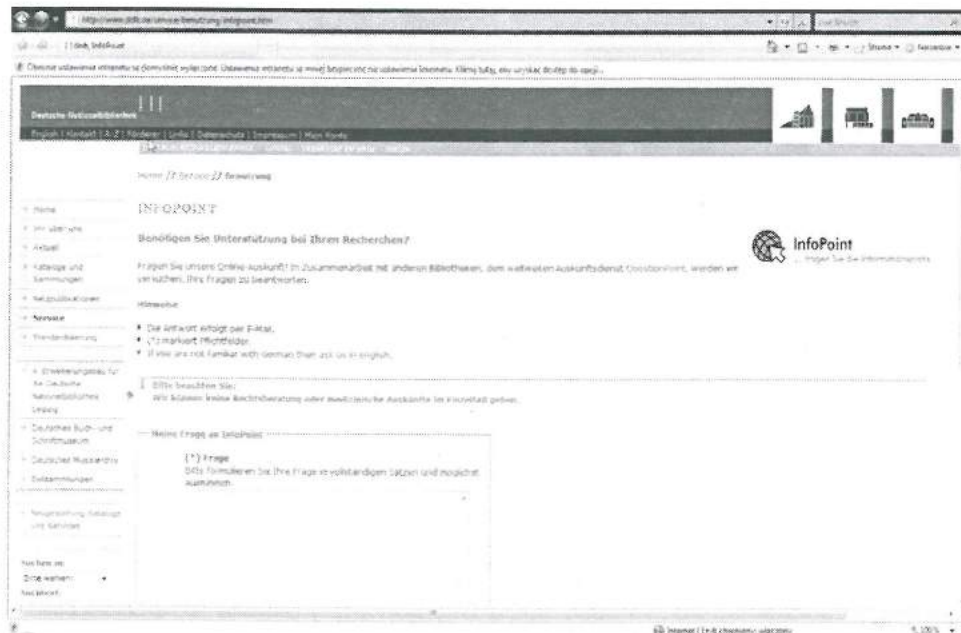
Źródło: <http://www.polona.pl/dlibra>

Pełnym urzeczywistnieniem idei „biblioteki bez ścian” wydaje się być biblioteka realizująca wirtualnie wszystkie swoje funkcje, od gromadzenia zbiorów, poprzez ich opracowanie, na udostępnianiu skończywszy. Taka biblioteka jeszcze nie istnieje. Jednak coraz więcej bibliotek poszczególne obszary swej działalności przenosi w przestrzeń wirtualną. Funkcjonują już tzw. biblioteki hybrydowe, które w założeniu oferują większość swoich usług w formie zautomatyzowanej, w tym poprzez Internet. Między innymi Zarząd Bibliotek Singapuru wprowadził

od 1995 r. różnego rodzaju usługi, oparte na nowych technologiach. Automatyzacji poddano np. pobieranie kar pieniężnych, wypożyczenia i zwroty książek. Kolejnym krokiem było stworzenie „biblioteki samoobsługowej”. Wybór padł na Bibliotekę Publiczną Sengkang. Do wprowadzonych wcześniej modernizacji dodano samoobsługowe automaty służące do samodzielnych zapisów nowych czytelników. Wprowadzono również stanowisko „cyberbibliotekarza”, które pozwala na rozmowę on-line z pracownikiem znajdującym się poza biblioteką. Bibliotekę otwarto 1. grudnia 2002 r. [6].

Na stronach internetowych bibliotek polskich i niemieckich są oferowane następujące usługi:

- elektroniczne usługi informacyjne typu pytanie-odpowieź, np. „Zapytaj bibliotekarza” – InfoPoints (rys. 2 i 3);
- wirtualne wystawy zbiorów;
- szkolenia e-learningowe użytkowników i pracowników biblioteki (rys. 4);



Rys. 2. InfoPoint na stronie Niemieckiej Biblioteki Narodowej (Deutsche Bibliothek)

Źródło: <http://www.ddb.de/service/benutzung/infopoint.htm>

- zamówienia on-line kopii zbiorów i ich dostarczanie w formie elektronicznej, np. system SUBITO (rys. 5);
- internetowe fora dla czytelników i bibliotekarzy;
- sklepy on-line i inne usługi komercyjne (np. różnorodne szkolenia on-line).

Rys. 3. Formularz „Zapytaj bibliotekarza” na stronie Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu

Źródło: http://lib.amu.edu.pl/uslugi/zapytaj_bibliotekarza.php



Rys. 4. E-learningowe szkolenia czytelników na stronie Biblioteki Głównej UMCS

Źródło: <http://biblioteka.kampus.umcs.lublin.pl/moodle/>



Rys. 5. System SUBITO (zamawianie kopii dokumentów ze zbiorów bibliotek niemieckich i austriackich)

Źródło: <http://www.subito-doc.de/>

Wydaje się, iż „biblioteka bez ścian” mogłaby z powodzeniem realizować wszystkie swoje funkcje. Zniknęłyby kradzieże, obniżyłyby się koszty funkcjonowania. A samo użytkowanie biblioteki stałoby się zapewne o wiele bardziej przyjazne, wszystkie Ecowskie postulaty idealnej, „otwartej” biblioteki miałyby po raz pierwszy szansę urzeczywistnienia: i bezpośredni dostęp do półek, i otwarcie w godzinach dogodnych dla wszystkich, i dostępność dla niepełnosprawnych, wygodne, estetyczne i przytulne wyposażenie, a nawet „możliwość wypicia kawy ze śmietanką” (na własnej kanapie przed laptopem). Dzięki rozwiniętym formom komunikacji internetowej (też synchronicznym, przy wykorzystaniu zaawansowanych form przesyłania obrazu i głosu) zniknęłyby mury biblioteki, lecz nie zaniknęłyby z pewnością życie biblioteczne (a może przeniosłoby się stopniowo, jak inne jego formy, do „Second Life”). Czy jednak w tym wszystkim będzie jeszcze miejsce dla bibliotekarza? A może ten wreszcie odbarzony z uruchamiania, kierowania i oliwienia całej instytucjonalnej bibliotecznej maszyny będzie mógł zastanowić się nad sensem swojej profesji.

Bibliografia:

1. BIRKENMAJER, Aleksander (red.). *Encyklopedia wiedzy o książce*. Wrocław: Ossolineum, 1971.
2. CHMIELEWSKA-GORCZYCA, Ewa. Ku bibliotece wirtualnej. In *Zagadnienia Informacji Naukowej*. 1996, nr 1, s. 3. ISSN 0324-8194.
3. DERFERT-WOLF, Lidia. Elektroniczne usługi informacyjne typu pytanie-odpowiedź – światowe trendy i doświadczenia bibliotek. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy*. [Dokument elektroniczny]. 2006, nr 1. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2006/71/defert.php>. Stan z dnia 15.10.2007.
4. ECO, Umberto. *O bibliotece*. Warszawa: Świat Książki, 2007. ISBN 978-83-247-0682-2.
5. KOŁODZIŃSKA, Ewa, GANIŃSKA, Halina. *Wizja biblioteki wirtualnej w strategii biblioteki uniwersytetu technicznego*. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://eprints.rclis.org/archive/00008695/01/kolodzinska.pdf>. Stan z dnia 15.10.2007.
6. RÓŻNIAKOWSKA, Małgorzata, MARGAS, Marcin, KITLIŃSKA, Iwona, BÓGDOŁ Piotr. *Biblioteki dawniej i dziś. Hybrydowe, cyfrowe...? Jak*

będą i co może wpłynąć na ich kształt w przyszłości. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://eprints.rclis.org/archive/00009117/01/rozniaowska.pdf>. Stan z dnia 15.10.2007.

7. SMEKTAŁA, Tymon. *Public relations w Internecie*. Wrocław: Astrum, 2006. ISBN 83-7277-223-1.

Standardy sieciowe w tworzeniu bibliotecznych witryn internetowych

Agnieszka Pyra¹

Marshall McLuhan (1911-1980), kanadyjski teoretyk komunikacji, twórca pojęć „globalna wioska” (global village) i „medium jest przekazem” (the medium is the message)² przewidział powstanie społeczeństwa globalnego, opartego na powszechnym i szybkim dostępie do informacji. W dzisiejszych czasach swoboda komunikacji wykreśla na mapie świata cywilizację wolności, jesteśmy świadkami powstawania nowego społeczeństwa, opartego o to dobro niematerialne, jakim jest informacja. Podstawą, a zarazem narzędziem globalizacji w społeczeństwie informacyjnym (wersja oryginalna „jōhōka shakai”, ang. E-society)³, stał się Internet oraz World Wide Web (skrót www lub Web). Za pomocą tego hipertekstowego, multimedialnego, sieciowego systemu informacyjnego ludzkość zbliża się do wizji świata Michio Kaku⁴, w której Internet oplecie całą Ziemię – powstanie „inteligentna planeta” – która w ten sposób przemówi całą mądrością ludzkiej rasy [4, s. 12].

W dzisiejszych czasach świat elektroniczny odcisnął niezatarte znamię również na wszechświecie książki, zmieniając jakość i atrakcyjność procesu komunikowania w społeczeństwie. „Biblioteki w tym zakresie otrzymały nowe zadania, rozszerzające i przeistaczające ich dotychczasowe funkcje, pomagające bibliotekarzom i użytkownikom pokonać bariery czasu i przestrzeni” [7, s. 13]. Jednym z tych „nowych zadań” jest zewnętrzna

¹ mgr Agnieszka Pyra, e-mail: actagaudi@wp.pl

² Dzieła: Galaktyka Gutenberga (*The Gutenberg Galaxy*, 1962) i Zrozumieć media (*Understanding Media*, 1964)

³ Termin wprowadzony w 1963 roku przez Japończyka Tadao Umesao, a spopularyzowany przez K. Koyama w 1968 roku w rozprawie pt. *Wprowadzenie do teorii Informacji*.

⁴ Dr Michio Kaku (1947-), amerykański profesor fizyki teoretycznej, popularyzator nauki, znany w Polsce, jako autor m.in.: *Hiperprzestrzeń: naukowa podróż przez wszechświaty równoległe, pętle czasowe i dziesiąty wymiar* (1994, 1996 pol.), *Wizje: czyli jak nauka zmieni świat w XX wieku* (1999).

i pośrednia komunikacja z klientem⁵. Biblioteki muszą sprostać potrzebom klienta nowego pokolenia Polaków, nazwanego przez Tomasza Gobana-Klasa⁶ „pierwszym pokoleniem ekranowym” [9, s. 310], również na płaszczyźnie wirtualnej. Przyszłością bibliotek jest utrwalanie nowoczesnego elektronicznego wizerunku⁷. Najważniejszym celem promocji biblioteki w społeczności lokalnej i globalnej jest „(...) zarządzanie reputacją firmy. Słowo mówione [każdy przekaz] może wpływać na kształtowanie pozytywnego wizerunku przedsiębiorstwa, może oddziaływać na lojalność klientów i ich przywiązanie” [5, s. 16].

Dla potrzeb biblioteki można stosować zewnętrzne formy działania public relations⁸, a w tym, formę wirtualną, internetową⁹. Możliwości Internetu pozwalają na wielozakresową i szeroko pojętą reklamę biblioteki w Web. Jedną z form prezentacji i promocji placówki jest zindywidualizowana witryna www¹⁰. Biblioteczne strony internetowe cechują się wielką różnorodnością pod względem architektury, zawartości,

⁵ Termin klient użyty został w zakresie odbiorcy informacji. Osoba wykorzystująca stronę internetową w celach informacyjnych lub w celach komunikacyjnych może, ale nie musi być użytkownikiem konkretnej biblioteki. Termin czytelnik nie został użyty, jako pojęcie o zbyt szerokim znaczeniu semantycznym.

⁶ Prof. zw. dr hab. Tomasz Goban-Klas (1942-), socjolog i teoretyk mediów, kierownik Katedry Komunikowania i Mediów Społecznych Uniwersytetu Jagiellońskiego, autor m.in. *Komunikowanie masowe: zarys problematyki socjologicznej* (1978), *Media i komunikowanie masowe: teorie i analizy prasy, radia i Internetu* (1999).

⁷ Wizerunek (z niem. Visierung) to „obraz, portret, podobizna; wyobrażenie czegoś lub kogoś. Wizerunkiem organizacji nazywamy jej obraz w otoczeniu, wśród ludzi, którzy się z nią spotykają – kontrahentów, klientów, urzędników, a także pracowników. Wizerunek, to sposób w jaki ludzie myślą o danej organizacji. Wizerunek tworzy osobowość produktów, marek, firm” [13].

⁸ Public relations to „zarządzanie procesami komunikacyjnymi między organizacją i osobami, a ich grupami odniesienia przez świadome, celowe i systematyczne kształtowanie tych procesów [21, s. 16].

⁹ Inne formy public relations w bibliotece wymieniane w artykule Małgorzaty Tarki *Public relations w bibliotece* to forma: telewizyjna, radiowa, wystawiennicza, prasowa, wydawnicza i zwiedzanie. Autorka całkowicie pomija formę wirtualną [17].

¹⁰ „za stronę WWW biblioteki uznana została taka witryna, która podaje: pełną nazwę biblioteki, adres pocztowy, charakterystykę jej działalności, rodzaj udostępnianych zbiorów i proponowane usługi. Wszelkie wykazy bibliotek-filii, bibliotek zakładowych i bibliotek wchodzących w skład sieci uczelnianej, które zawierają tylko informacje o adresie i godzinach otwarcia nie są liczone jako samodzielne witryny” [8]. Niektóre filie mają zindywidualizowane strony (np. Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka filia w Gdyni, dostęp http://www.pbw.gda.pl/gdynia/gdynia_PBW.htm), ale zawsze są to strony uzależnione od strony macierzystej.

stylu, kolorystyki itd. Dynamika rozwoju wirtualnych stron bibliotecznych jest niewspółmiernie wolniejsza niż w świecie biznesu, czego przyczyną jest wiele czynników, ale do najważniejszych należą: „opór, czyli działania poszczególnych osób, grup lub całej biblioteki, mających na celu utrzymanie status quo” [20], brak zaplecza finansowego (częściej na oprogramowanie, niż sprzęt) oraz brak osób posiadających odpowiednie umiejętności.

Biblioteczna witryna www powinna spełniać oczywiście najwyższe standardy jakości¹¹. Zagadnienie oceny serwisów internetowych przedstawiła Bożena Bednarek-Michalska w pracy *Ocena jakości bibliotekarskich serwisów informacyjnych udostępnianych w Internecie* [2] i w *Ocena jakości informacji elektronicznej. Pułapki sieci* [3]. Niestety we wszystkich polecanych sposobach oceny stron www najwięcej miejsca poświęca się zawartości strony i jej warstwie wizualnej, a najmniej technice i dostępności. Za elementy techniczne uznaje się „efektywność, sprzęt, wyszukiwarki, organizację serwisu, interaktywność, szybkość ładowania, stosowanie rozwiązań standardowych” [14]. Całkowicie pomija się kwestię dostępności serwisów, czyli możliwości korzystania z nich osób o specjalnych potrzebach, a elementami niezbędnymi do przeanalizowania pod względem technicznym są elementy z zakresu ergonomii i estetyki takie, jak: nawigacja, długość stron, FAQ, czy standardy software’u. Wprowadzenie błędnej kategoryzacji oceny jakości stron powoduje zamieszanie terminologiczne i mylnie interpretuje kwestie techniczne. Najmniej docenia się precyzję wykonania, która zazwyczaj nie jest weryfikowana przez zleceniodawców. Nie należy zapominać o fakcie, że nawet najważniejsza i merytorycznie poprawna informacja, przekazywana w niedostępny lub utrudniający dostęp do niej sposób, zniechęca klienta do pozyskiwania informacji tą drogą, co odbija się na wiarygodności oraz wizerunku biblioteki.

¹¹ Jakość to „ogół właściwości obiektu wiążących się z jego zdolnością do zaspokojenia potrzeb stwierdzonych i oczekiwanych. Z uwagi na fakt, że potrzeby mogą się zmieniać, ważny jest stały przegląd wymagań jakościowych. Istotne jest, aby wymagania te w pełni odzwierciedlały potrzeby klienta. Jakość często utożsamia się z przydatnością użytkową, funkcjonalnością, zadowoleniem klienta czy też zgodnością ze standardami i wymaganiami ogólnie przyjętymi” [14].

Najważniejszą zasadą powinno być, bardzo niepopularne stwierdzenie, iż strona wizualna witryny, nie jest sprawą najważniejszą. Zleceniodawca wykonania strony biblioteki powinien zdawać sobie sprawę, iż praca webmastera¹² jest weryfikowalna, mając ku pamięci maksymę „nie wszystko złoto, co się świeci”.

Standardami pisania i przesyłu stron internetowych zajmuje się World Wide Web Consortium (W3C)¹³, która tworzy technologie budowy i interpretacji zawartości na stronach www. „Standardy sieciowe są starannie projektowane, aby dostarczyć jak najwięcej korzyści, jak największej liczbie użytkowników sieci, zapewniając przy tym długą żywotność wszystkich dokumentów w Internecie” [16]. Patrząc perspektywicznie strony tworzone według tych zasad, będą działać poprawnie w kolejnych wersjach przeglądarek, jak i na różnych urządzeniach z dostępem do Internetu.

Co to są standardy sieciowe? „Jest to zbiór wytycznych – rekomendacji, mających na celu standaryzację zasad przygotowywania stron internetowych oraz programów wyświetlających te strony, promowanie ewolucji sieci www oraz umożliwienia prawidłowego działania między różnymi technologiami” [1]. Czym są standardy sieciowe?

- standardy są podwaliną sukcesu Internetu,
- rozwijane przez ekspertów przy wkładzie całej społeczności internetowej
- publikowane przez W3C, IETF¹⁴, ISO itp.,
- zapewniają solidny fundament pod rozwojowe i wydajne aplikacje,
- np. XHTML, CSS, RSS¹⁵, itd.[10].

Strona biblioteczna zbudowana na standardach sieciowych zasadniczo

¹² Webmaster (ang. mistrz sieci) to szeroki termin oznaczający opiekuna witryny internetowej. W zależności od skali projektu webmaster może pełnić jedną lub więcej funkcji jednocześnie: administratora serwera www, administratora bazy danych, programisty, webdesigner'a, administratora serwisu, redaktora [19].

¹³ W3C to organizacja, która zajmuje się ustanawianiem standardów pisania i przesyłu stron www. Została założona 1 października 1994 roku przez Tima Berners-Lee, twórcę www oraz autora pierwszej przeglądarki internetowej i serwera www.

¹⁴ IETF (ang. Internet Engineering Task Force) to nieformalne, międzynarodowe stowarzyszenie osób zainteresowanych ustanawianiem standardów technicznych i organizacyjnych w Internecie.

¹⁵ RSS to umowna rodzina języków znacznikowych do przesyłania nagłówek wiadomości. Wszystkie w większym lub mniejszym zakresie bazują na XML-u. Aby skorzystać z kanału RSS, potrzebny jest odpowiedni program, tzw. czytnik kanałów [11].

będzie:

- mniej uciążliwa dla łącza,
- trwalsza,
- bardziej elastyczna
- prostsza w utrzymaniu
- kompatybilna z nowszymi wydaniem przeglądarek
- ogólnie dostępna [16].

Redukcję obciążenia łącza można osiągnąć poprzez konwersję znaczników prezentacji strony do czystego kodu HTML. Im prostszy jest kod strony, tym szybciej jest ona dostarczana do użytkownika. Im szybciej jest dostarczana, tym mniej obciąża serwer. Przekształcenie układu elementów opartego na tabelkach w układ oparty na arkuszach stylu, wpływa na ergonomię strony poprzez zmniejszenie rozmiarów strony o 25%-50%, co przekłada się na lepsze odczucia użytkowników. Dla bibliotek opłacających hosting¹⁶ jest to równoznaczne ze zmniejszeniem kosztów, gdyż transfer danych również się redukuje. A szybkość ładowania się strony zwiększa prawdopodobieństwo, że odbiorca informacji na stronie bibliotecznej, ponowi wizytę i doceni serwis.

Strona zgodna ze standardami jest trwalsza. Informacja, która przechowywana jest w formie elektronicznej w Internecie jest tworzona i pisana w języku HTML. Niestety większość danych jest pisana w nieprawidłowym kodzie HTML, który jest tolerowany przez starsze przeglądarki. Kompatybilność z przeglądarkami jest jednym z podstawowych wymogów. Należy pamiętać, że istnieje wiele różnic pomiędzy przeglądarkami – tym samym powoduje to różnice w wyświetlaniu się danej strony. Poprawny kod zapewnia stronie długoterminową żywotność, gdyż dobrze udokumentowane dane w przyszłości będą również możliwe do odczytania w najnowszych przeglądarkach, a i w następnych ich wersjach również.

Większa elastyczność dotyczy dwóch sfer tworzenia strony. Po pierwsze witrynę po wykonaniu będzie można przekazać innemu webmasterowi bez większych trudności do administrowania. Po drugie strona poprawnie wykonana jest rozszerzalna, czyli autor może wesprzeć

¹⁶ Hosting to udostępnianie przez dostawcę usług internetowych zasobów serwerowi.

się również na innych standardach. Witryna, której fundamentem jest poprawny kod HTML-a umożliwi przekodowanie na XHTML-a (wersja HTML zgodna z XML), co pozwala korzystać z technologii opartych o XML takich, jak XSLT (przetwarzanie danych), SVG (grafika wektorowa), MathML (język opisu formuł matematycznych).

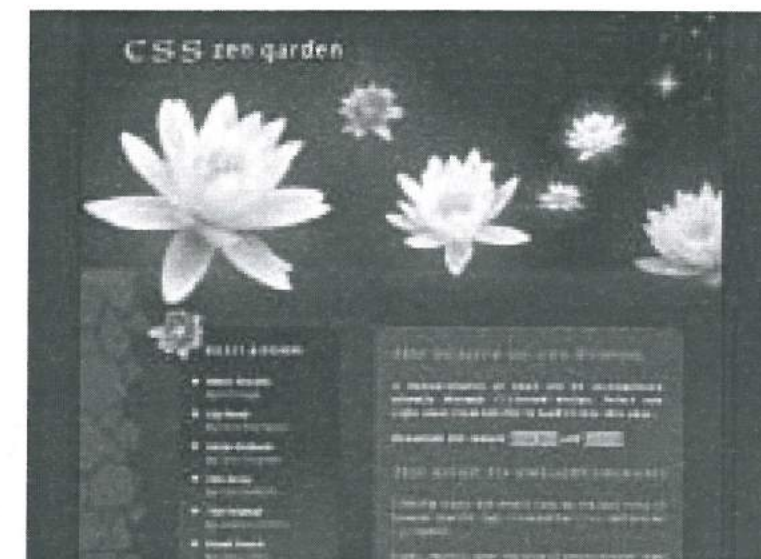
Bezproblemowe utrzymanie witryny wynika z prostoty. Dzięki standardom sieciowym zmiana warstwy prezentacyjnej jest dużo prostsza i szybsza. Szkielet strony www zbudowany na znacznikach, wspierany jest w zakresie zarządzania warstwą wizualną przez kaskadowe arkusze stylów (CSS). Obecnie likwiduje się tabele, jako narzędzia do tworzenia układu graficznego, a wykorzystuje się CSS 2.1 do pozycjonowania wszystkich elementów względem siebie. Rysunek 1 przedstawia porównanie układu znaczników typu tabelarycznego z semantycznym.

Table vs. Semantic Markup		
TABLE MARKUP	SEMANTIC MARKUP	IMPLICATIONS
Linear	Hierarchical	Design for the information, not in spite of it.
Procedural	Functional	Put things where they belong.
Location-based	Contextual	Let the markup describe <i>what</i> something is, before you let it describe <i>where</i> something is.
Defines constraints	Defines domains	You don't need to push the envelope, because it will change its shape to suit your needs.

Rys. 1. Porównanie układu tabelarycznego z układem semantycznym

Źródło: HENICK, Ben. 12 Lessons for Those Afraid of CSS and Standards. In *A list apart for people who make websites* [Dokument elektroniczny]. 2006, no. 224. Tryb dostępu: <http://www.alistapart.com/articles/12lessonsCSSandstandards>. Stan z dnia: 14.10.2007.

Zastosowanie CSS pozwala na rozdzielenie warstwy wizualnej od treści. Kod zawsze można zweryfikować korzystając z walidatorów¹⁷, które dostępne są na stronie W3C. Walidatory sprawdzają znaczniki dokumentów hipertekstowych, CSS, rss i linki¹⁸. Niestety żadna ze stron polskich bibliotek nie wykazała się zgodnością języka z kodowaniem. Czystość kodowania jest możliwa, czego najlepszym przykładem kontroli CSS nad stylem i dokumentem hipertekstowym jest CSS Zen Garden, projekt polegający na modyfikowaniu arkuszy stylów, a nie samego kodu XHTML. Poniżej na rysunku 2 i 3 zostały przedstawione dwa projekty różniące się między sobą pod względem wizualnym dzięki CSS-owi, w których kod HTML pozostał ten sam.



Rys. 2. Skyroots – Axel Hebenstreit Niemcy

Źródło: <http://www.csszengarden.com/?cssfile=123/123.css>

¹⁷ programy sprawdzające poprawność dokumentu.

¹⁸ <http://www.w3.org/QA/Tools/#validators>



Rys. 3. Kelmscott-Brownwen Hodgkinson USA

Źródło: <http://www.csszengarden.com/?cssfile=176/176.css>

Dostępność (ang. accessibility) sieci, „oznacza iż osoby z deficytami mogą percypować, zrozumieć, przeglądać i wzajemnie oddziaływać z Siecią, a także mają możliwość wnieść własny wkład do Sieci. Dostępność Sieci przynosi również korzyści innym, włączając w to ludzi starszych, których możliwości zmieniają się z wiekiem” [22]. Problemem dostępu do informacji dla wszystkich użytkowników zajmuje się Web Accessibility Initiative¹⁹ (WAI – Inicjatywa dostępności w sieci) w ramach W3C. WAI walczy o równouprawnienie dla wszystkich odbiorców oraz dla wszelkich sposobów korzystania z Internetu. WWW może być demokratycznym medium, jeśli zachowane zostaną standardy, dzięki czemu treść będzie dostępna w najszerszej gamie programów, urządzeń i środowiskach systemowych. Minimalnymi wymogami dostępnej strony to:

- poprawny semantycznie, logicznie i walidujący się HTML,
- treść, która ma sens jeśli jest czytana i słyszana,
- teksty alternatywne dla każdej treści wizualnej,
- nagłówki oraz linki, które mają sens poza kontekstem [6].

¹⁹ <http://www.w3.org/WAI/>

Problemy w korzystaniu z Web osób o specjalnych potrzebach, można zrozumieć przez „wysłuchanie się” w stronę internetową biblioteki za pomocą programu typu screenreader (oprogramowanie dla niewidomych odczytujące zawartość ekranu za pomocą syntezy mowy), lub za pomocą programu Fangs sprawdzającego jak strona internetowa jest interpretowana przez przeglądarki dla niepełnosprawnych. Użytkownicy z dysfunkcją wzroku słyszą wyłącznie tekst i właśnie on oraz jego kolejność jest dla nich najważniejsza, począwszy od nagłówka, przez nazwy obrazków, które stanowią tło całej strony, przez każdą komórkę menu (menu we Flashu w ogóle jest dla nich nie czytelne), aż po prawa autorskie. Aby dotrzeć do istotnych informacji muszą przebrnąć przez cały gąszcz niepotrzebnych danych. Szczegółowe problemy oraz kurs w celu udostępnienia strony www proponuje polska wersja książki *Dave Into Accessibility: 30 days to a more accessible web site*²⁰, pt. *W głąb dostępności: 30 dni do bardziej dostępnej strony*²¹.

Wprowadzanie „mówiących przeglądarek” i innych programów „ułatwiających” korzystanie z serwisów i stron bibliotecznych należy poprzedzić najpierw standaryzacją strony. Serwis WebXACT²² pozwala przetestować online każdą pojedynczą stronę pod względem jakości, dostępności i prywatności, taka walidacja stron bibliotecznych, może uświadomić placówkom, jak daleko jest jeszcze bibliotekom do demokracji.

Ostatnie zagadnienie to użyteczność (ang. usability, web-usability), czyli ergonomika stron www. Jest to termin z pogranicza technologii i estetyki, który skupia się na:

- intuicyjnej nawigacji,
- ułatwieniu skanowania w poszukiwaniu informacji,
- zapewnieniu zrozumiałej dla użytkownika komunikacji [18].

Drogą uzyskania strony zorientowanej na użytkownika jest (user-centered design):

- wybór odpowiednich treści dla użytkownika,

²⁰ <http://diveintoaccessibility.org/>

²¹ <http://mimas.ceti.pl/dia/index.html>

²² <http://webxact.watchfire.com/>

- uporządkowanie informacji (architektura informacji²³),
- ocena serwisu na każdym etapie jego tworzenia [15, s. 5].

Estetyka strony ma być koherentna i użyteczna, a prosta nawigacja oparta na elementach wspomagających orientację na stronie, takich, jak: nagłówki strony, tytuł strony, menu, „nawigacja okruszków chleba” (lokalizacja aktualnej podstrony w stosunku do strony głównej serwisu) itd. Grafika w żadnym wypadku nie powinna przeszkadzać w poszukiwaniu informacji. Taka witryna – przejrzysta, uporządkowana, zawierająca wyłącznie treści merytoryczne i fachowo napisany kod – jest łatwiej rozpoznawana i wyżej umiejscawiana przez praktycznie wszystkie wyszukiwarki.

Biblioteczna witryna internetowa jest wirtualną wizytówką biblioteki. Zaspokajanie potrzeb informacyjnych, intelektualnych i kulturalnych powinno odbywać się w oparciu o najlepsze standardy jakości, również te sieciowe. Trendy estetyczne zmieniają się, nie zmienne pozostają standardy wykonania: poprawność, precyzja, rzetelność, dostępność i użyteczność. Osoby odpowiedzialne za wirtualny wizerunek bibliotek powinny podchodzić świadomie i krytycznie do wykonania stron www, wymagać przestrzegania standardów sieciowych i netykiety²⁴. Dyrektorzy bibliotek muszą uświadomić sobie, że Internet nie jest chaotycznym wszechświatem, w którym wszystko, co pięknie wygląda, jest tym, czego oczekują użytkownicy. Nie stosowanie się do standardów przysporzy bibliotekom więcej szkód, niż może przynieść korzyści szybka, ale wadliwa wirtualna promocja.

²³ Terminów architektura informacji (AI) oraz architekt informacji użył po raz pierwszy w 1976 r. Richard Saul Furman oraz Louis Rosenfeld i Peter Morville, autorzy książki *Architektura informacji w serwisach internetowych* (Gliwice 2003). Wyróżnili cztery podstawowe składniki AI dla systemów hipertekstowych w Internecie. Należą do nich systemy organizacji, oznaczeń, nawigacji oraz system wyszukiwania. System organizacji jest sposobem grupowania treści, system oznaczeń ustala nazwy dla wydzielonych grup treści, nawigacja jest systemem pomagającym poruszać się po serwisie i przeglądania jego zawartości, zaś system wyszukiwania pozwala na formułowanie zapytań, które porównywane są z dokumentami relevantnymi [12].

²⁴ <http://pl.wikipedia.org/wiki/Netykieta>

Bibliografia:

1. ANDRZEJEWSKI, Marcin. Zintegrowany system witryny internetowej małego przedsiębiorstwa. Praca dyplomowa magisterska. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.iem.pw.edu.pl/~sawickib/prace_studentow/Andrzejewski_CMS+CRM_2005.pdf. Stan z dnia: 15.10.2007.
2. BEDNAREK-MICHALSKA, Bożena. Ocena jakości bibliotekarskich serwisów informacyjnych udostępnianych w Internecie. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2002, nr 2. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/michalska.php>. Stan z dnia: 13.10.2007.
3. BEDNAREK-MICHALSKA, Bożena. Ocena jakości informacji elektronicznej. Pułapki sieci. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2007, nr 5. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2007/86/a.php?bednarek>. Stan z dnia: 13.10.2007.
4. DENEK, Kazimierz. Edukacja cywilizacji informacyjnej. In DENEK, Kazimierz, BEREŻNICKI, Franciszek, ŚWIRKO-PILIPCZUK, Janina (red.). *Przemiany dydaktyki na progu XXI wieku*. Szczecin: Kwadra, 2000, s. 12-25. ISBN 83-91467-10-4.
5. GREGORY, Anne (red.). *Public relations w praktyce: praca zbiorowa*. Kraków: Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, 2000. ISBN 83-85441-64-6.
6. HEILMANN, Christian. Siedem błędów dostępności. In *Dostępne informacje*. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.dostepne.info/Siedem-bledow-dostepnosci-czesc-1>. Stan z dnia 14.10.2007.
7. KOCÓJOWA, Maria. Od redaktora naukowego. In KOCÓJOWA, Maria (red.). *Elektroniczne publikacje w bibliotekach*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2002, s. 13-15. ISBN 83-233-1615-5. ISSN 1505-9286.
8. KOMPERDA, Anna. Biblioteki polskie na stronach WWW: Raport 2001. In *Internet w bibliotekach: próba bilansu i perspektywy rozwoju*. Wrocław, 10-11 grudnia 2001 roku [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/iwb/komperda.php>. Stan z dnia: 13.10.2007.
9. KRUPA, Zenon. Internet – zagrożenia czy uzupełnienia tradycyjnej biblioteki? In *Biblioteki XXI wieku czy przetrwamy? Materiały II Konferencji Biblioteki Politechniki Łódzkiej*. Łódź 19-21 czerwca 2006 r. [Dokument elektroniczny]. 2006. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/biblio21/sesja7ref2.pdf>. Stan z dnia 07.10.2007.
10. PRABATH, Sirisena. Jak promować standardy sieciowe? In *Standardy sieciowe...* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.standardy>

- sieciowe.org/category/standardy-sieciowe/. Stan z dnia: 14.10.2007.
11. RSS. In *Wikipedia Wolna Encyklopedia* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://pl.wikipedia.org/wiki/RSS>. Stan z dnia: 14.10.2007.
 12. SKÓRKA, Stanisław. Architektura informacji, czyli stare wino w nowej butelce. In *Konspekt. Pismo Akademii Pedagogicznej w Krakowie* [Dokument elektroniczny]. 2004, nr 19. Tryb dostępu: <http://www.wsp.krakow.pl/konspekt/19/skorka.html>. Stan z dnia 15.10.2007.
 13. *Słownik pojęciowy Serwisu Piar Public Relations* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.piar.pl/>. Stan z dnia: 07.10.2007.
 14. SMITH, Alastair G. Testing the Surf: Criteria for Evaluating Internet Information Resources. In *The Public-Access Computer Systems Review* [Dokument elektroniczny]. 1997, vol. 8 nr 3. Tryb dostępu: <http://www.vuw.ac.nz/~agsmith/evaln/>. Stan z dnia 30.07.2001.
 15. SMYK, Michał, ORŁOWSKI, Eryk. Biblia użyteczności. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://209.85.135.104/search?q=cache:EBizCb1NAeUJ:www.zentropy.pl/download/biblia_usability.pdf+u%C5%B4Cyteczno%C5%9B%C4%87+www&hl=pl&ct=clnk&cd=6&gl=pl. Stan z dnia: 15.10.2007.
 16. Standardy sieciowe. In *Translantsions 4 the Web* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.t4tw.info/standardy/standardy.html>. Stan z dnia: 15.10.2007.
 17. TARKA, Małgorzata. Public relations w bibliotece. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2007, nr 3. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2007/84/a.php?tarka>. Stan z dnia: 13.10.2007.
 18. Użyteczność. In *Wikipedia Wolna Encyklopedia* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://pl.wikipedia.org/wiki/U%C5%B4Cyteczno%C5%9B%C4%87_%28web-usability%29. Stan z dnia: 15.10.2007.
 19. Webmaster. In *Wikipedia Wolna Encyklopedia* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://pl.wikipedia.org/wiki/Webmaster>. Stan z dnia: 13.10.2007.
 20. WOJCIECHOWSKA, Maja. Metody pokonywania oporu wobec zmian i innowacji przeprowadzanych w bibliotekach. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2006, nr 4. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2006/74/wojciechowska.php>. Stan z dnia 10.03.2008.
 21. WOJCIK, Krystyna. *Public relations: od A do Z*. T. 1. Warszawa: Placet, 1997. ISBN 83-85428-25-9.
 22. Wprowadzenie do dostępności w Sieci. In *NetResolve*. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.netresolve.pl/WAI>. Stan z dnia 14.10.2007.

Rola narzędzi Web 2.0 w budowaniu wizerunku nowoczesnej biblioteki

Michał Starzyński¹, Grzegorz Gogacz²

Dziś dla każdego jest już oczywiste, że żyjemy w społeczeństwie informacyjnym, w którym szybki Internet, biblioteki cyfrowe, repozytoria, nowoczesne platformy informacyjne i wyspecjalizowane wyszukiwarki stają się faktem. Coraz więcej bibliotek w Polsce fakty te dostrzega i rozumie konieczność coraz szerszego wykorzystywania profesjonalnych, cyfrowych źródeł informacji.

Pojęcie WEB 2.0 tak naprawdę sprecyzowano dopiero w 2004 roku i odnosi się ono do „drugiej generacji” serwisów internetowych stworzonych w specyficzny sposób i mających specyficzne cechy. Przede wszystkim zmienił się interfejs użytkownika, który pozwala, a nawet prowokuje do tworzenia specyficznej społeczności, czy grup w obrębie której dochodzi do współpracy i dzielenia się doświadczeniami. Termin WEB 2.0 sugeruje, że został dokonany pewien postęp techniczny. I jest tak rzeczywiście. Ze zjawiskiem WEB 2.0 wiąże się wykorzystanie kilku nowych technologii, jednak badacze są zgodni: sieć 2.0 to zjawisko raczej socjologiczne, niż technologiczne [4]. Nie zmieniła się bowiem technologia Internetu, zmienił się użytkownik i sposób w jaki korzysta z sieci. Należy także zwrócić uwagę na fakt, że spora część wykorzystywanych przy tworzeniu WEB 2.0 technologii jest zdecydowanie starsza niż samo pojęcie (np. mechanizm Wiki używany choćby przy Wikipedii powstał już w 1996 roku, a kanały RSS w 2000).

Istotą WEB 2.0 jest nastawienie na możliwość dzielenia się wiedzą przez użytkowników oraz niejako „rozmyta” kwestia autorstwa, ponieważ

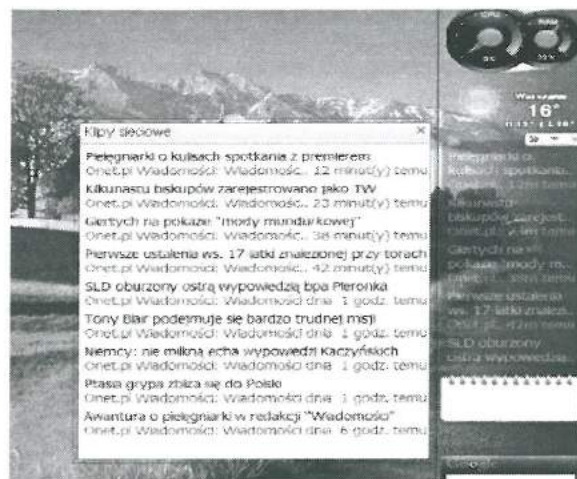
¹ Michał Starzyński, Biblioteka Publiczna m.st. Warszawy – Biblioteka Główna Województwa Mazowieckiego, e-mail: starzynski.2.0@gmail.com

² Grzegorz Gogacz, Biblioteka Publiczna m.st. Warszawy – Biblioteka Główna Województwa Mazowieckiego, e-mail: mroczny.bibliotekarz@gmail.com

serwisy 2.0 przesuwają ciężar tworzenia rzeczywistości internetowej na użytkownika właśnie. Tak jest na przykład w „serwisach społecznościowych”, gdzie internauci tworzą swoje własne profile, dodają własne zdjęcia, filmy, pliki audio. Właściwie jedynie od użytkowników zależy jak strona będzie wyglądała i jakie treści będzie niosła. Dobrym przykładem jest nie tylko znany wszystkim serwis YouTube, gdzie internauci publikują w sieci swoje filmy, czy Wikipedia, gdzie właściwie cała treść pochodzi od użytkowników, ale także serwis społecznościowy MySpace (na nim wzorowało się polskie grono.net), gdzie użytkownicy mają niemal pełną swobodę w rozmieszczaniu poszczególnych elementów na stronie swojego profilu.

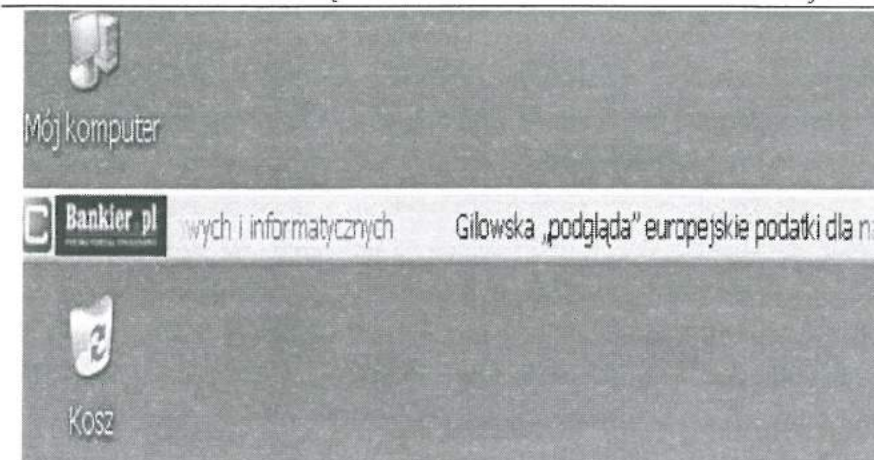
Twórcy serwisów WEB 2.0 korzystają z kilku technologii, o których warto wspomnieć: najczęściej wymieniane i kojarzone z WEB 2.0 to wiki, rss oraz folksonomia, czyli tagowanie.

RSS (Really Simple Syndication) to technologia pozwalająca na pobieranie z Internetu (z wybranej strony internetowej) informacji w czasie rzeczywistym za pomocą specjalnego programu tzw. czytnika kanałów RSS. Jest wiele takich programów dostępnych na rynku. Rys. 1 przedstawia jak wygląda czytnik RSS wbudowany w darmowy pasek *Google Toolbar*, zaś rysunek 2 program *Paseczek*, czyli czytnik RSS polskiej firmy *Codeton Software*.



Rys. 1. Czytnik RSS wbudowany w aplikację Google Desktop

Źródło: opracowanie własne



Rys. 2. Program Paseczek

Źródło: opracowanie własne

Przez cały czas przez pasek (o dowolnej, ustalonej przez nas długości, znajdujący się na dowolnym miejscu pulpitu naszego komputera) przebiegają, nagłówki informacji z wybranego przez nas źródła. Wygląda to dość podobnie do pasków na dole ekranu telewizora w kanałach informacyjnych. Nagłówki te są hiperłączami, które przenoszą nas do pełniejszej informacji.

Czytniki RSS sprawiają, że przepływ informacji w Internecie staje się w pewnym sensie szybszy i łatwiejszy. To my decydujemy jakie informacje nas interesują, z jakiego źródła mają pochodzić, a one trafiają bezpośrednio na pulpit naszego komputera już bez naszego udziału. Jeśli dobrze skonfigurujemy nasz czytnik RSS, będziemy dostawali relewantne informacje w czasie rzeczywistym.

Kolejnym ciekawym zjawiskiem jest tzw. „tagowanie”. Słowo „Tag” oznacza po angielsku „znacznik”. Tagowanie można zdefiniować jako nadawanie słów kluczowych. Przy czym w Internecie, w serwisach WEB 2.0 odbywa się ono grupowo i bez kontroli. Zjawisko takie nazywa się „folksonomią”. Termin ten ukuto z połączenia dwóch słów: „folks” (ang. „lud”, „ludzie”) oraz taksonomii [3]. Tagowanie w skrócie polega na tym, że słowa kluczowe używane później przez wyszukiwarkę, nie są tworzone przez wyspecjalizowany personel, a przez użytkowników serwisu.

Tagowanie jest chyba najbardziej interesującym, z punktu widzenia bibliotek, zjawiskiem związanym z WEB 2.0. My – bibliotekarze – powinniśmy bacznie przyglądać się tagom, bowiem mówią one wiele o tym, jak ludzie wyszukują informacje.

Fakt, że tagi tworzone są przez użytkowników i dla użytkowników, wpływa na skuteczność wyszukiwania. Tagowanie ma zarówno zalety i wady. Gdy zanalizować np. fora w grono.net pod kątem tagów można zauważyć kilka interesujących rzeczy. Przykład pierwszy to tagi nadane przez użytkowników forum poświęconemu joggingowi.

TAGI forum „Bieganie” to:

- bieganie,
- jogging,
- buty,
- maraton,
- półmaraton,
- sport,
- sprint.

Niektóre z tych tagów wydają się oczywiste. Każdy z nas by je nadał. Są to „bieganie” i „jogging”. Do mniej oczywistych, ale także zrozumiałych, zaliczają się „sport” i „sprint”. Tagi „buty”, „maraton” oraz „półmaraton” są zdecydowanie bardziej szczegółowe. Obecność na tej liście słowa: „buty” może szczególnie dziwić. Otóż pojawiło się ono dlatego, że w pewnym wątku tego forum wywiązała się dyskusja o najlepszych butach do biegania. W związku z tym któryś użytkownik postanowił nadać całemu forum tag: „buty”. Pokazuje to, że tagi (ze względu na ich dość szczególny sposób powstawania) potrafią „wchodzić” znacznie głębiej w treść dokumentu, niż słowa kluczowe, nadawane przez bibliotekarzy.

Kolejnym, dość interesującym i wymownym przykładem, mogą być tagi utworzone dla forum poświęconemu Philipowi Kinderdowi Dickowi, amerykańskiemu pisarzowi.

Oto one:

- Dick,
- Philip,
- fantastyka,

- człowiek,
- zamku,
- wysokiego,
- z,
- ubik.

Niektóre z tych tagów mogą dziwić. Dopiero po bliższym przyjrzeniu się i zrozumieniu, że tag MUSI być jednym, pojedynczym słowem, można zrozumieć, dlaczego tagi z forum o Philipie K. Dicku są właśnie takie. Użytkownicy nadający tagi w grono.net najprawdopodobniej wpisywali tytuły powieści Dicka. Zapewne ktoś, jako tag, wpisał: „Człowiek z wysokiego zamku”, a system otagowywania automatycznie rozdzielił te słowa i z każdego z nich uczynił osobny tag. Przykład ten pokazuje pewne zagrożenia związane z nieumiejętnością tagowania.

Tagi stały się popularne w całym Internecie. Wraz ze wzrostem ilości serwisów WEB 2.0 możemy otagowywać coraz więcej rzeczy. Ogłoszenia na Allegro, wiadomości w serwisach informacyjnych, fora, filmy, zdjęcia itd. System tagów w codziennym użytkowaniu zazwyczaj się sprawdza, choć wciąż dość często pojawiają się takie „niespodzianki”, jak na forum poświęconym Philipowi K. Dickowi.

Wszystkie wyżej opisane zjawiska i technologie związane z WEB 2.0 są coraz bardziej popularne i coraz częściej wykorzystywane przez użytkowników Internetu, a spora część z nich to przecież także profesjonalści poszukujący informacji.

Guus van den Brekel z biblioteki Akademii Medycznej w Groningen w swoim referacie *W środowisko użytkownika! Jak użytkownicy się zmienili i jak my możemy się dostosować* postawił tezę, że szybki rozwój internetu i nowych technologii wpłynął znacznie na przyzwyczajenia użytkowników bibliotek [1]. Zaproponował więc kilka rozwiązań, które mogłyby pomóc bibliotekom „otworzyć” się na „nowego użytkownika”. By móc mówić o rozwiązaniach najpierw należy scharakteryzować owego „nowego użytkownika”. Najważniejsze to dostrzec, że:

- użytkownik jest graczem,
- ma zero tolerancji,
- należy poznać narzędzia z których korzysta użytkownik.

Przede wszystkim należy uświadomić sobie, że pokolenie wychowane na grach komputerowych obecnie dorosło, poszło na studia, niektóre z owych młodych osób zaczęło już kariery zawodowe. Fakt, że znaczny wpływ na dzieciństwo wielu z użytkowników miały gry komputerowe powoduje, że część z nich odznacza się dość szczególnym podejściem do problemów z jakimi się styka. W teorii wygląda to tak, że dla gracza bardziej istotne jest działanie niż sama wiedza. Jest skupiony na praktyce, działaniu, a nie na teorii. W związku z tym lepiej i szybciej uczy się przez doświadczenie, niż innymi metodami.

Kolejną cechą gracza jest wiara w to, że zawsze istnieje rozwiązanie. Gracz jest skłonny dążyć do rozwiązania problemu metodą próba-błąd-próba.

„Nowy użytkownik” ma jeszcze jedną istotną cechę – nie toleruje pewnych rzeczy. Informacyjna konkurencja bibliotek, czyli Internet, przyzwyczaił go do pewnych standardów, z których nie chce rezygnować. Nowy użytkownik nie toleruje przede wszystkim jakiegokolwiek czekania. Przyzwyczajony jest, że relewantną informację do swojego pytania otrzymuje niemal natychmiast, bez wychodzenia z domu – online. Nie toleruje także trudności, komplikacji. Przyjmuje, że nie powinien się niczego uczyć, żeby móc korzystać z biblioteki. Zależy mu przede wszystkim na czasie, jest niecierpliwy, dlatego chce wszystko otrzymać natychmiast i bez najmniejszych komplikacji.

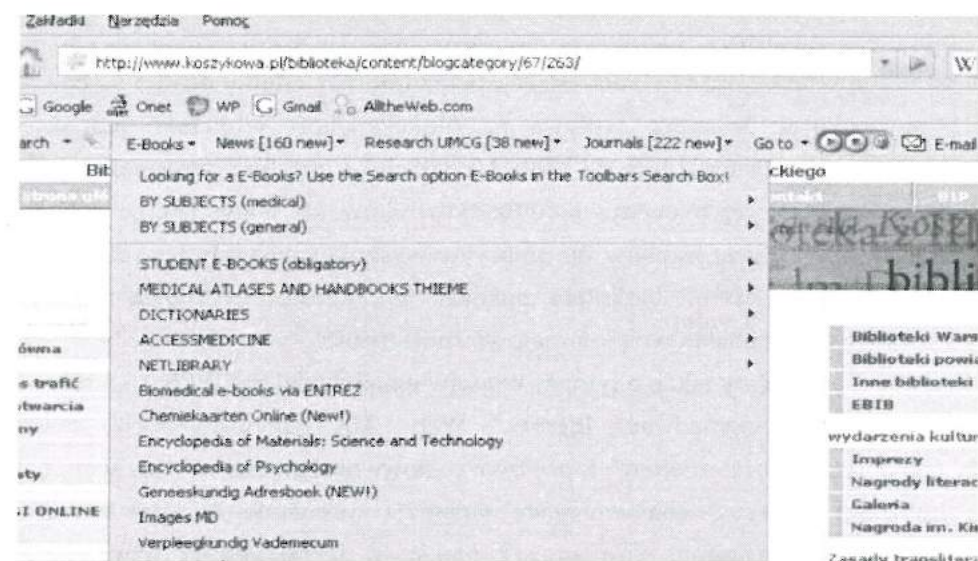
Guus van den Brekel zaproponował, by biblioteki próbowały wyjść naprzeciw potrzebom i przyzwyczajeniom takiego użytkownika, po to, by mogły sprostać rosnącej konkurencji ze strony Internetu, a przede wszystkim usług Google. Należy, jego zdaniem, poznać narzędzia z jakich korzysta użytkownik, a potem „wejść” w nie z usługami bibliotecznymi.

