

**Uniwersytet Wrocławski**  
**Wydział Filologiczny**  
**Instytut Nauk o Informacji i Mediach**

**Dariusz Kardela**

**Wpływ nowych technologii  
na komunikację z użytkownikami  
bibliotek uczelni publicznych  
(na przykładzie bibliotek Wrocławia)**

**Praca doktorska napisana pod kierunkiem  
prof. dr hab. Bogumily Staniów**

**Wrocław 2022**

# Spis treści

Wykaz skrótów i skrótowców .....	6
Wstęp .....	10
1. Komunikacja jako proces .....	17
1.1. Komunikacja – definicje .....	18
1.2. Sposoby porozumiewania się ludzi .....	20
1.3. Modele komunikacji .....	21
1.4. Komunikacja w Internecie .....	26
1.5. Komunikacja w organizacji .....	28
2. Współczesna komunikacja w bibliotekach uczelnianych .....	31
2.1. Nowe technologie .....	33
2.1.1. Media społecznościowe .....	35
2.1.2. Współczesne wykorzystanie mediów społecznościowych w Polsce .....	37
2.2. Przegląd dostępnych kanałów komunikacji opartych na nowych tech- nologiach w bibliotekach światowych i polskich .....	42
2.2.1. E-mail i formularze na stronach WWW .....	44
2.2.2. RSS i Newslettery .....	51
2.2.2.1. RSS .....	51
2.2.2.2. Newsletter .....	53
2.2.3. Blogi .....	56
2.2.4. Mikroblogi .....	61
2.2.4.1. Twitter .....	61
2.2.5. Komunikatory .....	68
2.2.5.1. Chat .....	69
2.2.5.2. Chatbot .....	72
2.2.5.3. Facebook Messenger .....	77
2.2.5.4. Gadu-Gadu .....	79

2.2.6. Internetowe repozytoria multimedialne .....	80
2.2.6.1. YouTube .....	80
2.2.6.2. Flickr .....	85
2.2.6.3. Instagram .....	91
2.2.6.4. Slideshare .....	95
2.2.7. Platformy społecznościowe .....	97
2.2.7.1. Facebook .....	100
2.2.8. Platformy kompletne (Web Conect Center) .....	109
2.2.9. Inne .....	129
2.2.9.1. Kody QR .....	129
2.2.9.2. Rozszerzona Rzeczywistość .....	135
2.2.9.3. Internet Rzeczy .....	138
2.2.10. Kanały komunikacji z użytkownikami wykorzystywane przez polskie biblioteki publicznych uczelni akademickich .....	143
3. Badania własne – metodologia badań .....	149
3.1. Cel badań i założenia badawcze .....	149
3.2. Charakterystyka metod badawczych .....	150
3.2.1. Badania stron internetowych .....	151
3.2.1.1. Badanie głównych stron internetowych bibliotek .....	152
3.2.2. Analiza mediów społecznościowych .....	155
3.2.3. Badanie poczty elektronicznej i dostępnych komunikatorów ...	158
3.2.3.1. Badania poczty elektronicznej i formularzy kontak- towych .....	161
3.2.3.2. Badania dostępnych komunikatorów internetowych ...	162
3.2.4. Badania empiryczne .....	163
3.2.4.1. Kwestionariusze ankiet .....	164
3.2.4.2. Badania jakościowe – wywiady .....	168
4. Wykorzystywane kanały komunikacyjne oparte na nowych technologiach – wyniki badań .....	170
4.1. Analiza stron internetowych .....	170
4.2. Analiza mediów społecznościowych w okresie pandemii SARS-CoV-2 ....	176
4.2.1. Facebook – analiza danych .....	178
4.2.2. Instagram – analiza danych .....	192
4.2.3. Twitter – analiza danych .....	201

4.2.4. YouTube – analiza danych .....	202
4.3. Analiza mediów społecznościowych w okresie 11.03.2019–10.02.2020 ...	203
4.3.1. Facebook – analiza danych .....	203
4.3.2. Instagram – analiza danych .....	215
4.3.3. Twitter – analiza danych .....	223
4.3.4. YouTube – analiza danych .....	224
4.4. Jakość komunikacji elektronicznej w bibliotekach państwowych uczelni Wrocławia w świetle badań metodą secret client .....	225
4.4.1. Ocena jakości komunikacji przy użyciu poczty elektronicznej .....	225
4.4.1.1. Etap 1: Udzielanie informacji o procedurze rejestracji ....	226
4.4.1.2. Etap 2: Udzielanie informacji o możliwości skorzystania z wypożyczalni międzybibliotecznej .....	234
4.4.1.3. Etap 3: Udzielenie informacji o możliwości skorzystania z serwisu Academica .....	242
4.4.1.4. Analiza porównawcza i wnioski – poczta elektro- niczna .....	250
4.4.2. Ocena jakości komunikacji przy użyciu formularza kontakto- wego .....	253
4.4.2.1. Etap 4: Udzielanie informacji o ułatwieniach dla osób niepełnosprawnych .....	254
4.4.2.2. Etap 5: Udzielanie informacji o możliwości skorzy- stania z zasobów elektronicznych .....	261
4.4.2.3. Etap 6: Udzielanie informacji o dostępności prac dok- torskich .....	265
4.4.2.4. Analiza porównawcza i wnioski – formularz kontak- towy .....	269
4.4.3. Ocena jakości komunikacji przy użyciu Facebook Messenger ....	272
4.4.3.1. Etap 7: Udzielenie informacji o dostępność biblioteki ...	273
4.4.3.2. Etap 8: Udzielenie informacji o dostępności czytelní .....	277
4.4.3.3. Etap 9: Udzielenie informacji o dostępności zbiorów elektronicznych i drukowanych .....	280
4.4.3.4. Analiza porównawcza i wnioski – Facebook Mes- senger .....	283



4.4.4. Ocena jakości komunikacji przy użyciu komunikatora Gadu-Gadu .....	286
4.4.5. Ocena jakości komunikacji przy użyciu chatu .....	289
4.4.5.1. Etap 13: Udzielenie informacji związanych z przygotowaniem zestawienia bibliograficznego .....	290
4.4.5.2. Etap 14: Udzielenie informacji związanych ze znalezionymi książkami .....	291
4.4.5.3. Etap 15: Udzielenie informacji związanych z przekazaniem darów .....	293
4.4.5.4. Analiza porównawcza i wnioski – chat .....	293
4.5. Perspektywa użytkowników – wynik badań ankietowych .....	295
4.6. Wizja nowoczesnej komunikacji w bibliotece (na podstawie wywiadów przeprowadzonych z dyrektorami bibliotek) .....	327
Zakończenie .....	337
Bibliografia .....	342
Źródła .....	342
Biblioteki .....	342
Inne .....	351
Opracowania .....	353
Załącznik 1. Secret client – kwestionariusze badań .....	376
Załącznik 2. Ankiety dla użytkowników – kwestionariusz badań .....	391
Załącznik 3. Wywiady z dyrektorami bibliotek – kwestionariusze badań .....	396
Spis ilustracji .....	404
Spis tabel .....	409
Spis wykresów .....	411
Indeks nazwisk .....	413
Streszczenie w języku polskim .....	414
Summary in English .....	416

## Wykaz skrótów i skrótowców

Aakg	– Aarhus Bibliotekerne
AFB	– Analiza Funkcjonowania Bibliotek
AFBN	– Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych
ALA	– American Library Association
AM	– Akademia Muzyczna we Wrocławiu
AR	– Rozszerzona Rzeczywistość (ang. Augmented Reality)
ASP	– Akademia Sztuk Pięknych we Wrocławiu
AUL	– Auburn University Libraries
AWF	– Akademia Wychowania Fizycznego we Wrocławiu
AWL	– Akademia Wojsk Lądowych we Wrocławiu
BAM	– Biblioteka Akademii Muzycznej we Wrocławiu
BASP	– Biblioteka Akademii Sztuk Pięknych we Wrocławiu
BAWF	– Biblioteka Główna Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu
BAWFK	– Biblioteka Główna Akademii Wychowania Fizycznego w Katowicach
BAWL	– Biblioteka Akademii Wojsk Lądowych we Wrocławiu
BCUWr	– Biblioteka Cyfrowa Biblioteki Uniwersyteckiej we Wrocławiu
BG AGH	– Biblioteka Główna Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie
BG PW	– Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej
BG UE	– Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
BG UG	– Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego
BG UM	– Biblioteka Główna Uniwersytetu Medycznego we Wrocławiu
BG UP	– Biblioteka Główna Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu
BGiCIN UPP	– Biblioteka Główna i Centrum Informacji Naukowej Uniwersytetu Przyrodniczego w Poznaniu
BJ	– Biblioteka Jagiellońska
BLUO	– Bodleian Libraries University of Oxford
BPG	– Biblioteka Politechniki Gdańskiej

BPK	– Biblioteka Politechniki Krakowskiej
BPP	– Biblioteka Główna Politechniki Poznańskiej
BPWr	– Biblioteka Politechniki Wrocławskiej
BU UMK	– Biblioteka Uniwersytecka w Toruniu
BUAM	– Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu
BUB	– Biblioteca Universitaria di Bologna
BUHP	– Biblioteka Uniwersytetu Humanistyczno-Przyrodniczego w Częstochowie
BUŁ	– Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego
BUR	– Biblioteka Uniwersytetu Rzeszowskiego
BUS	– Biblioteca de la Universidad de Sevilla
BUvA	– Bibliotheek van de Universiteit van Amsterdam
BUW	– Biblioteka Uniwersytetu Warszawskiego
BUWr	– Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu
CamUniLib	– Cambridge University Library
CAWI	– Computer Assisted Web Interviews
CBOS	– Centrum Badania Opinii Publicznej
CINiBA	– Centrum Informacji Naukowej i Biblioteka Akademicka Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach i Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach
CorUniLib	– Cornell University Library
CRAI UB	– Centre de Recursos per a l’Aprentatge i la Investigació de la Universitat de Barcelona
CWINT PWr	– Centrum Wiedzy i Informacji Naukowo-Technicznej Politechniki Wrocławskiej <sup>1</sup>
DTU Library	– Technical University of Denmark, Library
FB	– Facebook
FLV	– Flash Video
GG	– Gadu-Gadu
HAN	– Ukryty Automatyczny Nawigator (ang. Hidden Automatic Navigator)
HelUniLib	– Helsinki University Library
HKBUL	– Hong Kong Baptist University Library

---

<sup>1</sup> W dniu 1.11.2021 CWINT PWr na mocy Zarządzenia Wewnętrznego Rektora PWr nr 136/2021 przekształcono na dwie samodzielne jednostki: Centrum Biznesu i Innowacji oraz Bibliotekę Politechniki Wrocławskiej.

HL	– Harvard Library
ICT	– technologie teleinformatyczne (ang. Information and Communication Technologies)
IFLA	– Międzynarodowa Federacja Stowarzyszeń i Instytucji Bibliotekarskich (ang. International Federation of Library Associations and Institutions)
IG	– Instagram
IM	– komunikatory internetowe (ang. Instant Messenger)
INBG UPWr	– Informacja Naukowa Biblioteki Głównej Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu
IoT	– Internet Rzeczy (ang. Internet of Things)
IT	– technologie informatyczne
KSPL	– Kansas State Polytechnic Library
LAPL	– Los Angeles Public Library
LARP	– The Library AR Project
LinBib	– Mandal Public Library
LMU UL	– Ludwig-Maximilians Universität München, University Library
MITL	– Massachusetts Institute of Technology, MIT Libraries
ML	– uczenie maszynowe (ang. Machine Learning)
MSUL	– Montana State University Library
NCSU	– North Carolina State University
NUSL	– National University of Singapore Libraries
NYU	– New York University
NYUL	– New York University Libraries
NYUTandon	– Tandon School of Engineering
OCLS	– Orlando Public Library
OPAC	– Online Public Access Catalog
OULibraries	– University Libraries The University of Oklahoma
PROXY	– serwer pośredniczący (pośrednik; ang. proxy)
PWr	– Politechnika Wrocławska
QR	– Quick Response
RFID	– Radio-Frequency Identification
RSS	– Really Simple Syndication
RUSA	– Reference and User Services Association

SARS-CoV-2	– Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2
SBC	– Śląska Biblioteka Cyfrowa
SCDAMU	– Université Aix-Marseille – Service commun de la documentation
SDSUL	– San Diego State University, Library
SL	– Smart Library
SMS	– Short Message Service
SUL	– Syracuse University Libraries
SWD	– Strefa Wolnego Dostępu Biblioteki Uniwersyteckiej we Wrocławiu
TT	– Twitter
TUM UL.	– Technical University of Munich, University Library
UBL	– University at Buffalo Libraries
UCaL	– University of California Libraries
UCDL	– University College Dublin Library
UCL	– The University of Chicago Library
UCYLibrary	– University of Cyprus Library
UE	– Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
UGL	– University of Glasgow Library
UM	– Uniwersytet Medyczny we Wrocławiu
UmichL	– University of Michigan Library
UML	– University of Melbourne Library
UMLib	– The University of Malaya Library
UOL	– University of Oslo Library
UoMLibrary	– The University of Manchester Library
UouluL	– University of Oulu, Library
UP	– Uniwersytet Przyrodniczy we Wrocławiu
UPDL	– The University of the Philippines Diliman Library
URL	– Uniform Resource Locator
USS	– Uniform Symbol Specification
UWr	– Uniwersytet Wrocławski
VoIP	– Voice over Internet Protocol
VPN	– wirtualna sieć prywatna (ang. Virtual Private Network)
WCAG 2.1	– Web Content Accessibility Guidelines 2.1
YT	– YouTube
YUL	– Yale University Library

# Wstęp

Rozwój technologii informatycznych w ostatnich 20 latach bardzo silnie wpłynął na zmiany, które zaszły w sposobie komunikacji społeczeństwa. Wraz z postępującym dostępem do komputerów osobistych ich użytkownicy za pomocą nowych technologii uzyskali możliwość wręcz nieograniczonego komunikowania się za pośrednictwem elektronicznych kanałów. Ostatnie lata jeszcze mocniej uwydatniły tę sposobność, a przy tym zadania komputerów coraz częściej przejmują smartfony, które zawsze są „pod ręką”. Kontakt z dowolnego miejsca na świecie nigdy wcześniej nie był tak łatwy i szybki. Dziś trudno wyobrazić sobie funkcjonowanie w pracy lub na studiach bez poczty elektronicznej czy grup na Facebooku.

Zjawisko to nie ominęło środowiska bibliotecznego, które niezwykle szybko reaguje i przyswaja aktualne trendy w celu realizacji swoich podstawowych zadań. Dotarcie i utrzymanie kontaktu ze swoimi użytkownikami jest jednym z nich. W literaturze przedmiotu można odnaleźć liczne prace poświęcone komputeryzacji bibliotek, czy Bibliotece 2.0 opartej na narzędziach sieci drugiej generacji, a także komunikacyjnym nowinkom technologicznym wdrażanym w poszczególnych księżnicach. Media społecznościowe w służbie bibliotek również są często omawiane. W literaturze naukowej brak jednak wiedzy o dostępnych elektronicznych kanałach komunikacji wykorzystywanych w bibliotekach, połączonych z badaniami, dzięki którym można by ukazać zasięg ich stosowania. Wybór tematu pracy jest zatem próbą uzupełnienia tej luki. Z doświadczeń związanych z potrzebą zachowania ciągłości funkcjonowania księżnic w okresie ograniczeń związanych z pandemią SARS-CoV-2 wynika, że problem ten jest niezwykle ważny i aktualny na poziomie zarówno teorii, jak i praktyki. Ostatnie wydarzenia jeszcze mocniej uwydatniły rosnącą rolę komunikacji elektronicznej bibliotek.

Ze względu na wielość typów bibliotek i specyfikę ich działalności nie sposób omówić i przebadać wszystkich. Autor w swych badaniach ograniczył się do bibliotek wrocławskich uczelni publicznych, a dokładniej do księżnic: Uniwersytetu Wrocławskiego (UWr), Uniwersytetu Ekonomicznego (UE), Uniwersytetu Przyrodniczego (UP),

Uniwersytetu Medycznego (UM), Politechniki Wrocławskiej (PWr), Akademii Wychowania Fizycznego (AWF), Akademii Sztuk Pięknych (ASP), Akademii Muzycznej (AM), Akademii Wojsk Lądowych (AWL). Biblioteki wybrano na podstawie ministerialnych wykazów publicznych uczelni wyższych. O wyborze instytucji zadecydowała przede wszystkim ich jednorodność, czyli podobne warunki funkcjonowania: finansowanie, zbieżne grupy użytkowników, zakres realizowanych zadań i podobne możliwości. Biblioteki tego typu (można wnioskować na podstawie analizy literatury przedmiotu) zazwyczaj są prekursorami wdrażania nowych rozwiązań, m.in. związanych z komunikacją elektroniczną. Mnogość rozwiązań technologicznych powoduje, że nie jest możliwe omówienie wszystkich programów, narzędzi czy platform używanych przez biblioteki. Skupiono się na tych najchętniej stosowanych, wśród których można wymienić: e-mail, formularz kontaktowy, RSS i newsletter, blogi i mikroblogi (TT), komunikatory internetowe (FB Messenger, GG), platformy społecznościowe i repozytoria multimedialne (FB, IG, YT, Flickr, Slideshare), kompletne platformy komunikacyjne (Web Conect Center) oraz kody QR, Rozszerzoną Rzeczywistość i Internet Rzeczy. W niniejszej pracy zaprezentowano nie tylko wzorcowe rozwiązania z bibliotek zagranicznych, lecz także ich polskie implikacje. Ponadto przebadano wrocławskie biblioteki w celu skorelowania tendencji występujących w bibliotekach zagranicznych z polskimi realiami.

Wrocław uznano za przeciętne polskie miasto akademickie, w którym znajduje się spora liczba uczelni publicznych z bibliotekami. Są to zarówno placówki duże, liczące ponad 100 pracowników np. BUWr czy BPWr, jak i mniejsze, w których pracuje kilku bibliotekarzy, np. BASP czy BAWF. Dzięki temu wyniki badań łatwiej odnieść do sytuacji i zjawisk w skali ogólnokrajowej. Zmiany technologiczne i informatyczne zachodzą bardzo szybko, dlatego w analizie i badaniach skupiono się na obecnie, tj. w latach 2019–2021, wykorzystywanych kanałach komunikacji. Oczywiście w użyciu są narzędzia z wieloletnim stażem, np. poczta elektroniczna czy blogi, wiele z nich jednak nie wytrzymało próby czasu i napływającej konkurencji. Kto bowiem dziś – u progu trzeciego dziesięciolecia XXI w. – pamięta np. o MySpace, którego miejsce zajął FB?

Chcąc realizować swoje zadania oraz sprostać oczekiwaniom użytkowników, w bibliotekach uczelnianych pomyślnie wykorzystuje się możliwości nowych technologii i rozwiązań w kontaktach z użytkownikami. Za główny cel pracy autor uznał ustalenie, z jakich elektronicznych kanałów komunikacji korzystają biblioteki publicznych uczelni Wrocławia, co wybierają z bogatej oferty zagranicznej oraz – przeanalizowanie

jakości stosowanych narzędzi. Wyodrębniono również 11 celów szczegółowych odnośnie do badanych bibliotek:

1. Porównanie internetowych stron bibliotek pod kątem komunikacji z użytkownikami.
2. Ustalenie, z jakich narzędzi Web 2.0 najczęściej korzysta się w bibliotekach.
3. Scharakteryzowanie dodawanych treści, które tworzyły badane biblioteki w mediach społecznościowych oraz zbadanie, które z nich były najpopularniejsze.
4. Oszacowanie poziomu zaangażowania użytkowników mediów społecznościowych na oficjalnych kontaktach bibliotek.
5. Ocena jakości wykorzystywanych kanałów komunikacji elektronicznej w odniesieniu do wzorcowych praktyk bibliotek akademickich polskich i zagranicznych.
6. Ustalenie ewentualnych znaczących różnic w wykorzystaniu narzędzi Web 2.0 w bibliotekach.
7. Ocena stosowanych narzędzi i serwisów społecznościowych przez użytkowników bibliotek.
8. Ocena wykorzystywanych kanałów komunikacji z punktu widzenia osób zarządzających bibliotekami.
9. Przedstawienie wizji rozwoju elektronicznych kanałów komunikacji (na podstawie analizy literatury przedmiotu oraz opinii dyrekcji bibliotek).
10. Określenie wpływu pandemii SARS-CoV-2 na wykorzystanie elektronicznych kanałów komunikacji bibliotek.
11. Próba implikacji wyników lokalnych badań na sytuację państwowych bibliotek szkół wyższych w Polsce.

Uzyskane odpowiedzi na poszczególne zagadnienia tworzą wieloaspektowy przegląd dostępnych elektronicznych kanałów komunikacji wykorzystywanych w bibliotekach z określeniem ich jakości.

Ponadto przyjęto trzy hipotezy badawcze:

1. Biblioteki wrocławskie nie wykorzystują pełnego potencjału komunikacyjnego oferowanego przez nowe technologie, w tym Web 2.0.
2. Użytkownicy rozpatrywanych bibliotek, szczególnie młodsi (studenci), obecnie preferują kontakt przez elektroniczne kanały komunikacji.
3. Pandemia SARS-CoV-2 wzmocniła i przyspieszyła rozwój komunikacji przy użyciu Internetu w bibliotekach akademickich.



W pracy użyto różnych metod badawczych, takich jak: analiza i krytyka piśmiennictwa, analiza zawartości stron WWW, metody eksperymentalne i jakościowe. Zastosowano kwestionariusze ankietowe, kwestionariusz wywiadu oraz scenariusze secret client. Do opracowania danych posłużyły metody: statystyczna, porównawcza, analizy i syntezy.

W pierwszej kolejności wykorzystano analizę i krytykę piśmiennictwa. Umożliwiły one uporządkowanie i ugruntowanie wiedzy teoretycznej, zapoznanie się ze światowymi i polskimi trendami w badanym zakresie oraz podanie praktycznych przykładów wykorzystania poszczególnych kanałów komunikacji w bibliotekach.

Ponadto przeprowadzono analizy stron internetowych (marzec 2021) wiodących bibliotek polskich i zagranicznych oraz ich profili w mediach społecznościowych (przełom kwietnia i maja 2021). Dzięki temu można było ustalić bądź potwierdzić wykorzystywane platformy i narzędzia komunikacyjne, a także preferencje w tym zakresie i do tego wytypować wzorcowe rozwiązania. Następnie przeprowadzono analizę oferowanych form kontaktu elektronicznego polskich bibliotek uczelni publicznych. Po pierwsze chodziło o porównanie sytuacji w Polsce i na świecie. Autor chciał sprawdzić, czy działalność polskich księżnic odbiega znacząco od rozwiązań zagranicznych. Funkcjonowanie bibliotek zagranicznych w obszarze komunikacji elektronicznej stanowiło pewien punkt odniesienia i zarazem punkt wyjścia do dalszych badań. Po drugie chciano ustalić, czy rozwiązania stosowane w grupie badanych bibliotek wrocławskich są zbliżone z krajowymi. Potwierdzenie tego umożliwiłoby przełożenie wyników badań na ogół akademickich bibliotek publicznych w Polsce.

Analiza mediów społecznościowych bibliotek pod kątem statystycznym i jakościowym dała możliwość ustalenia jak badane placówki wypadają w tym obszarze. Dane zostały pozyskane za pomocą elektronicznego narzędzia Fanpage Karma, które w sposób zautomatyzowany umożliwia monitorowanie aktywności i treści w serwisach społecznościowych. Co istotne, narzędzie funkcjonuje z poszanowaniem prywatności użytkowników, gdyż gromadzi jedynie informacje z fanpage'y publicznych, czyli tych, które mogą być analizowane przez zewnętrzne narzędzia informatyczne. Fanpage Karma w sposób automatyczny zbiera i zlicza dane odnoszące się do liczby reakcji użytkowników na udostępnione treści: liczbę postów, komentarzy, tzw. polubień; średnią liczbę udostępnionych postów dziennie; najpopularniejsze teksty, obrazy, filmy, linki; hashtagi używane przez bibliotekarzy i wiele innych. Badania te podzielono na dwa okresy. Pierwszy dotyczył okresu 11.03.2020–10.03.2021 r., kiedy w bibliotekach trzeba było wprowadzić zmiany i czasowe ograniczenia w funkcjonowaniu ze względu na pandemię SARS-CoV-2. Data

początkowa oznacza zamykanie pierwszych budynków bibliotek dla użytkowników, końcową natomiast ustalono tak dlatego, aby analiza obejmowała pełny rok, co w przypadku semestralnego funkcjonowania uczelni oraz podległych bibliotek wydaje się właściwe. Drugi badany okres to czas zamknięty datami: 11.03.2019–10.03.2020 r., który uznano za czas normalnego funkcjonowania bibliotek, czyli bez większych zmian spowodowanych czynnikami wewnętrznymi i zewnętrznymi poprzedzającymi pandemię SARS-CoV-2. Czytelnicy mogli wówczas dowolnie korzystać z zasobów bibliotek, czy to w postaci materiałów elektronicznych, czy drukowanych.

Na podstawie uzyskanych i przetworzonych danych można było wskazać, na jakich portalach i repozytoriach multimedialnych aktywne są zarówno ksiąźnice, jak i ich użytkownicy oraz jakie zmiany zaszły z powodu pandemii SARS-CoV-2. Ponadto analiza ta pozwoliła określić, jakie treści, w sposób rzeczywisty, a nie deklaracyjny, odpowiadają oczekiwaniom czytelników oraz jaki jest stopień przywiązania do poszczególnych placówek. Z tego przeglądu wynika, że sama obecność w social mediach biblioteki nie wystarczy. Obrana strategia prowadzenia profili oraz ich jakość jest kluczowa w kontekście zalewu informacji ze strony konkurencji rozumianej jako wszystkie podmioty na danym portalu lub internetowym repozytorium multimedialnym odciągające uwagę od materiałów zamieszczanych przez ksiąźnice.

Ponadto dokonano pogłębionej analizy profili bibliotek na portalu FB, z którego korzystała większość placówek, pod kątem tematów zamieszczanych postów. W rozpatrywanych przedziałach czasu wyodrębniono 10 kodów tematycznych – do każdego z nich przypisano poszczególne publikowane treści. Dzięki temu ustalono, jakie informacje biblioteki przekazują swoim odbiorcom oraz uchwycono zmiany, które zaszły pod wpływem pandemii SARS-CoV-2.

W pracy wykorzystano również metody empiryczne. Zastosowano eksperymentalną metodę secret client polegającą na celowym wywołaniu pewnej sytuacji w zakresie komunikacji elektronicznej i ocenie reakcji ze strony biblioteki przez tajemniczego klienta. Jej podstawą jest przeprowadzenie prawdziwej interakcji audytora (przy użyciu odpowiednich narzędzi – scenariusza oraz kwestionariusza badania) z badaną biblioteką. Secret client w metodologii badań uznawany jest za ukrytą standaryzowaną obserwację umożliwiającą uzyskanie danych jakościowych. Przeprowadzono po trzy audyty każdej oferowanej użytkownikom formy kontaktu elektronicznego we wszystkich badanych bibliotekach w celu oceny kanału komunikacji, a także ustalenia poziomu satysfakcji klienta. Poszczególne kanały badano trzykrotnie ze względu na obiektywizację audytów (zaangażowano trzech

różnych audytorów) i odpowiednią liczbę badań, żeby pozyskać dane o wysokim stopniu jakości. Badania przeprowadzano w odstępach czasowych, chcąc zminimalizować ryzyko zdemaskowania audytora. W ten sposób przeprowadzono 56 audytów. Metoda ta może w pewnym stopniu budzić zastrzeżenia natury moralnej, ponieważ skutkuje koniecznością kreowania nieprawdziwych sytuacji i postaci. Podczas badań zachowano jednak najwyższe standardy etyczne, a przy prezentowaniu otrzymanych wyników nie podawano informacji o dacie przeprowadzania audytów oraz danych osobowych, by zminimalizować potencjalne wyciąganie konsekwencji personalnych. Trzeba podkreślić w tym miejscu, że ocenie podlegała biblioteka jako placówka, a nie bibliotekarz jako osoba.

Kolejną metodą empiryczną wykorzystaną w pracy były badania ankietowe użytkowników bibliotek. W tym celu opracowano kwestionariusz ankietowy oparty na kwestionariuszu AFBN<sup>2</sup>. W obrębie prowadzonych badań ustalono reprezentatywną grupę badawczą dla każdej biblioteki na podstawie analizy kwotowej. Następnie zbierano odpowiedzi z zastosowaniem modelu CAWI, czyli ankiet internetowych prowadzonych za pomocą udostępnienia badanym kwestionariuszy drogą elektroniczną. W tym celu wykorzystano narzędzie Survio umożliwiające budowę kwestionariusza ankiet i odbiór odpowiedzi. Wybrano ten model zbierania danych ze względu na niższe koszty przygotowania, czas realizacji badań, łatwość obróbki danych, a także w związku z sytuacją wywołaną pandemią SARS-CoV-2. Dzięki takiej formie można było mieć stałą kontrolę nad badaniami, a respondenci mieli zapewnione większe poczucie bezpieczeństwa i anonimowości. Wyniki reprezentatywne uzyskano tylko w czterech bibliotekach (UWr, UP, UE i PWr); zaprezentowano jednak również dane z pozostałych placówek, stanowiły one bowiem potwierdzenie lub zaprzeczenie zaobserwowanych zjawisk i trendów w tych miejscach.

Ostatnia część badań obejmowała wywiady kwestionariuszowe z dyrektorami badanych bibliotek. Rozmowy przeprowadzano telefonicznie lub przez spotkania online (Zoom, MS Teams). W nielicznych przypadkach, kiedy osoby nie wyrażały zgody na taką formę, przesyłano internetową ankietę. Przeprowadzono siedem wywiadów – na ich podstawie możliwe było zrozumienie mechanizmów komunikacji bibliotecznej, a nie tylko mechaniczny jej pomiar. Punkt widzenia osób decyzyjnych był niezwykle istotny dla tych badań, gdyż pozwolił nakreślić plany działań poszczególnych instytucji i priorytety. Wywiady jak i badania ankietowe użytkowników poprzedzono badaniami pilotażowymi w celu weryfikacji i korekty narzędzi badawczych.

---

<sup>2</sup> Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych; <https://afb.sbp.pl/afb/materialy/> [dostęp: 9.03.2021].

Praca składa się z dwóch części: teoretycznej i badawczej podzielonych na cztery rozdziały. Rozdział 1 stanowi wprowadzenie w tematykę komunikacji, zaprezentowano w nim teoretyczne ustalenia, definicje i modele. Przede wszystkim chodziło o umiejscowienie biblioteki w procesie komunikacji oraz przedstawienie tła do dalszych rozważań. W rozdziale 2 opisano współczesną komunikację w bibliotekach uczelnianych. Omówiono występujące zjawiska czy trendy, dokonany został również przegląd poszczególnych kanałów komunikacji opartych na nowych technologiach – zarówno w bibliotekach zagranicznych, jak i krajowych. Zaprezentowano też stan badań, którego ze względu na szerokość zagadnienia nie wyodrębniano w strukturze pracy oraz nie omawia się go w tym słowie wstępnym. Metodologii badań poświęcono natomiast rozdz. 3, w którym opisano także powstałe narzędzia badawcze, a w rozdziale 4 przedstawiono badania własne i ich efekty. W Zakończeniu podsumowane zostały zgromadzone dane i podjęto próbę przełożenia uzyskanych wyników na biblioteki uczelni publicznych w Polsce. Uzupełnieniem dysertacji są: wykaz skrótów i skrótowców, trzy załączniki zawierające poszczególne kwestionariusze (secret client, ankiety dla użytkowników, kwestionariusze wywiadów), spisy ilustracji, tabel, wykresów i indeks osób.

# 1. Komunikacja jako proces

Komunikacja jest niezwykle obszernym pojęciem, o bardzo długim rodowodzie. Słowo pochodzi od łacińskich: *communico*, *communio*, które odpowiednio oznaczają: „dzielić się, łączyć, przekazywać, porozumiewać się (o czymś z kimś), naradzać się, omawiać, radzić się” oraz „wspólny udział, uczestniczenie, wspólnota”<sup>3</sup>. W wieku XIV (łacińskie słowo zostało wchłonięte przez języki nowożytnie) termin oznaczał wejście we wspólnotę, utrzymanie z kimś stosunków. Dopiero rozwój transportu i poczty w XVI w. skutkowało pojawieniem się znaczeń związanych z transmisją i przekazem. Zakres znaczeniowy znacznie się zwiększył w wieku XIX i XX za sprawą doniosłego wzrostu dynamiki przemieszczania ludzi i przedmiotów (rozwój kolei, samochodów i samolotów) oraz przekazu informacji na odległość (od telegrafu, przez telefon, radio, telewizję aż po Internet)<sup>4</sup>. Różne rozumienia pojęcia komunikacja (transport i przekazywanie informacji) są wciąż obecne zarówno w potocznym języku polskim, jak i w literaturze.

Komunikacja rozumiana jako przekazywanie informacji leży u podstaw rozwoju gatunku ludzkiego. Poczynając od ery znaków i symboli, przez erę mowy i języka, erę pisma, erę druku i komunikowania masowego, erę telekomunikacji i informatyzacji, a kończąc na erze Internetu, człowiek wymyślał nowe i doskonalił stare formy komunikacji, co doprowadziło do jego dominującej pozycji na Ziemi. Obecnie ludzkość ma wiele różnych możliwości komunikacji, które wykształciły się na drodze ewolucji i akumulacji<sup>5</sup>.

Kolejne etapy rozwoju komunikacji między ludźmi często określa się rewolucjami. Nasi przodkowie pół miliona lat temu zaczęli mówić. Oczywiście wcześniej komunikowali się już za pomocą dźwięków czy komunikacji niewerbalnej, odnosiło się to jed-

---

<sup>3</sup> *Communico i communio* [w:] *Mały słownik łacińsko-polski* (2004), A. Bobrowski, J. Korpanty (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, s. 126.

<sup>4</sup> B. Dobek-Ostrowska (1999), *Podstawy komunikowania społecznego*, Astrum, Wrocław, s. 11.

<sup>5</sup> T. Goban-Klas (2002), *Media i komunikowanie masowe*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, s. 14–25.

nak do bieżących wydarzeń. Rozwój mowy umożliwił przekazywanie zdarzeń z przeszłości czy rozmowy o przyszłości. Komunikacja ograniczała się do człowieka, który był zarówno nadawcą, kanałem, jak i odbiorcą. Dało to początek naszej kulturze oraz impuls do dalszego rozwoju.

Najstarsze świadectwa drugiej rewolucji pochodzą sprzed 5 tysięcy lat i są nimi sumeryjskie gliniane tabliczki, na których znajduje się pismo obrazkowe. Z czasem pismo udoskonalano – w wyniku czego nastąpiło przejście z pisma piktograficznego przez fonetyczne aż do pisma alfabetycznego. Początkowo umiejętność pisania i czytania była dostępna nielicznym ludziom, dopiero upływ czasu, a także powszechniejszy dostęp do nauki i lektury pozwolił większej populacji na przyswojenie tych umiejętności.

W rozpowszechnieniu pisma olbrzymią rolę odegrał wynalazek druku, który wywołał trzecią rewolucję. Obniżenie czasu i kosztów produkcji oraz zwiększenie liczby wydawanych egzemplarzy umożliwiło znaczny wzrost recepcji słowa pisanego. Chociaż wynalazek Gutenberga uznaje się za datę trzeciej rewolucji medialnej, dopiero skonstruowanie w XIX w. parowej maszyny drukarskiej poskutkowało olbrzymim zwielokrotnieniem liczby powstających egzemplarzy.

Mowa, pismo i druk stały się symbolami przemian cywilizacyjnych człowieka i komunikacji międzyludzkiej. Przemiany te są wyjątkowe również z tego względu, że nie dyskredytują dotychczasowych środków komunikacji. Nowe formy komunikacji wzbogacają ludzi i działają na zasadzie kumulacji.

## 1.1. Komunikacja – definicje

Obecnie w literaturze przedmiotu można znaleźć mnóstwo definicji terminu komunikacja. Nie są one przeciwstawne, ale ich autorzy zaakcentowali różne elementy, cechy i aspekty w zależności od swoich potrzeb, poglądów czy uprawianej dyscypliny naukowej. W *Słowniku PWN* przy haśle, obok znaczeń związanych z transportem, odnajdujemy też takie: komunikacja to „przekazywanie i odbieranie informacji w bezpośrednim kontakcie z drugą osobą oraz przepływ informacji między urządzeniami, np. telefonami lub komputerami”<sup>6</sup>. Czyli obecnie człowiek może nawiązać akt komunikacji na dwa

---

<sup>6</sup> Komunikacja [w:] *Słownik języka polskiego PWN*, L. Drabik (red.); <http://sjp.pwn.pl/sjp/komunikacja;2472911.html> [dostęp: 29.01.2021].

sposoby. Po pierwsze, może odwołać się do długiej tradycji komunikacji bezpośredniej, w której spotykają się co najmniej dwie osoby twarzą w twarz – sposób doskonalony od tysięcy lat, oparty na komunikatach werbalnych wzbogacanych o równie bogaty arsenał komunikacji niewerbalnej (m.in. o gesty, mimikę, postawę). Po drugie, można komunikować się przy wykorzystaniu współczesnych zdobyczy techniki umożliwiających łączność między urządzeniami bez względu na odległość.

Przejrzyste omówienia terminu komunikacja w polskiej literaturze odnaleźć można na przykład w publikacjach Bogusławy Dobek-Ostrowskiej<sup>7</sup> i Tomasza Gobana-Klasa<sup>8</sup>. Autorka pokusiła się o stworzenie ogólnej definicji opartej na uniwersum dorobku nauki o komunikowaniu: „Komunikacja jest procesem porozumiewania się jednostek, grup lub instytucji. Jego celem jest wymiana myśli, dzielenie się wiedzą, informacjami i ideami. Proces ten odbywa się na różnych poziomach, przy użyciu zróżnicowanych środków i wywołuje określone skutki”<sup>9</sup>. Takie ogólne rozumienie terminu umożliwia uchwycenie wszystkich najważniejszych aspektów odnoszących się do niego. Po pierwsze, w zależności od zaistniałych sytuacji w komunikacji występują różni nadawcy i odbiorcy (indywidualni, zbiorowi, instytucjonalni). Pominięto tu komunikację człowieka z maszyną, co można wyjaśnić utożsamianiem tego procesu z informowaniem (jedna z funkcji komunikowania) oraz traktowaniem urządzeń jako narzędzia, a nie partnera procesu. Po drugie, zwrócono uwagę, że komunikacja ma określony cel, który przyświeca nadawcy. Zaznaczono jednocześnie, że zawsze niesie ze sobą jakieś skutki, które zależą od skuteczności nadawcy oraz kompetencji odbiorcy. Ponadto komunikacja może mieć charakter bezpośredni, kiedy dwie osoby stojące naprzeciw siebie w czasie rzeczywistym i przekazują sobie komunikaty lub za pośrednictwem różnych środków technicznych, kiedy pokonują barierę odległości i czasu. Całość aktu komunikacji jest procesem przekazywania odbiorcy obrazu świata nadawcy przy użyciu różnych znaków.

Współczesne zdobycze technologii umożliwiają nawiązywanie kontaktu uczestnikom komunikacji bez względu na miejsce i czas. Ideę tę przedstawia Walery Pisarek, który pisze, że komunikować to: „czynić wspólnym (można by rzec uwspólniać), a więc sprawiać, że jakiś element staje się częścią wspólną dwóch lub większej liczby podmiotów”<sup>10</sup>. W tym stwierdzeniu można doszukać się pewnego rodzaju misji, którą spełnia

---

<sup>7</sup> B. Dobek-Ostrowska (1999), op. cit., s. 12–17.

<sup>8</sup> T. Goban-Klas (2002), op. cit., s. 41–43.

<sup>9</sup> B. Dobek-Ostrowska (1999), op. cit., s. 13.

<sup>10</sup> W. Pisarek (2008), *Wstęp do nauki o komunikowaniu*, WAiP, Warszawa, s. 9.

proces komunikacji, czyli przekazywania odbiorcy rzeczywistości nadawcy. Jest to swoiste dzielenie się obrazem świata, pokonujące barierę czasu i przestrzeni, które dzieje się przy udziale różnych elementów razem tworzących proces.

## 1.2. Sposoby porozumiewania się ludzi

Bogusława Dobek-Ostrowska w nauce o komunikowaniu wyróżnia trzy zasadnicze sposoby porozumiewania się ludzi: komunikowanie interpersonalne (bezpośrednie), komunikowanie interpersonalne medialne oraz komunikowanie pośrednie (masowe)<sup>11</sup>.

Komunikacja interpersonalna jest najstarszą i najprostszą (podstawową) formą komunikacji. W *Encyklopedii PWN* definiuje się ją jako: „podejmowanie w określonym kontekście wymiany werbalnych i pozawerbalnych sygnałów w celu osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania lub pogłębiania więzi międzyludzkich”<sup>12</sup>. Włodzimierz Głodowski termin ten określa „procesem przekazywania i odbierania informacji między dwiema osobami lub pomiędzy małą grupą osób, wywołujący określone skutki i rodzaj sprzężeń zwrotnych”<sup>13</sup>. Warunkiem koniecznym do tego, aby można było mówić o komunikacji interpersonalnej, jest obecność co najmniej dwóch osób w tym samym miejscu i czasie, z czego przynajmniej jedna z nich stara się w sposób werbalny lub niewerbalny przekazać informacje lub sygnały, a druga je odbiera i przetwarza. Często jest to utożsamianie z komunikowaniem twarzą w twarz.

Specyficzną formą komunikacji interpersonalnej jest komunikowanie masowe, które powstało i rozwija się na bazie urządzeń technicznych umożliwiających kontakt osób znajdujących się w różnych miejscach – to odpowiedź na powstanie oraz powszechność takich środków komunikacji, jak: telefon, sieci komórkowe czy Internet. Jego głównym wyróżnikiem jest brak bezpośredniego kontaktu fizycznego rozmówców<sup>14</sup>.

Komunikowanie pośrednie masowe zachodzi wtedy, kiedy za pomocą mass mediów (pośrednika) nadawca medialny przesyła komunikat do publiczności będącej za-

---

<sup>11</sup> Por. B. Dobek-Ostrowska (1999), op. cit. s. 19–24.

<sup>12</sup> *Komunikacja interpersonalna*, [w:] *Encyklopedia PWN*, A. Jadczyk, K. Janus-Kwiatkowska (red.); <https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/komunikacja-interpersonalna;3924681.html> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>13</sup> W. Głodowski (1994), *Komunikowanie interpersonalne*, Biuro Prasy i Informacji MON, Warszawa, s. 5.

<sup>14</sup> B. Dobek-Ostrowska (1999), op. cit., s. 22.



sadniczo dla niego anonimową. Percepcja odbiorców ogranicza się w tym przypadku do zmysłów słuchu i wzroku. Sprzężenie zwrotne jest możliwe, ale zachodzi z opóźnieniem. Nadawcą zazwyczaj jest zespół osób, ale w przeciwieństwie do wcześniej omawianych sposobów porozumiewania stanowiący grupę profesjonalistów z określonymi, zawodowymi kompetencjami komunikacyjnymi<sup>15</sup>.

### 1.3. Modele komunikacji

Proces komunikacji i jego elementy opisują modele. Podobnie jak komunikacja ma wiele definicji – występuje wiele jej modeli<sup>16</sup>. Nie sposób opisać wszystkich, niektórym jednak należy się przyjrzeć bliżej. W podstawowym modelu komunikacji, wywodzącym się ze starożytności, wyróżnia się trzy niezbędne elementy: nadawcę – przekaz – odbiorcę. To model bardzo ogólny i nieprecyzyjny, nie mniej współtworzy inne, bardziej złożone – jest niejako punktem wyjścia.

W tym miejscu, aby uniknąć nieudomówień, należy wyjaśnić trzy podstawowe elementy procesu komunikacji. Mimo że wydają się one oczywiste i szeroko używane zarówno w języku naukowym, jak i potocznym, takie precyzyjniejsze zdefiniowanie wydaje się zasadne. Na przykład Pisarek następująco definiuje elementy procesu komunikacji:

„**Nadawca** jest to osoba lub grupa osób, instytucja lub grupa instytucji, która bezpośrednio lub pośrednio udostępnia wypowiedzi nieograniczonej liczbie odbiorców. [...] Nadawcę charakteryzują jakieś cechy fizyczne i psychiczne, status społeczny, przynależność do jakiejś grupy, klasy, generacji, płci, narodowości, zawód, ewentualne zaangażowanie w znane konflikty, atrakcyjność, wiarygodność”<sup>17</sup>.

„**Przekaz** (komunikat) – [...] ciąg znaków (graficznych, muzycznych lub głosowych), utworzonych przez nadawcę w celu zakomunikowania czegoś (przekazania informacji, czyli komunikandum) odbiorcy lub odbiorcom. Jako element przynajmniej potencjalnie wspólny nadawcy i odbiorcy przekaz łączy ich ze sobą”<sup>18</sup>.

---

<sup>15</sup> Ibidem, s. 22–24.

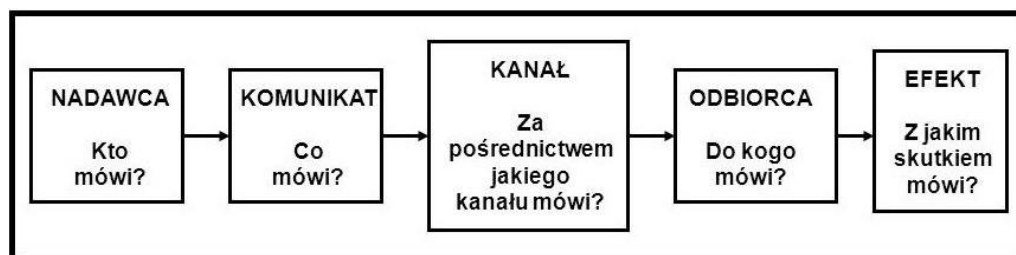
<sup>16</sup> Por. T. Goban-Klas (2002), op. cit., s. 53–73; J. Fiske (2008), *Wprowadzenie do badań nad komunikowaniem*. Astrum, Wrocław, s. 22–34, 41–56; W. Pisarek (2008), op. cit., s. 20–35.

<sup>17</sup> W. Pisarek (2008), op. cit., s. 23.

<sup>18</sup> Ibidem, s. 27.

„**Odbiorca** [...] to każda osoba, która dostarczoną jej twarzą w twarz lub za pośrednictwem urządzenia technicznego wypowiedź rozszyfrowuje do tego stopnia, że jej sens – przynajmniej w ogólnych zarysach – staje się dla tej osoby zrozumiały”<sup>19</sup>.

Znając podstawowe elementy procesu komunikacji, można przejść do bardziej złożonych schematów. Jeden z najbardziej rozpowszechnionych i chętnie stosowanych modeli stworzył Harold Lasswell, amerykański politolog i badacz propagandy. Schemat mieści się w znanej formule pytań: kto mówi, co, jakim środkiem, do kogo i z jakim skutkiem. Na model składa się pięć zasadniczych elementów: nadawca, komunikat, kanał, odbiorca i efekt, które świetnie sprawdzają się w komunikacji perswazyjnej, gdzie nadawca stawia sobie określony cel. Dlatego model Lasswella jest często stosowany w badaniach nastawionych na rezultat komunikowania np. w analizach propagandy<sup>20</sup>.



Il. 1.1. Model komunikacji Lasswella, [za:] B. Dobek-Ostrowska (1999), op. cit., s. 78

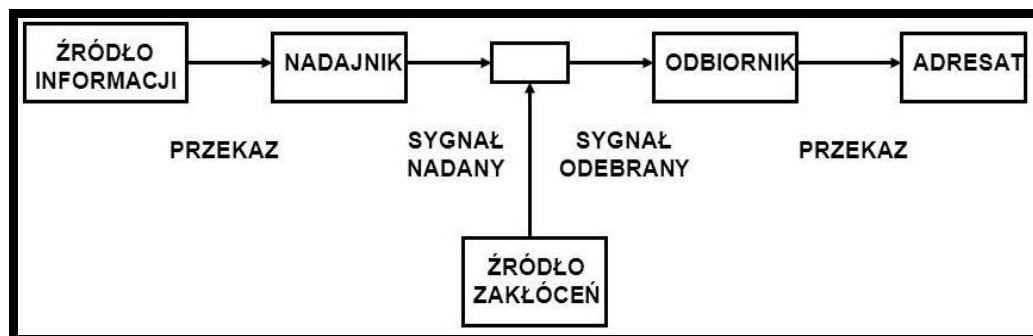
Główną cechą, ale i zarazem wadą, tego modelu jest jego linearny charakter odpowiadający komunikacji jednostronnej, jednokierunkowego oddziaływania. Przedstawia proces komunikowania masowego z dominującą rolą nadawcy i celów, jakie chce osiągnąć.

Równie wpływowy i powszechnie używany jest model Claude’a Shannona i Warrena Weavera, stworzony jako schemat transmisji sygnałów w strukturach technicznych, np. telefonii. Proces rozpoczyna źródło informacji tworzące przekaz, aby następnie nadajnik przekształcił ten przekaz w sygnał, który powinien być właściwie dobrany do kanału i odbiornika odczytującego (rekonstruującego) przekaz. Adresat finalnie otrzymuje przekaz narażony podczas procesu na zakłócenia (szum). Zmiana terminów na nadawcę i od-

<sup>19</sup> Ibidem, s. 26.

<sup>20</sup> B. Dobek-Ostrowska (1999), op. cit., s. 77, 78; T. Goban-Klas (2002), op. cit., s. 56, 57; J. Fiske (2008), op. cit. s. 48, 49.

biorcą umożliwiła zaadaptowanie modelu w (szeroko rozumianej) nauce o komunikowaniu i badania komunikacji ludzi<sup>21</sup>.



Il. 1.2. Model komunikacji Shannona i Weavera, [za:] B. Dobek-Ostrowska (1999), op. cit., s. 78

Ten model również jest linearny, a odbiorca pasywny, wprowadza jednak istotne elementy procesu komunikacji. Autorzy zwrócili uwagę na źródła zakłóceń (m.in. szum), czyli wszystko, co utrudnia przekaz. Może to być hałas, ale także niewygodne krzesło czy brak skupienia myśli. Ponadto dostrzegli inne ograniczenia kanału – jego przepustowość oraz kod (kodowanie i rozkodowywanie sygnałów).

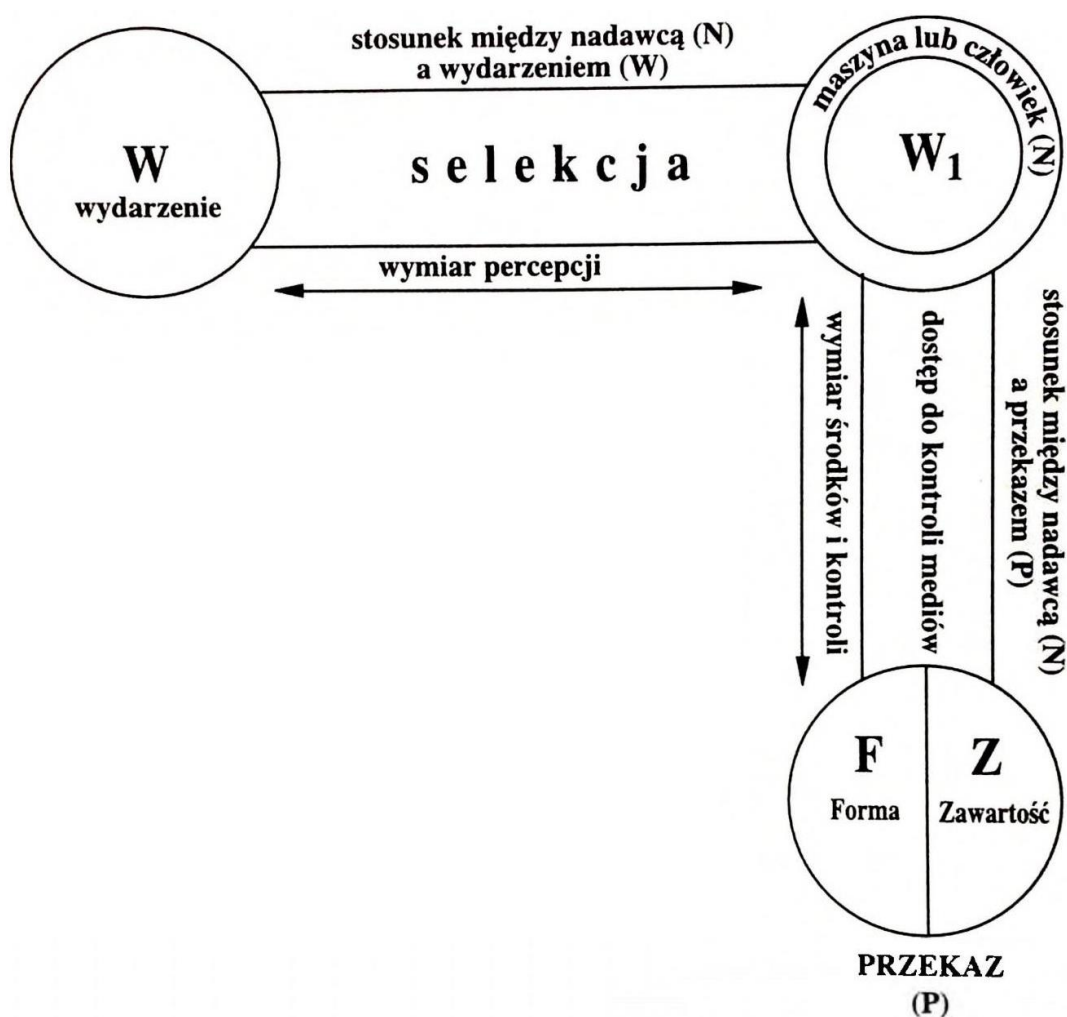
George Gerbner (socjolog) stworzył bardziej skomplikowany model, który miał stanowić uniwersalny schemat komunikacji umożliwiający bardziej kompleksowe ujęcie procesu przekazu niż w dotychczasowych modelach. Żeby osiągnąć cel, musiał zerwać z linearnością, a wprowadzić model dynamiczny, w którym proces komunikacji jest zjawiskiem psychologicznym.

Model opracowany przez Gerbnera składa się z dziesięciu elementów, które można przedstawić następująco: 1) ktoś, 2) postrzega wydarzenie, 3) i reaguje, 4) w sytuacji, 5) za pomocą pewnych środków, 6) aby udostępnić materiały, 7) w pewnej formie, 8) i pewnym kontekście, 9) przekazuje treści, 10) z pewnymi następstwami. Nie wszystkie z nich można przedstawić w formie graficznej, ponieważ dla autora proces komunikacji to ząbający się ogniwa (w dynamicznej sekwencji). Nadawca postrzega rzeczywistość za pomocą swojej percepcji, a następnie zniekształca ją. Taki zniekształcony, naznaczony percepcją nadawcy obraz świata przekazuje w formie komunikatu odbiorcy, który kolejno go odtwarza, ale w zmienionej formie. Nie ma tu znaku równości między obiektywną rzeczywistością, postrzeganiem, komunikatem i recepcją. Model ten może

<sup>21</sup> B. Dobek-Ostrowska (1999), op. cit., s. 78, 79; T. Goban-Klas (2002), op. cit., s. 57, 58; J. Fiske (2008), op. cit., s. 22–34.

być szeroko stosowany do analizy zarówno prostych procesów (rozmowa dwóch osób), jak i skomplikowanych aktów komunikacji (komunikacja masowa)<sup>22</sup>.

Jak już wspomniano, model ten ma charakter ogniw – można je analizować w dwóch kierunkach: horyzontalnym i wertykalnym. Pierwszy dotyczy obiektywnego wydarzenia, które selektywnie rejestruje nadawca. Nadawca nie jest w stanie absolutnie wiernie oddać wydarzenia, gdyż determinuje je percepcja postrzegającego. Drugi opiera się na stosunku między nadawcą a przekazem. Treść i forma przekazu zależą od tego, jak obiektywne wydarzenie zostało odebrane (il. 1.3).



Il. 1.3. Model Gerbnera, [za:] B. Dobek-Ostrowska (1999), op. cit., s. 83

W modelu lingwistycznym Romana Jakobsona widać natomiast wyraźnie zainteresowanie znaczeniem i wewnętrzną strukturą samego komunikatu. Autor zwraca

<sup>22</sup> B. Dobek-Ostrowska (1999), op. cit., s. 82–84; T. Goban-Klas (2002), op. cit., s. 70–72; J. Fiske (2008), op. cit., s. 41–48.

uwagę na sześć czynników konstytuujących akt komunikacji, którym następnie wyznacza się określone funkcje. Model ten ma początkowo charakter linearny: nadawca wysyła komunikat do odbiorcy. Każdy przekaz jednak odnosi się do czegoś, autor wprowadza zatem termin kontekst, do którego dołącza kontakt i kod. Kontakt rozumiany jest jako fizyczny kanał komunikacji oraz psychologiczne powiązania nadawcy i odbiorcy, a kod to system wspólnych znaczeń<sup>23</sup>.



Il. 1.4. Model Jakobsona; oprac. na podst.: B. Dobek-Ostrowska (1999), op. cit., s. 98

Jak wspomniano wcześniej, Jakobson utożsamia każdy element procesu komunikacji z określonymi funkcjami języka. Nadawcy przypada funkcja ekspresyjna, kontekstowi – referencyjna, komunikatowi – poetyczna, kontaktowi – fatyczna, kodowi – metajęzykowa, a odbiorcy – konatywna.

Funkcja ekspresyjna (emotywna) odpowiada relacji zachodzącej między nadawcą a komunikatem, który on przekazuje. Można powiedzieć, że jest to stosunek nadawcy do opisywanej w komunikacie rzeczywistości: wyraża jego emocje czy postawy. Funkcja referencyjna (odniesienia) przedstawia zachodzące relacje między obiektywną rzeczywistością a językowym przekazem komunikatu. Funkcja poetyczna (estetyczna) wpływa na jakościowy i techniczny aspekt komunikatu; odpowiada za komunikat sam w sobie. Funkcja fatyczna dotyczy kanału komunikowania oraz prawidłowości jego funkcjonowania – chodzi o informowanie odbiorcy o planach nadawcy; pobudzanie i utrzymywanie uwagi, potwierdzanie, przedłużanie lub przerywanie kontaktu. Funkcja metajęzykowa odnosi się do znajomości przez odbiorcę kodu użytego w przekazie przez nadawcę; odpowiada za znaczenie, dostosowanie do kompetencji językowych odbiorcy oraz zrozumienie komunikatu. Funkcja konatywna określa stosunek odbiorcy do prze-

<sup>23</sup> B. Dobek-Ostrowska (1999), op. cit., s. 98; J. Fiske (2008), op. cit., s. 54.

kazu. W zależności od sytuacji i charakteru komunikacji dane funkcje będą mniej lub bardziej dominujące. Przykładowo funkcję ekspresywną jako dominującą możemy rozpoznać np. w poezji miłosnej, a funkcję konatywną w wydawanych rozkazach czy komunikatach propagandowych<sup>24</sup>.

## 1.4. Komunikacja w Internecie

W XXI wieku jednym z najważniejszych środków komunikacji międzyludzkiej stał się Internet<sup>25</sup>. Proces komunikacji internetowej można zdefiniować na wiele sposobów, ale najciekawsza wydaje się klasyfikacja dzieląca ją na komunikację jednostronną i interaktywną, w której można wyróżnić jeszcze podgrupy synchroniczną i asynchroniczną. Komunikacja jednostronna to nic innego jak przeszukiwanie baz danych, bierne odczytywanie przekazów zamieszczonych na stronach WWW. Komunikacja interaktywna opiera się na sprzężeniu zwrotnym oraz jednoczesnej obecności, lub jej braku, nadawcy i odbiorcy w sieci<sup>26</sup>.

Komunikacja w Internecie umożliwia jednocześnie występowanie cech charakterystycznych dla sytuacji komunikacji bezpośredniej oraz masowej. Zachodzi ona w świecie realnym (fizycznym) oraz cyberprzestrzeni, która jest specyficznym obszarem dwukierunkowego oddziaływania człowieka i komputera<sup>27</sup>. Interaktywność w Internecie jest postrzegana jako możliwość kształtowania przekazu przez odbiorcę przez sprzężenie zwrotne w czasie rzeczywistym lub z opóźnieniem. Można powiedzieć, że taka komunikacja przybiera najczęściej formę tekstową, graficzną. W sieci komunikacja niewerbalna jest znacząco ograniczona, choć nie ma tego problemu na przykład podczas wideokonferencji. Brak komunikacji niewerbalnej prowadzi do utrudniania ekspresji emocji (zastępowanie przez emotikony itp.) oraz anonimowości, dzięki której z kolei

---

<sup>24</sup> B. Dobek-Ostrowska (1999), op. cit., s. 98, 99; J. Fiske (2008), op. cit., s. 54–56.

<sup>25</sup> H. Sommer (2012), *Komunikowanie się przez Internet*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Rzeszowskiej” 19(4), s. 79–88; M. Miotk (2004), *Psychologiczna analiza komunikacji interpersonalnej za pośrednictwem Internetu*, „Czasopismo Psychologiczne”, 10(1), s. 101–114.

<sup>26</sup> M. Miotk-Mrozowska (2009), *Komunikacja interpersonalna w Internecie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego, Bydgoszcz, s. 24–27.

<sup>27</sup> M. Miotk (2003), *Ja-cielesne w procesie komunikacji internetowej*, „Forum Psychologiczne”, 8(1/2), s. 87–110.

jest możliwe kreowanie swojego własnego, wirtualnego wizerunku. Kolejną właściwością komunikacji sieciowej jest możliwość stosowania hipertekstów, czyli przełamanie linearnego przepływu informacji<sup>28</sup>.

Z każdym rokiem wzrasta rola Internetu w komunikacji między ludźmi<sup>29</sup>. Sieć nie stworzyła nowych, nieznanych wcześniej układów komunikacji, ale jest kanałem umożliwiającym przekaz każdego rodzaju komunikatu we wszystkich wcześniejszych wypracowanych kanałach. Komunikacja może zatem przybierać następujące układy:

- jeden nadawca do jednego odbiorcy (z dodatkowym sprzężeniem zwrotnym), np. poczta elektroniczna,
- wymiennosc ról nadawcy i odbiorcy, np. rozmowa chat,
- jeden nadawca przekazuje komunikat do wybranych odbiorców, np. pisma okólne, komunikacja organizacyjna w sieci,
- jeden nadawca do nieograniczonej liczby potencjalnych odbiorców, np. strony WWW, gazety i czasopisma online,
- wielu nadawców do jednego odbiorcy, np. sprawozdania składane władzom, raporty,
- wielu nadawców (potencjalnych lub wybranych) do wielu odbiorców (potencjalnych, lub wybranych), z wymiennoscia ról<sup>30</sup>.

Przedstawiona klasyfikacja jest dosyć prosta, ale uwzględnia wszelkie możliwe układy. Goban-Klas przedstawia natomiast inne wzory przepływu informacji – m.in. holenderskich ekspertów z zakresu telekomunikacji, którzy w swej typologii układów komunikacji wyróżniają: alokację, konwersację, konsultację i rejestrację<sup>31</sup>. Warto nadmienić, że w konsultacji, w której dominującą rolę przypisuje się odbiorcy poszukującemu informacji, autorzy widzą istotne miejsce bibliotek jako centrów informacji.

---

<sup>28</sup> M. Miotk-Mrozowska (2009), op. cit., s. 28–38.

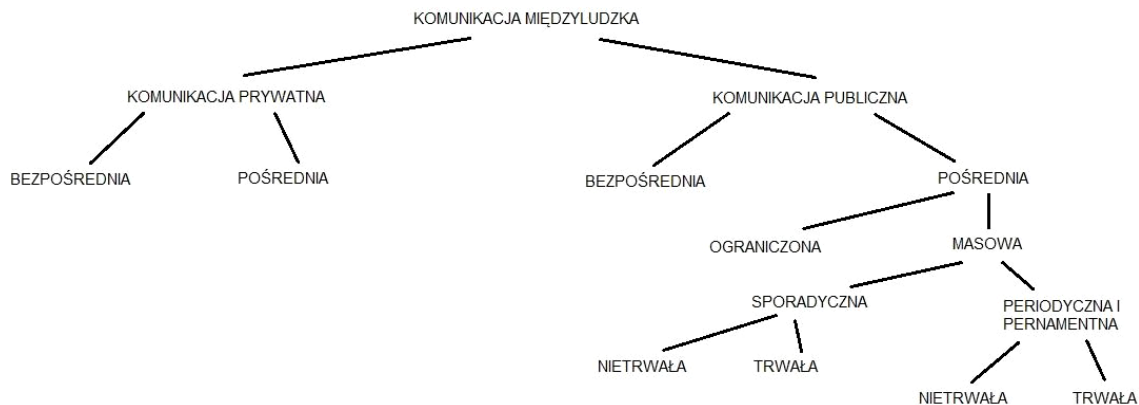
<sup>29</sup> Por. S. Juszczak (b.r.), *Internet – współczesne medium komunikacji społecznej*; <http://www.ktime.up.krakow.pl/symp2011/referaty2011/juszczak.pdf> [dostęp: 17.03.2021]; Digital 2021: Global Overview Report. Hootsuite; <https://www.hootsuite.com/pages/digital-trends-2021> [dostęp: 18.02.2021].

<sup>30</sup> W. Pisarek (2008), op. cit., s. 92–94.

<sup>31</sup> T. Goban-Klas (2002), op. cit., s. 77–79.

## 1.5. Komunikacja w organizacji

Komunikacja może przybierać formę prywatną lub publiczną (il. 1.5). Komunikacja prywatna niezależnie od formy (bezpośredniej lub pośredniej) nie wymaga komentarza, ponieważ jest naszą codziennością. Ciekawiej przedstawia się zagadnienie komunikacji publicznej, a szczególnie procesy porozumiewania się w organizacji<sup>32</sup>.



Il. 1.5. Rodzaje kontaktu między partnerami komunikacji;

oprac. na podst.: W. Pisarek (2008), op. cit., s. 90

Komunikacja organizacyjna ogranicza się do zamkniętej, wewnętrznej grupy, w obrębie której może przybierać charakter interpersonalny bądź grupowy. Komunikacja interpersonalna odpowiada za kontakty pojedynczych osób, a grupowa zależy od wielkości instytucji czy modelu pracy, charakteru formalnego czy nieformalnego. Typ grupy i jej miejsce w instytucji determinuje praktykę komunikacyjną. W organizacjach można wyróżnić cztery zasadnicze kierunki komunikacji:

- w dół – najpopularniejszy. Wiąże się z przekazywaniem informacji i poleceń od jednostek decyzyjnych do osób znajdujących się na kolejnych, niższych szczeblach struktury organizacji;
- w górę – można go interpretować jako rodzaj sprzężenia zwrotnego. To reakcja odbiorców na przekazy od zwierzchników. Częstotliwość takich komunikatów zależy w dużej mierze od stylu kierowania organizacją oraz otwartością kierownictwa;

---

<sup>32</sup> *Zachowania ludzi w organizacji. Uwarunkowania i kierunki ewolucji* (2012), K. Januskiewicz (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.



- poziomy – odpowiada za kontakty osób zajmujących taką samą pozycję w strukturze. Komunikacja o tym kierunku ma charakter mniej oficjalny niż komunikacja góra–dół;
- ukośny – odnosi się do osób zajmujących różne pozycje w strukturze, jednocześnie niepowiązanych zależnościami bezpośredniego podporządkowania. Jest najrzadszym kierunkiem komunikacji, zaobserwować go można w kontaktach nieformalnych, w ramach których osoby z różnych działów łączą pozapracownicze więzy<sup>33</sup>.

Każda organizacja jest inna, dlatego też komunikacja może przybierać formę różnych modeli – od tych ściśle hierarchicznych po mniej formalne. Zestawienie schematów komunikacji w organizacjach w klarowny sposób przedstawiał Scott Olson<sup>34</sup>. Józef Ober podkreśla rolę komunikacji organizacji z jej otoczeniem, czyli z innymi organizacjami czy instytucjami, wyodrębnionym segmentem otoczenia, a przede wszystkim klientami<sup>35</sup>.

Biblioteki są specyficznymi organizacjami, gdyż jednocześnie są instytucjami kultury. Zgodnie z Ustawą z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (Dz. U. 2012 r., poz. 406) z późn. zm. wśród instytucji kultury wyróżnia się instytucje artystyczne oraz inne instytucje kultury. W tych drugich mieszczą się między innymi biblioteki, których zadaniem jest tworzenie, upowszechnianie oraz ochrona kultury<sup>36</sup>. Instytucje kultury nie są organizacjami nastawionymi na generowanie zysków finansowych. Dzieje się tak, ponieważ pełnią określoną funkcję społeczną, a ich działalność zapewniają finansowanie z środków publicznych oraz projekty i dotacje, np. z Unii Europejskiej.

Mimo że instytucje kultury w Polsce już od kilkadziesiąt lat (od zmian ustrojowych) funkcjonują w warunkach rynkowych, wciąż dominują w nich takie modele za-

---

<sup>33</sup> B. Sobkowiak (1997), *Procesy komunikowania się w organizacji*, [w:] *Współczesne systemy komunikowania*, B. Dobek-Ostrowska (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław, s. 35, 36.

<sup>34</sup> S. Olson (1995), *Komunikacja w organizacji i zarządzaniu*, Wydawnictwo Politechniki Wrocławskiej, Wrocław, s. 37–43.

<sup>35</sup> J. Ober (2007), *Informacja i komunikacja w zarządzaniu*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice, s. 13.

<sup>36</sup> Ustawa z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (Dz. U. 2012 r., poz. 406).

rzządzania, jak: administrowanie, sztywne struktury, liczne procedury<sup>37</sup>. Tego typu rozwiązania nie sprawdzają się w obecnej sytuacji rynkowej i często są powodem mniejszej efektywności. W ostatnim czasie zauważyć jednak można zmianę podejścia do zarządzania instytucjami kultury<sup>38</sup>, przede wszystkim w zakresie kadry zarządzającej i jej podejścia do realizowanej misji. Coraz silniejszy nacisk kładzie się na podnoszenie jakości oferowanych usług i kształcenie pracowników. Wiąże się to z otwarciem na nowe, mniej hierarchiczne modele komunikacji między pracownikami, a także między pracownikami i klientami<sup>39</sup>.

Rezultaty osiągnięte w instytucjach kultury w znacznym stopniu zależą od kwalifikacji i umiejętności pracowników, ich zaangażowania w pracę, motywacji czy kształtowania elastycznych struktur organizacyjnych. Decydenci muszą charakteryzować się większą otwartością i swobodą działań, również na niższych szczeblach instytucji. Kierownicy niższych szczebli muszą utrzymywać morale i motywację zespołów, tak aby pracownicy oferowali usługi o jak najwyższej jakości. Potrzeba tu zatem wysokich umiejętności interpersonalnych, gdyż motywacja finansowa często jest niedostępna. Ważne, aby pracownicy mogli podnosić swoje kompetencje, np. przez szkolenia<sup>40</sup>. Pracownicy najniższych szczebli muszą nie tylko dobrze odnajdować się komunikacyjnie w organizacji z innymi pracownikami, lecz także, a może nawet przede wszystkim, z klientami, z którymi nawiązują relacje o różnym stopniu nasilenia.

---

<sup>37</sup> W. Karna (2008), *Zmiany w zarządzaniu publicznymi instytucjami kultury*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków, s. 93.

<sup>38</sup> Por. Ł. Wróblewski (2012), *Strategie marketingowe w instytucjach kultury*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.

<sup>39</sup> W. Karna (2008), op. cit., s. 94–98.

<sup>40</sup> Ibidem, s. 98–102.

## 2. Współczesna komunikacja w bibliotekach uczelnianych

Mimo że biblioteki strukturą przypominają organizacje, to komunikacja na linii pracownik–klient jest wyjątkowa. Bibliotekarz nie tylko musi charakteryzować się wysoką kulturą osobistą, kompetencjami miękkimi oraz merytoryczną wiedzą, lecz także wychodzi naprzeciw nawet najbardziej nietypowym oczekiwaniom użytkowników. Biblioteki bowiem przestały być jedynie magazynami, a stały się centrami informacji, w których akumuluje się, przekazuje i samemu tworzy wiedzę. Odnajdują się one na nowo we współczesnym świecie informacji i wiedzy.

Posiadanie bogatego księgozbioru czy baz danych nie wystarczy, gdyż użytkownik z różnych powodów może nie być w stanie dotrzeć do potrzebnych informacji, ponieważ na przykład nie potrafi ich selekcionować i oceniać czy po prostu nie zdaje sobie sprawy z ich istnienia. Niezbędna jest pomoc, wiedza i doświadczenie bibliotekarza przekazane podczas bezpośredniego lub pośredniego kontaktu z czytelnikiem. Przekaz, obok zaspokojenia potrzeb użytkownika, ma na celu budowanie trwałej, pozytywnej relacji oraz wizerunku instytucji.

Komunikacja w bibliotece może odbywać się różnymi kanałami z wykorzystaniem możliwości charakterystycznych dla danego rodzaju. Dostępne kanały można podzielić na tradycyjne i nowe. Tradycyjne obejmują komunikowanie interpersonalne (bezpośrednią rozmowę)<sup>41</sup>, komunikowanie medialne (z zastosowaniem starszych technologii

---

<sup>41</sup> Por. M. Kisilowska (2001), *Już nie wiem jak mam do ciebie mówić, czyli komunikacja w bibliotece*, CEBID, Warszawa; M. Kisilowska, M. Przystek-Samokowa (2003), *Potrzeby i kompetencja językowa klientów bibliotek*; <http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/torun/kisilowska.php> [dostęp: 27.05.2020]; A. Kleiber (2011), „Trudny czytelnik” naszym wyzwaniem, „Bibliotekarz”, nr 4, s. 7–12; E. Lepkowska, G. Kostecki (2006), *Komunikacja interpersonalna a wizerunek bibliotekarza w nowoczesnej bibliotece*; [http://www.ebib.pl/2006/80/a.php?lepkowska\\_kostecki](http://www.ebib.pl/2006/80/a.php?lepkowska_kostecki) [dostęp: 27.05.2020]; J. Pijanowska (2012), *Komunikacja interpersonalna w bibliotece publicznej*, „Poradnik Bibliotekarza”, nr 12, s. 7–10; K. Brożek (2009), *Przełamywać bariery*,

komunikacji, np. telefonu, faksu)<sup>42</sup> oraz komunikowanie masowe (za pomocą starszych środków masowego przekazu: prasy, radia, telewizji)<sup>43</sup>. Kanały tradycyjne w dysertacji są jedynie zasygnalizowane, nie znajdują się bowiem w głównym nurcie rozważań. Nowe kanały komunikacji stanowiące *clou* rozprawy bazują na technologii teleinformatycznej, np. na Internecie z oferowanymi programami i aplikacjami. W tym obszarze komunikacja również może przybierać kształt komunikowania medialnego (komunikacja interpersonalna przy użyciu Internetu) lub masowego (publikowanie przez bibliotekę materiałów w sieci). Wybór konkretnego kanału przekazu zależy od możliwości, kontekstu i preferencji zarówno użytkownika, jak i biblioteki<sup>44</sup>.

---

*czyli o tworzeniu właściwych relacji między bibliotekarzem a użytkownikiem w procesie komunikacji interpersonalnej*, [w:] *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej*, B. Antczak-Sobala, M. Kowalska, L. Tkaczyk (red.), Wyższa Szkoła Bankowa w Toruniu, Toruń, s. 293–301; J. Kotulska (2008). *Skuteczne komunikowanie interpersonalne w bibliotece: moda czy konieczność*, [w:] *Między IQ a empatią: dobry bibliotekarz to jaki?*, K. Ziolo (red.), Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice, s. 71–83; B. Barańska-Malinowska (2014), *Jak mówić, żeby użytkownicy nas słuchali, jak sprawić, żeby do nas wracali?*, [w:] *Budowanie relacji z klientem biblioteki*, J. Przybysz, P. Pioterek, M. Nowak (red.), Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, Poznań, s. 227–240.

<sup>42</sup> M. Zygmunt (2000). *Sztuka rozmowy... telefonicznej*, „Biuletyn Informacyjny BN”, nr 1/2.

<sup>43</sup> Biblioteka Narodowa, [w:] Polskie Radio; <https://www.polskieradio.pl/Biblioteka-Narodowa/Tag173448> [dostęp: 27.05.2020]; A. Strzezińska, *Gmach Biblioteki Śląskiej jest przygotowywany na spotkanie z czytelnikami*, [w:] Polskie Radio Katowice; <https://www.radio.katowice.pl/zobacz,52474,Gmach-Biblioteki-Slaskiej-jest-przygotowywany-na-spotkanie-z-czytelnikami.html> [dostęp: 27.05.2020]; L.M. Richardson i in. (2019), *A Library and a Radio Show: The Story of a Successful Partnership at 10 Years and Counting*, „Journal of Library Administration, Vol. 59, No. 4; <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01930826.2019.1593713> [dostęp: 27.05.2020]; B. Bielicka, P. Donarski (2009), *Poradnik medialny, czyli współpraca z radiem i telewizją*, [w:] *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej*, B. Antczak-Sobala, M. Kowalska, L. Tkaczyk (red.), Wyższa Szkoła Bankowa w Toruniu, Toruń, s. 375–385.

<sup>44</sup> Por. M. Kisilowska (2010). *Biblioteka w sieci – sieć w bibliotece*, Wydawnictwo SBP, Warszawa; M. Wecko (2011). *Portal biblioteki pomostem w procesie komunikacji i wymiany informacji między biblioteką a jej użytkownikiem*, [w:] *Dolnośląskie Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej – biblioteka otwarta*, B. Żmigrodzka, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław, s. 67–85; G. Piotrowicz (2015), *Kształtowanie się modeli komunikacyjnych we współczesnych bibliotekach akademickich*, [w:] *Książka i biblioteka w procesie komunikacji społecznej*, R. Aleksandrowicz, H. Rusińska Giertych, Oficyna Wydawnicza ATUT, Wrocław, s. 401–413; G. Gmiterek, S. Kotuła (2017), *Aplikacje mobilne: nie tylko w bibliotece*, Wydawnictwo SBP, Warszawa; K. Fedyszyn (2019), *Rola mobilnych form komunikacji w nawiązywaniu i podtrzymywaniu kontaktów z czytelnikami oraz promocji usług bibliotecznych*, [w:] *Mobilnie, Interaktywnie, Kompetentnie*, M. Wojciechowska, M. Cyrklaff-Gorczyca, Wydawnictwo Naukowe i Edukacyjne SBP, Warszawa, s. 27–37.

## 2.1. Nowe technologie

Nowe technologie to potoczne, używane często w mediach, określenie zaawansowanych rozwiązań technicznych i zastosowania najnowszych odkryć naukowych w praktyce. Problemem pozostaje nadużywanie tego terminu i jego znaczenia. W rozprawie termin nowe technologie jest rozumiany jako technologie teleinformatyczne (ICT). Główny Urząd Statystyczny definiuje ICT następująco: „Pod pojęciem technologii informacyjnych i komunikacyjnych (w skrócie ICT, z ang. Information and Communication Technologies, nazywanych zamiennie technologiami informacyjno-telekomunikacyjnymi, teleinformatycznymi lub technikami informacyjnymi), kryje się rodzina technologii przetwarzających, gromadzących i przesyłających informacje w formie elektronicznej. Węższym pojęciem są technologie informatyczne (IT), które odnoszą się do technologii związanych z komputerami i oprogramowaniem, niezwiązanych jednak z technologiami komunikacyjnymi i dotyczącymi sieci. Rozwój tych technologii sprawia, że oba pojęcia stają się coraz bardziej spójne, będący przy tym motorem rozwoju cywilizacyjnego, społecznego i gospodarczego”<sup>45</sup>.

Rozwój technologii informatycznych zmienił całkowicie otaczającą nas rzeczywistość informacyjną. Coraz częściej informacje przenoszone są z nośników papierowych na nośniki elektroniczne lub mają jedynie formę cyfrową. Wiąże się to z łatwiejszym przeszukiwaniem, edytowaniem czy dostępem przez całą dobę do zasobów wiedzy. Należy też tu wspomnieć o zjawisku Web 2.0 opierającym się na współdziale użytkowników treści w ich tworzenie oraz eksponowanie, czego doskonałym przykładem może być Wikipedia<sup>46</sup>. Internauci mają możliwość formułowania i udostępniania treści, które mogą następnie oceniać, komentować, polecać innym opisać i oznaczać (tagować). Przemiany te nie ominęły bibliotek wszystkich typów i wymusiły zmiany w organizacji, a także w funkcjonowaniu tych placówek – również w mentalności i kompetencjach użytkowników oraz bibliotekarzy.

---

<sup>45</sup> *Spoleczeństwo Informacyjne w Polsce*, (2010), D. Rozkrut (oprac.); [http://stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/nts\\_spolecz\\_inform\\_w\\_polsce\\_2006-2010.pdf](http://stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/nts_spolecz_inform_w_polsce_2006-2010.pdf) [dostęp: 17.03.2021].

<sup>46</sup> Ł. Bigot (2005), *Web 2.0 – ewolucja, rewolucja czy... anarchia*; <https://www.pcworld.pl/news/Web-2-0-ewolucja-rewolucja-czy-anarchia,85027.html> [dostęp: 17.03.2021]; D. Ostrowska (2008), *Od Web 2.0 do Biblioteki 2.0*, „Bibliotekarz”, nr 8, s. 11, 12.

Interaktywne technologie zmieniły też obraz komunikacji bibliotekarzy i użytkowników. Od 2005 roku w bibliotekach zaczęto śmiało stosować narzędzia sieci drugiej generacji, ewolucję tę nazwano Biblioteką 2.0<sup>47</sup>. Grzegorz Gmiterek zjawisko to określa jako: „[...] model operacyjny zachęcający do nieustannego i zdecydowanego wprowadzania zmian w instytucjach bibliotecznych przy jednoczesnym zapraszaniu użytkowników do partycypacji w tworzeniu zasobów i oferty bibliotecznej, odnoszącej się zarówno do wirtualnej, jak i fizycznej rzeczywistości. Istotą rewolucji wprowadzanych usług jest przy tym ciągła ocena w stosunku do ich możliwości i stopnia wykorzystywania przez użytkowników”<sup>48</sup>. Ważna jest tu współpraca bibliotekarzy i użytkowników za pośrednictwem społecznościowych usług sieciowych i nowych form kontaktu, często przy wykorzystaniu urządzeń mobilnych. Obok czynnego udziału w tworzeniu biblioteki przez użytkowników i wsłuchaniu się w ich potrzeby i pomysły ważna jest ocena możliwości samej biblioteki oraz zasadność podejmowania konkretnych przedsięwzięć<sup>49</sup>.

Największym i najbardziej popularnym portalem społecznościowym jest FB<sup>50</sup>. Trudno sobie wyobrazić obecnie bibliotekę akademicką, która nie miałaby swojego profilu na tym serwisie i za jego pośrednictwem nie komunikowałaby się ze swoimi użytkownikami. FB jest najchętniej używanym kanałem kontaktu młodych ludzi w Polsce, stąd też to właśnie na nim bazują biblioteki, które chcą się z nimi porozumieć. Portal daje duże możliwości interaktywnego współdziałania, utrzymywania kontaktów, dyskusji, informowania o aktualnościach i zbliżających się wydarzeniach oraz wszyst-

---

<sup>47</sup> Zob.: G. Gmiterek (2012b). *Biblioteka 2.0*, Warszawa, Wydawnictwo SBP; Biblioteka 2.0. Forum społeczności czytelników i bibliotekarzy cyfrowych; <http://forum.biblioteka20.pl/index.php> [dostęp: 28.01.2021]; M. Tyszkowska (2015), *Jak korzystać z Web 2.0 w każdej bibliotece?* Warszawa, Wydawnictwo SBP, K. Bikowska (2014), *Przegląd badań z zakresu Biblioteki 2.0 w Polsce i na świecie*; <http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-3093daf8-b052-46bb-8d82-b65922d1d916> [dostęp: 28.01.2021].

<sup>48</sup> G. Gmiterek (2012a). *Biblioteka w środowisku społecznościowego Internetu (Biblioteka 2.0)*. Wydawnictwo SBP, Warszawa, s. 72.

<sup>49</sup> Por. D. Stępniewska (2011), *Inicjatywy w zakresie „Biblioteki 2.0”*, „Poradnik Bibliotekarza”, nr 3, s. 10–13; D. Ostrowska (2008), op. cit., s. 10–13; K. Mazur-Kulesza (2012), *Biblioteka akademicka a użytkownik informacji cyfrowej*, „Bibliotekarz”, nr 7–8, s. 12–15; A. Sidorczuk, A. Gogiel-Kuźmicka (2012), *Web 1.0, Web 2.0, czy może już Web 3.0? Narzędzia i technologie informacyjno-komunikacyjne stosowane na stronach WWW bibliotek technicznych szkół wyższych w Polsce*, „Biuletyn EBIB”, (129)2; [http://www.ebib.pl/images/stories/numery/129/129\\_sidorczuk.pdf](http://www.ebib.pl/images/stories/numery/129/129_sidorczuk.pdf) [dostęp: 28.01.2021].

<sup>50</sup> Digital 2021: Poland. Data Reportal; <https://datareportal.com/reports/digital-2021-poland> [dostęp: 28.01.2021].

kiego co wiąże się z nowoczesnym marketingiem bibliotecznym. Innym ciekawym przykładem są serwisy Flickr czy IG umożliwiające darmowy hosting fotografii, łatwe dzielenie się nimi przez użytkowników połączone z możliwością oceniania, tagowania, komentowania, tworzenia wirtualnych społeczności. Wśród komunikatorów internetowych w ostatnich latach wykorzystywanych na stronach WWW polskich bibliotek można wymienić np.: Skype, Tlen i GG, dzięki którym bezpłatnie i szybko można się skontaktować z biblioteką. Do narzędzi Bibliotek 2.0 zaliczyć należy również: blogi, mikroblogi, serwisy służące dzieleniu się różnymi materiałami (np. YT – wideo, Slideshare – prezentacje czy kanały RSS)<sup>51</sup>.

### 2.1.1. Media społecznościowe

Większość narzędzi powstałych na bazie idei Web 2.0 mieści się w definicji mediów społecznościowych (social media). Terminem tym określa się portale internetowe umożliwiające interakcje między ich użytkownikami<sup>52</sup>. Jedną z pierwszych definicji mediów społecznościowych zaproponował krytyk i pisarz specjalizujący się w kulturowym, socjologicznym i politycznym znaczeniu współczesnej komunikacji medialnej – Howard Rheingold. Social media opisał jako skupisko społeczne wyłonione w sieci w sytuacji, w której jednostki w czasie korzystania z Internetu prowadzą wystarczająco długie publiczne konwersacje z wystarczająco dużym zaangażowaniem emocjonalnym, aby wytworzyć osobiste relacje z innymi jednostkami w cyberprzestrzeni<sup>53</sup>. Andreas Kaplan i Michael Haenlein utożsamiają „[...] social media z grupą internetowych aplikacji, opartych na ideologicznych i technologicznych fundamentach Web 2.0, pozwalających na tworzenie i wymianę treści pochodzących od użytkowników”<sup>54</sup>. Media społecznościowe można zdefiniować również jako „[...] narzędzia sieciowe i platformy

---

<sup>51</sup> G. Gmiterek (2014b), *Nowe technologie w bibliotekach*, „Poradnik Bibliotekarza”, nr 12, s. 4–7.

<sup>52</sup> Zob.: M. Grębosz, D. Siuda, G. Szymański (2016), *Social Media Marketing*, Wydawnictwo Politechniki Łódzkiej, Łódź, s. 11–16; [http://repozytorium.p.lodz.pl/bitstream/handle/11652/1463/Social\\_Media\\_Marketing\\_Grebosz\\_Siuda\\_Szymanski\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repozytorium.p.lodz.pl/bitstream/handle/11652/1463/Social_Media_Marketing_Grebosz_Siuda_Szymanski_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [dostęp: 1.02.2021].

<sup>53</sup> H. Rheingold (1993), *The virtual community. Homesteading on the electronic frontier*, Addison-Wesley, Reading, MA, s. 6.

<sup>54</sup> A.M. Kaplan, M. Haenlein (2010), *Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media*, „Business Horizons”, Vol. 53, No. 1, s. 59–68; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681309001232> [dostęp: 1.02.2021].

wykorzystywane przez ludzi do wymiany opinii, spostrzeżeń, doświadczeń i poglądów między sobą”<sup>55</sup> oraz „[...] rozwiązania technologiczne umożliwiające dzielenie się wiedzą i opiniami”<sup>56</sup>.

W obszarze social mediów można wymienić kilka podstawowych narzędzi i aplikacji. Typologia i charakterystyka przedstawiona przez Grzegorza Mazurka obejmuje:

- platformy społecznościowe – zaawansowane portale o charakterze ogólnym lub specjalistycznym, obszernej funkcjonalności, umożliwiające szybkie i łatwe nawiązywanie kontaktów oraz budowanie relacji międzyludzkich na podstawie wielu zdefiniowanych parametrów, z wykorzystaniem zestawu aplikacji wspomagających ustawiczny kontakt i dialog (np. FB);
- platformy informacyjne – sieciowe bazy informacji tworzone przez użytkowników Internetu zasilających istniejące bazy nowymi materiałami, a także dokonujących ich aktualizacji, weryfikacji i uzupełniania (np. Wikipedia);
- internetowe repozytoria multimedialne – strony internetowe umożliwiające przechowywanie i ekspozycję materiałów multimedialnych udostępnianych przez użytkowników. Dzięki parametrom i zintegrowaniu z systemami wyszukiwawczymi pozwalają na łatwą kategoryzację treści, a także trafne wyszukiwanie pożądaných materiałów (np. Flickr, YT, IG);
- komunikatory – narzędzia technologiczne umożliwiające kontakt użytkowników ze sobą w czasie rzeczywistym (np. Skype, GG, chat);
- blogi – witryny internetowe o specyficznym zestawie cech, wśród których do najważniejszych należy otwartość autora publikującego teksty na komentarze czytelników,
- mikroblogi – serwisy umożliwiające publikację krótkich materiałów tekstowych, nawiązujących najczęściej do aktualnych wydarzeń, i udostępnianie ich nieograniczonej liczbie odbiorców (np. TT)<sup>57</sup>.

---

<sup>55</sup> C. Seda (2008), *Sprzedż online*. Helion, Gliwice, s. 87.

<sup>56</sup> M. Laroche i in. (2012), *The effects of social media based brand communities on brand community markers, value creation practices, brand trust and brand loyalty*, „Computers in Human Behavior”, Vol. 28, No. 5, s. 1755–1767; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563212001203> [dostęp: 1.02.2021].

<sup>57</sup> G. Mazurek (2012), *Znaczenie wirtualizacji marketingu w sieciowym kreowaniu wartości*, Poltext, Warszawa, s. 100, 101.



## 2.1.2. Współczesne wykorzystanie mediów społecznościowych w Polsce

Obecnie życie ludzi w znacznej mierze przeniosło się do świata wirtualnego. Zjawisko pandemii SARS-CoV-2 jedynie wzmocniło i przyspieszyło zachodzące zmiany. Współcześnie trudno wyobrazić sobie naukę, pracę zdalną czy komunikację bez Internetu, programów lub aplikacji elektronicznych. Zgodnie z raportem Digital 2021: Poland<sup>58</sup> na blisko 38 mln mieszkańców Polski prawie 32 mln ma dostęp do Internetu, co stanowi 84,5% całej populacji (il. 2.1). Liczba urządzeń mobilnych to prawie 53 miliony, co stanowi nadwyżkę o ponad 1/3 ludności kraju, a z mediów społecznościowych aktywnie korzysta prawie 26 milionów Polaków (il. 2.1). Oczywiście zjawisko to może powodować różnego rodzaju bariery i wykluczenia<sup>59</sup>, transformacja jednak w stronę narzędzi elektronicznych jest faktem, szczególnie w grupie młodzieży i osób aktywnych zawodowo.

Na podstawie statystyk dotyczących grupy wiekowej 16–64 roku życia (il. 2.2) można wnioskować, że Polacy dziennie spędzają w Internecie 6,44 godz. (wliczając w to wszystkie urządzenia), a w samych mediach społecznościowych niecałe 2 godz. dziennie (przy wykorzystaniu głównie komputerów stacjonarnych, laptopów oraz telefonów komórkowych i smartfonów (il. 2.3).

Z mediów społecznościowych korzysta 25,9 mln Polaków, co stanowi wzrost względem danych z ubiegłorocznego raportu o 2,5 mln czyli 10,5% (il. 2.5) i świadczy o dynamicznym rozwoju i wykorzystaniu tych platform w codziennym funkcjonowaniu. Z uzyskanych danych (por. il. 2.4) odnośnie do odbiorców zamieszczanych reklam z portali

---

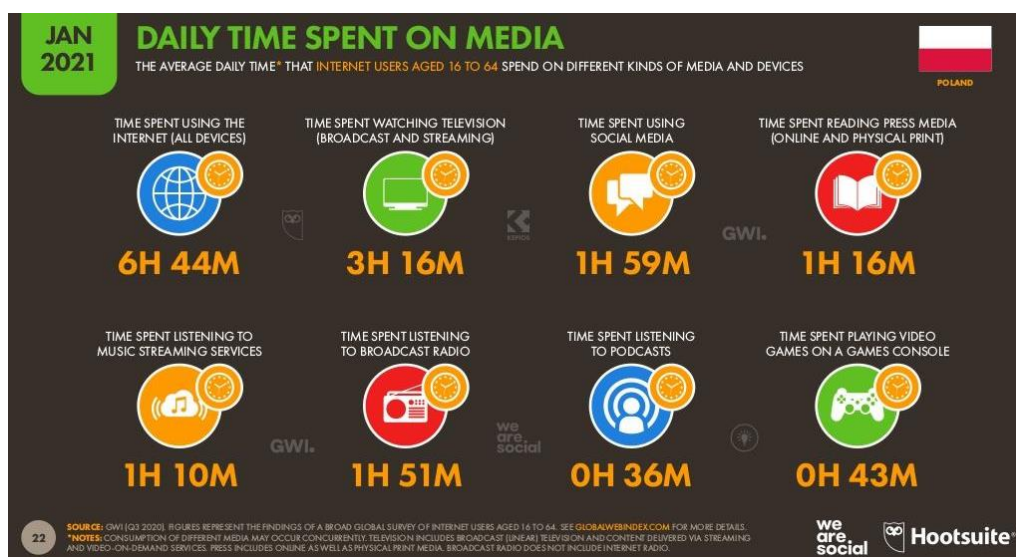
<sup>58</sup> Digital 2021: Poland..., op. cit., [dostęp: 18.02.2021].

<sup>59</sup> Zob.: A. Stawicka (2015), *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, Kancelaria Senatu, Biuro Analiz i Dokumentacji; [https://www.senat.gov.pl/gfx/senat/pl/senatopracowania/133/plik/ot-637\\_internet.pdf](https://www.senat.gov.pl/gfx/senat/pl/senatopracowania/133/plik/ot-637_internet.pdf) [dostęp: 18.02.2021]; Fundacja widzialni.org., *Wykluczenie cyfrowe*; <https://wcag20.widzialni.org/wykluczenie-cyfrowe,m,mg,150> [dostęp: 18.02.2021]; Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (2021), *Wykluczenie cyfrowe*; <https://frsi.org.pl/wykluczenie-cyfrowe/> [dostęp: 18.02.2021]; M. Dybala (2020), *COVID-19: Wykluczenie cyfrowe stało się faktem*; <https://epale.ec.europa.eu/pl/blog/covid-19-digital-exclusion-reality> [dostęp: 18.02.2021]; M. Kuc-Czarnecka (2020), *COVID-19 and digital deprivation in Poland*, „Oeconomia Copernicana”, Vol. 11, No. 3; <http://economic-research.pl/Journals/index.php/oc/article/view/1813/1704> [dostęp: 18.02.2021]; Federacja Konsumentów (2021), *Wykluczenie cyfrowe podczas pandemii: Dostęp oraz korzystanie z Internetu i komputera w wybranych grupach społecznych*; <http://www.federacja-konsumentow.org.pl/264,wykluczenie-cyfrowe-podczas-pandemii.html> [dostęp: 18.02.2021].

społecznościowych najchętniej korzystają osoby 18–44 lat z niewielką przewagą kobiet nad mężczyznami. Do tej grupy wiekowej należą również główni użytkownicy bibliotek akademickich (studenci, doktoranci i pracownicy naukowci). Z badań przeprowadzonych przez CBOS wynika, że 100% użytkowników Internetu w wieku 18–24 lat jest także zarejestrowanych w serwisie społecznościowym<sup>60</sup>, w grupie natomiast 25–34 – 86%, a w 35–44 – 68%.

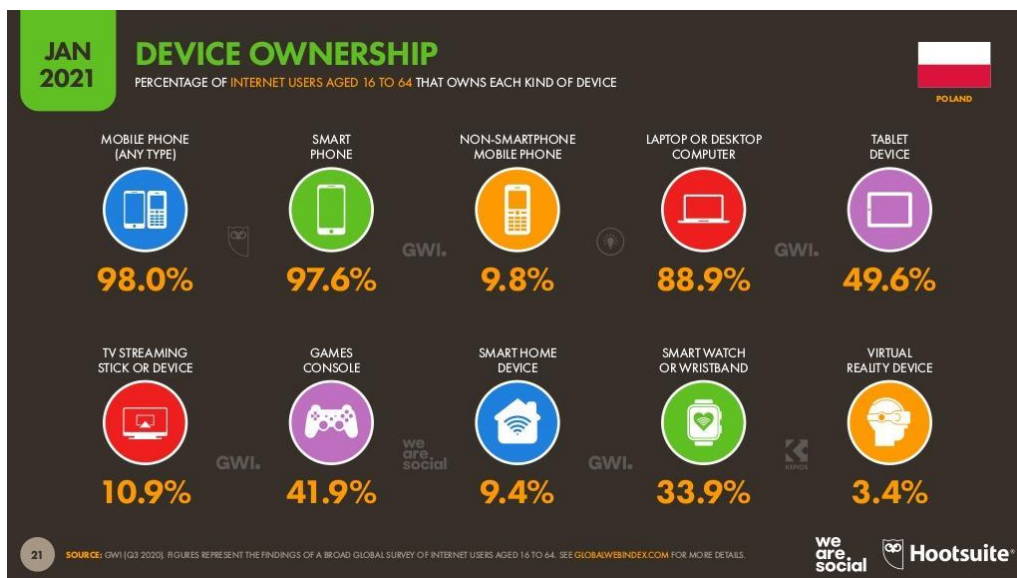


II. 2.1. Wykorzystanie Internetu i mediów społecznościowych w Polsce, Digital 2021: Poland..., op. cit., [dostęp: 18.02.2021]

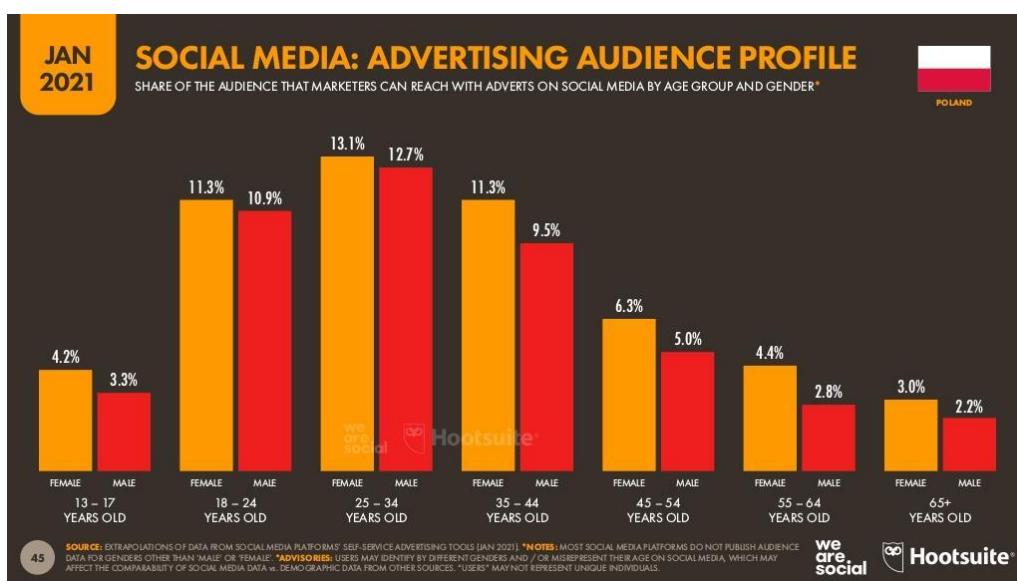


II. 2.2. Dzielne wykorzystanie mediów w Polsce, Digital 2021: Poland..., op. cit., [dostęp: 18.02.2021]

<sup>60</sup> M. Feliksiak (2018), *Korzystanie z Internetu. Komunikat z badań CBOS nr 62/2018*; [https://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2018/K\\_062\\_18.PDF](https://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2018/K_062_18.PDF) [dostęp: 18.02.2021].



II. 2.3. Wykorzystanie poszczególnych urządzeń, Digital 2021: Poland..., op. cit., [dostęp: 18.02.2021]

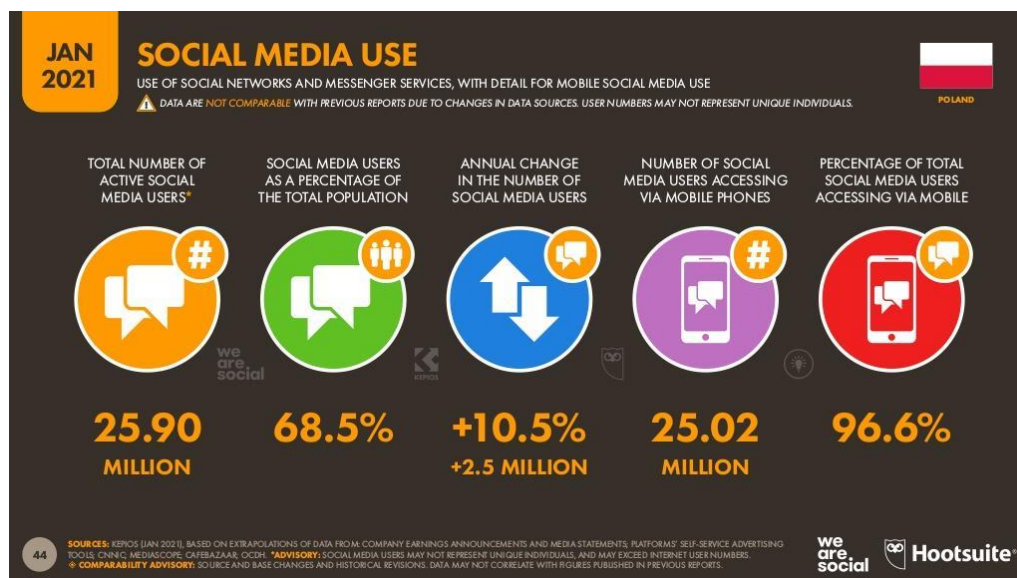


II. 2.4. Profil odbiorców reklam w mediach społecznościowych w Polsce, Digital 2021: Poland..., op. cit., [dostęp: 18.02.2021]

Zainteresowanie mediami społecznościowymi potwierdzono w raporcie zamieszczonym w *Przewodniku po Social Media w Polsce 2019/2020*<sup>61</sup>, który dzieli odbiorców na pokolenia Baby Boomers (wiek 55–73 lat), pokolenie X (wiek 40–54 lat), pokolenie Y

<sup>61</sup> IAB Polska (2020), *Przewodnik po social media w Polsce 2019/2020*; <https://www.iab.org.pl/wp-content/uploads/2020/01/IAB-Przewodnik-po-Social-Media-w-Polsce-2019-2020-1.pdf> [dostęp: 18.02.2021].

(wiek 30–39 lat), pokolenie Z (wiek 18–29 lat) i pokolenie Alfa (wiek 13–17 lat). Szczegółowo przedstawiono w nim zainteresowanie konkretnymi platformami społecznościowymi w Polsce oraz udział pokoleń wykorzystujących poszczególne media społecznościowe. Najwięcej czasu w social mediach spędzają osoby w wieku 18–39 lat, a ulubionymi platformami jest FB, YT i IG.

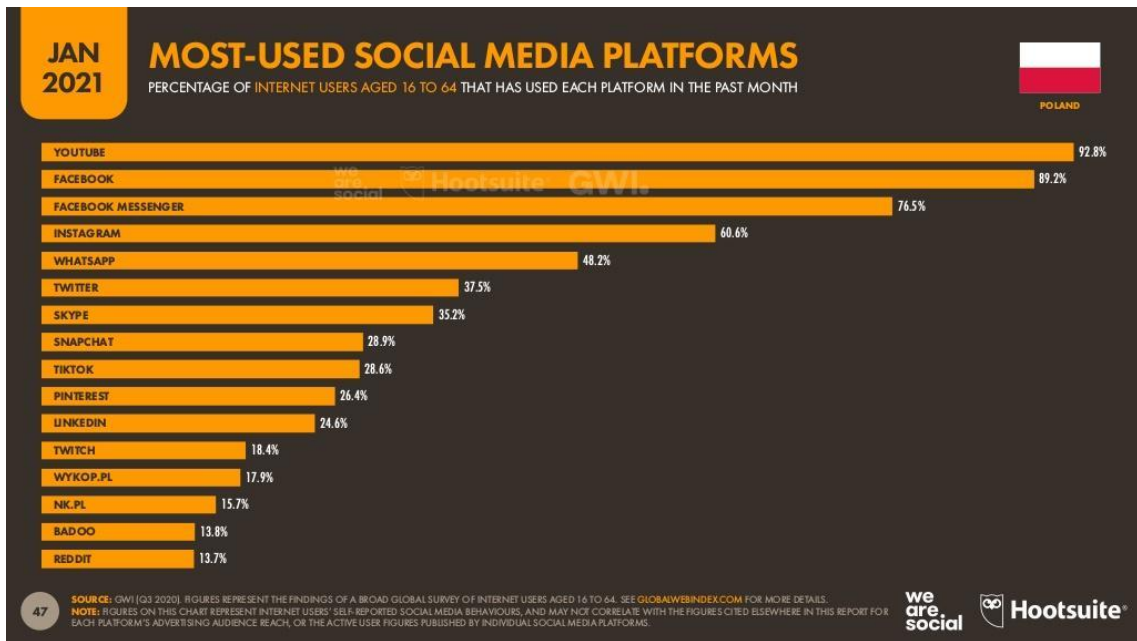


II. 2.5. Wykorzystanie mediów społecznościowych w Polsce, Digital 2021: Poland..., [dostęp: 18.02.2021]

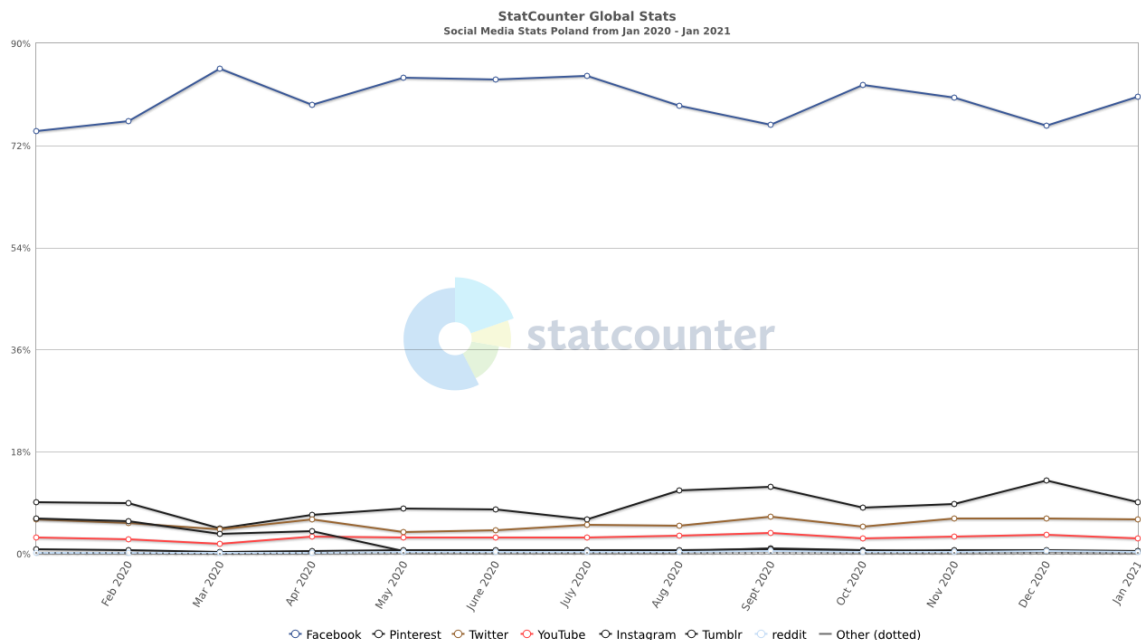
Obecność bibliotek akademickich w mediach społecznościowych wydaje się zatem niezwykle istotna. To właśnie tam można utrzymywać regularne kontakty z użytkownikami, docierać do potencjalnych klientów czy promować swoją działalność. Wśród najpopularniejszych platform społecznościowych w Polsce w grupie wiekowej 16–64 lat wymienić można YT, FB, IG i TT, a wśród komunikatorów Facebook Messenger, Whatsapp i Skype (il. 2.6, il. 2.7). Podobnie na świecie (il. 2.8), chociaż dużo mniejszą rolę odgrywa w nich jednak TT, a większą popularnością cieszą się platformy i aplikacje chińskie<sup>62</sup>. Oczywiście nie wszystkie platformy i komunikatory używane są przez biblioteki. Zagraniczne i polskie biblioteki akademickie w niewielkim stopniu korzystają w kontaktach z użytkownikami z takich komunikatorów i portali, jak: Whatsapp, Skype, Snapchat czy TikTok. Wynika to z oferowanych funkcjonalności oraz posiadanych zasobów ludzkich – obsługa każdego z mediów społecznościowych wymaga cza-

<sup>62</sup> Por. Digital 2021: Global..., op. cit., [dostęp: 18.02.2021].

su. Lepiej skupić się na jednej platformie i prowadzić ją należycie niż proponować wiele kont, a traktować je pobieżnie i powielać wszędzie te same treści.

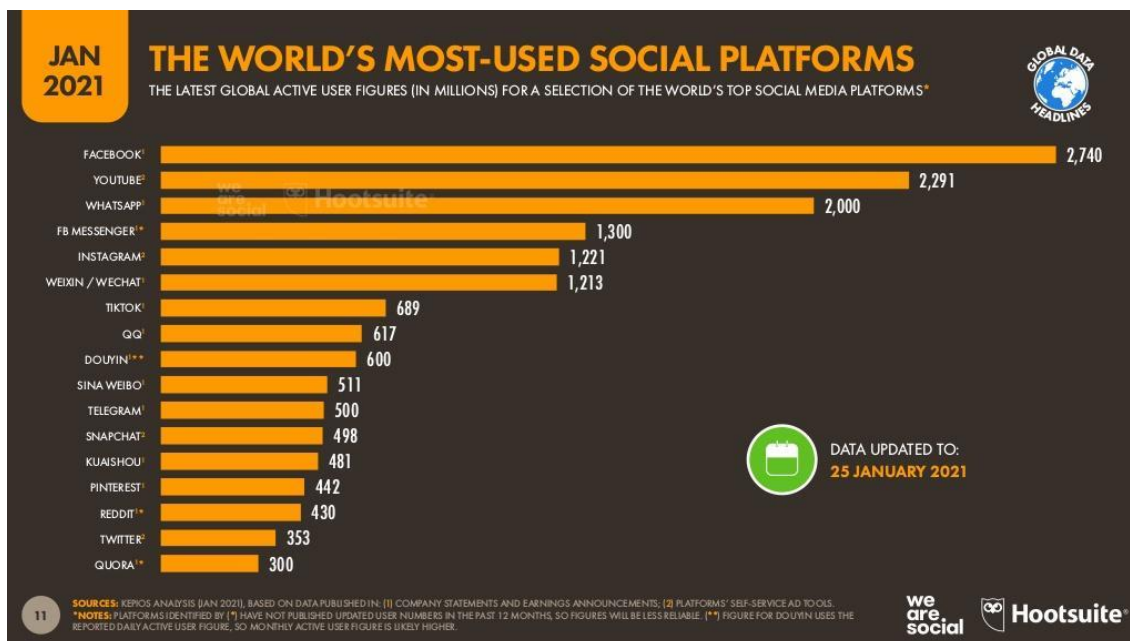


II. 2.6. Wykorzystanie mediów społecznościowych w Polsce z podziałem na platformy i komunikatory, Digital 2021: Poland..., op. cit., [dostęp: 18.02.2021]



II. 2.7. Udział w rynku mediów społecznościowych w Polsce według platform, Social Media Stats Poland Jan 2020–Jan 2021, StatCounter; <https://gs.statcounter.com/social-media-stats/all/poland> [dostęp: 18.02.2021]





II. 2.8. Wykorzystanie mediów społecznościowych na świecie z podziałem na platformy i komunikatory, Digital 2021: Poland..., op. cit., [dostęp: 18.02.2021]

## 2.2. Przegląd dostępnych kanałów komunikacji opartych na nowych technologiach w bibliotekach światowych i polskich

Elektroniczne usługi informacyjne stały się powszechnym uzupełnieniem komunikacji tradycyjnej w bibliotekach<sup>63</sup>. Mogą one przybierać dwie formy: asynchroniczną – np. usługa realizowana przy użyciu poczty elektronicznej, która charakteryzuje się bra-

<sup>63</sup> F.D. Barnhart, J.E. Pierce (2011), *Becoming Mobile: Reference in the Ubiquitous Library*, „Journal of Library Administration”, Vol. 51, No. 3, s. 279–290; *Konfigurerbar systembrygga mellan Jourhavande bibliotekarie och Fråga biblioteket: slutrapport* (2004), U.-G. Nilsson [projektledare]; [https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/18036/1/gupea\\_2077\\_18036\\_1.pdf](https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/18036/1/gupea_2077_18036_1.pdf) [dostęp: 1.02.2021]; M. Vijayakumar, J. Vijayakumar (2005), *Digital Reference Service: Libraries Online 24/7*; [https://www.researchgate.net/publication/28804374\\_Digital\\_reference\\_service\\_libraries\\_online\\_247](https://www.researchgate.net/publication/28804374_Digital_reference_service_libraries_online_247) [dostęp: 1.02.2021]; M.O. Oluwabiyi (2017), *Digital reference services: an overview*, „Journal of Information and Knowledge Management”, Vol. 8, No. 1, s. 66–75; A. Chandwani, R. Kewalramani, K. Mahavidyalaya, *An overview of Digital Reference Services*; <https://core.ac.uk/download/pdf/11886479.pdf> [dostęp: 1.02.2021].

kiem bezpośredniej komunikacji z bibliotekarzem i wydłużonym czasem odpowiedzi; oraz synchroniczną – bardziej zaawansowana forma usługi realizowana w czasie rzeczywistym (np. chat) często promowana logiem Ask a Librarian<sup>64</sup>.

Świadczenie usług informacyjnych za pomocą narzędzi sieciowych (takich jak: e-mail, WWW, chat itp.) jest w literaturze światowej różnie określane, a nazwy stosuje się często zamiennie. Można tu wyróżnić takie terminy dotyczące usług (reference service, information service) jak: digital, virtual, online, electronic, AskA, 24/7 oraz real-time, chat, live dla usług oferowanych w czasie rzeczywistym<sup>65</sup>. Do najczęściej cytowanych definicji wymienić należy: „Digital reference to mechanizm umożliwiający ludziom wysyłanie pytań i uzyskiwanie odpowiedzi bibliotekarzy za pomocą środków elektronicznych (e-mail, chat, formularze WWW), z wykluczeniem kontaktów osobistych i rozmów telefonicznych”<sup>66</sup> oraz „Virtual reference to usługa referencyjna inicjowana elektronicznie, w przypadku której klienci używają technologii do komunikowania się ze społeczeństwem bez fizycznej obecności personelu. Kanały komunikacyjne często używane w wirtualnych źródłach obejmują: chat, wideokonferencje, VoIP, wspólne przeglądanie, pocztę e-mail, komunikatory i SMS”<sup>67</sup>.

W Polsce używane są terminy: elektroniczne usługi informacyjne, usługi wirtualne, usługi online, e-usługi, w znaczeniu typu usług informacyjnych polegających na umożliwianiu dostępu do informacji za pośrednictwem bibliotekarza z wykorzystaniem poczty elektronicznej, WWW, chatu, wideo, telefonii komórkowej i innych narzędzi sieciowych<sup>68</sup>.

---

<sup>64</sup> L. Derfert-Wolf (2006), *Elektroniczne usługi informacyjne typu pytanie-odpowiedź – światowe trendy i doświadczenia bibliotek*, „Biuletyn EBIB”, nr 71(1); <http://www.ebib.info/2006/71/derfert.php> [dostęp: 18.02.2020].

<sup>65</sup> Ibidem.

<sup>66</sup> J. Janes (2002), *Live reference: Too much too fast?*, „Library Journal”, Vol. 48, s. 12–14.

<sup>67</sup> Reference and User Services Association (2017), *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* (2017); [http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/GuidelinesVirtualReference\\_2017.pdf](http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf) [dostęp: 25.02.2020].

<sup>68</sup> L. Derfert-Wolf (2006), op. cit., [dostęp: 18.02.2020].

Wykorzystywanie nowych technologii w bibliotekach jest naturalną ewolucją w odpowiedzi na otaczającą rzeczywistość<sup>69</sup>. Tylko dzięki byciu na bieżąco z ujawnianymi preferencjami biblioteki mogą dotrzeć do swych realnych i potencjalnych użytkowników. Warto zatem bliżej przyjrzeć się dostępnym formom kontaktu oferowanym przez technologie informatyczne w zakresie ich zastosowania w bibliotekach.

W rozdziale zaprezentowano między innymi ciekawe bądź wręcz wzorcowe wykorzystanie przez zagraniczne i polskie biblioteki uczelniane poszczególnych kanałów komunikacji.

### 2.2.1. E-mail i formularze na stronach WWW

W kontaktach międzyludzkich za pomocą Internetu istotną rolę odgrywa poczta elektroniczna (e-poczta, e-mail, potocznie mejl<sup>70</sup>). Jest ona równie chętnie używana zarówno do komunikacji prywatnej, jak i instytucjonalnej. Obecnie trudno wyobrazić sobie naukę, studia czy pracę bez jej użycia. To współczesny odpowiednik listów (rów-

---

<sup>69</sup> E. Lepkowska (2009), *Promocja, usługi i komunikacja w bibliotece naukowej: doświadczenia Biblioteki Głównej Politechniki Poznańskiej*, „Bibliotekarz”, nr 11, s. 9-12; J. Sadowska (2010), *Na marginesie zarządzania – zarządzanie talentami*, „Bibliotekarz”, nr 3, s. 10–13; L. Szczygłowska (2018), *Ewolucja bibliotek akademickich. Konteksty przemian i rozwoju współczesnych instytucji bibliotecznych*, „Zarządzanie Biblioteką”, nr 1; <https://czasopisma.bg.ug.edu.pl/index.php/ZB/article/view/3544/2895> [dostęp: 6.02.2021]; E. Piotrowska (2014), *Social media w wybranych bibliotekach arabskich*, „Zarządzanie Biblioteką”, nr 1, s. 107–117; Eadem (2016), *E-usługi w szwedzkich bibliotekach uniwersyteckich*, „Zarządzanie Biblioteką”, nr 1, s. 135–148; E. Stachowska-Musiał (2003), *Zawód bibliotekarza dziś i jutro*, „Poradnik Bibliotekarza” nr 12, s. 3-9; J. Kotulska (2008a), *Konwergencja jako konsekwencja rewolucji technologii informatycznych i jej wpływ na kształt współczesnych bibliotek*, „Bibliotekarz” nr 7/8, s. 8–11.

Opisane zagadnienia były również przedmiotem konferencji naukowych, np.: E. Madej (2014), *Biblioteka przyszłości – informacja, potrzeby, nowe technologie*, „Bibliotekarz” nr 9, s. 38, 39; M. Miller, M. Wornbard (2010), *Konferencja „Nowe trendy w technologii: biblioteki pomiędzy Web 2.0, siecią semantyczną i technikami wyszukiwawczymi”*, „Bibliotekarz” nr 1, s. 22–25; J. Schöpfel, J. Roche, G. Hubert (2015), *Co-working and innovation: New concepts for academic libraries and learning centres*. „New Library World”, Vol. 116, nr 1/2, s. 67, 78; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/NLW-06-2014-0072/full/pdf> [dostęp: 18.02.2020]; Y.Q. Liu, S. Briggs (2015), *A Library in the Palm of Your Hand: Mobile Services in Top 100 University Libraries*, „Information Technology and Libraries”, Vol. 34, No. 2, s. 133–146; P. Bradley (2014), *Social Media for Creative Libraries*, Facet Publishing, London.

<sup>70</sup> Rada Języka Polskiego – Opinie językowe – Mejl; [http://www.rjp.pan.pl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=284:mejl-&catid=44:porady-jzykowe&Itemid=58](http://www.rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=284:mejl-&catid=44:porady-jzykowe&Itemid=58) [dostęp: 18.02.2020].



niez oficjalnych, urzędowych), dzięki któremu za darmo można przysyłać wiadomości tekstowe oraz multimedialne<sup>71</sup>. Jednocześnie jest jedną ze starszych form kontaktu z wykorzystaniem Internetu, ale wciąż bardzo chętnie wykorzystywaną<sup>72</sup>.

E-mail został uruchomiony w 1965 r., a jego autorami byli Louis Pouzin, Glenda Schroeder i Pat Crisman. Początkowa usługa umożliwiała jedynie przysyłanie wiadomości między użytkownikami tego samego komputera, adres poczty elektronicznej jeszcze nie istniał. To, co obecnie utożsamiamy z pocztą elektroniczną, czyli możliwość przysyłania wiadomości między różnymi komputerami, pojawiło się sześć lat później – twórcą tej usługi był Ray Tomlinson. To właśnie on wprowadził znak @ do rozdzielania nazwy użytkownika od nazwy komputera, a później nazwy domeny internetowej. Obecnie dostawcy usług internetowych powszechnie oferują dostęp do poczty elektronicznej za pośrednictwem przeglądarek internetowych<sup>73</sup>.

W tym miejscu należy również wspomnieć o formularzach WWW, których działanie jest ściśle związane z pocztą e-mail. Ten typ kontaktu pojawił się w latach 80. XX w., a największy rozwój i skala wykorzystania przypadły na lata 90. Jednym z pierwszych serwisów stosujących ten rodzaj komunikacji był Electronic Access to Reference Service uruchomiony w 1984 r. przez University of Maryland Health Services Library w Baltimore. Następne bardziej rozpoznawalne systemy międzynarodowe to AskERIC z 1992 r. i Internet Public Library z 1995 r.<sup>74</sup>. Oba kanały kontaktu zaliczają się do asynchronicznej grupy kontaktów. Jest to zarówno wada, jak i zaleta. Na uzyskanie od-

---

<sup>71</sup> Por. J. Rodriguez (2013), *Nowoczesny e-mailin marketingowy*, Helion, Gliwice; P. Krupa, M. Ossowski (2013), *E-m@il marketing*, Helion, Gliwice.

<sup>72</sup> S.M. Braxton, M. Brunsdale (2004), *E-mail reference as a substitute for library receptionist*, „The Reference Librarian”, Vol. 85, s. 19–31; [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v41n85\\_02](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v41n85_02) [dostęp: 18.02.2020].

<sup>73</sup> T. Van Vleck (2001), *The History of Electronic Mail*; <http://www.multicians.org/thvv/mail-history.html> [dostęp: 18.02.2020]; H. Tschabitscher (2020), *The First Email Message*; <https://www.lifewire.com/first-email-message-1164184> [dostęp: 18.01.2021]; J. Gozdek (2012), *Poznaj historię e-maila i znaku @* *The First Email Message*; <https://www.chip.pl/2012/10/poznaj-historie-e-maila-i-znaku/> [dostęp: 18.01.2021].

<sup>74</sup> J.B. Hill, Ch. Madarash-Hill, N.P.T. Bich (2003), *Digital reference evaluation: assessing the past to plan for the future*, „In Electronic Journal of Academic and Special Librarianship”; [http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v04n03/Hill\\_j01.htm](http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v04n03/Hill_j01.htm) [dostęp: 18.02.2020]; A.S. Kasowitz (2001), *Trends and issues in digital reference services*; <https://eric.ed.gov/?q=Trends+and+issues+in+digital+reference+services.+&id=ED457869> [dostęp: 18.02.2020]; J.M. Wasik (1999), *Building and maintaining digital reference services*; <https://eric.ed.gov/?q=Building+and+maintaining+digital+reference+services&id=ED427794> [dostęp: 18.02.2020]; A. Sidorczuk, A. Gogiel-Kuźmicka (2012), op. cit., [dostęp: 28.01.2021].

powiedzi trzeba czekać, nie można uściślić zapytania, czy przeprowadzić wywiadu z użytkownikiem. Pytanie jednak można zadać w dowolnym miejscu i czasie, nawet po zamknięciu biblioteki. Ekspert udzielający odpowiedzi nie działa pod presją czasu, jest zatem w stanie podać dokładniejszą i bardziej spójną odpowiedź. Sam proces jest prosty. Pytania wpływają w postaci mejla lub są wypełnieniem danych w interfejsie formularza na stronie WWW (który oprócz opisu problemu umożliwia przesłanie dodatkowych informacji o użytkowniku) na zbiorcze konto biblioteki (np. informatorium). Po zapoznaniu się z pytaniem bibliotekarz odpowiada na nie lub kieruje dalej do eksperta. Często na stronach WWW biblioteki podawane są kontakty e-mailowe do osób lub działów, gdzie można kierować bezpośrednio pytania dotyczące poszczególnych zadań czy procesów bibliotecznych<sup>75</sup>.

Obecnie każda biblioteka uczelniana ma przynajmniej jeden adres e-mailowy, na który można przysyłać wiadomości. Często podanych jest więcej adresów, które odsyłają bezpośrednio do wybranych działów czy sekcji lub konkretnych pracowników biblioteki (il. 2.9) – tak jest np. w YUL<sup>76</sup>. Biblioteki chętnie korzystają z przygotowanych formularzy<sup>77</sup>, m.in. w BUB (il. 2.10)<sup>78</sup> i w UCL (il. 2.11)<sup>79</sup>. W obu przypadkach należy podać

---

<sup>75</sup> Por. C.A. Powell, P.S. Bradigan (2001), *E-Mail Reference Services: Characteristics and Effects on Overall Reference Services at an Academic Health Sciences Library*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 41, No. 2, s. 170–178; <https://www.jstor.org/stable/41241078> [dostęp: 27.01.2021]; A. Bristow (1992), *Academic reference service over electronic mail*, „ACRL College & Research Libraries News”, Vol. 53, No. 10; <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/20411/24726> [dostęp: 27.01.2021]; L. Bushallow-Wilbur, G. DeVinney, F. Whitcomb (1996), *Electronic Mail Reference Service: A Study*, „RQ”, Vol. 35, No. 3, s. 359–363, 366–371; [https://www.jstor.org/stable/20862930?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/20862930?seq=1#metadata_info_tab_contents) [dostęp: 27.01.2021].

<sup>76</sup> Yale University Library, Subject Specialist; <https://web.library.yale.edu/subject-specialists> [dostęp: 27.01.2021].

<sup>77</sup> Zob.: Durham University Library, E-mail Us; <https://dulib.libanswers.com/index.php> [dostęp: 27.01.2021]; University at Buffalo Libraries, Ask a Librarian – By Email; <https://library.buffalo.edu/askalibrarian/email/> [dostęp: 27.01.2021]; New York University Libraries, Email Us; <https://s3.amazonaws.com/libraryh3lp.com/us/forms/65/nyu-email-us-form.html> [dostęp: 27.01.2021]; Université de Genève Bibliothèque, Formulaire de contact; <https://www.unige.ch/dis/presentation/contact/formulaire/> [dostęp: 27.01.2021]; Central Library of Charles University, Contact Form; <https://library.cuni.cz/contact-form/> [dostęp: 27.01.2021]; Kiel University Library, Ask Us; <https://www.ub.uni-kiel.de/en/contact/ask-us> [dostęp: 27.01.2021]; Università di Firenze Biblioteca, Sistema Bibliotecario di Ateneo, Question form; [https://unifi.libanswers.com/form.php?queue\\_id=2307](https://unifi.libanswers.com/form.php?queue_id=2307) [dostęp: 27.01.2021]; Biblioteka Uniwersytetu Opolskiego, Zapytaj bibliotekarza; <http://bg.uni.opole.pl/zapytaj-bibliotekarza/> [dostęp: 27.01.2021];

podstawowe dane, takie jak: e-mail czy imię i nazwisko, oraz opisać problem lub zadać pytanie. Formularz włoskiej biblioteki umożliwia wybranie z rozwijalnej listy tematu, co automatycznie prowadzi do wyboru działu lub osoby, która odpowie na e-mail. Ponadto formularz jest w dwóch językach – włoskim i angielskim, co ułatwia proces komunikacji, np. jeżeli jest się studentem zagranicznym nieznanym dobrze języka włoskiego. Formularz biblioteki z Chicago dzięki użyciu czerwonych gwiazdek zaznacza, które pola należy koniecznie uzupełnić. Jednym z nich jest afiliacja, czyli w tym kontekście przynależność do konkretnej grupy użytkowników biblioteki. Taka wiedza ułatwia dobór odpowiedniego stylu języka odpowiedzi oraz może być pomocna na przykład w określeniu dostępu do licencjonowanych zasobów elektronicznych. Do przesyłanej wiadomości użytkownik może dodać również pliki ułatwiające przedstawienie problemu (np. zrzut ekranu).

Subject	Contact	Telephone	
African American Studies	Kessenides, James	(203) 432-5165	<a href="mailto:james.kessenides@yale.edu">james.kessenides@yale.edu</a>
African Studies	Dougherty, Roberta	(203) 432-1373	<a href="mailto:roberta.dougherty@yale.edu">roberta.dougherty@yale.edu</a>
American Studies	Kessenides, James	(203) 432-5165	<a href="mailto:james.kessenides@yale.edu">james.kessenides@yale.edu</a>
Anthropology	Snow, Jennifer	(203) 432-5132	<a href="mailto:jennifer.snow@yale.edu">jennifer.snow@yale.edu</a>
Applied Mathematics	Shimo, Andrew	(203) 432-7460	<a href="mailto:andvshimo@yale.edu">andvshimo@yale.edu</a>
Applied Physics	Shimo, Andrew	(203) 432-7460	<a href="mailto:andvshimo@yale.edu">andvshimo@yale.edu</a>
Arabic and Islamic Studies	Dougherty, Roberta	(203) 432-1373	<a href="mailto:roberta.dougherty@yale.edu">roberta.dougherty@yale.edu</a>
Arabic Language and Literature	Dougherty, Roberta	(203) 432-1373	<a href="mailto:roberta.dougherty@yale.edu">roberta.dougherty@yale.edu</a>
Archaeological Studies	Snow, Jennifer	(203) 432-5132	<a href="mailto:jennifer.snow@yale.edu">jennifer.snow@yale.edu</a>
Architecture	Cobwell, Tess	(203) 432-2641	<a href="mailto:tess.cobwell@yale.edu">tess.cobwell@yale.edu</a>
Art	Cobwell, Tess	(203) 432-2641	<a href="mailto:tess.cobwell@yale.edu">tess.cobwell@yale.edu</a>
Arts of the Book Collection	Gonzalez-Palacios, Mar	(203) 432-4439	<a href="mailto:mar.gonzalezpalacios@yale.edu">mar.gonzalezpalacios@yale.edu</a>
Astronomy	Bohemier, Kaveigh	(203) 432-9519	<a href="mailto:kaveigh.bohemier@yale.edu">kaveigh.bohemier@yale.edu</a>
Astronomy and Physics	Bohemier, Kaveigh	(203) 432-9519	<a href="mailto:kaveigh.bohemier@yale.edu">kaveigh.bohemier@yale.edu</a>
Astrophysics	Bohemier, Kaveigh	(203) 432-9519	<a href="mailto:kaveigh.bohemier@yale.edu">kaveigh.bohemier@yale.edu</a>
Biological and Biomedical Sciences	Bronars, Lori	(203) 432-6213	<a href="mailto:lori.bronars@yale.edu">lori.bronars@yale.edu</a>
Biological and Biomedical Sciences	Library, Medical Liaisons	(203) 785-5354	<a href="mailto:AskYaleMedicalLibrary@yale.edu">AskYaleMedicalLibrary@yale.edu</a>
Biology	Bronars, Lori	(203) 432-6213	<a href="mailto:lori.bronars@yale.edu">lori.bronars@yale.edu</a>
Biomedical Engineering	Shimo, Andrew	(203) 432-7460	<a href="mailto:andvshimo@yale.edu">andvshimo@yale.edu</a>

## II. 2.9. YUL – Lista specjalistów tematycznych; <https://web.library.yale.edu/subject-specialists>

[dostęp: 27.01.2021]

Centrum Informacji Naukowej i Biblioteka Akademicka Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach i Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach (CINiBA), Zapytaj bibliotekarza; <https://www.ciniba.edu.pl/zapytaj-bibliotekarza-n> [dostęp: 27.01.2021; Copenhagen University Library, Ask the Library; <https://kub.ku.dk/english/ask-the-library/> [dostęp: 27.01.2021].

<sup>78</sup> Biblioteca Universitaria di Bologna, Help desk; <https://bub.unibo.it/it/servizi/helpdesk> [dostęp: 27.01.2021].

<sup>79</sup> The University of Chicago Library, Ask a Librarian, Contact Form. <https://www.lib.uchicago.edu/research/help/ask-librarian/ask-contact/> [dostęp: 27.01.2021].

ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DI BOLOGNA

HOME SCOPRI LA BUB COLLEZIONI E CATALOGHI BUB DIGITALE **SERVIZI** VISITA IL PALAZZO

HOME / SERVIZI /

## Help Desk

Come possiamo aiutarti? / How can we help you?

Nome / Firstname

Cognome / Surname

E-Mail

Aree di interesse / Topic

Testo del messaggio / Text

captcha  
Il seguente controllo serve per prevenire registrazioni automatiche. Seleziona il check:

Non sono un robot

Accettazione termini informativa sulla privacy

[Informazioni sul trattamento dei dati personali \[pdf\]](#)

Il. 2.10. BUB – Formularz kontaktowy; <https://bub.unibo.it/it/servizi/helpdesk> [dostęp: 27.01.2021]

Library

Ask a Librarian View Hours Support the Library My Library Account

Search Borrow & Request Research & Teaching Collections & Exhibits Remote & On-Site Services Libraries About

Research & Teaching

Research Help & Tools  
Ask a Librarian  
Subject Specialists  
Subject Guides  
Help Guides  
Citation Management  
Workshops & Events  
Finding Census Data

Teaching & Learning  
Course Reserves Setup  
Instruction for Courses  
Tours & Other Programs

Center for Digital Scholarship  
About Us  
Our Services  
Dissemination Office  
Contact the Center for Digital Scholarship  
Request Help with a Digital Scholarship Project

### Ask a Librarian: Contact Form

Your Information

Email

Name

Affiliation

Department / Division

Your Question / Comment

Question

More Detail/Explanation

Receive an email confirmation of your submission.

Fields marked with \* are required.

Il. 2.11. UCL – Formularz kontaktowy; <https://www.lib.uchicago.edu/research/help/ask-librarian/ask-contact/> [dostęp: 27.01.2021]

W Polsce również wykorzystywane są formularze kontaktowe. Na przykład w BG UG<sup>80</sup> po kliknięciu na stronie głównej w ikonę znaku zapytania użytkownik zostaje przekierowany na podstronę z prostym formularzem (il. 2.12). Inne ciekawe rozwiąza-

<sup>80</sup> Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego, Masz pytanie? Napisz do BUG; <https://www.bg.ug.edu.pl/wysluj-pytanie> [dostęp: 27.01.2021].

nie oferuje BU UMK<sup>81</sup> – po kliknięciu w napis: „zadaj pytanie” otwiera się chat (il. 2.13). Jeżeli biblioteka w tym momencie jest zamknięta i żaden bibliotekarz nie może odpowiedzieć w czasie rzeczywistym, to wyświetla się formularz, na którym można zadać pytanie skierowane do wybranego oddziału, z którym użytkownik chciałby się skontaktować.

The screenshot shows the contact form on the Biblioteka Uniwersytecka Gdańskie website. The form is titled "Masz pytanie? Napisz do BUG." and includes the following fields: "Wyslij e-mail", "Pole wymagane", "Nazwa\*", "E-mail\*", "Temat\*", and "Wiadomość\*". There is also a "Wyslij kopie do siebie (opcjonalnie)" checkbox and a "Captcha\*" section with a "Nie jestem robotem" checkbox and a CAPTCHA image. A "Wyślij list" button is at the bottom. The footer contains contact information for the library and a list of departments: Wydział Biologii, Wydział Chemii, Wydział Ekonomiczny, Wydział Historyczny, Wydział Matematyki, Fizyki i Informatyki, Wydział Nauk Społecznych, Wydział Oceanografii i Geografii, Wydział Prawa i Administracji, Wydział Zarządzania, Międzywydziałowy Wydział Biotechnologii, Biblioteka Uniwersytecka Gdańskie, Centrum Językowe Obcych, and Centrum Wychowania Fizycznego i Sportu.

II. 2.12. BG UG – Formularz kontaktowy; <https://www.bg.ug.edu.pl/wyslij-pytanie> [dostęp: 27.01.2021]

The screenshot shows the contact form on the UMK BU website. The form is titled "Zostaw swoją wiadomość" and includes the following fields: "Twój adres email:", "Twoja nazwa:" (with "Uzytkownik" as a suggestion), "Wybierz Oddział:" (with "Czasopisma" as a selection), "Opis Oddziału:" (with "Oddział Czasopism" as a suggestion), and "Wiadomość:". There is a "Wyślij" button at the bottom. The background shows a banner for "BIBLIOTEKI OTWARTE W PEŁNYM ZAKRESIE DZIAŁANIA".

II. 2.13. BU UMK – Formularz kontaktowy; <https://www.bu.umk.pl/> [dostęp: 27.01.2021]

<sup>81</sup> Biblioteka Uniwersytecka w Toruniu, Formularz kontaktowy na stronie WWW; <https://www.bu.umk.pl/> [dostęp: 27.01.2021].

W komunikacji na linii biblioteka–użytkownik poczta elektroniczna używana jest często w celu przypomnienia lub monitu. Dzięki prostemu programowi komputerowemu na podstawie danych z systemu bibliotecznego zostają generowane i automatycznie wysyłane e-maile z przypomnieniem o zbliżającym się terminie zwrotu. Tak samo drogą elektroniczną wysyła się monity. Chociaż dostarczanie ich pocztą tradycyjną z potwierdzeniem odbioru wciąż jest najczęściej wykorzystywaną formą kontaktu – niezawodną, o dobrze umocowanej podstawie prawnej, bardzo czasochłonną jednak i kosztowną (w ciągu roku to kilkaset czy kilka tysięcy monitów), jak jest praktykowane w dużych bibliotekach akademickich.

W 2013 roku w BUAM uruchomiono Libsmart Remainder. To program autorski służący do zautomatyzowania wysyłania mailowych przypomnień i ponagień. Za pomocą tego systemu przesyłana zostaje informacja o dacie zwrotu wypożyczonych pozycji najpierw na siedem dni, a później na trzy dni przed oczekiwanym zwrotem, a następnie siedem, 14 i 21 dni po jej przekroczeniu – wszystkie wysyłki zostają odnotowane w bazie danych. Dzięki programowi przychodzą także informacje o problemach technicznych i zakłóceniach w migracji danych umożliwiające szybszą reakcję i uniknięcie następstw związanych z niedostarczeniem wiadomości. Ponadto w przypadku grup czytelników, którzy nie podali swojego adresu e-mail można generować monity papierowe. Po przesłaniu ostatniego monitu program wysyła wiadomość do systemu bibliotecznego, w którym automatycznie blokuje się konto biblioteczne użytkownika i skutecznie uniemożliwia mu korzystanie z zasobów drukowanych i elektronicznych biblioteki do momentu opłacenia zobowiązania. W regulaminie biblioteki zaznaczono, że jeżeli użytkownik podaje adres e-mail, to poczta elektroniczna jest jedyną formą dostarczania monitów. Przy użyciu programu Libsmart Remainder wysyłanych jest dziennie ok. 600 e-maili, a to pozwala bibliotekarzom realizować inne zajęcia. Wysyłanie informacji o zaległościach w momencie ich powstania, a nie – jak często się to odbywa – kilka razy w roku umożliwia uniknięcie narastania wysokich opłat i buduje wizerunek biblioteki aktywnej, przyjaznej, która na bieżąco kontaktuje się ze swymi użytkownikami<sup>82</sup>.

---

<sup>82</sup> P. Karwański, H. Wesółowska-Mis (2015), *Wpływ informatyzacji Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu na zmiany organizacyjne i rozwój usług bibliotecznych*, „Biblioteka”, 28 (19), s. 174.

