

Marek Nahotko

Uniwersytet Jagielloński, Instytut Studiów Informacyjnych, Kraków

## Nowe formy usług informacyjnych – mobilna biblioteka dla mobilnych użytkowników

**Streszczenie:** Współczesny użytkownik przyzwyczajony jest do natychmiastowego dostępu do informacji w każdym miejscu i o każdej porze. Korzystanie z bibliotek nie daje takiego komfortu. Poza tym wielu potencjalnych użytkowników z różnych powodów unika wizyt w bibliotekach, mimo że inni cenią je jako miejsce spokojnej pracy. Celem artykułu jest przedstawienie działań bibliotekarzy ułatwiających dostęp do informacji oraz przekonujących do jakości bibliotecznych usług informacyjnych dzięki zwiększeniu ich mobilności. Wychodzą oni z ofertą w miejsca (budynki dydaktyczne, stołówki, zieleńce), gdzie przebywają ich potencjalni użytkownicy. Realizację tego zadania ułatwiają nowe, mobilne technologie informacyjne. W rezultacie oferowane są nowe formy usług informacyjnych, takie jak tzw. bibliotekarz wędrujący, przedstawione w artykule.

**Słowa kluczowe:** mobilność bibliotekarzy, bibliotekarz wędrujący, usługi informacyjne

### 1. Wstęp

Jedną z najbardziej charakterystycznych cech gatunku ludzkiego jest mobilność jego przedstawicieli, która wraz ze zdolnościami adaptacyjnymi spowodowała, że inaczej niż w przypadku większości innych gatunków, ludzie zamieszkują ziemię we wszystkich szerokościach geograficznych i strefach klimatycznych. Z historii znane są masowe migracje, takie jak wielkie wędrówki ludów w paleolicie lub duże przemieszczenia ludności po wielkich odkryciach geograficznych. Warto może także wspomnieć o migracjach na naszych ziemiach – Słowian na tereny środkowej i południowej

Europy w VI–VII w. n.e. Mobilność ta nie ustaje. Wydaje się, że wręcz nasila się dzięki stałemu rozwojowi środków transportu, umożliwiających podróże na każdy dystans. Współcześnie mianem mobilności określa się dwa odrębne zjawiska (Gawrysiak 2008, s. 257). Po pierwsze, chodzi o łatwość zmiany miejsca zamieszkania, a więc także pracy lub nauki. Z tak rozumianej mobilności znani są Amerykanie, ale po przystąpieniu do Unii Europejskiej również Polacy im nie ustępują – szczególnie młode pokolenie. Po drugie, mobilność może być także rozumiana jako codzienne przemieszczanie się ludzi w celach zawodowych, towarzyskich, rozrywkowych, korzystania z usług (w tym medycznych) i wszelkich innych. Te czynności mogą zajmować nawet kilka godzin dziennie, szczególnie w dużych aglomeracjach.

Mobilność dotycząca usług informacyjnych jest nieco innego rodzaju, gdyż obecnie w coraz mniejszym stopniu wymaga zmiany rozumianej jako fizyczne przemieszczanie się. Wynika to z tego, że mało co tak dobrze nadaje się do cyfryzacji – przeniesienia do środowiska elektronicznego – jak informacja i usługi z nią związane. Mobilność w tym przypadku ma nieco inne znaczenie. To nie człowiek przemieszcza się w poszukiwaniu informacji, a raczej informacja i jej usługi przemieszczają się, aby zaspokoić potrzeby użytkownika w danym czasie i miejscu (w skali globalnej). Potrzeba komunikowania informacji towarzyszy bowiem wszystkim działaniom społecznym, a więc potrzeba informacyjna pojawia się w sytuacji występowania działań z nią związanych. Podobnie więc jak nasi paleolityczni przodkowie przemieszczamy się, wędrujemy, działając w rzeczywistości fizycznej i przestrzeni wirtualnej, wciąż poszukując informacji. Wędrówki te, rozumiane dosłownie i metaforycznie, jako przemierzanie przestrzeni informacyjnych wypełnionych zasobami informacyjnymi, prowadzą do nowej wiedzy.