Nowy użytkownik korzysta przede wszystkim z trzech rzeczy:

- pulpitu komputera,
- aplikacji biurowych,
- przeglądarki internetowej.

Te trzy narzędzia są mu najbliższe i najczęściej przez niego wykorzystywane. Omówione zostaną kolejno.

Jeśli chodzi o pulpit komputera, biblioteka może „pojawić” się na nim na przykład otwierając własny kanał RSS z aktualnościami dotyczącymi biblioteki. Najciekawszym jednak rozwiązaniem zaproponowanym przez Guusa van den Brekela był *Quick Search Toolbar*, czyli „nakładka” na przeglądarkę internetową, dająca użytkownikowi dostęp do usług bibliecznych bezpośrednio z poziomu przeglądarki internetowej (zob. rys. 3).



Rys. 3. Quick Search Toolbar

Źródło: opracowanie własne

Quick Search Toolbar stworzony w Akademii Medycznej w Groningen umożliwia bezpośredni dostęp do katalogu, książek elektronicznych oferowanych przez bibliotekę, baz danych, oraz posiada zakładkę: „aktualności z biblioteki”. Ponieważ jego atrakcyjność jest kluczem do dotarcia do jak największej liczby użytkowników, w QST wbudowano także agenta pocztowego, skróty do aplikacji biurowych, kolekcję linków dla studentów i wykładowców oraz radio.

Rozwiązanie takie jak QST, pozwala „dostać” się bibliotece do „naturalnego środowiska użytkownika”, buduje więc między biblioteką a czytelnikiem, wpływa pozytywnie na częstotliwość korzystania

z elektronicznych baz danych oraz, co chyba najważniejsze, jest źródłem wiedzy, zarówno w kwestii usług oferowanych przez bibliotekę, jak i jej zasobów.

Korzystanie z rozwiązań WEB 2.0 w bibliotece wydaje się przynosić wiele korzyści. Nie tylko buduje pozytywny, nowoczesny wizerunek biblioteki, ale także sprawia, że między biblioteką a użytkownikiem może pojawić się swoista więź.

Możliwość utworzenia osobistego konta użytkownika na stronie biblioteki, możliwość logowania się, dowolnego tworzenia zakładek (np. ulubione książki), zamawiania książek przez Internet, zdalny dostęp do baz – wszystko to znacząco wpływa na funkcjonalność biblioteki. Jednak dopiero wykorzystanie technik WEB 2.0, takich jak rss, fora, personalizacja strony internetowej, tworzenie kont użytkowników, czy wreszcie tagowanie książek (nie zamiast języków informacyjno-wyszukiwawczych, lecz niejako „obok” nich) pozwoli bibliotece pokazać nowoczesną, przyjazną twarz i skupić wokół siebie pewną internetową społeczność.

Pamiętajmy także o tym, że właściwie nadchodzi już WEB 3.0, który może zrewolucjonizować Internet. Web 3.0 nazywany jest też „semantycznym Internetem”, który tworzy nowe możliwości wyszukiwania informacji w sieci. Niebawem nowe narzędzia internetowe będą w stanie „zrozumieć” znaczenie słów oraz kontekst, w jakim zostały użyte, co przełoży się na bardziej precyzyjne wyniki wyszukiwania. Podczas gdy Google wynajduje jedynie słowa-klucze, Internet semantyczny będzie w stanie odpowiadać na pytania typu: „Ile razy Manchester United zwyciężył w Lidze Mistrzów?”.

Bibliografia:

1. BREKEL, Guss van den. Into the user environment now! [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.inforum.cz/pdf/2007/van-den-brekel-guus.pdf>. Stan z dnia 6.10.2007.
2. GODWIN, Peter. A web 2.0 challenge to information literacy. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.inforum.cz/pdf/2007/godwin-peter.pdf>. Stan z dnia 10.10.2007.

3. HAMMOND, Tony. Social bookmarking tools. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.dlib.org/dlib/april05/hammond/04hammond.html>. Stan z dnia 6.10.2007.
4. O'REILLY, Tim. What is Web 2.0. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>. Stan z dnia 6.10.2007.

Wykorzystanie Internetu i mediów elektronicznych w badaniach marketingowych biblioteki

Maja Wojciechowska¹

Marketing biblioteczny staje się narzędziem coraz częściej stosowanym przez biblioteki na całym świecie, wspierającym ich rozwój i zwiększającym zadowolenie użytkowników. Trudno obecnie wyobrazić sobie dobrze funkcjonującą bibliotekę, która nie prowadzi badań marketingowych, podnoszących jakość i efektywność jej funkcjonowania. Marketing biblioteczny stał się już swego rodzaju standardem zarządzania nowoczesną biblioteką. Jednakże wraz z ewoluowaniem otoczenia bibliotek zmieniają się również metody i narzędzia zarządzania nimi. Tak również stało się w przypadku działań marketingowych.

W miarę rozwoju mediów elektronicznych i Internetu, oprócz tradycyjnego marketingu bibliotecznego pojawił się marketing nazywany elektronicznym lub internetowym. Początkowo taka forma marketingu stosowana była wyłącznie przez firmy komercyjne, które w ciągle powiększającej się zbiorowości internautów upatrywały szeroki rynek odbiorców, i z nim też wiązały nadzieję na pomnażanie zysków finansowych. Spowodowało to modyfikację tradycyjnego marketingu i przystosowanie go do potrzeb badań prowadzonych w sieci Internet i za pośrednictwem mediów elektronicznych, tworząc w ten sposób tzw. marketing elektroniczny.

W ramach marketingu elektronicznego zajmowano się przede wszystkim badaniami o charakterze ilościowym, tzn. badaniami, których wyniki przedstawiane były w postaci liczb lub cen. Najczęściej prowadzono

¹ dr Maja Wojciechowska, dyrektor Biblioteki Ateneum – Szkoły Wyższej w Gdańsku, e-mail: maja.wojciechowska@gmail.com

działania związane z ocenianiem przez potencjalnych klientów produktów, reklam, znaków handlowych, opakowań oraz cen.

Marketing elektroniczny można również wykorzystać w badaniach związanych z działalnością bibliotek. Coraz szybsza i szersza ich komputeryzacja, tworzenie bibliotek elektronicznych oraz ciągle powiększająca się liczba użytkowników bibliotek obsługująca i na co dzień korzystająca z mediów elektronicznych, powodują, że badania prowadzone za pośrednictwem Internetu mogą być niezwykle skuteczne i dobrze odzwierciedlać potrzeby ogromnego segmentu klientów biblioteki, jakim jest grupa użytkowników korzystających z Internetu.

Elektroniczne badania marketingowe mogą dotyczyć wielu sfer funkcjonowania biblioteki i jej otoczenia, zaś wiele z nich prowadzonych jest również w ramach tradycyjnego marketingu bibliotecznego. Do szczególnie przydatnych można zaliczyć:

- badania potrzeb użytkowników biblioteki;
- badania satysfakcji użytkowników;
- badania opinii dotyczących biblioteki oraz świadczonych przez nią usług;
- badania wizerunku biblioteki;
- badania dotyczące funkcjonowania i opinii o innych bibliotekach;
- badania lojalności użytkowników biblioteki;
- badania postaw i zachowań użytkowników;
- badania konkurencji, tj. innych instytucji bibliotecznych, instytucji kultury, instytucji komercyjnych, w których przedmiotem handlu lub obrotu jest książka albo jej substytut;
- badania dotyczące całego sektora oraz jego makrootoczenia, tj. otoczenia technicznego, socjo-kulturowego, prawno-politycznego, ekonomicznego oraz międzynarodowego;
- badania kontaktów pomiędzy biblioteką a jej dostawcami;
- badania wnętrza biblioteki, a w szczególności opinii pracowników nt. jej funkcjonowania, jakości świadczonych usług, systemu i organizacji pracy, satysfakcji pracowników oraz analiza danych liczbowych automatycznie generowanych przez programy

biblioteczne lub specjalnie opracowane systemy informacji marketingowej.

W marketingu elektronicznym szczególnie ważnym elementem jest dobrze zaplanowany i zorganizowany system informacji marketingowej, tzw. SIM. Według Philipa Kotlera „system informacji marketingowej składa się z ludzi, sprzętu oraz technik gromadzenia, porządkowania, analizy i oceny, a następnie przekazania na czas potrzebnej i dokładnej informacji dla osób podejmujących decyzje dotyczące marketingu” [4, s. 115]. Systemy bibliotecznej informacji marketingowej mogą znacznie różnić się jeśli chodzi o komponenty techniczne. Niektóre biblioteki prowadzą działalność marketingową stosując prostą analizę w oparciu o dokumenty papierowe, inne zaś wykorzystują statystyki generowane przez biblioteczne programy komputerowe. Nieliczne posiadają elektroniczne bazy danych lub specjalnie opracowane systemy oferujące funkcje wychodzące poza podstawowe informacje statystyczno-sprawozdawcze. Im bardziej zaawansowany marketing elektroniczny prowadzi biblioteka, tym większy nacisk kładziony jest na tworzenie elektronicznych systemów informacji marketingowej. Głównymi celami, które mają realizować systemy informacji marketingowej są:

- dostarczanie informacji niezbędnych w procesie podejmowania decyzji marketingowych biblioteki;
- gromadzenie, porządkowanie i analizowanie danych marketingowych;
- przechowywanie informacji marketingowych w celu ich późniejszego wykorzystania;
- usuwanie informacji zbędnych, zdezaktualizowanych lub błędnych, nie rokujących nadziei na ich przyszłe wykorzystanie w ramach działalności marketingowej biblioteki.

Elektroniczne systemy informacji marketingowej często wykorzystują dane generowane przez inne działy biblioteki, jak np. dział finansowy, księgowy czy udostępniania. Zaletą i równocześnie przewagą elektronicznego SIM nad tradycyjnym jest przede wszystkim:

- szybkie i automatyczne opracowywanie wskaźników statystycznych;
- automatyczne generowanie raportów o dowolnie przyjętym stopniu szczegółowości (oczywiście w zakresie posiadanych danych);
- mniejsze ryzyko pojawienia się błędów
- oraz niższe koszty uzyskania potrzebnych danych.

Badania marketingowe prowadzone w ramach marketingu elektronicznego mają podobny charakter, jak w przypadku marketingu tradycyjnego i są to przeważnie:

- badania opisowe, które mają na celu określić (opisać) pewne zjawiska zachodzące w bibliotece lub w jej otoczeniu, tj. np. częstotliwość odwiedzin określonych grup czytelników w bibliotece, wielkość opłat akceptowanych przez użytkowników, ponoszonych za wybrane usługi biblioteczne itp.
- badania wyjaśniające, które mają na celu zebranie wstępnych informacji wyjaśniających dane zjawisko lub problem, które pozwolą na podjęcie dalszych, bardziej szczegółowych badań, w celu uzyskania pozytywnych efektów działań lub też rozwiązania zaistniałego problemu, tj. np. przeprowadzenie wstępnych badań satysfakcji użytkowników biblioteki, a następnie przeprowadzenie badań szczegółowych wśród segmentów użytkowników, wskazujących w pierwszym badaniu najniższy poziom satysfakcji z jej usług.
- badania przyczynowe, w których określany jest wpływ znaczenia określonych czynników na badane zjawisko, np. wpływ czasu otwarcia biblioteki lub szybkości realizacji zamówienia na zadowolenie użytkowników. Lub też wpływ uruchomienia wybranych usług elektronicznych na korzystanie z biblioteki młodszego segmentu użytkowników.

Badania te, podobnie jak w tradycyjnej formie marketingu mogą prowadzone być w sposób:

- ciągły (regularny, systematyczny) – badania ciągle stosowane są często w celu monitorowania wybranych preferencji użytkowników

bibliotek, np. regularne i systematyczne badanie satysfakcji użytkowników;

- okresowy (w wybranych przedziałach czasowych) – badania okresowe prowadzi się w określonych terminach i odcinkach czasowych, tj. np. sesja egzaminacyjna w bibliotekach akademickich, w czasie której z powodu zwiększonej liczby wypożyczeń może dojść do dłuższych terminów oczekiwania na materiały biblioteczne. Kilkakrotne przeprowadzenie badań w tym terminie może doprowadzić do prób rozwiązania problemu – np. może okazać się, iż użytkownicy w okresie sesji skłonni są zaakceptować przestoje w opracowywaniu nowych książek, jeżeli pracownicy działu opracowania zostaną przeniesieni do działów obsługi, w celu doraźnego zmniejszenia kolejek w wypożyczalni;
- sporadyczny (jednorazowy) – badania sporadyczne planowane są w sytuacjach, kiedy zmianie ulega jakiś stały do tej pory element funkcjonowania biblioteki, który może wpłynąć na jej użytkowników lub też pojawia się nowy element (np. nowa usługa), albo występuje potrzeba zdiagnozowania jakiejś nowo zaistniałej sytuacji. Przykładem badania jednorazowego mogą być badania zadowolenia użytkowników z uruchomienia nowej witryny internetowej biblioteki, badania poziomu akceptacji nowo nałożonych na użytkowników opłat bibliotecznych i in.

Ponadto badania realizowane w ramach marketingu elektronicznego mogą prowadzone być, tak jak w tradycyjnym marketingu, z wykorzystaniem źródeł pierwotnych lub wtórnych. **Badania w oparciu o źródła pierwotne** polegają najczęściej na formułowaniu ankiet elektronicznych i kwestionariuszy wywiadów zamieszczanych na stronach internetowych. Coraz więcej bibliotek rezygnuje z próby nakłonienia swoich czytelników do odpowiedzi na ankietę drukowaną, które najczęściej trzeba wypełniać na miejscu w bibliotece, co jest dla wielu osób utrudnieniem, na rzecz zachęcania do wypełniania ankiet zamieszczanych np. na stronie www biblioteki. Wówczas ankietowany może poświęcić na badania więcej czasu w dogodnej dla niego porze, zaś zebrane dane mogą być automatycznie zliczone przez program komputerowy. Barięą jest tu oczywiście brak

dostęp do Internetu oraz brak umiejętności korzystania z komputera przez wielu użytkowników bibliotek. Pewnym rozwiązaniem kompromisowym jest łączenie badań tradycyjnych z internetowymi. Bardzo często stosowanymi badaniami są również różnego typu analizy stron www bibliotek² lub innych instytucji (np. badanie udogodnień opracowanych dla użytkowników oferowanych za pośrednictwem strony www – np. możliwość nawiązania kontaktu z bibliotekarzem przez maile, różnego typu komunikatory lub fora dyskusyjne) lub też analizy generowane przez systemy biblioteczne (np. statystyki dotyczące szczególnej aktywności użytkowników w określonych porach dnia lub roku, statystyki związane ze stopniem wykorzystania pewnych części księgozbioru, wskazujące na konieczności poszerzenia pewnych jego bloków).

Elektroniczne źródła wtórne, z których często korzystają biblioteki, to różnego rodzaju raporty, bazy danych lub wyniki badań publikowane w Internecie.

Badania marketingowe biblioteka może przeprowadzić sama, w przypadku marketingu elektronicznego najczęściej przy pomocy informatyka lub bibliotekarza systemowego, albo też zlecić je wyspecjalizowanej firmie, która podejmie się bądź to wykonania jedynie odpowiednich narzędzi do przeprowadzenia badania (np. ankiety elektronicznej), bądź też zajmie się w sposób kompleksowy realizacją badań, włącznie z opracowaniem uzyskanych danych. Badania prowadzone samodzielnie przez biblioteki, ze względu na brak wyspecjalizowanego w tym kierunku personelu oraz często popełniane błędy, charakteryzują się na ogół niższą wiarygodnością niż badania specjalistycznych firm, nie narażają jednak biblioteki na pokaźne koszty finansowe.

Do podstawowych źródeł elektronicznej informacji marketingowej można zaliczyć:

- Wyszukiwarki internetowe – Służą do zlokalizowania poszukiwanych stron www, na których zamieszczane są informacje niezbędne w procesie prowadzenia przez bibliotekę badań marketingowych. Mogą mieć charakter ogólny, tj. wyszukiwać

² Szeroką analizę porównawczą serwisów www polskich i zagranicznych bibliotek akademickich przeprowadził i opisał w swojej książce pt. „Benchmarking w doskonaleniu serwisów WWW bibliotek akademickich” Remigiusz Sapa [6].

materiały niezależnie od ich profilu tematycznego lub też skupiać się na określonej dziedzinie wiedzy, prezentować wyłącznie raporty naukowe lub dane graficzne itp. Np. Gogle, NetSprint, Szukacz.

- Katalogi internetowe – Indeksują w układzie przedmiotowym strony www, co ułatwia znalezienie potrzebnych informacji, jeżeli nieznana jest ich lokalizacja w Internecie, tj. konkretny adres strony www. Katalogi z reguły posiadają skatalogowaną mniejszą liczbę stron niż wyszukiwarki, jednak ich zawartość jest ułożona hierarchicznie według przyjętej tematyki, co stanowi poważną zaletę w przypadku wielu procesów wyszukiwawczych. Katalogi internetowe dzieli się z reguły na katalogi indeksujące dane profesjonalne i naukowe o wysokiej jakości i specjalizacji tematycznej oraz katalogi komercyjne, oferujące informacje dla szerszej grupy odbiorców. Np. Katalog Onet, Katalog Wirtualnej Polski.
- Wortale – Są to wyspecjalizowane portale internetowe związane z określoną dziedziną wiedzy lub przeznaczone dla określonej grupy odbiorców, prezentujące publikacje dziedzinowe, bazy danych, ogłoszenia, newsy, fora dyskusyjne, chaty, katalogi stron www, wyszukiwarki tematyczne i wiele innych. Np. EBIB.
- Publikacje elektroniczne periodyczne tj. czasopisma, biuletyny itp. oraz nieperiodyczne tj. książki, artykuły, analizy, raporty, materiały graficzno-ilustracyjne, dokumentacja, materiały reklamowo-promocyjne itp. – Publikacje elektroniczne mogą być zamieszczane jako załączniki do pobrania na stronach www instytucji lub też znajdować się w bazach danych o wolnym lub ograniczonym, często płatnym dostępie. Część z nich stanowi elektroniczną wersję materiałów drukowanych, coraz więcej jednak powstaje wyłącznie w wersji cyfrowej.
- Elektroniczne bazy danych – Mogą udostępniać wyłącznie same informacje np. generować statystyki, zestawienia, dane teleadresowe lub dane bibliograficzne albo też prezentować publikacje elektroniczne. Np. Katalog NUKAT.
- Serwisy www – Prezentują informacje na temat działalności poszczególnych organizacji, które to informacje mogą być przydatne

w badaniach marketingowych lub benchmarkingowych biblioteki. Instytucje biblioteczne bardzo często wzorują swoje działania na podstawie wiedzy pozyskanej ze stron www innych bibliotek, np. w zakresie oferowanych usług, zasad współpracy z użytkownikami, rozwiązań organizacyjnych, bądź też doboru środków promocji i reklamy.

- Grupy i fora dyskusyjne – Szczególnie cenne dla marketingowej działalności bibliotek są fora zamieszczane w ramach wortalu bibliotekarskich lub też na stronach domowych bibliotek, umożliwiające przeglądanie wątków archiwalnych. Pozwalają na uzyskanie szeregu cennych informacji, często bardzo trudnych do zdobycia informacji nieformalnych, związanych z badaniem opinii i preferencji lub też przeprowadzenie własnego badania w ramach działającego forum dyskusyjnego. Ponadto fora internetowe umożliwiają udział badacza w prowadzonej dyskusji, a także często oferują niezwykle cenne konsultacje eksperckie. Jednakże analizując to źródło danych marketingowych zawsze należy wziąć pod uwagę, iż prezentuje ono przekonania oraz stan wiedzy ograniczonej liczby osób. W celu sprawniejszego wyszukiwania informacji dostępne są usługi automatycznego przeszukiwania grup i forów dyskusyjnych poprzez np. przeglądanie wyrażen z użyciem operatorów logicznych [5, s. 90-92]. Jednakże większość tego typu usług jest płatna, co automatycznie ogranicza ich wykorzystanie przez biblioteki.
- Ankiety elektroniczne – Zamieszczane są na stronach www albo portalach internetowych lub też wysyłane pocztą elektroniczną. Ich zaletą jest krótki czas dotarcia do respondentów i możliwość szybkiego rozprawienia ankiet niezależnie od usytuowania geograficznego osób badanych, niskie koszty badania, a także możliwość automatycznego zliczania odpowiedzi i obliczania wskaźników. Poważną wadą, która jednak w najbliższych latach stopniowo będzie zanikać, jest brak możliwości przeprowadzenia ankiet elektronicznych wśród pewnych grup respondentów, tj. np.

osób nie mających dostępu do komputera i Internetu oraz osób nie posiadających umiejętności ich obsługi.

- Sonda internetowa – Polega na zamieszczeniu na stronie www dodatkowego okienka internetowego zawierającego jedno proste pytanie. Osoby, które na nie odpowiedzą mogą zobaczyć wyniki całego głosowania. Sondy odznaczają się bardzo dużym procentem odpowiedzi, ponieważ są nieskomplikowane i nie zabierają respondentowi dużo czasu, mogą zaś przynieść odpowiedź na bardzo istotne i pilne pytania (np. w który dzień tygodnia zamknięcie biblioteki będzie najmniej uciążliwe dla czytelników, czy biblioteka powinna oferować płatne usługi itp.).
- Panele internetowe – Wymagają zgromadzenia grupy respondentów, która będzie regularnie uczestniczyła w badaniach prowadzonych przy użyciu kwestionariuszy zamieszczanych na stronie www lub wysyłanych pocztą elektroniczną. Inną formą panelu internetowego jest zainstalowanie (za zgodą użytkownika) na jego komputerze oprogramowania służącego monitorowaniu działań osoby badanej w Internecie, tj. rejestracja z których stron korzysta dana osoba, jak często i jak długo. Głównym problemem w uzyskaniu satysfakcjonujących i miarodajnych wyników badania jest, podobnie jak w przypadku tradycyjnego panelu, duże prawdopodobieństwo rezygnacji części jego uczestników, wraz z kolejnymi etapami badań. Zaletą zaś, tak jak w przypadku większości badań internetowych – niższy koszt realizacji badania. Np. Epanel.pl.
- Internetowe zogniskowane wywiady grupowe – Są to badania marketingowe prowadzone za pośrednictwem Internetu o charakterze jakościowym. Ich celem jest poznanie postaw, przekonań i preferencji badanych w czasie dyskusji z udziałem moderatora. W badaniu bierze udział określona grupa, najczęściej kilkunastu osób, która zachęcana jest przez moderatora dyskusji do wyrażania własnych opinii na tematy związane z problematyką badania, np. oceną usług lub nowych rozwiązań zastosowanych w bibliotece, wdrożeniem nowych udogodnień dla czytelników itp.

Zaletami wirtualnego focus groups jest szybszy czas realizacji badania, niższe koszty, uzyskiwanie bardziej szczerych odpowiedzi na kontrowersyjne tematy oraz możliwość dyskusji nad tzw. tematami tabu, do której zwykle trudno jest zachęcić uczestników, jeśli ma ono odbywać się w tradycyjnej formie. Podstawową wadą internetowej wersji zogniskowanych wywiadów grupowych jest brak możliwości bezpośredniej obserwacji osób uczestniczących w dyskusji oraz trudności związane z wpływaniem moderatora na członków badania wyłącznie za pośrednictwem formy pisemnej. Internetowe zogniskowane wywiady grupowe występują w dwóch formach: synchronicznej, odbywającej się w czasie rzeczywistym, w której dyskusja trwa około dwóch godzin, oraz formie asynchronicznej, która trwa nawet do kilku dni – badani mają wówczas więcej czasu na przesłanie bardziej przemyślanych odpowiedzi, w najdogodniejszym dla siebie czasie. Np. <http://www.itracks.com/> oraz <http://www.imetria.com/fgi-online.html>.

- Statystyki witryn www – Istnieje wiele typów oprogramowania, które umożliwiają prowadzenie przez administratorów stron rejestrów odwiedzin na witrynie internetowej. Dane te mogą służyć m.in. analizie zainteresowania daną usługą biblioteczną (np. pozwalają określić częstotliwość korzystania przez użytkowników biblioteki z zestawień tematycznych lub danych teleadresowych zamieszczonych na podstronie biblioteki). Do najprzydatniejszych dla bibliotek statystyk stron www należą: liczba odwiedzin na każdej podstronie w określonym przedziale czasowym oraz liczba wywołań określonych stron internetowych, za pomocą których czytelnik został przekierowany do strony domowej biblioteki.

W chwili obecnej biblioteki polskie wykorzystują Internet w procesie działań marketingowych w trzech głównych obszarach:

- aby zareklamować swoją instytucję poprzez domową stronę www;
- aby kontaktować się z użytkownikami (np. poprzez różnego typu komunikatory);
- aby uzyskać pozyskać dostępne w sieci informacje.

Podsumowując, internetowe badania marketingowe mogą prowadzone być w celu diagnozowania opinii i zachowań związanych właśnie z Internetem lub też służyć do badania szerszej gamy problemów i zagadnień, traktując sieć wyłącznie jako medium za pomocą którego dochodzi do wymiany informacji. Grupy osób biorących udział w badaniach zwykle można podzielić na próby nieograniczone, w których uczestniczą wszyscy chętni zgłaszający się do badania, oraz próby kontrolowane, w których dobór uczestników jest zależny od przyjętych w badaniu założeń (np. rekrutowane są osoby w określonym przedziale wiekowym, wybranej płci lub wykształceniu). Zwykle największe trudności w doborze próby sprawia brak informacji nt. samych internautów, tj. brak jasnej sprecyzowanej struktury (np. demograficznej).

Zaletami badań internetowych jest szybkie, w porównaniu z tradycyjnymi metodami, zbieranie i syntetyzowanie danych, dostęp do szerokiej gamy informacji (począwszy od oficjalnych raportów a skończywszy na nieformalnych wypowiedziach użytkowników bibliotek na forach dyskusyjnych) oraz większa interaktywność tego kanału, tj. możliwość uzyskiwania w czasie rzeczywistym informacji od osób badanych. Zaś do podstawowych wad należy częsty jeszcze brak dostępu do Internetu wśród wielu potencjalnych respondentów oraz konieczność bardzo wnikliwej selekcji danych otrzymywanych za pośrednictwem sieci, pod kątem ich wiarygodności, rzetelności i kompletności, a także duża zmienność i ulotność danych przechowywanych na serwerach (tj. raz zamieszczone dane mogą nie być możliwe do odnalezienia w czasie późniejszym z powodu usunięcia ich z serwera przez administratora strony). Można jednak wysnuć przypuszczenie, iż w najbliższych latach można się spodziewać wzrostu znaczenia elektronicznego marketingu bibliotecznego, a w konsekwencji rozwoju badań marketingowych z użyciem Internetu. Wskazuje na to zarówno coraz częstsze wykorzystywanie Internetu i mediów elektronicznych przez użytkowników bibliotek, jak również samych bibliotekarzy, a także powstawania bibliotek elektronicznych funkcjonujących wyłącznie w sieci.

Bibliografia:

1. BICKERTON, Pauline, BICKERTON, Matthew, PARDESI, Upkar. *Marketing w Internecie: jak najlepiej wykorzystać sieć w sprzedaży produktów i usług?* Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2006. ISBN 83-89574-95-0, 978-83-89574-95-4.
2. BRADY, Regina, FORREST, Edward, MIZERSKI, Richard. *Marketing w Internecie*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2002. ISBN 83-208-1370-0.
3. KAZNOWSKI, Dominik. *Nowy marketing w internecie*. Warszawa: Difin, 2007, ISBN 978-83-7251-816-3.
4. KOTLER, Philip. *Marketing: analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola*. Warszawa: Gebethner&Ska, 1994. ISBN 83-85205-42-X.
5. MAĆCIK, Radosław. *Wykorzystanie Internetu w badaniach marketingowych*. Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, 2005. ISBN 83-227-2355-5.
6. SAPA, Remigiusz. *Benchmarking w doskonaleniu serwisów www bibliotek akademickich*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2005. ISBN 83-233-1963-4.

Blogi narzędziem marketingu w bibliotece

Lidia Derfert-Wolf¹

Internet wraz z pierwszymi usługami (poczta elektroniczna, www) stał się potężnym narzędziem działań marketingowych, określanych e-marketingiem. Prawdziwy jednak rozwój następuje teraz, w czasie upowszechniania narzędzi Web 2.0, czyli przede wszystkim serwisów społecznościowych pozwalających na utrzymywanie lepszych kontaktów z klientami, wspólne tworzenie pewnych zasobów sieci oraz wpływ użytkowników sieci/klientów na ofertę i jakość usług/produktów. Do tych serwisów należą m.in.: blogi, podcasty, czytniki RSS, komunikatory internetowe, aplikacje typu wiki, Flickr, You Tube, MySpace [5, 7]. Mówi się nawet, że technologia Web 2.0 jest dla marketingu tak przełomowa jak dawniej dla komunikacji był druk [3]. Narzędzia Web 2.0 wspomagają tzw. marketing wirusowy, gdzie potencjalni klienci rozpowszechniają między sobą informacje dotyczące firmy, usług czy produktów. Pozwalają poza tym na budowanie więzi z klientami i dwukierunkową komunikację.

Marketing biblioteczny, a szczególnie promocja usług i zasobów oraz kreowanie wizerunku biblioteki zyskały również wiele nowych metod i narzędzi wśród serwisów społecznościowych. Darlene Fichter sformułowała „siedem sposobów promocji za pomocą Web 2.0” [3], które przetłumaczyła na swoim blogu Agnieszka Koszkowska [6]. W dużym skrócie są to następujące działania:

1. Naucz się, jak działają media społecznościowe – serwisy takie jak YouTube, del.icio.us, Flickr, digg, MySpace i Technorati – to przykłady nowych narzędzi, które bibliotekarze powinni wypróbować, opanować i efektywnie wykorzystać w realizacji działań marketingowych.

¹ mgr Lidia Derfert-Wolf, Biblioteka Główna Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy, e-mail: lidka@utp.edu.pl



2. Opracuj plan marketingowy Web 2.0. – gdzie i w jaki sposób zastosować narzędzia marketingowe Web 2.0, wykorzystując kreatywność pracowników i użytkowników biblioteki.
3. Bądź uczestnikiem! Dołącz do dyskusji – wykorzystanie dwukierunkowych kontaktów w serwisach społecznościowych jako elementów bibliotecznej witryny www (blogi, wiki, możliwość tagowania, video, itp); włączanie się do dyskusji: na blogach użytkowników, na forach dyskusyjnych, w serwisie MySpace, Facebook itp.
4. Bądź atrakcyjny – oferowanie unikalnych usług i materiałów na witrynie bibliotecznej, aby użytkownicy mogli je wykorzystać, dodać do „ulubionych” i podzielić się z innymi.
5. Spraw by materiały z bibliotecznego serwisu www zaczęły krążyć po sieci – umieszczenie na witrynie przycisku „dodaj do ulubionych”; możliwość zamieszczania materiałów bibliotecznych (listy książek, recenzje, zdjęcia, podcasty, wideo) przez użytkowników na swoich stronach www; przesyłanie interesujących materiałów o bibliotece do Flickr i YouTube; rozpowszechnianie informacji o bibliotece różnymi kanałami, w tym RSS.
6. Bądź częścią fali multimediiów – tworzenie krótkie filmy video o bibliotece (zamieszczanie w YouTube), podcastów o imprezach bibliotecznych.
7. Monitoruj zaangażowanie odbiorców, ucz się i badaj – ocena stopnia zaangażowania użytkowników w sprawy biblioteki za pomocą mediów społecznościowych (w kategoriach ilościowych i jakościowych).

Jednym z narzędzi Web 2.0 jest blog czyli witryna internetowa, na której zamieszczane są datowane wpisy (posty) i wyświetlane w porządku chronologicznym, poczynając od najnowszego. Blog jest tworzony przez jednego autora lub wspólnie przez grupę uprawnionych osób. Może być „pamiętnikiem” osobistym, utrzymywanym prywatnie albo oficjalnym – organizacji, gazety i wielu innych. Ze względu na łatwość tworzenia blogów, zapisywania treści i częstą aktualizację, każdy może publikować

w sieci „blogując”. Charakter i tematyka blogów są zróżnicowane – od spraw osobistych do poważnych opinii i komentowania problemów publicznych, od trywialnych, poprzez wskazania interesujących stron, aż do praktycznych porad czy obszernych tekstów. Najczęściej dotyczą jednego tematu lub dziedziny. Zapisy mogą zawierać newsy, artykuły (niekiedy o wysokiej jakości, z cytowaniami), fotografie, krótkie komentarze z linkami do innych blogów czy witryn.

Z technicznego punktu widzenia blogi dają następujące możliwości:

- tworzenie wpisów w prostym edytorze, nie wymagającym znajomości html; każdy post zawiera nagłówek (jako stały link) i dodatkowo na końcu wpisu ten sam link (zazwyczaj wyodrębniony jako Permalink), służący innym internautom do cytowania treści danego postu; do tekstu można bez problemu kopiować linki do innych stron;
- automatyczne archiwizowanie wpisów według dni/miesiący/lat; funkcja przydatna dla czytelników do przeglądania i dla wyszukiwarek do indeksowania zawartości blogów;
- indeksowanie zapisów przy pomocy słów kluczowych (tagów), dzięki czemu posty mogą być grupowane w kategoriach tematycznych i wyświetlane zazwyczaj w bocznej kolumnie;
- wyszukiwanie wg słów z treści postów oraz tagów;
- tworzenie wykazu linków do ulubionych blogów autora (tzw. blogroll);
- tworzenie wykazu linków do innych stron www (mogą być wyświetlane wg kategorii);
- opcja umożliwiająca komentowanie wpisów przez czytelników – autor może ją zablokować;
- funkcja ping – automatyczne powiadamianie wyszukiwarek blogów o nowym zapisie;
- funkcja tracback – śledzenie linków do danego postu w innych blogach;
- obsługa RSS – przesyłanie nagłówek (i ewentualnie krótkich streszczeń) postów do ogólnodostępnych agregatorów blogów.

Kilka słów wyjaśnienia należy poświęcić usłudze RSS, która jest przydatna nie tylko przy tworzeniu blogów, ale też w innych działaniach marketingowych. RSS (Really Simple Syndication) jest sposobem rozpowszechniania treści publikowanych w często zmieniających się serwisach internetowych, głównie blogach, serwisach aktualności, gazetach, audycjach radiowych i telewizyjnych, ale również bibliotekach cyfrowych, repozytoriach, katalogach stron itp. Z punktu widzenia użytkownika sieci, RSS eliminuje konieczność codziennego przeglądania wielkiej liczby witryn i szukania informacji, zwłaszcza aktualności lub postów w ulubionych blogach, a więc bardzo oszczędza czas. Jak to działa? Warunkiem jest funkcjonowanie RSS w danym serwisie. To wystarczy, żeby aktualności np. autora bloga, zwykle w formie nagłówków, były automatycznie dostarczane wszystkim posiadającym specjalny czytnik i zainteresowanym śledzeniem konkretnych wiadomości. Czytniki kanałów RSS to programy gromadzące wiadomości z wielu źródeł i prezentujące je odbiorcy. Programy dostępne są bezpłatnie w sieci² i wymagają instalowania na swoim komputerze bądź korzystania z mechanizmów obsługujących RSS w przeglądarkach (np. Mozilla Firefox). Wtedy jednak możemy czytać wiadomości tylko z danego komputera. Dużo wygodniejsze jest skorzystanie z jednego z sieciowych agregatorów RSS, np. Bloglines³, z których można korzystać z jakiegokolwiek komputera z dostępem do sieci. Wystarczy założyć bezpłatnie konto, dodawać sukcesywnie kanały ulubionych serwisów i ... czytać „wszystko w jednym”. Skąd brać te kanały? Na stronie bloga czy innej witrynie należy szukać ikonki, np.  czy , kliknąć i skopiować adres URL. Jeśli jesteśmy już zarejestrowani w Bloglines, odpowiedni kanał automatycznie zostaje dopisany do naszego katalogu. Gdy pojawi się nowa wiadomość w jakimkolwiek z serwisów, system o tym poinformuje.

„Dziś to już oczywiste – blogi stały się znaczącym źródłem informacji. Są powszechne i wyjątkowo bogate w treść. Służą różnorodnym celom, od rozrywki po gromadzenie praktycznej wiedzy i tworzenie więzi. Naturalną kolejną rzeczą i to medium wzbudziło zainteresowanie specjalistów od marketingu i... okazało się przydatne w budowaniu

² <http://programy.onet.pl/72,88,programy.html>

³ <http://www.bloglines.com/>

wizerunku firmy. Zarówno duże, jak i małe przedsiębiorstwa rozważają wykorzystanie blogu w tym celu lub już to robią” – pisze Adrian Augustyn w interesującym tekście w blogu korporacyjnym, który to tekst może być bardzo przydatny dla bibliotek rozważających tworzenie bloga „firmowego” [1]. Pojawia się pytanie – dlaczego bibliotekarze powinni się zainteresować blogami? Odpowiedzi może być wiele, ponieważ:

1. Blog jest doskonałym kanałem rozpowszechniania informacji o bibliotece oraz jej zasobach i usługach.
2. Blog jest kolejnym źródłem informacji.
3. Blogowanie i czytanie blogów jest domeną wielu użytkowników bibliotek, którzy być może zainteresują się również „blogującą” biblioteką.
4. Blog pozwoli na nawiązanie kontaktów z użytkownikami – dostarczy nowej wiedzy o ich potrzebach i ułatwi poznawanie opinii o bibliotece.
5. Tworzenie bloga niewiele kosztuje, a zamieszczanie treści jest dużo łatwiejsze niż na witrynach wymagających znajomości html.
6. Informacje zamieszczane w blogach rozpowszechniane są niezwykle szeroko i odnajdywane przez wyszukiwarki.

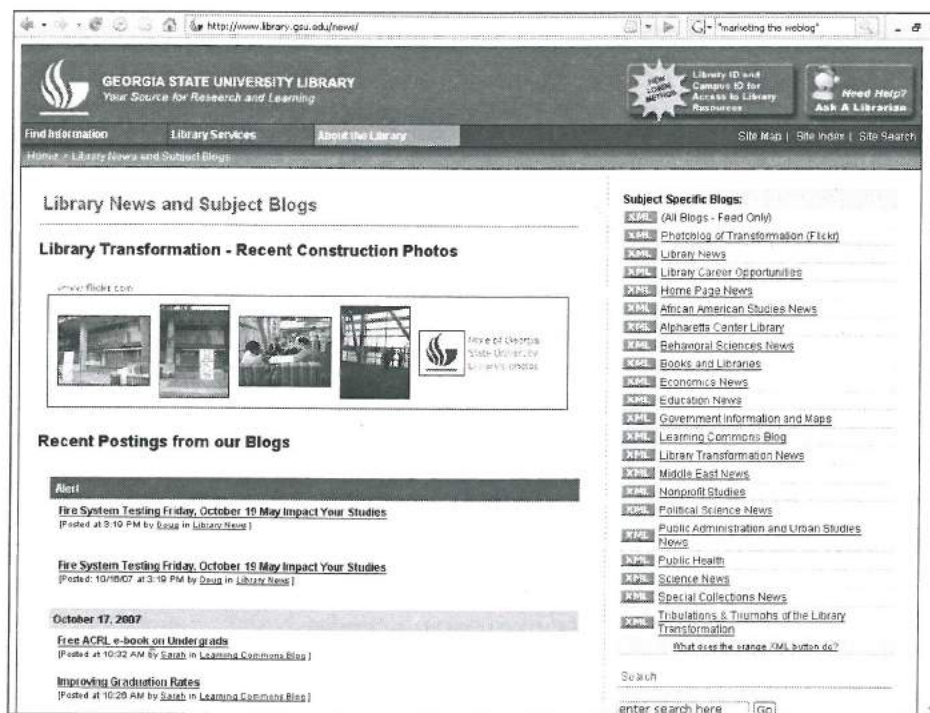
Zagadnienie blogów i kanałów RSS dla bibliotekarzy i bibliotek zostało już ogólnie omówione w artykule autorki niniejszego rozdziału [2]. Warto tu jednak przypomnieć najbardziej powszechne sposoby korzystania z blogów przez nasze środowisko:

1. Tworzenie przez bibliotekarzy osobistych blogów na różne tematy.
2. Korzystanie z blogów (o różnorodnej tematyce) w celu obsługi użytkowników i własnego rozwoju zawodowego.
3. Tworzenie blogów w bibliotece – dostępnych publicznie (o bibliotece i jej usługach).
4. Tworzenie blogów w bibliotece – wewnętrznych (przeznaczonych dla pracowników).

W niniejszym rozdziale szerzej zostaną omówione blogi z grupy trzeciej, gdyż taka forma jest najbardziej przydatna w działalności marketingowej.

Blogi biblioteczne mogą mieć rozmaite przeznaczenie i możliwości. Zanim przejdziemy do omawiania wpływu technologii bloga na marketing,

przyjrzyjmy się ogółowi blogów bibliotecznych. Na ogół wykorzystywane są one jako tablica ogłoszeń, forma poszerzenia usług biblioteki lub sposób powiadamiania użytkowników o interesujących zasobach sieciowych. Są biblioteki utrzymujące prosty blog typu „Aktualności” i takie, które opracowują od kilku do kilkunastu blogów, z podziałem na tematy lub grupy odbiorców (rys. 1). Inne wykorzystują tę technologię do utworzenia całej witryny bibliotecznej (rys. 2). Zazwyczaj wszystkie blogi udostępniają archiwum postów, wyszukiwarkę i RSS. Często spotykane są wykazy ciekawych linków według kategorii i odnośniki do innych blogów. Większość bibliotek umożliwia użytkownikom zamieszczanie komentarzy.



Rys. 1. Rozbudowany serwis blogów Georgia State University Library

Źródło: <http://www.library.gsu.edu/news/>



Rys. 2. Blog Miejskiej Biblioteki Publicznej we Włodawie

Źródło: <http://mbpwloclawa.blox.pl/html>

Najczęściej spotykane formy i tematy blogów bibliotecznych to:

- aktualności o bibliotece, wydarzeniach, usługach i nowych źródłach;
- wykaz nabytków z możliwością recenzowania tytułów i sugerowania zakupów przez użytkowników;
- informacje o zasobach elektronicznych w bibliotece wraz z instrukcjami korzystania;
- informacje o lokalnych wydarzeniach w środowisku, kraju i/lub newsy dotyczące książek i bibliotek;
- informacje przeznaczone dla określonych grup użytkowników, np. w bibliotekach publicznych specjalne blogi dla rodziców, dzieci i młodzieży;
- informacje o przydatnych zasobach sieciowych – ogólne lub z podziałem na dziedzinę (blogi tematyczne);

- blogi jako narzędzie usług informacyjnych służące do zadawania pytań i udzielania odpowiedzi przez członków określonej blogosfery oraz tworzenia bazy wiedzy;
- blogi na potrzeby zajęć dydaktycznych – informacje dla studentów o projektach, testach, źródłach, terminarzach oraz komunikacja ze studentami;
- blogi wewnętrzne przeznaczone dla wszystkich pracowników biblioteki jako narzędzie skutecznego zarządzania, przepływu informacji i dzielenia się wiedzą lub przeznaczone dla określonej grupy pracowników, np. specjalistów informacji.

Z marketingiem w bibliotece bezpośrednio wiąże się pierwszych pięć typów, choć pozostałe mają też pośredni wpływ. Marketing bowiem najczęściej kojarzy się z promocją, a w uproszczeniu – reklamą. Ale jest to również public relations czyli kształtowanie pozytywnego wizerunku biblioteki, który możemy wyrabiać sobie oferując nowe usługi przy pomocy bloga bądź wzbogacając istniejące, np. blogi na potrzeby szkoleń bibliotecznych. Marketing to również wszystkie działania związane z odbiorcami usług, w tym badanie ich potrzeb, zdobywanie nowych użytkowników, „wysłuchiwanie” się w opinii i utrzymywanie stałych odbiorców. Dla tych wszystkich działań blog, jako serwis społecznościowy, posiadający możliwości dwukierunkowej komunikacji, wydaje się idealnym narzędziem. Dzięki usłudze RSS możemy wyjść z naszą ofertą poza stałe grono odbiorców. Dzięki możliwości zamieszczania komentarzy przez użytkowników sieci zaangażujemy obsługiwane środowisko w naszą działalność i poznamy opinie użytkowników, sugestie dotyczące np. zakupów nowości, nowych usług. Możliwości jest bardzo dużo i wszystko zależy od inwencji bibliotekarzy i potrzeb użytkowników. Wiele przydatnych przykładów wspomagania działalności marketingowej poprzez blogi podaje Darlene Fichter [4].

Innym nurtem działań marketingowych, w których można wykorzystywać blogi jest posługiwanie się nimi jako kanałami rozpowszechniania informacji w każdym przedsięwzięciu. Planując nową usługę czy produkt albo przygotowując ogólną strategię marketingową biblioteki z wykorzystaniem narzędzi marketingu mix musimy przewidzieć

promocję przedsięwzięcia i kanały dystrybucji. Poza tradycyjnymi metodami powiadamiania powinniśmy pamiętać o blogach i RSS.

Planując stworzenie bloga bibliotecznego zarówno do celów promocyjnych, jak i dla rozpowszechniania informacji o jakimkolwiek przedsięwzięciu, dobrze jest wypracować strategię marketingową i rozstrzygnąć kilka kluczowych problemów, które szczegółowo opisuje Darlene Fichter [3, 4] oraz wielu innych autorów [1, 8, 9]. Do zagadnień tych należą:

- analiza sytuacji – ocena potrzeb i określenie grup odbiorców;
- określenie celu projektu, zawartości i formy bloga/blogów;
- wybór odpowiedniego oprogramowania/serwisu;
- koszty;
- promocja przedsięwzięcia;
- realizacja przedsięwzięcia – zarządzanie treścią bloga;
- ocena.

Analiza sytuacji – ocena potrzeb i określenie grup odbiorców

Na początku należy zadać pytanie czy blog będzie w ogóle przydatny dla naszej biblioteki, czy będzie właściwym narzędziem dla naszej pracy, co oczywiście wiąże się z penetracją rynku odbiorców. Poza tym trzeba się przyjrzeć aktualnej ofercie usług i zastanowić czy potrzeby informacyjne mogą być lepiej zaspokajane przy pomocy bloga, np. w postaci aktualności o bibliotece, relacji z imprez, komentarzy lokalnych wydarzeń i problemów (nie tylko bibliotecznych), wzajemnych relacji z użytkownikami, kursów itp. Natomiast obserwacje grup użytkowników (obecnych i potencjalnych) i ich potrzeb pozwolą później zaplanować formy i tematy blogów oraz styl publikowania treści, np. wspólny blog dla wszystkich czy kilka dla różnych grup użytkowników, ogólne informacje o bibliotece czy kilka blogów tematycznych. Warto również zastanowić się, których usług realizowanych obecnie za pośrednictwem witryny www nie byłoby efektywniej, z punktu widzenia pracowników, realizować z wykorzystaniem bloga.

Określenie celu projektu, zawartości i formy bloga/blogów

Na podstawie wiedzy zdobytej przy analizie sytuacji należy sformułować główne cele przedsięwzięcia. Trzeba zdecydować czy skupimy się wyłącznie na informowaniu o nowościach w bibliotece (wtedy wystarczy jeden blog) czy stworzymy osobne blogi dla różnych zagadnień. W bibliotekach akademickich mogą to być np. odrębne blogi dla kierunków kształcenia w danej uczelni. W bibliotekach publicznych można wydzielić blog o nowościach książkowych, gdzie będziemy publikować recenzje i włączymy w to czytelników. Również w bibliotece publicznej warto pomyśleć o odrębnych blogach dla dzieci, młodzieży, osób starszych. Kolejnym celem wymagającym jasnego określenia jest to, czy blog posłuży tylko do informowania czy również do wzajemnej komunikacji. To kryterium będzie bardzo ważne przy wdrożeniu oprogramowania i ustawieniu ograniczeń.

Przy planowaniu tworzenia bloga równie ważna jest kwestia formy. Czy będzie to blog zintegrowany (graficznie, funkcjonalnie) z witryną biblioteczną czy niezależny. Następnie określamy wymagania funkcjonalne bloga (spośród wymienionych wcześniej). Jest to niezbędny krok przed wyborem odpowiedniego oprogramowania. Najlepszym sposobem rozpoznania możliwości blogów jest przejrzanie gotowych rozwiązań w innych bibliotekach pod kątem: do jakich celów biblioteki używają blogów i jakie możliwości techniczne wykorzystują. Kilkanaście przykładów zostało przedstawionych przez autorkę we wcześniejszym artykule [2]. Różnorodność zastosowań można prześledzić wertując katalogi i specjalistyczne wyszukiwarki blogów bibliotecznych z całego świata, np.:

- Blogging Libraries Wiki <http://www.blogwithoutalibrary.net/links/>
- Library Weblogs <http://www.libdex.com/weblogs.html>
- Open Directory Project
http://dmoz.org/Reference/Libraries/Library_and_Information_Science/Weblogs/
- katalog Google
http://www.google.com/Top/Reference/Libraries/Library_and_Information_Science/Weblogs/
- wyszukiwarka LISZEN (ponad 700 blogów) <http://liszen.com/>

- wersja beta wyszukiwarki w „biblioblogosferze” - LIBWORM
<http://www.libworm.com/>.