## 2.2.2. RSS i Newslettery

Problem przesyłu informacji w dzisiejszych czasach był już wielokrotnie podejmowany<sup>83</sup>. Ze wszystkich stron człowiek jest bombardowany informacjami, których nie jest w stanie poprawnie przyswoić, w efekcie czego powstaje szum informacyjny<sup>84</sup>. Świetnie widać to na przykładzie Internetu zapewniającego praktycznie nieograniczony dostęp do informacji i wiedzy. Przydatnym sposobem radzenia sobie z zalewem informacji w sieci jest RSS oraz newslettery, które umożliwiają filtrację danych i otrzymywanie tego, czym użytkownik jest rzeczywiście zainteresowany.

### 2.2.2.1. RSS

Rozwinięta forma akronimu RSS to najczęściej: Really Simple Syndication – naprawdę prosta dystrybucja technologia umożliwiająca zasubskrybowanie wybranych przez

---

<sup>83</sup> W. Czerski (2020), *Przeciążenie informacyjne wyzwaniem dla edukacji doby cyfrowej*, „Przegląd Pedagogiczny”, nr 2, s. 74–84; T. Goban-Klas, P. Sienkiewicz (1999), *Spoleczeństwo informacyjne: Szanse, zagrożenia, wyzwania*, Wydawnictwo Fundacja Postępu Telekomunikacji, Kraków, s. 112–113; W. Babik (2014), *O konsumpcji informacji w e-społeczeństwie z punktu widzenia ekologii informacji*, [w:] *Ekologia informacji w e-społeczeństwie*, B. Taraszkiewicz (red.), Wydawnictwo SBP, Słupsk, s. 7–25; D. Jelonek (2011), *Problem przeladowania informacyjnego w społeczeństwie informacyjnym*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług”, nr 67, s. 45–52; J. Wiczorkowski, M. Dałek (2013), *Problem przeciążenia informacyjnego a integracja systemów informatycznych*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług”, nr 104, s. 439–448; K. Borawska-Kolbarczyk (2014), *Pokolenie sieci w obliczu zalewu informacyjnego – problemy i próby rozwiązań edukacyjnych*, „PTINT Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” t. 22, nr 1, s. 47–56; M. Szykiewicz (2014), *Metafora smogu informacyjnego a procesy informacyjne*, „Studia Metodologiczne”, nr 32, s. 65–77; J. Woźniak-Kaspepek (2018), *Przeciążenie informacyjne – wprowadzenie do tematu*, „Fides. Biuletyn Bibliotek Kościelnych”, nr 47, s. 7–92; T. He (2020), *Badanie wstępne nad przeciążeniem informacyjnym w wyniku wyszukiwania informacji oraz śledzenia informacji*, „Marketing Instytucji Naukowych i Badawczych”, 38(4), s. 1–20; J. Jacob (1984), *Perspectives on Information Overload*. “Journal of Consumer Research”. Vol. 10, No. 4, s. 432–435; R. Smith (2010), *Strategies for coping with information overload: You need a machine to help you*, “BMJ: British Medical Journal”, Vol. 341, No. 7786, s. 1281–1282; N. Malhotra (1984), *Reflections on the Information Overload Paradigm in Consumer Decision Making*, “Journal of Consumer Research”, Vol. 10, No. 4, s. 436–440; D. Bawden, C. Holtham, N. Courtney (1999), *Perspectives on information overload*, “Aslib Proceedings”, Vol. 51, No. 8, s. 249–255.

<sup>84</sup> Szum informacyjny [w:] *Słownik Języka Polskiego PWN*, L. Drabik (red.); <https://sjp.pwn.pl/sjp/szum-informacyjny;3067966.html> [dostęp: 27.01.2021].

użytkownika źródeł informacji, czyli oznaczenie rodzaju wiadomości, jakie chce otrzymywać. Dzięki kanałom RSS można uzyskać dostęp do praktycznie każdego aspektu życia opisanego w Internecie. Za ich pomocą można znaleźć nie tylko podstawowe informacje dotyczące pracy, nauki, medycyny, hobby (np. z zakresu filmoznawstwa czy wędkarstwa), lecz także najświeższe wiadomości. Na technologii RSS oparty jest również podcasting oraz vodcasting, czyli zamieszczane w Internecie nagrania audio lub wideo. Korzystanie z RSS jest proste – wystarczy na stronie internetowej znaleźć odnośnik lub przycisk wskazujący źródło i go uruchomić. Wykorzystanie RSS jest również korzystne dla osób publikujących treści. Wiadomości nie są traktowane jak spam i trafiają do tych odbiorców, którzy rzeczywiście są zainteresowani danym zagadnieniem<sup>85</sup>.

Przykładami wykorzystania w komunikacji z użytkownikami bibliotek kanałów RSS mogą być BLUO<sup>86</sup> czy BUvA<sup>87</sup>. Tym sposobem czytelnicy uzyskują informacje o nowościach czy wydarzeniach odbywających się w bibliotece. Dostęp do kanałów RSS uzyskać można za pośrednictwem odpowiedniej podstrony lub przez kliknięcie właściwej ikony na stronie WWW biblioteki<sup>88</sup>.

Z podobnych narzędzi korzystają polskie biblioteki uczelniane, jest to jednak zjawisko rzadsze<sup>89</sup>. Między innymi BPK<sup>90</sup> oraz BGiCIN UPP<sup>91</sup>, na swoich internetowych

---

<sup>85</sup> S. Holzner (2007), *Sekrety RSS*, Helion, Gliwice, s. 15–24; L. Derfert-Wolf (2007), *Blogi i RSS dla bibliotekarzy i bibliotek*, „Biuletyn EBIB”, 88(7); <http://www.ebib.pl/2007/88/a.php?derfert> [dostęp: 29.01.2021]; A. Sidorczuk, A. Gogiel-Kuźmicka (2012), op. cit., [dostęp: 28.01.2021].

<sup>86</sup> Bodleian Library University of Oxford, RSS; <https://www.bodleian.ox.ac.uk/bodley/news/rss.xml> [dostęp: 27.01.2021].

<sup>87</sup> University of Amsterdam Library, RSS; <http://uba.uva.nl/en/news/rss.html> [dostęp: 27.01.2021].

<sup>88</sup> Zob.: Biblioteka Uniwersytecka w Warszawskie, RSS; <https://www.buw.uw.edu.pl/feed/> [dostęp: 27.01.2021]; BRAC University Library, RSS; <http://library.bracu.ac.bd/latest-news-rss> [dostęp: 27.01.2021]; University of Cyprus Library, RSS; <http://library.ucy.ac.cy/en/feed/announcements> [dostęp: 27.01.2021]; Cornell University Library, RSS; <https://www.library.cornell.edu/about/news/rss> [dostęp: 27.01.2021]; Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació de la Universitat de Barcelona, RSS; <http://crai.ub.edu/noticies/rss.xml> [dostęp: 27.01.2021]; BU Lyon 1, Université de Lyon, RSS <http://feeds.feedburner.com/BUlyon1> [dostęp: 27.01.2021]; *Central Library of Charles University*, RSS; <http://library.cuni.cz/feed/> [dostęp: 27.01.2021]; Ludwig-Maximilians Universität München, University Library, RSS; <https://www.en.ub.uni-muenchen.de/funktionen/rss/index.html> [dostęp: 27.01.2021]; The University of Adelaide Library, RSS; <https://www.adelaide.edu.au/library/news/list> [dostęp: 27.01.2021].

<sup>89</sup> Por. A. Ostrowska (2009), *Usługi zdalne w polskich bibliotekach uniwersyteckich*, „Toruńskie Studia Bibliologiczne”, nr 2, s. 123–133; <http://www.home.umk.pl/~tsb/sites/default/files/numer3/ostrowska.pdf> [dostęp: 27.01.2021].



stronach głównych udostępniają przyciski z hiperłączami odsyłającymi do kanałów RSS. Na przykład w BPK ikona graficzna znajduje się na górnym pasku, a w bibliotece BGiCIN UPP zastosowano słowny zapis umieszczony pod „Katalogiem biblioteki”.

### 2.2.2.2. Newsletter

Podobnie jak RSS funkcjonują newslettery, czyli elektroniczne biuletyny znajdujące się na stronach internetowych. Użytkownik po wyrażeniu zgody otrzymuje stosowną korespondencję. To on dobrowolnie inicjuje stały kontakt z dystrybutorem treści. Nie ma więc mowy o niechcianym spamie lub otrzymywaniu zbędnych informacji. Newsletter umożliwia utworzenie bazy adresatów zainteresowanych danym zagadnieniem lub instytucją chcących otrzymywać wiadomości o określonej tematyce. Funkcjonuje na zasadzie biuletynu i jego prenumeratorów, co stwarza możliwość zbudowania stałego kontaktu z czytelnikami.

Z Newsletterów wciąż korzystają niektóre biblioteki uczelniane<sup>92</sup> – zaczyna przychodzić po wypełnieniu formularza, który może być krótki, tak jak np. w HelUniLib (il. 2.14), lub bardziej rozbudowany jak w NYUL (il. 2.15)<sup>93</sup>, gdzie można sprofilować otrzymywane treści zgodnie z indywidualnymi zainteresowaniami. Możliwość tę uzyskuje się dzięki podaniu w formularzu odpowiednich informacji, np.: kim jesteś, z których bibliotek korzystasz oraz jakimi obszarami się interesujesz. Taka selekcja świadczy o podjętych przez bibliotekę staraniach, aby użytkownik otrzymywał jedynie to, co rzeczywiście mieści się w polu jego zainteresowań, a poza tym zmniejsza ryzyko niechcianego spamu.


---

<sup>90</sup> Biblioteki Politechniki Krakowskiej; <https://www.biblos.pk.edu.pl/> [dostęp: 27.01.2021].

<sup>91</sup> Biblioteka Główna i Centrum Informacji Naukowej Uniwersytetu Przyrodniczego w Poznaniu; <https://bg.up.poznan.pl/> [dostęp: 27.01.2021].

<sup>92</sup> Zob.: University of Arizona Library, Newsletter; <https://new.library.arizona.edu/newsletter> [dostęp: 27.01.2021]; Duke University Library, Newsletter; <https://library.duke.edu/about/newsletter> [dostęp: 27.01.2021]; University of Victoria Libraries, Newsletter; <https://www.uvic.ca/library/about/home/newsletter/index.php> [dostęp: 27.01.2021]; Abilene Christian University, Library, Newsletter; <https://cdn01.acu.edu/library/about-us/library-newsletter.html> [dostęp: 27.01.2021]; Marx Library University of South Alabama, Newsletter; <https://www.southalabama.edu/departments/library/> [dostęp: 27.01.2021].

<sup>93</sup> New York University Libraries, Newsletter; <https://nyu.us12.list-manage.com/subscribe?u=01492b8c945417e36af5bc919&id=05c91c68ff> [dostęp: 27.01.2021].

  
**HELSINGIN YLIOPISTO**  
**HELSINGIN YLIOPISTON KIRJASTO**

I want to subscribe to Helsinki University  
 Library's Newsletter HULibNews

Please fill in your details to subscribe to newsletter.  
 My email address: \*


I am:

Select your option

I'm especially interested in the library services:

at City Center Campus and in the Kaisa house  
 at Kumpula campus  
 at Melahti campus and in Terkko Health Hub  
 at Viikki campus  
 For students  
 For teachers  
 For researchers  
 In Open Science

II. 2.14. HelUniLib – Newsletter (formularz); <https://newsletter-library.helsinki.fi/>  
 [dostęp: 27.01.2021]



Sign up to receive emails and stay connected to the NYU Libraries e-news, new  
 resources, services, events, and more!

Email Address

First Name

Last Name

Which best describes you?

Undergraduate Student  
 Masters Student  
 Doctoral Candidate  
 Faculty  
 Administrator/Staff  
 Alumni  
 Friends of Books Member  
 NYU Parent  
 NYU Community Member-Other  
 NYU Retiree

Would you like to help us improve NYU Libraries?

Yes, contact me about opportunities to participate in product and service  
 testing.  
 No, thanks.

Which libraries do you visit?

Bobst Library  
 Doherty Library (Brooklyn)  
 Jack Bruce Library (SPS Midtown)  
 Institute of Fine Arts Library (FA)  
 Institute for the Study of the Ancient World (ISAW)  
 Courant Institute of Mathematical Sciences Library  
 What subject areas are you interested in?  
 African Studies

II. 2.15. NYUL – Newsletter (formularz);  
<https://nyu.us12.list-manage.com/subscribe?u=01492b8c945417e36af5bc919&id=05c91c68ff>  
 [dostęp: 27.01.2021]

What subject areas are you interested in?

- African Studies
- Anthropology / Archaeology
- Biology
- Business / Economics / Hospitality / Real Estate / Tourism
- Chemistry
- Classics / Hellenic Studies
- Chinese Studies
- Computer Science / Data Science
- East Asian Studies
- Education
- Engineering
- English Literature / Comparative Literature
- Environmental Sciences
- Fine Arts / Architecture / Museum Studies
- Gender & Sexuality Studies
- German Literature & Language
- Health / Medicine / Nursing / Public Health / Allied Health
- Hebrew & Judaic Studies
- History
- International Relations
- Irish & Irish American Studies
- Journalism / Media Studies / Communications
- Latin American & Caribbean Studies
- Linguistics
- Mathematics / Statistics
- Medieval & Renaissance Studies
- Middle Eastern Studies
- Music
- Natural Sciences
- Nutrition and Food Studies
- Performing Arts / Theater / Dance
- Philosophy
- Physics

## II. 2.15. NYUL – Newsletter (formularz);

<https://nyu.us12.list-manage.com/subscribe?u=01492b8c945417e36af5bc919&id=05c91c68ff>

[dostęp: 27.01.2021]

W Polsce również można znaleźć przykłady wykorzystania newsletterów w celu utrzymania kontaktu z użytkownikami i docierania do zainteresowanych z własnymi materiałami. Newsletter CINI<sup>94</sup> umiejscowiony został w lewej części strony WWW tej instytucji. Biblioteka od razu – już z poziomu strony startowej – wymaga zapoznania się z klauzulą informacyjną oraz zgody na przetwarzanie danych osobowych, jednocześnie podaje informację, kto jest administratorem danych. Newsletter BG AGH także znajduje się na stronie głównej WWW<sup>95</sup>. W obu przypadkach subskrypcja ogranicza się do podania e-maila, na który ma przychodzić Newsletter. Brak tu jednak możliwości wyboru przez użytkownika treści, którymi jest zainteresowany (jak jest np. w NYUL).

<sup>94</sup> Centrum Informacji Naukowej i Biblioteka Akademicka Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach i Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach (CINI<sup>94</sup>), Newsletter; <https://www.ciniba.edu.pl/> [dostęp: 27.01.2021].

<sup>95</sup> Biblioteki Głównej Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie, Newsletter; <http://www.bg.agh.edu.pl/> [dostęp: 27.01.2021].

### 2.2.3. Blogi

Przełom XX i XXI w. charakteryzowało pojawienie się licznych blogów – w tym bibliotekarskich<sup>96</sup>. Ze względu na łatwość prowadzenia narzędzie to zyskało ogromną popularność i wciąż jest wykorzystywane<sup>97</sup>. Sam termin blog (weblog), który stosowany był już w połowie lat 90. XX w.<sup>98</sup>, oznacza stronę internetową o charakterze wirtualnego dziennika, zawierającą odrębne, zazwyczaj uporządkowane chronologicznie wpisy autora i komentarze czytelników<sup>99</sup>. Choć obecnie kojarzony jest bardziej z formą amatorską i hobbistyczną, forma blogu wykorzystywana jest także w przedsięwzięciach biznesowych<sup>100</sup> – chętnie stosują go firmy w celach promocji swojej działalności czy specjaliści z danego zakresu lub liderzy opinii. Blogi zdecydowanie różnią się od witryn internetowych, co zobrazowano w tab. 2.1.

---

<sup>96</sup> J.W. Rettberg (2012), *Blogowanie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, s. 41–48; S. Michael (2010), *Blogging and RSS; A Librarian's Guide*, Information Today, Medford; L. Derfert-Wolf (2007), op. cit. [dostęp: 29.01.2021].

<sup>97</sup> Por. *Top 60 Librarian Blogs and Websites for Librarians in 2021* (2021); [https://blog.feedspot.com/library\\_blogs/](https://blog.feedspot.com/library_blogs/) [dostęp: 29.01.2021]; University of Glasgow Library, Blog; <https://universityofglasgowlibrary.wordpress.com/> [dostęp: 29.01.2021]; Cambridge University Library, Ebooks@cambridge Blog; <https://ebooks.cambridge.wordpress.com/> [dostęp: 29.01.2021]; Cambridge University Library, Electronic Collection Management Blog; <https://ejournal.cambridge.wordpress.com/> [dostęp: 29.01.2021]; Cambridge University Library, Blog; <https://specialcollections-blog.lib.cam.ac.uk/> [dostęp: 29.01.2021]; The University of Queensland Library, Blog; <https://web.library.uq.edu.au/blog> [dostęp: 29.01.2021]; National University of Singapore Libraries, Blog; <http://blog.nus.edu.sg/linus/> [dostęp: 29.01.2021]; University College Dublin, Leabharlann UCD, UCD Library, Blog; <https://ucdlib.wordpress.com/> [dostęp: 29.01.2021]; Biblioteka Uniwersytecka w Białymstoku, Naukowy i nie tylko blog Biblioteki Uniwersyteckiej w Białymstoku; <https://egzemplarznieobowiazkowy.blogspot.com/> [dostęp: 29.01.2021]; Biblioteka Główna Wojskowej Akademii Technicznej w Warszawie, Blog; <http://bibliotekawat.blogspot.com/> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>98</sup> G. Mazuerk (2008), *Blogi i wirtualne społeczności – wykorzystanie w marketingu*, Wolters Kluwer Business, Kraków, s. 15; J.W. Rettberg (2012), op. cit., s. 35–41.

<sup>99</sup> Por. G. Mazuerk (2008), op. cit., s. 15; R. Blood (2002), *The Weblog Handbook: Practical Advice on Creating and Maintaining Your Blog*, Perseus Publishing, Cambridge, s. 5; D.L. Byron, S. Broback (2006), *Publish and Prosper: Blogging for Your Business*, New Riders, Indianapolis, s. 5; J.W. Rettberg (2012), op. cit., s. 21.

<sup>100</sup> A. Sidorczuk, A. Gogiel-Kuźmicka (2012), op. cit. [dostęp: 28.01.2021]; J. Wright (2007), *Blogowanie w biznesie*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa; A. Wibbles (2007), *Prowadź blog! Przewodnik dla małych firm*, Helion, Gliwice.

Tabela 2.1. Porównanie klasycznej witryny internetowej firmy i bloga firmowego

Wybrany aspekt	Strona firmowa	Blog firmowy
Styl	Formalny, mocno oceniany	Nieformalny, bezpośredni
Treść	Silnie związany z istotą działalności firmy	Otwarta, dowolna, nieograniczona
Autor	Nieznany, treść pisana anonimowo	Autor publikacji znany z imienia i nazwiska lub pseudonimu
Komentarze	Brak możliwości komentowania treści	Komentowanie jest integralną częścią bloga
Technologia	Często oparta na skomplikowanym systemie CMS	W swoich założeniach maksymalnie uproszczona, łatwa w obsłudze
Kontekst	Materiał marketingowy, mocno sprzedażowy, ofertowy	Materiał o szerokim zakresie, unikanie bezpośredniego promowania firmy i jej produktów
Zakres funkcjonalności	Szeroki	Wąski
Stopień skomplikowania nawigacji i struktury	Wysoki	Niski

Źródło: G. Mazurek (2008), op. cit., s. 19.

Blog nastawiony jest na komunikację dwustronną – interakcję z czytelnikami. Użyty w nim język jest bezpośredni (najczęściej w 1 os. lp.), żywy i nieformalny, często pojawiają się również materiały na przykład graficzne lub audio. Dzięki temu uzyskuje ogromny potencjał społecznościowy. Blogów zdecydowanie nie powinno traktować się jako alternatywy do firmowych stron internetowych, powinny one jedynie je uzupełniać. Oczywiście są firmy mające tylko bloga, dzieje się tak jednak głównie wówczas, gdy brakuje środków na stworzenie profesjonalnej strony internetowej<sup>101</sup>.

Bezpośrednia forma kontaktu, możliwość interakcji czytelników z autorem treści oraz możliwość wyrażenia swoich przekonań sprawia, że blogi wciąż są wykorzystywaną formą komunikacji w Internecie. W bibliotekarstwie – chociaż niesłusznie – potocznie często są kojarzone z amatorskimi witrynami bibliotek szkolnych czy lokalnych<sup>102</sup>.

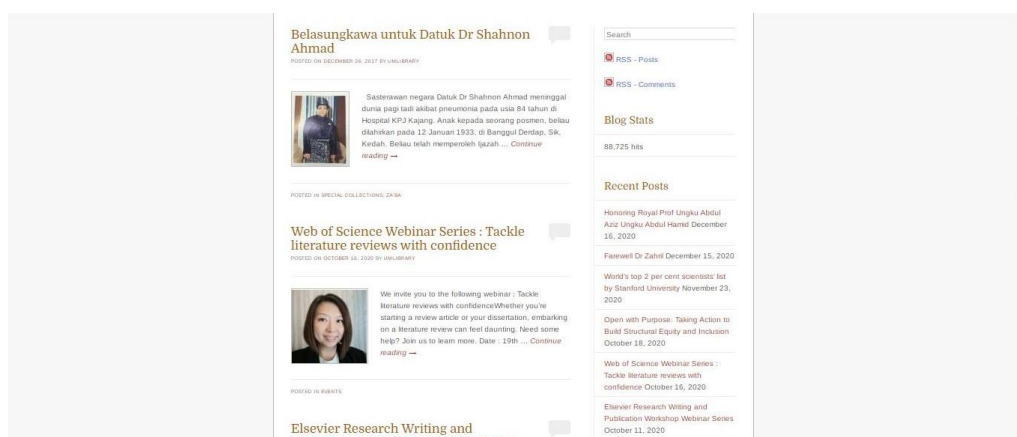
<sup>101</sup> G. Mazurek (2008), op. cit., s. 19–24.

<sup>102</sup> B. Morawiec (2013), *Spójrz w Lustró Biblioteki*, „Bibliotekarz”, nr 10, s. 17–18.

Swoje blogi mają biblioteki akademickie, zarówno te większe, jak i mniejsze. Pierwszym przykładem może być UMLib Blog<sup>103</sup>. Na stronie oprócz chronologicznie ustawionych wpisów istnieje możliwość przeszukiwania przy użyciu wyszukiwarki, wyboru promowanych wpisów przez slider (karuzela przewijająca zdjęcia co kilka sekund) oraz interesujących kategorii postów (il. 2.16, il. 2.17). Ostatnia opcja zamieszczona jest w dwóch miejscach: na górze strony wybranych jest kilka najpopularniejszych kategorii, a poniżej (po prawej stronie) widoczne są wszystkie kategorie wraz z informacją o liczbie wpisów na dany temat. Z analizy tych kategorii wyłania się obraz różnorodności tematów poruszanych na stronie. Ponadto blog umożliwia nawigację przez archiwum (wpisy z danego miesiąca), odsyła do innych witryn przez linki, daje możliwość śledzenia dodawanych postów i komentarzy przez kanały RSS oraz zapisanie się do subskrypcji (il. 2.18).

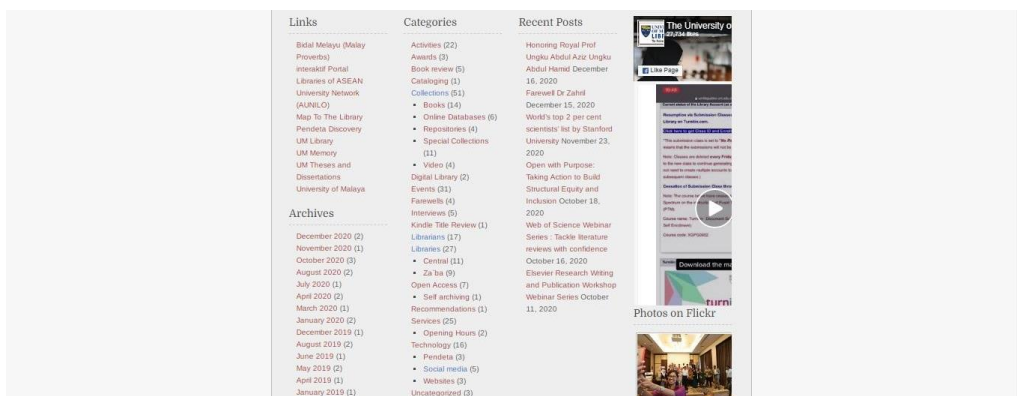


Il. 2.16. UMLib Blog – Slider; <https://blogumlib.com/> [dostęp: 29.01.2021]



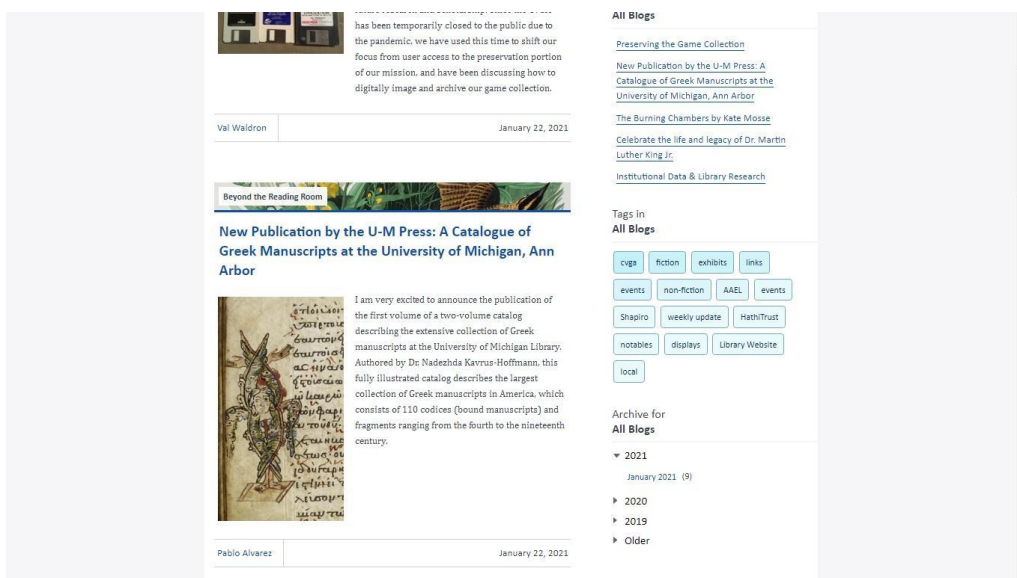
Il. 2.17. UMLib Blog – RSS (najnowsze posty); <https://blogumlib.com/> [dostęp: 29.01.2021]

<sup>103</sup> University of Malaya Library, Blog; <https://blogumlib.com/> [dostęp: 29.01.2021].



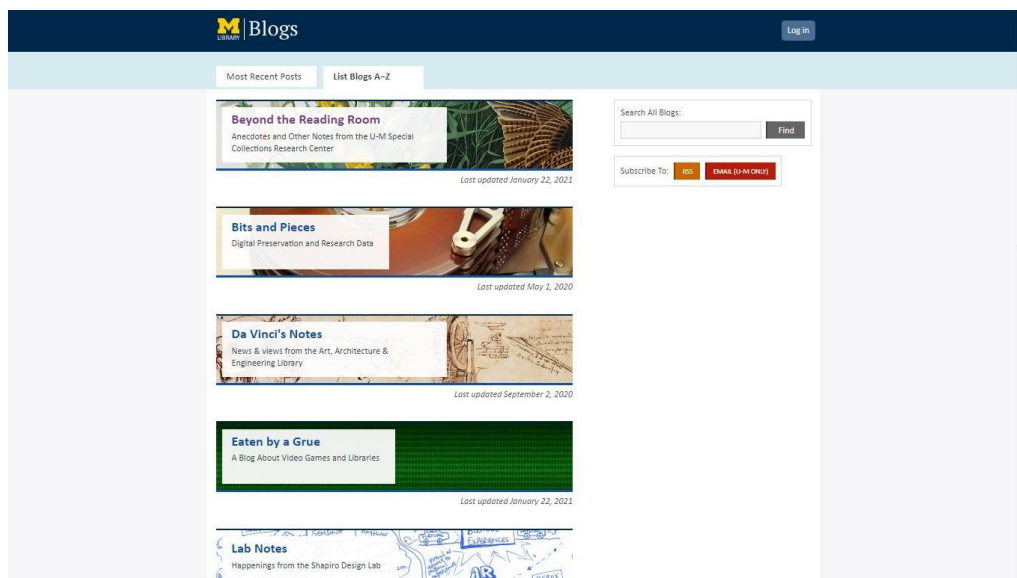
II. 2.18. UMLib Blog – linki, archiwum, kategorie, najnowsze posty;  
<https://blogumlib.com/> [dostęp: 29.01.2021]

Drugim przykładem jest blog UMichL<sup>104</sup>, na którym również można śledzić wpisy najnowsze i najpopularniejsze, przeglądać archiwum (il. 2.19) czy zapisać się do subskrypcji przez kanał RSS lub e-mail (wyłącznie dla osób z adresem e-mail w domenie University of Michigan). W odróżnieniu od wcześniejszego przykładu tu jest blog główny oraz blogi tematyczne – można do nich przejść przez List Blogs A–Z (il. 2.20). Wśród podblogów znajdują się: Beyond the Reading Room, Bits and Pieces, Da Vinci’s Notes, Eaten by a Grue, Lab Notes, Library Tech Talk, Lost in the Stacks, Notes from Asia Library, PIPEline, Student Stories i Tiny Studies.



II. 2.19. UMichL – Blog (popularne posty, tagi, archiwum);  
<https://apps.lib.umich.edu/blogs/> [dostęp: 29.01.2021]

<sup>104</sup> University of Michigan Library, Blog; <https://apps.lib.umich.edu/blogs/> [dostęp: 29.01.2021].



II. 2.20. UMichL – Blog (lista blogów); <https://apps.lib.umich.edu/blogs/> [dostęp: 29.01.2021]

W Polsce niektóre biblioteki akademickie obok swoich głównych stron internetowych także prowadzą blogi, na których mogą dzielić się mniej formalnymi informacjami. Tak jest m.in. w przypadku BUW<sup>105</sup> czy BUAM<sup>106</sup>. Wzorem blogów prowadzonych przez biblioteki zagraniczne zachowano tu układ chronologiczny, archiwum,



II. 2.21. BUW – Blog (wyszukiwarka, najnowsze wpisy i komentarze); <http://buwlog.uw.edu.pl/> [dostęp: 29.01.2021]

<sup>105</sup> Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie, Blog; <http://buwlog.uw.edu.pl/> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>106</sup> Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu, Blog; <http://blog.home.amu.edu.pl/> [dostęp: 29.01.2021].



możliwość subskrypcji, kanały RSS wpisów i komentarzy, nawigację przez wyszukiwarę, kategorie i tagi. Ponadto BUW prezentuje najnowsze komentarze, które pojawiły się na blogu (il. 2.21). Treść zamieszczanych informacji jest bardzo różnorodna – od tych naukowych, przez czytelnicze, po popularyzatorskie<sup>107</sup>.

## 2.2.4. Mikroblogi

Ideą mikroblogów jest publikowanie zwięzłych, skondensowanych treści, zazwyczaj w jednym zdaniu, co ułatwia przyswajanie znacznie większej ilości informacji. Podobnie jak blog mikroblog może oprócz wpisów tekstowych zawierać zdjęcia, multimedia lub hiperłącza do stron WWW. Przekazywane są w nich wzmianki o czynnościach, jakie w danej chwili się wykonuje, krótkie przemyślenia lub przewidziane do realizacji plany. Ponadto możliwe jest prowadzenie wymiany zdań między użytkownikami przy użyciu wpisów<sup>108</sup>. Najpopularniejszym mikroblogiem jest obecnie TT, ale należy zaznaczyć, że na fali jego popularności powstało wiele podobnych rozwiązań, np. polski Blip<sup>109</sup> i Wykop<sup>110</sup>.

### 2.2.4.1. Twitter

Rewolucyjnym narzędziem komunikacji w cybernetycznym świecie jest TT (ćwierkać; ang. tweet). Jest współcześnie najbardziej znanym i wykorzystywanym mikroblogiem na świecie. W literaturze przedmiotu określa się to medium jako „[...] portal informacyjny, lepszej generacji serwis SMS, system alarmowy, chat pomiędzy użytkownikami, wyszukiwarka tendencji, trendów, opinii, miejsce publikacji i promowania prac, wypowiedzi, nagrań, zdjęć czy klasyczny portal społecznościowy”<sup>111</sup>. Tak wiele określeń

---

<sup>107</sup> Zob.: A. Białanowicz-Biernat i in. (2019), *#BUW, czyli o Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie w mediach społecznościowych*; [https://bg.wat.edu.pl/images/pliki/polbit/anna\\_bialanowicz-biernat\\_buw\\_w\\_mediach\\_spoecznościowych.pdf](https://bg.wat.edu.pl/images/pliki/polbit/anna_bialanowicz-biernat_buw_w_mediach_spoecznościowych.pdf) [dostęp: 2.01.2021].

<sup>108</sup> P. Szews (2013), *Mikroblog – odmiana blogu czy oddzielny gatunek?*, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Litteraria Polonica”, 20(2), s. 278–279; R. Kayne (2021), *What is Microblogging?*; <https://www.easytechjunkie.com/what-is-microblogging.htm> [dostęp: 27.02.2021].

<sup>109</sup> *Koniec Blipa. Właściciele serwisu zapraszają na Wykop* (2013), „Wprost Biznes”; <https://biznes.wprost.pl/gospodarka/415047/koniec-blipa-wlasciciele-serwisu-zapraszaja-na-wykop.html> [dostęp: 27.02.2021]; Blip; <https://pl.wikipedia.org/wiki/Blip> [dostęp: 27.02.2021].

<sup>110</sup> wykop.pl, Mikroblog; <https://www.wykop.pl/mikroblog/> [dostęp: 27.02.2021].

<sup>111</sup> E. Mistewicz (2015), *Twitter. Sukces komunikacji w 140 znakach*. Helion, Gliwice, s. 7.

wynika z wielu pomysłów na zastosowanie TT. Bez względu na to, czy jest się indywidualnym użytkownikiem, czy potężną firmą lub instytucją samorządową przy użyciu TT można (analogicznie do FB) budować swój wizerunek, promować usługi i produkty, tworzyć system rekomendacji, gromadzić zwolenników czy informować. Obecnie trudno wyobrazić sobie polityka czy dziennikarza, który nie wykorzystuje TT w swojej pracy, dlatego można go nazwać „młodszym bratem” SMS-ów. Żadna wiadomość nie może zawierać więcej niż 140 znaków, jeżeli do tego doda się 19 znaków identyfikujących nadawcę oraz poprzedzający go symbol @ – wychodzi 160 znaków, czyli SMS.

Twórcami TT są: Jack Dorsey, Evan Williams i Biz Stone (Christopher Stone), którzy mieli za sobą inne, mniej lub bardziej udane, projekty. Projekt udało się uruchomić 21 marca 2006 r., ale sam pomysł, aby stworzyć narzędzie komunikacji działające w czasie realnym, automatycznie aktualizowane i dostępne w ruchu, pojawił się autorem już w 2000 r.<sup>112</sup> Prężny rozwój od startu do jednego z liderów elektronicznych komunikatorów TT zawdzięcza temu, że jest mikroblogiem. W okresie jego powstawania operatorzy telefoniczni w celu zwiększenia zysków poszukiwali usługi korzystającej z sieci.

„W królestwie daty – transmisji danych przez komórki – system zużywający tak niewiele kilobajtów, w tak niewielkim stopniu obciążający system telekomunikacyjny, zaczął być chętnie preinstalowany w smartfonach sprzedawanych przez operatorów”<sup>113</sup>. Proste rozwiązanie przeniesione do sieci umożliwiło zrewolucjonizowanie formy przekazu aktualnych wiadomości. Obecnie na TT jest 386 mln aktywnych użytkowników<sup>114</sup>, wśród których są osoby piastujące wysokie stanowiska, np. prezydenci, premierzy, naukowcy, artyści, sportowcy czy pisarze. Ich średnia wieku to 37 lat i 3 miesiące, można przyjąć zatem, że to serwis przeznaczony dla lepiej przygotowanego merytorycznie użytkownika, przez co bardziej wymagający i obnażający niewiedzę, nieprzygotowanie czy emocjonalną niestabilność<sup>115</sup>.

---

<sup>112</sup> Ibidem, s. 18–19; M. Lamberti, M. Theus (2016), *Media społecznościowe w polskich bibliotekach, archiwach i muzeach*, „Biblioteka”, nr 20, s. 192.

<sup>113</sup> E. Mistewicz (2015), op. cit., s. 19–20.

<sup>114</sup> F. Richter (2020), *Facebook Inc. Dominates the Social Media Landscape*; <https://www.statista.com/chart/5194/active-users-of-social-networks-and-messaging-services/> [dostęp: 13.01.2021].

<sup>115</sup> E. Mistewicz (2015), op. cit., s. 9–20.

TT znajduje zastosowanie najczęściej w największych i najbardziej uznanych bibliotekach uczelnianych na świecie<sup>116</sup>. W Sieci można znaleźć wskazówki dotyczące wykorzystania i dobrych praktyk stosowanych na TT<sup>117</sup>. Najlepsze biblioteczne konta są prowadzone na bieżąco i regularnie. Wpisywane treści są przeróżne – zawierają komentarze, opinie, przekierowują do bardziej obszernych tekstów, informują o funkcjonowaniu biblioteki i udostępnianych zasobach, służą do wymiany wiedzy, gromadzenia informacji czy do komunikacji<sup>118</sup>. Krótka forma wypowiedzi wspomagana jest filmikami, ilustra-

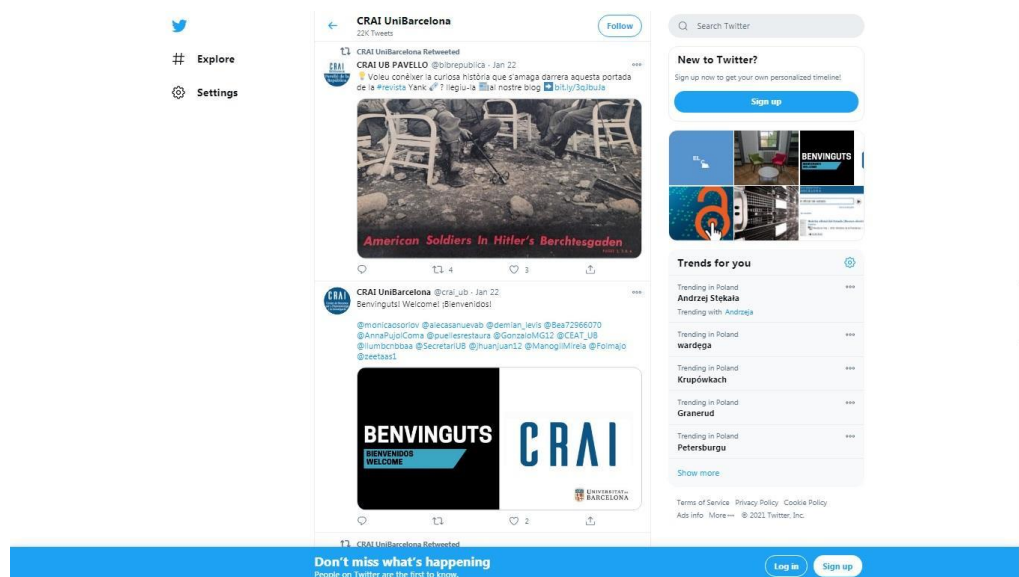
---

<sup>116</sup> Zob.: Brooklyn College Library, Twitter; <https://twitter.com/BCLibrary> [dostęp: 2.01.2021]; University of Glasgow Library, Twitter; <https://twitter.com/uofglibrary> [dostęp: 2.01.2021]; Yale University Library, Twitter; <https://twitter.com/yalelibrary> [dostęp: 2.01.2021]; Massachusetts Institute of Technology, MIT Libraries, Twitter; <https://twitter.com/mitlibraries> [dostęp: 2.01.2021]; Durham University Library, Twitter; <https://twitter.com/dulib> [dostęp: 2.01.2021]; Cambridge Medical Library, Twitter; [https://twitter.com/cam\\_med\\_lib](https://twitter.com/cam_med_lib) [dostęp: 2.01.2021]; Biblioteka Uniwersytecka w Toruniu, Twitter; [https://twitter.com/bumk\\_torun](https://twitter.com/bumk_torun) [dostęp: 2.01.2021]; Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu, Twitter; [https://twitter.com/Biblioteka\\_UAM](https://twitter.com/Biblioteka_UAM) [dostęp: 2.01.2021]; Cornell University Library, Twitter; [https://twitter.com/Cornell\\_Library](https://twitter.com/Cornell_Library) [dostęp: 2.01.2021]; Bibliotheek van de Universiteit van Amsterdam, Twitter; <https://twitter.com/bibliotheekuva> [dostęp: 2.01.2021]; The University of Queensland Library, Twitter; [https://twitter.com/UQ\\_Library](https://twitter.com/UQ_Library) [dostęp: 2.01.2021]; National University of Singapore Libraries, Twitter; <https://twitter.com/NUSlibraries> [dostęp: 2.01.2021]; University College Dublin, Leabharlann UCD, UCD Library, Twitter; <https://twitter.com/UCDLibrary> [dostęp: 2.01.2021]; BU Lyon 1, Université de Lyon, Twitter; <https://twitter.com/BULyon1> [dostęp: 2.01.2021].

<sup>117</sup> Zob.: 100 Ways to Use Twitter in Your Library; <https://www.thebookfarminc.com/pdfs/MarketingLib/100Twitter.pdf.pdf> [dostęp: 2.01.2021.]; Center for Online Education (b.r.), *101 Ways to Use Twitter on Campus*; <https://www.onlinecolleges.net/101-ways-to-use-twitter-on-campus/> [dostęp: 2.01.2021]; E. Vassilakaki, E. Garoufallou (2015), *The impact of Twitter on libraries: a critical review of the literature*, „The Electronic Library”, Vol. 33, No. 4; [https://www.researchgate.net/publication/279192327\\_The\\_impact\\_of\\_Twitter\\_on\\_libraries\\_a\\_critical\\_review\\_of\\_the\\_literature](https://www.researchgate.net/publication/279192327_The_impact_of_Twitter_on_libraries_a_critical_review_of_the_literature) [dostęp: 2.01.2021]; J. Shulman, J. Yepb, D. Tomé (2015), *Leveraging the Power of a Twitter Network for Library Promotion*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 41, No. 2, s. 178–185 .

<sup>118</sup> K. Bikowska (2019), *Dlaczego nie twitter? Wykorzystanie miroblogingu w działalności bibliotek akademickich w Polsce*; [https://bg.wat.edu.pl/images/pliki/polbit/bikowska\\_katarzyna-polbit-2019.pdf](https://bg.wat.edu.pl/images/pliki/polbit/bikowska_katarzyna-polbit-2019.pdf) [dostęp: 07.02.2021]; H. Huang i in. (2017), *Understanding User-Librarian Interaction Types in Academic Library Microblogging: A Comparison Study in Twitter and Weibo*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 43, No. 4, s. 329–336; J. Przybysz, P. Pioterek (2015), *Media społecznościowe w służbie bibliotek*; [https://repozytorium.uwb.edu.pl/jspui/bitstream/11320/4519/1/23\\_Przybysz\\_Pioterek.pdf](https://repozytorium.uwb.edu.pl/jspui/bitstream/11320/4519/1/23_Przybysz_Pioterek.pdf) [dostęp: 2.01.2021]; E. Vassilakaki, E. Garoufallou (2015), op. cit., [dostęp: 2.01.2021]; N. Aharony (2010), *Twitter use in libraries: an exploratory analysis*, „Journal of Web Librarianship”, Vol. 4, s. 333–350; <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19322909.2010.487766> [dostęp: 2.01.2021]; E. Fields

cyjami, emotikonami i hashtagami<sup>119</sup>. Za przykład może posłużyć CRAI UB<sup>120</sup>, która praktycznie każdego dnia zamieszcza kilka twittów i ma ich już ponad 22 tys. (il. 2.22). Ich styl jest zróżnicowany – można tu znaleźć krótkie, merytoryczne informacje oraz bardziej humorystyczne treści (il. 2.23). Liczba obserwowanych i obserwujących nie jest wprawdzie tak duża (to 1402 osoby), jak w przypadku HL<sup>121</sup> (36 000 użytkowników)<sup>122</sup>, ale twitty i tu, i tu spotykają się z pozytywnymi reakcjami, są komentowane i udostępniane. HL także korzysta z wszelkich dostępnych form ekspresji, używa do tego jednak bardziej oficjalnego tonu wypowiedzi (il. 2.24). Na uwagę zasługuje też to, że na TT promowana jest mniej widoczna działalność biblioteki, z której użytkownicy często nie zdają sobie sprawy, a mianowicie ochrona i konserwacja zbiorów (il. 2.25) – zdjęcia i filmiki na ten temat cieszą się dużą popularnością.



Il. 2.22. CRAI UB – TT; [https://twitter.com/crai\\_ub](https://twitter.com/crai_ub) [dostęp: 2.01.2021]

(2010), *A unique Twitter use for reference services*, „Library Hi Tech News”, Vol. 27, No. 6/7, s. 14, 15; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/07419051011095863/full/html> [dostęp: 2.01.2021].

<sup>119</sup> K. Bikowska (2019), op. cit., [dostęp: 07.02.2021]

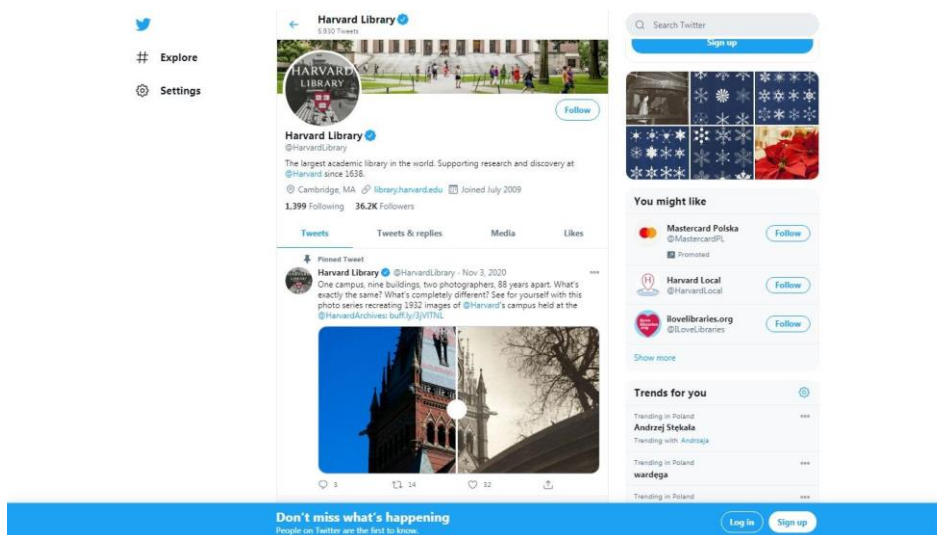
<sup>120</sup> Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació de la Universitat de Barcelona, Twitter; [https://twitter.com/crai\\_ub](https://twitter.com/crai_ub) [dostęp: 2.01.2021].

<sup>121</sup> Harvard Library, Twitter; <https://twitter.com/HarvardLibrary> [dostęp: 2.01.2021].

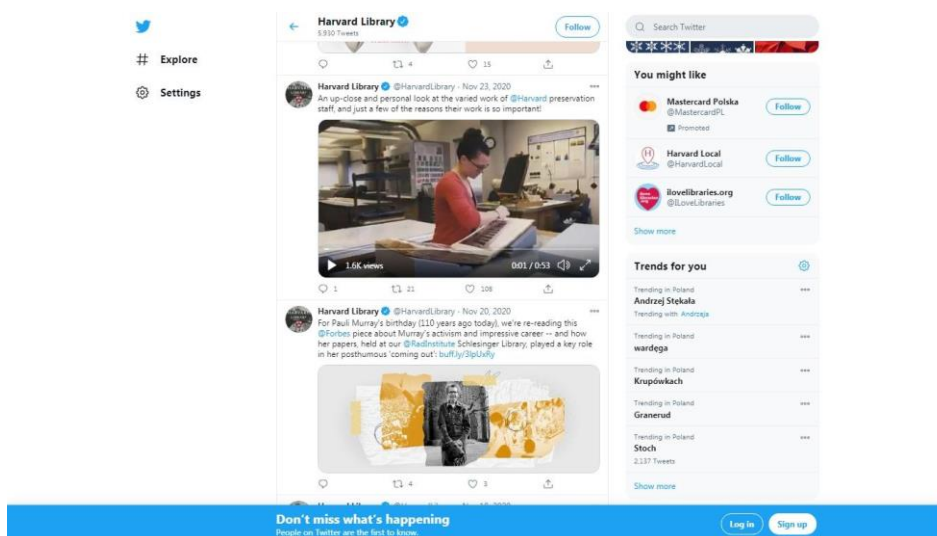
<sup>122</sup> Dane z dnia 2.01.2021.



II. 2.23. CRAI UB – TT (mem); [https://twitter.com/crai\\_ub](https://twitter.com/crai_ub) [dostęp: 2.01.2021]



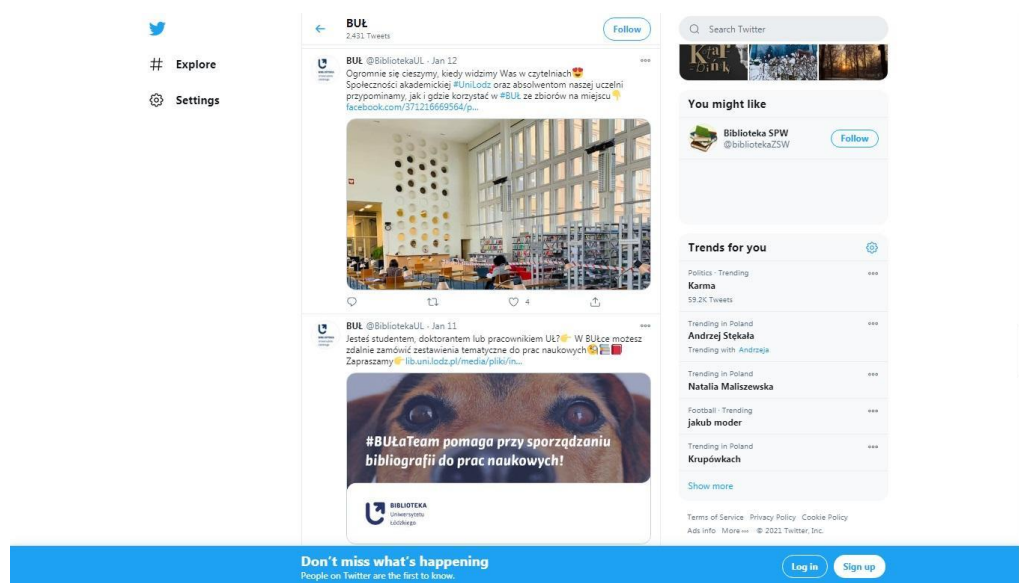
II. 2.24. HL – TT; <https://twitter.com/HarvardLibrary> [dostęp: 2.01.2021]



II. 2.25. HL – TT (ochrona i konserwacja zbiorów); <https://twitter.com/HarvardLibrary> [dostęp: 2.01.2021]

W Polsce TT jest mniej popularny. W niektórych przypadkach jest dodatkowym kanałem komunikacji dublującym wpisy z innych mediów, które dodatkowo trafiają do niewłaściwej grupy docelowej<sup>123</sup>, chociaż i na tym polu niektóre biblioteki mogą się pochwalić dobrymi praktykami. Na Twitterze BJ<sup>124</sup> i BUŁ<sup>125</sup> regularnie umieszczane są wpisy, zdjęcia, gify czy filmiki z dodanymi do nich emotikonami i hashtagami (il. 2.26, il. 2.27). Reakcji na nich jest znacznie mniej niż na profilach bibliotek zagranicznych, co może być to spowodowane mniejszą popularnością TT w Polsce i co się z tym wiąże – mniejszą liczbą osób obserwujących. W przypadku wymienionych bibliotek to odpowiednio: 362 i 725 osób<sup>126</sup>.

Ciekawym przykładem jest również konto BPG<sup>127</sup> aktywnie działającej na TT od 2017 r. – od tego czasu pojawiło się na nim już ponad 3,5 tys. twittów oraz 1,2 tys. obserwujących<sup>128</sup>. Na uwagę zasługuje to, że zdecydowana większość wpisów jest w języku angielskim (il. 2.28, il. 2.29), co świadczy o stworzeniu możliwości komunikowania



Il. 2.26. BUŁ – TT; <https://twitter.com/bibliotekaul> [dostęp: 2.01.2021]

<sup>123</sup> K. Bikowska (2019), op. cit., [dostęp: 07.02.2021]; K. Machcińska (2013), Facebook, You Tube, Twitter – jak promują się biblioteki? Marketing społecznościowy w bibliotece, „Forum Bibliotek Medycznych” 6(2), s. 311–318; J. Przybysz, P. Pioterek (2015), op. cit., [dostęp: 2.01.2021].

<sup>124</sup> Biblioteka Jagiellońska, Twitter; [https://twitter.com/jagiellonka\\_uj](https://twitter.com/jagiellonka_uj) [dostęp: 2.01.2021].

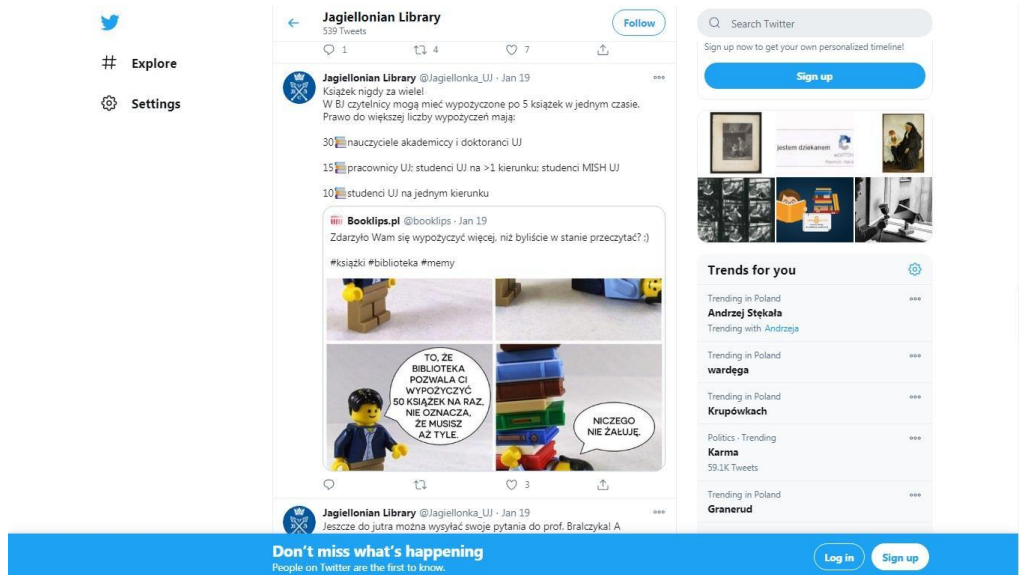
<sup>125</sup> Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego, Twitter; <https://twitter.com/bibliotekaul> [dostęp: 2.01.2021].

<sup>126</sup> Dane z dnia 2.01.2021.

<sup>127</sup> Biblioteka Politechniki Gdańskiej, Twitter; <https://twitter.com/bibliotekapg> [dostęp: 2.01.2021].

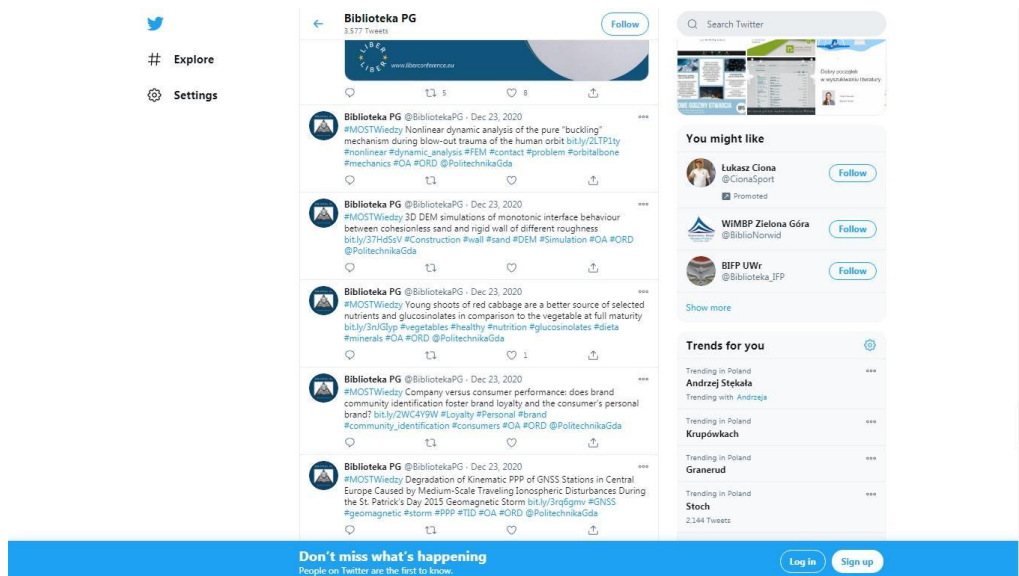
<sup>128</sup> Dane z dnia 2.01.2021.

ze wszystkimi studentami Politechniki Gdańskiej – także zagranicznymi. Dzięki temu społeczności z innych obszarów językowych mogą również brać udział w umiędzynarodowianiu wizerunku biblioteki.



II. 2.27. BJ – TT; [https://twitter.com/jagiellonka\\_uj](https://twitter.com/jagiellonka_uj)

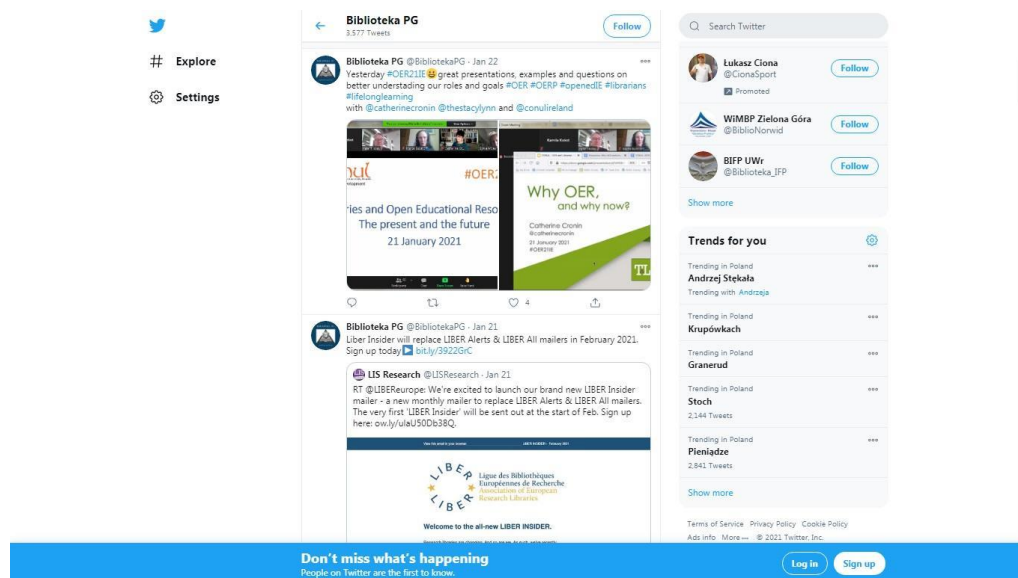
[dostęp: 2.01.2021]



II. 2.28. BPG – TT (częstotliwość wpisów); <https://twitter.com/bibliotekapg>

[dostęp: 2.01.2021]





Il. 2.29. BPG – TT (język angielski); <https://twitter.com/bibliotekapg> [dostęp: 2.01.2021]

## 2.2.5. Komunikatory

Komunikatory internetowe (ang. instant messenger) są to programy umożliwiające przesyłanie w czasie rzeczywistym komunikatów tekstowych, graficznych czy audio-video między dwoma komputerami lub większą ich liczbą. Informują jednocześnie o aktywności (obecności w sieci) danego użytkownika, dzięki temu można synchronicznie prowadzić rozmowy. Programy te dawniej wymagały wcześniejszej instalacji na urządzeniu użytkownika, od czego już się odchodzi lub traktuje opcjonalnie. IM umożliwiają tworzenie listy kontaktów, wyszukiwanie w katalogach użytkowników czy nadawanie statusów. Ograniczeniem jest natomiast to, że komunikacja jest możliwa tylko z innymi użytkownikami tej samej konkretnej aplikacji. Komunikatory tworzą bowiem firmy komercyjne, które nawet jeśli darmowo udostępniają swój produkt, to zarabiają na reklamach lub promują swoją markę. W interesie firm nie jest zatem ujawnianie użytego protokołu, a także umożliwianie rozmów z użytkownikami komunikatorów konkurencyjnych firm. Biblioteki, chcąc komunikować się z użytkownikami w Internecie, chętnie wykorzystują darmowe IM<sup>129</sup>.

<sup>129</sup> Ch. Clements (2009), *Implementing instant messaging in four university libraries*, „Library Hi Tech”, Vol. 27, No. 3, s. 393–402; D. Ward (2005), *Why Users Choose Chat. A Survey of Behavior and Motivations*, „Internet Reference Services Quarterly”, Vol. 10, No. 1, s. 29–46; [https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J136v10n01\\_03?needAccess=true](https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J136v10n01_03?needAccess=true) [dostęp: 29.01.2021].



### 2.2.5.1. Chat

Wiele bibliotek wprowadza na swoich stronach internetowych live chaty – narzędzie do zdalnej obsługi interesantów<sup>130</sup>. Termin: live chat jest potocznym określeniem usług wzbogacających oraz uzupełniających Web Contact Center (anglojęzyczne sformułowanie live chat, które nie znalazło jeszcze dobrego odpowiednika w języku polskim, jest powszechnie stosowane w informatyce). Usługa polega na umożliwieniu internaucie prowadzenia rozmowy tekstowej z pracownikiem przez stronę internetową w czasie rzeczywistym. Chat odbywa się przez aplikację komunikatora niewymagającą instalacji oprogramowania na komputerze użytkownika, do której dostęp uzyskuje się przez kliknięcie przycisku kontaktowego.

Bibliotekarze dzięki użytej aplikacji już przy rozpoczęciu rozmowy otrzymują informacje o rozmówcy ułatwiające komunikację oraz stwarzające możliwość zaoferowania jak najlepszej pomocy. Najczęściej live chaty są oknami dialogowymi – wyświetlają się na głównej stronie, a pojawiają po naciśnięciu odpowiedniej ikony na witrynie<sup>131</sup> lub znajdują się w zakładce typu: kontakt czy zapytaj bibliotekarza<sup>132</sup>. Włączają się również wtedy, kiedy użytkownik krąży po różnych zakładkach na stronie, np. z zapytaniem: Do you need help?<sup>133</sup>. Trafienie do chatu jest intuicyjne i nie sprawia większego problemu. Kontakt tym kanałem jest synchroniczny, czyli działa w godzinach otwarcia bibliotek. Po tym czasie natomiast można wysłać wiadomość, a odpowiedź uzyskać później<sup>134</sup>. Chat umożliwia wysłanie wiadomości tekstowej oraz otrzymanie odpowiedzi w ten sam

---

<sup>130</sup> Zob.: Massachusetts Institute of Technology, MIT Libraries, Ask Us; <https://libraries.mit.edu/ask/> [dostęp: 29.01.2021]; University of Melbourne Library, Ask a Librarian; [https://library.unimelb.edu.au/?IGlid=IwAR3TVYvxAjyUsXP4qbLYD0b7loRJ8V-GIoU0eRcFKOSs5Ccn\\_tWOsWx1\\_s](https://library.unimelb.edu.au/?IGlid=IwAR3TVYvxAjyUsXP4qbLYD0b7loRJ8V-GIoU0eRcFKOSs5Ccn_tWOsWx1_s) [dostęp: 29.01.2021]; Durham University Library, Ask DULib; <https://dulib.libanswers.com/index> [dostęp: 29.01.2021]; University of Cyprus Library; <http://library.ucy.ac.cy/en> [dostęp: 29.01.2021]; Universidad de Almería, Nicolás Salmerón Library, Ask us; <http://cms.ual.es/UAL/en/universidad/serviciosgenerales/biblioteca/contacto/index.htm> [dostęp: 29.01.2021]; Matteson M.L., Salamon J., Brewster L. (2011), A Systematic Review of Research on Live Chat Service, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 51, No. 2, s. 172–190; <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/4039/4596> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>131</sup> Np. The University of Manchester Library; <https://www.library.manchester.ac.uk/> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>132</sup> University at Buffalo Libraries, Instant Librarian; <https://library.buffalo.edu/askalibrarian/chat/instant.html> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>133</sup> Yale University Library; <https://web.library.yale.edu/> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>134</sup> The University of Malaya Library; <https://umlib.um.edu.my/> [dostęp: 29.01.2021].

sposób, rzadziej – plików, jak np. w UBL<sup>135</sup>. Tak samo, zamiast opcji opisowej, można przedstawić m.in. grafikę lub zrzut ekranu z pojawiającym się problemem<sup>136</sup>. Biblioteki korzystają ze specjalnie dedykowanych chatów, np. LibChat<sup>137</sup> lub wykorzystują powszechnie dostępne komunikatory, np. Facebook Messenger.

Również w Polsce biblioteki akademickie wykorzystują aplikację umożliwiającą chat w godzinach otwarcia placówki. Przykładem może być BG AGH – po wybraniu ikony chatu w górnej części strony WWW udostępniony zostaje na podstronie komunikator firmy EBSCO (il. 2.30), a przypadku BU UMK<sup>138</sup> po wybraniu ikony chatu

---

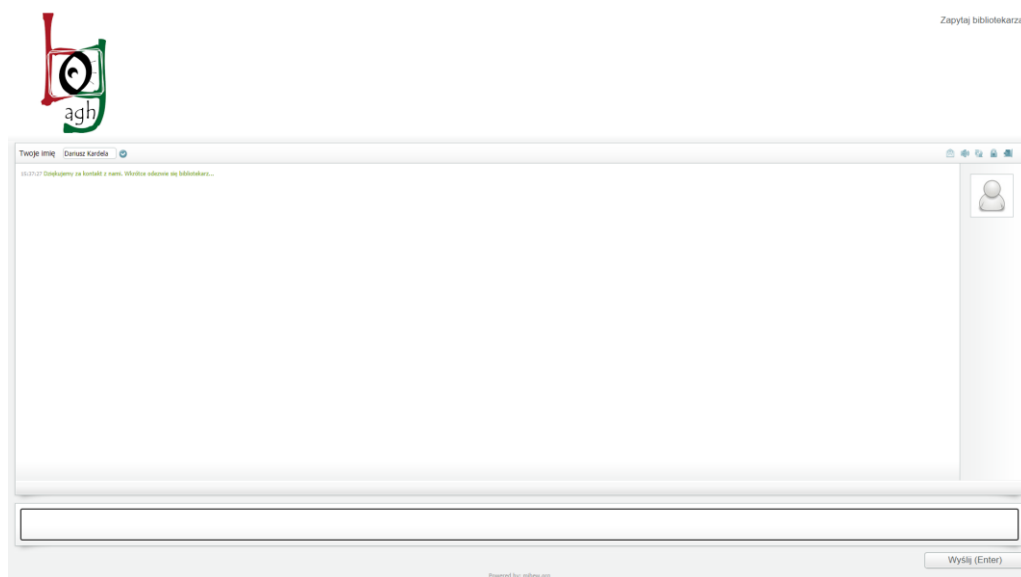
<sup>135</sup> University at Buffalo Libraries, Instant Librarian; <https://library.buffalo.edu/askalibrarian/chat/instant.html> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>136</sup> Więcej o chatach w bibliotece: J. Park (2007), *Interpersonal and Affective Communication in Synchronous Online Discourse*, „The Library Quarterly”, Vol. 77, No. 2; <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/517841> [dostęp: 29.01.2021]; M. Radford (2006), *Encountering virtual users: A qualitative investigation of interpersonal communication in chat reference*; „Journal of the American Society for Information Science and Technology”, Vol. 57, No. 8, s. 1046–1059; <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/asi.20374> [dostęp: 29.01.2021]; M. Ruppel, J.C. Fagan (2002), *Instant messaging reference: users' evaluation of library chat*, „Reference Services Review”, Vol. 30, No. 3, s. 183–197; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00907320210435464/full/html> [dostęp: 29.01.2021]; S. Francoeur (2001), *An analytical survey of chat reference services*, „Reference Services Review”, Vol. 29, No. 3, s. 189–203; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00907320110399547/full/html> [dostęp: 29.01.2021]; C.M. Johnson (2004), *Online Chat Reference: Survey Results from Affiliates of Two Universities*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 43, No. 3, s. 237–247; <https://www.jstor.org/stable/20864205> [dostęp: 29.01.2021]; N. Kwon, V.L. Gregory (2007), *The Effects of Librarians' Behavioral Performance on User Satisfaction in Chat Reference Services*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 47, No. 2, s. 137–148; <https://www.jstor.org/stable/20864841> [dostęp: 29.01.2021]; S. Coffman, L. Arret (2004a), *To Chat or Not to Chat – Taking Another Look at Virtual Reference*, part 1, „Searcher” Vol. 12, No. 7; [http://www.infoday.com/searcher/jul04/arret\\_coffman.shtml](http://www.infoday.com/searcher/jul04/arret_coffman.shtml) [dostęp: 18.02.2020]; S. Coffman, L. Arret (2004b), *To Chat or Not to Chat? Taking Another Look at Virtual Reference*, part 2, „Searcher” Vol. 12, No. 8; [https://www.infoday.com/searcher/sep04/arret\\_coffman.shtml](https://www.infoday.com/searcher/sep04/arret_coffman.shtml) [dostęp: 18.02.2020]; I.J. Lee (2004), *Do Virtual Reference Librarians Dream of Digital Reference Questions?: A Qualitative and Quantitative Analysis of Email and Chat Reference*, „Australian Academic & Research Libraries”, Vol. 35, No. 2, s. 95–110; <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00048623.2004.10755262> [dostęp: 18.02.2020]; D. Granfield, M. Robertson (2008), *Preference for Reference: New Options and Choices for Academic Library Users*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 48, No. 1, s. 44–53; <https://www.jstor.org/stable/20864991> [dostęp: 18.02.2020].

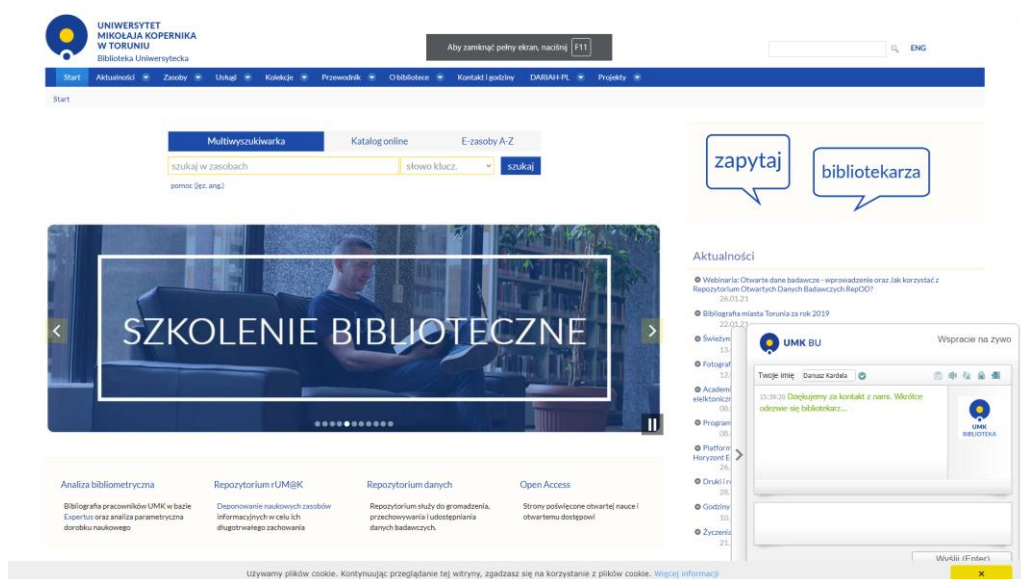
<sup>137</sup> springshare Buzz, LibChat; <https://buzz.springshare.com/producthighlights/libanswers-platform/libchat> [dostęp: 18.02.2021].

<sup>138</sup> Biblioteka Uniwersytecka w Toruniu; <https://www.bu.umk.pl/home> [dostęp: 29.01.2021].

w lewym dolnym rogu strony głównej otwiera się okno dialogowe obsługiwane przez mibew.org (il. 2.31).



Il. 2.30. BG AGH – chat; <https://gssapps.ebscohost.com/chat/prod/chat?locale=pl&group=142> [dostęp: 29.01.2021]



Il. 2.31. BU UMK – chat; <https://www.bu.umk.pl/home> [dostęp: 29.01.2021]

Ciekawym rozwiązaniem wykorzystania chatu, tak aby funkcjonował 24 godz. przez cały tydzień, są konsorcja, w których biblioteki funkcjonują w różnych strefach czasowych (rozwiązanie to będzie szczegółowiej omówione przy platformach całościowych typu Ask a Librarian). W zależności zarówno od potrzeb biblioteki, jak

i możliwości finansowych oraz technicznych usługa chat może być świadczona przez użycie chatbotów.

### 2.2.5.1. Chatbot

Chatbot to program komputerowy przekazujący komunikaty w postaci słownej mówionej. Zastępuje niejako prawdziwego konsultanta, z którym można porozmawiać i uzyskać potrzebne informacje. Działanie chatbotów oparte jest na zautomatyzowanych regułach, mechanizmach przetwarzania języka naturalnego, sztucznej inteligencji i uczeniu maszynowym (ML). Bartosz Pleban wyróżnił sześć typów chatbotów<sup>139</sup>:

- 1) chatboty, których celem jest symulowanie prowadzenie rozmowy z człowiekiem,
- 2) search boty umożliwiające przez zadanie pytania w języku naturalnym przeszukiwanie baz danych lub zasobów Internetu i otrzymywanie odpowiedzi w języku naturalnym, np. Wolfram Alpha<sup>140</sup>,
- 3) shopping boty, czyli popularne automaty wspierające sprzedaż jako wirtualni doradcy, niekiedy z możliwością porównania cen<sup>141</sup>,
- 4) data boty będące zaawansowanymi systemami opartymi na sieciach neuronowych, oprócz udzielania odpowiedzi na pytania uczą się i wyciągają wnioski w celu próby rozwiązania problemów, np. Siri firmy Apple<sup>142</sup>, Alexa firmy Amazon<sup>143</sup> czy Asystent Google<sup>144</sup> – z możliwością wykorzystania danych wszystkie one są ukierunkowane na użytkownika i przewidują jego potrzeby,
- 5) update boty informujące o nowszych wersjach oprogramowania, doradzające także w instalowaniu nowych komponentów,
- 6) info boty w sposób automatyczny udzielające odpowiedzi za pośrednictwem różnych kanałów, takich jak: e-mail, komunikatory, fora dyskusyjne itp.

---

<sup>139</sup> B. Pleban (2011), *Analiza i porównanie zastosowań chat botów w e-biznesie*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy”, nr 23, s. 298–208.

<sup>140</sup> Wolfram Alpha; <https://www.wolframalpha.com/> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>141</sup> Ebay, ShopBot; <https://www.ebayinc.com/stories/news/say-hello-to-ebay-shopbot-beta/> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>142</sup> Apple, Siri; <https://www.apple.com/siri/> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>143</sup> Amazon Developer, Alexa; <https://developer.amazon.com/alexaprize/about> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>144</sup> Asystent Google, ShopBot; [https://assistant.google.com/intl/pl\\_pl/](https://assistant.google.com/intl/pl_pl/) [dostęp: 29.01.2021].

Od ponad dekady chatboty jako pewna innowacja wprowadzane są również do bibliotek<sup>145</sup> – m.in. w: Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg, (Stella), University of Nebraska Libraries (Pixel)<sup>146</sup>. Przykładami wykorzystania takich programów, które wciąż funkcjonują, może być Bizzy wykorzystywany przez OULibraries<sup>147</sup> oraz ANTswers w UCal<sup>148</sup>.

Bizzy na stronie biblioteki przedstawiany jest jako „wirtualny asystent, który wykorzystuje uczenie maszynowe do odpowiadania na rutynowe pytania”<sup>149</sup>, a sam siebie – jako chatbot ze sztuczną inteligencją, tak zaprogramowany, by odpowiadać na pytania dotyczące bibliotek, z podaną informacją, że jest w tym nowy i wciąż się rozwija (il. 2.32). Na pytania trudniejsze formułuje propozycje odpowiedzi w powiązanych obszarach (il. 2.33), na łatwiejsze natomiast (np. dotyczące godzin otwarcia biblioteki) odpowiada płynnie przygotowanymi wcześniej frazami z bazy wiedzy (il. 2.33).

---

<sup>145</sup> Zob.: J.R. Young (2019), *Bots in the Library? Colleges Try AI to Help Researchers (But With Caution)*; <https://www.edsurge.com/news/2019-06-14-bots-in-the-library-colleges-try-ai-to-help-researchers-but-with-caution> [dostęp: 29.01.2021]; San José State University Library, Case Studies from Library Research Literature; <https://libguides.sjsu.edu/librarychatbot/case-studies> [dostęp: 29.01.2021]; M. Ali Salihin (2019), *Bots in libraries: They're coming for your jobs (or is it?)*; [https://ink.library.smu.edu.sg/library\\_research/138/](https://ink.library.smu.edu.sg/library_research/138/) [dostęp: 29.01.2021]; M. McNeal, D. Newyear (2013), *Introducing Chatbots in Libraries*, „Library Technology Reports”, Vol. 49, No. 8, s. 5–10; <https://journals.ala.org/index.php/ltr/article/view/4504/5281> [dostęp: 29.01.2021]; B. Jaskowska (2008), *Nie wiesz? Zapytaj awatara: wirtualny doradca w bibliotece*; <http://eprints.rclis.org/13709/1/jaskowska-n.pdf> [dostęp: 29.01.2021]; M. Stąporek, K. Wiatr (2019), *Chatbot – narzędzie wspomagające kształtowanie wizerunku biblioteki i promowania jej ofert*, [w:] *Mobilnie, Interaktywnie, Kompetentnie. Usługi, media i technologie informacyjno-komunikacyjne w nowoczesnej bibliotece*, M. Wojciechowska i M. Cyrklaff-Gorczyca (red.), Warszawa, Wydawnictwo SBP, s. 292–294, 303, 304; Ch. Zhang, W. Chen (2015), *Smart talking robot Xiaotu: Participatory library service based on artificial intelligence*, „Library Hi Tech”, Vol. 33, No. 2; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHT-02-2015-0010/full/html#loginreload> [dostęp: 29.01.2021]; M.L. McNeal, D. Newyear (2013), *Streamlining Information Services Using Chatbots*, „Library Technology Reports”, No. 8, s. 5–47; <https://journals.ala.org/index.php/ltr/article/view/4504/5281> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>146</sup> A. DeeAnn (2011), *Chatbots in the Library: is it time?*, „Faculty Publications, UNL Libraries”; <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1294&context=libraryscience> [dostęp: 29.01.2021].

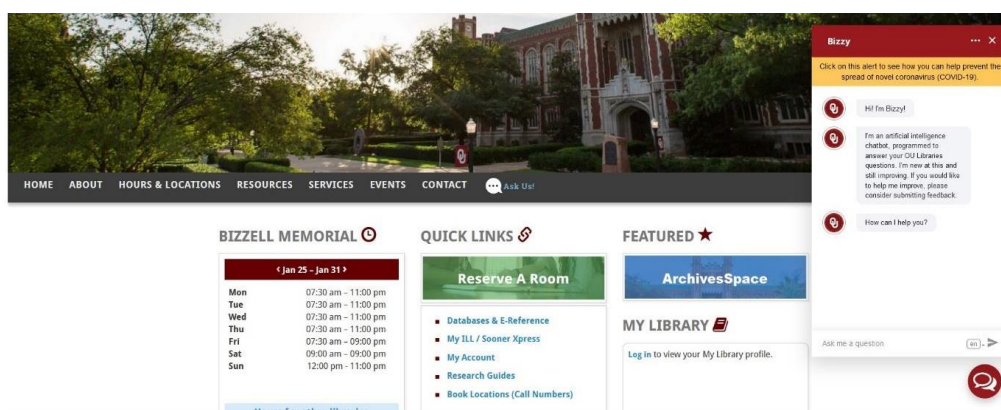
<sup>147</sup> University Libraries The University of Oklahoma; <https://libraries.ou.edu/> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>148</sup> University of California Libraries, ANTswers; <https://www.lib.uci.edu/answers> [dostęp: 29.01.2021].

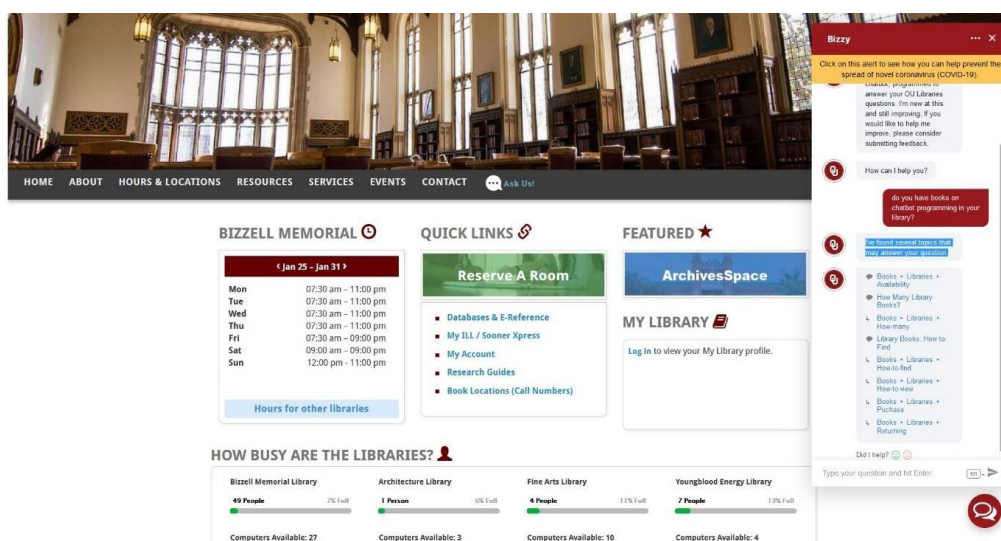
<sup>149</sup> University Libraries The University of Oklahoma, Introducing „Bizzy”; <https://libraries.ou.edu/content/introducing-bizzy> [dostęp: 29.01.2021].

Po każdej odpowiedzi użytkownik może ją ocenić (emotikon uśmiechu lub smutku), dzięki czemu wsparta zostaje „nauka” chatbota. Po zakończeniu rozmowy można ocenić przebieg interakcji, przesłać dodatkowe uwagi, a na adres e-mail jej transkrypcję (il. 2.34).

Podobnie działa ANTswers, chociaż wydaje się bardziej rozbudowany, jeśli chodzi o swobodną konwersację (il. 2.35). Nie ma tu wprawdzie możliwości zapisu rozmowy i oceny każdej odpowiedzi, po zakończeniu dialogu można go jednak szczegółowo ocenić (il. 2.36). W osobnym oknie, po prawej stronie od chatu wyświetlane są strony, których linki padają w udzielanych odpowiedziach (il. 2.35). Nie zawsze niestety poprawnie się ładują, co może być mylące dla użytkowników.

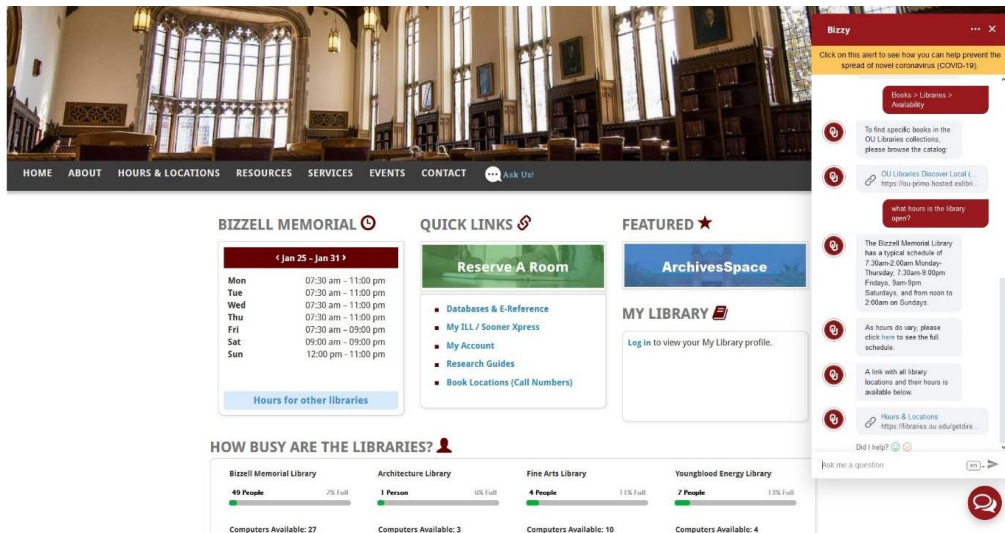


Il. 2.32. OULibraries – Bizzy; <https://libraries.ou.edu/> [dostęp: 29.01.2021]

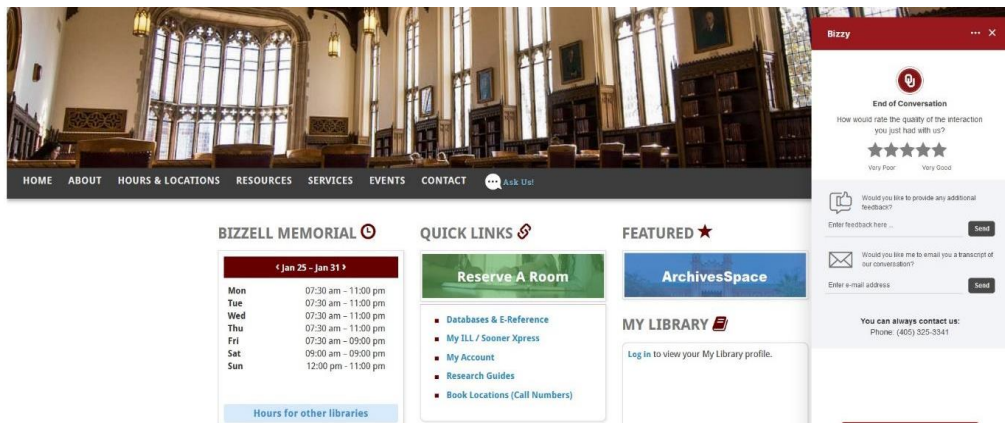


Il. 2.33. OULibraries – Bizzy (rozmowa); <https://libraries.ou.edu/> [dostęp: 29.01.2021]

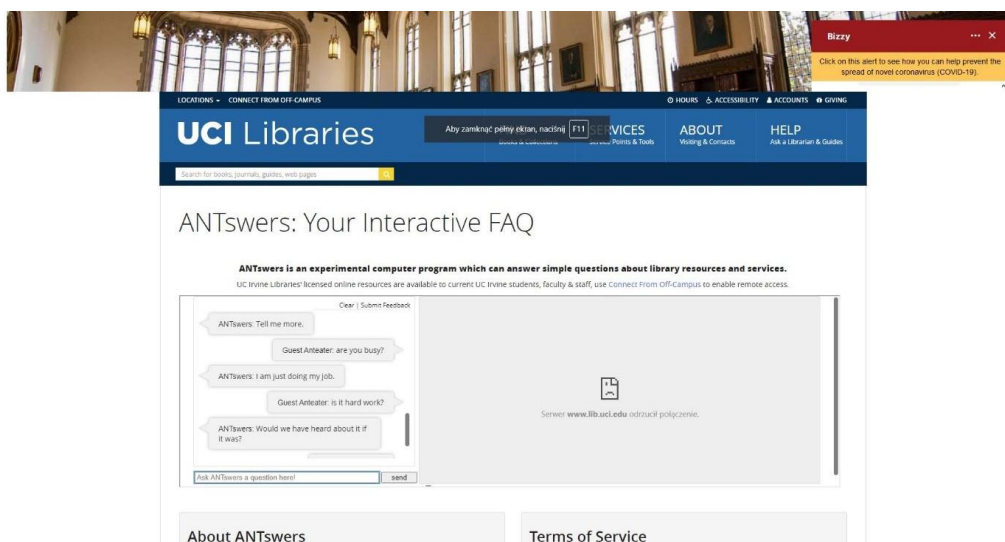




II. 2.33. OULibraries – Bizzy (rozmowa); <https://libraries.ou.edu/> [dostęp: 29.01.2021]



II. 2.34. OULibraries – Bizzy (ocena interakcji); <https://libraries.ou.edu/> [dostęp: 29.01.2021]



II. 2.35. UCalL – ANTsvers; <https://www.lib.uci.edu/answers> [dostęp: 29.01.2021]

Please provide feedback on your recent ANswers session. Information will be confidential and your responses will help us continue to improve ANswers' responses. Enter your name and email if you want a response to your feedback.

Name:

Email:

\* Answers from ANswers were what I expected:  Strongly Agree  Agree  Neutral  Disagree  Strongly Disagree

\* Overall, my session with ANswers went well:  Strongly Agree  Agree  Neutral  Disagree  Strongly Disagree

\* I would use this service again:  Strongly Agree  Agree  Neutral  Disagree  Strongly Disagree

Comments

II. 2.36. UCalL – ANswers (ocena interakcji); <https://www.lib.uci.edu/answers>  
[dostęp: 29.01.2021]

Wykorzystanie takich aplikacji umożliwia obsługę chat wówczas, gdy bibliotekarz jest niedostępny. Chatboty mogą także zapraszać użytkownika do skorzystania z biblioteki, wprowadzać do katalogu, opisywać zasoby i usługi, pomagać w wypełnianiu formularzy i kwestionariuszy, uzgadniać terminy, przyjmować zgłoszenia oraz badać oczekiwania i satysfakcję użytkowników<sup>150</sup>. Należy przy tym pamiętać, że chatboty mogą być jednak brane za mało inteligentne programy, którym daleko do rozmowy z prawdziwym człowiekiem, i dlatego traktowane przez użytkowników z niechęcią.

W Polsce do 2021 r. w żadnej bibliotece akademickiej nie zdecydowano się na wdrożenie tego narzędzia, ale w niektórych polskich instytucjach kultury<sup>151</sup>, w tym w bibliotekach publicznych<sup>152</sup> – tak. Wśród ciekawych rozwiązań przyjętych w bibliotekach naukowych można wyróżnić projekt PAN Kreator w Bibliotece Gdańskiej Polskiej

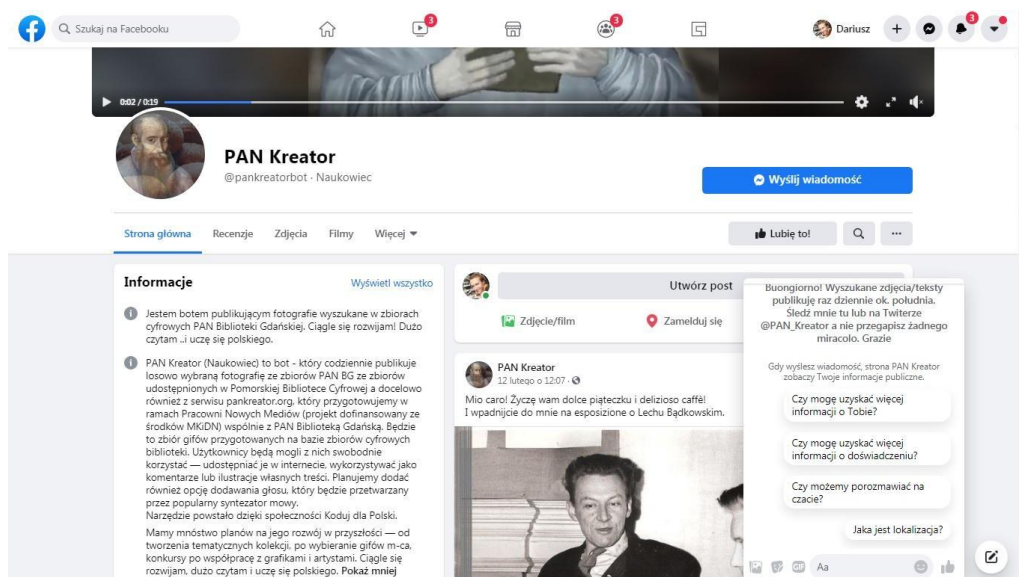
<sup>150</sup> A. Wałek (2014), *Strony WWW bibliotek jako element promocji i narzędzie komunikacji z użytkownikiem*. „Fides: Biuletyn Bibliotek Kościelnych”, 38(1), s. 109–118; [http://bazhum.muzhp.pl/media/files/Fides\\_Biuletyn\\_Bibliotek\\_Koscielnych/Fides\\_Biuletyn\\_Bibliotek\\_Koscielnych-r2014-t1\\_\(38\)/Fides\\_Biuletyn\\_Bibliotek\\_Koscielnych-r2014-t1\\_\(38\)-s109-118/Fides\\_Biuletyn\\_Bibliotek\\_Koscielnych-r2014-t1\\_\(38\)-s109-118.pdf](http://bazhum.muzhp.pl/media/files/Fides_Biuletyn_Bibliotek_Koscielnych/Fides_Biuletyn_Bibliotek_Koscielnych-r2014-t1_(38)/Fides_Biuletyn_Bibliotek_Koscielnych-r2014-t1_(38)-s109-118/Fides_Biuletyn_Bibliotek_Koscielnych-r2014-t1_(38)-s109-118.pdf) [dostęp: 29.01.2021].

<sup>151</sup> Polin, Muzeum Historii Żydów Polskich, Aktualności (b.r.), *Chatbot Kulturowy – nowe narzędzie komunikacji na Facebooku*; <https://www.polin.pl/pl/chatbot-kulturowy> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>152</sup> S. Czubkowska (2015), *Wirtualni urzędnicy zamiast ludzi. Polacy pokochali chatboty*, „Dziennik Gazeta Prawna”, nr 204; <https://biznes.gazetaprawna.pl/artykuly/900587,wirtualni-urzednicy-urzedy-e-doradztwo-chatboty.html> [dostęp: 29.01.2021]; D. Karaś (2017), *Pierwsze boty biblioteczne w Polsce działają w Gdańsku*, wyborcza.pl. Trójmiasto; <https://trojmiasto.wyborcza.pl/trojmiasto/7,35612,22629547,pierwszy-bot-biblioteczny-poleca-ksiazki-w-gdansk.html> [dostęp: 29.01.2021]; Virtual Agents / Chatbots In Poland; <https://www.chatbots.org/pl> [dostęp: 29.01.2021].



Akademii Nauk<sup>153</sup>. Chatbot w tym przypadku upowszechnia na facebookowym profilu zbiory cyfrowe przez codzienne publikowanie materiałów z otwartych zasobów biblioteki (il. 2.37). W polskich bibliotekach chatboty wciąż są jednak raczej ciekawostką niż wsparciem promocyjnym i informacyjnym. W bibliotekach za to chętnie korzysta się z darmowych komunikatorów elektronicznych.



Il. 2.37. Biblioteka Gdańska Polskiej Akademii Nauk – PAN Kreator;  
<https://www.facebook.com/pankreatorbot/> [dostęp: 29.01.2021]

### 2.2.5.3. Facebook Messenger

Facebook Messenger (Messenger) to darmowy komunikator internetowy stworzony przez FB, który umożliwia wysyłanie wiadomości tekstowych, zdjęć, filmów, naklejek i innych plików, a także – reagowanie na wiadomości znajomych i wchodzenie w interakcje z botami. Dzięki Messengerowi są również możliwe grupowe połączenia głosowe i wideorozmowy.

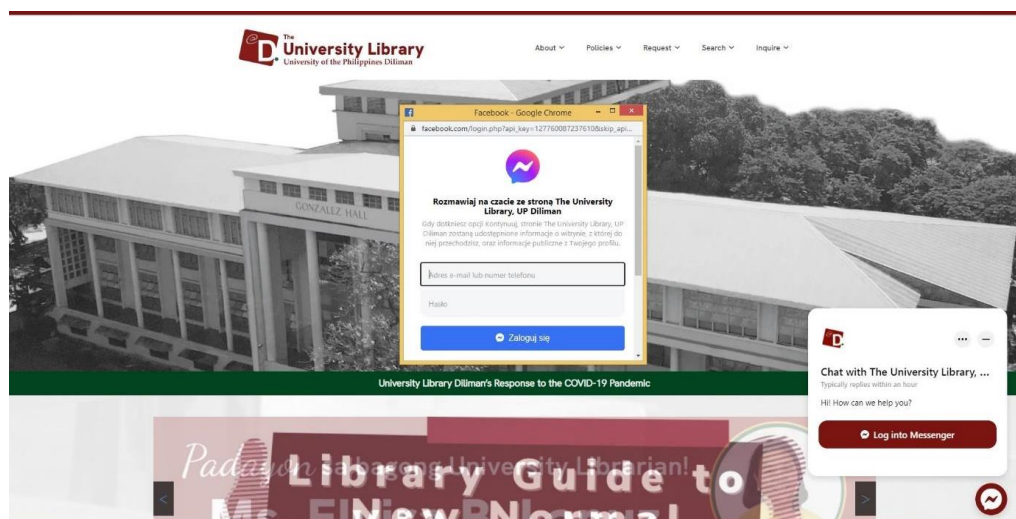
Od 2008 r. ta aplikacja była rozwijana pod nazwą Facebook Chat<sup>154</sup>, później oddzielono ją od korzystania z aplikacji bez rejestracji w serwisie FB<sup>155</sup>. Opcja założenia

<sup>153</sup> PAN Kreator; <https://www.facebook.com/pankreatorbot/> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>154</sup> M. Arrington 2008), Facebook To Launch Instant Messaging Service; [https://techcrunch.com/2008/03/14/facebook-to-launch-instant-messaging-service/?guccounter=1&guce\\_referrer=aHR0cHM6Ly9wbC53aWtpcGVkaWEub3JnLw&guce\\_referrer\\_sig=AQAAAC52Wd6lilx\\_kDZ2wLw0HnC6H8L\\_TJiu9ivp pqn1-g0y9xmlNnWnTQnV3wCwJWMKTT1rh1g4\\_NmIS4lqyg7dm5eg2XeL9WmdPI-sUOYLAnhM4ysMQ vrc4KxCEMTdZ5sTVNZ0A1PXT9zVB4SYZJSYNruq0WuY\\_mld12E5qDaodti9](https://techcrunch.com/2008/03/14/facebook-to-launch-instant-messaging-service/?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly9wbC53aWtpcGVkaWEub3JnLw&guce_referrer_sig=AQAAAC52Wd6lilx_kDZ2wLw0HnC6H8L_TJiu9ivp pqn1-g0y9xmlNnWnTQnV3wCwJWMKTT1rh1g4_NmIS4lqyg7dm5eg2XeL9WmdPI-sUOYLAnhM4ysMQ vrc4KxCEMTdZ5sTVNZ0A1PXT9zVB4SYZJSYNruq0WuY_mld12E5qDaodti9) [dostęp: 29.01.2021].

konta w aplikacji bez konta w serwisie FB była dostępna do 2019 r. Pod koniec tego roku FB zmodyfikował regulamin – zmienił sposób korzystania z komunikatora i narzucił wymóg posiadania konta w serwisie FB przy zakładaniu nowego konta w komunikatorze. Zmiany nie dotyczyły jedynie tych użytkowników, którzy już mają swoje konta na komunikatorze<sup>156</sup>.

Na podstawie statystyk można przyjąć, że FB i Messenger są światowymi liderami social mediów<sup>157</sup>. Obecnie wiele bibliotek korzysta z Messengera – czy to przez profil na FB, czy też przez ikonę na stronie głównej (il. 2.38). Przykładami mogą tu być m.in. UPDL<sup>158</sup> czy KSPL<sup>159</sup>. Obecność bibliotek w social mediach jest zrozumiała, ponieważ to miejsce, w którym są również ich użytkownicy. Media społecznościowe to swoisty znak naszych czasów.



Il. 2.38. UPDL – Messenger (na stronie WWW biblioteki); <https://mainlib.upd.edu.ph/> [dostęp: 29.01.2021]

<sup>155</sup> Ł. Tkacz (2015), Messenger nie wymaga już konta na Facebooku, ale o prywatności możemy zapomnieć; <https://www.dobreprogramy.pl/Messenger-nie-wymaga-juz-konta-na-Facebooku-ale-o-prywatnosci-mozemy-zapomniec,News,64831.html> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>156</sup> Konto na Facebooku konieczne do korzystania z Messengera. Są zmiany w regulaminie (2019); <https://www.wirtualnemedi.pl/arttykul/konto-na-facebooku-konieczne-do-korzystania-z-messengera-sa-zmiany-w-regulaminie-dlaczego-messenger-jak-zainstalowac-konto-w-serwisie-facebook> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>157</sup> Digital 2021: Global..., op. cit., [dostęp: 18.02.2021].

<sup>158</sup> The University of the Philippines Diliman Library; <https://mainlib.upd.edu.ph/> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>159</sup> Kansas State Polytechnic Library, Facebook; <https://www.facebook.com/KStatePolytechnicLibrary> [dostęp: 29.01.2021].

#### 2.2.5.4. Gadu-Gadu

GG to stworzony przez Łukasza Foltyna polski komunikator internetowy uruchomiony 15 sierpnia 2000 r. Powstał na bazie SMS-Express, aplikacji umożliwiającej wysyłanie darmowych SMS-ów (dzięki temu, że w jednym miejscu było „zbieranych” wiele bramek SMS-owych). Poza wysyłaniem SMS-ów z GG można prowadzić darmowe rozmowy tekstowe czy wyszukiwać profile przez prosty formularz.

Pomimo że sam pomysł jest kalką izraelskiego ICQ – najbardziej popularnego komunikatora przełomu wieków, zainteresowanie aplikacją przerosło oczekiwania twórców i inwestorów. Pierwszego dnia zarejestrowało się ponad 10 000 użytkowników, a po roku było ich już 250 000. GG ze swym logo (żółte słońce) stało się synonimem komunikacji typu IM w Polsce.

Duża popularność i rozpoznawalne logo skłoniła autorów do kolejnego kroku – w 2005 r. uruchomiono serwis społecznościowy Generacja GG (później Moja Generacja) oferujący nowe, konkurencyjne usługi. Serwis umożliwiał zakładanie profili z wizytówkami, pisanie publicznych postów (na profilu lub w grupach tematycznych). Tym sposobem otworzyła się nowa możliwość kontaktu z instytucjami czy firmami. W styczniu 2011 r. z GG korzystało niespełna 7 mln użytkowników, ale od tego czasu ich liczba spada, co się wiąże ze zbyt dużą ilością usług pobocznych oraz silnym naporem bogatej konkurencji. Obecnie komunikator ma ok. 1 mln użytkowników. Wciąż jednak trwają prace nad jego rozwojem<sup>160</sup>.

GG będący komunikatorem o krajowym zasięgu nie ma przykładów implementacji w zagranicznych bibliotekach uczelnianych. W Polsce natomiast wciąż korzysta z niego kilka bibliotek. Wśród nich wymienić można BUR<sup>161</sup> oraz BPP<sup>162</sup>, w których jest moż-

---

<sup>160</sup> Historia Gadu-Gadu; <http://web.archive.org/web/20110818130143/http://info.gadu-gadu.pl/producent/historia> [dostęp: 29.01.2021]; M. Gajewski (2019b), *To były czasy. Kiedy polskie rozmowy internetowe polegały niemal wyłącznie na Gadu-Gadu*; <https://spidersweb.pl/2019/04/gadu-gadu-historia.html> [dostęp: 29.01.2021]; M. Gajewski (2019a), *GG żyje i właśnie wprowadza abonament. To nie żart – będzie Gadu-Gadu bez reklam*; <https://spidersweb.pl/2019/10/gg-na-abonament.html> [dostęp: 29.01.2021]; B. Erling, *Gadu-Gadu. Czy zachodzące słońce jeszcze wróci do zenitu?*, „Gazeta Wyborcza”; <https://wyborcza.pl/7,156282,25382263,gadu-gadu-czy-zachodzace-sloneczko-jeszcze-wroci-do-zenitu.html?disableRedirects=true> [dostęp: 29.01.2021]; P. Czajkowski (2019), *GG (dawniej Gadu-Gadu) żyje i ma... milion użytkowników miesięcznie*; [https://ithardware.pl/aktualnosci/gg\\_dawniej\\_gadu\\_gadu\\_zyje\\_i\\_ma\\_milion\\_uzytkownikow\\_miesiecznie-10309.html](https://ithardware.pl/aktualnosci/gg_dawniej_gadu_gadu_zyje_i_ma_milion_uzytkownikow_miesiecznie-10309.html) [dostęp: 29.01.2021].

<sup>161</sup> Biblioteka Uniwersytetu Rzeszowskiego; <https://bur.ur.edu.pl/gg> [dostęp: 29.01.2021].

liwy kontakt tym kanałem w godzinach otwarcia biblioteki. W bibliotece w Poznaniu w oknie dialogowym wyświetlają się również dane konsultanta (imię i nazwisko) obsługującego w danym momencie komunikator (il. 2.39).



Il. 2.39. BPP – GG; <http://library.put.poznan.pl/pl> [dostęp: 29.01.2021]

## 2.2.6. Internetowe repozytoria multimedialne

Dużą popularnością wśród internautów cieszą się serwisy umożliwiające dzielenie się różnymi typami materiałów – do nich należy m.in. YT<sup>163</sup>, Flickr<sup>164</sup> czy IG<sup>165</sup>. Poza dodawaniem plików można dokonać oceny (polubień) czy wstawić komentarz, co oznacza w perspektywie interakcje z użytkownikami i budowanie wizerunku instytucji. Szybko zdano sobie z tego sprawę również w bibliotekach, które ze względu na swoje zbiory, zadania i funkcje zaczęły partycypować w tworzeniu zasobów tych serwisów.

### 2.2.6.1. YouTube

YT, założony w 2005 r. przez Chada Hurleya, Steve’a Chena i Jaweda Karima, pozwala na bezpłatne umieszczanie, odtwarzanie strumieniowe, ocenianie i komentowanie filmów w Internecie. Przed jego uruchomieniem brakowało powszechnie dostępnych

<sup>162</sup> Biblioteka Główna Politechniki Poznańskiej; <http://library.put.poznan.pl/pl> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>163</sup> YouTube; <https://www.YouTube.com/> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>164</sup> Flickr; <https://www.flickr.com/> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>165</sup> Instagram; <https://www.instagram.com/> [dostęp: 29.01.2021].

narzędzi umożliwiających publikowanie wideo przez zwykłego użytkownika. Korzystanie z serwisu ułatwia prosty interfejs, a prawie nieograniczony zakres tematyczny filmów spowodował, że internetowe filmy stały się jedną z najważniejszych części zarówno kultury Internetu, jak i współczesnego życia młodych pokoleń<sup>166</sup>.

Serwis YT do wyświetlania filmów używa technologii HTML5 i FLV. Filmy zamieszczane przez użytkowników (tzw. user-generated content) są amatorskie (np. wideoblogi czy krótkie filmy własnego autorstwa) lub profesjonalne (m.in. zwiastuny filmowe lub telewizyjne, teledyski).

YT nie wymaga zakładania konta. Niezarejestrowani użytkownicy mogą bez problemu oglądać filmy, ale tylko zarejestrowane osoby mogą umieszczać materiały. Tematyka udostępnianych filmów jest dowolna – jeśli zostaną uznane za zawierające treści nieodpowiednie dla młodszych użytkowników, będą dostępne tylko dla zarejestrowanych osób deklarujących wiek powyżej 18 lat. Ponadto zabronione regulaminem jest dodawanie filmów zawierających pornografię, objętych prawem autorskim, propagujących nienawiść oraz zachowania przestępcze i będących zniesławieniem<sup>167</sup>.

Z YT chętnie korzystają biblioteki akademickie<sup>168</sup>. Zamieszczane materiały są różnej długości, od krótkich, kilkudziesięciosekundowych filmików, po filmy trwające do dwóch godzin. Zdecydowanie liczniejsze są filmy kilkuminutowe, aby nie zniechęcić i zmęczyć odbiorcy ilością przekazywanej treści. Na YT można grupować filmy na stronie głównej albo przez playlisty, co ułatwia użytkownikom dobór interesujących

---

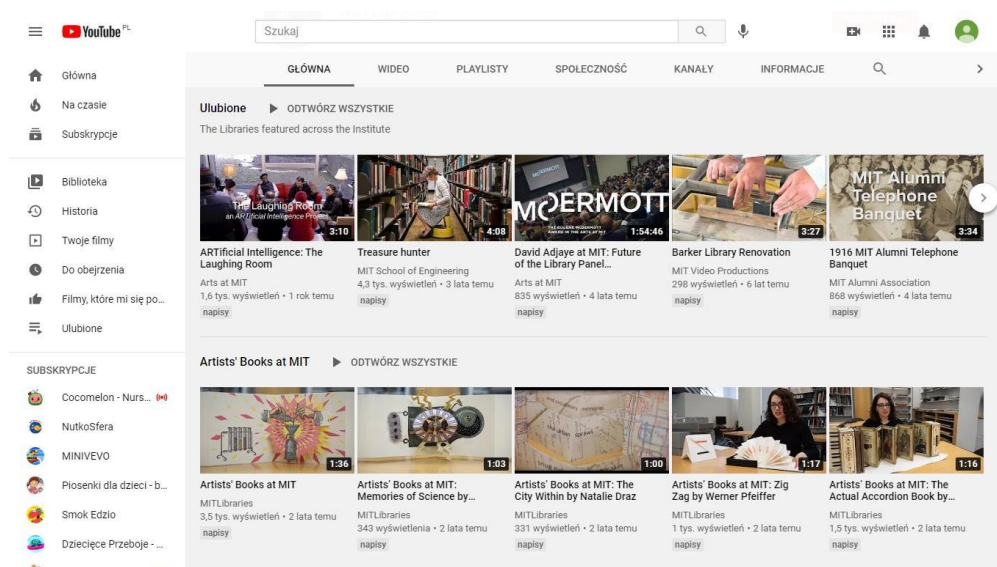
<sup>166</sup> M. Lamberti, M. Theus (2016), op. cit., s. 189–191.

<sup>167</sup> YouTube, Warunki korzystania; <https://www.YouTube.com/static?gl=PL&template=terms> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>168</sup> Zob.: Cambridge University Library, YouTube; <https://www.YouTube.com/user/CamUniLib> [dostęp: 29.01.2021]; Biblioteka Uniwersytecka Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, YouTube; <https://www.YouTube.com/channel/UCIvNrDPCG1PKcTmIM6iGCuA> [dostęp: 29.01.2021]; Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu, YouTube; <https://www.YouTube.com/channel/UC-ExtZmUpAUtQusOgAZ51yQ> [dostęp: 29.01.2021]; Hong Kong Baptist University Library, YouTube; <https://www.YouTube.com/channel/UCUxXeZpH8C5UQOmZHNgXmtw> [dostęp: 29.01.2021]; The University of Queensland Library, YouTube; <https://www.YouTube.com/user/uqlibrary> [dostęp: 29.01.2021]; Universidad Complutense de Madrid, Biblioteca Complutense, YouTube; <https://www.YouTube.com/playlist?list=PL1548EADE3F13CB11> [dostęp: 29.01.2021]; Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació de la Universitat de Barcelona, YouTube; <https://www.YouTube.com/channel/UCcOZgiE05RTZ8bd560VCdZQ> [dostęp: 29.01.2021]; University College Dublin, Leabharlann UCD, UCD Library, YouTube; <https://www.YouTube.com/user/UCDLibrary> [dostęp: 29.01.2021].

materiałów – wykorzystują to np. MITL<sup>169</sup> czy NUSL<sup>170</sup>. W pierwszym przypadku na stronie głównej (il. 2.40) po nagraniach ostatnio dodanych oraz ulubionych pojawiają się takie kategorie, jak: Artists' Books at MIT, MIT and Slavery, Scholarly Communications, Music Oral History project. Ponadto w zakładce playlisty (il. 2.41) są filmy zawierające instruktarze, postery czy prezentujące zasoby Galerii Maihaugen.

W NUSL natomiast na głównej stronie zaprezentowane są kategorie typu: Fun, Quick tips, Recorded Library Lectures, New Library portal – How to, czy About NUS (il. 2.42), a wśród stworzonych na playliście (il. 2.43): Orientation videos, 2020 Uploads, Researcher Unbound czy inne dotyczące na przykład wykorzystania poszczególnych narzędzi. Ponadto na stronach obu wymienionych bibliotek można znaleźć linki do profili na innych serwisach, m.in. FB i TT, stron głównych bibliotek czy kont związanych z macierzystą uczelnią. Na prowadzonych kanałach można zapoznać się z liczbą subskrybentów czy odtworzeń: to w przypadku MITL odpowiednio 1 870 i 42 776, a w przypadku NUSL – 740 i 181 920<sup>171</sup>. Warto odnotować, że mimo sporej liczby osób obserwujących profil i odtwarzających materiały przy zdecydowanej większości filmów nie ma wcale komentarzy, a liczba oznaczeń lubię/nie lubię jest niewielka.



Il. 2.40. Kanał MITLibraries – YT (strona główna);

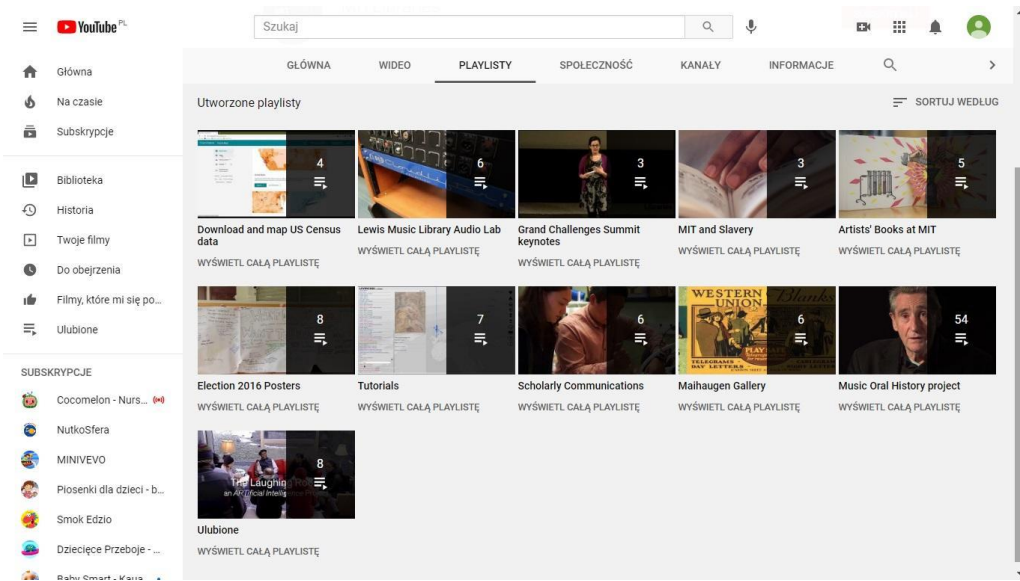
<https://www.YouTube.com/user/MITLibraries/featured> [dostęp: 29.01.2021]

<sup>169</sup> Massachusetts Institute of Technology, MIT Libraries, YouTube; <https://www.YouTube.com/user/MITLibraries> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>170</sup> National University of Singapore Libraries, YouTube; <https://www.YouTube.com/user/nuslibraries> [dostęp: 29.01.2021].

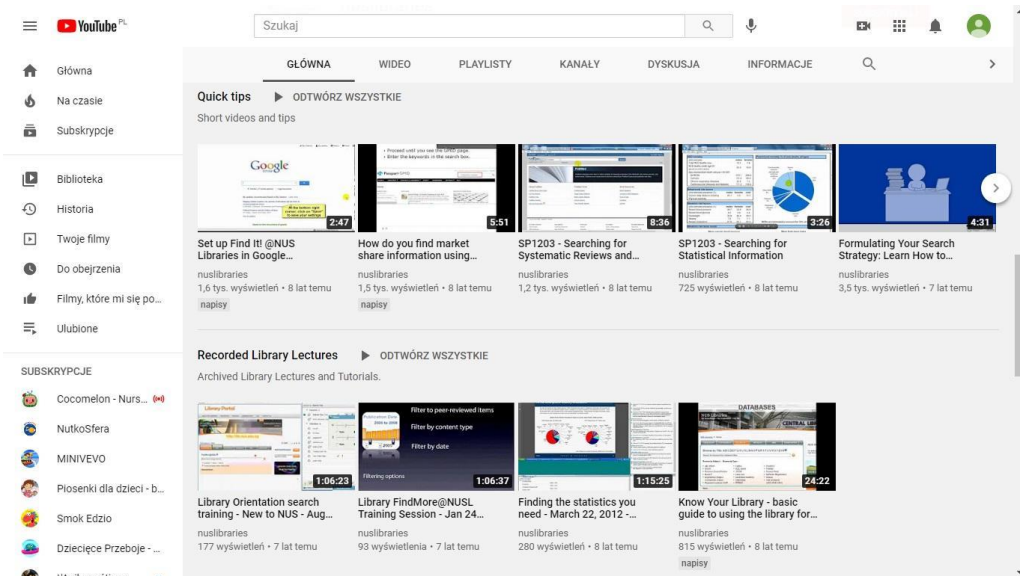
<sup>171</sup> Dane z dnia 29.01.2021.





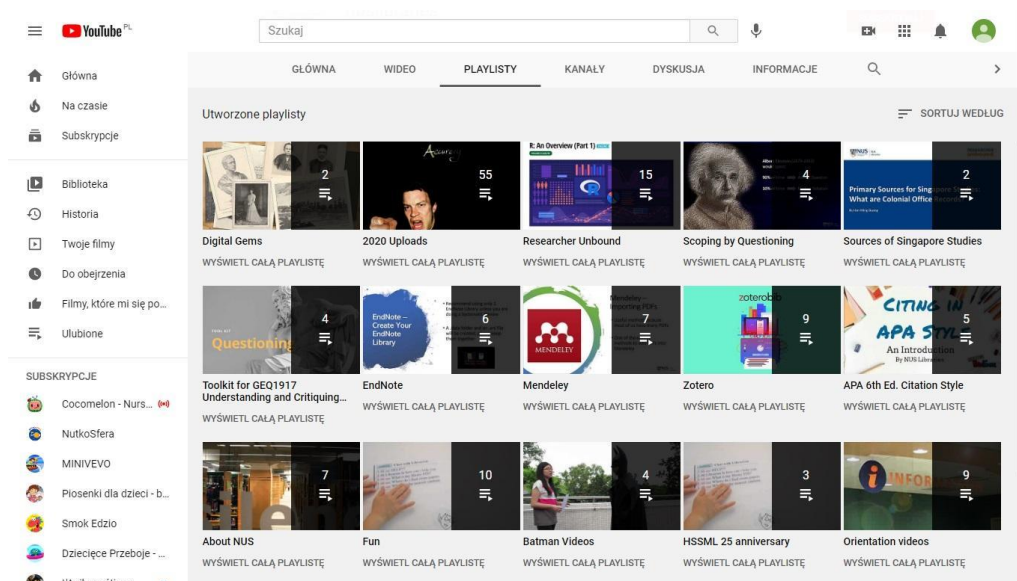
## II. 2.41. Kanał MITLibraries – YT (playlista);

<https://www.YouTube.com/user/MITLibraries/playlists> [dostęp: 29.01.2021]



## II. 2.42. Kanał NUSLibraries – YT (strona główna);

<https://www.YouTube.com/user/nuslibraries/featured> [dostęp: 29.01.2021]



## Il. 2.43. Kanał NUSLibraries – YT (playlista);

<https://www.YouTube.com/user/nuslibraries/playlists> [dostęp: 29.01.2021]

W Polsce biblioteki akademickie również wykorzystują w komunikacji z użytkownikami portal YT<sup>172</sup>. Podobnie do omawianych wcześniej przykładów wygląda profil BU UMK<sup>173</sup> – na głównej stronie (il. 2.44) i playliście (il. 2.45) są pogrupowane tematycznie dodane nagrania, a wśród nich m.in.: Wystawy biblioteczne, Tydzień bibliotek, Open Access Week, Koncerty, Wywiady, Biblioteka Uniwersytecka w Toruniu, Digitalizacja zbiorów, Dokumenty Życia Społecznego. Na profilu BUW<sup>174</sup> natomiast nie pogrupowano już aż tak precyzyjnie dodawanych filmów – ani na stronie głównej, ani na playliście. Kolejną różnicą w wykorzystaniu YT jest to, że BUW zablokowała możliwość dodawania komentarzy do zamieszczanych nagrań.

Filmy zamieszczane na stronach obu wymienionych bibliotek miały przeważnie od kilkudziesięciu do kilkuset wyświetleń, dokładnie 2 277 w BU UMK (i 34 śledzących kanał) i 53 820 w BUW<sup>175</sup> (i 110 osób śledzących kanał).

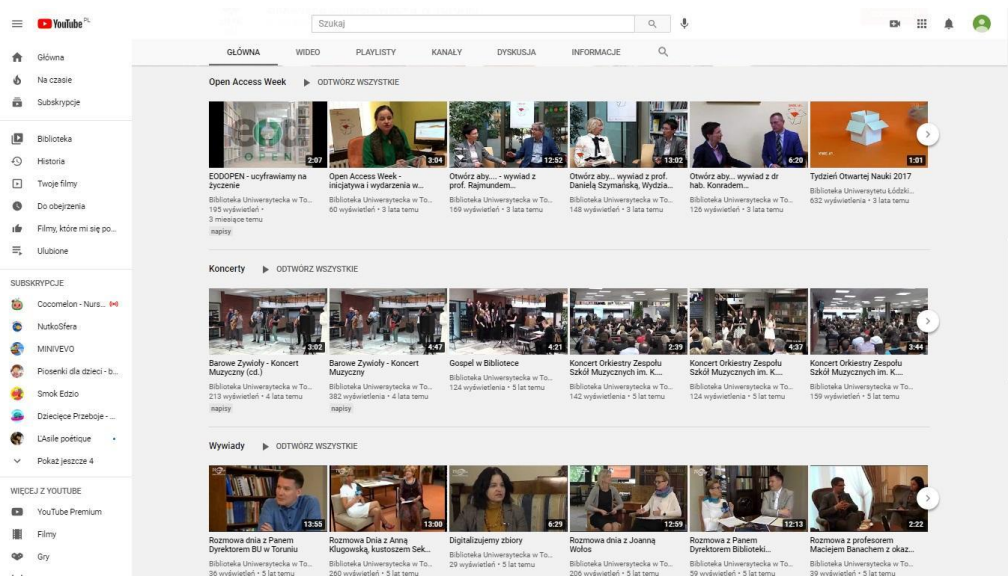
<sup>172</sup> Zob.: J. Przybysz, P. Pioterek (2015), op. cit., [dostęp: 2.01.2021]; K. Machcińska (2013), op. cit., s. 311–318; M. Lamberti, M. Theus (2016), op. cit., s. 183–205; A. Zalewska-Bochenko (2016), *Portale społecznościowe jako element Społeczeństwa informacyjnego*, „Studia Informatica Pomerania”, 40(2), s. 93–97.

<sup>173</sup> Biblioteka Uniwersytecka w Toruniu, YouTube; <https://www.YouTube.com/channel/UCoBF4XkLt-dKR9jw3HM2WIw> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>174</sup> Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie, YouTube; <https://www.YouTube.com/user/buwmedia> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>175</sup> Dane z dnia 29.01.2021.

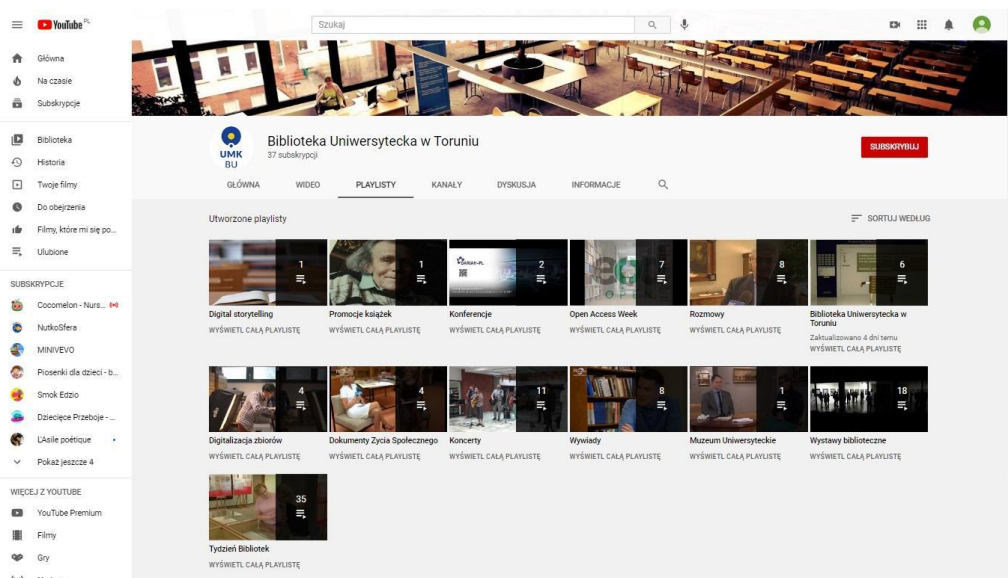




## II. 2.44. BU UMK – YT (strona główna);

<https://www.YouTube.com/channel/UCoBF4XkLt-dKR9jw3HM2WIw/>

featured [dostęp: 29.01.2021]



## II. 2.45. BU UMK – YT (playlista); <https://www.YouTube.com/channel/UCoBF4XkLt-dKR9jw3HM2WIw/playlists> [dostęp: 29.01.2021]

### 2.2.6.2. Flickr

Serwisy do dzielenia się materiałami działają zgodnie z ideą Web 2.0. Świetnym tego przykładem może być Flickr<sup>176</sup>. Pod naciskiem opinii użytkowników jego twórcy

<sup>176</sup> E. Angus, M. Thelwall (2010), *Motivations for Image Publishing and Tagging on Flickr*; [https://elpub.architecture.net/system/files/pdf/113\\_elpub2010.content\\_0.pdf](https://elpub.architecture.net/system/files/pdf/113_elpub2010.content_0.pdf) [dostęp: 11.02.2021].

Stewart Butterfield i Catarina Fake zmienili profil portalu z gier na zdjęcia, w efekcie czego odnieśli wielki sukces<sup>177</sup>, ponieważ rewolucja cyfrowa uczyniła z fotografii jedno z najbardziej popularnych i eksponowanych mediów w sieci i przyczyniła się do powrotu do kultury obrazkowej<sup>178</sup>. Obecnie Flickr jest największą galerią zdjęć, co jest konsekwencją zapewnienia darmowego hostingu zdjęć połączonego z możliwością łatwego współdzieleniem się nimi i tworzenia grup wokół tematów lub kolekcji. Przykładem mogą być grupy Libraries from Around the World, Libraries and Librarians lub Libraries of the World<sup>179</sup>. Biblioteki i ich użytkownicy mogą umieszczać tu zdjęcia ze wszystkich imprez i wydarzeń, a ponadto skomentować je i otagować. Serwis Flickr nie jest w czołówce najpopularniejszych mediów społecznościowych, ale przez oferowane możliwości jest chętnie wykorzystywany przez biblioteki zagraniczne.

Przykładem wykorzystania serwisu Flickr na światową skalę jest program The Commons zainicjowany przez Bibliotekę Kongresu w styczniu 2008 r.<sup>180</sup>. Na początku udostępniono 1500 zdjęć, po czterech latach udział w programie zgłosiło 56 instytucji (z 12 krajów), które wystawiły wspólnie ponad 200 000 fotografii. W tym okresie zaobserwowano mnóstwo zaangażowania użytkowników Flickr – wystawionych zostało ponad 130 000 komentarzy, a prawie 7 mln zdjęć otrzymało status: ulubione<sup>181</sup>. Obecnie w projekcie będącym czymś na kształt repozytorium wiedzy fotograficznej<sup>182</sup> zaangażowanych jest ponad sto instytucji, takich jak: muzea, biblioteki narodowe, akademickie i publiczne. Na stronie projektu można przeczytać, że kierowano się misją

---

<sup>177</sup> A. Nowak (2011). *Biblioteka i książka a platformy społecznościowe. Na podstawie Facebooka*. „Bibliotekarz” nr 9, s. 10.

<sup>178</sup> Ibidem, s. 13; M. Herman (2016), *Kulturą rządzić obrazki*; <https://www.polityka.pl/tygodnikpolityka/ludzieistyle/1592667,1,kultura-rzadza-obrazki.read> [dostęp: 18.01.2021].

<sup>179</sup> Zob.: Libraries of the World; [https://www.flickr.com/groups/ola\\_worldlibraries/](https://www.flickr.com/groups/ola_worldlibraries/) [dostęp: 18.01.2021]; Libraries and Librarians; <https://www.flickr.com/groups/librariesandlibrarians/> [dostęp: 18.01.2021]; Libraries from Around the World; <https://www.flickr.com/groups/48408141@N00/> [dostęp: 18.01.2021]; M. Stąporek (2014), *Crowdsourcing, social media, livestreaming - nowe możliwości e-partycypacji użytkowników w kształtowaniu zbiorów, zasobów i usług bibliotek naukowych*, „Biuletyn Biblioteki Głównej Politechniki Śląskiej”, nr 3, s. 337–353; <https://delibra.bg.polsl.pl/dlibra/show-content/publication/edition/15520?id=15520> [dostęp: 10.01.2021].

<sup>180</sup> The Commons; <https://www.flickr.com/commons> [dostęp: 18.01.2021].

<sup>181</sup> F. Miller (2012), *Time Flies! Celebrating 4 Years of The Commons on Flickr*; <https://blog.flickr.net/en/2012/02/09/time-flies-celebrating-4-years-of-the-commons-on-flickr/> [dostęp: 18.01.2021].

<sup>182</sup> A. Nowak (2011), op. cit., s. 13.

„dzielenie się ukrytymi skarbami ze światowych publicznych archiwów fotograficznych”<sup>183</sup>. Tym sposobem instytucje nie tylko dzielą się i promują swoje fotograficzne zbiory, lecz także popularyzują historię poszczególnych państw, miejsc i osób<sup>184</sup>. Użytkownicy biorą czynny udział w tworzeniu metadanych przez dodawanie komentarzy, tagowanie czy identyfikację poszczególnych osób lub miejsc widocznych na konkretnych fotografiach. Jest to przykład świetnej promocji instytucji i ich zbiorów oraz obustronnej komunikacji z użytkownikami.

Z Flickr korzysta zarówno biblioteki większych, jak i mniejszych uczelni. Często brakuje odniesienia na stronie WWW biblioteki, ale profile łatwo znaleźć przez wyszukiwarkę Flickr. W większości działają one na podobnej zasadzie, czyli udostępniają zdjęcia z wydarzeń odbywających się w bibliotece, spotkań autorskich, wystaw czy prezentują swoje pomieszczenia. Rzadziej dotyczy to posiadanych zbiorów, fotografii archiwaliów lub ciekawych grafik<sup>185</sup>.

Na przykład na stronie MSUL<sup>186</sup> umieszczono zarówno zdjęcia historyczne, wnętrza biblioteki, wydarzeń odbywających się w jej budynku, jak i bardziej spontaniczne zdjęcia użytkowników i personelu (il. 2.46). Ostatnie materiały dodano w 2016 r. Tak długi okres braku aktywności negatywnie wpływa na odbiór, ale decyzja o pozostawieniu stworzonego konta może wskazywać na świadome pozostawienie zainteresowanym dodanych materiałów. AUL<sup>187</sup> skupiło się na udostępnianiu materiałów z różnych wy-

---

<sup>183</sup> Flickr, The Commons; <https://www.flickr.com/commons> [dostęp: 18.01.2021].

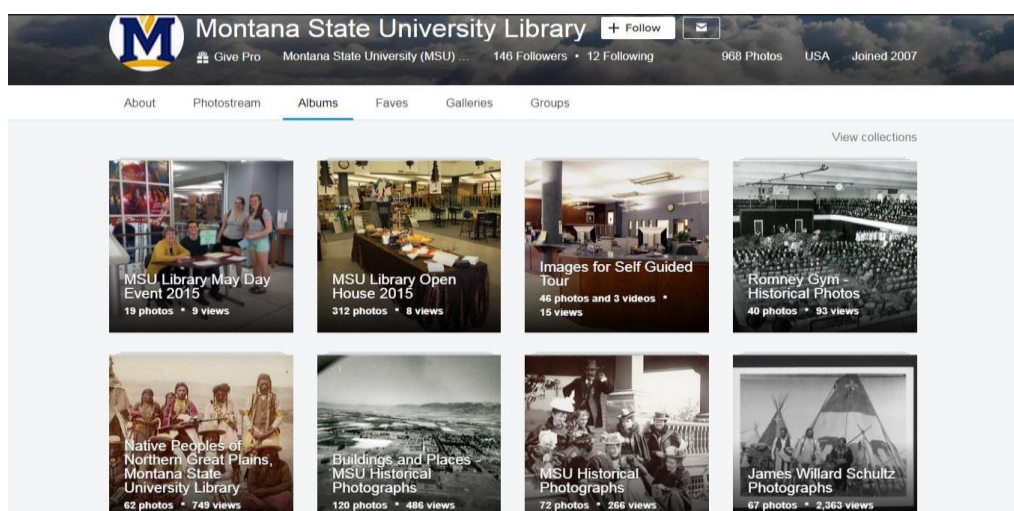
<sup>184</sup> G. Gmiterek (2014a), *Biblioteka 2.0 w 2014 r. – analiza zjawiska*, „E-mentor”, nr 2, s. 30.

<sup>185</sup> E. Forsyth, L. Perry (2010), *Picturing your community: Flickr use in public libraries*, „Library Hi Tech News”, No. 1, s. 6–9; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/07419051011034121/full/pdf?title=picturing-your-community-flickr-use-in-public-libraries> [dostęp: 18.01.2021]; M. Stephens (2006a), *Chapter 6: Flickr*, „ALA TechSource”, No. 4, July–August; <https://journals.ala.org/index.php/ltr/article/view/4658/5517> [dostęp: 18.01.2021]; M. Stephens (2006b), *10 More Reasons to Use Flickr in Your Libraries (Updated)*; <https://tametheweb.com/2006/05/22/10-more-reasons-to-use-flickr-in-your-libraries-updated/> [dostęp: 18.01.2021]; S. Oh, S.Y. Syn (2015), *Motivations for Sharing Information and Social Support in Social Media: A Comparative Analysis of Facebook, Twitter, Delicious, YouTube, and Flickr*, „Journal of the Association for Information Science and Technology”, Vol. 66, No. 10, s. 2045–2060; [https://www.researchgate.net/publication/275281543\\_Motivations\\_for\\_sharing\\_information\\_and\\_social\\_support\\_in\\_social\\_media\\_A\\_comparative\\_analysis\\_of\\_Facebook\\_Twitter\\_Delicious\\_YouTube\\_and\\_Flickr\\_Motivations\\_for\\_Sharing\\_Information\\_and\\_Social\\_Support\\_in](https://www.researchgate.net/publication/275281543_Motivations_for_sharing_information_and_social_support_in_social_media_A_comparative_analysis_of_Facebook_Twitter_Delicious_YouTube_and_Flickr_Motivations_for_Sharing_Information_and_Social_Support_in) [dostęp: 18.01.2021].

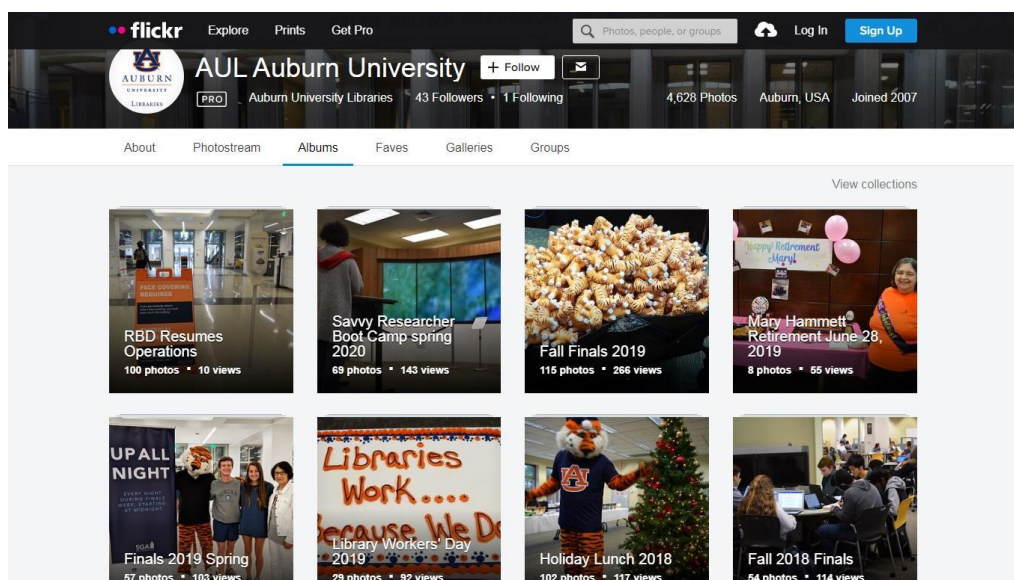
<sup>186</sup> Montana State University Library, Flickr; <https://www.flickr.com/people/msulibrary/> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>187</sup> Auburn University Libraries, Flickr; <https://www.flickr.com/people/aullibraries/> [dostęp: 29.01.2021].

darzeń odbywających się w bibliotece lub na kampusie uczelni. Ciekawym pomysłem jest tworzenie albumów z fotografiami z pożegnań odchodzących na emeryturę bibliotekarzy (il. 2.47). UGL<sup>188</sup> dodaje z kolei zdjęcia swoich archiwalnych, cennych zbiorów (il. 2.48, il. 2.49). I w AUL, i w UGL publikowane materiały grupowano w albumy oraz współtworzono grupy tematyczne, dzięki czemu dużo łatwiejsze stało się przeszukiwanie zasobów lub prowadzenie dyskusji.



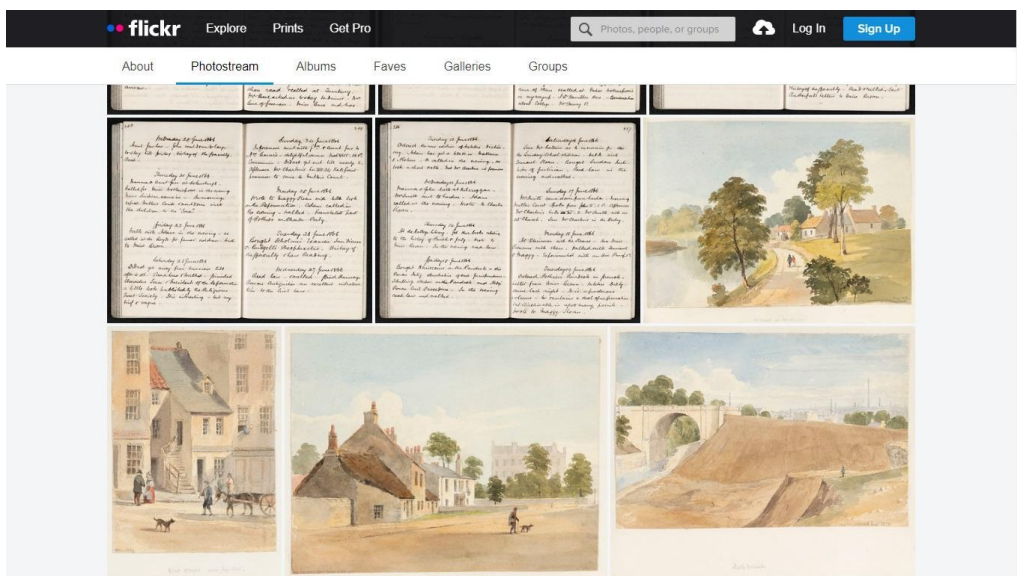
II. 2.46. MSUL – Flickr (albumy) <https://www.flickr.com/photos/msulibrary/albums>  
[dostęp: 29.01.2021]



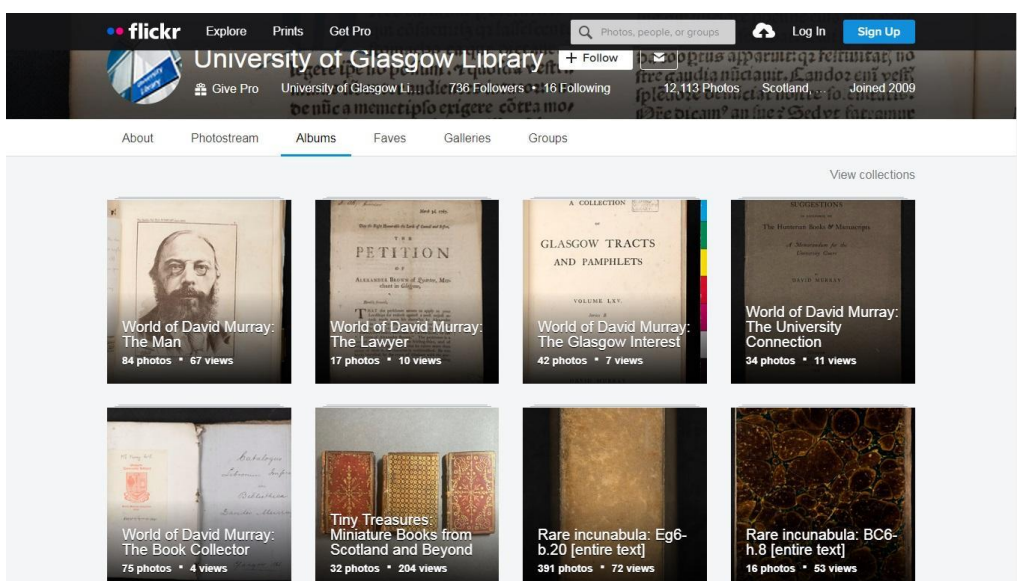
II. 2.47. AUL – Flickr (albumy); <https://www.flickr.com/people/aullibraries/albums>  
[dostęp: 29.01.2021]

<sup>188</sup> University of Glasgow Library, Flickr; <https://www.flickr.com/photos/uofglibrary/> [dostęp: 29.01.2021].