## 2. Mobilna biblioteka

W podręcznikowej definicji biblioteki znaleźć możemy wyszczególnienie jej części składowych. Każda biblioteka, traktowana jako system komunikacji społecznej, składa się z materiałów bibliotecznych, pomieszczeń (przestrzeni architektonicznej) oraz organizacji pracy (procesów) i realizujących te procesy ludzi (użytkowników i bibliotekarzy), pomiędzy którymi tworzą się relacje służące do komunikowania (Ratajewski 1998, s. 14; Tokarska 2013, s. 26). Z podobnych elementów składa się biblioteka mobilna, jednak w takiej bibliotece elementy te mają cechy specyficzne (Murray 2010, s. 240) opisane poniżej w punktach.

- Mobilne źródła informacji. W bibliotekach stosowane są elektroniczne źródła informacji pierwotnej (np. czasopisma i książki elektroniczne), a także pochodnej (np. bibliograficzne bazy danych, MOPAC<sup>1</sup>), udostępniane zdalnie m.in. na urządzeniach mobilnych. Powszechność takich rozwiązań wynika z ich różnych zalet (Jędrzejczak 2013, s. 247–248) zarówno z punktu widzenia bibliotekarza, jak i użytkownika. Pozwalają one na wykorzystanie nowych funkcjonalności, tworzących nowe relacje między wymienionymi grupami.
- Mobilne technologie informacyjne. Sieci globalne, w szczególności bezprzewodowe, takie jak bezpłatne wi-fi, działające w obrębie biblioteki, całej uczelni (nie tylko w budynkach), a nawet w całych miejscowościach oraz Internet udostępniany w sieciach komórkowych; mobilny sprzęt (laptopy, tablety, smartfony) i oprogramowanie (specjalne wersje mobilne oprogramowania – mobilne aplikacje). Warto zaznaczyć, że mobilny nie oznacza jedynie przenośny, wersje mobilne oferują inne funkcjonalności (Gawrysiak 2008, s. 258). Popularność laptopów spada (nie wspominając o komputerach stacjonarnych) na rzecz tabletów i smartfonów, które są urządzeniami multimedialnymi, zastępującymi wiele innych, tradycyjnych urządzeń (aparat fotograficzny, dyktafon, kamerę, odtwarzacz muzyki, konsolę do gier, a nawet telewizor).
- Mobilne usługi informacyjne. Stosowane są technologie mobilne do takich celów jak multimedialne instrukcje i porady informacyjne, prezentujące biblioteczne zbiory, usługi i personel. Wykorzystywane mogą być standardowe serwisy społecznościowe, np. YouTube. Mobilne usługi informacyjne realizowane mogą być poza ośrodkiem informacji naukowej i biblioteką w ogóle, o czym mowa będzie w dalszej części tekstu.
- Mobilni użytkownicy. Współczesny młody użytkownik, członek pokolenia Google, żyje z technologiami mobilnymi na co dzień od urodzenia (Grabiwoda 2018, s. 56). Młodzi ludzie nie rozstają się ze swoimi smartfonami, które służą głównie do wymiany informacji i to niekoniecznie w formie tradycyjnej rozmowy telefonicznej (Nicholas 2014, s. 5). Muszą oni być stale przyłączeni do Internetu, bez łączności ze swoimi ulubionymi serwisami i znajomymi (oraz znajomymi znajomych) czują się zagubieni, a nawet wręcz zrozpaczeni (Sznajder 2014, s. 15). Miejsce korzystania z tych serwisów jest dowolne, wystarczy chwila wolnego czasu i dostęp do sieci. Nie oznacza to, że rezygnują z innych źródeł informacji; korzystają także z publikacji drukowanych, szczególnie, gdy niezbędne jest osiągnięcie immersji w czytaniu (Støle 2018). Jednak informacji o tych publikacjach poszukują wyłącznie w elektronicznych zasobach metadanych.