Wybór odpowiedniego oprogramowania/serwisu

Generalnie mówi się, że tworzenie bloga jest bardzo proste. Można po prostu bezpłatnie się zarejestrować w jednym z serwisów www (bardzo często taką usługę oferują wyszukiwarki i portale, np. Onet.pl, Gazeta.pl, Google, Yahoo!), założyć blog i utrzymywać go na serwerze tego serwisu. Drugim sposobem jest instalacja oprogramowania (zazwyczaj darmowego) i utrzymywanie bloga na własnym serwerze www. Są też biblioteki, które tworzą własne oprogramowanie i utrzymują na swoim serwerze. Obszerną listę serwisów i programów znaleźć można w serwisie Weblog Compendium⁴. Najbardziej znane dostępne są w polskiej wersji językowej, np. Blogger⁵ czy LiveJournal⁶. Warto wypróbować kilka z nich, porównać przydatność oferowanych funkcji dla potrzeb biblioteki i zdecydować, z którego i w jaki sposób będzie ona korzystać. Ważne są odpowiedzi na wiele pytań, m.in.:

- jakie informacje powinny się ukazywać pod treścią postów, np. data, tagi, kategoria tematyczna, autor, linki do komentarzy?
- czy konieczna będzie wyszukiwarka archiwum?
- czy posty będą systematyzowane według kategorii, czy biblioteka będzie oferować wykazy przydatnych linków i innych blogów?
- czy dajemy możliwość publicznego komentowania treści czy też blokujemy tę opcję?
- czy posty będą wysyłane przez jednego pracownika biblioteki czy przez zespół?
- czy będziemy korzystać z kanału RSS do wysyłania nagłówków postów?
- czy chcemy wygląd strony bloga maksymalnie zintegrować z witryną biblioteczną (kolorystyka, logi, nawigacja, kontakty, itp.) – należy sprawdzić możliwości modyfikacji oferowanych szablonów.

⁴ <http://www.feedbus.com/weblogs/tools.html>

⁵ <https://www.blogger.com/>

⁶ <http://www.livejournal.com/>

Koszty

Planując wydatki należy wziąć pod uwagę przede wszystkim koszty personelu, oprogramowania i dodatkowego sprzętu. Uwzględniając wyżej opisane warianty „techniczne”, korzystanie ze zdalnych, bezpłatnych usług i z gotowych szablonów utrzymywania bloga wydaje się być najtańszym rozwiązaniem. W takiej sytuacji oszczędza się również na kosztach osobowych, nie angażując dodatkowo informatyków, gdyż samo napełnianie bloga treścią nie wymaga specjalnych umiejętności technicznych. Zatem największym kosztem będzie czas pracowników poświęcony na dodawanie zapisów i kontakty z czytelnikami bloga. Jeśli dotychczas ci sami pracownicy byli zaangażowani w aktualizację witryny bibliotecznej i teraz będą to robić w blogu, ten czas nie ulegnie radykalnemu zwiększeniu. Jeśli natomiast blog i jego treści będą nowością w bibliotece, należy zaplanować odpowiednią ilość czasu na szkolenie, a potem gromadzenie informacji i pisanie tekstów. Wszystko to zależy od tego ilu pracowników będzie zaangażowanych w całe przedsięwzięcie i jak często planuje się aktualizować wpisy. W planach trzeba również przewidzieć czas potrzebny na reklamę bloga, o której będzie mowa niżej.

Promocja przedsięwzięcia

Jedną z naczelnych zasad strategii marketingowej mówi o konieczności zadbania o to, aby informacja o nowej usłudze/produkcji dotarła do określonych grup odbiorców. I tak musimy postąpić w przypadku tworzenia bloga. Można wykorzystać sprawdzone, tradycyjne metody promocji, ale skoro reklamujemy narzędzie sieciowe, to koniecznie na witrynie bibliotecznej musi widnieć link do bloga. Warto postarać się, aby takie linki widniały na witrynach instytucji macierzystych i innych, na które zaglądamy stali i potencjalni użytkownicy. Ponadto na firmowych i reklamowych materiałach bibliotecznych można do e-maila i URL dodać adres bloga. Postarajmy się też, aby w innych blogach – bibliotecznych i nie tylko – zamieszczony został link do naszego bloga.

Realizacja przedsięwzięcia – zarządzanie treścią bloga

Przeglądając różne blogi nie-biblioteczne można odnieść wrażenie, że nie ma nic łatwiejszego jak ... zacząć pisać. Pamiętajmy jednak, że mowa tu o blogu „firmowym”. Aby więc wyrobić sobie odpowiednią markę, dbać o wizerunek i cieszyć się zwiększoną ilością linków w wyszukiwarkach niezbędne jest stosowanie kilku podstawowych zaleceń:

- starannie dobrać zespół redaktorów, którzy poza pisaniem zwięzłych i treściwych tekstów powinni wykazać się doskonałą znajomością tematyki bloga, sprawnym wyszukiwaniem w sieci oraz odpowiednim reagowaniem na komentarze czytelników;
- ustalić zasady edytorskie w celu utrzymywania bloga na stałym i wysokim poziomie – co jest szczególnie ważne przy prowadzeniu kilku blogów w jednej bibliotece;
- dobierać styl pisania odpowiedni dla grupy odbiorców, pamiętając o „pamiętnikarskich” początkach tej formy publikowania;
- uatrakcyjnić wpisy – w zależności od tematu – anegdotami, humorem, zdjęciami;
- zwracać uwagę na dodatki do postów: nagłówki (ważne dla wyszukiwarek!), słowa kluczowe (tagi), linki do stron, które cytujemy;
- dbać o częstą aktualizację zawartości, wystrzegając się jednocześnie pisania „na siłę”;
- poszerzać tematykę bloga, o ile takie są potrzeby czytelników.

Ocena

Marketingowe podejście do tworzenia bloga wymaga niezbędnego etapu – oceny przedsięwzięcia, na podstawie której wyciągniemy wnioski i będziemy mogli ulepszać działania. Już samo prowadzenie bloga, który jest serwisem społecznościowym, z natury rzeczy dostarczy sprzężenia zwrotnego w postaci opinii czytelników. Ponadto musimy gromadzić statystyki korzystania z bloga, żeby uzyskać odpowiedzi na podstawowe pytania: do ilu użytkowników dociera i czy dociera do docelowej grupy? Czy czytelnicy wracają do naszego bloga? Jak często komentują wpisy? Ważne jest również czy w innych blogach są linki do naszego. Po

określonym czasie można przeprowadzić ankietę online wśród czytelników. Poza badaniem wykorzystania bloga konieczne jest oszacowanie czasu, który pracownicy poświęcają na jego prowadzenie.

Na zakończenie warto podkreślić znaczenie zakładania blogów przez biblioteki w celach marketingowych, choć zalety wykorzystania ich jako narzędzia promocji i wzajemnej komunikacji są niezaprzeczalne. Z ekonomicznego i technicznego punktu widzenia to idealne rozwiązanie – oprogramowanie jest bezpłatne i nie wymaga znajomości html. Informacje o bibliotece rozpowszechnimy szerzej i łatwiej dzięki RSS. Niewątpliwą korzyścią jest poprawa wizerunku, zwłaszcza wśród młodszej generacji czytelników. Dzięki możliwościom komunikacyjnym bloga integrujemy najbliższe środowisko, a być może przyciągniemy nowych użytkowników?

Bibliografia:

1. AUGUSTYN, Adrian. *Firmowy blog wpisany w strategię marketingową*. In *Opcom* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.opcom.pl/blog/nasze_publicacje/firmowy_blog_wpisany_w_strategie_marketingowa. Stan z dnia 14.10.2007.
2. DERFERT-WOLF, Lidia. *Blogi i RSS dla bibliotekarzy i bibliotek*. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2007, nr 7. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2007/88/a.php?derfert>. Stan z dnia 14.10.2007.
3. FICHTER, Darlene. *Seven Strategies for Marketing in a Web 2.0 World*. In *Marketing Library Services* [Dokument elektroniczny]. 2007, nr 2. Tryb dostępu: <http://www.infoday.com/MLS/mar07/Fichter.shtml>. Stan z dnia 14.10.2007.
4. FICHTER, Darlene. *Why and How to Use Blogs to Promote Your Library's Services*. In *Marketing Library Services* [Dokument elektroniczny]. 2003, nr 6. Tryb dostępu: <http://www.infoday.com/MLS/nov03/fichter.shtml>. Stan z dnia 14.10.2007.
5. GMITEREK, Grzegorz. *Library 2.0. Możliwości zastosowania Web 2.0 w bibliotekach polskich*. In *Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2007, nr 4. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2007/85/a.php?gmiterek>. Stan z dnia 14.10.2007.
6. KOSZOWSKA, Agnieszka. *Biblioteczny marketing 2.0*. In *Bibliowizjer* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://bibliowizjer.blogspot.com/2007/06/biblioteczny-marketing-20.html>. Stan z dnia 14.10.2007.

7. MANESS, Jack M. *Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries*. In *Webology* [Dokument elektroniczny]. 2006, vol. 3, nr 2. Tryb dostępu: <http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>. Stan z dnia 14.10.2007.
8. SCHWARTZ Greg. *Blogs for libraries* [Dokument elektroniczny]. 2005. Tryb dostępu: <http://webjunction.org/do/DisplayContent?id=767>. Stan z dnia 14.10.2007.
9. SKINNER, G. *Filters and rogue librarians: weblogs in the library world* [Dokument elektroniczny]. 2002. Tryb dostępu: <http://www.redgravenstein.com/people/g/mlis/289/weblog/weblog.htm>. Stan z dnia: 14.10.2007.

Tworzenie bibliotek cyfrowych na bazie oprogramowania dLibra

Cezary Mazurek¹, Tomasz Parkoła², Marcin Werla³

Powiększająca się ilość cyfrowych informacji tworzonych na całym świecie wymaga stosowania profesjonalnych narzędzi umożliwiających ich efektywne gromadzenie, przechowywanie, zarządzanie i udostępnianie. W roku 1996 w Poznańskim Centrum Superkomputerowo-Sieciowym (PCSS) rozpoczęto prace badawcze w obszarze repozytoriów dokumentów cyfrowych. Efektem tych prac był opracowany w 1998 roku prototyp oprogramowania do budowy bibliotek cyfrowych. Na jego bazie rok później rozpoczęto tworzenie platformy do budowy bibliotek cyfrowych o nazwie „dLibra” – pierwszego tego typu polskiego oprogramowania.

Od roku 2001 oprogramowanie dLibra rozwijane było jako jeden z projektów w obszarze e-content programu „Polski Internet Optyczny – Zaawansowane Aplikacje, Usługi i Technologie dla Społeczeństwa Informacyjnego” (PIONIER [4]). Pod koniec roku 2002 w ramach współpracy PCSS z Poznańską Fundacją Bibliotek Naukowych (PFBN) uruchomiona została pierwsza publicznie dostępna biblioteka cyfrowa oparta o oprogramowanie dLibra – Wielkopolska Biblioteka Cyfrowa (WBC, <http://www.wbc.poznan.pl/>). Jest to obecnie największa w Polsce bibliotek cyfrowa udostępniająca prawie 50 000 cyfrowych publikacji. Wkrótce śladem WBC poszły również inne instytucje, tworząc w Polsce kolejne biblioteki cyfrowe.

Obecnie system dLibra jest najpopularniejszym w Polsce oprogramowaniem do budowy bibliotek cyfrowych. System ten jest

¹ dr inż. Cezary Mazurek, kierownik Działu Usług Sieciowych Poznańskiego Centrum Superkomputerowo-Sieciowego

² mgr inż. Tomasz Parkoła, analityk systemów komputerowych, uczestnik projektu dLibra, Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe, e-mail: tparkola@man.poznan.pl

³ mgr inż. Marcin Werla, analityk systemów komputerowych, lider projektu dLibra, Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe

wykorzystywany przez ponad 150 instytucji do budowy regionalnych oraz instytucjonalnych bibliotek cyfrowych i repozytoriów. W sieci PIONIER uruchomionych jest obecnie około dwadzieścia tego typu usług. Tworzą one wspólnie polską platformę rozproszonych bibliotek cyfrowych w sieci PIONIER, dającą dostęp do ponad 90 000 tysięcy obiektów cyfrowych wraz z ich metadanymi.

Powstające w Polsce biblioteki cyfrowe można podzielić na dwie grupy: biblioteki instytucjonalne i biblioteki regionalne. Biblioteki instytucjonalne są to biblioteki utrzymywane zazwyczaj na potrzeby jednej instytucji i wykorzystywane do przechowywania i udostępniania materiałów cyfrowych związanych z działalnością tej instytucji. Przykładem mogą tutaj być Biblioteka Cyfrowa Centralnego Ośrodka Doskonalenia Nauczycieli (<http://bc.codn.edu.pl/>), czy Biblioteka Cyfrowa Politechniki Łódzkiej „eBiPol” (<http://ebipol.p.lodz.pl/>). W tej grupie bibliotek wyróżnia się Wirtualny Księgozbiór Federacji Bibliotek Kościelnych FIDES (<http://digital.fides.org.pl/>), którego zawartość jest współtworzona przez wszystkie biblioteki wchodzące w skład Federacji (obecnie jest ich ponad 80).

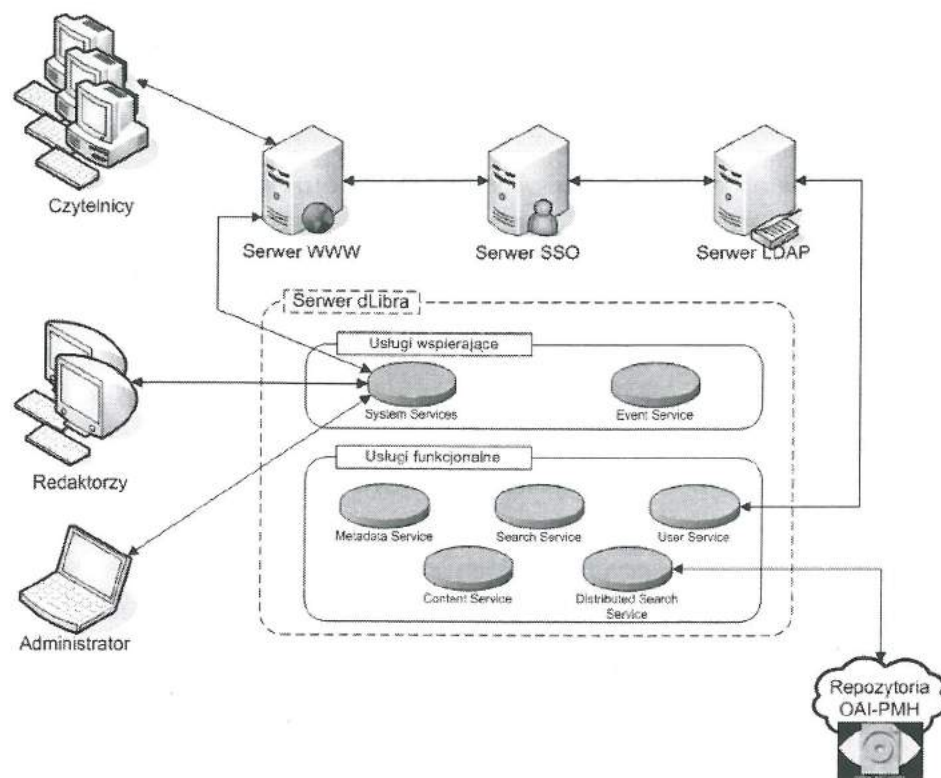
Regionalne biblioteki cyfrowe budowane są zazwyczaj w modelu, który wypracowany został pierwotnie przy tworzeniu Wielkopolskiej Biblioteki Cyfrowej. Jak wspomniano wcześniej biblioteka ta jest efektem współpracy PFBN i PCSS oraz innych instytucji regionu takich jak na przykład Biblioteka Kórnicka PAN czy poznański oddział Archiwum Państwowego. Model działania regionalnej biblioteki cyfrowej wypromowany przez WBC zakłada ścisłą współpracę regionalnych naukowych centrów komputerowych, sieciowych czy obliczeniowych z instytucjami kulturalnymi i naukowymi regionu. Centra obliczeniowe odpowiedzialne są za techniczne aspekty działania biblioteki cyfrowej, zaś pozostałe instytucje zajmują się wprowadzeniem publikacji i odpowiedzialne są za merytoryczną stronę biblioteki. Model taki wdrożony jest m.in. w bibliotekach cyfrowych: Dolnośląskiej, Kujawsko-Pomorskiej, Podlaskiej czy Zielonogórskiej. Inny model przyjęły np.: Małopolska Biblioteka Cyfrowa, która zdecydowała się na powierzenie

aspektów technicznych firmie komercyjnej i Śląska Biblioteka Cyfrowa, której obsługę informatyczną zapewnia Biblioteka Śląska.

Jak wspomniano powyżej, dLibra jest oprogramowaniem, które może być wykorzystywane do budowy bibliotek cyfrowych, instytucjonalnych repozytoriów dokumentów, cyfrowych archiwów oraz innych tego typu usług sieciowych. System ten pozwala na przechowywanie obiektów cyfrowych w dowolnym formacie (np. wieloplikowe dokumenty HTML, PDF, nagrania audio i video, itd.), a każdy z przechowywanych obiektów opisany może być przy pomocy zdefiniowanego w ramach danego repozytorium zestawu metadanych. Przechowywane obiekty mogą być udostępniane czytelnikom w Internecie poprzez dedykowane strony www repozytorium. Repozytoria dLibra mogą także współpracować z innymi systemami informacyjnymi przy użyciu otwartych formatów i protokołów komunikacyjnych, takich jak *Open Archives Initiative – Protocol for Metadata Harvesting* (OAI-PMH [1]) czy kanały RSS. System dLibra składa się z trzech podstawowych elementów:

- Serwer biblioteki cyfrowej – odpowiedzialny za realizację wszystkich funkcji biblioteki, uruchomiony na dedykowanym komputerze (lub kilku komputerach), niedostępny bezpośrednio dla użytkowników;
- Aplikacja redaktora i administratora – pozwala użytkownikom tworzącym repozytorium cyfrowe (wprowadzającym obiekty cyfrowe, opisującym je itp.) oraz administratorom na korzystanie z funkcji repozytorium;
- Aplikacja czytelnika – dostępna poprzez strony www, pozwala użytkownikom („czytelnikom”) korzystać z zasobów zgromadzonych w repozytorium cyfrowym.

Podział ten został przedstawiony na poniższym rysunku 1.



Rys. 1. Schemat architektury systemu Libra

Źródło: opracowanie własne

Jedną z podstawowych funkcji oprogramowania dLibra jest przechowywanie obiektów cyfrowych. Wiąże się z tym również inne mechanizmy systemu dLibra, takie jak planowanie obiektów cyfrowych, grupowanie podobnych obiektów w większe struktury, zarządzanie wersjami obiektów cyfrowych oraz tworzenie kolekcji powiązanych ze sobą obiektów [3].

Użytkownicy systemu dLibra korzystają z zasobów repozytorium poprzez strony www. Mają tam oni do dyspozycji wiele różnych funkcji, takich jak przeglądanie indeksów obiektów cyfrowych, dostęp do statystyk ich wykorzystania itp. Kluczową funkcją jest tu jednak funkcja wyszukiwania w lokalnych zasobach. Wyszukiwanie to odbywa się w metadanych opisowych obiektów cyfrowych oraz w treści tych obiektów,

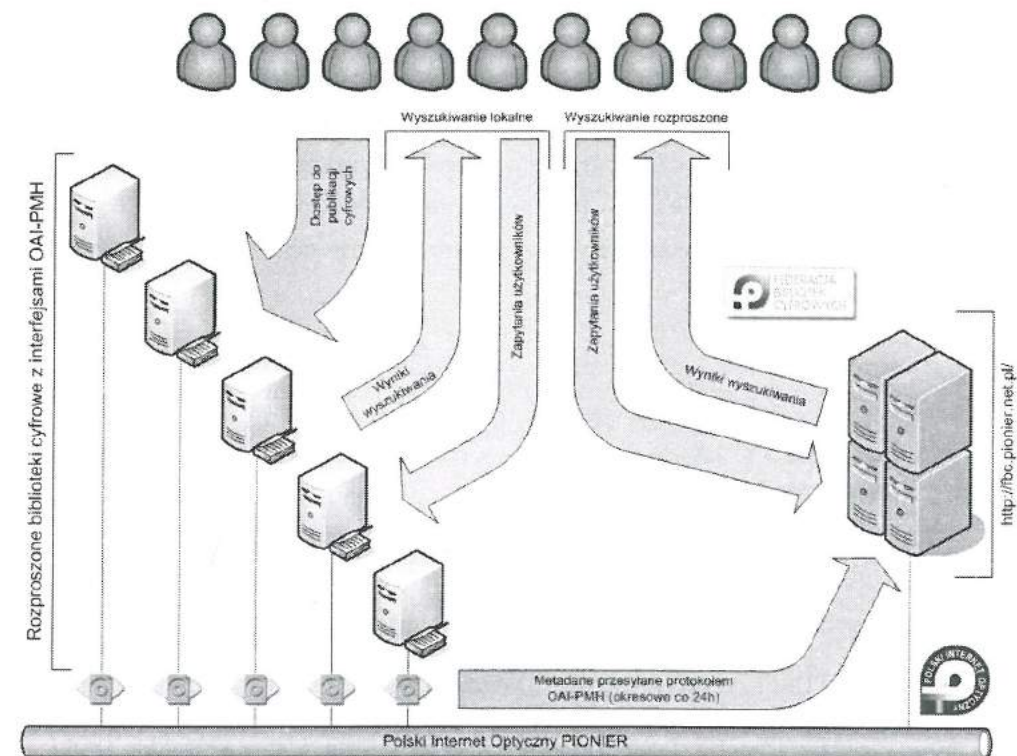
z których można ją wyodrębnić w postaci tekstowej (czyli np. dokumenty HTML czy PDF). Korzystając z zaawansowanego formularza wyszukiwania możliwe jest określenie zakresu wyszukiwania oraz wykorzystanie wyrażeń logicznych do łączenia kilku zapytań prostych. Poza wyszukiwaniem w zasobach lokalnych system dLibra pozwala na przeszukiwanie metadanych opisowych obiektów znajdujących się w innych (zdalnych) repozytoriach cyfrowych wspierających otwarty standard wymiany metadanych OAI-PMH. Dzięki tej właściwości możliwe było utworzenie polskiej platformy bibliotek rozproszonych w sieci PIONIER, gdzie każde repozytorium udostępnia funkcję wyszukiwania zasobów rozproszonych z całej sieci bibliotek [2]. Użytkownicy www mogą również przeglądać zasoby repozytorium używając indeksów wartości z metadanych lub kolekcji obiektów cyfrowych.

W zakresie integracji z innymi systemami informatycznymi, system dLibra bazuje na otwartych, publicznie dostępnych standardach komunikacyjnych. Jest to m.in. wsparcie dla protokołu OAI-PMH. Każde repozytorium dLibra może zarówno pobierać informacje z innych repozytoriów OAI-PMH jak i udostępniać informacje o swoich lokalnych zasobach. dLibra umożliwia również przeprowadzanie procesu uwierzytelniania przy użyciu zewnętrznych serwerów LDAP lub systemów Single Sign-On. Umożliwia to np. integrację biblioteki cyfrowej z bazą danych pracowników danej instytucji. Wiele informacji dostępnych na stronach www repozytorium dLibra jest dostępnych również w formie kanałów RSS.

Najnowszym elementem infrastruktury bibliotek cyfrowych w Polsce jest wyszukiwarka „Federacja Bibliotek Cyfrowych” (FBC) udostępniona w czerwcu 2007 roku pod adresem <http://fbc.pionier.net.pl/>. FBC ma na celu wirtualne połączenie bibliotek cyfrowych i repozytoriów dostępnych w polskim Internecie oraz udostępnienie nowych zaawansowanych funkcji i usług sieciowych realizowanych w tym środowisku. Ponadto misją serwisu jest ułatwienie wykorzystania zasobów polskich bibliotek cyfrowych i repozytoriów oraz zwiększenie widoczności tych zasobów w światowym Internecie.

Serwis FBC przede wszystkim służy jako wyszukiwarka rozproszonych zasobów. Aby przeszukać zasoby bibliotek cyfrowych czytelnicy mają dwie możliwości: mogą użyć wyszukiwania lokalnego po kolei w każdej z bibliotek cyfrowych lub mogą użyć wyszukiwania rozproszonego w FBC lub innej bibliotece cyfrowej. Z pomocą wyszukiwania rozproszonego otrzymują jedną listę wyników zawierającą zasoby z wielu repozytoriów. Wybranie konkretnego wyniku z tej listy powoduje przejście do właściwej strony biblioteki czy repozytorium, w którym ten obiekt się znajduje. Dodatkowo, w celu jak najszerzego promowania polskich zasobów cyfrowych, serwis FBC pozwala na umieszczenie swojego interfejsu wyszukiwawczego na dowolnej innej stronie w postaci mini-wyszukiwarki. Ponadto każdy internauta może również dodać funkcję przeszukiwania FBC bezpośrednio do swojej przeglądarki internetowej. Wtedy ma on możliwość wyszukiwania w FBC wprost z pola wyszukiwawczego przeglądarki (zob. rys. 2).

Inną ważną funkcją serwisu FBC to mechanizm rozpoznawania unikalnych identyfikatorów zasobów cyfrowych (nadawanych automatycznie podczas tworzenia), który na podstawie unikalnego identyfikatora obiektu uzyskuje informacje o nim oraz jego aktualny adres. Mechanizm ten może być również wykorzystany do utworzenia trwałej referencji do obiektu cyfrowego, np. na potrzeby odwołań w bibliografii.



Rys. 2. Schemat działania serwisu FBC

Źródło: opracowanie własne

Szczególnie istotną, z punktu widzenia instytucji tworzących polskie zasoby cyfrowe funkcją FBC, jest możliwość przeszukiwania zebranych w jednym miejscu planów digitalizacji poszczególnych bibliotek cyfrowych. Poza przeszukiwaniem możliwe jest również przeglądanie pełnej listy publikacji planowanych oraz wygenerowanie specjalnej postaci tej listy przeznaczonej do wydruku.

Pomimo rozbudowanych możliwości oprogramowanie dLibra jest stale udoskonalane na podstawie zebranych doświadczeń użytkowników oraz prowadzonych przez PCSS prac badawczo-rozwojowych. Obecnie prowadzone są badania, które mają na celu identyfikację podstawowych usług repozytoriów cyfrowych oraz zdefiniowanie mechanizmów ich współdziałania oraz kompozycji. Prace te prowadzone są w ramach projektu

badawczego nr 3 T11C 023 30 Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego: „Mechanizmy usług atomowych dla rozproszonych bibliotek cyfrowych”. W najbliższym czasie rozwój oprogramowania dLibra będzie również koncentrował się na technologiach Web 2.0 pozwalając czytelnikom wspomagać tworzenie czy opisywanie zasobów repozytorium. W planach rozwoju uwzględnione są również prace związane z problemem długoterminowego przechowywania obiektów cyfrowych.

Bibliografia:

1. LAGOZE, Carl, VAN DE SOMPEL, Herbert. The Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting [Dokument elektroniczny]. 2004. Tryb dostępu: <http://www.openarchives.org/OAI/openarchivesprotocol.html>. Stan z dnia 15.10.2007.
2. MAZUREK, Cezary, STROIŃSKI, Maciej, WERLA, Marcin, WĘGLARZ, Jan. Metadata harvesting in regional digital libraries in PIONIER Network. In *Campus-Wide Information Systems*. 2006, vol. 23, no. 4, s. 241-253. ISSN 1065-0741.
3. MAZUREK, Cezary, WERLA, Marcin. Digital Object Lifecycle in dLibra Digital Library Framework. In *9th DELOS Workshops Proceedings* [Dokument elektroniczny]. 2005. Tryb dostępu: <http://delos-wp5.ukoln.ac.uk/dissemination/pdfs/werla.pdf>. Stan z dnia: 15.03.2008.
4. PIONIER: Polski Internet Optyczny – Zaawansowane Aplikacje, Usługi i Technologie dla Społeczeństwa Informacyjnego – Program rozwoju infrastruktury informatycznej polskiego środowiska naukowo-akademickiego na lata 2001-2005 [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://kbn.icm.edu.pl/analizy/pionier/new/index.html>. Stan z dnia: 10.03.2008.

System Wiki jako nowe narzędzie warsztatu bibliotekarskiego

Aleksandra Antoniewicz¹

We współczesnej literaturze bibliotekoznawczej na całym świecie coraz szerzej dyskutowane jest zagadnienie Library 2.0. Termin ten wywodzi się z określenia Web 2.0, a w naszym tłumaczeniu oznacza Bibliotekę 2.0. Pojęcie to stworzone zostało przez Michaela Caseya na blogu LibraryCrunch w odniesieniu do nowo powstałych określeń Web 2.0 i Business 2.0. [7]. Następnie termin ten użyty został w październiku 2005 roku na konferencji Public Library Authorities przez K. Chad'a, dyrektora naczelnego brytyjskiej firmy Talis, zajmującej się wytwarzaniem oprogramowania dla bibliotek. Biblioteka 2.0 jest określeniem biblioteki, na którą coraz większy wpływ ma szereg społecznych zmian i technologicznych innowacji. Bibliotekarze, jako organizatorzy współczesnych bibliotek nie mogą dłużej pozostać obojętni na zmiany zachodzące w otaczającym nas świecie Web 2.0. [11].

Próby uporządkowania informacji na temat nowopowstałego terminu i poniekąd stworzenia jego definicji podjął się w oparciu o White Paper autorstwa P. Millera Jack M. Maness [10]. Według niego Library 2.0 to zastosowanie w bibliotece interaktywnych, multimedialnych, współtworzonych przez odbiorców oraz opartych na wykorzystaniu sieci internetowej technologii. W praktycznej działalności bibliotekarskiej wykorzystywane powinny zacząć być: synchroniczne usługi komunikacyjne, media strumieniowe, blogi, Wiki, sieci społeczne, tagowanie, kanały RSS oraz mieszanki czyli mashups. Biblioteka 2.0 jest skoncentrowana na użytkowniku, wprowadza w życie multimedialne

¹ mgr Aleksandra Antoniewicz, Biblioteka Wyższej Szkoły Bankowej w Gdańsku, e-mail: aantoniewicz@wsb.gda.pl

doświadczenia, jest społecznie bogata, pozwala społeczeństwu wpływać na swój rozwój.

Te podstawowe założenia teoretyczne dopiero zaczynają być wprowadzane w życie. Do Polski zaczynają dopiero docierać informacje na ten temat, dlatego też niezbędne jest zapoczątkowanie szerszej dyskusji na temat Biblioteki 2.0, nie tylko na forach internetowych bibliotekarzy cyfrowych, ale także w środowisku naukowym bibliotekoznawców.

W rozdziale przedstawiono znaczenie i możliwości rozwojowe jednej z wymienionych technologii będących podstawą stworzenia organizacyjnie dojrzałej Library 2.0, jaką jest system Wiki.

System Wiki jest jednym z podstawowych narzędzi tworzących Bibliotekę 2.0. Jest to serwis internetowy, w tworzeniu którego może brać udział każdy użytkownik sieci www, po wcześniejszym uzyskaniu pozwolenia na współtworzenie go przez twórcę lub administratora strony. Po rejestracji, której warunki i zasady ustala autor Wiki, każdy użytkownik staje się potencjalnym współtwórcą strony powszechnie dostępnej. Po każdorazowym załogowaniu się odbiorca może uczestniczyć w powstawaniu serwisu podobnego w swym działaniu do strony internetowej, jednakże dużo prostszego w obsłudze. Powiązanie pomiędzy stronami oraz formatowanie tekstu jest wyjątkowo proste, dzięki zastosowaniu hipertekstu. Załogowany użytkownik może dodawać, zmieniać i poprawiać tekst widoczny dla każdego innego użytkownika sieci internetowej.

Serwisy Wiki są podobne do siebie, co może wydawać się ich wadą, jednakże dzięki temu łatwo odróżniają się od standardowych stron www, natomiast interfejs zmieniać można w zależności od gustu i zainteresowań administratora. Kolejną zaletą systemu jest łatwe wyszukiwanie informacji. Ponadto Wiki nie wymagają żadnego specjalistycznego oprogramowania na komputerze użytkowników, oprócz dowolnej przeglądarki internetowej, nawet tych dostępnych bezpłatnie, jak Opera czy Firefox.

Jedną z nielicznych wad systemu Wiki jest brak kontroli nad tekstem wprowadzanym przez użytkownika. Możliwe jest łatwe sprawdzenie tego kto, kiedy i w jaki sposób zmieniał treść serwisu, ale na tym kończy się wpływ twórcy serwisu na ostateczne dzieło, gdyż nie istnieje

możliwość weryfikacji treści przed wprowadzeniem ich każdorazowo do serwisu i ukazaniem się jej dla reszty czytelników. W przypadku wykorzystania systemu Wiki do stworzenia wirtualnego serwisu zawierającego informacje o wartości naukowej wątpliwe może wydawać się zaufanie do treści tam zawartej, gdyż niezbędna byłaby wcześniejsza weryfikacja wprowadzanych danych, lub też ich recenzja. Jednakże i na tego typu słowa krytyki zwolennicy Wiki znaleźli rozwiązanie, o czym świadczyć będzie przykład zastosowania Wiki właśnie do tworzenia baz naukowych. Z drugiej strony dla osób, dla których problem ten jest nie do ominięcia nie powinno to zmniejszać znaczenia Wiki, a jedynie kierować jego praktyczne wykorzystanie w kierunku tworzenia serwisów zawierających informacje, których weryfikacja jest niepotrzebna lub niemożliwa, ze względu na ich względność czyli opinie i wypowiedzi na konkretny temat, lub też ograniczyć dostęp do rejestracji dla zaufanych użytkowników wprowadzając wcześniejszą selekcję np. wybierając tylko pracowników danej instytucji lub też danego działu.

Jednym z najprostszych rozwiązań kwestii weryfikacji zawartych w serwisie Wiki informacji i danych jest ograniczone zaufanie, oparte na sprawdzeniu źródeł, lub też zaplanowaniu konieczności potwierdzenia bibliograficznej treści merytorycznej przypisami bibliograficznymi, jeżeli informacje te mają wartość naukową. Natomiast selekcję użyteczności informacji zawartych w serwisie pozostawia się już czytelnikom. Krytyczne podejście do danych tam zawartych musi być zasadą podstawową dla wszystkich użytkowników chcących się na Wiki opierać.

Jedną z podstawowych zalet systemu Wiki dla bibliotekarzy jest łatwość jego obsługi. W z informatyzowanym świecie, w jakim jesteśmy zmuszeni żyć, niezbędny jest wpływ bibliotekarzy na wygląd stron internetowych. Do tej pory wpływ ten był ograniczony ze względu na brak wiedzy fachowej, niezbędnej do stworzenia serwisu internetowego. Autorami stron internetowych bibliotek są często informatycy i tylko ograniczona liczba bibliotekarzy może swoje pomysły wprowadzić w życie, gdyż nie jest w stanie ominąć bariery niewiedzy w tym zakresie. Dlatego też strony te nie wyrażają idei ogółu, ale ograniczonej liczby ludzi. Natomiast Wiki umożliwia demokratyzację procesu powstawania serwisu, którego

autorem może być każdy szeregowy pracownik biblioteki, w której takowy serwis powstaje. Co więcej autorami serwisu mogą być nawet bibliotekarze ze wszystkich stron świata, którzy mogą nie mieć możliwości porozmawiania w cztery oczy, natomiast poglądy wymieniać mogą codziennie. Dlatego też Wiki stało się jedną z najskuteczniejszych metod skracania dystansu pomiędzy różnymi ośrodkami naukowymi, ułatwiającą kontakt i wymianę wiedzy i informacji, gdyż dotrzeć może do każdej osoby mającej komputer z połączeniem do Internetu.

Pierwszy program WikiWikiWeb autorstwa Warda Cunninghama powstał w 1995 roku. Wtedy też nazwa ta, oznaczająca w języku hawajskim słowo, bardzo szybko weszła w powszechne użycie. Jednakże swą największą popularność osiągnęła po roku 2001 kiedy to zaczęła funkcjonować Wkipedia: Wolna Encyklopedia, autorstwa Jima Wales'a i Larry'ego Sanger'a [5]. Ogromna popularność Wikipedii na całym świecie, także w Polsce sama potwierdza jej zalety i możliwości [14]. Polska wersja językowa zawiera obecnie ponad 360 tys. artykułów i 18 tys. grafik.

Możliwości wykorzystania Wiki nie ograniczają się do encyklopedii i są znacznie szersze. Poniższy tekst koncentruje się na praktycznym wykorzystaniu systemu Wiki w bibliotekach podając konkretne możliwości i rozwiązania już zastosowane.

Możliwość ograniczonego dostępu do serwisu Wiki wykorzystać można organizując serwis dla konkretnych grup współpracy lub nauki. Poprzez tworzenie serwisów Wiki, na których do głosu dopuszczeni będą wszyscy pracownicy biblioteki, lub też sieci bibliotek ułatwione zostanie zarządzanie informacją w organizacji. Poprzez szybki i prosty kontakt ze współpracownikami praca nad konkretnym projektem, lub też ogólne budowanie bazy zawierającej zbiór informacji na dany temat, czy to związany stricte z bibliotekoznawstwem, czy tylko ułatwiający pracę bibliotekarzom, staje się dużo szybsze i prostsze. Poza tym informacje już zamieszczone w serwisie stają się wspólnym osiągnięciem instytucji organizującej Wiki i nawet w przypadku odejścia lepszych pracowników ich osiągnięcia zostają osiągnięciami biblioteki, gdyż prawa autorskie są poprzez system Wiki ograniczone.

Drugą możliwością wykorzystania Wiki jest doprowadzenie do współpracy odbiorców poprzez umożliwienie im współtworzenia serwisu. W tym przypadku zarejestrować się może każdy, kto chce mieć wpływ na tworzenie Wiki. Tutaj przedstawiają się szerokie, prawie nieograniczone możliwości wykorzystania Wiki przez bibliotekarzy. Najbardziej ogólnym typem Wiki może być pewnego rodzaju strona informacyjna na temat miasta, dzielnicy, środowiska społecznego, lub też historii biblioteki. Temat może być dowolny, natomiast ważne jest to, by skupić zainteresowanie odbiorców wokół biblioteki, która jest pomysłodawcą serwisu. Znaczenie tego typu inicjatywy jest głównie marketingowe, a dokładnie – promujące bibliotekę w środowisku ją otaczającym, poza tym rozwija także działalność kulturową i dydaktyczną ośrodka. Przykładem takiego zastosowania Wiki jest serwis autorstwa bibliotekarza Schmid't'a na temat domostw historycznych w Western Springs [13]. Wiki może stać się tym, czym jest małonakładowy biuletyn wydawany przez bibliotekę, lub też ścienna gazetka dostępna non-stop, gdzie bez przerwy każdy może coś od siebie dodać, uatrakcyjnić, czymś się podzielić. Odbiorca bierze w ten sposób udział w tworzeniu dzieła, może być dumny z jego wyglądu i sam też promuje je wśród znajomych, promując w ten sposób bibliotekę.

Kolejnym praktycznym zastosowaniem Wiki jest katalog on-line zasobów bibliotecznych wraz z ocenami, recenzjami i wypowiedziami na temat konkretnych książek. Popularność tego typu serwisu rekomendującego książki potwierdza rozwój portalu BiblioNETka.pl [1]. Możliwość wypowiedzi na temat konkretnego tytułu, opisanie jego treści i subiektywnej wartości umożliwić może dyskusje pomiędzy czytelnikami na temat dzieł dostępnych w bibliotece administrującej tego typu Wiki. Już od bibliotekarzy zależy, czy to oni wprowadziliby tytuły do serwisu, czy pozostawiliby w tym względzie inicjatywę czytelnikom, a sobie tylko i wyłącznie kontrolę nad zamieszczanymi tekstami.

Innym przykładem wykorzystania Wiki jest rodzaj wirtualnego informatorium, które wzbogaciłoby w znacznym stopniu pracę bibliotekarzy odpowiedzialnych za informację naukową. Przykładem skuteczności i atrakcyjności tego typu Wiki jest Ohio University Library Biz Wiki [12]. Bibliotekarz Chad Boeninger stworzył serwis informacyjny,

zawierający linki oraz wiadomości na temat przedsiębiorstw, przemysłu, międzynarodowego biznesu i marketingu. Codziennie aktualizowany przez kilkudziesięciu użytkowników serwis zawiera artykuły na temat specjalistycznych stron internetowych, recenzje książek, opisy baz danych. Zawarte w Biz Wiki treści mają na celu ułatwienie prowadzącym badania naukowe znalezienie wiadomości i źródeł na tematy ich interesujące.

Swoisty dział informacji naukowej dostępny o każdej porze, w każdym miejscu podłączonym do sieci wydaje się spełnieniem marzeń wielu badaczy i pracowników naukowych. Przede wszystkim jednak ważne jest to, iż jedna osoba odpowiedzialna za stworzenie serwisu tego typu nie byłaby w stanie sprawdzić wszystkich stron internetowych, gdyż codziennie powstaje ich kilkadziesiąt i codziennie innych kilkadziesiąt przestaje istnieć. Tylko właśnie współpraca z odbiorcami surfującymi po Internecie może sprawić, że nasze zasoby będą aktualne i bogate.

Następnym zastosowaniem Wiki jest serwis informacyjny zawierający pełne wiadomości na temat jakiejś dziedziny wiedzy, w tym przypadku jest to bibliotekoznawstwo. Nie trzeba już takowych serwisów wymyślać, gdyż funkcjonują one już i mają liczną grupę zwolenników. Jednym z nich jest Library Success: A Best Practices Wiki [9]. Jest to serwis, gdzie bibliotekarz z każdego zakątka świata może wymienić się swoimi doświadczeniami, pomysłami i wiadomościami. Serwis podzielony jest m.in. na działy tematyczne: zarządzanie, marketing, podnoszenie kwalifikacji przez bibliotekarzy, zbiory, wpływ technologii na rozwój bibliotek. Pod konkretnymi działami znajdują się artykuły, lub też linki do stron internetowych zawierających szczegółowe informacje na dany temat.

Drugim tego typu serwisem jest Library and Information Science Wiki [8] działające od 30 lipca 2005 roku. Tutaj także znajdują się artykuły z szeroko pojętej dziedziny wiedzy, jaką jest bibliotekoznawstwo. Każdy może zamieścić tam swoje artykuły, lub też samemu skorzystać z bogatej zawartości, w tym instruktaży na temat organizowania konferencji, prezentowania referatu lub udziału w rozmowie kwalifikacyjnej na stanowisko bibliotekarza [4].

Ostatnim już przykładem wykorzystania Wiki w pracy bibliotekarza jest specjalistyczny serwis Biblioteki Uniwersytetu Connecticut [2]

odwołujący się do corocznej Konferencji ALA w Chicago. Wiki ta zawiera informacje na temat miasta, w którym odbywać się będzie konferencja, stanowi swoisty przewodnik dla osób, które po raz pierwszy odwiedzają Chicago. Znajduje się w nim przewodnik po restauracjach, hotelach, środkach komunikacji, wykaz wydarzeń i atrakcji, mapki i zdjęcia. Wiki to nie tylko uprzyjemnia pobyt uczestników na konferencji, ale także popularyzuje bibliotekę w różnych środowiskach, gdyż serwis ten może być przydatny nie tylko dla bibliotekarzy odwiedzających Chicago.

Własną Wiki może utworzyć każdy, wystarczy tylko postępować wedle instrukcji znajdujących się na takich stronach, jak: <http://pl.wikidot.com/>, www.wikia.pl, lub też <http://pbwiki.com/>. Zależnie od potrzeb można założyć płatny serwis, lub też bezpłatny. Ten drugi pozbawiony może być najnowocześniejszych udogodnień jakimi są m.in. filtry spamu, ułatwiający walkę z tzw. wandalizmem czyli zamieszczaniem niepoprawnych treści. Należy tylko kierować się kilkoma prostymi zasadami, by nie napotkać na pojawiające się w późniejszym okresie problemy. Wiki musi mieć konkretną, z góry ustaloną strukturę, z podziałami łatwymi do rozróżnienia przez użytkowników. Stworzony powinien zostać regulamin i zasady zamieszczania informacji jasne dla odbiorcy. Uniknie się w ten sposób niepotrzebnego odpowiadania na mnóstwo e-maili z pytaniami. Poza tym, aby uniknąć zaskarżenia o treści zamieszczane na Wiki, umieszczone powinno zostać na niej zobowiązanie, że biblioteka nie odpowiada za opublikowane treści [3].

System Wiki może znaleźć swoje wykorzystanie jako forum wymiany doświadczeń, wiedzy fachowej, informacji na temat pracy bibliotekarzy określonych grup, może także wprowadzić współpracę z czytelnikiem, który umieszcza w serwisie swoje propozycje, uwagi, a także doświadczenia związane z korzystaniem z usług konkretnej instytucji. Może to być serwis zawierający wypowiedzi jedynie na temat książek, ich recenzje i komentarze dotyczące ich treści². Może stać się także pewnego rodzaju encyklopedią pojęć wykorzystywanych na terenie konkretnej instytucji. Narzędzie to umożliwi wsparcie osoby zarządzającej jakością oraz

² Przykładowym wykorzystaniem w praktyce Wiki jest WikiBiblioteka: http://pl.literature.wikia.com/wiki/Strona_główna_polska_encyklopedia_literatury, która dopiero zaczyna swoją działalność. Znajduje się w niej dopiero 9 haseł i 3 grafiki.

informacją w bibliotece. Innym wykorzystaniem jest pewnego rodzaju pomoc dydaktyczna dla czytelników, którzy poprzez zadawanie pytań uzyskują odpowiedzi od bibliotekarzy, które to potem mogą być wykorzystywane przez innych czytelników. System Wiki stanowi kolejną przestrzeń, w której działać może i rozwijać się informacja naukowa. Wiki stanowiąc mogą nowoczesne wirtualne grupy wspólnego uczenia się i pozyskiwania informacji.

Tworzenie Wiki nie jest rzeczą łatwą, wymaga czasu i pracy, jednakże jest to jedna z prostszych, dostępnych dla każdego metod poprawy i unowocześnienia wizerunku biblioteki. Tą drogą łatwiej dotrzeć do młodszego odbiorcy, który często woli spędzać czas przed komputerem, niż osobiście zjawić się w budynku biblioteki. Stosunek bibliotekoznawców do nowoczesnych metod zarządzania informacją w bibliotekach powinien zacząć się zmieniać, tak jak zmienia się świat Web 2.0. Starsza kadra powinna z większym zaufaniem podejść do nowych rozwiązań i zacząć traktować bibliotekarzy cyfrowych z należyty szacunkiem, poprzez podniesienie ich pracy do rangi pracy naukowej i dydaktycznej. W ten właśnie sposób bibliotekarze wychodzą naprzeciw nowym oczekiwaniom i starają się nadażyć za ciągłymi zmianami, jakimi charakteryzuje się Biblioteka 2.0.

Bibliografia:

1. Biblionetka.pl [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.biblionetka.pl/>. Stan z dnia 25.03.2007.
2. FARKAS, Meredith. ALA Chicago 2005 [Dokument elektroniczny]. 2005. Tryb dostępu: http://meredith.wolfwater.com/wiki/index.php?title=Main_Page. Stan z dnia 25.03.2007.
3. FARKAS, Meredith. So You Want to Build A Wiki? In *WebJunction* [Dokument elektroniczny]. 2005. Tryb dostępu: <http://webjunction.org/do/DisplayContent?id=11262>. Stan z dnia 25.03.2007.
4. How to guides [Dokument elektroniczny]. 2005. Tryb dostępu: http://liswiki.org/wiki/Category:HOWTO_guides. Stan z dnia 25.03.2007.
5. HUBBARD, John. *Why wiki?* [Dokument elektroniczny]. 2006. Tryb dostępu: <http://www.uwm.edu/Libraries/courses/wiki/>. Stan z dnia 25.03.2007.

6. LEUF, Bo, CUNNINGHAM, Ward. *The Wiki Way: Quick Collaboration on the Web*. Boston: Addison-Wesley, 2001. ISBN 020171499X, 978-0201714999.
7. Library 2.0 [Dokument elektroniczny]. 2007. Tryb dostępu: http://en.wikipedia.org/wiki/Library_2.0. Stan z dnia 25.03.2007.
8. Library and Information Science wiki [Dokument elektroniczny]. 2005. Tryb dostępu: http://liswiki.org/wiki/Main_Page. Stan z dnia 25.03.2007.
9. Library Success: A Best Practices Wiki [Dokument elektroniczny]. 2005. Tryb dostępu: http://www.libsuccess.org/index.php?title=Main_Page. Stan z dnia 25.03.2007.
10. MANESS, Jack M. Library 2.0. Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries [Dokument elektroniczny]. 2006. Tryb dostępu: <http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html#18>. Stan z dnia 25.03.2007.
11. MILLER, Paul. Library 2.0. The challenge of disruptive innovation [Dokument elektroniczny]. 2006. Tryb dostępu: http://www.talis.com/resources/documents/447_Library_2_prf1.pdf. Stan z dnia 25.03.2007.
12. Ohio University Library Biz Wiki [Dokument elektroniczny]. 2005. Tryb dostępu: http://www.library.ohiou.edu/subjects/bizwiki/index.php/Main_Page. Stan z dnia 25.03.2007.
13. Western Springs History a joint project of the Thomas Ford Memorial Library and Western Springs Historical Society [Dokument elektroniczny]. 2007. Tryb dostępu: <http://www.westernspringshistory.org/>. Stan z dnia 25.03.2007.
14. Wikipedia Wolna encyklopedia [Dokument elektroniczny]. 2007. Tryb dostępu: http://pl.wikipedia.org/wiki/Strona_g%C5%82%C3%B3wna. Stan z dnia 25.03.2007.

Wpływ nowych technologii na organizację pracy oddziałów informacji naukowej

Anna Cież¹

Jak wielką wartość w dzisiejszych czasach ma informacja – nie trzeba nikogo przekonywać. W dobie obecnych technologii ważne jest, aby te informacje usystematyzować, zebrać i udostępnić w sposób najlepszy dla potencjalnego odbiorcy. Sercem każdej instytucji, a szczególnie biblioteki naukowej, jest punkt informacji.

Do podstawowych zadań oddziałów informacji naukowej należy tworzenie i udostępnianie warsztatu informacyjnego, realizacja usług informacyjnych, szkolenie użytkowników i koordynowanie praktyk bibliotecznych oraz praca bibliograficzna i dokumentacyjna. Główne zadanie – tworzenie i rozpowszechnianie informacji na linii biblioteka – użytkownik [12, s. 277].

Rozwój nowych technologii wpłynął na każde z tych zadań, często czyniąc je łatwiejszymi bądź bardziej urozmaiconymi. Aby dobrze informować należy określić odbiorcę komunikatu. W przypadku bibliotek uniwersyteckich odbiorcami będą studenci, którym nowe technologie nie są obce, a nawet tok wielu studiów wymusza na nich znajomość pewnych narzędzi, które na etapie rozpowszechniania informacji są bardzo ważne. Można więc określić, że odbiorca jest przygotowany na przyjęcie tak przygotowanego komunikatu poprzez dostęp do Internetu i znajomość nowych technologii.

Formy informowania można podzielić na bezpośrednie – a więc wizyty w samych oddziałach oraz pośrednie, co w tym przypadku można określić jako zdalne, wykorzystując takie narzędzia jak poczta elektroniczna,

¹ mgr Anna Cież, Wyższa Szkoła Bankowa we Wrocławiu, e-mail: annaciez@gmail.com

formularze elektroniczne, komunikatory internetowe, platformy e-learningowe.