II. 2.48. UGL – Flickr (photostream); <https://www.flickr.com/photos/uofglibrary/>  
[dostęp: 29.01.2021]



II. 2.49. UGL – Flickr (albumy); <https://www.flickr.com/photos/uofglibrary/albums/>  
[dostęp: 29.01.2021]

W tabeli 2.2 przedstawione zostało liczbowe porównanie wymienionych profili bibliotek akademickich na platformie Flickr. W większości najlepsze wyniki dotyczą szkockiej biblioteki – szczególnie imponująca jest liczba wyświetleń. Sam stosunek jednak liczby wyświetleń do liczby dodanych zdjęć zmienia ten obraz. Na podstawie ostatniego wiersza tabeli można określić, w jakim stopniu wysyłany przez bibliotekę komunikat w postaci ikonograficznej trafia do odbiorców. Ze względu na zróżnicowane

grup użytkowników bibliotek uczelnianych i ich odmiennych oczekiwań nie ma tu jednej słusznej drogi czy recepty na sukces<sup>189</sup>.

Tabela 2.2. Porównanie statystyk dotyczących wybranych kont uczelnianych bibliotek zagranicznych na serwerze Flickr

Nazwa biblioteki	Montana State University Library	Auburn University Libraries	University of Glasgow Library
Rok utworzenia konta	2007	2007	2009
Liczba zdjęć	968	4 628	12 113
Liczba obserwujących	146	43	733
Liczba obserwowanych	12	1	16
Liczba wyświetleń	756 900	542 500	10 000 000
Tagi	620	140	9 500
Geotagi	492	0	9
Ulubione	0	0	0
Grupy	0	2	7
Wyświetlenia przypadające na jedno zdjęcie	782	117	826

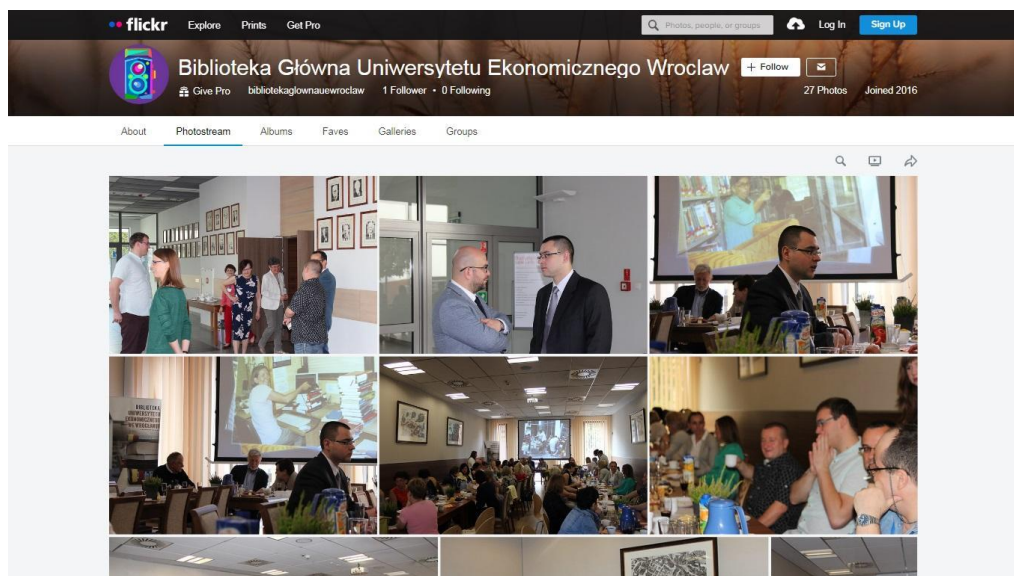
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z 4.01.2020 r.

W Polsce z Flickr zdecydowanie chętniej korzystają biblioteki publiczne lub osoby prywatne z otoczenia bibliotecznego niż biblioteki akademickie. Można oczywiście odnaleźć zdjęcia dotyczące polskich bibliotek uczelni wyższych, nie są one jednak dodawane przez oficjalne ich konta<sup>190</sup>. Wyjątkiem jest Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu<sup>191</sup>, która zamieściła fotorelację z obchodów odejścia na emeryturę w 2016 r. wieloletniej dyrektorki Biblioteki Barbary Żmigrodzkiej (il. 2.50).

<sup>189</sup> Zob.: Cornell University Library, Flickr; <https://www.flickr.com/photos/cornelluniversitylibrary/> [dostęp: 29.01.2021]; Vilnius universiteto biblioteka, Flickr; [https://www.flickr.com/people/vu\\_library/](https://www.flickr.com/people/vu_library/) [dostęp: 29.01.2021]; Hong Kong Baptist University Library, Flickr; <https://www.flickr.com/photos/hkbutube/> [dostęp: 29.01.2021]; Brackett Library, Harding University, Flickr; [https://www.flickr.com/people/hubrockett\\_library/](https://www.flickr.com/people/hubrockett_library/) [dostęp: 29.01.2021]; University of Essex Library, Flickr; <https://www.flickr.com/photos/149590996@N07> [dostęp: 29.01.2021]; University of South Wales Library, Flickr; <https://www.flickr.com/photos/139782237@N02> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>190</sup> Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie, Flickr; <https://www.flickr.com/photos/polandmfa/albums/72157643347020863/> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>191</sup> Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Flickr; <https://www.flickr.com/photos/147618710@N03/> [dostęp: 29.01.2021].



Il. 2.50. Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu – Flickr;  
<https://www.flickr.com/photos/147618710@N03/> [dostęp: 29.01.2021]

### 2.2.6.3. Instagram

Kolejnym internetowym repozytorium multimedialnym umożliwiającym hosting zdjęć jest (powstały w 2010) IG połączony z aplikacją na urządzenia mobilne o tej samej nazwie. Dzięki niemu jest możliwa ponadto swobodna edycja zdjęć i filmów<sup>192</sup>. Charakterystyczna cecha IG to kwadratowy kształt zdjęć stanowiący nawiązanie do tradycji aparatów fotograficznych marki Kodak serii Instamatic czy firmy Polaroid<sup>193</sup>. Dopiero w 2015 r. udostępniono możliwość umieszczania zdjęć i filmów w innych formatach obrazu<sup>194</sup>. IG szybko podbił serca użytkowników, co przełożyło się na wykupienie go przez FB za ok. 1 mld USD po zaledwie dwóch latach funkcjonowania<sup>195</sup>. W 2012 roku zmieniono regulamin serwisu – między innymi stała się możliwa sprzedaż

---

<sup>192</sup> T. Kurzak (2015), *Co to jest Instagram i jak z niego korzystać? Rzut oka na najpopularniejszą usługę fotograficzno-społecznościową*; [http://softonet.pl/publikacje/rzuty\\_okiem/Co.to.jest.Instagram.i.jak.z.niego.korzystac.Rzut.oka.na.najpopularniejsza.usluge.fotograficzno-spoecznościowa,673](http://softonet.pl/publikacje/rzuty_okiem/Co.to.jest.Instagram.i.jak.z.niego.korzystac.Rzut.oka.na.najpopularniejsza.usluge.fotograficzno-spoecznościowa,673) [dostęp: 2.01.2021].

<sup>193</sup> M. Lamberti, M. Theus (2016), op. cit., s. 193.

<sup>194</sup> W. Szymański (2020b), *Instagram – historia, idea, wzloty, upadki i wyzwania*; <https://www.ideoforce.pl/wiedza/instagram-historia-idea-wzloty-upadki-wyzwania-popularnosc,483.html#12> [dostęp: 2.01.2021].

<sup>195</sup> J. Stern (2012). *Facebook Buys Instagram for \$1 Billion*. ABC News; <https://abcnews.go.com/blogs/technology/2012/04/facebook-buys-instagram-for-1-billion/> [dostęp: 17.06.2020].

zdjęć użytkowników przedsiębiorstwom zewnętrznym<sup>196</sup>. Wyłączono przy tym wsparcie dla zdjęć publikowanych na TT, czego efektem jest brak możliwości wyświetlania ich na konkurencyjnym serwisie<sup>197</sup>. Decyzje te wpłynęły na spadek zainteresowania usługi. O ile we wrześniu 2012 r. z IG korzystało ok. 100 mln użytkowników, to w styczniu 2013 r. było ich już o ok. 10 mln mniej<sup>198</sup>. Ważnym momentem dla serwisu był 2015 r., kiedy udostępniono wyszukiwarę umożliwiającą wyszukiwanie hashtagów, profili użytkowników i lokalizacji. Funkcjonalność tę wzbogacono również przez geotagi i przegląd najpopularniejszych postów. Idealnie trafiono tym w zapotrzebowanie użytkowników, którzy otrzymali świetne narzędzie uzupełniające hosting zdjęć<sup>199</sup>.

Czym zatem jest obecnie IG? Jest to intuicyjne w obsłudze, a przez to proste, narzędzie, dzięki któremu można dzielić się zdjęciami i krótkimi filmami (do 60 s.). To również portal społecznościowy umożliwiający przedstawianie otaczającej rzeczywistości w sposób obrazowy – z powodu tej usługi szybko zyskał nowych użytkowników, a sam serwis stał się niezwykle popularnym medium. Ważne jest to, że IG obsługiwany jest przez urządzenia mobilne – co oznacza, że za pomocą aplikacji można szybko i łatwo filtrować publikowane treści. Połączenie sprawnej edycji oraz udostępniania treści stworzyło wygodne narzędzie pozwalające na dzielenie się artystycznymi wizjami oraz szukanie inspiracji od użytkowników z całego świata<sup>200</sup>.

Na IG można znaleźć różne treści na rozmaite tematy – o charakterze rozrywkowym, ale także ciekawostki i bieżące wydarzenia<sup>201</sup>. Wśród ciekawych profili zagra-

---

<sup>196</sup> M. Kamiński (2013), *Najnowsze statystyki Instagram – ile serwis stracił przez kontrowersyjny regulamin?*, Antyweb; <https://antyweb.pl/najnowsze-statystyki-instagram-ile-serwis-stracil-przez-kontrowersyjny-regulamin/> [dostęp: 17.06.2020].

<sup>197</sup> *Koniec zdjęć serwisu Instagram na Twitterze* (2012), „Puls Biznesu”; <https://www.pb.pl/koniec-zdjec-serwisu-instagram-na-twitterze-696634> [dostęp: 17.06.2020].

<sup>198</sup> M. Kamiński (2013), op. cit., [dostęp: 17.06.2020].

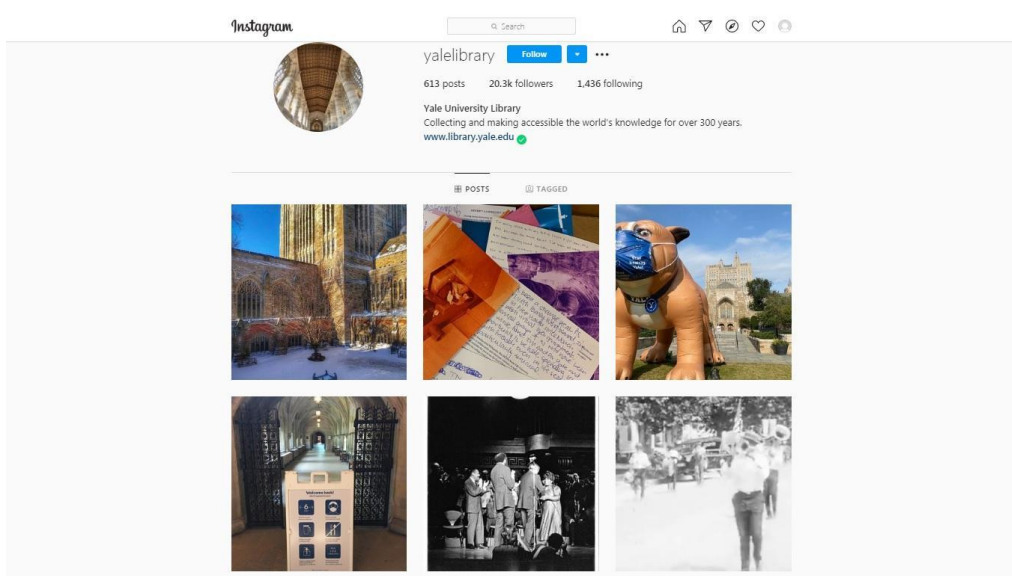
<sup>199</sup> L. Matney (2015), *Instagram Brings Search To The Web*, TechCrunch; [https://techcrunch.com/2015/07/20/instagram-brings-search-to-the-web/?guccounter=1&guce\\_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS8&guce\\_referrer\\_sig=AQAAADbqcZmDBJLTJBxu2DV2RMpQAX2tTPov-Tr8IZiIbNUwriRtbRuTSgqKHXnbTswJYWTUJDYbHw0QYxShF0FBCfhB7XdPf-HT4KYyCRAXuta\\_JKtdyETxDTRNm536YOvtDFRyt9edKwOFSDHYh\\_11a9Am-NzvwTa8F5HmAjDs5cXw](https://techcrunch.com/2015/07/20/instagram-brings-search-to-the-web/?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS8&guce_referrer_sig=AQAAADbqcZmDBJLTJBxu2DV2RMpQAX2tTPov-Tr8IZiIbNUwriRtbRuTSgqKHXnbTswJYWTUJDYbHw0QYxShF0FBCfhB7XdPf-HT4KYyCRAXuta_JKtdyETxDTRNm536YOvtDFRyt9edKwOFSDHYh_11a9Am-NzvwTa8F5HmAjDs5cXw) [dostęp: 17.06.2020].

<sup>200</sup> T. Kurzak (2015), op. cit., [dostęp: 2.01.2021].

<sup>201</sup> Zob.: Biblioteka Uniwersytecka, Instagram; [https://www.instagram.com/bu\\_uwb/](https://www.instagram.com/bu_uwb/) [dostęp: 31.01.2021]; Massachusetts Institute of Technology, MIT Libraries, Instagram; <https://www.instagram.com/mitlibraries/> [dostęp: 31.01.2021]; Durham University Library, Instagram; [https://www.instagram.com/du\\_lib/](https://www.instagram.com/du_lib/) [dostęp: 31.01.2021]; University of Malaya Library, Instagram; <https://www.instagram.com/umlib/> [dostęp: 31.01.2021].



nicznych bibliotek uczelnianych można wymienić YUL<sup>202</sup> oraz UoMLibrary<sup>203</sup>. Obie dodały sporo postów, ale to YUL ma zdecydowanie więcej obserwujących (20,3 tys.), polubień (serduszek) i komentarzy (il. 2.51). Druga – oprócz pojedynczych zdjęć i opisów, chętnie publikuje Instagram Stories (il. 2.52), czyli zdjęcia, filmiki lub prezentacje, dodawane jako relacje z danego dnia. Na profilach wymienionych bibliotek mamy stories dotyczące tego, jak rozpocząć przygodę z biblioteką, odpowiedzi na zadawane pytania czy Skills + Training, które mają pogłębiać umiejętności użytkowników. W UoMLibrary wykorzystuje ponadto IGTV (il. 2.53) – aplikację umożliwiającą publikowanie i oglądanie materiałów wideo nagranych w formacie pionowym, dłuższych niż Instagram Stories.

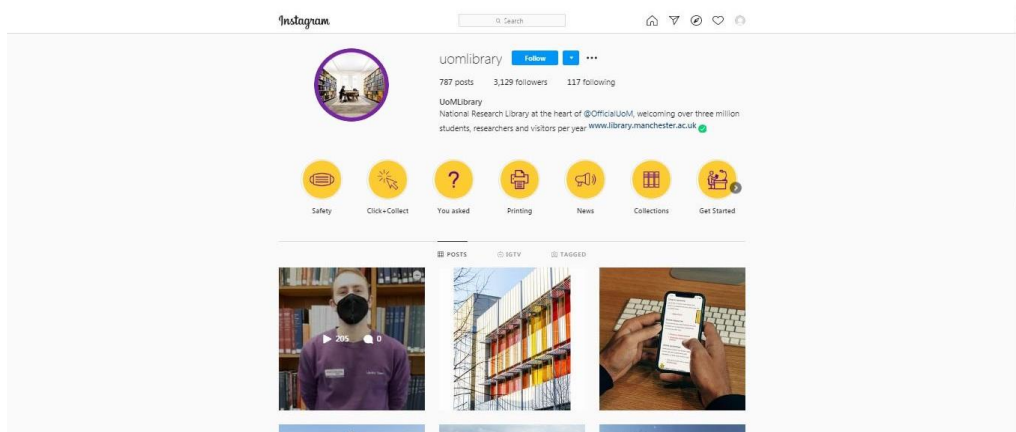


Il. 2.51. YUL – IG (statystyki); <https://www.instagram.com/yalelibrary/>  
[dostęp: 2.01.2021]

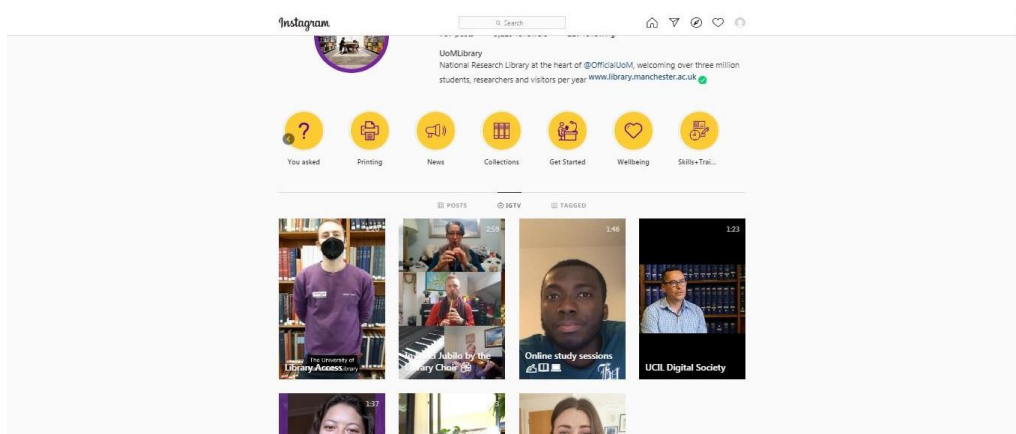
31.01.2021]; The University of Queensland Library, Instagram; <https://www.instagram.com/uniofqldlibrary/> [dostęp: 31.01.2021]; Københavns Universitetsbibliotek, Instagram; <https://www.instagram.com/kubfrb/> [dostęp: 31.01.2021]; University College Dublin, Leabharlann UCD, UCD Library, Instagram; <https://www.instagram.com/ucdlibrary/> [dostęp: 31.01.2021]; BU Lyon 1, Université de Lyon, Instagram; <https://www.instagram.com/bulyon1/> [dostęp: 31.01.2021]; Utrecht University Library, Instagram; <https://www.instagram.com/utrechtuniversitylibrary/> [dostęp: 31.01.2021]; University of Liverpool Library, Instagram; <https://www.instagram.com/livunilibrary/> [dostęp: 31.01.2021]; The University of Adelaide Library, Instagram; <https://www.instagram.com/uofalib/> [dostęp: 31.01.2021].

<sup>202</sup> Yale University Library, Instagram; <https://www.instagram.com/yalelibrary/> [dostęp: 2.01.2021].

<sup>203</sup> The University of Manchester Library, Instagram; <https://www.instagram.com/uomlibrary/> [dostęp: 2.01.2021].



II. 2.52. UoMLibrary – IG (statystyki, Instagram Stories);  
<https://www.instagram.com/uomlibrary/> [dostęp: 2.01.2021]



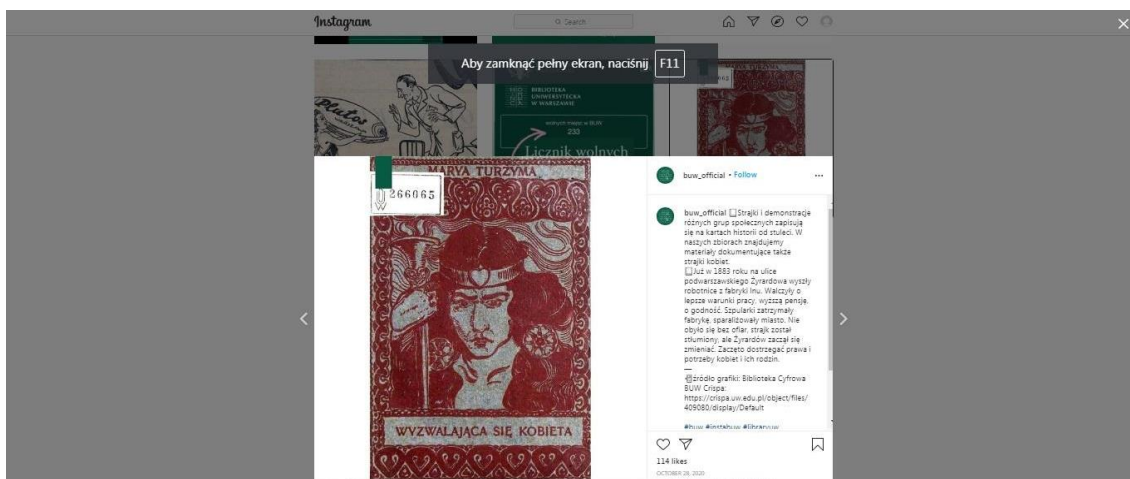
II. 2.53. UoMLibrary – IG (IGTV); <https://www.instagram.com/uomlibrary/channel/>  
[dostęp: 2.01.2021]

Podobnie jest w polskich bibliotekach, m.in. w BUW<sup>204</sup> i BJ<sup>205</sup>. Ich posty dotyczą funkcjonowania biblioteki, działalności czy zbiorów oraz spraw okołobibliotecznych. W kontakcie z użytkownikami korzystają z filmików oraz Instagram Stories (w przypadku BUW pojawiają się one zdecydowanie częściej). Obie biblioteki otrzymują polubienia i są komentowane (il. 2.54) – 1421 obserwujących BUW, a 2266 BJ, co jak na polskie realia jest dość dobrym wynikiem<sup>206</sup>.

<sup>204</sup> Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie, Instagram; <https://www.instagram.com/p/CFgso4BhyrT/> [dostęp: 2.01.2021].

<sup>205</sup> Biblioteka Jagiellońska, Instagram; [https://www.instagram.com/jagiellonian\\_library/?hl=pl](https://www.instagram.com/jagiellonian_library/?hl=pl) [dostęp: 2.01.2021].

<sup>206</sup> Zob.: A. Białanowicz-Biernat i in. (2019), op. cit., [dostęp: 2.01.2021]; B. Langer (2018), *Wykorzystanie fotograficznego serwisu społecznościowego Instagram w działalności wybranych bibliotek krajowych*



II. 2.54. BUW – IG (Marya Turzyna, *Wyzwalająca się kobieta*)  
<https://www.instagram.com/p/CG4k6vQBRBf/> [dostęp: 2.01.2021]

#### 2.2.6.4. Slideshare

Niedocenianą platformą umożliwiającą dzielenie się prezentacjami jest Slideshare. Serwis został udostępniony użytkownikom 4 października 2006 r., obecnie jest własnością LinkedIn. Platforma powstała głównie z myślą o zamieszczaniu prezentacji, ale można tam również udostępniać dokumenty, grafiki czy filmy. Prezentacje przydziela się do ponad 35 kategorii, np.: Technologia, Edukacja, Marketing, Podróże, Social Media, Oprogramowanie. Według danych ze strony SlideShare.net jest jedną ze 100 najchętniej odwiedzanych stron internetowych na świecie – zamieszczono na niej 18 mln prezentacji<sup>207</sup>.

Na podstawie raportu z 2015 r.<sup>208</sup> wynika jednak, że Slideshare nie jest rozpoznawany jako mocne marketingowe narzędzie. Obecnie ta pozycja nie uległa zmianie zna-

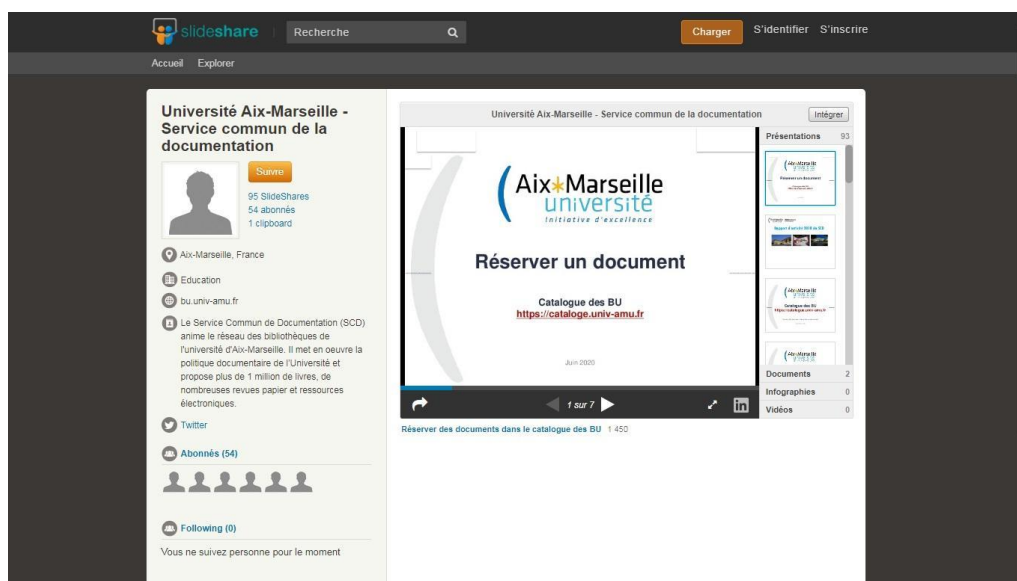
*i zagranicznych*, „Bliotheca Nostra. Śląski Kwartalnik Naukowy”, 52(2), s. 206–224; <http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-e3876757-b3c4-4b55-a1c9-4a0a9076a2fb> [dostęp: 2.01.2021]; P. Milc (2018), *Polskie biblioteki akademickie w Instagramie*, „Biblioteka i Edukacja”, nr 13; <http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-59dc47fd-a786-41c3-a3e0-fcf978d8f597> [dostęp: 2.01.2021].

<sup>207</sup> SlideShare, *Welcome to SlideShare!*; <https://www.slideshare.net/about> [dostęp: 29.01.2021]; A. Głowacka (2016), *5 powodów, dla których powinieneś używać SlideShare w Twojej firmie*; <https://blog.brand24.pl/5-powodow-dla-ktorych-powinieneś-uzywac-slideshare-w-twojej-firmie/> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>208</sup> M.A. Stelzner (2015), *2015 Social Media Marketing Industry Report*; <https://www.printingnews.com/business-and-operations-management/document/12081522/2015-social-media-marketing-industry-report> [dostęp: 29.01.2021].

cząco, co niezrozumiałe, skoro serwis umożliwia publikowanie zajmujących treści w ciekawej formie. Szczególnie odnosi się to do środowiska akademickiego, w którym prezentacje są bardzo rozpowszechnioną formą, a w tym przypadku mogą pomóc w tworzeniu marki instytucji, jaką jest biblioteka, oraz przekazywaniu określonych treści w atrakcyjny sposób.

Do nielicznych przykładów wykorzystania tej platformy przez biblioteki uczelniane należy SCDAMU<sup>209</sup> i UCCL<sup>210</sup>, które zamieściły łącznie ponad 200 prezentacji – kilkadziesiąt osób w każdej z tych instytucji (il. 2.55 i il. 2.56) śledzi dodawane wpisy, a w bibliotece w Dublinie dodano również tagi, tak aby łatwiej można było dotrzeć do prezentacji na dany temat. Slideshare częściej wykorzystywany jest indywidualnie przez osoby związane z bibliotekami. W Polsce nie można podać przykładów używania tego narzędzia bezpośrednio przez biblioteki akademickie. Pewnym *exemplum* może być jednak profil SBC<sup>211</sup>, współtworzonej przez Bibliotekę Uniwersytetu Śląskiego (il. 2.57), na którym zamieszczono ponad 100 prezentacji. Ponieważ śledzących jest 12 osób, można przyjąć, że zainteresowanie tym kanałem komunikacji w Polsce jest znikome.



Il. 2.55. SCDAMU; <https://fr.slideshare.net/SCDAMU> [dostęp: 29.01.2021]

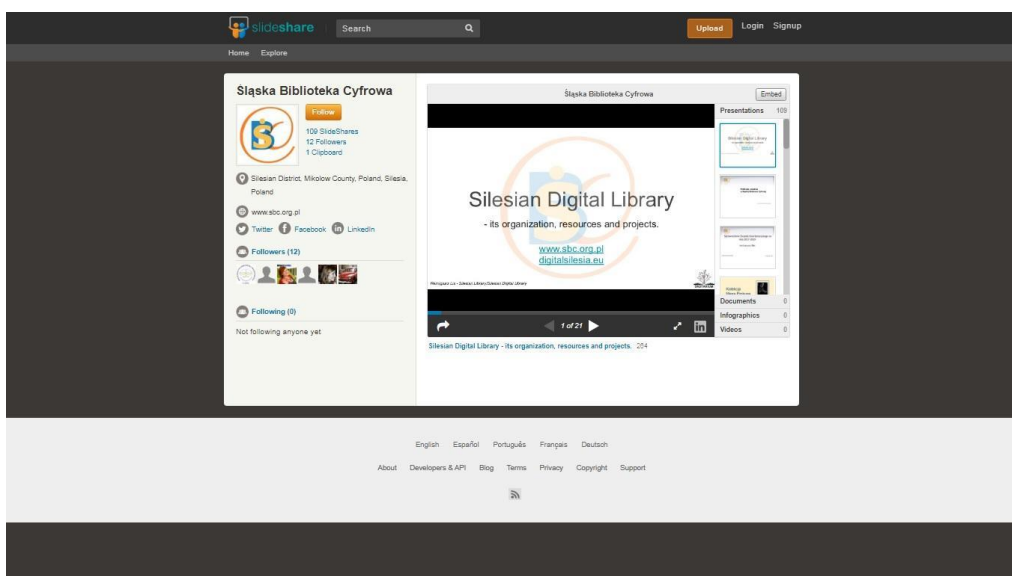
<sup>209</sup> Université Aix-Marseille – Service commun de la documentation, Slideshare; <https://fr.slideshare.net/SCDAMU> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>210</sup> University College Dublin, Leabharlann UCD, UCD Library, Slideshare; <https://www2.slideshare.net/eservice> [dostęp: 29.01.2021].

<sup>211</sup> Śląska Biblioteka Cyfrowa, Slideshare; <https://www2.slideshare.net/SlaskaBC> [dostęp: 29.01.2021].



II. 2.56. UCDL – Slideshar; <https://www2.slideshare.net/eservice> [dostęp: 29.01.2021]



II. 2.57. SBC – Slideshare; <https://www2.slideshare.net/SlaskaBC> [dostęp: 29.01.2021]

## 2.2.7. Platformy społecznościowe

Pod koniec XX w. w Stanach Zjednoczonych zaczęły powstawać pierwsze portale społecznościowe, które były nastawione na budowanie kontaktów w ramach integracji nieformalnych grup na podstawie pokrewieństwa czy koleżeństwa, np. Classmates.com (1995) czy SixDegrees.com (1997)<sup>212</sup>. Przy tym powstanie MySpace (2003) i FB (2004)

<sup>212</sup> A. Zalewska-Bochenko (2016), op. cit., s. 89.

oraz ich globalna skala funkcjonowania spowodowały, że portale społecznościowe odniosły spektakularny sukces. Wśród nich można wymienić kilka dominujących rodzajów:

- ogólne przeznaczone dla każdego zainteresowanego,
- skierowane do określonych grup społecznych,
- umożliwiające dzielenie się konkretnymi typami treści, np. filmami, nagraniami audio,
- zamknięte, do których użytkownik dołącza na zaproszenie innych użytkowników,
- umożliwiające prowadzenie własnego bloga lub strony,
- branżowe,
- dające możliwość wyrażania własnej opinii<sup>213</sup>.

MySpace popularność zawdzięcza możliwości dzielenia się muzyką, zrzeszania fanów, poznania osób o podobnych preferencjach muzycznych. FB nie ogranicza się jedynie do muzyki, dzięki niemu można również budować rozległe sieci kontaktu na aktualność. Pomimo kontrowersji dotyczących powstania FB nie można kwestionować jego prostego i spektakularnego funkcjonowania<sup>214</sup>. Mark Zuckerberg połączył w całość dostępne rozwiązania informatyczne, oprzyrządowania, przejrzysty i przyjazny interfejs, intuicyjną obsługę z pozycji użytkownika i głośną kampanię promocyjną, w efekcie czego napisał program integrujący społeczność akademicką, który niebawem stał się globalnym hitem, w przeciwieństwie do np. Friendstera. Zarówno umiejętne dobór sponsorów, rozwój programu, jak i rozrost danych dodawanych dobrowolnie przez użytkowników doprowadziły FB do pozycji jednej z najbardziej rozpoznawalnych marek na świecie, a sam Zuckerberg stał się miliarderem<sup>215</sup>.

Chronologiczna struktura FB wymusza częste (jeśli nie stałe) śledzenie fanpage'u osoby, zespołu, instytucji itp. Umiejętne i częste dodawanie interesujących postów powoduje wzrost liczby zainteresowanych (fanów) i popularności. Ustawiczne monitorowanie FB jest obecnie niezmiernie łatwe dzięki mobilnym, bezprzewodowym urządzeniom jak smartfon czy tablet<sup>216</sup>.

---

<sup>213</sup> Ibidem.

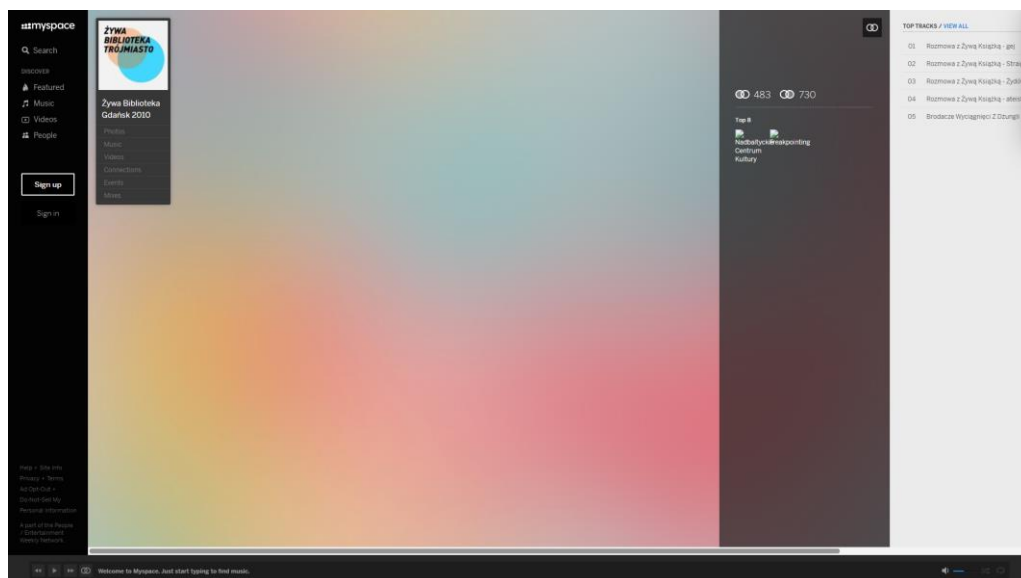
<sup>214</sup> W. Szymański (2020a), *Facebook – historia, idea, wzloty, upadki i wyzwania*; <https://www.ideoforce.pl/akademia/facebook-historia-idea-wzloty-upadki-wyzwania,482.html> [dostęp: 29.01.2020].

<sup>215</sup> M. Lamberti, M. Theus (2016), op. cit., s. 188-189; G. Gmiterek (2012a), op. cit., s. 133-140.

<sup>216</sup> A. Nowak (2011), op. cit., s. 9.



Współcześnie brakuje przykładów wykorzystania przez biblioteki portali społecznościowych starszej generacji typu Classmates.com, SixDegrees.com czy MySpace, który w drugiej połowie pierwszej dekady XXI w. był liderem na rynku (w literaturze przedmiotu można odnaleźć informacje na ten temat)<sup>217</sup>. Idea towarzysząca MySpace jest natomiast wciąż aktualna: w bibliotekach przekonano się, że obecność na popularnych portalach społecznościowych zwiększa ich komunikację z grupami użytkowników tym sposobem są bardziej uchwytnymi – biblioteki stały się łatwo dostępne dla tych czytelników, którzy na ogół spędzają dużo czasu na portalach społecznościowych. Chodzi o to, aby materiały biblioteczne znajdowały się w miejscach, gdzie studenci najczęściej mogą ich poszukiwać. Obecnie na witrynie odnaleźć można materiał odnoszący się do Żywej Biblioteki Gdańsk 2010<sup>218</sup> zawierający kilka rozmów z tej imprezy (il. 2.58).



Il. 2.58. MySpace – Żywa Biblioteka Gdańsk 2010;  
<https://resurrect.myspace.com/zywabiblioteka> [dostęp: 30.01.2021]

<sup>217</sup> Zob.: J. Aiken (2006), *Hands Off MySpace*, „American Libraries”, Vol. 37, s. 33; B. Evans (2006), *Your Space or MySpace?*, „Library Journal”, Vol. 37, s. 8; M. Farkas (2007), *Going Where Patrons Are*, „American Libraries”, Vol. 38, nr 4, s. 27; R. Miller (2006), *The MySpace Gap*, „Library Journal”, Vol. 131, No. 15, s. 8; R.S. Connell (2009), *Academic Libraries, Facebook and MySpace, and Student Outreach: A Survey of Student Opinion*. „Portal: Libraries and the Academy”, Vol. 25, No. 9, s. 25–36; M. Chu, Y.N. Meulemans (2008), *The Problems and Potential of My Space and Facebook Usage in Academic Libraries*, „Internet Reference Services Quarterly”, Vol. 13, No. 1, s. 69-85; [https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J136v13n01\\_04?needAccess=true](https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J136v13n01_04?needAccess=true) [dostęp: 29.01.2021].

<sup>218</sup> Żywa Biblioteka Gdańsk 2010; <https://resurrect.myspace.com/zywabiblioteka> [dostęp: 30.01.2021].

Czym są portale społecznościowe? Można je określić „[...] dynamicznymi serwisami internetowymi umożliwiającymi dzielenie się różnymi treściami pomiędzy osobami, których łączą określone więzi”<sup>219</sup>. Wśród wspólnych cech wyróżnić należy: dostępność – bezpłatne stworzenie indywidualnego profilu, tworzenie grup społecznościowych (znajomych), przeszukiwanie według różnych kryteriów, np. zainteresowań, miejsca zamieszkania itp., możliwość prowadzenia prywatnej korespondencji, dzielenie się informacjami w obszarze danej grupy za pomocą różnych form – tekstu, grafiki, audio lub wideo<sup>220</sup>. Oferowane możliwości są szybkie i zapewniają kontakt między ludźmi niezależnie od miejsca ich przebywania, tym samym są niemal w stanie zaspokoić potrzebę tego kontaktu w każdej chwili. Dlatego instytucje takie jak biblioteki powinny poszukiwać i nawiązywać kontakty ze swoimi użytkownikami, stawać się integralnym elementem ich życia.

### 2.2.7.1. Facebook

Profile bibliotek na FB działają na podobnych zasadach jak profile indywidualne, trudno tu zatem o innowacyjność. Dodawane są różne wpisy, filmy, zdjęcia, grafiki, zarówno z informacjami o bieżących wydarzeniach czy zmianach w bibliotece, jak i o samych książkach czy różne ciekawostki biblioteczne i okołobiblioteczne. Dużo zależy od osób czy zespołów opiekujących się kontem – ich pomysłów, częstych aktualizacji, jakości kontaktu (w tym podejścia i języka) z odbiorcami treści tych komunikatów<sup>221</sup>. Możliwości oferowane przez FB zostały szybko dostrzeżone przez bibliotekarzy, co zaowocowało tekstami o charakterze ogólnym, czy też na temat pojedynczych bibliotek<sup>222</sup>.

---

<sup>219</sup> E. Rozkosz (2011), *Facebook – serwisy społecznościowe okiem praktyka*, „Poradnik Bibliotekarza” nr 9, s. 35.

<sup>220</sup> S. Oh, S.Y. Syn (2015), op. cit., s. 2045–2060; [https://www.researchgate.net/publication/275281543\\_Motivations\\_for\\_sharing\\_information\\_and\\_social\\_support\\_in\\_social\\_media\\_A\\_comparative\\_analysis\\_of\\_Facebook\\_Twitter\\_Delicious\\_YouTube\\_and\\_Flickr\\_Motivations\\_for\\_Sharing\\_Information\\_and\\_Social\\_Support\\_in](https://www.researchgate.net/publication/275281543_Motivations_for_sharing_information_and_social_support_in_social_media_A_comparative_analysis_of_Facebook_Twitter_Delicious_YouTube_and_Flickr_Motivations_for_Sharing_Information_and_Social_Support_in) [dostęp: 18.01.2021].

<sup>221</sup> Zob.: C. Shih (2012), *Era Facebooka*, Helion, Gliwice; B. Danowski (2016), *Facebook: włącz się do gry*, Helion, Gliwice.

<sup>222</sup> Zob.: N.K. Phillips (2011), *Academic Library Use of Facebook: Building Relationships with Students*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 37, No. 6, s. 512-522; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133311001625> [dostęp: 08.01.2021]; E.T.H. Lama, C.H. Au, D.K.W. Chiu (2019), *Analyzing the use of Facebook among university libraries in Hong Kong*. „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 45, No 3, s. 175–183; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/>



Tutaj – co zrozumiałe – najciekawsze, najczęściej aktualizowane i najbardziej różnorodnie wydają się być biblioteki największych uczelni. Te mniejsze bardzo często nie mają w ogóle swoich kont, a odnośniki na ich stronie przenoszą na profil całej uczelni – bliżej przyjrzano się profilom dwóch bibliotek zagranicznych<sup>223</sup>.

---

S0099133318304300 [dostęp: 08.01.2021]; S. Palmer (2014), *Characterizing University Library Use of Social Media: A Case Study of Twitter and Facebook from Australia*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 40, No. 6, s. 611-619; J. Laincz, J. Smith (2012), Science and technology undergraduate students’ use of the internet, cell phones and social networking sites to access library information, „Issues in Science and Technology Librarianship”, Vol. 69; <https://scholarworks.uark.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1008&context=libpub> [dostęp: 8.01.2021]; N. Aharony (2012), *Facebook use in libraries: An exploratory analysis*, „Aslib Proceedings”, Vol. 64, No. 4, s. 358-372; L. Charnigo, P. Barnett-Ellis (2013), *Checking Out Facebook.com: The Impact of a Digital Trend on Academic Libraries*, „Information Technology and Libraries”, Vol. 26, No. 1; [https://www.researchgate.net/publication/271288494\\_Checking\\_Out\\_Facebookcom\\_The\\_Impact\\_of\\_a\\_Digital\\_Trend\\_on\\_Academic\\_Libraries](https://www.researchgate.net/publication/271288494_Checking_Out_Facebookcom_The_Impact_of_a_Digital_Trend_on_Academic_Libraries) [dostęp: 2.01.2021]; R. Giri, D. Kar, B.K. Sen (2014), *The Effect of Facebook Adoption in an Academic Library*; [https://www.researchgate.net/publication/276026087\\_The\\_Effect\\_of\\_Facebook\\_Adoption\\_in\\_an\\_Academic\\_Library](https://www.researchgate.net/publication/276026087_The_Effect_of_Facebook_Adoption_in_an_Academic_Library) [dostęp: 08.02.2021]; M. Gerolimos (2011), *Academic Libraries on Facebook: An Analysis of Users’ Comments*, „D-Lib Magazine”, Vol. 17, No. 11/12; [https://www.researchgate.net/publication/273808646\\_Academic\\_Libraries\\_on\\_Facebook\\_An\\_Analysis\\_of\\_Users'\\_Comments](https://www.researchgate.net/publication/273808646_Academic_Libraries_on_Facebook_An_Analysis_of_Users'_Comments) [dostęp: 08.02.2021]; K.C.H. Fong i in. (2020), *Social network services for academic libraries: A study based on social capital and social proof*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 46; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S009913331930360X> [dostęp: 08.02.2021]; S. Al-Daihani, A. Abrahams (2018), *Analysis of academic libraries’ Facebook posts: Text and data analytics*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 44, s. 216–225; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133317304469> [dostęp: 08.02.2021]; E.T.H. Lama, C.H. Au, D.K.W. Chiu (2019), op.cit., [dostęp: 08.02.2021]; D. Szmajsler-Chylarecka (2013), *Facebook, jako forma promocji, na przykładzie polskich bibliotek uniwersyteckich*, „Forum Bibliotek Medycznych”, 6(2), s. 319-327.

<sup>223</sup> Zob.: Brooklyn College Library, Facebook; <https://www.facebook.com/brooklyncollegelibrary> [dostęp: 2.01.2021]; University of Glasgow Library, Facebook; <https://www.facebook.com/uofglibrary> [dostęp: 2.01.2021]; Yale University Library, Facebook; <https://www.facebook.com/yalelibrary> [dostęp: 2.01.2021]; Massachusetts Institute of Technology, MIT Libraries, Facebook; <https://www.facebook.com/mitlib> [dostęp: 2.01.2021]; Durham University Library, Facebook; <https://www.facebook.com/dulib> [dostęp: 2.01.2021]; University at Buffalo Libraries, Facebook; <https://www.facebook.com/ublibraries> [dostęp: 2.01.2021]; Columbia University Libraries, Facebook; <https://www.facebook.com/culibraries/> [dostęp: 2.01.2021]; New York University Libraries, Facebook; <https://www.facebook.com/NYULibraries> [dostęp: 2.01.2021]; Biblioteka i Fonoteka Instytutu Muzykologii Uniwersytetu Warszawskiego, Facebook; <https://www.facebook.com/BibliotekaInstytutuMuzykologiiUw/> [dostęp: 2.01.2021]; Biblioteka Uniwersytecka Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, Facebook; <https://www.facebook.com/buuwm/> [dostęp: 2.01.2021]; BRAC University Library, Facebook; <https://www.facebook.com/braculibrary>

W CamUniLib<sup>224</sup> nowe posty na FB dodawane są codziennie lub co kilka dni. Obok tekstu pisanego zawierają zdjęcia, filmy czy hiperteksty odsyłające do kolejnych materiałów (il. 2.59). Ich tematyka odnosi się do różnych spraw, m.in. do wydarzeń bieżących dotyczących pandemii SARS-CoV2 i wynikających z niej zmian w funkcjonowaniu biblioteki, aktualności, ciekawostek odnośnie do biblioteki i uczelni, interesujących nie tylko współczesnych, lecz także historycznych wydarzeń czy zbiorów będących w posiadaniu biblioteki. Na specjalnie nagranych filmach zamieszczanych na profilu biblioteka chwali się swymi przestrzeniami, uczy jak korzystać z jej zasobów i usług, prezentuje cenne zbiory. Najpopularniejszym filmikiem, co ciekawe, z największą liczbą wyświetleń (6,6 tys.) jest materiał ukazujący pustą bibliotekę zamkniętą ze względu na pandemię<sup>225</sup>. Liczba użytkowników, która polubiła ten profil przekracza 34,8 tys., obserwujących jest ok. 35,9 tys., a zameldowanych 4,5 tys.<sup>226</sup> (il. 2.59). Są to imponujące liczby – przykładowo statystyki w przypadku MIT Libraries to kolejno: 18 tys., 18,7 tys. i 185<sup>227</sup>, a HL: 5,6 tys., 6,1 tys., 1,5 tys.<sup>228</sup>, z czego wynika, że obu bibliotekom daleko do statystyk dotyczących na przykład UMLib<sup>229</sup> czy UPDL<sup>230</sup>. Siłą FB są również duże możliwości wchodzenia w interakcje z użytkownikami przez udostępnianie, hashtagi, polubienia, oznaczenia emotikonami publikowanych treści oraz wymiana zdań w komentarzach. Na profilu można również – tak jest w przypadku CamUniLib, zamieścić informacje ułatwiające kontakt, m.in.: adres strony internetowej biblioteki, numer telefonu, adres e-mail, przekierowanie do profilu na TT, okno Messengera.

---

[dostęp: 2.01.2021]; The University of the Philippines Diliman Library, Facebook; <https://www.facebook.com/UPDLibrary/> [dostęp: 2.01.2021]; The University of Malaya Library, Facebook; <https://www.facebook.com/UMalayaLibrary/> [dostęp: 2.01.2021]; Biblioteka Uniwersytecka w Toruniu, Facebook; <https://www.facebook.com/bu.torun/> [dostęp: 2.01.2021]; Hong Kong Baptist University Library, Facebook; <https://www.facebook.com/hkbulibrary> [dostęp: 2.01.2021]; Biblioteca Universitaria di Bologna, Facebook; <https://www.facebook.com/BUB.unibo/> [dostęp: 2.01.2021].

<sup>224</sup> Cambridge University Library, Facebook; <https://www.facebook.com/cambridgeuniversitylibrary> [dostęp: 2.01.2021].

<sup>225</sup> Cambridge University Library, Facebook, videos; <https://www.facebook.com/105359512896274/videos/215204226601676> [dostęp: 2.01.2021].

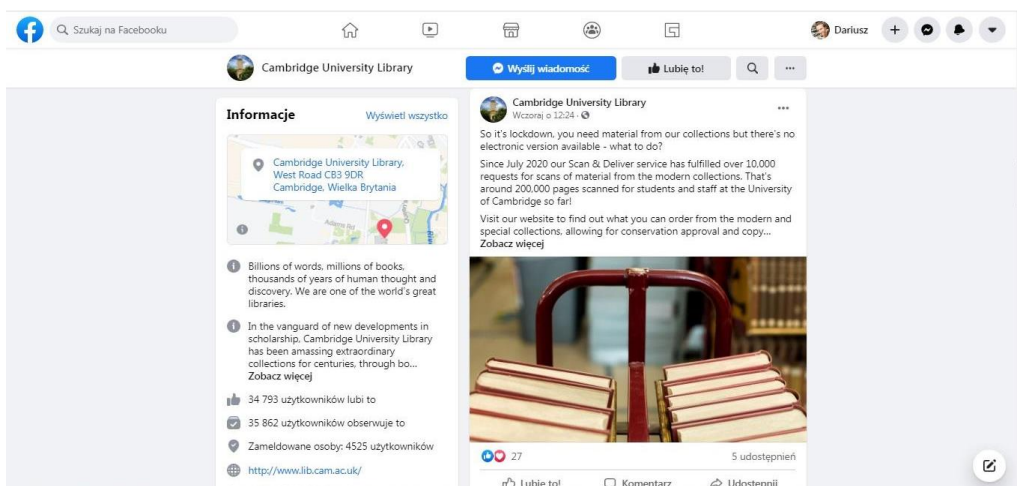
<sup>226</sup> Dane z dnia 2.01.2021.

<sup>227</sup> Massachusetts Institute of Technology, MIT Libraries, Facebook; <https://www.facebook.com/mitlib> [dostęp: 2.01.2021].

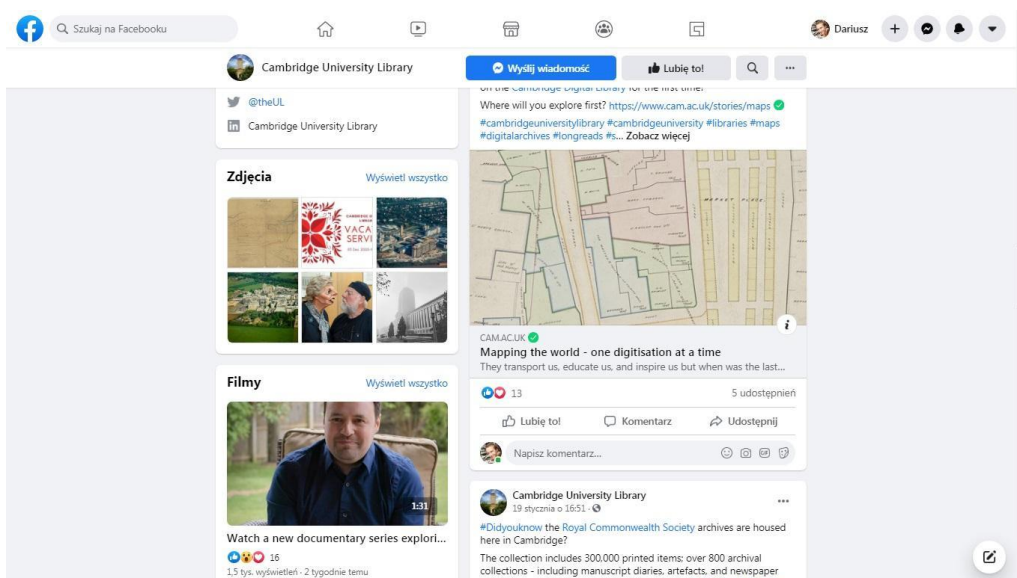
<sup>228</sup> Harvard Library, Facebook; <https://www.facebook.com/theHarvardLibrary> [dostęp: 2.01.2021].

<sup>229</sup> The University of Malaya Library, Facebook, op. cit., [dostęp: 2.01.2021].

<sup>230</sup> The University of the Philippines Diliman Library, Facebook; op. cit., [dostęp: 2.01.2021].



II. 2.59. CamUniLib – FB (informacje); <https://www.facebook.com/cambridgeuniversitylibrary> [dostęp: 2.01.2021]

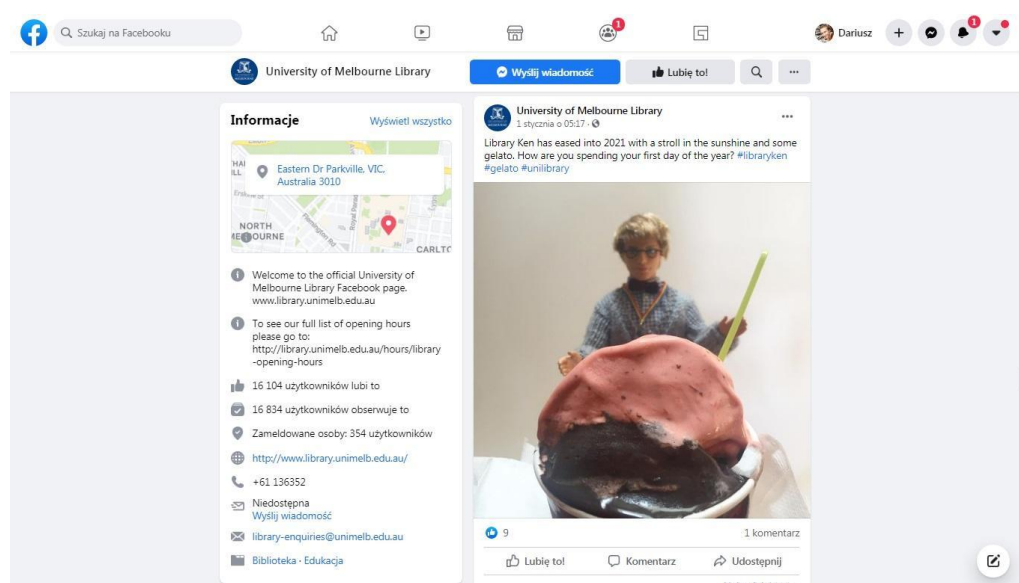


II. 2.60. CamUniLib – FB (filmy, posty); <https://www.facebook.com/cambridgeuniversitylibrary> [dostęp: 2.01.2021]

Kolejną biblioteką korzystającą z FB jest UML<sup>231</sup> – równie aktywna jak wcześniej omawiana i poruszająca podobne tematy. Wyróżnia ją jednak mniej oficjalny styl wypowiedzi ocieplający wizerunek i sprawiający, że prezentuje się jako instytucja przystępna, otwarta, a do tego prężna (il. 2.62). To obecnie dość istotne działanie, gdyż wiele młodych osób wychowanych w kulturze cyfrowej odczuwa pewien „lęk przed biblioteką”, na co wskazują wyniki z prowadzonych badań na świecie – w Polsce rów-

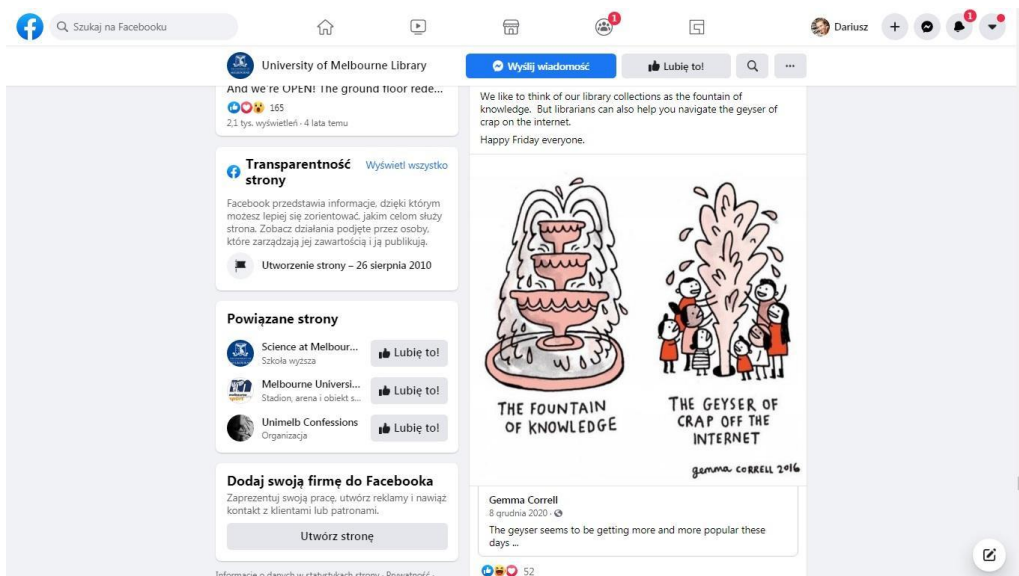
<sup>231</sup> University of Melbourne Library, Facebook; <https://www.facebook.com/unilibrary> [dostęp: 2.01.2021].

nież<sup>232</sup>. Na profilu UML obok merytorycznych wpisów można znaleźć informacje o inicjatywie zakupu domu J.R.R. Tolkiena i przekształcenia go w muzeum autora (il. 2.63), o konkursach z udziałem bibliotekarzy w rolach głównych, są tam też memy, komiksy, ciekawostki (np. docenienie zwrotu książki po upływie 35 lat od wypożyczenia i wiele innych). Na uwagę zasługuje również pomysł wykorzystania popularnej lalki Kena do stworzenia bibliotekarza Kena (il. 2.61), który zwiedza wystawy, składa życzenia, gra w karty, zajmuje postawy ideologiczne, prezentuje pracę biblioteki – tym samym staje się maskotką biblioteki, jednocześnie ujawniającą dystans bibliotekarzy do samych siebie, łamiącą panujący stereotyp biblioteki jako miejsca konserwatywnego.

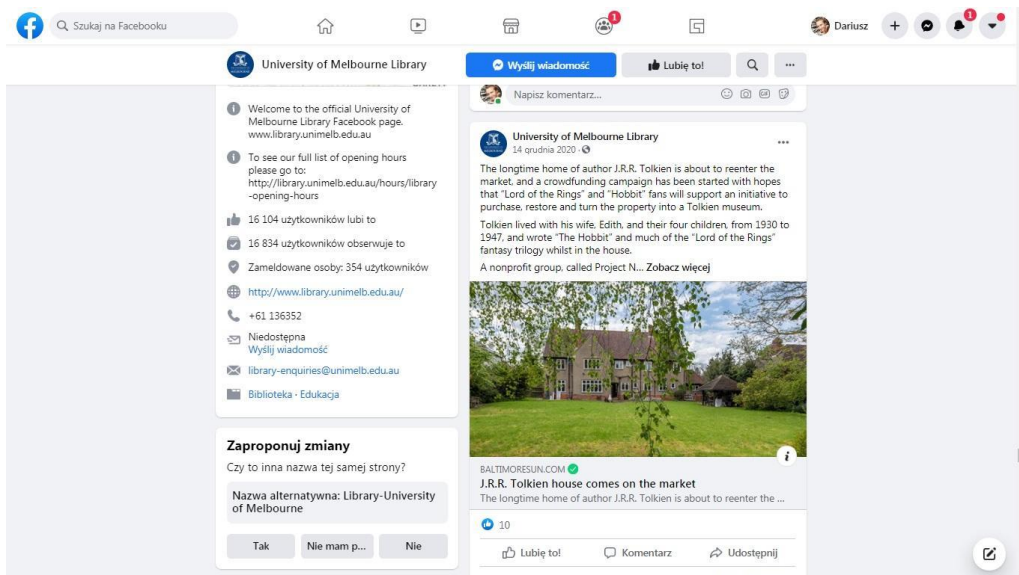


Il. 2.61. UML – FB (bibliotekarz Ken); <https://www.facebook.com/unilibrary> [dostęp: 2.01.2021]

<sup>232</sup> Zob.: S. Bielawska, M. Całka (2014), *W chaosie biblioteki, czyli uwagi o trudnych czytelnikach*, „Bibliotekarz” nr 10, s. 11–16; M. McPherson (2015), *Library anxiety among university students: a survey*, „IFLA Journal”, No. 4, s. 317–325; A. Cleveland (2004), *Library anxiety: A decade of empirical research*, „Library Review”, No. 3, s. 177–185; M. Świgoń (2011), *Library anxiety among Polish students: Development and validation of the Polish Library Anxiety Scale*, „Library & Information Science Research”, Vol. 33, No. 2, s. 144–150; C. Mellon (1986), *Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development*, „College & Research Libraries”, Vol. 47, No. 2, s. 160–165; S. Lee (2012), *An Exploratory Study of Library Anxiety in Developmental Education Students*, „Community & Junior College Libraries”, Vol. 18, No. 2, s. 67–87; A. Onwuegbuzie, Q. Jiao (2000), *I’ll Go to the Library Later: The Relationship between Academic Procrastination and Library Anxiety*, „College & Research Libraries”, Vol. 61, No. 1, s. 45–54; <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/15341/16787> [dostęp: 02.02.2021]; I.F. Priyanto (2017), *Coping with Library Anxiety Using Interactive Technology*, „PUSTABIBLIA Journal of Library and Information Science”, Vol. 1, No. 1; [https://www.researchgate.net/publication/318904752\\_Coping\\_with\\_Library\\_Anxiety\\_Using\\_Interactive\\_Technology](https://www.researchgate.net/publication/318904752_Coping_with_Library_Anxiety_Using_Interactive_Technology) [dostęp: 02.02.2021].



II. 2.62. UML – FB (mem); <https://www.facebook.com/unilibrary> [dostęp: 2.01.2021]

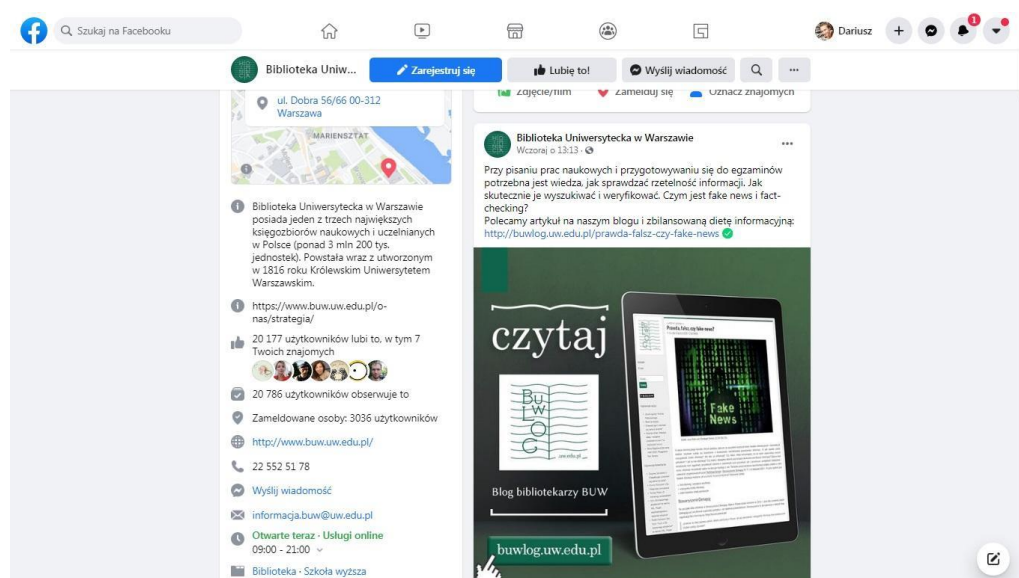


II. 2.63. UML – FB (nt. zakupu domu J.R.R. Tolkiena);  
<https://www.facebook.com/unilibrary> [dostęp: 2.01.2021]

W Polsce sytuacja wygląda podobnie<sup>233</sup>. Facebookowy profil BUW<sup>234</sup> polubiło i obserwuje ponad 20 tys. użytkowników (il. 2.64). W skali międzynarodowej jest to

<sup>233</sup> A. Nowak (2011), op. cit., s. 9–13; E. Kosik (2017), *Promocja działań biblioteki na Facebooku*, „Bibliotekarz”, nr 2, s. 8; E. Rozkosz (2011), op. cit., s. 35–39; M. Lamberti, M. Theus (2016), op. cit., 183–205; J. Przybysz, P. Pioterek (2015), op. cit., [dostęp: 2.01.2021]; K. Bikowska (2018), *Public Relations 2.0 na przykładzie analizy profili bibliotek uniwersyteckich na portalu społecznościowym Facebook*; <https://dspace.uni.lodz.pl/xmlui/bitstream/handle/11089/26781/73-96-bikowska.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [dostęp: 2.01.2021].

całkiem dobry wynik, a do tego cieszyć może spora liczba osób – 3 tys., które utożsamiają się z biblioteką przez „zameldowanie się” w niej. Liczby te są odzwierciedleniem sympatii użytkowników do biblioteki oraz jej działalności w social mediach. Posty na profilu zamieszczane są często i regularnie. Dotyczą tematów związanych z samą biblioteką, jej funkcjonowaniem czy historią i ciekawymi zbiorami, nauką i edukacją, historią uczelni, a także prowadzonymi akcjami. Obok słowa pisanego i zdjęć zamieszczane są filmy (il. 2.65)<sup>235</sup>. Na stronie można znaleźć telefon kontaktowy, adres e-mail, link do strony głównej i link do profilu na IG<sup>236</sup>.



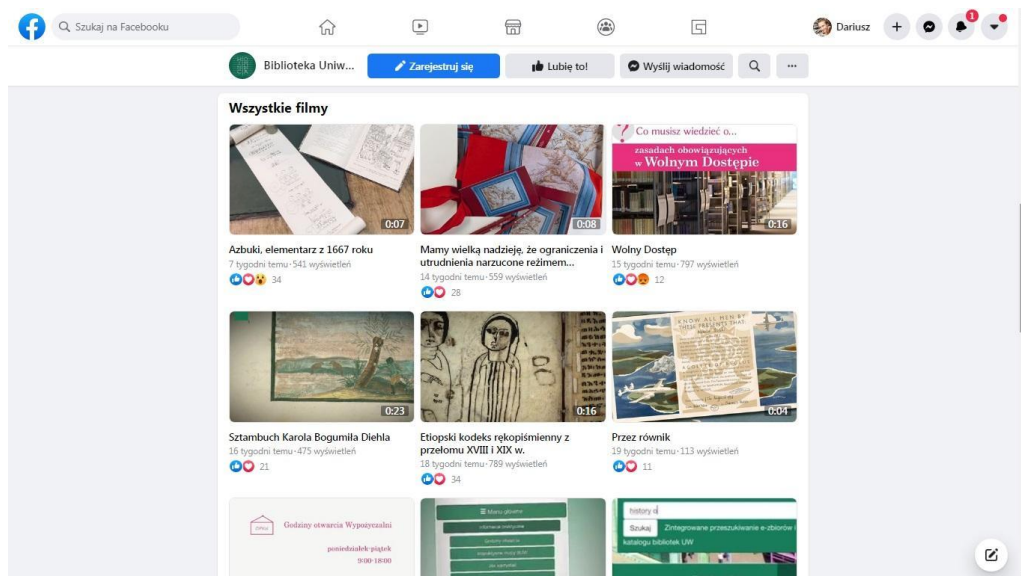
Il. 2.64. BUW – FB (informacje); <https://www.facebook.com/BibliotekaUniwersyteckawWarszawie/> [dostęp: 2.01.2021]

<sup>234</sup> Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie, Facebook; <https://www.facebook.com/BibliotekaUniwersyteckawWarszawie/> [dostęp: 2.01.2021].

<sup>235</sup> Film z największą liczbą wyświetleń osiągnął ponad 22 tys. wyświetleń: Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie Pamiętajcie filmowców w BUW? Warszawie; <https://www.facebook.com/200194145469/videos/10154410997490470> [dostęp: 2.01.2021].

<sup>236</sup> Więcej o profilu Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie na Facebooku: A. Białanowicz-Biernat i in. (2019), op. cit., [dostęp: 2.01.2021].





II. 2.65. BUW – FB (filmy); <https://www.facebook.com/BibliotekaUniwersyteckawWarszawie/videos> [dostęp: 2.01.2021]

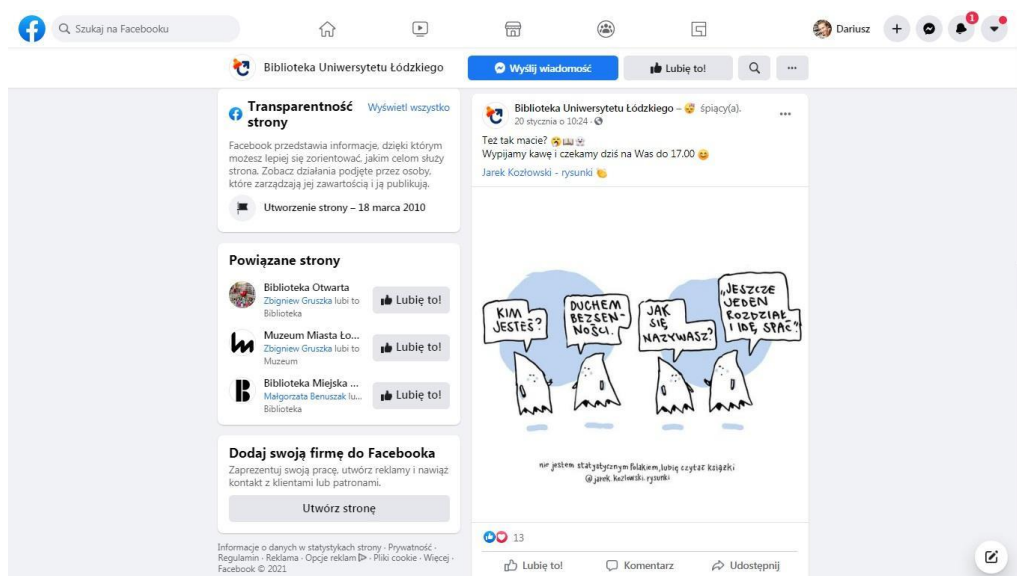
Równie interesujące działania promocyjne prowadzi BUŁ<sup>237</sup>, chociaż liczby polubień, obserwujących i zameldowanych są mniejsze w porównaniu do biblioteki w Warszawie. Jest to bowiem odpowiednio: 6,4 tys., 6,7 tys., 2,1 tys.,<sup>238</sup> ale w okresie wiosenno lockdownu, na co wskazuje Grzegorz Gmiterek: „[...] najwięcej reakcji użytkowników (biorąc pod uwagę polubienia, komentarze, udostępnienia itp.) zgromadziły posty BUŁ (w sumie prawie 4350)”<sup>239</sup>. Podobnie jak w przypadku UML operuje się tu mniej formalnym językiem trafiającym do studentów (il. 2.66), licznie wykorzystywane są emotikony<sup>240</sup>, komiksy i memy czy filmiki. Biblioteka, co prawda, nie doczekała się jeszcze prawdziwej maskotki, ale w świadomości wszystkich jest nią BUŁa lub BUŁka (il. 2.67). Analogicznie do innych bibliotek na profilu FB znajdują się podstawowe kanały komunikacji: Messenger, telefon, poczta elektroniczna czy linki do TT i IG.

<sup>237</sup> Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego, Facebook; <https://www.facebook.com/BibliotekaUL> [dostęp: 2.01.2021].

<sup>238</sup> Dane z dnia 2.01.2021.

<sup>239</sup> G. Gmiterek (2020), [Wpis z 10.12.2020 na profilu FB]; <https://www.facebook.com/grzegorz.gmiterek/posts/10208227885411473> [dostęp: 2.01.2021].

<sup>240</sup> M. Kingsbury (2015), *How to smile when they can't see your face: Rhetorical listening strategies for IM and SMS reference*, „International Journal of Digital Library Systems (IJDLS)”, Vol. 5, No. 1, s. 31–44; <https://www.igi-global.com/gateway/article/142057#pnlRecommendationForm> [dostęp: 2.01.2021].



Il. 2.66. BUŁ – FB (mem); <https://www.facebook.com/BibliotekaUL> [dostęp: 2.01.2021]



Il. 2.67. BUŁ – FB (BUŁka); <https://www.facebook.com/BibliotekaUL/photos/10158165605574565> [dostęp: 2.01.2021]

Na podstawie podanych przykładów polskich bibliotek można przyjąć, że rodzime profile biblioteczne nie odbiegają poziomem od zagranicznych. Zaletą FB obok jego powszechnego wykorzystania jest także łatwe i intuicyjne prowadzenie konta. Bezproblemowe dodawanie nowych treści – czy to w postaci zdjęć, filmów, czy komentarzy umożliwia osiągnięcie dobrych rezultatów nawet w przypadku braku czasu. Wprawdzie w porównaniu do profili zagranicznych bibliotek akademickich polskie charakteryzuje bardziej stonowany styl wypowiedzi, ale – czego BUŁa jest przykładem – nie jest to reguła.



## 2.2.8. Platformy kompletne (Web Conect Center)

W opozycji do elektronicznych usług informacyjnych świadczonych za pomocą poczty elektronicznej i formularzy WWW synchroniczna komunikacja elektroniczna umożliwia wzajemne oddziaływanie użytkownika i bibliotekarza bez względu na miejsce. Bibliotekarz rozumiany jako ekspert informacji może w tym przypadku przed udzieleniem wyczerpującej odpowiedzi zadać dodatkowe, pogłębiające lub precyzujące pytania. Jednocześnie ma możliwość wspólnego przeszukiwania stron WWW i przekazywania rezultatów bezpośrednio w postaci linków i, co ważne, może otrzymywać odpowiedzi, czy pomoc jest satysfakcjonująca. Działania bibliotek w obszarze virtual reference mają stosunkową długą historię sięgającą przełomu XX i XXI w. dobrze opisaną w literaturze przedmiotu<sup>241</sup> z podaniem konkretnych przykładów z bibliotek<sup>242</sup>.

---

<sup>241</sup> Zob.: *The Virtual Reference Experience: Integrating Theory into Practice* (2004), D. Lankes (red.), Neal-Schuman Publishers, New York; J. Kibbee (2006), *Librarian Without Borders? Virtual Reference Service to Unaffiliated Users*, „Journal of Academic Librarianship”, Vol. 32, No. 5, s. 467–473; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133306000930> [dostęp: 18.02.2020]; T. Bicknell-Holmes (2007), *Chat, Instant Messaging (IM) and Email for Reference Services*; [https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1035&context=library\\_talks](https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1035&context=library_talks) [dostęp: 18.02.2020]; D. Chase (2005), *Papa's Got A Brand New (Virtual) Bag: Real-Time Chat and Reference Discourse*, „Electronic Journal of Academic and Special Librarianship”, Vol. 6, No. 1/2; [https://southernlibrarianship.icaap.org/content/v06n01/chase\\_d01.htm](https://southernlibrarianship.icaap.org/content/v06n01/chase_d01.htm) [dostęp: 18.02.2020]; T. Mawhinney (2020), *User preferences related to virtual reference services in an academic library*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 46, No. 1; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133319303611> [dostęp: 18.02.2020]; M. Côté, S. Kochkina, T. Mawhinney (2016), *Do you want to chat? Reevaluating organization of virtual reference service at an academic library*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 56, No. 1, s. 36–46; <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/6091> [dostęp: 18.02.2020]; T. Mawhinney, S. Kochkina (2019), *Is the medium the message? Examining transactions conducted via text in comparison with traditional virtual reference methods*, „Journal of Library & Information Services in Distance Learning”, Vol. 13, No. 1/2, s. 56–73; <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1533290X.2018.1499236> [dostęp: 10.02.2021]; R. Brown (2017), *Lifting the Veil*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 57, No. 1, s. 42–47; [https://www.jstor.org/stable/90014866?refreqid=excelsior%3Ae02470cdd66595bcbc1d519f9dfff645&seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contentspanda](https://www.jstor.org/stable/90014866?refreqid=excelsior%3Ae02470cdd66595bcbc1d519f9dfff645&seq=1#metadata_info_tab_contentspanda) [dostęp: 10.02.2021]; M. Vijayakumar, J. Vijayakumar (2005), op. cit., [dostęp: 10.02.2021]; M. Wojciechowska, M. Orzoł (2021), *Usługi zdalnej komunikacji bibliotekarza z czytelnikiem jako przykład narzędzi wspierających warsztat badawczy użytkownika biblioteki*, „Roczniki Biblioteczne”, nr 65, s. 293–306; R.J. Jurkowski, P. Wróblewski (2011), „Zapytaj bibliotekarza” w polskich bibliotekach uniwersyteckich — analiza i ocena jakości usług elektronicznych na wybranych przykładach, „Toruńskie Studia Bibliologiczne”, nr 2, s. 119–130; K. Pomerantz, L. Luo (2006),

Najpopularniejszymi narzędziami do tego typu komunikacji, o czym była mowa już wcześniej, są: chaty, komunikatory, programy Web Contact Center bądź ich kombinacje. Dzięki chatom i komunikatorom jest możliwa komunikacja w czasie rzeczywistym, przesyłanie adresów URL oraz plików. Ponadto przekazywana jest w ten sposób informacja o dostępności bibliotekarza na liście kontaktów i zapisywane są sesje. Często to produkty bezpłatne i proste, bez rozbudowanych funkcji obsługi.

Bardziej kompletnym narzędziem są komercyjne oprogramowania Web Contact Center<sup>243</sup>, wśród których można wyróżnić implementacje zmodyfikowanych na potrze-

---

*Motivations and uses: Evaluating virtual reference service from the users' perspective*, „Library & Information Science Research”, No. 28, s. 350–373; K. Davis (2007), *AskNow Instant Messaging: innovation in virtual reference*, „Australian Library Journal”, No. 56, s. 152–174.

<sup>242</sup> Zob.: C. Carpenter, C. Renfro (2007), *Twelve Years of Online Reference Services at Georgia Tech: Where We Have Been and Where We Are Going*, „Georgia Library Quarterly”, Vol. 44; <https://core.ac.uk/download/pdf/231826887.pdf> [dostęp: 18.02.2020]; E. Brown, S. Maximiek, E.E. Rushton (2007), *Connecting to Students: Launching Instant Messaging Reference at Binghamton University*, „College & Undergraduate Libraries”, Vol. 13, No. 4; [https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J106v13n04\\_03?needAccess=true](https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J106v13n04_03?needAccess=true) [dostęp: 18.02.2020]; W. Breitbach, M. Mallard, R. Sage (2009), *Using Meebo's Embedded IM for Academic Reference Services: a Case Study*, „Reference Services Review”, Vol. 37, No. 1, s. 83–98, <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00907320910935011/full/pdf?title=using-meebos-embedded-im-for-academic-reference-services-a-case-study> [dostęp: 18.02.2020]; W. Diamond, B. Pease (2001), *Digital Reference: A Case Study of Question Types in an Academic Library*, „Reference Services Review”, Vol. 29, No. 3, s. 210–218; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM000000005663/full/pdf?title=digital-reference-a-case-study-of-question-types-in-an-academic-library> [dostęp: 18.02.2020]; M. Foley (2002), *Instant messaging reference in an academic library: A case study*, „College & Research Libraries”, Vol. 63, No. 1, s. 36–45; <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/15498> [dostęp: 18.02.2020]; R. Greenberg, J. Bar-Ilan (2015), *“Ask a librarian”: Comparing virtual reference services in an Israeli academic library*, „Library & Information Science Research”, Vol. 37, No. 2, s. 139–146; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818815000274?via%3Dihub> [dostęp: 18.02.2020]; B. Maharana, K.Ch. Panda (2005), *Virtual Reference Service in Academic Libraries: A Case Study of the Libraries of IIMs and IITs in India*; <https://core.ac.uk/download/pdf/290476006.pdf> [dostęp: 18.02.2020]; S. Haerkoenen, A. Blackmore, R. Beadle (2012), *Creating a successful chat library service: “Ask a librarian live” at Cardiff University*, „SCONUL Focus”, No. 56, s. 45–50; H. Grabowska (2016), *Platforma „Zapytaj bibliotekarza” jako narzędzie wspierające budowę kompetencji Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu*, [w:] *Zarządzanie zasobami niematerialnymi bibliotek w społeczeństwie wiedzy*, M. Wojciechowska (red.), Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, Warszawa, s. 385–392.

<sup>243</sup> A.S. Kasowitz (2001), op. cit., [dostęp: 18.02.2020]; S. Coffman (2001a), *Distance education and virtual references: where are we headed?*, „In Computers in Libraries”; <https://www.infotoday.com/cilmag/apr01/Coffman.htm> [dostęp: 18.02.2020].

by bibliotek programów dla firm e-biznesowych (eGain Live, LivePerson, Humancell), produkty powstałe specjalnie dla bibliotek (np. 24/7 Reference, QuestionPoints OCLC, Virtual Reference Software, Ask a Librarian czy Docutek VRLplus, LibAnswers+Social)<sup>244</sup> oraz sporadyczne programy stworzone przez biblioteki (np. polski Libsmart Assistant)<sup>245</sup> charakteryzujące się:

- interaktywnym chatem,
- mechanizmem pozycjonowania kolejności pytań,
- przekazywaniem zapytań do eksperta (niekiedy do innej współpracującej biblioteki czy instytucji) lub możliwością telekonferencji z kilkoma bibliotekarzami,
- wspólnym ustalaniem strategii wyszukiwawczych i wypełnianiem formularzy w bazach danych i wyszukiwarkach internetowych,
- przesyłaniem linków stron WWW, plików, slajdów i innych dokumentów do przeglądarki użytkownika (ang. pushing),
- zautomatyzowaniem powtarzających się czynności i częstych komunikatów przez wybieranie skryptów z rozwijanych list (ang. scripting),
- wkomponowaniem podstawowych baz wiedzy i możliwością tworzenia własnych baz przez zapisywanie pytań i udzielanych informacji (do ponownego ich wykorzystania),
- zapisem przeprowadzonej sesji przesyłanym po zakończeniu do użytkownika i bibliotekarza,
- tworzeniem profili i autoryzacją użytkowników, dzięki czemu jest możliwe m.in. korzystanie przez studentów z licencjonowanych źródeł elektronicznych,
- rejestracją danych, zapisem sesji i generowaniem raportów statystycznych do analizy wykorzystania systemów,
- modułem oceny do badania satysfakcji usługi<sup>246</sup>.

Programy Web Contact Center można obecnie uznać za najlepsze i najpełniejsze rozwiązanie do realizacji kontaktu z użytkownikiem za pomocą Internetu. Mimo że są one wciąż udoskonalane, mają jednak pewne niedoskonałości. Pisanie zapytań i odpo-

---

<sup>244</sup> L. Derfert-Wolf (2006), op. cit., [dostęp: 18.02.2020].

<sup>245</sup> LIBCOM, Libsmart Assistant; <https://libcom.pl/index.php/libsmart/libsmart-assistant> [dostęp: 18.02.2020].

<sup>246</sup> S. Coffman (2001a), op. cit., [dostęp: 18.02.2020]; S. Coffman, L. Arret (2004a), op. cit., [dostęp: 18.02.2020]; L. Derfert-Wolf (2006), op. cit., [dostęp: 18.02.2020].

wiedzi w chacie wymaga czasu, a szybka chęć przekazania komunikatu prowadzi do uproszczeń i może sprawiać trudności zarówno w precyzyjnym wyrażaniu myśli, jak i w ich odbiorze. Rozwiązaniem tego problemu może być technologia VoIP, ale nie jest ona jeszcze popularna w ofercie aplikacji dla bibliotek. Użycie VoIP powoduje trudności w postaci zapisu i archiwacji sesji oraz późniejszym odczycie i analizie. Większy potencjał upatruje się tu w programach typu voice-to-text umożliwiających konwersję głosu na tekst pisany<sup>247</sup>.

Innym problemem jest wykorzystywanie licencjonowanych baz danych podczas wspólnego przeszukiwania zasobów informacyjnych. Podczas kwerendy obie strony kontaktu powinny mieć dostęp do takich baz danych i prenumerowanych czasopism elektronicznych, w których informacje zasadniczo są pełniejsze i bardziej wiarygodne niż w bezpłatnych źródłach internetowych – sprawę rozwiązuje nadanie użytkownikom odpowiednich uprawnień. Należy w tym miejscu zwrócić uwagę na kwestie warunków licencji dotyczących wykorzystania źródeł elektronicznych możliwie najszerszemu gronu odbiorców i bez względu na miejsce korzystania z usługi, np. przez VPN, Proxy czy HANa<sup>248</sup>.

Adaptacje aplikacji przeznaczonych dla e-biznesu na potrzeby bibliotek często skutkują nieodpowiednią bazą wiedzy (problemy z wyszukiwaniem, uboga klasyfikacja) lub jej całkowitym brakiem, w efekcie którego bibliotekarze są zobligowani do tworzenia własnych baz wiedzy na podstawie archiwum pytań i odpowiedzi<sup>249</sup>.

W tym miejscu należy zastanowić się nad zasadnością rozwiązania prowadzącego do tego, że każda biblioteka świadczy oddzielną usługę typu Ask a Librarian. Czy wspólne realizowanie elektronicznych usług informacyjnych w ramach partnerstwa czy konsorcjum nie dałoby więcej profitów? Użytkownik zadaje pytanie przez witrynę swojej biblioteki, a dyżurujący w danym momencie bibliotekarz jest do dyspozycji użytkowników wszystkich instytucji współpracujących. A jeśli nie potrafi udzielić wyczerpującej odpowiedzi, to pytanie kierowane jest do eksperta specjalizującego się w danej dziedzinie wiedzy. Powstające konsorcja dzielą się według typu instytucji (np.

---

<sup>247</sup> S. Coffman. (2001b), *We'll Take it from Here: Developments We'd Like to See in Virtual Reference Software*, „Information Technology and Libraries”, Vol. 20, No. 3, s. 149–153.

<sup>248</sup> L. Derfert-Wolf (2006), op. cit., [dostęp: 18.02.2020].

<sup>249</sup> Zob. D. Vicky, G. Angie (2011), *All Together Now! Integrating Virtual Reference in the Academic Library*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 50, No. 3, s. 280–292; <https://www.jstor.org/stable/41241172> [dostęp: 18.02.2020]; C. Carpenter, C. Renfro (2007), op. cit., [dostęp: 18.02.2020].

akademickie, publiczne czy hybrydowe) oraz mają charakter miejski, regionalny, narodowy czy nawet międzynarodowy – ich zaletą jest to, że nawet wtedy, kiedy pytanie zostanie zadane w czasie zamknięcia macierzystej biblioteki, bibliotekarze w innej strefie czasowej wciąż mogą udzielić odpowiedzi w czasie rzeczywistym (chyba że pytanie wymaga wiedzy pracownika biblioteki macierzystej)<sup>250</sup>.

- Wśród korzyści elektronicznych usług sieciowych oferowanych przez konsorcja można zatem wymienić:
- dostępność tylko jednego bibliotekarza pełniącego dyżur w określonym czasie we wszystkich bibliotekach partnerskich; jego zadaniem jest udzielanie informacji lub kierowanie pytań do odpowiednich specjalistów – to wpływa na lepszą organizację (dzielenie się czasem pracowników i redukcję kosztów),
- udostępnianie wiedzy między bibliotekami, tworzenie dużych baz wiedzy, np. na podstawie archiwów pytań i odpowiedzi,
- możliwość poszerzania wiedzy o informacje pochodzące z instytucji specjalistycznych,
- w przypadku projektów międzynarodowych – udzielanie informacji przez całą dobę,
- redukcję kosztów wynikającą ze wspólnego zakupu systemów i partycypację w ich utrzymaniu oraz szkolenia pracowników na szczeblu regionalnym czy krajowym<sup>251</sup>.

Do przykładów współpracy grup bibliotek (konsorcjów) w zakresie elektronicznych usług informacyjnych można zaliczyć:

- Serwis QuestionPoint OCLC umożliwiający na zasadzie subskrypcji korzystanie m.in. ze wspólnej bazy wiedzy i bazy regulaminów bibliotecznych, podobnie jak ogólnoswiatowa sieć Global Reference Network kierowana przez Bibliotekę Kongresu. OCLC i Springshare podpisały 31 maja 2019 r. umowę o przekazaniu QuestionPoint 24/7 Reference Cooperative oraz wszystkich ak-

---

<sup>250</sup> L. Derfert-Wolf (2006), op. cit., [dostęp: 18.02.2020].

<sup>251</sup> B. Bailey-Hainer (2010), *Virtual reference: alive & well*, „Library Journal”; <https://www.libraryjournal.com/?detailStory=virtual-reference-alive-well> [dostęp: 18.02.2020]; S. Coffman (2001a), op. cit., [dostęp: 18.02.2020]; S. Coffman (2001b), op. cit., s. 149–153; A.S. Kasowitz (2001), op. cit., [dostęp: 18.02.2020]; D.N. Kresh (2000) *Offering high quality reference service on the Web. The Collaborative Digital Reference Service (CDRS)*, „D-Lab Magazine”, 6(6); <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html> [dostęp: 18.02.2020].

tywnych subskrypcji QuestionPoint firmie Springshare – uznanemu liderowi w opracowywaniu oprogramowania referencyjnego dla bibliotek na całym świecie<sup>252</sup>.

- Biblioteksvagten (il. 2.68) – duński serwis bibliotek publicznych i naukowych dostępny dla wszystkich zainteresowanych. Serwis ma sprecyzowane wytyczne udzielania odpowiedzi i linki do innych duńskich serwisów specjalistycznych, np. z zakresu prawa, techniki czy nauk społecznych<sup>253</sup>.



Il. 2.68. Biblioteksvagten; <https://www.biblioteksvagten.dk> [dostęp: 18.02.2020]

- Research Help Now (il. 2.69) – serwis partnerski 16 bibliotek college’ów i uniwersytetów stanu Michigan, który rozpoczął funkcjonowanie w 2004 r. w celu oferowania wirtualnych materiałów referencyjnych swoim użytkownikom. Główną pełnioną przez niego misją jest wspieranie społeczności edukacyjnej przy pomocy bibliotekarza korzystającego z chatu 24/7<sup>254</sup>.

---

<sup>252</sup> OCLC (2019), *OCLC transfers QuestionPoint 24/7 Reference Cooperative, subscriptions to Springshare platform*; <https://www.oclc.org/en/news/releases/2019/20190531-oclc-transfers-questionpoint-to-springshare.html> [dostęp: 18.02.2021].

<sup>253</sup> Biblioteksvagten; <https://www.biblioteksvagten.dk/> [dostęp: 18.02.2020].

<sup>254</sup> Research Help Now; <https://researchhelpnow.libanswers.com/> [dostęp: 18.02.2021].

LibAnswers

Q. Participating Libraries

Answer

Research Help Now is a self-funded collaborative of Michigan community colleges and Michigan universities, providing 24/7 online chat reference to its members.

Participating Libraries

Community College/University	Manager Name	Manager Phone	Manager Email	Email "Ask a Librarian" Service
Cleary University	Jane Scales	800.686.1883 ext 1611	jscales@cleary.edu	Email a Librarian
Eastern Michigan University	Sara Memmott	734-487-2511	smemmott@emich.edu	Ask a Librarian
Jackson College	Jen Fiero	517-796-8622	Fiero.JenniferR@jccmi.edu	Ask a Librarian
Kalamazoo Valley Community College	Jim Ratliff	269-373-7867	ratliff@kvcc.edu	Ask a Librarian
Kellogg Community College	Kassie Dunham	269-565-...	dunhamk@kellogg.edu	Email a Librarian

Contact Us

RHN Administrators:  
Sandy McCarthy, Washtenaw Community College  
Ann Walaskay, Oakland Community College  
Elizabeth Walker-Papke, Spring Arbor University

Research Help Now

Name (first name)

Enter your e-mail

Your library affiliation

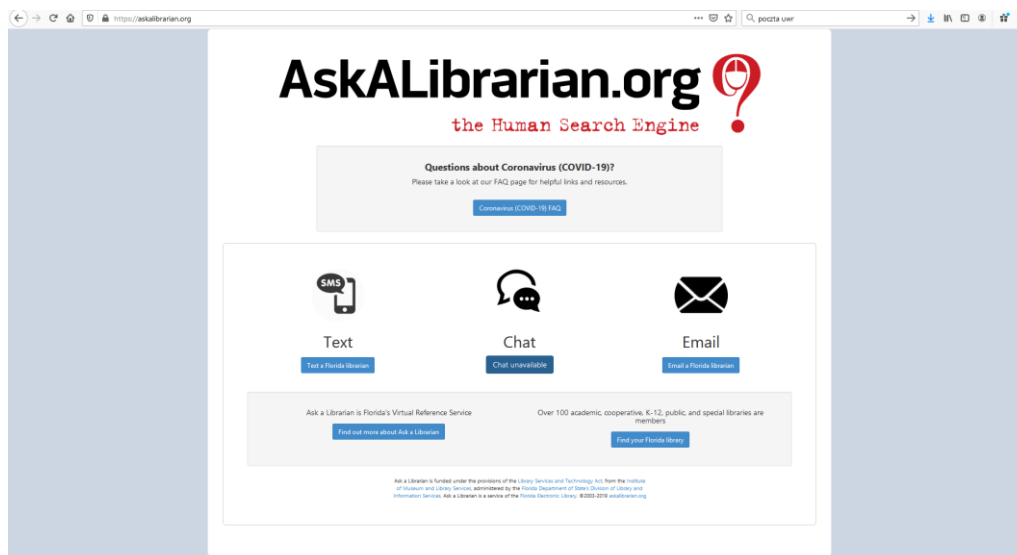
Your Question

Il. 2.69. Research Help Now; <https://researchhelpnow.libanswers.com/faq/281218>  
[dostęp: 18.02.2020]

- e-referens i Sverige – szwedzki serwis współpracujących ze sobą sieci bibliotek publicznych Fragabibliotek i akademickich Jourhavande bibliotekarie wykorzystujący program Docutek VRLplus. Umożliwiał kontakt przez chat lub e-mail. W serwisie bibliotek publicznych uruchomiono również możliwość zadawania pytań przez formularz WWW w różnych językach, m.in. w polskim<sup>255</sup>.
- Askalibrarian.org (il. 2.70) – wzorcowy serwis ponad 100 różnego typu bibliotek stanu Floryda obsługiwany przez 700 bibliotekarzy udzielających odpowiedzi<sup>256</sup>. Kontakt możliwy jest przez telefon (SMS), chat oraz e-mail.

<sup>255</sup> Zob.: *Konfigurerbar systembrygga mellan Jourhavande bibliotekarie och Fråga biblioteket: slutrapport* (2004), U.-G. Nilsson [projektledare]; [https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/18036/1/gupea\\_2077\\_18036\\_1.pdf](https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/18036/1/gupea_2077_18036_1.pdf) [dostęp: 1.02.2021]; C. Ringberg (2004), *Digital referensservice: En kontextuell studie av Jourhavande bibliotekari*; <http://www2.bibliotek.hv.se/public/pdf/Ringberg.pdf> [dostęp: 10.02.2021]; L. Derfert-Wolf (2006), op. cit., [dostęp: 18.02.2020].

<sup>256</sup> Askalibrarian.org; <https://askalibrarian.org/> [dostęp: 31.01.2021].



II. 2.70. Askalibrarian.org; <https://askalibrarian.org/> [dostęp: 31.01.2020]

- LibAnswers 24/7 Cooperative – usługa udostępniona w lutym 2020 r., dzięki której biblioteki korzystające z systemu LibAnswers mogą udostępniać informacje na temat wspólnych rozmów. Bibliotekarze odpowiadają na chaty w imieniu wszystkich bibliotek członkowskich, a użytkownicy tym sposobem uzyskują pomoc nawet po zamknięciu biblioteki macierzystej<sup>257</sup>.
- Ask Us 24/7 – usługa chatu dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Serwis obsługiwany przez bibliotekarzy z całego stanu Nowy York, a po godzinach otwarcia bibliotek – przez bibliotekarzy z innych stref czasowych. Z usługi korzysta 45 bibliotek, w tym np. CorUniLib<sup>258</sup>.
- Więcej tego typu przedsięwzięć można znaleźć na stronie internetowej Stephena Francoeura<sup>259</sup>. Lista nie jest wprawdzie uaktualniona, ale odzwierciedla zainteresowanie i wdrożenia idei konsorcjów bibliotecznych na początku XXI w.

Rosnąca popularność elektronicznych usług informacyjnych oraz współpraca bibliotek w tym zakresie zaowocowały również powstaniem zaleceń i standardów uła-

<sup>257</sup> springshare Buzz, Join the LibAnswers Global Community; <https://buzz.springshare.com/videohighlights/libanswers/247-coop-sneak-peek> [dostęp: 18.02.2021]; springshare Buzz, What is the LibAnswers 24/7 Cooperative?; <https://buzz.springshare.com/producthighlights/libanswers-platform/247-global-cooperative> [dostęp: 18.02.2021].

<sup>258</sup> Empire State Library Network, Ask Us 24/7; <https://www.esln.org/services/ask-us-247/> [dostęp: 18.02.2021]; Ask Us 24/7; <https://askus247.libanswers.com/> [dostęp: 18.02.2021].

<sup>259</sup> S. Francoeur (2003), *Index of chat reference services. Consortia, partnership, collaborations, & informal networks*; <http://www.stephenfrancoeur.com/teachinglibrarian/chatconsortia.htm> [dostęp: 18.02.2020].



twiających wdrażanie usług, zapis i wymianę danych oraz ocenę jakości działania serwisów. Początkowo były to ogólne wytyczne opracowane przez praktyków, np. The Ask Starter Kit<sup>260</sup>. Następnie pojawiły się zalecenia przeznaczone dla bibliotek autorstwa Bernie Sloana<sup>261</sup>, które stały się (w 2004) podwaliną opracowania wytycznych przez RUSA (oddział ALA) dla pojedynczych bibliotek oraz konsorcjów. Powstały w ten sposób model usług wirtualnych podzielono na:

- definicję,
- procesy przygotowawcze – szczegółowe plany strategiczne, zapewnienie odpowiedniej kadry oraz finansowania,
- świadczenie usług – działania marketingowe, określenie grup odbiorców wraz z ich autoryzacją, procedury postępowania<sup>262</sup> czy zasady współpracy w ramach konsorcjum,
- organizację usług – finansowanie, kadry, marketing, ocena i statystyki oraz integracja z innymi usługami,
- politykę prywatności<sup>263</sup>.

Następnie stowarzyszenie IFLA przedstawiło swoje wytyczne dotyczące elektronicznych usług informacyjnych na poziomie międzynarodowym<sup>264</sup>, które wprowadzie dotyczą głównie pracy konsorcjów, ale indywidualne biblioteki również mogą z nich korzystać. Zalecenia IFLA zawierają liczne wskazówki praktyczne, np. propozycje

---

<sup>260</sup> D. Lankes, A.S. Kasowitz (1998), *The AskA Starter Kit: How To Build and Maintain Digital Reference Services*; <https://eric.ed.gov/?id=ED427779> [dostęp: 18.01.2021].

<sup>261</sup> B. Sloan (1998), *Electronic reference services: some suggested guidelines*, „Reference and Use Service Quarterly”, Vol. 38, s. 77–81; <https://www.semanticscholar.org/paper/Electronic-Reference-Services%3A-Some-Suggested-Sloan/5a6d930d5bd1c44f10236a0d64d31d36facea05e> [dostęp: 18.02.2020].

<sup>262</sup> *Guidelines for Behavioral Performance of Reference & Information Services Professionals* (2004), „Reference and User Services Association Quarterly”, Vol. 44, No. 1, s. 14–17; [https://www.jstor.org/stable/20864281?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/20864281?seq=1#metadata_info_tab_contents) [dostęp: 18.02.2020].

<sup>263</sup> *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* (2010), „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 50, No. 1, s. 92–96; [https://www.jstor.org/stable/20865370?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/20865370?seq=1#metadata_info_tab_contents) [dostęp: 18.02.2020].

<sup>264</sup> IFLA, Reference and Information Services Section, *IFLA Digital Reference Guidelines*; <https://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines> [dostęp: 18.02.2020].

układu i treści komunikatów w sesjach chat oraz precyzyjne zasady zarządzania elektronicznymi usługami informacyjnymi. Wytyczne podzielono na kilka obszarów<sup>265</sup>.

Obok wskazanych zaleceń i standardów w celu efektywniejszego świadczenia elektronicznych usług informacyjnych opracowano kilka standardów technicznych:

- Question Interchange Profile (QuIP) – format służący do wymiany, archiwizacji i analizy pytań i odpowiedzi, a także tworzenia baz wiedzy na podstawie pytań i odpowiedzi współpracujących bibliotek; opracowany w ramach projektu Virtual Reference Desk<sup>266</sup>.
- KnowledgeBit (KBIT) – format zarządzania transakcjami i tworzenia baz wiedzy z wykorzystaniem pytań i odpowiedzi<sup>267</sup>.
- Question/Answer Transaction Protocol (QATP) – protokół zapisu transakcji typu pytanie/odpowiedź ułatwiający współpracę między systemami elektronicznych usług informacyjnych<sup>268</sup>.
- Facets of Quality for Digital Reference Services – standard jakości usług elektronicznych opracowany w ramach projektu Virtual Reference Desk, obejmujący 11 aspektów jakości określonych w dwóch kategoriach:
  - a) transakcje typu pytanie/odpowiedź – dostępność, terminowość wykonania zadania, czytelna polityka odpowiadania, interaktywność, również kierowanie do innych źródeł,
  - b) tworzenie i utrzymywanie systemu z uwzględnieniem elementów wpływających na ogólną jakość oraz satysfakcję użytkownika – wiarygodności, eksperckiego personelu, prywatności, systematycznych badań i oceny, dostępu do źródeł (np. FAQ), reklamy<sup>269</sup>.

Za największe plusy wykorzystania Web Connect Center w bibliotekach można uznać:

---

<sup>265</sup> Ibidem.

<sup>266</sup> Zob. L. Derfert-Wolf (2006), op. cit., [dostęp: 18.02.2020]; A.S. Kasowitz (2001), op. cit., [dostęp: 18.02.2020].

<sup>267</sup> L. Derfert-Wolf (2006), op. cit., [dostęp: 18.02.2020]; A.S. Kasowitz (2001), op. cit., [dostęp: 18.02.2020].

<sup>268</sup> NISO Standards Committee AZ: Questions/Answer Transaction Protocol (QATP). Draft for Trial Use, „In the Library of Congress”; <https://www.loc.gov/standards/netref/qatp-trial.pdf> [dostęp: 1.02.2021].

<sup>269</sup> K.A. Bullard (2003), *Virtual reference service evaluation: An application of unobtrusive research methods and the Virtual Reference Desk's Facets of Quality for Digital Reference Service*; <https://core.ac.uk/download/pdf/210609595.pdf> [dostęp: 02.02.2021].

- dostępność usługi bez względu na miejsce i czas,
- możliwość zadania pytania przez każdego użytkownika biblioteki, a w przypadku niektórych systemów każdego zainteresowanego,
- szybki czas przesłania odpowiedzi (w czasie rzeczywistym) w przystępnej formie, np. linku do źródła, sprawdzoną jakością informacji,
- charakter usługi, którą można traktować jako wsparcie kształcenia na odległość,
- przystępniejszą formę kontaktu (szczególnie istotną dla osób nieśmiałych lub tych, które czują „lęk przed biblioteką”) z alternatywą zachowania anonimowości,
- możliwość tworzenia baz wiedzy i dzielenia się nimi,
- możliwość tworzenia pozytywnego wizerunku nowoczesnej biblioteki, również w skali międzynarodowej, jeżeli usługa realizowana jest w ramach zagranicznych konsorcjów,
- możliwość współpracy bibliotek skutkującą obniżeniem kosztów usługi<sup>270</sup>.

Mimo że Web Connect Center wydaje się świetną współczesną elektroniczną usługą informacyjną, jej wdrażanie wydaje się najbardziej celowe głównie w dużych bibliotekach akademickich lub publicznych. Należy jednak przyznać, że i w tych przypadkach często są to wdrożenia mocno entuzjastyczne i podejmowane bez wnikliwej wstępnej analizy<sup>271</sup>. Chociaż są opracowane zalecenia i wytyczne przez ALA i IFLA, główny nacisk kładzie się na satysfakcję użytkowników bez głębszej refleksji nad kosztami (wdrożenie, utrzymanie, sprzęt, dostęp do źródeł elektronicznych, czas ekspertów i dodatkowe etaty oraz konieczność szkoleń). Do zasadniczych problemów przy realizacji elektronicznych usług informacyjnych należy zaliczyć:

- obsadę personalną – jednoczesna obsługa użytkownika fizycznego w bibliotece i wirtualnego na chacie połączona z małą ilością czasu na udzielanie obszernej odpowiedzi,
- reklamę i promocję – słaby marketing i promowanie usługi (często użytkownicy nie wiedzą o istnieniu serwisu),

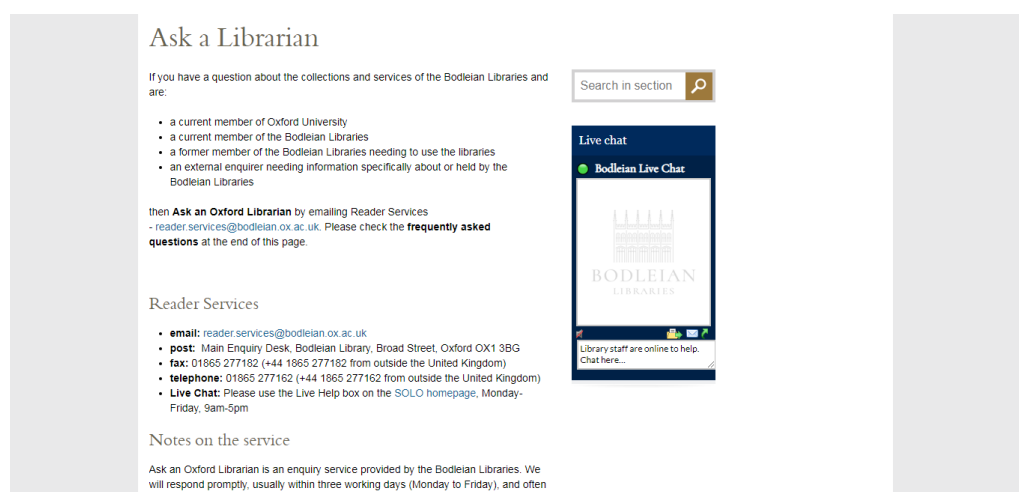
---

<sup>270</sup> L. Derfert-Wolf (2006), op. cit., [dostęp: 18.02.2020].

<sup>271</sup> S. Coffman, L. Arret (2004a), op. cit., [dostęp: 10.01.2021]; J. Janes (2002), op. cit., s. 12–14; C. Jane, D. McMillan (2003), *On-line in real-time? Deciding whether to offer a real-time virtual reference service*, „The Electronic Library”, Vol. 21, No. 3, s. 240–246.

- zarządzanie i organizację pracy – ustalenie, w jakich godzinach usługa ma być czynna i jaka grupa użytkowników ma być obsługiwana i na jakich zasadach?
- pomoc techniczną,
- koszty – zdobycie środków na wdrożenie i utrzymanie usługi,
- komunikację – brak komunikacji niewerbalnej, czas pisania komunikatów itp.,
- efektywność usług – brak pogłębionych badań<sup>272</sup>.

Przykładem wykorzystania platform całościowych w kontakcie z użytkownikami bibliotek może być BLUO<sup>273</sup>. Po wybraniu na stronie głównej zakładki z hasłem: Ask a librarian użytkownik zostaje przekierowany na podstronę, dzięki której może nawiązać kontakt za pomocą preferowanych narzędzi, takich jak: e-mail, poczta, fax, telefon<sup>274</sup>, FAQ, chat (il. 2.71).



## Il. 2.71. BLUO – Ask a Librarian; <https://www.bodleian.ox.ac.uk/bodley/ask>

[dostęp: 04.02.2021]

<sup>272</sup> L. Derfert-Wolf (2006), op. cit., [dostęp: 18.02.2020]; J.M. Wasik (1999), op. cit., [dostęp: 18.02.2020]; A.S. Kasowitz (2001), op. cit., [dostęp: 18.02.2020]; C. Jane, D. McMillan (2003), op. cit., s. 240–246; J. Janes (2002), op. cit., s. 12–14; S. Coffman, L. Arret (2004a), op. cit., [dostęp: 18.02.2020]; S. Coffman, L. Arret (2004b), op. cit., [dostęp: 18.02.2020]; J.B. Hill, C. Madarash-Hill, N.P.T. Bich (2003), op. cit., [dostęp: 18.02.2020].

<sup>273</sup> Bodleian Libraries University of Oxford, Ask a Librarian; <https://www.bodleian.ox.ac.uk/bodley/ask> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>274</sup> B. Stahr (2011), *Text message reference service: 5 years later*, „The Reference Librarian”, No. 52, s. 9–19; E.D. Cassidy, A. Colmenares, M. Martinez (2014), *So Text Me — Maybe: A Rubric Assessment of Librarian Behavior in SMS Reference Services*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 53, No. 4, s. 300–312; [https://www.jstor.org/stable/refuserserq.53.4.300?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/refuserserq.53.4.300?seq=1#metadata_info_tab_contents) [dostęp: 04.02.2021].

Na stronie biblioteki znajduje się następująca informacja nt. tej usługi: „Ask an Oxford Librarian is an enquiry service provided by the Bodleian Libraries. We will respond promptly, usually within three working days (Monday to Friday), and often within 24 hours. More complex enquiries may take longer to answer where it is necessary to consult several sources and/or colleagues. We will respond within five full working days of the receipt of an enquiry for at least 90% of correspondence, but in all cases within ten full working days of the receipt of an enquiry. Full working days are Monday to Friday except for the Easter and Christmas/New Year closure periods. This service is provided for registered users of the Bodleian Libraries. We are also happy to respond to reference enquiries from external users only when they relate to Bodleian Libraries’ collections and services. Please note that we are not able to undertake detailed research on behalf of enquirers”<sup>275</sup>.

Wskazano zatem, że platforma służy do poszukiwania zarówno wiedzy podstawowej, jak i bardziej specjalistycznej. Zgodnie z przyjętymi standardami bardziej złożone pytania należy wysyłać w wersji pisemnej ułatwiającej prawidłowe zrozumienie problemu oraz dającej możliwość odpowiedzi przez specjalistów z danej dyscypliny. Jednocześnie są podawane ramy czasowe, w których użytkownik powinien uzyskać wyczerpującą odpowiedź. Takie podejście daje poczucie, że przekazane pytania nie są bagatelizowane, a odpowiedzi, których się można spodziewać, spełniają wysokie standardy jakościowe. Podanie dat spodziewanej odpowiedzi umożliwi użytkownikowi zachowanie spokoju i stanowi potwierdzenie, że jego pytanie dotarło i nie zostało przypadkowo pominięte.

Z podobnych rozwiązań korzystają również biblioteki akademickie lokalnych uczelni<sup>276</sup>. Tu przykładem może być mniejsza i mniej znana niż oksfordzka Bodleiana

---

<sup>275</sup> Bodleian Libraries University of Oxford, Ask a Librarian; <https://www.bodleian.ox.ac.uk/bodley/ask> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>276</sup> Zob.: New York University Libraries, Ask a Librarian; <https://library.nyu.edu/ask/> [dostęp: 04.02.2021]; Columbia University Libraries, Ask A Librarian; <https://library.columbia.edu/services/askalibrarian.html> [dostęp: 04.02.2021]; The University of the Philippines Diliman Library, Ask a Librarian; <https://www.mainlib.upd.edu.ph/?q=ask-a-librarian> [dostęp: 04.02.2021]; Cornell University Library, Ask a Librarian; <https://www.library.cornell.edu/ask> [dostęp: 04.02.2021]; Hong Kong Baptist University Library, Ask a librarian; <https://library.hkbu.edu.hk/get-help/ask-a-librarian/> [dostęp: 04.02.2021]; University of Liverpool Library, Libanswers; <https://libanswers.liverpool.ac.uk/> [dostęp: 04.02.2021]; The University of Chicago Library, *Ask a Librarian*; <https://www.lib.uchicago.edu/research/help/ask-librarian/> [dostęp: 04.02.2021].

BUS<sup>277</sup>. Na podstronie serwisu informacyjnego Pregunte al bibliotecario użytkownik może uzyskać pomoc telefonicznie, przez wypełnienie formularza kontaktowego, chat lub konferencję wideo za pomocą Microsoft Teams lub Blackboard Collaborate (il. 2.72).



## II. 2.72. BUS – Pregunte al bibliotecario: Servicio de Información y Referencia;

[https://bib.us.es/estudia\\_e\\_investiga/pregunte](https://bib.us.es/estudia_e_investiga/pregunte) [dostęp: 4.02.2021]

Na stronie głównej usługi obok udostępnianych kanałów komunikacji i informacji, jak z nich skorzystać (po kliknięciu konkretnego kanału użytkownik zostaje przekierowany na podstronę), pojawiają się pytania z odpowiedziami. Obejmują one 4 bloki: dla kogo jest usługa, jak z niej skorzystać, o jakie informacje można pytać oraz opis usługi WhatsApp.

Yale University Library<sup>278</sup> w obsłudze swoich użytkowników wykorzystuje natomiast oprogramowanie LibAnswers<sup>279</sup> firmy Springshare (il. 2.73). Ta platforma umożliwia dostosowanie wyglądu strony WWW dzięki przejrzystym, tematycznym polom, np. z polecanymi pytaniami i odpowiedziami. Pole Contact Ask Yale Library! zawiera nie tylko numer telefonu i e-mail, lecz także numer SMS-u oraz łączy do stron specjalistów tematycznych i bibliotekarza osobistego. Rozbudowana chmura tematów ułatwia użytkownikom znajdowanie tego, czego potrzebują. Pełne odpowiedzi zawierają ponadto instrukcje, linki i zrzuty ekranu oraz powiązane pytania

<sup>277</sup> Biblioteca de la Universidad de Sevilla, Pregunte al bibliotecario: Servicio de Información y Referencia; [https://bib.us.es/estudia\\_e\\_investiga/pregunte](https://bib.us.es/estudia_e_investiga/pregunte) [dostęp: 04.02.2021].

<sup>278</sup> Yale University Library Ask Yale Library; <https://ask.library.yale.edu/> [dostęp: 18.02.2021].

<sup>279</sup> springshare Buzz, LibAnswers; <https://www.springshare.com/libanswers/> [dostęp: 18.02.2021].

(il. 2.74–2.76). Na stronie znajduje się też wyszukiwarka pytań i odpowiedzi. Lib-Chat umożliwia rozpoczęcie anonimowego chatu z bibliotekarzem w czasie rzeczywistym, jego ocenę (il. 2.77) oraz przesłanie transkrypcji rozmowy na wskazany adres e-mail (il. 2.78).

682 Answers

**COVID-19 Update**

[Yale Library COVID-19 updates.](#)

**Contact Ask Yale Library!**

(203) 432-1775  
(203) 826-2053  
askyalelibrary@yale.edu  
[Find a Subject Specialist](#)  
[Find your Personal Librarian](#)

**Featured Questions and Answers**

[How can I have materials delivered to my dorm or home address?](#)  
Last Updated: Feb 11, 2021 | Topics: [Delivery Services](#) | Views: 153

[Where can I return library books?](#)  
Last Updated: Feb 02, 2021 | Topics: [Access](#) [Library Services](#) [Policies](#) [New Faculty](#) | Views: 4010

[What services is Yale Library offering?](#)  
Last Updated: Feb 02, 2021 | Views: 291

[How do I access the New York Times?](#)  
Last Updated: Apr 20, 2020 | Topics: [Access](#) [Yale Collections](#) [Online Content](#) [Discovery](#) [Do I have access to?](#) [How do I?](#) | Views: 30005

[I lost my access to the New York Times. What should I do?](#)  
Last Updated: Apr 16, 2020 | Topics: [Newsfeeds](#) [Major Newsfeeds](#) | Views: 4925

[I have a personal account with the New York Times but would like to take advantage of the institutional subscription. What should I do?](#)  
Last Updated: Apr 16, 2020 | Views: 122

[How do I access electronic resources from off-campus?](#)  
Last Updated: Aug 20, 2020 | Topics: [Remote Access](#) [Network access](#) [Online Content](#) [Do I have access to?](#) [How do I?](#)

**Topics**

[Access](#) [Accounts](#) [Alumni](#)  
[Article Searching](#) [Bass Library](#)  
[Bass Media Equipment](#)  
[Beinecke Library](#)  
[Bloomberg Terminal](#) [Book Display](#)  
[Borrow Direct](#) [Buildings](#)

II. 2.73. YUL – Ask Yale Library; <https://ask.library.yale.edu/> [dostęp: 18.02.2021]

**Q: What services is Yale Library offering?**  
**Answered by: Laura Sider**  
The following services are currently being offered by Yale Library (last updated September 25, 2020):

Service	Available?	Eligibility	Additional Information
Bass Library Lockers	No		
Bass Media Equipment	Loaner laptops only	Current students	To apply, reach out to STC over <a href="#">chat</a> .
BorrowDirect	Yes	Current Yale students, faculty, staff	<a href="https://guides.library.yale.edu/getit/bd">https://guides.library.yale.edu/getit/bd</a>
Interlibrary Loan: Print	Yes	Current Yale students, faculty, staff and outside researchers*  *Request must be submitted through local public or university library	<a href="https://guides.library.yale.edu/getit/ILL">https://guides.library.yale.edu/getit/ILL</a>
Contactless Pickup	Yes	Current Yale students, faculty, staff	Available in Sterling Memorial Library Nave
Interlibrary Loan: Scans	Yes	Current Yale students, faculty, staff	<a href="https://guides.library.yale.edu/getit/ILL">https://guides.library.yale.edu/getit/ILL</a>
Mail to Address	Yes	Current Yale students, faculty, staff	<a href="https://guides.library.yale.edu/getit/mailtoaddress">https://guides.library.yale.edu/getit/mailtoaddress</a>
Mail to residential college	Yes	Students in residence	<a href="https://guides.library.yale.edu/getit/mailtoaddress">https://guides.library.yale.edu/getit/mailtoaddress</a>
Book recalls	No		
Scan & Deliver	Yes	Current Yale students, faculty, staff	<a href="https://guides.library.yale.edu/getit/scan">https://guides.library.yale.edu/getit/scan</a>

**Contact Ask Yale Library!**

(203) 432-1775  
(203) 826-2053  
askyalelibrary@yale.edu  
[Find a Subject Specialist](#)  
[Find your Personal Librarian](#)

II. 2.74. YUL – Usługi Yale Library (przykład odpowiedzi z linkami); <https://ask.library.yale.edu/faq/328058> [dostęp: 18.02.2021]

Q: How can I have materials delivered to my dorm or home address?

Type your question, e.g., "How do I renew a book?"

Answered By: Laura Sider Feb 11, 2021 155

**Q: How can I have materials delivered to my dorm or home address?**  
**Answered by: Laura Sider**  
 Yes! More information is available here: <https://guides.library.yale.edu/getth/mailltoaddress>

Was this helpful? 0 0 0 0 0

Comments (0)

Add a public comment to this FAQ Entry

Related Questions

- [I would like to have a book delivered to West Campus. How can I make that request?](#)
- [Can I have books delivered to my office?](#)
- [Can I have my books delivered to my study carrel in SML?](#)
- [I requested a book for pickup at one location and I would like to send it to another pickup location. How can I do that?](#)
- [How do I request an item in Quicksearch?](#)
- [I'd like to get a book from a library across campus. Is there any way to get the book sent to a closer location?](#)
- [What does LSF mean? How do I get a book there?](#)
- [Can I have a book from Haas Arts Library sent to another library for pickup?](#)
- [Can I request items for delivery to another library at the Film Study Center?](#)

Related Topics

[Delivery Services](#)

Contact Ask Yale Library!

[\(203\) 432-1775](#)

[\(203\) 826-2053](#)

[askyalelibrary@yale.edu](mailto:askyalelibrary@yale.edu)

[Find a Subject Specialist](#)

[Find your Personal Librarian](#)

II. 2.75. YUL – Yale Library, dostarczanie książek (przykład odpowiedzi z instrukcją oraz powiązаныmi pytaniami); <https://ask.library.yale.edu/faq/327161>  
 [dostęp: 18.02.2021]

Yale University Library

Yale University Library / Ask Yale Library

Ask Yale Library

Type your question, e.g., "How do I renew a book?"

Search Results

Is your question not show below?

Showing 1 - 4 (of 4)

**Current Filters** Topics (most frequent): "COVID-19"

[Did my access to Internet Archive change?](#)  
 Last Updated Jun 16 2020, 10:39pm | Topics [covid-19](#)

[How long can I borrow an eBook or audiobook in Overdrive?](#)  
 Last Updated Apr 01 2020, 04:08pm | Topics [covid-19](#) [ebooks](#)

[The scan of title in Internet Archive is poor. Is there another option for digital access to the title I need?](#)  
 Last Updated Jun 15 2020, 03:02pm | Topics [covid-19](#)

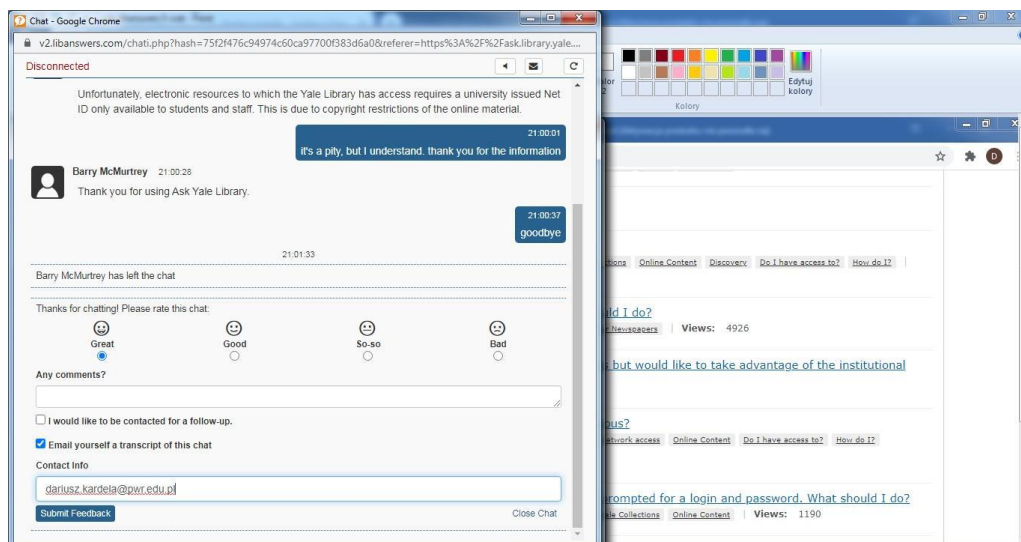
[My library materials are due soon, but I'm having trouble renewing them online. What should I do?](#)  
 Last Updated Sep 28 2020, 07:29pm | Topics [covid-19](#)

Topics (most frequent)

- Yale Collections (181)
- Access (153)
- Discovery (145)
- Government (122)
- Sterling Memorial Library (98)
- Bass Library (72)
- Online Content (67)
- Marx Library (57)
- Library Services (55)
- Haas Arts Library (48)
- Interlibrary Loan (47)
- How do I? (46)
- Manuscripts and Archives (45)

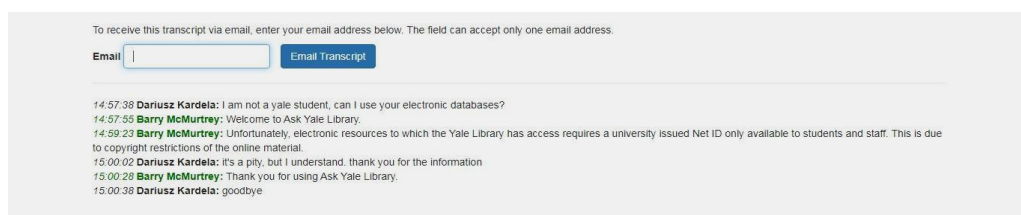
II. 2.76. YUL – Yale Library (pytania i odpowiedzi na wybrany temat);  
<https://ask.library.yale.edu/search/?t=0&adv=1&topics=COVID-19>  
 [dostęp: 18.02.2021]





## II. 2.77. YUL – Ask Yale Library (ocena chatu);

[https://v2.libanswers.com/chati.php?hash=75f2f476c94974c60ca97700f383d6a0&referer=https%3A%2F2Fask.library.yale.edu%2F&referer\\_title=Ask%20Yale%20Library%20-%20Ask%20Yale%20Library](https://v2.libanswers.com/chati.php?hash=75f2f476c94974c60ca97700f383d6a0&referer=https%3A%2F2Fask.library.yale.edu%2F&referer_title=Ask%20Yale%20Library%20-%20Ask%20Yale%20Library)  
[dostęp: 18.02.2021]



## II. 2.78. YUL – Ask Yale Library (zapis transkrypcji chatu);

<https://v2.libanswers.com/chat/session/chat-de6c65adb2819e8798864a439e0430ac/transcript> [dostęp: 18.02.2021]

W Polsce zagraniczne systemy Web Connect Center w bibliotekach rozpatrywanych w niniejszej dysertacji nie zostały wdrożone, ale w BUAM (w 2009) wprowadzono specjalną platformę komunikacyjną Ask a librarian (Zapytaj bibliotekarza) firmy Libcom. Serwis zainstalowano po dokładnej analizie statystycznej oraz z uwzględnieniem praktycznych zaleceń IFLA<sup>280</sup>. Sama usługa umożliwia zadawanie pytań i zgłaszanie problemów w systemie 24/7, jest bezpłatna, skierowana do wszystkich użytkowników – nie tylko tej biblioteki. Kontakt z bibliotekarzem następuje przy użyciu popularnych komunikatorów typu: GG, AIM, Yahoo, chat (Meebo), Skype, formularza zgłoszeniowego, e-mail, helpdesk (w przypadku bardziej złożonych pytań) oraz tele-

<sup>280</sup> IFLA, Reference and Information Services Section, IFLA Digital Reference Guidelines; <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/719/1/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf> [dostęp: 18.02.2020].

fon<sup>281</sup>. Dodatkowo najczęściej pojawiające się pytania są zbierane w bazie wiedzy, a część z nich po analizie jest udostępniana w dziale FAQ. Obok archiwizacji sesji dostępne są szczegółowe dane statystyczne. Serwis był mocno promowany – rozesłano e-maile z reklamą do wszystkich użytkowników biblioteki, w prasie pojawiły się na ten temat stosowne informacje i artykuły, stworzono specjalną zakładkę z połączeniem do serwisu w katalogi OPAC, rozmieszczono liczne banery na stronie i podstronach WWW, wiadomość pojawiła się także w lokalnym radiu. Można stwierdzić, że platforma elektronicznych usług informacyjnych firmy Libcom spełnia międzynarodowe standardy oraz potrzeby użytkowników.

Usługa Libsmart Assistant<sup>282</sup> działała w BUAM do 2018 r. Obecnie ogranicza się do podstrony, na której jest opisana jako „serwis zdalnej łączności z zespołem pracowników biblioteki. Naszą misją jest dostarczanie Państwu pewnej i pełnej informacji oraz oczekiwanej pomocy w możliwie najkrótszym czasie”<sup>283</sup>. Kontakt umożliwiono przez e-mail i telefon (stacjonarny lub komórkowy). Ponadto użytkownik może skorzystać z FAQ.

Kompleksowy system zdalnej komunikacji z użytkownikiem (od maja 2015) ma BUW (il. 2.79)<sup>284</sup>. Platforma oparta jest na rodzimym oprogramowaniu Libsmart Assistant (stosowanym wcześniej w BUAM). Na stronie głównej pojawia się informacja o tym, który konsultant obecnie odpowiada na pytania. Można poznać cały zespół, przejść do strony głównej biblioteki, a także bezproblemowo wybrać kanał kontaktu:

---

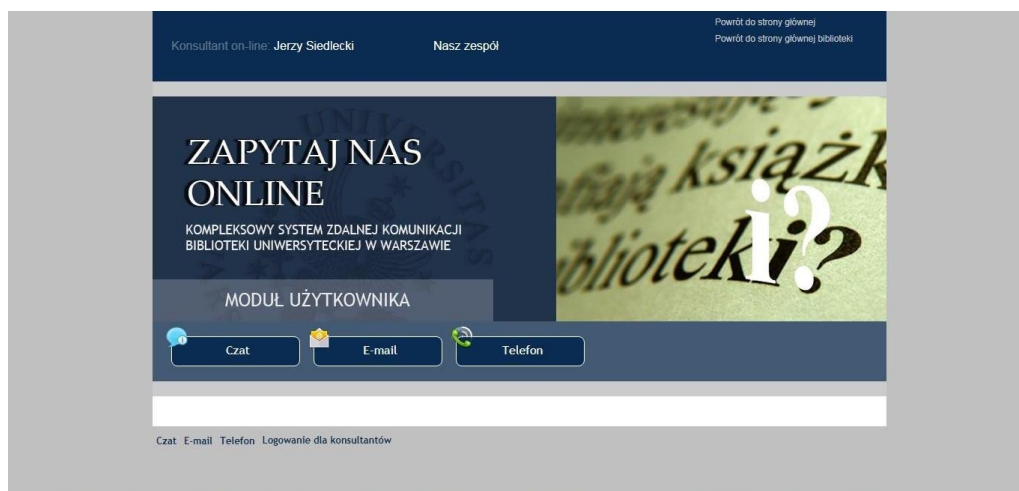
<sup>281</sup> P. Karwasiński (2009), „Zapytaj bibliotekarza” – nowa usługa Biblioteki Uniwersyteckiej, „Życie Uniwersyteckie”, nr 10, s. 7.

<sup>282</sup> Zob.: E. Karwasińska, P. Karwasiński (2014), *Libsmart Assistant – nowy standard komunikacji bibliotecznej w przestrzeni wirtualnej*. [w:] *IV Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy. Z problemów bibliotek naukowych Wrocławia 11*, D. Dzudziak, M. Ziółek (red.), Wrocław, s. 57–74; E. Karwasińska, P. Karwasiński (2013), *Kształtowanie nowej tożsamości bibliotekarza w erze zmian technologicznych i mobilności usług bibliotecznych*; [https://repozytorium.amu.edu.pl/bitstream/10593/7884/1/Emilia\\_Karwasi%C5%84ska\\_Piotr%20Karwasi%C5%84ski\\_Kszta%C5%82towanie\\_nowej\\_to%C5%BCsamo%C5%9Bci.pdf](https://repozytorium.amu.edu.pl/bitstream/10593/7884/1/Emilia_Karwasi%C5%84ska_Piotr%20Karwasi%C5%84ski_Kszta%C5%82towanie_nowej_to%C5%BCsamo%C5%9Bci.pdf) [dostęp: 01.02.2021]; E. Karwasińska, H. Kozak (2011), *Ask a librarian – serwis biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu*, „Biuletyn EBIB” 119(1); [http://www.ebib.pl/2011/119/a.php?karwasinska\\_kozak](http://www.ebib.pl/2011/119/a.php?karwasinska_kozak) [dostęp: 01.02.2021].

<sup>283</sup> Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu, Zapytaj bibliotekarza; <http://lib.amu.edu.pl/zapytaj-bibliotekarza/> [dostęp: 01.02.2021].

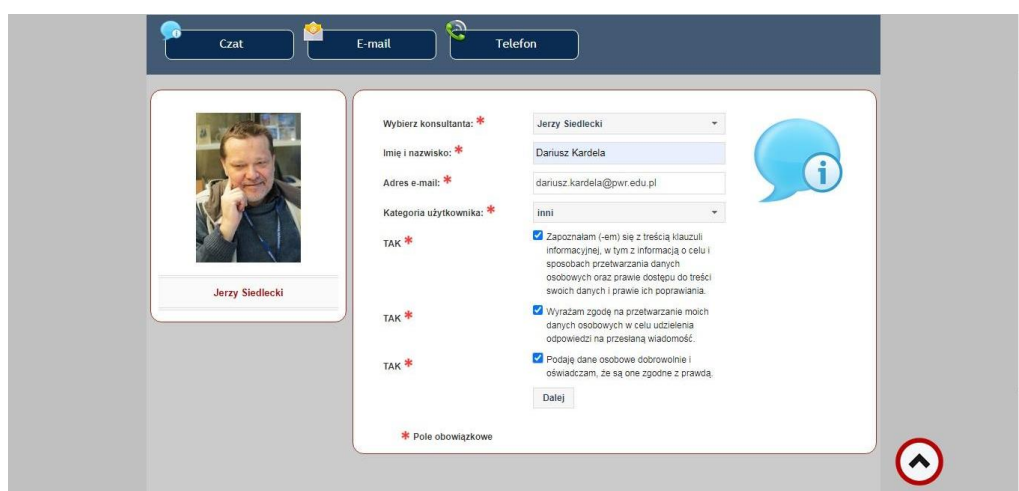
<sup>284</sup> Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie, Zapytaj nas online, Kompleksowy system zdalnej komunikacji Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie; <http://buw.libcom.pl/> [dostęp: 01.02.2021]; M. Kokosińska (2017), *Warto „BUW-ac”*, „Poradnik Bibliotekarza”, nr 1, s. 13, 14.

chat, e-mail czy telefon. Dla bibliotekarzy (u dołu strony) znajduje się przejście do logowania i panelu bibliotekarza.



## II. 2.79. BUW – Zapytaj bibliotekarza; <http://buw.libcom.pl/> [dostęp: 22.01.2021]

Konsultanci obsługujący platformy<sup>285</sup> nie są anonimowi – podane jest ich imię i nazwisko oraz dołączone zdjęcie. Najczęściej użytkownicy nie znają personaliów bibliotekarzy, jednak po wcześniejszych pozytywnych doświadczeniach zdjęcie może ułatwić decyzję chęci podjęcia rozmowy. Nie ma natomiast informacji dotyczącej specjalizacji, co wynika z tego, że są to stałe osoby z Oddziału Usług Informacyjnych i Szkoleń, którzy obok obsługi interesantów w bibliotece sprawują pieczę nad platformą.



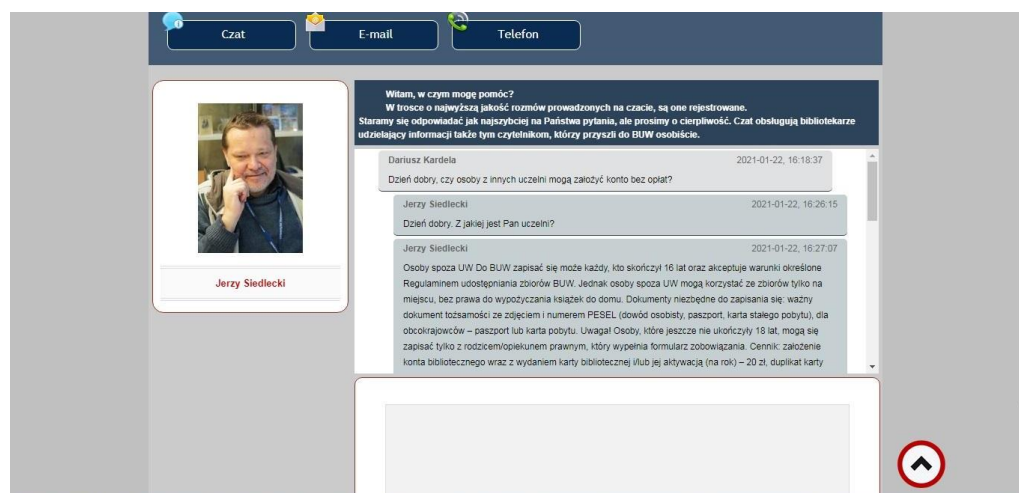
## II. 2.80. BUW – Zapytaj bibliotekarza (formularz rozpoczęcia rozmowy chat); <http://buw.libcom.pl/chat> [dostęp: 22.01.2021]

<sup>285</sup> Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie, Nasz zespół; <http://buw.libcom.pl/nasz-zespol> [dostęp: 22.01.2021].

Kontakt przez chat i e-mail wymaga podania danych osobowych (il. 2.80), takich jak: imię, nazwisko, e-mail czy kategoria użytkownika, a to w łatwy sposób umożliwia weryfikację uprawnień poszczególnych rozmówców.

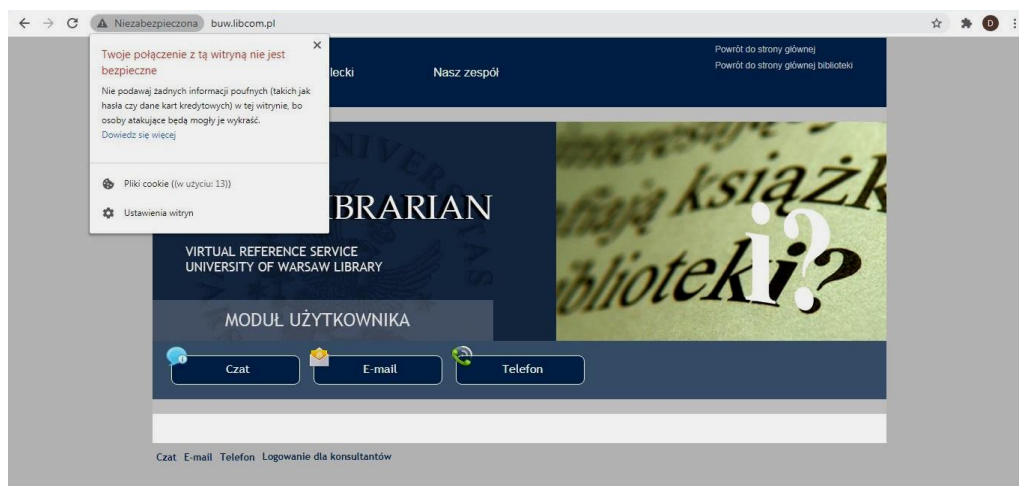
Współdzielenie obowiązków bibliotekarza między osobami fizycznie znajdującymi się w bibliotece a wirtualnymi rozmówcami jest zasadne ze względów finansowych i racjonalizatorskiego podejścia, może jednak odbijać się na komforcie wykorzystania usługi Ask a librarian. Mimo informacji: „Staramy się odpowiadać jak najszybciej na Państwa pytania, ale prosimy o cierpliwość. Chat obsługuje bibliotekarz udzielający informacji także tym czytelnikom, którzy przyszli do BUW osobiście” czas reakcji na pytanie wynosił ok. 8 min (il. 2.81). Dla osób potrzebujących wiedzy pogłębionej nie musi być to problemem, ale dla ludzi młodych z pokolenia Y, dla których czas i szybkość oferowana przez Internet jest kluczowa, może okazać się zbyt długim oczekiwaniem.