---

<sup>1</sup> Mobilny OPAC.

Do całości tego małego obrazka mobilnej biblioteki pozostała nam jeszcze prezentacja mobilnych bibliotekarzy, o których mowa będzie w kolejnej części artykułu.

### 3. Mobilni bibliotekarze

Monika Jędrzejczak uważa, że przyszłością zawodu bibliotekarza jest mobilność, rozumiana przez nią wielopoziomowo (Jędrzejczak 2013, s. 249–251), co opisano poniżej w punktach.

- Mobilność w zakresie nowych obszarów wiedzy i umiejętności. Użytkowanie serwisów wyszukiwawczych od Google począwszy, poprzez zasoby *open access*, po serwisy komercyjne; znajomość nowych technologii informacyjnych, co wymaga stałego śledzenia zmian w tym zakresie; umiejętność kształtowania kompetencji informacyjnych użytkowników; znajomość elementarnych zagadnień prawa autorskiego, co jest ambitnym postulatem, wzięwszy pod uwagę skomplikowanie i zmienność materii prawnej; umiejętność oceny potrzeb informacyjnych, własnych i użytkowników.
- Mobilność w bibliotece. Zawodowe szkolenia wewnętrzne; nowe kompetencje zawodowe; nowe kanały komunikacji wewnętrznej między jednostkami struktury bibliotecznej.
- Mobilność pomiędzy instytucjami. Korzystanie z obcych doświadczeń; mobilność w ramach projektów międzynarodowych (np. Erasmus).

W dalszej części artykułu zajmiemy się jeszcze inną formą mobilności, wymagającą opuszczenia stałego miejsca pracy w celu realizacji usług informacyjnych w innych miejscach, potencjalnie bardziej dogodnych dla użytkowników biblioteki. Formy te związane są głównie z działalnością informacyjną biblioteki, realizowaną standardowo przez funkcjonujący w jej strukturze ośrodek informacji naukowej.

### 4. Wędrujący bibliotekarz

Wielu bibliotekarzy nie zauważa potrzeby mobilności rozumianej w sposób przedstawiony powyżej, natomiast znacząca część z nich, szczególnie zatrudnionych w oddziałach informacji bibliotek naukowych, zauważa potrzebę fizycznego wyjścia poza ich pomieszczenia w celu świadczenia usług w miejscach dogodnych dla potencjalnych użytkowników. W krajach anglosaskich tacy pracownicy nazywani są *roving librarian* (wędrujący bibliotekarz), a ich działania określane są mianem *roaming reference* (wędrownie usługi informacyjne). Chodzi o bibliotekarzy świadczących usługi w sposób inny niż tradycyjny – wędrowny, poza biblioteką, wyprzedzających potrzeby

informacyjne, w miejscu zapotrzebowania na usługi informacyjne (McCabe, MacDonald 2011, s. 1). Usługi tego rodzaju realizowane są przez bibliotekarzy uczelnianych w miejscu, w którym istnieje na nie zapotrzebowanie, na trzy zasadnicze sposoby (Del Bosque, Chapman 2007, s. 248):

- Oferowanie, w określonych godzinach, pomocy i porad w miejscach przeznaczonych do nauki, pomieszczeniach organizacji studenckich, kafeteriach i w akademikach (miejscu zamieszkania studentów).
- Oferowanie, w określonych godzinach, specjalistycznych (w określonym zakresie) usług informacyjnych w pomieszczeniach wydziałowych/institutowych, takich jak sale lekcyjne, laboratoria komputerowe i inne.
- Usługi wędrowne w obrębie budynku bibliotecznego i najbliższych okolicach (np. przed wejściem do biblioteki) poza pomieszczeniami ośrodka informacji naukowej.