Najprostszą formą dotarcia do odbiorcy z informacją jest częste aktualizowanie stron internetowych bibliotek, zamieszczanie tam bieżących komunikatów, powiadamianie o nowych usługach. Wiele bibliotek korzysta z dobrodziejstw intranetu [11], tworząc system wewnętrznej komunikacji przy pomocy przeglądarek www, gdzie łatwo uzyskuje się informacje i łatwo tymi informacjami zarządzać.

Dużym ułatwieniem dla odbiorców są formularze elektroniczne. Skracają czas w oczekiwaniu na odpowiedź, ułatwiają zadanie pytania i uzyskanie informacji. Wiele ośrodków zastosowało formę formularza elektronicznego pt.: „Pytanie do dyżurnego bibliotekarza”. Formularze internetowe stanowią podstawowy element aplikacji internetowej. Służą do budowania specjalnego interfejsu czytelnika, który można dostosować do potrzeb poszczególnych organizacji, instytucji, etc. Formularze prezentują informacje użytkownikowi praktycznie w każdej przeglądarce, dzieląc się na dwie części: część interfejsu oraz część kodu logicznego, co pozwala na maksymalne dostosowanie formularza do każdego klienta [1].

Ciekawą sprawą jest wkroczenie do bibliotek komunikatorów internetowych. Wiele z ośrodków informacji naukowej rozszerza wachlarz dostępności dla użytkownika przez komunikatory internetowe. Komunikator internetowy służy do natychmiastowego przesyłania wiadomości pomiędzy dwoma lub większą ilością komputerów. Proces takiej komunikacji jest bardzo prosty, system informuje m.in. poprzez dźwięki o nadejściu nowego komunikatu, co pozwala na natychmiastową reakcję – czyli wysłanie komunikatu zwrotnego. Instant Messaging [7] (komunikacja natychmiastowa) różni się tym od poczty elektronicznej tym, iż pozwala na przesyłanie wiadomości o obecności użytkowników, osób uczestniczących w konwersacji. Obecnie można przysyłać również komunikaty głosowe, co przypomina zwykłą rozmowę [6]. Można nie tylko dzwonić bezpłatnie z komputera na komputer, ale również z komputera na telefon stacjonarny czy telefon komórkowy. Plusem komunikatorów jest również możliwość archiwizacji rozmów, co pozwala prowadzić statystyki i wpływać na jakość udzielanych informacji. Użytkownicy komunikatorów

w łatwy sposób generują jakość komunikatów oferowanych przez biblioteki. Możliwość ustawiania opisów m.in. w polskim komunikatorze Gadu-Gadu pozwala na natychmiastową reakcję biblioteki na wydarzenia niezaplanowane, nieoczekiwane, np. zmiany godzin funkcjonowania, informowania o nowościach, zmianie interfejsu czy awarii katalogu online. Pytania stawiane przez użytkowników GG dotyczą różnych spraw: struktury biblioteki, godzin funkcjonowania poszczególnych oddziałów, poszukiwania bibliograficzne, ustalanie właściwości opisów po poszukiwaniu literatury fachowej. Narzędzie to jest proste w użyciu, zaś jedną z większych zalet Gadu Gadu jest darmowość tego medium, w związku z czym stale rośnie lista bibliotek, które wykazują możliwość kontaktu przez Gadu Gadu. Należą do nich m.in.:

- Biblioteka Uniwersytetu Wrocławskiego,
- Biblioteka Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu,
- Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego,
- Biblioteka Uniwersytetu Rzeszowskiego.

Wiele ośrodków korzysta z komunikatorów w celu wymiany doświadczeń zawodowych i wówczas komunikują się między sobą oddziały danej placówki.

Wpływ nowych technologii na prace oddziałów informacji naukowej to przede wszystkim rozszerzenie oferty usług online. Są to usługi, na które można złożyć zamówienie zdalnie poprzez specjalnie przygotowane do tego formularze czy strony internetowe instytucji. Najczęściej pojawiające się usługi to:

1. **Zapisy do biblioteki** – obecnie w większości bibliotek uniwersyteckich system zapisów na studia, a tym samym do bibliotek uniwersyteckich odbywa się zdalnie. Biblioteki przygotowują formularze dla studentów, ci wypełniają je i przysyłają. Oszczędza się w ten sposób czas i bibliotekarzy i użytkowników. Kolejnym krokiem jest już odbiór karty bibliotecznej, co czyni studenta pełnoprawnym użytkownikiem z możliwością wypożyczenia zbiorów.
2. **Realizacja kwerend** – kwerendy biblioteczne, bibliograficzne czy rzeczowe realizowane są również online. Wypełnienie formularza

- określa dokładnie, kto szuka, czego szuka i gdzie przesłać odpowiedź na pytanie.
3. **Wypożyczenia międzybiblioteczne** – odpowiednie wypełnienie formularza pozwala na zdobycie szybkiej odpowiedzi o poszukiwanej pozycji bibliograficznej.
 4. **Elektroniczne zamawianie książek** – powiązane jest z nowymi systemami bibliotecznymi, które ciągle rozszerzają ofertę, udoskonalają interfejsy katalogów online, pozwalają na m.in. zdalne oglądanie własnego konta czytelniczego (zazwyczaj przez podanie loginu i hasła), zamawianie pozycji katalogowych czy rezerwowanie książek do wypożyczenia.
 5. **Zamawianie kopii** – oddziały informacji naukowej pomagają w poszukiwaniu materiałów przy realizacji kwerend a także pomagają w zamawianiu kopii artykułów z czasopism bądź wydawnictw zwartych (zgodnie z obowiązującym cennikiem – warto dodać, że formy płatności też zostały dostosowane do nowych technologii – konta internetowe).
 6. **Digitalizacja na żądanie** – usługa ta jest wielkim ukłonem w stronę nowych technologii. Przyszłość bibliotek to biblioteki cyfrowe, które już świetnie funkcjonują, powstają konsorcja, które skupiają coraz więcej placówek stawiając sobie za cel ochronę dziedzictwa narodowego poprzez ochronę zabytków piśmiennictwa ważnego dla danego regionu. Przykładem może być Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu, która uruchomiła taką właśnie usługę umożliwiając tym samym złożenie zamówienia przez swoich użytkowników i w konsekwencji udostępnienie szerokiej publiczności zapisu cyfrowego zdigitalizowanego dzieła. Użytkownicy mogą składać zamówienia w oparciu o zdigitalizowane katalogi m.in. katalog fotograficzny Oddziału Starych Druków (XVI w. – XVIII w.), czy katalog dawnej Biblioteki Gimnazjum Brzeskiego [1].
 7. **Dostęp spoza sieci** – usługa pozwala na dostęp spoza sieci do licencjonowanych elektronicznych zasobów informacyjnych. Oddział Informacji Naukowej informuje w jaki sposób skonfigurować ustawienia swojego komputera, weryfikuje

- przyszłych użytkowników (regulamin określa typ użytkownika) i udziela dostępu.
8. **Dezyderaty online** – jest to stworzenie możliwości aktywnego współdecydowania o kształcie kolekcji, zarówno tej fizycznej, jak i kolekcji cyfrowej oraz o formie i zakresie świadczonych usług. Czytelnik może mieć więc faktyczny wpływ na formę zbiorów biblioteki. Podwyższa to również jakość świadczonych usług – pozwala m.in. dostosować zbiór do potrzeb użytkowników.
 9. **Szkolenia biblioteczne** – szkolenia obejmują zarówno te dotyczące elektronicznych źródeł informacji oraz ogólne, pomagające odnaleźć się nowemu użytkownikowi w bibliotece. Szkolenia te mają coraz to nowszą formę. Początkowo wiele bibliotek wykorzystywało swoje strony domowe, gdzie przedstawiane były zestawy najczęściej zadawanych pytań, co miało ułatwić start w nowych warunkach. FAQ - *Frequently Asked Questions* [4] – to zestawy pytań odpowiadające na najczęściej pojawiające się problemy danego forum, strony czy zagadnień. Powstają, aby zaoszczędzić czas i nie odpowiadać ciągle na te same pytania. Potem zaczęły pojawiać się prezentacje, często tworzone przez bibliotekarzy ośrodków informacji naukowej, tworzone zazwyczaj w programie PowerPoint, które kształtem przypominały krótki kurs. Wraz z rozwojem technologii zmieniła się też formuła szkoleń. Biblioteki wkroczyły w erę e-learningu. E-learning to uczenie się na odległość z wykorzystaniem cyfrowych technologii. W tym przypadku nauczyciel i uczeń komunikują się ze sobą za pomocą elektronicznego medium, często nie mając kontaktu bezpośredniego. Według Lance'a Dublina e-learning to „model nauczania wykorzystujący technologię do tworzenia, dystrybucji i dostarczania danych, informacji, szkoleń oraz wiedzy w celu podniesienia efektywności pracy oraz działań organizacji” [3]. Kursy e-learningowe tworzone przez biblioteki stały się faktem. Kursy te dzielone są na poszczególne poziomy. Przeznaczone są głównie dla nowych użytkowników, przez których często są później oceniane. Pozwala to studentom na zaliczenie kursu ze sposobu użytkowania

biblioteki. Taka forma szkoleń bibliotecznych cieszy się coraz większym powodzeniem. E-learning funkcjonuje jako system wspierania procesów wyszukiwania, zdobywania, systematyzowania, przechowywania oraz udostępniania informacji wraz z procedurami przekształcania informacji w wiedzę [8]. Nowe narzędzia mogą pokazać wszystko zdalnie studentowi: miejsca w bibliotece, opisać je, wszystko jest interaktywne. Takie możliwości promują samą bibliotekę, zachęcają do korzystania ze zbiorów, pokazują, że w ocenie wielu, biblioteki to nie prehistoria, a instytucje, które chętnie korzystają z nowinek i dzielą się swoimi doświadczeniami. E-learning to model nauczania. Pozwala na wykorzystanie zdobytej wiedzy w praktyce. Przewodniki tworzone przez oddziały informacji naukowej pokazują ścieżkę studenta w budynku krok po kroku.

Wpływ nowych technologii na pracę informacji naukowej jest niepodważalny i niesie ze sobą zmiany. Trudno wyobrazić sobie obecnie wykonywanie pracy bez dostępu do komputera, do Internetu. Przeszukiwanie katalogów online, pomoc informacyjna, szybkie udzielanie informacji przez komunikatory, monitorowanie poczty elektronicznej to już wymogi codzienności. Dyżurujący bibliotekarz to bibliotekarz dostępny bezpośrednio dla użytkownika, doskonale znający swój warsztat pracy, ale to też bibliotekarz zalogowany w sieci, znający doskonale regulamin swojej placówki, skarbnica ogromnej wiedzy, dotyczącej całej biblioteki. Rodzaj informacji naukowej zmienia się, zmienia się profil pracy ośrodków informacji naukowej. Ważna staje się polityka promocyjna stosowana przez biblioteki. Wkraczamy w zagadnienia marketingu bibliotecznego, a co za tym idzie w zmiany dotyczące samego zawodu bibliotekarza. Rozrasta się oferta studiów podyplomowych, które zaczynają dostosowywać się do rynku, pojawiają się studia z zarządzania i marketingu bibliotecznego. Bez skrepowania można powiedzieć, że to nowe technologie wymuszają powstawanie takich kierunków. Wskazują drogę rozwoju bibliotekarza. Muszą bowiem oni monitorować zmieniające się trendy, przetwarzać je do możliwości własnej placówki i przedstawiać nowe oferty czytelnikom, tak

aby poprzez skonstruowanie rzetelnej informacji zaoszczędzić czas użytkownikom. Dobór kadry staje się coraz bardziej odpowiedzialnym zadaniem. Wizerunek biblioteki kształtują ludzie, nawet kiedy mówi się o elektronicznym wizerunku biblioteki.

Bibliografia:

1. Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.bu.uni.wroc.pl/online/digitalizacja.html>. Stan z dnia 11.10.2007.
2. Dublin Consulting. In *Dublin Consulting* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.dublinconsulting.net/>. Stan z dnia 2.10.2007.
3. E-learning. In *MyNetwork Polska* [Dokument elektroniczny]. 2007. Tryb dostępu: <http://www.mynetwork.pl/informacje-e-learning-slowniczek.php>. Stan z dnia: 1.10.2007.
4. FAQ. In *Wikipedia Wolna Encyklopedia* [Dokument elektroniczny]. 2007. Tryb dostępu: <http://pl.wikipedia.org/wiki/FAQ>. Stan z dnia 2.10.2007.
5. Formularze internetowe ASP.NET. In *Diversity* [Dokument elektroniczny]. 2007. Tryb dostępu: http://www.diversity.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=189&Itemid=622&lang=pl. Stan z dnia 04.10.2007.
6. Gadu-Gadu. In *Gadu-Gadu* [Dokument elektroniczny]. 2007. Tryb dostępu: <http://www.gadu-gadu.pl/>. Stan z dnia 10.10.2007.
7. Komunikator internetowy. In *Wikipedia Wolna Encyklopedia* [Dokument elektroniczny]. 2007. Tryb dostępu: http://pl.wikipedia.org/wiki/Komunikator_internetowy. Stan z dnia 30.09.2007.
8. Platforma e-learningowa. In *SYSTEMEG* [Dokument elektroniczny]. 2005. Tryb dostępu: <http://easy4u.pl/>. Stan z dnia 13.10.2007.
9. SIEMIENIECKI, Bronisław (red.). *Kształcenie na odległość w świetle badań i analiz*. Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek, 2005. ISBN 83-7441-183-X.
10. SZEWCZYK, Agnieszka (red.). *Dydaktyka informatyki i informatyka w dydaktyce*. Szczecin: Uniwersytet Szczeciński, 2006. ISBN 83-60397-01-5.
11. WILCZYŃSKA, Grażyna. Czym jest Intranet? In *Microsoft* [Dokument elektroniczny]. 2007. Tryb dostępu: http://www.microsoft.com/poland/msp/recepta_na_sukces/czym_jest_intranet.msp. Stan z dnia 9.10.2007.
12. ŻMIGRODZKI, Zbigniew (red.). *Informacja naukowa. Rozwój – metody – organizacja*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2006. ISBN 83-89316-54-4.

Opracowanie nowych rodzajów dokumentów w katalogach bibliotek

Elżbieta Gromadzka¹

Początek XXI wieku to czas ciągłego rozwoju technologii i technik informacji. Obok pojęcia *społeczeństwo informacyjne* funkcjonuje obecnie pojęcie *społeczeństwo wiedzy* i pojęcia te używane są niejednokrotnie zamiennie. Definicje *społeczeństwa informacyjnego* wskazują z jednej strony na aspekt gospodarczy, a z drugiej na aspekt społeczny zagadnienia. Dostęp do usług informacyjnych i bibliotek, w tym do katalogu on-line, jest znaczącym wskaźnikiem *społeczeństwa informacyjnego* [4; 12 ; 20]. Rewolucja informacyjna spowodowała pozytywne zmiany, takie jak zwiększona produkcja książek i prasy. Nowa jakość informacji, to szybszy rozwój cywilizacyjny, gospodarczy, naukowy. I w tym kontekście możemy mówić o rozwoju *społeczeństwa wiedzy*, który jest procesem wyłącznie społecznym, a ściśle kulturowo-socjologicznym, a jego przejawem jest między innymi boom edukacyjny, jaki przeżywamy również w naszym kraju [15]. Odbywa się on zarówno pod wpływem rozwoju technologii jak i zmian ekonomicznych². Jednak informacja to nie to samo co wiedza – i o tym należy pamiętać używając powyższych pojęć. Informacja i wiedza to są pojęcia z dwóch różnych poziomów, w którym informacja jest budulcem wiedzy [19, s. 70]. Dopiero należyte wykorzystanie informacji może skutkować przyrostem wiedzy. Edukacja i gospodarka są od siebie zależne: gospodarka wymusza rozwój nowych dziedzin edukacyjnych, a edukacja wpływa na rozwój gospodarki. Dopiero przechodzenie informacji w zasób produkcyjny daje wymierne efekty i wpływa na rozwój społeczny [9]. W *społeczeństwie wiedzy* wiedza jest zasobem, który stanowi o bogactwie

¹ mgr Elżbieta Gromadzka, dyrektor Biblioteki Pomorskiej Wyższej Szkoły Humanistycznej w Gdyni, e-mail: gromadzkaelzbieta@wp.pl

² Więcej na Forum Nowoczesnej Administracji Publicznej: http://www.egov.pl/index2.php?option=content&do_pdf=1&id=1421

państwa, bogactwem praktycznie niewyczerpanym. *Spółeczeństwo wiedzy* to również system, w którym większa ilość młodych ludzi ma dostęp do szerokiej oferty edukacyjnej [15], a więc to także rozwój bibliotek, które powinny uczestniczyć w wyrównywaniu szans edukacyjnych i zapobiegać wykluczeniu społecznemu na skutek braku dostępu do nowoczesnych źródeł wiedzy [4].

Nasze wejście w struktury Unii Europejskiej przyspieszyło zmiany społeczne i dostosowanie do wymogów *społeczeństwa informacyjnego*. Dokumenty wdrażające zasady *społeczeństwa informacyjnego* uwzględniają rolę bibliotek i wyznaczają im konkretne zadania [7]. Bibliotekarze przy różnych okazjach, na wielu konferencjach, w prasie fachowej, dają wyraz swemu zainteresowaniu zagadnieniami związanymi z uczestnictwem w tworzeniu *społeczeństwa informacyjnego*, przygotowani do tego zadania jako fachowcy zarządzający informacją [4 ; 9].

Zmiany organizacyjne, wymuszone nową technologią, wprowadzane są w bibliotekach w zgodzie z nowoczesnymi zasadami zarządzania. W coraz większym stopniu mają zastosowanie w bibliotekach zasady TQM czyli zarządzania przez jakość, a obecnie nie można zarządzać instytucją bez technologii informacyjnych, stosowanych na każdym etapie i poziomie świadczonych usług. Zastosowanie naukowych metod zarządzania wiedzą w bibliotekach skutkuje lepszą realizacją celów oraz podnoszeniem jakości pracy i satysfakcji użytkowników [21].

Źródła informacji pisanej, tj. książka, czasopismo, są nadal podstawowym sposobem poszerzania wiedzy, ale nie jedynym. Internet wprowadził rewolucyjne zmiany w dostępie do informacji i przez wielu postrzegany jest jako ogromna wirtualna biblioteka, w której każdy znajdzie coś dla siebie, problemem jest jednak, jak do tych treści dotrzeć. Biblioteki muszą nieustannie mierzyć się z nowymi źródłami informacji.

Mamy również do czynienia z nową grupą użytkowników biblioteki – takich, którzy nie są jej czytelnikami, a korzystają z witryny internetowej i zasobów umieszczonych, za jej pośrednictwem w sieci. Nowe nośniki informacji, nowe formy informacji i nowe sposoby dotarcia do informacji, wyznaczają dziś rozwój bibliotek [9].

Truizmem więc będzie twierdzenie, że drogę rozwoju współczesnego bibliotekarstwa wyznacza technologia informacyjna, bo to właśnie rozwój nośników przyczynia się do lawinowego wręcz wzrostu ilości zasobów informacji. Od kilkunastu lat obserwujemy rozwój publikacji elektronicznych, które trafiają do ogromnej (i coraz większej) grupy zainteresowanych. Szybki i łatwy dostęp do tych informacji coraz bardziej rywalizuje z przekazem tradycyjnym (papier).

Jak sobie z tym radzą współczesne biblioteki? Czy uregulowania prawne i przepisy bibliotekarskie nadążają za rozwojem techniki wchodzącej do bibliotek?

Biblioteki nabywają coraz więcej informacyjnych źródeł elektronicznych na nowych nośnikach, aby skrócić czas poszukiwania odpowiedzi na zadane przez czytelników pytania. Jednak samo posiadanie dużej liczby takich źródeł informacji nie przynosi żadnego efektu, jeżeli nie są one właściwie zaprezentowane użytkownikowi.

Pomimo obowiązujących norm opisów bibliograficznych, jednolite kryteria dotyczące opracowania bibliograficznego są bardzo trudne do osiągnięcia i opisy w katalogach różnią się od siebie. Niektórzy bibliotekarze uważają, że opis bibliograficzny powinien być tak dokładny i szczegółowy aby czytelnik mógł sobie wyobrazić opisywany dokument oraz jego przydatność, inni natomiast wychodzą z założenia, że nigdy opis bibliograficzny nie będzie swoją dokładnością odwzorowywał opisywanego dokumentu, nie odda jego złożoności. W zależności od podejścia i wyboru metody katalogi biblioteczne mają różny kształt.

Przedmiotem niniejszego rozdziału są nowe rodzaje dokumentów w bibliotekach, a więc przede wszystkim dokumenty elektroniczne, których opracowanie reguluje norma z września 2000: *Opis bibliograficzny – Dokumenty elektroniczne*, w której podano zasady sporządzania opisu bibliograficznego, ustalono elementy opisu i określono podstawowe źródła, z których są przejmowane dane, omówiono również reguły podawania poszczególnych elementów opisu [16].

Wątpliwości na temat opracowania nowego rodzaju dokumentów mieli już bibliotekarze, zanim PN-N-01152-13 weszła w życie, gdyż zapisy, ogłoszone w projekcie normy, nie ujmowały skomplikowanej materii

dokumentu elektronicznego [1]. Jakie trudności napotykają bibliotekarze w opracowaniu dokumentów elektronicznych? W jaki sposób biblioteki stosują przepisy tej normy w katalogach?

Norma wymusza bliższe zainteresowanie bibliotekarzy, opracowujących tego typu dokumenty, terminologią z zakresu technologii informacyjnej. Po raz pierwszy przepisy bibliograficzne dotyczą również dokumentów, które istnieją ale których praktycznie nie posiadamy, mając jedynie do nich dostęp (dokumenty elektroniczne dostępne zdalnie) [17 ; 18]. O ile zakwalifikowanie dokumentu do rodzaju dokumentu elektronicznego nie powinno nastęrczać problemów, o tyle już szczegółowe określenie rodzaju może stanowić trudność. Rozstrzygnięcia pomiędzy *dane*, *program*, *dane i program* wymagają znajomości podstaw technologii informacyjnej. W chwili wejścia normy (koniec 2000 r.) nie wszyscy bibliotekarze mieli „na biurku” komputer, a to jest jednym z warunków poprawnego (w rozumieniu: zgodnego z normą) opracowania dokumentu elektronicznego, ponieważ podstawą opisu bibliograficznego dokumentu elektronicznego są, w pierwszej kolejności, źródła wewnętrzne, takie jak ekran tytułowy, główne menu, przedstawienie programu, pierwsza wyświetlona informacja, itd., z tym że zawsze należy wybierać źródło, które dostarcza informacji najbardziej kompletnej. Norma nie wyjaśnia pojęć związanych ze szczegółowym określeniem powyższych zagadnień [1]. Wielkość dokumentu elektronicznego jest również trudna do określenia, ponieważ wyraża się ona liczbą plików (którą można uzupełnić liczbą bajtów, rekordów).

Biblioteka Narodowa rozpoczęła publikowanie *Bibliografii dokumentów elektronicznych* od 2001 roku [2] i od tego momentu bibliotekarze mogą wzorować się na opisach tam zamieszczonych. Jest to, niestety, wybór tylko w niewielkim stopniu uwzględniający opublikowaną ilość dokumentów elektronicznych, które trafiają do bibliotek z różnych źródeł. Zaletą opracowania bibliograficznego Biblioteki Narodowej jest zgodność z przepisami normy.

Rozwój nowych technologii spowodował, że od chwili opublikowania przepisów normy, zwiększyła się różnorodność dokumentów elektronicznych, zaś o niektórych wymienianych w normie

nikt już nie pamięta (np. kasety magnetyczne, płyta wideo), a biblioteki wypracowały sobie wewnętrzne przepisy, co spowodowało odejście od niektórych uregulowań normatywnych. Nie wszystkie biblioteki zdecydowały się zmienić istniejącą już praktykę i dostosować katalogi do normy, w szczególności dotyczy to tych, które opracowywały dokumenty elektroniczne przed wejściem normy i korzystały ze wzorów np. Biblioteki Kongresu [1].

Przykładem zmian w praktycznym podejściu do katalogowania dokumentów elektronicznych są filmy na nośnikach elektronicznych (DVD i VCD). Pomimo, że jest to dokument elektroniczny (utworzony za pomocą techniki komputerowej i w normie wymieniony jako wideodysk) – jest traktowany w praktyce opracowania jako dokument filmowy (wyjątek stanowią filmy, które można odczytać wyłącznie w komputerze³). W praktyce więc film na kasecie wizyjnej, płycie wizyjnej i płycie DVD-V uznano za typ dokumentu „Film”, natomiast dokumentem elektronicznym będzie film na dyskach optycznych w pozostałych standardach, zgodnie z polską normą dla dokumentów elektronicznych. Przy wyborze takiego sposobu potraktowania filmu decyduje jego pierwotna forma – taśma magnetowidowa, a postać na DVD Video jest jej komercyjną formą, pierwotnym przeznaczeniem było odtwarzanie w odbiorniku telewizyjnym [3].

Nowe możliwości przed czytelnikami otwierają czasopisma elektroniczne. Przewaga czasopism elektronicznych nad tradycyjnymi wynika po pierwsze z szybkości publikowanych informacji oraz nieograniczonej ich objętości, a także możliwości zapisania na dowolnym nośniku, a następnie odtworzenia off-line. Atrakcyjna może być również forma, ponieważ tekst artykułu można uzupełnić materiałami audiowizualnymi i odsyłaczami [8]. W *Bazie dokumentów elektronicznych* Biblioteki Narodowej znajdują się opisy bibliograficzne czasopism elektronicznych, natomiast biblioteki prenumerujące czasopisma elektroniczne umieszczają je w odrębnych bazach, przeważnie poza

³ O problemach związanych z opracowaniem dokumentów elektronicznych można przeczytać więcej na Forum „Biblioteki w Szkole” <http://sukurs.edu.pl/forum/viewtopic.php?t=643>

katalogiem bibliotecznym, co wydaje się rozwiązaniem słusznym z punktu widzenia czytelnika przyzwyczajonego do linków.

Opisy dokumentów elektronicznych w katalogach bibliotek są opracowywane i prezentowane na różnym stopniu szczegółowości. Niektóre biblioteki (nawet akademickie) stosują bardzo skrócony opis bibliograficzny, nie uwzględniając (obowiązkowej) strefy uwag, w której powinny zostać zapisane warunki techniczne wymagane do odtworzenia dokumentu, strefa ta jest zresztą najczęściej pomijana w katalogach bibliotek. Biblioteki nie podają również wielkości dokumentów elektronicznych. Wiąże się to prawdopodobnie z koniecznością odtworzenia dokumentu elektronicznego, co nie zawsze jest możliwe, a zawsze poważnie wydłuża czas opracowania. Wspólną cechą wszystkich opisów, niezależnie od ich szczegółowości jest umieszczenie po tytule informacji o rodzaju czyli [Dokument elektroniczny]. Niestety nie we wszystkich katalogach można przeszukiwać zbiory według rodzaju dokumentu, a taka możliwość jest dla czytelnika ważniejsza niż szczegółowy opis bibliograficzny [10].

W katalogu opac Biblioteki Narodowej nie ma możliwości wyszukiwania według rodzajów zbiorów, można natomiast wyszukiwać według dowolnych słów i po wpisaniu kryterium „dokument elektroniczny”. Rezultatem jest lista opisów skróconych, bez strefy uwag, z wymaganiami systemowymi. Dokumenty elektroniczne, które mają odpowiednik w sieci Internet, posiadają przejście do zdalnie dostępnego dokumentu elektronicznego za pomocą aktywnego linka. Można określić tak skonstruowany opis katalogowy jako hipertekstowy.

Norma przewiduje również katalogowanie dokumentów dostępnych zdalnie. W tym wypadku praktyka katalogów bibliotek poszła w kierunku zamieszczania linków – odnośników do stron i witryn, zarówno do baz prenumerowanych, jak i tych o wolnym dostępie w Internecie. W katalogach umieszcza się opis jeżeli dokument jest dostępny również na nośniku fizycznym. Przykładem są bazy Biblioteki Narodowej: bibliografie zawartości czasopism – skatalogowane na nośniku fizycznym (CD-ROM) i zamieszczona informacja o trybie dostępu on-line w postaci aktywnego linku.

W jakim kierunku zmierzają zagadnienia opracowania dokumentów elektronicznych? Ponieważ powiększa się systematycznie krąg osób korzystających z zasobów informacji, pojawiają się głosy nawołujące do gruntownej weryfikacji zasad katalogowania, tak aby zwiększyć użyteczność zbiorów zautomatyzowanych. Zagadnienia te stały się tematem jednego z najważniejszych raportów IFLA [5]. Wskazano w nim na rozbieżności występujące w zasadach katalogowania pomiędzy bibliotekami, które to rozbieżności utrudniają wymianę danych i współkatalogowanie. Opracowany i opublikowany w 1997 roku raport spotkał się z dużym zainteresowaniem środowisk bibliotekarskich na świecie oraz korporacji wspomagających biblioteki technologicznie. Od 1999 roku działa przy IFLA zespół pracujący nad modelem rekordów wzorcowych – wynikiem tych prac był projekt takiego rekordu opublikowany w 2005 roku.

Pomiędzy bibliotekarzami zajmującymi się opracowaniem zasobów dokumentów elektronicznych, szczególnie internetowych, prowadzone są dyskusje o możliwości zastąpienia tradycyjnych formatów opisu nowymi, zwanymi metadanymi [11; 13]. Z jednej strony, dla bibliotekarzy szokujące wydają się głosy mówiące o potrzebie odejścia od stosowania tradycyjnych formatów, takich jak np. MARC 21; wskazują oni na fakt istnienia milionów rekordów zapisanych w tym formacie. Z drugiej strony, pilna potrzeba stworzenia zaawansowanych narzędzi pozwalających na dostęp do zasobów on-line i bardzo wysokie koszty opracowania zasobów internetowych przy pomocy tradycyjnych formatów powoduje zainteresowanie nowymi formatami, takimi jak np. Dublin Core.

Zastosowanie opisu metadanowego według schematu Dublin Core jest wdrożone do prezentowania zasobów Biblioteki Cyfrowej Politechniki Wrocławskiej⁴. Próby łączenia obu formatów możemy też zobaczyć w Śląskiej Bibliotece Cyfrowej, gdzie przy opisie w formacie MARC 21 jest podpięty plik z treścią i można przeglądać przetworzony w Dublin Core dokument⁵. Polski system dLibra zastosowany do digitalizacji zbiorów w niektórych bibliotekach cyfrowych jest również bazą danych, którą można

⁴ Więcej o Dolnośląskiej Bibliotece Cyfrowej i utworzeniu Biblioteki Cyfrowej PWR na: <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/iwb3/artkuul.php?m>

⁵ Więcej na: <http://www.sbc.org.pl/dlibra/docmetadata?id=4476>

przeszukiwać według różnych kryteriów, posiada ponadto mechanizmy zdalnego publikowania i opracowania treści, prezentacji publikacji i zarządzania⁶.

Jeszcze inny pomysł, nawiązujący do powyższego, to włączenie w opracowanie czytelników, a w szczególności specjalistów, którzy pomogliby w doborze słów kluczowych opracowywanych w bibliotece dokumentów [10]. Technicznie jest to już w chwili obecnej możliwe. Bazy są udostępniane on-line i mogłyby zawierać formularz komentarza w formie e-maila dla wszystkich lub tylko wybranych użytkowników. Czy bibliotekarze zechcą nawiązać taki kontakt i dopuścić do opracowania niespecjalistów spoza środowiska bibliotekarzy?

Udostępnianie zasobów bibliotecznych w sieci nastrocza wiele problemów organizacyjnych i technicznych, przykładem jest Polska Biblioteka Internetowa (PBI), która jak dotychczas, nie spełniła swego zadania i czeka ją gruntowna przebudowa (zarówno pod względem techniczno-organizacyjnym jak i od strony opracowania). W PBI książki opisywane są zgodnie ze standardem MARC 21, który został wskazany przez biblioteki, jednak biorąc pod uwagę, że obecnie coraz bardziej popularnym standardem opisu zasobów w Internecie staje się DublinCore, jej twórcy zastanawiają się nad zastosowaniem tego standardu. Wydaje się jednak, że przynajmniej do opisu zbiorów bibliotecznych należy pozostać przy MARC 21. Niektóre systemy biblioteczne umożliwiają już umieszczenie obok opisu katalogowego w formacie MARC 21 linku z adresem do publikacji elektronicznej w Bibliotece Cyfrowej.

Z pewnością zadania pełnej i skutecznej informacji będzie można zrealizować gdy biblioteki będą ze sobą współpracować, a jednym z głównych priorytetów stanie się użytkownik i jego potrzeby. Współpraca taka wyeliminuje również wysokie koszty opracowania dokumentów elektronicznych (np. zdarza się digitalizacja tych samych dzieł przez różne biblioteki). Nawet najszybsze łącza telekomunikacyjne będą bezużyteczne, jeżeli za ich pośrednictwem nie uzyska się dostępu do rzetelnie i profesjonalnie opracowanych informacji, a czytelnika pozbawi się pomocy

⁶ Więcej na ten temat na Forum EBIB: <http://forum.biblioteka20.pl/viewforum.php?f=12&sid=0cc8217c2f43c8290246fc2a450ce9e1>

w ich wyszukiwaniu. Wbrew pozorom tworzone obecnie biblioteki cyfrowe niedaleko odbiegają od tych tradycyjnych – publikacja zdigitalizowana jest tradycyjnym obrazem książki, czyli obrazem kodeksu. Zniwelowana zostaje natomiast odległość do czytelnika i dodatkowo książka zyskuje globalną publiczność.

Zapotrzebowanie na opracowanie informacji jest i będzie, a od bibliotekarzy zależy czy będzie ono realizowane w bibliotece, czy poza nią. Zdobywający popularność nowy zawód broker informacji (infobroker) powstał na zapotrzebowanie społeczne i to czy będzie korzystać z warsztatu bibliotekarzy pokaże przyszłość i gotowość bibliotekarzy do odejścia od tradycyjnego warsztatu [14].

W jaki sposób biblioteki udostępniają dokumenty elektroniczne czytelnikom? Tradycyjnym i przeważającym dokumentem w bibliotece jest książka i przez wiele bibliotek publikacja elektroniczna jest postrzegana jako mniej wartościowa, traktowana jako konkurencja i zagrożenie dla tradycyjnych funkcji biblioteki, w związku z czym nie przywiązuje się należytej wagi do udostępniania dokumentów elektronicznych. Tutaj również nie ma zgodności ani jednolitych zasad. Większość bibliotek udostępnia dokumenty elektroniczne na miejscu: w czytelniach multimedialnych lub w oddziale zbiorów specjalnych. W Bibliotece Narodowej dokumenty elektroniczne udostępniane są w Pracowni Dokumentów Elektronicznych, po uprzednim telefonicznym umówieniu się. W wielu bibliotekach pobiera się opłaty za dostęp do Internetu, jak i za wypożyczenie dokumentów elektronicznych i filmów na DVD. W niektórych bibliotekach dostęp do zbiorów specjalnych jest zastrzeżony dla specjalnych grup czytelników, na specjalnych zasadach.

Czy przyszością bibliotek są biblioteki cyfrowe prezentujące pełnotekstowe bazy w sieci Internet? Pierwszą biblioteką cyfrową w Polsce była, oparta na systemie dLibra, Wielkopolska Biblioteka Cyfrowa (WBC)⁷. Taką inicjatywą jest też projekt Biblioteki Cyfrowej⁸ zainicjowany przez Bibliotekę Uniwersytecką we Wrocławiu, która uruchomiła własną bibliotekę cyfrową, umożliwiając jednocześnie stworzenie ogólnopolskiej

⁷ <http://www.wbc.poznan.pl>.

⁸ <http://www.bibliotekacyfrowa.pl>

sieci bibliotek cyfrowych. Tak prezentowane zbiory w przyszłości będą przeszukiwane symultanicznie.

Zagadnienia problemów związanych z opracowaniem nowych dokumentów zostały tylko naszkicowane, o tym że jest to problem nurtujący środowisko bibliotekarskie świadczą liczne głosy zarówno ze strony bibliotekarzy, jak i czytelników [10]. Mając świadomość „globalnego” udostępniania katalogów bibliotecznych powinno się widzieć również „globalnego” czytelnika – takiego który przy zdalnej pomocy bibliotekarza poradzi sobie z wyszukiwaniem potrzebnych informacji, niezależnie od systemu w jakim biblioteka (lokalnie) utworzyła katalog.

Usługi biblioteczne to ważny element społeczeństwa informacyjnego, uczestnicząc w projektach ponadlokalnych biblioteki mają szansę na rozwój w kierunku nowoczesności. Należy wybierać takie rozwiązania, dzięki którym możliwe będzie bardziej skuteczne realizowanie zadań, stawianych nowoczesnym bibliotekom w tworzącym się społeczeństwie informacyjnym. Niebagatelnym zadaniem jest uczestniczenie w zagadnieniach globalnego dostępu do informacji, tworzenie zasobów wiedzy i udostępnianie wszystkim, którzy tego potrzebują oraz zapobieganie wykluczeniu społecznemu na skutek braku dostępu do technologii informacyjnej. Powszechność dostępu do cyfrowych treści jest jednym z podstawowych warunków sukcesu w budowie społeczeństwa informacyjnego.

Bibliografia:

1. BARTOSZEWICZ-FABIAŃSKA, Bożena. Opis bibliograficzny dokumentów elektronicznych w świetle PrPN-N- 01152-13. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2000, nr 6. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e014-03.html>. Stan z dnia 9.10.2007.
2. Bibliografia dokumentów elektronicznych [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://mak.bn.org.pl/cgi-bin/makwww.exe?BM=27>. Stan z dnia 9.10.2007.
3. DRÓŹDŹ, Andrzej. Opisywanie filmów w formacie MARC21 w systemie Horizon – źródła, metoda, struktura, kontrowersje. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2005, nr 5. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2005/66/drozd.php>. Stan z dnia 9.10.2007.

4. DRZEWIECKI, Marcin, MAJEWSKA, Mirosława (red.). *Biblioteka w społeczeństwie informacyjnym. Edukacja – informacja – media*. Warszawa: Wydawnictwo CEBID, 2005. ISBN 83-88581-20-1.
5. FILIPEK, Agnieszka. Model opisu dokumentu według FRBR. In *Zagadnienia Informacji Naukowej*. 2005, nr 2, s. 13-30. ISSN 0324-8194.
6. GÓRALSKA, Małgorzata. Bibliologia wobec informatyzacji systemu komunikacji społecznej. Wybrane zagadnienia. In *Zagadnienia Informacji Naukowej*. 2005, nr 5, s. 45-66. ISSN 0324-8194.
7. HOWORKA, Bolesław. Społeczeństwo informacyjne. In *Bibliotekarz*. 2002, nr 1, s. 3-9. ISSN 0208-4333.
8. KOŁODZIŃSKA, Ewa. Informacja o czasopismach elektronicznych w polskich bibliotekach naukowych – stan obecny i perspektywy. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2002, nr 4. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2005/63/kolodzinska.php>. Stan z dnia 9.10.2007.
9. MAJTA, Mariusz. Rola informacji w kształtowaniu nowych społeczeństw [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu <http://ebib.oss.wroc.pl/pub/001/index.php>. Stan z dnia 9.10.2007.
10. MALAK, Piotr. Interfejs użytkownika katalogu bibliotecznego online – propozycja usprawnienia. In *Przegląd Biblioteczny*. 2007, z. 2, s. 252-260. ISSN 0033-202X.
11. MILLER, Maria, MROCZEK, Elżbieta. Profil użytkownika i inne elementy Web 2.0 w bibliotekach cyfrowych. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2007, nr 7. Tryb dostępu: http://www.ebib.info/2007/88/a.php?miller_mroczek. Stan z dnia 9.10.2007.
12. MORBITZER, Janusz. Od motyki do komputera, czyli droga do społeczeństwa informacyjnego. In *Konspekt* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.wsp.krakow.pl/konspekt/konspekt8/morbitzer8.html>. Stan z dnia 9.10.2007.
13. NAHOTKO, Marek. Stare i nowe standardy opisu dokumentów elektronicznych. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2002, nr 4. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/33/nahotko.php>. Stan z dnia 9.10.2007.
14. NOWAK, Elżbieta Paulina. Broker informacji – odpowiedź na zapotrzebowanie XXI wieku. In *Zagadnienia Informacji Naukowej*. 2006, nr 1, s. 51-63. ISSN 0324-8194.
15. PAWŁOWSKI, Krzysztof. *Społeczeństwo wiedzy szansa dla Polski*. Kraków: Wydawnictwo Znak, 2004. ISBN 83-240-0485-8.
16. *Polska Norma PN-N-01152-13 Opis bibliograficzny – Dokumenty elektroniczne*. Warszawa: Polski Komitet Normalizacyjny, 2002.

17. SANETRA, Krystyna. *Format MARC21 dla dokumentu elektronicznego*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2003. ISBN 83-8931606-4.
18. SANETRA, Krystyna. Katalogowanie alfabetyczne dokumentów elektronicznych. In *Biblioteka w Szkole*. 2001, nr 6, wkładka s. I-VIII. ISSN 0867-5600.
19. STEFANOWICZ, Bogdan. *Informacja*. Warszawa: Szkoła Główna Handlowa, 2004. ISBN 83-7378-094-7.
20. SZEFLIŃSKI, Piotr. Społeczeństwo informacyjne – o czym biblioteka XXI wieku powinna wiedzieć. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy [Dokument elektroniczny]*. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/biblio21/sesja1ref3.pdf>. Stan z dnia 9.10.2007.
21. WOJCIECHOWSKA, Maja. Zarządzanie wiedzą i informacją w placówkach bibliotecznych i ośrodkach informacji. In *Zagadnienia Informacji Naukowej*. 2006, nr 1, s. 42-50. ISSN 0324-8194.

Nowe media w pracy nauczyciela bibliotekarza

Jolanta Laskowska¹

Już w szkole podstawowej rozpoczyna się proces wprowadzający ucznia do uczestnictwa w kulturze narodowej i uniwersalnej, a więc tworzone są podwaliny dla przyszłych studiów akademickich. To w byle jakiej bibliotece szkolnej tkwi niejednokrotnie niechęć do lektury, do poszukiwań w źródłach informacyjnych, do udziału w dyskusji i aktywności intelektualnej i twórczej. Czy dydaktyka szkolna wyrabia i utrwała informacyjne nawyki u uczniów – przyszłych studentów? Obserwacja nauczycieli z wyższym wykształceniem (biorących udział w kursach doskonalących) oraz studentów, zdecydowanie temu zaprzecza. Nauczyciele bibliotekarze, którzy trafiają do biblioteki często przez przypadek, nie w pełni znają źródła, zbiory czy systemy informacji. Na pewno więc tych umiejętności nie przekażą uczniom. Skąd więc student ma to umieć? Nieodpowiednia empiria biblioteczna jest przyczyną niechęci użytkowników do biblioteki [3, s. 44-45], a przecież to uczniowie powinni być najbardziej aktywnymi użytkownikami informacji, to oni tworzą podwaliny tzw. społeczeństwa informacyjnego. Przygotowanie młodzieży do życia w społeczeństwie informacyjnym to podstawowe zadanie dla nauczycieli bibliotekarzy.

Nowe cele i środki kształcenia szkoły początku XXI-go wieku zakładają przygotowanie ucznia do samodzielnego zdobywania wiedzy i jej przetwarzania. Ale jeśli postulat ten ma być spełniony uczeń powinien mieć silne oparcie w bibliotece, informacji, różnego typu mediach, a przede wszystkim w dobrze przygotowanym nauczycielu bibliotekarzu, specjalście od książki, mediów, informacji. Przydałoby się uświadomienie tego

¹ dr Jolanta Laskowska, adiunkt w Zakładzie Nauki o Książce Uniwersytetu Gdańskiego, e-mail: yola@ug.gda.pl

dyrektorom szkół i przedstawicielom władz oświatowych różnego szczebla, gdyż niestety postulaty programowe, wyposażenie materialne bibliotek szkolnych oraz kwalifikacje samych bibliotekarzy dzieli przepaść. Niedostatek lokali, brak czytelni, nikły dopływ nowości wydawniczych, książkowych, czasopiśmienniczych i audiowizualnych – wszystko to jest odległe od wizji społeczeństwa informacyjnego. Poza tym traktowanie biblioteki szkolnej jako „przechowalni” dla nauczycieli w wieku przedemerytalnym i to najczęściej bez kwalifikacji do wykonywania tego zawodu lub jako miejsca uzupełnienia etatu przez nauczycieli innych specjalności, całkowicie nie zainteresowanych działalnością biblioteki jest podstawowym wykroczeniem dyrekcji szkoły przeciwko szansie powodzenia reformy oświaty. Także dla nauczycieli bibliotekarzy, którzy nie rozumieją istoty wprowadzanych zmian i nadal hołdują cichej, spokojnej pracy, nie wymagającej większego wysiłku ani twórczego myślenia i działania nie może być miejsca w nowoczesnej szkole [1, s. 76]. Niemniej, mimo wielu problemów materialnych i personalnych, z jakimi boryka się większość placówek, nowoczesny model biblioteki szkolnej jest stopniowo wprowadzany. Podstawowe zmiany w funkcjonowaniu nowoczesnej biblioteki wiążą się z:

- z pojawieniem się nowych rodzajów dokumentów, źródeł informacji i sposobów ich opracowywania;
- ze zmianą metod pracy nauczyciela bibliotekarza, który staje się powoli menadżerem informacji.

Nowoczesna biblioteka powinna być wyposażona w sprzęt komputerowy, powinna być miejscem, gdzie uczniowie i nauczyciele mogliby korzystać z nagrań dźwiękowych, filmów wideo, przezroczy, foliogramów, multimedialnych programów komputerowych, Internetu. No i oczywiście w takiej bibliotece konieczna jest automatyzacja procesów związanych z gromadzeniem, opracowywaniem, przechowywaniem i udostępnianiem informacji.

Mimo tak odległej dla niektórych placówek perspektywy zmian, rzeczywistość zmusza do podejmowania wysiłków w celu unowocześnienia biblioteki i nabywania nowych umiejętności przez bibliotekarzy [6, s. 286]. Współczesna biblioteka szkolna powinna bowiem być wizytówką szkoły,

gdyż rodzice uczniów będą wybierać dla nich takie szkoły, gdzie będzie zapewniony dostęp do nowych źródeł informacji i nowych technologii. Powinna pełnić rolę przewodnika po nowoczesnych źródłach informacji, a szerzej mediach, kształtować gusty nie tylko czytelnicze, uczyć korzystać z komputera, Internetu (choć te umiejętności młodzież wynosi coraz częściej z domu), selektywnie wykorzystywać informację oraz pomóc uczniom w rozwoju ich zainteresowań i uzdolnień [4, s. 297]. Nauczyciel bibliotekarz powinien gromadzić i udostępniać nowe media, jako pomoce w procesie uczenia się i nauczania.

Jednym z przejawów nowej działalności biblioteki szkolnej jest podłączenie do Internetu oraz tworzenie własnej strony www – jest to jeden z głównych priorytetów uznanych przez Unię Europejską propagującą rozwój społeczeństwa informacyjnego. Niestety nie dysponujemy jeszcze konkretnymi danymi na temat liczby bibliotek szkolnych, które dysponują podłączeniem do sieci. Wiemy już jednak, że wykorzystanie Internetu w pracy nauczycieli bibliotekarzy przynosi wiele korzyści, m.in.:

- promuje bibliotekę w szkole oraz w całym regionie (na własnej stronie www biblioteka może umieszczać informacje o czasie pracy, zasadach korzystania z wypożyczalni, czytelni i stanowisk komputerowych, publikować listy bestsellerów i nowości oraz informacje o warsztacie informacyjnym: katalogach i kartotekach);
- konsoliduje rozproszone środowisko zawodowe (np. poprzez listy dyskusyjne);
- daje możliwość udziału w kursach i szkoleniach na odległość (np. BIBWEB – kurs online na temat Internetu dla bibliotekarzy);
- dostarcza aktualnych informacji o prawie w oświacie, ośrodkach i formach doksztalcania i doskonalenia nauczycieli bibliotekarzy;
- dostarcza informacji o programach dla bibliotek i grantach;
- umożliwia zdobywanie aktualnych informacji o nowościach wydawniczych zamieszczanych w serwisach i portalach o książce, na stronach www wydawców, daje możliwość zakupu książek, zamówienia prenumeraty;

- daje możliwość korzystania z prasy w wersji elektronicznej, z archiwum artykułów oraz ze zdigitalizowanych dokumentów źródłowych (np. Polska Biblioteka Internetowa lub Wolne Lektury);
- gwarantuje dostęp do wielu elektronicznych odpowiedników wydawnictw informacyjnych (np. Wikipedia, *Słownik języka Polskiego PWN*);
- stanowi też niezastąpioną pomoc w pracach informacyjno-bibliograficznych poszerzających warsztat biblioteki o bazy bibliograficzne i bazy danych z innych dziedzin wiedzy (korzystanie z polskich i światowych serwisów i baz danych, z opisów Przewodnika Bibliograficznego Biblioteki Narodowej, kartoteki haseł wzorcowych, katalogów innych bibliotek, wymiana tematycznych zestawień bibliograficznych, itp.).

Internet to również pomoc w pracy pedagogicznej nauczyciela bibliotekarza.

Pozwala on:

- uczyć jak zdobywać informacje w sieci, oceniać ich jakość;
- wykorzystywać komputer w trakcie zajęć w bibliotece, co zawsze podnosi ich atrakcyjność, zapewnia aktualność i różnorodność informacji;
- szkolić nauczycieli przedmiotowych w zakresie wykorzystywania Internetu, w realizacji programów nauczania, tworzyć dla nich kartoteki przydatnych adresów (i regularnie je aktualizować);
- inspirować uczniów do tworzenia własnych dokumentów i ich publikowania na stronach www (np. pracę domową lub pracę na lekcji na stronach <http://biblioteki.wikispaces.com/lem> a filmy związane z edukacją i pracą szkoły, imprezami okolicznościowymi na <http://youtube.com>);
- dzielić się doświadczeniami z pracy pedagogicznej z kolegami po fachu, np. publikować konspekty zajęć z edukacji czytelniczej i medialnej oraz scenariusze ciekawych zajęć pozalekcyjnych.