Podczas testowej rozmowy konsultant wykorzystywał wcześniej przygotowane skrypty, żeby móc szybko przekazać pełną informację (np. o godzinach otwarcia biblioteki czy zasadach zapisu). Chociaż pojawia się powiadomienie, że rozmowa jest rejestrowana, po jej zakończeniu użytkownik nie dostaje możliwości jej zapisu ani nie otrzymuje jej automatycznie na podany wcześniej adres e-mail.



Il. 2.81. BUW – Zapytaj bibliotekarza (chat); <http://buw.libcom.pl/chat> [dostęp: 22.01.2021]

Na osobną uwagę zasługuje to, że strona rozpoznawana jest jako „niezabezpieczona” (il. 2.82). Brak certyfikatu bezpieczeństwa oraz podawanie danych osobowych może budzić w obecnych czasach pewne wątpliwości. Tym bardziej, że uzyskanie certyfikatu nie jest współcześnie większym problemem, jeżeli spełnia się określone wymogi.



II. 2.82. BUW – Zapytaj bibliotekarza (alert bezpieczeństwa); <http://buw.libcom.pl/> [dostęp: 22.01.2021]

Mimo kilku wskazanych wad jest to obecnie najlepsza specjalistyczna platforma zdalnego kontaktu z biblioteką akademicką w Polsce. Ze względu na koszty i przede wszystkim na potrzeby samych użytkowników brakuje krajowych i międzynarodowych kooperacji mogących zapewnić zdalny kontakt w większym wymiarze (instytucjonalnym czy godzinowym), jak czynią to na przykład biblioteki stanu Floryda czy omówione wcześniej konsorcja.

## 2.2.9. Inne

Obok opisanych wcześniej przykładów wykorzystania nowych technologii w bibliotekach należy wymienić inne nowe trendy w ICT, które chociaż powoli, ale z powodzeniem są wdrażane w różnych instytucjach kultury – w tym w bibliotekach. Niektóre z nich wprowadzają, jak na przykład Internet Rzeczy, wciąż silniej osadzone są w sferze teoretycznych implementacji niż realnych wdrożeń. Ma to związek głównie z wysokimi kosztami oraz niezbędnym zapleczem intelektualno-technicznym. Tym niemniej wskazują one kierunki, ku którym w przyszłości mogą zmierzać biblioteki w celu poprawienia swojej funkcjonalności oraz komunikacji z użytkownikami.

### 2.2.9.1. Kody QR

Powszechny dostęp do urządzeń mobilnych miał wpływ na rozwój kolejnej metody kontaktu opartej na kodach QR. Są kreskowe dwuwymiarowe, matrycowe, w kształcie kwadratu – umożliwiające zapis dużej ilości danych na stosunkowo niewielkiej prze-

strzeni. W przypadku znaków alfanumerycznych ilość danych to maksymalnie 4296 znaków, a numerycznych – 7089<sup>286</sup>.

Pierwsze kody powstały w 1994 r. za sprawą japońskiej firmy Denso-Wave. Obsługują japońskie znaki Kanji.Kana, alfabet arabski, grecki, hebrajski czy cyrylicę. Następnie w 1997 r. kody QR włączono do Wykazu Ujednoliconych Symboli (USS) jako ISS – QR Code, a w 2000 r. ISO włączyła je jako standard ISO/IEC18004<sup>287</sup>.

Informacje zapisywane są za pomocą kwadratów (modułów) w kolorze czarnym lub białym. Zbiór modułów tworzy słowa kodowe, w których zapisane są informacje. Sam wymiar modułu nie jest precyzyjnie ustalony – zależy od możliwości urządzeń generujących i odczytujących kody QR. To wpływa na rozmiar kodu, poza tym znaczenie ma również wybór wersji kodu, poziom korelacji błędów oraz ilość zapisanych danych. W wyniku tych zmiennych cały wymiar kodu może być różny<sup>288</sup>.

Zapis danych w tej postaci umożliwia i zapis większej ich ilości, i szybki odczyt. Można także ograniczyć się do umieszczenia adresów URL, dzięki czemu za pomocą odpowiednio oprogramowanych urządzeń mobilnych jest możliwe odczytywanie całych stron internetowych z informacjami w różnej postaci. W Polsce stale rośnie świadomość i wykorzystanie kodów, czego przykładem jest ich zastosowanie w reklamie<sup>289</sup>. Do obsługi wystarczy, co równie ważne, urządzenie mobilne z zainstalowaną bezpłatną aplikacją. W Internecie znajduje się sporo stron WWW umożliwiających bezpłatne generowanie kodów QR<sup>290</sup>.

---

<sup>286</sup> QR code Model 1 Model 2; <https://www.qrcode.com/en/codes/model12.html> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>287</sup> Ł. Gworek (2015), *Kody QR – nowe możliwości w środowisku bibliotecznym*. [w:] *Książka, Biblioteka, Informacja; między podziałami a wspólnotą IV*, J. Dzieniakowska M. Olczak-Kardas (red.), s. 527–528.

<sup>288</sup> T. Zieliński (2020), *Więcej, niż chcieliście wiedzieć o QR-kodach*; <https://informatykazakladowy.pl/wiecej-niz-chcieliscie-wiedziec-o-qr-kodach/> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>289</sup> QR Online RADEAL (b.r.), *Czym są kody QR?*; <https://www.qr-online.pl/kody-qr.html> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>290</sup> Zob.: QRonline; <https://www.qr-online.pl/> [dostęp: 04.02.2021]; QR Code Generator; <https://pl.qr-code-generator.com/> [dostęp: 04.02.2021]; Generator kodów QR (Quick Response); <https://www.generatorkodowkreskowych.pl/qr-code/> [dostęp: 04.02.2021]; Generator kodów QR; <http://fotokody.pl/> [dostęp: 04.02.2021]; Websiteplanet, Darmowy generator kodów QR – klienckie kody QR w HD; <https://www.websiteplanet.com/pl/webtools/free-qr-code-generator/> [dostęp: 04.02.2021].

Przykładem wykorzystania kodów QR w bibliotekach zagranicznych<sup>291</sup> może być HKBUL<sup>292</sup>. Po zeskanowaniu kodu przechodzi się do chatu w aplikacji WeChat® (il. 2.83). Aby rozpocząć rozmowę chat w aplikacji, należy do listy kontaktów dodać bibliotekę. Można tego dokonać przez wyszukanie ID lub przez opcję rekomendowaną – skanowanie kodu QR.

Innym przykładem jest SDSUL<sup>293</sup>, w której za pomocą kodów QR można wejść do mobilnej wersji strony WWW, dodawać do listy kontaktowej nowe osoby czy uzyskać dodatkowe informacje podczas zwiedzania biblioteki (il. 2.84, il. 2.85).

SUL<sup>294</sup> natomiast używa kodów QR w celu zapoznania użytkowników z nowymi zasobami drukowanymi w bibliotece. A TUM UL posługuje się kodami QR w dwóch przypadkach<sup>295</sup>. Po pierwsze dodaje je na plakatach i ogłoszeniach jako opcję przejścia na stronę internetową zawierającą dodatkowe, bardziej szczegółowe informacje. Po drugie – w internetowym katalogu OPAC, dzięki czemu można zapisać w prosty sposób

---

<sup>291</sup> Zob.: Y.Q. Liu, S. Briggs (2015), op. cit., 133–146; L. Elmore, D. Stephens (2012), *The Application of QR Codes in UK Academic Libraries*, „New Review of Academic Librarianship”, Vol. 18, s. 26–42; R. Ashford (2010), *QR codes and academic libraries: Reaching mobile users*, „College and Research Libraries News”, Vol. 71, No. 10. S. 526–530; <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/8454/8696> [dostęp: 04.02.2021]; D. Pons i in. (2011), *QR codes in use: The experience at the UPV Library*, „Serials The Journal for the Serials Community”, Vol. 24, s. 47–56; <http://eprints.rclis.org/18047/1/QR%20codes%20in%20use.pdf> [dostęp: 04.02.2021]; A. Walsh (2010), *QR codes: using mobile phones to deliver library instruction and help at the point of need*, „Journal of Information Literacy”, Vol. 4, No. 1, s. 55–65; <https://ojs.lboro.ac.uk/JIL/article/view/LLC-V4-I1-2010-1/1450> [dostęp: 04.02.2021]; B.E. Massis (2011), *QR codes in the library*, „New Library World”, Vol. 112, nr 9/10, s. 466–469; Ł. Gworek (2015), op. cit., s. 532–538; A. Walsh (2009), *QR codes, text a librarian and more...*; [https://www.slideshare.net/andy\\_walsh/qr-codes-text-a-librarian-and-more](https://www.slideshare.net/andy_walsh/qr-codes-text-a-librarian-and-more) [dostęp: 04.02.2021]; M.K. Schultz (2013), *A case study on the appropriateness of using quick response (QR) codes in libraries and museums*, „Library & Information Science Research”, Vol. 35, No. 3, s. 207–215; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818813000315> [dostęp: 04.02.2021].

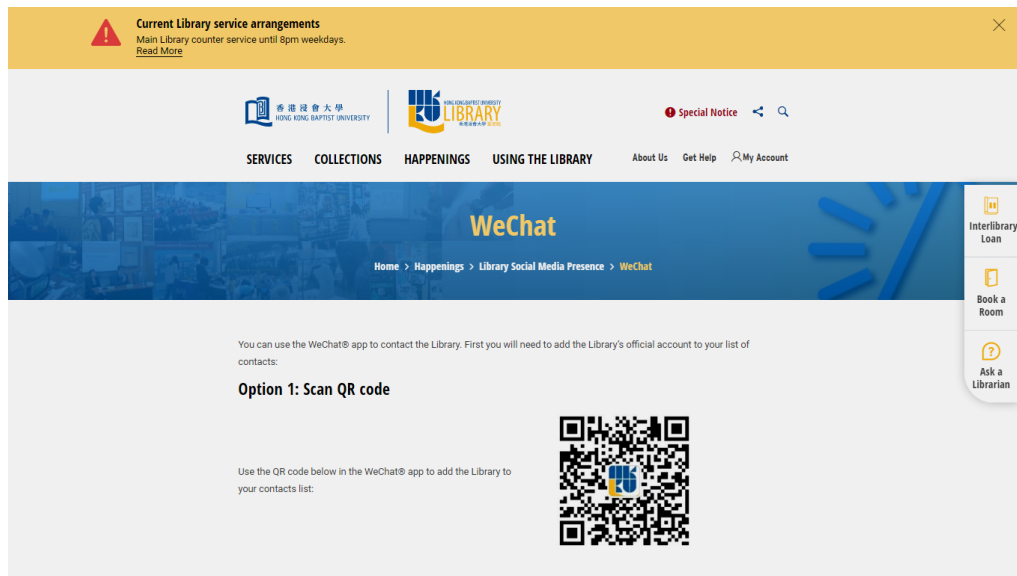
<sup>292</sup> Hong Kong Baptist University Library, WeChat; <https://library.hkbu.edu.hk/happenings/library-social-media-presence/wechat/> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>293</sup> San Diego State University, Library, QR Codes; <https://library.sdsu.edu/computers-technology/online-tools/quick-response-qr-codes> [dostęp: 04.02.2021].

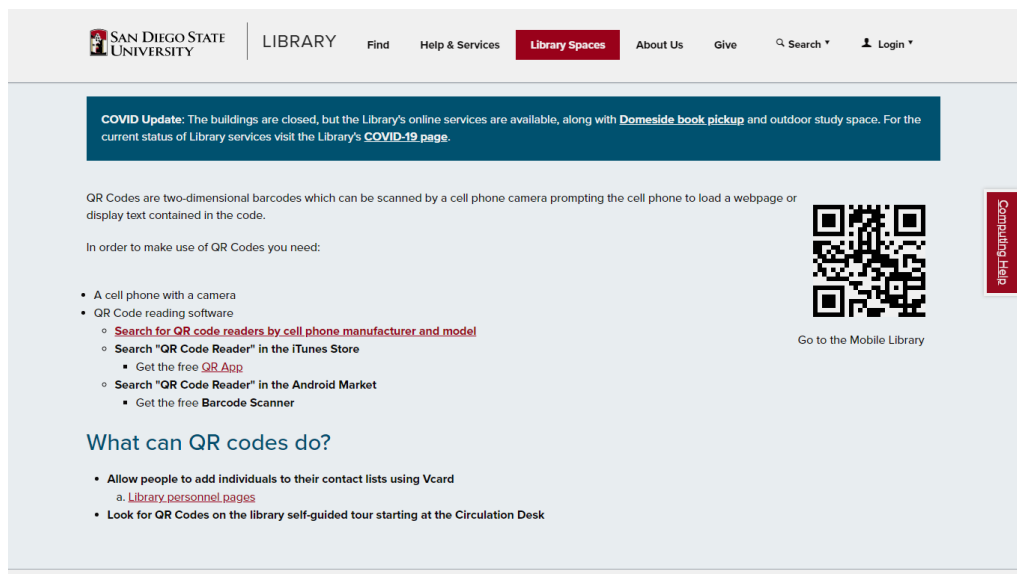
<sup>294</sup> Syracuse University Libraries, New books; <https://library.syr.edu/services/learningcommons/new-books.php> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>295</sup> Technical University of Munich, University Library, QR Code Scanner; <https://www.ub.tum.de/en/qr-code-scanner> [dostęp: 04.02.2021].

lokalizację książki (il. 2.86). Po kliknięciu miniatury kodu QR otwarta zostaje nowa strona z kodem QR gotowym do skanowania.



Il. 2.83. HKBUL – WeChat; <https://library.hkbu.edu.hk/happenings/library-social-media-presence/wechat/> [dostęp: 4.02.2021]



Il. 2.84. SDSUL – QR code; <https://www.ub.tum.de/en/qr-code-scanner> [dostęp: 4.02.2021]




SAN DIEGO STATE UNIVERSITY Library


Find Help & Services Library Spaces About Us Give Search Login

Home >> People & Departments

### Keven Jeffery



**Google Scholar Profile / ORCID ID**  
**Position:** Librarian, Interim Head of Research, Instruction & Outreach  
**Phone:** (619) 594-3405  
**email:** [kjeffery@sdsu.edu](mailto:kjeffery@sdsu.edu)  
**Department Affiliations:**  
**Office:** Library Addition 1101N  
**Address:** San Diego State University  
 5500 Campanile Drive  
 San Diego, CA 92182-8050  
**Mail Code:** MC-8050

**Add as Contact**  
[Get VCard](#)  
  
[Scan & Go](#)

### About Keven

Keven is the subject liaison librarian for computer science, sociology, and philosophy, and is also responsible for investigating and implementing emerging digital technologies and applications for the library. Keven helps maintain the library's public-facing websites, online projects, and research tools.

Book a research consultation with Keven.

II. 2.85. SDSUL – kod QR pracownika; <https://library.sdsu.edu/people/ppl.php?id=3>  
 [dostęp: 4.02.2021]

SEARCH MY LIST ACCOUNT de | en Log in

laser Search Advanced search


Back to results Print Send Save Create SDI service Permalink

OPAC (71/471) |< < > >|

Save in: Temporary list Save Display: Display parent

Volume, see parent title  
**Laser und Optoelektronik /26,1994**  
 Place of Publication, Publisher, Year of Publication: Stuttgart, AT-Fachverl., 1992-1998  
 Subject Heading: Laser / Zeitschrift  
 Subject Heading: Optoelektronik / Zeitschrift  
 Reih: Display volumes Display parent

Order  
 Check-out library: Teilbibliothek Stammgelände

Holdings	Get document	More title information		
Location	Item number	Shelfmark	Status	QR-Code
Teilbibliothek Stammgelände TB Stamm / Magazin 1	040005524569	0001/ZB 1572-26	Available for order Direction sign	

**Borrowing & Returning**

- Pre-ordering of literature from all branch libraries available
- Check-out and returns in all open branch libraries
- FFP2 mask mandatory, 3G rule for all library visitors

Read more

**Check-out**

Teilbibliothek Stammgelände  
 Change check-out library

**Full text access to e-media**

Authentication required  
 TUM employees and students:  
 Login with TUM ID via eAccess  
 External patrons:  
 Library computers  
 Your IP address: 37.249.244.25

Toolbox

II. 2.86. TUM UL – OPAC;  
[https://opac.ub.tum.de/TouchPoint/singleHit.do?methodToCall=showHit&curPos=1&identifier=2\\_SOLR\\_SERVER\\_702652410](https://opac.ub.tum.de/TouchPoint/singleHit.do?methodToCall=showHit&curPos=1&identifier=2_SOLR_SERVER_702652410) [dostęp: 4.02.2021]

W Polsce wykorzystanie kodów QR przez biblioteki akademickie jest zjawiskiem niszowym<sup>296</sup>. W BU UMK<sup>297</sup> dodawane są kody na plakatach promujących nowości w księgozbiórze biblioteki. BG PW natomiast oznacza w ten sposób książki w Wolnym Dostępie wydawane przez Oficynę Wydawniczą Politechniki Warszawskiej (il. 2.87),

<sup>296</sup> A. Sidorcuk, A. Gogiel-Kuźmicka (2012), op. cit., [dostęp: 28.01.2021].

<sup>297</sup> Biblioteka Uniwersytecka w Toruniu, Książka grudnia; <https://www.bu.umk.pl/-/ksiazka-grudnia-2019> [dostęp: 14.02.2021].

które są do dyspozycji również w wersji elektronicznej w bazie IBUK Libra, tak aby użytkownik mógł wybrać dogodną formę lektury<sup>298</sup>. Podobną praktykę stosuje się w BPP – za pomocą kodów QR udostępniane są wybrane materiały, takie jak: artykuły, kursy online, cyfrowe książki, czy oferowane usługi<sup>299</sup>.



Il. 2.87. Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej – kod QR;

<https://bg.pw.edu.pl/index.php/aktualnosci-pl/669-nowe-oznaczenia-w-wolnym-dostepie> [dostęp: 14.02.2021]

<sup>298</sup> Biblioteka Główna Politechniki Poznańskiej, Nowe oznaczenia w Wolnym Dostępie (2018); <https://bg.pw.edu.pl/index.php/aktualnosci-pl/669-nowe-oznaczenia-w-wolnym-dostepie> [dostęp 14.02.2021]; Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej, BGPW Blog, Biblioteki Nowe Technologie, QR KODY w Bibliotekach Politechniki Warszawskiej (2019); <https://bgpw.wordpress.com/2019/02/25/qr-kody-w-bibliotekach-politechniki-warszawskiej/> [dostęp: 14.02.2021].

<sup>299</sup> Biblioteka Główna Politechniki Poznańskiej, Kody QR w bibliotece: Informacje i propozycje; <http://qr.library.put.poznan.pl/> [dostęp: 14.02.2021].

### 2.2.9.2. Rozszerzona Rzeczywistość

Duże możliwości upatruje się w Rozszerzonej Rzeczywistości (ang. Augmented Reality)<sup>300</sup>, dzięki której uzupełniony zostaje dodatkowymi informacjami obraz świata rzeczywistego. Technologia ta umożliwia nakładanie przez użytkownika obrazu i dźwięku generowanego komputerowo na widok rzeczywistego świata, w celu zapewnienia złożonego widoku. Nie zastępuje zatem rzeczywistości, ale ją uzupełnia. Łączenie grafiki 3D z otaczającym światem realnym w przestrzeni 3D poprawia postrzeganie i interakcję użytkownika ze światem rzeczywistym. Ponadto rozszerzone informacje, takie jak obrazy, filmy, adnotacje, instrukcje głosowe i modele 3D, pomagają mu wykonywać różne zadania w świecie rzeczywistym<sup>301</sup>.

AR może być wykorzystywana w marketingu lub procesie informacyjnym, komunikacyjnym czy kontrolnym biblioteki. Aplikacje z AR mają zastosowanie zarówno wewnątrz budynku, jak i na zewnątrz. To oznacza z jednej strony możliwość poznania

---

<sup>300</sup> A. Craig (2013), *What Is Augmented Reality?* [w:] *Understanding Augmented Reality: Concepts and Applications*, A. Craig, M. Kaufmann (red.), Amsterdam, s. 1–37.; M. Park i in. (2015), *Spatial augmented real for product appearance design evaluation*, „Journal of Computational Design and Engineering”, Vol. 2, No. 1, s. 38–46.; J. Wang i in. (2015), *Real-time computer-generated integral imaging and 3D image calibration for augmented reality surgical navigation*, „Computerized Medical Imaging and Graphics”, Vol. 40, s. 147–159; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0895611114001785> [dostęp: 04.02.2021]; S. Avila (2017), *Implementing Augmented Reality in Academic Libraries*, „Public Services Quarterly”, Vol. 13, No. 3, s. 190–199; <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/15228959.2017.1338541?needAccess=true> [dostęp: 04.02.2021]; S. Carli (2014), *Keeping Up With... Augmented Reality*; [http://www.ala.org/acrl/publications/keeping\\_up\\_with/ar](http://www.ala.org/acrl/publications/keeping_up_with/ar) [dostęp: 04.02.2021]; S. Waite (2018), *How Maryland Libraries Are Using Virtual and Augmented Reality (and How Your Library Can Too)*; <https://www.webjunction.org/news/webjunction/virtual-and-augmented-reality.html> [dostęp: 04.02.2021]; A.A. Oyelude (2017), *Virtual and augmented reality in libraries and the education sector*, „Library Hi Tech New”, Vol. 34, No. 4; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHTN-04-2017-0019/full/html> [dostęp: 04.02.2021]; *Augmented and virtual reality in libraries* (2018), J.-P. van Arnhem, Ch.M. Rose (red.), Rowman & Littlefield, Lanham, Maryland; Y. Tang (2021), *Help first-year college students to learn their library through an augmented reality game*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 47, No. 1; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133320301853> [dostęp: 4.02.2021]; S. Le Mire i in. (2018), *Libr-AR-y Tours: Increasing engagement and scalability of library tours using augmented reality*, „College & Undergraduate Libraries”, Vol. 25, No. 3, s. 261–279; <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10691316.2018.1480445> [dostęp: 4.02.2021].

<sup>301</sup> Augmented Reality – *Encyclopedia of Multimedia* (2006), F. Borko (red.); [https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007%2F0-387-30038-4\\_10](https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007%2F0-387-30038-4_10) [dostęp: 21.02.2021].

dzięki tej wirtualnej i interaktywnej wycieczce wnętrza biblioteki, łatwiejsze wyszukiwanie poszczególnych tytułów na półce, sprawdzanie przydatności i poprawności ułożenia książek czy zapoznanie się z opiniami innych czytelników. Z drugiej strony – pozwala dokładnie określić pozycję biblioteki względem użytkownika, żeby obrać najdogodniejszą trasę, zobaczyć obraz biblioteki w 3D, także zapoznać się z rozbudowanymi informacjami na jej temat<sup>302</sup>.

Biblioteki starają się wykorzystywać oferowane przez AR możliwości. Na przykład LAPL<sup>303</sup> we współpracy z USC Annenberg oferuje aplikację Archive LAPL App, dzięki której użytkownicy podczas oglądania zbiorów bibliotecznych otrzymują dodatkowe informacje w formie zdjęć, nagrań i wideo oraz wprowadzają doświadczenia trójwymiarowe do sztuki, architektury i kolekcji<sup>304</sup>. W UOulu<sup>305</sup> natomiast mobilna aplikacja SmartLibrary umożliwia znalezienie poszukiwanej pozycji w księgozbiore<sup>306</sup> – najpierw czytelnik ustala w katalogu online kod lokalizacji książki, a następnie SmartLibrary wytycza najkrótszą drogę z aktualnej lokalizacji użytkownika do miejsca (półki), gdzie znajduje się książka.

W LinBib<sup>307</sup> i UOL<sup>308</sup> zainicjowany został projekt LARP<sup>309</sup>. Jego celem jest znalezienie praktycznego zastosowania AR w bibliotece i sprawdzenie, które z obecnie dostępnych platform są do tego odpowiednie. W tym przypadku AR ma zostać wykorzystane do lokali-

---

<sup>302</sup> Zob. E. Kołodziejczyk (2013), *Kody QR i rzeczywistość rozszerzona (AR) — przykłady nowych rozwiązań technologicznych w bibliotekach szkół wyższych*; [http://repozytorium.p.lodz.pl/bitstream/handle/11652/948/Kolodziejczyk\\_E\\_Kody\\_QR\\_rzeczywisto%C5%9Bc\\_rozszerzona\\_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repozytorium.p.lodz.pl/bitstream/handle/11652/948/Kolodziejczyk_E_Kody_QR_rzeczywisto%C5%9Bc_rozszerzona_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [dostęp: 21.02.2021]; G. Gmiterek, S. Kotuła (2017), op. cit., s. 107–109; M. Wójcik (2018), *Rozszerzona rzeczywistość w usługach informacyjnych bibliotek*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.

<sup>303</sup> Los Angeles Public Library; <https://www.lapl.org/> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>304</sup> Los Angeles Public Library, Archive LAPL App; <http://www.lapl.org/archive-lapl-app> [dostęp: 04.02.2021]; A. Boyadjian (2014), *Augmented Library*; <http://www.thedigitalshift.com/2014/09/mobile/augmented-library-technology/> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>305</sup> University of Oulu, Library; <https://www oulu.fi/library/> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>306</sup> T. Loney (2012), *Augmented Reality – Possibilities for Libraries*; <https://www.slideshare.net/torloney/augmented-reality-for-libraries-10842227> [dostęp: 04.02.2021]; M. Aittola, T. Ryhänen, T. Ojala (2003), *SmartLibrary – Location-Aware Mobile Library Service*; <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.105.8619&rep=rep1&type=pdf> [dostęp: 04.02.2021].

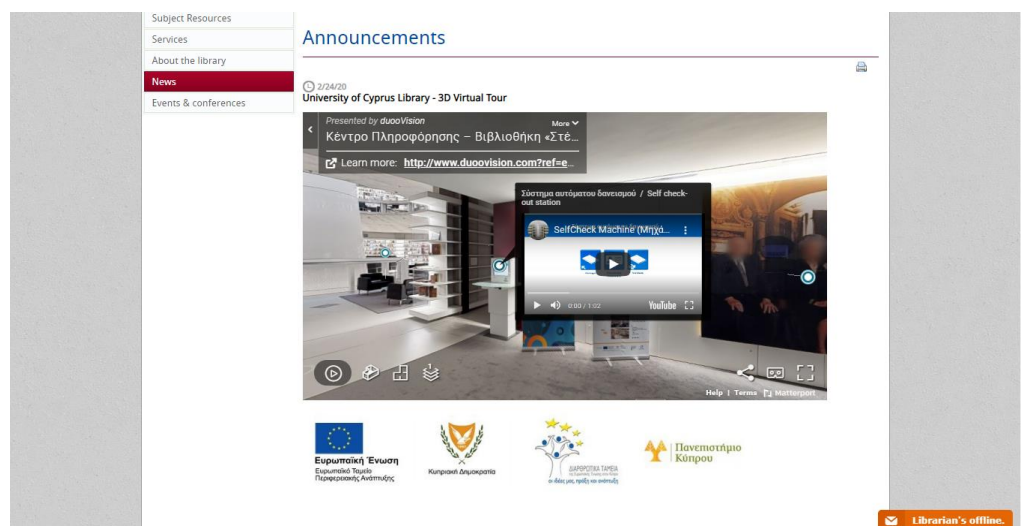
<sup>307</sup> Mandal Public Library; <https://linbib.no/#/> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>308</sup> University of Oslo Library; <https://www.ub.uio.no/english/> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>309</sup> University of Oslo Library, The Library AR Project; <https://scriptotek.github.io/ar-project/> [dostęp: 04.02.2021].

zowania książek w bibliotece i oferowania dodatkowych informacji na ich temat (metadane) przy użyciu telefonów komórkowych. Podobny projekt powstał w partnerstwie NYU-Tandon<sup>310</sup> i NYUL<sup>311</sup> – tu chodziło o stworzenie w pełni funkcjonalnej aplikacji AR, mogącej pomóc studentom NYU w uzyskaniu dostępu do zasobów biblioteki w jednym miejscu. Objęte zostały takie zasoby, jak proces AR, na potrzeby zwiedzania biblioteki Bern Dibner, rezerwacje sal do nauki, dostęp do e-podręczników i innych zasobów. W miarę postępów projekt ma być rozszerzany dla innych bibliotek w kampusie i poza nim<sup>312</sup>.

NCSU<sup>313</sup> za pomocą aplikacji WolfWalk umożliwia zwiedzanie kampusu (w tym biblioteki), odkrywanie interesujących miejsc oraz poznawanie ciekawostek z nimi związanych<sup>314</sup>. Wirtualną wycieczkę 3D po bibliotece udostępnia z kolei UCYLibrary<sup>315</sup> przy użyciu aplikacji Matterport (il. 2.88). Można ją odbyć w okularach do Wirtualnej Rzeczywistości (VR)<sup>316</sup>.



Il. 2.88. UCYLibrary – 3D Virtual Tour; <http://library.ucy.ac.cy/en/announcements/id/11605> [dostęp: 4.02.2021]

<sup>310</sup> Tandon School of Engineering; <https://engineering.nyu.edu/> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>311</sup> New York University Libraries; <https://library.nyu.edu/> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>312</sup> Tandon School of Engineering, Augmented Library; <https://engineering.nyu.edu/research/vertically-integrated-projects/vip-teams/augmented-library> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>313</sup> North Carolina State University; <https://www.ncsu.edu/> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>314</sup> K. Li (2010), *Augmented Reality @ Libraries*; <http://www.slideshare.net/islanderlee/augmented-reality-libraries> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>315</sup> University of Cyprus Library; <http://library.ucy.ac.cy/en> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>316</sup> University of Cyprus Library, 3D Virtual Tour; <http://library.ucy.ac.cy/en/announcements/id/11605> [dostęp: 04.02.2021].

### 2.2.9.3. Internet Rzeczy

Internet Rzeczy (ang. Internet of Things) w bibliotekach jest wykorzystywany znacznie rzadziej). Opiera się na połączeniu obiektów fizycznych mogących ze sobą komunikować i podejmować samodzielne działanie<sup>317</sup>. Nie znaczy to jednak, że możliwości IoT nie są atrakcyjne dla bibliotek<sup>318</sup>. W raporcie IoT w Polskiej Gospodarce IoT został zdefiniowany w trzech obszarach: „Definicja technologiczna – IoT to sieć łącząca przewodowo lub bezprzewodowo urządzenia charakteryzujące się autonomicznym (niewymagającym zaangażowania człowieka) działaniem w zakresie pozyskiwania, udostępniania, przetwarzania danych lub wchodzenia w interakcje z otoczeniem pod wpływem tych danych. Jest to koncepcja budowy sieci telekomunikacyjnych i systemów informatycznych o wysokim stopniu rozproszenia, które służyć mogą między innymi tworzeniu inteligentnych systemów kontrolnopomiarowych, analitycznych, czy układów sterowania, praktycznie w każdej dziedzinie życia, gospodarki czy nauki.

Definicja architektoniczna – IoT to koncepcja architektury informatycznej, która umożliwia współpracę (interoperacyjność) różnorodnych systemów teleinformatycznych wspierających rozmaite zastosowania dziedzinowe i jest oparta na następujących warstwach:

- Sprzęt – urządzenia (lub przedmioty w nie wyposażone), w szczególności sensory, elementy wykonawcze, ale także sterowniki, smartfony, tablety, laptopy czy komputery, które zdolne są do komunikacji i przetwarzania danych bez zaangażowania człowieka lub w ograniczonej z nim interakcji.
- Komunikacja – infrastruktura telekomunikacyjna oraz sieć telekomunikacyjna (przewodowa lub bezprzewodowa), oparta na dowolnych standardach transmisji danych o dowolnym zasięgu (tu Internet).
- Oprogramowanie – systemy informatyczne urządzeń IoT oraz oprogramowanie służące do wymiany danych, ich przetwarzania, zarządzania systemem i jego zabezpieczenia.

---

<sup>317</sup> Zob.: B.E. Massis (2016), *The Internet of Things and its impact on library*, „New Library World”, Vol. 117, No. 3/4, s. 289–292.

<sup>318</sup> A. Bansal, D. Arora, A. Suri (2018), *Internet of Things: Beginning of New Era for Libraries*, „Library Philosophy and Practice”; <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5449&context=libphilprac&path=/libphilprac/saramch> [dostęp: 21.02.2021].

- Integracja – zbiory zdefiniowanych usług informatycznych zapewniających interoperacyjność oprogramowania na wszystkich poziomach architektury.

Definicja biznesowa – IoT to ekosystem usług biznesowych, wykorzystujących przedmioty zdolne do zbierania i przetwarzania informacji (interakcji), połączone w sieć, zapewniające interoperacyjność i synergę zastosowań. Łączenie produktów/usług Internetu Rzeczy pozwala na lepsze zrozumienie konsumenta, środowiska, produktów oraz procesów, identyfikację istotnych zdarzeń i reagowanie celem natychmiastowego optymalizowania czy precyzyjniejszej personalizacji<sup>319</sup>.

Maciej Sikorski tłumaczy z kolei zagrożenie następująco: „Do tej pory człowiek wykorzystywał Internet m.in. do kontaktów z drugim człowiekiem. Sieć stała się także nowym kanałem komunikacyjnym na linii człowiek–maszyna. Kluczowa może się jednak okazać współpraca maszyn połączonych z Internetem. Współpraca niewymagająca człowieka<sup>320</sup>”.

Duże możliwości rozwoju gospodarczego i społecznego w obszarze potencjału IoT, obok branży technologicznej i finansowej, są również zauważane przez polskich polityków<sup>321</sup>. Źródła wsparcia i finansowania mogą być interesującym krokiem w nowoczesność dla różnych branż i instytucji – w tym bibliotek.

Technologię IoT wykorzystuje od 2015 r. OCLS<sup>322</sup>, w której dzięki aplikacji Blue-Beam czujniki śledzą poruszających się użytkowników i w zależności od ich lokalizacji oferują kontekstową informację o zbiorach<sup>323</sup>. Ponadto czytelnicy, którzy pobiorą apli-

---

<sup>319</sup> *IoT w Polskiej Gospodarce* (2019). Raport grupy roboczej w sprawie Internetu Rzeczy przy Ministerstwie Cyfryzacji, Cyfryzacja KPRM, Polska przyszłości to Polska z Internetem Rzeczy; <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/polska-przyszlosci-to-polska-z-internetem-rzeczy> [dostęp: 14.02.2021].

<sup>320</sup> M. Sikorski (2013), *Internet Rzeczy, czyli inteligentne przedmioty i wszechobecna sieć*; <http://antyweb.pl/internet-rzeczy-czyli-inteligentne-przedmioty-i-wszechobecna-siec/#> [dostęp: 14.02.2021].

<sup>321</sup> Serwis Rzeczypospolitej Polskiej, Cyfryzacja KPRM, Internet rzeczy; <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/internet-rzeczy> [dostęp: 21.02.2021]; *IoT w Polskiej Gospodarce* (2019), op. cit., [dostęp: 21.02.2021]; Serwis Rzeczypospolitej Polskiej, *Grupa Robocza ds. Internetu Rzeczy (Internet of Things – IoT)*, [pierwsza publikacja – M. Kreczmańska 31.07.2019]; <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/grupa-robocza-ds-internetu-rzeczy-internet-of-things-iot> [dostęp: 21.02.2021]; N. Przybylska (2019), *Polska chce się włączyć w światowy trend rozwoju Internetu Rzeczy*; <https://businessinsider.com.pl/technologie/digital-poland/iot-w-polskiej-gospodarce-raport-ministerstwa-cyfryzacji/hxmknqf> [dostęp: 21.02.2021].

<sup>322</sup> Orlando Public Library; <http://www.ocls.info/> [dostęp: 21.02.2021].

<sup>323</sup> S. Sarmah (2015), *The Internet of Things Plan To Make Libraries and Museums Awe-somer*; <http://www.fastcompany.com/3040451/elasticity/the-internet-of-things-plan-to-make-libraries->

kację, otrzymują powiadomienia o ofertach i wydarzeniach odbywających się w bibliotece. „Jeśli użytkownik szuka książki kucharskiej Julii Child na trzecim piętrze, otrzymasz wiadomość o programie w kąciaku kulinarnym w bibliotece, który obejmuje pokazy gotowania autorstwa lokalnych szefów kuchni”<sup>324</sup>.

Technologia IoT w przypadku bibliotek najlepiej sprawdza się w kontekście inteligentnych budynków. Budynki biblioteczne zaprojektowane z uwzględnieniem Internetu Rzeczy mogą wpłynąć pozytywnie na przechowywanie zbiorów – monitoring i dostosowanie temperatury oraz wilgotności otoczenia, do tego wysyłają informację o niepokojących sygnałach. Magdalena Wójcik wskazuje przy tym na wsparcie usług bibliotecznych przez personalizowanie oferty dla użytkowników na podstawie aktualnych preferencji i z wykorzystaniem danych pochodzących z ich urządzeń mobilnych<sup>325</sup>. Skuteczność takiego działania mogłaby być wysoka, ale należy zastanowić się nad towarzyszącą temu znaczną ingerencją w sferę prywatną użytkowników i związanymi z tym dylematami moralnymi<sup>326</sup>.

Do przykładów inteligentnych budynków bibliotecznych można zaliczyć Aakg<sup>327</sup>, gdzie w latach 2014–2017 badano obłożenie przestrzeni bibliotecznej. Celem projektu było zdobycie merytorycznej wiedzy o użytkownikach i wykorzystaniu przestrzeni. Na podstawie nowych danych, zbieranych przy użyciu IoT, biblioteka chciała zoptymalizować doświadczenia czytelników, aranżację wnętrza, oznaczenia dróg, godziny otwarcia, programy i usługi w budynku biblioteki<sup>328</sup>. Działania te wpisały się w innowacyjny

---

and-museums-awesomer [dostęp: 18.02.2020]; M. Wójcik (2016b), *Najnowsze trendy w IT – potencjał dla bibliotek*, „Przegląd Biblioteczny”, z. 4, s. 583.

<sup>324</sup> S. Sarmah (2015), op. cit., [dostęp: 18.02.2020].

<sup>325</sup> M. Wójcik (2016b), op. cit., s. 580, 581; Libraries and the “Internet of Things” (2014); <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/libraries-and-the-internet-of-things/> [dostęp: 21.02.2021].

<sup>326</sup> Q. Jing i in. (2014), *Security of the Internet of Things: perspectives and challenges*, „Wireless Networks”, Vol. 20, No. 8, s. 2481–2501; T. Wu, G. Zhao (2014), *A novel risk assessment model for privacy security in Internet of Things*, „Wuhan University Journal of Natural Sciences”, Vol. 19, No. 5, s. 398–404; K. Liwarska-Fulczyk (2020), *Internet rzeczy - implikacje organizacyjne*, “E-mentor”, nr 3; <http://www.e-mentor.edu.pl/artukul/index/numer/85/id/1470> [dostęp: 21.02.2021].

<sup>327</sup> Aarhus Bibliotekerne; <https://www.aakb.dk/> [dostęp: 04.02.2021].

<sup>328</sup> Zob. Aarhus Bibliotekerne, Smart library; <https://www.aakb.dk/smartlibrary> [dostęp: 21.02.2021]; Nordic Smart City Network, Dokk1 – Aarhus; <https://nscn.eu/Aarhus/Dokk1> [dostęp: 21.02.2021]; Aarhus Bibliotekerne, Om SmartLibrary; <https://smartlibrary.dk/about-1> [dostęp: 21.02.2021]; Aarhus Bibliotekerne, *Nye metodeer om brug af nye biblioteksrum smart library 2014–2017 afsluttende projektrapport* (2018), L.D. Nielsen (red.); <https://static1.squarespace.com/static/59b28d75a803bb1555821dcc/t/>



charakter Dokk1, która została w 2016 r. uznana przez IFLA za najbardziej nowatorską bibliotekę publiczną na świecie. Nagrodę otrzymała za uwzględnianie nowych osiągnięć cyfrowych, potrzeb i pragnień użytkowników, lokalną kulturę oraz chęć dostosowania się do zróżnicowanych grup ludności dzięki otwartej i funkcjonalnej ekspresji architektonicznej<sup>329</sup>.

Kolejną duńską biblioteką, która wdrożyła IoT, jest DTU Library<sup>330</sup> będący jednocześnie biblioteką uniwersytecką oraz krajowym centrum informacji technicznej. Możliwości SL przedstawiono w bibliotece następująco: „Together with our users, DTU Library will create a world-class learning environment. This means that temperature, humidity, CO2 levels, sound and lighting must be set optimally. The conditions should adapt according to seasons, time of day, learning situations and learning styles. As a DTU student you should be able to get an instant and accurate overview of the indoor climate in various zones of the library. You’ll then have the opportunity to either choose the place in the library that meets your expectations and requirements best or alternatively be able to adjust the conditions where you are”<sup>331</sup>.

W bibliotece tej dane z sensorów, czujek, kamer czy oświetlenia są wykorzystywane w zarządzaniu budynkiem. Ponadto biblioteka udostępnia swoją infrastrukturę, dane badawcze i budowlane studentom Technical University of Denmark i jednocześnie zachęca ich do samodzielnego instalowania czujek i gromadzenia własnych danych<sup>332</sup>.

Przedstawione przykłady wydają się modelowe, ale w mniejszym zakresie IoT wprowadzany jest także i w innych bibliotekach. W niektórych można regulować ogrzewanie i oświetlenie za pomocą aplikacji na smartfony, a w przypadku nowszych

---

5a98147253450aaaab25946f/1519916153785/Nye\_M%C3%A5lemetoder\_om\_brug\_af\_nye\_biblioteksrum\_journalnr.2013-020294.pdf [dostęp: 21.02.2021].

<sup>329</sup> J. Zorthian (2016), *Look Inside the Most Cutting-Edge Public Library in the World*; <https://time.com/4458185/denmark-library-cutting-edge-dokk1/> [dostęp: 21.02.2021].

<sup>330</sup> Technical University of Denmark, DTU Library; <https://www.bibliotek.dtu.dk/english> [dostęp: 21.02.2021].

<sup>331</sup> Technical University of Denmark, DTU Library, What is DTU Smart Library?; <https://www.bibliotek.dtu.dk/english/servicemenu/visit/smart-library/what> [dostęp: 21.02.2021].

<sup>332</sup> Technical University of Denmark, DTU Library, DTU Smart Library; <https://www.bibliotek.dtu.dk/english/servicemenu/visit/smart-library> [dostęp: 21.02.2021]; Lighting Metropolis, DTU Smart Library; [http://lightingmetropolis.com/projects\\_post/dtu-smart-library/](http://lightingmetropolis.com/projects_post/dtu-smart-library/) [dostęp: 21.02.2021]; L. Binau (2016), *SMART Library: An indoor living lab, part of DTU SMART campus*; [https://liber2016.org/wp-content/uploads/2015/10/3-2\\_Binau\\_SMART-Library.pdf](https://liber2016.org/wp-content/uploads/2015/10/3-2_Binau_SMART-Library.pdf) [dostęp: 21.02.2021].

systemów monitorowania i bezpieczeństwa budynków – za pomocą aplikacji mobilnych.

IoT wykorzystywany jest również w zarządzaniu<sup>333</sup>. Od dłuższego czasu wprowadzana jest technologia RFID umożliwiająca oznaczanie fizycznego księgozbioru (stająca się tym samym siecią czujników)<sup>334</sup>. Firmy Capira Technologies<sup>335</sup> i Bluubeam<sup>336</sup> w swojej działalności skupiają się z kolei na wdrażaniu w bibliotekach technologii Beacon<sup>337</sup>. Prowadzą również w bibliotekach zajęcia z IoT mające na celu zapoznanie użytkowników z tą technologią<sup>338</sup>. Pomysłów na wdrożenie Internetu Rzeczy w bibliotekach może być znacznie więcej<sup>339</sup>. Wszystko zależy od potrzeb użytkowników i bibliotekarzy oraz opłacalności takich przedsięwzięć.

---

<sup>333</sup> Zob. Measure the Future; <http://jasongriffey.net/mtf/> [dostęp: 21.02.2021]; X. Liu, W. Sheng (2011), *Application on Internet of Things Technology Using in Library Management*, [w:] *Communications in Computer and Information Science*, Vol. 144, G. Shen, X. Huang (red.), Springer, Heidelberg, s. 391–395; [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-20370-1\\_64](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-20370-1_64) [dostęp: 21.02.2021].

<sup>334</sup> Zob.: X. Liang, Y. Chen (2018), *Libraries in Internet of Things (IoT) era*, „Library Hi Tech”, Vol. 38, No. 1, s. 79–93; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHT-11-2017-0233/full/pdf?title=libraries-in-internet-of-things-iot-era> [dostęp: 21.02.2021].

<sup>335</sup> Capira Technologies; <https://www.capiratech.com/> [dostęp: 21.02.2021].

<sup>336</sup> Bluubeam; <https://bluubeam.com/> [dostęp: 21.02.2021].

<sup>337</sup> Akanza (2020), *Czym są beacons i jak działają?*; <https://akanza.pl/czym-sa-beacons-i-jak-dzialaja/> [dostęp: 21.02.2021].

<sup>338</sup> D.L. King (2018), *The Internet of Things (IoT) and Libraries*; <https://davidleeking.com/the-internet-of-things-iot-and-libraries/> [dostęp: 21.02.2021].

<sup>339</sup> Zob. J. Gupta, R. Singh (2018), *Internet of Things (IoT) And Academic Libraries A User Friendly Facilitator For Patrons*; <https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=8485234> [dostęp: 21.02.2021]; A. Nag, K. Nikam (2016), *Internet Of Things Applications In Academic Libraries*, „International Journal of Information Technology and Library Science”, Vol. 5, No. 1, s. 1–7; [https://www.ripublication.com/ijitls16/ijitlsv5n1\\_01.pdf](https://www.ripublication.com/ijitls16/ijitlsv5n1_01.pdf) [dostęp: 21.02.2021]; N.K. Sheeja, M.K. Susan (2019), *Internet of Things (IoT) in Academic Libraries*; [https://www.researchgate.net/publication/339844074\\_Internet\\_of\\_Things\\_IoT\\_in\\_Academic\\_Libraries](https://www.researchgate.net/publication/339844074_Internet_of_Things_IoT_in_Academic_Libraries) [dostęp: 21.02.2021]; M. Wójcik (2016a), *Internet of Things – potential for libraries*, „Library Hi Tech”, Vol. 34, No. 2; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHT-10-2015-0100/full/html> [dostęp: 21.02.2021]; M. Bayani i in. (2018), *IoT-Based Library Automation and Monitoring system: Developing an Implementation framework of Implementation*, „e-Ciencias de la Información”, Vol. 8, No. 1; <http://eprints.rclis.org/32329/1/IoT.pdf> [dostęp: 21.02.2021]; T. Gupta i in. (2020), *Design and Development of IOT Based Smart Library using Line Follower Robot*, „International Journal on Emerging Technologies”, Vol. 11, No. 2, s. 1105–1109; <https://www.researchtrend.net/ijet/pdf/Design%20and%20Development%20of%20IOT%20Based%20Smart%20Library%20using%20Line%20Follower%20Robot%20Rohit%20Tripathi%202798.pdf> [dostęp: 24.02.2021].

## 2.2.10. Kanały komunikacji z użytkownikami wykorzystywane przez polskie biblioteki publicznych uczelni akademickich

W tabeli 2.3 zebrane zostały dane odnośnie do wykorzystania poszczególnych elektronicznych kanałów komunikacji w polskich bibliotekach publicznych wyższych uczelni<sup>340</sup>. Sposób i jakość zastosowania danego medium wymaga oczywiście bardziej szczegółowej analizy – ze względu na temat pracy ograniczono się tu jedynie do sprawdzenia, które z nowych technologii służą komunikacji z czytelnikami (mając na uwadze opisane wcześniej doświadczenia i przykłady pochodzące z bibliotek zagranicznych). W tabeli pominięto te w ogóle niewykorzystywane w Polsce, np. boty, IoT czy Slideshare i wykorzystywaną powszechnie pocztę elektroniczną.

Tabela 2.3. Elektroniczne kanały komunikacji używane przez biblioteki  
publicznych uczelni akademickich w Polsce

Lp.	Biblioteka	Aktywność														
		Facebook	Messenger	Instagram	Twitter	YouTube	Formularz kontaktowy	FAQ	Chat	Pinterest	Gadu-Gadu	Blog	Kanały RSS	Newsletter	Kody QR	Platformy całościowe
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.	Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie	+	+	+	-	+	+	+	+	-	-	+	+	-	-	+
2.	Biblioteka Uniwersytecka w Białymstoku	+	+	+	-	+	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-
3.	Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego	+	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-

<sup>340</sup> Serwis Rzeczypospolitej Polskiej, Wykaz uczelni publicznych nadzorowanych przez ministra właściwego ds. szkolnictwa wyższego; <https://www.gov.pl/web/edukacja-i-nauka/wykaz-uczelni-publicznych-nadzorowanych-przez-ministra-wlasciwego-ds-szkolnictwa-wyzszego-publiczne-uczelnie-akademickie> [dostęp: 24.02.2021].

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
5.	Biblioteka Jagiellońska	+	+	+	+	-	+	+	-	-	-	+	-	-	-	-
6.	Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	-	-
7.	Biblioteka Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej	+	+	+	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	Biblioteka Uniwersytecka w Toruniu	+	+	-	+	+	+	-	+	+	-	-	-	-	-	-
9.	Biblioteka Uniwersytetu Opolskiego	+	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	Biblioteka Główna Uniwersytetu Szczecińskiego	+	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Centrum Informacji Naukowej i Biblioteka Akademicka Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach i Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12.	Biblioteka Uniwersytetu Rzeszowskiego	+	+	-	-	+	+	+	-	-	+	-	-	-	+	-
13.	Biblioteka Uniwersytecka Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-
14.	Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu	+	+	-	+	+	+	+	-	-	+	+	+	-	-	-
15.	Biblioteka Główna Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie	+	+	-	+	+	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-
16.	Biblioteka Uniwersytetu Zielonogórskiego	+	+	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	Biblioteka Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego	+	+	-	-	-	+	-	-	-	-	+	-	-	-	-
18.	Biblioteka Uniwersytecka w Kielcach	+	+	-	-	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-

cd. tabeli 2.3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
19.	Biblioteka Główna Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego w Szczecinie	+	+	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-
20.	Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej	+	+	-	-	+	+	-	-	-	-	+	+	-	-	-
21.	Biblioteka Politechniki Białostockiej	+	+	+	-	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-
22.	Biblioteka Główna Akademii Techniczno-Humanistycznej	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23.	Biblioteka Główna Politechniki Częstochowskiej	+	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24.	Biblioteka Politechniki Gdańskiej	+	+	+	+	+	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-
25.	Biblioteka Politechniki Śląskiej (Gliwice)	+	+	-	-	+	+	-	-	-	-	+	-	-	-	-
26.	Biblioteka Główna Politechniki Świętokrzyskiej w Kielcach	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-
27.	Biblioteka Politechniki Koszalińskiej	+	+	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-
28.	Biblioteka Politechniki Krakowskiej	+	+	+	-	-	-	+	-	-	-	-	+	-	-	+
29.	Biblioteka Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie	+	+	+	-	+	-	+	+	-	-	-	-	+	-	-
30.	Biblioteka Politechniki Lubelskiej	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31.	Biblioteka Politechniki Łódzkiej	+	+	+	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32.	Biblioteka Politechniki Opolskiej	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33.	Biblioteka Politechniki Poznańskiej	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	+	-	-	-
34.	Biblioteka Uniwersytetu Technologiczno-Humanistycznego w Radomiu	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35.	Biblioteka Politechniki Rzeszowskiej	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36.	Biblioteka Politechniki Wrocławskiej	+	+	-	+	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-
37.	Biblioteka Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
38.	Biblioteka Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie	+	+	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-
39.	Biblioteka Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-
40.	Biblioteka Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-
41.	Biblioteka Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu	+	+	+	+	-	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-
42.	Biblioteka Akademii Pedagogiki Specjalnej w Warszawie	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
43.	Biblioteka Uniwersytetu Humanistyczno-Przyrodniczego w Częstochowie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44.	Biblioteka Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie	+	+	+	-	+	-	+	-	-	+	+	-	-	-	-
45.	Biblioteka Akademii Pomorskiej w Słupsku	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46.	Biblioteka Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach	+	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-
47.	Biblioteka Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie	+	+	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-
48.	Biblioteka Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy	+	+	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-	+	-	-
49.	Biblioteka Uniwersytetu Rolniczego w Krakowie	+	+	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-
50.	Biblioteka Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
51.	Biblioteka Uniwersytetu Przyrodniczego w Poznaniu	-	-	-	-	-	+	+	+	-	-	-	+	-	-	-

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
52.	Biblioteka Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
53.	Biblioteka Akademii Wychowania Fizycznego i Sportu w Gdańsku	-	-	-	-	-	-	+	+	-	+	-	-	-	-	-
54.	Akademia Wychowania Fizycznego w Katowicach	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
55.	Akademia Wychowania Fizycznego w Krakowie	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-
56.	Akademia Wychowania Fizycznego w Poznaniu	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-
57.	Biblioteka Główna Akademii Wychowania Fizycznego w Warszawie	+	+	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-
58.	Biblioteka Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu	+	+	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-
59.	Biblioteka Chrześcijańskiej Akademii Teologicznej w Warszawie	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Źródło: Opracowanie własne na podst. danych z dn. 2.01.2021 r.

Z analizy zaprezentowanego w tab. 2.3 zestawienia można wnioskować, że najczęściej wykorzystywany w bibliotekach do komunikacji z użytkownikami jest FB i Messenger – w ponad 80% bibliotekach (FB – 48 bibliotek, Messenger – 46). Nie jest to zaskakujące, ponieważ oba komunikatory są darmowe i proste w obsłudze, w związku z tym bardzo chętnie stosowane przez praktycznie wszystkie współczesne branże. Stanowi to ponadto odzwierciedlenie popularności FB i Messengera w społeczeństwa, szczególnie wśród osób młodych – m.in. studentów będących głównymi użytkownikami bibliotek uczelnianych<sup>341</sup>.

<sup>341</sup> Digital 2021: Poland..., op. cit., [dostęp: 28.01.2021].

Z formularzy kontaktowych korzysta się w ponad połowie bibliotek (52%), a z FAQ w trochę poniżej połowy (45%). Czyli pod względem popularności zastosowania w polskich bibliotekach uczelnianych na pierwszych miejscach znalazły się prostsze kanały komunikacji – narzędzia wymagające mniejszego zaangażowania (nakładu czasu i pracy) niż internetowa aktywność na IG i YT (po 36%) czy TT (25%).

Część bibliotek (19%) wykorzystuje chat oraz komunikatory. Z GG, będącego już raczej pozostałością po dawniejszych implementacjach, korzysta pięć bibliotek. W niewielkich jest możliwy kontakt przez MS Teams, którego popularność znacznie wzrosła w 2020 r., kiedy przysłużył się w zdalnej nauce i pracy.

Najwięcej kanałów komunikacji zostało uruchomionych w BPP i w BUW – po 10, a w BUŁ i BUWr – po 9. Należy przy tym zaznaczyć, że znaczną część materiałów powtarzano na różnych portalach.

W BAWFK oraz BUHP nie jest poza pocztą e-mail wykorzystywany żaden z dostępnych kanałów komunikacji elektronicznej. Współcześnie wywołuje to zdziwienie, gdyż brak obecności w Internecie znacznie osłabia „widzialność”, a tym samym możliwości dotarcia do obecnych i potencjalnych użytkowników.



### 3. Badania własne – metodologia badań

Badania własne, poprzedzone przeglądem wykorzystywanych przez polskie i zagraniczne biblioteki akademickie elektronicznych kanałów komunikacji oraz analizą literatury przedmiotu, przeprowadzono za pomocą jakościowych i ilościowych technik bezpośredniego zbierania danych. Można je podzielić na dwie zasadnicze części:

- 1) analizę stron internetowych, social mediów i narzędzi elektronicznych (secret client) wykorzystywanych przez badane biblioteki;
- 2) badania empiryczne z uwzględnieniem badań ankietowych i wywiadów obejmujące następujące fazy:
  - badania wstępne,
  - pierwsza faza badań jakościowych o charakterze eksploracyjnym,
  - badania ilościowe,
  - badania jakościowe.

#### 3.1. Cel badań i założenia badawcze

Współczesne biblioteki akademickie starają się sprostać oczekiwaniom użytkowników, między innymi dzięki wykorzystaniu możliwości nowych technologii i rozwiązań komunikacyjnych w realizacji funkcji komunikacyjnych. Głównym założonym celem było **ustalenie, z jakich elektronicznych kanałów komunikacji korzystają biblioteki państwowych szkół wyższych Wrocławia oraz analiza jakości wykorzystywanych narzędzi**. Przyjęte cele szczegółowe dotyczące rozpatrywanych bibliotek to:

1. porównanie ich internetowych stron pod kątem komunikacji z użytkownikami;
2. ustalenie, z których narzędzi Web 2.0 najczęściej korzystają;
3. charakterystyka treści zamieszczanych w mediach społecznościowych ze wskazaniem tych najpopularniejszych;

4. oszacowanie poziomu zaangażowania użytkowników mediów społecznościowych na oficjalnych kontaktach bibliotek;
5. ocena jakości wykorzystywanych kanałów komunikacji elektronicznej w odniesieniu do wzorcowych praktyk bibliotek akademickich polskich i zagranicznych;
6. ustalenie znaczących różnic w korzystaniu z narzędzi Web 2.0;
7. ocena stosowanych narzędzi i serwisów społecznościowych przez użytkowników bibliotek;
8. ocena wykorzystywanych kanałów komunikacji pochodząca od osób zarządzających bibliotekami;
9. nakreślenie wizji rozwoju elektronicznych kanałów komunikacji na podstawie analizy literatury przedmiotu i opinii dyrekcji badanych bibliotek;
10. ustalenie wpływu pandemii SARS-CoV-2 na użycie elektronicznych kanałów komunikacji;
11. implikacja otrzymanych wyników z lokalnych badań w kontekście państwowych bibliotek szkół wyższych w Polsce.

Przyjęto trzy założenia badawcze:

1. Biblioteki wrocławskie nie wykorzystują pełnego potencjału komunikacyjnego oferowanego przez Web 2.0.
2. Użytkownicy badanych bibliotek, szczególnie młodsi (studenci), obecnie preferują kontakt elektronicznymi kanałami komunikacji.
3. Pandemia SARS-CoV-2 wzmocniła i przyspieszyła rozwój komunikacji przy użyciu narzędzi Web 2.0 w bibliotekach akademickich.

## **3.2. Charakterystyka metod badawczych**

Żeby uzyskać wiarygodne i reprezentatywne odpowiedzi służące osiągnięciu założonych celów, wykorzystano metody analizy i krytyki piśmiennictwa, analizy zawartości stron WWW, metody eksperymentalne i jakościowe. Zastosowano kwestionariusze ankietowe, kwestionariusz wywiadu oraz scenariusze secret client. W opracowaniu danych posłużono się metodami: statystyczną, porównawczą, analizy i syntezy.

### 3.2.1. Badania stron internetowych

Badanie witryn internetowych może przybierać różne formy i być przeprowadzane przy użyciu różnych kryteriów i narzędzi. W przypadku stron o podobnej tematyce zasadne jest wykorzystanie analizy porównawczej zgodnie ze skalą pomiarową HHS<sup>342</sup>. Stosuje się też takie metody, jak Proces Analitycznej Hierarchizacji czy Promethee II<sup>343</sup>. Ocenie podlega na przykład responsywność<sup>344</sup>, dostępność cyfrowa<sup>345</sup> czy pozycjonowanie stron<sup>346</sup>.

Zagadnienie oceny witryn internetowych bibliotek było już wielokrotnie podejmowane w ujęciu szczegółowym lub całościowym<sup>347</sup>. Remigiusz Sapa<sup>348</sup> zaprezentował

---

<sup>342</sup> Por. S. Pieczyński, W. Susłow (2012), *Analiza porównawcza witryn internetowych w skali pomiarowej HHS*, „PAK”, 58(5), s. 475–479.

<sup>343</sup> Por. L. Fabisiak, P. Ziemia (2011), *Wybrane metody analizy wielokryterialnej w ocenie użyteczności serwisów internetowych*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Studia Informatica”, nr 28, s. 21–33.

<sup>344</sup> Por. G. Gmiterek (2018), *Analiza responsywności stron internetowych polskich bibliotek uniwersyteckich*, [w:] *Biblioteka w chmurze czy chmury nad biblioteką?*, T. Piestrzyński, J. Jerzyk-Wojtecka (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 179–201.

<sup>345</sup> Por. D. Zdonek, S. Spałek (2013), *Metody oceny dostępności stron internetowych i problemy z ich wiarygodnością*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Organizacja i Zarządzanie”, t. 64, s. 277–291; M. Grzelak (2019), *Badanie jakości informacji i komunikacji internetowej bibliotek pedagogicznych*. Ośrodek Rozwoju Edukacji, Warszawa; <https://www.ore.edu.pl/2019/09/badanie-jakosci-informacji-i-komunikacji-internetowej-bibliotek-pedagogicznych-raport/> [dostęp: 9.03.2021].

<sup>346</sup> M. Dziembała, M. Słaboń (2008), *Wybrane elementy oceny witryn internetowych*, „Prace Naukowe. Akademia Ekonomiczna w Katowicach”, s. 311–323.

<sup>347</sup> Por. K. Słotwińska (2016), *Architektura informacji internetowych stron bibliotek akademickich Krakowa*, „Debiuty Bibliologiczno-Informatologiczne”, nr 4, s. 141–163; E. Kołodziejczyk (2012), *Strony WWW dwudziestu najlepszych bibliotek uczelni akademickich w kraju w 2011 r. – próba analizy*, „Biuletyn EBIB”, 128(1); [http://repozytorium.p.lodz.pl/bitstream/handle/11652/954/Kolodziejczyk\\_E\\_Strony\\_WWW\\_dwudziestu\\_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repozytorium.p.lodz.pl/bitstream/handle/11652/954/Kolodziejczyk_E_Strony_WWW_dwudziestu_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [dostęp: 9.03.2021]; W. Jachym (2016), *Ocena jakości stron WWW bibliotek państwowych wyższych szkół zawodowych z perspektywy ekologii informacji*, pr. dokt., Uniwersytet Śląski, Katowice, rps; [https://rebus.us.edu.pl/bitstream/20.500.12128/708/1/Jachym\\_Ocena\\_jakosci\\_WWW\\_bibliotek.pdf](https://rebus.us.edu.pl/bitstream/20.500.12128/708/1/Jachym_Ocena_jakosci_WWW_bibliotek.pdf) [dostęp: 9.03.2021]; M. Kowalska (2008), *Analiza porównawcza jakości serwisów WWW bibliotek wyższych szkół niepaństwowych województwa kujawsko-pomorskiego*, „Folia Toruniensia”, Vol. 8, s. 117–135; A. Wałek (2014), op. cit., s. 109–118; [dostęp: 9.03.2021]; M. Grzelak (2019), op. cit., [dostęp: 9.03.2021]; B. Bednarek-Michalska (2002), *Ocena jakości bibliotekarskich serwisów informacyjnych udostępnianych w Internecie*, „Biuletyn EBIB”, 31(2);

metodę benchmarkingu polegającą na doskonaleniu stron WWW na podstawie porównywania procesów i praktyk stosowanych przez daną bibliotekę z procesami i praktykami stosowanymi w innych bibliotekach, które uważane są za najlepsze – wzorcowe w analizowanej dziedzinie.

### 3.2.1.1. Badanie głównych stron internetowych bibliotek

W badaniach stworzono autorski schemat oceny stron WWW bibliotek będący niejako kompilacją proponowanych wcześniej w tym zakresie, a opisanych w literaturze przedmiotu. Takie rozwiązanie umożliwiło jak najefektywniejsze zbadanie zapewnienia komunikacji z bibliotekami państwowych szkół wyższych za pośrednictwem stron WWW.

W marcu 2021 r. poddano analizie dziewięć bibliotek akademickich: BUWr, BG UE, BG UP, BG UM, BPWr, BAWF, BASP, BAM, BAWL. Schemat porównawczy objął dziewięć głównych elementów – a w ich obrębie to, co charakterystyczne dla każdego z nich. Analizie poddane zostały zatem:

- 1) szata graficzna,
- 2) grupowanie i organizacja treści,
- 3) nazewnictwo i etykiety,
- 4) nawigacja,
- 5) wyszukiwanie,
- 6) zawartość merytoryczna,
- 7) dostępne kanały komunikacji,
- 8) responsywność,
- 9) dostępność cyfrowa.

Punkty 1–6 oparto na analizie porównawczej Kamili Słotwińskiej<sup>349</sup>, w przypadku pozycji 7 wykorzystano przegląd dostępnych kanałów komunikacji opisany w rozdz. 2 dysertacji, w 8 uwzględniono wytypowane przez Grzegorza Gmitera atrybuty z rozdziału: *Analiza responsywności stron internetowych polskich bibliotek uniwersytec-*

---

<http://www.ebib.pl/2002/31/michalska.php> [dostęp: 9.03.2021]; A. Pepol (1999), *Ocena bibliotecznych stron WWW*, „Biuletyn EBIB”, 7(7); <http://www.ebib.pl/biuletyn-ebib/7/a.php?pepol> [dostęp: 9.03.2021].

<sup>348</sup> R. Sapa (2005), *Benchmarking w doskonaleniu serwisów WWW bibliotek akademickich*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.

<sup>349</sup> K. Słotwińska (2016), op. cit., s. 141–163.

kich<sup>350</sup>, a w 9 – rozpatrzono dostępność cyfrową analizowanych stron pod kątem osób ze specjalnymi potrzebami.

Do oceny poszczególnych cech charakteryzujących strony WWW bibliotek w ramach dziewięciu wyszczególnionych elementów zastosowano system wagowy. Biorąc pod uwagę, że ranga niektórych z nich w kontekście komunikacji elektronicznej jest wyższa od pozostałych, przyjęto wagę, zgodnie z którą punkty przyznawane w pozycjach 7–9 zostały podwojone w ostatecznej punktacji.

#### **1. Szata graficzna:**

- a) wygląd i rozmiar czcionki,
- b) rozmieszczenie logo,
- c) nawiązanie do systemu identyfikacji wizualnej jednostki nadrzędnej,
- d) widoczność nazwy,
- e) kolorystyka,
- f) graficzna estetyka.

#### **2. Grupowanie i organizacja treści:**

- a) odpowiedni dobór schematu organizacyjnego ze względu na treść,
- b) odpowiedni dobór struktur organizacyjnych ze względu na treść,
- c) proporcjonalne rozmieszczenie treści,
- d) przejrzystość.

#### **3. Nazewnictwo i etykiety:**

- a) dobór systemu etykietowania,
- b) konsekwencja w tworzeniu etykiet,
- c) terminologia dostosowana do docelowej grupy odbiorców,
- d) adekwatność nazw do reprezentowanej treści,
- e) prawidłowa konstrukcja nazw etykiet,
- f) oznaczenie linków,
- g) nazwa adresu URL.

#### **4. Nawigacja:**

- a) odpowiedni dobór systemu nawigacji ze względu na treść,
- b) mapa strony,
- c) przewodniki, pomoc bibliotekarza, FAQ, szkolenia biblioteczne itp.,

---

<sup>350</sup> G. Gmiterek (2018), op. cit., s. 179–201.

- d) stopka,
- e) nawigacja powrotna do strony głównej.

#### **5. Wyszukiwanie:**

- a) możliwości wyszukiwania,
- b) kreator zapytań podczas wyszukiwania,
- c) możliwości zawężania wyników,
- d) prezentacja wyników,
- e) widoczność wyszukiwarki.

#### **6. Zawartość merytoryczna:**

- a) podstawowe informacje o bibliotece, tj. m.in.: historia, struktura, adres, kontakt, godziny otwarcia, nowości książkowe, polecane linki,
- b) zasady udostępniania, regulaminy,
- c) informacje o katalogach.

#### **7. Dostępne kanały komunikacji:**

- a) e-maile do działów i pracowników,
- b) formularz kontaktowy,
- c) RSS,
- d) newsletter,
- e) blog,
- f) mikroblog (TT),
- g) komunikatory,
- h) internetowe repozytoria multimedialne (YT, Flickr, IG),
- i) platformy społecznościowe (FB),
- j) platformy kompletne,
- k) inne.

#### **8. Responsywność:**

- a) SEOptimer,
- b) ViewPort Resizer,
- c) dostosowanie grafiki do rozmiaru wyświetlacza urządzeń mobilnych (Test Mobile Friendly),
- d) szybkość ładowania strony WWW na urządzeniach mobilnych (Google Mobile Speed Test),
- e) szybkość ładowania strony WWW na komputerach (Google PageSpeed Insights).

## 9. Dostępność cyfrowa:

- a) TotalValidator,
- b) Accessibility Insights for Web,
- c) zmiana rozmiaru tekstu do 200% bez utraty zawartości lub funkcjonalności,
- d) możliwość zwiększenia kontrastu strony,
- e) występowanie odpowiedników tekstowych dla elementów graficznych i animacji

### 3.2.2. Analiza mediów społecznościowych

Narzędziem umożliwiającym zbadanie aktywności na poziomie elektronicznej komunikacji bibliotek jest także analiza wykorzystywanych mediów społecznościowych w wytypowanych bibliotekach i obecność jej użytkowników w social mediach, którą przeprowadzono na podstawie danych zebranych od 10 marca 2019 r. do 31 marca 2021.

Analiza zawartości internetowych stron bibliotek, szczególnie odnośnie do pozycji 7f, 7h i 7i, umożliwia ustalenie, z których mediów społecznościowych korzystają badane biblioteki i gdzie prowadzą oficjalne profile. Ta metoda identyfikacji nie zawsze była jednak skuteczna. Niekiedy na stronie WWW biblioteki (np. w przypadku bibliotek: UE, ASP, AM i AWL) brakowało informacji i odnośników do poszczególnych serwisów społecznościowych, co wymusiło dodatkowe wyszukiwanie profili bibliotek w najpopularniejszych i najczęściej używanych serwisach. W tym celu posłużono się wyszukiwarką Google – wpisywana była nazwa serwisu społecznościowego z nazwą badanej biblioteki. Otrzymane tym sposobem dane zamieszczono w tab. 4.2.

Analizę zawartości profili w social media przeprowadzono za pomocą narzędzia Fanpage Karma<sup>351</sup> (podobnie jak Gmiterek<sup>352</sup>). Dzięki niemu jest możliwe monitorowanie aktywności i treści w serwisach społecznościowych z poszanowaniem prywatności, polega ono bowiem na gromadzeniu informacji jedynie z fanpage'y publicznych, czyli takich, które mogą być analizowane przez zewnętrzne narzędzia informatyczne. Fanpa-

---

<sup>351</sup> Fanpage Karma; <https://www.fanpagekarma.com> [dostęp: 9.03.2021].

<sup>352</sup> Por. jego artykuł: G. Gmiterek (2021a), *Polish university libraries social networking services during the COVID-19 pandemic spring term lockdown*, „The Journal of Academic Librarianship” vol. 47, nr 3, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133321000227> [dostęp: 9.03.2021].

ge Karma ułatwiło precyzyjniejsze określenie danych odnoszących się do liczby reakcji użytkowników na udostępnioną zawartość biblioteki; liczbę postów, komentarzy, polubień; średnią liczbę udostępnionych postów dziennie; najpopularniejsze teksty, obrazy, filmy, linki; hashtagi używane przez bibliotekarzy<sup>353</sup>.

Przy analizie mediów społecznościowych należy zwrócić uwagę na dynamikę zmian, jakim podlegają. Dane mogą się bowiem różnić, w zależności od daty ich generowania, gdyż serwisy te żyją i podlegają ciągłym zmianom. Zmiany te dotyczą: liczby reakcji na pojedyncze posty, dublowania postów, kasowania lub edytowania wpisów. Wszystko to powoduje, że liczba postów czy reakcji w danym okresie może się różnić w zależności od momentu przeprowadzanej analizy<sup>354</sup>.

Analizie przy użyciu Fanpage Karma poddano wszystkie wykorzystywane przez badane biblioteki media społecznościowe, a dane obejmują okres od 11 marca 2019 r. do 10 marca 2021 r. Badania podzielono na dwa okresy czasu. Pierwszy obejmował daty od 11.03.2020 do 10.03.2021. Wybuch pandemii SARS-CoV-2, który w Polsce przypadł na marzec 2020 r., stanowił swoistego rodzaju cezurę – pojawiła się konieczność wprowadzenia zmian i czasowych ograniczeń w funkcjonowaniu bibliotek (data 11 marca 2020 r. wynika z zamykania pierwszych budynków bibliotek dla użytkowników). Datę końcową ustalono na 10.03.2021, tak aby analiza obejmowała rok, co w przypadku semestralnego funkcjonowania uczelni oraz podległych bibliotek wydaje się zasadne.

Drugi badany okres obejmował daty od 11.03.2019 do 10.03.2020, który badacz przyjął za okres normalnego otwarcia bibliotek. Termin normalny rozumiany jest tu jako czas, kiedy biblioteka funkcjonuje bez większych zmian spowodowanych czynnikami wewnętrznymi i zewnętrznym poprzedzającymi pandemię SARS-CoV-2. Użytkownicy według swoich preferencji mogli wówczas swobodnie korzystać z zasobów bibliotek, czy to w postaci materiałów elektronicznych czy drukowanych, wypożyczanych na zewnątrz jak i dostępnych na miejscu, a wszystkie agendy biblioteki były dostępne.

Przegląd wykorzystywanych serwisów społecznościowych (FB, TT, IG i YT) pod względem liczby postów, ich treści, komentarzy, reakcji użytkowników, hashtagów

---

<sup>353</sup> Por. Ibidem, [dostęp: 9.03.2021].

<sup>354</sup> G. Gmiterek (2021b), *Wykorzystanie serwisu Facebook przez polskie biblioteki uniwersyteckie w czasie ich zamknięcia spowodowanego pandemią COVID-19. Analiza porównawcza udostępnianych postów*, „Przegląd Biblioteczny”, nr 1, s. 46.



używanych przez bibliotekarzy oraz indeks postinterakcji umożliwiły analizę, porównanie i uchwycenie zmian w wykorzystaniu omawianych serwisów przez rozpatrywane biblioteki i ich użytkowników.

Wyodrębnione posty na FB poddano ponadto analizie tematycznej z uwzględnieniem okresu, w którym powstawały. Wzorowano się tu na metodzie zastosowanej przez Gmiterka<sup>355</sup> w analizie publikowanych przez biblioteki uniwersyteckie w Polsce postów na FB w czasie wiosennego i jesiennego lockdownu – czyli pod uwagę zostało wzięte tradycyjne działanie bibliotek i prowadzone w formie zdalnej lub z ograniczeniami związanymi z SARS-CoV-2. Poszczególne wpisy na FB przyporządkowano do dziesięciu kodów:

1. Archiwa – materiały archiwalne w tym zdjęcia, dokumenty i artefakty pochodzące z zasobów bibliotek, repozytoriów oraz bibliotek i archiwów cyfrowych.
2. Kolekcje i usługi biblioteczne – informacje o drukowanych i elektronicznych zasobach, a także ofercie bibliotek (z uwzględnieniem ewentualnych zmian), czyli o udostępnianiu zbiorów w różnej formie, godzinach pracy, wystawach, szkoleniach i warsztatach odbywających się w bibliotece lub prowadzonych przez jej pracowników.
3. Inne instytucje – oferta zasobów i usług innych instytucji w tym szkoleń i webinarów czy przedsięwzięć związanych z nauką, kulturą i edukacją.
4. Wydarzenia – organizowane przez bibliotekę lub z jej udziałem, w tym święta i rocznice.
5. Społeczność biblioteczna – materiały dotyczące bibliotekarzy, zarówno ich pracy, jak i aktywności prywatnej.
6. Czytelnicy – materiały i informacje pochodzące od użytkowników, a publikowane na fanpage’u biblioteki.
7. Sentymenty – gratulacje, podziękowania, powitania, pozdrowienia i żartobliwe wpisy.
8. Zarządzanie biblioteką – bieżąca dostępność biblioteki, w tym informacje o otwieraniu lub zamykaniu budynków czy pomieszczeń, a także fotografie budynków lub terenu obok placówki.

---

<sup>355</sup> Ibidem, s. 41–61.

9. Społeczność uczelniana – działalność niezwiązana z biblioteką, ale odnosząca się do funkcjonowania czy spraw ważnych dla macierzystej uczelni i jej społeczności.
10. Inne – materiały, które nie miały bezpośredniego związku z działalnością biblioteki lub uczelni.

### **3.2.3. Badanie poczty elektronicznej i dostępnych komunikatorów**

Test wykorzystania poczty elektronicznej i dostępnych komunikatorów to kolejne narzędzie badawcze. Badania jakości elektronicznych usług komunikacyjnych przeprowadzono przy użyciu metody *secret client*, która na polskim gruncie bibliotekarskim została wprowadzona przez Marcina Karwowskiego<sup>356</sup>. Stanowi ona świetny sposób oceny satysfakcji klienta. Jej podstawą jest przeprowadzenie prawdziwej interakcji tajemniczego klienta, z użyciem odpowiednich narzędzi (scenariuszem oraz kwestionariuszem badania) z badaną biblioteką. Metoda *secret client* stoi w pewnej opozycji do badań wykorzystujących kwestionariusze ankiet lub wywiadów opartych na subiektywnych i deklaratywnych opiniach grupy badanej na temat hipotetycznych sytuacji. Zgodnie ze scenariuszem takiego badania zostają określone: data i pora dnia, kiedy badanie jest przeprowadzane, nazwa komórki czy agendy instytucji poddanej badaniu. Ponadto szczegółowo podaje się profil tajemniczego klienta, m.in.: płeć, wiek, sytuację zawodową.

---

<sup>356</sup> Por. M. Karwowski (2016a), *Secret client – metoda pomiaru niematerialnych zasobów biblioteki*; <https://depot.ceon.pl/bitstream/handle/123456789/17585/Marcin%20Karwowski.pdf?sequence=1> [dostęp: 9.03.2021]; M. Karwowski (2018a), *Secret client – nieszablone badanie poziomu jakości obsługi użytkowników bibliotek*, „Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis. Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia”, Vol. 16, s. 255–274; <http://sbsp.up.krakow.pl/article/view/20811861.16.17/4740> [dostęp: 9.03.2021]; M. Karwowski (2018b), *Secret client – sposób na wykorzystanie doświadczeń użytkowników w ocenie jakości bibliotek*, „Biuletyn EBIB”, 182(5); <http://ebibojs.pl/index.php/ebib/article/view/46/47> [dostęp: 9.03.2021]; M. Karwowski (2016b), *Secret client – nowa metoda badania jakości obsługi w bibliotekach uniwersyteckich*, pr. dokt., Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, rps; [https://repozytorium.umk.pl/bitstream/handle/item/5153/Marcin\\_Karwowski-Rozprawa\\_doktorska.pdf?sequence=1](https://repozytorium.umk.pl/bitstream/handle/item/5153/Marcin_Karwowski-Rozprawa_doktorska.pdf?sequence=1) [dostęp: 9.03.2021].

„Zasadniczą część scenariusza stanowi opis przebiegu wizyty zawierający instrukcje postępowania w poszczególnych etapach badania oraz w różnych konfiguracjach rozwoju sytuacji. Shopper wie, jakie pytania zadać i jakich oczekiwać odpowiedzi ze strony pracownika. Zna kanon reakcji, którymi dysponuje, w celu uruchomienia w postępowaniu usługodawcy konkretnego schematu, procedury, standardu obsługi. Scenariusz określa także aspekty szczególnie ważne dla pracodawcy, co dla audytora oznacza konieczność baczniejszej obserwacji tych obszarów”<sup>357</sup>.

W obrębie omawianej metody zastosowany został także formularz audytu, dzięki któremu za pomocą pytań zbierane były odpowiedzi stanowiące wynik badania secret client. W celu ułatwienia porównywalności wyników badań oraz uniknięcia swobodnej interpretacji zdarzeń w kwestionariuszu przeważały pytania zamknięte i skalujące.

Metodę secret client stosuje się m.in. ze względu na sposób komunikacji w relacji klient–pracownik czy rodzaj audytowanych placówek<sup>358</sup>. W niniejszym badaniu wykorzystano kombinację rodzajów: mystery mailing, mystery calling oraz mystery suitor<sup>359</sup>. Ze względu na specyfikę rodzaju usług świadczonych przez biblioteki przyjąć można obecność tajemniczego petenta. Brak tu bezpośredniej zapłaty za wykonaną usługę. W formularzu audytu główny akcent oceny jest skierowany na jakość usługi oferowanej przez badaną komórkę biblioteki, kulturę osobistą bibliotekarzy, ich nastawienie do klienta czy gotowość do udzielenia pomocy. Zapytania kierowano przez formularze kontaktowe oraz wiadomości mailowe (mystery mailing). Mystery calling natomiast odnosi się do komunikatorów internetowych, które podobnie jak w przypadku rozmowy telefonicznej są realizowane w czasie rzeczywistym.

Metoda secret client określana jest w metodologii badań jako ukryta standaryzowana obserwacja o znamionach podejścia jakościowego. Odmiennie od ilościowych badań ankietowych próba badawcza w tym przypadku to liczba powtórnego działania (procesu) w wyznaczonych odstępach czasu. Za Karwowskim przyjęto, że w przypadku badań jakościowych audyt należy przeprowadzić co najmniej trzykrotnie w ramach jednego projektu<sup>360</sup>.

---

<sup>357</sup> M. Karwowski (2016a), op. cit., [dostęp: 9.03.2021].

<sup>358</sup> M. Karwowski (2016b), op. cit., s. 92, [dostęp: 9.03.2021].

<sup>359</sup> Ibidem, s. 93–95, [dostęp: 9.03.2021].

<sup>360</sup> Ibidem, s. 111, [dostęp: 9.03.2021].

Istnieją dwa sposoby doboru audytorów umożliwiające zwiększenie obiektywizmu badań<sup>361</sup>. Zgodnie z pierwszym wszystkie badania przeprowadza ten sam audytor, który równie subiektywnie ocenia wszystkie badane placówki. A z drugim – każdą instytucję bada kilku audytorów i na tej podstawie wylicza się wypadkową otrzymanych subiektywizmów. Badania pilotażowe przeprowadził autor dysertacji, do właściwych dołączyło dwóch audytorów wolontariuszy, którzy po przeszkoleniu i wprowadzeniu w metodę secret client, scenariusze i formularze przeprowadzili audyty. Każdy kanał komunikacji oceniany był przez wszystkich trzech shopperów, co umożliwiło zminimalizowanie subiektywizmu opinii.

Audyty w bibliotekach zostały opracowane na podstawie zebranych informacji odnośnie do:

- 1) procedury rejestracji,
- 2) możliwości skorzystania z wypożyczalni międzybibliotecznej,
- 3) możliwości skorzystania z serwisu Academica,
- 4) ułatwień dla osób niepełnosprawnych,
- 5) możliwości skorzystania z zasobów elektronicznych,
- 6) dostępności prac doktorskich,
- 7) dostępności biblioteki,
- 8) dostępności czytelnia,
- 9) dostępności zbiorów elektronicznych i drukowanych,
- 10) problemów z dostępnością zasobów elektronicznych,
- 11) dostępności zbiorów drukowanych,
- 12) dostępności zbiorów elektronicznych,
- 13) przygotowania zestawienia bibliograficznego,
- 14) postępowania w przypadku znalezienia książek,
- 15) procedury przekazania darów.

Do badań poczty elektronicznej i formularzy kontaktowych uwzględniono punkty 1–6. Do badań komunikatorów internetowych natomiast 7–15. Przedstawiona kolejność, trzeba zaznaczyć, nie odpowiada chronologicznej kolejności przeprowadzania audytów z zachowaniem różnych form kontaktu, np. audyt komunikatora Messenger przeprowadzono naprzemiennie z audytem formularza kontaktowego. Poza tym czasami w poszczególnych etapach w przyjętych scenariuszach postępowania zmieniano

---

<sup>361</sup> Ibidem, s. 135, [dostęp: 9.03.2021].

szczegółowe dane, np. tytuły książek lub zasobów elektronicznych w zależności od profilu księgozbioru biblioteki czy informacje społeczno-demograficzne klienta. Badaniu poddano dziewięć bibliotek publicznych wrocławskich uczelni wyższych – wszystkie dysponowały pocztą mailową, pięć korzystało z formularzy kontaktowych zamieszczonych na stronach WWW, cztery komunikowały się przez Facebook Messenger. Ponadto BUWr oferowała chat oraz komunikator GG. Łącznie zaplanowano przeprowadzenie 60 audytów.

### **3.2.3.1. Badania poczty elektronicznej i formularzy kontaktowych**

Badania dotyczące poczty elektronicznej i formularzy kontaktowych przeprowadzono na podstawie propozycji Karwowskiego<sup>362</sup>. Mystery mailing podzielono na trzy etapy: przygotowawczy, realizacyjny i ewaluacyjny. W pierwszym audytor analizował strony WWW bibliotek w celu odnalezienia kontaktu (adres e-mail lub formularza kontaktowego) oraz przygotowywał treść wiadomości do wysłania. Drugi to właściwe rozpoczęcie badań zainicjowane wysłaniem wcześniej przygotowanego zapytania, które (co istotne) ma nastąpić w dniu pracy biblioteki najszybciej godzinę po otwarciu, a najpóźniej dwie godziny przed zamknięciem – po to, by obiektywnie ocenić czas oczekiwania na odpowiedź. Ewaluacja rozpoczyna się od momentu otrzymania odpowiedzi zwrotnej lub po upływie założonego czasu oczekiwania (30 dni), kiedy audytor wypełnia kwestionariusz, czyli ocenia jakość usług i ewaluuje badanie (etap trzeci).

Podstawowym celem badania była ocena jakości komunikacji na linii biblioteka–użytkownik przy użyciu poczty elektronicznej lub formularza kontaktowego. E-mail w tym przypadku należy rozumieć jako adres mailowy dostępny na głównej stronie WWW biblioteki. Formularz kontaktowy natomiast oznaczał narzędzie umożliwiające wysłanie wiadomości tekstowej do instytucji lub konkretnej agendy biblioteki z poziomu strony WWW, bez konieczności logowania się na pocztę elektroniczną. Istotna jest tu budowa i głębokość witryny, na której wyszukiwany był adres e-mail do biblioteki lub formularz kontaktowy. W pierwszej kolejności poszukiwano opcji kontaktu w stopce strony głównej; kiedy nie było takiej możliwości, korzystano z zakładki: Kontakt po uprzednim dopasowaniu treści wiadomości do odpowiedniej agendy badanej placówki. Audytor oceniał po kolei: przyjazność rozwiązań technologicznych oferowanych przez bibliotekę, czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną, aspekty merytoryczne odpowiedzi

i jej zrozumiałość, przyjazność kontaktu na odległość. Ponadto wskazywał pozytywne i negatywne aspekty związane z kontaktem mailowym, proponował zmiany mające na celu zwiększenie komfortu użytkownika oraz porównywał jakość obsługi poszczególnych instytucji.

W obrębie badania komunikacji za pomocą poczty elektronicznej i formularzy kontaktowych w przypadku każdej z badanych bibliotek przeprowadzono po trzy etapy badań – każdy z nich obejmował inny scenariusz, a także sprofilowanego audytora. Badania mailingowe przeprowadzono we wszystkich dziewięciu bibliotekach, badania z użyciem formularzy w czterech, czyli w tych, które wykorzystywały tę formę kontaktu. Kwestionariusze oceny różniły się jedynie pytaniami związanymi z uzyskanymi informacjami na poziomie merytorycznym odpowiedzi lub dotyczyły formy kontaktu<sup>363</sup>, a ich struktura została zapożyczona z badań Karwowskiego<sup>364</sup>. Trzykrotne badanie kanału komunikacji z uwzględnieniem odstępów czasowych umożliwiło stworzenie miarodajnego obrazu i oceny wykorzystania w komunikacji z użytkownikami poczty elektronicznej lub formularzy kontaktowych przez badane placówki.

### **3.2.3.2. Badania dostępnych komunikatorów internetowych**

Badania komunikatorów internetowych, analogicznie do wcześniej opisanych, również przeprowadzono na podstawie propozycji Karwowskiego<sup>365</sup>. Mystery calling także podzielono na trzy etapy: przygotowawczy, realizacyjny, ewaluacyjny. W pierwszym audytor analizował strony WWW bibliotek lub ich profile na FB w celu odnalezienia Messengera lub innych komunikatorów (audytor otrzymał listę bibliotek wykorzystujących takie formy kontaktu), a także przygotowywał treść wiadomości do wysłania. W drugim, będącym właściwym rozpoczęciem badania – wysyłał wcześniej przygotowane zapytania oraz kontynuował rozmowy w czasie rzeczywistym. Ewaluacja (etap trzeci) rozpoczynała się po zakończeniu rozmowy lub jeśli dialog nie został podjęty – po upływie założonego czasu oczekiwania (30 dni).

Podstawowym celem badania była ocena jakości komunikacji na linii biblioteka – użytkownik przy użyciu komunikatorów oferujących elektroniczną rozmowę w czasie

---

<sup>362</sup> M. Karwowski (2016b), op. cit., [dostęp: 9.04.2021].

<sup>363</sup> Por. Załącznik 2. Ankiety dla użytkowników – kwestionariusze badań.

<sup>364</sup> Por. M. Karwowski (2016b), op. cit., [dostęp: 9.04.2021].

<sup>365</sup> Ibidem, [dostęp: 9.04.2021].

rzeczywistym. W badanym okresie cztery biblioteki oferowały taką możliwość. Głównym komunikatorem był Messenger, BUWr udostępniała na swej stronie również kontakt za pomocą GG i chatu. Ponieważ we wszystkich rozpatrywanych przypadkach nie było odnośnika do Messengera na stronie WWW bibliotek, w przeprowadzonym badaniu mniej istotna była budowa i głębokość witryny biblioteki. Dużo ważniejszy był czas reakcji oraz jakość i komfort przeprowadzonej rozmowy. Podobnie jak wcześniej, audytor kolejno oceniał: przyjazność rozwiązań technologicznych oferowanych przez bibliotekę, czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną, poziom merytoryczny odpowiedzi i jej zrozumiałość, przyjazność kontaktu na odległość. Poza tym wskazywał pozytywne i negatywne aspekty dotyczące komunikacji, proponował zmiany mające na celu zwiększenie komfortu użytkownika, a także porównywał jakość obsługi poszczególnych instytucji.

W ramach badania komunikacji za pomocą Messengera, GG oraz chatu przeprowadzono po trzy etapy badań metodą secret client. Etapy 7–9 przeprowadzono w czterech bibliotekach, 10–15 natomiast jedynie w BUWr. Każdy etap obejmował inny scenariusz oraz sprofilowanego audytora. Formularze audytu różniły się jedynie pytaniami związanymi z uzyskanymi informacjami na poziomie merytorycznym odpowiedzi lub dotyczyły formy kontaktu<sup>366</sup>, a ich struktura została zapożyczona z badań Karwowskiego<sup>367</sup>.

### 3.2.4. Badania empiryczne

Omówione we wcześniejszych podrozdziałach dwa narzędzia badawcze odwołują się do metodologii badań empirycznych<sup>368</sup>. Zbieranie opinii użytkowników przeprowa-

---

<sup>366</sup> Por. Załącznik 1. Secret client – kwestionariusze badań.

<sup>367</sup> Por. M. Karwowski (2016b), op. cit., [dostęp: 9.04.2021].

<sup>368</sup> Por. S. Nowak (2010), *Metodologia badań społecznych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa; R.A. Podgórski (2007), *Metodologia badań socjologicznych*, Oficyna Wydawnicza Branta, Olsztyn; W.J. Paluchowski (2010), *Spór metodologiczny czy spór koncepcji – badania ilościowe vs badania jakościowe*, „Roczniki Psychologiczne”, 13(1), s. 7–22; J. Apanowicz (2002), *Metodologia ogólna*, wydawnictwo diecezji IV płońskiej Bernardinum, Gdynia; M. Matejun (2013), *Metody i zakres prowadzonych badań empirycznych* [w:] *Przedsiębiorczość technologiczna w małych i średnich firmach. Czynniki rozwoju*, S. Lachiewicz, M. Matejun, A. Waleck (red.), WNT, Warszawa, s. 103–114; J.W. Creswell (2013), *Projektowanie badań naukowych. Metody jakościowe, ilościowe i mieszane*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków; E. Babbie (2009), *Podstawy badań społecznych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa; W. Skarbek (2013), *Wybrane zagadnienia metodologii nauk społecznych*, Naukowe Wydawnic-

dzono w formie CAWI, czyli ankiet internetowych (kwestionariusze były udostępniane drogą elektroniczną). Taki sposób zbierania danych został wybrany nie tylko ze względu na okoliczności związane z pandemią SARS-CoV-2, lecz także z powodu możliwości ograniczenia kosztów przygotowania i czasu realizacji badań oraz łatwości obróbki danych. Poza tym można mieć stałą kontrolę nad badaniami, a respondentom zapewnia się większe poczucie bezpieczeństwa i anonimowości<sup>369</sup>.

Z tych samych powodów wywiady z dyrektorami bibliotek, w których prowadzone były badania, przeprowadzano przez telefon czy podczas spotkania online (Zoom, MS Teams). Jeśli zdarzyło się, chociaż rzadko, że ktoś nie wyrażał zgody na taką formę, przesyłano internetową ankietę (CAWI).

### 3.2.4.1. Kwestionariusze ankiet

Pierwsze narzędzie zostało oparte na danych ilościowych poszerzonych o dane jakościowe (pytania otwarte), zbieranych za pomocą elektronicznego kwestionariusza ankiety<sup>370</sup> skierowanego do użytkowników bibliotek. Badania ankietowe chętnie są wykorzystywane w monitorowaniu funkcjonowania bibliotek oraz do zbierania opinii użytkowników. Największym cyklicznym badaniem z udziałem użytkowników biblio-

---

two Piotrowskie, Piotrków Trybunalski; M. Kuszyk-Bytniewska (2015), *Problematyzacja obiektywności w naukach społecznych*, „Zagadnienia Naukoznawstwa”, 204(2), s. 191–198.

<sup>369</sup> M. Adamska, M. Szewczuk-Stępień (2012), *Badania jakościowe jako narzędzie pozyskiwania, analizy i interpretacji wiedzy eksperckiej* [w:] *KNOW HOW – efektywna komunikacja w regionalnym transferze wiedzy – wymiar praktyczny*, M. Adamska, M. Szewczuk – Stępień (red.), Instytut Trwałego Rozwoju, Opole, s. 165–166.

<sup>370</sup> Por. L. Gruszczyński (2003), *Kwestionariusze w socjologii*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice; P. Tarka (2017), *Specyfika i komplementarność badań ilościowych i jakościowych*, „Wiadomości Statystyczne”, 670(3), s. 16–27; M. Żelazo (2013), *Kwestionariusz wywiadu jako narzędzie badawcze*, „Obronność – Zeszyty Naukowe Wydziału Zarządzania i Dowodzenia Akademii Obrony Narodowej”, nr 2, s. 222–238; P. Siuda (2006), *Kwestionariusze internetowe – nowe narzędzie badawcze nauk społecznych*; [http://piotrsiuda.com/wp-content/uploads/2015/01/Piotr\\_Siuda\\_Kwestionariusze\\_internetowe.pdf](http://piotrsiuda.com/wp-content/uploads/2015/01/Piotr_Siuda_Kwestionariusze_internetowe.pdf) [dostęp: 9.03.2021]; *Statystyka biblioteczna i badania efektywności bibliotek. Projekty krajowe, międzynarodowe i dokumenty normalizacyjne* (2013), L. Derfert-Wolf, E. Górską (red.); <http://pliki.sbp.pl/afb/statystyka-i-badania-efektywnosci-bibliotek.pdf> [dostęp: 9.03.2021]; *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? Poradnik dla bibliotekarzy* (2018), E. Strzelczyk, A. Zawalkiewicz, J. Sobięga (red.); <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> [dostęp: 09.03.2021].



tek szkół wyższych w Polsce jest AFBN<sup>371</sup>, z której ustaleń i doświadczeń skorzystał autor przy opracowaniu kwestionariuszy na potrzeby niniejszej dysertacji (część pytań była bezpośrednio zaczerpnięta z kwestionariusza AFBN).

W skład tak opracowanego narzędzia badawczego wchodziło sześć pytań i metryczka respondenta<sup>372</sup>. Pytania dotyczyły: motywów, które skłoniły użytkownika do odwiedzin biblioteki (i fizycznie, i przez stronę internetową), oceny usług biblioteki, oceny komunikacji elektronicznej (ogólnie, a także w ramach poszczególnych elementów), deklaracji wyboru optymalnych kanałów komunikacji z biblioteką, oceny prawidłowości procesu komunikacji, sformułowania, jeśli taki się pojawił, problemu i propozycji jego poprawy (pytanie otwarte), wskazania urządzenia najczęściej wykorzystywanego odnośnie do elektronicznych materiałów biblioteki (strona WWW, katalog OPAC, zasoby elektroniczne). Zamiarem autora było ustalenie, z których kanałów komunikacji korzystają użytkownicy, jakie są ich preferencje i oczekiwania w tym względzie, czy znają proponowane dostępne narzędzia do komunikacji z biblioteką oraz które z nich służą czytelnikom do poznania i wykorzystania oferty biblioteki w kontekście responsywności stron WWW. Zebrane informacje przełożyły się na ocenę działalności biblioteki i ułatwiały uzyskanie odpowiedzi na pytanie, czy inicjatywy danej biblioteki są zbieżne z oczekiwaniami jej użytkowników. Kwestionariusz zakończony metryczką umożliwił m.in. ustalenie cech społeczno-demograficznych respondenta oraz częstotliwości korzystania z biblioteki uczelnianej.

Równie istotne jak opracowanie odpowiedniego kwestionariusza ankiety był optymalny dobór próby badawczej, ponieważ nie jest możliwe przebadanie wszystkich użytkowników (faktycznych i potencjalnych) biblioteki. Zgodnie z metodologią badań obiektywne wyniki można otrzymać dzięki reprezentatywnej próbie badawczej dobrej przy użyciu właściwych technik i wyznaczonej w odniesieniu do wielkości i struktury badanej grupy.

Zgodnie z rekomendacjami zespołu AFBN w sprawie doboru próby badawczej w badaniach zdecydowano się na dobór kwotowy (nielosowy), „[...] który najlepiej sprawdza się w rzeczywistości bibliotecznej [...], jest prostszy do realizacji, wymaga mniej czasu i pracy oraz daje lepsze rezultaty, odnośnie do liczby zwrotów wypełnio-

---

<sup>371</sup> *Analiza Funkcjonowania...*, op. cit., [dostęp: 9.03.2021].

<sup>372</sup> Por. Załącznik 2. Ankiety dla użytkowników – kwestionariusze badań.

nych ankiet<sup>373</sup>. Dobór kwotowy polega na uzyskaniu próby jak najbardziej zbliżonej swą strukturą do badanej grupy (populacji) według ustalonych cech społeczno-demograficznych. Metoda ta wymaga jednak znajomości grupy oraz rozkładu danej cechy w badanej strukturze – na jej podstawie określa się odpowiednie kwoty (grupy), czyli udziały danych kategorii w próbie<sup>374</sup>.

Grupy respondentów poszczególnych bibliotek zostały określone na podstawie aktywności użytkowników – aktywnymi uznano tych użytkowników, którzy byli zarejestrowani w bibliotece, mieli aktywne konto (czyli ważną kartę biblioteczną) i w ciągu ostatniego roku wykazali się dowolną aktywnością (wypożyczyli książki czy je zwracali). W zależności od wyznaczonej liczebności aktywnych użytkowników w danej bibliotece określono wielkość próby badawczej zgodnie z podziałem przedstawionym w tab. 3.1.

Tabela 3.1. Wielkość próby badawczej w zależności od liczby użytkowników

A1	A2	A3	A4
Liczebność populacji	Próba (% z kolumny A1)	Składowe próby	
		próba minimalna	zapas
<200	100%	100%	–
201–500	60%	50%	10%
501–2000	30%	25%	5%
>2001	600 ankiet	500 ankiet	100 ankiet

Źródło: *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? Poradnik dla bibliotekarzy* (2018), E. Strzelczyk, A. Zawalkiewicz, J. Sobięga (red.), s. 16; <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> [dostęp: 13.03.2021].

Aby próbę badawczą można było uznać za reprezentatywną, trzeba uzyskać minimalną liczbę odpowiedzi (kolumna A3) – najlepiej z odpowiednim zapasem (nadwyżką – kolumna A4). Brak wymaganej liczby ankiet nie oznacza mimo to całkowitej nieprzydatności zebranych danych. Można je wciąż poddać analizie, ale obowiązkowo z zaznaczeniem, że nie został spełniony warunek dotyczący liczebności próby.

Do właściwego określenia próby badawczej, poza liczebnością, konieczne było poznanie jej struktury w celu ustalenia znaczącej cechy różnicującej. W przeprowadzonych badaniach przyjęto, że taką cechą będzie status użytkownika (student, doktorant, pracownik). Wyznaczenie struktury polegało zatem na ustaleniu liczebności grup według wybranej zmiennej (cechy) i określenie wartości procentowej w danej bibliotece. Przy-

<sup>373</sup> *Jak przeprowadzić badania...*, op. cit., s. 14, [dostęp: 9.03.2021].

<sup>374</sup> *Ibidem*, s. 14–18, [dostęp: 9.03.2021].

kładowo: liczba aktywnych użytkowników to 10 000 (100%), a wśród nich: 8000 studentów (80%), 500 doktorantów (5%), 1 500 pracowników (15%). Reprezentatywna (wzorcowa) próba badawcza zgodnie z tab. 3.1 powinna liczyć 600 ankiet (kolumna A2) oraz odpowiedni rozkład procentowy z uwzględnieniem statusu użytkowników, czyli odpowiednio: studenci – 480 ankiet (80%), doktoranci – 30 ankiet (5%), pracownicy – 90 ankiet (15%).

Po zakończeniu zbierania informacji od respondentów, czyli w momencie osiągnięcia wymaganej liczby ankiet, należy dokonać analizy kwotowej w celu sprawdzenia rozkładu odpowiedzi według statusu użytkowników, co oznacza sprawdzenie, czy udziały procentowe poszczególnych kategorii próby badawczej są zbliżone do udziałów procentowych tych samych kategorii w populacji. Jeżeli różnice te są mniejsze niż 5% we wszystkich kategoriach, można uznać, że uzyskano próbę reprezentatywną. W przypadku metody analizy kwotowej nie zawsze się to udaje. Jeśli różnice między udziałem procentowym danej grupy w próbie i populacji są większe niż 5%, to można niedoszacowaniu (za mało wypełnionych ankiet w obrębie danego statusu użytkowników) lub przeszacowaniu (za dużo wypełnionych ankiet w obrębie danego statusu użytkowników). Przy niedoszacowaniu w celu uzyskania próby reprezentatywnej można dozbierać brakującą liczbę ankiet w obrębie danej kategorii użytkowników lub w sposób losowy usunąć nadwyżkę ankiet z grupy zbyt licznej, aby otrzymać wymagane proporcje. Przy przeszacowaniu należy zachować odpowiedni poziom próby minimalnej – na przykład można zrezygnować w sposób losowy z części zebranych odpowiedzi ze zbyt licznej kategorii użytkowników, aby uzyskać różnicę mniejszą lub równą 5%.

Otrzymane (przy zachowaniu opisanej procedury i założeń) wyniki odzwierciedlają populację użytkowników badanych bibliotek. Implikuje to możliwość reprezentatywnego i naukowego opisu badanych procesów komunikacji elektronicznej z punktu widzenia użytkowników danej instytucji. Wielkość populacji, prób badawczych i ich struktury w danej bibliotece zaprezentowano w podrozdziale przedstawiającym wyniki badań ankietowych (podrozdz. 4.2. Analiza mediów społecznościowych w okresie pandemii SARS-CoV-2).

Kwestionariusze ankiet przygotowano w programie *Survio*<sup>375</sup>, który jest profesjonalnym i rozbudowanym narzędziem badawczym. Rozprowadzono je drogą elektroniczną z wykorzystaniem stron WWW bibliotek oraz mediów społecznościowych,

---

<sup>375</sup> *Survio*; <https://www.survio.com/> [dostęp: 13.03.2021].

a także przez rozsyłanie do potencjalnych użytkowników dostępnymi kanałami elektronicznymi (przede wszystkim przez media społecznościowe). Przed rozpoczęciem właściwych badań wykonano w marcu 2021 r. badania pilotażowe na grupie 18 osób. Ta symulacja pozwoliła na drobne korekty oraz pozytywne ocenienie przygotowanego narzędzia jako całości. Badania właściwe zostały przeprowadzone w okresie od 11 kwietnia do 3 lipca 2021 r.

### 3.2.4.2. Badania jakościowe – wywiady

Kolejnym narzędziem badawczym były wywiady z dyrektorami bibliotek na temat komunikacji elektronicznej podległych placówek. Poza informacjami ilościowymi otrzymano tą metodą dane jakościowe<sup>376</sup>, dzięki którym było możliwe zrozumienie dlaczego coś się dzieje i jak, a nie jedynie w jakim stopniu (dane ilościowe). Ponadto przedstawiono poglądy na temat komunikacji elektronicznej osób decyzyjnych m.in. kreujących długofalową politykę kierowanych przez nich bibliotek.

Opracowany kwestionariusz składał się z pięciu pytań zamkniętych, dziesięciu otwartych oraz dwóch z możliwością zarówno wyboru odpowiedzi, jak i pisemnego jej rozwinięcia. Udostępniono go w wersji elektronicznej osobom, które wybrały tę drogę kontaktu<sup>377</sup>. W przypadku rozmów była możliwość stawiania dodatkowych pytań precyzujących lub pogłębiających wypowiedzi rozmówców. Autor chciał się dowiedzieć m.in., jak oceniana jest przez osoby decyzyjne komunikacja elektroniczna prowadzonych bibliotek, jakie były motywy wykorzystania konkretnych narzędzi komunikacyjnych, jakie zmiany w obszarze komunikacji elektronicznej zaszły w okresie pandemii oraz czy biblioteki były przygotowane do przesunięcia obciążenia informacyjnego i komunikacyjnego z formy bezpośredniej na elektroniczną. Ustalenie poziomu wiedzy dyrekcji na temat tych zagadnień, a także na przykład odnośnie do responsywności stron i dostępności cyfrowej czy nowych rozwiązań technologicznych w zakresie komunikacji elektronicznej stanowiło bardzo ciekawe źródło informacji. Znaczące też

---

<sup>376</sup> Por. S. Juszczuk (2013), *Badania jakościowe w naukach społecznych. Szkice metodologiczne*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice; P. Tarka (2017), op. cit., s. 16–27; *Badania jakościowe. Podejścia i teorie* (2012), D. Jemielniak (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa; *Prowadzenie badań jakościowych* (2010), D. Silverman (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa; S. Cisek (2013), *Metodologia jakościowa we współczesnej informatologii. Wybrane aspekty*, „Przegląd Biblioteczny”, nr 3, s. 299–310.

<sup>377</sup> Por. Załącznik 3. Wywiady z dyrektorami bibliotek – kwestionariusze badań.

było ustalenie, kto w bibliotece odpowiada za komunikację elektroniczną instytucji, jakie są plany dotyczące rozwoju tej komunikacji oraz ocena, która z form komunikacji jest istotniejsza – tradycyjna czy elektroniczna.

Po opracowaniu narzędzia badawczego poproszono o udzielenie odpowiedzi siemdem osób zajmujących kierownicze stanowiska w bibliotekach z podaniem oceny poziomu zrozumienia i adekwatności zadawanych pytań. Umożliwiło to dopracowanie kwestionariusza, m.in. jaśniejsze sformułowanie zawartych w nim pytań. Stanowiło także potwierdzenie zasadności postawionych pytań w kontekście problemów badawczych określonych w niniejszej dysertacji. Drogą mailową 11 kwietnia 2021 r. poproszono dyrektorów badanych bibliotek o możliwość przeprowadzenia wywiadów. Ze względu na obowiązujące obostrzenia wynikające z rozprzestrzeniającej się pandemii autor zaproponował użycie elektronicznych komunikatorów (Zoom, MS Teams) lub rozmowę telefoniczną. W sytuacjach, w których nie udało się przeprowadzić wywiadu, zostały przesłane do dyrekcji elektroniczne kwestionariusze wywiadu opracowane w programie Survio, z prośbą o udzielenie wyczerpujących odpowiedzi.

## **4. Wykorzystywane kanały komunikacyjne oparte na nowych technologiach – wyniki badań**

Zasadniczą częścią pracy doktorskiej jest przeprowadzenie badań, które dają możliwość zweryfikowania stawianych wcześniej hipotez oraz pozwalają odpowiedzieć na ogólne i szczegółowe problemy badawcze. Badania przedstawione w tym rozdziale pozwalają ustalić z jakich elektronicznych kanałów komunikacji korzystają biblioteki państwowych szkół wyższych Wrocławia oraz ocenić jakość wykorzystywanych narzędzi.

### **4.1. Analiza stron internetowych**

Dzięki analizie zawartości stron WWW zgromadzono materiał umożliwiający ustalenie, jakie elektroniczne kanały informacji są wykorzystywane w bibliotekach państwowych szkół wyższych oraz jaka jest ich jakość.

Po pierwsze ustalono, że nie wszystkie rozpatrywane biblioteki mają własną stronę internetową. Strony WWW BASP, BAM i BAWL funkcjonują jako podstrony witryn odpowiednich uczelni. Takie rozwiązanie jest korzystne, ponieważ m.in. stwarza możliwość spójnej identyfikacji wizualnej biblioteki i uczelni czy zapewnia właściwą opiekę techniczną. Ale też może świadczyć o braku pewnej autonomii lub braku potrzeby utrzymywania i finansowania osobnej witryny. Duży wpływ na sytuację biblioteki w ramach jednostki nadrzędnej ma sposób podejścia osób decyzyjnych w uczelni.

Po drugie okazało się, że witryny BAWF, a także BASP są prowadzone w formie dzienników sieciowych. Chronologiczna struktura bloga połączona została z najważniejszymi zakładkami zamieszczonymi w górnej części strony. Wpisy (formułowane w sposób oficjalny) pozbawione są jednak możliwości komentowania przez użytkowników. W efekcie internauta otrzymuje jedynie rodzaj substytutu strony internetowej.

Podstawowym narzędziem w analizie stron WWW był opracowany formularz – jego zastosowanie umożliwiło porównanie internetowych stron bibliotek zarówno pod kątem komunikacji z internautami, jak i poszczególnych atrybutów, które posłużyły do opisu witryn. Wyniki z przeprowadzonej analizy zamieszczono w tab. 4.1.

Tabela 4.1. Analiza zawartości i funkcjonalności internetowych stron głównych bibliotek państwowych uczelni we Wrocławiu

Waga (punk-tacja)	Atrybut	BUWr	BGUE	BGUP	BGUM	BPWr	BAWF	BASP	BAM	BAWL
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>19</b>	<b>1. Szata graficzna:</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
1	a) wygląd i rozmiar czcionki	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	b) rozmieszczenie logo	1	1	1	1	0	1	0	0	0
6	c) nawiązanie do systemu identyfikacji wizualnej jednostki nadrzędnej	0	6	0	0	6	0	6	6	6
3	d) widoczność nazwy	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	e) kolorystyka	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	f) graficzna estetyka	4	4	4	4	4	4	0	4	4
<b>9</b>	<b>2. Grupowanie i organizacja treści:</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
1	a) odpowiedni dobór schematu organizacyjnego względem treści	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	b) odpowiedni dobór struktur organizacyjnych względem treści	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	c) proporcjonalne rozmieszczenie treści	3	3	3	3	3	3	0	3	3
4	d) przejrzystość	4	4	4	4	4	4	0	4	4
<b>28</b>	<b>3. Nazewnictwo i etykiety:</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>
7	a) dobór systemu etykietowania	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	b) konsekwencja w tworzeniu etykiet	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	c) terminologia dostosowana do docelowej grupy odbiorców	5	5	5	5	5	5	5	5	5

cd. tabeli 4.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
4	d) adekwatność nazw do reprezentowanej treści	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	e) prawidłowa konstrukcja nazw etykiet	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	f) oznaczenie linków	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	g) nazwa adresu URL	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>15</b>	<b>4. Nawigacja:</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
3	a) odpowiedni dobór systemu nawigacji względem treści	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	b) mapa strony	0	4	4	0	0	0	0	0	0
5	c) przewodniki, „Pomoc bibliotekarza”, FAQ, szkolenia biblioteczne itp.	5	5	5	5	5	5	0	5	5
2	d) stopka	0	2	0	2	2	2	0	0	0
1	e) nawigacja powrotna do strony głównej	0	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>15</b>	<b>5. Wyszukiwanie:</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>15</b>
1	a) możliwości wyszukiwania	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	b) kreator zapytań podczas wyszukiwania	3	0	3	3	3	3	3	3	3
4	c) możliwości zawężania wyników	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	d) prezentacja wyników	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	e) widoczność wyszukiwarki	2	2	2	2	2	0	0	0	2
<b>6</b>	<b>6. Zawartość merytoryczna:</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
1	a) podstawowe informacje o bibliotece, np.: historia, struktura, adres, kontakt, godziny otwarcia, nowości książkowe, polecane linki.	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	b) zasady udostępniania, regulaminy	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	c) informacje o katalogach	3	3	3	0	0	0	0	0	3



cd. tabeli 4.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
56	<b>7. Dostępne kanały komunikacji:</b>	34	15	9	13	24	15	4	1	1
1	a) e-maile do działów i pracowników	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	b) formularz kontaktowy	2	2	2	0	2	2	0	0	0
3	c) RSS	3	0	0	0	3	0	3	0	0
3	d) newsletter	3	0	0	0	0	0	0	0	0
5	e) blog	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	f) mikroblog (Twitter)	6	6	0	0	6	0	0	0	0
7	g) komunikatory	7	0	0	0	0	0	0	0	0
6	h) internetowe repozytoria multimedialne (YouTube, Flickr, Instagram)	6	0	0	6	6	6	0	0	0
6	i) platformy społecznościowe (Facebook)	6	6	6	6	6	6	0	0	0
8	j) platformy kompletne	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	k) inne	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	<b>8. Responsywność:</b>	13	13	8	4	13	11	4	7	7
4	a) SEOptimer	4	4	0	0	4	4	0	4	4
4	b) ViewPort Resizer	4	4	0	0	4	4	0	4	4
1	c) dostosowanie do komórek (Test Mobile Friendly)	1	1	0	0	1	1	0	1	1
2	d) szybkość na komórkach (Google Mobile Speed Test)	2	2	2	2	2	0	2	2	2
2	e) szybkość na komputerach (Google PageSpeed Insights)	2	2	2	2	2	2	2	0	0
14	<b>9. Dostępność cyfrowa:</b>	0	4	0	0	7	4	7	5	3
4	a) TotalValidator	0	4	0	0	0	4	0	4	0
4	b) Accessibility Insights for Web	0	4	0	0	4	0	4	0	0

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2	c) zmiana rozmiaru tekstu do 200% bez utraty zawartości lub funkcjonalności	0	0	0	0	2	0	2	0	2
1	d) możliwość zwiększenia kontrastu strony	0	0	0	0	1	0	1	1	1
3	e) występowanie odpowiedników tekstowych dla elementów graficznych i animacji	0	0	0	0	0	0	0	0	0
258	SUMA	173	153	117	112	171	136	94	105	106

Źródło: oprac. własne na podst. danych uzyskanych 31.03.2021 r.

Z analizy danych zawartych w tab. 4.1 wynika, że maksymalna liczba punktów wagowych, którą mogła uzyskać poszczególne witryna to 258 (punkty dotyczące bloków 7–9 liczono podwójnie, gdyż ich ranga w kontekście komunikacji elektronicznej jest wyższa od pozostałych). Żadna z uwzględnionych bibliotek nie zbliżyła się do tego wyniku. Najwięcej punktów zdobyła BUWr (173) i BPWr (171). Na trzecim miejscu znalazła się BG UE (około 20 punktów mniej w stosunku do liderów), a na czwartym z podobną do niej punktacją BAWF. Ostatnie miejsce przypadło BASP (poniżej 100 punktów).

Mimo uzyskania największej liczby punktów w BUWr zdarzały się sytuacje, które nie powinny mieć miejsca. Niektóre ścieżki dojścia w obrębie stron WWW są błędne (brak danych/strony)<sup>378</sup> lub odsyłają do pustych treści (np. zakładka „Blogi” bez żadnego wpisu)<sup>379</sup>. W zależności od użytego urządzenia nie wszystkie treści wyświetlały się poprawnie, np. błędne przeniesienie pojedynczych liter (np. „Rezerwacja kabin”).

Wśród informacji odnoszących się do szaty graficznej największe różnice wynikały z tego, że blisko połowa bibliotek nie tworzyła spójnego systemu identyfikacji wizualnej z jednostką macierzystą. Obecnie jest to pewien standard tworzenia głównych witryn uczelni oraz stron powiązanych, np. wydziałów, jednostek ogólnouczelnianych – w tym bibliotek. Takie rozwiązania można znaleźć w BG UE i BPWr oraz BASP, BAM i BAWL, (w przypadku ostatnich są one jedynie podstronami). Zbieżny z brakiem osobnej strony WWW jest brak logotypu biblioteki. Biblioteka PWr ma wprawdzie

<sup>378</sup> BUWr, Punkt informacyjny; <https://www.bu.uni.wroc.pl/taxonomy/term/oddzial-informacji-naukowej-punkt-informacyjny> [dostęp: 6.04.2021].

<sup>379</sup> BUWr, Blogi; <https://www.bu.uni.wroc.pl/blogi> [dostęp: 6.04.2021].

swoją witrynę, ale nie dysponuje własnym logo – na jej stronie zamieszczono logotyp Politechniki Wrocławskiej.

Większość stron WWW charakteryzuje właściwe nazewnictwo i etykiety, grupowanie i układ treści. Wyjątkiem jest witryna ASP (w tym zakładka biblioteki), w której treści nie są rozmieszczone proporcjonalnie, a sama strona jest mało przejrzysta i nieczytelna.

Nie najlepiej wygląda też nawigacja na rozpatrywanych stronach WWW. Jedynie w przypadku BG UE i BG UP zamieszczone zostały stosowne mapy. Tylko w dwóch bibliotekach (BG UE i BASP) jest możliwy powrót do strony głównej. W ponad połowie nie ma u dołu strony stopki.

Okazało się natomiast, że znacznie lepiej jest z udostępnieniem możliwości wyszukiwania. W większości bibliotek można korzystać z katalogów i multiwyszukiwarek, dzięki którym tworzyć można kwerendy, a dzięki klasyfikacji fasetowej – zawężać wyniki (prezentowane w przejrzysty sposób). W części księżnic okno wyszukiwania prostego, znajdujące się na stronie głównej biblioteki, jest nawiązaniem do znanego schematu wyszukiwania Google i ułatwia przejście do katalogu biblioteki. Pewna trudność ma związek z brakiem informacji o katalogach w przypadku części witryn, co da się wytłumaczyć jedynie przejrzystym profilem gromadzonych zbiorów niewymagającym osobnego opisu czy komentarza lub precyzyjnymi nazwami etykiet.

Na podstawie zebranych danych odnośnie do elektronicznych kanałów komunikacji zwraca uwagę przede wszystkim to, że część bibliotek w ogóle nie odsyła ze swoich witryn do social mediów. Odnosi się to do bibliotek, których strony są podstronami jednostki nadrzędnej. A BG UE odsyłała tylko do niektórych prowadzonych kanałów w mediach społecznościowych. O ile w pierwszym przypadku wytłumaczeniem jest to, że użytkownicy są odsyłani do oficjalnych kont uczelnianych, o tyle w przypadku drugim takie rozwiązanie jest zastanawiające, tym bardziej, że BG UE prowadzi konta w różnych mediach społecznościowych. Biblioteka UWr nie ma oficjalnego konta na Twitterze, ale odsyła do twitterowego konta swojej biblioteki cyfrowej. W przypadku niektórych bibliotek wykorzystuje się formularze kontaktowe, sporadycznie pojawiają się możliwości subskrypcji kanałów RSS, newsletteru (BUWr) czy specjalnego komunikatora chat (Zapytaj bibliotekarza – BUWr). Wszystkie biblioteki podają natomiast adresy e-mail, różnica polega jedynie na ich liczbie. W niektórych bibliotekach są dostępne tylko podstawowe konta lub maile do poszczególnych działów, a w innych – do wszystkich pracowników biblioteki (BAWF, BPWr), co z pewnością ułatwi nawiązanie

kontaktu z konkretnym bibliotekarzem specjalistą. Odnośnie do tego zagadnienia najwięcej punktów otrzymała BUWr (34) i BPWr (24), a BAM i BAWL tylko po jednym.

Na podstawie badań odnoszących się do responsywności można wnioskować, że nie wszystkie strony właściwie działają na urządzeniach mobilnych. Ponieważ obecnie<sup>380</sup> korzystanie z zasobów sieci na smartfonach lub innych przenośnych urządzeniach jest bardzo powszechne, temat jest bardzo istotny. Użyte narzędzia, czyli SEOptimizer, ViewPort Resizer i Test Mobile Friendly, są dowodem na to, że dobrze byłoby poprawić strony BG UP, BG UM i BASP. Jeżeli witryny są bowiem nieprzyjazne, a nawet niekompatybilne ze sprzętem, jakiego używają użytkownicy, to trudno w ogóle przyjąć, że komunikacja elektroniczna funkcjonuje.

Dostępność cyfrowa to kolejne zagadnienie wymagające udoskonalenia w przypadku większości stron bibliotek – chodzi o ich przystosowanie i przyjazność dla osób z niepełnosprawnościami. Temat ten przez wiele lat był marginalizowany i pomijany, a aktualnie stanowi obowiązek prawny<sup>381</sup>. Z danych zamieszczonych w tab. 4.1 wynika, że jedynie pojedyncze biblioteki na swoich stronach umożliwiają powiększenie rozmiaru tekstu bez utraty zawartości i funkcjonalności. Podobnie jest z możliwością zwiększenia kontrastu na wyświetlanych stronach. Dzięki użyciu narzędzi sieciowych (TotalValidator i Accessibility Insights for Web) stają się widoczne błędy witryn w kontekście WCAG 2.1, różnice dotyczą tylko poziomu ich występowania w poszczególnych księżnicach. Na żadnej z analizowanych stron nie ma deklaracji dostępności cyfrowej oraz odpowiedników tekstowych dla zamieszczanych elementów graficznych i animacji.

## **4.2. Analiza mediów społecznościowych w okresie pandemii SARS-CoV-2**

Analiza zawartości internetowych stron rozpatrywanych bibliotek z perspektywy dostępnych kanałów komunikacji umożliwiła ustalenie, z których mediów społecznościowych one korzystają i prowadzą tam oficjalne konta. Nie wszystkie jednak bibliote-

---

<sup>380</sup> Por. II. 6. Wykorzystanie Internetu i mediów społecznościowych w Polsce.

<sup>381</sup> Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 848); <http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20190000848> [dostęp: 5.04.2021].

ki odsyłały ze stron głównych witryn do social mediów. Z powodu braku informacji o wykorzystaniu poszczególnych serwisów wyszukiwano profile bibliotek w najpopularniejszych i najczęściej używanych portalach. W tym celu w wyszukiwarce Google wpisywane były nazwy poszczególnych serwisów społecznościowych w zestawieniu z nazwą biblioteki. Pełne wykorzystanie mediów społecznościowych przedstawiono w tab. 4.2.

Tabela 4.2. Media społecznościowe w państwowych bibliotekach akademickich Wrocławia

Lp.	Biblioteka	Aktywność											Razem	Inne
		Facebook	Messenger	Instagram	Twitter	YouTube	Formularz kontaktowy	FAQ	Chat	Flickr	Kanały RSS	Newsletter		
1.	BUWr	+	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+	9	
2.	BG UE	+	+	+	+	-	+	+	-	+	-	-	7	Możliwy kontakt z biblioteką za pomocą MS Teams (szkolenia)
3.	BG UP	+	-	-	-	+	+	-	-	-	-	-	3	
4.	BG UM	+	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	3	Możliwy kontakt z biblioteką za pomocą MS Teams (szkolenia)
5.	BPWr	+	+	-	+	+	+	+	-	-	+	-	7	
6.	BAWF	+	+	+	-	-	+	-	-	-	-	-	4	
7.	BASP	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
8.	BAM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
9.	BAWL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	

Źródło: oprac. własne na podst. danych uzyskanych 31.03.2021.

Podobnie jak w tab. 2.3 w tab. 4.2 ujęto te kanały komunikacji, które są używane przynajmniej w jednej bibliotece. Dlatego między innymi nie zostały uwzględnione kanały: blog, pinterest, slideshare, boty i platformy całościowe, a także poczta e-mail, z której korzystają wszyscy. Z dostępnych elektronicznych form kontaktu najchętniej korzysta BUWr należąca do najaktywniejszych w skali całego kraju (por. tab. 2.3). Na drugim miejscu są BG UE i BPWr – BG UE oferuje poza tym przeprowadzanie szkoleń przy użyciu platformy MS Teams. Wśród bibliotek państwowych wyższych uczelni Wrocławia są też takie placówki, które nie wykorzystują żadnych z dostępnych form kontaktu elektronicznego, ograniczają się wyłącznie do poczty elektronicznej. Jeśli porówna się dane z tab. 4.2 do danych z tab. 2.3 można przyjąć, że w bibliotekach wro-

ławskich uczelni kanały kontaktu są wykorzystywane analogicznie do zakresu i stopnia ich użycia w innych bibliotekach uczelnianych w Polsce.

Poza tym większe zainteresowanie komunikacją elektroniczną z użytkownikami przejawiają biblioteki dużych uczelni, co jest odpowiedzią na potrzebę kontaktu z liczną grupą studentów i pracowników jednostek organizacyjnych. W zupełnie innych realiach funkcjonują duże biblioteki, które zatrudniają ponad 100 bibliotekarzy i obsługują kilka czy kilkanaście tysięcy aktywnych użytkowników, a inaczej mniejsze placówki, gdzie pracuje tylko kilku bibliotekarzy, którzy mogą pozwolić sobie na spersonalizowane podejście do swych klientów.

Kilka słów wyjaśnienia należy poświęcić BPWr, która była jedną z kilku jednostek działających w ramach ogólnouczelnianego CWINT PWr powołanego 1.01.2014 r.<sup>382</sup>. Biblioteka nie prowadziła własnych kont w mediach społecznościowych, ale korzystała z profili CWINT-u PWr. Zauważyć jednak należy, że zdecydowana większość zamieszczanych materiałów dotyczyła właśnie biblioteki, a osobą prowadzącą te social media był bibliotekarz. Dlatego w przedstawionej dalej analizie profile CWINT PWr traktowano jako media biblioteczne.

Analiza zawartości profili badanych bibliotek w mediach społecznościowych w okresie od 11.03.2020 do 10.03.2021 została przeprowadzona za pomocą narzędzia Fanpage Karma<sup>383</sup> w dniach 25.04–2.05.2021 r. Obejmowała ona zatem pełen okres działalności poszczególnych profili bibliotek. Najpełniejszym z nich jest analiza Facebooka, z którego korzysta większość rozpatrywanych instytucji. Dane z Instagrama również stanowią ciekawy wgląd do bibliotecznej aktywności w social mediach. Z Twittera oraz YouTube'a ksiąźnice korzystały mniej aktywnie, co wyraźnie widać w interakcjach z użytkownikami.

### **4.2.1. Facebook – analiza danych**

Facebook – o czym można wnioskować na podstawie danych zawartych w tab. 4.2 – jest w bibliotekach branych pod uwagę najpowszechniej używanym przedstawicielem

---

<sup>382</sup> W badanym okresie BPWr była jedną z kilku jednostek CWINT PWr. W dniu 1.11.2021 CWINT PWr na mocy Zarządzenia Wewnętrznego Rektora PWr nr 136/2021 przekształcono na dwie samodzielne jednostki: Centrum Biznesu i Innowacji oraz Bibliotekę Politechniki Wrocławskiej.

<sup>383</sup> Fanpage Karma; [www.fanpagekarma.com](http://www.fanpagekarma.com) [dostęp: 9.03.2021].

wśród mediów społecznościowych. Popularność tego kanału w komunikacji z użytkownikami potwierdzają również inne badania<sup>384</sup>. Analizie poddano siedem (czyli wszystkie) oficjalnych profili badanych bibliotek na Facebooku. Dane zebrano i omówiono przy użyciu narzędzia Fanpage Karma, które również umożliwiło przedstawienie ich w graficzny sposób.

Są jednak takie dane, jakich nie można analizować za pomocą tego programu w ujęciu historycznym. Przykładem mogą być „fani” – liczba osób, które polubiły, obserwują lub „zameldowały” się na danym profilu biblioteki głównej jest bowiem zmienna w czasie. Dane z 29.04.2021 to odpowiednio: BASP – 304 (polubienia), 319 (obserwacja) i 0 („zameldowanie”), BAWF – 306, 316 i 6; BG UM – 1005, 1058 i 0; BUWr – 1916, 2137 i 29; BG UE – 1775, 1900 i 269; BG UP – 735, 765 i 0; CWINT PWr – 780, 856 i 175. Zainteresowanie można przy tym podzielić na trzy poziomy. Największą uwagę cieszył się profil BUWr oraz BG UE. Zauważalna jest dysproporcja w liczbie osób deklarujących przywiązanie do biblioteki przez „zameldowanie”. Wpływ na to może mieć nowszy i bardziej przyjazny budynek BG UE, a także liczba aktywnych użytkowników. Grupę środkową (przeciętny poziom zainteresowania) tworzą BG UM, BG UP i BPWr. Podobnie jak w BG UE, zaobserwowano większą liczbę osób „zameldowanych” w CWINT PWr dysponującym nowym budynkiem (od 2014) z dużą Strefą Otwartej Nauki. Nie jest tak jednak w przypadku nowego budynku BG UM dostępnego dla użytkowników od 2015 r. Ostatni poziom tworzą biblioteki uczelni z mniejszą liczbą studentów, czyli ASP i AWF – na uwagę zasługuje szczególnie BASP, która utworzyła fanpage dopiero 25.03.2020 r., a można ją porównać z perspektywy wykorzystania Facebooka do BAFW prowadzącą konto od 2016 r.

W tabeli 4.3 zobrazowano aktywność bibliotek oraz ich użytkowników na facebookowych profilach w okresie pandemii SARS-CoV-2 (11.03.2020–10.03.2021). Można wnioskować, że zaangażowanie użytkowników (w tym reakcja na wpisy) w rozpatrywanym okresie było niskie. Można wymienić kilka czynników, które miały na to wpływ: stosunek dodawanych postów do liczby reakcji, atrakcyjność dodawanych materiałów, czas publikowania postów i ich „żywołność”, aktywność i zasięg poszczególnych kont, liczebność obserwujących oraz ich motywacja do reagowania na dodawane wpisy. W badanym okresie biblioteki łącznie opublikowały 922 posty, czyli średnio 2,5 dzien-

---

<sup>384</sup> Por. Rozdział 2.1.2. Współczesne wykorzystanie mediów społecznościowych w Polsce oraz rozdział 2.2.7.1. Facebook, s. 37–44, 100–108.

nie (na wszystkich profilach). Najwięcej wpisów znalazło się na stronach BG UM – 241, BUWr – 230 i BAWF – 159. Najmniejszą aktywnością na Facebooku wykazał się CWINT PWr – zostały opublikowane jedynie 23 posty (w przypadku pozostałych bibliotek to ok. 90 postów w porównywalnym czasie), co daje średnio jeden wpis co 15–16 dni.

Tabela 4.3. Wykorzystanie Facebooka przez państwowe biblioteki akademickie Wrocławia w okresie 11.03.2020–10.03.2021

Lp.	Biblioteka	Zaangażowanie	Interakcje na posty	Łączna liczba reakcji, komentarzy, udostępnień	Liczba postów	Liczba komentarzy (łącznie)	Liczba polubień	Dzienna liczba postów
1.	BASP	0,0%	0,58%	229	92	6	175	0,25
2.	BAWF	0,02%	2,62%	691	159	21	509	0,44
3.	BG UM	0,0%	0,06%	439	241	30	282	0,66
4.	BUWr	0,17%	0,47%	1332	230	30	884	0,63
5.	BG UE	0,0%	0,0%	396	91	19	286	0,25
6.	BG UP	0,0%	0,43%	402	86	32	247	0,24
7.	CWINT PWr	0,0%	0,0%	51	23	1	35	0,06

Źródło: oprac. własne na podstawie danych otrzymanych 25.04.2021 r. przy użyciu narzędzia Fanpage Karma.

Aktywność bibliotecznych placówek obrazują dane zawarte w ostatniej kolumnie w tab. 4.3. Dzienna liczba postów w BG UM to 0,66, a w CWINT PWr ponad 10 razy mniej, bo 0,06. Mechanizm Facebooka obniża zasięg w przypadku rzadkiego i nieregularnego publikowania treści. Efektem jest ograniczona możliwość dotarcia z informacją do odbiorców, nawet jeżeli wpis może być uznany za interesujący.

Wszystkie siedem badanych profili otrzymało łącznie 2418 polubień. Internauci najbardziej przychylni byli dla BUWr – 884 i BAWF – 509. To właśnie treści zamieszczane w mediach społecznościowych tych bibliotek najbardziej trafiły w upodobania odbiorców. Podobnie jak wcześniej najmniej, bo tylko 35 pozytywnych reakcji, uzyskał fanpage CWINT PWr. A BG UM, BG UP i BG UE miały zbliżoną liczbę polubień oscylującą w granicach 250–280, BASP polubiło natomiast 175 osób.



Użytkownicy Facebooka niezbyt chętnie komentowali dodawane posty. Najwięcej komentarzy pojawiło się na fanpage'u BG UP – 32, a także BUW – 30 i BG UM – 30. Nieco mniej opinii pojawiło się na profilach BAWF – 21 i BG UE – 19. Najrzadziej dzielono się uwagami w przypadku BASP (sześć komentarzy) i CWINT PWr (jeden komentarz). W sumie internauci dodali 139 komentarzy, co przy podziale na liczbę opublikowanych postów daje średnią 0,15.

W łącznej liczbie reakcji (3540) na zamieszczone posty (podobnie jak w polubieniach) najwięcej akcji uzyskała BUWr – 1332 i BAWF – 691, następnie na BG UM – 439, a po niej BG UP – 402, BG UE – 396, BASP – 229 i CWINT PWr – 51. Procentowo najwyższy poziom interakcji na dodane posty, czyli 2,62%, uzyskała BAWF. W przypadku pozostałych bibliotek – nie został przekroczony 1%: BASP – 0,58%, BUWr – 0,47%, BG UP – 0,43%, BG UM – 0,06, CWINT PWr i BG UE po 0,0%. Pownownie na uwagę zasługuje BASP, która zajęła drugie miejsce i wyprzedzała tym samym większe i bardziej aktywne na Facebooku biblioteki.

Najliczniej lajkowane posty odnosiły się do BUWr (por. tab. 4.4). W zestawieniu 25 postów, które uzyskały największą liczbę polubień w rozpatrywanym okresie (11.03.2020–10.03.2021) – aż 19 umieścił BUWr. W pozostałych bibliotekach skromniej reagowano na wpisy: BG UM – 3, AWF – 2, BG UE – 1.

Najwięcej polubień (31) otrzymał wpis zamieszczony na facebookowym profilu BUWr z 1.10.2020 r. informujący o oddaniu do użytku 32 kabin pracy indywidualnej. Post z 2.02.2021 dotyczący Pracowni Konserwacji Zbiorów Specjalnych, która zajęła się konserwacją i badaniem zbioru inkunabułów z Biblioteki św. Piotra i Pawła w Legnicy, otrzymał 27 lajków, informacja o udostępnieniu 250 tys. woluminów w strefie Wolnego Dostępu BUWr – 26, informacja z 11.08.2020 r. o pracach przygotowawczych do uruchomienia wspomnianej wcześniej strefy wolnego dostępu – 25, a dotyczący konserwacji najstarszego kodeksu pergaminowego – Herba Vettonica – 24. Wszystkie pięć postów umieściła BUWr. Posty BG UM dotyczyły oczekiwań biblioteki na powrót studentów – 23 polubienia, Światowego Dnia Zdrowia i Pracownika Służby Zdrowia – 17 oraz rekrutacji i dni otwartych na uczelni – 13. Wpis BAWF stanowiący zaproszenie do korzystania z biblioteki (z 4.06.2020) uzyskał 21 polubień, a informacji o darożynie, która wspomaga oznakowanie książek przeznaczonych do samodzielnego wypożyczenia przez użytkowników – 13.

Tabela 4.4. Zestawienie 25 postów, które miały najwięcej polubień na Facebooku  
w okresie 11.03.2020–10.03.2021<sup>385</sup>

Lp.	Data	Wpis	Biblioteka	Liczba polubień	Liczba komentarzy
1	2	3	4	5	6
1.	1.10. 2020	„Już są! Zapraszamy naszych Użytkowników do korzystania z indywidualnej przestrzeni do pracy i nauki w Bibliotece Uniwersyteckiej. Do Waszej dyspozycji oddajemy 32 [...]”	BUWr	31	5
2.	2.02. 2021	„W 2020 roku PKZS, mimo pandemii, rozpoczęła systematyczne prace konserwatorskie o charakterze badawczym nad zbiorem inkunabułów z Biblioteki Kościoła św. Piotra [...]”	BUWr	27	0
3.	30.12. 2020	„Już 4 stycznia zapraszamy naszych Użytkowników do obszarów Wolnego Dostępu BUWr. W przestrzeniach tych udostępniamy ponad 250 000 woluminów publikacji [...]”	BUWr	26	1
4.	11.09.2020	„Zawiadamy naszych Użytkowników, że prace w strefie wolnego dostępu Biblioteki Uniwersyteckiej trwają, a książki systematycznie zapełniają kolejne półki. Już w [...]”	BUWr	25	0
5.	13.01. 2021	„Najstarszy kodeks pergaminowy Herba Vettonica (880–850 r.) z Oddziału Rękopisów [III F 19] doczekał po prawie półwieczu ponownej konserwacji. Reperacje z 1975 r. autorstwa [...]”	BUWr	24	0
6.	5.01.2020	„Tymczasem w #BibliotekaUMW Mięśniak oraz Kostki... tęsknie wyczekują powrotu studentów [...]”	BG UM	23	0
7.	4.01.2020	„W pełnej gotowości czekamy na Wasze odwiedziny Zapraszamy od poniedziałku do piątku od 8.00 do 14.00.”	BAWF	21	3
8.	29.09.2020	„Drodzy Użytkownicy, zmieniamy się dla Was! Ustawiamy książki na regałach i przygotowujemy je do udostępniania w obszarze Wolnego Dostępu. Z tego powodu znaczna część [...]”	BUWr	20	0
9.	8.10.2020	„Prace konserwatorskie w Pracowni Konserwacji Zbiorów Specjalnych nad starodrukiem <i>Zeichnungen in KK. Zur Fortificationlehre...</i> Valentina von Säbischa (1671 r.) z [...]”	BUWr	20	2
10.	14.12.2020	„Rękopis ofiarowany Bibliotece Uniwersyteckiej w 2018 r. przez rodzinę profesora Otto Rosbacha powiększył kolekcję najstarszych zabytków w zbiorach specjalnych [...]”	BUWr	20	0
11.	4.03.2021	„W 2021 roku cały świat obchodzi 700-lecie śmierci włoskiego poety Alighieri Dante. Z tej okazji nasza biblioteka przygotowuje trzy prawdziwe perełki ze swego księgozbioru specjalnego [...]”	BUWr	20	1

<sup>385</sup> We wszystkich tabelach zawierających wrażliwe wpisy z mediów społecznościowych przyjęto pisownie oryginalna pobraną za pomocą narzędzia Fanpage Karma. Przy kolejnych tabelach z fragmentami postów informacja ta nie będzie powielana.