Jak z tego wynika, skuteczność tych działań zależy w dużym stopniu od wyboru miejsca ich prowadzenia. Szczególnie dobre efekty daje wędrowka bibliotekarzy w miejscach, w których studenci czują się swobodnie i nie są ograniczani czasowo przez inne działania. Jeżeli użytkownicy mają do wykonania konkretne prace, niezwiązane z poszukiwaniem informacji, to ich odzew na ofertę wędrujących bibliotekarzy jest niewielki.

Wędrujący bibliotekarze nie są nowym zjawiskiem. Usługi takie od dawna oferowały biblioteki publiczne dla użytkowników, którzy mieli problemy z dotarciem do biblioteki ze względu na niepełnosprawność lub odległą lokalizację (bibliobusy) (Sharman, Walsh 2012, s. 29). Rozwój usług wędrownych w bibliotekach naukowych spowodowany został spadkiem liczby odwiedzin i zapytań informacyjnych w ośrodkach informacji naukowej, który następował, mimo że ogólna liczba odwiedzin w bibliotece nie spadła (Smith, Pietraszewski 2004, s. 249). Istnieje kilka przyczyn takiej sytuacji. Użytkownicy mogą obawiać się opuszczać swoje miejsca pracy, bojąc się utracić wyniki swoich dotychczasowych poszukiwań. Mogą oni obawiać się ujawnienia braków swojej wiedzy w miejscu publicznym. Mogą postrzegać dyżurującego bibliotekarza jako osobę wyniosłą i przez to onieśmielającą lub zbyt zajęta własnymi sprawami, aby zajmować się przyziemnymi problemami informacyjnymi użytkowników (Sharman 2014, s. 188). Stąd poszukiwanie nowych rozwiązań, które pozwoliłyby na tworzenie silniejszych relacji pomiędzy bibliotekarzami i użytkownikami, promocję zasobów i usług informacyjnych oraz dotarcie do osób niebędących jeszcze użytkownikami biblioteki.

Pozytywnym aspektem sytuacji jest wspomniany rozwój niezbędnych technologii informacyjnych, w szczególności sprzętu mobilnego (popularne są tablety, szczególnie

chętnie stosowany jest iPad), oraz Internet dostępny bezprzewodowo. Właśnie upowszechnienie się tabletów spowodowało rozwój usług wędrujących w takich krajach jak np. Wielka Brytania. Nie chodzi tu jednak o wypożyczanie iPadów czytelnikom jako czytników multimedialnych (z czym biblioteki także eksperymentują (Gmiterek 2013, s. 41)), ale stosowanie ich przez bibliotekarzy jako narzędzi pozwalających na mobilny dostęp do informacji poza ośrodkiem informacji naukowej i budynkiem biblioteki w ogóle. Wcześniejsze próby zastosowania smartfonów do wędrówek w obrębie biblioteki zakończyły się niepowodzeniem głównie z dwóch powodów – zbyt małych ekranów (trudności ze stosowaniem przeglądarki Web) oraz oporów studentów, którzy nie chcieli przeszkadzać bibliotekarzowi w prowadzeniu prywatnej (jak sądzili) rozmowy telefonicznej. Tablety chwalone są za cechy wspierające mobilność (rozmiary, waga), dużą pojemność baterii oraz szybki i łatwy dostęp do Internetu i aplikacji sieciowych. Jeszcze do niedawna dodatkową zaletą było zainteresowanie użytkowników tymi urządzeniami jako nowinką technologiczną (ciekawym gadżet) na rynku. Rozmowa mogła rozpoczynać się od prezentacji możliwości technologii. Aby zwiększyć biegłość w obsłudze tego sprzętu, rekomendowano bibliotekarzom częste stosowanie urządzeń w bibliotece, a nawet zabieranie ich do domu w celu odbycia treningu przed użyciem w usługach wędrujących (Brown et al. 2011).