Najważniejszym źródłem informacji bibliograficznej, nie tylko dla bibliotekarzy szkolnych, jest oczywiście katalog NUKat – Narodowy Uniwersalny Katalog Centralny polskich bibliotek naukowych, które stosują zintegrowane systemy biblioteczne. NUKat dostarcza informacji

o dokumentach wraz z miejscem ich przechowywania, udostępnia katalogom lokalnym gotowe rekordy. Uzupełnieniem katalogu jest KaRo – Katalog Rozproszony Bibliotek Polskich. Obydwa są podstawą informacji do wypożyczeń międzybibliotecznych. Katalogi innych bibliotek polskich, takich jak np. Biblioteki Narodowej, Biblioteki Uniwersytetu Gdańskiego czy Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej mogą być źródłem, z którego bibliotekarz może korzystać przy opracowaniu własnych zbiorów – można sprawdzać tu własne opisy katalogowe, potwierdzić wybór hasła autorskiego czy przedmiotowego, niejasne oznaczenie odpowiedzialności czy wybór hasła UKD. Niezbędnym narzędziem w pracy informacyjno-bibliograficznej bibliotekarza powinny być bazy danych Biblioteki Narodowej (<http://mak.bn.org.pl/w10.htm>). Rejestrują one m.in. wszystkie książki (od 1976 roku), czasopisma (od 1985) i artykuły z czasopism polskich (od 1996), które możemy wyszukiwać według autora, tytułu, słowa w tytule, hasła przedmiotowego, wydawcy i serii.

Aby efektywnie wykorzystywać sieć Internet, do pracy zarówno bibliotekarskiej, jak i pedagogicznej, nauczyciel bibliotekarz powinien korzystać z serwisów informacyjnych dla bibliotekarzy. Największy i najpopularniejszy serwis dla tej grupy zawodowej to EBIB (www.ebib.info) stworzony przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Można znaleźć w nim m.in. linki, według miejscowości, do katalogów on-line wszystkich skomputeryzowanych bibliotek w Polsce, czy linki do największych bibliotek na świecie. Dzięki temu można przeglądać księgozbiory tych bibliotek i nie ruszając się z miejsca dowiedzieć się czy poszukiwana pozycja jest aktualnie dostępna. Poza tym EBIB podaje spisy treści wszystkich czasopism bibliotekarskich, linki do czasopism elektronicznych oraz elektronicznych odpowiedników periodyków drukowanych, ustawy i przepisy dla bibliotek różnych typów oraz listy dyskusyjne dla bibliotekarzy, które są doskonałą formą zdobywania i wymiany informacji na różne tematy zawodowe. W EBIBie są także odnośniki do bibliotek wirtualnych (m.in. Polska Biblioteka Internetowa czy inne projekty wyższych uczelni i bibliotek udostępniające np. teksty klasyki polskiej).

Drugim serwisem godnym polecenia jest uruchomiony w 2001 r. Serwis Informacyjny dla Nauczycieli Bibliotekarzy

(www.biblioteka.oeiizk.waw.pl) stworzony przez Ośrodek Edukacji Informatycznej i Zastosowań Komputerów w Warszawie. Można znaleźć w nim informacje o szkoleniach komputerowych prowadzonych przez OEliZK, opisy programów komputerowych zarządzających pracą bibliotek, recenzje programów multimedialnych, pomoce z edukacji czytelniczej i medialnej, adresy bibliotekarskich zasobów sieciowych, internetowe encyklopedie, słowniki i leksykony. Na stronach serwisu bibliotekarze dzielą się swoimi doświadczeniami zawodowymi, publikują artykuły, scenariusze zajęć oraz prezentują dorobek własnych bibliotek. Serwis posiada linki do najpopularniejszych serwisów edukacyjnych, dzięki którym możliwe jest stworzenie dla nauczycieli przedmiotowych kartoteki przydatnych adresów internetowych. Wykorzystanie tych serwisów w nauczaniu z pewnością pobudzi motywację poznawczą uczniów, a lekcję uczyni bardziej interesującą. Poza tym można znaleźć tu największą listę adresów internetowych bibliotek szkolnych.

OEliZK tworzy także serwis informacyjny Biblioteka Pedagogiczna (www.bib.edu.pl), który również jest bardzo pomocnym narzędziem w pracy nauczyciela bibliotekarza. Polecieć można zwłaszcza scenariusze lekcji bibliotecznych, zestawienia bibliograficzne (112 tematów) oraz linki edukacyjne kierujące do „bazy edukacyjnych zasobów Internetu” tworzonej przez 10 bibliotek z ogólnopolskiej sieci bibliotek pedagogicznych. Na dzień dzisiejszy opracowanych jest 133 haseł zaopatrzonych w adresy internetowe. Można odnaleźć tu oprócz haseł związanych z dydaktyką (np. Jęz. polski – dydaktyka) m.in. takie hasła jak: ADHD, Anoreksja, Autyzm, Biblioterapia, Depresja, Dysleksja, Dysgrafia, Dysortografia, Dziecko – bezpieczeństwo w sieci, Głuchy, Głucho – niewidomy, Logopedia, Narkomania, Nerwice szkolne, Niepełnosprawność ruchowa, Sekty, Testy psychologiczne, Uroczystości szkolne, Wychowawca klasy itp. OEliZK posiada także wyszukiwarkę naukową indeksującą strony z zakresu informacji naukowej i bibliotekoznawstwa.

Inny serwis dla nauczycieli bibliotekarzy to Bibliotekarz szkolny firmy Vulcan (www.vulcan.edu.pl/bibliotekarz/). Serwis podaje praktyczne porady na temat prowadzenia biblioteki, począwszy od gromadzenia zbiorów, przez ich opracowanie i udostępnianie, aż po działalność

pedagogiczną bibliotekarza. Znajdziemy w nim, podobnie jak w poprzednich, katalog stron www dla bibliotekarzy, teksty aktów prawnych dotyczących bibliotek. Nowością jest tu wykaz literatury (książek i czasopism) z zakresu bibliotekarstwa szkolnego.

Kolejnym portalem dla nauczycieli bibliotekarzy jest Interkl@sa Polski Portal Edukacyjny (www.interklasa.pl). Jednym z ważniejszych projektów Interkl@sy jest „Społeczna Edukacyjna Sieć Bibliotek”- jej celem jest stopniowe przekształcanie bibliotek szkolnych, pedagogicznych i innych w dobrze zorganizowane centra informacji (www.biblioteka.edu.pl).

Istotną też rzeczą w pracy, zwłaszcza opiekuna centrum informacyjnego w szkole, winna stać się znajomość stron edukacyjno-rozrywkowych, które można by polecić uczniom w odpowiednim wieku lub z odpowiednimi dysfunkcjami (np. gry wspomagające naukę czytania, pisanie, liczenia, ortografii oraz gry i programy rozwijające logiczne myślenie i wzbogacające zasób słownictwa). Na liście polecanych stron można umieścić np. www.reedukacja.prv.pl, www.dzieci.pl, www.zyraffa.pl, www.misie.com.pl, wyspa.interia.pl, www.pasterz.pl, www.bajka.pl, www.puchatek.pl, www.dolinka.szkoła.net, www.dziecionline.pl, www.junior.dialog.pl, www.bajkowice.pl, www.pankuleczka.pl, www.eduseek.interklasa.pl/dzieci i inne. Dzieci chętnie uczą się przez zabawę i cieszą się z twórczej pracy z komputerem. Starsze dzieci można zachęcić do pisania blogów, wymiany poglądów na forach internetowych czy wyszukiwania informacji na różne tematy związane z zainteresowaniami ucznia [5, s. 22-23].

Bibliotekarz z nagromadzonych linków, plików tekstowych, graficznych lub dźwiękowych powinien stworzyć system „ulubionych” folderów dostosowanych do potrzeb użytkowników. W szkolnym serwisie informacyjnym mogą znaleźć się następujące foldery:

1. **Uczniowie** – adresy związane z zainteresowaniami młodych użytkowników Internetu i sposobach wykorzystania wolnego czasu (gry edukacyjno-rozrywkowe, fantasy, gwiazdy kina, fotografia, itp.);
2. **Nauczyciele** – adresy związane z awansem zawodowym, formami kształcenia i doskonalenia nauczycieli, akty prawne, materiały

- metodyczne, strony związane z reformą oświaty i pomiarem dydaktycznym;
3. **Bibliotekarze** – adresy stron bibliotek, księgarni internetowych, witryn wydawnictw, hurtowni książek, strony serwisów informacyjnych dla bibliotekarzy itp.
 4. **Rodzice** – adresy lokalnych poradni, przychodni, fundacji organizujących kolonie, ranking szkół;
 5. **Administracja Szkolna** – strony kuratoriów, ośrodków doskonalenia nauczycieli, Ministerstwa Edukacji Narodowej, witryny sponsorów i fundatorów, przepisy prawne dotyczące oświaty, strony domowe wybranych szkół współpracujących, materiały na temat Okręgowej Komisji Egzaminacyjnej, adresy firm remontowych i przewozowych;
 6. **Zasoby edukacyjne** – według przedmiotów dostosowanych do profilu szkoły;
 7. **Egzaminy** – adresy stron dotyczących matury i badania kompetencji;
 8. **Kim będę** – adresy poradni zawodowych oraz strony szkół wybieranych przez absolwentów;
 9. **Informacja turystyczna** – strony udostępniające rozkłady jazdy, informacje przydatne w organizacji wycieczek szkolnych, trasy wycieczkowe, informacje o okolicznych zabytkach kultury;
 10. **Informacje kulturalne** – adresy stron, które prezentują repertuary kin, teatrów, muzea i galerie;
 11. **Elektroniczny księgozbiór podręczny** – adresy stron udostępniających elektroniczne słowniki, encyklopedie, leksykony, atlasy;
 12. **Elektroniczne czasopisma;**
 13. **Elektroniczne książki;**
 14. **Gdańsk** – strony lokalnych urzędów i władz samorządowych.

W proponowanej strukturze szkolnego serwisu informacyjnego część adresów będzie zależna od profilu i lokalizacji szkoły. Rozbudowa struktury i zawartości poszczególnych folderów nastąpi w wyniku codziennej działalności informacyjnej, konkursów oraz rekomendacji użytkowników. Należy pamiętać, że zbyt duża ilość adresów nie spełnia

dobrze swojej funkcji informacyjnej i powoduje tzw. szum informacyjny. Nauczyciel bibliotekarz powinien zadbać o stałą aktualizację serwisu, oraz propagować go wśród nauczycieli [2, s. 98-101].

Nauczanie przez media, oprócz niewątpliwych korzyści, rodzi też nowe zagrożenia i wyzwania. Korzystając z programów P2P (peer to peer), młodzież najczęściej ściąga i udostępnia pliki muzyczne, filmy, gry, programy komputerowe. Programy P2P otwierają dostęp do komputera, a często także do prywatnych plików. Wraz z niektórymi plikami multimedialnymi ściągane są niewielkie programy szpiegujące. Niektóre z nich rejestrują nawet uderzenia w klawisze klawiatury. Stąd już krok do poznania haseł, numerów kart kredytowych i innych danych w komputerze. P2P to także zagrożenie dla samego komputera. Łatwo może on paść ofiarą wirusów, może też być wykorzystany bez wiedzy właściciela do rozsyłania spamu. Oprócz niebezpiecznych znajomości zawartych w Internecie oraz zabronionych prawem treści pornograficznych dzieciom grożą internetowi oszuści, zwłaszcza na aukcjach internetowych. Młodzi internauci muszą też mieć świadomość, że pewne ich zachowania łamią prawo autorskie. Powszechnym zjawiskiem staje się przejmowanie z Internetu fragmentów bądź całych publikacji elektronicznych i podawanie ich jako własnych. Warto tu zaznaczyć, że rodzice ponoszą tu prawną i finansową odpowiedzialność za „piractwo” nieletnich dzieci. Na nauczyciela bibliotekarza spoczywa również obowiązek czuwania nad bezpieczną obecnością dzieci w Internecie oraz systematyczną ich edukacją w tym zakresie. Należy zapoznawać użytkowników biblioteki szkolnej z zasadami bezpiecznego korzystania z Internetu, które można znaleźć na stronie www.dzieckowsieci.pl/dzieci/podstawowe-zasady.html, a nielegalne treści znalezione w Internecie (pornografia dziecięca, treści rasistowskie i ksenofobiczne) zgłaszać na stronie www.dyzurnet.pl [7, s. 2-3].

„Umiejętność zdobywania informacji w społeczeństwie informacyjnym, to umiejętność tak ważna, jak znajomość nawigacji na morzu, bez której szanse dotarcia do spokojnego portu są nikłe” [2, s. 98]. Dlatego na nauczyciela bibliotekarza spoczywa bardzo odpowiedzialne zadanie kształcenia tych umiejętności u uczniów i nauczycieli. Poziom wiedzy i umiejętności bibliotekarza w zakresie efektywnego wykorzystania

elektronicznych narzędzi i źródeł informacji ma ogromne znaczenie dla współczesnych użytkowników informacji. To właśnie bibliotekarz powinien pierwszy poznawać zasoby cyfrowe, krytycznie je oceniać, selekcjonować i kierować czytelników oraz nauczycieli do najcenniejszych zbiorów. To on pierwszy powinien dawać cenne wskazówki, jak, czego i gdzie szukać. Przygotowanie młodzieży do życia w społeczeństwie informacyjnym – to podstawowe zadanie dla pracowników biblioteki szkolnej. Dlatego bibliotekarze szkolni powinni być świetnie wyedukowani pod względem wykorzystania nowych technologii w pracy własnej i w pracy z czytelnikiem. W jednym ze swoich artykułów prof. Jacek Wojciechowski napisał: „I w dodatku to muszą być ludzie rozumni, sprawni, aktywni, którzy sprawią w końcu, że biblioteka jako taka, to będzie instytucja przebojowa, ruchliwa, energiczna, z jajami, a nie biernoteka, na którą w przelocie zrobi kupę każdy ptak. Po to jednak trzeba pozbyć się amatorów, specjalistów od puszczenia bąków i wieszania kartek o zamknięciu biblioteki – których trochę jest. Oraz tych wszystkich, także spotykanych nieraz, tego pseudopracowniczego nieszczęścia, którym przyśniła się praca spokojna i cicha – jak w zamrażalni ryb. Ale czy to jest możliwe?” [8, s. 5]. Miejmy nadzieję, że jednak tak, ponieważ zmiany zachodzące w polskim bibliotekarstwie wraz z pojawieniem się nowych narzędzi pracy, nie tylko uatrakcyjniają pracę bibliotekarza, ale również dają szansę na podniesienie prestiżu zawodu. Należy tę szansę wykorzystać!

Bibliografia:

1. BATOROWSKA, Hanna. *Technologia informacyjna w kształceniu ogólnym*. Kraków: Wydawnictwo i Poligrafia Zakonu Pijarów, 2001. ISBN 83-7629-029-4.
2. BATOROWSKA, Hanna, KAMIŃSKA-CZUBAŁA, Barbara. *Szkolne Centrum Informacji*. Kraków: Wydawnictwo Zakonu Pijarów, 2002. ISBN 83-7629-102-9.
3. DRZEWIECKI, Marcin. *Edukacja biblioteczna i informacyjna w polskich szkołach*. Warszawa: Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, 2005. ISBN 83-87629-37-4.
4. DRZEWIECKI, Marcin. Współczesne aspekty funkcjonowania bibliotek szkolnych i pedagogicznych w dydaktyce i wychowaniu. Problemy badawcze. In *Przegląd Biblioteczny*. 2006, z. 3, s. 297-301. ISSN 0033-202X.

5. LASKOWSKA, Jolanta. Internet w pracy nauczyciela bibliotekarza. In *Edukacja Pomorska*. 2007, nr 23, s. 22-23. ISSN 1644-2903.
6. PIETRZKIEWICZ, Iwona. Elektroniczny warsztat biblioteki szkolnej. In GWIOŹDZIK, Jolanta (red). *Biblioteka szkolna w dyskursie edukacyjnym*. Mysłowice: Wydawnictwo Górnośląskiej Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Kardynała Augusta Hłonda, 2005, s. 285-292. ISBN 83-89032-75-9.
7. SUPRONOWICZ, Iwona. Dziecko w bezpiecznej Sieci, a nie w matni. In *Biblioteka w Szkole*. 2007, nr 5, s. 2-5. ISSN 0867-5600.
8. WOJCIECHOWSKI, Jacek. Czy ten zawód zniknie? In *Bibliotekarz*. 2006, nr 12, s. 2-6. ISSN 0208-4333.

**Bazy i systemy edukacyjne polskich bibliotek
pedagogicznych:
nowa forma usług bibliotecznych**
Agata Walczak-Niewiadomska¹

O tym, jak ważna jest w dzisiejszych czasach umiejętność odnalezienia profesjonalnej informacji, nie trzeba szczególnie przekonywać. Wszechobecnie zmieniające się standardy i rozwiązania technologiczne zmuszają ludzi poszukujących odpowiednich danych do ciągłego doskonalenia własnych możliwości wyszukiwawczych. To samo tyczy się bibliotek, które w obliczu przemian i światowych tendencji powoli przekształcają się w centra dostarczania informacji. W szczególnej sytuacji pozostają biblioteki pedagogiczne, które jako placówki służące pomocą przede wszystkim w procesie kształcenia i doskonalenia nauczycieli, studentów przygotowujących się do zawodu nauczyciela oraz słuchaczy zakładów kształcenia pedagogów, starają się wychodzić naprzeciw wymaganiom tej grupy zawodowej. Poza podstawowymi obowiązkami biblioteki, wynikającymi z ustawowych zapisów (gromadzenie, opracowywanie, ochrona, przechowywanie i udostępnianie użytkownikom materiałów bibliotecznych), coraz częściej są autorami ciekawych inicjatyw, u podstaw których stoi chęć ułatwienia i ukierunkowania swoich użytkowników przy wyszukiwaniu informacji szczególnie edukacyjnej.

W niniejszym rozdziale zostaną omówione elementy wpływające na kształtowanie nowoczesnego wizerunku bibliotek pedagogicznych, wykorzystujące w tym celu Internet; elementy, które odpowiednio technologicznie skonstruowane i profesjonalnie opracowane, utrwalają w świadomości użytkowników „pozytywny” obraz jakości usług placówki bibliotecznej. Przedstawione zostaną również najciekawsze rozwiązania

¹ dr Agata Walczak-Niewiadomska, adiunkt w Katedrze Bibliotekoznawstwa i Informatyki Uniwersytetu Łódzkiego, e-mail: awniewiadomska@uni.lodz.pl

informacyjno-wyszukiwawcze w zakresie edukacji oferowane poprzez strony internetowe bibliotek pedagogicznych, a także bibliotek uczelnianych wyższych szkół pedagogicznych.

Z pewnością nie bez znaczenia dla pozytywnego wizerunku biblioteki pedagogicznej pozostaje dobrze skonstruowana i zorganizowana strona internetowa. Jak dobrze wiadomo, strona powinna być swoistą „wizytówką” instytucji, ponieważ w dzisiejszych czasach wielu użytkowników swoją przygodę z biblioteką zaczyna poprzez „rozpoznanie terenu”, czyli sprawdzenie w Internecie adresu, godzin funkcjonowania placówki, a także skorzystanie z możliwości zamówienia danej pozycji przez katalog on-line. Wydaje się oczywiste, że im lepsze wrażenie na potencjalnym czytelniku wywrze strona internetowa, tym większe prawdopodobieństwo, że osoba ta będzie w przyszłości często i z ochotą korzystać z usług danej biblioteki.

Sposób, w jaki opracujemy witrynę internetową, może wpłynąć na ocenę ogólną placówki. Obecnie wiele bibliotek pedagogicznych, zwłaszcza tych największych, może pochwalić się profesjonalnie opracowaną stroną internetową. Służą one czytelnikom najczęściej jako podstawowy aparat informacyjno-wyszukiwawczy, ułatwiający orientację w funkcjonowaniu biblioteki (godziny otwarcia, rodzaje zbiorów, dane teleadresowe itp.).

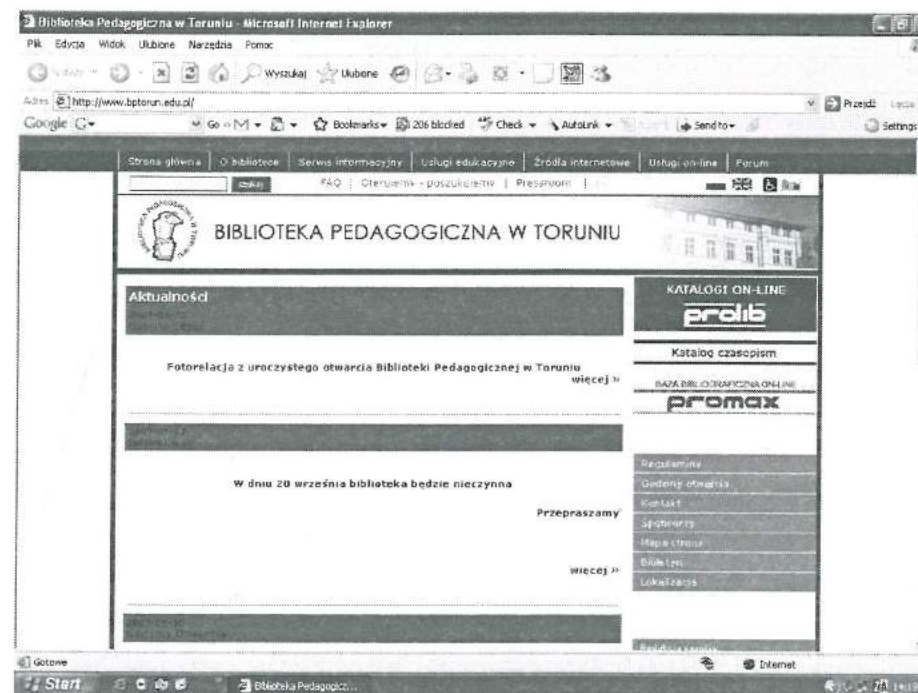
Aby scharakteryzować funkcjonowanie witryn polskich bibliotek pedagogicznych przeprowadzono analizę stron www największych bibliotek. Przy ocenie pod uwagę brano przede wszystkim łatwość wyszukiwania, różnorodność zasobów internetowych, różnorodność usług bibliotecznych, ale nie bez znaczenia pozostawała także estetyka strony. Do najlepszych w tej grupie, zdaniem autorki, należą strony domowe Biblioteki Pedagogicznej w Toruniu (zob. rys. 1) oraz Dolnośląskiej Biblioteki Pedagogicznej we Wrocławiu².

Witryna Biblioteki Pedagogicznej w Toruniu³ jest bardzo czytelna, bez trudu można dotrzeć do interesującej informacji. Godne odnotowania jest także udostępnienie bazy bibliograficznej PROMAX, tworzonej od

² Spis stron www bibliotek pedagogicznych można znaleźć m. in. pod adresem: http://www.ebib.info/component/option,com_wrapper/Itemid,144/, http://www.bib.edu.pl/bib_ped.html

³ www.bptorun.edu.pl

2004 r. przez Wydział Informacyjno-Bibliograficzny, zawierającej artykuły z 86 tytułów czasopism pedagogicznych, psychologicznych, socjologicznych i metodycznych (obecnie ponad 10000 opisów bibliograficznych), w większości nie uwzględnionych w bazach Biblioteki Narodowej⁴. Na stronie można znaleźć też dział z odnośnikami do innych źródeł informacji edukacyjnej dostępnych w Internecie. Dużym plusem jest umieszczenie na stronie działu „Pressroom” z informacjami dla prasy, co świadczy o dostrzeżeniu tego ważnego elementu promocji instytucji. Cieszy również pojawianie się coraz częściej na stronach bibliotek nowych form usług informacyjnych w postaci specjalnych formularzy zapytań pod nazwą „Zapytaj bibliotekarza”.



Rys. 1. Witryna Biblioteki Pedagogicznej w Toruniu

Źródło: www.bptorun.edu.pl

⁴ http://www.bptorun.edu.pl/prolib/wlib/txt/bb_info.htm

Ciekawie, aczkolwiek mniej czytelnie, została zbudowana strona domowa Dolnośląskiej Biblioteki Pedagogicznej we Wrocławiu⁵, niemniej jednak zasługuje na omówienie ze względu na różnorodne opracowanie zawartości serwisu. Poza podstawowymi działami (O bibliotece, Zbiory, Przewodnik, Usługi) znajdziemy serwis prasowy podający najświeższe doniesienia medialne związane z edukacją oraz aktualności oświatowe, przydatne w codziennej pracy nauczyciela i pedagoga. Na górze witryny znajduje się przekierowanie do „Dolnośląskiego Systemu Informacji Edukacyjnej”, o którym warto bliżej wspomnieć. Pod tą nazwą kryje się projekt zakładający uruchomienie na serwerze DBP centralnej informacji edukacyjnej o zbiorach bibliotek uczestniczących w budowie systemu, edukacyjnych bazach danych, a także mający na celu „zapewnienie użytkownikom różnorodnej informacji z zakresu edukacji wspierającej ich pracę zawodową, doskonalenie, uzyskiwanie kwalifikacji” [1]. DSIE opiera się na współpracy dolnośląskich bibliotek pedagogicznych w ramach opracowywania i uzupełniania systemu, którego elementami są m. in. katalog centralny zasobów tychże bibliotek, katalogi zbiorów głównej instytucji (Dolnośląskiej Biblioteki Pedagogicznej), bazy bibliograficzne artykułów z czasopism „Edukacja” i „Edukacja na Dolnym Śląsku”, raporty edukacyjne, wybrane specjalistyczne bazy i serwisy, e-czasopisma, baza teleadresowa instytucji szkolnych i pedagogicznych, aktualności oświatowe, baza informacji prawnej, a także serwis „Edukacyjne zasoby Internetu”⁶. Powstał on w 2002 r. jako uzupełnienie baz bibliograficznych; stanowi zbiór odpowiednio wyselekcjonowanych linków do stron www związanych z konkretnym tematem, np. bulimią, awansem zawodowym nauczyciela, nikotynizmem itp. (zob. rys. 2).

Na uwagę zasługują również strony domowe Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Warszawie⁷, Biblioteki Pedagogicznej im. Heleny Radlińskiej w Siedlcach⁸ oraz Biblioteki Pedagogicznej w Piotrkowie Trybunalskim⁹. Ostatnia z nich zainicjowała w 2001 r. wydawanie

⁵ www.dbp.wroc.pl

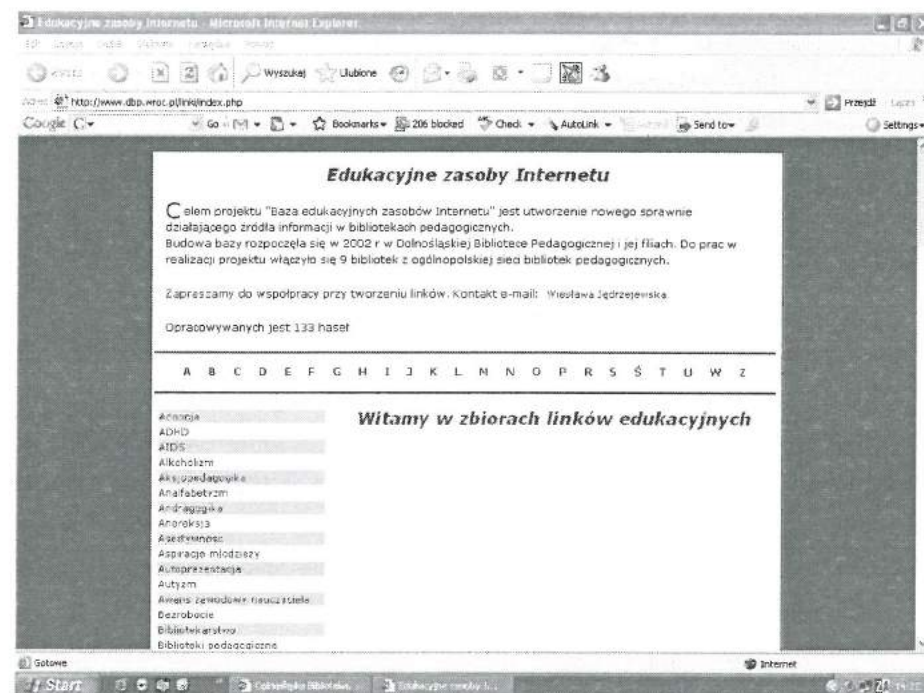
⁶ Dostępny ze stron www.bib.edu.pl i www.dbp.wroc.pl/linki/index.php

⁷ www.pbw.waw.pl

⁸ www.siedlce.bib.edu.pl

⁹ www.pedagogiczna.edu.pl

Bazy i systemy edukacyjne polskich bibliotek pedagogicznych: nowa forma usług bibliotecznych elektronicznego czasopisma „Warsztaty Bibliotekarskie” (od 2004 r. tylko w wersji elektronicznej), w którym poruszane są aktualne problemy bibliotekarstwa¹⁰.



Rys. 2. Witryna serwisu „Edukacyjne zasoby Internetu”

Źródło: www.dbp.wroc.pl/linki/index.php

Większe biblioteki pedagogiczne zostały już poddane procesowi komputeryzacji, wiele z nich uruchomiło też funkcję przeglądania, a nawet zamawiania zasobów bibliotecznych przez Internet pod postacią katalogu on-line. Niektóre placówki podjęły także starania w kierunku wypracowania modelu katalogu zbiorczego w skali regionalnej. Jest to bez wątpienia usługą niezmiernie pożyteczną z punktu widzenia użytkownika biblioteki, pozwalającą w krótkim czasie (nierzadko nie ruszając się z domu) odszukać interesujące pozycje, korzystając nie z jednego, ale z kilkunastu katalogów jednostkowych jednocześnie. Przykładem jest np. katalog centralny

¹⁰ www.pedagogiczna.edu.pl/warsztat/index.htm

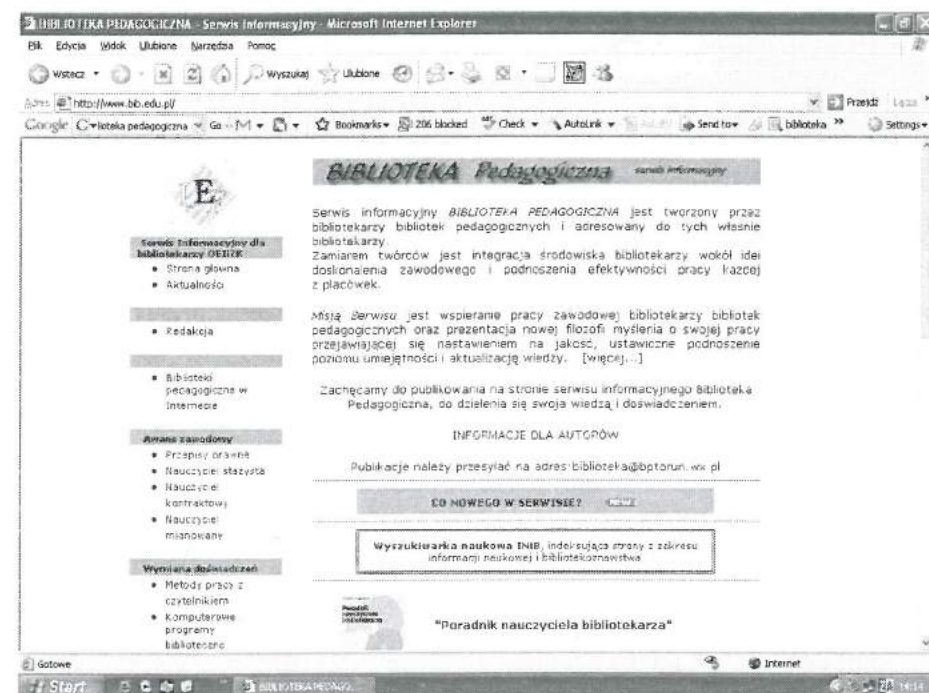
tworzony przez biblioteki pedagogiczne województwa dolnośląskiego¹¹ [6] oraz MultiOpac – katalog bibliotek pedagogicznych województwa mazowieckiego (Warszawa, Płock, Radom, Ciechanów, Ostrołęka i Siedlce)¹². Należy mieć nadzieję, że pozostałe biblioteki pedagogiczne będą podejmowały wysiłki na rzecz tworzenia regionalnych katalogów zbiorczych, co w dalszej perspektywie może zaowocować narodzinami centralnej bazy zasobów bibliotek pedagogicznych w Polsce.

Kolejną ciekawą propozycją pozyskania internetowej informacji edukacyjnej są zestawienia bibliograficzne, tworzone najczęściej na podstawie zbiorów usytuowanych fizycznie na terenie placówki (wydawnictwa zwarte, artykuły, dokumenty elektroniczne), tworzone jako pomoc przy wyszukiwaniu materiałów na dany temat. Są to zestawienia z zakresu zagadnień pedagogicznych i edukacyjnych, np. na temat patologii rodziny, współpracy przedszkola z rodzicami itp. Prym wiezie tu Biblioteka Pedagogiczna w Piotrkowie Trybunalskim, która na swojej stronie internetowej zamieściła ok. 400 zestawień (kilkadziesiąt w przygotowaniu). Co więcej, oferuje także możliwość zamówienia powiadomienia (newslettera), które przesyłane jest automatycznie w momencie pojawienia się nowego zestawienia do osoby, która zamówiła taką opcję. Spisy bibliograficzne pojawiają się na stronach większości dużych bibliotek pedagogicznych (m. in. Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Łodzi oraz Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Gdańsku), a także w serwisie „Biblioteka Pedagogiczna” (zob. rys. 3).

Strona ta ma na celu integrację środowiska bibliotekarstwa pedagogicznego, oferuje pomoc w codziennej pracy bibliotekarza, m. in. udostępniając wiadomości i publikacje w działach „Awans zawodowy”, „Wymiana doświadczeń”, „Lekcje biblioteczne”, a także proponując zamieszczanie własnych tekstów. Ponadto w dziale „Aktualności” znajdują się bieżące informacje o wystawach, konferencjach oraz wszelkich wydarzeniach związanych z bibliotekami pedagogicznymi.

¹¹ <http://83.17.188.166/ALEPH/J7FH7I9GP3PRYKSLGL41T9HE27MV7QQBSCIUM37EDGGN7Q4KTM-12606/file/start-0>

¹² <http://80.55.22.30:8080/MultiOpac/webs.html>



Rys. 3. Witryna serwisu „Biblioteka Pedagogiczna”

Źródło: www.bib.edu.pl

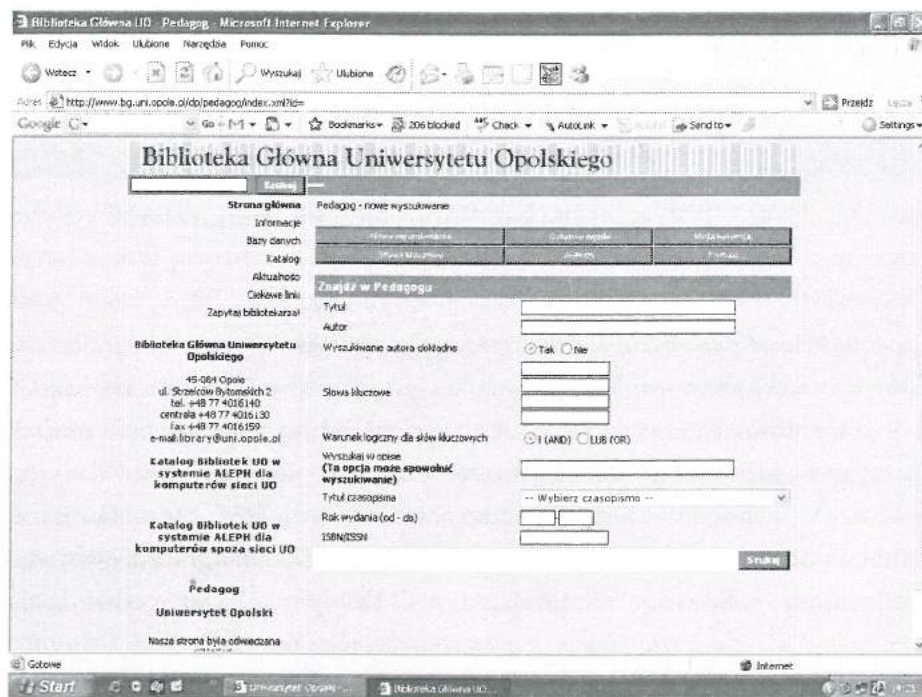
Wielce przydatne w pracy pedagoga są zawsze bazy bibliograficzne, których mechanizm ułatwia wyszukiwanie opisów książek, artykułów i dokumentów elektronicznych z zakresu edukacji. Obecnie można korzystać z wolnego dostępu do czterech polskich baz danych, umieszczonych w Internecie. Są to, wspomniane wcześniej – toruńska Baza bibliograficzna online PROMAX, wrocławskie „Baza bibliografii zawartości czasopism – Edukacja”, „Edukacja na Dolnym Śląsku” oraz baza „Pedagog”¹³.

Bazy tworzone na wrocławskim serwerze są elementami współtworzącymi sieć dolnośląskich bibliotek pedagogicznych i zawierają informacje z zakresu teorii i praktyki pedagogicznej, dydaktyki ogólnej

¹³ Podkreślić należy, iż baza ta nie wywodzi się stricte ze struktur bibliotek pedagogicznych, ale ze względu na swoją tematykę i aktualność może być cennym elementem uzupełniającym sieć informacji edukacyjnej w Polsce.

i metodyki poszczególnych przedmiotów nauczania, psychologii oraz pokrewnych dziedzin wiedzy. W bazach znajdują się adnotowane opisy bibliograficzne artykułów z czasopism przechowywanych w Dolnośląskiej Bibliotece Pedagogicznej we Wrocławiu, sięgające wstecz 1990 r. [6]. Artykuły z wcześniejszych roczników odnaleźć można w kartkowej kartotece zagadnieniowej, tworzonej od 1946 r.

Osobną inicjatywą wartą omówienia jest baza bibliograficzna „Pedagog” opracowywana na bieżąco przez Ośrodek Informacji Naukowej Biblioteki Głównej Uniwersytetu Opolskiego¹⁴. Zgromadzone w niej opisy bibliograficzne z zakresu pedagogiki opiekuńczo-wychowawczej, wychowania przedszkolnego i edukacji wczesnoszkolnej sięgają 1990 r. (zob. rys. 4).



Rys. 4. Witryna bazy „Pedagog”

Źródło: www.bg.uni.opole.pl/dp/pedagog/index.xml?id=

¹⁴ <http://www.bg.uni.opole.pl/dp/pedagog/index.xml?id=>

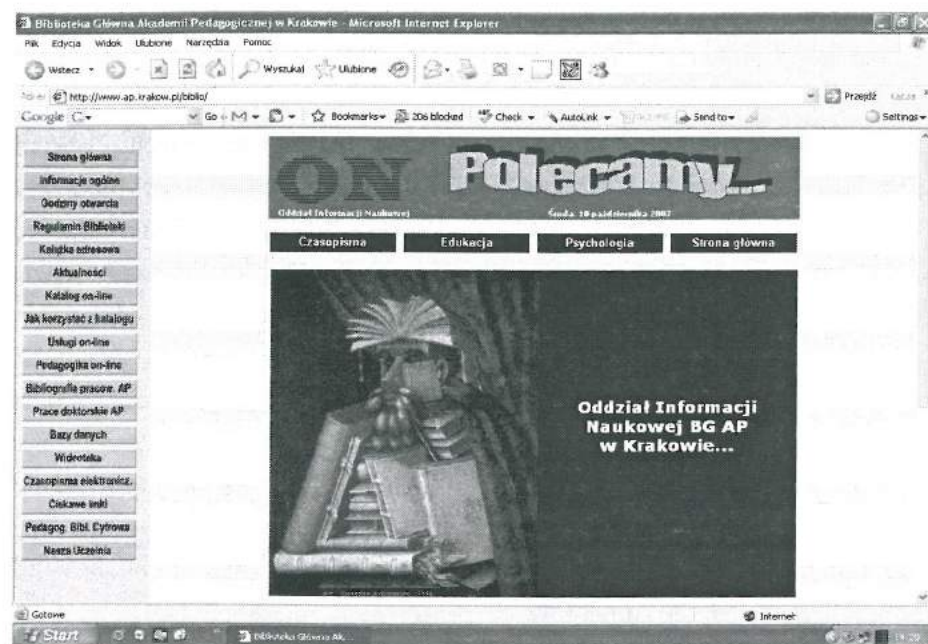
W próby porządkowania zasobów edukacyjnych dostępnych w Internecie włączają się, z dużym powodzeniem zresztą, biblioteki wyższych szkół pedagogicznych, które ze względu na profil uczelni gromadzą cenne zbiory z zakresu pedagogiki i nauk pokrewnych. Dobrym przykładem może tu służyć Oddział Informacji Naukowej Biblioteki Głównej Akademii Pedagogicznej w Krakowie, który we współpracy z Zespołem ds. Automatyzacji od października 2001 r. tworzy serwis informacyjny zawierający aktualne źródła informacji z dziedziny pedagogiki, psychologii i nauk pokrewnych¹⁵. Z założenia głównymi odbiorcami serwisu są studenci, pracownicy naukowcy i nauczyciele. „Serwis informacyjny OIN” składa się zasadniczo z trzech działów (Czasopisma, Edukacja, Psychologia), w każdym z nich można znaleźć odpowiednio wyselekcjonowane opisy wybranych stron www, zestawienia bibliograficzne i pełne teksty dokumentów¹⁶. Fakt, iż autorami zdigitalizowanych dokumentów są pracownicy Akademii Pedagogicznej, zaś zestawienia przygotowuje zespół OIN, sprawia, że serwis może być postrzegany jako wizytówka działalności informacyjnej BG AP (zob. rys. 5).

Kolejnym przykładem informacji pedagogicznej w Internecie jest Pedagogiczna Biblioteka Cyfrowa¹⁷, która w odróżnieniu od kilkunastu utworzonych w ostatnich latach dzięki oprogramowaniu dlibra baz dokumentów pełnotekstowych, jest zorientowana na gromadzenie publikacji w formacie cyfrowym tylko z dziedziny pedagogiki i nauk pokrewnych. Została powołana do życia 11 maja 2006 r. dzięki staraniom wspomnianej wyżej Akademii Pedagogicznej im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie, a ściślej Biblioteki Głównej, Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa oraz Prorektora ds. Nauki. Zdigitalizowane publikacje (aktualnie 30 pozycji) pochodzą ze zbiorów Akademii i są to przede wszystkim zeszyty „Annales Academiae Paedagogicae Cracoviensis” i podręczniki. Ilość odnotowanych wejść na stronę PBC w stosunkowo krótkim czasie świadczy o dużym zainteresowaniu ze strony internautów i należy mieć nadzieję, że jej zbiory będą sukcesywnie powiększane (zob. rys. 6).

¹⁵ www.ap.krakow.pl/biblio/

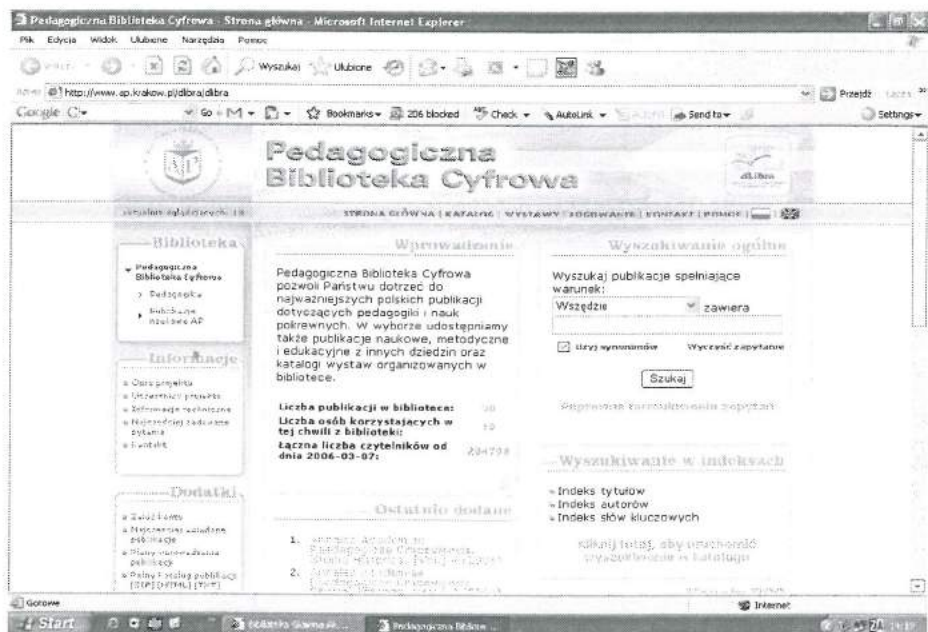
¹⁶ Serwis został szczegółowo zaprezentowany w artykułach Ewy Piotrowskiej i Renaty Zajac, pracownicy Oddziału Informacji Naukowej Biblioteki Głównej Akademii Pedagogicznej w Krakowie [3, 4].

¹⁷ www.ap.krakow.pl/dlibra/



Rys. 5. Witryna „Serwisu informacyjnego OIN”

Źródło: www.ap.krakow.pl/biblio/



Rys. 6. Witryna „Pedagogicznej Biblioteki Cyfrowej”

Źródło: www.ap.krakow.pl/dlibra/dlibra

Wszystkie wspomniane inicjatywy w dużej mierze ułatwiają dotarcie do najcenniejszych merytorycznie w obrębie polskojęzycznego Internetu źródeł informacji edukacyjnej, dlatego z całą pewnością godne są upowszechniania i poszerzania. Należy zadbać o ich odpowiednie nagłośnienie, zarówno w środowisku naukowym, jak i wśród zwykłych użytkowników instytucji pedagogicznych. Wiedza o serwisach bibliotek pedagogicznych nie zawsze dociera do docelowej grupy odbiorców z różnych powodów. Przy odpowiedniej akcji promocyjnej zaś mogą służyć wielu nauczycielom, pedagogom oraz psychologom, ponadto studentom kształcącym się w tych kierunkach, ponieważ rozpoczynając później pracę w szkołach, przedszkolach i innych placówkach edukacyjnych, powinni już mieć umiejętność wyszukiwania informacji edukacyjnej, tak potrzebnej w odpowiednim przygotowaniu do zajęć z dziećmi i młodzieżą.

Serwisy edukacyjne powinny stać się narzędziem codziennego użytku, pierwszym miejscem, w którym szukamy informacji pedagogicznej. Ich dużym atutem jest fakt, iż są to z reguły projekty długofalowe, nie znikają po roku z mapy stron internetowych, dzięki temu mają szansę na utrzymanie dobrej polityki rozbudowy. Serwisy, takie jak np. „Edukacyjne zasoby Internetu” należy sukcesywnie uzupełniać i dbać o bieżącą ich aktualizację, mając na uwadze niezwykle szybką rotację wśród stron internetowych.

Pamiętając o elementach koniecznych do prawidłowego i efektywnego funkcjonowania opisanych serwisów, system informacji edukacyjnej ma szansę stać się ważnym czynnikiem w ustawicznym kształceniu polskich wychowawców i pedagogów.

Bibliografia:

1. Dolnośląski System Informacji Edukacyjnej. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.dbp.wroc.pl/downloads/DSIE.pdf>. Stan z dnia 11.10.2007.
2. NOWAK, Jakub. Nowy wizerunek biblioteki pedagogicznej. In *Poradnik Bibliotekarza*. 2005, nr 2, s. 19-21. ISSN 0032-4752.
3. PIOTROWSKA, Ewa, ZAJĄC, Renata. Internetowy „Serwis informacyjny OIN” Biblioteki Głównej Akademii Pedagogicznej w Krakowie jako źródło informacji naukowej z dziedziny pedagogiki i psychologii. In KOCÓJOWA,

Maria (red.). *Profesjonalna informacja w Internecie*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2005, s. 214-218. ISBN 83-233-1967-7.

4. PIOTROWSKA, Ewa, ZAJĄC, Renata. Nowy serwis informacyjny Oddziału Informacji Naukowej Biblioteki Głównej Akademii Pedagogicznej. In *Konspekt*. 2002, nr 10, s. 71-73. ISSN 1509-6726.
5. PIOTROWSKA, Ewa, ZAJĄC, Renata. Witryny internetowe bibliotek pedagogicznych jako źródło informacji naukowej dla użytkowników sieci (na przykładzie Bibliothek der Pädagogischen Hochschule we Freiburg i Biblioteki Głównej Akademii Pedagogicznej w Krakowie). In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2002, nr 9. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/38/witryny.php>. Stan z dnia 11.10.2007.
6. RYGIEL, Halina. Promocja biblioteki pedagogicznej – współpraca ze środowiskiem. In *Poradnik Bibliotekarza*. 2005, nr 10, s. 21-22. ISSN 0032-4752.

Komputeryzacja bibliotek naukowych w Polsce: ewolucja świadomości

Ewa Chrzan¹

Na organizowanych obecnie konferencjach bibliotekarskich poruszane są – z dużą swadą i kompetentnie – tematy takie jak Web 2, przyszłość czasopism elektronicznych, RFID, FRBR, ochrona prywatności czytelników, tworzenie bibliotek cyfrowych i repozytoriów. Katalogi online i strony www bibliotek są oczywistością. Zagadnienia powyższe są znane zarówno grupie najdłużej pracujących profesjonalistów, jak i osobom, które dopiero rozpoczynają pracę w bibliotekach. Nowe technologie i nowatorskie rozwiązania są natychmiast przenoszone w obszar działań praktycznych.

Trudno uwierzyć, że kiedyś było inaczej i że do dziś pracują z nami osoby, które tworzyły opisy katalogowe używając maszyn do pisania (lub pisząc ręcznie!), wypożyczalnie międzybiblioteczne wysyłały rewersy okrężne pocztą, a rozmowy międzymiastowe przez telefony były trudne do zrealizowania.

Zwiastunem „nowego” na szerszą skalę – w latach 80-tych – było wprowadzenie do bibliotek komputerów klasy PC – co niekoniecznie oznaczało wówczas kompleksową komputeryzację bibliotek.

Przełomowy dla nowoczesnego rozwoju bibliotek akademickich w Polsce był początek lat 90-tych. W 1991 r. polskie uczelnie otrzymały z A.W. Mellon Foundation propozycję przystąpienia do konkursu o środki na komputeryzację bibliotek. Projekty, przygotowywane indywidualnie przez zainteresowane instytucje, zostały wysoko ocenione i w kolejnych edycjach konkursu wiele polskich uczelni otrzymało finanse, pozwalające na podjęcie działań umożliwiających zintegrowaną komputeryzację księżnic.

¹ mgr inż. Ewa Chrzan, zastępca dyrektora Biblioteki Uniwersytetu Gdańskiego, e-mail: ewa@bg.univ.gda.pl

Wśród laureatów pierwszego konkursu był Uniwersytet Gdański. W przygotowanej przez dr. Juranda Czermińskiego aplikacji zaproponowano Fundacji rozwiązanie, które polegało na zakupie nowoczesnego serwera, routera i kilkudziesięciu komputerów klasy PC. Samo oprogramowanie miało być stworzone na UG. Sieć komputerowa miała połączyć rozproszone w Trójmieście filie BUG.