1	2	3	4	5	6
12.	27.01.2021	„W celu ułatwienia kontaktu z Biblioteką Uniwersytecką uruchomiliśmy dla naszych Użytkowników nowy kanał komunikacji – „Chat z bibliotekarzem” [...]”	BUWr	17	0
13.	7.04.2020	„Grafika – Światowy Dzień Zdrowia / Dzień Pracownika Służby Zdrowia. Dziękujemy!”	BG UM	17	1
14.	29.09.2020	„Uwaga Użytkownicy, w budynku BUWr przy Punkcie Informacyjnym (poziom 0) ustawiony został automat, w którym można nabyć podstawowe artykuły ochrony osobistej [...]”	BUWr	16	0
15.	16.11.2020	„Pan Maciej Zarański, maszynista typograficzny prowadzący Drukarnię przy ulicy Otwartej we Wrocławiu, podjął się wykonania przedruku fragmentu <i>Statuta synodalia</i> [...]”	BUWr	16	0
16.	16.01. 2021	„W Bibliotece Uniwersyteckiej przechowywane są rękopisy z dalekiej Etiopii. Manuskrypt, który chcielibyśmy dziś przedstawić, został napisany w języku gyyz, czyli [...]”	BUWr	15	0
17.	18.09.2020	„17 września 2020 r. zbiory Biblioteki Uniwersyteckiej we Wrocławiu wzbogaciły trzy autografy francuskiego hellenisty i bibliotekoznawcy, Simona Chardon de La Rochette [...]”	BUWr	13	0
18.	16.01.2021	„niesamowite miejsce w zakamarkach gmachu Biblioteki... :-)”	BUWr	13	0
19.	28.01.2021	„Epidemie w dawnym Wrocławiu – „Jak trwoga to do Boga” W 1585 roku we wrocławskiej drukarni Johanna Scharffenberga wydano unikatowy utwór muzyczny zawierający [...]”	BUWr	13	0
20.	25.05.2020	„#BibliotekaUMW #idęnaumedwroc #wycieczkaonline #dzienotwarty #rekrutacjaumedwroc #medstudia”	BG UM	13	5
21.	5.10.2020	„Zgodnie z obietnicą, dziś prezentujemy jak znaleźć książkę na Strefie Wolnego Dostępu. Raz, dwa i już! Książka jest na Waszym koncie! [...]”	BG UE	13	0
22.	12.02.2021	„Dziewięć tysięcy to duża liczba!?? Dzięki uprzejmości i hojności firmy Color-Press Drukarnia Wrocław w nasze bibliotekarskie ręce dostało się [...]”	BAWF	13	0
23.	25.05.2020	„Zawiadamiamy P.T. Użytkowników, że z dniem 25 maja 2020 r. przywrócona zostanie możliwość korzystania z Wypożyczalni Miejscowej Biblioteki Uniwersyteckiej we Wrocławiu [...]”	BUWr	12	5
24.	11.09.2020	„Skarby Biblioteki Uniwersyteckiej: <a href="https://WWW.YouTube.com/watch?v=MCYjlluCV5I">https://WWW.YouTube.com/watch?v=MCYjlluCV5I</a> ”	BUWr	12	0
25.	15.09.2020	„Film promuje wystawę przygotowaną w Bibliotece Uniwersyteckiej we Wrocławiu w ramach Dolnośląskiego Festiwalu Nauki Wrocław 2020 [...]”	BUWr	12	1

Źródło: oprac. własne na podst. danych otrzymanych 25.04.2021 r. przy użyciu narzędzia Fanpage Karma.

W tabeli 4.5 przedstawiono fragmenty z 25 postów wpisanych między 11.03.2020 a 10.03.2021, które uzyskały największą liczbę komentarzy. W odróżnieniu od wcześniejszego zestawienia, brak tu tak wyraźnego lidera. W przypadku wszystkich rozpa-

trywanych bibliotek to liczba była podobna: BG UM i BG UP po 6 postów, BUWr – 5, BAWF – 4, a BG UE i BASP po 2 wpisy.

Najczęściej komentowany post (7 razy) zamieściła BG UM (2.06.2020), dotyczył on darmowego dostępu przez IBUK LIBRA do książki autorstwa Piotra Korczyńskiego. Drugim pod względem liczby komentarzy (6) był post z informacją przekazaną przez BG UP (11.03.2020) na temat ograniczeń związanych z przeciwdziałaniem rozpowszechniania się SARS-CoV-2 – w tym dotyczącą zamknięcia Biblioteki. Można wskazać na pięć postów, które skomentowano 5 razy. Dotyczyły one: oddania do użytku kabin pracy indywidualnej (BUWr), rekrutacji i dni otwartych (BG UM), powrotnego uruchomienia Wypożyczalni Miejscowej (BUWr), oferty bezpłatnych szkoleń (BG UM), zachęty do podzielenia się tytułami obecnie czytanyymi książkami (grafika z BG UP).

Tabela 4.5. Zestawienie 25 postów, które miały najwięcej komentarzy na Facebooku w okresie 11.03.2020–10.03.2021

Lp.	Data	Wpis	Biblioteka	Liczba polubień	Liczba komentarzy
1	2	3	4	5	6
1.	2.01.2020	„W tym miesiącu w ramach akcji PREZENT OD IBUK LIBRA możecie przeczytać książkę Piotra Korczyńskiego: <i>Dawno temu na Dzikim Zachodzie</i> . Książka jest dostępna nieodpłatnie [...]”	BG UM	2	7
2.	11.03.2020	„W związku z Zarządzeniem 87/2020 Rektora UPWr w sprawie przeciwdziałania rozprzestrzenianiu się wirusa SARS-CoV-2 wśród członków społeczności Uniwersytetu [...]”	BG UP	3	6
3.	1.10.2020	„Już są! Zapraszamy naszych Użytkowników do korzystania z indywidualnej przestrzeni do pracy i nauki w Bibliotece Uniwersyteckiej. Do Waszej dyspozycji oddajemy 32 [...]”	BUWr	31	5
4.	25.05.2020	„#BibliotekaUMW #idenaumedwroc #wycieczkaonline #dzienotwarty #rekrutacjaumedwroc #medstudia”	BG UM	13	5
5.	25.05.2020	„Zawiadamiamy P.T. Użytkowników, że z dniem 25 maja 2020 r. przywrócona zostanie możliwość korzystania z Wypożyczalni Miejscowej Biblioteki Uniwersyteckiej we Wrocławiu [...]”	BUWr	12	5
6.	16.04.2020	„Wydawca czasopism biomedycznych KARGER pragnie zaoferować studentom oraz pracownikom naukowym dwa bezpłatne kursy online [...]”	BG UM	5	5
7.	12.05.2020	„Grafika – Co teraz czytacie? Dajcie znać w komentarzu [...]”	BG UP	1	5
8.	15.05.2020	„#tydzieńbibliotek2020 #zasmakujwbibliotece Tegoroczne hasło promujące Tydzień Bibliotek 2020 brzmi „Zasmakuj w Bibliotece”. Chcemy Wam pokazać jak [...]”	BG UP	10	4

1	2	3	4	5	6
9.	8.05.2020	„Dziś święto szczególnie bliskie naszym sercom – Dzień Bibliotekarza i Bibliotek”	BAWF	4	4
10.	31.10.2020	„Uwaga! Wprowadzamy kilka zmian w funkcjonowaniu Biblioteki Głównej oraz Bibliotek Wydziałowych: [...]”	BG UP	2	4
11.	23.03.2020	„Dostęp do książek o tematyce historycznej z wydawnictwa Cambridge University Press”	BUWr	1	4
12.	4.06.2020	„W pełnej gotowości czekamy na Wasze odwiedziny Zapraszamy od poniedziałku do piątku od 8.00 do 14.00”	BAWF	21	3
13.	5.05.2020	„Uprzejmie informujemy P.T. Użytkowników, że Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu uzyskała próbny dostęp do bazy JOVE, do części Science Education. Dostęp do bazy jest [...]”	BUWr	2	3
14.	23.03.2020	„Uwaga ! / Notice ! Zgodnie z decyzją Władz Uczelni od 10.03.2020 #BibliotekaUMW jest zamknięta dla użytkowników do [...]”	BG UM	2	3
15.	20.03.2020	„Polecamy Wam zwłaszcza szkolenie o wyszukiwarce EDS, którą możecie teraz testować na stronie Biblioteki. Ścieżka dostępu w komentarzu :)”	BAWF	2	3
16.	19.06.2020	„Zasady korzystania z Biblioteki Głównej UMW dla użytkowników! Rules for using the WMU Library services! #BibliotekaUMW działa w ograniczonym zakresie [...]”	BG UM	1	3
17.	18.01.2021	„13 lutego 2021 roku o godzinie 9:00 rozpocznie się Konferencja Kardiologiczna, której organizatorami są: czasopismo „Weterynaria w Praktyce”, firma Nestlé [...]”	BG UP	1	3
18.	8.10.2020	„Prace konserwatorskie w Pracowni Konserwacji Zbiorów Specjalnych nad starodrukiem „Zeichnungen in KK. Zur Fortificationlehre..”. Valentina von Säbisch (1671 r.) z [...]”	BUWr	20	2
19.	18.12.2020	„Grafika #książkazprzyjacielem”	BG UP	11	2
20.	3.04.2020	„#BibliotekaUMW zachęca do korzystania z platformy Science Direct wydawnictwa Elsevier i dostępu do ponad 29 tysięcy e-booków z dziedziny medycyny, stomatologii, [...]”	BG UM	7	2
21.	8.05.2020	„Z uwagi na to, że mamy dziś Dzień Bibliotekarza i cały Tydzień Bibliotek powracamy wspomnieniem do czasów, kiedy nasze zbiory były w miejscu, które znacząco nie [...]”	BG UE	5	2
22.	18.05.2020	„Szanowni Czytelnicy! Uprzejmie informujemy, że w czwartek 21.05.2020 W Bibliotece Głównej AWF Wrocław pełniony będzie dyżur w godz. 8.00–13.00. Możliwy jest kontakt [...]”	BAWF	5	2
23.	15.09.2020	„Szanowni Czytelnicy, osoby bardzo zapracowane w tygodniu lub spragnione kontaktu z książkami informujemy, że w tę sobotę czyli 19 września, Biblioteka będzie otwarta w godz. [...]”	BG UE	4	2
24.	25.03.2020	„Profil powstał dziś, więc prosimy o cierpliwość. A tymczasem, pokrótce to, co na chwilę obecną mamy Wam do zaoferowania – linki poniżej. :) Nie podawaliśmy baz, do których nie [...]”	BASP	4	2
25.	12.11.2020	„Zainteresowanym sztuką krajobrazu czy sztuką ogrodów polecamy zajrzeć na stronę <a href="http://sztukakrajobrazu.pl/">http://sztukakrajobrazu.pl/</a> . Znajdziecie tam pełnotekstowe publikacje wydane przez [...]”	BASP	4	2

Źródło: oprac. własne na podstawie danych otrzymanych 25.04.2021 przy użyciu narzędzia Fanpage Karma.

Liczby polubień pojedynczych postów z tab. 4.4 mieszczą się w zakresie 12–31, a komentarzy 2–7 (tab. 4.5). Mimo aktywności bibliotek oraz liczby fanów poszczególnych placówek nie są to statystyki, które mogą imponować. Dane wskazują, że użytkownicy niezbyt chętnie reagują i wchodzi w interakcje z bibliotekami. Może to być efektem różnych wypadkowych lub ich połączeniem. Wpływ na taką sytuację może mieć charakter, atrakcyjność merytoryczna, językowa lub graficzna zamieszczanych postów albo doświadczenia i relacje użytkowników z biblioteką wychodzące poza ramy komunikacji elektronicznej. Statystyki wyglądają nieco lepiej, jeżeli pod uwagę weźmie się łącznie wszystkie reakcje na zamieszczane materiały.

W tabeli 4.6 przedstawiono zestawienie typu postów oraz dni tygodnia, kiedy były one publikowane przez poszczególne biblioteki. Biblioteki wybrane do badań udostępniały materiały w weekendy rzadziej lub wcale (CWINT PWr). Biblioteki ASP, UM, UWr i PWr dodawały wpisy regularnie – od poniedziałku do piątku. Bibliotekom AWF, UE i UP zdarzały się mniejsze lub większe wahania pod tym względem. W przypadku BG UE oraz BPWr nie pozyskano danych o typie zamieszczanych postów. W pozostałych placówkach najczęściej udostępniane były zdjęcia. Wyjątek stanowi profil BUWr, na którym dominują linki. Biblioteki ponadto dodawały filmy (najwięcej BAWF – 30) oraz hiperłącza. Najrzadziej publikowano statusy oraz wpisy zawierające tylko tekst.

Tabela 4.6. Liczba postów, które pojawiły się na facebookowych profilach bibliotek w okresie 11.03.2020–10.03.2021 w kolejnych dniach tygodnia

		BASP	BAWF	BG UM	BUWr	BG UE	BG UP	CWINT PWr
Opublikowane posty	Poniedziałek	15	32	52	43	14	14	5
	Wtorek	15	27	48	41	16	19	5
	Środa	20	30	46	42	21	12	5
	Czwartek	17	23	41	43	12	8	3
	Piątek	17	38	45	48	24	21	5
	Sobota	8	5	7	7	3	7	0
	Niedziela	0	4	2	6	4	5	0
Rodzaje postów	Tekst	1	8	26	5	bd	1	bd
	Zdjęcie	48	86	172	45	bd	51	bd
	Film	16	30	2	8	bd	1	bd
	Link	25	34	38	142	bd	17	bd
	Status	2	1	3	30	bd	16	bd

Źródło: oprac. własne na podst. danych otrzymanych 25.04.2021 przy użyciu narzędzia Fanpage Karma.

Dziesięć najpopularniejszych postów tekstowych (wpisy pochodzą z okresu 11.03.2020–10.03.2021) uwzględniające wszystkie reakcje użytkowników mieści się w zakresie od 14–35. Najwięcej reakcji uzyskał wpis BG UM z 25.05.2020 r. dotyczący dni otwartych i rekrutacji na Uniwersytet Medyczny we Wrocławiu. Wpis z dnia 4.03.2020 upamiętniający 700-setną rocznicę śmierci Dantego oraz informujący o wypożyczeniu z Oddziału Rękopisów BUWr dwóch pergaminowych manuskryptów *Boskiej komedii* z XV w. oraz wenecką drukowaną wersję poematu z 1491 r. z Oddziału Starych Druków do Muzeum Narodowego w Warszawie na wystawę „Dante” osiągnął 32 reakcje. Trzecie miejsce pod względem uzyskanych reakcji otrzymał post z 11.09.2020 r. na temat przygotowań do otwarcia Strefy Wolnego Dostępu w Bibliotece Uniwersyteckiej. Kolejne wpisy dotyczyły zmian w funkcjonowaniu bibliotek w okresie pandemii, prezentowania zbiorów czy wprowadzenia nowego kanału kontaktu elektronicznego – chat w BUWr.

Dziesięć najpopularniejszych zdjęć (zamieszczonych 11.03.2020–10.03.2021) spowodowało od 25 do 53 reakcji. Największym zainteresowaniem cieszył się post z 1.10.2020 r. dotyczący udostępnienia czytelnikom 32 pokoi pracy indywidualnej w BUWr – 53 reakcje. Kolejny uzyskał 47 reakcji (również zamieściła go BUWr) – był o otwarciu od stycznia 2021 r. SWD dla użytkowników. Po 43 reakcje otrzymały wpisy BUWr i BAWF. Pierwszy informował o pracach konserwatorskich i badaniach naukowych inkunabułów z Biblioteki św. Piotra i Pawła w Legnicy, a drugi zapraszał do odwiedzin biblioteki w czerwcu 2020 r. Pozostałe posty dotyczyły prezentacji zbiorów, oczekiwań na powtórne otwarcie bibliotek, prac prowadzonych w bibliotece oraz Dnia Pracownika Służby Medycznej.

Zdjęcia czy ilustracje cieszyły się zatem większym zainteresowaniem użytkowników. Graficzna forma łatwiej bowiem przykuwa uwagę i znajduje drogę do odbiorców wśród innych postów oraz zachęca do reakcji. Łatwiejszy i szybszy sposób przyswajania treści w porównaniu z tekstem jest jedynie potwierdzeniem atrakcyjności kultury obrazkowej.

Można by przypuszczać, że przekaz audiowizualny powinien być także atrakcyjny dla internautów. Na podstawie statystyki reakcji to się jednak nie potwierdziło. Prawdopodobnie i tematy podejmowane w publikowanych filmach, i czas, jaki należy poświęcić na ich obejrzenie, są tego przyczyną. Na filmy zachęcające do wirtualnego zwiedzania zabytkowych zbiorów BUWr zareagowało 25 osób, a na materiał promujący wystawę, która została zorganizowana w ramach Dolnośląskiego Festiwalu Nauki – 20. Film dotyczący remontu Czytelni dla użytkowników BAWF otrzymał natomiast tylko

15 reakcji. Wystarczyło ich 7, aby dany materiał audiowizualny znalazł się pierwszej dziesiątce. Poziom zainteresowania filmami poddaje w wątpliwość sens ich publikowania, zwłaszcza w kontekście nakładu czasu i trudu, których wymaga ich przygotowanie.

Nieco inaczej przedstawia się sytuacja, jeżeli weźmie się pod uwagę liczbę wyświetleń. Film Magazynu Dobre Książki o zabytkowych zbiorach BUWr odtworzono 1262 razy<sup>386</sup>. Trzeba przy tym zaznaczyć, że jego autorem nie była biblioteka i promowano go również w innych miejscach. Film BUWr popularyzujący wystawę przygotowaną na Dolnośląski Festiwal Nauki obejrzało 416 osób, co jest już bardziej miarodajne. Nie przy wszystkich ujętych w zestawieniu filmach pojawia się informacja o liczbie wyświetleń, nie jest zatem możliwa pełna analiza i porównanie.


Materiały w postaci linków przede wszystkim umieściła BUWr. Dotyczą one dostępu do elektronicznych baz czy zasobów cyfrowych albo funkcjonowania biblioteki w okresie zmian związanych z pandemią SARS-CoV-2. W zestawieniu dziesięciu najpopularniejszych linków odnotowano od 12 do 17 reakcji. Na ilustracji 4.1 zobrazowano najczęściej używane hashtagi i słowa. Z pierwszych najchętniej korzystano w przy-

TOP HASHTAGS ①		TOP WORDS ①	
#bibliotekaumw	73	się	441
#wmlibrary	66	💎	311
#ppm	18	oraz	252
#umedwroc	18	dostęp	242
#polskaplatformamedyczna	17	jest	241
#polishplatformofmedicalr...	15	Biblioteki	212
#zostańwdomu	12	dla	194
#ksiazkazprzyjacielem	11	jak	187
#uniwroc	8	od	184
#zbioryspecjalnebuwr	7	przez	166
<a href="#">more</a>		<a href="#">more</a>	

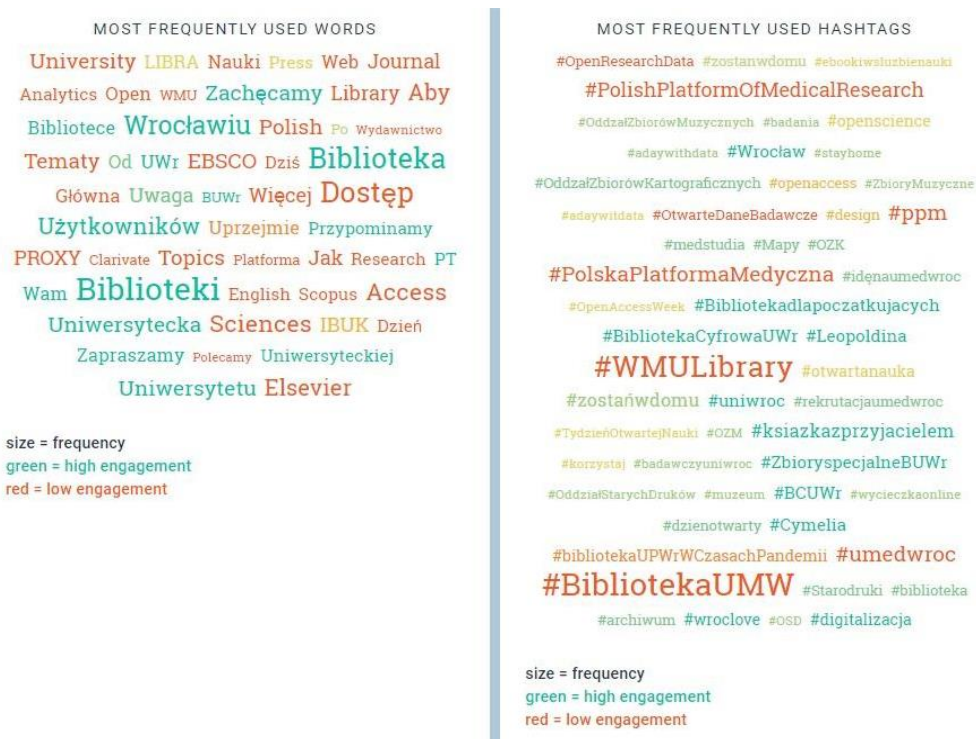
II. 4.1. Zestawienie najpopularniejszych hashtagów i słów użytych na facebookowych kontach bibliotek w okresie 11.03.2020–10.03.2021; oprac. własne na podst. danych zgromadzonych 25.04.2021 za pomocą narzędzia Fanpage Karma

<sup>386</sup> Dane dotyczące wyświetleń filmów z dnia 30.04.2021.



padku BG UM, która w ten sposób oznaczała posty i ułatwiała ich grupowanie oraz wyszukiwanie. Hashtagi dotyczyły głównie uczelni, publikowano je zarówno w języku polskim – 73, jak i angielskim – 66, oraz polskiej platformy medycznej: jęz. pol. – 18 i 17, jęz. ang. – 15. W rozpatrywanym okresie BG UP użyła następujących hashtagów: #zostańwdomu – 12, #książkazprzyjacielem – 11, a BUWr: #uniwroc – 8, #zbioryspecjalnebuwr – 7. Wśród najczęściej używanych słów wystąpiły: „dostęp” (miejsce 4.), „Biblioteki” (miejsce 6.) odnoszące się do usług i funkcjonowania bibliotek. Pozostałe wyróżnione słowa lub znaki służyły do budowy zdań lub postów (symbol  jako punktora).

Słowa i hashtagi, które pojawiły się najczęściej, zestawiono na il. 4.2 (wysokość czcionki wskazuje na częstotliwość użycia, a kolor na poziom zaangażowania) – można wnioskować na tej podstawie, że częstotliwość nie ma odzwierciedlenia w zaangażowaniu użytkowników (np. Dostęp, EBSCO, Elsevier, Science, Access oraz #BibliotekaUMW, #WMULibrary, #ppm, #OpenResearchData, #PolskaPlatformaMedyczna). Najchętniej reagowali oni na takie słowa, jak: Biblioteka/Biblioteki, Użytkowników, Wrocławiu, Przypominamy i Zapraszamy oraz na hashtagi: #Bibliotekadlapoczątkujących,



Il. 4.2. Zestawienie najczęściej używanych i angażujących słów i hashtagów, które pojawiły się na facebookowych kontaktach bibliotek w okresie 11.03.2020–10.03.2021;

oprac. własne na podstawie danych zgromadzonych 25.04.2021

za pomocą narzędzia Fanpage Karma

#książkprzyjacielem, #Cymelia, #ZbioryspecjalneBUWr, #BibliotekaCyfrowaUWr (szczególnie na ostatnie, czyli szeroko rozumiane zbiory specjalne, podstawowe informacje dla czytelników i akcje okołobiblioteczne).

W tabeli 4.7 przedstawiono natomiast (liczbowo i procentowo) częstotliwości występowania postów (na stronach rozpatrywanych bibliotek i łącznie) przynależnych do wyłonionych grup tematycznych. Najwięcej postów dotyczyło kolekcji i usług własnej biblioteki (329 postów, 36% wszystkich wpisów; wartości procentowe we wszystkich przypadkach zostały zaokrąglone), a wśród nich promowania elektronicznych zasobów biblioteki i posiadanych dostępów testowych, które w okresie zamknięcia budynków bibliotek oraz obniżonej liczby studentów na uczelniach stanowiły w znacznym stopniu o ciągłości świadczonych usług w procesie dydaktycznym i naukowym. Poza tym w wiadomościach podawano zmiany w godzinach otwarcia placówek czy poszczególnych usług, a także prowadzonej działalności szkoleniowej.

Informacje odnośnie do działalności innych instytucji zostały przekazane w 279 postach, co stanowiło 30% całości. W tej grupie najliczniejsze wpisy dotyczyły oferty webinarów i szkoleń na temat baz bibliograficznych organizowanych przez producentów. Dużo mniej pojawiło się postów o wydarzeniach kulturalnych czy promujących zasoby cyfrowe innych instytucji. Wszystkie te wyszczególnione tematycznie wpisy zdominowały pozostałe, stanowiły bowiem 66% wszystkich postów. To nie dziwi ze względu na cyfrowy charakter funkcjonowania bibliotek w okresie pandemii oraz nauki zdalnej prowadzonej na wrocławskich uczelniach.

Jeśli chodzi o pozostałe – miejsce 3. ex aequo, czyli po 9% wszystkich wpisów, odnosi się do postów dotyczących zarządzania biblioteką i wydarzeń. Pierwsze odnosiły się do zmian w dostępności do budynków oraz informacji o ich funkcjonowaniu i reżimach sanitarnych. Za ich pomocą, a w odpowiedzi na oczekiwania części użytkowników, biblioteki informowały o fizycznym dostępie do bibliotek i zasobów drukowanych z jednoczesnym zagwarantowaniem bezpieczeństwa czytelników i bibliotekarzy. W przypadku drugich pojawiły się na przykład informacje na temat Tygodnia Bibliotek, Dolnośląskiego Festiwalu Nauki, Światowego Dnia Książki i Praw Autorskich czy Tygodnia Otwartego Dostępu. Tu najwięcej postów znalazło się na facebookowym profilu BG UM – 44 posty, która często publikowała wiadomości o poszczególnych dniach, m.in. o Międzynarodowym Dniu Bez Samochodu, Światowym Dniu Farmaceuty, Dniu Szpilek, Dniu Rzucania Palenia Tytoniu czy Dniu Walki z Rakiem. W grupie były też wpisy odnoszące się do rocznic i świąt.

Kolejne miejsce zajęły posty nie dotyczące bezpośrednio biblioteki oraz działalności społeczności akademickiej danej uczelni (52 wiadomości, 6% wszystkich wpisów). Z nich najwięcej opublikowała BASP – udostępniła ciekawe materiały i wywiady z zakresu szeroko rozumianej sztuki.

Wiadomości na temat społeczności uczelnianych, w ramach których funkcjonują poszczególne biblioteki, pojawiły się w 43 postach, co stanowiło 5% (miejsce 6.). Przeważnie wszystkie poruszały zagadnienie bezpieczeństwa na uczelniach, ich funkcjonowania, komunikatów Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego, łączenia profili PBN i ORCID w celu ewaluacji pracy osób na stanowiskach naukowych czy wykazów publikacji punktowanych.

Biblioteki dużo rzadziej publikowały materiały archiwalne – 23 posty, 2% całości, o społeczności biblioteczej – 17 postów, 2% całości czy wpisy sklasyfikowane jako sentymenty – 11 postów, 1% całości.

Zbiory specjalne, zarówno drukowane jak i cyfrowe, chętnie prezentowała BUWr dysponująca najciekawszym i największym zbiorem materiałów historycznych ze wszystkich rozpatrywanych placówek. Sporadycznie natomiast posty dotyczyły pracowników – tu najczęściej podawano miejsce pracy, a z życia prywatnego na przykład zdjęcia psów bibliotekarzy. Posty z kategorii sentymentów dotyczyły gratulacji z uzyskania miana uczelni badawczej lub indywidualnych nagród pracowników uczelni, podziękowań i życzeń, a sporadycznie żartobliwych wpisów. W badanym okresie tylko jeden wpis dotyczył aktywności czytelników, co wskazuje na marginalne zainteresowanie użytkowników we współtworzeniu fanpage'a bibliotek.

Publikowane posty ze stron rozpatrywanych bibliotek w ujęciu procentowym są natomiast cenną informacją w zakresie poziomu zainteresowań użytkowników poszczególnymi tematami. I tak największe zainteresowanie w badanym okresie dotyczyło funkcjonowania bibliotek, ich zasobów (szczególnie cyfrowych) oraz oferowanych webinarów i szkoleń zewnętrznych. W przypadku książnic mniej aktywnych pojedyncze wpisy generowały większy udział procentowy, co może nieco „zaciemniać” obraz, np. CWINT PWr opublikował cztery posty odnośnie do zarządzania biblioteką, które ze względu na niewielką liczbę zamieszczonych wiadomości stanowiło 17% całości. Niektóre biblioteki proponowały natomiast tematy, które nie wzbudziły większego zainteresowania wśród innych placówek, np. BUWr opublikowała 22 posty dotyczące zasobów archiwalnych (10% wszystkich wpisów tej placówki) – w przypadku większości bibliotek nie zanotowano reakcji na ten temat. Podobnie było z wpisami BG UP doty-

czącymi społeczności bibliotecznej (12 postów stanowiących 14% wszystkich wpisów BG UP) czy BG UM chętnie dodającej informacje w kategorii „wydarzenia” (44 wpisy – 18% całości BG UM) dotyczące obchodów mniej popularnych świąt.

Tabela 4.7. Zestawienie postów bibliotek dodanych na Facebooku w okresie 11.03.2020–10.03.2021 z podziałem na grupy tematyczne

Grupa tematyczna	BASP		BAWF		BUWr		BG UM		BG UP		BG UE		CWINT PWr		Suma	
	Liczba	Procent	Liczba	Procent	Liczba	Procent	Liczba	Procent	Liczba	Procent	Liczba	Procent	Liczba	Procent	Liczba	Procent
Archiwa	0	0%	0	0%	22	10%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	23	2%
Kolekcje i usługi biblioteki	25	27%	52	33%	87	38%	80	33%	28	33%	47	44%	10	44%	329	36%
Inne instytucje	37	40%	59	37%	67	29%	86	37%	20	23%	8	9%	2	9%	279	30%
Wydarzenia	3	3%	10	6%	9	4%	44	18%	6	7%	7	4%	1	4%	80	9%
Społeczność biblioteczna	0	0%	1	1%	1	0%	2	1%	12	14%	1	1%	0	0%	17	2%
Czytelnicy	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	1	0%
Sentymenty	1	1%	2	1%	4	2%	0	0%	2	2%	2	2%	0	0%	11	1%
Zarządzanie biblioteką	7	8%	19	12%	24	10%	8	3%	12	14%	13	14%	4	17%	87	9%
Społeczność uczelniana	4	5%	12	8%	11	5%	7	3%	4	5%	4	4%	1	4%	43	5%
Inne	15	16%	4	2%	5	2%	13	5%	1	1%	9	10%	5	22%	52	6%
Suma	92	100%	159	100%	230	100%	241	100%	86	100%	91	100%	23	100%	922	100%

Źródło: oprac. własne na podst. danych otrzymanych 25.04.2021 przy użyciu narzędzia Fanpage Karma.

## 4.2.2. Instagram – analiza danych

Instagram to repozytorium zdjęć, które szybko stało się jednym z najpopularniejszych mediów społecznościowych. Konta w tym serwisie mają tylko trzy spośród wszystkich badanych bibliotek, są nimi: BG UE, BAWF, BG UM. Wygląda przy tym, że profil BG UE jest w fazie wygaszania, ponieważ coraz rzadziej się go wykorzystuje<sup>387</sup>. Potwierdzenie tego to zdecydowanie mała liczba (15) dodanych postów w rozpatrywanym okresie (11.03.2020–10.03.2021) (por. tab. 4.8). Liczba dodanych postów, obserwujących i obserwowanych zarejestrowana 1.05.2021 r. przedstawia się następująco: BG UE – 461, 1359 i 3645, BAWF – 321, 389 i 199, BG UM – 708, 979 i 776. Najwięcej postów dodała BG UM, a najwięcej obserwujących ma BG UE, co w kontekście niewielkiego użytkownika Instagrama pozostaje zastanawiające. Najrzadziej posty na In-

<sup>387</sup> Por. rozmowę z dyrektorem BG UE, s. 329.

stagramie publikowała BAWF, co wynikać może z wielkości uczelni, a zatem i z mniejszej liczby bibliotekarzy i użytkowników.

Tabela 4.8. Wykorzystanie Instagrama przez państwowe biblioteki akademickie Wrocławia w okresie 11.03.2020–10.03.2021

Lp.	Biblioteka	Łączna liczba reakcji, komentarzy, udostępnień	Liczba postów	Łączna liczba komentarzy	Liczba polubień	Dzienna liczba wpisów
1.	BG UE	844	15	15	829	0,041096
2.	BAWF	8227	230	14	8213	0,630137
3.	BG UM	15384	290	54	15330	0,794521

Źródło: Oprac. własne na podst. danych zgromadzonych 25.04.2021 za pomocą narzędzia Fanpage Karma.

Na podstawie tab. 4.8 można wnioskować, że w okresie pandemii SARS-CoV-2 liczba polubień oraz wszystkich reakcji jest zdecydowanie większa niż w przypadku Facebooka (por. tab. 4.3). Od 11.03.2020 do 10.03.2021 biblioteki łącznie opublikowały 532 posty, czyli około 1,5 dziennie łącznie na trzech, a z uwzględnieniem niewielkiej aktywności BG UE – właściwie na dwóch kontach. Najwięcej materiałów – 290, opublikowała BG UM, a BAWF o 20% mniej. W przypadku BG UE pojawiło się 15 postów świadczących o jedynie symbolicznej obecności na Instagramie. Występującą dysproporcję obrazuje dzienna liczba wpisów (ostatnia kolumna w tab. 4.8), BG UM dodaje około 0,8 zdjęcia dziennie, BAW – 0,6, a BG UE – 0,04, co stanowi zaledwie nieco ponad jeden post na miesiąc. Materiały zamieszczone na Instagramie tych trzech bibliotek spowodowały reakcję łącznie 24372 osób. Użytkownicy najbardziej przychylni byli dla postów BG UM – 15384 reakcji, co stanowi prawie dwa razy tyle, co w przypadku BAWF – 8227. Osiągnięty przez BG UM wynik może być konsekwencją opracowanej i sumiennie realizowanej strategii biblioteki w ramach działalności na Instagramie. Biblioteka zamieszcza zdjęcia swoich książek na tle związanym z podejmowaną przez publikację tematem, a posty oznacza licznymi hashtagami. Zaobserwowano, że średnio na każdy wpis BG UM przypadały 53 reakcje, w przypadku BAWF niecałe 36, a BG UE – 56. Na liczbę reakcji zasadniczy wpływ miała liczba polubień: BG UM – 15330, BAWF – 8213, BG UE – 829. Najwyższą średnią reakcji przypadających na post uzyskała BG UE, co może prowadzić do wniosku, że nieco pochopnie zrezygnowano z wykorzystania Instagrama w ramach funkcjonowania w mediach społecznościowych.

Jak wynika z przeprowadzonych badań, użytkownicy śledzący profile swoich bibliotek chętniej dzielili się komentarzami na Instagramie niż na Facebooku. Najwięcej wpisów pojawiło się na fanpage'u BG UM – 54, następnie BG UE – 15 i BAWF – 14. Co ciekawe, statystycznie każdy post BG UE opatrzony został komentarzem, co może wskazywać również na stałą i aktywną liczbę fanów biblioteki na Instagramie lub atrakcyjne i aktywizujące użytkowników wpisy.

Posty, które uzyskały najwięcej polubień, opublikowała BG UM, na 25 zdjęć najchętniej lajkowanych – aż 20 zamieściła ta biblioteka (por. tab. 4.9). Podobnie jak w przypadku Facebooka można przyjąć jej wyraźne prowadzenie w tym zakresie w stosunku do pozostałych bibliotek stanowiącymi tło: BG UE – 3 posty, BAWF – 2 posty. Najwięcej polubień otrzymały zdjęcia BG UM promujące następujące książki: *Terapia przez pisanie* – 97, *Zarys chirurgii* – 85, *Kardiochirurgia dziecięca* – 84, *Zapomniana historia nauki. Panny apteczkowe, znachorzy, kołtuny* – 84, *Wege rodzina* – 82. Wpisy BG UE pojawiają się na miejscu 7. ex aequo z BG UM oraz miejscach 15 i 22, a dotyczą kolejno: dnia bibliotek i bibliotekarzy, którzy 8 maja oczekują „rychłego spotkania z czytelnikami” – 77 polubień, książka Danuty Sackiewicz pt. *Prognoza popytu na motocykle do roku 1970* – 75 polubień i Światowego Dnia Książki i Praw Autorskich (23.04) – 72 polubień. Wpisy BAWF uwzględnione w zestawieniu dotyczyły wizyty „Mikołajów” w bibliotece – 75 polubień oraz czerwcowego otwarcia biblioteki dla użytkowników – 72 polubień.

Tabela 4.9. Zestawienie 25 postów, które miały najwięcej polubień na Instagramie w okresie 11.03.2020–10.03.2021

Lp.	Data	Wpis	Biblioteka	Liczba polubień	Liczba komentarzy
1	2	3	4	5	6
1.	9.03.2021	„#dziendobry #uniwersytetmedycznywewroclawiu #medycyna #medicine #biblioteka #library #polska???? #wroclaw #książka #book #bookstagrampl #instagram #terapia #therapy [...]”	BG UM	97	0
2.	18.02.2021	„#dziendobry #uniwersytetmedycznywewroclawiu #polska???? #wroclaw #medycyna #medicine #biblioteka #library #książka #book #nauka #science #instagram #instaphoto [...]”	BG UM	85	0

1	2	3	4	5	6
3.	10.03.2021	„#dzieńdobry #wrocław #polska #bookstagram #nowości książkowe #newbooks #medicalbooks #medicine #library #bibliotekarz polecaja #medicine [...]”	BG UM	84	0
4.	8.02.2021	„#dzieńdobry #wrocław #polska #bookstagram #nowości książkowe #newbooks #medicalbooks #medicine #booklovers #library #bibliotekarz polecaja #pwn [...]”	BG UM	84	0
5.	26.02.2021	„#dzieńdobry #wrocław #polska #bookstagram #nowości książkowe #newbooks #medicalbooks [...]”	BG UM	82	0
6.	28.01.2021	„#dziendobry #uniwersytet medyczny wrocławiu #polska???? #wrocław #medycyna #medicine #biblioteka #library #książka #book #instagram #instaphoto #ortopedia #orthopedics [...]”	BG UM	79	0
7.	7.02.2021	„#dziendobry #uniwersytet medyczny wrocławiu #polska???? #wrocław #medycyna #medicine #biblioteka #library #książka #book #studenci #students #instagram #instaphoto [...]”	BG UM	77	0
8.	14.01.2021	„#dziendobry #uniwersytet medyczny wrocławiu #wrocław #biblioteka #library #książka #book #medycyna #medicine #studenci #students #instagram #pediatria # [...]”	BG UM	77	1
9.	8.05.2020	„W dniu bibliotek i bibliotekarzy wyglądamy zza pótek oczekując rychłego spotkania z czytelnikami. #dzień bibliotek #dzień bibliotekarza #czekamy na czytelników [...]”	BG UE	77	0
10.	17.11.2020	„#dziendobry #uniwersytet medyczny wrocławiu #wrocław #polska???? #biblioteka #library #książka #book #medycyna #medicine #student #students #instagood #instaphoto [...]”	BG UM	76	0
11.	9.12.2020	„Sympatyczni Goście z wizytą w Bibliotece.?? A Wy, czy byliście grzeczni????????????? #awfwrocław #awfwrocław #books #biblioteka #bibliotekarz #czytanie boli [...]”	BAWF	75	0
12.	2.03.2021	„#dziendobry #uniwersytet medyczny wrocławiu #polska???? #wrocław #biblioteka #library #medycyna #medicine #książka #book #psychologia #psychology #psycholog #psychika [...]”	BG UM	75	0
13.	23.01.2021	„#dziendobry #uniwersytet medyczny wrocławiu #wrocław #polska???? #medycyna #medicine #biblioteka #library #książka #book #instagood #instaphoto #pielegniarka [...]”	BG UM	75	1
14.	19.01.2021	„#dziendobry #uniwersytet medyczny wrocławiu #wrocław #medycyna #medicine #biblioteka #library #książka #book #instagram #instaphoto #osteoartrologia #osteoarthrology [...]”	BG UM	75	0
15.	17.07.2020	„Uśmiech :) #uśmiech #uśmiech #smile #smile?? #staraksiążka #: #oldbooks #motorcycle”	BG UE	75	2
16.	12.02.2021	„#dzieńdobry #wrocław #polska #bookstagram #nowości książkowe #newbooks #medicalbooks #medicine #uniwersytet medyczny #medicalstudent [...]”	BG UM	74	2
17.	5.02.2021	„#dzieńdobry #wrocław #polska #bookstagram #nowości książkowe #newbooks #medicalbooks #medicine #medycyna #library #bibliotekarz polecaja [...]”	BG UM	74	2
18.	31.12.2020	„#dziendobry #uniwersytet medyczny wrocławiu #wrocław #medycyna #medicine #biblioteka #library #książka #book #instagram #instaphoto #psychology #psychologia [...]”	BG UM	74	0

1	2	3	4	5	6
19.	4.03.2021	„#dziendobry #uniwersytetmedycznywewrocławiu #polska???? #wroclaw #medycyna #medicine #biblioteka #library #książka #book #bookstagram #bookstagrampl #instagram [...]”	BG UM	73	0
20.	23.02.2021	„#dziendobry #uniwersytetmedycznywewrocławiu #polska???? #wroclaw #medycyna #medicine #biblioteka #library #książka #book #bookstagram #instagram #pedagogika #education [...]”	BG UM	73	0
21.	29.12.2020	„#dziendobry #uniwersytetmedycznywewrocławiu #wroclaw #medycyna #medicine #biblioteka #library #książka #book #instagram #instaphoto #nauka #study #wiedza [...]”	BG UM	73	0
22.	23.04.2020	„Dziś Światowy Dzień Książki i Praw Autorskich. #bguew #świętoksiążki #świętoksiążkiiprawautorskich”	BG UE	73	0
23.	3.06.2020	„Czekamy na Was! poniedziałek-piątek 9.00 - 14.00???????????? #awfwroclaw #awfwrocław #awfwroclawbibliotekawdomu #books #biblioteka [...]”	BAWF	72	0
24.	1.032021	„#dziendobry #wroclaw #polska #bookstagram #nowości-książkowe #newbooks #medicalbooks #medicine #uniwersytetmedyczny #medicalstudent #library [...]”	BG UM	72	0
25.	19.02.2021	„#dziendobry #wroclaw #polska #bookstagram #nowości-książkowe #newbooks #medicalbooks #medicine #library #bibliotekarzepolecaja #booklover [...]”	BG UM	72	0

Źródło: oprac. własne na podst. danych zgromadzonych 25.04.2021 za pomocą narzędzia Fanpage Karma.

Rozkład komentarzy w badanym okresie był równomierny. Wśród 25 najchętniej komentowanych postów (por. tab. 4.10) liczba komentarzy pojedynczego zdjęcia utrzymywała się w przedziale 1–4. Najwięcej komentarzy (po 4) uzyskał wpis dotyczący książki pt. *Atlas of the diabetic foot* i zdjęcie przedstawiające uratowanego przez bibliotekarzy BG UE jerzyka. Obok poszczególnych promowanych przez BG UM tytułów książek najwięcej komentarzy pojawiło się przy zdjęciach z wycinkami i notatkami pozostawionymi w książkach, postami na temat dostępu do baz elektronicznych czy zmian w funkcjonowaniu bibliotek, a także pustułki, która podobnie jak jerzyk zagościła na terenie BG UE. Nie miała miejsca tu wymiana zdań – użytkownicy ograniczali się raczej do pojedynczych komentarzy pod zdjęciem – na 83 komentarze aż 66 to osobne wpisy pod poszczególnymi zdjęciami.



Tabela 4.10. Zestawienie 25 postów, które miały najwięcej komentarzy na Instagramie w okresie 11.03.2020–10.03.2021

Lp.	Data	Wpis	Biblioteka	Liczba polubień	Liczba komentarzy
1	2	3	4	5	6
1.	21.05.2020	„#dzieńdobry #uniwersytetmedycznywroclaw #polska #wroclaw #biblioteka #library?? #książka #book #bookstagrampl #studenci #studygram #students [...]”	BG UM	67	4
2.	13.07.2020	„Dziś ratowaliśmy rannego języka. Po konsultacji z panią weterynarką puściliśmy go w świat. #ratujemyjęzyka #języki #ptaki #birds #język”	BG UE	57	4
3.	19.12.2020	„#dzieńdobry #uniwersytetmedycznywewroclawiu #polska???? #wroclaw #medycyna #medicine #biblioteka #library #książka #book #instagram #instaphoto #students #studenci [...]”	BG UM	72	3
4.	24.04.2020	„Robicie notatki w książkach? A może kolekcjonujecie wycinki z gazet? To notatki i wycinki znalezione w ponad stuletniej książce. #stareobrazkizezwierzętami #stara książka [...]”	BG UE	62	3
5.	5.10.2020	„#dzieńdobry #wrocław #polska #bookstagram #nowościksiążkowe #newbooks #medicalbooks #medicine #library #uniwersytetmedyczny #bibliotekarzepolecaja [...]”	BG UM	49	3
6.	17.11.2020	„Drodzy Czytelnicy, przypominamy, że biblioteka jest zamknięta do 29.11. Za pośrednictwem poczty elektronicznej (bg@awf.wroc.pl) udostępniamy kody dostępu do [...]”	BAWF	41	3
7.	17.07.2020	„Uśmiech :) #uśmiech #uśmiech #smile #smile?? #staraksiążka #:) #oldbooks #motorcycle”	BG UE	75	2
8.	12.02.2021	„#dzieńdobry #wrocław #polska #bookstagram #nowościksiążkowe #newbooks #medicalbooks #medicine #uniwersytetmedyczny #medicalstudent [...]”	BG UM	74	2
9.	5.02.2021	„#dzieńdobry #wrocław #polska #bookstagram #nowościksiążkowe #newbooks #medicalbooks #medicine #medycyna #library #bibliotekarzepolecaja [...]”	BG UM	74	2
10.	22.01.2021	„#dzieńdobry #wrocław #polska #bookstagram #nowościksiążkowe #newbooks #medicalbooks #medicine #uniwersytetmedyczny #medicaluniversity #booklovers [...]”	BG UM	68	2
11.	14.08.2020	„#dzieńdobry #uniwersytetmedycznywewroclawiu #biblioteka #library #medycyna #medicine #książka #book #żywienie #żywność #zdroweodżywianie #dieta #dietetyk [...]”	BG UM	67	2
12.	27.01.2021	„#dzieńdobry #wrocław #polska #bookstagram #nowościksiążkowe #newbooks #medicalbooks #medicine #uniwersytetmedyczny #medicalstudent #booklovers [...]”	BG UM	62	2
13.	5.08.2020	„#dzieńdobry #uniwersytetmedycznywroclaw #medycyna #medicine #wiedza #knowledge #biblioteka #library?? #książka #books #instagramers #stomatologia #stomatology #lekarz [...]”	BG UM	61	2
14.	1.03.2021	„#awfwrocław #books #biblioteka #bibliotekarz #czytanieieboli #kochamksiążki #terazczytam #czytam #czytanieieboli #student #uczelnia #nauka #książki [...]”	BAWF	55	2
15.	18.08.2020	„#dzieńdobry #uniwersytetmedycznywroclaw #medycyna #medicine #biblioteka #library?? #książka #books #instagramers #insta #anatomia #anatomy #szkielet [...]”	BG UM	51	2

1	2	3	4	5	6
16.	7.09.2020	„Wypożyczalnia otwarta! Zapraszamy! #bguew #otwarcie #wypożyczalnia”	BG UE	40	2
17.	23.03.2020	„Czy doczekamy się pisemnej relacji z obecnej sytuacji? #bguew #koronawirus #pracawczasiępandemii”	BG UE	34	2
18.	14.01.2021	„#dzieńdobry #uniwersytetmedycznywrocławiu #wrocław #biblioteka #library #książka #book #medycyna #medicine #studenci #students #instagram #pediatria #pediatrics [...]”	BG UM	77	1
19.	23.01.2021	„#dzieńdobry #uniwersytetmedycznywrocławiu #wrocław #polska???? #medycyna #medicine #biblioteka #library #książka #book #instagood #instaphoto #pielegniarka [...]”	BG UM	75	1
20.	30.01.2021	„#dzieńdobry #uniwersytetmedycznywrocławiu #medycyna #medicine #polska???? #wrocław #biblioteka #library #książka #book #instagood #instaphoto #nauka #study #anatomia [...]”	BG UM	69	1
21.	3.02.2021	„#dzieńdobry #wrocław #polska #bookstagram #nowości książkowe #newbooks #medicalbooks #medicine #medycyna #library #bibliotekarz polecą [...]”	BG UM	68	1
22.	13.01.2021	„#dzieńdobry #wrocław #polska #bookstagram #nowości książkowe #newbooks #medicalbooks #medicine #uniwersytetmedyczny #medicalstudent #library [...]”	BG UM	68	1
23.	26.06.2020	„Dzisiejszy gość na patio. #ptak #pustułka #drapieźnik #pustulka #gosc #ptaki”	BG UE	68	1
24.	21.04.2020	„#dzieńdobry #uniwersytetmedycznywrocław #polska #wrocław #biblioteka #library?? #medycyna #medicine #książki #bookstagrampl #books #instagramers #studenci [...]”	BG UM	67	1
25.	07.12.2020	„#dzieńdobry #wrocław #polska #bookstagram #nowości książkowe #newbooks #medicalbooks #medicine #uniwersytetmedyczny #medicalstudent [...]”	BG UM	66	1

Źródło: oprac. własne na podst. danych zgromadzonych 25.04.2021 r. za pomocą narzędzia Fanpage Karma.

Tabela 4.11. Liczba postów, które pojawiły się na instagramowych profilach bibliotek w okresie 11.03.2020–10.03.2021 w kolejnych dniach tygodnia

		BG UE	BAWF	BG UM
Opublikowane posty	Poniedziałek	3	43	49
	Wtorek	2	52	51
	Środa	3	41	50
	Czwartek	2	42	52
	Piątek	5	51	48
	Sobota	0	1	28
	Niedziela	0	0	12

Źródło: oprac. własne na podst. danych zgromadzonych 25.04.2021 r. za pomocą narzędzia Fanpage Karma.

W tabeli 4.11 przypisano dniom tygodnia liczbę opublikowanych przez omawiane biblioteki postów na Instagramie w okresie 11.03.2020–10.03.2021. W odróżnieniu od dwóch pozostałych BG UM zamieszczała posty wprawdzie rzadziej niż w pozostałe dni

również w weekendy (zarówno w soboty, jak i w niedziele), a ich liczba w dniach od poniedziałku do piątku oscylowała w okolicy 50 w ciągu badanego roku. W przypadku BAWF najczęściej posty zamieszczano we wtorki i piątki – również około 50, a nieco rzadziej czyniono to w pozostałe dni (około 40, a w sobotę pojawił się tylko jeden wpis).

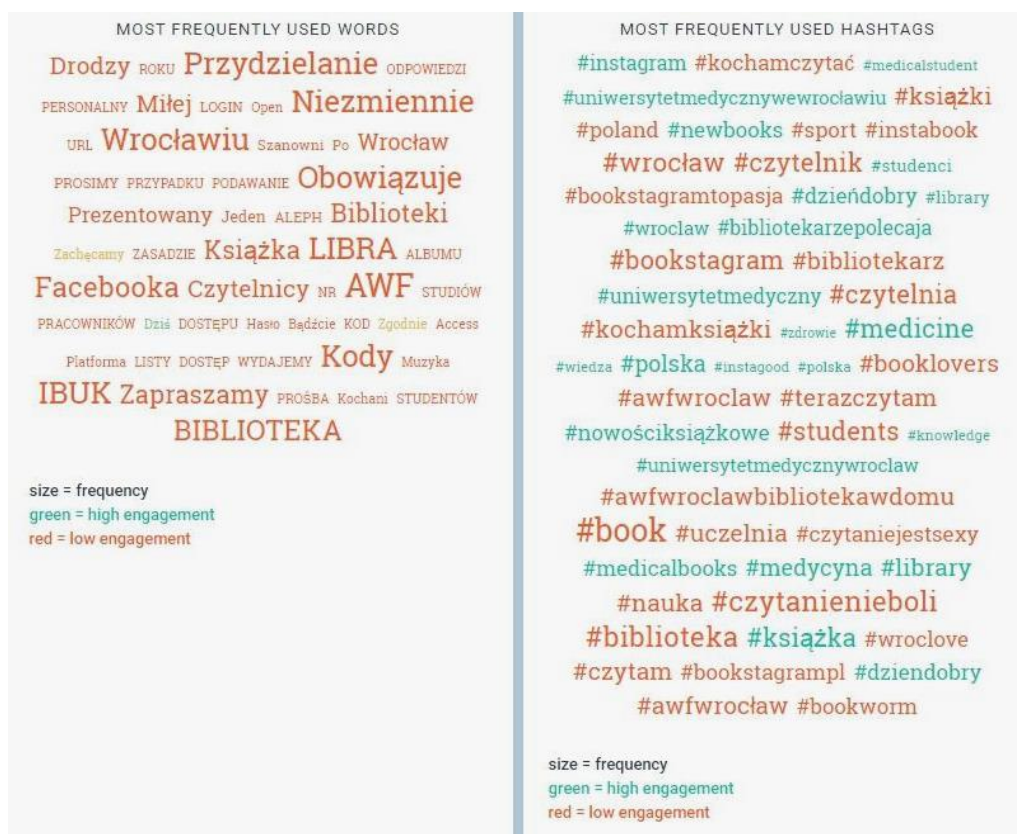
Zestawienie najpopularniejszych postów uwzględniające wszystkie reakcje fanów nie tworzy, jak było to w przypadku Facebooka, znaczącej różnicy w stosunku do postów najchętniej lajkowanych. Spowodowane jest to większą liczbą polubień na Instagramie, a mniejszą emotikonów w stosunku do Facebooka oraz liczbą pojedynczych komentarzy. Najpopularniejsze posty to te zawierające filmy – krótkie animacje. Analogicznie do Facebooka najchętniej z tego rozwiązania korzystała BAFW. Zamieszczone filmy dotyczyły najczęściej promocji książek, remontu, funkcjonowania placówki w okresie ograniczeń oraz świąt. Liczba reakcji na filmy – 46 jest wyższa niż w przypadku średniej reakcji na wszystkie posty ogółem – 36, co może świadczyć o tym, że tę formę przekazu preferują odbiorcy.

Ponadto BAWF jako jedyna wykorzystywała „karuzele”, czyli posty składające się z kilku zdjęć, które można przesuwac w jednym oknie. Miały one przede wszystkim za zadanie przedstawienie zasad lub zmian w funkcjonowaniu biblioteki. Jeden z wpisów miał natomiast ocieplić i przybliżyć wizerunek bibliotekarzy przez zaprezentowanie będących pod ich opieką psów. Jedynie BG UM utworzyła za to na swoim profilu Instagram Stories. Relacja dotyczyła zaprezentowaniu nowo otwartego budynku biblioteki przy ul. K. Marcinkowskiego. Żadna z badanych bibliotek nie korzystała z IGTV.

Na ilustracji 4.3 przedstawiono najczęściej używane hashtagi i słowa. W odróżnieniu od Facebooka hashtagi wykorzystywały wszystkie trzy badane biblioteki, co w pewnym stopniu jest wymuszone samą strukturą repozytorium zdjęć, którym jest Intagram. Najczęściej stosowane hashtagi to: #biblioteka – 368, #wrocław – 345, #bookstagram – 288, #medicine – 280, #książka – 278. Wśród najczęściej używanych słów można wyróżnić większą niż w przypadku Facebooka liczbę sformułowań dotyczących biblioteki lub miejsc i instytucji, np. takich, jak: AWF, Wrocław, dostęp, IBUK, platformy, LIBRA, Biblioteka. Na podstawie il. 4.4 można wnioskować, że użyte słowa nie mają przełożenia na zaangażowanie użytkowników. Inaczej jest w przypadku używanych hashtagów, bowiem oznaczenia typu: #uniwersytetmedyczny, #medycyna, #polska, #bibliotekarzepolecaja, #newbooks, #książka, #studenci, #medicine czy #library angażują odbiorców.

TOP HASHTAGS ①		TOP WORDS ①	
#biblioteka	368	AWF	425
#wroclaw	345	Wrocławiu	347
#bookstagram	288	dostępu	305
#medicine	280	jeden	302
#książka	278	Zapraszamy	229
#books	253	dla	210
#book	246	IBUK	208
#nauka	243	platformy	204
#książki	229	LIBRA	203
#awfwroclaw	229	Biblioteka	181
more		more	

II. 4.3. Zestawienie najpopularniejszych hashtagów i słów, które pojawiły się na Instagramie bibliotek: BG UE, BAWF, BG UM w okresie 11.03.2020–10.03.2021; oprac. własne na podst. danych zgromadzonych 25.04.2021 za pomocą narzędzia Fanpage Karma



II. 4.4. Zestawienie najczęściej używanych i angażujących słów i hashtagów, które pojawiły się na Instagramie bibliotek: BG UE, BAWF, BG UM w okresie 11.03.2020–10.03.2021; oprac. własne na podst. danych zgromadzonych 25.04.2021 za pomocą narzędzia Fanpage Karma

### 4.2.3. Twitter – analiza danych

Podobnie jak w przypadku Instagrama na Twitterze konto mają tylko trzy biblioteki, są to: BG UE, CWINT PWr, BCUWr. Wprawdzie BUWr nie ma własnego oficjalnego kanału na Twitterze, skoro jednak odnośnik ze głównej strony WWW odsyła do Biblioteki Cyfrowej UWr – profil został ujęty w zestawieniu. Nie jest on zbyt aktywnie prowadzony, przez niecałe 10 lat pojawiło się zaledwie 474 tweetów, a obserwuje go 209 osób<sup>388</sup>. W okresie 11.03.2020–10.03.2021 r zarejestrowano tylko dwa wpisy (por. tab. 4.12). W analizie nie uwzględniono również profilu CWINT PWr, na którym ostatni wpis miał miejsce w sierpniu 2019 r., przez ponad pięć lat dodane zostały 373 tweety, a obserwowało go 57 osób<sup>389</sup>.

Tabela 4.12. Wykorzystanie Twittera przez państwowe biblioteki akademickie Wrocławia w okresie 11.03.2020–10.03.2021

Lp.	Biblioteka	Łączna liczba reakcji, komentarzy, udostępnień	Liczba postów	Liczba polubień	Dzienna liczba postów
1.	BCUWr	4	2	3	0,005
2.	BG UE	65	48	53	0,132
3.	CWINT PWr	0	0	0	0

Źródło: oprac. własne na podst. danych zgromadzonych 25.04.2021 za pomocą narzędzia Fanpage Karma.

Na koncie BG UE w rozpatrywanym okresie pojawiło się 48 postów (por. tab. 4.12), czyli średnio nieco więcej niż jeden tweet na tydzień. Mając na uwadze, że Twitter bazuje na szybkości przepływu informacji oraz ciągłej aktualizacji, to zbyt mało. Od sierpnia 2012 r. BG UE opublikowało tylko 389 tweetów, ale na przykład 1.05.2021 konto obserwowało 532 osób, co jak na polskie realia biblioteczne jest nienajgorszym wynikiem. Dodawane wpisy polubiono 53 razy, co oznacza niewiele ponad jeden lajk na tweet. Łączna liczba reakcji – 65 również nie jest imponująca.

Tweet z 8.05.2020 r. odnoszący się do Dnia Bibliotekarzy i Bibliotek uzyskał łącznie 19 reakcji, czyli blisko 4 razy więcej niż drugi w kolejności dotyczący zwracania książek w BG UE – 5 reakcji. Wynik ten w skali globalnej Twittera trudno uznać chociażby za przeciętny. Drugie miejsce z liczbą 5 reakcji wynika z jeszcze skromniejszego

<sup>388</sup> Dane z dnia 01.05.2021.

<sup>389</sup> Dane z dnia 01.05.2021.

odzewu użytkowników na pozostałe wpisy. Wśród najpopularniejszych linków jest tweet BCUWr dotyczący uruchomienia wersji BETA Leopoldiny. Najwięcej wpisów dodała BG UE w poniedziałki – 13 i piątki – 11, tworząc własną zawartość, załączając do tweetów zdjęcia – 33 lub połączenie zdjęć i linków – 13<sup>390</sup>.

#### 4.2.4. YouTube – analiza danych

YouTube jest jednym z najpopularniejszych mediów społecznościowych, ale jego wykorzystanie przez polskie biblioteki uczelniane jest stosunkowo niewielkie. Podobnie jak w przypadku Instagrama i Twittera trzy biblioteki mają konta w tym serwisie: BUWr – 27 subskrybentów, CWINT PWr – 14 subskrybentów, INBG UPWr – subskrybentów brak<sup>391</sup>. W rozpatrywanym okresie (por. tab. 4.13) CWINT PWr nie prowadził jednak żadnej aktywności – ostatni materiał dodano 14.02.2017 r. Podobnie jak w przypadku BCUWr (Twitter), w zestawieniu ujęto też niezbyt aktywną INBG UPWr (profil Informacji Naukowej, a nie biblioteki), która w rozpatrywanym roku dodała pięć filmów, przy których pojawiły się jedynie dwa polubienia oraz 472 wyświetlenia. Cztery materiały audiowizualne zamieściła natomiast BUWr, ale w tym przypadku pojawiła się większa liczba polubień – 56, łączna liczba reakcji to 61 (w tym dwa komentarze). Wszystkie te liczby wskazują na niewielkie zainteresowanie użytkowników publikowanymi przez badane biblioteki filmami.

Jeśli chodzi o liczbę wyświetleń sytuacja przedstawia się nieco lepiej. W przypadku INBG UPWr zarejestrowano 472 otworzenia, z czego 412 wyświetleń uzyskał film zamieszczony 19.10.2020 r. pt. *Jak korzystać z IBUKLibra – przewodnik dla studentów UPWr*<sup>392</sup>. Filmy dodane przez BUWr obejrzano 3433 razy. Najwięcej wyświetleń – 1723 pojawiło się przy filmie pt. *500-lecia wyprawy Magellana na mapach BUWr* oraz powstałym w ramach Dolnośląskiego Festiwalu Nauki filmie pt. *Kiedy książka była najświeższym medium. Literatura dla dzieci i młodzieży w XVII i XVIII wieku* – 1201 odtworzenia.

---

<sup>390</sup> Dane z dnia 01.05.2021.

<sup>391</sup> Dane z dnia 01.05.2021.

<sup>392</sup> Dane z dnia 01.05.2021.

Tabela 4.13. Wykorzystanie YouTube przez państwowe biblioteki akademickie Wrocławia  
w okresie 11.03.2020–10.03.2021

Lp.	Biblioteka	Łączna liczba reakcji, komentarzy, udostępnień	Liczba postów	Liczba komentarzy	Liczba polubień	Suma wszystkich wyświetleń pojedynczych postów
1.	BUWr	61	4	2	56	3433
2.	CWINT PWr	0	0	0	0	0
3.	INBG UPWr	2	5	0	2	472

Źródło: oprac. własne na podst. danych zgromadzonych 25.04.2021 za pomocą narzędzia Fanpage Karma.

### 4.3. Analiza mediów społecznościowych w okresie 11.03.2019–10.02.2020

Analizę mediów społecznościowych przeprowadzono również w okresie 11.03.2019–10.02.2020, czyli w roku poprzedzającym wprowadzenie obostrzeń związanych z wybuchem pandemii SARS-CoV-2. Porównanie aktywności badanych placówek w obu wyznaczonych przedziałach czasu stwarza możliwość uchwycenia ewentualnych zmian oraz reakcji bibliotek na wynikające z nich uwarunkowania.

Badanie zawartości profili bibliotek głównych w mediach społecznościowych zostało zrealizowane także i w tym przypadku za pomocą narzędzia Fanpage Karma<sup>393</sup> w dniach 25.04–2.05.2021. Objęły one pełen okres działalności poszczególnych profili bibliotek. Analogicznie do okresu pandemii najpełniejszy obraz pojawił się skutkiem analizy Facebooka, z którego korzysta większość badanych placówek, oraz aktywności na Instagramie. Twitter i YouTube nie odegrały w rozpatrywanym kontekście znaczącej roli podobnie jak w analizowanym w poprzednich podrozdziałach okresie.

#### 4.3.1. Facebook – analiza danych

Oficjalne fanpage na Facebooku w rozpatrywanym okresie prowadziło sześć spośród dziewięciu badanych wrocławskich bibliotek, czyli: BAWF, BG UM, BUWr, BG UE, BG UP, BPWr (tab. 4.14). reprezentowana w mediach społecznościowych przez

<sup>393</sup> Fanpage Karma. [www.fanpagekarma.com](http://www.fanpagekarma.com) [dostęp: 09.04.2021].

CWINT PW<sub>r</sub>. Kont na Facebooku nie prowadziły BAWL oraz BAM, BASP natomiast założyła fanpage na Facebooku dopiero później 25.03.2020 r. jako kanał podtrzymujący kontakt z użytkownikami w okresie fizycznego zamknięcia biblioteki.

Liczby osób, które polubiły, obserwują lub zameldowały się na koncie poszczególnych bibliotek są zmienne w czasie, dlatego nie ma możliwości określenia ich ilości w okresie przedpandemicznym. Można jednak przyjąć, że były one porównywalne do liczb z dnia 29.04.2021 (por. s. 179) – odpływ w grupie absolwentów oraz przyływ w postaci nowych studentów.

Tabela 4.14. Wykorzystanie Facebooka przez państwowe biblioteki akademickie Wrocławia w okresie 11.03.2019–10.03.2020

Lp.	Biblioteka	Łączna liczba reakcji, komentarzy, udostępnień	Liczba postów	Liczba komentarzy (łącznie)	Liczba polubień	Dzienna liczba wpisów
1.	BAWF	270	69	19	197	0,19
2.	BG UM	254	144	15	165	0,40
3.	BUWr	511	122	19	339	0,33
4.	BG UE	377	77	23	277	0,21
5.	BG UP	173	27	3	108	0,07
6.	CWINT PW <sub>r</sub>	85	38	9	55	0,10

Źródło: oprac. własne na podst. danych otrzymanych 25.04.2021 r. przy użyciu narzędzia Fanpage Karma.

Na podstawie danych zawartych w tab. 4.14 można przyjąć, że aktywność bibliotek oraz ich użytkowników na facebookowych profilach bibliotek rok przed wybuchem w Polsce pandemii SARS-CoV-2 (11.03.2019–10.03.2020) była zdecydowanie mniejsza. W tym okresie biblioteki łącznie opublikowały 477 postów, czyli prawie o połowę mniej niż rok później (11.03.2020–10.03.2021). Najwięcej wpisów dodały: BG UM – 144, BUWr – 122, BG UE – 77. Najmniejszą aktywnością na Facebooku wykazała się natomiast BG UP, opublikowała jedynie 27 wpisów, co oznacza średnio jeden wpis co 13, 14 dni. Publikacyjną aktywność badanych bibliotek zamieszczono w ostatniej kolumnie tab. 4.14. Dzienna liczba dodawanych postów mieści się w przedziale 0,07–0,4. Średnia liczba opublikowanych wpisów wynosi 80, polubień – 190, komentarzy – 15, wszystkich reakcji – 278.



Wszystkie sześć analizowanych profili bibliotek otrzymało łącznie 1141 polubień, co stanowi 47% w stosunku do okresu pandemicznego. Użytkownicy Facebooka najbardziej przychylni byli BUWr – 339 polubień, BG UE – 277 oraz BAWF – 197. Zamieszczane materiały tych bibliotek najbardziej odpowiadały upodobaniom odbiorców. Mimo największej liczby dodanych postów BG UM otrzymała jedynie 165 lajków, czyli średnio 1,1 polubień na wpis (najniższy wynik w zestawieniu). W przypadku BUWr to 2,8, BG UE – 3,6, BAWF – 2,9, CWINT PWr – 1,4. Najwyższą średnią – 4 polubienia na wpis uzyskała BG UP.

Internauci w badanym okresie zamieścili 88 komentarzy – na jeden post przypadło zatem około 0,2 komentarza. To niewiele więcej niż w okresie pandemii, co świadczy o umiarkowanej chęci dzielenia się pisemnymi opiniami na fanpage'ach badanych bibliotek. Najwięcej komentarzy pojawiło się na profilu BG UE – 23, BUWr i BAWF – po 19, a nieco mniej na profilu BG UM – 15. Publiczność CWINT PWr i BG UP najrzadziej dzieliła się swoimi opiniami (pojawiało się odpowiednio 9 komentarzy i 3).

Łączna liczba reakcji na zamieszczane posty w okresie pandemicznym to 1670, co stanowi mniej niż połowę uzyskanych w okresie 11.03.2020–10.03.2021. Najwięcej reakcji zaobserwowano na stronie BUWr – 511, BG UE – 377, BAWF – 270 i BG UM – 254. Zauważalna zmiana dotyczy ostatniej z wymienionych bibliotek. Liczba reakcji w stosunku do liczby polubień jest znacznie większa, co oznacza że użytkownicy w przypadku tej placówki dużo chętniej wykorzystywali inne emotikony niż charakterystyczny uniesiony w górę kciuk. Podobna sytuacja miała miejsce na profilu BG UP – użytkownicy zareagowali 173 razy, czyli 6,4 reakcji przypadło na post. Najmniej reakcji – 85 uzyskał profil CWINT PWr, być może wynikało to z wcześniej omówionych trudności strukturalnych (funkcjonowanie w strukturze CWINT PWr) i tożsamościowych (brak mediów społecznościowych firmowanych samodzielną nazwą BPWr).

W porównaniu do okresu pandemicznego, w którym zdecydowanym liderem zestawienia z 25 postami, jakie uzyskały największą liczbę polubień, była BUWr, między 11.03.2019 a 10.03.2020 r. nie odnotowano lidera, sytuacja bowiem była bardziej wyrównana (por. tab. 4.15), a liczba postów najczęściej polubionych dotyczyła stron następujących bibliotek: BUWr – 9, BG UE – 7, BG UM i BAWF – po 3, BG UP – 2 i CWINT PWr – 1.

Najwięcej polubień – po 25 otrzymały wpisy BUWr i BG UM. Pierwszy informował o zwycięstwie w triathlonowych mistrzostwach Polski dyrektor Biblioteki Uniwersytetu Rzeszowskiego Bożeny Jaskowskiej. Drugi w humorystyczny sposób odnosił się do

nadchodzącej sesji, która zaskoczyła studentów, a jednocześnie stanowił zachętę do nauki w uczelnianej bibliotece. Na trzecim miejscu – z 22 polubieniami, znalazła się informacja z dołączonym zdjęciem przedstawiającym puste regały w magazynie przy ul. Karola Szajnochy nawiązująca do przenosin Biblioteki Uniwersyteckiej do nowego budynku przy ul. F Joliot–Curie. Kolejny wpis – 21 polubień, dotyczył uczestnictwa drużyny bibliotekarzy CWINT PWr reprezentujących uczelnię („Mustangi Polibudy”) w charytatywnym Biegu Firmowym. Wpis z 19 lajkami dodała BG UM, przypominała w nim w postaci „medycznego” wierszyka o walentynkach. Wśród pięciu najchętniej lajkowanych postów na Facebooku najwięcej otrzymały te o mniej oficjalnym charakterze i poruszające sprawy okołobiblioteczne. Pozostałe posty na liście dotyczyły przenosin BUWr do nowej lokalizacji, zbiorów, wycieczek, wystaw i wydarzeń, a w tym sesji i świąt. Dodawane wpisy w rozpatrywanym czasie były zdecydowanie w typie społecznościowym, nieformalnym w porównaniu do postów z okresu pandemii – bardziej edukacyjnych i prezencyjnych. Nie odzwierciedlało się to jednak znacząco w liczbie polubień odnośnie do poszczególnych postów. W czasie pandemii w przypadku 25 najchętniej lajkowanych wpisów wartości te mieściły się w przedziale 12–31, a w okresie przed pandemią 10–25. Nie ma tu więc znacznych różnic w kontekście pandemii.

Tabela 4.15. Zestawienie 25 postów, które miały najwięcej polubień na Facebooku w okresie 11.03.2019–10.03.2020

Lp.	Data	Wpis	Biblioteka	Liczba polubień	Liczba komentarzy
1	2	3	4	5	6
1.	4.07.2019	„Czy da się połączyć #sport i #biblioteki? Da się, gratulacje dla Pani Dyrektor Bożeny Jaskowskiej”	BUWr	25	1
2.	11.06.2019	„Wszystkim studentom zaskoczonym ponowną sesją życzymy powodzenia na egzaminach! Trzymamy za Was mocno kciuki 🍀 Serdecznie zapraszamy do nauki w #BibliotekaUMW! [...]”	BG UM	25	2
3.	13.09.2019	„Magazyn przy ul. Karola Szajnochy pustoszeje, jesteśmy na półmetku transportu zbiorów... ponad 12 000 mb książek już ustawiono w nowym magazynie.”	BUWr	22	2
4.	21.05.2019	„Reminiscencje ze sportowej soboty. Tak nasza bibliotekarska drużyna ("Mustangi Polibudy") reprezentowała Uczelnię we wrocławskim charytatywnym Biegu Firmowym. Start [...]”	CWINT PWr	21	4
5.	14.02.2020	„Happy Valentine's Day!”	BG UM	19	0
6.	3.04.2019	„Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu i Wydawnictwo Quaternio z Lucerny zapraszają na wystawę: "W KREGU ILUMINOWANYCH ŚREDNIOWIECZNYCH [...]”	BUWr	18	0

1	2	3	4	5	6
9.	31.01.2020	„Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu wzbogaciła się w ostatnim czasie o nowe obiekty nabyte w ramach tzw. zakupów antykwarycznych [...]”	BUWr	17	0
10.	17.12.2019	„Grafika – choinka z książek”	BG UE	17	3
11.	1.07.2019	„Gratulacje dla wszystkich studentów, którzy zaliczyli już sesję?? Studentom, którzy są jeszcze przed egzaminami, życzymy powodzenia i trzymamy mocno kciuki [...]”	BG UM	15	0
12.	8.11.2019	„News dla wielbicieli literatury! Zauważyliśmy, że wszystkie powieści autorstwa Olgi Tokarczuk – polskiej noblistki, dostępne w naszej bibliotece, są ciągle [...]”	BG UP	15	1
13.	15.01.2020	„Łukasz Krzyszczuk opowiada o zbiorach znajdujących się w Oddziale Rękopisów naszej Biblioteki.”	BUWr	14	0
14.	17.05.2019	„Turnieju Bibliotekarzy Gry w Kręgle wczoraj nie wygraliśmy ale bawiliśmy się świetnie:-) Dziękujemy wszystkim, którzy nam kibicowali. Do następnego roku!”	BG UE	14	1
15.	10.03.2020	„Odnosząc się do informacji o kolejnych ogniskach koronawirusa (SARS-CoV-2), wszystkich naszych Czytelników, obawiających się przebywania w większych skupiskach ludzi [...]”	BG UP	14	2
16.	4.07.2019	„Pokazanie na wystawie tylu oryginalnych rękopisów, w dodatku bogato i pięknie zdobionych, pozwala nie tylko spojrzeć na sztukę średniowieczną z podziwem i szacunkiem, ale także [...]”	BUWr	13	1
17.	3.06.2019	„Taki piękny zaskroniec przypelzał dziś na naszą Uczelnię. Łowca zaskronców delikatnie przeniósł węża do wiaderka, gdzie przeczeką upały do przyjazdu Ekostraży :-)”	BG UE	13	0
18.	14.02.2020	„Nie podpowiemy Wam, co podarować w prezencie na Walentynki ??, ale możecie liczyć na naszą pomoc w wyszukiwaniu publikacji do prac dyplomowych! Przy [...]”	BAWF	13	2
19.	29.04.2019	„Szanowni Czytelnicy W dniach 1.05-3.05 Biblioteka będzie nieczynna. Zapraszamy 4.05!”	BG UE	12	0
20.	18.12.2019	„Zajęcia z Systemu Informacji Bibliotecznej (SIB) dobiegły końca. Jak widać na załączonej fotce pełna sala Studentów wraz z wybijającą się na pierwszym planie Prowadzącą zajęcia [...]”	BG UE	12	6
21.	15.01.2020	„Dzisiaj odwiedzili nas drugoklasiści ze Szkoły Podstawowej nr 8 we Wrocławiu. Było gwarnie, wesoło i pouczająco. Mali goście dowiedzieli się czym jest biblioteka naukowa, a przy okazji [...]”	BAWF	12	1
22.	9.10.2019	„Urząd Miejski Wrocławia, Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu oraz Michał Karczmarek z Via Vratislavia zapraszają na niezwykle spacer. Otwórzmy karty powieści i [...]”	BUWr	11	0
23.	24.10.2019	„Dziś nie jest tak pięknie jak na fotce naszego kolegi Radka z działu IT, niemniej jednak życzymy sobie jak najwięcej takich dni. Pozdrawiamy. Foto Radek Karliński”	BG UE	11	1
24.	4.11.2019	„Miłym akcentem rozpoczynamy ponury poniedziałek. Gratulujemy Pawłowi Mildnerowi kolejnego sukcesu, tym razem w przygotowaniu oprawy wizualnej akcji "Wrocław na [...]”	BG UE	10	1

1	2	3	4	5	6
25.	8.05.2019	„Z okazji Dnia Bibliotekarza i Bibliotek przyjmujemy życzenia zdrowia, pomyślności w życiu osobistym, satysfakcji i zadowolenia z pracy, sympatii i przyjaźni czytelników oraz [...]”	BAWF	10	2

Źródło: oprac. własne na podst. danych otrzymanych 25.04.2021 r. przy użyciu narzędzia Fanpage Karma.

W tabeli 4.16 zamieszczono 25 postów z okresu 11.03.2019–10.03.2020, które uzyskały największą liczbę komentarzy. W porównaniu do okresu pandemii (por. tab. 4.5) liczby te są mocno zbliżone i mieszczą się w przedziale 2–6 komentarzy na jeden post. Uwzględnione zostały posty z większości badanych bibliotek, wyjątek stanowi jedynie BG UP (zbyt mała liczba komentarzy).

Najchętniej komentowany – 6 razy, post zamieściła BG UE, zawierał on zdjęcie ze szkolenia z Systemu Informacji Bibliotecznej. Po 4 komentarze znalazły się przy wpisach CWINT PWr – dotyczący relacji z Biegu Firmowego drużyny bibliotecznej PWr, BUWr – na temat przeprowadzki biblioteki oraz BG UM – w postaci zagadki: W którym mieście na szkoleniu w ramach Erasmus+ byli uczelniani bibliotekarze? Pozostałe posty wiązały się m.in. ze szkoleniami, zasobami elektronicznymi, świętami, konkursami, sesją czy przeprowadzką BUWr.

Tabela 4.16. Zestawienie 25 postów, które miały najwięcej komentarzy na Facebooku w okresie 11.03.2019–10.03.2020

Lp.	Data	Wpis	Biblioteka	Liczba polubień	Liczba komentarzy
1	2	3	4	5	6
1.	18.12.2019	„Zajęcia z Systemu Informacji Bibliotecznej (SIB) dobiegły końca. Jak widać na załączonej fotce pełna sala Studentów wraz z wybijającą się na pierwszym planie Prowadzącą zajęcia [...]”	BG UE	12	6
2.	21.05.2019	„Reminiscencje ze sportowej soboty. Tak nasza bibliotekarska drużyna ("Mustangi Polibudy") reprezentowała Uczelnię we wrocławskim charytatywnym Biegu Firmowym. Start [...]”	CWINT PWr	21	4
3.	22.07.2019	„Ruszył transport zbiorów...”	BUWr	17	4
4.	11.04.2019	„Jak co roku pracownicy #BibliotekaUMW wybrali się na szkolenie w ramach programu Erasmus+ do... No właśnie, dokąd? Niech zdjęcie posłuży Wam za wskazówkę... [...]”	BG UM	0	4

1	2	3	4	5	6
5.	17.12.2019	„Grafika – choinka z książek”	BG UE	17	3
6.	17.06.2019	„Uwaga! Uwaga! Konkurs rozstrzygnięty! Mamy zwycięzców! Drodzy Czytelnicy! Miło nam ogłosić, że konkurs na najciekawsze selfie w Bibliotece AWF we Wrocławiu [...]”	BAWF	4	3
7.	30.10.2019	„Drodzy Czytelnicy, z powodu wyczerpania dodatkowego limitu stron wykupionego przez Bibliotekę na platformie Legimi usługa została wstrzymana do odwołania [...]”	CWINT PW <sub>r</sub>	1	3
8.	3.02.2020	“Szkolenia Web of Science Group   luty 2020 <a href="https://clarivate.libguides.com/europe/poland">https://clarivate.libguides.com/europe/poland</a> ”	BUW <sub>r</sub>	0	3
9.	11.06.2019	[...]”Wszystkim studentom zaskoczonym ponowną sesją życzymy powodzenia na egzaminach! Trzymamy za Was mocno kciuki [...]”	BG UM	25	2
10.	13.09.2019	„Magazyn przy ul. Karola Szajnochy pustoszeje, jesteśmy na półmetku transportu zbiorów... ponad 12 000 mb książek już ustawiono w nowym magazynie.”	BUW <sub>r</sub>	22	2
11.	13.09.2019	„Wspomnienie z budynku BUW <sub>r</sub> przy ul Karola Szajnochy...”	BUW <sub>r</sub>	17	2
12.	10.03.2020	„Odnosząc się do informacji o kolejnych ogniskach koronawirusa (SARS-CoV-2), wszystkich naszych Czytelników, obawiających się przebywania w większych [...]”	BG UP	14	2
13.	14.02.2020	„Nie podpowiemy Wam, co podarować w prezencie na Walentynki ??, ale możecie liczyć na naszą pomoc w wyszukiwaniu publikacji do prac dyplomowych! ???? [...]”	BAWF	13	2
14.	8.05.2019	„Z okazji Dnia Bibliotekarza i Bibliotek przyjmujemy życzenia zdrowia, pomyślności w życiu osobistym, satysfakcji i zadowolenia z pracy, sympatii i przyjaźni czytelników [...]”	BAWF	10	2
15.	26.09.2019	„Dzielimy się wiedzą! Dziękujemy Studentom biorącym udział w Tygodniu Zerowym AWF we Wrocławiu za aktywne uczestnictwo w [...]”	BAWF	8	2
16.	2.10.2019	„Uprzejmie informujemy PT Użytkowników, że Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu uzyskała próbny dostęp do konsorcjum JSTOR 2020. Dostęp do baz jest możliwy w [...]”	BUW <sub>r</sub>	7	2
17.	13.03.2019	„Biblioteka, która stawia nacisk na wygodę czytelników.”	BG UE	6	2
18.	5.06.2019	„Nowa trzyletnia licencja krajowa - polecamy post Państwa uwadze!”	BAWF	5	2
19.	7.06.2019	„Dzisiaj Świątujemy i przyjmujemy ;) Świątujcie z nami i Wy – P. T. Czytelnicy!”	BAWF	5	2
20.	17.01.2020	„Przejeżdżając wczoraj tramwajem przez Szewską z koleżanką (Renatą L.) widziałyśmy a następnym razem nie omieszkamy wysiąść i choć bez lodów na pewno wystawa sprawi nam [...]”	BG UE	4	2
21.	16.05.2019	„Pięknie dziękujemy pracownikom Biblioteki Uniwersyteckiej we Wrocławiu, którzy z pasją i zaangażowaniem opowiedzieli nam o bajecznych rękopisach w ramach wystawy "W [...]”	BUW <sub>r</sub>	4	2
22.	28.11.2019	„Nowy dostęp testowy! / New trial access! Do 25 grudnia 2019 roku mogą Państwo korzystać z dostępu testowego do Visible Body [...]”	BG UM	3	2
23.	29.11.2019	„W Strefie Wolnego Dostępu też pojawiły się nowe, kolorowe pufy...zapraszamy!”	BG UE	3	2
24.	15.04.2019	„Ograniczenie w dostępie do zbiorów Biblioteki Uniwersyteckiej przy ul. K. Szajnochy 7/9 Informujemy P.T. Użytkowników, że w związku z [...]”	BUW <sub>r</sub>	1	2

1	2	3	4	5	6
25.	30.09.2019	„Już za chwilę rozpocznie się nowy rok akademicki. Witamy wszystkich nowo przyjętych studentów i przy okazji podajemy garść najważniejszych informacji (i drobne [...])”	BG UM	1	2

Źródło: oprac. własne na podst. danych otrzymanych 25.04.2021 r. przy użyciu narzędzia Fanpage Karma.

Liczby polubień pojedynczych postów przedstawionych w tab. 4.15 mieszczą się w zakresie 10–25, a komentarzy 2–6 (por. tab. 4.16) i są zbliżone do tych pochodzących z czasu pandemii. Świadczy to o niezależnej od sytuacji stałej niewielkiej liczbie reakcji użytkowników na zamieszczane materiały. Mimo aktywności bibliotek oraz liczby fanów poszczególnych placówek te statystyki nie mogą imponować. W przypadku jedynie BG UM i BG UP, jeżeli pod uwagę weźmie się wszystkie reakcje na zamieszczane materiały, w tym pełen zakres oferowanych przez Facebooka emotikonów, na podstawie danych można przyjąć większe ich zainteresowanie.

W tabeli 4.17 zestawiono dni tygodnia z liczą postów publikowanych przez rozpatrywane biblioteki na Facebooku. Sporadycznie miało to miejsce w weekendy, w pozostałe dni posty pojawiały się z różną częstotliwością. Na przykład BG UM najczęściej publikowała w poniedziałki – 38 postów, a najrzadziej we wtorki – 22. W przypadku CWINT-u PWr było inaczej – we wtorki pojawiło się 15 wpisów, a w poniedziałki tylko 5. Z kolei BUWr najchętniej publikowała w poniedziałki – 34 wpisy, a najrzadziej w czwartki – 12. Ze względu na ograniczenia Fanpage Karma nie udało się pozyskać danych o typie dodawanych materiałów. Przyjąć można, że typy postów były w badanym okresie zbliżone do formy postów publikowanych w okresie pandemii.

Zestawienie dziesięciu najpopularniejszych postów tekstowych w okresie 11.03.2019–10.03.2020 r. uwzględniające wszystkie reakcje mieści się w zakresie 8–29. Najwięcej – 29 reakcji uzyskał wpis CWINT PWr dotyczący „Mustangów Polibudy” i ich udziału w charytatywnym Biegu Firmowym 21.05.2019 r. Na post z informacją o możliwości telefonicznego przedłużenia terminu wypożyczonych książek ze względu na zagrożenie SARS-CoV-2 w BG UP (opublikowany w przeddzień wprowadzenia ograniczeń, czyli 10.03.2020) zareagowano 19 razy, a na post połączony z filmem i zdjęciami uczniów ze Szkoły Podstawowej nr 8 we Wrocławiu, którzy podczas zwiedzania BAWF dowiedzie-

li się, czym jest biblioteka naukowa oraz zwiedzili niedostępne dla czytelników biblioteczne zakamarki – 13 razy.

Tabela 4.17. Liczba postów, które pojawiły się na facebookowych profilach bibliotek w okresie 11.03.2019–10.03.2020 w kolejnych dniach tygodnia

		BAWF	BG UM	BUWr	BG UE	BG UP	CWINT PW <sub>r</sub>
Opublikowane posty	Poniedziałek	12	38	34	11	4	5
	Wtorek	11	22	30	22	6	15
	Środa	15	26	24	10	7	5
	Czwartek	12	25	12	14	4	6
	Piątek	16	26	18	19	5	7
	Sobota	2	7	2	1	1	0
	Niedziela	1	0	2	0	0	0

Źródło: oprac. własne na podst. danych otrzymanych 25.04.2021 r. przy użyciu narzędzia Fanpage Karma.

W rozpatrywanym okresie podobnie jak we wcześniej omawianym wpisy tekstowe nie wzbudzały w użytkownikach specjalnego zainteresowania – przeciwnie do zdjęć. Te 10 najpopularniejszych zdjęć w okresie 11.03.2019–10.03.2020 spowodowało 22–43 reakcje, biorąc pod uwagę wszystkie możliwe. Największym zainteresowaniem cieszył się post z 3.04.2019 r. promujący wystawę BUWr i wydawnictwa Quaternio z Lucerny zatytułowaną: *W kręgu iluminowanych średnio-wiecznych psalterzy śląskich. Europejska sztuka książki w pełnym blasku* – 43 reakcje, w tym 23 dalsze udostępnienia. Inny również zamieszczony przez BUWr, a przedstawiający opuszczone pomieszczenia biblioteki przy ul. Karola Szajnochy, uzyskał 43 reakcje. Kolejny – także na temat przeprowadzki BUWr – 36. Pozostałe posty z wyłonionej grupy, która cieszyła się największą popularnością wśród użytkowników, dotyczyły w przede wszystkim spraw okołobibliotecznych (np. turnieju gry w kręgle), świąt czy egzaminów.

Podobnie jak miało to miejsce w okresie 11.03.2020–10.03.2021 i zdjęcia, i ilustracje przyciągały największe zainteresowanie. Potwierdzona zostaje tym samym atrakcyjność obrazkowej formy przekazu oraz mniejszej roli form audiowizualnych.

Statystyki reakcji na publikowane filmy są natomiast jeszcze niższe niż w przypadku tekstów. Najpopularniejszy z 10 filmów uzyskał 17 reakcji, a dotyczył zbiorów Oddziału Rękopisów w BUWr – wyświetlono go 210 razy<sup>394</sup>. Pozostałe filmy nie wzbudzi-

<sup>394</sup> Dane z dnia 02.05.2021.

ły dużego zainteresowania użytkowników. Filmy zamieszczone przez BAWF i BG UE uzyskały jedynie po 8 reakcji. Pierwszy z nich promował bibliotekę na tle pierwszych oznak wiosny, a drugi w formie animacji przekazywał informację o godzinach otwarcia biblioteki w dniach 31.10–03.11.2019. Na pozostałe materiały audiowizualne zareagowano tylko po kilka razy. Trud ich powstania i publikowania podjęła głównie BAWF.

Większość wpisów w zestawieniu 10 najpopularniejszych linków w okresie 11.03.2019–10.03.2020 umieszcza BUWr. Dotyczą one na przykład dostępu do elektronicznych zasobów lub cennych zbiorów specjalnych. Największą popularnością – 30 reakcji, cieszył się link odsyłający do artykułu o Bożenie Jaskowskiej, mistrzyni Polski w triathlonie piastującej jednocześnie stanowisko dyrektora BUW.

TOP HASHTAGS ⓘ		TOP WORDS ⓘ	
#bibliotekaumw	38	się	122
#wmlibrary	37	godz	109
#wtorkowewarsztaty	6	oraz	95
#tuesdayworkshops	5	dostęp	95
#uniwroc	5	—	90
#mendeley	3	biblioteki	85
#bibliotekiumw	2	jest	82
#citavi	2	od	77
#wmlibrary]	2	ze	74
#międzynarodowytydzień...	2	za	69
<a href="#">more</a>		<a href="#">more</a>	

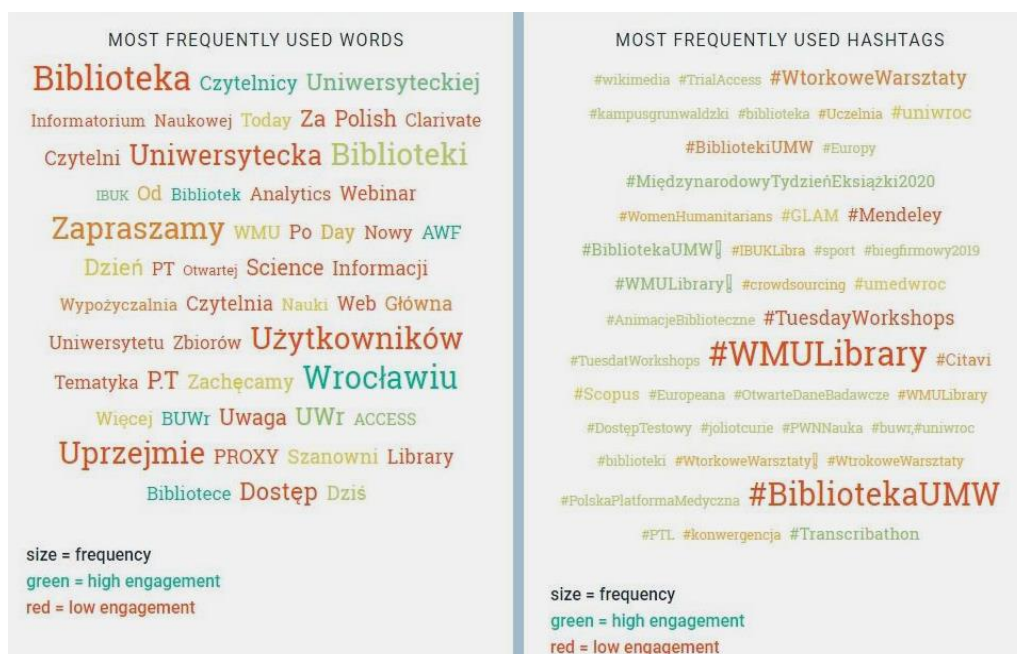
Il. 4.5. Zestawienie najpopularniejszych hashtagów i słów użytych na facebookowych kontaktach bibliotek w okresie 11.03.2019–10.03.2020. Źródło: oprac. własne na podst. danych zgromadzonych 25.04.2021 za pomocą narzędzia Fanpage Karma

Na il. 4.5 przedstawiono najczęściej używane hashtagi i słowa. Z pierwszych głównie korzystała BG UM, która za ich pomocą oznaczała głównie siebie, zarówno w języku polskim – 38 razy, jak i angielskim – 37. Pozostałe hashtagi dodawano okazjonalnie, stanowiły one jedynie tło. Wśród najczęściej używanych słów pojawiły się



m.in.: „godz” – 116 razy (2. miejsce), „dostęp” – 96 (3. miejsce), „biblioteki” – 86 (6. miejsce), które dotyczyły godzin otwarcia oraz dostępu do zasobów bibliotek. Pozostałe wyróżnione słowa lub znaki służyły do budowy zdań lub organizacji postów.

Graficzne przedstawienie najczęściej używanych słów i hashtagów ukazano na il. 4.6. Wielkość wskazuje na częstotliwość użycia, a użyte kolory na stopień zaangażowania. Częstotliwość użycia poszczególnych słów lub hashtagów, jak się okazało, nie zawsze ma odzwierciedlenia w zaangażowaniu użytkowników (np. Biblioteka, Użytkowników, Uniwersytecka, Dostęp oraz #BibliotekaUMW, #WMULibrary). Użytkownicy chętniej reagowali na słowa: Biblioteki, Wrocławiu, #BibliotekaUMW!, #WMULibrary! i #MiędzynarodowyTydzieńEksiążki2020. W porównaniu do analogicznego zestawienia tylko dotyczącego okresu 11.03.2020–10.03.2021 (por. podrozdz. Xyz) można zaobserwować duże podobieństwo.



Il. 4.6. Zestawienie najczęściej używanych i angażujących słów i hashtagów, które pojawiły się na facebookowych kontach bibliotek w okresie 11.03.2019–10.03.2020. Źródło: oprac. własne na podst. danych zgromadzonych 25.04.2021 za pomocą narzędzia Fanpage Karma

W tab. 4.18 przedstawiono (liczbowo i procentowo) częstotliwości występowania postów (osobno i łącznie) na Facebooku poszczególnych bibliotek, podzielonych na określone grupy tematyczne. Podobnie jak w przypadku postów, które opublikowano w pandemii, dane procentowe zostały zaokrąglone do pełnych wartości. W badanym okresie liczba postów była prawie o połowę mniejsza w stosunku do liczby postów

z czasu COVIDA-19, co wpłynęło na procentowy rozkład podejmowanych tematów postów. Różnica w liczbie dodanych materiałów w obu rozpatrywanych okresach nie była znacząca jedynie w przypadku BG UE. Ponieważ BUWr i BAWF zmieniały wówczas lub remontowały swoje budynki i pomieszczenia, miało to wpływ na większą liczbę wpisów dotyczących zarządzania biblioteką lub zmian w jej funkcjonowaniu.

Biblioteki zdecydowanie najchętniej publikowały wiadomości – 201 postów (to 42% wszystkich postów) odnoszące się do posiadanych zbiorów i kolekcji elektronicznych (w tym testowych dostępów do baz) oraz funkcjonowania placówek, a szczególnie godzin otwarcia. Na drugim miejscu pojawiały się wpisy promujące wydarzenia – 82 wiadomości (17%), w tej kategorii najwięcej wpisów pojawiło się na stronie BG UM – 37 postów i BAWF – 16, w których chętnie przypominano o różnego rodzaju świętach i rocznicach (m.in. o jubileuszu 70-lecia działalności Biblioteki AWF). Mając na uwadze podejmowany w zamieszczanych wiadomościach temat, na kolejnym miejscu pod względem liczby dodawanych postów znalazły się: „Inne instytucje”, które dotyczyły działalności różnych placówek szczególnie w obszarze szkoleń i warsztatów. Można tu zaobserwować zmianę na drugim i trzecim miejscu w stosunku do badanego okresu pandemii. Wynika ona przede wszystkim ze wzmożonej aktywności dostawców baz elektronicznych oraz trudności w organizowaniu wydarzeń bibliotecznych w okresie pandemicznych ograniczeń.

Na czwartym miejscu znalazły się posty niezwiązane z szeroko rozumianą działalnością bibliotek i uczelni – 45 wpisów (9%), a następnie wpisy dotyczące spraw uczelni, czyli kwestie istotne dla społeczności akademickiej – 32 wiadomości (7% wszystkich postów). W tej grupie znalazły się posty o rozszerzonych wykazach czasopism naukowych i recenzowanych materiałów z konferencji międzynarodowych, a także monografii naukowych, nowym wykazie czasopism z IF, aktywności studentów oraz pracowników uczelni i wpisy dotyczące uczelni badawczych.

Zbliżona liczba postów dotyczących zarządzania biblioteką – 25 wpisów (5%) oraz sentymentów – 22 wiadomości (5%) to grupa podejmowanych tematów, które znalazły się na szóstym miejscu. W ramach zarządzania biblioteką pojawiały się m.in. informacje o utrudnieniach w funkcjonowaniu bibliotek, zamykaniu poszczególnych budynków czy agend. W tzw. „Sentymentach” natomiast znalazły się głównie gratulacje, np. dla władz uczelni i studentów, którzy zaliczyli sesję. Najmniejszym zainteresowaniem popularnością cieszyły się posty dotyczące archiwów – 7 wiadomości, społeczności bibliotecznej – 3 i czytelników – 3, wszystkie one stanowiły ok. 1% spośród wszystkich

dodanych materiałów. Te zagadnienia nie były zbyt popularne ani w rozpatrywanym tu okresie, ani w czasie pandemii. Wyjątkiem jest jedynie publikacyjna aktywność UW r, który w okresie ograniczeń chętnie promował swoje zbiory specjalne.

Tabela 4.18. Zestawienie postów bibliotek dodanych na Facebooku w okresie 11.03.2019–10.03.2020 z podziałem na grupy tematyczne

	BAWF		BUWr		BG UM		BG UP		BG UE		CWINT PW r		Suma	
	Liczba	Procent	Liczba	Procent	Liczba	Procent	Liczba	Procent	Liczba	Procent	Liczba	Procent	Liczba	Procent
Archiwa	1	2%	6	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	1%
Kolekcje i usługi biblioteki	23	33%	65	53	57	39%	13	48%	32	42%	11	29%	201	42%
Inne instytucje	5	7%	17	14%	24	17%	0	0%	7	9%	4	10%	57	12%
Wydarzenia	16	23%	9	7%	37	26%	6	22%	11	14%	3	8%	82	17%
Społeczność biblioteczna	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%	1	3%	3	1%
Czytelnicy	2	3%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%	3	1%
Sentymenty	8	12%	4	3%	4	3%	0	0%	5	6%	1	3%	22	5%
Zarządzanie biblioteką	2	3%	5	4%	7	5%	2	8%	6	8%	3	8%	25	5%
Społeczność uczelniana	7	10%	8	7%	7	5%	3	11%	6	8%	1	3%	32	7%
Inne	5	7%	8	7%	8	5%	2	7%	8	10%	14	36%	45	9%
Suma	69	100%	122	100%	144	100%	27	100%	77	100%	38	100%	477	100%

Źródło: oprac. własne na podst. danych otrzymanych 25.04.2021 r. przy użyciu narzędzia Fanpage Karma.

### 4.3.2. Instagram – analiza danych

W rozpatrywanym okresie, czyli 11.03.2019–10.03.2020 z Instagrama korzystały trzy badane biblioteki. Ich aktywność przedstawiono w tab. 4.19. Dodały one łącznie 407 posty, najczęściej publikowała BG UM – 274 posty i jest to wynik zbliżony do statystyk z czasu pandemii. Tylko 34 zdjęcia dodała natomiast BAWF. Jest to wyraźnie mniej (o 85%) niż w okresie 11.03.2020–10.03.2021. A BG UE w uwzględnianym tu okresie zamieściła 99 postów. Dzienna liczba postów kolejno omawianych bibliotek to: 0,7; 0,1; 0,3. Podobnie jak w przypadku Facebooka nie ma możliwości odtworzenia liczby osób obserwujących poszczególne konta bibliotek na Instagramie.

Tabela 4.19. Wykorzystanie Instagrama przez państwowe biblioteki akademickie Wrocławia  
w okresie 11.03.2019–10.03.2020

Lp.	Biblioteka	Łączna liczba reakcji, komentarzy, udostępnień	Liczba postów	Liczba komentarzy (łącznie)	Liczba polubień	Dzienna liczba postów
1.	BG UE	3723	99	34	3689	0,27
2.	BAWF	1704	34	44	1660	0,09
3.	BG UM	10175	274	109	10066	0,75

Źródło: oprac. własne na podst. danych otrzymanych 25.04.2021 r. przy użyciu narzędzia Fanpage Karma.

Reakcje fanów w przypadku Instagrama były dużo częstsze niż – Facebooka (por. tab. 4.3 i tab. 4.19). Łącznie pojawiło się 15 602 reakcji. Użytkownicy najbardziej przychylni byli dla postów zamieszczonych przez BG UM – 10 175, która zgromadziła blisko trzy razy więcej reakcji niż BG UE – 3723. Na zdjęciach zamieszczanych przez BG UM widać konsekwencję w charakterze i strategii dodawanych materiałów dotyczących promocji posiadanych książek. Średnio każdy wpis na Instagramie BG UM wywoływał 37 reakcji, na BG UE niecałe 38, a BAWF – 50. Wszystkie te liczby były mniejsze niż w przebadanym roku w okresie pandemii. Na całościową liczbę reakcji zasadniczo wpływała liczba polubień: BG UM – 10 066, BAWF – 1660, BG UE – 3689.

Użytkownicy Instagrama śledzący profile badanych bibliotek znacznie chętniej dzielili się komentarzami w okresie 11.03.2019–10.03.2020 niż w pandemii czy na Facebooku. W tych dniach na badanych kontach pojawiło się 187 komentarzy (por. tab. 4.19), a 11.03.2020–10.03.2021 jedynie 83, czyli 2,2 razy mniej. Na tę sytuację mogła mieć wpływ mniej atrakcyjna i aktywizująca forma wpisów lub mniejszy kontakt bezpośredni z bibliotekami w czasie pandemii. Najwięcej komentarzy pojawiło się na profilu BG UM – 109, na BG UE – 34, a na BAWF – 44.

W zestawieniu 25 zdjęć, przy których pojawiło się najwięcej polubień (por. tab. 4.20), nie ma wyraźnego lidera, jak miało to miejsce w okresie pandemii. Na liście BAWF było 11 postów, BG UM – 9, a Biblioteka UE – 5. Najwięcej polubień – 79 otrzymało zdjęcie BAWF szkolnej wycieczki odwiedzającej bibliotekę. Fotografia na Instagramie BG UE przedstawiająca list pozostawiony przez czytelnika w książce, który ujrzał światło dzienne po 70 latach – 74 „serduszka”. A animacja utrzymana w halloweenowym stylu zachęcająca do zadawania pytań bibliotekarzom – 72. Pozostałe materiały miały za zadanie ocieplenie wizerunku biblioteki (BAWF i BG UE) czy prezentację księgozbioru (BG UM). Liczby polubień poszczególnych postów są nieco mniejsze w stosunku do postów z okresu z pandemii, co może wskazywać na rosnącą aktywność

użytkowników lub powiększenie listy stałych obserwatorów w okresie 11.03.2020–10.03.2021.

Tabela 4.20. Zestawienie 25 postów, które miały najwięcej polubień na Instagramie w okresie 11.03.2019–10.03.2020

Lp.	Data	Wpis	Biblioteka	Liczba polubień	Liczba komentarzy
1	2	3	4	5	6
1.	15.01.2020	„Szkolna wycieczka odwiedziła dziś naszą słoneczną uczelnię???. W programie również wizyta u nas.??♀??♂ Mali czytelnicy rozbiegli się po bibliotece??♂??♂??♂??♂??♂??♂ [...]	BAWF	79	0
2.	10.09.2019	„List z 1959 roku znaleziony podczas porządków w Bibliotece. #znalezionewbibliotece #znalezionewksiążce #porządki #porzadkiwbibliotece # [...]	BG UE	74	1
3.	30.10.2019	“Better to ask the way than to go astray... Ask librarian !🐶????????????♂??♂??♂#czytam #czytelnik #biblioteka #bibliotekarz #czytanienieboli #kochamksiążki [...]	BAWF	72	6
4.	28.05.2019	„#awfwroclaw #awfwroclaw #czytam #czytamy #instagramczyta #czytambolubię #library #czytanienieboli #books #biblioteka #bibliotekarz #książka [...]	BAWF	69	1
5.	14.05.2019	„#dziendobry #biblioteka_umw #Polska #wroclaw #uniwersytetmedycznywroclaw #bookstagram #medycyna #medicine #leki #medicines #nauka #science #studenci [...]	BG UM	68	1
6.	14.03.2019	„#dziendobry #biblioteka_umw #Polska #wroclaw #uniwersytetmedycznywroclaw #medicaluniwersityofwroclaw #bookstagram #bookstagrampl #medycyna #medicines [...]	BG UM	68	3
7.	29.10.2019	„#awfwroclaw #awfwroclaw #books #biblioteka #bibliotekarz #czytanienieboli #kochamksiążki #terazczytam #czytanienieboli #czytamy #książki #czytelnia #czytanie [...]	BAWF	67	0
8.	11.06.2019	„Największą niespodziankę Bibliotece i bibliotekarzom sprawił prof. dr hab. Marek Woźniowski. Oprócz ciepłych słów podarował Bibliotece bardzo cenne książki: 4-tomowe [...]	BAWF	67	0
9.	26.09.2019	„Szkolenia biblioteczne dla studentek i studentów pierwszego roku Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu????🐶?????????????. Witamy wszystkich [...]	BAWF	64	0
10.	4.02.2020	„Jak widać w czasie sesji optymizm naszych studentów nie opuszcza ?? #bguew #sesja #przeslanieodstudentow #znalezionewksiążce [...]	BG UE	64	1
11.	16.09.2019	„#awfwroclaw #awfwroclaw #czytam #books #bibliotekarz #czytelnia #czytanienieboli #czytambolubię #czytamy #instagramczyta #library #kochamksiążki #terazczytam [...]	BAWF	63	2
12.	20.03.2019	„Drodzy czytelnicy! Na stoliku obok wypożyczalni czekają na Was książki do zabrania. Wszystkie za darmo i na zawsze.?? Regularnie dokładamy nowe tytuły?? Kto pierwszy, ten [...]	BAWF	63	2

13.	21.05.2019	„#dziendobry #Polska #wroclaw #uniwersytetmedycznywroclaw #medycyna #medicine #nauka #science #bibliotekarzepolecaja #nowoscikszazkowe [...]”	BG UM	63	4
14.	19.03.2019	„Uśmiechnięte czytelniczki ozdoba każdej biblioteki! Dziękujemy i prosimy o więcej????? #awfwroclaw #awfwroclaw #książka #czytanieboli #czytam [...]”	BAWF	62	1
15.	27.04.2019	„#dziendobry #biblioteka_umw #Polska #wroclaw #uniwersytetmedycznywroclaw #medicaluniversityofwroclaw #medycyna #medicine #bookstagram #books [...]”	BG UM	62	3
16.	3.6.2019	„Już jest i cieszy ogromnie?? Nasza wspólna praca?? Jeszcze ciepła?? Pachnąca nowością?? Okolicznościowa publikacja z okazji 70 - lecia istnienia naszej Biblioteki [...]”	BAWF	60	1
17.	7.06.2019	„#dziendobry #wroclaw #polska #bookstagram #nowosci #newbooks #medicine #uniwersytetmedyczny #medicalbooks #medycyna #medicalstudent #books #library?? [...]”	BG UM	60	1
18.	15.03.2019	„#biblioteka_umw #wroclaw #polska #library #biblioteka #nowoscikszazkowe #newbooks #medycyna #medicalstudent #librarian #podreczniki #uniwersytetmedyczny #nowosci [...]”	BG UM	60	1
19.	12.03.2019	„#dziendobry #biblioteka_umw #Polska #wroclaw #uniwersytetmedycznywroclaw #medicaluniversityofwroclaw #bookstagram #bookeverywhere #medycyna #medicine [...]”	BG UM	60	0
20.	2.11.2019	„Drodzy czytelnicy pamiętajcie, że Biblioteka dziś zamknięta. Zapraszamy w poniedziałek. #bguew #wolne #wszystkichświętych [...]”	BG UE	60	0
21.	1.04.2019	„Magnolia park. Z nami przez okrągły rok???? #awfwroclaw #awfwroclaw #books #bibliotekarz #biblioteka #czytanieboli #czytam #instagramczyta #magnolia [...]”	BAWF	58	1
22.	5.06.2019	„#dziendobry #wroclaw #polska #uniwersytetmedyczny #bookstagram #nowosci #nowoscikszazkowe #newbooks #medicalbooks #książkimedyczne #medycyna #library?? [...]”	BG UM	58	2
23.	17.04.2019	„#dziendobry #biblioteka_umw #Polska #wroclaw #uniwersytetmedycznywroclaw #bookstagram #bookeverywhere #medycyna #medicine #nauka [...]”	BG UM	58	2
24.	17.12.2019	„Kolejna choinka w naszej Bibliotece. #bguew #choinka #christmastree”	BG UE	58	2
25.	11.12.2019	„Choinka z książek ekonomicznych już stoi na 1p. SWD. #choinka z książek #christmastree #christmastreeinlibrary #choinka?? #choinkawbibliotece #święta #wesołychświąt [...]”	BG UE	58	1

Źródło: oprac. własne na podst. danych otrzymanych 25.04.2021 r. przy użyciu narzędzia Fanpage Karma.

Na podstawie tab. 4.21 można wnioskować, że liczba najchętniej komentowanych postów waha się 2–14. Rozkład komentarzy w badanym okresie był równomierny. Najwięcej – 14 uzyskało zdjęcie zespołu pracowników BAWF, którzy 8.05.2019 złożyli życzenia kolegom i koleżankom po fachu w dniu wspólnego święta. Wzbudzało ono zainteresowanie głównie w środowisku bibliotecznym. Drugi post skomentowano 6 razy, a była nim wspomniana wcześniej animacja w stylu halloweenowym zachęcająca do zadawania pytań bibliotekarzom. Kolejne miejsca dotyczyły głównie zdjęć książek zamieszczonych przez BG UM. Wśród wpisów pozostałych dwóch bibliotek dominowały

materiały promocyjne ocieplające wizerunek biblioteki, np. konkurs selfie z biblioteką w tle (AWF), akcenty świąteczne (AWF) czy zdjęcie ręcznie pisanych ściąg pozosta- wionych w bibliotece (BG UE).

Tabela 4.21. Zestawienie 25 postów, które miały najwięcej komentarzy na Instagramie w okresie 11.03.2019–10.03.2020

Lp.	Data	Wpis	Biblioteka	Liczba polubień	Liczba komentarzy
1	2	3	4	5	6
1.	8.05.2019	„#biblioteka #bibliotekarz #czytam #czytaniemieboli #czytambolubię #czytamy #instagramczyta #książka #awfwroclaw #awfwroclaw”	BAWF	57	14
2.	30.20.2019	“Better to ask the way than to go astray... Ask librarian ! 🐶???????????♂??♀??♀#czytam #czytelnik #biblioteka #bibliotekarz #czytaniemieboli #kochamksiążki [...]”	BAWF	72	6
3.	27.05.2019	„#dziendobry #wroclaw #polska #uniwersytetmedyczny #medycyna #medicalstudent #nowoscikisiazkowe #newbooks #medicalbooks #medicine #library?? [...]”	BG UM	48	5
4.	21.05.2019	„#dziendobry #Polska #wroclaw #uniwersytetmedycznywroclaw #medycyna #medicine #nauka #science #bibliotekarzepolecaja #nowoscikisiazkowe #newbooks #bookstagram #leki [...]”	BG UM	63	4
5.	14.03.2019	„#dziendobry #biblioteka_umw #Polska #wroclaw #uniwersytetmedycznywroclaw #medicaluniversityofwroclaw #bookstagram #bookstagrampl #medycyna #medicines [...]”	BG UM	68	3
6.	27.04.2019	„#dziendobry #biblioteka_umw #Polska #wroclaw #uniwersytetmedycznywroclaw #medicaluniversityofwroclaw #medycyna #medicine #bookstagram #books [...]”	BG UM	62	3
7.	24.05.2019	„Drodzy Czytelnicy! W związku ze zbliżającym się obchodami 70-lecia Biblioteki Głównej AWF we Wrocławiu mamy przyjemność ogłosić konkurs - na najciekawsze i [...]”	BAWF	54	3
8.	19.03.2019	„#dziendobry #biblioteka_umw #Polska #wroclaw #uniwersytetmedycznywroclaw #medicaluniversityofwroclaw #medycyna #medicine #bookstagram [...]”	BG UM	52	3
9.	13.03.2019	„#biblioteka_umw #wroclaw #polska #nowosciakizkowe #newbooks #medicalbooks #podreczniki #medicalstudent #library #medicallibrary #medicinestudent #stopacukrzycowa [...]”	BG UM	50	3
10.	1.06.2019	„#dziendobry #Polska #wroclaw #uniwersytetmedycznywroclaw #bookstagram #medycyna #medicine #nauka #study #bibliotekarzepolecaja #nowoscikisiazkowe #psychologia [...]”	BG UM	49	3
11.	8.05.2019	„#dziendobry #wroclaw #polska #medycyna #uniwersytetmedyczny #nowosciakizkowe #newbooks #ksiazkimedyczne #medicalstudent #textbooks #library [...]”	BG UM	48	3
12.	28.05.2019	„#dziendobry #Polska #wroclaw #uniwersytetmedycznywroclaw #bookstagram #medycyna #medicine #nauka #study #science #bibliotekarzepolecaja #nowoscikisiazkowe #newbooks [...]”	BG UM	46	3

1	2	3	4	5	6
13.	8.06.2019	„#dziendobry #Polska #wroclaw #uniwersytetmedycznywroclaw #medycyna #medicine #bookstagram #ksiazki #books #doctor #lekarz #twarz #face #atrakcyjna #atrakcyjnos #kosmetyki [...]”	BG UM	38	3
14.	16.09.2019	„#awfwroclaw #awfwroclaw #czytam #books #bibliotekarz #czytelnia #czytanieboli #czytambolubie #czytamy #instagramczyta #library #kochamksiazki #terazczytam [...]”	BAWF	63	2
15.	20.03.2019	„Drodzy czytelnicy! Na stoliku obok wypożyczalni czekają na Was książki do zabrania. Wszystkie za darmo i na zawsze.?? Regularnie dokładamy nowe tytuły?? Kto pierwszy, ten [...]”	BAWF	63	2
16.	5.06.2019	„#dziendobry #wroclaw #polska #uniwersytetmedyczny #bookstagram #nowosci #nowoscikszkzowe #newbooks #medicalbooks #ksiazkimedyczne #medycyna #library [...]”	BG UM	58	2
17.	17.04.2019	„#dziendobry #biblioteka_uwm #Polska #wroclaw #uniwersytetmedycznywroclaw #bookstagram #bookeverywhere #medycyna #medicine #nauka #science [...]”	BG UM	58	2
18.	17.12.2019	„Kolejna choinka w naszej Bibliotece. #bguew #choinka #christmastree”	BG UE	58	2
19.	4.03.2020	„Tyle się ktoś napracował i zostawił w Bibliotece ?? #bguew #nauka #sciagi”	BG UE	56	2
20.	16.04.2019	„#awfwroclaw #awfwroclaw #czytam #czytanieboli #czytambolubie #czytamy #instagramczyta #kochamksiazki #library #books #bibliotekarz #biblioteka #swieta [...]”	BAWF	55	2
21.	29.04.2019	„#dziendobry #wroclaw #polska #medycyna #uniwersytetmedyczny #nowoscikszkzowe #newbooks #medicalbooks #library?? #bibliotekarzepolecaja #zywienie [...]”	BG UM	50	2
22.	23.05.2019	„#dziendobry #Polska #wroclaw #uniwersytetmedycznywroclaw #medycyna #medicine #bookstagram #bibliotekarzepolecaja #nowoscikszkzowe #newbooks #leki #medicines [...]”	BG UM	49	2
23.	18.10.2019	„Stare niemieckie leksykony. #bguew #niemieckieleksykony #stareleksykony”	BG UE	48	2
24.	8.04.2019	„Eco Wielkanoc czyli jaja na brzozie;) Do samodzielnego montażu w każdej placówce bibliotecznej i nie tylko?? #bibliotekarz #biblioteka #awfwroclaw #awfwroclaw [...]”	BAWF	44	2
25.	10.05.2019	„#dziendobry #wroclaw #polska #uniwersytetmedyczny #medycyna #nowoscikszkzowe #medicalbooks #medicalstudent #newbooks #library?? #bibliotekarzepolecaja #textbooks [...]”	BG UM	44	2

Źródło: oprac. własne na podst. danych otrzymanych 25.04.2021 r. przy użyciu narzędzia Fanpage Karma.

W tabeli 4.22 zestawiono dni tygodnia z liczbą postów, które poszczególne biblioteki opublikowały na Instagramie w okresie 11.03.2019–10.03.2020. W odróżnieniu od pozostałych placówek BG UM była aktywna w weekendy, głównie w soboty – 35 wpisów. Częstotliwość tę utrzymano także w pandemii. Zgodnie z opracowanym wcześniej planem placówka dodawała zdjęcia codziennie, ich liczba od poniedziałku do piątku wahała się w przedziale 42–52. Posty na początku tygodnia najczęściej publikowała



BAWF, a BG UE we wtorki – 26. Z analizy charakteru i częstotliwości dodawanych postów wynika, że BAWF dodawała materiały okazjonalnie. W przypadku BG UE informacje dodawane były w miarę regularnie, choć zdarzały się dłuższe przestoje, które mogły być spowodowane na przykład urlopem osoby odpowiedzialnej za media społecznościowe biblioteki i niemożnością zastępstwa.

Tabela 4.22. Liczba postów, które pojawiły się na instagramowych profilach bibliotek w okresie 11.03.2019–10.03.2020 w kolejnych dniach tygodnia

		BG UE	BAWF	BG UM
Opublikowane posty	Poniedziałek	17	8	47
	Wtorek	26	8	52
	Środa	17	8	46
	Czwartek	17	5	51
	Piątek	19	3	42
	Sobota	3	2	35
	Niedziela	0	0	1

Źródło: oprac. własne na podst. danych otrzymanych 25.04.2021 r. przy użyciu narzędzia Fanpage Karma.

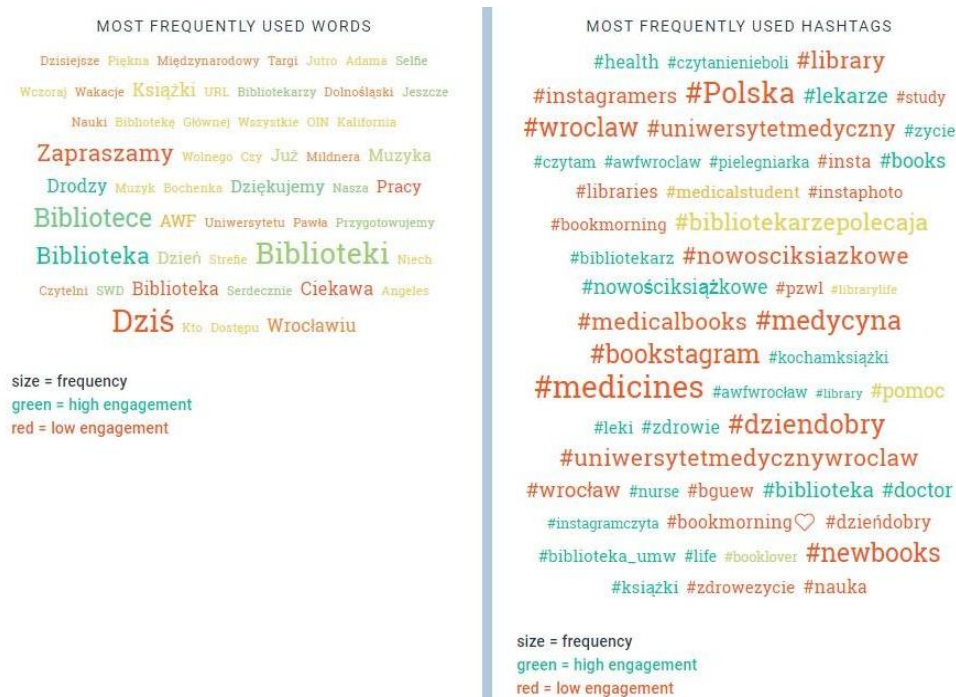
Z zestawienia najpopularniejszych postów uwzględniającego wszystkie reakcje fanów, podobnie jak w przypadku analizy w okresie pandemii, wynika, że nie ma specjalnej różnicy liczbowej w stosunku do postów najchętniej lajkowanych. Filmy zamieszczała jedynie BAWF. Dodawane animacje miały charakter promocyjny i łamały jednocześnie panujący stereotyp biblioteki uczelnianej jako miejsca konserwatywnego oraz mało innowacyjnego. Nie wszystkie jednak filmy zdobyły uznanie wśród odbiorców. Liczba reakcji na poszczególne filmy mieści się w zakresie 29–78, podczas gdy średnia reakcja na post zamieszczony przez BAWF to 50. Podobnie jak w przypadku filmów z karuzel korzystała tylko BAWF. Dodała 6 takich materiałów, co spowodowało reakcje użytkowników na poziomie 25–57. Tematy prezentowane w formie karuzeli dotyczyły głównie takich wydarzeń, jak: święta i jubileusze (np. 70-lecie BAWF). Obrona przez BG UM strategia obecności na Instagramie skutkowałą publikowaniem jedynie zdjęć.

Na ilustracjach 4.7 oraz 4.8 przedstawiono najczęściej używane hashtagi i słowa. Analogicznie do okresu pandemii za sprawą BG UM wśród najczęściej stosowanych hashtagów znalazły się m.in. #medicine – 233 czy #bookstagram – 153. Lista najczęściej używanych słów nie jest obszerna podobnie jak ta z czasu pandemii (por. il. 4.4). Z jednej strony wynika to ze specyfiki Instagrama, na którym istotniejsze są hashtagi, a z drugiej z tego, że pandemia, podczas której częściej wykorzystywano elektroniczne kanały komunikacji, zmusiła bibliotekarzy do bardziej opisowej i ekspresywnej formy publikowanych materiałów (por.

np. BAWF). Najbardziej angażujące hashtagi (m.in.: #health, #lekarze, #books, #nowości-książkowe, #biblioteka, #zdrowie) nie pokryły się z tymi użytymi najczęściej (np.: #Polska, #medicines, #bookstagram, #uniwersytetmedyczny, #library).

TOP HASHTAGS ①		TOP WORDS ①	
#polska	258	się	24
#medicine	233	Biblioteki	20
#medycyna	203	Dziś	20
#dziendobry	201	naszej	15
#wroclaw	170	już	11
#newbooks	168	Książki	10
#bookstagram	153	bibliotece	10
#uniwersytetmedycznywro...	145	Biblioteka	9
#bibliotekarzepolecaja	138	dla	9
#library	118	zapraszamy	8
more		more	

Il. 4.7. Zestawienie najpopularniejszych hashtagów i słów, które pojawiły się na Instagramie bibliotek: BG UE, BAWF, BG UM w okresie 11.03.2019–10.03.2020. Źródło: oprac. własne na podst. danych zgromadzonych 25.04.2021 za pomocą narzędzia Fanpage Karma



Il. 4.8. Zestawienie najczęściej używanych i angażujących słów i hashtagów, które pojawiły się na Instagramie bibliotek: BG UE, BAWF, BG UM w okresie 11.03.2019–10.03.2020. Źródło: oprac. własne na podst. danych zgromadzonych 25.04.2021 za pomocą narzędzia Fanpage Karma

### 4.3.3. Twitter – analiza danych

W rozpatrywanym okresie na Twitterze konta miały trzy biblioteki spośród badanych: BG UE, CWINT PW<sub>r</sub>, BCUW<sub>r</sub> (tab. 4.23). Aktywność CWINT PW<sub>r</sub> jest bliska zeru – dodano jeden tweet, który nie uzyskał żadnej reakcji. Wpis, zamieszczony 18.08.2019 r., dotyczył zbliżającego się Dolnośląskiego Festiwalu Nauki. Nieco większą aktywnością wykazano się w BCUW<sub>r</sub>, która opublikowała 15 postów, reakcje na tweety były jednak symboliczne – 3.

Tabela 4.23. Wykorzystanie Twittera przez państwowe biblioteki akademickie Wrocławia w okresie 11.03.2019–10.03.2020

Lp.	Biblioteka	Łączna liczba reakcji, komentarzy, udostępnień	Liczba postów	Liczba polubień	Dzienna liczba postów
1.	BCUW <sub>r</sub>	3	15	3	0,0409
2.	BG UM	56	37	52	0,101
3.	CWINT PW <sub>r</sub>	0	1	0	0,003

Źródło: oprac. własne na podst. danych otrzymanych 25.04.2021 r. przy użyciu narzędzia Fanpage Karma.

Najwięcej postów dodała BG UE – 37, czyli średnio nieco mniej niż jeden tweet na tydzień (tab. 4.23). Trudno zatem mówić o aktywności w odniesieniu do Twittera bazującego na szybkości i aktualności informacji. Dodane tweety polubiono 52 razy, co daje 1,4 polubienia na tweet (por. tab. 4.23). Łączna liczba reakcji – czyli 56, nie jest o wiele większa. Te wyniki są zbliżone do pochodzących z pierwszego roku pandemii, co oznacza, że nie zwiększyło się wykorzystanie Twittera na skutek zmian spowodowanych COVID-19. Zastanawia w takim razie, czy w ogóle jest sens prowadzenia konta na portalu, na którym aktywność i biblioteki, i użytkowników jest niewielka. Ponieważ na stronie WWW biblioteki widnieje odsyłacz do konta biblioteki na Twitterze (w przeciwieństwie do Instagrama), wydaje się zasadne usunięcie również ikony z hipertekstem.

Podobnie jak w okresie 11.03.2020–10.03.2021 największe zainteresowanie wzbudził tweet z 8.05.2018 r. odnoszący się do Dnia Bibliotekarzy i Bibliotek – łącznie wywołał 14 reakcji. Podobnie było w przypadku grafiki zachęcającej do udziału w 2. edycji Forum Dobrych Praktyk – 10 reakcji. Aktywność na tym poziomie trudno jednak uznać za zadowalającą, tym bardziej, że jeszcze mniej reakcji zaobserwowano w przy-

padku innych tweetów – 3 lub nawet mniej. Jeśli wziąć pod uwagę najpopularniejsze linki – poza hiperłączem odsyłającym do Forum Dobrych Praktyk (10) – zainteresowanie użytkowników także było symboliczne, to jedna czy dwie reakcje.

#### 4.3.4. YouTube – analiza danych

Obecnie (stan z 3.05.2021) trzy badane biblioteki mają kanał na serwisie YouTube, ale jego wykorzystanie w dniach 11.03.2019–10.03.2020 można uznać za niskie (por. tab. 4.24). Na przykład CWINT PWr, w badanym okresie nie prowadził żadnej aktywności, a jak pisano wcześniej, ostatni materiał dodano w 2017 r. Najwięcej – aż 3 filmy dodała INBG UPWr. Łącznie zareagowały na nie cztery osoby. Jeden film zamieściła BUWr, uzyskał 9 reakcji (w tym jeden komentarz). Nieco lepiej wyglądają wyświetlenia dodawanych materiałów. W przypadku BUWr to 209 wyświetleń, a INBG UPWr – 1659, czyli średnio 553 na jeden film. Najwięcej odtwarzany był film szkoleniowy dotyczący zamawiania książek w Katalogu ALEPH BG UP – 950<sup>395</sup>. Te liczby oddają poziom zainteresowania zarówno materiałami audiowizualnymi dodawanymi przez biblioteki uczelniane, jak i samymi placówkami. A YouTube nie jest postrzegany jako „silne” narzędzie promujące biblioteki.

Tabela 4.24. Wykorzystanie YouTube przez państwowe biblioteki akademickie Wrocławia w okresie 11.03.2021–10.03.2020

Lp.	Biblioteka	Łączna liczba reakcji, komentarzy, udostępnień	Liczba postów	Liczba komentarzy	Liczba polubień	Suma wszystkich wyświetleń pojedynczych postów
1.	BUWr	9	1	1	8	209
2.	CWINT PWr	0	0	0	0	0
3.	INBG UPWr	4	3	0	4	1659

Źródło: oprac. własne na podst. danych otrzymanych 25.04.2021 r. przy użyciu narzędzia Fanpage Karma.

<sup>395</sup> Dane z dnia 3.05.2021.

## **4.4. Jakość komunikacji elektronicznej w bibliotekach państwowych uczelni Wrocławia w świetle badań metodą secret client**

W podrozdziale 3.2.3 – *Badanie poczty elektronicznej i dostępnych komunikatorów* omówiono szczegółowo metodologię badań oraz zaplanowane etapy audytów za pomocą metody secret client z uwzględnieniem kolejnych scenariuszy oraz przesyłanych do bibliotek wiadomości. W niniejszym podrozdziale przedstawione zostaną wyniki pochodzące z przeprowadzonych badań z podziałem na poszczególne kanały komunikacji, etapy i biblioteki.

Zgodnie z zasadami etyki badań w celach porównawczych podane zostaną źródła pozyskanych danych, a także treść otrzymanych odpowiedzi, ale bez dokładnych informacji o dacie przeprowadzania badania czy osobach udzielających odpowiedzi, żeby uniemożliwić identyfikację bibliotekarzy, która mogłaby prowadzić do wyciągnięcia konsekwencji wobec nich<sup>396</sup>. Audyty przeprowadzono w okresie 19.04–29.06.2021. W przypadku niektórych audytów już po tym terminie wciąż oczekiwano na informację zwrotną (uznano bowiem 30 dni za wystarczający czas potrzeby na udzielenie odpowiedzi nawet na najbardziej skomplikowane pytanie, uwzględniono przy tym możliwą absencję pracownika).

### **4.4.1. Ocena jakości komunikacji przy użyciu poczty elektronicznej**

W obrębie analizowania komunikacji za pomocą poczty elektronicznej dla każdej z badanych bibliotek przeprowadzono badania w trzech etapach. Każdy z nich obejmował inny scenariusz oraz sprofilowanego audytora. Badania mailingowe przeprowadzono we wszystkich dziewięciu bibliotekach, w żadnej po wysłaniu zapytania nie pojawiała się automatyczna informacja o otrzymaniu wiadomości. Kwestionariusze oceny różniły się pytaniami dotyczącymi uzyskanych informacji w ramach merytorycznej od-

---

<sup>396</sup> M. Karwowski (2016b), op. cit., s. 155, [dostęp: 9.03.2021].

powiedzi lub dotyczyły formy kontaktu<sup>397</sup>. Struktura kwestionariusza została zapożyczona z badań Karwowskiego<sup>398</sup>. Trzykrotne badanie kanału komunikacji w odstępach czasowych umożliwia stworzenie miarodajnego obrazu i oceny wykorzystania w komunikacji z użytkownikami poczty elektronicznej przez badane placówki.

Każdy etap badania przebiegał następująco:

1. Odszukanie na stronie internetowej możliwości kontaktu z biblioteką lub konkretną agendą (stopka strony lub adres e-mail w zakładce „Kontakt”).
2. Przesłanie wiadomości lub zapytania.
3. Oczekiwanie na odpowiedź pracownika (z uwzględnieniem czasu oczekiwania).
4. Uzupełnienie formularza audytu.

Niestandardowe zdarzenia ujęte w scenariuszach to:

1. Trudność w odnalezieniu możliwości kontaktu mailowego z biblioteką:

W przypadku nieodnalezienia kontaktu mailowego należy skontaktować się telefonicznie lub za pomocą innych dostępnych kanałów z placówką w celu pozyskania adresu e-mail.

2. Brak odpowiedzi:

Gdy odpowiedź nie nadejdzie w przeciągu 30 dni, należy uznać ten etap badania za zakończony i uzupełnić ankietę badania (elementy, których nie można ocenić z powodu braku odpowiedzi otrzymywały najniższą liczbę punktów).

3. Propozycja innej formy kontaktu:

Jeżeli biblioteka zaproponuje odpowiedź w innej formie niż poczta elektroniczna, audytor powinien odmówić, dlatego że inne kanały komunikacji były oceniane w osobnych audytach.

#### **4.4.1.1. Etap 1: Udzielanie informacji o procedurze rejestracji**

Audytor sprofilowany był czytelnikiem spoza uczelni (czyli użytkownikiem zewnętrznym) posiadającym status doktoranta polskiej uczelni publicznej, ale z innego województwa. W założeniu przybył do Wrocławia (swojego rodzinnego miasta), gdzie chciałby skorzystać z biblioteki przez kilka dni (2–3). Jego potrzebą było wypożyczenie materiałów, z których miał skorzystać na miejscu w bibliotece. Wiadomość przez niego

---

<sup>397</sup> Por. Załącznik 1. Secret client – kwestionariusze badań

<sup>398</sup> Por. Marcin Karwowski (2016). *Secret client – nowa metoda badania jakości obsługi w bibliotekach* M. Karwowski (2016b), op. cit., [dostęp: 9.03.2021].

wysłaną kierował do działu odpowiadającego za rejestrację użytkowników i udostępnianie zbiorów<sup>399</sup>.

Do dziewięciu badanych bibliotek przesłano wiadomości o następującej treści:

„Dzień dobry,

jestem doktorantem [nazwa uczelni], obecnie przebywam we Wrocławiu i chciałbym skorzystać ze zbiorów (drukowanych i elektronicznych) na potrzeby pracy zaliczeniowej. W związku z tym pragnę dowiedzieć się, jak wygląda procedura rejestracji czytelnika spoza uczelni (jakie dokumenty powinienem posiadać? jakie poniosę koszty?) oraz na jakich zasadach mogę skorzystać ze zbiorów?

Z poważaniem,

[imię i nazwisko]”.


### **Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu**

Kontakty mailowe do poszczególnych agend BUWr odnaleźć można w zakładce „Kontakt i godziny otwarcia”. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się zaledwie po upływie 19 min (il. 4.9). Użyty język oceniony został jako zrozumiały, a odpowiedzi wyczerpujące. Zabrakło jednak odpowiedzi na pytanie o niezbędne dokumenty przy rejestracji, zauważyć także można było pewne braki w interpunkcji. Ze względu na łatwość znalezienia adresu e-mail, szybką i dokładną odpowiedź kontakt na tle innych bibliotek został oceniony powyżej przeciętnej.

Szanowny Panie,  
informuję iż BUWr jest do dnia 25/04/2021 zamknięta i nie ma możliwości zapisania się w tym terminie.  
W związku że jest Pani doktorantem Uniwersytetu Opolskiego, może się Pan zapisać tylko do czytelnicy i korzystać z naszych zbiorów na miejscu po 25/04/2021 (jeśli biblioteka będzie otwarta, proszę śledzić informacje na stronie).  
Odnosnie zbiorów elektronicznych będzie Pan mógł korzystać z bazy academica.

Koszt wyrobienia karty do czytelnicy to 48h -3 zł, 10 dni -5 zł , na rok -20zł (płatność gotówką), należy również wypełnić formularz ze strony BUWr -Aktualności-Zapisy do BUWr odpowiedni do zapotrzebowania.

Z poważaniem

  
Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu

#### II. 4.9. Odpowiedź BUWr – etap 1. Źródło: korespondencja z BUWr

<sup>399</sup> Por. M. Karwowski (2016b), op. cit., s. 149–152, [dostęp: 9.03.2021].

## Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

Kontakty mailowe do poszczególnych agend BG UE odnaleźć można w zakładce „Kontakt” umieszczonej u góry strony WWW. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się po upływie 1 godz. i 52 min (il. 4.10). Bibliotekarz odpowiedział w sposób zrozumiały i wyczerpujący na wszystkie postawione pytania. Mimo obostrzeń zachęcono do śledzenia strony WWW i zaproszono do korzystania z biblioteki. Kontakt na tle innych audytów wypadł lepiej niż przeciętnie.

Dzień dobry,

może Pan zapisać się do biblioteki jako gość, ale na dzień dzisiejszy zgodnie z zarządzeniem Rektora Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu nr 120/2020 Biblioteka Główna oraz Biblioteka Filii są dostępne do odwołania wyłącznie dla pracowników, studentów, doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu.

Konto można założyć w dowolnym momencie. Poniżej link do rejestracji:

<https://katalog.ue.wroc.pl/registration>

Jeśli posiada Pan legitymację studenta studiów doktoranckich posłuży ona jako karta biblioteczna. Jeśli nie posiada Pan legitymacji lub innego dokumentu, który możemy zakodować trzeba będzie wykupić na miejscu kartę biblioteczną - koszt to 20 zł.

Ze wszystkich zbiorów będzie mógł Pan skorzystać na miejscu.

Proszę obserwować naszą stronę. Gdy tylko sytuacja epidemiologiczna się poprawi zapraszamy do korzystania.

Pozdrawiam



### Biblioteka Główna

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu  
Wrocław University of Economics and Business  
ul. Komandorska 118/120  
53-345 Wrocław  
[www.ue.wroc.pl](http://www.ue.wroc.pl)



Uniwersytet Ekonomiczny  
we Wrocławiu

Il. 4.10. Odpowiedź BG UE – etap 1. Źródło: korespondencja z BG UE

## Biblioteka Główna Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu

Kontakty mailowe do poszczególnych agend BG UP odnaleźć można w zakładce „Kontakt z biblioteką” po wejściu w zakładkę „O Bibliotece”, co utrudnia szybkie odnalezienie adresu poczty elektronicznej. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się zaledwie po upływie 20 min (il. 4.11). Bibliotekarz odpowiedział na wszystkie pytania w sposób zrozumiały i wyczerpujący. Jednocześnie zachęcił, aby przed wizytą odwiedzić stronę WWW biblioteki lub profil na Facebooku w celu zapoznania się z aktualnymi godzinami otwarcia oraz obowiązującymi zasadami korzystania w trakcie pandemii SARS-CoV-2. Dla audytora jedynym mankamentem i zarazem obszarem wymagający poprawy była trudność w odnalezieniu adresu e-mail. Kontakt na tle innych audytów wypadł lepiej niż przeciętnie.



Dzień dobry,

może Pan korzystać z naszych zasobów na miejscu, w Czytelni Ogólnej Biblioteki Głównej lub Bibliotek Wydziałowych. Korzystanie jest bezpłatne. Będzie Pan potrzebował jedynie monety 2 zł, w celu zamknięcia szafki depozytowej, w której należy zostawić rzeczy osobiste, oraz rękawiczek jednorazowych, jeśli zamierza Pan korzystać z naszych zbiorów drukowanych.

Przed odwiedzinami Biblioteki, proszę zapoznać się z zasadami korzystania w trakcie pandemii Covid-19 oraz aktualnymi informacjami dotyczącymi godzin otwarcia, dostępnymi na stronie internetowej BG oraz Facebooku.

<http://www.bibl.up.wroc.pl/>  
[https://bip.upwr.edu.pl/download/K0Y25sVXsrVRNHLy0ZMSI4K3kxMBEbnGR8cVFoLkIJZRQibjSM2BEPkEhakBnRyN8bTMqBRU6NGIzWX8VdGgDDp1MQlpYBhuXS59VXp7Lzp1K25BWHhiOz4caitpZCMMOipoXHoxaGNeOWBJdns-axMmPm8YZnpFPVp\\_OX5-aEZsJW5eQ20NFbX9UwwhlHpEYDs7bxgD0jtdY3YpPzYjTHkgYFNILF0ncSV9fCBHLncQc2IBTXdyY3dQcYtCYnNpKns5HS1yBnxxOWplZ3c4eRB8eERFOGZ9dBw2aHftb1E6diNAC2BJ/zalacznik\\_nr\\_3\\_do\\_zarzadzenia\\_nr\\_278-2020\\_rektora\\_upwr.pdf](https://bip.upwr.edu.pl/download/K0Y25sVXsrVRNHLy0ZMSI4K3kxMBEbnGR8cVFoLkIJZRQibjSM2BEPkEhakBnRyN8bTMqBRU6NGIzWX8VdGgDDp1MQlpYBhuXS59VXp7Lzp1K25BWHhiOz4caitpZCMMOipoXHoxaGNeOWBJdns-axMmPm8YZnpFPVp_OX5-aEZsJW5eQ20NFbX9UwwhlHpEYDs7bxgD0jtdY3YpPzYjTHkgYFNILF0ncSV9fCBHLncQc2IBTXdyY3dQcYtCYnNpKns5HS1yBnxxOWplZ3c4eRB8eERFOGZ9dBw2aHftb1E6diNAC2BJ/zalacznik_nr_3_do_zarzadzenia_nr_278-2020_rektora_upwr.pdf)

Pozdrawiam  
\*\*\*  
--



Biblioteka Główna  
Uniwersytet Przyrodniczy  
ul. C.K. Norwida 29  
50-375 Wrocław  
Tel. 71 320 5155 / 71 320 5156  
E-mail: [obsługa.uzytkownika@upwr.edu.pl](mailto:obsługa.uzytkownika@upwr.edu.pl)

#### Il. 4.11. Odpowiedź BG UP – etap 1. Źródło: korespondencja z BG UP

### **Biblioteka Uniwersytetu Medycznego we Wrocławiu**

Kontakty mailowe do poszczególnych agend BG UM łatwo odnajduje się w zakładce „Kontakt” w górnej części strony głównej. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się po upływie 23 min (il. 4.12). Odpowiedź zawierała pełne i zrozumiałe informacje dotyczące wszystkich zadanych pytań. Ponadto w celu prezencyjnym wykorzystano w niej ikonę i wzbogacono o informację o dostępności wolnych miejsc. Kontakt na tle innych audytów wypadł lepiej niż przeciętnie.