Dostępność technologii jest oczywiście bardzo istotna, jednak jak uczy doświadczenie w innych obszarach (np. dotyczące prowadzenia konta bibliotecznego na Facebooku), zasadnicze znaczenie ma zaangażowanie pracowników i długofalowe planowanie ich działań. Pracownicy mogą mieć opory przed działaniami, w których mogą czuć się potencjalnymi intruzami. Obawiają się też, że tak silnie aktywne formy pracy mogą być odbierane jako rodzaj agresji. Wędrujący bibliotekarze przed nawiązaniem kontaktu z użytkownikiem starają się zorientować w rodzaju jego aktywności; osoby w sposób ewidentny niekorzystające ze zbiorów bibliecznych (np. używające edytora tekstu lub Facebooka) nie powinny być nagabywane (Barratt et al. 2010, s. 49). Nawiązanie właściwego kontaktu ułatwia odpowiednie oznakowanie pracowników (żółte lub pomarańczowe kamizelki, specjalne emblematy typu „Ask me”) oraz ich sprzętu (np. nazwanie uczestników prac „zespołem czerwonych laptopów”). Informacja o prowadzeniu usług powinna być szeroko kolportowana wśród potencjalnych klientów.

Zdarzają się także obawy, że oferowanie usług na placykach i w akademikach może prowadzić do obniżenia autorytetu bibliotekarza jako eksperta w wyszukiwaniu informacji; tym ważniejsze jest odpowiednie przygotowanie personelu. Do prac tych często przeznaczani są ludzie młodzi, dla których przełamywanie barier interpersonalnych i technicznych jest łatwiejsze. Bywa, że są to nawet studenci ostatnich lat. Taki

sposób organizacji może sprawdzać się również ze względu na obawy bibliotekarzy o nadmierne obciążenie dodatkowymi obowiązkami. Jeśli działalność ośrodków informacji naukowej ma być prowadzona w dotychczasowym zakresie, do nowych zadań potrzebni są dodatkowi pracownicy. Oprócz samego świadczenia wędrownych usług pracownicy obciążeni bywają także dodatkową sprawozdawczością, która może polegać na wypełnieniu odpowiedniego formularza komputerowego. Ważne są także osobiste predyspozycje pracowników – muszą to być osoby otwarte na kontakty z innymi i zainteresowane sukcesem świadczonych usług, a także kompetentne w ich zakresie.

## 5. Wnioski

Wędrujący bibliotekarze oferują bezpośrednie (twarzą w twarz), spersonalizowane usługi informacyjne, dostarczając informacji w miejscu, w którym jest potrzebna i poszukiwana, w oddaleniu od pomieszczeń ośrodków informacji naukowej, a nawet budynku biblioteki. W pewnym sensie nowe technologie elektroniczne umożliwiły bibliotekarzom powrót do swoich użytkowników na wydziałach, z wirtualnym dostępem do zbiorów własnych i obcych, co pozwoliło znów oferować usługi w bezpośredniej bliskości małych grup użytkowników. Ułatwienia w wyszukiwaniu informacji oferowanych przez biblioteczne *discovery systems* z intuicyjnymi interfejsami i dostępnymi na urządzeniach mobilnych typu smartfon, mogą, w obecnych czasach oszczędności finansowych, spowodować ograniczenia finansowania działalności ośrodków informacji naukowej. Już w 1994 r. amerykański bibliotekarz, Patrick Leonard, pisał, że jeżeli bibliotekarze pozostaną zamknięci w bibliotekach, to wkrótce umieszczeni zostaną na liście gatunków zagrożonych. Rozwiązaniem może być aktywne uczestnictwo bibliotekarzy w procesach nauczania i uczenia się, przejawiające się m.in. w „misyjnym wyjściu na zewnątrz zacisza pomieszczeń bibliotecznych” (Leonard 1994, s. 29). Wydaje się, że słowa te stają się coraz bardziej aktualne.