Jednocześnie pozostali laureaci konkursu (BJ, BUW, BG AGH, Biblioteka UMK) rozpoczęli poszukiwania software'u na światowym rynku oprogramowania dla bibliotek. Dość szybko do tej grupy dołączyła Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego – zmieniając początkową koncepcję automatyzacji biblioteki. Do producentów oprogramowania wysłano pytania o produkt (Request for Information), a po analizie otrzymanych materiałów wytypowano grupę firm kierujących ofertę przede wszystkim do dużych bibliotek akademickich. Poproszono z kolei o oferty dopasowane do wymogów poszczególnych bibliotek (Request for Proposal) i dodatkowo zaproszono do Polski przedstawicieli producentów: zaplanowano prezentacje oprogramowania dla polskich bibliotekarzy i informatyków, które umożliwiły bezpośredni kontakt i dyskusję. Te spotkania miały ważną rolę edukacyjną: wielu z polskich bibliotekarzy i informatyków po raz pierwszy miało okazję zobaczyć „na żywo” nowoczesne oprogramowanie dla biblioteki. Kluczowe okazały się też spotkania przedstawicieli bibliotek akademickich, które zaowocowały nie tylko zakupem systemów komputerowych, ale także wyznaczyły sposób i styl pracy na wiele lat.

Zaproszenie do przyjazdu do Polski przyjęły firmy: Ex Libris (oprogramowanie ALEPH), Geac, Dynix Marquise i VTLIS Inc. Prezentacje odbyły się m.in. w Bibliotece Narodowej i w Bibliotece Jagiellońskiej, gdzie wiceprezydent VTLIS Inc. bardzo profesjonalnie – zarówno od strony informatycznej, jak i bibliotecznej – przedstawił oprogramowanie VTLIS 89. Na tym spotkaniu (koniec października 1991 r.) obecnych było ponad 100 osób, z których żadna nie potrafiła wyjaśnić ani podać polskiego odpowiednika terminu „authority control”. Jedynym wyjątkiem była pani Anna Paluszkiewicz z BUW, informatyk – specjalistka od baz danych, pracująca w BUW, która wyjaśniła zebrany istotę haseł wzorcowych. W kolejnych wypowiedziach Anna Paluszkiewicz podkreśliła, że systemu

informatycznego nie można oceniać wyłącznie na podstawie zewnętrznych cech i funkcjonalności dla użytkownika – najważniejszym kryterium jest sposób powiązań rekordów kartoteki haseł wzorcowych z rekordami bibliograficznymi. To, co dziś jest zrozumiałe i oczywiste, na początku lat 90-tych było przyjmowane z dużą rezerwą, bądź w ogóle odrzucane przez środowisko.

Wkrótce wokół Anny Paluszkiewicz skupiła się grupa informatyków i bibliotekarzy z różnych uczelni, którzy – pod jej niekwestionowanym przywództwem – zmierzali z zadaniem wyboru oprogramowania dla swoich instytucji. Ludzie ci zrozumieli, że przy przepaści dzielącej wówczas polskie bibliotekarstwo od krajów rozwiniętych (np. braku umożliwiających szybkie wdrożenie oprogramowania instrukcji do formatu MARC, braku centralnych baz danych z rekordami bibliograficznymi i rekordami haseł wzorcowych) jedyną nadzieją na szybkie nadrobienie zaległości leży we wspólnej decyzji dotyczącej wyboru software'u i wspólnym jego wdrażaniu. Odbyło się wiele spotkań, które zaowocowały przede wszystkim przygotowaniem fachowym tych, którzy potem pracowali z wybranym systemem bibliotecznym u siebie i tworzyli podwaliny centralnych baz danych (Centralna Kartoteka Haseł Wzorcowych, Centralna Kartoteka Tytułów Czasopism, NUKAT) i – co w tym okresie było najważniejsze – przygotowali polskie wersje formatów MARC. Podkreślić należy ogromną pomoc pani Marii Lenartowicz przy wszystkich pracach – jej niekwestionowany autorytet i ogromna wiedza ułatwiły zarówno spolszczanie instrukcji, jak i szerokie propagowanie podejmowanych działań. Kolejną ważną w tym okresie dla środowiska postacią był dr Jurand Czermiński, który projektował dla wielu bibliotek infrastrukturę sieciową. Jego wiedza spowodowała, że polskie uczelnie – nierzadko dzięki komputeryzującym się bibliotekom – zbudowały bardzo nowoczesną sieć komputerową.

Po wnikliwej analizie przedstawianych systemów bibliotecznych, długotrwałym studiowaniu dokumentacji informatycznej, zapoznaniu się z referencjami użytkowników, grupa bibliotek (BUW, BJ, BUG, BG AGH, potem BUWr, i biblioteki UMCS, KUL, PL i AR w Lublinie) wybrała dla siebie system VTLIS ver. 92. Z sugerowanymi rozwiązaniami i planami na

przyszłość zgodzili się rektorzy macierzystych uczelni. Następstwem tego było powołanie Zespołu Koordynacyjny ds. Wdrażania VTLS w Polsce (ZK), który wziął na siebie rolę organizacyjną i doradczą, reprezentował też interesy polskich użytkowników wobec VTLS Inc. i VTLS Users' Group. Pierwsze wspólnie podjęte projekty – stworzenie Centralnej Kartoteki Haseł Wzorcowych i Centralnej Kartoteki Tytułów Czasopism – pozwoliły zmierzyć później się z największym projektem: stworzeniem narodowego katalogu centralnego NUKAT.

Wydawane pod auspicjami ZK instrukcje do formatu MARC służyły kolejnym bibliotekom, które w tym okresie rozpoczynały komputeryzację. Coraz bardziej zrozumiała była idea kartotek haseł wzorcowych. Tworzenie ich początkowo miało wielu oponentów, także wśród dyrektorów bibliotek. Największym problemem było zaakceptowanie procedur pracy w CKHW: tworzenie opisów w zdalnej bazie danych (serwer posadowiony był w Bibliotece Uniwersytetu Warszawskiego) było bardzo czasochłonne – pamiętać należy, że w latach 90-tych sieć komputerowa w Polsce była bardzo niedoskonała, czasami przez kilka tygodni nie było dostępu do serwera w UW, w związku z tym katalogowanie książek bardzo się wydłużało. Procedury pracy nakładały na bibliotekarzy obowiązek tworzenia haseł w bazie CKHW, bądź pobierania ich online z jej zasobu. Bez dostępu do bazy z hasłami opisy katalogowe nie mogły być tworzone w bazach lokalnych. Oczywiście nie była to sytuacja komfortowa, i co jakiś czas wybuchały dyskusje na temat zasadności takiej pracy. Gdyby nie zdecydowanie i determinacja ludzi skupionych wokół Anny Paluszkiewicz w naszych katalogach online prawdopodobnie mielibyśmy dziś informacje jak na kilku poniższych przykładach²:

SZEKSPIR WILIAM (4)

SZEKSPIR WILLIAM (5)

SHAKESPEARE WILLIAM (14)

SHAKESPEARE WILLIAM 1564 1616 (więcej niż30)

AJAR EMILE (4)

² informacja pochodzi z rzeczywistego katalogu bibliotecznego

Pieszczoch, Katowice 1993

Życie przed sobą, Warszawa 1988

Lęki króla Salomona, Warszawa 1982

Życie przed sobą, Warszawa 1978

GARY ROMAIN 1914 1980 (12)

Obietnica poranka, Kraków [2004]

Lęki króla Salomona, Warszawa 2000

Obietnica poranka, Warszawa 1998

Człowiek z gołębiem, Warszawa 1998

JAN PAWEŁ II PAPIEŻ (24)

JAN PAWEŁ II PAPIEŻ 1920 (więcej niż30)

JAN PAWEŁ II PAPIEŻ 1920 2005 (więcej niż30)

Jest to bardziej szum informacyjny, niż jasna informacja, której oczekujemy od katalogu.

W katalogach, które powstawały we współpracy z CKHW ta sama informacja wygląda tak:

Szukano: Szekspir

zobacz:

188 Shakespeare, William (1564-1616)

Ajar, Emil

zobacz:

10 Gary Romain (1914-1980)

Gruda Stanisław

zobacz:

72 Wojtyła Karol (1920-2005)

Uwagi:

Hasło stosuje się przy opisie utworów literackich i twórczości nie związanej z pełnieniem obowiązków papieskich.

72 Wojtyła Karol (1920-2005)

zobacz też:

Jan Paweł II (papież; 1920-2005)

Jest to wynikiem stosowania odsyłaczy „zobacz” i „zobacz też”, których istnienia nikt – w dobie katalogów kartkowych – nie kwestionował. Wraz z rozpoczęciem komputeryzacji katalogów pojawiło się wiele głosów negujących potrzebę tworzenia odsyłaczy. Na szczęście po kilku latach większość bibliotekarzy zgodziła się z rozwiązaniami, którym patronował Zespół Koordynacyjny.

Stworzony model centralnej bazy haseł wzorcowych, z planami rozwinięcia w kierunku katalogu centralnego, zyskał bardzo wysokie uznanie w oczach ekspertów z A.W. Mellon Foundation. Oprócz oczywistych walorów dla użytkownika katalogu, eksperci wysoko ocenili ekonomiczność takiego rozwiązania: raz wprowadzony do bazy rekord hasła obsługiwał wiele rekordów bibliograficznych w wielu katalogach. Przy takim spojrzeniu – rzadkim do tej pory w Polsce – okazało się, że oszczędności spowodowane przez takie rozwiązanie były większe, niż inicjacyjny koszt oprogramowania i sprzętu.

Słuszność wybranej drogi potwierdził wybitny bibliotekoznawca prof. Michael Gorman (dyrektor biblioteki w California State University we Fresno, USA), który na wykładzie w Bibliotece Uniwersytetu Gdańskiego w dniu 26 maja 1995 r. powiedział: „Zadaniem prawdziwej biblioteki przyszłości jest kontynuacja dobrze zorganizowanych księgozbiorów i usług przy jednoczesnym zastosowaniu umiejętności organizacyjnych dla oczyszczenia elektronicznej dżungli dla przyszłych poszukiwaczy wiedzy i prawdy” [4, s. 150].

Kolejne dyskusje rozpoczęły się w związku z przyznanymi przez A.W. Mellon Foundation środkami na budowę narodowego katalogu centralnego. Postawiono warunek, że w projekcie tym uczestniczyć muszą wszyscy wcześniejsi beneficjenci Fundacji. W tym czasie (1998 r.) wiele polskich bibliotek miało już katalogi online i szacowano, że w sumie dostępnych w nich być może ponad 500.000 opisów katalogowych – oczywiście wiele z nich dotyczyło tych samych dokumentów. W katalogu centralnym podstawową zasadą jest istnienie jednego opisu

bibliograficznego dla dokumentu. I znowu starły się dwie koncepcje budowy bazy danych: jedna proponowała napełnienie jej dotychczasowym dorobkiem bibliotek (wsadowym załadowaniem zawartości wszystkich katalogów i eliminacją duplikatów), a druga – tworzenie jej od początku (na bazie CKHW i CKTCz), według ustalonych, jednolitych przepisów katalogowania (istniejące katalogi tworzone były bez centralnie obowiązujących reguł katalogowania).

Zwolennikom pierwszej koncepcji żal było dorobku kilku lat, który nie byłby ujęty w katalogu centralnym. Natomiast druga grupa, powołując się na analizę zawartości rekordów bibliograficznych udowodniła, że narzędziami informatycznymi nie da się jednoznacznie wyeliminować zduplikowanych rekordów bibliograficznych – w związku z tym utworzona baza byłaby raczej „zsytem” różnej jakości rekordów, niż prawdziwym katalogiem centralnym (powoływano się m.in. na stworzony w ten sposób katalog centralny bibliotek Katalonii, którego autorzy po kilku latach przyznali, że nadaje się on do skasowania, żadne bowiem prace podjęte po załadowaniu opisów bibliograficznych z wielu katalogów nie pozwoliły na częściowe chociażby uporządkowanie powstałej bazy danych).

Po kilkuletniej dyskusji udało się osiągnąć porozumienie i 5 lipca 2002 r. rozpoczęto katalogowanie w bazie NUKAT. Do bazy wprowadzono wsadowo tylko rekordy z kontrolowanych ściśle baz (CKHW, CKTCz). Pierwszy opis bibliograficzny dla książki powstał w NUKAT właśnie tego dnia, i następne opisy wprowadzono ręcznie. Po 5 latach efekt jest imponujący: w NUKAT znajduje się 955.755 opisów bibliograficznych³, w tym 911.906 – dla wydawnictw zwartych. Baza haseł wzorcowych liczy 2.201.301 opisów. W budowie NUKAT czynnie uczestniczy 60 bibliotek różnych typów i różnej wielkości. Przelamany został syndrom lęku przed rygorystycznymi zasadami współpracy, opóźnianiem katalogowania, przekonaniem, że NUKAT przystosowany jest tylko do praktyk bibliotek uniwersyteckich.

Pasjonujące jest studiowanie statystyk NUKAT: np. w bazie jest ponad 4.500 opisów, które – raz stworzone w bazie centralnej – zostały skopiowane do 15 katalogów bibliotecznych. Kilka bibliotek (na czele są

³ dane z 2 listopada 2007 r.

BUW I BJ) kataloguje bardzo intensywnie nowe książki, a kilkadziesiąt – korzysta w dużym stopniu z tego, co zrobią inni. Dzięki temu informacje o nowych nabytkach szybciej są dostępne dla czytelników, a biblioteki mogą intensywniej katalogować stare zasoby.

Do przeszukiwania katalogów bibliotecznych utworzonych przed uruchomieniem NUKAT powstała wyszukiwarka KARO – realizacja koncepcji wirtualnego katalogu centralnego. Okazało się wkrótce, że oba rozwiązania mogą dobrze współistnieć, uzupełniają się i służą zarówno bibliotekarzom, jak i czytelnikom. Im więcej bibliotek będzie zasilalo swoje katalogi opisami katalogowymi i hasłami wzorcowymi z NUKAT, tym efektywniejsze będzie przeszukiwanie katalogów bibliotecznych za pomocą wyszukiwarki KARO.

Współpraca biblioteki z NUKAT rzutuje na konieczność podejmowania ważnych decyzji: dyrektorzy mogą zmniejszać zespoły opracowujące zbiory, przesunąć bibliotekarzy z oddziałów opracowania do bezpośredniej pracy z czytelnikiem – lub zachowując stan osobowy oddziałów opracowania zintensyfikować katalogowanie retrospektywne. Trzeba ponownie przemyśleć rolę i zadania biblioteki – by była biblioteką XXI wieku: zarówno w zakresie zaspokajania potrzeb czytelników, działań marketingowych, kształtowania księgozbiorów (tradycyjnych i elektronicznych) i tworzenia informacji o nich.

Na przykładzie tworzenia koncepcji NUKAT, wdrażania ich w działania praktyczne i wpływu, jakie te prace miały na polskie bibliotekarstwo widać wyraźnie, jak początkowo nieliczna grupa ludzi, pracując z determinacją i zaangażowaniem, pokonując bariery starych przyzwyczajeń, lęku przed zmianami, zdołała wykształcić rzesze bibliotekarzy, nowocześnie myślących i rozumiejących złożone zagadnienia związane z tworzeniem baz danych.

W tej chwili katalogi biblioteczne stoją w przededniu kolejnej rewolucji: wdrożenia modelu FRBR (Functional Requirements for Bibliographic Records). Pozornie wszystko wydaje się proste: producenci oprogramowania dla bibliotek chwają się, że wdrożyli FRBR i systemy są gotowe, by istniejące katalogi online „sferberyzować”. To, co jest – przynajmniej teoretycznie – proste dla samoistnego katalogu, nie sprawdza

się w modelu współkatalogowania funkcjonującym w Polsce. NUKAT tworzą różne biblioteki, stosujące różne programy biblioteczne: nie wszystkie będą mogły czy też chciały katalogować według zasad FRBR. Podjęcie właściwej decyzji musi być poprzedzone zrozumieniem potrzeb zarówno katalogu centralnego jak i katalogów lokalnych oraz wnikliwą analizą możliwości oprogramowania. Doświadczenia zdobyte w ciągu ostatnich 15 lat pozwalają żywić przekonanie, że w tej chwili w środowisku jest liczna grupa ludzi, którzy takie decyzje kompetentnie i odpowiedzialnie podejmą.

Tworząc nowoczesne katalogi bibliotekarze zaczęli posługiwać się pocztą elektroniczną, listami i forami dyskusyjnymi, tworzyć inne – niż katalogi – serwisy informacyjne, itp. Szybko znaleźli się w czołówce grup zawodowych wpisujących się w model „lifelong learning”, zmieniając radykalnie oblicze tego zawodu. W szybkim tempie pokonali dystans – nie tylko techniczny, ale przede wszystkim mentalny – który na początku lat 90-tych dzielił bibliotekarstwo polskie od nowoczesnego bibliotekarstwa zachodniej Europy czy Stanów Zjednoczonych. Dzisiaj Polacy są równoprawnymi partnerami przedstawicieli światowej czołówki bibliotekarstwa i wymagającymi klientami wobec dostawców oprogramowania bibliotecznego i innych elektronicznych serwisów.

Bibliografia:

1. CHRZAN, Ewa, ŁUSZCZYŃSKA, Jadwiga. Komputeryzacja w Bibliotece Głównej Uniwersytetu Gdańskiego. In *Przegląd Biblioteczny*. 1994, nr 1/2, s.17-26, ISSN 0033-202X.
2. CRAWFORD, Walt. *MARC for Library Use*. Boston: G.K. Hall & Co., 1989. ISBN 0-8161-1889-2.
3. CZERMIŃSKI, Jurand. *Cyfrowe środowisko współczesnej biblioteki*. Gdańsk: Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, 2002. ISBN 83-7326-095-1.
4. GORMAN, Michael. Przyszłość biblioteki akademickiej. In *Przegląd Biblioteczny*. 1995, nr 2, s. 147-155. ISSN 1234-5678.
5. HAYES, Robert M., BECKER, Joseph. *Handbook of Data Processing for Libraries*. New York: Melville Publishing Company, 1974. ISBN 0-471-36483-5.
6. LASS, Andrew, QUANDT, Richard (red.). *Library Automation in Transitional Societies*. Oxford: Oxford University Press, 2000. ISBN 0-19-513262-9.

7. PALUSZKIEWICZ, Anna. Struktura danych bibliograficznych w zintegrowanych systemach bibliotecznych. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 1997. ISBN 83-85778-73-X.
8. PALUSZKIEWICZ, Anna. Wybór zautomatyzowanego systemu bibliotecznego i inne decyzje z tym związane. In *Przegląd Biblioteczny*. 1994, nr 1/2, s. 33-36. ISSN 0033-202X.
9. REYNOLDS, Dennis. *Library Automation. Issues and Applications*. New York, London: R. R. Bowker Company, 1985.

Trójmiejski Zespół Biblioteczny jako przykład współpracy środowisk naukowych w zakresie komputeryzacji bibliotek: wady, zalety, propozycje rozwiązań normalizacyjnych

Jadwiga Ratkowska¹

Trudno wyobrazić sobie we współczesnym świecie działanie jakiegokolwiek instytucji społecznej, która nie opierałaby się na zdobyczach technologii cyfrowej. Dotyczy to przede wszystkim bibliotek naukowych, gdyż jest to podstawowe miejsce edukacji i przepływu informacji. Aby sprostać wymaganiom stawianym bibliotekom, musi zostać ona wyposażona w najnowocześniejsze środki techniczne, które umożliwią szybki dostęp do szeroko pojętej informacji, a więc przede wszystkim do katalogów komputerowych, z których skorzystać można wszędzie tam gdzie jest dostęp do Internetu. Rozwój telekomunikacji i potrzeba dostosowania się do głównych nurtów społeczeństwa informacyjnego wpłynęła znacząco na wybór i zakup, przez biblioteki naukowe Trójmiasta, systemu spełniającego wszystkie światowe standardy.

Powszechnie wiadomo, że nawet największe biblioteki nie są w stanie w pojedynkę podołać oczekiwaniom użytkowników, dlatego na świecie od lat 60-tych pojawiają się rozwiązania konsorcyjne powstające dla podwyższenia efektywności lub obniżenia kosztów [9, s. 49]. Obecnie nie ma jednego powszechnie przyjętego modelu konsorcjum. Istnieje ich cała gama: od luźnej federacji bibliotek do ścisłej centralizacji działań. Im bardziej zdecentralizowany rodzaj konsorcjum, tym większy stopień autonomii [3].

Pierwsze konsorcja w Polsce powstały w połowie lat 90-tych, a za powołaniem ich przemawiały względy merytoryczne i ekonomiczne. Wspólne inicjatywy łatwiej uzyskiwały akceptację ministerstwa i dotacje

¹ mgr Jadwiga Ratkowska, Biblioteka Główna Akademii Wychowania Fizycznego i Sportu w Gdańsku, e-mail: jagoda@awf.gda.pl

zagraniczne. Spóźniona o wiele lat komputeryzacja w Polsce w latach dziewięćdziesiątych stała się priorytetowym zadaniem państwa i bibliotek.

Polska w 1991 r. otrzymała środki z Andrew W. Mellon Foundation, co było zaczątkiem pierwszego konsorcjum VTLIS w Polsce. Z bibliotek naukowych Trójmiasta w jego skład weszła jedynie biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego.

W tym szerokim nurcie zmian technologicznych, które w Polsce zapoczątkowano w latach 90-tych udział bierze Trójmiejski Zespół Biblioteczny, który zawiązał się w 1995 r. i na swoją działalność otrzymał grant z Komitetu Badań Naukowych. Głównym celem powołanego Konsorcjum była szeroko rozumiana współpraca bibliotek zmierzająca do efektywnego skomputeryzowania zasobów i udostępniania informacji o zbiorach, wspierania nauki i edukacji w regionie oraz przystosowania bibliotek do standardów Unii Europejskiej.

Trójmiejski Zespół Biblioteczny powołano w 1995 r. z inicjatywy Rady Użytkowników Trójmiejskiej Sieci Komputerowej (RU TASK) [5]. W 1997 r. podpisano pierwsze porozumienie. W skład konsorcjum weszło dziewięć bibliotek naukowych Trójmiasta:

- Biblioteka Główna Politechniki Gdańskiej,
- Biblioteka Główna Akademii Medycznej,
- Biblioteka Akademii Sztuk Pięknych,
- Biblioteka Główna Akademii Morskiej,
- Biblioteka Główna Akademii Wychowania Fizycznego i Sportu,
- Biblioteka Główna Akademii Muzycznej,
- Biblioteka Centrum Techniki Okrętowej,
- Biblioteka Instytutu Morskiego,
- Biblioteka Instytutu Medycyny Morskiej i Tropikalnej.

Dwie ostatnie instytucje później wycofały się [6].

Określono cele konsorcjum, do których należały:

- wypracowanie wspólnej polityki dostarczania informacji naukowej opartej na zasobach bibliotek wchodzących w skład konsorcjum na zasadach wzajemności;
- chęć wzbogacenia zasobów bibliotek;
- przystosowanie bibliotek do standardów ogólnopolskich

i światowych poprzez stosowanie międzynarodowego standardu MARC 21, który umożliwi wymianę opisów z innymi bazami;

- stosowanie wspólnej polityki wobec VTLIS VIRTUA;
- ujednoczenie zasad korzystania ze zbiorów bibliotek naukowych;
- możliwość natychmiastowego udostępniania zbiorów przez wyszukiwarki internetowe;
- redukcja kosztów.

W roku 1997 powołano Radę Dyrektorów Bibliotek VIRTUA TZB, do której zadań należy pozyskiwanie środków na potrzeby TZB, powoływanie Zespołu Koordynacyjnego, zatwierdzanie planu i sprawozdań. Zespół Koordynacyjny jest organem doradczym i opiniotwórczym. Określono też algorytm, według którego regulowane są roczne płatności za używanie systemu. Za podstawę obliczeń przyjęto liczbę korzystających użytkowników. W 2002 r. zatrudniono też administratora sieci bibliotek konsorcjum. Powstały dwie bazy: biblioteki PG i pozostałych bibliotek. Tym samym biblioteka Politechniki Gdańskiej znalazła się w najlepszej sytuacji, zachowując autonomię i spójność swojej bazy.

Ostateczne Porozumienie Dotyczące Kosztów Wdrażania i Użytkowania Systemu Bibliotecznego VTLIS VIRTUA dla Trójmiejskiego Zespołu Bibliotecznego podpisano 19 czerwca 2002 r. [4]. Z siedmiu bibliotek, które weszły w skład zespołu, tylko dwie nie miały wcześniej innych systemów bibliotecznych. Były to biblioteki AWFIS i Akademii Sztuk Pięknych. Aby lepiej zrozumieć zasady działania TZB należy prześledzić, w jakim stopniu biblioteki te były skomputeryzowane i w jakich systemach pracowały.

Systemy poszczególnych bibliotek:

Biblioteka Główna Politechniki Gdańskiej

Biblioteka PG stosowała autorskie oprogramowanie APIS ZB utworzone przez pracowników politechniki w latach osiemdziesiątych. W roku 1988 rozpoczęto katalogowanie co umożliwiło wyszukiwanie informacji o zbiorach przez użytkowników. Od 1 października 1993 r. uruchomiono elektroniczne wypożyczenie, łącznie z zamówieniami. Do

czasu wprowadzenia systemu VIRTUA w bazie znalazły się opisy bibliograficzne wszystkich podręczników i skryptów. W 1995 roku zamknięto katalogi kartkowe. Był to zintegrowany system biblioteczny posiadający wszystkie moduły: gromadzenie, opracowanie, udostępnianie. Wszystkie czynności biblioteczne były skomputeryzowane. Ponieważ wówczas biblioteki TZB nie wykupiły jeszcze w systemie VIRTUA modułu gromadzenia, do dzisiejszego dnia biblioteka PG całe gromadzenie realizuje w programie APIS ZB. Uruchomienie VIRTUI odbyło się w tym samym czasie co w bibliotekach AWFIS i Akademii Medycznej a więc w kwietniu 2001 r. Również w tej bibliotece 1 października 2003 roku rozpoczęto wypożyczanie i zamawianie książek przez Internet.

Biblioteka Główna Akademii Morskiej

W roku 1992 biblioteka rozpoczęła prace związane z kompleksową automatyzacją procesów bibliotecznych. Po przeanalizowaniu różnych propozycji wybrany został System Zintegrowanej Obsługi Biblioteki – SZOB gdyńskiej firmy UNISOFT. System pracował w autorskim formacie firmy z systemem operacyjnym NOVELL NetWare 4.11 i zapewniał całkowitą automatyzację prac bibliotecznych oraz usprawniał obsługę czytelników.

System Zintegrowanej Obsługi Biblioteki SZOB składał się z modułów ściśle współpracujących z sobą:

B-GROM	wprowadzanie zbiorów zwartych,
B-UŻYTK	obsługa użytkowników systemu,
B-WYPO	wypożyczanie zbiorów zwartych,
B-CZYT	obsługa przez czytelników,
B-CIĄGŁE	obsługa zbiorów ciągłych.

Moduł B-GROM rejestrował i wyszukiwał książki według opisu woluminów i według numeru woluminu. Umożliwiał wydruk naklejek z kodem paskowym na poszczególne woluminy, a także ułatwiał wprowadzanie wszelkich danych dzięki temu, że pod jeden opis woluminu można było szybko wprowadzić kolejne numery książek bez ciągłego powtarzania tych samych danych.

Moduł B-UŻYTK pozwalał na wprowadzenie, rejestrację i obsługę wszystkich użytkowników biblioteki, a ponadto ułatwiał podgląd i wydruk

aktualnie wypożyczonych woluminów przez wybranego użytkownika, a także wszelkich innych informacji bibliotecznych dotyczących każdego czytelnika.

Moduł B-WYPO był modułem obsługi wypożyczeń, zwrotów i prolongat wypożyczeń. Zaś moduł B-CZYT pozwalał użytkownikom biblioteki na podgląd wszystkich książek znajdujących się na stanie biblioteki według opisu książki, opisu woluminu, sygnatury, klasyfikacji, autorów. Umożliwiał określenie różnych zakresów wyszukiwania książek, a ponadto pozwalał sprawdzić stan wypożyczeń przez danego studenta. Dostęp do konta był zabezpieczony indywidualnym hasłem i numerem identyfikacyjnym.

Moduł B-CIĄGŁE pozwalał na rejestrację i wyszukiwanie czasopism według opisu dokumentu oraz numeru woluminu. Ułatwiał wprowadzanie kolejnych numerów czasopisma pod jeden opis. W module tym rejestrowane były również materiały z konferencji i sympozjów naukowych.

Katalogi kartkowe zostały zamknięte w 1992 roku. W chwili obecnej zbiory zwarte są w całości w katalogu komputerowym, natomiast zbiory ciągłe wprowadzone są od roku 1993. Już w roku 1996 udostępniono katalog książek i czasopism w Internecie. Obecnie biblioteka pracuje w systemie VIRTUA.

Biblioteka Główna Akademii Medycznej

Biblioteka Akademii Medycznej pierwotnie pracowała w systemie SOWA. System ten był pakietem programów wspomagających działalność biblioteki. Umożliwiał zautomatyzowanie wielu procesów bibliotecznych, takich jak gromadzenie zbiorów (zwartych i czasopism), katalogowanie (opracowanie) materiałów bibliotecznych (książki, czasopisma, zbiory specjalne i in.), wyszukiwanie i zestawianie informacji o posiadanych zbiorach (poprzez sieć lokalną i Internet), ewidencję posiadanych zbiorów (system kodów kreskowych) oraz udostępnianie zbiorów (wypożyczanie, rezerwowanie i zamawianie) [2].

Opracowanie materiałów bibliotecznych odbywało się zgodnie z formatem stworzonym dla systemu SOWA i obejmowało dane zgodne z drugim poziomem szczegółowości (PN). Opis ten był kompatybilny

z formatem USMARC lub MARC-BN. Istotnym elementem formatu SOWA były dane inwentarzowe, powiązane z systemem kodów kreskowych. Wyszukiwanie możliwe było przez Internet (wraz z zamawianiem i rezerwowaniem). Gromadzenie zbiorów zwartych obejmowało rejestrację zamówień, rejestrację dokumentów zakupu (faktur) oraz przydzielanie egzemplarzy dla poszczególnych jednostek organizacyjnych biblioteki (np. filii). Dla czasopism możliwe było ponadto ewidencjonowanie wpływu poszczególnych zeszytów. Oba moduły umożliwiały wykrywanie pozycji nie dostarczonych w terminie oraz wykonywanie wielu zestawień finansowych.

Ewidencja zbiorów to przede wszystkim realizowany przez moduł SOWA-INW wydruk ksiąg inwentarzowych, obsługa procesu wycofywania zasobów oraz emisja zestawień analizy nabytków i ubytków (także struktura zmian). Specjalny moduł umożliwiał przeprowadzanie inwentaryzacji zbiorów (skontrum). Udostępnianie zbiorów realizował zaś moduł SOWA-WYP automatyzujący całkowicie pracę wypożyczalni. System kodów kreskowych, obejmujący zarówno zbiory biblioteczne, jak i legitymacje (karty) biblioteczne sprawiał, że obsługa czytelnika była niezwykle szybka. Program prowadził kartotekę czytelników, ewidencjonował wypożyczenia, zwroty i prolongaty, umożliwiał rezerwowanie (dostępnych) i zamawianie (chwilowo niedostępnych) pozycji katalogowych, wykrywanie pozycji przetrzymywanych, naliczanie kar i rejestrację innych wpłat i wypłat [2]. W bibliotece Akademii Medycznej, w systemie SOWA od 1993 r. wprowadzano czasopisma zagraniczne, zaś czasopisma polskie od 1994 r. Natomiast druki zwarte wprowadzano od 1995 roku. Obecnie biblioteka pracuje w systemie VIRTUA, jedynie gromadzenie prowadzone jest jeszcze w poprzednim systemie.

Biblioteka Centrum Techniki Okrętowej

Biblioteka Centrum Techniki Okrętowej jest biblioteką specjalistyczną, dysponującą bogatym księgozbiorem z zakresu okrętownictwa. CTO jest jednostką badawczo-rozwojową. Jej celem jest pobudzanie i wspieranie innowacyjności przemysłu morskiego poprzez działalność badawczo-rozwojową, projektową i informacyjną. W 1993 roku

rozpoczęto wprowadzanie rekordów w bezpłatnym, opracowanym przez UNESCO programie „pakiet Mikro CDS/ISIS”, przeznaczonym do obsługi tekstowych baz danych. Typowym obszarem jego stosowania były bazy danych bibliograficznych, a więc np. katalogi książek, artykułów, sprawozdań. Pakiet ten w Polsce udostępniany był do 1 lipca 2002 r. przez Instytut Informacji Naukowej, Technicznej i Ekonomicznej. Obecnie jego rozprowadzaniem zajmuje się Instytut Mechanizacji Budownictwa i Górnictwa Skalnego, który pełni rolę krajowego dystrybutora.

Biblioteka Główna Akademii Muzycznej

W roku 1992 podjęto pracę w kierunku zautomatyzowania prac bibliotecznych w Bibliotece Akademii Muzycznej. Zespół bibliotekarzy razem z programistą inż. Mariuszem Szwochem utworzył Zintegrowany System Biblioteczny OPUS. Pozwolił on na komputeryzację większości prac bibliotecznych. W 1993 r. rozpoczęto tworzenie baz danych z opisami bibliograficznymi zbiorów nabytych od 1992 r. Podjęto też prace retrospektywne. Od października 2002 r. Biblioteka Akademii Muzycznej pracuje w udoskonalonej wersji WinOPUS.

W chwili obecnej Biblioteka korzysta z dwóch systemów. Wypożyczanie i gromadzenie nadal odbywa się w systemie OPUS, zaś równocześnie trwają intensywne prace zmierzające do uruchomienia modułu wypożyczania w systemie VIRTUA.

Program OPUS zastosowano również w Bibliotece Głównej Akademii Muzycznej im. F. Nowowiejskiego w Bydgoszczy i BG AM I. F. Chopina w Warszawie.

Biblioteka Główna Akademii Wychowania Fizycznego i Sportu

Biblioteka AWFIS nie posiadała wcześniej żadnego zintegrowanego systemu bibliotecznego. Dla potrzeb szkoleniowych (ćwiczenia w formacie USMARC) pracownicy BG PG zainstalowali w 1999 r. nieodpłatnie autorski program KANAB, utworzony na bazie własnego programu BG PG – APIS ZB. Od kwietnia 2001 r. biblioteka AWFIS, jako pierwsza z bibliotek konsorcjum, rozpoczęła pracę w systemie VIRTUA. Zadanie to było utrudnione z powodu niekompletnego przetłumaczenia programu i braku

dłuższych szkoleń pracowników. Rekordy utworzone w KANABIE zostały przeniesione przez informatyków PG do nowego programu VIRTUA. Rekordy te musiały zostać poprawione i dostosowane do nowej wersji programu. Moduł udostępniania uruchomiono już 1 października 2003 r. wykonując przedtem ogromne zadanie przeniesienia kont czytelniczych do systemu i utworzeniu opisów szkieletowych wszystkich wypożyczonych książek. Od tego czasu możliwe jest tylko wypożyczanie elektroniczne. Bez żadnych dodatkowych środków przeprowadza się też konwersję zbiorów.

Biblioteka Akademii Sztuk Pięknych

W 1998 roku Biblioteka ASP zgłosiła swój akces do Trójmiejskiego Zespołu Bibliotecznego. Od roku 2001 r. bibliotekarze wprowadzali do bazy trójmiejskiej pierwsze rekordy bibliograficzne. Biblioteka przystąpiła również do centralnego katalogu NUKAT. W bibliotece tej nie wprowadzono jeszcze modułu udostępniania.

Biblioteki naukowe wchodzące w skład TZB poszerzyły zakres działania i włączyły się aktywnie w projekt budowy społeczeństwa informacyjnego. W 2004 r. wyszły z inicjatywą utworzenia Pomorskiej Biblioteki Cyfrowej, przedsięwzięcia obejmującego wszystkie biblioteki naukowe i publiczne regionu pomorskiego. Powołano Zespół Bibliotek Naukowych Województwa Pomorskiego w Sprawie Digitalizacji Zbiorów, który wyznaczył cele i zakres digitalizacji [8]. Zespół przygotował wniosek w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007-2013. W projekcie planowana jest digitalizacja dokumentów takich jak: rękopisy, nuty, reprodukcje, mapy, fotografie itd. Celem projektu jest stworzenie powszechnego, nieograniczonego, publicznego dostępu przez Internet do zasobów piśmienniczych, muzycznych i multimedialnych w dziedzinach: szkolnictwa, studiów wyższych oraz szeroko rozumianej dziedzinie kultury.

Tworząc konsorcjum TZB biblioteki przeniosły rekordy bibliograficzne sporządzone wcześniej w lokalnych systemach do wspólnego katalogu. Często zdarza się, że jedna pozycja posiada kilka opisów bibliograficznych. Wynika to z faktu, że w katalogach lokalnych nie stosowano haseł wzorcowych co spowodowało różne formy zapisów.

Indeksy wspólnej bazy, na które złożyły się indeksy lokalne, nie są spójne. Konwersje następowały w różnym czasie, każda następna konwersja rekordów zrobionych poprzednio w innym systemie burzyła uporządkowane już indeksy. Do Narodowego Uniwersalnego Katalogu Centralnego przystąpiły kolejno: BG Politechniki Gdańskiej, Akademia Muzyczna, CTO, Akademia Wychowania Fizycznego i Sportu, Akademia Sztuk Pięknych, Akademia Medyczna i Morska. Uczestnicy konsorcjum mieli nadzieję, że przystąpienie do NUKAT wszystkich bibliotek i jednorodne katalogowanie, uporządkuje wspólną bazę, niestety tak się nie stało [7]. Bez rygoru ścisłej współpracy z NUKAT i kategorię korzystania z kartoteki haseł wzorcowych, nie da się uporządkować bazy do końca. W momencie przystąpienia wszystkich bibliotek konsorcjum do NUKAT postanowiono, że do rekordów zatwierdzonych w katalogu centralnym, pozostałe biblioteki mają obowiązek dopisywania swoich egzemplarzy i scalania rekordów bibliograficznych. W 2003 r. trzy spośród siedmiu bibliotek uruchomiły moduł udostępniania. Nadal nie jest zakupiony moduł gromadzenia. Administratorzy systemu testują możliwości tego modułu, który nie do końca jest dostosowany do potrzeb bibliotek konsorcjum i wymaga dalszej współpracy i uzgodnień z VTLIS.

Kiedy uruchomiono system VIRTUA nastąpiło kilka sytuacji kolizyjnych. Pierwsze wystąpiły pomiędzy kodami kreskowymi egzemplarzy AWFIS oraz CTO. Postanowiono wtedy w polu kodu kreskowego wprowadzić przedrostek, w postaci dwuliterowego siglum biblioteki nadanego przez Bibliotekę Narodową. Propozycje rozwiązań normalizacyjnych w zakresie tworzenia bazy wspólnej Bibliotek TZB stały się niezbędne i służą do unikalnego rozróżniania rekordów poszczególnych bibliotek.

We wspólnej bazie znalazły się hasła przedmiotowe baz lokalnych. Po przystąpieniu Biblioteki Narodowej do NUKAT zaistniała pilna potrzeba zmiany wskaźnika w polach przyporządkowanych hasłom przedmiotowym, ponieważ pokrywał się on ze wskaźnikiem używanym przez Bibliotekę Narodową. Zmiana ta, wprowadzona przez administratora sieci, wymusiła na uczestnikach TZB pilne uporządkowanie indeksów przedmiotowych. W ten sposób zmodyfikowano wiele rekordów haseł

wzorcowych i scalono hasła przedmiotowe. Wszystkie biblioteki otrzymały też od administratora listy porządkujące indeksy. Po wycofaniu się Biblioteki Narodowej z NUKAT obecnie funkcjonują w naszej wspólnej bazie trzy rodzaje haseł przedmiotowych: hasła lokalne, MESH i język haseł przedmiotowych KABA. Wyszukiwanie możliwe jest przy pomocy wskaźników, które określają lokalizację.

Zaletą katalogu tworzonego w ramach konsorcjum jest wypracowanie wspólnej polityki dostarczania informacji opartej na zasobach bibliotek. Nastąpiło również ujednoczenie zasad korzystania ze zbiorów bibliotek. Wyszukiwanie przez użytkownika we wspólnym katalogu pomaga mu zlokalizować wyszukiwaną pozycję jednocześnie we wszystkich bibliotekach TZB. Wprowadzane obecnie jednolite legitymacje elektroniczne dla studentów ułatwiają korzystanie ze zbiorów wszystkich bibliotek naukowych a informację o zbiorach można uzyskać z dowolnego miejsca. Stan ilościowy baz katalogowych VIRTUA Bibliotek TZB przedstawiono w tabeli 1.

Tab. 1. Stan ilościowy baz katalogowych VIRTUA Bibliotek TZB (baza wspólna) na dzień 10.11.2007

Biblioteka	Bibliograficznie	Zasoby	Egzemplarze	Czytelnicy	Wypożyczone książki
Akademia Morska	37 152	0	79 228	9 049	9 197
Akademia Medyczna	36 006	1 161	80 055	8 103	17 172
Centrum Techniki Okrętowej	5 417	62	7 246	179	1 674
Akademia Sztuk Pięknych	2 567	0	3 729	0	0
Akademia Wychowania Fizycznego i Sportu	14 265	237	42 346	5 624	4 655
Akademia Muzyczna	36 236	3	50 420	11	33
Razem	131 643	1 463	263 024	22 966	32 731

Źródło: opracowanie własne

Doświadczenia dotychczasowej współpracy wskazują na konieczność rozszerzenia jej zakresu i nadania jej nowych form organizacyjnych. Istotną sprawą wydaje się rygorystyczne uporządkowanie własnych opisów bibliograficznych tworzonych przez poszczególne biblioteki we wspólnym katalogu. Przyczyniłoby się to do lepszej przejrzystości indeksów, co z kolei ułatwiłoby wyszukiwanie informacji przez użytkowników. Kierunek obrany przez biblioteki konsorcjum nie do końca był słuszny. Może warto było pójść drogą Krakowskiego Zespołu Bibliotecznego, który powstał w 1994 r. i skupia 14 bibliotek. Postanowiono tam, aby wszystkie rekordy sporządzone przez biblioteki w innych systemach poddać konwersji, dostosowując je do wymagań systemu VTLS i dopiero wtedy umieścić je we wspólnym katalogu. W tworzeniu rekordów bibliograficznych od początku korzystano z kartoteki haseł wzorcowych. Łączyło się to ze zrzeczeniem się części autonomii, ale zaowocowało poprawnością całej bazy i indeksów [1]. Aby uzyskać takie efekty, uczestników konsorcjum TZB czeka mozolne zadanie porządkowania i poprawiania powtarzających się opisów i haseł w indeksach. Wydaje się, że działania porządkujące katalog, należałoby bardziej sformalizować i nadać im ramy proceduralne, co ułatwiłoby bibliotekarzom pracę i przyspieszyłoby korzystne zmiany. Wysiłek taki musi zostać podjęty w interesie czytelników, którzy oczekują od biblioteki przejrzystej i szybkiej informacji na temat poszukiwanych zbiorów.

Bibliografia:

1. DOBRZYŃSKA-LANKOSZ, Ewa. Krakowski Zespół Biblioteczny. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2004, nr 10. Tryb dostępu <http://ebib.oss.wroc.pl/2004/61/lankosz.php>. Stan z dnia 9.11.2007.
2. MASADYŃSKI, Leszek. System biblioteczny SOWA. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2000, nr 2. Tryb dostępu <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib10/sowa.html>. Stan z dnia 8.11.2007.
3. PIOTROWICZ, Grażyna. Konsorcja bibliotek uczelnianych – wczoraj, dziś, jutro. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2002, nr 7. Tryb dostępu <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e010-05.html>. Stan z dnia 12.11.2007.

4. Porozumienie Dotyczące Kosztów Wdrażania i Użytkowania Systemu Bibliotecznego VTLS VIRTUA dla Trójmiejskiego Zespołu Bibliotecznego z 19 czerwca 2002 r. [Dokument wewnętrzny].
5. Porozumienie o Współpracy Bibliotek Wdrażających i Użytkujących System VTLS VIRTUA dnia 4.09. 1995 r. [Dokument wewnętrzny].
6. Porozumienie o Współpracy Bibliotek Wdrażających i Użytkujących VTLS z listopada 1997 r. [Dokument wewnętrzny].
7. Porozumienie o współpracy w zakresie katalogowania w Narodowym Katalogu Centralnym NUKAT pomiędzy Biblioteką Uniwersytecką w Warszawie i Biblioteką Akademii Wychowania Fizycznego i Sportu w Gdańsku zawarte w dniu 20.02.2003. [Dokument wewnętrzny].
8. RATKOWSKA, Jadwiga. Kiedy powstanie Pomorska Biblioteka Cyfrowa? In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2006, nr 4. Tryb dostępu ww.ebib.info/2006/74/ratkowska.php. Stan z dnia 8.11.2007.
9. WOJCIECHOWSKI, Jacek. *Biblioteczna wartość naddana*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2006. ISBN 83-233-2131-0.

Wizerunek biblioteki w Internecie na przykładzie witryn bibliotek holdingu WSB-7

Agnieszka Kanczak¹

Holding Wyższych Szkół Bankowych składa się z siedmiu uczelni: Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu, Wydziału Zamiejscowego w Chorzowie, Wyższej Szkoły Bankowej w Toruniu wraz z Wydziałem Zamiejscowym w Bydgoszczy, Wyższej Szkoły Bankowej w Gdańsku, Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu i jej Wydziału Zamiejscowego w Opolu. Założycielem tych szkół jest Towarzystwo Edukacji Bankowej S.A., firma istniejąca od 1994 roku. Główną misją Towarzystwa Edukacji Bankowej jest dostarczanie wysokiej jakości usług edukacyjnych, co realizuje poprzez organizowanie kształcenia na poziomie wyższych studiów magisterskich i licencjackich, studiów podyplomowych, szkolnictwa policealnego i średniego oraz profesjonalnych szkoleń.

Pierwsza z Wyższych Szkół Bankowych powstała w 1994 roku w Poznaniu, kilka lat później założono je w innych miastach. W roku 2007 powstały Wydział Zamiejscowe w Bydgoszczy WSB w Toruniu i Wydział Zamiejscowy w Opolu WSB we Wrocławiu.

Od początku istnienia każdej z uczelni ważnym miejscem były w nich wspierające proces dydaktyczny biblioteki, które ewoluowały z małych magazynów z podręcznikami do rangi dużych bibliotek naukowych i centrów multimedialnych. Biblioteki Wydziałów Zamiejskowych w Opolu i Bydgoszczy są w chwili obecnej na etapie tworzenia by z czasem osiągnąć status identyczny jak inne biblioteki holdingu.

Serwis internetowy Wyższych Szkół Bankowych, tworzony kilka lat temu, nie poświęcał zbyt wiele miejsca bibliotekom, nie przewidując być

¹ mgr Agnieszka Kanczak, Biblioteka Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu Wydział Zamiejscowy w Chorzowie, e-mail: akanczak@chorzow.wsb.pl

może kierunku rozwoju współczesnych bibliotek ku ich hybrydowości. Nie istniały witryny biblioteczne w dosłownym znaczeniu, a jedynie krótkie informacje na temat godzin otwarcia, zasobów i oferowanych usług, oraz katalogów on-line, jeśli takowy posiadała biblioteka w danym mieście. Odnalezienie informacji o bibliotekach, na przeładowanych treścią stronach uczelni, było bardzo utrudnione, zarówno dla pracowników uczelni jak i dla samych studentów – użytkowników biblioteki. Z tego właśnie powodu zakładki poświęcone bibliotece nie były zbyt często odwiedzane.

Wraz ze zmianami następującymi w postrzeganiu bibliotek w społeczeństwie, ich roli oraz coraz większej kompleksowości usług, w tym usług wirtualnych, coraz większego znaczenia zaczęły nabierać słowa „jeśli czegoś nie ma w Internecie, to nie istnieje”. Biblioteki, wtedy jeszcze holdingu WSB-5 (bez Wydziałów Zamiejscowych w Bydgoszczy i Opolu), stały się coraz bardziej widoczne w środowisku bibliotekarskim: pracownicy prezentowali swe artykuły na konferencjach naukowych, sami takowe organizowali. Szkoły Bankowe kształciły coraz większą ilość studentów, a odnalezienie informacji o usługach bibliotek holdingu było bardzo trudne.

W 2004 roku wprowadzono we wszystkich pięciu uczelniach extranet czyli wewnętrzny serwis internetowy stworzony aby maksymalnie ułatwić studentom przepływ informacji na uczelni. Każdy student uzyskał spersonalizowane konto, gdzie może znaleźć między innymi informacje o planie zajęć, ocenach, płatnościach i usługach bibliotecznych. Studenci zaczęli coraz częściej odwiedzać strony internetowe, a bibliotekarze w poszczególnych miastach czuli palącą potrzebę stworzenia serwisu internetowego na miarę czasu, tzn. serwisu łatwo znajdowanego w wyszukiwarkach, posiadającego własny adres internetowy, oraz serwisu jednolitego pod względem formalnym, aby zachować jednaki wizerunek wszystkich pięciu bibliotek holdingu.

Główne argumenty przedstawiane za powstaniem jednolitej witryny internetowej koncentrowały się wokół podniesienia roli biblioteki w oczach użytkowników, skupieniu się na rozszerzeniu działalności bibliotek w kierunku ich multimedialności, hybrydowości, podniesieniu rozpoznawalności bibliotek Wyższych Szkół Bankowych w sieci, a tym samym przyciągnięciu partnerów oraz nowych, potencjalnych

użytkowników. Najtrudniejszym zadaniem okazało się stworzenie wspólnego projektu serwisu internetowego wszystkich bibliotek holdingu z uwzględnieniem specyfiki usług i zasobów poszczególnych z nich. Było to zadanie nie łatwe ponieważ biblioteki holdingu różnią się między sobą pomimo sprofilowania ekonomicznego każdej z uczelni. Po kilku miesiącach rozmów i ustaleń udało się stworzyć projekt funkcjonalny serwisu internetowego bibliotek WSB-5, nowy serwis www funkcjonuje w każdej z bibliotek od października 2006 roku.

Po wejściu na główną witrynę www.wsb.pl odnajdujemy zakładki prowadzące do poszczególnych uczelni, co ilustruje rysunek 1.



Rys. 1. Główna witryna Wyższych Szkół Bankowych

Źródło: www.wsb.pl

Klikając w logo wybranego miasta przenosimy się do witryny jednej z siedmiu uczelni, gdzie łatwo odszukać zakładkę „Biblioteka”, prowadzącą do serwisu www konkretnej biblioteki (rys. 2).



Rys. 2. Witryna Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu WZ w Chorzowie z zakładką „Biblioteka”

Źródło: www.chorzow.wsb.pl/wwwChorzow/default.xml

Witryna każdej z bibliotek posiada takie same sekcje:

- Aktualności,
- O nas,
- Zasoby,
- Katalogi,
- Usługi,
- Wirtualny informator.