Szanowny Panie,

jak najbardziej może Pan skorzystać z naszych zbiorów, wyłącznie na miejscu. Na ten moment dla naszych użytkowników dostępna jest tylko Strefa Ciszy (czytelnia, w tym 4 stanowiska komputerowe), w której ze względu na ograniczenia związane z pandemią, może przebywać jednocześnie maksymalnie 20 osób. Nie gwarantujemy dostępności miejsc, aczkolwiek w ostatnim czasie nie było z tym problemu. Proszę zarejestrować się online poprzez katalog biblioteczny OPAC WWW  (ikona ).

następnie wystąpić się zgłosić z dowodem osobistym do Biblioteki UMW na 1 piętro, do Wypożyczalni, celem aktywacji konta. Proszę mieć przy sobie 5 PLN na kartę biblioteczną (tylko gotówka, prosimy o wyliczoną kwotę).

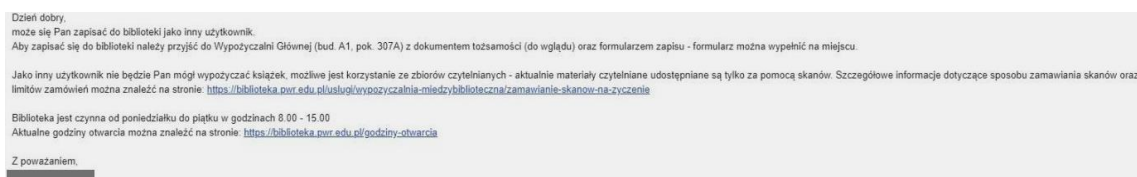
Z wyrazami szacunku,  
\*\*\*

#### Il. 4.12. Odpowiedź BG UM – etap 1. Źródło: korespondencja z BG UM

### **Biblioteka Politechniki Wrocławskiej**

Audytorka początkowo myślała, że kontakt możliwy jest przez formularz kontaktowy. Kontakty mailowe do poszczególnych agend biblioteki są trudno dostępne, a ich odnalezienie wymaga dokładnego przeszukania strony WWW. Znajdują się bowiem głęboko

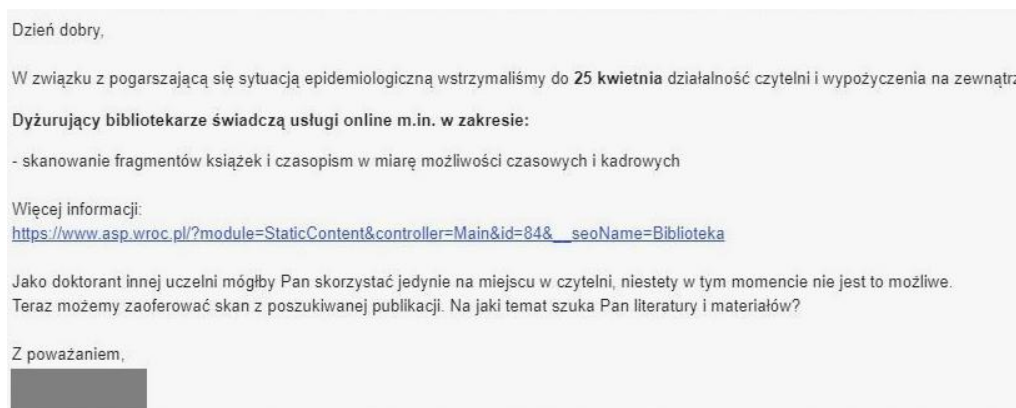
schowane w zakładce „Struktura”, do której dotarcie wymaga co najmniej trzech kliknięć myszą. Informacja zwrotna na przesłaną wiadomość pojawiła się po upływie 1 godz. i 13 min (il. 4.13). Odpowiedź z wykorzystaniem hipertekstów zawierała wyczerpujące i jasne informacje dotyczące wszystkich zadanych pytań. Ponadto ze względu na ograniczenia w funkcjonowaniu biblioteki zaproponowano bezpłatną usługę „skanów na życzenie”. Badacz mimo uzyskania zadowalającej merytorycznie i poprawnej językowo odpowiedzi ocenił kontakt jako przeciętny ze względu na trudno dostępny adres e-mail. Zaznaczył, że ten obszar wymaga poprawy.



#### II. 4.13. Odpowiedź BPWr – etap 1. Źródło: korespondencja z BPWr

### **Biblioteka Akademii Sztuk Pięknych we Wrocławiu**

Kontakt mailowy znajduje się w zakładce „Kontakt i godziny otwarcia” na stronie głównej. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się po upływie 44 min (il. 4.14). Odpowiedź nie zawierała informacji merytorycznych odnośnie do 3 z 4 przesłanych pytań, co tłumaczono funkcjonowaniem biblioteki w okresie pandemii. Ale pojawiła się w niej chęć pomocy w postaci oferty skanów materiałów bibliotecznych. Wykazano także zainteresowanie tematyką poszukiwanych materiałów. Mimo to kontakt na tle innych audytów wypadł przeciętnie.



#### II. 4.14. Odpowiedź BASP – etap 1. Źródło: korespondencja z BASP

## **Biblioteka Główna Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu**

Adresy mailowe znajdują się w zakładce „Kontakt” na stronie głównej. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się po upływie 19 min (il. 4.15). Odpowiedź nie była satysfakcjonująca, ponieważ nie zawierała pełnych informacji merytorycznych na przesłane pytania. Dla audytora informacje o studentach, którzy mogą się zapisać, i zaproszenie do czytelnicy były sprzeczne. Kontakt na tle innych audytów wypadł poniżej przeciętnej.

Dzień dobry,

Do Biblioteki AWF we Wrocławiu mogą się zapisywać jedynie studenci wrocławskich wyższych uczelni państwowych. Zapraszamy do korzystania z naszej czytelnicy.  
poniedziałek - piątek w godzinach 9.00 - 15.00

Z poważaniem

Il. 4.15. Odpowiedź BAWF – etap 1. Źródło: korespondencja z BAWF

## **Biblioteka Główna Akademii Muzycznej we Wrocławiu**

Adres mailowy znajduje się w zakładce „Kontakt” na stronie głównej. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się po upływie 25 min (il. 4.16). Przesłana odpowiedź informowała o obostrzeniach w dostępie do budynku Akademii (w tym biblioteki) dla osób spoza uczelni. Nie poruszono przy tym tematów związanych z przesłanymi pytaniami. Ton odpowiedzi jednak był przyjazny i bibliotekarz przyznał, że jest mu przykro, że nie jest w stanie pomóc. Kontakt na tle innych audytów wypadł poniżej przeciętnej.

Dzień dobry,

Przykro mi, ale nie możemy Panu pomóc.

Niestety, zgodnie z Zarządzeniem Rektora od początku pandemii (od marca 2020) nie ma możliwości, aby do siedziby Uczelni (w tym do Biblioteki) mogły wejść osoby spoza grona pracowników i studentów naszej Akademii. Póki zaostrożenia związane obowiązują, to nie możemy zapraszać do Biblioteki osób spoza grona naszych studentów i pracowników.

Poniżej przesyłam obecnie obowiązujące zasady:  
<http://amuz.wroc.pl/biblioteka-w-czasie-pandemii-5527>

Pozdrawiam serdecznie

Il. 4.16. Odpowiedź BAM – etap 1. Źródło: korespondencja z BAM

## **Biblioteka Główna Akademii Wojsk Lądowych we Wrocławiu**

Adres mailowy znajduje się w zakładce „Kontakt” na stronie głównej. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się dopiero po upływie 28 godz. i 16 min (il. 4.17). Przesłana odpowiedź informowała o obostrzeniach w dostępności terenu jednostki wojskowej (w tym biblioteki) dla osób spoza uczelni. Na większość pytań nie uzyskano merytorycznej odpowiedzi. Zaproponowano

jednak możliwość przesłania skanów fragmentów potrzebnych pozycji. Kontakt na tle innych audytów wypadł poniżej przeciętnej.

Dzień dobry,

Panie Aleksandrze z Biblioteki AWL mogą korzystać nasi studenci i pracownicy oraz innych uczelni państwowych z Wrocławia, z którymi mamy podpisaną umowę. Osoby spoza uczelni mogły wcześniej korzystać ze zbiorów w Czytelni AWL, jednak ze względu na pandemię jest to w tym momencie dosyć skomplikowane - są trudności z dostaniem się na teren jednostki wojskowej.

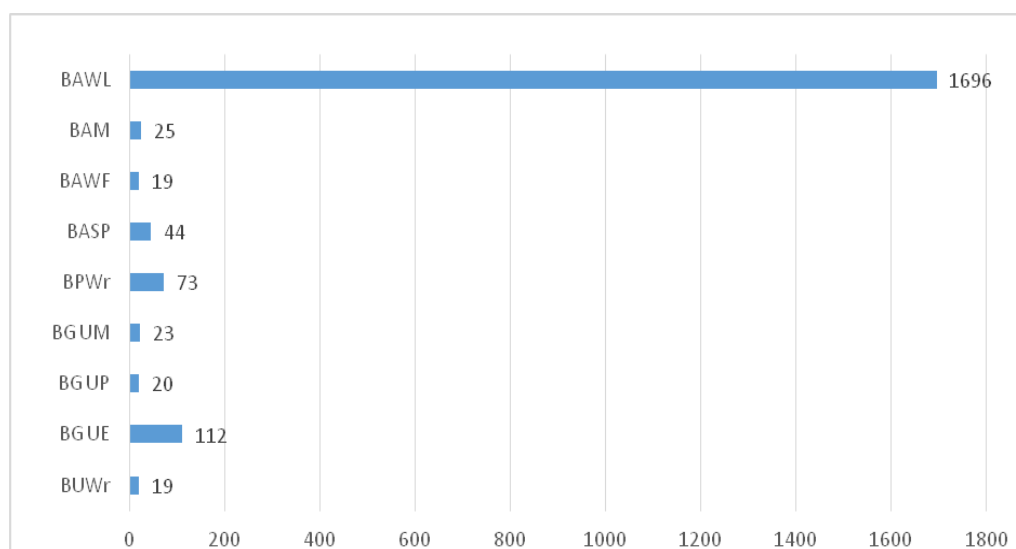
Istnieje możliwość przesłania przez nas materiałów w formie skanów, jednakże nie skanujemy całych pozycji.

Nasz katalog jest dostępny dla wszystkich: <https://biblioteka.awl.edu.pl/>

Pozdrawiam

#### II. 4.17. Odpowiedź BAWL – etap 1. Źródło: korespondencja z BAWL

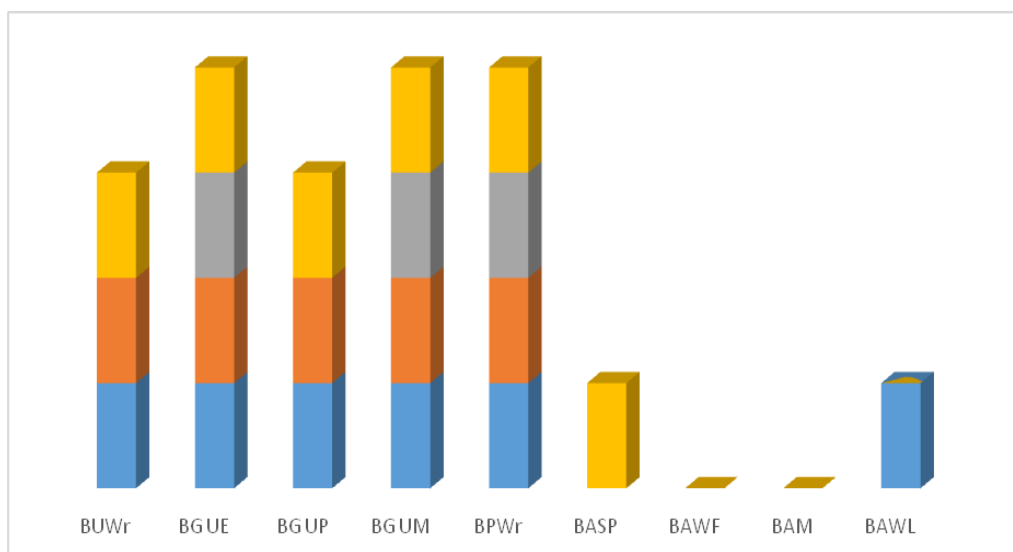
Ustalenia pochodzące z etapu 1 badań można podsumować następująco: zapytania mailowe do bibliotek przesłano w dzień powszedni, w zbliżonym czasie, czyli nie wcześniej jak 2 godz. po otwarciu biblioteki i nie później jak godzinę przed zamknięciem. Czas reakcji mierzono od momentu wysłania wiadomości e-mail do otrzymania odpowiedzi ze strony biblioteki. Wszystkie placówki odpowiedziały na wiadomość, a audyty trwały od 19 min (BUWr, BAWF) do ponad 28 godz. (BAWL), co ilustruje wykres 4.1. Średni czas oczekiwania na odpowiedź e-mailową to 226 min (trzeba pamiętać, że czas udzielenia odpowiedzi przez BAWL znacząco wpłynął na tę średnią). Reakcję bibliotek można podzielić na trzy grupy: szybką (do godziny), średnią (ponad godzinę), powolną (ponad 24 godz.). W pierwszej, która udzieliła odpowiedzi szybko, znalazło się sześć placówek, z czego większość odpowiedziała w przedziale 19–30 min.



Wykres 4.1. Czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną – etap 1. Źródło: oprac. własne

Przyjazność rozwiązań technologicznych oceniono na podstawie łatwości odnalezienia adresu e-mail na stronie WWW biblioteki do działu udostępniania zbiorów lub jego odpowiednika. Określana była zatem głębokość witryny, czyli audytor sprawdzał, ile kliknięć musi wykonać w celu odnalezienia właściwego adresu e-mail. Najczęściej (dotyczy pięciu bibliotek) informacja znajdowała się w zakładce „Kontakt”, co wymagało jednego kliknięcia. W przypadku BG UP i BAWF należało wykonać po dwa kliknięcia, a w BAWL i BPWr – trzy. Żadna z uwzględnianych bibliotek nie przesłała w sposób automatyczny informacji o odebraniu wiadomości. Nie zarejestrowano również ani jednego komunikatu o błędzie wysyłki (np. z powodu nieprawidłowego adresu e-mail).

W ocenie obsługi na odległość zadaniem audytora było wskazanie, czy podane przez bibliotekę informacje są dla niego jasne i zrozumiałe oraz czy ich zakres można uznać za wyczerpujący. Osiem bibliotek pozytywnie wypadło w obu kryteriach oceny, ponieważ udzieliły i zrozumiałej, i pełnej odpowiedzi. Jedynie w przypadku BAWF audytor uznał, że przesłana wiadomość jest wprawdzie jasna, ale niepełna.



Wykres 4.2. Merytoryczny zakres odpowiedzi bibliotek – etap 1; kolor niebieski – procedura rejestracji, kolor pomarańczowy – obowiązujące opłaty, kolor szary – wymagane dokumenty, kolor żółty – zasady udostępniania zbiorów. Źródło: oprac. własne

Odnośnie do pytania dotyczącego oceny kompletności odpowiedzi: oczekiwano informacji na temat procedury rejestracji do biblioteki, koniecznych dokumentów, obowiązujących opłat i zasad udostępniania zbiorów czytelnikom zewnętrznym. Trzy biblioteki, tj. – BG UE, BG UM, BPWr, w pełni temu sprostają. W przypadku BUWr

oraz UP nie odpowiedziano na pytanie w sprawie niezbędnych dokumentów potrzebnych przy zapisie. Biblioteka ASP poinformowała jedynie o zasadach udostępniania zbiorów, a BAWL wyjaśniła tylko procedurę rejestracji nowego użytkownika. Dwie biblioteki – BAWF i BAM nie udzieliły odpowiedzi na żadne z postawionych pytań. Zakres merytoryczny osiągnięty w udzielonych odpowiedziach przedstawiono na wykresie 4.2.

Do zadań audytora należała także ocena całościowego kontaktu z biblioteką za pomocą poczty elektronicznej. W tym celu przyjęto 4-poziomową skalę: 1 oznaczało bardzo nieprzyjazny kontakt, 2 – raczej nieprzyjazny, 3 – raczej przyjazny, 4 – bardzo przyjazny. Dwie spośród badanych relacji odnośnie do BG UE i BG UM określono jako bardzo przyjazne, a trzy – raczej przyjazne: BUWr, BG UP, BPWr. Kontakt z pozostałymi bibliotekami oceniono na raczej nieprzyjazny. Ocena jakości kontaktu w znacznym stopniu przełożyła się na ogólną ocenę bibliotek względem pozostałych placówek. Biblioteki UP i PWr, ASP uznano za przeciętne, wyróżniły się natomiast: BUWr, BG UE i BG UM. A poniżej przeciętniej sklasyfikowano BASP, BAWF, BAM oraz BAWL. Ta ocena zamyka etap 1 komunikacji za pomocą poczty elektronicznej.

#### **4.4.1.2. Etap 2: Udzielanie informacji o możliwości skorzystania z wypożyczalni międzybibliotecznej**

Przyjęty profil audytora to czytelnik zewnętrzny (spoza uczelni) mieszkający we Wrocławiu. Shopper jest pasjonatem dziedziny związanej z jednostką organizującą bibliotekę, jednocześnie jest aktywny naukowo. W związku ze swoimi zainteresowaniami poszukuje materiałów do publikacji, którą przygotowuje<sup>400</sup>.

Treść przesłanej wiadomości:

„Dzień dobry,  
interesuję się [dziedzina związana z działalnością uczelni]. Poszukuję materiałów na temat [zawężenie tematu] do książki, którą piszę. W Państwa bibliotece nie znalazłem książki [tytuł książki]. Czy można z niej skorzystać u Państwa, bo znalazłem ją w zbiorach biblioteki [wskazanie biblioteki z innego województwa]. Czy sprowadzenie takiej książki wiązałoby się z opłatami?

Z poważaniem,”.

---

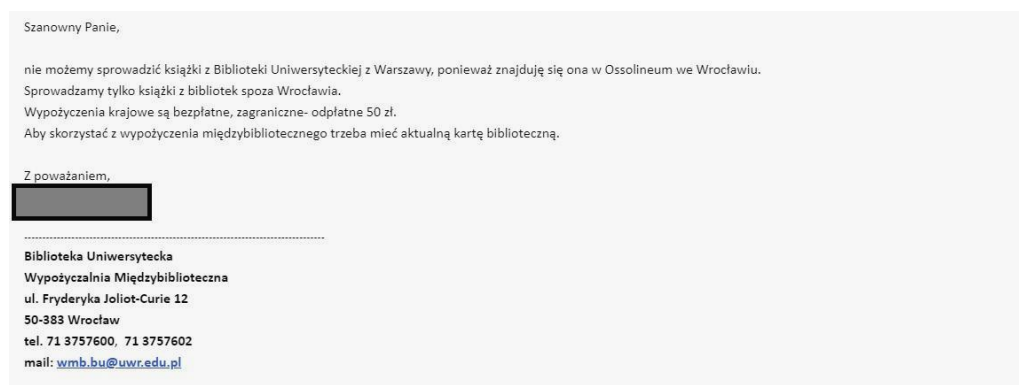
<sup>400</sup> Por. M. Karwowski (2016b), op. cit., s. 149–154, [dostęp: 9.03.2021].

Oczekiwano wyczerpującej odpowiedzi na następujące pytania: czy wiadomość zawierała pełen opis procedury składania zamówień na materiały sprowadzane przez wypożyczalnię międzybiblioteczną, czy wiadomość zawierała informacje o obowiązujących opłatach, czy wiadomość zawierała informację o użytkownikach, którzy mogą korzystać z usług wypożyczalni międzybibliotecznej?.

Zapytanie przesłano do wszystkich dziewięciu badanych bibliotek i (jeżeli było to możliwe) starano się kontaktować bezpośrednio z wypożyczalnią międzybiblioteczną. Na przesłaną wiadomość odpowiedziało osiem bibliotek, a BAWF nie przesłała informacji zwrotnej w okresie 30 dni.

### **Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu**

Kontakty mailowe do wypożyczalni międzybibliotecznej odnaleźć można w zakładce „Kontakt i godziny otwarcia”. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się po upływie 1 godz. i 4 min (il. 4.18). Użyty język oceniony został jako zrozumiały. Ale informacja o procedurze składania zamówień mogła być bardziej rozbudowana. Nie tylko wskazano lokalizację, gdzie można skorzystać z poszukiwanej książki, lecz także pojawić się mógł dokładny adres i informacja o godzinach otwarcia lub odesłanie do strony WWW. Kontakt na tle innych bibliotek oceniono jako przeciętny.



Il. 4.18. Odpowiedź BUWr – etap 2.

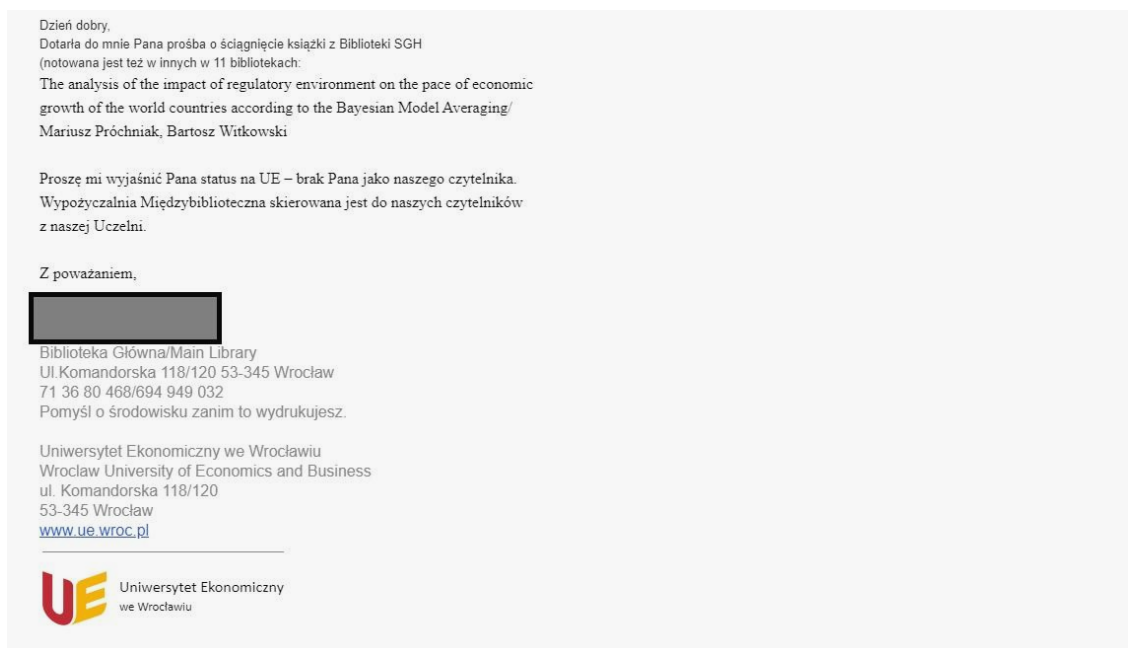
Źródło: korespondencja z Biblioteką Uniwersytecką we Wrocławiu

### **Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu**

Kontakty mailowe do wypożyczalni międzybibliotecznej BG UE odnaleźć można w zakładce „Kontakt” umieszczonej w stopce strony WWW. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się po upływie 1 godz.



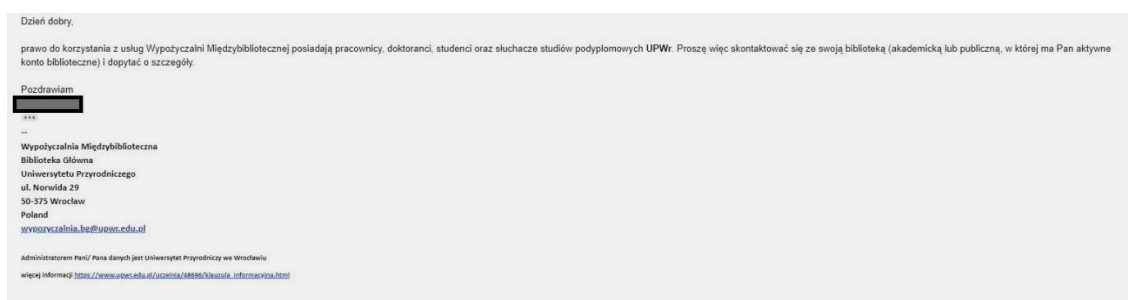
i 58 min (il. 4.19). Przesłana odpowiedź zawierała informację o tym, kto może korzystać z wypożyczalni międzybibliotecznej oraz pytanie dotyczące przynależności do społeczności akademickiej UE. Nie udzielono jednak odpowiedzi na pozostałe pytania zadane przez audytora. Użyty język oceniony został jako zrozumiały, a całościowo kontakt – jako przeciętny.



Il. 4.19. Odpowiedź BG UE – etap 2. Źródło: korespondencja z BG UE

### **Biblioteka Główna Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu**

Kontakty mailowe do poszczególnych agend BG UP odnaleźć można w zakładce „Kontakt z biblioteką” po wejściu w zakładkę „O bibliotece”. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się po 1 godz. i 9 min (il. 4.20). Bibliotekarz odpowiedział jedynie na pytanie dotyczące użytkowników mogących korzystać z wypożyczalni międzybibliotecznej. W wiadomości zachęcano



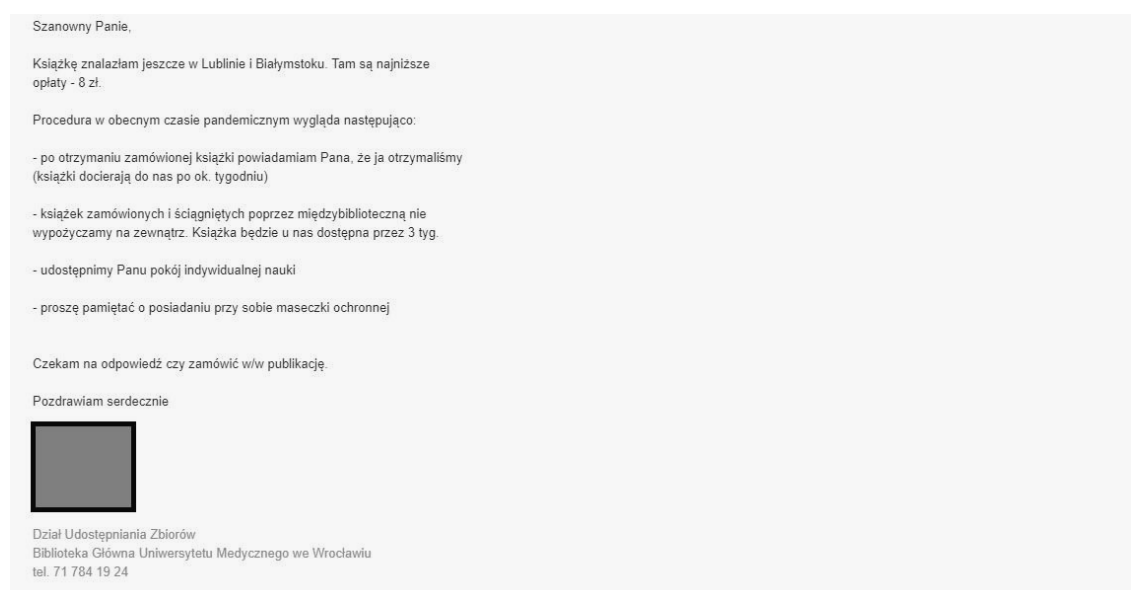
Il. 4.20. Odpowiedź BG UP – etap 2. Źródło: korespondencja z BG UP



natomiast do skorzystania z innej biblioteki akademickiej lub publicznej. Audytor w celu poprawy jakości kontaktu zasugerował dopytanie o status użytkownika, zanim zostanie on odesłany do innej placówki. Kontakt na tle innych audytów wypadł przeciętnie.

### **Biblioteka Uniwersytetu Medycznego we Wrocławiu**

Kontakt elektroniczny do wypożyczalni międzybibliotecznej BG UM znajduje się w zakładce „Kontakt”; odnaleźć go można poprzez wybór zakładki „Usługi – Wypożyczalnia międzybiblioteczna”. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się zaledwie po upływie 20 min (il. 4.21). Zawierała ona pełne i zrozumiałe informacje dotyczące dwóch pierwszych pytań. Zabrakło danych o użytkownikach mogących korzystać z wypożyczalni, ale audytor wywnioskował je z kontekstu wiadomości. Odpowiedź zawierała informację o innych bibliotekach, w których koszty sprowadzenia książki są niższe niż w placówce podanej przez audytora, co oceniono bardzo pozytywnie. Kontakt na tle innych audytów wypadł lepiej niż przeciętnie.



Il. 4.21. Odpowiedź BG UM – etap 2. Źródło: korespondencja z BG UM

### **Biblioteka Politechniki Wrocławskiej**

W Bibliotece domyślnie założono możliwy kontakt przez formularz kontaktowy. Kontakty mailowe do poszczególnych agend biblioteki są trudno dostępne, a ich odnalezienie nie jest intuicyjne. E-mail do wypożyczalni międzybibliotecznej audytor od-

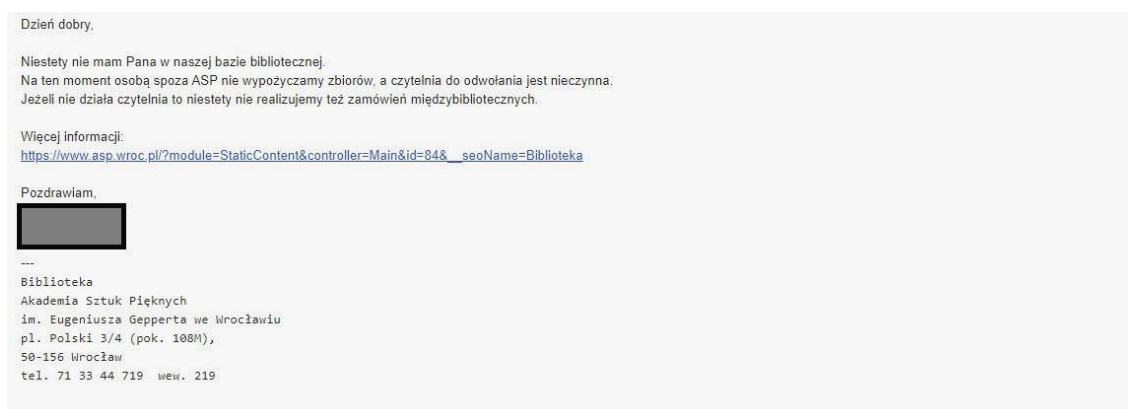
szukał w zakładce „Nasza oferta – Wypożyczalnia międzybiblioteczna”. Informacja zwrotna pojawiła się po upływie 3 godz. i 52 min (il. 4.22). Zawierała ona wyczerpujące i jasne informacje dotyczące dwóch pierwszych pytań. Wyjaśnienie konieczności zapisania się do biblioteki nie było jednoznaczne i wymagało sprawdzenia regulaminu biblioteki. Pozytywnie ocenił on natomiast zaproszenie do późniejszego korzystania z czytelnicy, możliwość otrzymania skanów fragmentów książki oraz przesłanie spisu treści w celu ich wyboru. Przebieg kontaktu oceniono jako ponadprzeciętny.



Il. 4.22. Odpowiedź BPWR – etap 2. Źródło: korespondencja z BPWR

### **Biblioteka Akademii Sztuk Pięknych we Wrocławiu**

Audytora wiadomość przesłał na ogólny kontakt mailowy biblioteki znajdującej się w zakładce „Kontakt i godziny otwarcia” (nie podano adresu e-mail wypożyczalni międzybibliotecznej). Została wysłana bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła



Il. 4.23. Odpowiedź BASP – etap 2. Źródło: korespondencja z BASP

się po upływie 37 min (il. 4.23). Nie zawierała odpowiedzi na dwa pierwsze pytania. Otrzymałą wiadomość audytor ocenił jako mało przyjazną i lakoniczną. Kontakt na tle innych audytów wypadł poniżej przeciętnej.

### **Biblioteka Główna Akademii Muzycznej we Wrocławiu**

Kontakt mailowy do wypożyczalni międzybibliotecznej znajduje się w zakładce „Kontakt” na stronie głównej. Wiadomość została wysłana bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się po upływie 1 godz. i 52 min (il. 4.24). W odpowiedzi poinformowano o nutach, które są w zbiorach biblioteki, oraz sformułowano prośbę o doprecyzowanie typu potrzebnej publikacji. Nie zamieszczono jednak odpowiedzi na żadne z postawionych pytań merytorycznych, przesłaną wiadomość można uznać za lakoniczną. Kontakt na tle innych audytów wypadł przeciętnie.

Dzień dobry,  
rozumiem, że chodzi o nuty. W 2018 r. ukazała się jedynie płyta CD pod tytułem "Music for orchestra" , na której jest 6 utworów A. Dobrowolskiego. Nuty natomiast zostały wydane w 1970 r. i nasza biblioteka je posiada.

Pozdrawiam

[Redacted]

\*\*\*

---



pl. Jana Pawła II nr 2, 50-043 Wrocław  
tel.: +48 71 310 05 00, fax: +48 71 355 28 49  
[www.amuz.wroc.pl](http://www.amuz.wroc.pl)

Biblioteka

[Redacted]

+48 71 310 05 27

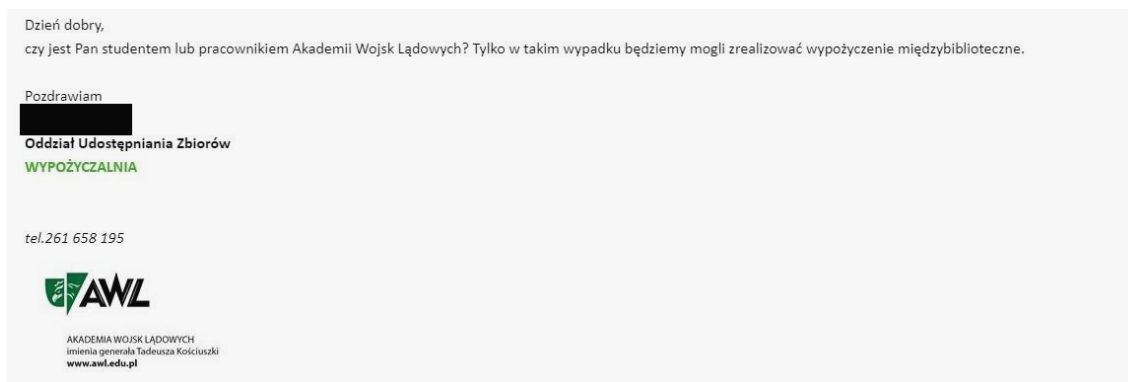
#### II. 4.24. Odpowiedź BAM – etap 2. Źródło: korespondencja z BAM

### **Biblioteka Główna Akademii Wojsk Lądowych we Wrocławiu**

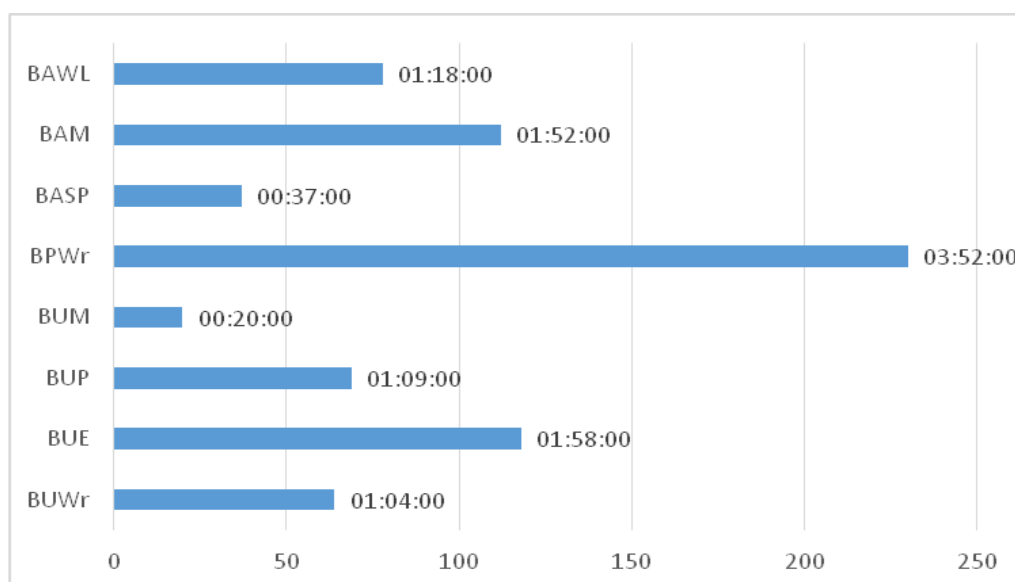
Wiadomość przesłano na ogólny kontakt mailowy biblioteki znajdujący się w zakładce „Kontakt” na stronie głównej (nie podano bezpośredniego adresu e-mail wypożyczalni międzybibliotecznej). Wiadomość została wysłana bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się po upływie 1 godz. i 18 min (il. 4.25). W przesłanej odpowiedzi poproszono audytora o podanie informacji na temat przynależności do macierzystej uczelni. Pozostałe pytania jednak pominięto. Otrzymałą odpowiedź audytor uznał za lakoniczną. Kontakt na tle innych audytów wypadł poniżej przeciętnej.

W podsumowaniu etapu 2 przede wszystkim trzeba zaznaczyć, że na przesłane wiadomości odpowiedziało 8 z 9 bibliotek (wyjątek stanowiła BAWF). Czas trwania audytów mieścił się w zakresie od 20 min – BG UM do niecałych 4 godz. –BPW<sub>r</sub>), co ilustruje wykres 4.3. W przypadku BPW<sub>r</sub> na czas reakcji mogła mieć wpływ decyzja o pozyskaniu i przekazaniu spisu treści w celu stworzenia możliwości wyboru fragmen-

tów do skanowania. Średni czas oczekiwania na odpowiedź e-mailową z biblioteki to tylko 91 min. Dwie biblioteki – BG UM i BASP odpowiedziały w czasie poniżej 1 godz.



#### II. 4.25. Odpowiedź BAWL – etap 2. Źródło: korespondencja z BAWL



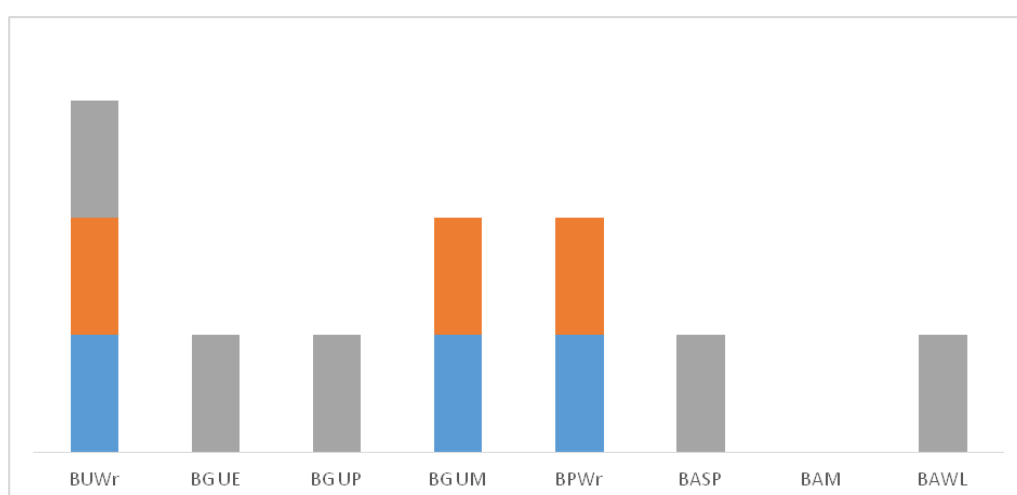
Wykres 4.3. Czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną – etap 2. Źródło: oprac. własne

Przyjazność rozwiązań technologicznych oceniono na podstawie łatwości odnalezienia adresu e-mail wypożyczalni międzybibliotecznej na stronie WWW biblioteki. W przypadku dwóch bibliotek – BASP oraz BAWL audytor nie odnalazł bezpośrednich adresów e-mail do wypożyczalni międzybibliotecznej i, dlatego zapytanie przesłał na adres ogólny biblioteki – BASP lub do działu udostępniania zbiorów – BAWL. Najczęściej, bo w przypadku pięciu bibliotek adres e-mail do wypożyczalni międzybibliotecznej znajdował się w zakładce „Kontakt”, co wymagało jednego kliknięcia.

W pozostałych księżnicach, czyli BG UP, BG UM i BPWr trzeba było kliknąć dwa razy. W żadnej z badanych placówek informacja o odebraniu wiadomości nie jest wysyłana w sposób automatyczny. Nie zarejestrowano przypadku pojawienia się komunikatu o błędzie wysyłki (np. o nieprawidłowym adresie e-mail), co istotne, jeśli ma się na uwadze BAWF – bibliotekę, która nie udzieliła odpowiedzi na przesłane zapytanie.

Ocena obsługi na odległość polegała na ustaleniu przez audytora, czy podane informacje były jasne i zrozumiałe oraz czy ich zakres można uznać za wyczerpujący. Sześć bibliotek zostało pod tym względem ocenionych pozytywnie – przysłana wiadomość zwrotna została uznana za zrozumiałą i wyczerpującą. Odpowiedzi pochodzące od BASP oraz BAM audytor uznał wprawdzie za zrozumiałe, ale niepełne.

Pytanie odnośnie do kompletności odpowiedzi („Czy otrzymany e-mail zawierał odpowiedź na wszystkie Twoje pytania?”) powinno było zawierać informacje dotyczące procedury składania zamówień w wypożyczalni międzybibliotecznej, opłat z tym związanych oraz kto może skorzystać z tej usługi. Tylko BUWr w pełni sprostала zadaniu – otrzymano odpowiedź na wszystkie postawione pytania. Biblioteki UM i PWr odpowiedziały na pierwsze dwa pytania. A BG UE, BG UP, BASP oraz BAWL poinformowały jedynie o tym, kto może skorzystać z wypożyczalni. Na żadne z pytań audytora nie odpowiedziała natomiast BAM, poinformowała jedynie o posiadanych zbiorach przy założeniu ogólnie w sprawie typu poszukiwanych materiałów. Merytoryczny zakres udzielonych odpowiedzi obrazuje wykres 4.4.



Wykres 4.4. Merytoryczny zakres odpowiedzi bibliotek – etap 2; kolor niebieski – procedura składania zamówień; kolor pomarańczowy – obowiązujące opłaty; kolor szary – użytkownicy mogący korzystać z usługi. Źródło: oprac. własne

Zadaniem audytora była również ocena całościowego kontaktu z biblioteką za pomocą poczty elektronicznej. Audytor kontakt z BG UM i BPWr określił na poziomie – bardzo przyjazny, a z BUWr, BG UP, BAM oraz BAWL – raczej przyjazny. A relację z BASP natomiast za raczej nieprzyjazną. Ponadto audytor miał porównać na podstawie przeprowadzonego badania poszczególne biblioteki na tle pozostałych placówek. Biblioteki UM i PWr uznał za przekraczające przeciętną, BUWr, BG UP, BG UE i BG UM – za przeciętne, a BASF sklasyfikował poniżej przeciętną. Ta ocena zamyka etap 2 komunikacji za pomocą poczty elektronicznej.

#### **4.4.1.3. Etap 3: Udzielenie informacji o możliwości skorzystania z serwisu *Academica***

Sprofilowany audytor to czytelnik zewnętrzny (spoza uczelni) mieszkający we Wrocławiu, w wieku około 30 lat. Interesujące go materiały, niedostępne w lokalnych bibliotekach, znalazł w zasobach Biblioteki Narodowej. W związku z ograniczeniami oraz mniejszą mobilnością w okresie pandemii zaproponowano mu w BN dostęp do książki przez serwis wypożyczeni międzybibliotecznej *Academica* i odsyłano do bibliotek we Wrocławiu. Ze względu na zamieszkanie w bliskiej odległości od rozpatrywanych w badaniu bibliotek akademickich audytor chciał skorzystać z *Academici* w najbliższej z nich.

Treść przesłanej wiadomości brzmiała następująco:

„Dzień dobry,  
chciałbym skorzystać z książki, która znajduje się w Bibliotece Narodowej. Polecili mi tam serwis *Academica*. Jak, gdzie i w jakich godzinach mogę z niego u państwa skorzystać? Czy muszę być zapisany wcześniej do biblioteki?

Z poważaniem,

[imię i nazwisko]”.

Pełna odpowiedź pod względem merytorycznym powinna zawierać odpowiedzi na takie pytania, jak: czy wiadomość zawierała informację o dostępności *Academici*, czy podano w niej godziny otwarcia, jeśli z serwisu *Academica* można skorzystać w badanej bibliotece, to czy w wiadomości określono zasady korzystania z tego serwisu.

Zapytanie przesłano do wszystkich dziewięciu uwzględnianych bibliotek i (jeżeli było to możliwe) starano się kontaktować bezpośrednio z działem udostępniania. Na przesłaną wiadomość odpowiedziało siedem bibliotek. Wiadomości zwrotnej w przeciągu 30 dni nie przesłały BAWF oraz BPWr.

## Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu

Kontakty mailowe do poszczególnych agend BUWr odnaleźć można w zakładce „Kontakt i godziny otwarcia”. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się po upływie 1 godz. i 40 min (il. 4.26). Udzielił jej pracownik Oddziału Informacji Naukowej, a nie Działu Udostępniania – przesłanie zapytania do komórki bardziej zaznajomionej z tematem mogło wpłynąć na czas udzielenia odpowiedzi. Wiadomość zawierała wyczerpujące odpowiedzi na wszystkie postawione pytania, a język oceniony został jako zrozumiały. Na uwagę zasługuje również dodanie hiperłączy dotyczących procedury zapisu oraz umówienia się na konkretny termin. Na tle innych odpowiedzi biblioteka wypadła ponadprzeciętnie.



Il. 4.26. Odpowiedź BUWr – etap 3. Źródło: korespondencja z BUWr

## Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

Kontakty mailowe do poszczególnych agend BG UE odnaleźć można w zakładce „Kontakt” umieszczonej u samej góry strony WWW. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się po upływie 1 godz. i 37 min (il. 4.27). Bibliotekarz za pomocą hiperłączy wskazał biblioteki wrocławskie korzystające z wypożyczalni Academica, a także chciał się dowiedzieć, o jaką książkę pyta audytor, co można zinterpretować jako chęć udzielenia pomocy. Wiadomość została napisana w sposób jasny i przyjazny. Nie zawierała jednak odpowiedzi na wszystkie pytania, co wynikało z braku wykorzystania serwisu Academica. Mimo to kontakt na tle innych audytów wypadł lepiej niż przeciętnie.

Dzień dobry.

Nasza Biblioteka nie korzysta z wypożyczalni Academica.  
Oto strona logowania <https://academica.edu.pl/login>.  
W "Wybierz Bibliotekę" są inne biblioteki wrocławskie.

Jakiej książki Pani poszukuje? Może mamy tę książkę w naszych zasobach.

Z pozdrowieniami [REDACTED]

Il. 4.27. Odpowiedź BG UE – etap 3. Źródło: korespondencja z BG UE

### **Biblioteka Główna Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu**

Kontakty mailowe do poszczególnych agend BG UP odnaleźć można w zakładce „Kontakt z biblioteką – O Bibliotece”. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się zaledwie po upływie 23 min (il. 4.28). Audytor uznał ją jednak za lakoniczną i niezgodną ze stanem faktycznym (z publikacji chronionych prawem autorskim dostęp możliwy jest jedynie z terminali dostępnych w bibliotekach). Brak odpowiedzi na wszystkie pytania oraz wprowadzenie w błąd odzwierciedla się w ocenie kontaktu jako nieprzyjaznego i poniżej przeciętnej w zestawieniu z innymi badanymi placówkami.

Dzień dobry, z podanej przez pani bazy może pani skorzystać z domu. Nie musi mieć pani, żadnego dostępu od nas.  
Pozdrawiam,  
[REDACTED]  
\*\*\*  
--  
Biblioteka Główna  
Uniwersytet Przyrodniczy  
ul. C.K. Norwida 29  
50-375 Wrocław  
Tel. 71 320 5155 / 71 320 5156  
E-mail: [obsługa.uzytkownika@upwr.edu.pl](mailto:obsługa.uzytkownika@upwr.edu.pl)

Il. 4.28. Odpowiedź BG UP – etap 3. Źródło: korespondencja z BG UP

### **Biblioteka Uniwersytetu Medycznego we Wrocławiu**

Kontakty mailowe do poszczególnych agend BG UM odnaleźć można w zakładce „Kontakt” w górnej części strony głównej WWW. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się bardzo szybko, bo zaledwie po upływie 11 min (il. 4.29). W odpowiedzi informowano o braku możliwości skorzystania z wypożyczalni Academica w BG UM, ale wskazywano przy tym biblio-




teki wrocławskie, które taką możliwość oferowały. Wiadomość była sformułowana jasno, a odpowiedź można było uznać za pełną. Kontakt na tle innych audytów wypadł lepiej niż przeciętnie.

Szanowna Pani,

Nie obsługujemy systemu Academica. Natomiast po sprawdzeniu wiem, że we Wrocławiu system ten jest obsługiwany na Uniwersytecie Wrocławskim (Informatorium), na Politechnice, w ASP i w Dolnośląskiej Bibliotece Publicznej.

Z poważaniem

  
BG UM Wrocław



II. 4.29. Odpowiedź BG UM – etap 3. Źródło: korespondencja z BG UM

### **Biblioteka Politechniki Wrocławskiej**

Adresy poczty elektronicznej do działu udostępniania znajdują się w zakładce „O bibliotece – Struktura – Dział Udostępniania i Magazynowania Zbiorów”. Informacja zwrotna była napisana zrozumiałym językiem, zawierała pełne informacje, a została udzielona po 53 min (il. 4.30). Ze względu na zamknięcie czytelnia dostęp do serwisu

Dzień dobry,  
stanowisko do udostępniania systemu Academica znajduje się w Czytelni, na ten moment czytelnia niestety są nieczynne - nie ma możliwości skorzystania. Dostęp do kodów posiada Pani Rita Dziuba z Wypożyczalni Międzybibliotecznej, której aktualnie nie ma w pracy. Prawdopodobnie wraca w połowie czerwca. Najlepiej jeśli będzie się Pan kontaktował bezpośrednio z nią.

Planowane jest otwarcie czytelnia, proszę obserwować aktualności na stronie biblioteki. Nie jestem w stanie powiedzieć czy udostępniane będą również stanowiska komputerowe (w tym to z dostępem do Akademiki)

Z poważaniem,  
  
  
\*\*\*

---

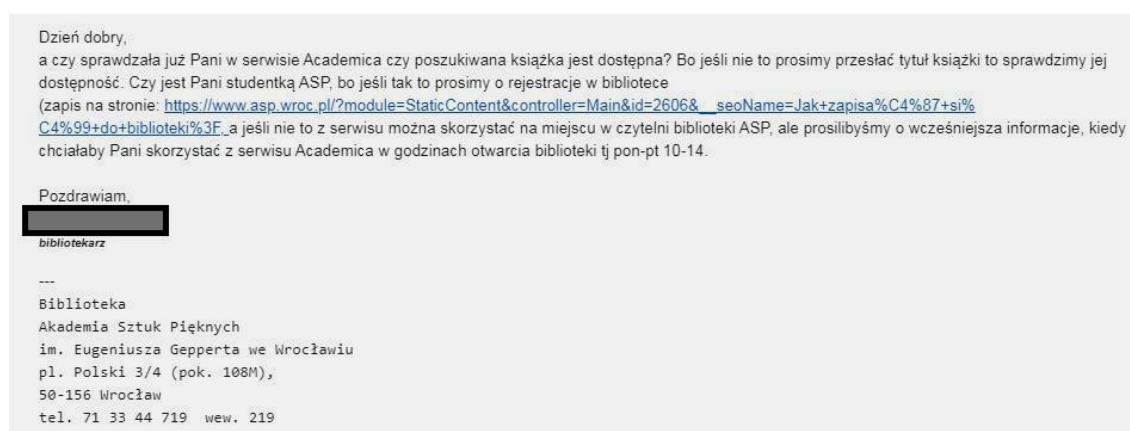
Centrum Wiedzy i Informacji Naukowo-Technicznej  
Biblioteka Klasyczna  
Dział Udostępniania i Magazynowania Zbiorów  
Politechnika Wrocławska  
Wybrzeże Wyspiańskiego 27  
50-370 Wrocław  
Bud. A-1, pok. 307  
[biblioteka.wyp@pwr.edu.pl](mailto:biblioteka.wyp@pwr.edu.pl)  
[www.biblioteka.pwr.wroc.pl](http://www.biblioteka.pwr.wroc.pl)  
tel. +48 71 320 23 03

II. 4.30. Odpowiedź BPWr – etap 3. Źródło: korespondencja z BPWr

Academica był niemożliwy. Bibliotekarz wskazał jednak osobę odpowiadającą za dostęp do usługi oraz poinformował o planowanym otwarciu czytelni. Zachęcił także do śledzenia strony internetowej biblioteki. Audytor uznał za niedogodności, które jego zdaniem warto poprawić: niepodanie bezpośredniego adresu e-mail do osoby odpowiadającej w placówce za serwis Academica, trudność w odnalezieniu na stronie WWW adresu do Działu Udostępniania. Kontakt na tle innych księgarni oceniono jako przeciętny.

### **Biblioteka Akademii Sztuk Pięknych we Wrocławiu**

Kontakt mailowy znajduje się w zakładce „Kontakt i godziny otwarcia” na stronie głównej. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się po upływie 49 min (il. 4.31). Odpowiedziano na wszystkie postawione pytania z wykorzystaniem hiperłączy w sposób klarowny i pełny. Ponadto bibliotekarz wykazał chęć pomocy (sprawdzenie dostępności tytułu) i poprosił o umówienie się na konkretny termin wizyty w placówce. Kontakt na tle innych audytów wypadł lepiej niż przeciętnie.



Il. 4.31. Odpowiedź BASP – etap 3. Źródło: korespondencja z BASP

### **Biblioteka Główna Akademii Muzycznej we Wrocławiu**

Kontakt mailowy znajduje się w zakładce „Kontakt” na podstronie biblioteki (zakładka strony głównej macierzystej uczelni). Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się po upływie 25 min (il. 4.32). W nadesłanej odpowiedzi poinformowano w sposób jasny i wyczerpujący o możliwości korzystania z jej zasobów jedynie przez osoby związane z uczelnią macierzystą. Jednocześnie wskazano biblioteki wrocławskie i podano hiperłączy do właściwych podstron związa-

nych z serwisem Academica w wymienionych placówkach w celu ułatwienia skorzystania z usługi. Kontakt na tle innych audytów wypadł powyżej przeciętnej.

W czasie pandemii zgodnie z Zarządzeniem Rektora Biblioteka jest otwarta wyłącznie dla studentów i nauczycieli akademickich naszej Uczelni, więc nie może Pani przyjść do naszej Czytelni, aby skorzystać ze stanowiska Akademiki - do budynku Akademii mają wstęp jedynie pracownicy i studenci macierzystej uczelni.

<http://amuz.wroc.pl/biblioteka-w-czasie-pandemii-5527>

Stanowiska Akademiki są dostępne w Bibliotece Politechniki Wrocławskiej:

<https://biblioteka.pwr.edu.pl/uslugi/wypożyczalnia-miedzybiblioteczna/academica>

oraz w Bibliotece Uniwersyteckiej we Wrocławiu

<https://www.bu.uni.wroc.pl/trecsc/dostep-do-bazy-academica>

Są to biblioteki, które mają osobne, duże siedziby, zapewne w nich łatwiej uzyska Pani dostęp do Akademiki.

Pozdrawiam serdecznie



#### II. 4.32. Odpowiedź BAM – etap 3. Źródło: korespondencja z BAM

### **Biblioteka Główna Akademii Wojsk Lądowych we Wrocławiu**

Kontakt mailowy znajduje się w zakładce „Kontakt” na podstronie biblioteki (zakładka strony głównej macierzystej uczelni). Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się po upływie 3 godz. i 16 min (il. 4.33). W odpowiedzi znalazła się informacja o obostrzeniach w dostępności terenu jednostki wojskowej (w tym biblioteki) dla osób spoza uczelni, podane zostały także godziny otwarcia czytelni. Nie podano jednak szczegółów ani nie zaznaczono koniecz-

Dzień dobry,

Z terminalu można skorzystać w czytelni Biblioteki AWL, w godzinach otwarcia czytelni. Aby to zrobić trzeba posiadać konto biblioteczne. Obecnie jednak ze względu na pandemię, wstęp do czytelni mają tylko pracownicy i studenci Akademii.

Pozdrawiam



Oddział Udostępniania Zbiorów

**WYPOŻYCZALNIA**

tel.261 658 195

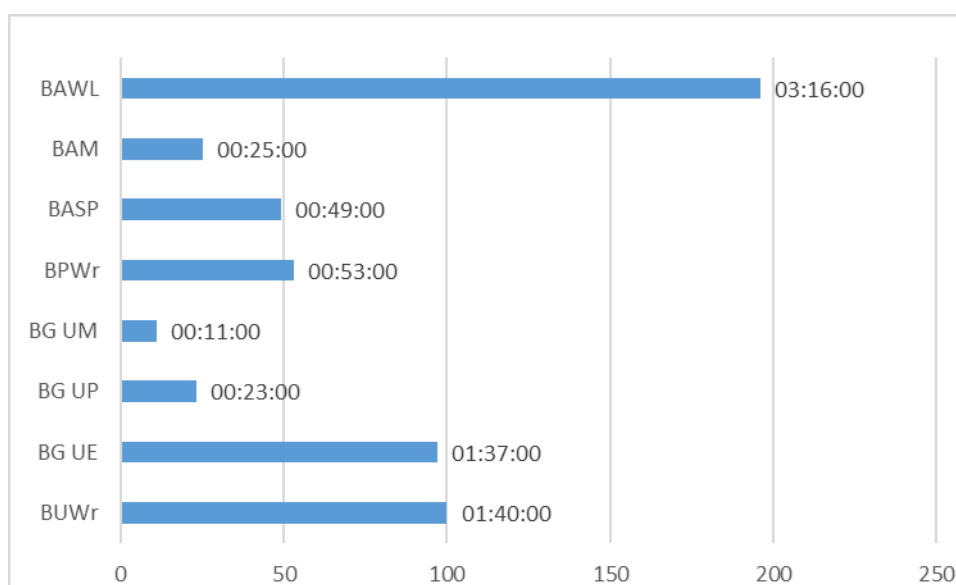


AKADEMIA WOJSK LĄDOWYCH  
imienia generała Tadeusza Kościuszki  
[www.awl.edu.pl](http://www.awl.edu.pl)

#### II. 4.33. Odpowiedź BAWL – etap 3. Źródło: korespondencja z BAWL

ności zapisania się do biblioteki. Odpowiedzi można uznać za zrozumiałe, ale niepełne. Kontakt na tle innych audytów wypadł przeciętnie.

Na etapie 3 prowadzonych badań nie uzyskano odpowiedzi zwrotnej z BAWF. Średni czas oczekiwania na odpowiedź e-mailową z biblioteki to nieco ponad 69 min. Jak wskazano na wykresie 4.5, dwie książnice – UP i AM zareagowały szybko (po 23 min i 25 min), a w rekordowym tempie odpowiedziała BG UM – po 11 min. Biblioteka AWL potrzebowała natomiast ponad 3 godz. na przesłanie informacji, ale trzeba zaznaczyć, że wszystkie biblioteki (z wyjątkiem BAWF) odpowiedziały na wiadomość jeszcze tego samego dnia.



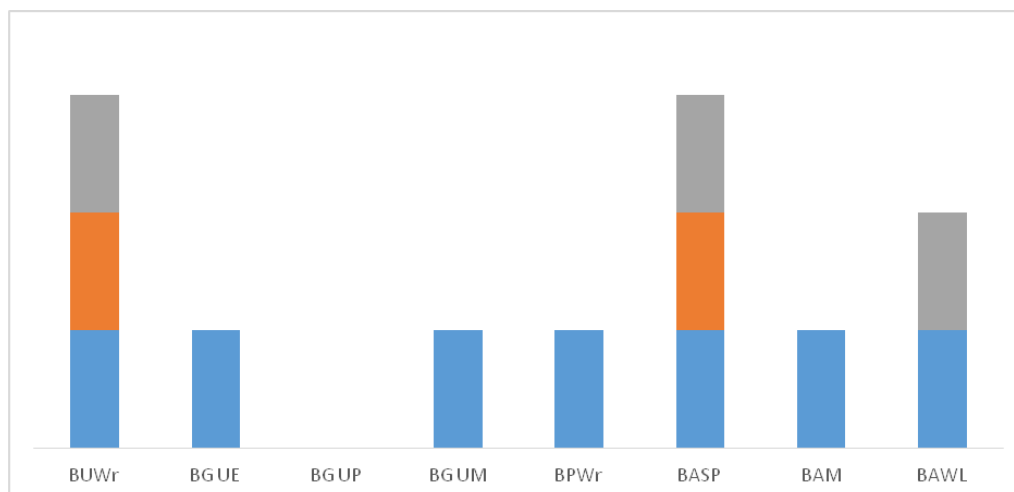
Wykres 4.5. Czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną – etap 3. Źródło: oprac. własne

Audytora w ramach badania przyjazności rozwiązań technologicznych oceniał łatwość odnalezienia adresu e-mail działu udostępniania na stronie WWW (głębokość witryny). Trudności pojawiły się w przypadku BPWr – potrzebne były trzy kliknięcia, dlatego nawigacja została uznana za nieprzyjazną. Najczęściej (dotyczy pięciu bibliotek) informacja znajdowała się w zakładce „kontakt” lub jego odpowiedniku, co wymagało jednego kliknięcia. W przypadku BG UP i BG UM należało wykonać dwa kliknięcia. W żadnej z rozpatrywanych bibliotek nie przesłano automatycznej informacji o odebraniu wiadomości. Nie pojawił się również komunikat o błędzie wysyłki (np. błędny adres e-mail w przypadku BAWF).

Ocena obsługi na odległość polegała na wskazaniu, czy podane informacje są jasne i zrozumiałe dla audytora oraz czy ich zakres można uznać za wyczerpujący. Pięć bi-

bliotek: BUWr, BG UM, BPWr, BASP, BAM wypadło tu pozytywnie, ponieważ udzieliło jasnej i pełnej odpowiedzi. Biblioteki UE, UP oraz AWL przesłały wiadomości zrozumiałe, ale w odczuciu audytora niepełne.

Pytanie sprawdzające kompletność odpowiedzi (czy otrzymany e-mail zawierał odpowiedź na wszystkie postawione pytania) powinno zawierać informacje o dostępności w danej bibliotece wypożyczalni Academica, godzin otwarcia w przypadku dostępu do serwisu oraz zasad korzystania z usługi. W pełni odpowiedziały na nie BUWr oraz BASP. W przypadku pozostałych bibliotek nadesłane odpowiedzi nie były kompletne, co wynikało z ograniczeń w dostępie do budynków i czytelni związanych z pandemią SARS-CoV-2 oraz z brakiem dostępności usługi. Na uwagę zasługuje odpowiedź BG UP, która była błędna merytorycznie. Zakres udzielonych odpowiedzi zobrazowano na wykresie 4.6.

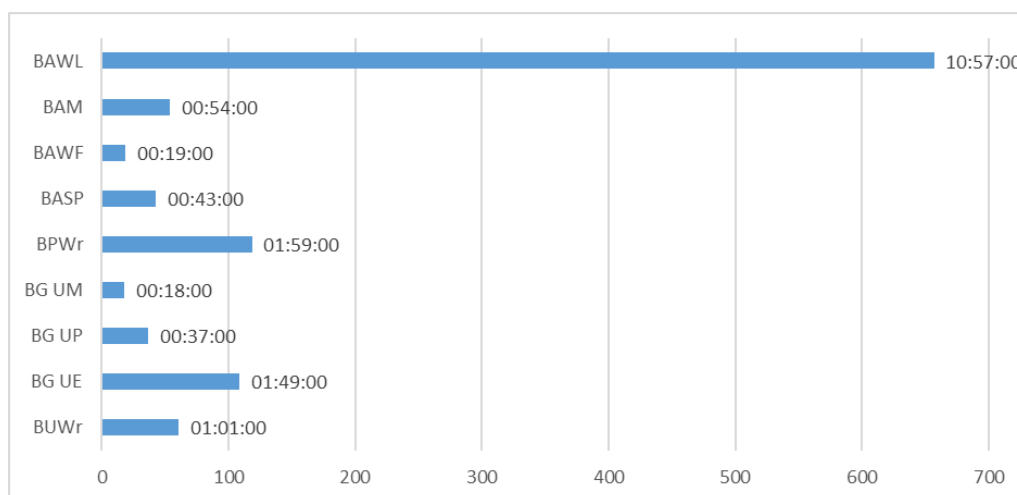


Wykres 4.6. Merytoryczny zakres odpowiedzi bibliotek – etap 3;  
kolor niebieski – dostępność Academica; kolor pomarańczowy – godziny otwarcia;  
kolor szary – zasady korzystania z wypożyczalni Academica. Źródło: oprac. własne

Zadaniem audytora była również ocena całościowego kontaktu z biblioteką za pomocą poczty elektronicznej. Trzy relacje – z BUWr, BASP i BAM określono jako bardzo przyjazne, a trzy inne – BG UE, BG UM, BPWr jako raczej przyjazne. Kontakt z pozostałymi bibliotekami uznano za raczej nieprzyjazny. Ocena jakości kontaktu w znacznym stopniu przełożyła się na ocenę bibliotek względem pozostałych placówek – wyróżniały się: BUWr, BASP, BAM. Kontakt natomiast z BG UP i BAWL audytor określił jako poniżej przeciętnej. Ta ocena ta zamyka etap 3 komunikacji za pomocą poczty elektronicznej.

#### 4.4.1.4. Analiza porównawcza i wnioski – poczta elektroniczna

W podsumowaniu wszystkich trzech etapów badania poczty elektronicznej można stwierdzić, że większość bibliotek radzi sobie w tym zakresie całkiem dobrze. Średni czas odpowiedzi to 151 min, ale znaczna część wiadomości przesłana była już w pierwszej godzinie. Najszybsza pojawiła się po 11 min od BG UM, a najdłużej trzeba było czekać na e-mail z BAWL – 28 godz. 16 min. To niechlubny wyjątek, pozostałe odpowiedzi pojawiały się jeszcze tego samego dnia. Na podstawie wykresu 4.7 można wyróżnić trzy grupy ze względu na czas udzielenia odpowiedzi na zapytania: szybką – BG UM, BG UP, BAM, BUWr, średnią – BG UE i BPWr, wolną – BAWL). Na dwa z trzech przesłanych pytań nie odpowiedziała BAWF, co nie najlepiej świadczy o komunikacji z wykorzystaniem poczty e-mail w tej placówce oraz uniemożliwia miarodajną ocenę czasu reakcji.

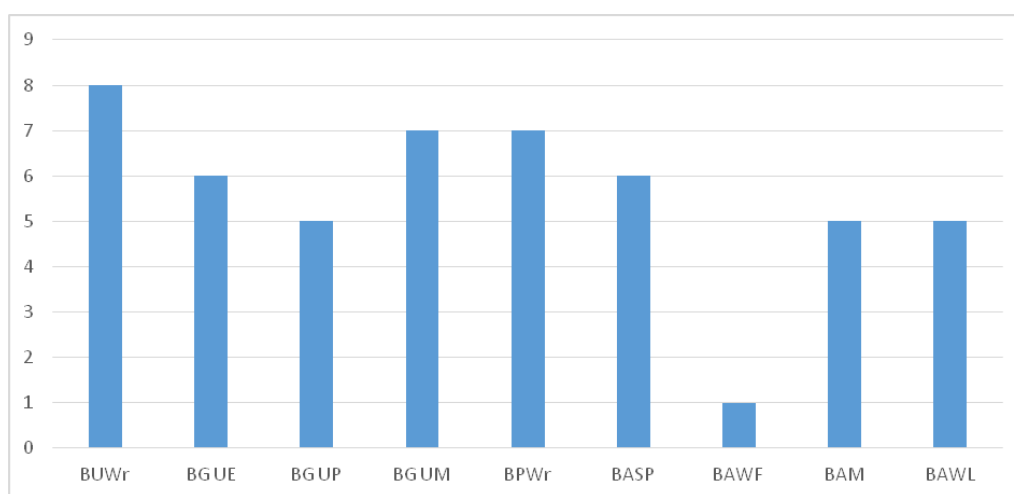


Wykres 4.7. Średni czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną z wykorzystaniem poczty elektronicznej ustalony na podstawie pierwszej wiadomości zwrotnej. Źródło: oprac. własne

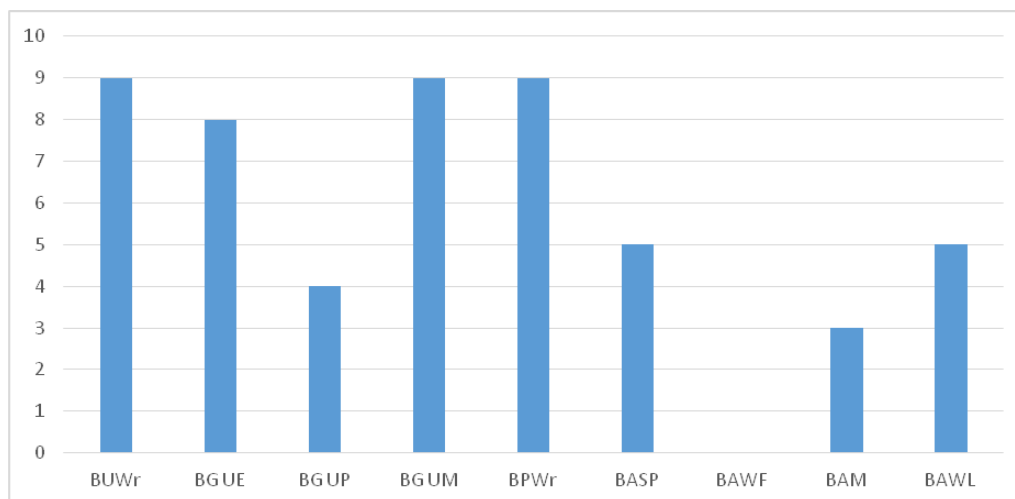
Badanie przyjazności rozwiązań technologicznych świadczy o tym, że większość bibliotek ma prawidłowo opracowane strony WWW, dzięki czemu szybko i intuicyjnie można odnaleźć potrzebne adresy e-mail. Najczęściej informacja znajdowała się w zakładce „kontakt” lub w jej odpowiedniku, co wymagało od jednego kliknięcia do dwóch. Jedynie w przypadku BPWr audytorzy wskazywali na trudności, czyli zbyt głęboko ukryte dane kontaktowe oraz skomplikowaną nawigację. Żadna z badanych bibliotek nie przesłała automatycznie wygenerowanej informacji o odebraniu wiadomości lub komunikatu o błędzie wysyłki. W przypadku BAWF mogłoby to stanowić odpowiedź

dotyczącą przyczyn braku odpowiedzi – czy są to problemy techniczne, błędny adres e-mail zamieszczony na stronie, a może inne powody, np. opieszałość lub ignorancja tej formy kontaktu. Tym niemniej taka sytuacja w okresie pandemii, która spowodowała zwiększenia wykorzystania kanałów elektronicznych nie powinna mieć miejsca.

Ocena obsługi na odległość polegała na wskazaniu, czy podane informacje są jasne i zrozumiałe dla audytora oraz czy ich zakres można uznać za wyczerpujący. Ponieważ przyjęto, że na każdym etapie biblioteka mogła uzyskać 3 punkty (po jednym za zrozumiałość, wyczerpanie tematu i kompletność odpowiedzi pod względem merytorycznym), czyli maksymalnie 9 punktów (por. wykres 4.8). Najlepiej wypadła BUWr – 8 punktów oraz BG UM i BPWr – po 7. Pozostałe placówki poza BAWF nie ustępowały tu znacznie. W zdecydowanej większości wiadomości przez nie nadesłane były pełne i zrozumiałe. Mankament jednak stanowił częsty brak merytorycznych odpowiedzi na zadawane pytania (por. wykres 4.9). Za każdą merytoryczną odpowiedź audytor przyznawał punkt. Odnośnie do etapu 3 biblioteki nieposiadające dostępu do wypożyczalni Academic (BG UE, BG UM) lub niemogące udostępnić usługi ze względu na pandemię (BPWr, BAM, BAWL) otrzymały dodatkowe, uzupełniające punkty za informacje o godzinach otwarcia oraz zasadach korzystania. Ponieważ nie pojawiła się odnośnie do dostępności, a poza tym podano błędną merytorycznie odpowiedź, nie przyznano punktów BG UP. Po 9 punktów (na 10 możliwych do uzyskania) zdobyły BUWr, BG UM i BPWr, a BG UE – 8. Po 5 punktów osiągnęły BASP i BAWL, BG UP – 4, a BAWF nie zdobyła żadnego.



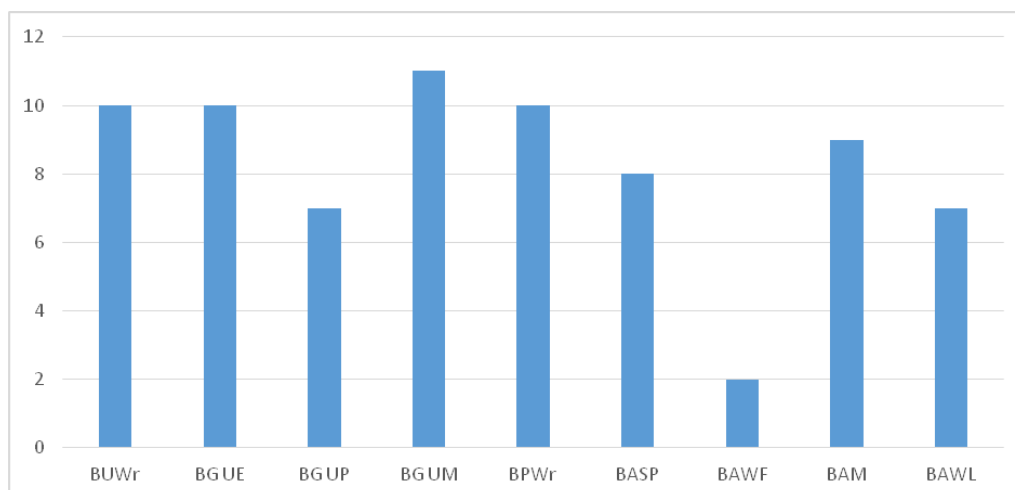
Wykres 4.8. Zbiorcza ocena obsługi na odległość – poczta elektroniczna. Źródło: oprac. własne



Wykres 4.9. Liczba merytorycznych odpowiedzi na przesłane zapytania – poczta elektroniczna.

Źródło: oprac. własne

W opracowanych kwestionariuszach każdy audytor oceniał również przyjazność kontaktu z biblioteką oraz to jak placówka wypadła na tle pozostałych. Audytorzy najlepiej oceniali kontakt z BG UM – 11 punktów, a następnie BUWr, BG UE, BPWr – po 10 (por. wykres 4.10). Nieco gorzej wypadły BAM – 9 punktów, BASP – 8, a BG UP – 7. Zdecydowanie najgorzej oceniono BAWF – 2 punkty, co spowodowane było danymi otrzymanymi tylko z jednego etapu badania.

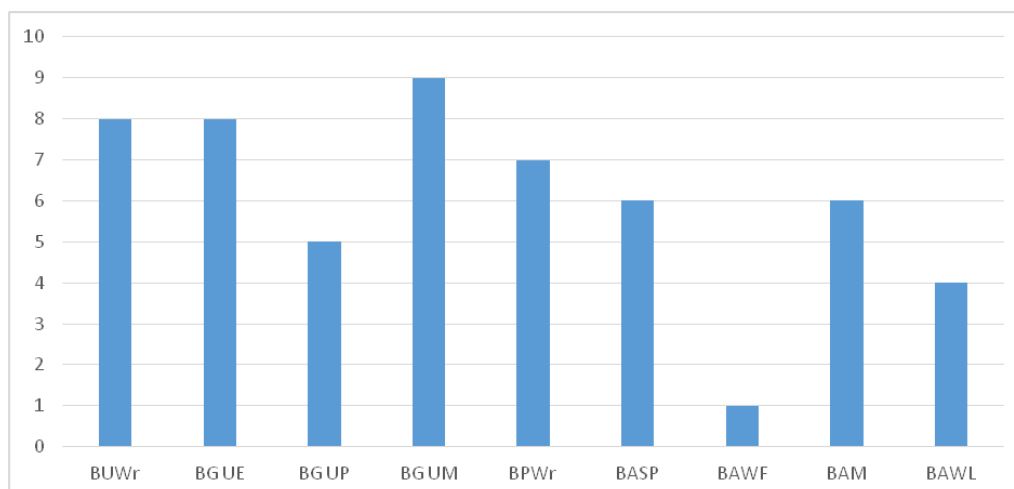


Wykres 4.10. Ocena przyjazności kontaktu z biblioteką – poczta elektroniczna. Źródło: oprac. własne

W ocenie bibliotek na tle pozostałych placówek można było otrzymać od 1 punktu do 3, co oznaczało: 1 – gorzej niż przeciętnie, 2 – przeciętnie, 3 – ponad przeciętnie (por. wykres 4.11). Ponadprzeciętnie wypadła tu BG UM – 9 punktów. Kolejne dwie to



BUWr i BG UE – po 8 i BPWr – 7, na poziomie przeciętności BASP i BAM – po 6 punktów oraz BG UP – 5, a najgorzej oceniono BAWI – 4 punkty i BAWF – 1.



Wykres 4.11. Ocena biblioteki na tle pozostałych księżnic – poczta elektroniczna.

Źródło: oprac. własne

#### 4.4.2. Ocena jakości komunikacji przy użyciu formularza kontaktowego

W obrębie badania komunikacji za pomocą formularza kontaktowego dla każdej z rozpatrywanych bibliotek przeprowadzono po trzy etapy badań, co umożliwiło opracowanie miarodajnego zestawienia i ocenę wykorzystania tej formy komunikacji z użytkownikami. Każdy etap obejmował inny scenariusz oraz sprofilowanego audytora. Badania przeprowadzono w pięciu bibliotekach: BUWr, BG UE, BG UP, BPWr, BAWF), czyli w tych, które udostępniały takie formularze. Kwestionariusze oceny różniły się pytaniami odnośnie do uzyskanych informacji na poziomie merytorycznym lub dotyczyły formy kontaktu<sup>401</sup>. Ich strukturę zapożyczono z badań Karwowskiego<sup>402</sup>.

Każdy etap badania przebiegał następująco:

1. Odszukanie na stronie internetowej możliwości kontaktu z biblioteką lub konkretną agendą przez formularz kontaktowy.
2. Przesłanie wiadomości lub zapytania.
3. Oczekiwanie na odpowiedź pracownika (z pomiarem czasu oczekiwania).

<sup>401</sup> Por. Załącznik 1. Secret client – kwestionariusze badań.

<sup>402</sup> Por. M. Karwowski (2016b), op. cit., [dostęp: 9.03.2021].

#### 4. Uzupełnienie formularza audytu.

Niestandardowe zdarzenia, które ujęto w scenariuszach to:

##### 1. Trudność w odnalezieniu formularza kontaktowego:

Autor pracy przekazał audytorowi listę bibliotek wykorzystujących tę formę kontaktu elektronicznego. W przypadku trudności z odnalezieniem formularza audytor miał skontaktować się telefonicznie z placówką i pozyskać na ten temat stosowną informację.

##### 2. Brak odpowiedzi:

Gdy odpowiedź nie nadchodziła w przeciągu 30 dni, należało uznać ten etap badania za zakończony i uzupełnić ankietę badania (brak odpowiedzi skutkowało zerową punktacją w ocenie).

##### 3. Propozycja innej formy kontaktu:

Jeżeli biblioteka proponowała odpowiedź w innej formie niż poczta elektroniczna, audytor powinien odmówić, ponieważ inne kanały elektroniczne miały być badane w osobnych audytach.

##### 4. Trudność we właściwym zaadresowaniu wiadomości:

Jeżeli audytor miał trudności z przesłaniem wiadomości do wyznaczonej w badaniu agendy biblioteki, miał przesłać zgłoszenie do działu ogólnego lub udostępniania zbiorów.

#### **4.4.2.1. Etap 4: Udzielanie informacji o ułatwieniach dla osób niepełnosprawnych**

Sprofilowany audytor to czytelnik niepełnosprawny w zakresie narządów ruchu i wzroku, który przed wizytą w bibliotece chce się zorientować, czy jest ona architektonicznie dostosowana do jego potrzeb oraz czy ma księgozbiór przeznaczony dla osób z wadą wzroku<sup>403</sup>.

Przez formularze kontaktowe przesłano wiadomości o treści:

„Dzień dobry, jestem osobą niepełnosprawną ruchowo, mam też problemy ze wzrokiem. Chciałem zapytać, jakie są udogodnienia dla osób niepełnosprawnych w bibliotece? Czy bez problemu dotrę do każdego miejsca (agendy)? Interesują mnie też specjalne materiały czytelnicze dla osób z dysfunkcją wzroku, jakie macie Państwo w swojej ofercie?”

---

<sup>403</sup> Por. M. Karwowski (2016b), op. cit., s. 149–154, [dostęp: 9.03.2021].

W przypadku formularza kontaktowego BAWF treść skrócono ze względu na limit 200 znaków możliwych do wpisania – brzmiała ona następująco:

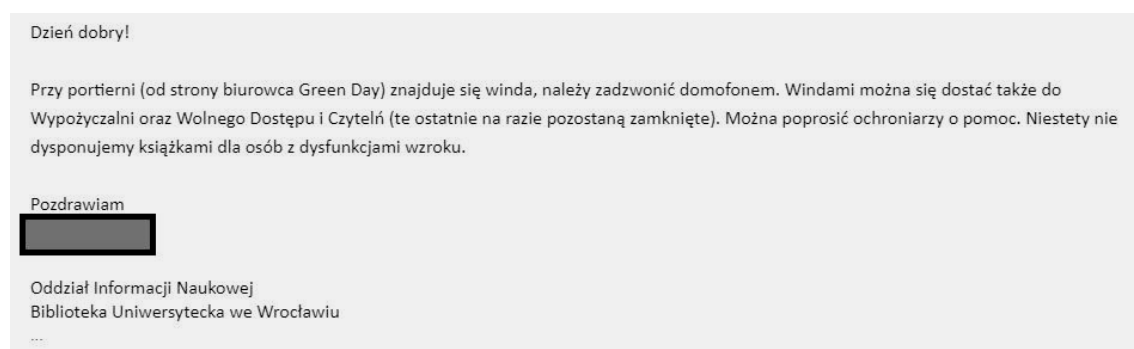
„Jestem osobą niepełnosprawną ruchowo, mam też problemy ze wzrokiem. Czy bez problemu dotrę do każdego miejsca w bibliotece? Czy macie książki dla osób z dysfunkcją wzroku?”.

Oczekiwano pełnej pod względem merytorycznym odpowiedzi na cztery pytania: czy bibliotekarz wymienił udogodnienia dla osób niepełnosprawnych, czy poinformował o możliwości korzystania ze wszystkich agend biblioteki (dostępność budynków), czy znał ofertę specjalnych materiałów czytelniczych (publikacje brajlowskie, audiobooki), czy bibliotekarz zaproponował pomoc na miejscu.

Zapytanie przesłano do pięciu badanych bibliotek, czyli wszystkich, które oferowały kontakt przez formularz kontaktowy. O ile było to możliwe, wiadomość kierowano do działu udostępniania. Odpowiedziały na nią cztery biblioteki, BAWF nie przesłała wiadomości zwrotnej w okresie 30 dni.

### **Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu**

Formularz kontaktowy znajduje się w dolnej części strony głównej biblioteki, w sekcji „Ważne informacje”, a pojawia się jako: „Pytanie do dyżurnego bibliotekarza”. Nie umożliwia wyboru agendy, do której skierowana ma być wiadomość – zapytanie trafia do Oddziału Informacji Naukowej. W formularzu należy podać swój adres e-mail oraz przesłać zapytanie, opcjonalnie wiadomość można uzupełnić o podpis i status użytkownika. Udało się ją wysłać bez większych przeszkód, audytor nie otrzymał jednak potwierdzenia wykonania operacji. Informacja zwrotna pojawiła się po upływie 1 godz. i 43 min (il. 4.34). Użyty język oceniono jako zrozumiały, ale odpowiedzi uznano za



Il. 4.34. Odpowiedź BUWr – etap 4. Źródło: korespondencja z BUWr

niepełne (skrótowe). Mimo że bibliotekarz odpowiedział na wszystkie pytania merytoryczne, kontakt uznany został za raczej nieprzyjazny i przeciętny na tle pozostałych bibliotek.

### **Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu**

Formularz kontaktowy znajduje się wprawdzie w zakładce „Usługi – Zapytaj bibliotekarza”, ale wymaga pewnych poszukiwań lub znajomości struktury strony WWW. Formularz umożliwiał wybór tematu kontaktu z rozwijalnej listy, a użytkownik obligatoryjnie mógł uzupełnić go o dane osobowe, adres e-mail oraz treść zapytania. Wiadomość udało się wysłać bez większych przeszkód, a informacja zwrotna pojawiła się po upływie 4 godz. i 20 min (il. 4.35). Po przesłaniu zgłoszenia audytor otrzymał potwierdzenie wysyłki wiadomości. Bibliotekarz odpowiedział w sposób zrozumiały i pełny (rozbudowany) na wszystkie postawione pytania. Ponadto zachęcił w razie wątpliwości do dalszego kontaktu i zadawania pytań bezpośrednio, czyli w e-mailu skierowanym m.in. na jego adres służbowy. Kontakt na tle innych audytów wypadł lepiej niż przeciętnie.

Dzień dobry.

W związku z Pana zapytaniem o możliwości korzystania z biblioteki dla osób z problemami ruchowymi i niedowidzących, postaram się wyczerpująco odpowiedzieć na pytania.

Wejścia do biblioteki są zaopatrzone w podjazdy i drzwi reagujące na czujnik ruchu, podobnie funkcjonują odrzwia na piętrach.

Na wszystkie poziomy można wjechać windą, do której zmieści się wózek, podobnie jest, jeśli chodzi o alejki między regałami.

Na każdym piętrze dyżuruje bibliotekarz, który w razie potrzeby doradzi i wskaże udogodnienia.

Na piętrach są otwarte toalety przystosowane dla osób niepełnosprawnych oraz kabina pracy indywidualnej. Komputer w tej kabinie jest wyposażony w system JAWS.

W całej bibliotece są oznaczenia dotykowe, opisujące ścieżki poruszania się po niej.

W czytelni Czasopism można skorzystać z powiększalnika i lup elektronicznych (które są także na wszystkich piętrach u dyżurujących bibliotekarzy).

Ze względu na obostrzenia epidemiczne, obecnie z biblioteki mogą korzystać tylko studenci i pracownicy UE, ale mając na uwadze znikomą ilość miejsc czytelniczych we Wrocławiu, postanowiliśmy, że niepełnosprawni studenci innych uczelni i goście, którzy zawitają do BGUE będą mogli na miejscu w Czytelni Czasopism, lub kabinie pracy indywidualnej skorzystać z naszych zbiorów i baz danych, po wcześniejszym wypełnieniu formularza zapisu. Nadmienię jednak, że nie posiadamy zbiorów książki mówionej ani czytnika tekstu, niemniej część książek można czytać w formie elektronicznej (poprzez ibuka librerę) w systemie JAWS.

Mam nadzieję, że udało mi się odpowiedzieć na Pana pytania. Jeśli pojawią się jeszcze wątpliwości proszę o kontakt na mojego maila lub na adres [wypożyczalnia@ue.wroc.pl](mailto:wypożyczalnia@ue.wroc.pl)

Pozdrawiam



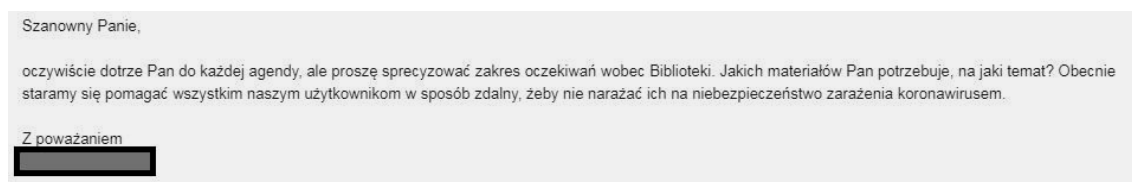
Biblioteka główna  
Oddział Udostępniania i Informacji o Zbiorach

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu  
Wrocław University of Economics and Business  
ul. Komandorska 118/120  
53-345 Wrocław

Il. 4.35. Odpowiedź BG UE – etap 4. Źródło: korespondencja z BG UE

## **Biblioteka Główna Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu**

Formularz kontaktowy znajduje się w witrynie głównej biblioteki w sekcji „Na skróty – Zapytaj bibliotekarza”. Zapytanie udało się wysłać bez większych przeszkód, ale bez otrzymania potwierdzenia. Informacja zwrotna pojawiła się po upływie 2 godz. (il. 4.36.). Bibliotekarz poinformował jedynie o dostępności do budynków, pominął natomiast pozostałe pytania. Jednocześnie starał się ustalić, jakich publikacji (na jaki temat) użytkownik potrzebuje, oraz zaoferował zdalną pomoc ze względu na sytuację pandemiczną. Uzyskane odpowiedzi były zrozumiałe i ale audytor uznał je za niepełne. Ze względu na łatwy dostęp do formularza, chęć pomocy oraz dbałość o zdrowie i bezpieczeństwo użytkowników, kontakt uznano za raczej przyjazny i na tle innych audytów wypadł lepiej niż przeciętnie.



Il. 4.36. Odpowiedź BG UP – etap 4. Źródło: korespondencja z BG UP

## **Biblioteka Politechniki Wrocławskiej**

Formularz kontaktowy („kontakt elektroniczny”) znajduje się w stopce strony WWW. Użytkownik ma do wyboru rozbudowaną, rozwijalną listę tematów zgłoszenia, może podać imię i nazwisko oraz obowiązkowo adres e-mail. Ponadto zastosowano Captcha – zabezpieczenie, którego celem jest dopuszczenie do przesłania danych tylko wypełnionych przez człowieka, co ma ochronić formularz przed dostaniem się do spamu. Po przesłaniu wiadomości automatycznie audytor otrzymał potwierdzenie wysyłki, a właściwa odpowiedź pojawiła się po upływie 1 dnia 4 godz. i 53 min (il. 4.37). Była napisana zrozumiałym językiem i bardzo rozbudowana. Opisano w niej dostęp do wszystkich budynków (13) biblioteki oraz liczne udogodnienia dla osób z niepełnościami. Ponadto zaproponowano dostęp do elektronicznych materiałów, a także wyjaśniono, jak w katalogu OPAC poszukiwać książek w alfabecie Braille’a. Autor odpowiedzi wykorzystał hiperteksty, podał wyczerpujące i jasne informacje dotyczące wszystkich zadanych pytań – zachęcał jednocześnie do kontaktu w razie wątpliwości. Audytor uznał wiadomość za bardzo przyjazną, a kontakt na tle pozostałych księżnic za ponadprzeciętny.

Więcej informacji na temat dostępności budynku D-21, oraz innych budynków PWr, można znaleźć na stronie: <http://dostepnosc.pwr.edu.pl/dostepnosc-architektoniczna/deklaracje-dostepnosc-budynkow>.

Zestawy dla osób z dysfunkcją wzroku znajdują się w bibliotekach: Elektroniki; Elektroniki i Fotoniki; Elektrycznego; Energetyki; Informatyki, Mechaniki i Fizyki.

Dodatkowo użytkownicy mogą również korzystać z dostępu PROXY (umożliwia ona korzystanie z narzędzi i zasobów elektronicznych (baz danych, e-czasopism i e-książek) oraz Legimi (literatura beletrystyczna również w formie audiobooków). Zdalny dostęp PROXY oraz Legimi jest przeznaczony wyłącznie dla studentów, pracowników oraz emerytów PWr.

Korzystanie z baz danych, e-czasopism i e-książek jest możliwe również w Strefie Otwartej Nauki oraz Czytelniach. Obecnie ze względu na sytuację epidemiologiczną stanowiska komputerowe w Strefie Otwartej Nauki oraz czytelnie są nieczynne.

Biblioteka oferuje również usługę Skany na życzenie. Limit zamówienia nie może przekroczyć 20% objętości książki/czasopisma. Więcej informacji można znaleźć na stronie: <https://biblioteka.pwr.edu.pl/uslugi/wypożyczalnia-miedzybiblioteczna/zamawianie-skanow-na-zyczenie>. Zrealizowane zamówienia są przesyłane na maila podanego podczas zakładania konta bibliotecznego – plik w formacie PDF z OCR.

Aby wyszukać książki w alfabecie Braille'a w katalogu biblioteki (<https://primo.bg.pwr.edu.pl/>) należy wpisać w pole wyszukiwawcze słowo BRAJL. Pojawia się wszystkie dostępne w bibliotece książki. Zbiory te nie są udostępniane na zewnątrz.

Można też wpisać dowolny tytuł czy słowo kluczowe i zawęzić wyszukiwanie do zbiorów dostępnych w Dziale Informacji Naukowej i Zasobów Elektronicznych (po lewej stronie: Zawęż Wyniki - Lokalizacje Bibliotek PWr).

Cała pula książek w alfabecie Braille'a jest zgromadzona w bibliotece DIZ - Dział Informacji Naukowej i Zasobów Elektronicznych w kolekcji BRAJL. Są one udostępniane przez pracowników Laboratorium Tyfloinformatycznego, bud. D-21, pok. 004, wejście A, parter, tel.: 71 320 36 49, e-mail: [marek.tankielun@pwr.edu.pl](mailto:marek.tankielun@pwr.edu.pl).

Zachęcam do kontaktu z Laboratorium Tyfloinformatycznym, które może udzielić pomocy z zakresu korzystania z materiałów edukacyjnych.

Książki można zamawiać kontaktując się z Działem Informacji Naukowej ([infnauk@pwr.edu.pl](mailto:infnauk@pwr.edu.pl)) lub kontaktując się bezpośrednio z Laboratorium Tyfloinformatycznym.

Zakres usług świadczonych przez Bibliotekę będzie się różnił w zależności od tego, czy Pan jest studentem bądź pracownikiem PWr, czy też użytkownikiem spoza uczelni.

W razie dalszych pytań zapraszamy do kontaktu.

Z poważaniem,

#### II. 4.37. Odpowiedź BPWr – etap 4. Źródło: korespondencja z BPWr

Więcej informacji na temat dostępności budynku D-21, oraz innych budynków PWr, można znaleźć na stronie: <http://dostepnosc.pwr.edu.pl/dostepnosc-architektoniczna/deklaracje-dostepnosc-budynkow>.

Zestawy dla osób z dysfunkcją wzroku znajdują się w bibliotekach: Elektroniki; Elektroniki i Fotoniki; Elektrycznego; Energetyki; Informatyki, Mechaniki i Fizyki.

Dodatkowo użytkownicy mogą również korzystać z dostępu PROXY (umożliwia ona korzystanie z narzędzi i zasobów elektronicznych (baz danych, e-czasopism i e-książek) oraz Legimi (literatura beletrystyczna również w formie audiobooków). Zdalny dostęp PROXY oraz Legimi jest przeznaczony wyłącznie dla studentów, pracowników oraz emerytów PWr.

Korzystanie z baz danych, e-czasopism i e-książek jest możliwe również w Strefie Otwartej Nauki oraz Czytelniach. Obecnie ze względu na sytuację epidemiologiczną stanowiska komputerowe w Strefie Otwartej Nauki oraz czytelnie są nieczynne.

Biblioteka oferuje również usługę Skany na życzenie. Limit zamówienia nie może przekroczyć 20% objętości książki/czasopisma. Więcej informacji można znaleźć na stronie: <https://biblioteka.pwr.edu.pl/uslugi/wypożyczalnia-miedzybiblioteczna/zamawianie-skanow-na-zyczenie>. Zrealizowane zamówienia są przesyłane na maila podanego podczas zakładania konta bibliotecznego – plik w formacie PDF z OCR.

Aby wyszukać książki w alfabecie Braille'a w katalogu biblioteki (<https://primo.bg.pwr.edu.pl/>) należy wpisać w pole wyszukiwawcze słowo BRAJL. Pojawia się wszystkie dostępne w bibliotece książki. Zbiory te nie są udostępniane na zewnątrz.

Można też wpisać dowolny tytuł czy słowo kluczowe i zawęzić wyszukiwanie do zbiorów dostępnych w Dziale Informacji Naukowej i Zasobów Elektronicznych (po lewej stronie: Zawęż Wyniki - Lokalizacje Bibliotek PWr).

Cała pula książek w alfabecie Braille'a jest zgromadzona w bibliotece DIZ - Dział Informacji Naukowej i Zasobów Elektronicznych w kolekcji BRAJL. Są one udostępniane przez pracowników Laboratorium Tyfloinformatycznego, bud. D-21, pok. 004, wejście A, parter, tel.: 71 320 36 49, e-mail: [marek.tankielun@pwr.edu.pl](mailto:marek.tankielun@pwr.edu.pl).

Zachęcam do kontaktu z Laboratorium Tyfloinformatycznym, które może udzielić pomocy z zakresu korzystania z materiałów edukacyjnych.

Książki można zamawiać kontaktując się z Działem Informacji Naukowej ([infnauk@pwr.edu.pl](mailto:infnauk@pwr.edu.pl)) lub kontaktując się bezpośrednio z Laboratorium Tyfloinformatycznym.

Zakres usług świadczonych przez Bibliotekę będzie się różnił w zależności od tego, czy Pan jest studentem bądź pracownikiem PWr, czy też użytkownikiem spoza uczelni.

W razie dalszych pytań zapraszamy do kontaktu.

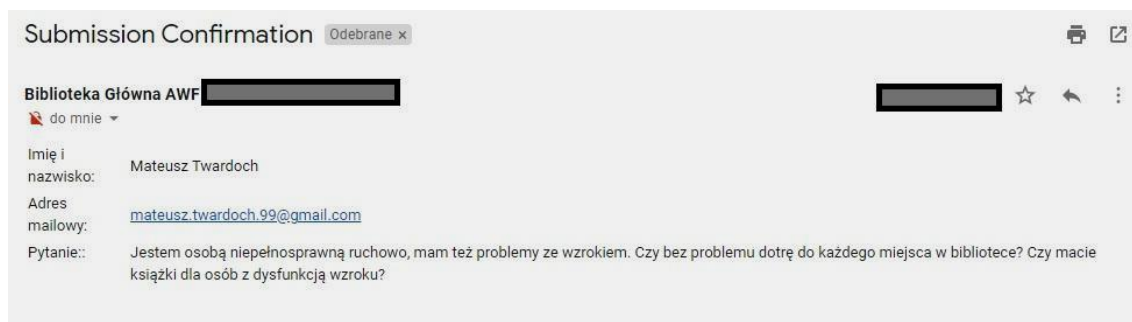
Z poważaniem,

#### II. 4.37. Odpowiedź BPWr – etap 4. Źródło: korespondencja z BPWr

### **Biblioteka Główna Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu**

Formularz kontaktowy (Zapytaj bibliotekarza) znajduje się w bocznej części witryny w sekcji „Szybki dostęp”. Użytkownik musi w nim podać swoje imię i nazwisko oraz adres poczty elektronicznej. Nie ma przy tym możliwości wyboru tematu wiadomości.

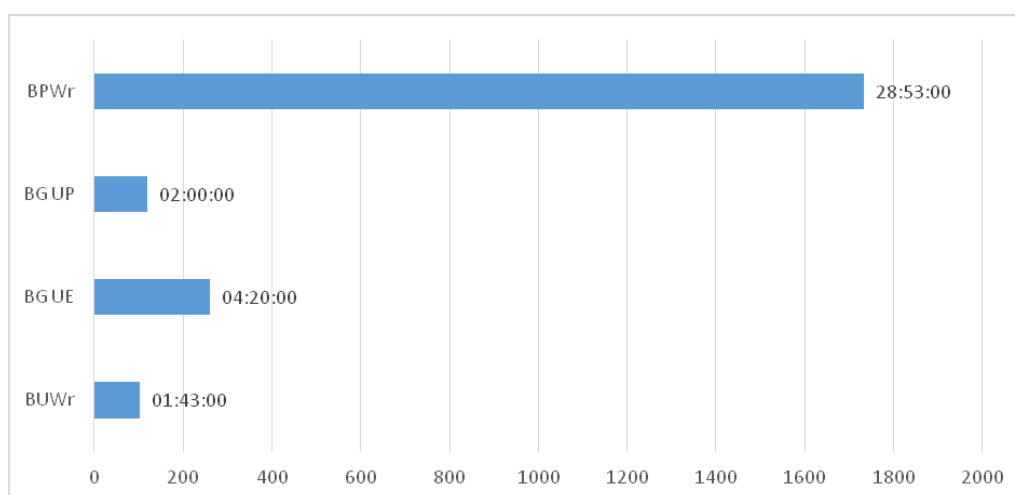
mości lub agendy, z którą chciałby się skontaktować. Po przesłaniu zapytania pojawia się potwierdzenie wysyłki (por. il. 4.38). Niestety po wypełnieniu formularza i otrzymaniu potwierdzenia wysyłki w przeciągu 30 dni nie nadeszła informacja zwrotna, co uniemożliwiło ocenę przebiegu kontaktu, a bibliotece na etapie 4 przyznano minimalną liczbę punktów.



Il. 4.38. Potwierdzenie przesłania zapytania przez formularz kontaktowy do BAWF – etap 4.

Źródło: Korespondencja z BAWF

W podsumowaniu etapu 4 można stwierdzić, że średni czas oczekiwania na odpowiedź z biblioteki to nieco ponad 554 min. Wynika to głównie z długiego czasu reakcji ze strony BPWr – pozostałe biblioteki odpowiadały zdecydowanie szybciej. W badaniu nie uzyskano merytorycznej odpowiedzi zwrotnej z BAWF. Szybkość przesłania odpowiedzi przedstawiono na wykresie 4.12.



Wykres 4.12. Czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną – etap 4. Źródło: oprac. własne

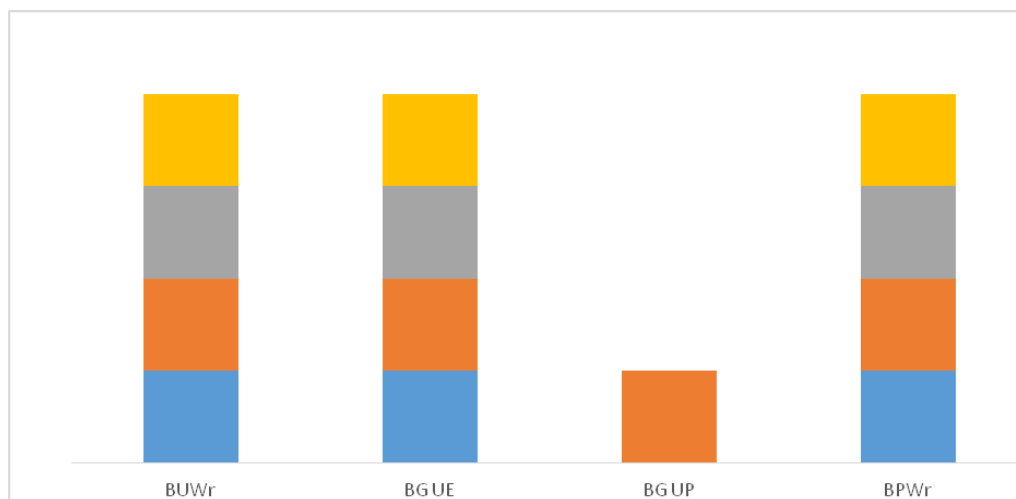
Audytor w ramach badania przyjazności rozwiązań technologicznych oceniał łatwość odnalezienia formularza kontaktowego. W większości przypadków wystarczało jedno kliknięcie na stronie głównej biblioteki. Wyjątkiem jest BG UE, w przypadku



której formularz znajduje się na drugim poziomie, a dostępny jest przez wyszukanie w zakładce „Usługi”, co wymaga pewnego zaangażowania lub znajomości struktury witryny. Przyjaznym rozwiązaniem jest również potwierdzenie prawidłowego przesłania zapytania – stosują je BPWr i BAWF (przesłanie potwierdzenia na podany w formularzu adres e-mail) oraz BG UE (potwierdzenie generowane na stronie biblioteki po przesłaniu formularza).

Ocena obsługi na odległość polegała na określeniu, czy podane informacje są jasne i zrozumiałe oraz czy ich zakres można uznać za wyczerpujący. Pozytywnie wypadły trzy biblioteki – UWr, PWr, UE, ponieważ udzieliły klarownej i pełnej odpowiedzi. Biblioteka UP przesłała odpowiedź zrozumiałą, ale niepełną w odczuciu audytora.

Pytanie sprawdzające kompletność odpowiedzi (czy otrzymany e-mail zawierał odpowiedź na wszystkie postawione pytania) powinno było zawierać informacje dotyczące udogodnień dla osób niepełnosprawnych, dostępności budynków, ofertę specjalnych materiałów czytelniczych oraz propozycję pomocy w bibliotece. Biblioteki UWr, UE i PWr wyczerpująco odpowiedziały na wszystkie kwestie. Biblioteka UP natomiast poinformowała jedynie o dostępności architektonicznej. Zakres udzielonych odpowiedzi przedstawiono na wykresie 4.13.



Wykres 4.13. Merytoryczny zakres odpowiedzi bibliotek – etap 4; kolor niebieski – oferowane udogodnienia; kolor pomarańczowy – dostępność architektoniczna; kolor szary – specjalne materiały czytelnicze, kolor żółty – deklaracja pomocy na miejscu w bibliotece.

Źródło: oprac. własne

Relacje z BG UE i PWr określono jako bardzo przyjazne, z BG UP – raczej przyjazne, a z BUWr jako raczej nieprzyjazne. W ostatnim przypadku wpływ na ocenę mia-



ła lakoniczna i skrótowa forma odpowiedzi oraz ograniczenie pomocy wyłącznie na miejscu w dostępie do budynku i windy (pomocy udzielają ochroniarze). Przyjazne nastawienie do użytkownika w dużym stopniu zaważyło na ogólnej ocenie bibliotek względem pozostałych placówek. Biblioteki UWr i UP określono jako przeciętne, a BG UE i BPWr jako ponadprzeciętne. Ponadto audytor wskazał, że gdyby BPWr odpowiedziała szybciej, relacje oraz odpowiedź można by uznać za wzorcową.

#### **4.4.2.2. Etap 5: Udzielanie informacji o możliwości skorzystania z zasobów elektronicznych**

Sprofilowany audytor to emerytowany pracownik naukowy niezapisany do biblioteki. Shopper chce skorzystać z zasobów elektronicznych oferowanych przez bibliotekę, ponieważ zbiera materiały do przygotowywanego artykułu naukowego. W celu utrudnienia identyfikacji nie podaje, czy wcześniej był związany z konkretną uczelnią, a obecnie kontynuuje pracę naukową, czy oddaje się innym zainteresowaniom, na które w końcu ma czas. Nie określa również tematyki poszukiwanych materiałów<sup>404</sup>.

Do placówek przesłano wiadomości o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

jestem emerytowanym pracownikiem naukowym, który poszukuje materiałów do artykułu. Chciałbym skorzystać z zasobów elektronicznych biblioteki, w jaki sposób mogę to uczynić? Czy muszę uprzednio się zapisać do biblioteki? Będę zobowiązany za odpowiedź.

Załączam ukłony,

[imię i nazwisko]”.

Podobnie jak w przypadku etapu 4 ze względu na ograniczenia w liczbie znaków (200) do Biblioteki AWF przesłano zapytanie o następującej treści:

„Poszukuję materiałów do artykułu. Chciałbym skorzystać z zasobów elektronicznych biblioteki, w jaki sposób mogę to uczynić? Czy muszę uprzednio się zapisać do biblioteki? Będę zobowiązany za odpowiedź”.

Oczekiwano pełnej pod względem merytorycznym odpowiedzi na trzy pytania: czy wiadomość zawierała pełen opis procedury rejestracji nowego czytelnika, czy uwzględniła zasady udostępniania zasobów elektronicznych na miejscu w bibliotece, czy podano zasady udostępniania zasobów elektronicznych w sposób zdalny.

---

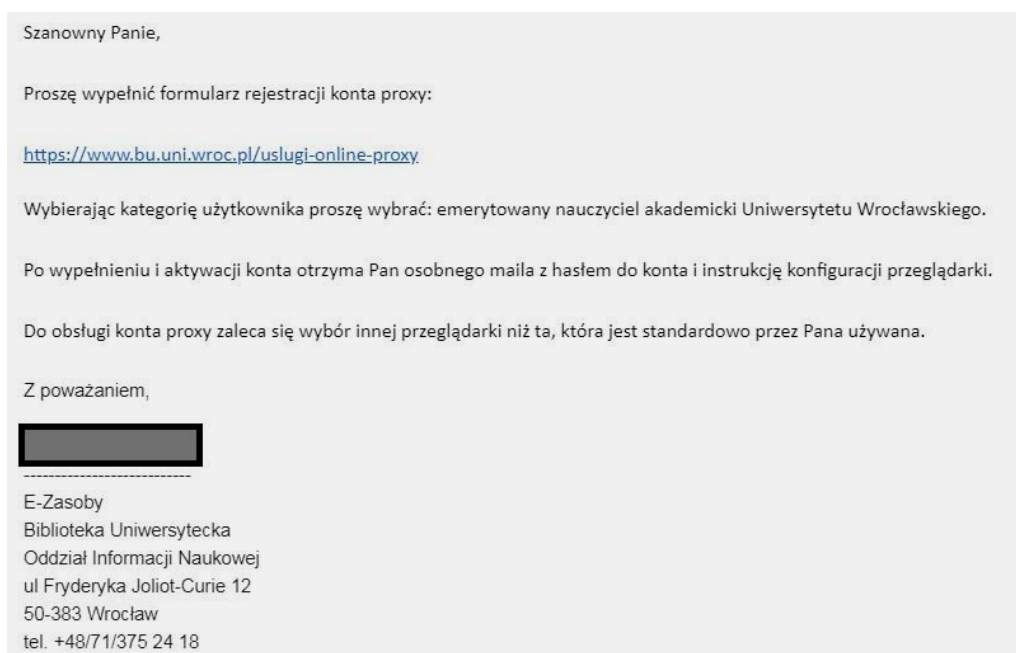
<sup>404</sup> Por. M. Karwowski (2016b), op. cit., s. 149–154, [dostęp: 9.03.2021].

Zapytanie przesłano do wszystkich pięciu badanych bibliotek, które oferowały kontakt przez formularz kontaktowy. O ile było to możliwe, wiadomość kierowano do działu związanego z zasobami elektronicznymi. Odpowiedziały na nią cztery biblioteki. Podobnie jak wcześniej BAWF nie przesłała wiadomości zwrotnej w okresie 30 dni.

Ze względu na omówienie przy etapie 4 miejsca występowania formularza kontaktowego w przypadku każdej z rozpatrywanych bibliotek oraz jego pól autor zrezygnował z powtórzenia i przedstawiania tych samych informacji przy omawianiu etapów 5 i 6. Tak samo nie powtórzył informacji dotyczącej potwierdzenia poprawnego wysłania zgłoszenia.

### **Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu**

Informacja zwrotna pojawiła się po upływie 24 min (il. 4.39). Użyty język oceniony został jako zrozumiały, a odpowiedzi – wyczerpujące. Bibliotekarz przedstawił sposób rejestracji nowego użytkownika z wykorzystaniem hiperłącza oraz wskazał, jak korzystać z zasobów w sposób zdalny. Zabrakło jednak informacji o udostępnianiu źródeł elektronicznych stacjonarnie w bibliotece. Brak konieczności zapisu do biblioteki, a także weryfikacji statusu audytor uznał jednocześnie za plus w dobie pandemii i zarazem za minus ze względu na brak wiedzy o tym, kto faktycznie korzysta z baz. Jest to zastanawiające również w kontekście podpisywanych umów i licencji. Shopper uznał kontakt za bardzo przyjemny, a sama biblioteka na tle pozostałych placówek wypadła ponadprzeciętnie.



Il. 4.39. Odpowiedź BUWr – etap 5. Źródło: korespondencja z BUWr

## **Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu**


Wiadomość zwrotna pojawiła się po upływie 1 godz. i 35 min (il. 4.40). Odpowiedź była zrozumiała i pełna, dotyczyła jednak tylko zasad udostępniania zasobów na miejscu w bibliotece. Audytor przypuszczał, że dotyczy to zasad korzystania z zasobów elektronicznych przez osoby spoza UE (w tym emerytowanych pracowników). Ponadto w momencie przesłania zapytania obostrzenia pandemiczne uniemożliwiały fizyczną wizytę w bibliotece. Pozytywnie oceniono przy tym zachęcenie do śledzenia strony WWW oraz zaproszenie do skorzystania z oferty po zniesieniu restrykcji. Kontakt na tle innych audytów wypadł przeciętnie.

Dzień dobry,

Niestety do odwołania z uwagi na sytuację pandemiczną Biblioteka jest dostępna jedynie dla studentów, pracowników i doktorantów Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu.

Proszę jednak śledzić naszą stronę. Jak tylko padnie decyzja o całkowitej likwidacji obostrzeń ponownie będziemy otwarci dla wszystkich użytkowników. Wówczas, po zapisaniu się do Biblioteki, będzie mógł Pan skorzystać z naszych zbiorów elektronicznych albo na własnym komputerze korzystając z naszej sieci Wi-Fi, lub za pośrednictwem komputerów na terenie Biblioteki.

Pozdrawiam



Il. 4.40. Odpowiedź BG UE – etap 5. Źródło: korespondencja z BG UE

## **Biblioteka Główna Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu**

Informacja zwrotna pojawiła się po upływie 1 godz. i 41 min (il. 4.41). Bibliotekarz odpowiedział na wszystkie pytania z wykorzystaniem hiperłączy i zrobił to w sposób zarówno klarowny, jak i wyczerpujący. Ponadto obok linku z informacjami dla emerytowanych pracowników audytor docenił wcześniej przygotowane materiały audiowizualne, które w przystępny sposób objaśniają możliwości korzystania z zasobów biblioteki. Kontakt oceniono jako bardzo przyjazny, a na tle innych audytów wypadł on lepiej niż przeciętnie.

Dzień dobry,


jako emerytowany pracownik ma Pan prawo zapisać się do naszej biblioteki, wszystkie niezbędne informacje znajdzie Pan w poniższym linku: <http://www.bibl.up.wroc.pl/infoemeryt.html>

Zasoby elektroniczne polecam przeszukiwać poprzez Multiwyszukiwarkę - jeśli będą w wolnym dostępie, linki powinny się bez problemu otworzyć. Z licencjonowanych zasobów elektronicznych emerytowani pracownicy UPWr mogą skorzystać w Bibliotece.

Polecam zapoznać się z materiałami instruktażowymi:

- Przewodnik dla emerytowanych pracowników UPWr - cz. 1 - Korzystanie z Multiwyszukiwarki: <https://www.youtube.com/watch?v=eMFnDC70wAA>
- Przewodnik dla emerytowanych pracowników UPWr - cz. 2 - Zamawianie książek naukowych: <https://www.youtube.com/watch?v=9gLaooQYG3A>

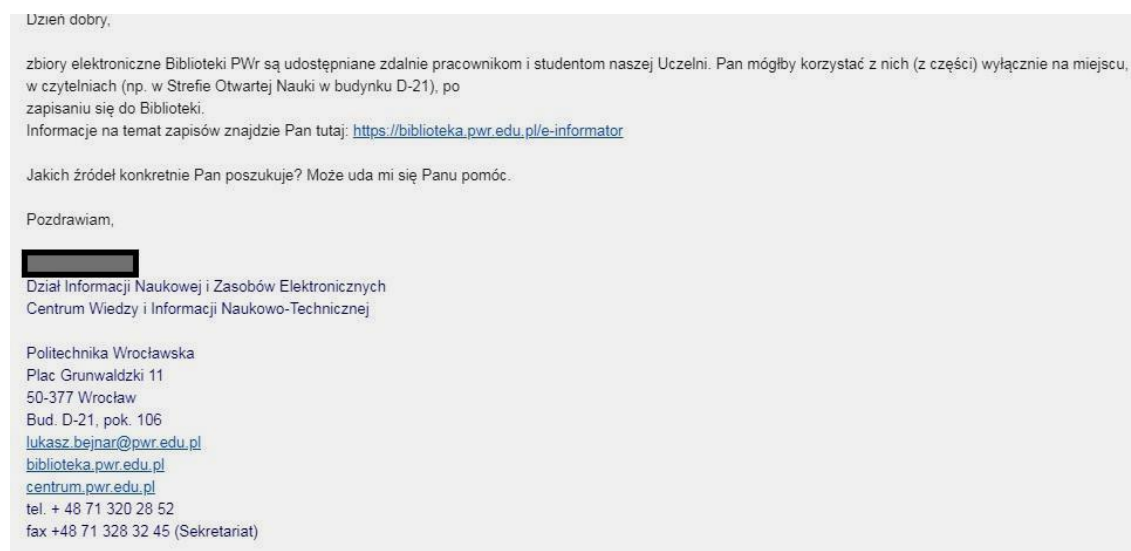
Pozdrawiam



Il. 4.41. Odpowiedź BG UP – etap 5. Źródło: korespondencja z BG UP

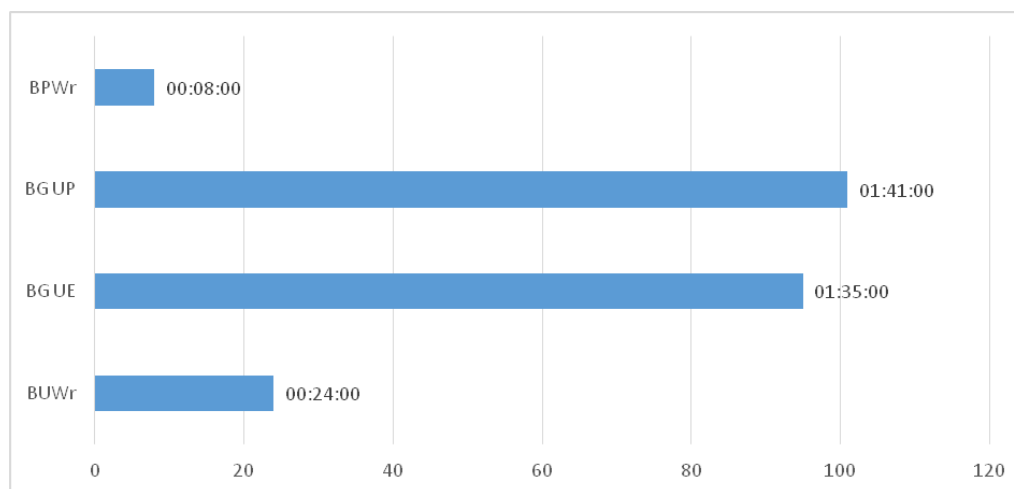
## Biblioteka Politechniki Wrocławskiej

Odpowiedź pojawiła się po upływie 8 min (il. 4.42) – była zrozumiała, ale nie zaw sze pełna. Omawiała wszystkie merytorycznie istotne kwestie, a w przypadku zapisu do biblioteki podane zostało hiperłącze. Ponadto bibliotekarz wykazał zainteresowanie i chęć pomocy w odnalezieniu poszukiwanych materiałów. Mimo że audytor uznał wiadomość za bardzo przyjazną, kontakt na tle pozostałych bibliotek wypadł przeciętnie.



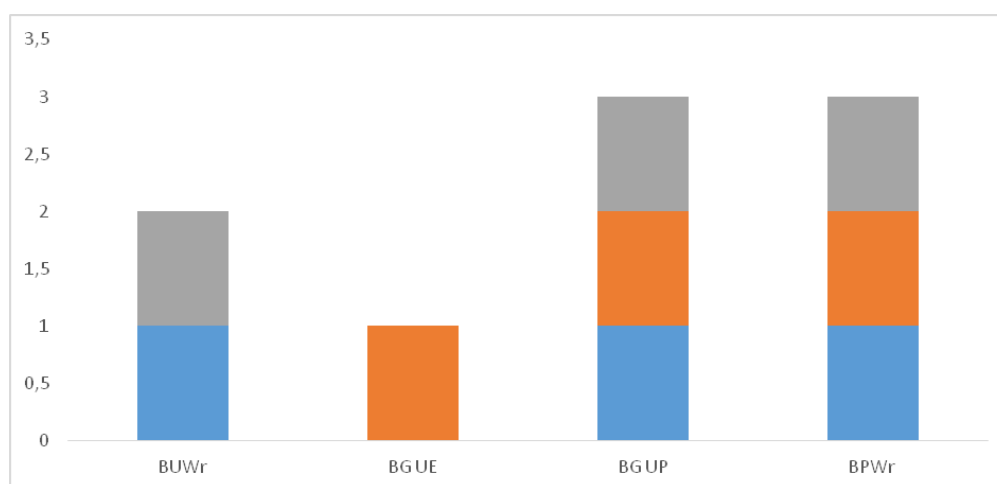
Il. 4.42. Odpowiedź BPWr – etap 5. Źródło: korespondencja z BPWr

W realizacji piątego etapu badań nie uzyskano merytorycznej odpowiedzi zwrotnej z BAWF. Średni czas oczekiwania na odpowiedź mailową z biblioteki to nieco ponad 57 min. Rekordowa pod tym względem była szybkość reakcji BPWr, czyli 8 min. Wszystkie przesłane odpowiedzi otrzymano w czasie poniżej 2 godz. (por. wykres 4.14).



Wykres 4.14. Czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną – etap 5. Źródło: oprac. własne

Przyjazność rozwiązań technologicznych omówiono już wcześniej przy etapie 4. Dlatego autor podjął decyzję o niepowtarzaniu tych informacji. Ocena obsługi na odległość wskazuje, że wiadomości od BUWr, BG UE i BG UP były jasne i wyczerpujące, a BPWr była w odczuciu audytora jedynie zrozumiała. Pytanie sprawdzające kompletność odpowiedzi na poziomie merytorycznym zostało pozytywnie ocenione w przypadku BG UP i PWr. Biblioteka UWr nie podała natomiast zasad udostępniania zasobów miejscowych w placówce, a BG UE informacji o procedurze rejestracji nowych użytkowników i zasad zdalnego dostępu do materiałów elektronicznych. Zakres udzielonych odpowiedzi zobrazowano na wykresie 4.15.



Wykres 4.15. Merytoryczny zakres odpowiedzi bibliotek – etap 5; kolor niebieski – procedura rejestracji użytkownika; kolor pomarańczowy – zasady korzystania z zasobów elektronicznych na miejscu w bibliotece; kolor szary – zasady korzystania z zasobów elektronicznych zdalnie. Źródło: oprac. własne

Kontakt z trzema bibliotekami – BUWr, BG UP i BPWr audytor określił jako bardzo przyjazny, a z BG UE jako raczej przyjazny. Relacje z BG UE i BPWr uznał za przeciętne, za lepsze niż przeciętne uznane zostały relacje z BUWr i BG UP. W pierwszym przypadku wpływ na ocenę miała dostępność zasobów w czasie pandemii i brak konieczności wcześniejszego zapisu do biblioteki, a w drugim – przysłanie pomocnych i ciekawych materiałów informacyjnych w wersji audiowizualnej.

#### 4.4.2.3. Etap 6: Udzielanie informacji o dostępności prac doktorskich

Sprofilowany audytor to miejscowy student, który chce zapoznać się z bliżej nieokreśloną pracą dokorską bronioną na uczelni, a związaną z badaną biblioteką. Nie musi

podawać tytułu pracy, ważne jest tylko jego zainteresowanie dostępem do rozprawy oraz możliwością jej powielania przy użyciu smartfonu z aparatem fotograficznym.

Treść wysłanej wiadomości była następująca:

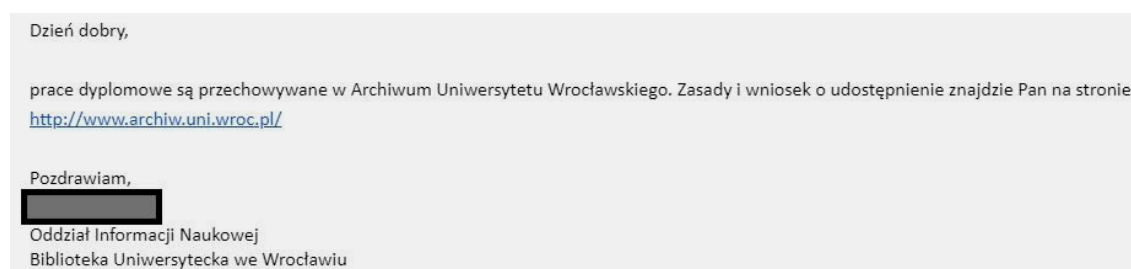
„Dzień dobry,  
chciałbym zapytać jak wygląda dostęp do prac doktorskich bronionych na uczelni? Czy można obecnie je przeglądać i robić zdjęcia?”

Oczekiwano wyczerpującej pod względem merytorycznym odpowiedzi na dwa pytania: czy wiadomość zawierała pełny opis procedury udostępniania prac doktorskich i czy uwzględniała zasady powielania prac doktorskich.

Zapytanie przesłano do wszystkich pięciu rozpatrywanych bibliotek oferujących kontakt przez formularz kontaktowy. O ile tylko było to możliwe, wiadomość kierowano do działu związanego z udostępnianiem zbiorów drukowanych. Na przesłane zapytanie odpowiedziały cztery biblioteki. Podobnie jak wcześniej BAWF nie przysłała wiadomości zwrotnej w przeciągu 30 dni.

### **Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu**

Informacja zwrotna pojawiła się po upływie 24 min (il. 4.43). Użyty język oceniony został jako jasny, a odpowiedzi – jako niepełne. Audytor zwrócił uwagę, że odesłanie hiperłączem do innej jednostki jest właściwe, zabrakło jednak dokładniejszego przekierowania (podany został link do strony głównej, a nie do podstrony). Kontakt uznano za raczej przyjazny, a biblioteka na tle pozostałych wypadła przeciętnie.



Il. 4.43. Odpowiedź BUWr – etap 6. Źródło: korespondencja z BUWr

### **Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu**

Wiadomość zwrotna pojawiła się po upływie 1 godz. i 33 min (il. 4.44). Odpowiedź była zwięzła, ale jednocześnie zrozumiała i pełna, poza tym odnosiła się do wszystkich postawionych pytań. Kontakt audytor uznał za raczej przyjazny, ale zwrócił uwagę na brak podania godzin otwarcia czytelnicy. Na tle innych audytów ten kontakt wypadł przeciętnie.

Dzień dobry,

Prace doktorskie udostępniane są tylko na miejscu w Czytelni OIN w Bibliotece Głównej. Można je przeglądać, natomiast robienie skanów czy zdjęć jest zabronione. Każda osoba przeglądająca pracę jest rejestrowana.

Pozdrawiam



**Oddział Informacji Naukowej / Scientific Information Department**

Biblioteka Główna

tel. 71 36-80-583

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Wrocław University of Economics and Business

ul. Komandorska 118/120

53-345 Wrocław

[www.ue.wroc.pl](http://www.ue.wroc.pl)

#### II. 4.44. Odpowiedź BG UE – etap 6. Źródło: korespondencja z BG UE

### **Biblioteka Główna Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu**

Informacja zwrotna pojawiła się po upływie 25 min (il. 4.45). Bibliotekarz odpowiedział na wszystkie pytania i udostępnił hiperłącza. Odpowiedzi były i jasne, i pełne, zawierały przy tym rozróżnienie statusu prac doktorskich na udostępnione przed obroną oraz już obronione. Ponadto shopper wskazał możliwość wyszukania ich w katalogu OPAC, a także wykazał chęć pomocy w sytuacji, w której użytkownik wskaże dane bibliograficzne pracy, jaką jest zainteresowany. Kontakt oceniono bardzo przyjaźnie i na tle innych audytów wypadł on ponadprzeciętnie.

Dzień dobry,

czy chciałby się Pan zapoznać z archiwalnymi, obronionymi już pracami, czy z aktualnymi rozprawami upublicznonymi przed obroną? Ogólnie rzecz biorąc, doktoraty udostępniamy na miejscu, w czytelniach, o ile autor wyraził na to zgodę. Streszczenia poszczególnych prac dostępne są również w Dolnośląskiej Bibliotece Cyfrowej: <https://www.dbc.wroc.pl/dlibra/collectiondescription/200>. Część aktualnie broniących prac jest dostępna w BIP (pełen tekst). Posiadamy również wyodrębnioną bazę doktoratów w naszym katalogu on-line, dzięki któremu może Pan również sprawdzić m.in. dokładny tytuł i rok opublikowania (baza "Prace doktorskie"). Dysertacji udostępnianych w BG nie można w żaden sposób kopiować.

Czy zna Pan tytuł lub nazwisko autora pracy z którą chciałby się Pan zapoznać? Byłoby mi prościej Panu pomóc i udzielić wszelkich informacji.

Pozdrawiam



#### II. 4.45. Odpowiedź BG UP – etap 6. Źródło: korespondencja z BG UP

### **Biblioteka Politechniki Wrocławskiej**

Odpowiedź pojawiła się po upływie 37 min (il. 4.46). Była zrozumiała i wyczerpująca i odnosiła się do wszystkich zadanych pytań. Ze względu na sytuację pandemiczną audytor został również poinformowany o ograniczeniach w dostępie do dysertacji już obronionych. Audytor uznał kontakt za raczej przyjazny, ksiąźnica na tle pozostałych placówek wypadła jednak przeciętnie.

Dzień dobry,  
aktualnie można uzyskać dostęp tylko do prac doktorskich, które są przed obroną - po wcześniejszym umówieniu.  
Prace już obronione (widoczne w katalogu Primo) będą udostępniane dopiero po otwarciu Czytelni.

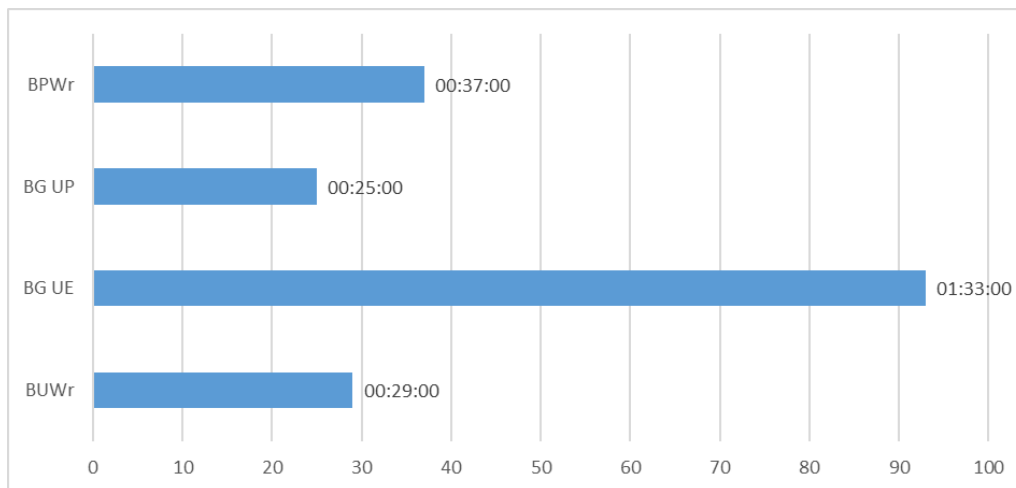
Prac doktorskich **nie można kopiować** (robić zdjęć, skanować, itp.).

Z poważaniem,

[Redacted signature]

#### Il. 4.46. Odpowiedź BPWr – etap 6. Źródło: korespondencja z BPWr

Średni czas oczekiwania na odpowiedź e-mailową z biblioteki na tym etapie badań wyniósł nieco ponad 46 min. Nie uzyskano podobnie jak wcześniej merytorycznej odpowiedzi zwrotnej z BAWF. Czas reakcji poszczególnych placówek przedstawiono na wykresie 4.16.



Wykres 4.16. Czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną – etap 6. Źródło: oprac. własne

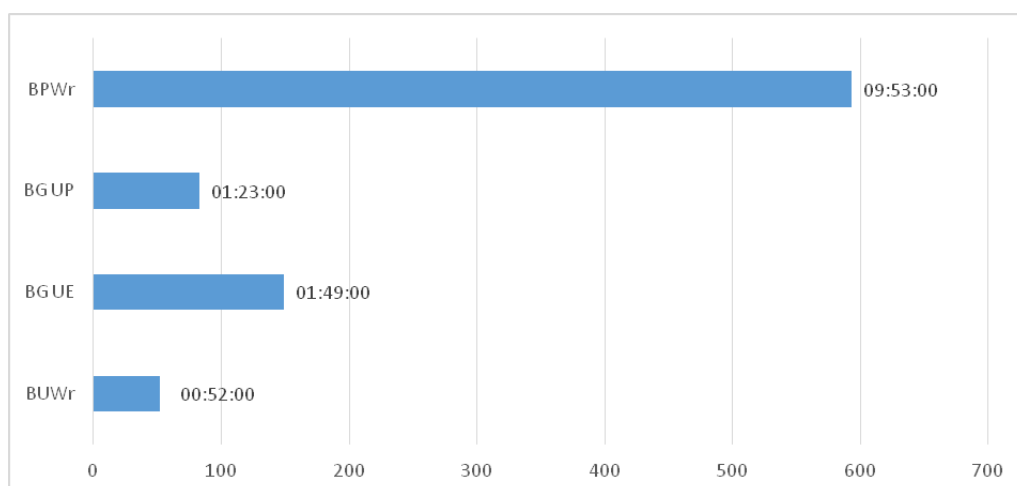
Przyjazność rozwiązań technologicznych omówiono już przy etapie 4. W ocenie obsługi na odległość trzeba wymienić BG UE, BG UP i BPWr stanowiących przykład placówek, które przesłały klarowne i wyczerpujące informacje. W przypadku BUWr audytor uznał, że użyty w wiadomości język był zrozumiały, ale treść niewyczerpująca. Pytanie sprawdzające kompletność odpowiedzi merytorycznych pozytywnie zostało ocenione w BG UE, BG UP i BPWr. Biblioteka UWr nie odpowiedziała na żadne pytanie.

Kontakt z trzema bibliotekami – BUWr, BG UE i BPWr został uznany za raczej przyjazny, a z BG UP za bardzo przyjazny. Odzwierciedleniem tego stanu jest ocena poszczególnych bibliotek na tle innych placówek. Na podstawie przeprowadzonego badania odpowiedzi z UWr, UE i PWr określono jako przeciętne, a na ich tle pozytywnie wyróżniła się BG UP.



#### 4.4.2.4. Analiza porównawcza i wnioski – formularz kontaktowy

W podsumowaniu wszystkich etapów analizy komunikacji przy wykorzystaniu formularzy kontaktowych można stwierdzić, że większość bibliotek całkiem dobrze sobie tu radzi. Średni czas odpowiedzi to 219 min, ale większość wiadomości pojawiła się przed upływem 2 godz. Najszybsza odpowiedź przyszła po 8 min z BPWr, co ciekawe, na e-maila z tej samej biblioteki trzeba było czekać 28 godz. 53 min (por. wykres 4.17). Tak długi czas reakcji mógł tym razem być spowodowany zbieraniem informacji, aby możliwe było przekazanie rozbudowanej i wyczerpującej odpowiedzi. W przypadku pozostałych etapów badania formularzy kontaktowych odpowiedzi z BPWr docierały znacznie szybciej – poniżej 1 godz. Inne z rozpatrywanych bibliotek udzielały odpowiedzi w przedziale od 52 min – BUWr do niepełnej godziny – BG UE. Biblioteka AWF nie odpowiedziała na żadne zapytanie. W sytuacji przeprowadzenia badań w odstęпах czasowych można wykluczyć nieobecność osoby odpowiedzialnej za dany kanał komunikacji i ewentualny problem wynikający z konieczności jej zastąpienia. Udo-  
stępianie narzędzia do kontaktu, które nie funkcjonuje, wydaje się sporym błędem i nie najlepiej świadczy o bibliotece. Tym samym BAWF nie była brana w dalszej analizie danych.



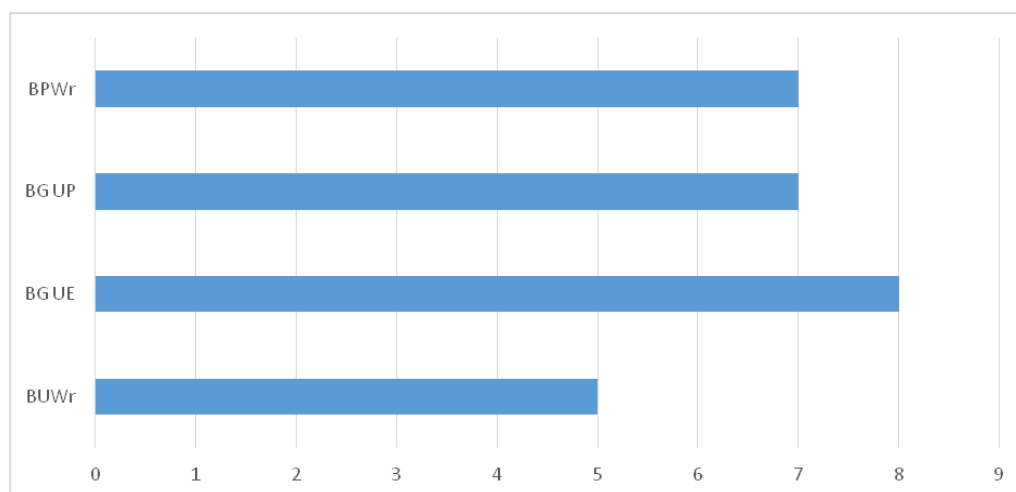
Wykres 4.17. Średni czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną z wykorzystaniem formularza kontaktowego ustalony na podstawie pierwszej wiadomości zwrotnej.

Źródło: oprac. własne

Na podstawie badań przyjazności rozwiązań technicznych wykazano, że biblioteki mają prawidłowo opracowane strony WWW, dlatego m.in. szybko i „intuicyjnie”

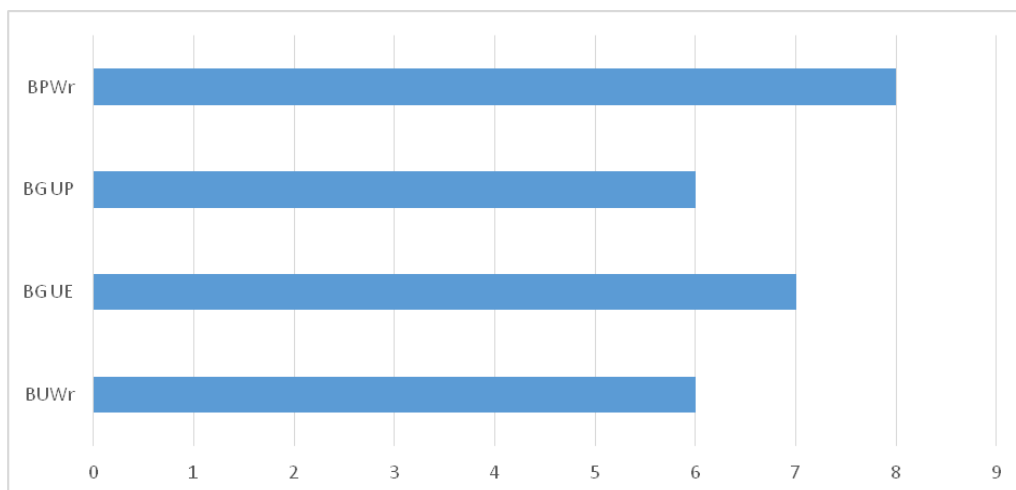
można odnaleźć formularze kontaktowe. Jedynie BG UE nie umieszcza formularza na stronie głównej, a dostęp do niego wymaga dwóch kliknięć („Usługi – Zapytaj bibliotekarza”). Trzy z uwzględnianych bibliotek: UE, PWR i AWF potwierdziły w sposób automatyczny prawidłowe przesłanie zapytania przez formularz. Ta wiedza powoduje, że użytkownik spokojnie oczekuje odpowiedzi zwrotnej. Na wszystkich etapach udało się przesłać zapytania do badanych bibliotek. W żadnym z formularzy nie proponowano dodania plików, co umożliwiłoby przesłanie na przykład zrzutu ekranu z błędem.