## Bibliografia

- Barratt C., Acheson P., Luken E. (2010). Reference models in the electronic library. *Reference Services Review*, vol. 38, no. 1, s. 44–56.
- Brown C., Sulz D., Pow V. (2011). Roving reference with iPads: a study of use of iPads as technological support and service assessment. W: World Library and Information Congress. 77<sup>th</sup> IFLA general conference and assembly, 13–18 August 2011, San Juan, Puerto Rico [online]. Dostępny w: <https://www.ifla.org/past-wlic/2011/197-brown-en.pdf> [przełączony 6.05.2020].
- Del Bosque D., Chapman K. (2007). Your place or mine? Face-to-face reference services across campus. *New Library World*, vol. 108, no. 5/6, s. 247–262.

- Gawrysiak P. (2008). *Cyfrowa rewolucja. Rozwój cywilizacji informacyjnej*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN. ISBN 9788301156077.
- Gmiterek G. (2013). iPad dla czytelników i bibliotekarzy – możliwości wykorzystania tabletu w ramach usług informacyjno-bibliotecznych. *E-mentor*, nr 5(52), s. 40–47.
- Grabiwoda B. (2018). *E-konsumenci jutra. Pokolenie Z i technologie mobilne*. Siedliska: Wydawnictwo Nieoczywiste – GAB Media. ISBN 9788363391515.
- Jędrzejczak M. (2013). Mobilna biblioteka akademicka jako centrum zarządzania wiedzą. W: *Biblioteka w komórce? Przyszłość usług bibliotecznych*. Red. M. Wrocławska, J. Jerzyk-Wojtecka. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, s. 244–253. ISBN 9788379690121.
- Leonard W.P. (1994). On my mind. Libraries without walls: field service librarianship. *Journal of Academic Librarianship*, vol. 20, iss. 1, s. 29–31.
- McCabe K., MacDonald J. (2011). Roaming reference: reinvigorating reference through point of need service. *Partnership. The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, vol. 6, no. 2, s. 1–15.
- Murray L. (2010). Libraries „like to move it, move it”. *Reference Services Review*, vol. 38, no. 2, s. 233–249.
- Nicholas D. (2014). The Google generation, the mobile phone and the ‘library’ of the future: implications for society, governments and libraries. W: *Library: our story, our time, our future. ICOLIS 2014, Kuala Lumpur, 4–5 November 2014*. Red. A. Noorhidawati i in. Kuala Lumpur: University of Malaya, s. 1–8. ISBN 9789834349141.
- Ratajewski J. (1998). *Biblioteki, bibliotekarstwo, bibliotekoznawstwo*. W: *Bibliotekarstwo*. Red. Z. Żmigrodzki. Wyd. 2. Warszawa: Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, s. 13–15. ISBN 838762909X.
- Sharman A. (2014). Roving librarian: the suitability of tablets in providing personalized help outside of the traditional library. *New Review of Academic Librarianship*, vol. 20, no. 2, s. 185–203.
- Sharman A., Walsh A. (2012). Roving librarian at a mid-sized, UK-based university. *Library Technology Reports*, no. 8, s. 28–34.
- Smith M., Pietraszewski B. (2004). Enabling the roving reference librarian: wireless access with tablet PCs. *Reference Services Review*, vol. 32, no. 3, s. 249–255.
- Støle H. (2018). Why digital natives need books: the myth of the digital native. *First Monday* [online], vol. 23, no. 10. Dostępny w: <https://dx.doi.org/10.5210/fm.v23i10.9422> [przełączony 25.05.2019].
- Sznajder A. (2014). *Technologie mobilne w marketingu*. Warszawa: Wolters Kluwer. ISBN 9788326432125.
- Tokarska A. (2013). *Biblioteka w przestrzeni informacyjnej*. W: *Bibliotekarstwo*. Red. A. Tokarska. Warszawa: Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, s. 22–32. ISBN 9788361464952.