Chociaż sekcje posiadają wspólne nazwy i podsekcje, informacje jakie zawierają różnią się w poszczególnych miastach zawartością merytoryczną, chociażby z racji posiadania różnych zasobów książkowych, multimedialnych, różnych systemów bibliotecznych a także usług dodatkowych świadczonych przez biblioteki.

Każda z bibliotek posiada możliwość dołączenia sekcji specyficznej tylko dla niej i tak np. Biblioteka w Toruniu posiada swoje własne Wydawnictwo i prezentuje w sekcji „Oferta Wydawnicza” nowości swojej oficyny. Biblioteka WŻ w Chorzowie posiada zakładki dotyczące organizowanych przez siebie konferencji naukowych. Każda z bibliotek prezentuje również zupełnie inne informacje w sekcji „Wirtualny Informator”, chociaż wspólne są tam podsekcje „napisz do nas” oraz FAQ czyli najczęściej zadawane pytania. Biblioteka w Poznaniu prezentuje tam wyszukiwarkę słówek ling.pl. Biblioteka w Chorzowie posiada spis linków do sieciowych zasobów zgrupowanych w najważniejszych działach wiedzy gromadzonych w bibliotece, toruńska Biblioteka zebrała tam wskazówki przydatne przy tworzeniu przypisów i bibliografii w pracach naukowych oraz spis podręczników, Biblioteka wrocławska prezentuje tam swój elektroniczny katalog a Biblioteka w Gdańsku nie rozbudowała tej sekcji poza usługi „napisz do nas” i FAQ.

Biblioteki Wydziałów Zamiejscowych w Opolu i Bydgoszczy, będące w trakcie tworzenia, na swoich stronach prezentują informacje na temat bibliotek odpowiednio Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu i Wyższej Szkoły Bankowej w Toruniu.

Główna strona serwisu poszczególnych bibliotek jest zarazem miejscem prezentacji aktualnych informacji związanych z funkcjonowaniem biblioteki (rys. 3).



Rys. 3. Główna strona witryny internetowej Biblioteki WSB w Poznaniu

Źródło: www.wsb.poznan.pl/wwwPoznan/bibliotekaPoznan_news.xml

Nowy serwis internetowy pozwala bibliotekom Wyższych Szkół Bankowych na pełną prezentację swoich placówek, jej misji, zasobów, usług, pracowników, ich działalności naukowej, jak również na prezentowanie galerii internetowych. Dostęp do katalogu online ułatwia pracę użytkownikowi, pozwalając przeszukiwać zasoby biblioteki z dowolnego miejsca. Umieszczenie zakładki „Biblioteka” w widocznym miejscu witryny internetowej uczelni sprawiło, że strona jest często odwiedzana we wszystkich bibliotekach holdingu. Nowa witryna pozwala również na łatwe dotarcie do niej wprost z wyszukiwarek internetowych, każda z bibliotek posiada również odrębny, bezpośredni adres www:

www.wsb.chorzow.pl/biblioteka

www.wsb.torun.pl/biblioteka

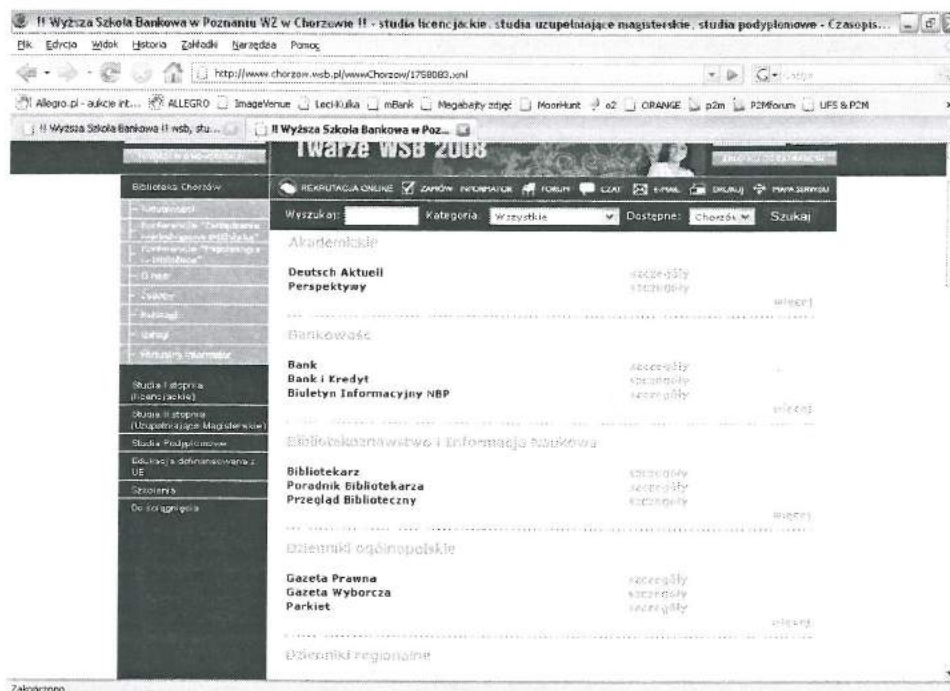
www.wsb.gda.pl/biblioteka

www.wsb.poznan.pl/biblioteka

www.wsb.wroclaw.pl/biblioteka

Na dzień dzisiejszy serwisy bibliotek Wydziałów Zamiejscowych w Opolu i Bydgoszczy nie posiadają bezpośrednich adresów www.

Ciekawym rozwiązaniem jest wspólna dla wszystkich bibliotek baza prenumerowanych czasopism, znajdująca się w sekcji „Zasoby”. Jest to baza tytułów czasopism ułożonych według kategorii przedmiotowych, co zostało przedstawione na rysunku 4.



Rys. 4. Wspólna baza czasopism prenumerowanych w bibliotekach holdingu WSB-7

Źródło: www.chorzow.wsb.pl/wwwChorzow/1758083.xml

Wchodząc w szczegółowe informacje o poszczególnym tytule otrzymujemy informacje na temat miejsca przechowywania. Użytkownik, który znajdzie interesujący go numer czasopisma w innej bibliotece holdingu, otrzyma od niej kopię wybranego artykułu w formie elektronicznej.

Biblioteka szkoły wyższej, jako jeden z ważniejszych elementów wpływających na proces dydaktyczny uczelni jest równocześnie bardzo ważnym elementem wizerunku uczelni. Wyższe Szkoły Bankowe są uczelniami z poświadczoną renomą, zajmują jedne z pierwszych miejsc w rankingach uczelni publicznych i niepublicznych, kilkunastoletnie doświadczenie i obecność na rynkach edukacyjnych sprawiają, że uczelnie są kojarzone wśród środowiska akademickiego oraz potencjalnych studentów. Dobrze zaprojektowany i funkcjonalny serwis internetowy pozwala na prezentację biblioteki, jej usług i zasobów, co przekłada się na wzrost zainteresowania usługami zarówno obecnych jak i przyszłych użytkowników. Jednolity serwis www bibliotek holdingu WSB-7 jest ważnym elementem budowania spójnego wizerunku zarówno tych jednostek jak i wizerunku wszystkich siedmiu Uczelni.

Wykorzystanie oprogramowania Open Source w bibliotece akademickiej na przykładzie Biblioteki Głównej Uniwersytetu Szczecińskiego *Urszula Ganakowska¹, Wojciech Zatorski²*

Otwarte oprogramowanie to oprogramowanie, którego licencja pozwala na legalne i nieodpłatne kopiowanie, zarówno kodu wynikowego jak i źródłowego oraz na dowolne modyfikacje kodu źródłowego. Podstawowa idea Open Source (OS) jest bardzo prosta. Jeśli programiści mają poprzez Internet swobodny dostęp do kodów źródłowych oprogramowania, mogą je modyfikować i rozpowszechniać, co umożliwia jego szybki rozwój. Ludzie je ulepszają, adaptują i poprawiają błędy. Wspólnoty Open Source przekonały się, że tego rodzaju szybki proces rozwoju oprogramowania wytwarza w efekcie lepszy produkt, niż tradycyjny zamknięty model, gdzie tylko kilku programistów może obejrzeć kod źródłowy, a wszyscy inni są zmuszeni używać tylko zapakowanego bloku bitów³.

Przez termin Open Source rozumie się oprogramowanie rozpowszechnione nie tylko z kodem wykonawczym komputera, ale także z kodem źródłowym, tj. kodem w jakim program został napisany przez programistów, zanim jeszcze został on „przetłumaczony” na kod wykonywalny przez komputer. Kod źródłowy pozwala na modyfikowanie i udoskonalanie programu, pokazuje jego architekturę i zastosowane rozwiązania proceduralne.

¹ mgr Urszula Ganakowska, sekretarz naukowy Biblioteki Głównej Uniwersytetu Szczecińskiego, e-mail: urszula@bg.univ.szczecin.pl

² mgr inż. Wojciech Zatorski, Oddział do spraw Komputeryzacji Biblioteki, Biblioteka Główna Uniwersytetu Szczecińskiego, e-mail: wojciech@zatorski.net

³ <http://www.opensource.ite.pl/page/main.html>

Udostępnienie kodu nie jest niczym innym, jest wyrazem takiego sposobu myślenia, według którego oprogramowanie jest dobrem wspólnym. Jedynie udostępnienie kodu źródłowego, łącznie z całkowitą swobodą jego użytkowania, praktycznie bez ograniczeń, pozwalają, by zasady o których była mowa wyżej stały się rzeczywistością. Taki sposób traktowania oprogramowania prowadzi w konsekwencji do bezpłatnego jego udostępniania, ewentualnie ogranicza się tylko do kosztów dystrybucji.

Przez Open Source rozumie się ponadto tę szczególną metodologię rozwoju oprogramowania, wykorzystującą współdziałanie pojedynczych programistów, w dużej części wolontariuszy, którzy są obecni w Internecie. Nie ma wówczas znaczenia ich instytucjonalne przywiązanie, narodowość itp. Pracują na rzecz wspólnych projektów i tworzą zjawisko znane jako społeczność wirtualna, tj. stworzona w cyberprzestrzeni. Programiści komputerowi są „emanacją” cyberprzestrzeni.

Obok owych spontanicznych grup związanych z rozwojem tego typu oprogramowania spotkamy także instytucje publiczne, przede wszystkim akademickie, samotnych programistów, a także duże międzynarodowe korporacje (np. Novell, Sun, Red Hat). Typowym zjawiskiem dla dużej części oprogramowania typu Open Source jest ciągłe ukazywanie się wersji beta (chodzi o wersje robocze, w trakcie dopracowywania, czyli jakby rzucanie pomysłów, nad którymi mogą równolegle pracować inni). Jest to więc otwarte zaproszenie do współpracy, które zwykle odbywa się poprzez listy dyskusyjne w sieci, będące w tym przypadku podstawowym narzędziem pracy nad nowymi projektami Open Source.

Przez Open Source rozumie się wreszcie także całą serię licencji na użytkowanie i rozpowszechnianie oprogramowania wytworzonego przez społeczność Open Source, licencje oznaczone jako copyleft (w przeciwieństwie do copyright), które pozwalają na używanie, ponowne wykorzystywanie i redystrybucję tego oprogramowania bez ograniczeń, z jedynym wszakże zastrzeżeniem, by nie zmieniać tychże zasad.

Oprogramowanie Open Source jest przeciwieństwem oprogramowania z prawami własności, które obecnie należy do najbardziej rozpowszechnionego. To ostatnie jest faktycznie rozprowadzane tylko

w wersji skompilowanej, czyli w wersji, którą potrafi czytać jedynie procesor komputera i generalnie sprzedawane z licencją typu copyright, która przewiduje ograniczone normy na używanie i zakaz dalszego (czyli darmowego) rozpowszechniania.

Zasady dystrybucji oprogramowania Open Source muszą spełniać następujące kryteria:

- Licencja nie może zabraniać żadnym stronom sprzedawania lub rozdawania oprogramowania jako komponentu zbiorczej dystrybucji oprogramowania, zawierającej oprogramowanie z kilku różnych źródeł. Licencja nie może wymagać honorarium lub innych korzyści z takiej sprzedaży.
- Program musi zawierać kod źródłowy oraz musi być dopuszczalne rozpowszechnianie zarówno kodu źródłowego, jak i skompilowanego (wynikowego).
- Licencja musi zezwalać na modyfikacje oraz prace pochodne oraz musi zezwalać na ich rozpowszechnianie na takich samych warunkach jak oprogramowania oryginalnego (źródłowego).
- Licencja może zastrzec dystrybucję zmodyfikowanych kodów źródłowych, tylko wtedy, gdy licencja zezwala na rozpowszechnianie „łatek” (ang. „patch files”) wraz z kodem źródłowym w celu modyfikacji programu podczas kompilacji (ang. build time). Licencja musi wyraźnie zezwolić na rozpowszechnianie oprogramowania utworzonego ze zmodyfikowanych kodów źródłowych. Licencja może wymagać, aby pochodny program nosił inną nazwę lub numer wersji niż program oryginalny.
- Licencja nie może dyskryminować żadnych osób lub grup osób.
- Licencja nie może zabraniać nikomu używania programu w jakimś specyficznym rodzaju zastosowania. Na przykład nie może zastrzec użycia programu w biznesie lub badaniach genetycznych.
- Prawa załączone do programu muszą dotyczyć wszystkich do których program jest redystrybuowany, bez konieczności wykonania dodatkowej licencji przez te strony.
- Licencja nie może zawierać ograniczeń dla innego oprogramowania, które jest rozprowadzane wraz z oprogramowaniem objętym

licencją. Na przykład licencja nie może wymagać, aby wszystkie programy rozpowszechniane na tym samym nośniku były programami Open Source⁴.

Do zalet wolnego oprogramowania można zaliczyć:

- Niskie lub zerowe ceny.
- Opłaty pobierane są zazwyczaj za usługi, takie jak pomoc techniczna, wdrożenie, dostosowanie do potrzeb nabywcy.
- Niezależność odbiorcy, rodzimy fachowiec.
- Jeżeli okaże się, że program wymaga dostosowania do potrzeb odbiorcy lub poprawienia błędów, a twórca nie ma na to ochoty lub możliwości, można wynająć innego fachowca, który to zrobi.
- Brak restrykcyjnych obwarowań.
- Brak różnych obostrzeń, jakie można znaleźć w licencjach komercyjnych.
- Łatwiejszy przepływ informacji, dbanie o standardy.
- Dążenie do ujednolicenia i standaryzacji formatów.
- Przekazywanie różnego rodzaju danych innym osobom. Dając dane w formacie obsługiwanym przez produkt otwarty, można zazwyczaj dołączyć program obsługujący dany format.
- Brak łańcuszka zobowiązań.
- Większe bezpieczeństwo⁵.

Rewolucja Open Source rozprzestrzeniła się prędko wykraczając poza macierzyste terytorium entuzjastów, dominując swoją obecnością Internet, administrację publiczną, zakłady pracy, a nawet niektóre wielkie korporacje i w ten sposób spotkała się w końcu ze światem bibliotek odkrywając je dla siebie jako środowisko naturalne.

Spotkanie „Open Source – biblioteki” od samego początku pokazało wiele twórczych możliwości nowego systemu. W szczególności, w dziedzinie bibliotekarstwa, spotkanie z modelem „software libero” (chodzi o oprogramowanie, na które nie potrzeba licencji do legalnego użytkowania) spowodowało rozwój dwóch zasadniczych tendencji: z jednej strony zmusiło biblioteki do zwrócenia uwagi na cały szereg niewątpliwych

⁴ <http://www.opensource.ite.pl/page/definicja.html>

⁵ Szerzej zob.: <http://www.opensource.com.pl/index.php?/content/view/47/65/>

korzyści natury technicznej i praktycznej, jak niezawodność, wydajność, bezpieczeństwo, ekonomiczność itd., z drugiej strony wymusiło na samych bibliotekarzach zaznajomienie się z zagadnieniem, może nie tyle od strony technologii, co jako nowej metody pracy i do poznania „filozofii” Open Source.

Jednym z pierwszych, którzy podążyli tą drogą i odkryli, że „filozofia” Open Source może być perfekcyjnie wykorzystana na potrzeby wspólnoty bibliotekarskiej, ponieważ oferuje bardzo elastyczną metodę pracy i to w wielu płaszczyznach, mocno przy tym bazując na wzajemnej współpracy, był Dan Chudnov. Został on promotorem strony internetowej Oss4Lib, ale także i przede wszystkim wspólnoty, której celem było wspieranie rozwoju i współpracy przy rozwoju oprogramowania Open Source przeznaczonego na użytek systemów bibliotecznych⁶.

Zaczynając w niepozorny sposób w lutym 1999 roku przy Yale Medical Library, gdy jeszcze sami wynalazcy nie do końca byli przekonani, że będzie wielu chętnych na bezlicencyjne oprogramowanie dla bibliotek, Oss4Lib w ciągu zaledwie kilku lat dokonał niebywałej ekspansji i obecnie jest uznawany za niekwestionowany punkt odniesienia. Oferuje online listę kilkuset przeróżnych projektów pochodzących z całego świata, gdzie każda biblioteka zainteresowana oprogramowaniem Open Source może z łatwością uzyskać informacje, nawiązać kontakty, przeszukiwać zasoby, ściągać oprogramowanie w wersji demonstracyjnej i użytkowej.

Z ciekawszych projektów zrealizowanych i wprowadzonych z większym lub mniejszym powodzeniem należałoby wymienić:

- Emilda - <http://www.emilda.org/>
- Koha - <http://www.koha.org>
- GNU Teca - <http://gnuteca.codigolivre.org.br/>
- Learning Access ILS (OpenBook e Koha West) - <http://ils.learningaccess.org/>
- OpenBiblio - <http://sourceforge.net/projects/obiblio>
- PhpMyBibli - <http://www.pizz.net>
- PHL - <http://www.elysio.com.br/>
- PHPMyLibrary - <http://sourceforge.net/projects/phpmylibrary/>.

⁶ <http://www.oss4lib.org>

Eric Lease Morgan – bibliotekarz z University Libraries of Notre Dame, a także znany autor wolnego oprogramowania MyLibrary, poszedł jeszcze dalej w eksploracji związków między „filozofią” Open Source a światem bibliotek i zainspirowany lekturą *The cathedral and the bazaar* Erica Raymond’a odkrył jeszcze głębsze zależności, które nazwał kulturą daru. Według E. L. Morgan, wspólna kultura daru bazowałaby na niektórych charakterystykach, które znajdujemy zarówno w aktywności bibliotekarzy jak i we wspólnotach rozwijających Open Source: reguła informacji ogólnie dostępnej i otwartej, praktyka bezpłatnej wymiany danych i informacji, umiejscowienie w centrum uwagi relacji międzyludzkich, przywiązanie uwagi do wzrostu znaczenia w zależności od tego co jest się w stanie zaoferować (darować), czy to chodzi o kody źródłowe, czy szczegółowe informacje o książkach, czy o artykułach prasowych. Nie jest więc przypadkiem, że pierwszy system biblioteczny Open Source zrealizowany na świecie został nazwany „Koha”, słowo, które w języku maori znaczy właśnie „dar”. Historia projektu „Koha” może być uważana jako modelowa zarówno jeśli chodzi o możliwości osiągnięcia sukcesu wynikające ze spotkania bibliotek z Open Source, jak i w odniesieniu do potencjału jaki tkwi w środowisku bibliotekarskim.

Koha należy do jednej z pierwszych inicjatyw w środowisku ILS Open Source. Jej początki sięgają roku 1999, kiedy to zrodziła się ta inicjatywa, by sprostać wymaganiom Horowhenua Library Trust (HLT), systemu bibliotecznego powszechnego w użyciu w Nowej Zelandii. Realizacja oprogramowania została zlecona lokalnej firmie informatycznej Katipo Communications Ltd. Było aktem przezorności ze strony Katipo zasugerowanie zleceniodawcy wypuszczenia oprogramowania jako Open Source: pierwsza publiczna edycja oprogramowania z licencją GNU GPL miała miejsce na początku 2000 roku. Jednak brak zgodności ze standardem MARC (oprogramowanie zostało stworzone na wewnętrzne potrzeby HLT, które nie było zainteresowane standardami międzynarodowymi) doprowadziło szybko do napisania od nowa kodu, po to, by zapewnić zgodność z takim standardem. Ten skok jakościowy stał się dla Koha początkiem nowej fazy rozwojowej, charakteryzującej się przystąpieniem do współpracy bardzo wielu programistów z całego świata.

W marcu 2004 roku ukazała się wersja 2.0 oprogramowania. Wersja ta pracuje zarówno w standardzie MARC21 jak i UNIMARC. W obecnym stanie Koha jest oprogramowaniem bogato wyposażonym: poza klasycznymi modułami (OPAC, katalogowanie, obrót dokumentów, administracja systemu), aplikacja obsługuje także zakupy, hasła wzorcowe, słownik synonimów i pozwala na ściąganie danych bibliograficznych poprzez Z39.50. W przyszłych wersjach przewidziane jest dalsze poszerzanie tych i innych funkcjonalności jak np. pełne wsparcie dla UTF-8, czy serwer Z39.50.

Koha jest oprogramowaniem wielojęzycznym z tłumaczeniami dostępnymi w języku angielski, francuskim, polskim i chińskim. Rozpowszechniany jest w dwóch wariantach: wersja dla systemów Linux (w tej wersji powstał) oraz (mniej wydajna) dla systemów Windows.

System Koha odniósł sukces. W roku 2000 otrzymał dwie ważne nagrody: za wynalazczość w bibliotekarstwie i za interaktywność w środowisku w kategorii „comunita’ non profit”. Aktualnie „Koha” jest jedną z najważniejszych rzeczywistości w światowym środowisku Open Source dla bibliotek. Kod źródłowy (serce programu dla programistów) jest całkowicie dostępny i cały czas jest modyfikowany i udoskonalany na wszystkich poziomach, łącznie ze stopniową akceptacją głównych standardów międzynarodowych typu MARC i Z39.50.

Dzisiaj można już mówić o prawdziwej „wspólnocie Koha”, która jest w ciągłym rozwoju dzięki współpracy deweloperów z czterech kontynentów i posiada portale internetowe w wielu językach. Aplikacja, wypuszczona z publiczną licencją GNU jest ogólnie dostępna do ściągnięcia z Internetu. W ostatnich wersjach stworzono interfejs użytkownika prosty i przyjazny, wyposażony w OPAC z personalizowanym systemem poszukiwania danych. Dzisiaj wiele bibliotek na całym świecie stosuje bezpłatne oprogramowanie Koha: to sukces międzynarodowy, który bardziej niż jakiegokolwiek pokazuje, jak Open Source może być uważany za nowy plac budowy służący wnoszeniu systemu bibliotecznego.

Biblioteka Główna Uniwersytetu Szczecińskiego (BG US) z powodzeniem od prawie dwóch lat wdraża zintegrowany system biblioteczny Koha dostosowując go do wymagań biblioteki uniwersyteckiej,

a także polskich realiów. We wcześniejszych latach BG US pracowała w autorskim programie bibliotecznym Biblo Info, który niestety nie był już w stanie sprostać nowym zadaniom jak np. pracy wielostanowiskowej, wsparcia dla formatu MARC21 i wielu innym. W roku 2005 zaczęto wdrażać system biblieczny Aleph. Sytuacja finansowa biblioteki nie pozwoliła jednak na kontynuowanie tego przedsięwzięcia, w którym pracować miały wszystkie biblioteki Szczecina (dziś w systemie tym pracuje tylko Książnica Pomorska, Politechnika Szczecińska i Pomorska Akademia Medyczna). Po wnikliwych obserwacjach i konsultacjach BG US wybrała system Koha (rys. 1).

Proces wdrażania systemu bibliotecznego rozpoczął się od konwersji danych ze starego systemu do nowego. Przebiegał i przebiega w kilku etapach, pierwszy to wstępna konwersja do formatu pośredniego w bazie danych, gdzie format danych przekładany jest na pseudo MARC, a następnie po naniesieniu poprawek do właściwej konwersji do formatu MARC XML. Kolejny etap to konwersja do MARC ISO i import do systemu bibliotecznego KOHA (bazy testowej), gdzie znowu następuje sprawdzenie poprawności konwersji przez pracowników biblioteki. Gdy konwersja jest zadawalająca następuje dogranie danych do właściwej bazy katalogu głównego. Procesy te właśnie dobiegają końca i w najbliższym czasie zostaną zakończone ostatnie konwersje zbiorów ze starego systemu bibliotecznego.

Wraz z konwersją rozpoczęły się również pierwsze prace wdrożeniowe (które trwają do dziś) polegające na m.in. tłumaczeniu, zmianie interfejsu użytkownika, przebudowie modułów odpowiedzialnych za gromadzenie, katalogowanie i wypożyczenia. Oprócz katalogu głównego powstały i powstają kolejne bazy, takie jak: baza Centrum Informacji i Dokumentacji Europejskiej „KOMPUTEROWY KATALOG ZBIORÓW - BAZA UNION”, katalog Biblioteki Wydziału Teologii, katalog publikacji pracowników Uniwersytetu Szczecińskiego etc.



Rys. 1. KOHA – widok od strony bibliotekarza
Źródło: Intranet Biblioteki Głównej US

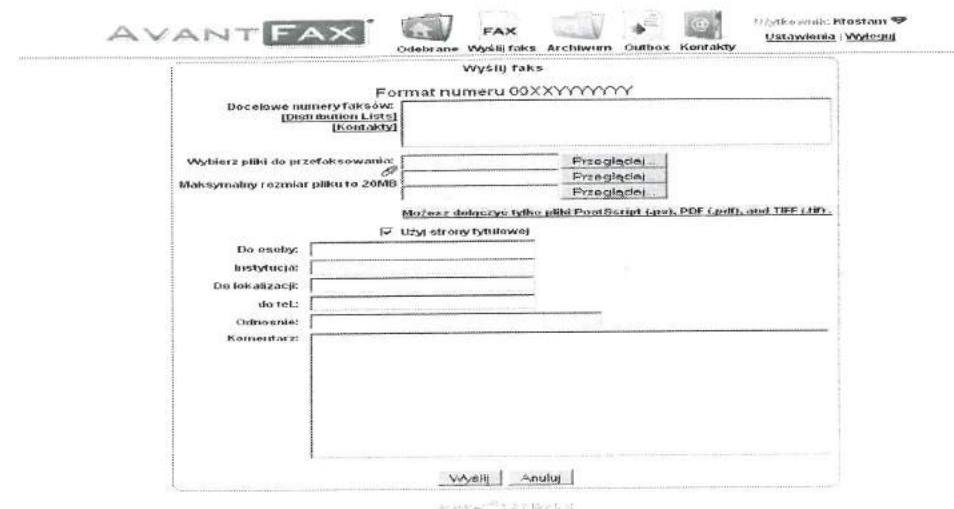
Obecnie system biblieczny działa na dwóch maszynach, jednej odpowiedzialnej za obsługę „kodu” systemu bibliotecznego, drugiej – bazy danych. W najbliższym czasie rozpoczną się prace polegające na migracji systemu bibliotecznego na nowy dedykowany serwer. Ostatecznie system ma pracować na dwóch wydajnych serwerach wyposażonych w dwa cztery- i więcej rdzeniowe procesory.

W ramach oszczędności i zwiększenia elastyczności stanowisk pracy, a także ułatwienia administracji wdrażana jest praca terminalowa. Największy koszt wdrożenia to zakup serwera za ok. 10 tysięcy złotych. Pracownicy otrzymują komputery terminale. Dzięki zastosowaniu bezdyskowych komputerów, ich koszt spada do 600-700 zł brutto. Zastosowanie wolnego oprogramowania na serwerze również znacząco zmniejsza koszty, oprócz tego nie ma ograniczenia w postaci licencji na ilość stanowisk. Jedynym ograniczeniem jest wydajność serwera. W przypadku awarii terminala żadne dane nie ulegają uszkodzeniu, wystarczy podmiana komputera na drugi i w ciągu minuty pracownik może ponownie wrócić do pracy. W przypadku BG US zastosowano oprogramowanie Open SUSE 10.2 wraz z LTSP.

Dla czytelników zostały specjalnie przygotowane komputery udostępniające „Katalog Główny”. W ramach oszczędności stary sprzęt uzbrajany jest w minimum 128MB pamięci oraz zaopatrywany w dystrybucję SLAX. System jest tak skonfigurowany, aby udostępniał tylko stronę katalogu głównego poprzez przeglądarkę Firefox 2.x. Obsługa takiego komputera przez pracowników sprowadza się jedynie do włączenia/wyłączenia (bez ryzyka uszkodzenia danych zapisanych na dysku). Oprócz tego udostępnianie są końcówki „3w1” (lub „4w1”) działające na podobnej zasadzie jak końcówki z dystrybucją SLAX. Różnią się tym, że jeden komputer obsługuje 3 (lub 4) stanowiska dla czytelników, tzn. do jednego komputera są podłączone trzy (lub cztery) monitory, klawiatury oraz myszki. Całość wykorzystuje bezpłatną dystrybucję linux’a Gentoo. Takie stanowisko jest automatycznie wyłączone o danej porze. Jedynym zadaniem pracownika jest włączenie komputera po przyjsciu do pracy.

Uruchomienie centralnego faks serwera z wykorzystaniem Open Source miało na celu ograniczenie kosztów związanych z wysyłaniem FAXów oraz z zakupem nieefektywnie wykorzystywanych urządzeń wielofunkcyjnych, a także z umożliwieniem wysyłania/odbierania FAXów z każdego komputera BG lub oddziałów (po uprzedniej autoryzacji). Zastosowano oprogramowanie klasy enterprise AvantFax wraz z HylaFAX (zob. rys. 2). W porównaniu do standardowego faksu wolnostojącego opisane rozwiązanie zapewnia:

- cyfrową jakość, dzięki czemu nie ma utraty jakości np. zabrudzeniami;
- kolejkowanie – standardowo w zwykłym faksie istnieje możliwość wysłania w danej chwili jednego faksu, tutaj tworzy się kolejka dokumentów oczekujących na wysłanie bez ingerencji człowieka;
- potwierdzenie dostarczenia faksu na email, dzięki czemu zawsze wiadomo kiedy nasz faks został wysłany;
- statystyki – wiemy ile i pod jaki numer każdy z pracowników wysłał faksów;
- skuteczną archiwizację danych – każdy wysłany faks trafia do archiwum.



Rys. 2. Widok z panelu użytkownika

Źródło: Intranet Biblioteki Głównej US

Od przyszłego roku planowane jest uruchomienie centralnego archiwum wszystkich dokumentów będących w obiegu BG US. Ma to być pierwszy krok ku elektronicznemu obiegowi dokumentów. Wszelkie dokumenty będą skanowane do wersji elektronicznej i umieszczane wraz z opisem za pomocą przeglądarki www na serwerze. Aby ten cel zrealizować na przyszły rok zostały zapisane środki na zakup kilku prostych skanerów USB oraz jednego skanera sieciowego. Dzięki centralizacji wszelkie dokumenty będą dostępne niezależnie czy pracownik jest na urlopie czy wyjeździe. Skróci to czas dostępu do dokumentów, a także umożliwi kontrolowanie przepływu dokumentów (każdy dostęp do dokumentu będzie odnotowany) i ich wersjonowanie (każde zmiany w dokumencie będą zarchiwizowane).

W ramach ułatwienia ewidencji czasu pracy wprowadzany jest system elektronicznej ewidencji czasu pracy z wykorzystaniem obecnego systemu bibliotecznego. Jego pierwszym elementem, który aktualnie jest wdrażany, jest zaopatrzenie każdego pracownika w identyfikator z kodem kreskowym. Kolejny etap to zakup czytnika i dokończenie modułu w systemie bibliotecznym odpowiedzialnym za wejścia/wyjścia

pracowników. Dzięki takiemu rozwiązaniu w bardzo łatwy sposób dyrekcja będzie mogła kontrolować czas pracy, a wraz z połączeniem z systemem bibliotecznym również efektywność tego czasu (np. ilość wprowadzonych rekordów na godzinę, dzień, etc.).

Wydaje się, że wprowadzenie modelu „wolnego oprogramowania” doprowadziło do wzrostu motywacji u pracowników BG US i wytworzyło nowy model pracy, który w konsekwencji zaowocował szybszym rozprzestrzenianiem się efektów pracy i wyraźnym wzrostem wydajności. Innymi słowy: więcej pasji, lepsza organizacja, efektywniejsza komunikacja i funkcjonalność a więc także i większa produkcja. Wspólnota Bibliotek Open Source ma zatem przed sobą ciekawe perspektywy.

Elektroniczny wizerunek Biblioteki Uniwersytetu Rzeszowskiego

Alicja Bułdak¹, Alicja Olszowy-Kata²

W tworzeniu wizerunku biblioteki niebagatelną rolę odgrywają takie efekty jej działalności jak: bogactwo i różnorodność zbiorów, umiejętne rozpoznawanie i zaspokajanie potrzeb publiczności, atrakcyjność oferty usługowej, zdolność pozyskiwania nowych użytkowników oraz ciągły rozwój instytucji [12, s. 60]. Duże znaczenie ma również rozpowszechniona w środowisku opinia o instytucji.

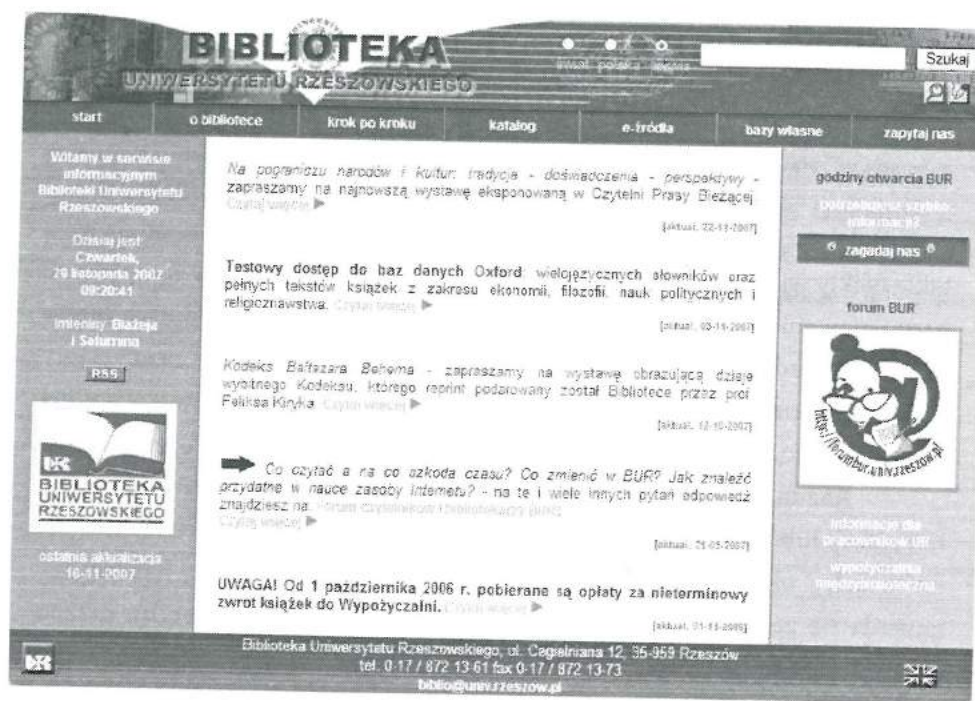
Każda biblioteka świadomie lub nieświadomie wytwarza swój korzystny lub niekorzystny obraz, a specyfiką wizerunku jest to, że nie jest on trwały, ulega ciągłym przeobrażeniom i modyfikacjom. Bardzo też zmienia się zakres możliwych do wykorzystania narzędzi, którymi można się posłużyć przy tworzeniu wizerunku. Dlatego Biblioteka Uniwersytetu Rzeszowskiego (BUR) stara się jak najbardziej świadomie wpływać na swój wizerunek wykorzystując przy tym możliwie największą ilość dostępnych narzędzi.

O ogromnym potencjale Internetu wiedzą (lub powinni wiedzieć) wszyscy i starają się (lub powinni) jak najlepiej ten potencjał wykorzystywać. Jednym z narzędzi, jakie oferuje Internet, często postrzegany jako ogromna wirtualna biblioteka, w której każdy powinien znaleźć coś dla siebie [7], są strony www. Dla bibliotek takie strony są doskonałym miejscem na informowanie o usługach, zbiorach, wydarzeniach (rys. 1). Witryny internetowe to wizytówki bibliotek, ale przez wielu użytkowników traktowane są jako wirtualne siedziby instytucji, gdyż pełnią

¹ mgr Alicja Bułdak, Oddział Informacji Naukowej Biblioteki Uniwersytetu Rzeszowskiego, e-mail: alabu@univ.rzeszow.pl

² mgr Alicja Olszowy-Kata, Oddział Informacji Naukowej Biblioteki Uniwersytetu Rzeszowskiego, e-mail: alao@univ.rzeszow.pl

nie tylko funkcje informacyjne i promocyjne, ale coraz częściej umożliwiają korzystanie ze zbiorów i z usług oraz kontakt z pracownikami biblioteki [2].



Rys. 1. Elektroniczna wizytówka Biblioteki Uniwersytetu Rzeszowskiego

Źródło: <http://bur.univ.rzeszow.pl/>

Własny serwis www wymaga nieustannej pracy, najpierw gdy trzeba go szczegółowo zaplanować – by był czytelny i użyteczny, a następnie należy stale go rozwijać i aktualizować, bo dopiero wtedy może on mieć znaczną siłę promocyjną.

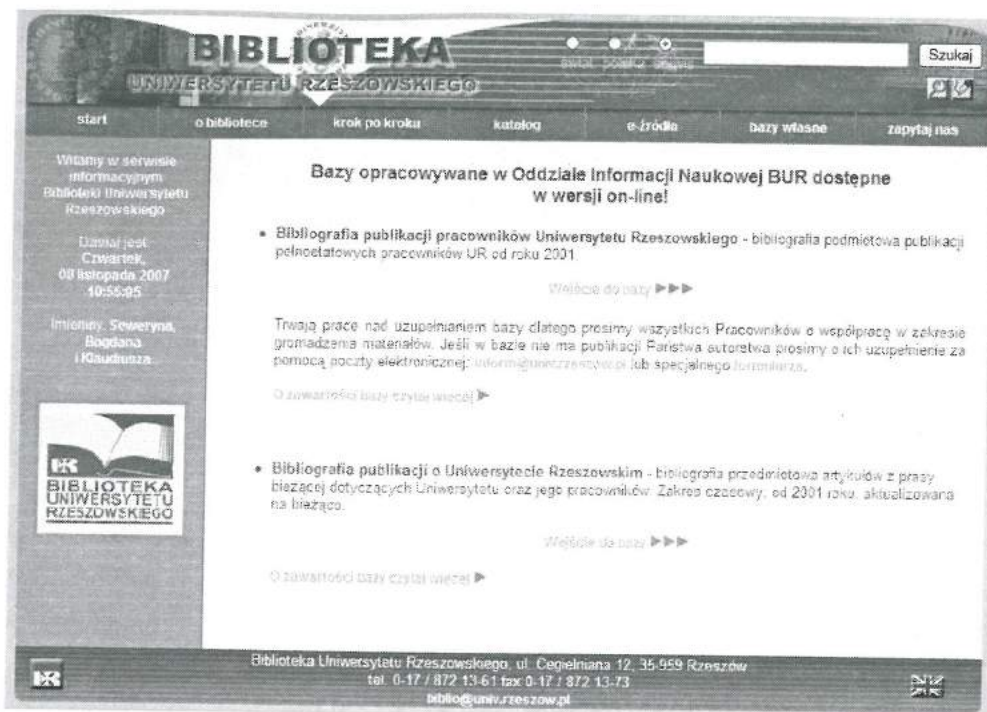
Pierwsza strona Biblioteki Uniwersytetu Rzeszowskiego powstała w 1999 roku i od tamtej pory podlegała stałym przeobrażeniom. Na obecnej (<http://bur.univ.rzeszow.pl>) znajdują się informacje związane z działalnością Biblioteki, opis instytucji łącznie z historią jej powstania, przedstawienie zbiorów, wirtualny przewodnik po Bibliotece, dostęp do elektronicznego katalogu oraz źródeł elektronicznych (zarówno ogólnodostępnych, jak i subskrybowanych, bądź tworzonych przez Bibliotekę). W zakładce „e-

źródła” są pogrupowane linki do różnych baz danych (każda baza posiada opis dotyczący dziedziny, zakresu i zasięgu), serwisów oraz stron www. Wyróżnione są:

- Czasopisma elektroniczne;
- Bazy danych dostępne w sieci uniwersyteckiej (bazy zagraniczne np. działające w obrębie konsorcjum EBSCO i PROQUEST, oraz bazy polskie np. NAUKI SPOŁECZNE, GOSPODARKA, POLSKA BIBLIOGRAFIA LEKARSKA);
- Bazy danych dostępne w BUR (m.in. AGRO, LEX);
- Bazy danych ogólnodostępne (np. EDUKACJA, bazy sportu przygotowywane przez AWF Kraków, AWF Poznań i AWF Wrocław, bazy oferowane przez Bibliotekę Narodową);
- Bazy testowane (obecnie są to Oxford Reference on-line oraz International Law In Domestic do 30.10.2007);
- Ciekawe linki (dotyczące nauki, kultury, regionu);
- Informator o UE (dotyczy instytucji europejskich).

Największą popularnością cieszą się oczywiście bazy zawierające pełne teksty. Dotyczy to zwłaszcza pełnych tekstów artykułów z czasopism. Niewątpliwym wpływem na to ma szereg udogodnień w wyszukiwaniu informacji (wygodna i szybka nawigacja), bezpłatny dostęp oraz możliwość kopiowania i drukowania tekstu. Ta łatwość dotarcia do różnorodnych baz oraz zgromadzenie w jednym miejscu przydatnych linków do stron lub serwisów zawierających cenne informacje również wpływa na tworzenie wizerunku instytucji jako wychodzącej naprzeciw różnorodnym potrzebom użytkowników.

Aby poszerzyć i polepszyć zakres usług BUR stworzyła dwie własne bazy danych o charakterze bibliograficznym. Mają one na celu rejestrację dorobku naukowego pracowników uczelni (Bibliografia Publikacji Pracowników Uniwersytetu Rzeszowskiego) oraz zgromadzenie publikacji prasowych na temat Uniwersytetu Rzeszowskiego (Bibliografia Publikacji o Uniwersytecie Rzeszowskim). Obie bazy dostępne są od 2006 r. ze strony Biblioteki z zakładki „bazy własne” (rys. 2).



**Rys. 2. Bazy własne Biblioteki Uniwersytetu Rzeszowskiego
tworzone w Oddziale Informacji Naukowej**

Źródło: http://bur.univ.rzeszow.pl/bazy_wlasne.php

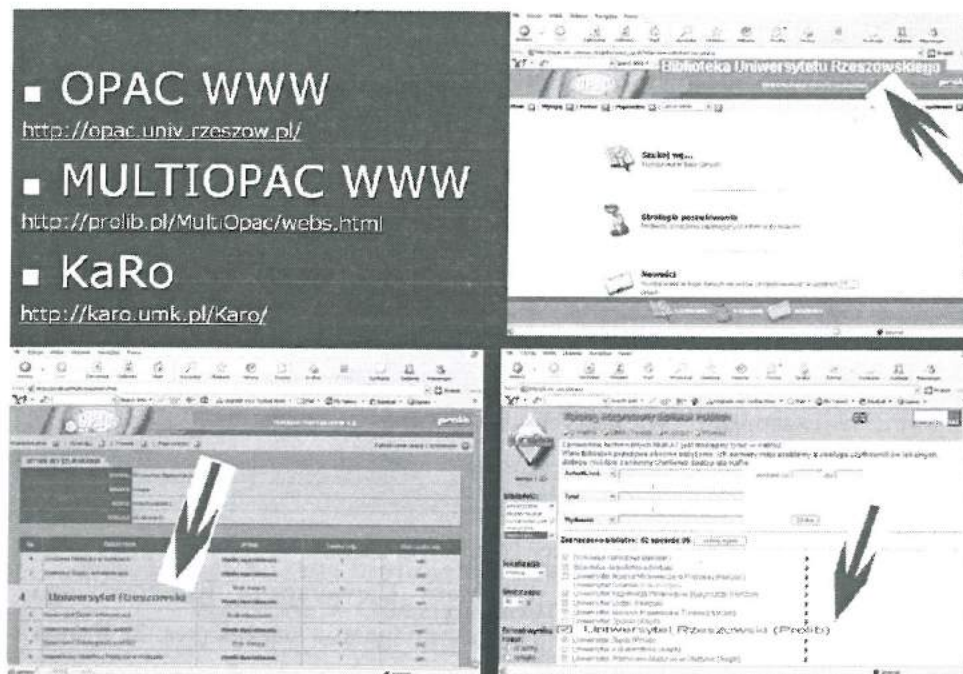
Baza Bibliografii Publikacji Pracowników Uniwersytetu Rzeszowskiego zawiera opisy bibliograficzne publikacji naukowych, popularnonaukowych, dydaktycznych, literackich, których autorami, bądź współautorami są pełnoetatowi pracownicy (naukowi, dydaktyczni, techniczni, administracyjni, bibliotekarze) oraz emeryci Uniwersytetu Rzeszowskiego (UR). Rejestracji w bazie podlegają: książki, prace redakcyjne, artykuły w czasopiśmie i wydawnictwach ciągłych, artykuły w pracach zbiorowych, recenzje, wywiady, tłumaczenia, prace doktorskie (obronione od 1994 r. w Wyższej Szkole Pedagogicznej w Rzeszowie oraz w UR). W bazie pominięto publikacje publicystyczne. Bibliografia uwzględnia piśmiennictwo od 2001 r. i stanowi kontynuację Bibliografii publikacji pracowników WSP opracowywaną od 1963 r. Tworzona jest z autopsji, na podstawie księgozbioru bibliotecznego, w oparciu o inne bazy

i bibliografie, a także wykazy publikacji dostarczane przez pracowników UR do Biblioteki. Aktualnie baza zawiera ponad 8000 opisów bibliograficznych i jest na bieżąco aktualizowana.

Z kolei Baza Bibliografii Publikacji o Uniwersytecie Rzeszowskim zawiera opisy bibliograficzne publikacji z prasy regionalnej oraz ogólnopolskiej dotyczące działalności naukowej i pozanaukowej UR, jego pełnoetatowych pracowników (również emerytowanych) oraz studentów. Rejestracji w bazie podlegają: artykuły informacyjne, publicystyczne, poglądowe, wywiady, felietony, ogłoszenia, nekrologi, kondolencje, rankingi uczelni wyższych przeprowadzane przez tygodniki *Wprost* i *Polityka*, w których uwzględniono UR. Bibliografia udostępniania on-line w formie bazy danych uwzględnia piśmiennictwo od 2001 r. głównie z następujących gazet: *Nowiny*, *Super Nowości*, *Dziennik Polski*, *Gazeta Wyborcza*, *Rzeczpospolita*, *Echo Rzeszowa* oraz *Nasz Dom Rzeszów* ale także z innych czasopism, w których opisywane są zagadnienia związane z Uczelnią. Baza tworzona jest z autopsji i jest kontynuacją prowadzonej od 1963 r. Kroniki wycinków prasowych WSP. Obie wyżej wymienione bazy tworzone są w Oddziale Informacji Naukowej BUR.

Od marca 2005 r. w Bibliotece Uniwersytetu Rzeszowskiego wprowadzono wyłącznie komputerowe zamawianie książek (rys. 3). Prawo do wypożyczania mają pracownicy oraz studenci Uniwersytetu Rzeszowskiego i Politechniki Rzeszowskiej. Pozostali użytkownicy mogą korzystać ze zbiorów Biblioteki na miejscu – w czytelnich. Każdy użytkownik BUR posiada elektroniczną kartę biblioteczną z numerem i hasłem, po zalogowaniu się do katalogu, dostępnego ze strony www Biblioteki, otwiera własne konto. Może przeglądać katalog za pomocą Internetu z dowolnego miejsca i zamawiać książki bez znużonego wypisywania rewersów. Poza tym od razu widoczne jest, które pozycje są dostępne, a które wypożyczone i kiedy upływa termin ich zwrotu. Możliwa jest również rezerwacja wypożyczonych przez innych użytkowników książek oraz prolongata własnych wypożyczeń. Z tradycyjnego sposobu wypożyczania pozostało więc tylko to, że trzeba osobiście przyjść do Biblioteki i odebrać zamówione książki. Dla ułatwienia wszyscy użytkownicy uprawnieni do wypożyczeń mają możliwość podania

własnego e-maila, dzięki czemu system automatycznie powiadamia ich np. o zrealizowanych zamówieniach, o upływie terminu zwrotu książek, o zmianie godzin pracy Biblioteki w okresach wakacyjnym lub świątecznym.



Rys. 3. E-dostęp do katalogu Biblioteki Uniwersytetu Rzeszowskiego

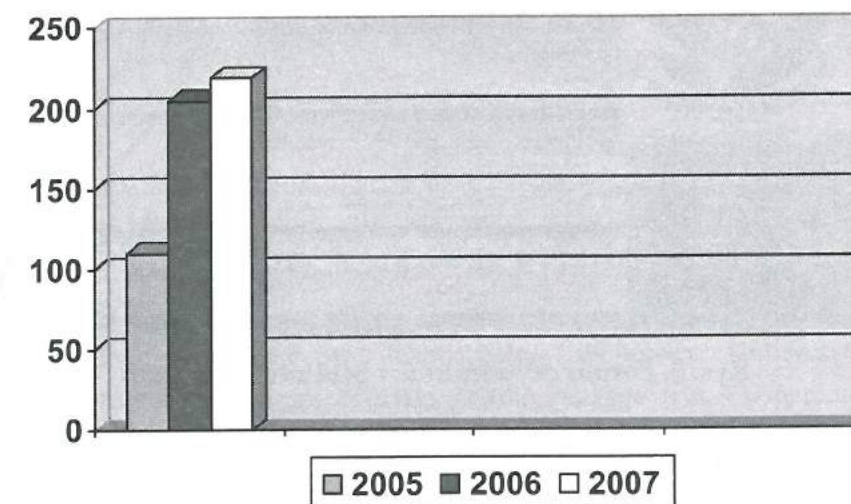
Źródło: opracowanie własne

Oprócz użytkowników BUR z katalogu Biblioteki korzystać mogą wszyscy wchodząc do niego bez logowania. Mają wtedy możliwość przeglądania jego zawartości. Zbiory BUR są także możliwe do odnalezienia poprzez MULTIOPAC i Katalog Rozproszony Bibliotek Polskich (KaRo). To, że zbiory BUR są widoczne w tych katalogach wpłynęło na zwiększoną liczbę wypożyczeń międzybibliecznych.

Z samą Biblioteką kontaktować się można (oczywiście oprócz wykorzystywania tradycyjnych form) poprzez jej stronę www, komunikator gadu-gadu, formularz „zapytaj nas” oraz kontakt e-mailowy z każdym

z działów Biblioteki. Tylko w 2006 r. przez komunikator gadu-gadu udzielono ponad 1200 odpowiedzi (rys.4). Najczęściej zadawane pytanie dotyczyło godzin otwarcia biblioteki, które były (i są nadal) umieszczone w zakładce „krok po kroku”. Zatem informację o godzinach otwarcia Biblioteki umieszczono dodatkowo tuż nad okienkiem zachęcającym do przesyłania zapytań przez gg.