Ocena obsługi na odległość polegała na wskazaniu, czy podane informacje są jasne i zrozumiałe dla audytora oraz czy ich zakres można uznać za wyczerpujący. Ocenę w tym zakresie zobrazowano na wykresie 4.18. Najlepiej pod tym względem wypadła BG UE – 8 punktów, a także BPWr i BG UP – po 7. Najmniej punktów uzyskała BUWr. Przesyłane wiadomości były klarowne i zrozumiałe. Niektóre odpowiedzi audytorzy uznali za niepełne lub niezawierające informacji dotyczących kwestii merytorycznych (por. wykres 4.19). Za każdą merytoryczną odpowiedź biblioteka mogła zdobyć 1 punkt, czyli łącznie 9. Najwięcej odpowiedzi merytorycznych udzielili pracownicy BG UE – 8 punktów oraz BPWr i BG UP – po 7. Najmniej treściwe były wiadomości z BUWr – 5.



Wykres 4.18. Zbiorcza ocena obsługi na odległość – formularz kontaktowy.

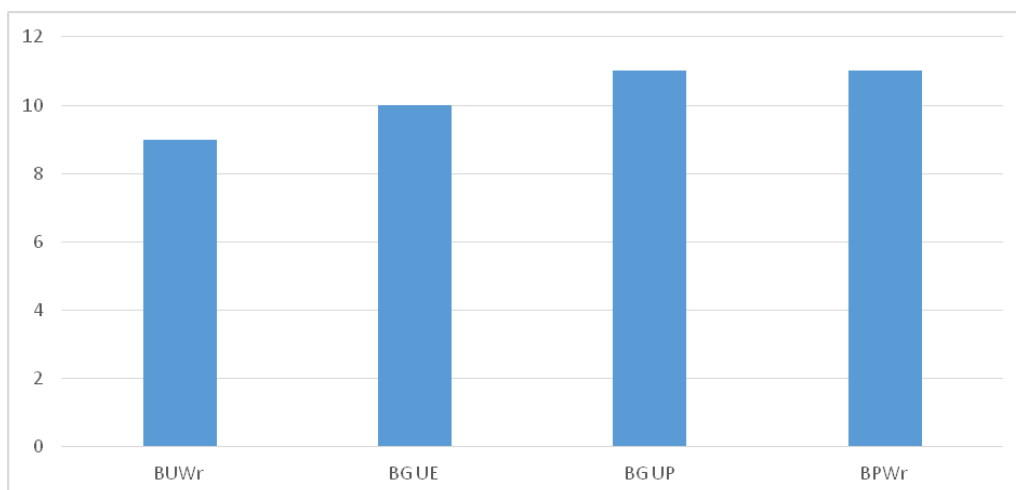
Źródło: oprac. własne



Wykres 4.19. Liczba merytorycznych odpowiedzi na przesłane zapytania – formularz kontaktowy.

Źródło: oprac. własne

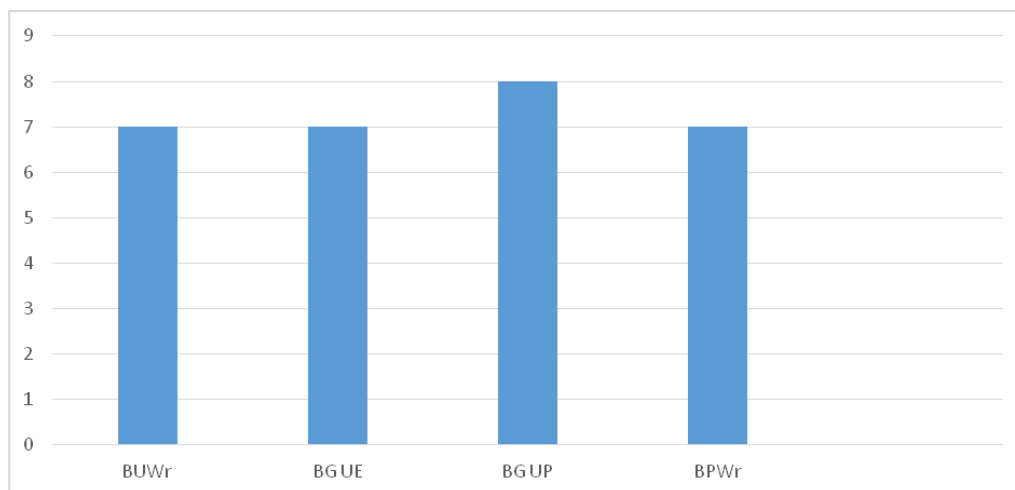
W kwestionariuszach badania każdy audytor oceniał również przyjazność kontaktu z biblioteką, a także to, jak placówka wypadła na tle pozostałych. Jak wskazuje wykres 4.20, pod tym względem biblioteki wypadły pozytywnie. Najprzyjaźniejszym stosunkiem do użytkowników wykazały się BG UP i BPWr – po 11 punktów, BG UE – 10, a BUWr – 9.



Wykres 4.20. Ocena przyjazności kontaktu z biblioteką – formularz kontaktowy.

Źródło: oprac. własne

Kolejnym elementem oceny było wyznaczenie poziomu kontaktu danej biblioteki na tle pozostałych (por. wykres 4.21). Z analizy danych wynika, że wszystkie z rozpatrywanych placówek swoje zadania wypełniały co najmniej dobrze – wśród nich nieznacznie wyróżnia się BG UP.



Wykres 4.21. Ocena biblioteki na tle pozostałych księżnic – formularz kontaktowy.

Źródło: oprac. własne

### 4.4.3. Ocena jakości komunikacji przy użyciu Facebook Messenger

W celu zbadania efektywności komunikacji za pomocą komunikatora Messenger dla każdej z badanych bibliotek przeprowadzono po trzy etapy badań. Każdy z nich przebiegał zgodnie z opracowanym scenariuszem przy udziale sprofilowanego audytora. Badania przeprowadzono w czterech bibliotekach – BUWr, BG UE, BPWr, BAWF, które udostępniają ten kanał komunikacji. Kwestionariusze oceny różniły się pytaniami związanymi z uzyskanymi informacjami w obrębie merytorycznym odpowiedzi lub dotyczyły specyfiki formy kontaktu<sup>405</sup>, ich struktura została zapożyczona z badań Karwowskiego<sup>406</sup>. Trzykrotne badanie kanału z uwzględnieniem odstępów czasowych umożliwia powstanie miarodajnego obrazu i ocenę wykorzystania Facebooka Messengera w komunikacji z użytkownikami badanych bibliotek.

Każdy etap badania obejmował:

1. Odszukanie oficjalnego konta biblioteki na portalu Facebook.
2. Przesłanie wiadomości (czasami w formie zapytania).
3. Oczekiwanie na odpowiedź pracownika (połączone z pomiarem czasu oczekiwania).

<sup>405</sup> Por. Załącznik 1. Secret client – kwestionariusze badań.

<sup>406</sup> Por. M. Karwowski (2016b), op. cit., s. 149–154, [dostęp: 9.03.2021].

#### 4. Uzupełnienie formularza audytu.

Niestandardowe zdarzenia ujęte w scenariuszach to:

##### 1. Trudność w odnalezieniu oficjalnego konta biblioteki na portalu Facebook:

Autor pracy przekazał audytorom listę bibliotek, które wykorzystują tę formę kontaktu elektronicznego. W przypadku trudności z odnalezieniem profilu, należało przejść na właściwe konto przez hiperłącze ze strony WWW biblioteki.

##### 2. Brak odpowiedzi:

Gdy odpowiedź nie nadeszła w przeciągu 30 dni, należało uznać ten etap badania za zakończony i uzupełnić kwestionariusz badania (elementy, których nie można było ocenić z powodu braku odpowiedzi, otrzymywały 0 punktów).

##### 3. Propozycja innej formy kontaktu:

Jeżeli biblioteka proponowała odpowiedź w innej formie niż komunikator Messenger, audytor miał odmówić, ponieważ odrębne etapy badań metodą secret client obejmowały inne elektroniczne formy kontaktu.

##### 4. Niepełna odpowiedź:

Kiedy audytor nie uzyskał wyczerpującej odpowiedzi po przesłaniu swojej wiadomości, nie naprowadzał rozmówcy dodatkowymi pytaniami. Oczekiwano, żeby bibliotekarz sam odpowiedział w sposób wyczerpujący i zrozumiały na wiadomość shoppa.

### **4.4.3.1. Etap 7: Udzielenie informacji o dostępność biblioteki<sup>407</sup>**

Sprofilowany audytor to studentka, która chce skorzystać z biblioteki w czasie pandemii, ale nie jest do niej zapisana. Ciekawi ją funkcjonowanie biblioteki – czy jest otwarta oraz czy można się do niej swobodnie zapisać.

Treść wysłanej wiadomości, ze względu na dynamiczny charakter komunikatora była krótka i zwięzła:

„Dzień dobry, czy biblioteka jest normalnie otwarta? Można się zapisać?”.

Wyczerpująca wiadomość zwrotna pod względem merytorycznym powinna była składać się z odpowiedzi na dwa pytania: czy otrzymana wiadomość zawierała pełen

---

<sup>407</sup> Por. M. Karwowski (2016b), op. cit., s. 149–154, [dostęp: 9.03.2021].

opis procedury rejestracji nowego czytelnika, czy podane były informacje o godzinach otwarcia bibliotek.

Zapytanie przesłano do czterech badanych bibliotek – UWr. UE, PWr, AWF, w których oferowano kontakt przez Messengera. Wszystkie placówki odpowiedziały automatycznie, a BG UE, BPWr i BAWF przesłały odpowiedzi na postawione pytania. Biblioteka UWr w automatycznej wiadomości poprosiła o kontakt przez pocztę elektroniczną lub telefon. Zgodnie przyjętymi wcześniej ustaleniami nie przeprowadzono próby kontaktu wskazanymi kanałami, co oznaczało również, że biblioteka nie została oceniona na tym etapie badań.

### **Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu**

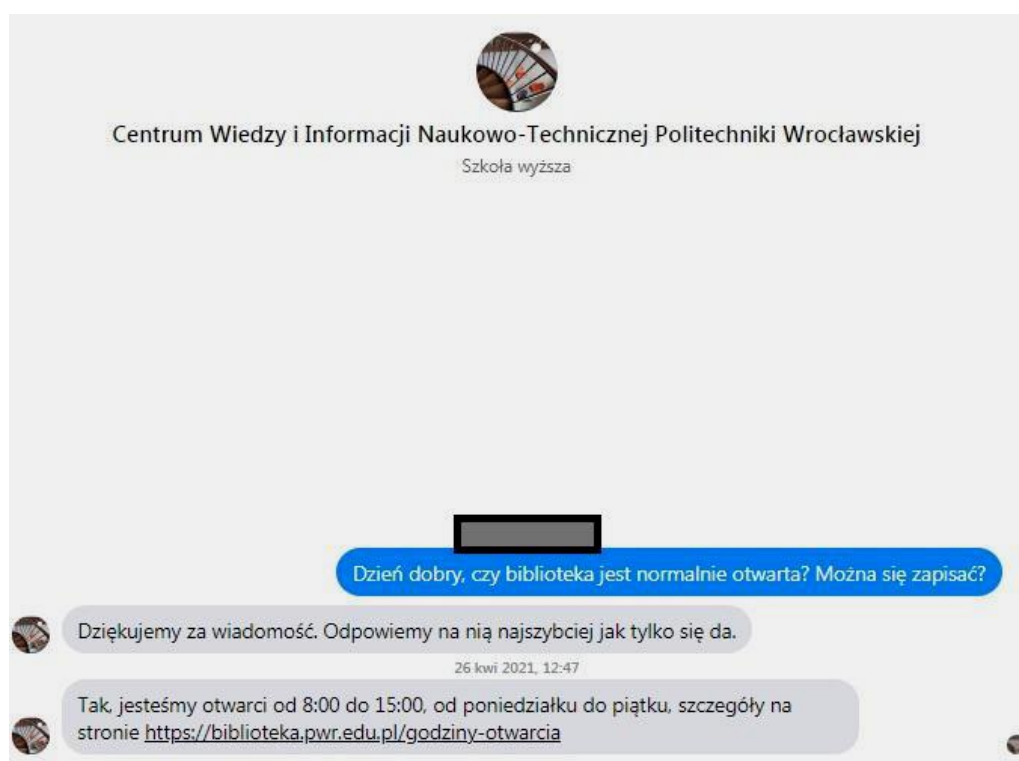
Merytoryczna informacja zwrotna pojawiła się po upływie 10 min (il. 4.47). Jej język był jasny i zrozumiały. Audytor uznał, że w wiadomości zawarto tylko odpowiedź na pytanie dotyczące funkcjonowania placówki – i to w sposób niepełny. Bibliotekarz stwierdził, że rejestracja nowego użytkownika jest możliwa, nie przedstawił jednak szczegółowych informacji. Kontakt został uznany za raczej przyjazny, a placówka na tle pozostałych bibliotek – za przeciętną.



Il. 4.47. Odpowiedź BG UE – etap 7. Źródło: korespondencja z BG UE

## **Biblioteka Politechniki Wrocławskiej**

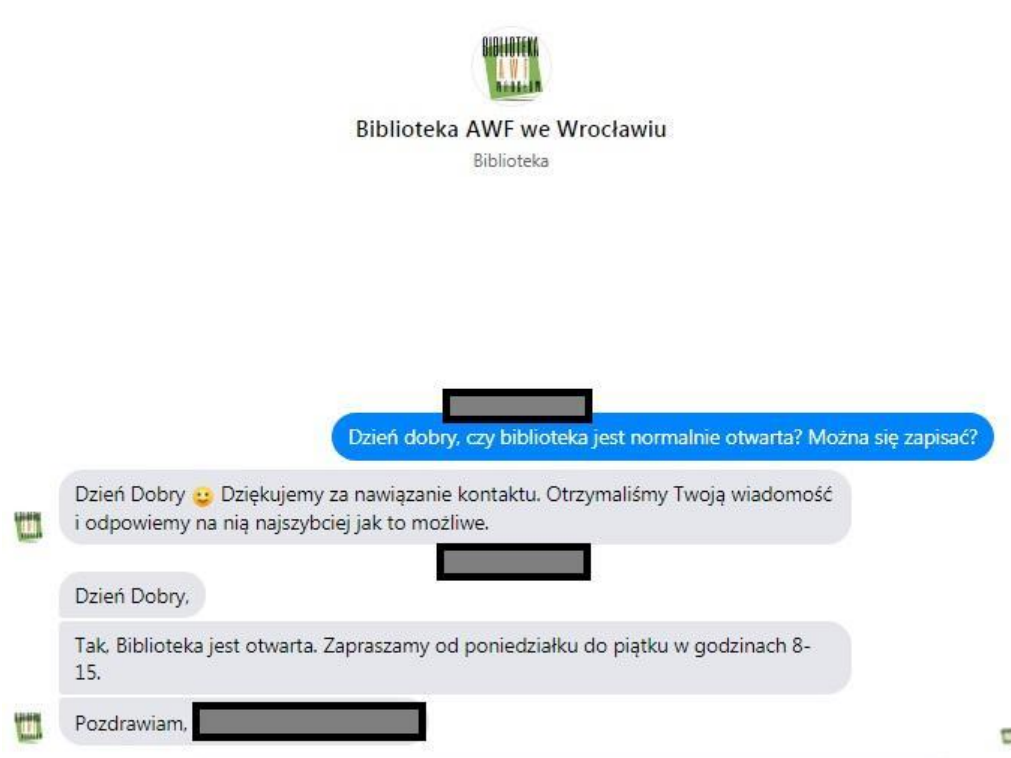
Właściwa odpowiedź pojawiła się po upływie 37 min (il. 4.48). Mając na uwadze podstawową zaletę komunikatora, którą jest szybkość i synchroniczność kontaktu, czas reakcji oceniono negatywnie. Wiadomość była napisana zrozumiałym językiem, ale odnosiła się jedynie do godzin otwarcia biblioteki (bibliotekarz użył hiperłącza). Audytor uznał wiadomość za raczej przyjazną, ale kontakt na tle pozostałych księżnic wypadł przeciętnie.



Il. 4.48. Odpowiedź BPWr – etap 7. Źródło: korespondencja z BPWr

## **Biblioteka Główna Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu**

Merytoryczna informacja została wysłana po upływie 22 min (il. 4.49), czyli podobnie jak we wcześniej opisywanej placówce reakcję uznano za wolną. Wiadomość była napisana zrozumiałym i prostym językiem, ale w sposób wyczerpujący odnosiła się jedynie do zapytania o godziny funkcjonowania biblioteki. Bibliotekarz w tym przypadku podpisał się pod zredagowaną wiadomością, co może wpływać pozytywnie na budowanie trwalszych relacji z użytkownikami. Audytor wiadomość ocenił na raczej przyjazną, a kontakt na tle pozostałych bibliotek – na przeciętny.



#### II. 4.49. Odpowiedź BAWF – etap 7. Źródło: korespondencja z BAWF

W podsumowaniu etapu 7 przeprowadzonych badań należy zaznaczyć, że nie uzyskano odpowiedzi zwrotnej w oczekiwanej formie tylko z BUWr, która poprosiła o kontakt drogą mailową lub telefoniczną. Czas reakcji ze względu na synchroniczny charakter komunikatorów internetowych powinien być szybki. Najszybciej zareagowała BG UE – odpowiedź przysłała po 10 min. W przypadku BAWF po 22 min, a BPWr udzielenie informacji zwrotnej zajęło 36 min. Średni czas oczekiwania na odpowiedź to 23 min, na co głównie miał wpływ długi czas reakcji ze strony BPWr. Bibliotekarze opiekujący się Messengerem, można o tym wnioskować na podstawie rozmów z dyrektorami bibliotek<sup>408</sup>, wykonują przede wszystkim swoje standardowe obowiązki biblioteczne, a komunikator jest ich dodatkowym zajęciem. Nie zawsze można odpowiedzieć natychmiast, mimo że zdobycze współczesnej technologii ułatwiają to znacznie – wystarczy odpowiednia aplikacja na służbowym telefonie komórkowym. Długie czekanie na odpowiedź może rozczarować użytkowników Messengera przyzwyczajonych do natychmiastowych reakcji – tak może się tworzyć negatywny wizerunek placówki.

---

<sup>408</sup> Por. Roz. 4.6. Wizja nowoczesnej komunikacji w bibliotece – wyniki wywiadów z dyrektorami bibliotek s. 331.



W ramach badania przyjazności rozwiązań technologicznych audytor ocenił po pierwsze łatwość lokalizacji ikony Messengera. Nie stanowiło to trudności, ponieważ shopper znał układ Facebooka. Po drugie skuteczność przesłania wiadomości w przypadku tego komunikatora jest widoczna natychmiast. Po trzecie audytor ustalał, czy biblioteka automatycznie przesyła informację po otrzymaniu wiadomości. Wszystkie rozpatrywane biblioteki korzystały z tego rozwiązania, poza tym pojawiało się podziękowanie za kontakt i jednocześnie prośba o cierpliwość w oczekiwaniu na informację zwrotną. Biblioteka UW, o czym już pisano, prosiła o kontakt innym kanałem komunikacji.

Biblioteki odpowiadały w sposób jasny, zrozumiały i pełny – wyjątkiem jest BG UE, której odpowiedź została uznana przez audytora za niewyczerpującą. Otrzymane informacje dotyczyły godzin otwarcia bibliotek. Żadna z placówek nie przedstawiła jednak pełnej procedury rejestracji nowego użytkownika. Może to wskazywać na źle zbudowane pytanie lub brak hiperłącza czy szablonu odpowiedzi na powtarzające się pytania.

Audytor ocenił rozmowy z poszczególnymi bibliotekami jako raczej przyjazne, a także przeciętne. Na tym etapie badania nie było biblioteki wyróżniającej się na plus czy minus. Może to być spowodowane charakterem rozpatrywanego tu kanału komunikacji, pośpiechem lub małą wiedzą, względnie chęcią do budowania pozytywnego wizerunku biblioteki przy użyciu innych dróg kontaktu. Żadna z bibliotek nie użyła też emotikonu ocieplającego kontakt. Wykorzystano je jedynie w automatycznych odpowiedziach.

#### **4.4.3.2. Etap 8: Udzielenie informacji o dostępności czytelnia**

Sprofilowany audytor to student chcący skorzystać z czytelnia biblioteki, do której nie jest zapisany. To mieszkaniec Wrocławia, pozbawiony jednak komfortowych warunków umożliwiających przygotowanie się do zbliżającej sesji. Nie jest zainteresowany wypożyczaniem zbiorów, a jedynie nauką w ciszy i spokoju na podstawie własnych notatek. Potrzebuje wiedzieć, jak funkcjonuje czytelnia i kiedy jest dostępna.

Do bibliotek przesłano zapytanie o następującej treści:

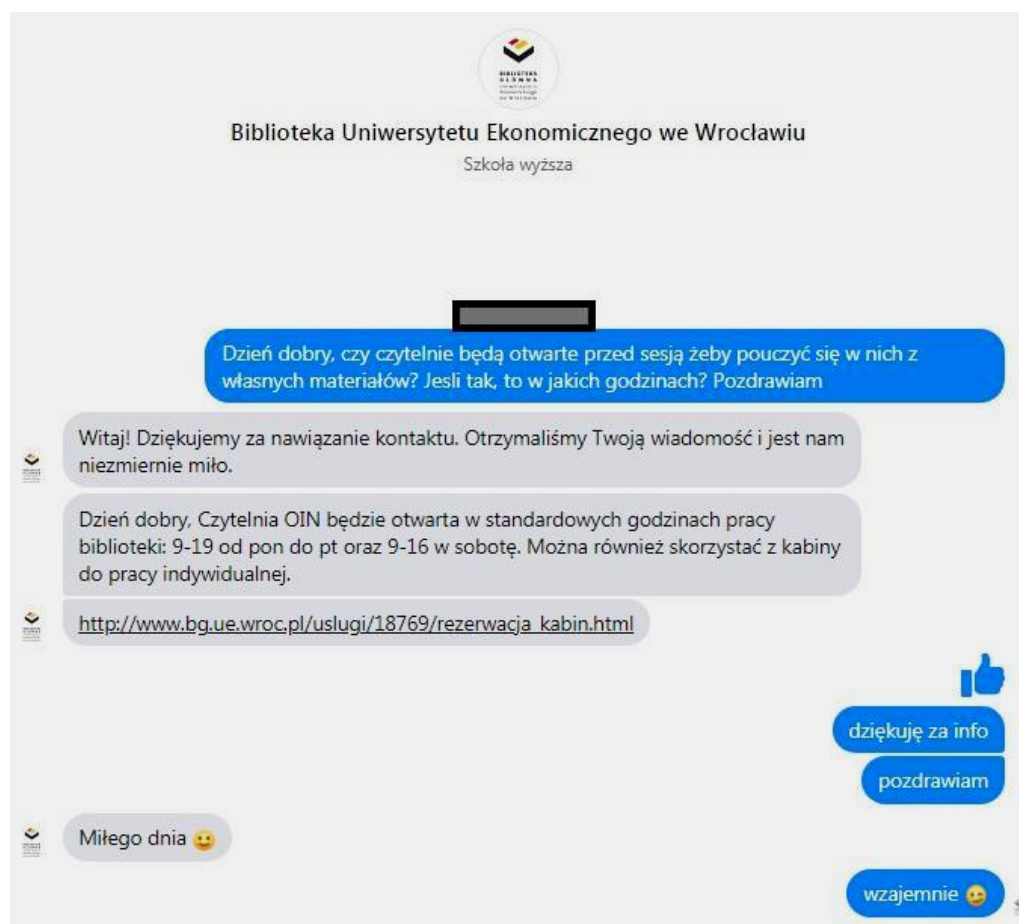
„Dzień dobry, czy czytelnie będą otwarte przed sesją żeby pouczyć się w nich z własnych materiałów? Jeśli tak, to w jakich godzinach? Pozdrawiam”.

Oczekiwano pełnej odpowiedzi na dwa pytania: czy wiadomość zawierała informację o funkcjonowaniu czytelnia, czy podane zostały godziny jej otwarcia.

Zapytanie przesłano do czterech z badanych bibliotek – BUWr, BG UE, BPWr, BAWF, które oferowały kontakt przez Messengera. Na przesłaną wiadomość wszystkie placówki odpowiedziały w sposób automatyczny, a dwie z nich odpowiedziały również na postawione pytania. Biblioteka UWr w automatycznej wiadomości poprosiła o kontakt przez pocztę elektroniczną lub telefon. Zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami nie przeprowadzono próby kontaktu wskazanymi kanałami, a co za tym idzie – biblioteka nie została oceniona w tym przypadku. W przeciągu 30 dni nie nadeszła również wiadomość zwrotna z BPWr.

### **Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu**

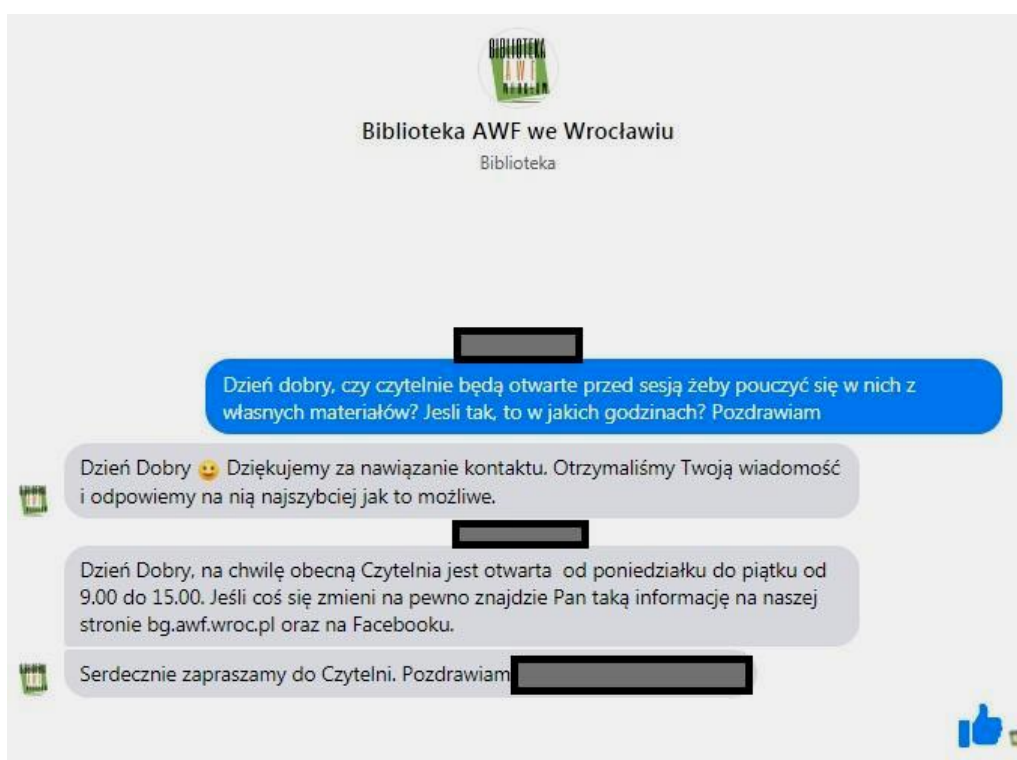
Merytoryczna informacja zwrotna pojawiła się po upływie 9 min (il. 4.50). Jej język był jasny i zrozumiały, a odpowiedź wyczerpująca. Bibliotekarz odpowiedział na oba pytania oraz przesłał hiperłącze do strony, która umożliwia rezerwację kabin pracy indywidualnej. Na koniec życzył audytorowi miłego dnia. Kontakt został uznany za bardzo przyjazny, a placówka na tle pozostałych bibliotek – za wyróżniającą się.



Il. 4.50. Odpowiedź BG UE – etap 8. Źródło: korespondencja z BG UE

## Biblioteka Główna Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu

Merytoryczna informacja została wysłana po upływie 1 godz. i 29 min (il. 4.51). Jak na standardy komunikatorów elektronicznych, reakcję tę można uznać za bardzo wolną. Wiadomość napisano zrozumiałym językiem, zawierała przy tym pełne informacje. Bibliotekarz poinformował o godzinach otwarcia oraz zaznaczył, że są to informacje na obecną chwilę, dlatego zachęcił do śledzenia strony WWW biblioteki oraz profilu na Facebooku. Na zakończenie zaprosił audytora do odwiedzin w czytelni. Podpisał zredagowaną wiadomość imieniem i nazwiskiem, co może budować pozytywną relację na linii biblioteka–użytkownik. Audytor uznał rozmowę za bardzo przyjazną, ale kontakt na tle pozostałych placówek z powodu długiego czasu oczekiwania na odpowiedź – za przeciętny.



Il. 4.51. Odpowiedź BAWF – etap 8. Źródło: korespondencja z BAWF

Podobnie jak wcześniej audytor nie uzyskał odpowiedzi zwrotnej od BUWr – w odpowiedzi wygenerowanej automatycznie poproszono o kontakt drogą mailową lub telefoniczną. W przypadku BPWr znów nie odpowiedziano w wyznaczonym czasie (30 dni). Biblioteka Główna UE natomiast udzieliła odpowiedzi po 9 min, co można uznać za wynik do przyjęcia, a ponad półtorej godziny trzeba było czekać na wiadomość od BAWF. W opinii audytora to mocno rozczarowujące i wymaga poprawy, tym bar-

dziej, że informacja o przesłaniu wiadomości na Facebooka może automatycznie powiadamiać bibliotekarza – wystarczy zainstalować aplikację lub przez pocztę elektroniczną.

Przyjazność rozwiązań technologicznych (lokalizacja ikony, skuteczność przesłania wiadomości, automatyczna odpowiedź) ma niezmienną formę przy badaniu kanału komunikacji, którym jest Messenger. Została ona omówiona przy podsumowaniu etapu 7, dlatego w tym miejscu, a także przy etapie 9, zostanie pominięta.

Ocena obsługi na odległość obejmowała informacje na temat tego, czy przesłane wiadomości były zrozumiałe i wyczerpujące oraz jaki był stopień kompletności odpowiedzi na poziomie merytorycznym. Obie biblioteki (BG UE, BAWF) odpowiedziały w sposób jasny i zrozumiały, a zarazem pełny. Shopper otrzymał również informacje dotyczące funkcjonowania i godzin otwarcia czytelnia.

Audytor ocenił rozmowy z poszczególnymi bibliotekami jako bardzo przyjazne i zachęcające do odwiedzin. Biblioteka EU wykorzystwała również emotikona w swojej wiadomości, co nie umknęło uwadze audytora i zostało pozytywnie przez niego przyjęte. Za duży mankament uznał natomiast bardzo długi czas oczekiwania na wiadomość od BAWF. Wpłynęło to na jej ocenę względem pozostałych placówek – kontakt z BAWF uznano za przeciętny, a z BG UE ponadprzeciętny.

#### **4.4.3.3. Etap 9: Udzielenie informacji o dostępności zbiorów elektronicznych i drukowanych**

Sprofilowany audytor to wrocławski student Dolnośląskiej Szkoły Wyższej, który ze względu na miejsce zamieszkania ma najbliżej do badanej biblioteki. Chce z niej skorzystać – zarówno ze zbiorów drukowanych, jak i elektronicznych, w celu przygotowania pracy semestralnej. Będąc studentem innej uczelni, potrzebuje przed wizytą uzyskać informacje dotyczące procesu zapisu, opłat i wymaganych dokumentów, a także uprawnień, jakie nabędzie.

Treść wysłanej wiadomości była następująca:

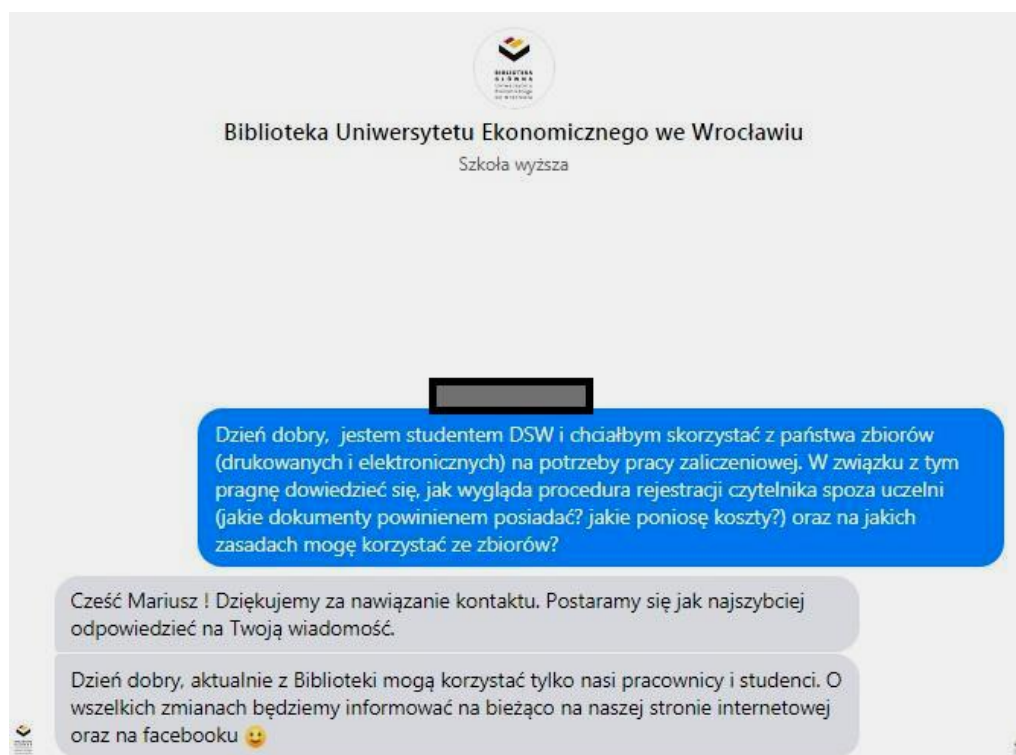
„Dzień dobry, jestem studentem DSW i chciałbym skorzystać z państwa zbiorów (drukowanych i elektronicznych) na potrzeby pracy zaliczeniowej. W związku z tym pragnę dowiedzieć się, jak wygląda procedura rejestracji czytelnika spoza uczelni (jakie dokumenty powinienem posiadać? jakie poniosę koszty?) oraz na jakich zasadach mogę korzystać ze zbiorów?”.

Oczekiwano wyczerpującej pod względem merytorycznym wiadomości, w której powinny zawierać się odpowiedzi na cztery pytania: czy zawarto w niej pełny opis procedury rejestracji nowego czytelnika, czy podane zostały informacje o obowiązujących opłatach, czy pojawił się spis dokumentów wymaganych do rejestracji, czy przedstawiono zasady udostępniania zbiorów czytelnikom z zewnątrz.

Zapytanie przesłano do czterech z badanych bibliotek – UW r. UE, PW r. AWF, które oferują kontakt przez Messengera. Odpowiedziały wszystkie placówki w sposób automatyczny, a dwie z nich przesłały odpowiedzi na przekazane pytania. Biblioteka UW r. podobnie jak wcześniej, w automatycznie generowanej wiadomości poprosiła o kontakt przez pocztę elektroniczną lub telefon. I tak jak wcześniej nie została ona uwzględniona w ocenie. Ponownie w przeciągu 30 dni nie nadeszła wiadomość zwrotna z BAWF.

### **Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu**

Merytoryczna informacja zwrotna pojawiła się po upływie 4 min (il. 4.52), co należy uznać za dobry czas reakcji. Jej język był jasny i zrozumiały, jednak napisano w niej tylko, że nie ma możliwości korzystania z biblioteki przez osoby spoza PW r. Wiadomość

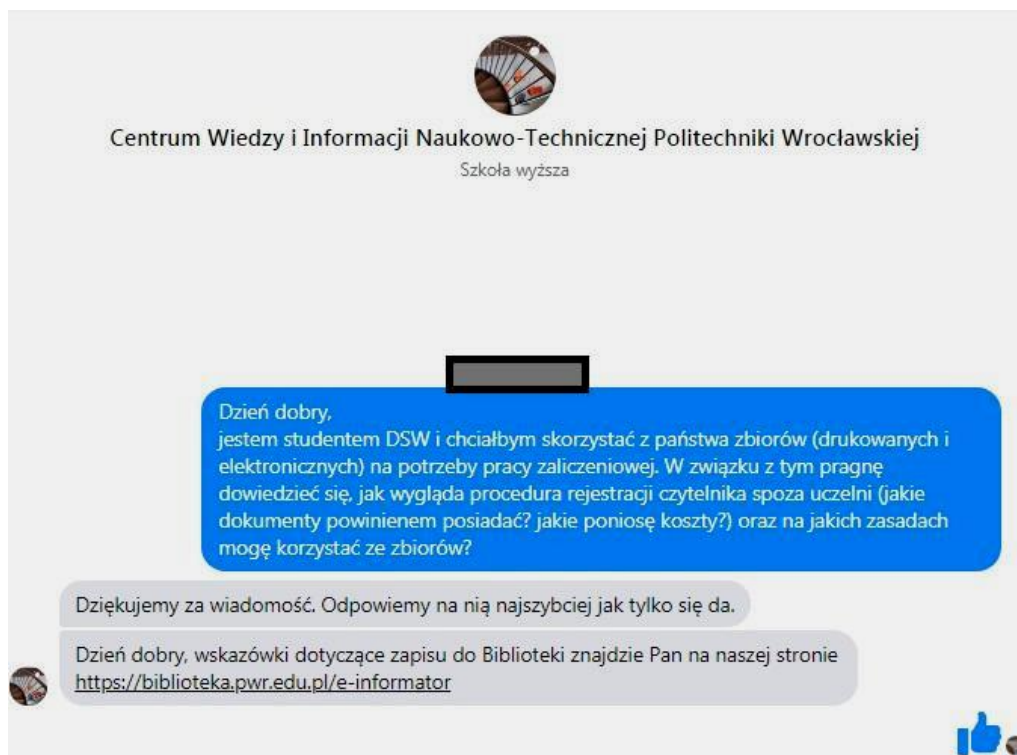


Il. 4.52. Odpowiedź BG UE – etap 9. Źródło: korespondencja z BG UE

nie zawierała odpowiedzi na wszystkie postawione pytania merytoryczne. Bibliotekarz zachęcił do śledzenia strony WWW biblioteki oraz jej fanpagu na Facebooku, gdzie powinny pojawić się informacje o ewentualnych zmianach w funkcjonowaniu placówki. Na końcu wstawiono emotikon. Kontakt został oceniony przez audytora jako raczej przyjazny, ale placówka na tle pozostałych bibliotek została uznana za przeciętną.

### **Biblioteka Politechniki Wrocławskiej**

Odpowiedź pojawiła się po upływie 2 min (il. 4.53), co jest najszybszą reakcją, biorąc pod uwagę wszystkie etapy audytów dotyczące Messengera. Wiadomość była krótka, ale zarazem zrozumiała i pełna. Dzięki podaniu hiperłącza do elektronicznego informatora bibliotekarz w szybki sposób wyczerpująco odpowiedział na wszystkie pytania. Przygotowanie takich materiałów, a następnie ich wykorzystanie podczas rozmowy należy uznać za właściwe i oczekiwane zachowanie w komunikacji elektronicznej. Audytor ocenił wiadomość jako raczej przyjazną, ale kontakt na tle pozostałych ksiąźnic wypadł przeciętnie.



Il. 4.53. Odpowiedź BPWr – etap 9. Źródło: korespondencja z BPWr

Zapytania przesłano do bibliotek w dzień powszedni w zbliżonym czasie, czyli nie wcześniej jak 2 godz. po otwarciu biblioteki, a nie później jak 1 godz. przed zamknię-

ciem. Czas reakcji mierzono od momentu wysłania wiadomości do otrzymania merytorycznej odpowiedzi ze strony biblioteki. W badaniu nie uzyskano odpowiedzi zwrotnej z BUWr (wskazano wygenerowana automatycznie prośbę o kontakt drogą mailową lub telefoniczną) oraz z BAWF (nie doczekano się odpowiedzi w oczekiwanym czasie 30 dni). Dwie pozostałe instytucje odpowiedziały w szybkim tempie: BG UE po 4 min, a BPWr – po 2. Czas reakcji odpowiadał oczekiwaniom audytorów oraz był w zgodzie z „charakterem” tej możliwości komunikacji.

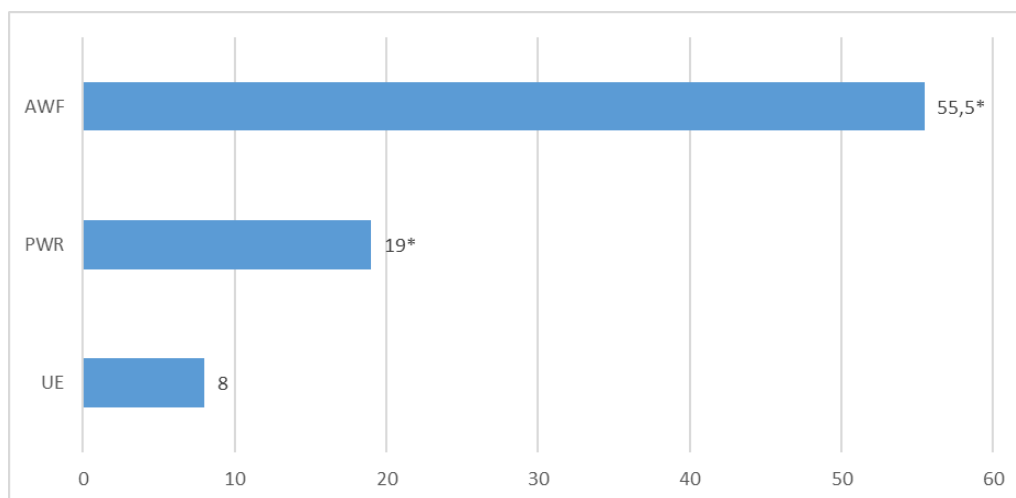
Poziom przyjazności rozwiązań technologicznych ze względu na stałą formę kanału komunikacji omówiono przy analizie etapu 7. Ocena obsługi na odległość obejmowała informacje na temat tego, czy przesłane wiadomości były zrozumiałe i wyczerpujące oraz jaki był stopień kompletności merytorycznych odpowiedzi na postawione pytania. Dwie biblioteki (BG UE i BPWr), które przesłały odpowiedzi zostały pozytywnie ocenione, jeżeli chodzi o jasność i zrozumiałość treści. Wiadomość zredagowana w BPWr była ponadto wyczerpująca (zastosowano przekierowanie linkiem do informatora). W przypadku BG UE audytor uznał odpowiedź za niepełną.

Rozmowy z poszczególnymi bibliotekami shopper ocenił jako raczej przyjazne i zachęcające do odwiedzin. W przypadku BG EU wstawiony został w wiadomości emotikon, co zostało pozytywnie przyjęte przez audytora. Obie biblioteki odpowiedziały szybko – to również docenili audytorzy. Badane biblioteki wypadły jednak przeciętnie.

#### **4.4.3.4. Analiza porównawcza i wnioski – Facebook Messenger**

Podsumowując wszystkie trzy etapy badania komunikacji przy wykorzystaniu komunikatora Messenger, można stwierdzić, że jedynie BG UE dobrze sobie radzi z tą formą kontaktu. Tylko ona przesłała odpowiedzi na wszystkie zapytania. Biblioteki PWr i AWF udzieliły odpowiedzi tylko w dwóch etapach, co poskutkowało negatywną oceną tych placówek. Średni czas odpowiedzi to 25 min, ale ten wynik zawyżył czas oczekiwania na jedną z odpowiedzi od BAWF – 1 godz. 29 min (por. wykres 4.22). Średnio najszybciej odpowiadała BG UE – wiadomości trafiały do adresata po ok. 8 min. Najszybsza wiadomość pojawiła się natomiast po 2 min, a jej autorem był pracownik BPWr. Prawie 1,5 godziny trzeba było czekać na reakcję BAWF, co nie powinno mieć miejsca przy wykorzystywaniu komunikatora umożliwiającego synchroniczną rozmowę. Mimo to przesłanie odpowiedzi nawet po dłuższym czasie jest lepsze niż brak ja-

kiejkolwiek odpowiedzi, co w przypadku wcześniej omawianych kanałów komunikacji zdarzało się nader często.



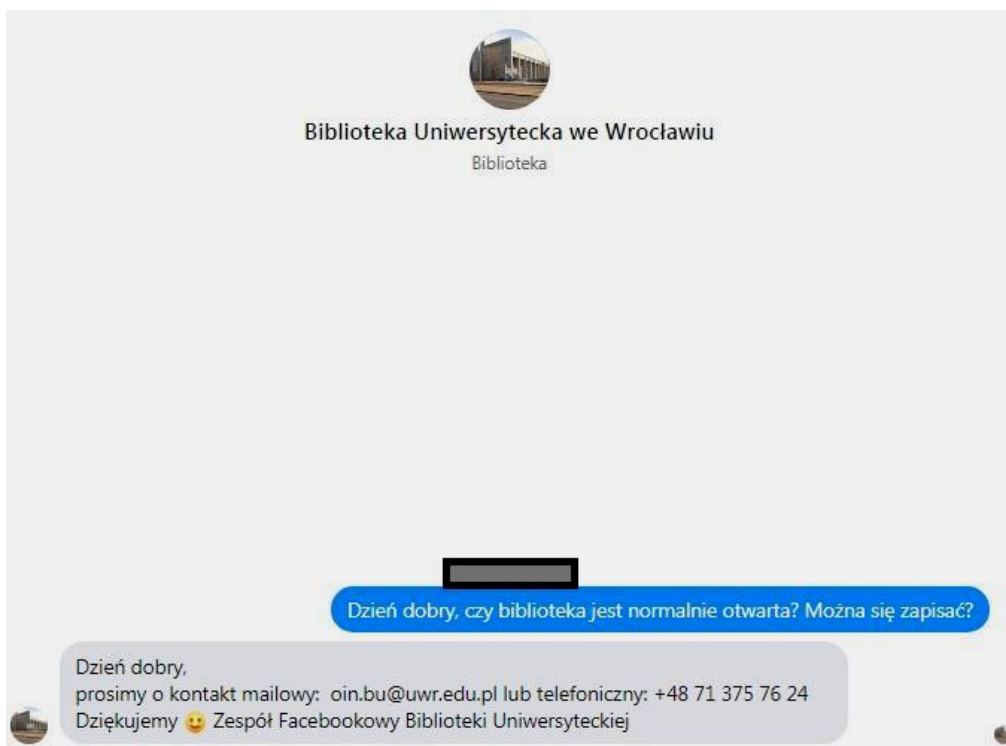
Wykres 4.22. Średni czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną z wykorzystaniem Facebook Messenger ustalony na podstawie pierwszej wiadomości zwrotnej.

\* Średnia na podstawie 2 wiadomości zwrotnych.

Źródło: oprac. własne

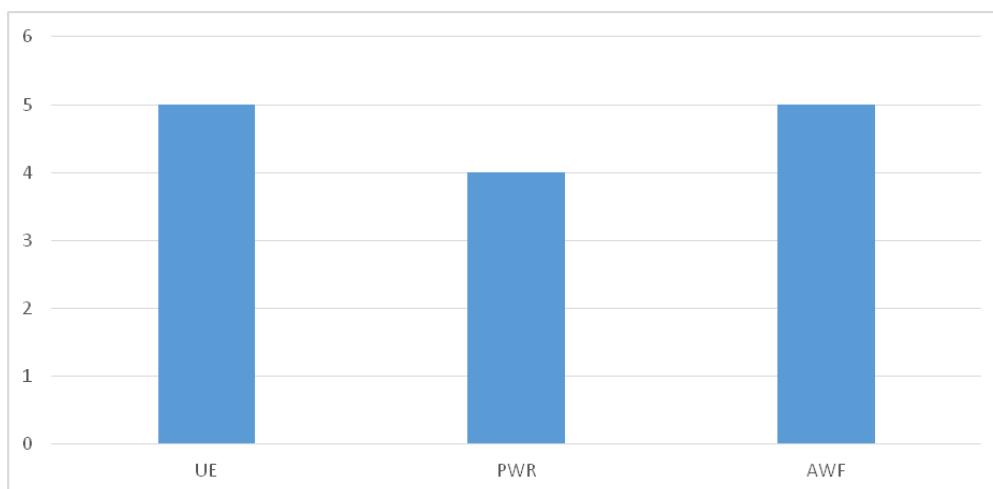
W ramach analizy przyjazności rozwiązań technologicznych były oceniane: łatwość lokalizacji ikony Messengera (nie odnotowano trudności ze względu na powszechnie znany i przejrzysty układ Facebooka), skuteczność przesłania wiadomości widoczną natychmiast w tym komunikatorze (do wszystkich badanych bibliotek – UW, UE, P, AWF udało się przesłać wiadomość i nie pojawił się przy tym żaden komunikat o błędzie), możliwość wygenerowania automatycznie informacji o otrzymaniu wiadomości (wszystkie rozpatrywane biblioteki korzystały z tego rozwiązania). W wiadomości przesyłanej automatycznie pojawiała się poza tym podziękowanie za kontakt i prośba o cierpliwość w oczekiwaniu na merytoryczną odpowiedź. A w przypadku BUW podano jeszcze inne możliwości kontaktu (e-mail czy telefon) – co ciekawe, pod wiadomością podpisywał się „Zespół Facebookowy Biblioteki Uniwersyteckiej” (por. il. 4.54), co wskazywałoby na grupę osób opiekujących się profilem biblioteki na tym portalu społecznościowym. Dlatego dziwi, że zamiast odpowiedzi na przesyłane wiadomości, zainteresowani są odsyłani do innych form kontaktu. Trzeba zaznaczyć, że w przypadku Facebooka nie jest konieczne używanie Messengera, można go usunąć z profilu. Tak zrobiła na przykład BG UM.





Il. 4.54. Odpowiedź BUWr – etap 7. Źródło: korespondencja z BUWr

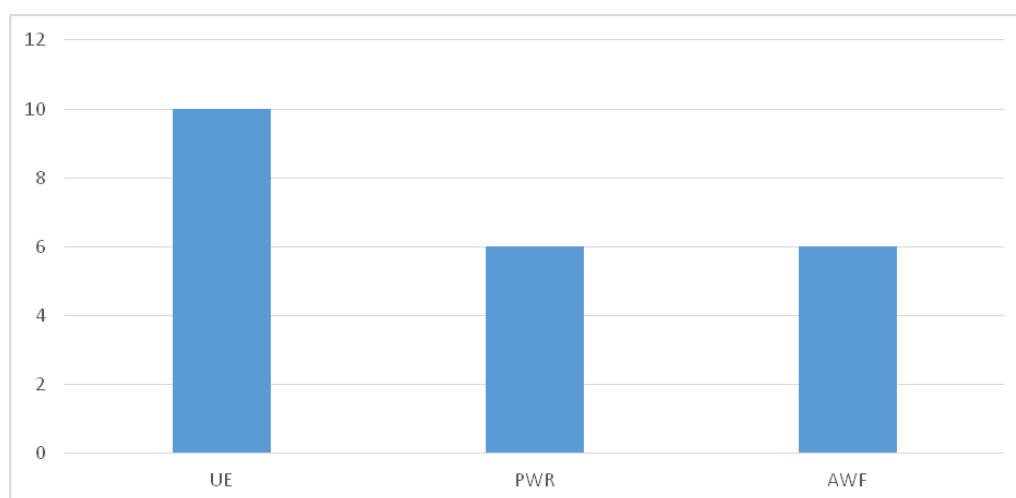
Ocena obsługi na odległość polegała na wskazaniu, czy podane informacje są jasne i zrozumiałe dla audytora oraz czy ich zakres można uznać za wyczerpujący (por. wykres 4.23). Pod tym względem najlepiej wypadły BG UE i BAWF – po 5 punktów, a BPWr – 4. W skali 9-punktowej te wyniki są przeciętne. Należy przy tym pamiętać, że BPWr i BAWF odpowiedziały na dwa pytania z trzech zadanych. Za każdą merytoryczną odpowiedź księżnica mogła uzyskać 1 punkt, czyli łącznie 8. Biblioteki dość przeciętnie poradziły sobie z tym zadaniem. BPWr osiągnęła 4 punkty, a dwie pozostałe



Wykres 4.23. Zbiorcza ocena obsługi na odległość – Facebook Messenger. Źródło: oprac. własne

biblioteki (BG UE, BAWF) zebrały po 3. Taka sytuacja w przypadku BG UE, która odpowiedziała na wszystkie wiadomości, może wskazywać na brak uwagi i staranności przy pisaniu odpowiedzi, tym bardziej, że przesłane pytania były stosunkowo łatwe lub szybkie do zweryfikowania, czyli raczej nie może chodzić o brak wiedzy bibliotekarzy.

W kwestionariuszach badania każdy audytor oceniał również przyjazność kontaktu z biblioteką (por. wykres 4.24) oraz to, jak placówka wypadła na tle pozostałych. Jeśli chodzi o przyjazność BG UE wypadła pozytywnie – otrzymała 10 punktów, a dwie pozostałe po 6 (ponieważ przyznano punkty za dwa etapy audytów). Brak udzielenia odpowiedzi powinien dyskredytować placówkę.



Wykres 4.24. Ocena przyjazności kontaktu z biblioteką – Facebook Messenger. Źródło: oprac. własne

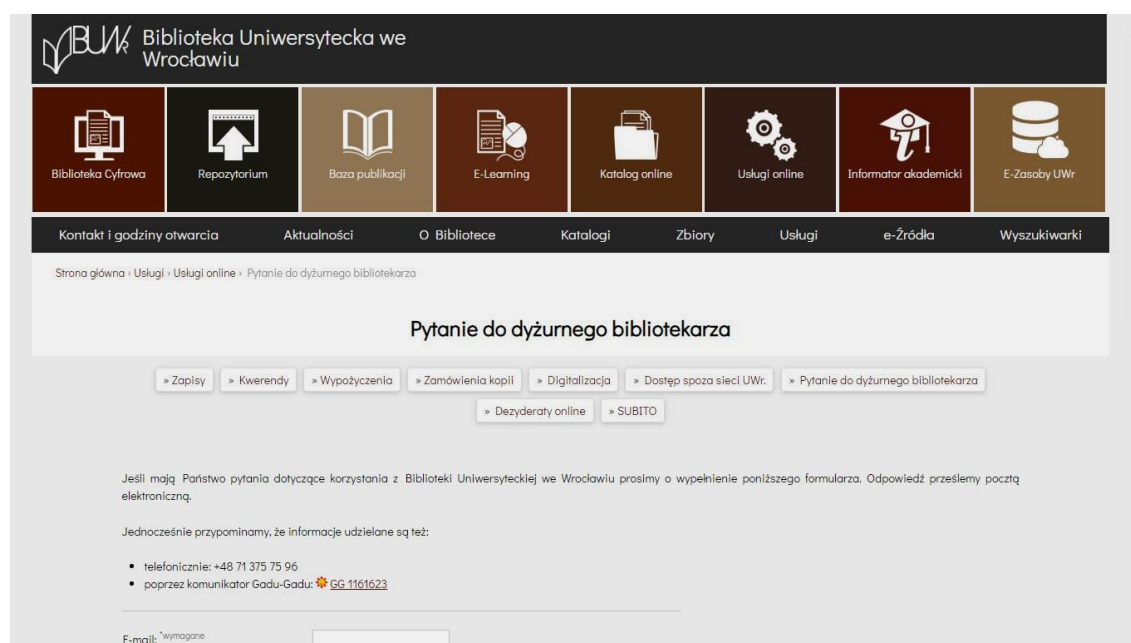
Jeśli chodzi o poziom kontaktu na tle pozostałych bibliotek, BG UE otrzymała 7 punktów (na 9 możliwych), a BPWr i BAWF – po 4. Biblioteka Główna UE wyróżnia się głównie dzięki temu, że udzieliła odpowiedzi na wszystkie pytania. Brak jakiegokolwiek informacji bezpośredni wpływa na obniżenie zebranych punktów. Takie podejście w czasie pandemii, kiedy kontakt elektroniczny bardzo zyskał na znaczeniu i popularności, jest mocno rozczarowujące z perspektywy pozostawionego bez odpowiedzi użytkownika.

#### **4.4.4. Ocena jakości komunikacji przy użyciu komunikatora Gadu-Gadu**

W obrębie badań metodą secret client planowane były oceny zastosowania komunikatora GG, który na swej stronie oferowała BUWr. Komunikator ten przez ostatnią

dekadę znacznie stracił na popularności i wykorzystaniu, wciąż jednak funkcjonuje i jest używany<sup>409</sup>. Jego dostępność da się usprawiedliwić na dwa sposoby. Po pierwsze może to być ukłon w stosunku do osób, które pozostały przy krajowym komunikatorze i na przykład wcześniej tym właśnie kanałem kontaktowały się z biblioteką. Po drugie może to być relikwyt przeszłości traktowany jako nieco zapomniane archiwum rozmów.

W Bibliotece UWr informacja o możliwości kontaktu przez GG znajduje się na stronie głównej w zakładce „Pytanie do dyżurnego bibliotekarza”, obok formularza kontaktowego i numeru telefonu do biblioteki: nr kontaktowy biblioteki w komunikatorze GG (il. 4.55.). Podobnie jak przy wcześniej omówionych kanałach komunikacji przygotowano trzy etapy badań, które miały zostać przeprowadzone na podstawie przygotowanych scenariuszy audytów i przekazane shopperom. Ze względu jednak na prowadzone równoległe badania innych kanałów komunikacji oraz konieczność zachowania odstępów czasowych między poszczególnymi audytami nie doszło do analizy funkcjonowania komunikatora GG, ponieważ został on usunięty z witryny (por. il. 4.56) w maju 2021 r., czyli przed planowanymi badaniami.



Il. 4.55. BUWr – komunikator GG; <https://www.bu.uni.wroc.pl/uslugi-online-pytanie-do-bibliotekarza> [dostęp: 20.04.2021].

<sup>409</sup> Por. roz. 2.2.5.4. Gadu-Gadu s. 79, 80.

**Pytanie do dyżurnego bibliotekarza**

Jeśli mają Państwo pytania dotyczące korzystania z Biblioteki Uniwersyteckiej we Wrocławiu prosimy o wypełnienie poniższego formularza. Odpowiedź prześlemy pocztą elektroniczną.  
Jednocześnie przypominamy, że informacje udzielane są też telefonicznie: +48 71 375 75 96

---

E-mail: \*wymagane

Osoba wysyłająca:

student UWwr.  
 pracownik UWwr.  
 doktorant UWwr.  
 uczeń  
 Inna osoba

Pytanie: \*wymagane do 1000 znaków

#### II. 4.56. BUWr – Pytanie do dyżurnego bibliotekarza;

<https://www.bu.uni.wroc.pl/uslugi-online-pytanie-do-bibliotekarza>, [dostęp: 7.05.2021]

Mimo to autor dysertacji sprawdził po 2 tygodniach dostępność BUWr na komunikatorze. Po wpisaniu numeru kontaktowego biblioteki (1161623) okazało się, że jest on aktywny. Może to wskazywać na chęć zachowania w komunikatorze archiwum wcześniejszych rozmów lub zachowanie funkcjonalności w okresie wygaszania narzędzia. Podczas wywiadu z kierownikiem Oddziału Informacji Naukowej BUWr ustalono, że GG od dłuższego czasu nie było używane, a informacja w witrynie biblioteki o możliwości kontaktu tym kanałem była zaskoczeniem dla rozmówcy, wzbudziła nawet pewne rozbawienie<sup>410</sup>.

Z jednej strony należy docenić zachowanie funkcjonalności w okresie rezygnacji z komunikatora. Przy dużej bibliotece zatrudniającej wielu pracowników (zarówno bibliotekarzy, jak i informatyków) odpowiedzialność, nadzór i weryfikacja poprawności umieszczonych informacji może powodować utrudnienia i rozmycie odpowiedzialności, ale z drugiej podawanie na stronie WWW danych kontaktowych do niedziałającego narzędzia należy uznać za duży błąd.

Pozostanie ciekawostką, że w czasie, gdy z biblioteką możliwy był kontakt przez komunikator G-G, żaden bibliotekarz nie obsługiwał chatu (komunikatora EBSCO), który udostępniano na głównej stronie WWW biblioteki...

<sup>410</sup> Por. rozmowę z kierownikiem Oddziału Informacji Naukowej BUWr, s. 329.

#### 4.4.5. Ocena jakości komunikacji przy użyciu chatu

Biblioteka UWr na stronie głównej udostępnia możliwość kontaktu przez chat (zakładka „Chat z bibliotekarzem”) oparty na oprogramowaniu Mibew dystrybuowanym przez EBSCO. Pozostałe placówki nie wykorzystywały chatu jako dostępnej formy kontaktu. Po kliknięciu w link użytkownik zostaje przekierowany z witryny głównej na podstronę, gdzie może podać swoje dane (imię i nazwisko, adres e-mail), wybrać dział, z którym chciałoby się skontaktować (o ile jest online), oraz przesłać treść inicjującą rozmowę. Na stronie znaleźć można informacje, że chat działa w godzinach otwarcia biblioteki. Okazało się jednak, że to nieprawda. Wielokrotnie podczas prób podjęcia przeprowadzenia audytów chat był niedostępny. Uniemożliwiało to przeprowadzenie badania. Dopiero w czerwcu audytorom chociaż częściowo udało się przeprowadzić właściwe badania. Zaznaczyć należy, że również w tym okresie chat w godzinach otwarcia biblioteki bywał niedostępny (np. w środku dnia). Brak tu konsekwencji i jednoznacznych informacji dotyczących funkcjonowania komunikatora. Taka sytuacja nie powinna mieć miejsca, ponieważ dezorientuje użytkowników. Tym samym zniechęca do wyboru tej formy kontaktu zarówno czytelników, jak i pracowników, którzy nie będą otrzymywali nowych zgłoszeń.

Podobnie jak przy wcześniej analizowanych kanałach komunikacji zaplanowano trzy etapy badań. Każdy z nich opierał się na innym scenariuszu i zakładał udział odmiennie sprofilowanego użytkownika. Kwestionariusze oceny różniły się pytaniami związanymi z uzyskanymi informacjami na poziomie merytorycznym odpowiedzi lub dotyczyły specyfiki formy kontaktu<sup>411</sup> – ich struktura została zapożyczona z badań Karwowskiego<sup>412</sup>. Trzykrotne badanie kanału z uwzględnieniem odstępów czasowych umożliwiło stworzenie miarodajnego obrazu i ocenę wykorzystania chatu w komunikacji z użytkownikami BUWr.

Każdy etap badania objął:

1. Uzupelnienie danych w komunikatorze.
2. Przesłanie wiadomości lub zapytania.
3. Oczekiwanie na odpowiedź pracownika (z pomiarem czasu oczekiwania) oraz rozmowa.

---

<sup>411</sup> Por. Załącznik 1. Secret client – kwestionariusze badań.

<sup>412</sup> Por. M. Karwowski (2016b), op. cit., s. 149–154, [dostęp: 9.03.2021].

#### 4. Uzupełnienie kwestionariusza ankiety do badania.

Niestandardowe zdarzenia, które ujęto w scenariuszach to:

##### 1. Brak odpowiedzi:

Gdyby odpowiedź nie nadeszła w przeciągu 30 dni, należało uznać ten etap badania za zakończony i uzupełnić ankietę badania (elementy, których nie można ocenić z powodu braku odpowiedzi, otrzymają 0 punktów).

##### 2. Propozycja innej formy kontaktu:

Jeżeli biblioteka zaproponuje odpowiedź w innej formie niż komunikator, audytor powinien odmówić, ponieważ zaplanowane były odrębne etapy badań metodą secret client obejmujące pozostałe elektroniczne formy kontaktu (nie zakładano kontaktu innego rodzaju w ramach prowadzonych badań).

##### 3. Niepełna odpowiedź:

Jeśli audytor po przesłaniu wiadomości nie uzyskałby wyczerpującej odpowiedzi, nie powinien dodatkowymi pytaniami naprowadzać rozmówcy. Oczekiwano ze strony bibliotekarza takiej odpowiedzi na pierwotną wiadomość shoppера, która będzie w pełni zadowalająca.

#### **4.4.5.1. Etap 13: Udzielenie informacji związanych z przygotowaniem zestawienia bibliograficznego**

Sprofilowany audytor to studentka 4. roku poszukująca materiałów do pracy magisterskiej (bronionej na uczelni, której podlega badana biblioteka), niezapisana do analizowanej placówki. Ma wymyśleć i podać zagadnienie, jakie realizuje w swojej dysertacji. Zwraca się z prośbą do biblioteki o przygotowanie bibliografii poszukiwanej literatury przedmiotu, którymi dysponuje instytucja. Dlatego kieruje zapytanie o następującej treści:

„Dzień dobry, studiuje na naszej uczelni i obecnie zbieram materiały do pracy magisterskiej *Badania nad otrzymywaniem enzymów z materiału zwierzęcego. Otrzymywanie glikozylotransferaz*. Czy biblioteka mogłaby mi przedstawić listę książek i artykułów z tego zakresu? Czy taka usługa jest odpłatna oraz czy muszę wcześniej zapisywać się do biblioteki?”.

Oczekiwana wiadomość zwrotna powinna była zawierać odpowiedzi na trzy pytania: czy biblioteka tworzy zestawienia bibliograficzne na potrzeby użytkowników, czy ta usługa jest odpłatna, czy użytkownik musi wcześniej zarejestrować się w bibliotece.

## Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu

Do chatu z tą instytucją przechodzi się z poziomu strony głównej przez kliknięcie na link „Chat z bibliotekarzem” znajdujący się w górnej części witryny, w punkcie centralnym, pod oknem multiwyszukiwarki. Proces wprowadzenia danych oraz przesłania wiadomości przebiegł bez problemu. Wstępna wiadomość od bibliotekarza – przywitanie pojawiło się w ciągu 1 min, a konkretna informacja po 4 min (il. 4.57). Czas reakcji uznać zatem można za szybki. Bibliotekarz nie zadał sobie jednak trudu, aby odpowiedzieć na postawione pytania. Odesłał użytkownika do Oddziału Informacji Naukowej, nie podał przy tym danych kontaktowych ani linku ze stroną Oddziału, ani do katalogu OPAC. Odwołanie do „haseł przedmiotowych” może być dla przeciętnego studenta niezrozumiałe, lepszym sformułowaniem byłyby „słowa kluczowe”. Audytor zalecał mniej specjalistyczny język. Bibliotekarz poinformował shoppera, że aby wypożyczać zbiory powinien się uprzednio zapisać, a szczegółowe informacje są na stronie WWW. Zabrakło tu wyraźnej chęci pomocy. w postaci linków lub przesłania danych kontaktowych do wskazanej agendy biblioteki. Sam język uznany został za zrozumiały, ale odpowiedzi były niepełne. Audyt określono jako raczej nieprzyjemny. Wprawdzie w tym przypadku nie ma możliwości odniesienia do innych placówek, mimo to shopper kontakt uznał za przeciętny.



Il. 4.57. Odpowiedź BUWr – etap 13. Źródło: korespondencja z BUWr

### 4.4.5.2. Etap 14: Udzielenie informacji związanych ze znalezionymi książkami

Sprofilowany audytor to studentka uczelni wrocławskiej, niezwiązanej z badaną biblioteką. W przeszłości miała problemy z własną biblioteką akademicką wynikłe z tego, że nieświadomie zamieniła się książkami z koleżanką ze studiów i musiała zapłacić karę finansową.

Podczas przemieszczania się komunikacją miejską we Wrocławiu znalazła reklamówkę z kilkoma książkami. Na książkach widnieją znaki własności badanej biblioteki. Ponieważ nie chce, aby ktoś miał podobne problemy i musiał płacić za zagubienie książek, postanawia dowiedzieć się, co powinna zrobić w takiej sytuacji, by temu zapobiec, oraz gdzie i kiedy może oddać znalezione książki.

Treść wysłanej wiadomości brzmiała następująco:

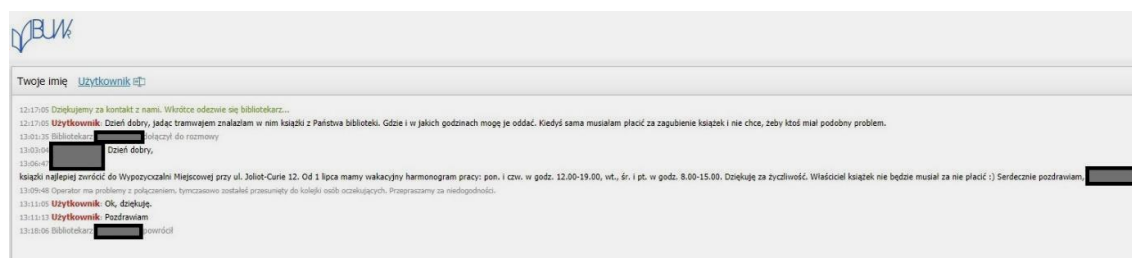
„Dzień dobry, jadąc tramwajem znalazłam w nim książki z Państwa biblioteki. Gdzie i w jakich godzinach mogę je oddać. Kiedyś sama musiałam płacić za zagubienie książek i nie chce, żeby ktoś miał podobny problem”.

Oczekiwano w ramach wiadomości zwrotnej pełnej pod względem merytorycznym odpowiedzi na dwa pytania: czy poinformowano o dokładnym miejscu, gdzie należy przynieść książki, oraz w jakich godzinach można to zrobić.

Lokalizacja i przyjazność rozwiązań technologicznych zostały omówione przy wcześniejszym etapie, dlatego tu, a także przy kolejnym etapie, nie będą powielane – raz jeszcze pojawią się w podsumowującej analizie komunikatora.

### **Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu**

Wiadomość od bibliotekarza pojawiła się w ciągu 46 min (przywitanie), a konkretna informacja po 49 min (il. 4.58). Czas reakcji, mając na uwadze, że rozpatrywane narzędzie oparte jest na bezpośredniej rozmowie, audytor uznał za wolny. Bibliotekarz odpowiedział na wszystkie pytania zrozumiałym językiem i w sposób pełny. Ponadto podziękował audytorowi za życzliwość i zapewnił o braku konieczności opłaty. W swojej odpowiedzi wykorzystał również emotikon świadczący o pozytywnym stosunku do sytuacji. Kontakt audytor uznał za bardzo przyjazny. Ze względu na brak punktu odniesienia (w postaci innej biblioteki) orz długi czas oczekiwania na odpowiedź shopper uznał audyt za przeciętny.



Il. 4.58. Odpowiedź BUWr – etap 14. Źródło: korespondencja z BUWr



### **4.4.5.3. Etap 15: Udzielenie informacji związanych z przekazaniem darów**

Sprofilowany audytor to absolwent UW<sub>r</sub>, który kilka lat po zakończeniu studiów chce oddać prywatne książki do biblioteki. Książki tematycznie pokrywają się z kierunkiem ukończonych studiów, a zakupił je, ponieważ biblioteka nie dysponowała swego czasu wystarczającą liczbą egzemplarzy. Książki są w dobrym stanie. W związku z przeprowadzką chce się ich pozbyć, nie jest jednak pewien, czy są wciąż aktualne – jeśli są, to gdzie i kiedy można je przekazać bibliotece.

Do biblioteki przesłano zapytanie o następującej treści:

„Dzień dobry, mam kilkanaście książek, z których uczyłem się do zajęć, ale teraz chętnie przekaże je dalej. Nie wiem tylko czy biblioteka będzie nimi zainteresowana, bo studia kończyłem 4 lata temu. Jeżeli tak, to gdzie i kiedy można je oddać? Przyznam, że zależy mi na czasie, bo niedługo się przeprowadzam”.

Niestety nie udało się przeprowadzić audytu w ramach etapu 15. Sytuacja ta była spowodowana brakiem dostępności konsultanta, a kanał przyjął charakter i rolę formularza kontaktowego, a to (zgodnie z wcześniejszymi założeniami) uniemożliwiało przeprowadzenie oceny. Mimo sprawdzania dostępności usługi w różne dni tygodnia oraz o różnych porach nie udało się trafić na obsługiwany chat w czasie rzeczywistym. Próby zaprzestano po upływie 30 dni. Brak trzech audytów w obrębie jednego kanału komunikacji uniemożliwia reprezentatywną ocenę. Porównanie jednak opinii dwóch audytorów oraz całościowych problemów z funkcjonalnością narzędzia spowodowały, że zarysował się pewien obraz, który warto omówić.

### **4.4.5.4. Analiza porównawcza i wnioski – chat**

W podsumowaniu ostatnich dwóch etapów badań komunikacji przeprowadzonych przy wykorzystaniu chatu EBSCO można stwierdzić, że BUW<sub>r</sub> nie radzi sobie zbyt dobrze z tą formą kontaktu. Średni czas odpowiedzi to 23,5 min, czyli jest nieco krótszy niż w przypadku Messengera. Czas oczekiwania na reakcję ze strony biblioteki w pierwszym audycie wynosił 1 min, a w drugim aż 46 min (ze względu na charakter narzędzia powinien być zdecydowanie krótszy). Mimo to lepiej uzyskać odpowiedź po upływie 3 kwadransów, niż nie uzyskać jej wcale.

Badanie przyjazności rozwiązań technologicznych wypadło lepiej. Odnalezienie chatu nie sprawiło problemów – okno dialogowe otwiera się po jednym kliknięciu na

poziomie strony głównej. Dostęp do chatu jest umieszczony na górze strony pod multiwyszukiwarką, co ułatwia jego odnalezienie. Po podaniu podstawowych danych użytkownik może rozpocząć rozmowę, co „widoczne” jest w czasie rzeczywistym, dzięki czemu można pozytywnie ocenić skuteczność przesłania wiadomości. Chat jest narzędziem pozbawionym możliwości wygenerowania automatycznie wiadomości powitalnej połączonej z prośbą o cierpliwość w oczekiwaniu na merytoryczną odpowiedź.

W ocenie obsługi na odległość brano pod uwagę, czy odpowiedzi i przesyłane informacje są jasne i zrozumiałe, czy ich zakres jest wyczerpujący oraz czy są one kompletne pod względem merytorycznym. Na 6 możliwych punktów BUWr uzyskała łącznie 4 (czyli wynik nieco lepszy niż średni). W pierwszym badaniu audytor zwrócił uwagę na brak odpowiedzi na wszystkie postawione pytania bądź ich niepełny charakter. Drugi audyt w tym zakresie wypadł bardzo dobrze.

W kwestionariuszach badania każdy audytor oceniał również przyjazność kontaktu z biblioteką. Z powodu brak podobnych rozwiązań w innych placówkach, nie odnoszono się porównania z innymi bibliotekami.

Skala oceny pierwszego kryterium składała się z czterech poziomów. Uśredniona ocena BUWr, na którą wpływ miał przede wszystkim drugi audyt to – raczej przyjazny. Oba etapy badania zdecydowanie różniły się od siebie, dlatego z jednej strony zwracano uwagę na szybkość reakcji konsultanta, a z drugiej – na dokładność nadesłanych informacji. Użycie emotikonu oraz podziękowań za chęć zwrotu cudzych książek miały przy tym korzystny wpływ na ocenę.

Tym, co negatywnie rzutuje na obraz tego kanału komunikacji, jest jego dostępność i czas funkcjonowania. Błędna informacja na stronie o czasie aktywności narzędzia zniechęca potencjalnych użytkowników. Chat podczas audytów był zazwyczaj niedostępny i pełnił funkcję formularza kontaktowego, co pozostaje w sprzeczności z jego podstawową zaletą, czyli synchronicznym czasem rozmowy. Brak dostępu przez 30 dni w efekcie doprowadził do przeprowadzenia jedynie dwóch z trzech audytów. Pozostaje zrozumiałe preferowanie kontaktu przez pocztę elektroniczną lub formularz kontaktowy, ale jeśli są udostępniane również inne formy kontaktu, to powinny działać, a nie jedynie stwarzać ułudę dostępności wielu ścieżek kontaktu elektronicznego.

## 4.5. Perspektywa użytkowników – wynik badań ankietowych

W celu zbadania jak użytkownicy bibliotek odbierają działania swoich ksiąźnic w zakresie komunikacji elektronicznej oraz jakie mają oczekiwania – przeprowadzono w okresie 11.04.2021–23.07.2021 badania ankietowe. Przyjęto przy tym dobór kwotowy polegający na uzyskaniu próby, która będzie jak najbardziej zbliżona swą strukturą do populacji według ustalonych cech społeczno-demograficznych. Metoda ta wymaga jednak znajomości populacji czyli rozkładu danej cechy w badanej grupie, na tej podstawie bowiem określa się odpowiednie kwoty (grupy), czyli udziały danych kategorii w próbie.

Wielkość prób badawczych ustalono z uwzględnieniem informacji uzyskanych od poszczególnych bibliotek. Autor zwrócił się z prośbą o podanie liczby aktywnych użytkowników z podziałem na status – pracownicy, studenci, pozostali użytkownicy. Zasugerował, że te dane znajdują się w sprawozdaniach bibliotek, np. w formularzu GUS K-03 za 2020 r.: Dział 6. Użytkownicy bibliotek i odwiedziny w ciągu roku – punkt 2. Czytelnicy (użytkownicy aktywnie wypożyczający) z uwzględnieniem wieku i wykonywanego zajęcia. Zebranie tych danych umożliwia dobór właściwej próby badawczej przy wykorzystaniu analizy kwotowej. Zebrane informacje zostały przedstawione w tab. 4.25.

Tabela 4.25. Struktura użytkowników państwowych bibliotek akademickich Wrocławia w 2020 r.  
wg statusu

	Status	Pracownik	Student	Pozostali	Suma
BASP	Liczba użytkowników	68	289	0	357
	Udział procentowy	19%	81%	0	100%
BAWF	Liczba użytkowników	51	1157	19	1227
	Udział procentowy	4%	94%	2%	100%
BPWr	Liczba użytkowników	1343	9682	295	11320
	Udział procentowy	12%	86%	2%	100%
BUWr	Liczba użytkowników	bd	bd	bd	8715
	Udział procentowy	bd	bd	bd	100%
BG UE	Liczba użytkowników	522	5303	426	6251
	Udział procentowy	8%	85%	7%	100%
BG UP	Liczba użytkowników	323	3190	43	3556
	Udział procentowy	9%	90%	1%	100%
BG UM	Liczba użytkowników	bd	bd	bd	1573
	Udział procentowy	bd	bd	bd	100%

Źródło: oprac. własne na podst. danych przesłanych przez poszczególne biblioteki.

Z analizy tab. 4.25 wynika, że nie wszystkie biblioteki podały pełne dane. Biblioteka UWr oraz BG UM nie dokonały rozróżnienia ze względu na status użytkownika. W celu wyliczenia próby badawczej założono, że liczba odpowiedzi powinna oscylować w następujących granicach: studenci – 88%, pracownicy – 10%, pozostali użytkownicy – 2% (co zostało ustalone na podstawie analizy struktury użytkowników pozostałych bibliotek). Z powodu braku wiedzy o faktycznym podziale na grupy użytkowników zwiększono próbę badawczą na podstawie kalkulatora grupy losowej<sup>413</sup>, przy poziomie ufności 0,95 i błędzie maksymalnym 0,03 (por. tab. 4.26).

Biblioteki AWL oraz BAM nie podały danych wcale. W przypadku drugiej uczelni liczba aktualnych studentów wszystkich stopni to prawie 700 osób<sup>414</sup>. W przypadku AWL nie udało się ustalić tej liczby, zgodnie z informacjami z 2017 r. na uczelni kształciło się 2100 studentów, a docelowo miało 4700<sup>415</sup>. Na tej podstawie i kalkulatora grupy losowej szacunkowo została ustalona próba badawcza. Rozpatrywane biblioteki odmówiły również wsparcia badań przez dystrybucję i promocję kwestionariuszy ankietowych. Z względu na dość specyficzne i hermetyczne grupy użytkowników autorowi udało się zebrać jedynie szczątkowe (jednostkowe) odpowiedzi, które uniemożliwiają przeprowadzenie reprezentatywnych badań i analiz. Pozostałe próby badawcze zaprezentowano w tab. 4.26.

Elektroniczny sposób zbierania ankiet umożliwiał stały nadzór nad spływającymi odpowiedziami (m.in. nad tym, ile ich przesyłano) oraz monitorowanie statusu użytkowników. Na koniec skupiono się na docieraniu do konkretnych grup czytelników (w celu uzyskania właściwego, wcześniej ustalonego rozkładu proporcjonalnego w ich obrębie) oraz na losowym odrzucaniu odpowiedzi z grup zbyt licznych. To stworzyło okazję do zebrania reprezentatywnych badań dotyczących: BUWr, BG UE, BG UP, BPWr, czyli czterech największych placówek (w dalszej części dysertacji ta grupa będzie określana grupą A).

---

<sup>413</sup> pbs, Dobór próby badawczej; <https://pbs.pl/dobor-proby-badawczej/> [dostęp: 15.05.2021].

<sup>414</sup> Akademia Muzyczna we Wrocławiu, O nas; <https://amuz.wroc.pl/o-nas-13> [dostęp: 15.05.2021].

<sup>415</sup> M. Jasnowski (2017), *AWL zainaugurowała rok akademicki*; <https://web.archive.org/web/20171005000651/https://awl.edu.pl/uczelnia-start/aktualnosc/z-ostatniej-chwili/5747-awl-zainaugurowala-rok-akademicki> [dostęp: 15.05.2021].

Tabela 4.26. Wyliczona próba badawcza w państwowych bibliotekach akademickich Wrocławia  
– struktura według statusu użytkowników

	Status	Pracownik	Student	Pozostali	Suma
BASP	Liczba użytkowników	41	173	0	214
	Udział procentowy	19%	81%	0	100%
BAWF	Liczba użytkowników	15	346	7	368
	Udział procentowy	4%	94%	2%	100%
BPWr	Liczba użytkowników	72	516	12	600
	Udział procentowy	12%	86%	2%	100%
BUWr	Liczba użytkowników	95	837	19	951
	Udział procentowy	10%	88%	2%	100%
BG UE	Liczba użytkowników	48	510	42	600
	Udział procentowy	8%	85%	7%	100%
BG UP	Liczba użytkowników	54	540	6	600
	Udział procentowy	9%	90%	1%	100%
BG UM	Liczba użytkowników	63	560	13	636
	Udział procentowy	10%	88%	2%	100%

Źródło: oprac. własne.

Zadania tego nie udało się zrealizować w pozostałych trzech księżnicach. Działalność BAWF oceniło 114 respondentów (15 pracowników i 99 studentów), co stanowi 31% wymaganej próby badawczej. Jeszcze mniej liczna grupa użytkowników wyraziła opinię na temat BASP – zaledwie 32 osoby (2 pracowników i 30 studentów), czyli 15% zakładanej liczby respondentów. Na pytania dotyczące BG UM odpowiedziało 294 respondentów (20 pracowników i 274 studentów) – 46% zakładanej próby. W odróżnieniu od BAWL i BAM biblioteki te przekazały informacje i udostępniły linki do ankiet zarówno na swoich stronach, jak i w mediach społecznościowych. Mały odzew mógł wynikać ze specyfiki użytkowników tych bibliotek, braku chęci lub czasu. Przykładowo wiele osób związanych z UM – nie tylko pracowników, lecz także studentów zaangażowało się w pomoc podczas pandemii SARS-CoV-2, nabierały tym sposobem zawodowego doświadczenia. Połączenie takiej aktywności z nauką było obciążające, chociaż priorytetowe. W przypadku studentów ASP i AWF kontakt z biblioteką również nie okazał się tak istotny podczas nauki zdalnej. Tym niemniej danych z wymienionych bibliotek nie można uznać za reprezentatywne, miarodajne i obiektywne. Zostaną one wykorzystane wyłącznie jako tło do właściwej analizy – mogą na przykład stanowić potwierdzenie zaobserwowanych zjawisk i trendów. Przydadzą się także w zestawieniu z wypowiedziami dyrektorów rozpatrywanych bibliotek, co zostanie omówione w kolejnym podrozdziale. Ta grupa bibliotek w dalszej części dysertacji będzie określana grupą B.

Z metryczek kwestionariuszy wynika, że zdecydowanie większą część respondentów stanowiły kobiety (tab. 4.27). W sześciu bibliotekach (z 7 badanych) stosunek kobiet udzielających odpowiedzi do mężczyzn oscylował od 66–70% do 30–34%, co stanowi znaczną dysproporcję. Mogła mieć na to wpływ większa u kobiet niż u mężczyzn chęć dzielenia się opiniami czy też ich bardziej pozytywne nastawienie do rozpatrywanych instytucji. Pozostaje to w zgodzie i do proporcji studiujących kobiet i mężczyzn, i do poziomu czytelnictwa w Polsce<sup>416</sup>. Wyjątek stanowi BPWr – tu proporcje są odwrócone, co wynika z profilu uczelni (to powszechne zjawisko<sup>417</sup>). W czterech bibliotekach – BPWr, BUWr, BG UE, BG UP, w których udało się zebrać reprezentatywne dane, odpowiedzi na zadane pytania udzieliło 1700 kobiet oraz 1039 mężczyzn, czyli łącznie 2739 osób. W pojedynczych przypadkach respondenci nie określili swojej płci, ale są to sytuacje sporadyczne.

Tabela 4.27. Płeć respondentów

Odpowiedź	BPWr		BUWr		BG UE		BG UP		BASP		BAWF		BG UM	
	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy
Kobieta	228	38,6%	661	69,6%	403	67,4%	408	68,0%	21	65,6%	76	66,7%	202	68,7%
Mężczyzna	363	61,4%	289	30,4%	195	32,6%	192	32,0%	11	34,4%	38	33,3%	92	31,3%
Brak odpowiedzi	9	–	1	–	2	–	0	–	0	–	0	–	0	–

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio.

Zestawienie wieku respondentów przedstawiono w tab. 4.28. Zgodnie z ustaloną wcześniej strukturą prób badawczych jej trzon stanowią w większości studenci w przedziale wiekowym 18–24 oraz 25–34 lata. Zaobserwować można zmniejszającą się liczbę odpowiedzi w porównaniu ze wzrostem wieku. W grupie powyżej 65 lat liczba respondentów jest znikoma lub równa zero. Wynika to z elektronicznego sposobu

<sup>416</sup> Por. R. Chymkowski, Z. Zasacka (2021), *Stan czytelnictwa w Polsce w 2020 roku*; <https://www.bn.org.pl/download/document/1621420376.pdf> [dostęp: 26.07.2021]; Raport Fundacji Edukacyjnej Perspektywy Kobiety na Politechnikach (2019); <http://www.dziewczynynapolitechniki.pl/pdf/raport-kobiety-na-politechnikach2019.pdf> [dostęp: 26.07.2021].

<sup>417</sup> Por. Ibidem. [dostęp: 26.07.2021].

dystrybucji i promocji badania, wieku kadry oraz stosunkiem i indywidualnymi relacjami pracowników z badanymi bibliotekami. Zjawisko to występuje w również w grupie bibliotek B.

Tabela 4.28. Wiek respondentów

Odpowiedź	BPWr		BUWr		BG UE		BG UP		BASP		BAWF		BG UM	
	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy
18–24	481	80,2%	636	66,9%	444	74,0%	486	81,0%	26	81,3%	91	79,8%	198	67,3%
25–34	51	8,5%	200	21,0%	97	16,2%	59	9,8%	3	9,4%	9	7,9%	77	26,2%
35–44	27	4,5%	96	10,1%	34	5,7%	21	3,5%	2	6,3%	12	10,5%	17	5,8%
45–54	24	4,0%	18	1,9%	19	3,2%	29	4,8%	1	3,1%	2	1,8%	2	0,7%
55–64	15	2,5%	1	0,1%	6	1,0%	4	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Powyżej 65 lat	2	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio.

Większość odpowiedzi udzielili respondenci studiujący w trybie stacjonarnym, którzy stanowią zazwyczaj najliczniejszą grupę w szkołach wyższych (tab. 4.29). Wśród nich aktywniejsze były osoby z I stopnia studiów, choć nie było to tak widoczne wśród ankietowanych oceniających BG UE. Odpowiedzi od studentów studiów niestacjonarnych nie są tak liczne i mieszają się w przedziale od 1,3% – BG UP do 6,2% – BPWr, a doktorantów między 3,5% – BPWr a 10% – BUWr. W większości badanych bibliotek odpowiedzi pochodzą od pracowników zaliczających się do kadry dydaktycznej. Równomierny podział zaobserwować można jedynie w przypadku BASP, co wynika z niskiej liczby zebranych odpowiedzi. Ostatnią kategorią użytkowników były osoby spoza instytucji niezwiązane bezpośrednio z badaną uczelnią – to najczęściej jej absolwenci lub osoby o zainteresowaniach zbliżonych do profilu gromadzonych zbiorów. Zaznaczyć należy, że grupa ta nie jest tożsama z grupą „inny”, która została wykorzystana przy ustalaniu struktury próby badawczej danej biblioteki. W jej skład wchodzi również studenci i pracownicy korzystający z jej zbiorów, ale związani z inną uczelnią (np. student UWr korzystający z zasobów BG UE).

Tabela 4.29. Status respondentów

	BPWr	BUWr	BG UE	BG UP	BASP	BAWF	BG UM
Odpowiedź	Udział procentowy	Udział procentowy	Udział procentowy	Udział procentowy	Udział procentowy	Udział procentowy	Udział procentowy
Student – studia stacjonarne, I stopień	44,9%	48,1%	38,3%	45,5%	43,8%	58,8%	45,2%
Student – studia stacjonarne, II stopień	31,4%	26,9%	39,2%	38,8%	40,6%	28,1%	44,2%
Student – studia niestacjonarne, I stopień	4,0%	1,2%	1,2%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Student – studia niestacjonarne, II stopień	2,2%	0,8%	1,3%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Doktorant	3,5%	10,0%	5,7%	4,3%	9,4%	0,0%	3,7%
Pracownik – nauczyciel akademicki	7,0%	10,0%	7,5%	8,5%	3,1%	13,2%	5,8%
Pracownik niebędący nauczycielem akademickim	5,0%	0,9%	1,2%	0,5%	3,1%	0,0%	1,0%
Inny	2,0%	2,0%	5,7%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio.

Badanych poproszono również o określenie częstotliwości odwiedzin biblioteki, zarówno fizycznie, jak i w sposób elektroniczny (tab. 4.30). Użytkownicy najczęściej deklarowali średnie natężenie, czyli potwierdzali kontakt z instytucją przynajmniej raz w miesiącu oraz rzadziej niż raz w miesiącu. Skrajne odpowiedzi pojawiały się tylko czasami. Z pogłębionej analizy otrzymanych danych wynika, że częstotliwość odwiedzin związana jest ze statusem użytkownika. Bibliotekę częściej odwiedzali pracownicy oraz doktoranci niż osoby spoza uczelni czy studenci I stopnia studiów stacjonarnych i niestacjonarnych. W grupie studentów II stopnia studiów stacjonarnych również pojawiały się osoby często bywające w bibliotece, co zapewne jest związane z poszukiwaniami materiałów do prac magisterskich.

Na początku starano się ustalić, jakie są motywy podejmowania przez użytkowników kontaktów z badaną biblioteką (tab. 4.31). W pytaniu z tym związanym respondent mógł wybrać dowolną liczbę odpowiedzi, które uznał za właściwe. Dlatego w obrębie danej biblioteki liczba uzyskanych odpowiedzi przekraczała 100%. Ponadto autor poprosił ankietowanych o uwzględnienie stanu zarówno przed marcem 2020 r., jak i obecnie. Głównym celem wizyty respondentów w bibliotece była chęć skorzystania ze zbiorów (i elektronicznych, i drukowanych).

W niektórych placówkach, np. BPWr, BG UP i BG UM, największym zainteresowaniem cieszyły się zasoby elektroniczne (w tym bazy danych, czasopisma i książki



elektroniczne). Korzystało z nich w grupie A od blisko 70% do 82% użytkowników, a w grupie B od 53% do ponad 92%. W głównej mierze jest to spowodowane dwiema przyczynami. Pierwszą są preferencje samych użytkowników, którzy dość chętnie korzystają z elektronicznych form zasobów, a co za tym idzie – polityką gromadzenia zbiorów. Obecnie znaczna część bibliotek akademickich w Polsce i na świecie zmniejsza liczbę kupowanych materiałów drukowanych na rzecz zbiorów elektronicznych. Z jednej strony to odpowiedź na oczekiwania czytelników, a z drugiej – sposób na zmniejszenie problemu zapełnienia magazynowych półek. Drugą przyczyną jest niewątpliwie pandemia SARS-CoV-2, z powodu której możliwość korzystania ze zbiorów elektronicznych stała się początkowo jedyną możliwością, a w konsekwencji i priorytetem. Sytuacja pandemiczna odbiła się znacząco na życiu wszystkich, też środowiska akademickiego. Wprowadzenie różnych ograniczeń oraz nauki zdalnej spowodowało, że od marca 2020 r. wielu studentów spoza Wrocławia straciło nie tylko motywację do pozostania w mieście, lecz także taką możliwość (brak zajęć stacjonarnych, nakaz opuszczenia domów studenckich, ograniczone możliwości podjęcia pracy zarobkowej itp.). Większość z nich opuściło Wrocław, a co się z tym wiąże, zostało zmuszonych do korzystania z elektronicznych zasobów bibliotek.

Tabela 4.30. Częstotliwość korzystania z usług biblioteki

Odpowiedź	BPWr		BUWr		BG UE		BG UP		BASP		BAWF		BG UM	
	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy
Kilka razy w tygodniu	42	7,0%	60	6,3%	25	4,2%	13	2,2%	1	3,1%	5	4,4%	6	2,0%
Kilka razy w miesiącu	94	15,7%	224	23,7%	110	18,3%	52	8,7%	5	15,6%	15	13,3%	58	19,7%
Przynajmniej raz w miesiącu	197	32,9%	193	20,4%	158	26,3%	168	28,1%	11	34,4%	26	23,0%	111	37,8%
Rzadziej niż raz w miesiącu	181	30,2%	209	22,1%	156	26,0%	162	27,1%	11	34,4%	37	32,7%	99	33,7%
Przynajmniej raz w roku	67	11,2%	205	21,7%	116	19,3%	148	24,7%	3	9,4%	20	17,7%	16	5,4%
Korzystam sporadycznie (rzadziej niż raz w roku lub w ogóle)	18	3,0%	55	5,8%	35	5,8%	55	9,2%	1	3,1%	10	8,8%	4	1,4%

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio.

Równie wielu ankietowanych doceniło możliwość wypożyczania księgozbioru do domu – przykłady pochodzą z bibliotek: UW r, UE, ASP, AWF. We wszystkich badanych placówkach udział tych odpowiedzi mieścił się w przedziale od 66,5% – BPWr do 93,8% – BASP. Z jednej strony wiąże się to ze specyfiką profilu gromadzonych zbiorów. W naukach technicznych rozwijających się dynamicznie czas procesu wydawniczego drukowanej książki wydaje się zbyt długi, a oferta zasobów elektronicznych jest bardzo szeroka. Odmienne przedstawia się sytuacja w obszarze nauk humanistycznych. Oferta elektronicznych baz z zakresu sztuk pięknych jest nieporównywalnie mniejsza. Z drugiej strony to także dowód na stałą popularność formy drukowanej, mimo że przewidywano jej upadek. Wciąż wielu ludzi, zarówno starszych, jak i młodszych, wybiera drukowaną formę książki czy z zakresu literatury pięknej, czy naukowej. Dzięki występowaniu obu form jest możliwa w pełni realizacja przewodniej misji bibliotek jako „skarbnic piśmiennictwa” upowszechniających swoje zasoby wszystkim zainteresowanym.

W kontekście czytelnictwa zbiorów drukowanych należy uzupełnić obraz o prezentowaną formę udostępniania zbiorów. Użytkownicy, mimo że mniej chętnie korzystają ze zbiorów w czytelniach, w obrębie bibliotek z grupy A stanowią od 18,7% – BG UP do 48,3% – BUWr ankietowanych, którzy wybrali tę formę odwiedzin biblioteki. Niski procent może świadczyć na przykład o zbyt małej liczbie dostępnych egzemplarzy do wypożyczenia, a stosunkowo wysoki – o zadowalającej i o odpowiednich warunkach do nauki na miejscu. W celu ustalenia motywacji wykorzystywania czytelni bibliotecznych należałoby przeprowadzić pogłębione badania w tym zakresie.

Respondenci albo wcale nie korzystają z oferowanych przez biblioteki urządzeń kopiujących, jak w przypadku BG UP, albo bardzo rzadko, czyli na poziomie nie większym niż 6,2% – BUWr. Zdecydowanie chętniej korzystają natomiast z dostępu do komputerów i Internetu. W bibliotekach dysponujących stosunkowo nowymi dobrze wyposażonymi przestrzeniami wygląda to całkiem imponująco: BG UM – 42,9% korzystających, BG UE – 46% i aż 66,8% w BPWr, która oferuje dwupiętrową Strefę Otwartej Nauki z 400 miejscami dla użytkowników – 330 z nich to terminale. Liczba pozytywnych odpowiedzi dotyczących spędzania wolnego czasu w bibliotece stanowi potwierdzenie tak dużego zainteresowania korzystaniem z tej Strefy. W trzech spośród wymienionych wcześniej bibliotek użytkownicy chętnie spędzają czas wolny: BG UM – 32%, BG UE – 40,3% , BPWr – 42,8%. Podobnie sytuacja wygląda

w przypadku BUWr – 41,2%, która po zmianie lokalizacji w okresie pandemii powróciła w pełni do swojej aktywności. Na końcu w tym zestawieniu znalazła się BG UP – jedynie 3,2% respondentów przychodzi do tej biblioteki, aby spędzić w niej wolny czas.

Na podstawie przeprowadzonych badań wynika, że respondenci przykładają niewielką wagę do działalności bibliotek w zakresie organizowania szkoleń bibliotecznych oraz kulturalnych. Szkoleniami było zainteresowanych od 4,2% użytkowników – BPWr do 8,6% –BUWr ze wszystkich bibliotek w grupie A. Najwięcej chętnych odnotowano w bibliotece z grupy B, czyli w BG UM – 10,5%.

Jeszcze mniejszym zainteresowaniem cieszyły się kulturalne inicjatywy proponowane przez ksiąźnice. Stan ten mógł być spowodowany niskim poziomem organizowanych przedsięwzięć lub też niezadowolającą liczbą propozycji. Najwięcej respondentów doceniło starania BUWr – 1,9% (biblioteka z grupy A) oraz BASP – 3,1% (z grupy B).

Wśród głównych celów skutkujących odwiedzinami bibliotek ankietowani podawali przede wszystkim obowiązek nauki lub pracy. Tym kierowało się 48,7% użytkowników BG UP, a 65,2% – BPWr (biblioteki z grupy A) oraz 31,3% – BASP i 66,3% – BG UM (z grupy B). Na podobnym poziomie znalazły się odpowiedzi w obrębie „poszukuję potrzebnych informacji (związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym itp.)”, czyli od 48,2% – BG UE do 62,7% – BG UP (biblioteki z grupy A) oraz od 31,6% – BASP do 59,5% – BG UM (z grupy B). Uzyskane odpowiedzi stanowią potwierdzenie, że oczekiwania użytkowników względem bibliotek akademickich dotyczą nauki i pracy, co nie powinno dziwić.

Strona WWW biblioteki mogłaby wydawać się podstawowym źródłem wiedzy i „bramą” do potrzebnych zasobów. W zależności od oceny stron internetowych bibliotek, a szczególnie ich przejrzystości i atrakcyjności, ankietowani deklarowali pozyskiwanie informacji tą drogą. W grupie A zainteresowanie stroną WWW wykazało od zaledwie 25,8% użytkowników BPWr do 63,9% – BUWr, a w grupie B od 6,3% w przypadku BASP do 44,2% – BG UM). To niskie zainteresowanie, m.in. stroną internetową BPWr, która wydaje się dobra<sup>418</sup>, wymaga dodatkowej analizy, nie mieści się to jednak w zakresie tematu niniejszej dysertacji.

---

<sup>418</sup> Por. Roz. 1.2. Analiza stron internetowych, s. 170–176.

Tabela 4.31. Zadeklarowany przez użytkowników cel odwiedzin bibliotek

Odpowiedź	BPWr		BUWr		BG UE		BG UP		BASP		BAWF		BG UM	
	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy
Korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki	155	25,8%	608	63,9%	310	51,7%	191	31,8%	2	6,3%	21	18,4%	130	44,2%
Korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece	401	66,8%	186	19,6%	276	46,0%	16	2,7%	0	0,0%	8	7,0%	126	42,9%
Korzystam z urządzeń kopiujących (np. ksera, drukarki, skanera)	14	2,3%	59	6,2%	13	2,2%	0	0,0%	1	3,1%	1	0,9%	5	1,7%
Korzystam z zasobów elektronicznych (katalogów, bazy danych, czasopism i książek elektronicznych - e-booki.)	447	74,5%	662	69,6%	486	81,0%	492	82,0%	17	53,1%	87	76,3%	271	92,2%
Korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu	181	30,2%	459	48,3%	274	45,7%	112	18,7%	1	3,1%	15	13,2%	97	33,0%
Poszukuję potrzebnych informacji (związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym itp.)	307	51,2%	593	62,4%	289	48,2%	376	62,7%	17	53,1%	36	31,6%	175	59,5%
Spędzam wolny czas	257	42,8%	392	41,2%	242	40,3%	19	3,2%	0	0,0%	12	10,5%	94	32,0%
Uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (dotyczących np. korzystania z biblioteki, obsługi komputerów, finansów itp.)	25	4,2%	82	8,6%	36	6,0%	35	5,8%	0	0,0%	1	0,9%	31	10,5%
Uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę	3	0,5%	18	1,9%	5	0,8%	7	1,2%	1	3,1%	0	0,0%	6	2,0%
Uczę się / pracuję	391	65,2%	583	61,3%	334	55,7%	292	48,7%	10	31,3%	43	37,7%	195	66,3%
Wypożyczam zbiory do domu (książki, audiobooki, czasopisma i inne)	399	66,5%	760	79,9%	498	83,0%	446	74,3%	30	93,8%	106	93,0%	234	79,6%
Inne	0	0,0%	2	0,2%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio.

Prośba o wskazanie celu odwiedzin biblioteki przez użytkownika stworzyła okazję do zaprezentowania respondentom oferowanych możliwości oraz przypomnienie różnych zdarzeń związanych z bibliotekami. Następnie poproszono ankietowanych o cało-

ściową ocenę działalności biblioteki i jej usług w 5-stopniowej skali, zgodnie z którą 1 oznaczało – bardzo źle, a 5 – bardzo dobrze. Uzyskane odpowiedzi przedstawiono w tab. 4.32. Biblioteki przeważnie otrzymywały oceny dobre lub bardzo dobre, te skrajnie negatywne pojawiały się rzadko i przypuszczalnie wynikały z indywidualnych sytuacji, jakich doświadczyli użytkownicy. W stosunku do wszystkich dotyczą one od 0,7% użytkowników BPWr do 2,4% – BUWr i BG UM. Jedynie BAWF aż 14,9% respondentów oceniło bardzo źle. Należy przy tym pamiętać, że w przypadku tej biblioteki nie udało się zebrać reprezentatywnej próby badawczej. Chociaż brak odpowiedzi podczas badań metodą secret client w tej placówce może sugerować, że negatywne odczucia użytkowników nie są przypadkowe. Biblioteka AWF uzyskała średnią ocen na poziomie 3,2, czyli wypadła nieco lepiej niż przeciętnie. Pozostałe biblioteki oceniono dobrze, uśrednione odpowiedzi mieszczą się w zakresie 4–4,2. Otrzymane oceny świadczą o poprawnym i zadawalającym użytkowników funkcjonowaniu placówek oraz o dobrej realizacji usług bibliotecznych.

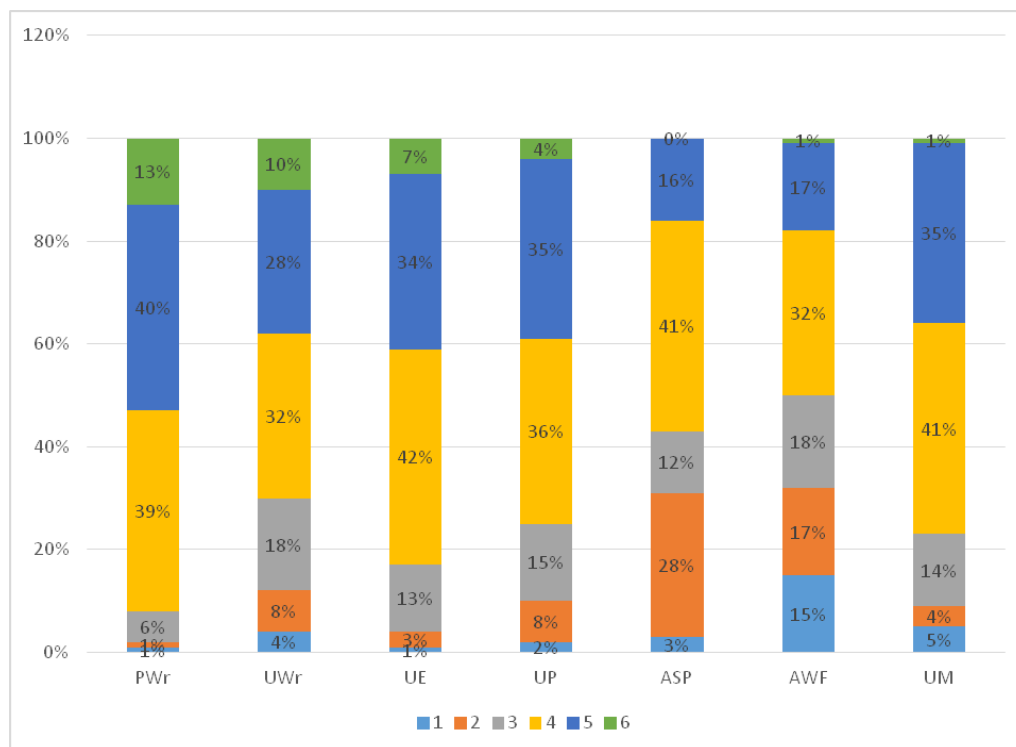
Tabela 4.32. Ogólna ocena usług bibliotecznych

Odpowiedź (przyznane przez użytkowników punkty)	BPWr		BUWr		BG UE		BG UP		BASP		BAWF		BG UM	
	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy
1	4	0,7%	23	2,4%	6	1,0%	9	1,5%	0	0,0%	17	14,9%	7	2,4%
2	5	0,8%	66	6,9%	17	2,8%	36	6,0%	2	6,3%	20	17,5%	14	4,8%
3	56	9,3%	166	17,5%	73	12,2%	39	6,5%	5	15,6%	22	19,3%	30	10,2%
4	370	61,7%	365	38,4%	265	44,2%	271	45,2%	18	56,3%	35	30,7%	137	46,6%
5	165	27,5%	331	34,8%	239	39,8%	245	40,8%	7	21,9%	20	17,5%	106	36,1%
Średnia	4,1	–	4	–	4,2	–	4,2	–	4	–	3,2	–	4,1	–

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio.

W jednym z pytań poproszono o ocenę konkretnych 17 elementów, dzięki którym można ocenić z daną biblioteką. Podobnie jak wcześniej skala była 5-stopniowa: 1 oznaczało – bardzo źle, a 5 – bardzo dobrze. Mając na uwadze, że albo nie wszystkie kanały komunikacji występują w każdej bibliotece, albo respondent z nich nie korzysta, ankietowani mogli wybrać również odpowiedź NK oznaczającą – nie korzystam. Pierwszym ocenianym elementem była strona internetowa biblioteki (por. wykres 4.25). We wszystkich rozpatrywanych instytucjach przeważają pozytywne opinie, ale należy zaznaczyć, że

w przypadku BASP i BAWF pojawia się też sporo negatywnych. W przypadku BASP wpływ na tę sytuację może mieć brak osobnej strony WWW oraz blogowy charakter wiadomości (dotyczy również BAWF). Mimo to w tej placówce stosunek pozytywnych ocen przeważa nad negatywnymi. Średnie oceny uzyskane przez poszczególne biblioteki są następujące: BPWr – 4,3, BAWF – 4, BG UM – 4, BUWr – 3,8, BG UP – 3,8, BG UE – 3,7, BASP – 3,4. Najlepiej oceniono witrynę BPWr (przy szczegółowej analizie stron internetowych biblioteka ta również wypadła dobrze). Zaobserwowany brak wykorzystywania informacji zamieszczonych na stronach WWW bibliotek może sugerować, że dla użytkowników są one niewystarczająco atrakcyjne lub dotarcie do informacji nie jest takie proste. Może też oznaczać, że do zasobów bibliotecznych dostają się innymi sposobami. Witryny pozostałych bibliotek z grupy A, czyli: BUWr, BG UE, BG UP również zostały ocenione pozytywnie – 4 to średnia otrzymanych punktów.

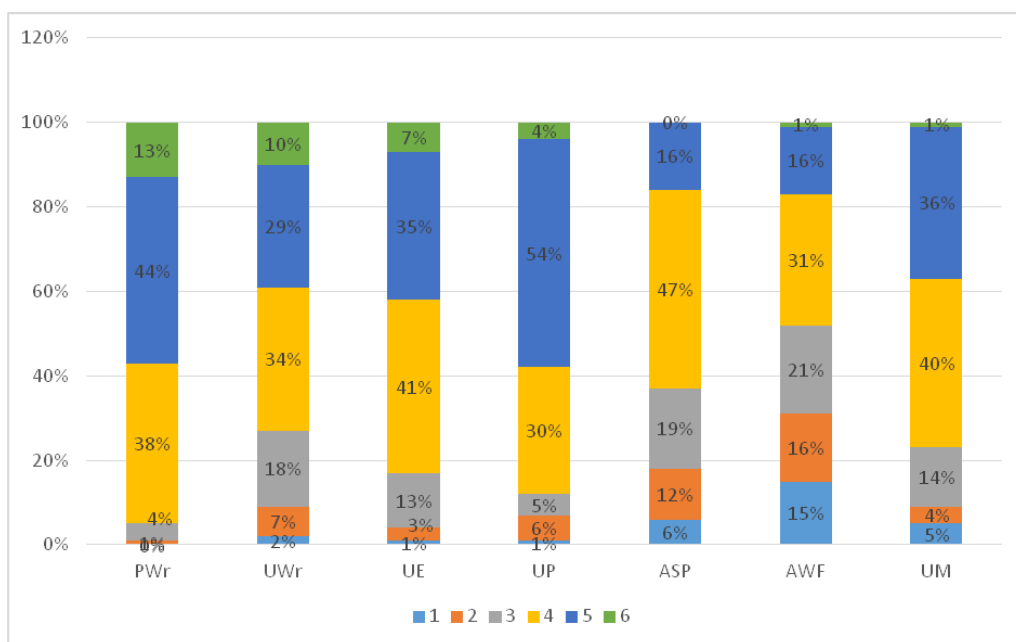


Wykres 4.25. Ogólna ocena stron WWW bibliotek dotycząca: przydatności, zakresu, aktualności, czytelności zamieszczonych informacji; kolor niebieski – 1 p., pomarańczowy – 2 p., szary – 3 p., żółty – 4 p., ciemnoniebieski – 5 p., zielony – nie korzystam.

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio

Kolejne pytanie dotyczyło oceny świadczonych przez bibliotekę usług informacyjnych dotyczących m.in. zbiorów, ich wyszukiwania czy przekazywania ogólnych informacji. Brano pod uwagę każdą formę udzielania informacji. Na podstawie otrzymana-

nych ocen można wnioskować, że biblioteki dobrze wywiązują się w tym zakresie (por. wykres 4.26). Respondenci pozytywnie ocenili działania bibliotekarzy pod tym względem. Podobnie jak przy ocenie bibliotecznych witryn internetowych najwięcej tych negatywnych pojawiło się w przypadku BASP i BAFW. Ale średnie ocen wypadały już dobrze we wszystkich księżnicach: BPWr – 4,4, BG UP – 4,4, BG UE – 4,1, BG UM – 4, BUWr – 3,9, BAWF – 3,9, BASP – 3,5. Dlatego ogólny poziom usług informacyjnych w grupie A uznać można za dobry. Najwyższe średnie oceny otrzymały BPWr i BG UP.

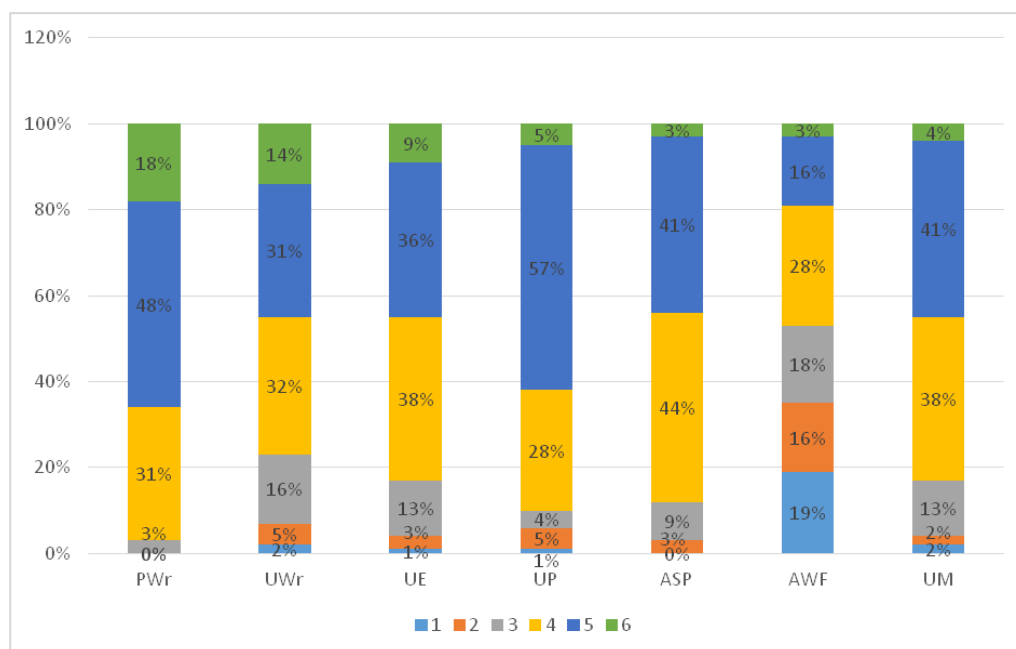


Wykres 4.26. Ogólna ocena usług informacyjnych bibliotek dotycząca zbiorów i ich wyszukiwania; kolor niebieski – 1 p., pomarańczowy – 2 p., szary – 3 p., żółty – 4 p., ciemnoniebieski – 5 p., zielony – nie korzystam.

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio

Następnie oceniono komunikację przez pocztę elektroniczną. Wszystkie biblioteki z grupy A wypadły co najmniej dobrze – od respondentów w większości otrzymały po 4 i 5 punktów (por. wykres 4.27). Średnia ocen to: BPWr – 4,5, BG UP – 4,4, BG UE – 4,2, BUWr – 4. Jakość wykorzystania tego kanału komunikacji wypadła zatem dobrze lub bardzo dobrze. Wynika to zapewne z asynchronicznej formy dialogu umożliwiającej przekazanie użytkownikom pełnych i wyczerpujących informacji. Ponadto w przypadku dużych bibliotek ocena odnosiła się do kontaktów zarówno z biblioteką główną, jak i z wydziałowymi, które zwyczajowo lepiej znają swoich użytkowników i są w stanie zaoferować lepszą i bardziej spersonalizowaną pomoc. Nieco gorzej (poza BG UM

– 4,2) wypadły biblioteki z grupy B: BASP – 3,8 i BAWF – 3,1. W BASP dopiero założony fanpage na Facebooku jest jedyną elektroniczną formą kontaktu z tą biblioteką, pewnie dlatego pojawiła się taka niska ocena. Poza tym może ona wynikać również ze odmiennych oczekiwań oraz potrzeb użytkowników BASP. W przypadku BAWF, co zostało potwierdzone we wcześniejszych badaniach metodą secret client, problemem może być nieudzielanie odpowiedzi tym kanałem lub ich wybiórczość. Na pewno jest to warte poprawy, bowiem dotyczy najstarszej i najbardziej powszechnej, ale przede wszystkim najprostszej formy kontaktu za pomocą Internetu. W dodatku usługa jest całkowicie darmowa, prosta w użyciu i asynchroniczna. Korzystają z niej wszystkie badane biblioteki, podobnie jak ich użytkownicy.



Wykres 4.27. Ocena komunikacji z biblioteką przez pocztę e-mail; kolor niebieski – 1 p., pomarańczowy – 2 p., szary – 3 p., żółty – 4 p., ciemnoniebieski – 5 p., zielony – nie korzystam.

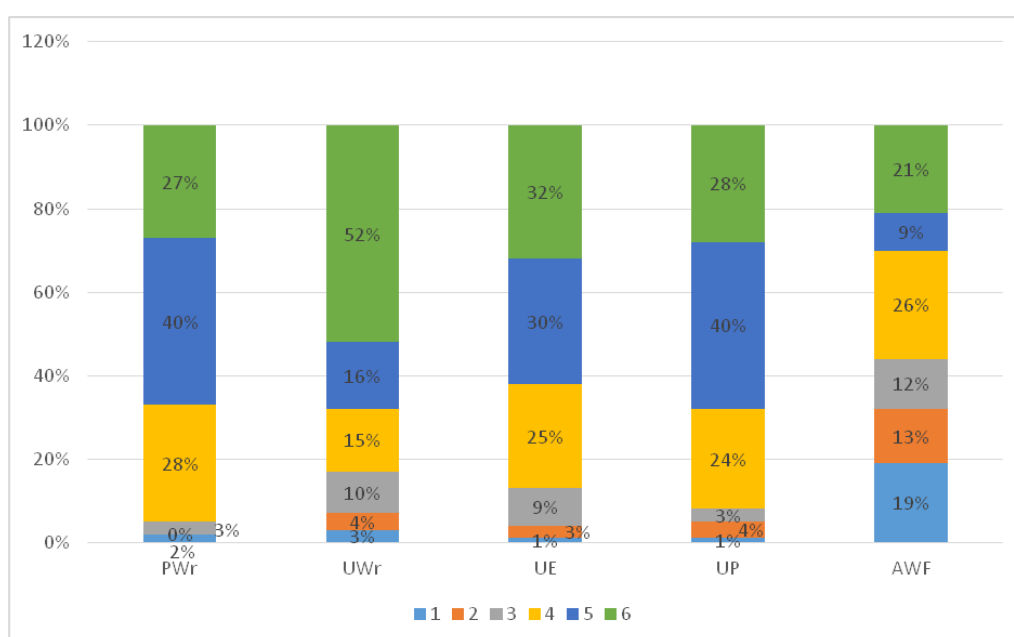
Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio

Zbliżonym kanałem komunikacji do poczty elektronicznej jest formularz kontaktowy. Ponieważ nie wszystkie brane pod uwagę biblioteki z niego korzystają, nie zostały one ujęte w opracowanym zestawieniu<sup>419</sup>. Inne (np. BPWr) wybrały tę formę jako docelową w kontakcie z użytkownikami. Rozwiązanie to cieszy się pozytywnym odbiorem

<sup>419</sup> Jeżeli nie zaznaczono inaczej, to w tym i kolejnych omawianych elementach pod uwagę brano jedynie odpowiedzi z bibliotek oferujących dany kanał komunikacji. Działanie takie wydaje się zasadne oraz zwiększa przejrzystość tabel jak i analiz.



wśród respondentów (por. wykres 4.28). Z powodzeniem stosują je wszystkie biblioteki z grupy A, a średnia ocen to: BG UE – 4,6, BPWr – 4,4, BG UP – 4,3, BUWr – 3,8. Najgorzej wypadła tu BUWr, co może być spowodowane po pierwsze tym, że na internetowej witrynie biblioteki znajdują się dwa formularze kontaktowe (jeden z nich dotyczy uwag odnośnie do strony WWW), a to mylące dla użytkowników i wydłuża czas udzielania odpowiedzi (przesyłanie zgłoszeń do odpowiedniej agendy). Po drugie mniej niż połowa respondentów korzysta z tej formy kontaktu, dlatego że preferuje bezpośrednie maile do odpowiedniego działu biblioteki lub biblioteki instytutowej czy wydziałowej.

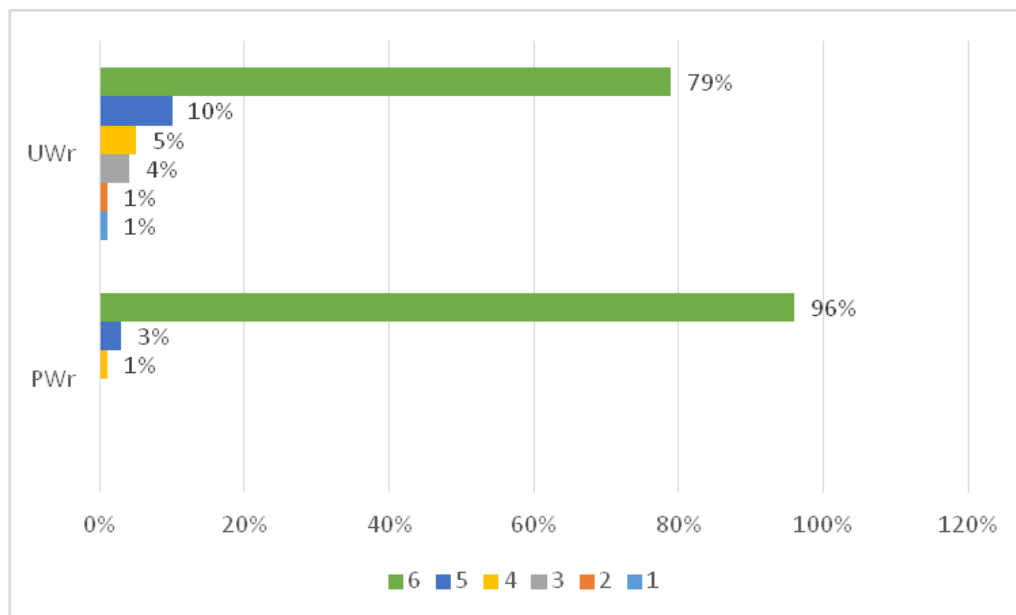


Wykres 4.28. Ocena komunikacji z biblioteką przez formularz kontaktowy; kolor niebieski – 1 p., pomarańczowy – 2 p., szary – 3 p., żółty – 4 p., ciemnoniebieski – 5 p., zielony – nie korzystam.

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio

Kolejnym ocenianym kanałem komunikacyjnym był RSS (por. wykres 4.29). Tę formę elektronicznego kontaktu oferują dwie z badanych bibliotek – BPWR i BUWr, nie jest ona jednak zbyt popularna wśród użytkowników obu bibliotek. Respondenci, którzy ocenili to rozwiązanie stanowili 4% w BPWr i 21% w BUWr. W przypadku BPWr informacja o takiej możliwości kontaktu pojawia się dopiero po przejściu na podstronę „Aktualności”. Nie jest przy tym zbyt widoczna (napis w górnej części witryny). W BUWr natomiast ikona kanału RSS jest umieszczona w dolnej części strony głównej, co okazuje się skuteczniejszym rozwiązaniem. Samo narzędzie jest oceniane dobrze, w BPWr średnia ocen to 4,2, a w BUWr – 4. Wpływ na pozytywny odbiór ma

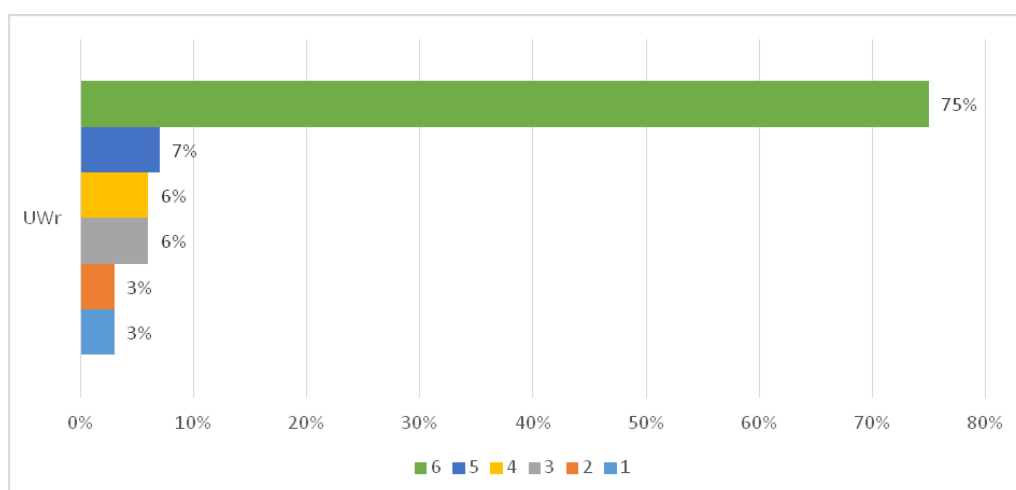
zapewne jego aktualny charakter oraz dobrowolność w wykorzystaniu ze strony użytkowników.



Wykres 4.29. Ocena komunikacji z biblioteką przez kanał RSS; kolor niebieski – 1 p., pomarańczowy – 2 p., szary – 3 p., żółty – 4 p., ciemnoniebieski – 5 p., zielony – nie korzystam.

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio

Podobna dobrowolność subskrypcji pojawia się przy kolejnym elemencie, którym jest newsletter (wykres 4.30). Korzysta z niego jedynie BUWr. Podobnie jak w przypadku kanałów RSS nie stanowi zbyt popularnej formy przekazywania informacji,

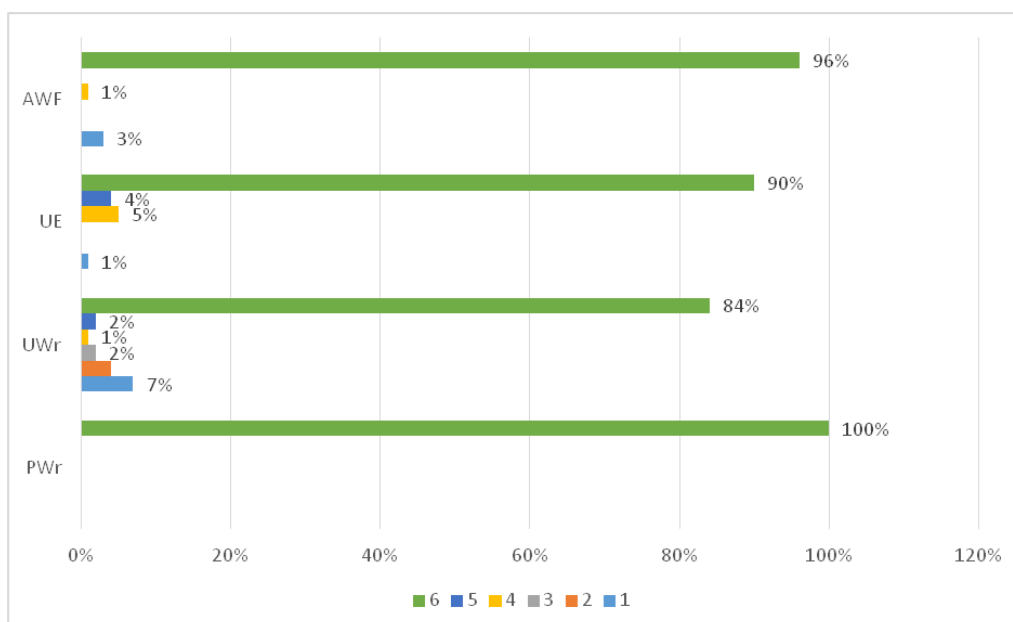


Wykres 4.30. Ocena newsletteru BUWr; kolor niebieski – 1 p., pomarańczowy – 2 p., szary – 3 p., żółty – 4 p., ciemnoniebieski – 5 p., zielony – nie korzystam.

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio

bowiem 25% respondentów z niej korzysta. Średnia wystawionych ocen to 3,4. Ocena ta może wynikać z zastrzeżeń odnośnie do jakości samego newsletteru oraz częstotliwości jego publikowania.

Internetowy komunikator biblioteki to kolejny element związany z komunikacją, który został poddany ocenie. Respondenci oceniali zarówno Messengera dostępnego na fanpage'ach badanych bibliotek, jak i odrębny chat udostępniany przez BUWr. Ze względu na synchroniczną formę kontaktu jest to narzędzie bardziej obciążające i wymagające dla bibliotek. Na podstawie wcześniejszych badań ustalono, że nie zawsze jest on właściwie wykorzystywany – BUWr w przypadku Messengera przesyła jedynie automatyczną wiadomość, by zachęcić do kontaktu mailowego lub telefonicznego, a chat jest często niedostępny. Rozwiązanie oferowane przez biblioteki w postaci tego typu komunikatora nie są zbyt popularne (por. wykres 4.31). Najwięcej ocen uzyskał BUWr – od 16% wszystkich użytkowników, a BPWr nie otrzymała wcale, co może być efektem bardzo niskiej aktywności profilu biblioteki na Facebooku. W przypadku BPWr dziewięciu ankietowanych zdecydowało się ocenić ten kanał komunikacji, co stanowi poniżej 0,5% – dlatego przy zaokrągłaniu odsetek odpowiedź NK uznano za 100%. Średnia ocen poszczególnych bibliotek jest niska: BG UE – 4,1, BPWr – 3,3, BUWr – 2,8, BAWF – 2,5. Może to być spowodowane brakiem natychmiastowej reakcji na

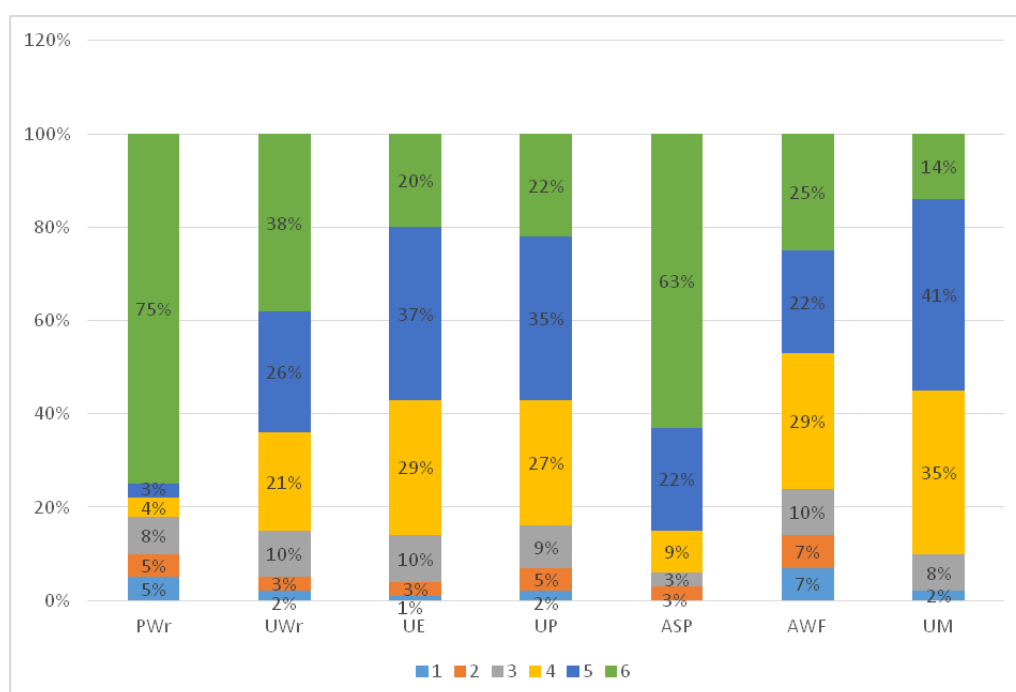


Wykres 4.31. Ocena komunikacji z bibliotekami przez komunikator – chat/Messenger;

kolor niebieski – 1 p., pomarańczowy – 2 p., szary – 3 p., żółty – 4 p., ciemnoniebieski – 5 p., zielony – nie korzystam. Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio

pojawiające się wiadomości lub też jakością udzielanych informacji. Jedynie BG UE wypada w tym zestawieniu dobrze. Zaznaczyć należy, że po rozmowie autora z dyrektorem tej biblioteki (która zostanie omówiona w kolejnym podrozdziale) po kilku tygodniach pojawiła się ikona Messengera na stronie głównej biblioteki, co powinno zwiększyć wykorzystanie tego kanału komunikacji.

Respondenci oceniali następnie media społecznościowe, którymi dysponują rozpatrywane biblioteki (por. wykres 4.32). Social media poddano oglądowi zbiorczo, bez rozróżnienia na poszczególne portale. Najmniej ocen uzyskały BPWr – od 25% użytkowników oraz BASP od 37%. W przypadku BPWr było to spowodowane niewielką aktywnością, o czym pisano wcześniej. W przypadku BASP konto na Facebooku założono stosunkowo niedawno (dopiero po wybuchu pandemii SARS-CoV-2), co skutkuje wciąż niewielką popularnością tego medium. W BUWr (wymieniana w tym zestawieniu na trzeciej pozycji) z social mediów korzysta 38% respondentów. Może być to spowodowane używaniem innych kanałów komunikacji. W pozostałych bibliotekach chętniej wyrażano opinie na temat ich aktywności w tym obszarze – przeważały opinie pozytywne. Średnie oceny uzyskane przez biblioteki z grupy A to: BG UE – 4,2, BG UP – 4,1, BUWr – 4,1, BPWr – 2,8, a z grupy B: BASP – 4,3, BG UM – 4,3, BAWF – 3,7.

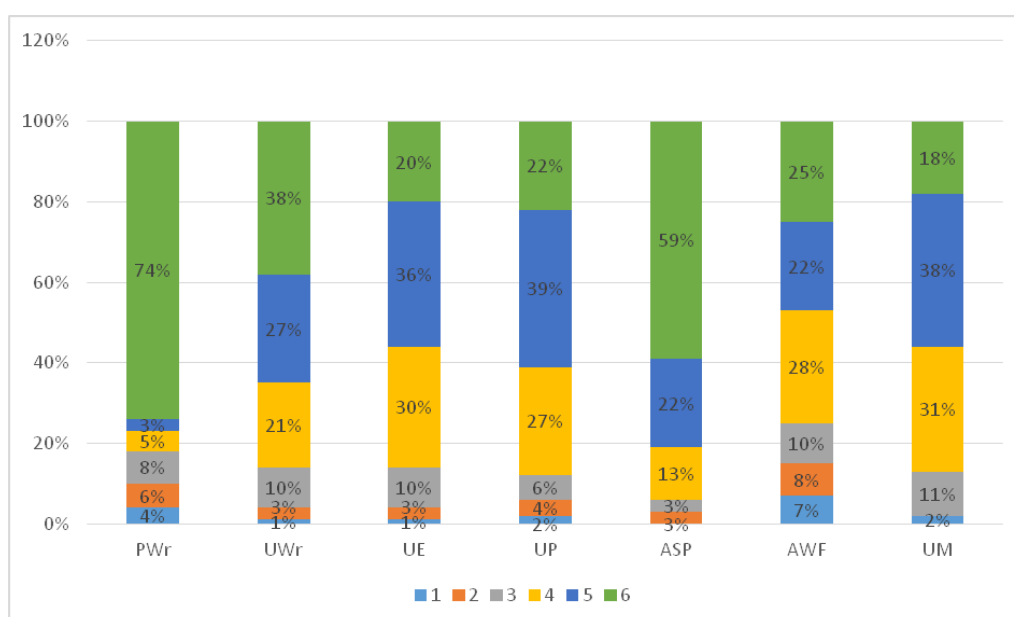


Wykres 4.32. Ogólna ocena mediów społecznościowych, z których korzystają biblioteki; kolor niebieski – 1 p., pomarańczowy – 2 p., szary – 3 p., żółty – 4 p., ciemnoniebieski – 5 p., zielony – nie korzystam.

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio

Ankietowani w większości docenili starania poszczególnych bibliotek, jeśli chodzi o udział w mediach społecznościowych, najsurowiej oceniono BAWF i BPWr. Należy przy tym zaznaczyć, że ankiety dystrybuowano głównie za pomocą mediów społecznościowych, dlatego respondenci mogą przychylniej oceniać ten kanał komunikacyjny, skoro sami wykazywali się na nim swoją aktywnością. Uwaga ta dotyczy również kolejnych ocenianych elementów, czyli poszczególnych mediów społecznościowych oraz preferowanych form kontaktu.

Oceny dotyczące profili bibliotek na portalu Facebook były zbliżone do ocen mediów społecznościowych. Średnia ocen kolejnych bibliotek to: BG UM – 4,3, BG UP – 4,3, BASP – 4,3, BG UE – 4,2, BUWr – 4,1, BAWF – 3,7, BPWr – 2,8 (w przypadku BG UP zaobserwowano wzrost średniej o 0,2 w stosunku do ogólnej oceny social mediów). Oceny te można uznać za dobre, co oznacza, że działalność większości bibliotek na Facebooku spotyka się z pozytywną recepcją ze strony użytkowników i jednocześnie tworzy obraz placówki w mediach społecznościowych.

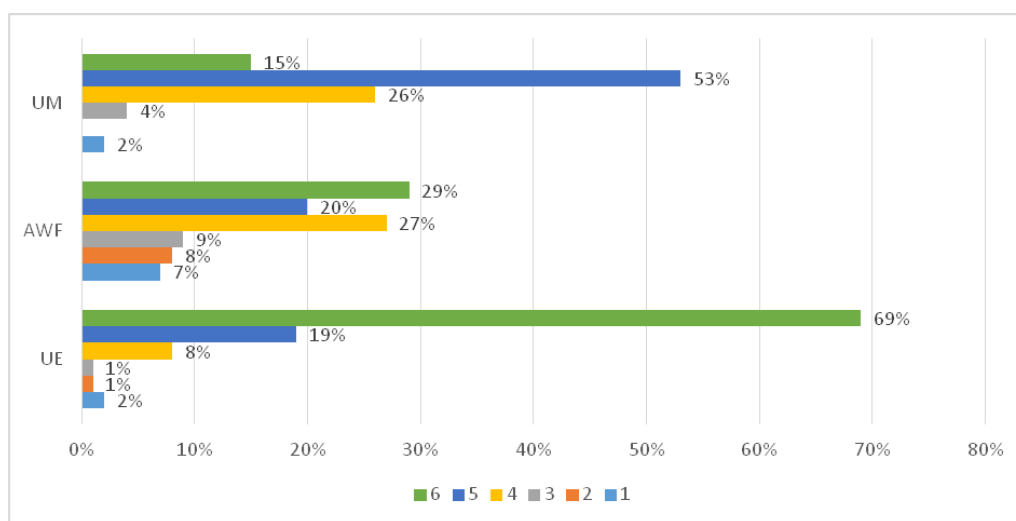


Wykres 4.33. Ocena profili bibliotek na Facebooku; kolor niebieski – 1 p., pomarańczowy – 2 p., szary – 3 p., żółty – 4 p., ciemnoniebieski – 5 p., zielony – nie korzystam.

Źródło: oprac. własne na podstawie zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio

Większą popularnością wśród osób młodszych cieszy się Instagram, który był kolejnym ocenianym elementem (por. wykres 4.34). Jedynie w przypadku BG UE korzysta z niego tylko 30% użytkowników. To repozytorium zdjęć, z którego biblioteka przestała korzystać, zostało dość dobrze oceniane – średnia ocen to 4,3 (co może sugerować,

że zbyt pochopnie się z niego wycofano). Profil na Instagramie prowadzą jeszcze dwie biblioteki z grupy B – BG UM i BAWF. Na uwagę zasługuje szczególnie konto BG UM, które jest prowadzone w sposób przemyślany i konsekwentny, dzięki czemu odnotować można dużą liczbę obserwujących i polubień<sup>420</sup>. Średnia ocen tego kanału komunikacji wśród ankietowanych to 4,5 (czyli bardzo dobry wynik). W zestawieniu z wcześniejszymi analizami można stwierdzić, że obrana strategia i praca bibliotekarzy BG UM na Instagramie została doceniona przez internautów. Biblioteka AWF otrzymała średnią ocenę na poziomie 3,6, która jest odbiciem przeciętnej aktywności biblioteki w tym repozytorium zdjęć.



Wykres 4.34. Ocena profili bibliotek na Instagramie; kolor niebieski – 1 p., pomarańczowy – 2 p., szary – 3 p., żółty – 4 p., ciemnoniebieski – 5 p., zielony – nie korzystam.