Za pomocą e-maila użytkownicy wysyłają pytania dotyczące np. korzystania z katalogu, problemów z wyszukiwaniem potrzebnych informacji, a także prośby o wzbogacenie zbiorów konkretnymi pozycjami. Często pytania kierowane przez gg i e-mail dotyczą podobnych problemów, ale wyraźnie ukazują na czym zależy użytkownikom i co można byłoby zmienić. Biblioteka jest wyczulona na te sygnały i stara się dostosowywać do potrzeb, aby użytkownicy byli jeszcze bardziej zadowoleni.



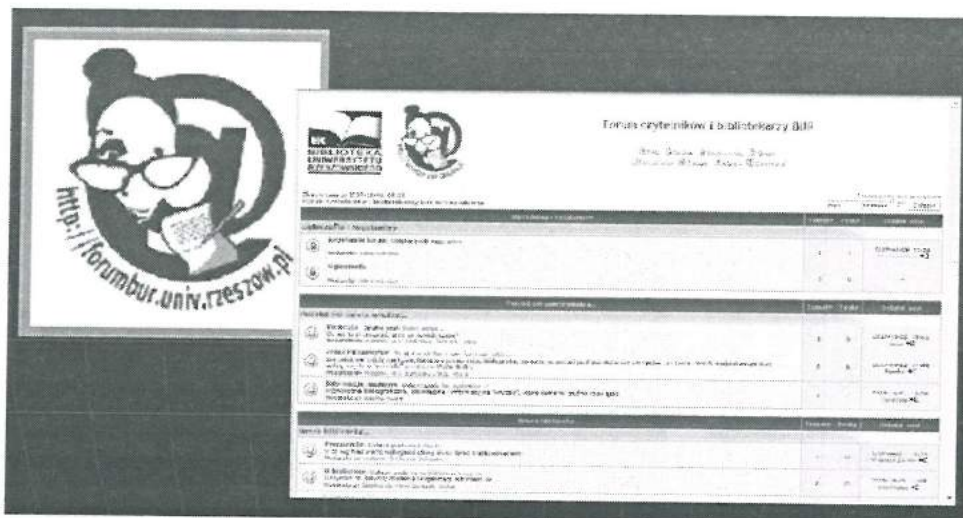
Rys. 4. Liczba pytań zadanych poprzez formularz „zapytaj nas”

Źródło: opracowanie własne

Na rysunku 4 została przedstawiona liczba pytań zadanych przez formularz „zapytaj nas” w ciągu trzech kolejnych lat. Wyraźnie widać, że co roku liczba pytań wzrasta. Użytkownicy BUR, w tym użytkownicy wyłącznie wirtualni, korzystają z tej usługi, gdyż pozwala ona na uzyskanie

wielu potrzebnych im informacji drogą internetową bez konieczności fizycznego pojawienia się w Bibliotece.

Biblioteeki powinny oferować swoje usługi – przynajmniej niektóre – przez cały czas i powinny być one dostępne z dowolnego miejsca, bo tego oczekują użytkownicy. Możliwość zamówienia lub prolongaty materiałów bibliotecznych za pomocą Internetu, a także telefonu albo faksu, z własnego mieszkania lub z biura nie jest już usługą wyjątkową. Dlatego trzeba starać się wykorzystywać jak najlepiej wszystkie dostępne możliwości na kontakt z użytkownikiem i możliwość zaprezentowania oferty.



Rys. 5. Forum czytelników i bibliotekarzy BUR

Źródło: <http://forumbur.univ.rzeszow.pl/>

Doskonałym narzędziem pozwalającym nie tylko na stały kontakt użytkowników (i to nie tylko rzeczywistych) z biblioteką, na informowanie publiczności bibliotecznej o działalności i usługach instytucji, ale także idealnym miejscem na wyrażenie satysfakcji lub niezadowolenia z oferty jest forum dyskusyjne. Stworzenie takiego forum bibliotecznego nie jest trudne. Co prawda mogą je tworzyć sami administratorzy stron www, ale można też wykorzystać gotowe, bezpłatne oprogramowanie tzw. wolne oprogramowanie np. phpBB <http://www.phpbb.com/>, MyBulletinBoard (MyBB) <http://www.mybboard.net/>, PunBB <http://www.pun.pl/>, YaBB

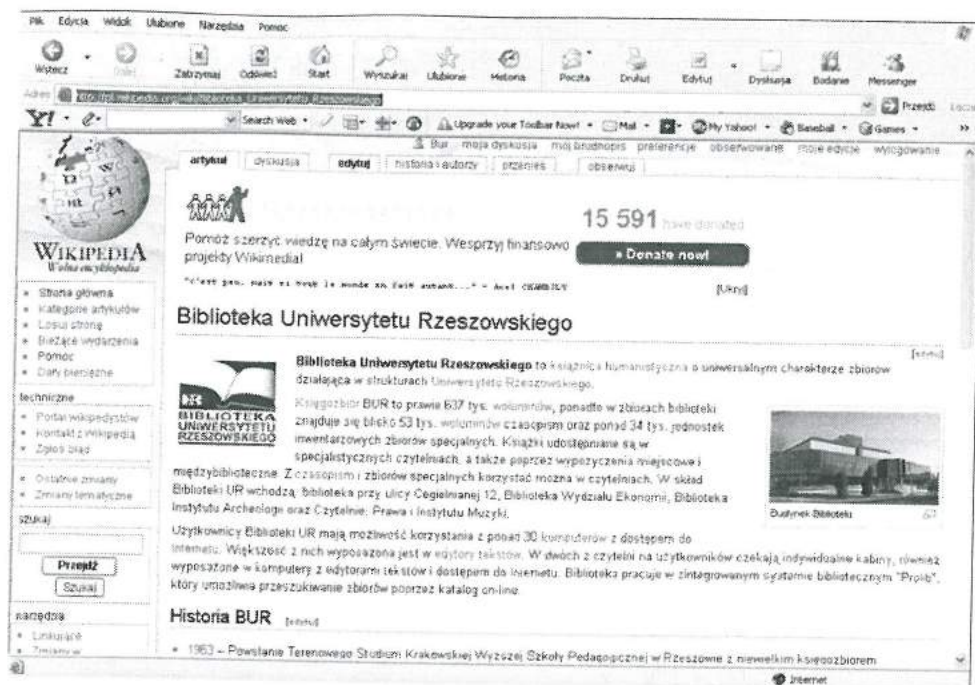
<http://www.yabbforum.com/> [3], którego użytkowanie i administrowanie nie jest skomplikowane. Korzyści z forum jako płaszczyzny wymiany informacji mogą być ogromne. Dzięki archiwizacji postów informacje zawarte na forach mogą być przydatne wielu użytkownikom, co jest wykluczone w komunikacji indywidualnej (komunikatory, e-maile, rozmowy telefoniczne itd.).

Forum Czytelników i Bibliotekarzy Biblioteki Uniwersytetu Rzeszowskiego rozpoczęło swoją działalność w kwietniu 2007 roku. Zostało podzielone na działy tematyczne dotyczące nauki, Biblioteki, różnych zagadnień nie związanych z pozostałymi działami oraz samego forum. Nad całością czuwają moderatorzy, którymi są zarówno bibliotekarze jak i chętni użytkownicy Biblioteki (rys. 5).

W podobnym czasie rozpoczęło działalność Forum Studentów Uniwersytetu Rzeszowskiego i odtąd te dwa fora starają się uzupełniać, a na każdym z nich jest link do drugiego. O tym, że użytkownicy postrzegają Bibliotekę jako instytucję ważną i żywo uczestniczącą w życiu Uczelni świadczy chociażby fakt, iż to właśnie na forum bibliotecznym jest wątek dotyczący I Rzeszowskiego Przeglądu Teatrów Studenckich, który zainauguruje swoje istnienie w grudniu bieżącego roku.

Oprócz stworzenia Forum, od 2007 r. BUR w budowaniu swojego wizerunku stara się wykorzystywać projekty internetowe działające na zasadzie otwartej treści, a mianowicie Wikipedię i Nonsensopedię. W lipcu postanowiono zamieścić w obu hasło „Biblioteka Uniwersytetu Rzeszowskiego”. W Wikipedii hasło zostało przyjęte (rys. 6), natomiast hasło „nonsensowne” a raczej kilka jego różnych wersji, zostało odrzucone przez Nonsensopedię, a argumenty podane przez Administratorów-Nonsensofobów nie wydają się trafione.

Tworząc hasła założono, że wpisane zostanie minimum danych o Bibliotece a pozostałe informacje będą sukcesywnie dopisywane przez wikipedystów i nonsensopedystów. W hasle umieszczonym w Wikipedii założenia powoli zostają spełnione. Co prawda liczone na większą aktywność użytkowników sieci, ale i tak nie ma powodu do narzekania.



Rys. 6. Hasło „Biblioteka Uniwersytetu Rzeszowskiego” w Wikipedii

Źródło: http://pl.wikipedia.org/wiki/Biblioteka_Uniwersytetu_Rzeszowskiego

Gdy podjęto decyzję o próbie wykorzystania tych projektów w celach promocyjnych w Wikipedii z listy 24 wpisanych bibliotek szkół wyższych 10 miało hasła. A gdy sprawdzono to w październiku okazało się, że wpisanych jest 28 bibliotek, z czego nowe hasła są tylko dwa – jednej z nowo wpisanych bibliotek oraz BUR. Natomiast w Nonsensopedii oprócz ogólnego hasła „biblioteka”, która jest według tego projektu „dobroczynną organizacją gromadzącą stopy woluminów, których nikt nie czyta oraz reliktem zamierzchłych czasów, kiedy czytelnictwo miało zaspokoić potrzeby narodu pozbawionego innych przyjemności” [1], istnieje jedynie hasło „Biblioteka Uniwersytetu Warszawskiego”. Widoczne jest więc, że ten sposób promocji, a co za tym idzie tworzenia wizerunku nie jest pełni wykorzystywany. Choć do Nonsensopedii „przebić się” jest trudno, co BUR odczuła bardzo wyraźnie, to Wikipedia jest rzeczywiście otwartym projektem, którego współtwórcy aktywnie włączają się w redagowanie

i doskonalenie haseł. Zasada otwartej treści pozwala na modyfikowanie haseł przez każdego, zaś oprogramowanie Wiki, na którym opiera się działanie Wikipedii, pozwala na edycję każdemu użytkownikowi odwiedzającemu daną stronę. Sposób postępowania przy redagowaniu oraz kolejnych edycjach haseł jest bardzo prosty. Dodatkowym ułatwieniem i eliminacją niepotrzebnych formalności jest fakt, iż ten szczególny rodzaj serwisów internetowych albo wcale nie wymaga od użytkowników autoryzacji, albo rejestracja jest jak najbardziej ograniczona i polega przeważnie na podaniu nazwy i hasła, ewentualnie także danych kontaktowych [9 ; 11].

Promocja za pomocą serwisów działających na zasadzie otwartej treści może dotrzeć do bardzo dużej liczby odbiorców, a ponadto mogą oni być jej aktywnymi współtwórcami. Aktywizacja użytkowników rzeczywistych, a tym bardziej potencjalnych jest zadaniem trudnym, ale dzięki wykorzystaniu podobnych projektów staje się coraz bardziej możliwa.

„Prawdziwa doskonałość leży w nieustannym ulepszaniu, stałym dopełnianiu, wzbogacaniu, pojawianiu się nowych rzeczy, właściwości, wartości” [8, s. 25]. BUR wykorzystuje elementy Web 2.0, takie jak: kanały RSS, komunikaty i powiadomienia personalne (za pomocą wiadomości e-mail lub okienka z wiadomością tekstową) o zarezerwowaniu bądź przetrzymaniu materiałów czy innego rodzaju przypomnienia [6]. Są one doceniane przez użytkowników i podtrzymują wizerunek Biblioteki jako instytucji dbającej o klienta.

Bezpownownie minęły czasy, gdy jedynym źródłem uzyskania informacji były książki i czasopisma w wersji tradycyjnej. Staliśmy się społeczeństwem informacyjnym. Użytkownikom nie wystarczają już tradycyjne zbiory biblioteczne. Komputery i Internet nie są nowością. Coraz młodsze roczniki studentów częściej sięgają tylko po źródła elektroniczne (bazy danych, czasopisma), czy chociażby do wyszukiwarki Google ze względu na szybkość otrzymywania informacji. Nie można też poprzestawać na informowaniu publiczności o ofercie tylko w przestrzeni rzeczywistej. Możliwości, jakie stworzyła przestrzeń wirtualna i Internet powinna być jak najlepiej wykorzystana.



Rys. 7. Projekt Podkarpackiej Biblioteki Cyfrowej

Źródło: <http://www.pbc.rzeszow.pl/>

Umieszczenie w sieci pewnego rodzaju zbiorów oraz umożliwienie korzystania z nich szerokiej, praktycznie nieograniczonej, publiczności ma na celu zarówno ułatwienie dostępu do poszukiwanych materiałów jak i ich ochronę przed „zacytaniem” [5, s. 2]. Mając na uwadze przede wszystkim dobro użytkowników, ale także chęć umocnienia wizerunku Biblioteki jako instytucji idącej „z duchem czasu” powstał projekt Podkarpackiej Biblioteki Cyfrowej (rys. 7). W tym celu BUR współpracuje z Wojewódzką i Miejską Biblioteką Publiczną w Rzeszowie. Te największe biblioteki regionu mają świadomość, że digitalizacja ich najstarszych zasobów jest fundamentem pod budowę zasobów dziedzictwa regionalnego, historycznego a także narodowego [3, s. 5]. Obecnie obie Biblioteki digitalizują swoje zbiory i umieszczają je na serwerze BUR. Oficjalne otwarcie Podkarpackiej Biblioteki Cyfrowej planowane jest na 2008 rok. Obecnie funkcjonuje ona w sieci uniwersyteckiej i oferuje ponad 500 publikacji.

Oprócz promowania bibliotek w Internecie, bibliotekarze powinni promować sam Internet jako jeden z systemów komunikacji oraz potencjalne źródło informacji a także jego zasoby. I mimo obaw prezentowanych niestety wciąż przez część bibliotekarzy, przed wykorzystaniem sieci i jej zasobów nie można uciekać. Należy sieć „oswoić”, bibliotekarze powinni zatem na bieżąco przeglądać zawartość baz i innych zasobów sieciowych, aby wiedzieć o wszystkich zachodzących zmianach i nowościach [13, s. 4] i jednocześnie cały czas pamiętać o tym, że Internet to twór nieogarniony przez użytkowników [7]. Korzystanie z tych nieuporządkowanych, często nietrwałych, zasobów nie jest łatwe, toteż zadaniem bibliotek jest pośrednictwo i ułatwienie w odnalezieniu informacji potrzebnych i aktualnych. Ponadto biblioteki, a dokładniej pracujący w nich bibliotekarze, sami tworzą treści elektroniczne, które są dodawane do elektronicznej oferty i w korzystaniu z nich również potrzebne jest pośrednictwo [10, s. 85]. Profesjonalne wywiązywanie się z tych obowiązków poparte odpowiednią promocją ukazuje instytucję jako istotną i potrzebną.

Bibliografia:

1. Biblioteka. In *Nonsensopedia* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://nonsensopedia.wikia.com/wiki/Biblioteka>. Stan z dnia 24.07.2007.
2. DUDZIAK-KOWALSKA, Małgorzata. Internetowe strony www bibliotek jako element public relations. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2004, nr 5. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2004/56/kowalska.php>. Stan z dnia 10.10.2007.
3. Forum dyskusyjne. In *Wikipedia Wolna Encyklopedia* [Dokument elektroniczny]. 2007. Tryb dostępu: http://pl.wikipedia.org/wiki/Forum_dyskusyjne. Stan z dnia 24.07.2007.
4. KLEIBER, Anna. Repozytoria i Open Access, czyli swobodny dostęp do wiedzy. In *Bibliotekarz*. 2007, nr 9, s. 2-6. ISSN 0208-4333.
5. MAZUREK, Jolanta. Rozproszony system bibliotek cyfrowych w Polsce – doświadczenia i wyzwania na przyszłość. In *Bibliotekarz*. 2007, nr 10, s. 2-5. ISSN 0208-4333.

6. MILLER, Maria, MROCZEK, Elżbieta. Profil użytkownika i inne elementy Web 2.0 w bibliotekach cyfrowych. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2007, nr 1. Tryb dostępu: http://www.ebib.info/2007/88/a.php?miller_mroczek. Stan z dnia 14.10.2007.
7. PAMUŁA-CIEŚLAK, Natalia. ResourceShelf.com - internetowa półka z (ciekawymi) zasobami. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2007, nr 7. Tryb dostępu: http://www.ebib.info/2007/88/a.php?pamula_cieslak. Stan z dnia 14.10.2007.
8. TATARKIEWICZ, Władysław. *O doskonałości: wybrane eseje*. Lublin: „Daimonion”, 1991. ISBN 83-900135-4-1.
9. Wikipedia. In *Wikipedia Wolna Encyklopedia* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu <http://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>. Stan z dnia 14.10.2007.
10. WOJCIECHOWSKI, Jacek. *Biblioteczna wartość naddana*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2006. ISBN 83-233-2131-0.
11. Wolna dokumentacja. In *Wikipedia Wolna Encyklopedia* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu http://pl.wikipedia.org/wiki/Wolna_dokumentacja. Stan z dnia 14.10.2007.
12. WOŁOSZ, Jan. *Jaka biblioteka publiczna?* Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2001. ISBN 83-87629-60-X.
13. ZIEMBICKI, Piotr. Perspektywy rozwoju infrastruktury informatycznej bibliotek oraz nowa koncepcja roli bibliotekarza. In *Bibliotekarz*. 2007, nr 6, s. 2-8. ISSN 0208-4333.

Jak zarządzać stroną www. Doświadczenia Biblioteki Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie i Biblioteki Politechniki Krakowskiej

Urszula Cieraszevska¹, Helena Juszczyk²

Rynek internetowy dynamicznie rośnie. W ciągu ostatnich lat był to najszybciej rosnący segment usług telekomunikacyjnych. Internet śmiało można nazwać narzędziem, bez którego większość ludzi nie wyobraża sobie życia. Najważniejszą jego cechą, jaka wytworzyła się w ostatnim czasie, jest przede wszystkim znaczenie społeczno-ekonomiczne. Wymagany wysoki poziom usług zostaje zachowany przez zastosowania Internetu jako jednego z podstawowych środków komunikacyjnych. Sieć stała się popularnym środkiem technicznym, w której można znaleźć „wszystkie” informacje.

Internet kreuje, modyfikuje i rozwija, a także określa zmiany zachodzące także w bibliotekach. Dlatego jest tak ważnym ogniwem w sferze usług informacyjnych, prasowych, edukacyjnych. Za pomocą komputera podłączonego do sieci Internet posiadamy w domu własny terminal, dzięki któremu możemy korzystać z różnych usług on-line. Biblioteki chcąc promować swoje zasoby muszą zacząć profesjonalnie przygotować strony www. Chcąc zwiększyć atrakcyjność stron www warto odnieść się do tradycyjnego środka przekazu, jakim jest druk. Zarówno standardowy dokument HTML, jak i plik generowany przez program do składu komputerowego bazują na zwykłym tekście, elementy grafiki zaś – zdjęcia i ilustracje dołączone są do nich w postaci osobnych podlinkowanych plików [1, s. 1]. Internet, jako medium ma przewagę nad drukiem. Polega ona na możliwości wprowadzenia w ruch pojedynczych

¹ mgr Urszula Cieraszevska, Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, e-mail: cierasze@bibl.ae.krakow.pl

² mgr Helena Juszczyk, Biblioteka Politechniki Krakowskiej, e-mail: Juszczyk@biblos.pk.edu.pl

warstw dokumentu. Otwiera to przed twórcami stron www ogromne pole do popisu, pod warunkiem, iż będą potrafili wykorzystać tę przewagę w sposób świadomy, a nie przypadkowy [1, s. 1]. Bardzo ważne jest koncentrowanie się na informacji, którą chce się przekazać. Później należy dokonać wyboru środków, w zależności od efektów, jakie chce się osiągnąć. Zastanawiając się nad doбором tych środków nie należy również zapomnieć, do kogo skierowany jest ten serwis. Twórcy witryn bibliotecznych powinni się skoncentrować na zagwarantowaniu odbiorcom łatwego dostępu do konkretnej treści, pozostawiając efektowne „fajerwerki” projektantom witryn komercyjnych. Przeładowanie witryny nadmierną liczbą nawet najbardziej wyrafinowanych efektów wizualnych zawsze przynosi skutek odwrotny do zamierzonego, powodując zdezorientowanie odwiedzającego. Ważna jest także reguła „trzech kliknięć” – jeśli internauta poszukujący konkretnej informacji nie znajdzie jej podczas odsłon trzech stron serwisu, bez wahania go opuszcza. Jeżeli chcemy umieszczać na stronie jakiegokolwiek animowane elementy należy zadbać, aby tempo wyświetlania poszczególnych klatek pozwoliło wychwycić widzowi istotny przekaz. Forma nie może, bowiem przyćmiewać treści. Należy pamiętać, że ludzkie oko jest w stanie nadążyć jedynie za określoną liczbą klatek na sekundę, a powyżej tej wartości rejestruje wybiórczo niektóre z nich [4, s.1].

Merytoryczność zawartości strony to kryterium oceny jakości zawartych na stronie informacji względem zgodności z wiedzą praktyczną oraz zastosowaniami praktycznymi. Strona jest merytorycznie poprawna, jeżeli przytaczane informacje mają zastosowanie praktyczne i dotyczą ogólnych prawidłowości występujących w danej dziedzinie lub są obowiązujące we wskazanym kontekście. Proces zarządzania treścią składa się z: tworzenia, organizowania, przygotowania, dystrybuowania oraz magazynowania informacji [3, s. 5].

W przypadku Biblioteki Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie oraz Biblioteki Politechniki Krakowskiej do stworzenia stron posłużono się językiem PHP4, wykorzystując MySQL, CSS, HTML, JavaScript. Różnice stanowi system operacyjny. W przypadku BGUEK jest to Linux z jądrem 2.4 na serwerze Apache 1.3 (serwer właściwy) oraz Windows Server 2000

i Apache 2.0 (serwer roboczy), zaś w przypadku BPK jest to Linux Debian na serwerze Apache 2.0.

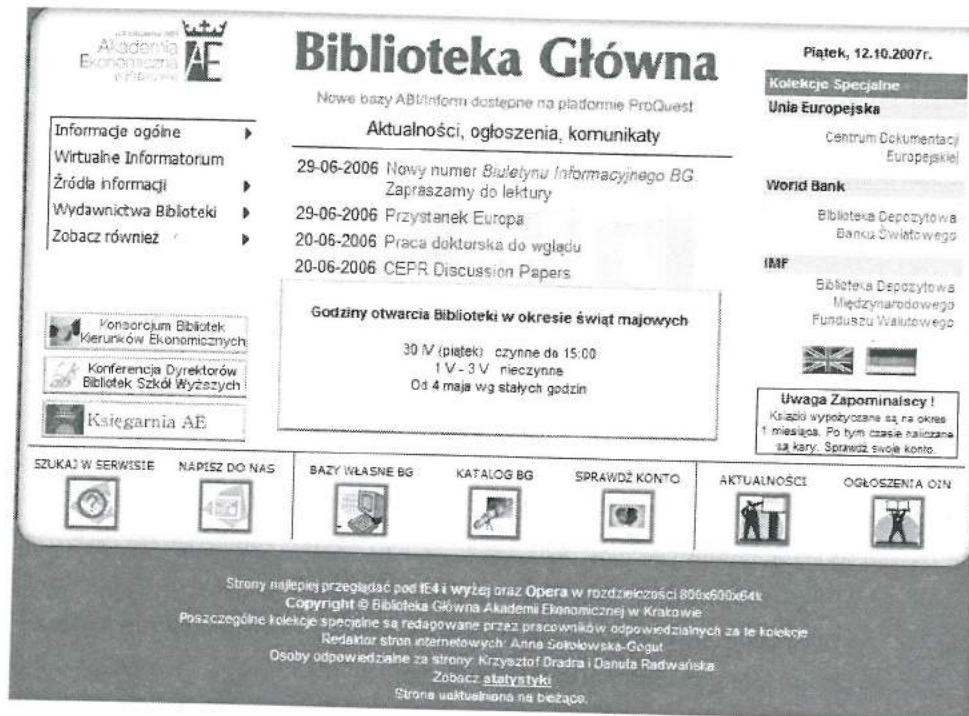
Podczas tworzenia stron www nie wolno zapomnieć o ich funkcjonalności, czyli o takim skonstruowaniu tejże strony, która pozwala na znalezienie poszukiwanych informacji przez użytkowników w sposób szybki i efektywny. Wystarczy zwrócić uwagę na kilka szczegółów takich jak:

- Tytuł strony – pozwala łatwo zorientować się, na jakiej stronie jesteśmy oraz po dodaniu jej do zakładki „ulubione” będzie zapisana właśnie pod taką nazwą.
- Paski nawigacyjne – jedna z najważniejszych części każdej witryny. Przy projektowaniu pasków nawigacyjnych należy pamiętać, aby wybrać najważniejsze informacje, do których bezwzględnie powinny znaleźć się odnośniki na stronie głównej, ustalić hierarchię kolejności i jeśli musimy zastosować mocno rozbudowane menu należy używać zakładek.
- Układ modułów na stronie – każda strona składa się z modułów i podobnie jak podczas grupowania odnośników powinniśmy też przemyśleć grupowanie modułów.
- Grafika strony – natłok ruchomych elementów, szeroka paleta barw – wszystko to powoduje, że właściwy przekaz schodzi na dalszy plan.
- Stopka strony – jest nie mniej ważna niż pasek nawigacyjny. W stopce podajemy zazwyczaj informacje dodatkowe, jak: polityka prywatności, nazwa właściciela strony, możliwości reklamy na stronie lub powtórzenie paska nawigacyjnego górnego z uzupełnieniem o inne linki [2, s. 1].

Wszystkie wymienione zasady powinny być przestrzegane przez zespoły redakcyjne.

Głównym celem powstania stron obu bibliotek było stworzenie prostych przewodników po ich usługach (rys. 1 i 2). Początkowo strony spełniały swoją rolę bardzo dobrze. Można było bardzo szybko odnaleźć ważne dla użytkownika informacje. Niestety, rozwój usług bibliotecznych oraz poszerzenie ofert o zasoby elektroniczne, spowodowało pojawienie się

problemu coraz „głębszego” umieszczania informacji oraz nazewnictwa, które należało zastosować dla źródeł elektronicznych.



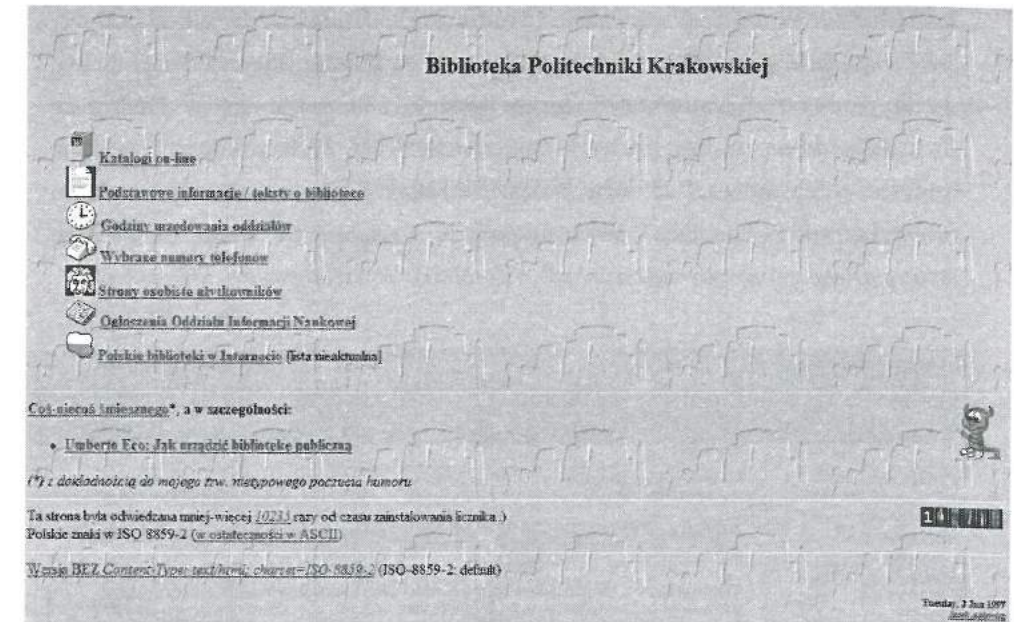
Rys. 1. Strona domowa Biblioteki Głównej Akademii Ekonomicznej w Krakowie – 2003 r.

Źródło: materiały własne

Zachodzące zmiany odbiły się również na aktualności informacji znajdującej się w kilku miejscach. Ten sposób umieszczania informacji miał umożliwić czytelnikowi dotarcie do nich w sposób szybki, bez względu na miejsce, w którym się znajdował na stronie. Problem stanowiły poziome, trzy-cztery stopniowe rozwijane menu, zasłaniające większość ekranu, oraz otwieranie wybranych przez użytkownika podstron w tym samym oknie, co strona główna.

Trudności sprawiało również zarządzanie stroną z indeksem alfabetycznym czasopism, która miała być odzwierciedleniem prenumerowanych przez biblioteki czasopism elektronicznych pełnotekstowych, a w przypadku BGUEK dodatkowo drukowanych

i czasopism z kolekcji specjalnych (rys. 3). Miało to związek z pobraniem listy tytułów z portali baz danych jak i katalogu. Bez żadnych trudności można było pobrać tę listę z katalogu, portalu ProQuest i po małych przeróbkach ISI Emerging Markets, OECD (w BGUEK).



Rys. 2. Strona domowa Biblioteki Głównej Politechniki Krakowskiej – 1997 r.

Źródło: materiały własne

Problem stanowił portal EBSCO, w którym po przejściu na specjalnie przygotowaną do tego celu stronie można było eksportować tytuły tylko z niektórych baz. Większość problemów rozwiązano poprzez zakupienie programów do zarządzania czasopismami. BGUEK korzysta z produktu firmy ProQuest – AMS Serials Solution, natomiast BPK z produktu firmy EBSCO Lista AtoZ.

Chęć wyodrębnienia dokumentów elektronicznych znajdujących się w zasobach obu Bibliotek spowodowało „rozbicie” ich na: e-czasopisma, e-książki (załączek Biblioteki Cyfrowej), bazy danych i sieć lokalną. To utrudniło czytelnikom korzystanie ze wszystkich źródeł elektronicznych

naraz. Pojawił się również problem z nazewnictwem, co spowodowało umieszczenie w BGUEK portali baz danych w zakładce *bazy danych*, kategoria *Czasopisma*, przez co nie były one dobrze widoczne, zaś w BPK w zakładce *Czasopisma elektroniczne i bazy danych on-line*. Dlatego jednym z najważniejszych zadań przy tworzeniu nowej strony było utworzenie zakładki z informacją o wszystkich źródłach elektronicznych (wBGUEK – *e-źródła*, w BPK – *zasoby elektroniczne*) oraz ponowne dokonanie podziału według rodzaju dokumentu. Jedynie pozycje znajdujące się w Bibliotece Cyfrowej nie są umieszczone w zakładce *e-źródła*. BPK zamieściła osobne linki do: e-czasopism, baz danych oraz Biblioteki Cyfrowej. Strony z opisem poszczególnych zasobów elektronicznych dostępne są bezpośrednio ze strony głównej lub poprzez zakładkę *Zasoby elektroniczne*.

Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej w Krakowie
Czasopisma 2003

Wykaz czasopism

- Czasopisma drukowane
- Czasopisma elektroniczne
- Wszystkie czasopisma

Zobacz również:

- Wirtualne Informatorium
- Katalog Biblioteki

Czasopisma prenumerowane w 2003 roku

Poniżej zamieszczamy pełny wykaz tytułów czasopism dostępnych w Bibliotece w 2003 roku. Są to zarówno czasopisma tradycyjne jak i czasopisma elektroniczne.

Przypominamy, że pełną informację o czasopismach drukowanych: o ich zasobie oraz miejscu udostępniania podaje katalog. Dlatego dla czasopism drukowanych wykaz uzupełniony jest linkami do ich kart katalogowych: dla czasopism Biblioteki z VTLIS, dla czasopism kolekcji specjalnych z katalogów tych kolekcji (WB, IMF, CDE).

Czasopisma elektroniczne albo stanowią zasób Biblioteki i wówczas - tak jak w przypadku czasopism drukowanych - informacja o nich znajduje się w katalogu, albo są częścią pełnotekstowych baz. W tym ostatnim przypadku podajemy na wykazie skrót nazwy bazy (ABI, ISI, MEOS), w której znajduje się czasopismo. Przypominamy również, że poza bazą ABI/INFORM Global dostępna na terenie całego kampusu AE, czasopisma elektroniczne dostępne są jedynie w sieci lokalnej BG.

Wykaz skrótów

ABI - baza ABI/INFORM Global
CDE - Centrum Dokumentacji Europejskiej, katalog EURO
IMF - Biblioteka Depozytowa IMF, katalog IMF
ISI - baza ISI Emerging Markets (Poland)
MEOS - baza M/e/o/s (Minerva Electronic Online Services)
WB - Biblioteka Depozytowa Banku Światowego, katalog WORLDBANK

Wybierz rodzaj czasopisma:

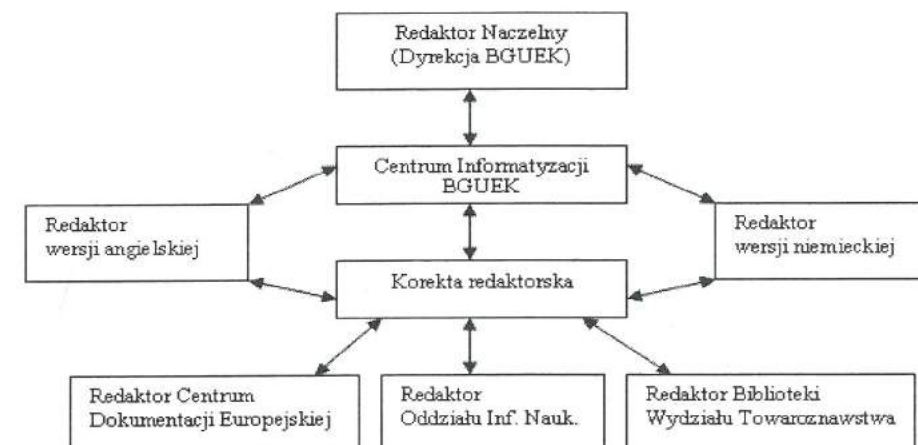
DRUKOWANE ELEKTRONICZNE WSZYSTKIE

Biblioteka Główna

Rys. 3. Strona wykazu wszystkich czasopism dostępnych w BGUEK – 2003 r.
Źródło: materiały własne

Ten szybki przyrost informacji i podstron zmusił obie Biblioteki do powołania zespołów redakcyjnych, które miały przeredagować strony, tak aby poruszanie się po nich stało się prostsze a poszukiwane informacje były zawsze osiągalne.

Podczas tworzenia nowego projektu, zespół BGUEK, składający się z pracowników Oddziału Informacji Naukowej, podjął się całkowitego przeorganizowania istniejącej strony. Wykorzystano tutaj doświadczenie w pracy z czytelnikami. Po wstępnych konsultacjach każdy przystąpił do wprowadzenia zmian, w podstronie, którą otrzymał pod opiekę. Po opracowaniu wstępnych projektów, połączono je w całość oraz poddano korekcie Dyrekcji Biblioteki, a później pracownikom pozostałych działów. Taka korekta pozwoliła stwierdzić, czy przyjęta koncepcja była zrozumiała dla innych osób.



Rys. 4. Schemat organizacyjny zespołu redakcyjnego BGUEK – 2006/2007 r.

Źródło: materiały własne

Najważniejsza była reguła „trzech kliknięć”. Strona ta przecież miała zawierać, łatwą do odnalezienia informację o zbiorach, kolekcjach specjalnych, nowościach czy projektach tworzonych lub współtworzonych przez Bibliotekę. Kolejnym ważnym założeniem było stworzenie takiej strony, w której lewą część ekranu stanowiłoby menu, widoczne dla czytelnika na każdej podstronie witryny. Ostatnim założeniem było

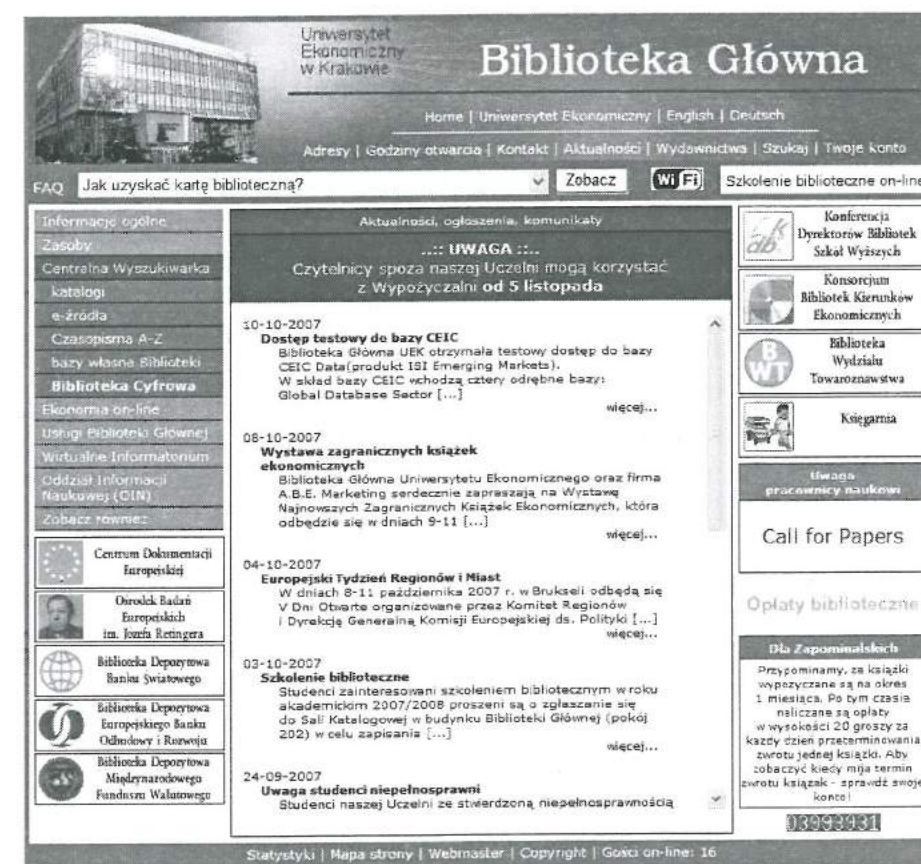
pobieranie tej samej informacji z jednego źródła bez względu na jej położenie na stronach. Taki układ strony pozwolił na późniejsze dodawanie nowych zakładek bez naruszania jej czytelności.

Redakcją merytoryczną witryny BGUEK zajmuje się kilka osób (rys. 4). Redaktor Naczelny (Dyrekcja) kontroluje całość funkcjonowania serwisu, redaguje również informacje dotyczące Konferencji Dyrektorów Bibliotek Szkół Wyższych, Konsorcjum Bibliotek Kierunków Ekonomicznych oraz Ekonomię on-line. Stronami kolekcji specjalnych (depozytów), Wirtualnego Informatorium w języku polskim i angielskim oraz zawartością zakładki e-źródła, zajmują się pracownicy Oddziału Informacji Naukowej, zaś stronami poświęconymi Centrum Dokumentacji Europejskiej pracownicy tegoż działu. Za aktualizację treści stron, tworzenie nowych szablonów, opiekę informatyczną nad stroną, opiekę nad listą Czasopism A-Z, redakcję podstron dotyczących usług i serwisów oraz FAQ odpowiedzialne jest Centrum Informatyzacji. Stroną Biblioteki Wydziału Towaroznawstwa zajmuje się pracownik tejże Biblioteki. Na koniec informacje trafiają do redaktorów wersji obcojęzycznych (redakcja stron w języku angielskim i niemieckim). Pozostałe informacje tworzy Dyrekcja Biblioteki lub osoby przez nią wyznaczone (rys. 5).

Aktualności tworzone są najczęściej w programie Microsoft Word, później trafiają do korekty redaktorskiej (korekta stylistyczna i techniczna), skąd zostają przesłane do Centrum Informatyzacji. Pracownicy Centrum konwertują pliki tekstowe na pliki PHP, dodają do bazy nowości, dzięki czemu aktualność pojawia się na stronie.

Strony kolekcji specjalnych, Wirtualnego Informatorium, Oddziału Informacji Naukowej są aktualizowane przez osoby za nie odpowiedzialne bezpośrednio w plikach PHP umieszczonych na serwerze roboczym, które później zostają przerzucone na serwer właściwy. Dzięki temu pracownicy mogą stale aktualizować swoje strony bez pomocy pracowników Centrum Informatyzacji, a drugą zaletą jest to, że zawsze jest możliwość przywrócenia plików, zarówno na serwerze roboczym, jak i na właściwym gdyby nastąpiło uszkodzenie pików. Trwają już prace nad nową stroną domową Biblioteki Głównej UEK. Zmiany będą dotyczyć nie tyle szaty graficznej, co edycji informacji zawartych na stronach. Zostanie

wprowadzony system zarządzania treścią (Content Management System – CMS), dzięki któremu będzie można łatwo utworzyć oraz później aktualizować i rozbudowywać serwis www bez pomocy informatyka. Kształtowanie treści i sposobu ich prezentacji w serwisie zarządzanym poprzez ten system odbywa się za pomocą prostych w obsłudze interfejsów użytkownika, zazwyczaj w postaci stron www zawierających rozbudowane formularze i moduły. Strony będą tak przygotowane, aby wszystkie zmiany, które zostaną tam dokonane były wysyłane bezpośrednio do korektora, a później po jego akceptacji umieszczone na stronie. Dzięki takiemu rozwiązaniu żadna nowa informacja bez sprawdzenia przez korektora nie będzie mogła być wyświetlona.



Rys. 5. Strona domowa Biblioteki Głównej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie – 2007 r.

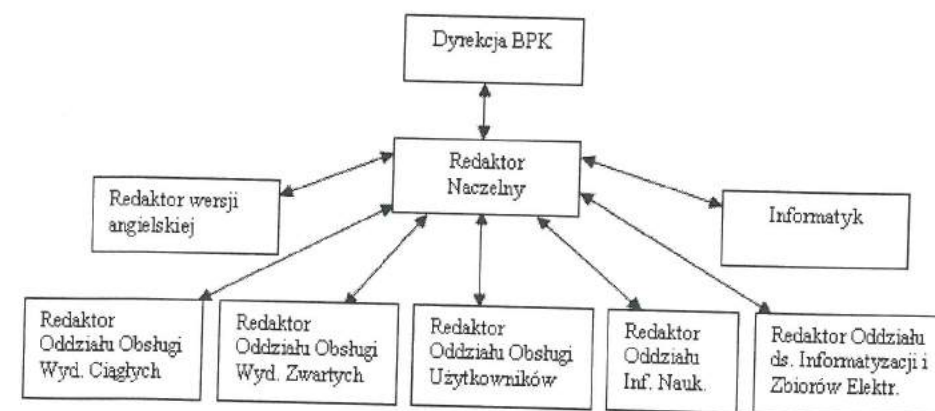
Źródło: <http://kangur.ue.krakow.pl/Biblioteka/index.php>

W BPK początkowo zawartością strony zarządzała jedna osoba, pracownik Oddziału Informacji Naukowej. Wszyscy pracownicy mogli zgłaszać poprawki lub nowe pomysły do przełożonych, którzy następnie przekazywali opracowaną informację do redaktora. W roku 2006 stworzono zespół redakcyjny, w którym każdemu członkowi przydzielono nadzór nad z góry określoną częścią serwisu. Przy doborze ciała redakcyjnego kierowano się wytyczną, aby każdy oddział Biblioteki miał swojego redaktora, odpowiedzialnego za zamieszczanie informacji o usługach i serwisach danego działu (rys. 6). Zespół jest prowadzony przez redaktora naczelnego wraz z Dyrekcją. Redaktor naczelny czuwa nad całością serwisu, zajmuje się również biblioteką cyfrową oraz informacjami na temat bibliotek wydziałowych i instytutowych PK. Redaktor wersji angielskiej odpowiada za poprawność strony w tymże języku. Redaktor Oddziału Obsługi Wydawnictw Zwartych zajmuje się redagowaniem stron dotyczących profilu zbiorów oraz informacjami z zakresu prowadzonych przez bibliotekę projektów. Redaktor Oddziału Obsługi Użytkowników zajmuje się redagowaniem stron dotyczących funkcjonowania biblioteki, zaś redakcją stron wyjaśniających, w jaki sposób korzystać z usług biblioteki zajmuje się redaktor Oddziału ds. Informatyzacji i Zbiorów Elektronicznych. Redagowanie stron związanych z czasopismami drukowanymi oraz zasobami elektronicznymi zostało przydzielone redaktorowi Oddziału Obsługi Wydawnictw Ciągłych. Do redakcji serwisu Oddziału Informacji Naukowej został przydzielony jeden z pracowników działu. Wsparciem całego ciała redakcyjnego jest informatyk, zajmujący się technicznymi i graficznymi aspektami strony.

Głównymi powodami powołania tak liczego zespołu były: szybkie zamieszczanie informacji, dynamiczny rozwój stron oraz błyskawiczna aktualizacja. Równocześnie trwały prace nad nowym wyglądem strony oraz programem do zarządzania zawartością strony. Zmieniono szatę graficzną witryny, stworzono nowe paski nawigacyjne (skrócono poziomo rozwijane menu) oraz szybkie łącza do źródeł elektronicznych (rys. 7).

Redaktorzy rozpoczęli swoją pracę od konwersji danych przy użyciu nowego systemu CMS, zaprojektowanego przez informatyka z zespołu redakcyjnego. Aby praca redaktora była efektywna, interfejs

programu został zbliżony do interfejsu programu Microsoft Word (rys. 8). System został bardzo szybko zaakceptowany. Początkowe problemy z formatowaniem i stylami tekstu zostały szybko usunięte. W połowie 2007 r. serwis wzbogacono o nowe logo Biblioteki.



Rys. 6. Schemat organizacyjny zespołu redakcyjnego BPK – 2006 /2007 r.

Źródło: materiały własne

Strony domowe obu Bibliotek są ciągle modyfikowane. Dodawane są kolejne zakładki bez naruszenia układu stron. Informacje znajdujące się na stronach są aktualizowane na bieżącą zarówno na stronie w języku polskim jak i w wersjach językowych. W obu przypadkach zespoły redakcyjne powstały, aby usprawnić proces aktualizacji swoich stron i wykonują swoją pracę w sposób sprawny i rzetelny.

Rys. 7. Strona domowa Biblioteki Politechniki Krakowskiej – 2007 r.

Źródło: <http://www.biblos.pk.edu.pl/>

Rys. 8. Panel systemu zarządzania zawartością strony Biblioteki Politechniki Krakowskiej – 2007 r.

Źródło: materiały własne

Podsumowując, strona biblioteki musi zawierać informacje przeznaczone głównie dla swoich użytkowników tj. studentów i pracowników naukowych. Na stronie powinny się znaleźć dane dotyczące zasad korzystania ze zbiorów, informacje jak „poruszać się” po Bibliotece a także o udostępnianych źródłach elektronicznych. Niektóre biblioteki umieszczają również informacje dla bibliotekarzy. Poza informacjami o stowarzyszeniach, konferencjach czy projektach z zakresu bibliotekoznawstwa, najczęściej są to listy lub fora dyskusyjne dla pracowników biblioteki, tj. w BGUEK, umieszczane na osobnej stronie niewidocznej dla niezarejestrowanych użytkowników. Zawarte tam informacje mogą dotyczyć nowych rozwiązań zastosowanych w Bibliotece, zmian w funkcjonowaniu oraz zasad dotyczących baz danych. W BPK podobną rolę spełnia podstrona *Ogłoszenia wewnętrzne*, do której dostęp mają tylko pracownicy BPK pod warunkiem, że korzystają z komputerów o określonym IP. W roku 2006 BPK uruchomiła listę dyskusyjną „Biblioteka”

przeznaczoną zarówno dla bibliotekarzy jak i użytkowników. Każdy pracownik lub student PK mógł ją subskrybować i otrzymywać najświeższe informacje o tym co się dzieje w Bibliotece. Niestety z powodów technicznych lista nie funkcjonowała poprawnie, dlatego też została zdjęta z serwera PK. W chwili obecnej trwają prace zespołu redakcyjnego i informatyków PK nad nową, ulepszoną wersją. W przypadku obu bibliotek dodatkowo dla pracowników naukowych zamieszczane są informacje dotyczące konferencji, a także zdalnego dostępu do baz. BGUEK zamieściła również FAQ – Frequently Asked Questions – które w łatwy i przyjazny sposób tłumaczą użytkownikom jak korzystać z Biblioteki.

Bardzo szybki rozwój Internetu i nowych kanałów pozyskiwania informacji w najbliższym czasie wymusi kolejne zmiany w tworzonych stronach internetowych. Systemy zarządzania zawartością stron staną się podstawą przy sporządzaniu witryn internetowych, także w bibliotekach. Nie wystarczy już zespół redagujący informacje i informatyk zamieszczający je na stronie. Warto pomyśleć o zakupie lub stworzeniu własnego narzędzia, pomocnego w codziennej pracy wielu z nas.

Bibliografia:

1. BONARSKI, Piotr. Vademecum webmastera. In *CHIP* [Dokument elektroniczny]. 2003, nr 5. Tryb dostępu: http://www.chip.pl/arts/archiwum/n/articlear_60892.html. Stan z dnia 03.08.2007.
2. KĄDZIELAWSKI, Paweł. Zasady tworzenia funkcjonalnych serwisów www. Podstawy. In *PraktycznyMarketing.pl* [Dokument elektroniczny]. 2006, Tryb dostępu: http://www.praktycznymarketing.pl/baza_wiedzy/artykuly/optimalizacja-strony/tworzenie-funkcjonalnych-serwisow.html. Stan z dnia 03.08.2007.
3. STAHL, Florian. *Empirical Aspects on Content Management* [Dokument elektroniczny]. 2003, Tryb dostępu: <http://slideml.bitflux.ch/files/slidesets/487/title.html>. Stan z dnia 09.10.2007.
4. WAWRZYNIAK, Edward. Szklane oko. In *PC World Komputer* [Dokument elektroniczny]. 2003, Tryb dostępu: <http://www.pcworld.pl/artykuly/33684.html>. Stan z dnia 09.10.2007.