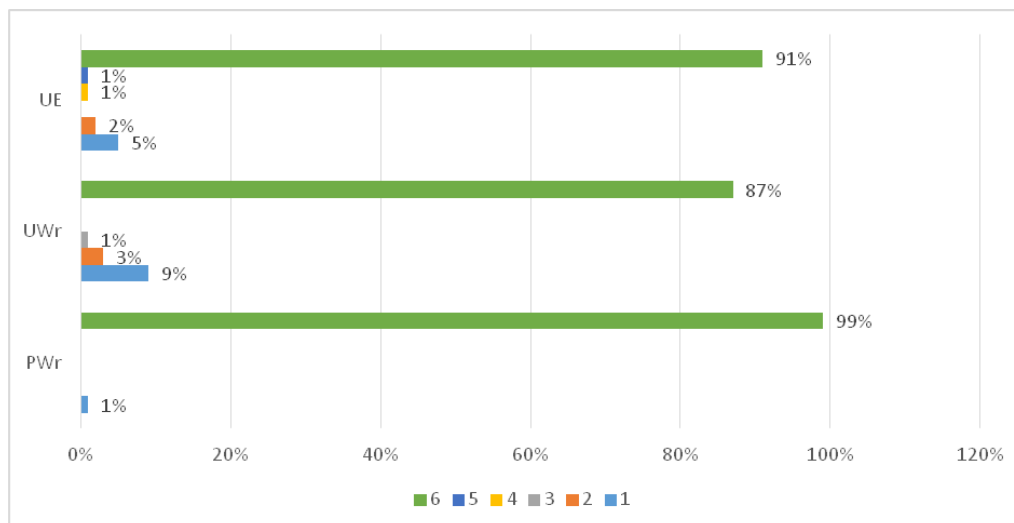
Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio

Kolejnym ocenianym elementem odnośnie do komunikacji była aktywność bibliotek na Twitterze. Z tego portalu korzystają trzy badane biblioteki (BG UE, BUWr, BPWr), przy czym nie robią tego w sposób aktywny<sup>421</sup>. Nie dziwi zatem, że 87–99% ankietowanych nie korzysta z tego medium w kontaktach z biblioteką (por. wykres 4.35). Respondenci ocenili kontakt na Twitterze przeważnie negatywnie, a średnia poszczególnych bibliotek to: BPWr – 2,5, BG UE – 2, BUWr – 1,5. Ocena wystawiona BPWr jest najwyższa, wynik ten jest jednak mylący ze względu na małą liczbę odpowiedzi (zaledwie 8). Respondenci krytycznie podeszli do prowadzonych przez biblioteki profili.

<sup>420</sup> Por. Roz. 4.2.2. Instagram i 4.3.2. Instagram, s. 192–200, 2015–222.

<sup>421</sup> Por. podroz. 4.2.3. Twitter i 4.3.3. Twitter, s. 201, 202, 223, 224.

W połączeniu z niewielkim w Polsce zainteresowaniem Twitterem, a w kontekście promocji bibliotek, należałoby zastanowić się, czy utrzymywanie takich „martwych” profili w ogóle ma sens.



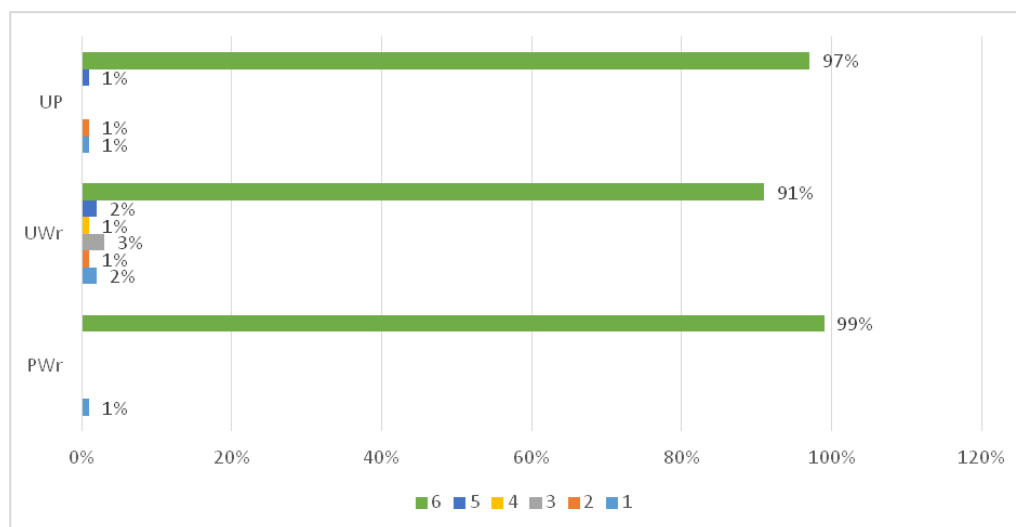
Wykres 4.35. Ocena profili bibliotek na Twitterze; kolor niebieski – 1 p., pomarańczowy – 2 p., szary – 3 p., żółty – 4 p., ciemnoniebieski – 5 p., zielony – nie korzystam.

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio

Ostatnim z ocenianych mediów społecznościowych był YouTube (wykres 4.36). Podobnie jak w przypadku Twittera nie stwierdzono, by często były dodawane materiały, mimo to umieszczane filmy generują większe zainteresowanie w postaci odtworzeń<sup>422</sup>. Liczba wyświetleń różni się jednak z liczbą ankietowanych, którzy deklarują wykorzystanie tego kanału. Aż 91–99% respondentów nie wykazało zainteresowania kanałem swojej biblioteki na YouTube (por. wykres 4.36). Sugerować to może, że zamieszczanymi materiałami zainteresowane są osoby spoza konkretnej społeczności akademickiej. Jest to zrozumiałe w przypadku BUWr, która prezentuje filmy dotyczące starych, cennych i ciekawych zbiorów, jakie mogą przyciągnąć pasjonatów książki. Propozycje dwóch pozostałych bibliotek – BPWr i BG UP, można przypuszczać, że nie były aż tak ciekawe, bowiem wyświetleń nie zanotowano wiele. Wyjątek stanowił film BPWr powstały w ramach Dolnośląskiego Festiwalu Nauki pt. *Tropem Eberharda Mocka*, odnoszący się do prozy Marka Krajewskiego – ponad 2 tys. odtworzeń. Średnia ocen poszczególnych kont bibliotek to: BUWr – 3, BPWr – 2,7, BG UP – 2,5.

<sup>422</sup> Por. Roz. 4.2.4. YouTube i 4.3.4. YouTube, s. 202, 203, 224.

Te oceny oznaczają nieznaczne uznanie respondentów we wszystkich trzech bibliotekach.



Wykres 4.36. Ocena profili bibliotek na YouTube; kolor niebieski – 1 p., pomarańczowy – 2 p., szary – 3 p., żółty – 4 p., ciemnoniebieski – 5 p., zielony – nie korzystam.

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio

Kolejna seria ocenianych elementów dotyczyła bezpośrednio pracy bibliotekarzy poszczególnych placówek. Na początku poproszono ankietowanych o ogólną ocenę kompetencji komunikacyjnych bibliotekarzy. Większość respondentów doceniło pracowników bibliotek w tej kwestii (por. wykres 4.37). Najgorzej pod tym względem wypadła biblioteka z grupy B – BAWF.

Badani chętnie oceniali bibliotekarzy. Jedynie w przypadku BPWr okazało się, że osób niekontaktujących się z bibliotekarzami jest najwięcej (12% wszystkich użytkowników), może to wskazywać na większe zainteresowanie elektronicznymi zasobami biblioteki, które są dostępne bez udziału pracowników biblioteki. Średnie oceny w grupie A to: BG UP – 4,7, BPWr – 4,3, BG UE – 4,3, BUWr – 4,1, a w grupie B: BG UM – 4,1, BASP – 4, BAWF – 3. Poza pracownikami BAWF komunikacyjne kompetencje bibliotekarzy oceniono dobrze lub bardzo dobrze, a najlepiej oceniono pracowników BG UP – aż 81% respondentów określiło ich pracę jako bardzo dobrą, co wskazuje na wysokie kompetencje merytoryczne i interpersonalne bibliotekarzy.

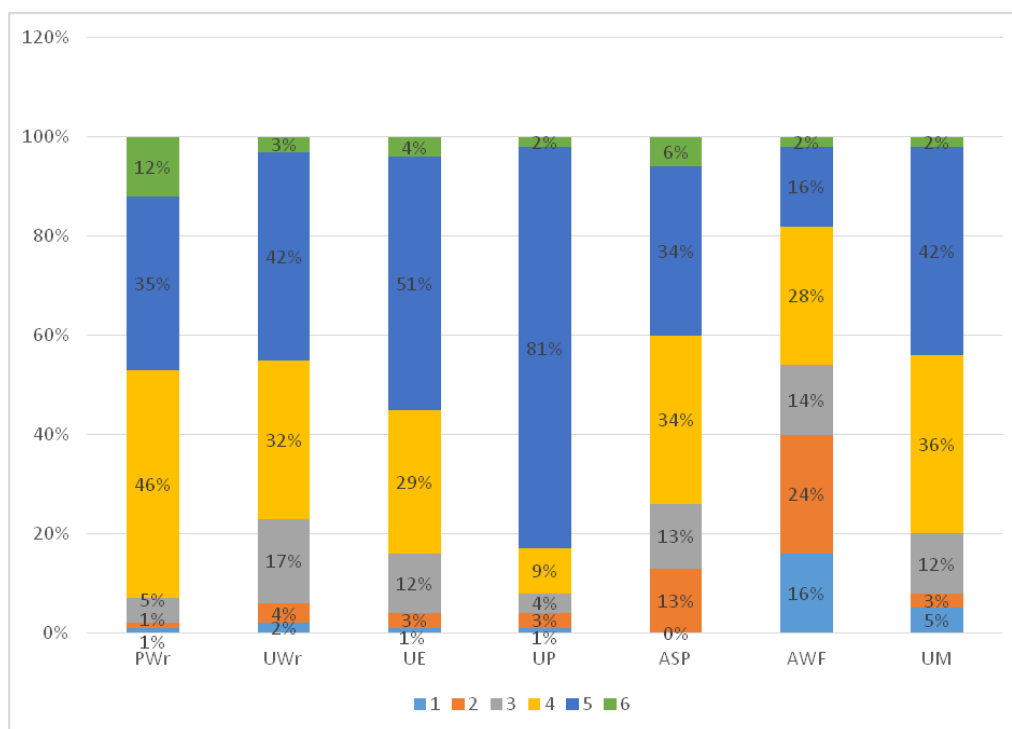
Pierwszym ocenianym elementem składowym komunikacji bibliotekarzy była kultura obsługi (życzliwość, nastawienie, gotowość pomocy). Rozkład ocen był bardzo



zbliżony do oceny ogólnej, a wahania mieściły się w granicy 1% (por. wykres 4.38). Średnia ocen jest identyczna jak w przypadku ogólnej oceny kompetencji komunikacyjnych bibliotekarzy.

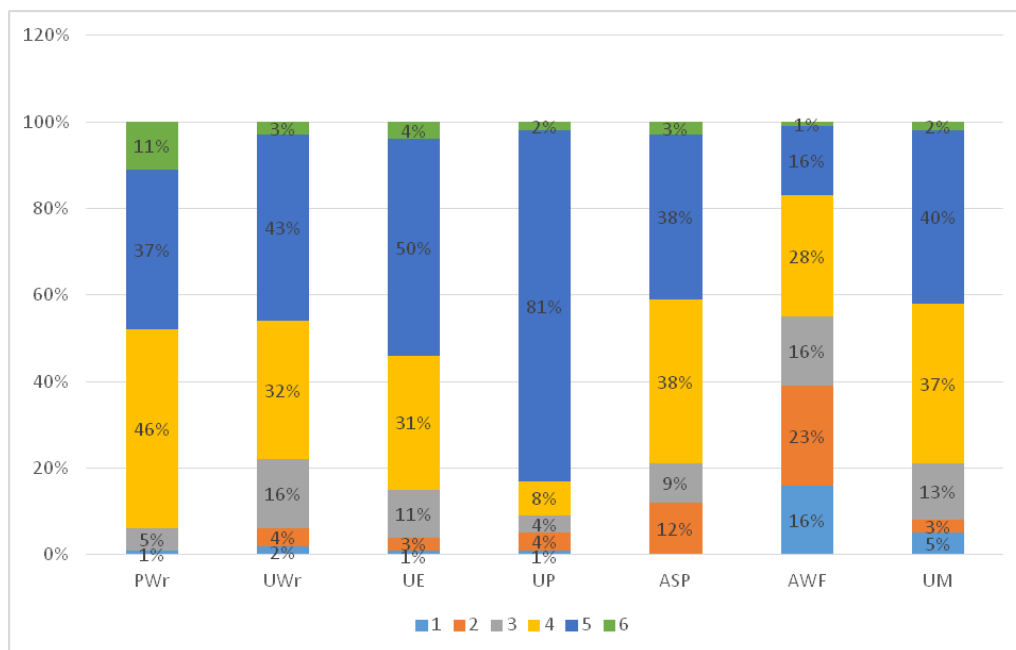
Większe różnice pojawiają się przy ocenie kompetencji bibliotekarzy (por. wykres 4.39). Zaobserwować to można w przypadku BUWr (spadek średniej o  $-0,2$ ) i BASP (spadek średniej o  $-0,1$ ). Nie są to jednak znaczące zmiany, a w większości przypadków kompetencje merytoryczne bibliotekarzy są oceniane dobrze lub bardzo dobrze. Bardzo wysoko ocenieni zostali pracownicy BG UP, co świadczy o pierwszorzędnym doborze kadry.

Na zakończenie ocenie podlegała dyspozycyjność (wykres 4.40). Większość placówek wypadła pod tym względem dobrze. Średnie oceny wystawione przez respondentów w grupie A to: BG UP – 4,6, BG UE – 4,3, BPWr – 4,2, BUWr – 4,1, a w grupie B: BG UM – 4,1, BASP – 3,7, BAWF – 3. Oceny bibliotek z grupy A mogą świadczyć zarówno o zrozumieniu i wyrozumiałości respondentów, jak i wystarczającej liczbie personelu bibliotecznego oraz korzystnych godzinach otwarcia. Oceny niższe wystawione w grupie B odnośnie do BASP i BAWF mogą mieć bezpośredni związek z mniejszą liczbą pracowników zatrudnionych w tych placówkach.



Wykres 4.37. Ogólna ocena komunikacyjności bibliotekarzy; kolor niebieski – 1 p., pomarańczowy – 2 p., szary – 3 p., żółty – 4 p., ciemnoniebieski – 5 p., zielony – nie korzystam.

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio

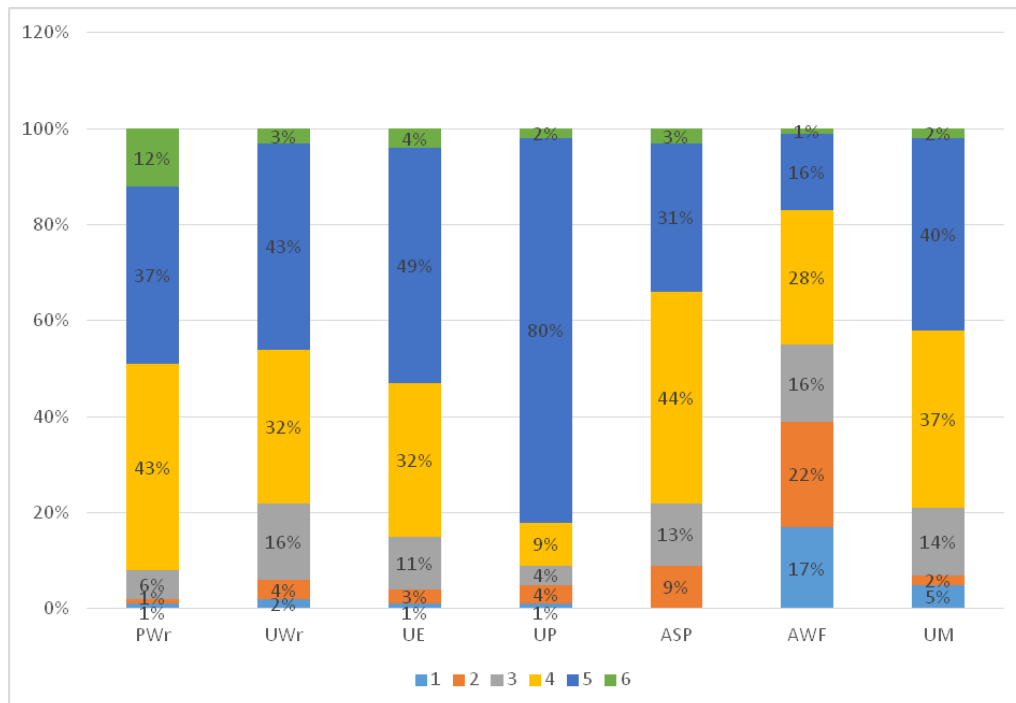


Wykres 4.38. Ocena kultury obsługi w bibliotekach (życzliwość, nastawienie, pomoc);

kolor niebieski – 1 p., pomarańczowy – 2 p., szary – 3 p., żółty – 4 p.,

ciemnoniebieski – 5 p., zielony – nie korzystam.

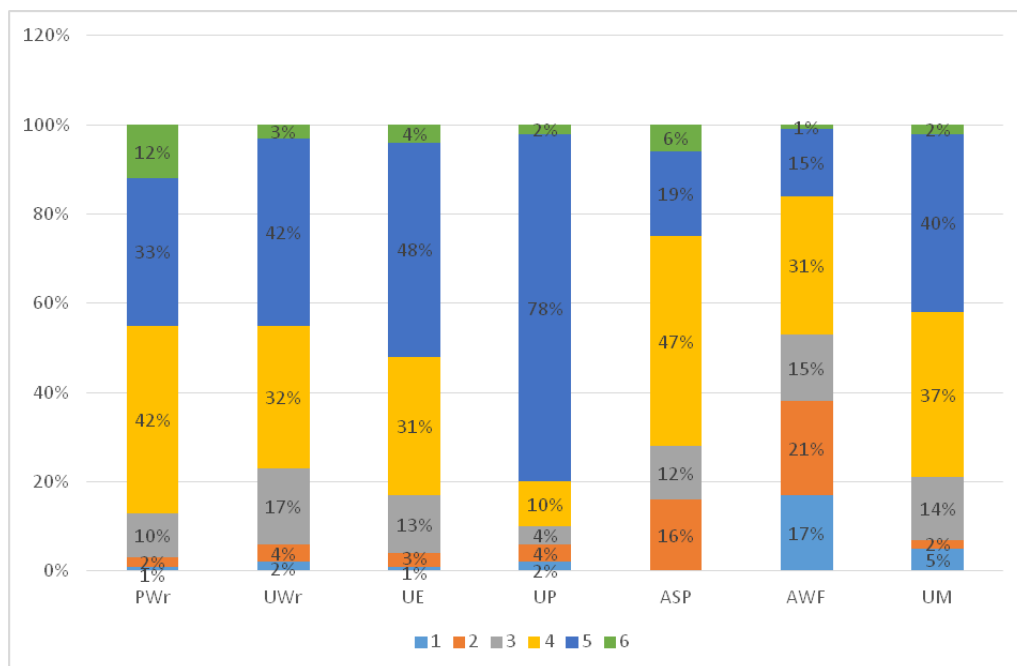
Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio



Wykres 4.39. Ocena kompetencji bibliotekarzy; kolor niebieski – 1 p.,

pomarańczowy – 2 p., szary – 3 p., żółty – 4 p., ciemnoniebieski – 5 p., zielony – nie korzystam.

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio



Wykres 4.40. Ocena dyspozycyjności bibliotekarzy; kolor niebieski – 1 p., pomarańczowy – 2 p., szary – 3 p., żółty – 4 p., ciemnoniebieski – 5 p., zielony – nie korzystam.  
Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio

Podobnie jak w przypadku ogólnej oceny biblioteki po przypomnieniu oferowanych kanałów komunikacji poproszono w kolejnym pytaniu o ocenę całościową komunikacji elektronicznej, którą wykorzystuje dana biblioteka (e-mail, media społecznościowe itp.). W większości oceny wystawiono w zakresie 3–5 (por. tab. 4.33). Negatywnych nie było wiele, co wpłynęło na wysokość średniej oceny, która w grupie A mieściła się w przedziale 3,4–4, a w grupie B 3,1–4,1. Wyniki te można uznać za średnie lub dobre, w porównaniu z oceną całościową bibliotek wypadają one jednak gorzej w każdej bibliotece<sup>423</sup> (o 0,1–0,7 (BPWr) punktów).

Respondenci ocenili niżej prowadzone przez biblioteki działania komunikacyjne w Internecie – można przypuszczać, że powody tego były trzy. Pierwszy to tęsknota za przedpandemicznym korzystaniem z bibliotek. Pod koniec lipca 2021 r.<sup>424</sup> badane biblioteki były otwarte stacjonarnie i w większości z nich przywrócono dawne zasady funkcjonowania (ograniczenia dotyczyły głównie limitów osób mogących przebywać wewnątrz budynków oraz wolnego dostępu do półek). Studenci wciąż jednak nie powrócili do zajęć stacjonarnych w roku akademickim 2020/2021 i w większości pozo-

<sup>423</sup> Wyjątek stanowi BG UM, gdzie średnia ocen nie zmieniła się.

<sup>424</sup> Stan na 27.07.2021.

stawali poza Wrocławiem, w swoich miejscach zamieszkania. Skutkiem tego poziom wykorzystania placówek był dużo niższy niż przed pandemią.

Powód drugi może mieć związek z tym, że przez ponad rok od ogłoszenia pierwszych restrykcji biblioteki nie zmieniły zbyt wiele w swojej komunikacji elektronicznej z użytkownikami. Jedynie dwie z nich wprowadziły nowe kanały komunikacji do swojej oferty: BUWr – chat, a BASP – profil na Facebooku. W pozostałych uznano, że wcześniej prowadzone są wystarczające, czasami zwiększyły tylko swoją aktywność, a czasami nie zmieniły niczego (np. zaobserwowany brak aktywności w mediach społecznościowych w przypadku BPWr).

Można też podejrzewać, że nastąpił wzrost oczekiwań czytelników w tak dużym stopniu, że biblioteki nie są w stanie ich skutecznie zaspokoić (powód trzeci). Dlatego należy przyjąć, że wymienione powody znalazły odbicie w średniej z uzyskanych ocen przez poszczególne biblioteki.

Tabela 4.33. Ogólna ocena komunikacji elektronicznej bibliotek (e-mail, media społecznościowe itp.)

Odpowiedź (punkty)	BPWr		BUWr		BG UE		BG UP		BASP		BAWF		BG UM	
	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy
1	17	2,8%	24	2,5%	7	1,2%	10	1,7%	1	3,1%	18	15,8%	6	2,0%
2	62	10,3%	67	7,0%	25	4,2%	41	6,8%	2	6,3%	21	18,4%	10	3,4%
3	258	43,0%	232	24,4%	116	19,3%	85	14,2%	12	37,5%	25	21,9%	43	14,6%
4	187	31,2%	326	34,3%	252	42,0%	291	48,5%	13	40,6%	33	28,9%	133	45,2%
5	76	12,7%	302	31,8%	200	33,3%	173	28,8%	4	12,5%	17	14,9%	102	34,7%
Średnia	3,4	–	3,9	–	4	–	4	–	3,5	–	3,1	–	4,1	–

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio.

W następnym kroku poproszono respondentów o wskazanie, czy w komunikacji elektronicznej z bibliotekami pojawiają się problemy. Większość ankietowanych wybrało odpowiedź negatywną (por. tab. 4.34). W przypadkach BPWr, BASP i BAWF podział ten nie jest tak wyraźny jak w pozostałych badanych placówkach. W BPWr na podstawie wcześniejszych analiz wskazano na słabe wykorzystanie social mediów czy trudną w odnalezieniu alternatywę dla formularza kontaktowego. W BASP problemem mogą być ograniczone możliwości biblioteki – mało liczny personel (dwie osoby), brak większego wpływu na stronę WWW czy niewielka promocja profilu na Facebooku.

Zastrzeżenia w przypadku BAWF mogą wynikać z blogowego charakteru strony WWW czy nieudzieleniu odpowiedzi na przesyłane wiadomości (zarówno pocztą elektroniczną, jak i formularzem kontaktowym).

Tabela 4.34. Problemy w komunikacji elektronicznej z biblioteką uczelnianą sformułowane przez respondentów

Odpowiedź	BPWr		BUWr		BG UE		BG UP		BASP		BAWF		BG UM	
	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy	Odpowiedzi	Udział procentowy
Tak	250	41,7%	78	8,2%	53	8,8%	52	8,7%	14	43,8%	55	48,2%	43	14,6%
Nie	350	58,3%	873	91,8%	547	91,2%	548	91,3%	18	56,3%	59	51,8%	251	85,4%

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio.

Więcej informacji dotyczących problemów można było uzyskać z wypowiedzi pisemnych – respondenci wymienili obszary i zachowania, które w ich opinii wymagają poprawy. Użytkownicy BPWr wskazywali na:

- mało aktualny, aktywny i ciekawy profil biblioteki na Facebooku i zarazem bardzo oficjalny ton zamieszczanych wpisów,
- brak rzetelnych informacji o godzinach otwarcia (trzeba było je potwierdzać telefonicznie),
- brak profilu na Instagramie,
- trudności w odnalezieniu podstawowych informacji na stronie (w tym adresów e-mail),
- długi czas oczekiwania odpowiedzi na przesłane wiadomości (szczególnie przez formularz kontaktowy),
- niekompetencję bibliotekarzy.

Respondenci oceniający BUWr mieli zastrzeżenia odnośnie do:

- funkcjonowania chatu (brak dyżurujących konsultantów),
- przejrzystości i intuicyjności strony WWW oraz trudności w znalezieniu podstawowych informacji, niedziałających podstron,
- różnic w czasie i jakości odpowiedzi między biblioteką główną a bibliotekami instytutowymi,

- irytującego okienka (pop-up) wyskakującego za każdym razem na stronie biblioteki,
- utrzymywania komunikatora GG, który znacznie stracił na popularności,
- braku aktywności na innych portalach społecznościowych niż Facebook, szczególnie na YouTube,
- kompetencji merytorycznych i interpersonalnych bibliotekarzy,
- chaotycznej i nieregularnej formy ukazywania się newslettera.

Biblioteka UE w opinii ankietowanych powinna:

- zastanowić się nad wyborem prowadzonych mediów społecznościowych (zaniechanie prowadzenia profilu na Instagramie) i promowaniem nieprowadzonych kont (Twitter), a także przemyśleć ich charakter (oficjalny i nudny fanpage na Facebooku),
- poprawić szybkość odpowiadania na otrzymane wiadomości oraz wzmocnić kompetencje miękkie bibliotekarzy,
- poprawić nie działające powiadomienia o przetrzymywaniu książek.

Ankietowani zwrócili uwagę, że BG UP mogłaby:

- zwiększyć liczbę prowadzonych kont w mediach społecznościowych (Facebook to za mało),
- spróbować bardziej prostudenckiego i mniej sztywnego języka na Facebooku,
- zmienić lub chociaż poprawić wygląd strony internetowej,
- popracować nad kompetencjami interpersonalnymi i merytorycznymi personelu, Ponadto zwracano uwagę na konieczność poprawy warunków panujących w budynku biblioteki (m.in. problemem jest ciasnota), nie stanowi to jednak zagadnienie z głównego nurtu badań.

W grupie B użytkownicy BASP wskazywali na:

- brak mediów społecznościowych oraz możliwość kontaktu elektronicznego jedynie przez pocztę elektroniczną<sup>425</sup>,
- brak możliwości zamawiania książek przez stronę WWW (OPAC).

W BAWF respondenci niezadowoleni byli ze względu na:

- powolne reakcje lub brak odpowiedzi na przesyłane wiadomości,
- wizualną jakość strony WWW,

---

<sup>425</sup> Użytkownicy nie zauważyli założenia konta biblioteki na portalu Facebook, co wskazuje na zbyt małą promocję kanału.

- zastąpienie poczty tradycyjnej (której kosztami obciążani są użytkownicy) przez pocztę elektroniczną,
- zbyt małą aktywność w mediach społecznościowych.

Badani oceniający BG UM wymienili:

- mało przyjazny i intuicyjny katalog (OPAC),
- problemy na poziomie interpersonalnym z bibliotekarzami,
- brak przejrzystości strony WWW utrudniający wyszukiwanie potrzebnych informacji (szczególnie krytykowany był dostęp do baz elektronicznych),
- brak ważnych, merytorycznych informacji na Instagramie oraz zbyt duże nastawienie na promocję kosztem informowania.

Przedstawione zarzuty m.in. dotyczą czasu oczekiwania na odpowiedź zwrotną, co w większości przypadków nie zostało potwierdzone w badaniach metodą secret client. Być może użytkownicy Internetu oczekują natychmiastowej odpowiedzi. Kolejnym problemem jest niewielka aktywność w mediach społecznościowych. Ankietowani wskazywali także na braki w przygotowaniu merytorycznym bibliotekarzy i ich problemach na poziomie interpersonalnym, ale (co ciekawe) pozostaje to w sprzeczności z wystawioną im średnią oceną. Te stosunkowo mało liczne opinie prawdopodobnie opierają się na indywidualnych doświadczeniach użytkowników.

Więcej na temat oczekiwań odnośnie do komunikacji z biblioteką przyniosło określenie przez respondentów, jakimi kanałami chcieliby otrzymywać informacje oraz porozumiewać się ze swoją biblioteką uczelnianą. Do wyboru mieli 16 możliwości bez ograniczenia w wyborze, dlatego liczba poszczególnych odpowiedzi w każdej bibliotece przekroczyła 100%. Wśród dostępnych opcji dominowały kanały elektroniczne, ale ankietowani mogli również wybrać tradycyjne formy kontaktu. Dwie możliwości w omawianym zakresie były dominujące (por. tab. 4.35) – respondenci w najczęściej deklarowali chęć kontaktu przez pocztę elektroniczną oraz bezpośrednio – „twarzą w twarz”. Odnośnie do pierwszej z wymienionych możliwości odpowiedzi udzielone w bibliotekach z grupy A mieściły się w zakresie od 77,3% – BPWr) do 93,3% – BG UE oraz od 88,6% – BAWF do 95,2% – BG UM w bibliotekach z grupy B jeszcze mocniej wskazującej na tę formę kontaktu. Wybór tej odpowiedzi nie dziwi ze względu na powszechną znajomość oraz wygodę. Użytkownikom nie przeszkadza asynchroniczny czas rozmowy, ponieważ (co zostało potwierdzone w badaniach me-

todą secret client) odpowiedzi pojawiają się stosunkowo szybko<sup>426</sup>. Jednocześnie wiadomość może być przesłana o dowolnej porze dnia i nocy i bez względu na godziny otwarcia bibliotek.

Drugim równie popularnym rozwiązaniem okazała się bezpośrednia rozmowa umożliwiająca natychmiastowe przedstawienie wszelkich pytań i wątpliwości oraz otrzymanie pełnej odpowiedzi w czasie rzeczywistym. Ten wybór również jest zrozumiały z uwagi na prostotę oraz wysokie kompetencje komunikacyjne bibliotekarzy, które wcześniej deklarowała większość respondentów. W odpowiedziach może także przejawiać się pewna tęsknota za osobistym kontaktem z biblioteką spowodowana pandemią SARS-CoV-2. Otrzymane odpowiedzi mieściły się w granicach od 66% – BPWr do 94,3% – BG UE. Wynik BPWr nieco zakłamuje ogólny obraz, ponieważ w pozostałych bibliotekach tę formę kontaktu wskazało co najmniej 84,8% użytkowników.

Na trzecim miejscu pod względem liczby odpowiedzi znalazły się media społecznościowe jako źródło pozyskiwania informacji i forma kontaktu. Opcję tę wybrało od 65,7% – BG UP do 87,8% – BG UE użytkowników bibliotek z grupy A oraz od 53,1% – BASP do 89,5% – BG UM z grupy B. Media społecznościowe to bardzo popularna forma wykorzystywana przez osoby młode (dlatego łatwo można było dotrzeć z badaniem do respondentów). Popularność poszczególnych portali w grupie wiekowej 18–44 jest ogromna, a czas, jaki poświęcają kontaktom przez social media, znaczący (co zostało potwierdzone także we wcześniejszych analizach)<sup>427</sup>. Dlatego umiejętna obecność i aktywność bibliotek w mediach społecznościowych w okresie wymuszonej, i przez to wzmożonej, komunikacji elektronicznej wydawała się tak niezwykle istotna.

Nieco mniej popularnymi rozwiązaniami okazały się formularze kontaktowe oraz komunikatory internetowe. Formularze wydają się prostym rozwiązaniem, zbliżonym w działaniu do poczty elektronicznej, dzięki któremu bez konieczności szukania odpowiedniego adresu mailowego można przesłać zapytanie. Takiego kanału komunikacji oczekuje od 19,3% – BUWr do 50,5% – BG UE respondentów związanych z bibliotekami z grupy A. Rozwiązanie to jest zdecydowanie mniej popularne wśród użytkowników

---

<sup>426</sup> Por. Roz. 4.4.1.4. Analiza porównawcza i wnioski – poczta elektroniczna, s. 250–253.

<sup>427</sup> Por. Roz. 2.1.2. Współczesne wykorzystanie mediów społecznościowych w Polsce, s. 37, 38.



bibliotek z grupy B. Na przykład, co ciekawe, w BPWr tylko 23,7% użytkowników opowiedziało się za tą formą, czyli oparcie komunikacji na omawianym rozwiązaniu różni się z oczekiwaniami ankietowanych lub też ujawnia zniechęcenie respondentów brakiem wyboru.

Chatu oczekuje z kolei od 29,9% – BUWr do 63,7% – BPWr. Biblioteka UWr ma chat w swojej ofercie, ale nie jest zbyt dobrze oceniany ze względu na wykorzystanie – Messenger odsyła do poczty elektronicznej lub telefonu, a chat EBSCO działa jak dodatkowy formularz kontaktowy (brak dyżurnego konsultanta). Zdecydowanie więcej osób oczekuje takiej formy kontaktu w BPWr, może to wynikać z technicznych i informatycznych zainteresowań respondentów. W grupie B bibliotek zainteresowanie tym kanałem komunikacji przejawili użytkownicy BG UM – 58,2%. Chatbot cieszy się jeszcze mniejszym zainteresowaniem od 8% – BG UP do 28,3% – BPWr. Rozwiązanie to można traktować zatem jako ciekawostkę, która ze względu na koszt wydaje się obecnie niekonieczna w bibliotekach.

Większe zainteresowanie niż chatbotem wykazano komunikacją przez telefon od 9,8% – BPWr do 60,8% – BUWr ankietowanych wybrało tę właśnie opcję. Rozwiązanie to stwarza możliwość rozmowy w czasie rzeczywistym bez konieczności wizyt w bibliotece. Można uznać także, że to wypadkowa bezpośredniej rozmowy z chatem.

Pozostałe kanały komunikacji nie cieszą się zbyt dużą popularnością lub wskazywane są przez użytkowników konkretnych bibliotek. Respondenci BPWr ze względu na techniczne zainteresowania chcieli, by kontaktować się przy użyciu Internetu Rzeczy – 28,7%, Web Contact Center – 16,8%, Rozszerzonej Rzeczywistości – 15,3% i kodów QR – 11,7%. Ankietowani w BUWr odwołują się do rozwiązań, które są im znane, a mianowicie newslettera – 18,1% i kanału RSS – 15,5%. Na poziomie około 10% wyrazili zainteresowanie kodami QR, Rozszerzoną Rzeczywistością oraz Internetem Rzeczy użytkownicy BG UE, a respondenci z BG UP na tym samym poziomie zadeklarowali chęć komunikacji przy użyciu Internetu Rzeczy. Pozostałe kanały komunikacji budziły marginalne. Na podstawie otrzymanych wyników można wnioskować, że nie jest niezbędna rozbudowana i liczna oferta kanałów komunikacji elektronicznej. Ale przede wszystkim powinna ona zapewniać sprawne i szybkie udzielanie odpowiedzi.

Tabela 4.35. Preferowane przez użytkowników sposoby kontaktu z biblioteką

	BPWr	BUWr	BG UE	BG UP	BASP	BAWF	BG UM
Odpowiedź	Udział procentowy	Udział procentowy	Udział procentowy	Udział procentowy	Udział procentowy	Udział procentowy	Udział procentowy
Poczta e-mail	77,3%	86,2%	93,3%	91,2%	90,6%	88,6%	95,2%
Formularz kontaktowy na stronie WWW biblioteki	23,7%	19,3%	50,5%	47,5%	6,3%	5,3%	7,8%
Kanał RSS biblioteki	1,5%	15,5%	0,2%	0,3%	0,0%	0,9%	0,0%
Newsletter biblioteki	1,0%	18,1%	2,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,3%
Blog biblioteki	0,3%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Chat/komunikator biblioteki	63,7%	29,9%	46,7%	31,0%	6,3%	9,6%	58,2%
Chatbot	28,3%	20,2%	24,8%	8,0%	3,1%	2,6%	21,4%
Media społecznościowe	79,3%	77,4%	87,8%	65,7%	53,1%	67,5%	89,5%
Web Contact Center (platforma całościowa Zapytaj bibliotekarza)	16,8%	3,5%	4,5%	2,5%	0,0%	0,0%	4,1%
Kody QR	11,7%	5,2%	10,3%	1,7%	3,1%	0,0%	8,2%
Rozszerzona Rzeczywistość	15,3%	2,4%	9,5%	4,0%	3,1%	0,0%	3,7%
Internet Rzeczy	28,7%	6,4%	10,3%	11,3%	3,1%	0,0%	11,6%
Bezpośrednia rozmowa „twarzą w twarz”, najlepiej w pomieszczeniu biblioteki	66,0%	84,8%	94,3%	85,2%	90,6%	93,0%	93,2%
Telefon	9,8%	60,8%	48,3%	24,5%	56,3%	53,5%	53,4%
Poczta tradycyjna	0,0%	1,9%	1,3%	0,3%	0,0%	0,0%	1,4%
Inne	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio.

Badanych poproszono o wskazanie urzędnika, z którego najczęściej łączą się ze stroną WWW swojej biblioteki, katalogiem bibliotecznym czy mediami społecznościowymi. Celem pytania było ustalenie, w jakim stopniu responsywność stron WWW bibliotek jest istotnym zagadnieniem, jak bowiem wykazano we wcześniejszej analizie, nie wszystkie witryny dostosowane są do wyświetlania na urządzeniach mobilnych. Jak widać w tab.4.36, zdecydowana większość użytkowników korzysta z komputera stacjonarnego lub laptopa (lider wykorzystania) – to dotyczy łącznie od 80% użytkowników – BPWr do 91,3% – BG UE. Na trzecim miejscu znalazł się telefon/smartfon od 6,8% – BG UE do 15,2% – BPWr. Tablet natomiast najczęściej wykorzystują użytkownicy BPWr – 4,8%, ale w ograniczonym stopniu. Można przyjąć, że wykorzystanie narzędzi z mniejszym ekranem wymagającym responsywności stron WWW na poziomie 9–20% we wszystkich bibliotekach świadczy o tym, że nie jest to jeszcze bardzo popularne rozwiązanie (choć 20% użytkowników BPWr to już znaczący wynik). Oczywiście przeszukiwanie baz danych lub czytanie tek-

stów wygodniejsze jest na komputerze lub laptopie niż na małym smartfonie. Należy jednak pamiętać, że pytanie dotyczyło wskazania jednego – najczęściej używanego urządzenia. I na pewno można przyjąć, że w sytuacjach pilnych najczęściej wykorzystywany jest telefon – zawsze pod ręką i niewymagający specjalnego uruchamiania. Dlatego należy wnioskować, że wymóg responsywności stron WWW wydaje się ważny, a wraz z rozwojem technologii jedynie będzie przybierać na sile.

Tabela 4.36. Najczęściej stosowane przez respondentów urzędników do korzystania ze stron WWW, katalogów lub mediów społecznościowych bibliotek

Odpowiedź	BPWr		BUWr		BG UE		BG UP		BASP		BAWF		BG UM	
	Od- po- wie- dzi	Udział pro- cen- towy	Od- po- wie- dzi	Udział pro- cen- towy	Od- po- wie- dzi	Udział pro- cen- towy	Od- po- wie- dzi	Udział pro- cen- towy	Od- po- wie- dzi	Udział pro- cen- towy	Od- po- wie- dzi	Udział pro- cen- towy	Od- po- wie- dzi	Udział
Komputer stacjonarny	112	18,7%	222	23,3%	161	26,8%	114	19,0%	7	21,9%	12	10,5%	31	10,5%
Laptop	368	61,3%	574	60,4%	387	64,5%	397	66,2%	22	68,8%	85	74,6%	225	76,5%
Tablet	29	4,8%	27	2,8%	11	1,8%	13	2,2%	0	0,0%	2	1,8%	2	0,7%
Telefon/ smartfon	91	15,2%	126	13,2%	41	6,8%	76	12,7%	3	9,4%	15	13,2%	36	12,2%
Inne	0	0,0%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

Źródło: oprac. własne na podst. zebranych danych przy użyciu narzędzia Survio.

## **4.6. Wizja nowoczesnej komunikacji w bibliotece (na podstawie wywiadów przeprowadzonych z dyrektorami bibliotek)**

W celu przeanalizowania zagadnienia komunikacji elektronicznej w bibliotekach zaplanowano również zapoznanie się z opiniami osób, które na co dzień kierują tymi placówkami i odpowiadają za ich funkcjonowanie. Założono przeprowadzenie wywiadów z dziewięcioma dyrektorami badanych bibliotek w formie spotkań online (Zoom, MS Teams) lub rozmów telefonicznych. Drogą mailową (11 kwietnia 2021 r.) przesłano zapytanie o możliwość zorganizowania rozmów. Nie wszyscy dyrektorzy zgodzili się na taką formę wywiadu – zasłaniaли się w wyjaśnieniu licznymi obowiązkami służbowymi i związanym z tym brakiem czasu. W tych przypadkach poproszono o wypełnie-

nie elektronicznego kwestionariusza ankietowego przygotowanego w programie Survio. Rozwiązanie to umożliwiło pozyskanie większej ilości materiału badawczego.

Dyrekcja BAWL odmówiła udziału w badaniu – tłumaczyła, że jako część jednostki wojskowej nie może udzielać informacji osobom spoza struktur militarnych. Przypomnieć należy, że w świetle przeprowadzonych badań działania biblioteki w obszarze komunikacji elektronicznej są raczej skromne (kontakt z użytkownikami zaplanowano jedynie przez pocztę elektroniczną). W pozostałych placówkach udało się przeprowadzić rozmowy lub otrzymać wypełnione ankiety od 13 kwietnia do 14 maja 2021 r. Nie zawsze bibliotekę reprezentowali dyrektorzy, w dwóch przypadkach – BUWr i BAWF, oddelegowano do tego zadania inne kompetentne w tym zakresie osoby.

Istotą komunikacji elektronicznej jako formy kontaktu bibliotek z użytkownikami w większości oceniano najwyżej (w 5-stopniowej skali), czyli uznano za bardzo ważną, jedynie BAWF – za ważną (4 punkty). Jak podkreślano w rozmowach, pandemia SARS-CoV-2 oraz formy kształcenia zdalnego jeszcze mocniej uwypukliły jej rolę i przyspieszyły tendencję wzrostową w stosunku do ubiegłych lat.

Oceny poziomu całościowej komunikacji elektronicznej we własnej bibliotece były nie mniej entuzjastyczne. W niektórych bibliotekach stwierdzono, że jej poziom jest dobry – BAWF lub nawet bardzo dobry – BUWr, BG UE, BG UM, BASP, BAM, a w BG UP i BPWr dyrekcja oceniła komunikację elektroniczną jako średnią. Wyniki te nieco odbiegają od ocen samych użytkowników bibliotek, którzy byli bardziej krytyczni<sup>428</sup>. Ponadto dyrektor BPWr wskazał na problemy związane z brakiem możliwości prowadzenia mediów społecznościowych biblioteki jako samodzielnej jednostki, a jedynie jako CWINT-u PWr. Utrudnia to, zdaniem rozmówcy, budowanie własnej marki, a podejmowane działania nie są utożsamiane z nią tylko z CWINT PWr<sup>429</sup>.

Średni poziom komunikacji w BG UP, jak wynika z ustaleń, spowodowany jest zbyt małą liczbą personelu oraz niewielką aktywnością w mediach społecznościowych. Dyrekcja planuje powołanie nowego zespołu osób odpowiedzialnych za ten obszar funkcjonowania biblioteki oraz założenie profilu na IG i TT<sup>430</sup>.

---

<sup>428</sup> Por. Roz. 4.5. Perspektywa użytkowników – wyniki badań ankietowych, s. 305–316.

<sup>429</sup> Po zmianach strukturalnych (1.11.2021 r.) i wyłączeniu BPWr ze struktury CWINT PWr aktywność biblioteki w mediach społecznościowych utrzymuje się na stałym, niskim poziomie.

<sup>430</sup> Zespół powołano do prac w czerwcu 2021 r. Konto biblioteki na IG założono 1.07.2021. BG UP, IG; [https://www.instagram.com/biblioteka\\_upwr/](https://www.instagram.com/biblioteka_upwr/) [dostęp: 31.07.2021]. Stan z dnia 14.05 – brak profilu BG UP na TT.

Jeśli uwzględnieni się wcześniejsze analizy, zaskakuje optymistyczna ocena wystawiona przez BAWF. Zarówno bowiem badania w ramach secret client, jak i opinie użytkowników (choć bez uzyskania reprezentatywnej grupy badawczej) wskazują na znaczne braki i bariery komunikacyjne (np. pozostawianie bez odpowiedzi przesyłanych wiadomości).

Podobnie jest w przypadku BUWr, która z jednej strony oferuje wiele elektronicznych dróg kontaktu, a z drugiej ogranicza komunikację głównie do poczty elektronicznej i formularza kontaktowego.

Rozmówców poproszono o wskazanie elektronicznych kanałów, którymi biblioteka komunikuje się z użytkownikami i przekazuje im informacje. Odpowiedź na to pytanie w pewnym stopniu określała stan wiedzy rozmówców o dostępnej ofercie. Wszyscy wymieniali te kanały, które są w użyciu w danych placówkach, np. na pocztę elektroniczną i formularze kontaktowe – BUWr, BG UE, BG UP, BPWr, BAWF oraz media społecznościowe (z wyjątkiem BAM). Biblioteka UWr podała również chat, a BAWF – Web Contact Center (wykazano przy tym brak zrozumienia definicji terminu całościowej platformy Zapytaj bibliotekarza). Rozmówcy z BUWr oraz BPWr nie wspomnieli o dostępności kanałów RSS, co może być równoznaczne z marginalną rolą, jaką odgrywa ten rodzaj komunikacji, lub z brakiem konieczności obsługi ze strony biblioteki. Nie wymieniono w BUWr newslettera, który jakby umknął uwadze lub nie jest postrzegany jako silne narzędzie komunikacyjne. Nie orientowano się w BUWr, że na stronie WWW biblioteki wciąż jest dostępny komunikator GG, który winien być zastąpiony przez chat.

Dyrekcja BG UE powiadomiła, że biblioteka zostanie ujęta w ogólnouczelnianym, w założeniu jedynym kanale informacyjnym i promocyjnym, co doprowadziło do zaprzestania działalności aktywności na IG i TT<sup>431</sup>. Wydawało się zasadne, żeby nie przerywać prowadzenia tych kont do momentu faktycznego przejścia na social media UE. W bibliotece AM rozmówca był zdania, że w przypadku tak małej uczelni i biblioteki poczta elektroniczna w zupełności zaspokaja potrzeby i oczekiwania komunikacji elektronicznej.

W kwestii dostępności stron internetowych przede wszystkim poproszono o określenie, czy strona WWW danej biblioteki jest responsywna. Połowa rozmówców przyznała, że tak jest – BUWr, BG UE, BPWr, BAWF, a druga, że nie – BG UP, BG UM,

---

<sup>431</sup> Stan z dnia 14.05.2022 – BG UE dalej odsyła ze swojej strony do profili biblioteki na FB, TT i IG.

BASP, BAM, odpowiedzi te pokryły się z przeprowadzonymi wcześniej badaniami responsywności stron<sup>432</sup>.

Wiedzą na ten temat dostosowania strony do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (np. dotyczącymi wzroku) wykazały się tylko trzy osoby: z BPWr rozmówca odpowiedział twierdząco, a z BUWr i BG UM przecząco. Pozostałe nie ukrywały braku stosownych informacji. Może to oznaczać na przykład niewielkie zapotrzebowanie lub nawet niepojawianie się zgłoszeń od użytkowników z niepełnosprawnościami, ale też – pewną marginalizację problemu ze strony bibliotek.

Kolejne pytania dotyczyły znajomości zagadnienia dostępności cyfrowej stron internetowych. Większość rozmówców – z BG UP, BG UM, BPWr, BAWF, BASP, przyznała, że temat jest im znany, ale przy tym z analizy stron WWW wynikało, że w żadnej z badanych bibliotek nie zamieszczono odpowiedniej deklaracji dostępności na swojej stronie internetowej. Poinformowano, że w BPWr dyrekcja współpracuje z uczelnianym koordynatorem ds. dostępności cyfrowej w celu stworzenia i zamieszczenia w witrynie takiej deklaracji<sup>433</sup>. W BG UM okazało się, że są prowadzone prace nad nową stroną uczelni, na której biblioteka ma mieć własną zakładkę wraz z uprawnieniami do jej samodzielnej edycji i administrowania. Na obecnej stronie UM widnieje deklaracja dostępności<sup>434</sup>.

Ciekawa i istotna w zakresie rozwijania tematu dysertacji była motywacja prowadzenia bibliotecznych kont w mediach społecznościowych. Utworzenie profilu danej biblioteki (np. na FB, YT, TT, IG) zdecydowana większość rozmówców – BG UP, BG UE, BG UM, BPWr, BAWF, tłumaczyła potrzebą promowania instytucji oraz pozyskiwania nowych użytkowników. Równie istotna dla nich była możliwość informowania w mediach o ważnych wydarzeniach – BUWr, BG UP, BG UE, BAWF. W niektórych bibliotekach uzasadnieniem decyzji obecności w mediach była konieczność dostosowania się do współczesnych trendów – BUWr i BG UM, czy chęć informowania o nowościach w zbiorach – BG UM i BAWF. Dużo mniejsze znaczenie miało traktowanie mediów społecznościowych jako źródła informacji o użytkownikach – BAWF lub jako forum dyskusyjnego – BUWr, a nawet miejsca, w którym można powiadamiać o bezpłatnych źródłach informacji w związku z pandemią (BASP).

---

<sup>432</sup> Por. Roz. 4.1. Analiza stron internetowych, s. 170–176.

<sup>433</sup> Stan z dnia 14.05.2022 – nie umieszczono na stronie internetowej BPWr deklaracji dostępności.

<sup>434</sup> Stan z dnia 14.05.2022 – strona WWW BG UM funkcjonuje jako samodzielna strona internetowa. Nie zamieszczono na niej deklaracji dostępności.

Dyrekcja BAM przedstawiła natomiast powody, dla których nie podjęto się wdrożenia social mediów. Wśród głównych wymieniono (pochodzące z wnikliwej analizy popularności mediów społecznościowych w innych bibliotekach akademii muzycznych w Polsce) – nikkie zainteresowanie ze strony użytkowników. Stosunkowo niewielka liczba użytkowników, a także ich preferencje (kontakt bezpośredni lub mailowy) również nie przekonały do przyjęcia omawianego rozwiązania. Do tego jeszcze niezbyt liczny personel, który musiałby się dodatkowo uaktywnić w tym obszarze, utwierdzał w słuszności podjętej decyzji.

Kolejnym omawianym zagadnieniem była liczba osób odpowiadających w bibliotece za komunikację w mediach społecznościowych. W dwóch uwzględnianych placówkach za to zadanie odpowiadała jedna osoba. Co ciekawe, nie chodziło o biblioteki małe, ale BG UE – tę funkcję pełnił bibliotekarz systemowy, oraz BPWr – pracownik Działu Informacji Naukowej i Zasobów Elektronicznych. W pozostałych bibliotekach za prowadzenie instytucjonalnych kont w mediach społecznościowych odpowiadają zespoły: BUWr – pracownicy Oddziałów Informacji Naukowej oraz Udostępniania, BG UP – 5 osób, BG UM – 3 osoby z Działu Udostępniania i Informacji Naukowej oraz (w razie potrzeby) dyrektor biblioteki, BAWF – 2 osoby, BASP – 2 osoby. Takie rozwiązanie stwarza możliwość zarówno podjęcia zastępstwa, jak i współpracy. We wszystkich rozpatrywanych przypadkach chodziło o bibliotekarzy, którzy łączyli tę pracę z podstawowym zakresem obowiązków. Może to powodować, że realizacja fundamentalnych zadań spycha na dalszy plan opiekę nad mediami społecznościowymi – szczególnie w okresach wzmożonej pracy (np. rozpoczęcie roku akademickiego czy przygotowywanie analizy cytowań). W BG UP wskazano, że prowadzone są działania nad powołaniem nowego zespołu wraz z liderem, który nadzorowałby aktywność biblioteki w mediach społecznościowych<sup>435</sup>. Podobnie w BG UM zespół ma osobę nadzorującą – kierownika digitalizacji. A w BUWr wprowadzicie nie było odgórnie wyznaczonego lidera zespołu, ale (jak wynikało z rozmowy) pełnił tę funkcję nieformalnie kierownik Oddziału Informacji Naukowej. W pozostałych bibliotekach odpowiedzialność za funkcjonowanie mediów ponosiła albo jedna osoba, albo zespół o równorzędnym statusie pracowników. Są to osoby w przedziale wiekowym 25–44 lata (z przewagą 30+) najczęściej z dużym doświadczeniem. Wśród nich jest więcej kobiety niż mężczyzn (w przypadku BUWr i BG UM brak danych o płci osób opiekujących się mediami społecznościowymi bibliotek).

---

<sup>435</sup> Zespół powołano do prac w czerwcu 2021 r.

W przeprowadzonych badaniach celem było również zaobserwowanie zmian, jakie zaszły w obszarze elektronicznej komunikacji bibliotek, związanych z SARS-CoV-2. Większość rozmówców potwierdziła, że pandemia wymusiła podjęcie stosownych decyzji. Tylko elektroniczna komunikacja BUWr nie wymagała modyfikacji ze względu na wdrożone wcześniej odpowiednie formy kontaktu oraz procedury związane z ich obsługą.

Zmiany, które miały miejsce w okresie pandemicznym w poszczególnych placówkach:

- zwiększenie wykorzystania formularza kontaktowego oraz MS Teamsa w kontaktach z pracownikami i studentami w ramach zarówno indywidualnych konsultacji, jak i grup seminaryjnych (BG UE);
- realizacja większości usług biblioteki za pomocą komunikacji elektronicznej, np. zapisy do biblioteki, rozliczanie kart obiegowych, skany na życzenie, udzielanie informacji, szkolenia i zajęcia online, rozliczanie należności z biblioteką przelewem, na stronie WWW BG UP powstała specjalna zakładka poświęcona funkcjonowaniu biblioteki w czasie pandemii (BG UP);
- spadek liczby zapytań telefonicznych połączony ze wzrostem liczby wiadomości mailowych. Większe wykorzystanie możliwości komunikacyjnych i informacyjnych oferowanych przez FB. Wykorzystanie MS Teamsa w kontaktach z pracownikami oraz newslettera akademickiego w celu informowaniu o dostępnych zasobach cyfrowych (w tym testowych), godzinach otwarcia i zmianach w funkcjonowaniu biblioteki (BG UM);
- zwiększenie nacisku na podnoszenie kwalifikacji w obrębie kompetencji cyfrowych i komunikacyjnych przez szkolenia personelu. Dbano o informacje pierwotne oraz wzrost wykorzystania w komunikacji Elektronicznego Biuletynu Informacyjnego Politechniki skutkujący zwiększeniem zasięgu odbiorców poza samych użytkowników biblioteki. Stworzenie na stronie WWW osobnej zakładki dotyczącej funkcjonowania biblioteki w czasie pandemii (BPWr);
- dostępność zbiorcze do baz oraz wydawanie kodów dostępu do IBUK LIBRA za pomocą maila (BAWF);
- stworzenie profilu biblioteki na FB, przyjmowanie wszystkich kwerend bibliotecznych mailowo (a nie jak wcześniej tradycyjnie). Stworzenie osobnej skrzynki mailowej do obsługi czytelników, żeby podczas pracy naprzemiennej nie tra-



cić czasu na raportowanie bieżących spraw związanych z obsługą między dyżurującymi bibliotekarzami (BASP);

- zwiększenie wykorzystania poczty elektronicznej (BAM).

Najczęściej wprowadzane zmiany oceniono dobrze – BG UP, BG UM, BPWr, BAWF, lub nawet bardzo dobrze – BG UE, BAM. Jedynie w BASP uznano je za średnio udane, ponieważ z uwagi na specyfikę zbiorów i oczekiwania użytkowników oraz niewielkie zasoby ludzkie zmiana formy kontaktu nie wpłynęła pozytywnie na relacje między biblioteką a użytkownikami.

Jeśli chodzi o wprowadzanie niewykorzystywanych wcześniej elektronicznych narzędzi umożliwiających kontakt z użytkownikami, w okresie od marca 2020 r. do kwietnia/maja 2021 r. (okres przeprowadzania wywiadów) – w połowie badanych bibliotek potwierdzono tę zmianę. W BG UE i BG UM zaczęto korzystać z MS Teamsa, w BUWr wdrożono chat EBSCO, a BASP utworzyła profil na Facebooku (nie zdecydowano się jednak na aktywny chat (Messenger) ze względu na dużą liczbę obowiązków przy 2-osobowym zespole oraz przejście na system pracy naprzemiennej). Ten wybór komunikatorów pokrywa się z testowanymi wcześniej narzędziami przez poszczególne biblioteki. Wyjątkiem jest BPWr, w której testowano chat EBSCO, ale po testach nie zdecydowano się jednak na jego wdrożenie. Głównym wskazanym powodem były ograniczenia systemowe (brak możliwości załączania plików), a także pełne zaspokajanie potrzeb komunikacyjnych użytkowników przez pocztę elektroniczną i formularz kontraktowy. Większość rozmówców nie planowała przy tym uruchamiania nowych kanałów komunikacji. Wyjątek to BG UP, która zadeklarowała, że po powstaniu nowego zespołu chce utworzyć profil na IG<sup>436</sup> i TT<sup>437</sup> w celu promowania osiągnięć naukowych pracowników UPWr. Ponadto planowano wdrożenie komunikatora internetowego w celu ułatwienia i usprawnienia kontaktu z użytkownikiem<sup>438</sup>.

Wszyscy rozmówcy (oprócz przedstawiciela BPWr) uważali, że prowadzona komunikacja elektroniczna w podległych instytucjach działa poprawnie, co dziwi w przypadku BAWF – może to wynikać z braku zgłoszeń o nieprawidłowościach ze strony użytkowników lub też ze zwykłego oporu, żeby przyznać się do jakichś problemów

---

<sup>436</sup> Konto biblioteki na Instagramie założono 1.07.2021. BG UP, Instagram; [https://www.instagram.com/biblioteka\\_upwr/](https://www.instagram.com/biblioteka_upwr/) [dostęp: 31.07.2021].

<sup>437</sup> Stan z dnia 14.05 – brak profilu BG UP na Twitterze.

<sup>438</sup> Stan z dnia 14.05 – brak komunikatora internetowego BG UP.

w funkcjonowaniu tego obszaru. Podobnie jest w BG UP i BASP, które nie otrzymywały sygnałów od użytkowników o konieczności poprawy w tym zakresie.

Warto się także zastanowić nad niską aktywnością bibliotek na różnych serwisach społecznościowych: IG – BAWF, BG UE, TT – BUWr, BG UE, BPWr, YouTube – UWr, BPWr, BG UP, w kontekście zmiany lub usunięcia profilu. W przypadku BPWr problemem były ograniczenia związane ze strukturą biblioteki, która działała w ramach CWINT-u PWr<sup>439</sup>, chociaż ważne jest, że za prowadzenie kont w mediach społecznościowych odpowiadał bibliotekarz, co stwarzało większe możliwości wpływania na ich funkcjonowanie. Problemem może być fakt, że ta sama osoba opiekuje się mediami społecznościowymi CWINT PWr, łącząc ten obowiązek z innymi pracami, co przekłada się na niską aktywność w social mediach.

Przedstawione przez rozmówców wizje rozwoju komunikacji elektronicznej biblioteki w perspektywie najbliższych 5 lat i określenie jej priorytetowych pól były dość zróżnicowane:

- biblioteka będzie wsłuchiwać się w oczekiwania użytkowników i śledzić pojawiające się trendy, ale nie przewiduje się przy tym większych zmian w okresie najbliższych 5 lat (BUWr);
- w najbliższym czasie planowana jest rezygnacja z prowadzenia kont na IG i TT. Polityka uczelni zmierza w kierunku utworzenia jednolitego systemu informacyjnego uczelni (w tym biblioteki) ograniczającego się do FB (BG UE);
- najważniejsze będzie stworzenie i wypracowanie kanałów komunikacji, które będą zgodne z najnowszymi standardami i oczekiwaniami użytkowników. Nacisk powinien zostać położony nie tylko na rozszerzenie usług komunikacyjnych mających na celu informowanie o dostępnych zasobach, sposobach korzystania z usług biblioteki i jej zbiorów, lecz także na obszar działań związany z promocją, widocznością i umiędzynarodowieniem nauki oraz sprawozdawczością danych do systemów ministerialnych (BG UP);
- biblioteka skupia się na utrzymaniu wysokiej jakości oferowanych ścieżek kontaktu. W najbliższym roku nie są planowane zmiany, jednak w perspektywie 5-letniej na pewno wzrośnie wykorzystanie MS Teamsa oraz jest przewidywane,

---

<sup>439</sup> Po zmianach strukturalnych (1.11.2021 r.) i wyłączeniu BPWr ze struktury CWINT PWr aktywność biblioteki w mediach społecznościowych utrzymuje się na stałym, niskim poziomie.

że biblioteka zdecyduje się na założenie konta na TT<sup>440</sup>, jeśli tylko takie będzie oczekiwanie ze strony użytkowników (BG UM);

- w okresie najbliższych 5 lat planowane są usprawnienia przez wypracowanie i wykorzystanie schematów i procedur komunikacji elektronicznej oraz poprawa aktywności w mediach społecznościowych. W szerszym kontekście zakłada się możliwość wzrostu wykorzystania Sztucznej Inteligencji w postaci chatbotów (np. w stylu rozwiązań stosowanych na stronie WWW sklepu IKEA) (BPWr);
- czytelnicy z ASP są na tyle specyficzną grupą odbiorców, że na ich potrzeby trzeba reagować na bieżąco. Z uwagi na wyjątkowe realizacje projektów i prac magisterskich nie można ich traktować zbiorczo lub grupować. Do każdego trzeba podchodzić indywidualnie, a za 5 lat najważniejsze będzie to, co zawsze, czyli jakość świadczonych usług (BASP);
- nie przewiduje się znaczących zmian, ale tendencje i trendy w bibliotekach akademii muzycznych będą obserwowane (BAM).
- na pytanie nie uzyskano odpowiedzi z BAWF.

Rozmówcy nie czuli konieczności wdrażania takich rozwiązań, jak Rzeczywistość Rozszerzona czy Internet Rzeczy. Dla większości argumentem był brak zgłaszania takich potrzeb przez swoich użytkowników, co zostało potwierdzone na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych. Na przykład BG UP była na etapie wstępnego rozważania i analizy w tym temacie w związku z planem prac powoływanego zespołu ds. komunikacji elektronicznej i promocji<sup>441</sup>.

Dyrektor BPWr uważał, że AR, o ile udałooby się zdobyć zewnętrzne środki finansowania, można by wykorzystać do uatrakcyjnienia szkoleń i prezentacji zasobów oraz projektów w ramach współpracy z innymi bibliotekami, a IoT w ramach wcześniej wspomnianych chatbotów.

Z uzyskanych odpowiedzi jednoznacznie wynika, że w poszczególnych placówkach decyzję dotyczące wdrażania nowych kanałów komunikacji elektronicznej podejmowane są w zgodzie z oczekiwaniami użytkowników i możliwości zdobycia źródeł finansowania. W odpowiedziach dotyczących planów na najbliższe lata zabrakło jednak pozytywnego nastawienia na innowacje, raczej brane było pod uwagę utrzymanie i poprawienie już funkcjonujących kanałów komunikacji.

---

<sup>440</sup> Stan z dnia 14.05.2022 r. – brak konta na TT.

<sup>441</sup> Stan z dnia 14.05.2022 r. – brak informacji o zastosowaniu AR i IoT w BG UP.

W trakcie prowadzonych rozmów poproszono o opinie na temat priorytetowych form i narzędzi wykorzystywanych w komunikacji z użytkownikami, w tym m.in. zapytano, która forma komunikacji z użytkownikami jest dla rozmówców istotniejsza – czy przez kanały elektroniczne, czy w sposób tradycyjny – w bezpośrednim kontakcie lub przez telefon. W odpowiedziach pojawiały się obie opcje. Rozmówca z BUWr był zdania, że istotniejsza jest komunikacja elektroniczna, dlatego że to ją użytkownicy powszechnie preferują, biblioteki zatem powinny się do tego dostosować, skoro większość kontaktów odbywa się przez Internet. W bibliotekach mniejszych – BASP i BAM z kolei użytkownicy chętniej podejmują kontakt bezpośredni czy telefoniczny. Przy kwerendach dotyczących tematów dyplomowych rozmowa bibliotekarza z czytelnikiem „twarzą w twarz” umożliwia lepsze porozumienie skutkujące najwłaściwszym doborem literatury. Oczywiście w okresie pandemii taki kontakt był utrudniony i z konieczności musiał zmienić formę przy użyciu elektronicznego kanału komunikacji. Najliczniejszą grupę natomiast stanowili rozmówcy, którzy opowiedzieli się za wykorzystaniem obu form kontaktu z użytkownikami – bezpośredniej i elektronicznej, to reprezentanci: BG UE, BG UP, BG UM, BPWr, BAWF. Ich zdaniem potrzeba takiego rozwiązania wynika ze zróżnicowania wieku użytkowników i co się z tym łączy odmiennych preferencji komunikacyjnych. Jednocześnie wszyscy podkreślali wpływ pandemii i związanych z nią obostrzeń na tryb pracy użytkowników bibliotek i wynikające z tego potrzeby.

Rozmowy z dyrektrami bibliotek były istotnym elementem badań dzięki którym poznano nastawienie i opinie dotyczące możliwości wdrożenia nowych technologii w bibliotekach. W większości przypadków rozmówcy podchodzili do tej kwestii praktycznie, wsłuchując się w potrzeby i oczekiwania użytkowników. Jak pokazały badania ankietowe taka postawa wydaje się właściwa – mniejsza liczba kanałów komunikacji elektronicznej, ale o wyższej jakości.

## Zakończenie

W niniejszej dysertacji zostały omówione dostępne elektroniczne kanały komunikacji wykorzystywane w bibliotekach akademickich, z tej perspektywy opisano również szerzej wrocławskie biblioteki uczelni publicznych.

Na podstawie literatury przedmiotu oraz przykładów zaczerpniętych z doświadczenia ustalono w pierwszej kolejności, jakie narzędzia sieci drugiej generacji i komunikacyjne nowinki technologiczne są stosowane w bibliotekach akademickich w Polsce i na świecie. Można zatem przyjąć, że w zagranicznych bibliotekach uczelnianych najważniejsze kanały komunikacji elektronicznej to: poczta e-mail, FB, IG, TT, YT, a komunikatory – chat, w tym Messenger. W mniejszym zakresie w użyciu są: blogi, chatboty, platformy kompletne, kody QR, IoT i AR. W przypadku bibliotek rodzimych wachlarz wykorzystywanych narzędzi jest skromniejszy – dominującą rolę w komunikacji elektronicznej z użytkownikami odgrywa poczta e-mail i Facebook. Ale można też podać przykłady wykorzystywania większości z dostępnych kanałów komunikacji, podobnie jest także we wrocławskich bibliotekach, które wzięto pod uwagę.

W następnym kroku dokonano weryfikacji postawionych wcześniej hipotez i wyznaczonych celów badawczych. Na początku badań przeprowadzono analizę stron internetowych rozpatrywanych bibliotek opartą na autorskim schemacie ich oceny. Najlepiej „wypadły” BUWr i BPWr oferujące jednocześnie najwięcej elektronicznych kanałów kontaktu. Mimo tej obszernej oferty komunikacyjnej w obu przypadkach zarejestrowano problemy z ich dostępnością i jakością. W pozostałych badanych placówkach sytuacja w tym zakresie przedstawiała się przeciętnie lub słabo.

Z analizy mediów społecznościowych przeprowadzonych przy użyciu narzędzia Fanpage Karma wiadomo, że na przykład BUWr ogranicza swoją obecność tylko do FB, sporadycznie natomiast jest w użyciu YT. W przypadku BPWr aktywność na wszystkich portalach społecznościowych jest znikoma lub wygasła całkowicie. Wyróżnić w tym zestawieniu należy za to BG UM, w której w sposób zaplanowany i konsekwentny prowadzone jest konto na FB i IG, co skutkowało większym zasięgiem oraz

liczniejszymi reakcjami ze strony użytkowników. W większości uwzględnianych bibliotek wykorzystywany jest FB, a tylko sporadycznie inne portale. Może być to spowodowane z jednej strony brakami kadrowymi, a z drugiej – licznymi obowiązkami wynikającymi z podstawowej pracy bibliotekarza. W takiej sytuacji jednak należałoby zaprzestać prowadzenia i odsyłania użytkowników do innych często zaniedbywanych kont w mediach społecznościowych. Aktywność bibliotek w tych miejscach jest mierzona zaangażowaniem użytkowników na oficjalnych kontaktach bibliotek, a to uznano za przeciętne lub niewielkie w kontekście liczby aktywnych użytkowników bibliotek. Odnotowano przy tym wzrost wykorzystania tej drogi komunikacji podczas pandemii SARS-CoV-2.

Pod względem treści, które formułowano na FB i reakcji na nie internautów, można przyjąć, że różnice w poszczególnych placówkach były niewielkie. W okresie pandemii najwięcej pojawiających się materiałów dotyczyło kolekcji i usług biblioteki oraz informacji na temat innych instytucji oferujących webinaria czy szkolenia. Przed pandemią instytucje zewnętrzne były mniej obecne, ich miejsce zajmowały wpisy dotyczące wydarzeń organizowanych w poszczególnych bibliotekach.

Skutkiem wprowadzenia do badań metody secret client było wskazanie, które z kanałów kontaktu faktycznie działały w poszczególnych bibliotekach i z jakim skutkiem. W przypadku większości placówek wynik był pozytywny. Ciekawie przedstawia się sytuacja w BUWr oraz BAWF. W pierwszej z bibliotek, mimo że oferowano kontakt z zastosowaniem wielu elektronicznych narzędzi – część z nich była nieaktywna bądź odsyłała do poczty elektronicznej (np. chat EBSCO, Messenger). W drugiej często nie odpowiadano na przesyłane zapytania, co w dobie pandemii SARS-CoV-2 uznać należy za szczególnie niewłaściwe, tym bardziej, że ta sytuacja dotyczyła podstawowych kanałów komunikacji jak poczta e-mail i formularz kontaktowy.

Badania ankietowe przeprowadzone wśród użytkowników poszczególnych bibliotek nie zakończyły się pełnym oczekiwanym rezultatem, ponieważ jedynie w przypadku czterech bibliotek: BUWr, BG UP, BG UE, BPWr udało się zebrać materiał reprezentatywny. Wpływ na to miała pandemia, podczas której użytkownicy w większości opuścili Wrocław, a materiał można było zdobyć wyłącznie w formie ankiet internetowych.

Zaprezentowane wyniki badań pochodzące z pozostałych bibliotek stanowiły jednak tło do zjawisk opisanych w tej dysertacji (przy czym wyraźnie należy zaznaczyć, że nie można ich odnosić do ogólnej oceny poszczególnych księżnicz jak i mediów spo-

łecznościowych). Forma przekazu – głównie przez portale społecznościowe bibliotek – również mogła wpłynąć na tę ocenę, ponieważ na pytania odpowiadali głównie ich stali bywalcy.

Działalność księżnic w zakresie komunikacji elektronicznej oceniano na ogół jako przeciętną. Respondenci mocno akcentowali niewielką aktywność w mediach społecznościowych odnośnie do BPWr. Doceniano natomiast profil BG UM na IG czy konto BUWr na FB. Ankietowani opowiadali się za mniejszą liczbą kanałów kontaktu, ale przykładali szczególną wagę do jakości obsługi i czasu reakcji. W niewielkim stopniu przy tym przejawiano zainteresowanie nowszymi formami komunikacji elektronicznej, takimi jak AR i IoT – umiarkowanie zaciekawili się nimi jedynie użytkownicy BPWr, których zwykle interesują nowe rozwiązaniami techniczne. Z przeprowadzonych badań wynika przy tym, że respondenci w równym stopniu zainteresowani są zarówno komunikacją drogą elektroniczną, jak i bezpośrednim kontaktem.

Przeprowadzone wywiady, które z założenia miały się odbyć z kierownikami rozpatrywanych bibliotek nie udały się zadowalająco, dlatego że w dwóch przypadkach (BUWr, BAWF) oddelegowany został w zastępstwie pracownik merytoryczny, a w dwóch innych w zamian za rozmowę wypełniono ankietę (BAWF, BG UP), spotkano się też z całkowitą odmową kontaktu (BAWL). Pomimo tego wszystkie te doświadczenia są cenne ze względu na uzyskanie opinii i informacji od osób decyzyjnych lub przez nich upoważnionych. Ocena wykorzystywanych kanałów komunikacji przez osoby zarządzające bibliotekami w zestawieniu z wcześniejszymi wynikami badań prowadzi do weryfikacji również ich stanu wiedzy, co można przełożyć na trafność prowadzonej polityki w tym zakresie.

Większość rozmówców rozwój elektronicznych kanałów komunikacji w prowadzonych bibliotekach utożsamia raczej z podnoszeniem standardów i jakości niż z wdrażaniem nowych rozwiązań informatycznych. Taka postawa jest tożsama z niewielkimi oczekiwaniami badanych użytkowników. Nieliczne przykłady wprowadzania nowych rozwiązań informatycznych w bibliotekach zagranicznych również mogą stanowić tego potwierdzenie.

Na podstawie przeprowadzonych badań wykazano dodatkowo, że pandemia SARS-CoV-2 zwiększyła aktywność wykorzystania elektronicznych kanałów komunikacji w badanych bibliotekach. Ze względu na ograniczenia dotyczące przemieszczania się i ograniczonej możliwości bezpośredniego kontaktu narzędzia elektroniczne stały się dominujące w tym zakresie. Na przykład BASP w celu utrzymania kontaktu z użytkow-

nikami stworzyła konto na FB, a pozostałe placówki zwiększyły aktywność w mediach społecznościowych (FB i IG). Wyjątkiem jest BPWr, której aktywność nie zmieniła się specjalnie, co tłumaczono ograniczeniami wynikającymi nie tylko ze struktury organizacyjnej, lecz także z jednoosobowego zarządzania funkcjonalnością placówki w tym zakresie.

Na podstawie wyników z przeprowadzonych badań własnych do uznania za prawdziwe są dwie z trzech sformułowanych na wstępie hipotez badawczych. Potwierdzono, że brane pod uwagę biblioteki wrocławskie nie wykorzystują pełnego potencjału komunikacyjnego, jaki stwarzają nowe technologie, w tym Web 2.0. Można również przyjąć, że pandemia SARS-CoV-2 wzmocniła i przyspieszyła rozwój komunikacji przy użyciu Internetu w bibliotekach akademickich. Zarówno kontakt z użytkownikami bibliotek, jak i z kierownictwem bibliotek doprowadził natomiast do negatywnej weryfikacji założenia, że użytkownicy badanych bibliotek, szczególnie ci młodszy (m.in. studenci), preferują kontakt elektronicznymi kanałami komunikacji.

Ustalenie, z jakich elektronicznych kanałów komunikacji korzystają obecnie biblioteki publicznych uczelni Wrocławia, połączone z analizą jakości tych kanałów – można uznać natomiast za osiągnięcie założonego na wstępie celu badań. Na tej podstawie nasuwa się wniosek, że najchętniej użytkowanymi kanałami komunikacji są poczta elektroniczna, formularz kontaktowy czy Facebook – jakość wykorzystania przy tym w przeważającej części jest dobra. Do tego BG UM i BAWF z różnym powodzeniem prowadzą również konta na Instagramie. Pozostałe kanały komunikacji należy uznać za niewykorzystywane ze względu na niską jakość oraz niską lub zerową aktywność. Zjawisko to potwierdzają ustalenia dotyczące szczegółowych celów pracy. Trzeba jeszcze w tym miejscu wspomnieć o jednym z nich; próbie przełożenia wyników pochodzących z badań lokalnych (Wrocław) na sytuację pozostałych państwowych bibliotek szkół wyższych w Polsce. Zebrany materiał badawczy obejmował akademickie biblioteki różnych typów oraz różnej wielkości, co pozwala na wstępne odniesienie wyników do sytuacji ogólnopolskiej. Niezwykle cenne wydaje się uwzględnienie wśród badanych bibliotek poszczególnych typów uczelni, w tym m.in.: uniwersytety; uniwersytety – medyczne, przyrodnicze, ekonomiczne; politechniki w celu weryfikacji zebranych wyników.

Równie ciekawe wydaje się w tej perspektywie wykonanie w przyszłości badań porównawczych z uwzględnieniem tym razem uczelni niepublicznych oraz innych typów bibliotek (np. publicznych) w zakresie zarówno komunikacji elektronicznej, jak i w kon-



tekście zmian spowodowanych pandemią SARS-CoV-2. Tak sformułowane zadanie może być przyczynkiem do kontynuacji badań. Ustalenia zaprezentowane w tej dysertacji można także zestawić z podobnymi, ale pochodzącymi z bibliotek zagranicznych. Wyłonione na tej podstawie najlepsze placówki mogłyby posłużyć do wypracowania odpowiednich wzorców i praktyk.

Przyszłe badania ankietowe dotyczące komunikacji elektronicznej bibliotek warto byłoby zorganizować w formie hybrydowej, tak by zbierać dane również w sposób tradycyjny. Takie podejście powinno przynieść bardziej obiektywne wyniki, ponieważ – jak pokazują statystyki – tylko część użytkowników bibliotek obserwuje ich media społecznościowe.

Przeprowadzone badania opisane w niniejszej dysertacji uzupełniają wiedzę dotyczącą zastosowania elektronicznych kanałów komunikacji i stwarzają jednocześnie podwaliny pod opracowanie skutecznych strategii komunikacyjnych poszczególnych księżnic.

# Bibliografia

## Źródła

Źródła podzielono na dwie części: biblioteki oraz inne. Pierwsza grupa obejmuje księżnice analizowane w pracy, lub z którymi warto się zapoznać (wymienione w przypisach). Nie ujęto tu jednak wszystkich rozpatrywanych bibliotek publicznych uczelni akademickich w Polsce z tab. 2.3 skupiając się jedynie na najciekawszych przykładach. Przy każdej bibliotece podano pełną nazwę wraz z adresem głównej strony WWW oraz datą dostępu. Następnie, jako podgrupę, wymieniono strony WWW lub prowadzone konta w mediach społecznościowych tychże bibliotek wraz z uszczegółowieniem źródła, adresem WWW oraz pierwszą datą dostępu. Podobny postąpiono w drugiej grupie, która obejmuje wszystkie pozostałe źródła wykorzystywane podczas pisania pracy.

Uznano, że najodpowiedniejszy będzie układ alfabetyczny, zachowany w obrębie poszczególnych podziałów. Nazwy źródeł wyszczególniono w formie i języku z jakiego korzystano. Ze względu na łatwiejszy odbiór oraz rozróżnienie źródeł od opracowań przy tych pierwszych zrezygnowano z zapisu nazw kursywą. Przyjęto numerację ciągłą w całej bibliografii z zaznaczeniem, że w źródłach numerowane są jedynie nazwy główne bibliotek i dokumentów. W bibliografii umieszczono 146 źródeł, z czego 97 pozycji stanowią analizowane biblioteki.

## Biblioteki

1. Aarhus Bibliotekerne; <https://www.aakb.dk/> [dostęp: 4.02.2021]:
  - Nordic Smart City Network, Dokk1 – Aarhus; <https://nscn.eu/Aarhus/Dokk1> [dostęp: 21.02.2021].
  - *Nye metodeer om brug af nye biblioteksrum smart library 2014–2017 afsluttende projektrapport* (2018), L.D. Nielsen (red.); [https://static1.squarespace.com/static/59b28d75a803bb1555821dcc/t/5a98147253450aaaab25946f/1519916153785/Nye\\_M%C3%A5lemetoder\\_om\\_brug\\_af\\_nye\\_biblioteksrum\\_+journalnr.2013-020294.pdf](https://static1.squarespace.com/static/59b28d75a803bb1555821dcc/t/5a98147253450aaaab25946f/1519916153785/Nye_M%C3%A5lemetoder_om_brug_af_nye_biblioteksrum_+journalnr.2013-020294.pdf) [dostęp: 21.02.2021].

- Om SmartLibrary; <https://smartlibrary.dk/about-1> [dostęp: 21.02.2021].
- Smart library, <https://www.aakb.dk/smartlibrary> [dostęp: 21.02.2021].
- 2. Abilene Christian University, Library; <https://www.acu.edu/library/> [dostęp: 27.01.2021]:
  - Newsletter; <https://cdn01.acu.edu/library/about-us/library-newsletter.html> [dostęp: 27.01.2021].
- 3. Auburn University Libraries; <https://www.lib.auburn.edu/> [dostęp: 29.01.2021]:
  - Flickr; <https://www.flickr.com/people/aulibraries/> [dostęp: 29.01.2021].
- 4. Biblioteca de la Universidad de Sevilla; <https://bib.us.es/> [dostęp: 4.02.2021]:
  - Pregunte al bibliotecario: Servicio de Información y Referencia; [https://bib.us.es/estudia\\_e\\_investiga/pregunte](https://bib.us.es/estudia_e_investiga/pregunte) [dostęp: 4.02.2021].
- 5. Biblioteca Universitaria di Bologna; <https://bub.unibo.it/it> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Facebook; <https://www.facebook.com/BUB.unibo/> [dostęp: 2.01.2021].
  - Help desk; <https://bub.unibo.it/it/servizi/helpdesk> [dostęp: 27.01.2021].
- 6. Biblioteka Główna Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie; <http://www.bg.agh.edu.pl/> [dostęp: 27.01.2021]:
  - Chat; <https://gssapps.ebscohost.com/chat/prod/chat?locale=pl&group=142> [dostęp: 29.01.2021].
- 7. Biblioteka Główna i Centrum Informacji Naukowej Uniwersytetu Przyrodniczego w Poznaniu; <https://bg.up.poznan.pl/> [dostęp: 27.01.2021].
- 8. Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu; <http://www.bg.ue.wroc.pl/> [dostęp: 29.01.2021]:
  - Flickr; <https://www.flickr.com/photos/147618710@N03/> [dostęp: 29.01.2021].
- 9. Biblioteka Główna Wojskowej Akademii Technicznej w Warszawie; <https://www.bg.wat.edu.pl/> [dostęp: 29.01.2021]:
  - Blog. <http://bibliotekawat.blogspot.com/> [dostęp: 29.01.2021].
- 10. Biblioteka i Fonoteka Instytutu Muzykologii Uniwersytetu Warszawskiego; <http://bibl.imuz.uw.edu.pl/> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Facebook; <https://www.facebook.com/BibliotekaInstytutuMuzykologiiUw/> [dostęp: 2.01.2021].
- 11. Biblioteka Jagiellońska; <https://bj.uj.edu.pl/> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Twitter; [https://twitter.com/jagiellonka\\_uj](https://twitter.com/jagiellonka_uj) [dostęp: 2.01.2021].
  - Instagram; [https://www.instagram.com/jagiellonian\\_library/?hl=pl](https://www.instagram.com/jagiellonian_library/?hl=pl) [dostęp: 2.01.2021].
- 12. Biblioteka Narodowa, [w:] Polskie Radio; <https://www.polskieradio.pl/Biblioteka-Narodowa/Tag173448> [dostęp: 27.05.2020].
- 13. Biblioteka Politechniki Gdańskiej; <https://pg.edu.pl/biblioteka-pg> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Twitter; <https://twitter.com/bibliotekapg> [dostęp: 2.01.2021].
- 14. Biblioteka Politechniki Krakowskiej; <https://www.biblos.pk.edu.pl/> [dostęp: 27.01.2021].
- 15. Biblioteka Główna Politechniki Poznańskiej; <http://library.put.poznan.pl/pl> [dostęp: 29.01.2021]:
  - Kody QR w bibliotece: Informacje i propozycje; <http://qr.library.put.poznan.pl/> [dostęp: 14.02.2021].
  - Nowe oznaczenia w Wolnym Dostępie (2018); <https://bg.pw.edu.pl/index.php/aktualnosci-pl/669-nowe-oznaczenia-w-wolnym-dostepie> [dostęp: 14.02.2021].

16. Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej; <https://bg.pw.edu.pl/> [dostęp: 14.02.2021]:
  - BGPW Blog, Biblioteki Nowe Technologie, QR KODY w Bibliotekach Politechniki Warszawskiej (2019); <https://bgpw.wordpress.com/2019/02/25/qr-kody-w-bibliotekach-politechniki-warszawskiej/> [dostęp: 14.02.2021].
17. Biblioteka Uniwersytecka im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku; <https://bg.uwb.edu.pl/bu/> [dostęp: 29.01.2021]:
  - Instagram; [https://www.instagram.com/bu\\_uwb/](https://www.instagram.com/bu_uwb/) [dostęp: 31.01.2021].
  - Naukowy i nie tylko blog Biblioteki Uniwersyteckiej im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku; <https://egzemplarznieobowiazkowy.blogspot.com/> [dostęp: 29.01.2021].
18. Biblioteka Główna Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu; <http://www.bibl.up.wroc.pl/> [dostęp: 26.04.2021]:
  - Instagram; [https://www.instagram.com/biblioteka\\_upwr/](https://www.instagram.com/biblioteka_upwr/) [dostęp: 31.07.2021].
19. Biblioteka Uniwersytecka Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie; <https://bu.uwm.edu.pl/> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Facebook; <https://www.facebook.com/buuwm/> [dostęp: 2.01.2021].
  - YouTube; <https://www.YouTube.com/channel/UCIvNrDPCG1PKcTmIM6iGCuA> [dostęp: 29.01.2021].
20. Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu; <http://lib.amu.edu.pl/> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Blog; <http://blog.home.amu.edu.pl/> [dostęp: 29.01.2021].
  - Twitter; [https://twitter.com/Biblioteka\\_UAM](https://twitter.com/Biblioteka_UAM) [dostęp: 2.01.2021].
  - YouTube; <https://www.YouTube.com/channel/UC-ExtZmUpAUtQusOgAZ51yQ> [dostęp: 29.01.2021].
  - Zapytaj bibliotekarza; <http://lib.amu.edu.pl/zapytaj-bibliotekarza/> [dostęp: 1.02.2021].
21. Biblioteka Uniwersytecka w Toruniu; <https://www.bu.umk.pl/home> [dostęp: 29.01.2021]:
  - Facebook; <https://www.facebook.com/bu.torun/> [dostęp: 2.01.2021].
  - Formularz kontaktowy na stronie WWW; <https://www.bu.umk.pl/> [dostęp: 27.01.2021].
  - Książka grudnia; <https://www.bu.umk.pl/-/ksiazka-grudnia-2019> [dostęp: 14.02.2021].
  - Twitter; [https://twitter.com/bumk\\_torun](https://twitter.com/bumk_torun) [dostęp: 2.01.2021].
  - YouTube; <https://www.YouTube.com/channel/UCoBF4XkLt-dKR9jw3HM2WIw> [dostęp: 29.01.2021].
22. Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie; <https://www.buw.uw.edu.pl/> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Blog; <http://buwlog.uw.edu.pl/> [dostęp: 29.01.2021].
  - Facebook; <https://www.facebook.com/BibliotekaUniwersyteckawWarszawie/> [dostęp: 2.01.2021].
  - Flickr; <https://www.flickr.com/photos/polandmfa/albums/72157643347020863/> [dostęp: 29.01.2021].
  - Instagram; <https://www.instagram.com/p/CFgso4BhyrT/> [dostęp: 2.01.2021].
  - Nasz zespół; <http://buw.libcom.pl/nasz-zespol> [dostęp: 22.01.2021].
  - Pamiętajcie filmowców w BUW? Warszawie; <https://www.facebook.com/200194145469/videos/10154410997490470> [dostęp: 2.01.2021].
  - RSS; <https://www.buw.uw.edu.pl/feed/> [dostęp: 27.01.2021].
  - YouTube; <https://www.YouTube.com/user/buwmedia> [dostęp: 29.01.2021].
  - Zapytaj nas online. Kompleksowy system zdalnej komunikacji Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie; <http://buw.libcom.pl/> [dostęp: 1.02.2021].

23. Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu; <https://www.bu.uni.wroc.pl/> [dostęp 6.02.2021]:
  - Blogi; <https://www.bu.uni.wroc.pl/blogi> [dostęp: 6.04.2021].
  - Punkt informacyjny; <https://www.bu.uni.wroc.pl/taxonomy/term/oddzial-informacji-naukowej-punkt-informacyjny> [dostęp: 6.04.2021].
24. Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego; <https://www.bg.ug.edu.pl/> [dostęp: 27.01.2021]:
  - Masz pytanie? Napisz do BUG; <https://www.bg.ug.edu.pl/wysluj-pytanie> [dostęp: 27.01.2021].
25. Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego; <http://www.lib.uni.lodz.pl/> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Facebook; <https://www.facebook.com/BibliotekaUL> [dostęp: 2.01.2021].
  - Twitter; <https://twitter.com/bibliotekaul> [dostęp: 2.01.2021].
26. Biblioteka Uniwersytetu Opolskiego; <https://bg.uni.opole.pl/> [dostęp: 27.01.2021]:
  - Zapytaj bibliotekarza; <http://bg.uni.opole.pl/zapytaj-bibliotekarza/> [dostęp: 27.01.2021].
27. Biblioteka Uniwersytetu Rzeszowskiego; <https://bur.ur.edu.pl/> [dostęp: 29.01.2021]:
  - GG; <https://bur.ur.edu.pl/gg> [dostęp: 29.01.2021].
28. Biblioteksvagten; <https://www.biblioteksvagten.dk/> [dostęp: 18.02.2020].
29. Bibliotheek van de Universiteit van Amsterdam; <https://uba.uva.nl/> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Twitter. <https://twitter.com/bibliotheekuva> [dostęp: 2.01.2021].
30. Bodleian Libraries University of Oxford; <https://www.bodleian.ox.ac.uk/> [dostęp: 27.01.2021]:
  - Ask a Librarian; <https://www.bodleian.ox.ac.uk/bodley/ask> [dostęp: 4.02.2021].
  - RSS; <https://www.bodleian.ox.ac.uk/bodley/news/rss.xml> [dostęp: 27.01.2021].
31. BRAC University Library; <http://library.bracu.ac.bd/> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Facebook; <https://www.facebook.com/braculibrary> [dostęp: 2.01.2021].
  - RSS; <http://library.bracu.ac.bd/latest-news-rss> [dostęp: 27.01.2021].
32. Brackett Library, Harding University; <https://library.harding.edu/> [dostęp: 29.01.2021]:
  - Flickr; [https://www.flickr.com/people/hubrockett\\_library/](https://www.flickr.com/people/hubrockett_library/) [dostęp: 29.01.2021].
33. Brooklyn College Library; <https://library.brooklyn.cuny.edu/> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Facebook; <https://www.facebook.com/brooklyncollegelibrary> [dostęp: 2.01.2021].
  - Twitter; <https://twitter.com/BCLibrary> [dostęp: 2.01.2021].
34. BU Lyon 1, Université de Lyon; <https://portaildoc.univ-lyon1.fr/> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Instagram; <https://www.instagram.com/bulyon1/> [dostęp: 31.01.2021].
  - RSS; <http://feeds.feedburner.com/BULyon1> [dostęp: 27.01.2021].
  - Twitter; <https://twitter.com/BULyon1> [dostęp: 2.01.2021].
35. Cambridge Medical Library; <https://library.medschl.cam.ac.uk/> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Twitter; [https://twitter.com/cam\\_med\\_lib](https://twitter.com/cam_med_lib) [dostęp: 2.01.2021].
36. Cambridge University Library; <https://www.lib.cam.ac.uk/> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Blog; <https://specialcollections-blog.lib.cam.ac.uk/> [dostęp: 29.01.2021].
  - Ebooks@cambridge Blog; <https://ebooks.cambridge.wordpress.com/> [dostęp: 29.01.2021].
  - Electronic Collection Management Blog; <https://ejournalcambridge.wordpress.com/> [dostęp: 29.01.2021].
  - Facebook; <https://www.facebook.com/cambridgeuniversitylibrary> [dostęp: 2.01.2021].

- Facebook, videos; <https://www.facebook.com/105359512896274/videos/215204226601676> [dostęp: 2.01.2021].
  - YouTube; <https://www.YouTube.com/user/CamUniLib> [dostęp: 29.01.2021].
37. Central Library of Charles University; <https://library.cuni.cz/> [dostęp: 27.01.2021]:
- Contact Form; <https://library.cuni.cz/contact-form/> [dostęp: 27.01.2021].
  - RSS; <http://library.cuni.cz/feed/> [dostęp: 27.01.2021].
38. Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació de la Universitat de Barcelona; <https://crai.ub.edu/> [dostęp: 2.01.2021]:
- RSS; <http://crai.ub.edu/noticies/rss.xml> [dostęp: 27.01.2021].
  - Twitter; [https://twitter.com/crai\\_ub](https://twitter.com/crai_ub) [dostęp: 2.01.2021].
  - YouTube; <https://www.YouTube.com/channel/UCcOZgiE05RTZ8bd560VCdZQ> [dostęp: 29.01.2021].
39. Centrum Informacji Naukowej i Biblioteka Akademicka Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach i Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach (CINiBA); <https://www.ciniba.edu.pl/> [dostęp: 27.01.2021]:
- Zapytaj bibliotekarza; <https://www.ciniba.edu.pl/zapytaj-bibliotekarza-n> [dostęp: 27.01.2021].
40. Central Library of Charles University; <https://library.cuni.cz/> [dostęp: 27.01.2021]:
- Contact Form; <https://library.cuni.cz/contact-form/> [dostęp: 27.01.2021].
  - RSS; <http://library.cuni.cz/feed/> [dostęp: 27.01.2021].
41. Columbia University Libraries; <https://library.columbia.edu/> [dostęp: 2.01.2021]:
- Ask A Librarian; <https://library.columbia.edu/services/askalibrarian.html> [dostęp: 4.02.2021].
  - Facebook; <https://www.facebook.com/culibraries/> [dostęp: 2.01.2021].
42. Cornell University Library; <https://www.library.cornell.edu/> [dostęp: 2.01.2021]:
- Ask a Librarian; <https://www.library.cornell.edu/ask> [dostęp: 4.02.2021].
  - Flickr; <https://www.flickr.com/photos/cornelluniversitylibrary/> [dostęp: 29.01.2021].
  - RSS; <https://www.library.cornell.edu/about/news/rss> [dostęp: 27.01.2021].
  - Twitter; [https://twitter.com/Cornell\\_Library](https://twitter.com/Cornell_Library) [dostęp: 2.01.2021].
43. Copenhagen University Library; <https://kub.ku.dk/english/> [dostęp: 27.01.2021]:
- Ask the Library; <https://kub.ku.dk/english/ask-the-library/> [dostęp: 27.01.2021].
44. Duke University Libraries; <https://library.duke.edu/> [dostęp: 27.01.2021]:
- Newsletter; <https://library.duke.edu/about/newsletter> [dostęp: 27.01.2021].
45. Durham University Library; <http://www.dur.ac.uk/library> [dostęp: 2.01.2021]:
- Ask DULib; <https://dulib.libanswers.com/index> [dostęp: 29.01.2021].
  - E-mail Us; <https://dulib.libanswers.com/index.php> [dostęp: 27.01.2021].
  - Facebook; <https://www.facebook.com/dulib> [dostęp: 2.01.2021].
  - Instagram; [https://www.instagram.com/du\\_lib/](https://www.instagram.com/du_lib/) [dostęp: 31.01.2021].
  - Twitter; <https://twitter.com/dulib> [dostęp: 2.01.2021].
46. Harvard Library; <https://library.harvard.edu/> [dostęp: 2.01.2021]:
- Facebook; <https://www.facebook.com/theHarvardLibrary> [dostęp: 2.01.2021].
  - Twitter; <https://twitter.com/HarvardLibrary> [dostęp: 2.01.2021].
47. Helsinki University Library; <https://www2.helsinki.fi/en/helsinki-university-library> [dostęp: 27.01.2021]:
- Newsletter; <https://newsletter-library.helsinki.fi/> [dostęp: 27.01.2021].

48. Hong Kong Baptist University Library; <https://library.hkbu.edu.hk/> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Ask a librarian; <https://library.hkbu.edu.hk/get-help/ask-a-librarian/> [dostęp: 4.02.2021].
  - Facebook; <https://www.facebook.com/hkbulibrary> [dostęp: 2.01.2021].
  - Flickr; <https://www.flickr.com/photos/hkbutube/> [dostęp: 29.01.2021].
  - WeChat; <https://library.hkbu.edu.hk/happenings/library-social-media-presence/wechat/> [dostęp: 4.02.2021].
  - YouTube; <https://www.YouTube.com/channel/UCUxXeZpH8C5UQOmZHNgXmtw> [dostęp: 29.01.2021].
49. Kansas State Polytechnic Library; <https://www.salina.k-state.edu/student-success/library/> [dostęp: 29.01.2021]:
  - Facebook; <https://www.facebook.com/KStatePolytechnicLibrary> [dostęp: 29.01.2021].
50. Kiel University Library; <https://www.ub.uni-kiel.de/en> [dostęp: 27.01.2021]:
  - Ask Us; <https://www.ub.uni-kiel.de/en/contact/ask-us> [dostęp: 27.01.2021].
51. Københavns Universitetsbibliotek; <https://kub.ku.dk/english/> [dostęp: 31.01.2021]:
  - Instagram; <https://www.instagram.com/kubfrb/> [dostęp: 31.01.2021].
52. Los Angeles Public Library; <https://www.lapl.org/> [dostęp: 4.02.2021]:
  - ARchive LAPL App; <http://www.lapl.org/archive-lapl-app> [dostęp: 4.02.2021].
53. Ludwig-Maximilians Universität München, University Library; <https://www.en.ub.uni-muenchen.de/index.html> [dostęp: 27.01.2021]:
  - RSS; <https://www.en.ub.uni-muenchen.de/funktionen/rss/index.html> [dostęp: 27.01.2021].
54. Mandal Public Library; <https://linbib.no/#/> [dostęp: 4.02.2021].
55. Marx Library University of South Alabama; <https://www.southalabama.edu/departments/library/> [dostęp: 27.01.2021]:
  - Newsletter. <https://www.southalabama.edu/departments/library/> [dostęp: 27.01.2021].
56. Massachusetts Institute of Technology, MIT Libraries; <https://libraries.mit.edu/> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Ask Us; <https://libraries.mit.edu/ask/> [dostęp: 29.01.2021].
  - Facebook; <https://www.facebook.com/mitlib> [dostęp: 2.01.2021].
  - Instagram; <https://www.instagram.com/mitlibraries/> [dostęp: 31.01.2021].
  - Twitter; <https://twitter.com/mitlibraries> [dostęp: 2.01.2021].
  - YouTube; <https://www.YouTube.com/user/MITLibraries> [dostęp: 29.01.2021].
57. Montana State University Library; <https://www.lib.montana.edu/> [dostęp: 29.01.2021]:
  - Flickr; <https://www.flickr.com/people/msulibrary/> [dostęp: 29.01.2021].
58. National University of Singapore Libraries; <http://www.lib.nus.edu.sg> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Blog; <http://blog.nus.edu.sg/linus/> [dostęp: 29.01.2021].
  - Twitter; <https://twitter.com/NUSlibraries> [dostęp: 2.01.2021].
  - YouTube; <https://www.YouTube.com/user/nuslibraries> [dostęp: 29.01.2021].
59. New York University Libraries; <https://library.nyu.edu/> [dostęp: 4.02.2021]:
  - Ask a Librarian; <https://library.nyu.edu/ask/> [dostęp: 4.02.2021].
  - Email Us; <https://s3.amazonaws.com/libraryh3lp.com/us/forms/65/nyu-email-us-form.html> [dostęp: 27.01.2021].

- Facebook; <https://www.facebook.com/NYULibraries> [dostęp: 2.01.2021].
  - Newsletter; <https://nyu.us12.list-manage.com/subscribe?u=01492b8c945417e36af5bc919&id=05c91c68ff> [dostęp: 27.01.2021].
60. Orlando Public Library; <http://www.ocls.info/> [dostęp: 21.02.2021].
61. San Diego State University, Library; <https://library.sdsu.edu/> [dostęp: 4.02.2021]:
- QR Codes; <https://library.sdsu.edu/computers-technology/online-tools/quick-response-qr-codes> [dostęp: 4.02.2021].
62. San José State University Library; <https://library.sjsu.edu/> [dostęp: 29.01.2021]:
- Case Studies from Library Research Literature; <https://libguides.sjsu.edu/librarychatbot/case-studies> [dostęp: 29.01.2021].
63. Syracuse University Libraries; <https://library.syr.edu/> [dostęp: 4.02.2021]:
- New books; <https://library.syr.edu/services/learningcommons/new-books.php> [dostęp: 4.02.2021].
64. Śląska Biblioteka Cyfrowa; <https://www.sbc.org.pl/> [dostęp: 29.01.2021]:
- Slideshare; <https://www2.slideshare.net/SlaskaBC> [dostęp: 29.01.2021].
65. Technical University of Denmark, DTU Library; <https://www.bibliotek.dtu.dk/english> [dostęp: 21.02.2021]:
- DTU Smart Library; <https://www.bibliotek.dtu.dk/english/servicemenu/visit/smart-library> [dostęp: 21.02.2021].
  - What is DTU Smart Library?; <https://www.bibliotek.dtu.dk/english/servicemenu/visit/smart-library/what> [dostęp: 21.02.2021].
66. Technical University of Munich, University Library; <https://www.ub.tum.de/en/start> [dostęp: 4.02.2021]:
- QR Code Scanner; <https://www.ub.tum.de/en/qr-code-scanner> [dostęp: 4.02.2021].
67. The University of Adelaide Library; <https://www.adelaide.edu.au/library/> [dostęp: 27.01.2021]:
- Instagram; <https://www.instagram.com/uofalib/> [dostęp: 31.01.2021].
  - RSS; <https://www.slidesh.edu.au/library/news/list> [dostęp: 27.01.2021].
68. The University of Chicago Library; <https://www.lib.uchicago.edu/> [dostęp: 4.02.2021]:
- Ask a Librarian; <https://www.lib.uchicago.edu/research/help/ask-librarian/> [dostęp: 4.02.2021].
  - Ask a Librarian, Contact Form; <https://www.lib.uchicago.edu/research/help/ask-librarian/ask-contact/> [dostęp: 27.01.2021].
69. The University of Manchester Library; <https://www.library.manchester.ac.uk/> [dostęp: 29.01.2021]:
- Instagram; <https://www.instagram.com/uomlibrary/> [dostęp: 2.01.2021].
70. The University of the Philippines Diliman Library; <https://mainlib.upd.edu.ph/> [dostęp: 29.01.2021]:
- Ask a Librarian; <https://www.mainlib.upd.edu.ph/?q=ask-a-librarian> [dostęp: 4.02.2021].
  - Facebook; <https://www.facebook.com/UPDLibrary/> [dostęp: 2.01.2021].
71. The University of Queensland Library; <https://www.library.uq.edu.au/> [dostęp: 2.01.2021]:
- Blog; <https://web.library.uq.edu.au/blog> [dostęp: 29.01.2021].
  - Instagram; <https://www.instagram.com/uniofqlibrary/> [dostęp: 31.01.2021].
  - Twitter; [https://twitter.com/UQ\\_Library](https://twitter.com/UQ_Library) [dostęp: 2.01.2021].
  - YouTube; <https://www.YouTube.com/user/uqlibrary> [dostęp: 29.01.2021].



72. Universidad Complutense de Madrid, Biblioteca Complutense; <https://biblioteca.ucm.es/> [dostęp: 29.01.2021]:
- Youtube; <https://www.YouTube.com/playlist?list=PL1548EADE3F13CB11> [dostęp: 29.01.2021].
73. Universidad de Almería, Nicolás Salmerón Library; <https://cms.ual.es/UAL/en/universidad/serviciosgenerales/biblioteca/index.htm> [dostęp: 29.01.2021]:
- Ask us; <http://cms.ual.es/UAL/en/universidad/serviciosgenerales/biblioteca/contacto/index.htm> [dostęp: 29.01.2021].
74. Università degli Studi di Firenze, Sistema Bibliotecario di Ateneo; <https://www.sba.unifi.it/> [dostęp: 27.01.2021]:
- Question Form; [https://unifi.libanswers.com/form.php?queue\\_id=2307](https://unifi.libanswers.com/form.php?queue_id=2307) [dostęp: 27.01.2021].
  - Università di Firenze Biblioteca, Question form; [https://unifi.libanswers.com/form.php?queue\\_id=2307](https://unifi.libanswers.com/form.php?queue_id=2307) [dostęp: 27.01.2021].
75. Université Aix-Marseille – Service commun de la documentation; <https://scd.univ-amu.fr/> [dostęp: 29.01.2021]:
- Slideshare; <https://fr.slideshare.net/SCDAMU> [dostęp: 29.01.2021].
76. Université de Genève Bibliothèque; <https://www.unige.ch/biblio/fr/> [dostęp: 27.01.2021]:
- Formulaire de contact; <https://www.unige.ch/dis/presentation/contact/formulaire/> [dostęp: 27.01.2021].
77. University at Buffalo Libraries; <https://library.buffalo.edu/> [dostęp: 2.01.2021]:
- Ask a Librarian – By Email; <https://library.buffalo.edu/askalibrarian/email/> [dostęp: 27.01.2021].
  - Facebook; <https://www.facebook.com/ublibraries> [dostęp: 2.01.2021].
  - Instant Librarian; <https://library.buffalo.edu/askalibrarian/chat/instant.html> [dostęp: 29.01.2021].
78. University College Dublin, Leabharlann UCD, UCD Library; <https://www.ucd.ie/library/> [dostęp: 2.01.2021]:
- Blog; <https://ucdlib.wordpress.com/> [dostęp: 29.01.2021].
  - Instagram; <https://www.instagram.com/ucdlibrary/> [dostęp: 31.01.2021].
  - Slideshare; <https://www2.slideshare.net/eservice> [dostęp: 29.01.2021].
  - Twitter; <https://twitter.com/UCDLibrary> [dostęp: 2.01.2021].
  - YouTube; <https://www.YouTube.com/user/UCDLibrary> [dostęp: 29.01.2021].
79. University Libraries The University of Oklahoma; <https://libraries.ou.edu/> [dostęp: 29.01.2021]:
- Introducing „Bizzy”; <https://libraries.ou.edu/content/introducing-bizzy> [dostęp: 29.01.2021].
80. University of Amsterdam Library; <https://uba.uva.nl/en/home> [dostęp: 27.01.2021]:
- RSS; <http://uba.uva.nl/en/news/rss.html> [dostęp: 27.01.2021].
81. University of Arizona Library; <https://new.library.arizona.edu/> [dostęp: 27.01.2021]:
- Newsletter. <https://new.library.arizona.edu/newsletter> [dostęp: 27.01.2021].
82. University of California Libraries; <https://libraries.universityofcalifornia.edu/> [dostęp: 29.01.2021]:
- ANTswers. <https://www.lib.uci.edu/answers> [dostęp: 29.01.2021].
83. University of Cyprus Library; <http://library.ucy.ac.cy/en> [dostęp: 29.01.2021]:
- RSS; <http://library.ucy.ac.cy/en/feed/announcements> [dostęp: 27.01.2021].
  - 3D Virtual Tour; <http://library.ucy.ac.cy/en/announcements/id/11605> [dostęp: 4.02.2021].
84. University of Essex Library; <https://library.essex.ac.uk> [dostęp: 29.01.2021]:

- Flickr; <https://www.flickr.com/photos/149590996@N07> [dostęp: 29.01.2021].
- 85. University of Glasgow Library; <https://www.gla.ac.uk/myglasgow/library> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Blog; <https://universityofglasgowlibrary.wordpress.com/> [dostęp: 29.01.2021].
  - Facebook; <https://www.facebook.com/uofglibrary> [dostęp: 2.01.2021].
  - Flickr; <https://www.flickr.com/photos/uofglibrary/> [dostęp: 29.01.2021].
  - Twitter; <https://twitter.com/uofglibrary> [dostęp: 2.01.2021].
- 86. University of Liverpool Library; <https://libguides.liverpool.ac.uk/library> [dostęp: 31.01.2021]:
  - Instagram; <https://www.instagram.com/livunilibrary/> [dostęp: 31.01.2021].
  - Libanswers; <https://libanswers.liverpool.ac.uk/> [dostęp: 4.02.2021].
- 87. University of Malaya Library; <https://umlib.um.edu.my/> [dostęp: 29.01.2021]:
  - Blog; <https://blogumlib.com/> [dostęp: 29.01.2021].
  - Facebook; <https://www.facebook.com/UMalayaLibrary/> [dostęp: 2.01.2021].
  - Instagram; <https://www.instagram.com/umlib/> [dostęp: 31.01.2021].
- 88. University of Melbourne Library; <https://library.unimelb.edu.au/> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Ask a Librarian; [https://library.unimelb.edu.au/?fbclid=IwAR3TVYvxAjsUsXP4qbLYD0b7loRJ8V-GIoU0eRcFKOSs5Ccn\\_tWOsWx1\\_s](https://library.unimelb.edu.au/?fbclid=IwAR3TVYvxAjsUsXP4qbLYD0b7loRJ8V-GIoU0eRcFKOSs5Ccn_tWOsWx1_s) [dostęp: 29.01.2021].
  - Facebook; <https://www.facebook.com/unilibrary> [dostęp: 2.01.2021].
- 89. University of Michigan Library; <https://www.lib.umich.edu/> [dostęp: 29.01.2021]:
  - Blog; <https://apps.lib.umich.edu/blogs/> [dostęp: 29.01.2021].
- 90. University of Oslo Library; <https://www.ub.uio.no/english/> [dostęp: 4.02.2021].
  - The Library AR Project; <https://scriptotek.github.io/ar-project/> [dostęp: 4.02.2021].
- 91. University of South Wales Library; <https://library.southwales.ac.uk/> [dostęp: 29.01.2021]:
  - Flickr; <https://www.flickr.com/photos/139782237@N02> [dostęp: 29.01.2021].
- 92. University of Victoria Libraries; <https://www.uvic.ca/library/> [dostęp: 27.01.2021]:
  - Newsletter; <https://www.uvic.ca/library/about/home/newsletter/index.php> [dostęp: 27.01.2021].
- 93. University of Oulu, Library; <https://www.oulu.fi/library/> [dostęp: 4.02.2021].
- 94. Utrecht University Library; <https://www.uu.nl/en/university-library> [dostęp: 31.01.2021]:
  - Instagram; <https://www.instagram.com/utrechtuniversitylibrary/> [dostęp: 31.01.2021].
- 95. Vilniaus universiteto biblioteka; <https://biblioteka.vu.lt/> [dostęp: 2.01.2021]:
  - Flickr; [https://www.flickr.com/people/vu\\_library/](https://www.flickr.com/people/vu_library/) [dostęp: 29.01.2021].
- 96. Yale University Library; <https://web.library.yale.edu/> [dostęp: 29.01.2021]:
  - Ask Yale Library; <https://ask.library.yale.edu/> [dostęp: 18.02.2021].
  - Facebook; <https://www.facebook.com/yalelibrary> [dostęp: 2.01.2021].
  - Instagram; <https://www.instagram.com/yalelibrary/> [dostęp: 2.01.2021].
  - Subject Specialist; <https://web.library.yale.edu/subject-specialists> [dostęp: 27.01.2021].
  - Twitter; <https://twitter.com/yalelibrary> [dostęp: 2.01.2021].
- 97. Żywa Biblioteka Gdańsk 2010; <https://resurrect.myspace.com/zywabiblioteka> [dostęp: 30.01.2021].

## Inne

98. Akademia Muzyczna we Wrocławiu, O nas; <https://amuz.wroc.pl/o-nas-13> [dostęp: 15.05.2021].
99. Amazon Developer, Alexa; <https://developer.amazon.com/alexaprize/about> [dostęp: 29.01.2021].
100. Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych; <https://afb.sbp.pl/afbn/> [dostęp: 9.03.2021].
101. Apple, Siri; <https://www.apple.com/siri/> [dostęp: 29.01.2021].
102. Askalibrarian.org; <https://askalibrarian.org/> [dostęp: 31.01.2021].
103. Ask Us 24/7; <https://askus247.libanswers.com/> [dostęp: 18.02.2021].
104. Asystent Google ShopBot; [https://assistant.google.com/intl/pl\\_pl/](https://assistant.google.com/intl/pl_pl/) [dostęp: 29.01.2021].
105. Ebay, ShopBot; <https://www.ebayinc.com/stories/news/say-hello-to-ebay-shopbot-beta/> [dostęp: 29.01.2021].
106. Biblioteka 2.0. Forum społeczności czytelników i bibliotekarzy cyfrowych; <http://forum.biblioteka20.pl/index.php> [dostęp: 28.01.2021].
107. Biblioteka Narodowa, [w:] Polskie Radio; <https://www.polskieradio.pl/Biblioteka-Narodowa/Tag173448> [dostęp: 27.05.2020].
108. Blip; <https://pl.wikipedia.org/wiki/Blip> [dostęp: 27.02.2021].
109. Bluubeam; <https://bluubeam.com/> [dostęp: 21.02.2021].
110. Capira Technologies; <https://www.capiratech.com/> [dostęp: 21.02.2021].
111. Empire State Library Network, Ask Us 24/7; <https://www.esln.org/services/ask-us-247/> [dostęp: 18.02.2021].
112. Digital 2021: Global Overview Report. Hootsuite; <https://www.hootsuite.com/pages/digital-trends-2021> [dostęp: 18.02.2021].
113. Digital 2021: Poland. Data Reportal; <https://datareportal.com/reports/digital-2021-poland> [dostęp: 28.01.2021].
114. Fanpage Karma; [www.fanpagekarma.com](http://www.fanpagekarma.com) [dostęp: 9.04.2021].
115. Generator kodów QR (Quick Response); <https://www.generatorkodowkreskowych.pl/qr-code/> [dostęp: 4.02.2021].
116. Generator kodów QR; <http://fotokody.pl/> [dostęp: 4.02.2021].
117. Historia Gadu-Gadu; <http://web.archive.org/web/20110818130143/http://info.gadu-gadu.pl/producent/historia> [dostęp: 29.01.2021].
118. Instagram; <https://www.instagram.com/> [dostęp: 29.01.2021].
119. LIBCOM, Libsmart Assistant; <https://libcom.pl/index.php/libsmart/libsmart-assistant> [dostęp: 18.02.2020].
120. Libraries and Librarians; <https://www.flickr.com/groups/librariesandlibrarians/> [dostęp: 18.01.2021].
121. Libraries and the „Internet of Things” (2014); <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/libraries-and-the-internet-of-things/> [dostęp: 21.02.2021].
122. Libraries from Around the World; <https://www.flickr.com/groups/48408141@N00/> [dostęp: 18.01.2021].
123. Libraries of the World; [https://www.flickr.com/groups/ola\\_worldlibraries/](https://www.flickr.com/groups/ola_worldlibraries/) [dostęp: 18.01.2021].
124. Measure the Future; <http://jasongriffey.net/mtf/> [dostęp: 21.02.2021].

125. NISO Standards Committee AZ: Questions/Answer Transaction Protocol (QATP). Draft for Trial Use, „In the Library of Congress”; <https://www.loc.gov/standards/netref/qatp-trial.pdf> [dostęp: 1.02.2021].
126. North Carolina State University; <https://www.ncsu.edu/> [dostęp: 4.02.2021].
127. PAN Kreator; <https://www.facebook.com/pankreatorbot/> [dostęp: 29.01.2021].
128. pbs, Dobór próby badawczej; <https://pbs.pl/dobor-proby-badawczej/> [dostęp: 15.05.2021].
129. QR Code Generator; <https://pl.qr-code-generator.com/> [dostęp: 4.02.2021].
130. QR code Model 1 Model 2; <https://www.qrcode.com/en/codes/model12.html> [dostęp: 4.02.2021].
131. QRonline; <https://www.qr-online.pl/> [dostęp: 4.02.2021].
132. Rada Języka Polskiego – Opinie językowe – Mejl (2002); [https://rjp.pan.pl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=284:mejl&catid=44&Itemid=208](https://rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=284:mejl&catid=44&Itemid=208) [dostęp: 18.02.2020].
133. Research Help Now; <https://researchhelpnow.libanswers.com/> [dostęp: 18.02.2021].
134. Serwis Rzeczypospolitej Polskiej:
- *Grupa Robocza ds. Internetu Rzeczy (Internet of Things – IoT)*, [pierwsza publikacja – M. Kreczmańska 31.07.2019]; <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/grupa-robocza-ds-internetu-rzeczy-internet-of-things-iot> [dostęp: 21.02.2021].
  - Cyfryzacja KPRM, Internet rzeczy; <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/internet-rzeczy> [dostęp: 21.02.2021];
  - *IoT w Polskiej Gospodarce* (2019). Raport grupy roboczej w sprawie Internetu Rzeczy przy Ministerstwie Cyfryzacji, Cyfryzacja KPRM, Polska przyszłości to Polska z Internetem Rzeczy; <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/polska-przyszlosci-to-polska-z-internetem-rzeczy> [dostęp: 14.02.2021].
  - Wykaz uczelni publicznych nadzorowanych przez ministra właściwego ds. szkolnictwa wyższego; <https://www.gov.pl/web/edukacja-i-nauka/wykaz-uczelni-publicznych-nadzorowanych-przez-ministra-wlasciwego-ds-szkolnictwa-wyzszego-publiczne-uczelnie-akademickie> [dostęp: 24.02.2021].
135. SlideShare; <https://www.slideshare.net/> [dostęp: 29.01.2021]:
- Welcome to SlideShare!; <https://www.slideshare.net/about> [dostęp: 29.01.2021].
136. Social Media Stats Poland Jan 2020 – Jan 2021, StatCounter; <https://gs.statcounter.com/social-media-stats/all/poland> [dostęp: 18.02.2021].
137. springshare Buzz; <https://buzz.springshare.com/> [dostęp: 18.02.2021]:
- Join the LibAnswers Global Community; <https://buzz.springshare.com/videohighlights/libanswers/247-coop-sneak-peek> [dostęp: 18.02.2021].
  - LibAnswers; <https://www.springshare.com/libanswers/> [dostęp: 18.02.2021].
  - LibChat; <https://buzz.springshare.com/producthighlights/libanswers-platform/libchat> [dostęp: 18.02.2021].
  - What is the LibAnswers 24/7 Cooperative?; <https://buzz.springshare.com/producthighlights/libanswers-platform/247-global-cooperative> [dostęp: 18.02.2021].
138. Survio; <https://www.survio.com/> [dostęp: 13.03.2021].
139. Tandon School of Engineering; <https://engineering.nyu.edu/> [dostęp: 4.02.2021]:

- Augmented Library; <https://engineering.nyu.edu/research/vertically-integrated-projects/vip-teams/augmented-library> [dostęp: 4.02.2021].
- 140. The Commons; <https://www.flickr.com/commons> [dostęp: 18.01.2021].
- 141. Ustawy:
  - Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 848) <http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20190000848> [dostęp: 5.04.2021].
  - Ustawa z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (Dz. U. z 2012 r., poz. 406); <http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20120000406> [dostęp: 5.04.2021].
- 142. Virtual Agents / Chatbots In Poland; <https://www.chatbots.org/pl> [dostęp: 29.01.2021].
- 143. Websiteplanet, Darmowy generator kodów QR – klienckie kody QR w HD; <https://www.websiteplanet.com/pl/webtools/free-qr-code-generator/> [dostęp: 4.02.2021].
- 144. Wolfram Alpha; <https://www.wolframalpha.com/> [dostęp: 29.01.2021].
- 145. wykop.pl, Mikroblog; <https://www.wykop.pl/mikroblog/> [dostęp: 27.02.2021].
- 146. YouTube; <https://www.YouTube.com/> [dostęp: 29.01.2021]:
  - Warunki korzystania; <https://www.YouTube.com/static?gl=PL&template=terms> [dostęp: 29.01.2021].

## Opracowania

Zestawienie obejmuje wszystkie teksty, które zawierały informacje pomocne podczas pisania pracy. W jednym ciągu wymieniono książki, artykuły w czasopiśmie oraz dokumenty online. Opisy uporządkowane zostały w porządku alfabetycznym według nazwisk autorów, autorów korporacyjnych, lub tytułów prac zbiorowych oraz dokumentów online.

- 147. Adamska M., Szewczuk-Stępień M. (2012), *Badania jakościowe jako narzędzie pozyskiwania, analizy i interpretacji wiedzy eksperckiej – wymiar praktyczny*, [w:] *KNOW HOW – efektywna komunikacja w regionalnym transferze wiedzy*, M. Adamska, M. Szewczuk-Stępień (red.), Instytut Trwałego Rozwoju, Opole, s. 161–180.
- 148. Aharony N. (2010), *Twitter use in libraries: an exploratory analysis*, „Journal of Web Librarianship”, Vol. 4, s. 333–350; <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19322909.2010.487766> [dostęp: 2.01.2021].
- 149. Aharony N. (2012), *Facebook use in libraries: An exploratory analysis*, „Aslib Proceedings”, Vol. 64, No. 4, s. 358–372.
- 150. Aiken J. (2006), *Hands Off My Space*, „American Libraries”, Vol. 37, s. 33.
- 151. Aittola M., Ryhänen T., Ojala T. (2003), *SmartLibrary – Location-Aware Mobile Library Service*; <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.105.8619&rep=rep1&type=pdf> [dostęp: 4.02.2021].

152. Akanza (2020), *Czym są beacons i jak działają?*; <https://akanza.pl/czym-sa-beacons-i-jak-dzialaja> [dostęp: 21.02.2021].
153. Al-Daihani S., Abrahams A. (2018), *Analysis of academic libraries' Facebook posts: Text and data analytics*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 44, s. 216–225; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133317304469> [dostęp: 8.02.2021].
154. Ali Salihin M. (2019), *Bots in libraries: They're coming for your jobs (or is it?)*; [https://ink.library.smu.edu.sg/library\\_research/138/](https://ink.library.smu.edu.sg/library_research/138/) [dostęp: 29.01.2021].
155. Angus E., Thelwall M. (2010), *Motivations for Image Publishing and Tagging on Flickr*; [https://elpub.architexturez.net/system/files/pdf/113\\_elpub2010.content\\_0.pdf](https://elpub.architexturez.net/system/files/pdf/113_elpub2010.content_0.pdf) [dostęp: 11.02.2021].
156. Apanowicz J. (2002), *Metodologia ogólna*, wydawnictwo diecezji IV płńskiej Bernardinum, Gdynia.
157. Arrington M. (2008), *Facebook To Launch Instant Messaging Service*; [https://techcrunch.com/2008/03/14/facebook-to-launch-instant-messaging-service/?guccounter=1&guce\\_referrer=aHR0cHM6Ly9wbC53aWtpcGVkaWEub3JnLw&guce\\_referrer\\_sig=AQAAAC52Wd6lilx\\_kDZ2wLw0HnC6H8l\\_TJiu9ivppqn1-g0y9xmlNnWnTQnV3wCwJWMKTT1rhlg4\\_NmIS4lqyg7dm5eg\\_2XeL9WmdPI-sUOYLANhM4ysMQvrc4KxCEMTdZ5sTVNZ0A1PXT9zVB4SYZJSYNruq0WuY\\_mld12E5qDaodti9](https://techcrunch.com/2008/03/14/facebook-to-launch-instant-messaging-service/?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly9wbC53aWtpcGVkaWEub3JnLw&guce_referrer_sig=AQAAAC52Wd6lilx_kDZ2wLw0HnC6H8l_TJiu9ivppqn1-g0y9xmlNnWnTQnV3wCwJWMKTT1rhlg4_NmIS4lqyg7dm5eg_2XeL9WmdPI-sUOYLANhM4ysMQvrc4KxCEMTdZ5sTVNZ0A1PXT9zVB4SYZJSYNruq0WuY_mld12E5qDaodti9) [dostęp: 29.01.2021].
158. Ashford R. (2010), *QR codes and academic libraries: Reaching mobile users*, „College & Research Libraries News”, Vol. 71, No. 10, s. 526–530; <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/8454/8696> [dostęp: 4.02.2021].
159. *Augmented and virtual reality in libraries* (2018), J.-P. van Arnhem, Ch.M. Rose (red.), Rowman & Littlefield, Lanham, Maryland.
160. Avila S. (2017), *Implementing Augmented Reality in Academic Libraries*, „Public Services Quarterly”, Vol. 13, No. 3, s. 190–199; <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/15228959.2017.1338541?needAccess=true> [dostęp: 4.02.2021].
161. Babbie E. (2009), *Podstawy badań społecznych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
162. Babik W. (2014), *O konsumpcji informacji w e-społeczeństwie z punktu widzenia ekologii informacji*, [w:] *Ekologia informacji w e-społeczeństwie*, B. Taraszkiewicz (red.), Wydawnictwo SBP, Słupsk, s. 7–25.
163. *Badania jakościowe. Podejścia i teorie* (2012), D. Jemielniak (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
164. Bailey-Hainer B. (2010), *Virtual reference: alive & well*, „Library Journal”; <https://www.libraryjournal.com/?detailStory=virtual-reference-alive-well> [dostęp: 18.02.2020].
165. Bansal A., Arora D., Suri A. (2018), *Internet of Things: Beginning of New Era for Libraries*, „Library Philosophy and Practice”; <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2081/> [dostęp: 21.02.2021].
166. Barańska-Malinowska B. (2014), *Jak mówić, żeby użytkownicy nas słuchali, jak sprawić, żeby do nas wrócili?*, [w:] *Budowanie relacji z klientem biblioteki*, J. Przybysz, P. Pioterek, M. Nowak (red.), Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, Poznań, s. 227–240.
167. Barnhart F.D., Pierce J.E. (2011), *Becoming Mobile: Reference in the Ubiquitous Library*, „Journal of Library Administration”, Vol. 51, No. 3, s. 279–290.

168. Bawden D., Holtham C., Courtney N. (1999), *Perspectives on information overload*, „Aslib Proceedings”, Vol. 51, No. 8, s. 249–255.
169. Bayani M. i in. (2018), *IoT-Based Library Automation and Monitoring system: Developing an Implementation framework of Implementation*, „e-Ciencias de la Información”, Vol. 8, No. 1; <http://eprints.rclis.org/32329/1/IoT.pdf> [dostęp: 21.02.2021].
170. Bednarek-Michalska B. (2002), *Ocena jakości bibliotekarskich serwisów informacyjnych udostępnianych w Internecie*, „Biuletyn EBIB”, 31(2); <http://www.ebib.pl/2002/31/michalska.php> [dostęp: 9.03.2021].
171. Białanowicz-Biernat A. i in. (2019), *#BUW, czyli o Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie w mediach społecznościowych*; [https://bg.wat.edu.pl/images/pliki/polbit/anna\\_bialanowicz-biernat\\_buw\\_w\\_mediach\\_spolecznosciowych.pdf](https://bg.wat.edu.pl/images/pliki/polbit/anna_bialanowicz-biernat_buw_w_mediach_spolecznosciowych.pdf) [dostęp: 2.01.2021].
172. Bicknell-Holmes T. (2007), *Chat, Instant Messaging (IM) and Email for Reference Services*; [https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1035&context=library\\_talks](https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1035&context=library_talks) [dostęp: 18.02.2020].
173. Bielawska S., Całka M. (2014), *W chaosie biblioteki, czyli uwagi o trudnych czytelnikach*, „Bibliotekarz”, nr 10, s. 11–16.
174. Bielicka B., Donarski P. (2009), *Poradnik medialny, czyli współpraca z radiem i telewizją*, [w:] *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej*, B. Antczak-Sobala, M. Kowalska, L. Tkaczyk (red.), Wyższa Szkoła Bankowa w Toruniu, Toruń, s. 375–385.
175. Bigot Ł. (2005), *Web 2.0 – ewolucja, rewolucja czy... anarchia*; <https://www.pcworld.pl/news/Web-2-0-ewolucja-rewolucja-czy-anarchia,85027.html> [dostęp: 17.03.2021].
176. Bikowska K. (2014), *Przegląd badań z zakresu Biblioteki 2.0 w Polsce i na świecie*; <http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-3093daf8-b052-46bb-8d82-b65922d1d916> [dostęp: 2.01.2021].
177. Bikowska K. (2018), *Public Relations 2.0 na przykładzie analizy profili bibliotek uniwersyteckich na portalu społecznościowym Facebook*; <https://dspace.uni.lodz.pl/xmlui/bitstream/handle/11089/26781/73-96-bikowska.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [dostęp: 2.01.2021].
178. Bikowska K. (2019), *Dlaczego nie Twitter? Wykorzystanie miroblogingu w działalności bibliotek akademickich w Polsce*; [https://bg.wat.edu.pl/images/pliki/polbit/bikowska\\_katarzyna-polbit-2019.pdf](https://bg.wat.edu.pl/images/pliki/polbit/bikowska_katarzyna-polbit-2019.pdf) [dostęp: 7.02.2021].
179. Binau L. (2016), *SMART Library: An indoor living lab, part of DTU SMART campus*; [https://liber2016.org/wp-content/uploads/2015/10/3-2\\_Binau\\_SMART-Library.pdf](https://liber2016.org/wp-content/uploads/2015/10/3-2_Binau_SMART-Library.pdf) [dostęp: 21.02.2021].
180. Blood R. (2002), *The Weblog Handbook: Practical Advice on Creating and Maintaining Your Blog*, Perseus Publishing, Cambridge.
181. Borawska-Kolbarczyk K. (2014), *Pokolenie sieci w obliczu zalewu informacyjnego – problemy i próby rozwiązań edukacyjnych*, „PTINT Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej”, t. 22, nr 1, s. 47–56.
182. Boyadjian A. (2014), *Augmented Library*; <http://www.thedigitalshift.com/2014/09/mobile/augmented-library-technology/> [dostęp: 4.02.2021].
183. Bradley P. (2014), *Social Media for Creative Libraries*, Facet Publishing, London.

184. Braxton S.M., Brunsdale M. (2004), *E-mail reference as a substitute for library receptionist*, „The Reference Librarian”, Vol. 85, s. 19–31; [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120\\_v41n85\\_02](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120_v41n85_02) [dostęp: 18.02.2020].
185. Breitbach W., Mallard M., Sage R. (2009), *Using Meebo's Embedded IM for Academic Reference Services: a Case Study*, „Reference Services Review”, Vol. 37, No. 1, s. 83–98; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00907320910935011/full/pdf?title=using-meebos-embedded-im-for-academic-reference-services-a-case-study> [dostęp: 18.02.2020].
186. Bristow A. (1992), *Academic reference service over electronic mail*, „ACRL College & Research Libraries News”, Vol. 53, No. 10; <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/20411/24726> [dostęp: 27.01.2021].
187. Brown E., Maximiek S., Rushton E.E. (2007), *Connecting to Students: Launching Instant Messaging Reference at Binghamton University*, „College & Undergraduate Libraries”, Vol. 13, No. 4, s. 31–42; [https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J106v13n04\\_03?needAccess=true](https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J106v13n04_03?needAccess=true) [dostęp: 18.02.2020].
188. Brown R. (2017), *Lifting the Veil*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 57, No. 1, s. 42–47; [https://www.jstor.org/stable/90014866?refreqid=excelsior%3Ae02470cdd66595bcbc1d519f9dfff645&seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contentspanda](https://www.jstor.org/stable/90014866?refreqid=excelsior%3Ae02470cdd66595bcbc1d519f9dfff645&seq=1#metadata_info_tab_contentspanda) [dostęp: 10.02.2021].
189. Brożek K. (2009), *Przełamywać bariery, czyli o tworzeniu właściwych relacji między bibliotekarzem a użytkownikiem w procesie komunikacji interpersonalnej*, [w:] *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej*, B. Antczak-Sobala, M. Kowalska, L. Tkaczyk (red.), Wyższa Szkoła Bankowa w Toruniu, Toruń, s. 293–301.
190. Bullard K.A. (2003), *Virtual reference service evaluation: An application of unobtrusive research methods and the Virtual Reference Desk's Facets of Quality for Digital Reference Service*; <https://core.ac.uk/download/pdf/210609595.pdf> [dostęp: 2.02.2021].
191. Bushallow-Wilbur L., DeVinney G., Whitcomb F. (1996), *Electronic Mail Reference Service: A Study*, „RQ”, Vol. 35, No. 3, s. 359–363, 366–371, [https://www.jstor.org/stable/20862930?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/20862930?seq=1#metadata_info_tab_contents) [dostęp: 27.01.2021].
192. Byron D.L., Broback S. (2006), *Publisch and Prosper: Blogging for Your Business*, New Riders, Indianapolis, Ind.
193. Carli S. (2014), *Keeping Up With... Augmented Reality*; [http://www.ala.org/acrl/publications/keeping\\_up\\_with/ar](http://www.ala.org/acrl/publications/keeping_up_with/ar) [dostęp: 4.02.2021].
194. Carpenter C., Renfro C. (2007), *Twelve Years of Online Reference Services at Georgia Tech: Where We Have Been and Where We Are Going*, „Georgia Library Quarterly”, Vol. 44; <https://core.ac.uk/download/pdf/231826887.pdf> [dostęp: 18.02.2020].
195. Cassidy E.D., Colmenares A., Martinez M. (2014), *So Text Me – Maybe: A Rubric Assessment of Librarian Behavior in SMS Reference Services*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 53, No. 4, s. 300–312; [https://www.jstor.org/stable/refuserserq.53.4.300?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/refuserserq.53.4.300?seq=1#metadata_info_tab_contents) [dostęp: 4.02.2021].
196. Center for Online Education (b.r.), *101 Ways to Use Twitter on Campus*; <https://www.onlinecolleges.net/101-ways-to-use-twitter-on-campus/> [dostęp: 2.01.2021].



197. Chandwani A., Kewalramani R., Mahavidyalaya K., *An overview of Digital Reference Services*; <https://core.ac.uk/download/pdf/11886479.pdf> [dostęp: 1.02.2021].
198. Charnigo L., Barnett-Ellis P. (2013), *Checking Out Facebook.com: The Impact of a Digital Trend on Academic Libraries*, „Information Technology and Libraries”, Vol. 26, No. 1; [https://www.researchgate.net/publication/271288494\\_Checking\\_Out\\_Facebookcom\\_The\\_Impact\\_of\\_a\\_Digital\\_Trend\\_on\\_Academic\\_Libraries](https://www.researchgate.net/publication/271288494_Checking_Out_Facebookcom_The_Impact_of_a_Digital_Trend_on_Academic_Libraries) [dostęp: 2.01.2021].
199. Chase D. (2005), *Papa's Got A Brand New (Virtual) Bag: Real-Time Chat and Reference Discourse*, „Electronic Journal of Academic and Special Librarianship”, Vol. 6, No. 1/2; [https://southernlibrarianship.icaap.org/content/v06n01/chase\\_d01.htm](https://southernlibrarianship.icaap.org/content/v06n01/chase_d01.htm) [dostęp: 18.02.2020].
200. Chu M., Meulemans Y.N. (2008), *The Problems and Potential of My Space and Facebook Usage in Academic Libraries*, „Internet Reference Services Quarterly”, Vol. 13, No. 1, s. 69–85; [https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J136v13n01\\_04?needAccess=true](https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J136v13n01_04?needAccess=true) [dostęp: 29.01.2021].
201. Chymkowski R., Zasacka Z. (2021), *Stan czytelnictwa w Polsce w 2020 roku*; <https://www.bn.org.pl/download/document/1621420376.pdf> [dostęp: 26.07.2021].
202. Cisek S. (2013), *Metodologia jakościowa we współczesnej informatologii. Wybrane aspekty*, „Przegląd Biblioteczny”, nr 3, s. 299–310.
203. Clements Ch. (2009), *Implementing instant messaging in four university libraries*, „Library Hi Tech”, Vol. 27, No. 3, s. 393–402.
204. Cleveland A. (2004), *Library anxiety: A decade of empirical research*, „Library Review”, No. 3, s. 177–185.
205. Coffman S. (2001a), *Distance education and virtual references: where are we headed?*, „In Computers in Libraries”; <https://www.infoday.com/cilmag/apr01/Coffman.htm> [dostęp: 18.02.2020].
206. Coffman S. (2001b), *We'll Take it from Here: Developments We'd Like to See in Virtual Reference Software*, „Information Technology and Libraries”, Vol. 20, No. 3, s. 149–153.
207. Coffman S., Arret L. (2004a), *To Chat or Not to Chat – Taking Another Look at Virtual Reference*, part 1, „Searcher” Vol. 12, No. 7; [http://www.infoday.com/searcher/jul04/arret\\_coffman.shtml](http://www.infoday.com/searcher/jul04/arret_coffman.shtml) [dostęp: 18.02.2020].
208. Coffman S., Arret L. (2004b), *To Chat or Not to Chat? Taking Another Look at Virtual Reference*, part 2, „Searcher” Vol. 12, No. 8; [https://www.infoday.com/searcher/sep04/arret\\_coffman.shtml](https://www.infoday.com/searcher/sep04/arret_coffman.shtml) [dostęp: 18.02.2020].
209. Connell R.S. (2009), *Academic Libraries, Facebook and MySpace, and Student Outreach: A Survey of Student Opinion*, „Portal: Libraries and the Academy”, Vol. 25, No. 9, s. 25–36.
210. Côté M., Kochkina S., Mawhinney T. (2016), *Do you want to chat? Reevaluating organization of virtual reference service at an academic library*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 56, No. 1, s. 36–46; <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/6091> [dostęp: 18.02.2020].
211. Craig A. (2013), *What Is Augmented Reality?*, [w:] *Understanding Augmented Reality: Concepts and Applications*, A. Craig, M. Kaufmann (red.), Amsterdam, s. 1–37.
212. Creswell J.W. (2013), *Projektowanie badań naukowych. Metody jakościowe, ilościowe i mieszane*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.

214. Czajkowski P. (2019), *GG (dawniej Gadu-Gadu) żyje i ma... milion użytkowników miesięcznie*; [https://ithardware.pl/aktualnosci/gg\\_dawniej\\_gadu\\_gadu\\_zyje\\_i\\_ma\\_milion\\_uzytkownikow\\_miesiecznie-10309.html](https://ithardware.pl/aktualnosci/gg_dawniej_gadu_gadu_zyje_i_ma_milion_uzytkownikow_miesiecznie-10309.html) [dostęp: 29.01.2021].
215. Czerski W. (2020), *Przebieżenie informacyjne wyzwaniem dla edukacji doby cyfrowej*, „Przegląd Pedagogiczny”, nr 2, s. 74–84.
216. Czubkowska S. (2015), *Wirtualni urzędnicy zamiast ludzi. Polacy pokochali chatboty*. „Dziennik Gazeta Prawna”, nr 204; <https://biznes.gazetaprawna.pl/artykuly/900587,wirtualni-urzednicy-urzedy-e-doradztwo-chatboty.html> [dostęp: 29.01.2021].
217. Danowski B. (2016), *Facebook: włóż się do gry*, Helion, Gliwice.
218. Davis, K. (2007), *AskNow Instant Messaging: innovation in virtual reference*, „Australian Library Journal”, No. 56, s. 152–174.
219. DeeAnn A. (2011), *Chatbots in the Library: is it time?*, „Faculty Publications, UNL Libraries”; <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1294&context=libraryscience> [dostęp: 29.01.2021].
220. Derfert-Wolf L. (2006), *Elektroniczne usługi informacyjne typu pytanie–odpowieź – światowe trendy i doświadczenia bibliotek*, „Biuletyn EBIB”, 71(1); <http://www.ebib.info/2006/71/derfert.php> [dostęp: 18.02.2020].
221. Derfert-Wolf L. (2007), *Blogi i RSS dla bibliotekarzy i bibliotek*, „Biuletyn EBIB” 88(7); <http://www.ebib.pl/2007/88/a.php?derfert> [dostęp: 29.01.2021].
222. Diamond W., Pease B. (2001), *Digital Reference: A Case Study of Question Types in an Academic Library*, „Reference Services Review”, Vol. 29, No. 3, s. 210–218; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM000000005663/full/pdf?title=digital-reference-a-case-study-of-question-types-in-an-academic-library> [dostęp: 18.02.2020].
223. Dobek-Ostrowska B. (1999), *Podstawy komunikowania społecznego*, Astrum, Wrocław.
224. Dybała M. (2020), *COVID-19: Wykluczenie cyfrowe stało się faktem*; <https://epale.ec.europa.eu/pl/blog/covid-19-wykluczenie-cyfrowe-stalo-sie-faktem> [dostęp: 18.02.2021].
225. Dziembała M., Słaboń M. (2008), *Wybrane elementy oceny witryn internetowych*, „Prace Naukowe. Akademia Ekonomiczna w Katowicach”, s. 311–323.
226. Elmore L., Stephens D. (2012), *The Application of QR Codes in UK Academic Libraries*, „New Review of Academic Librarianship”, Vol. 18, s. 26–42.
227. *Encyclopedia of Multimedia* (2006), F. Borko (red.); <https://link.springer.com/referencework/10.1007/0-387-30038-4> [dostęp: 21.02.2021].
228. *Encyklopedia PWN* (2021), A. Jadczyk, K. Janus-Kwiatkowska (red); <https://encyklopedia.pwn.pl/> [dostęp: 29.01.2021].
229. Erling B. (2019), *Gadu-Gadu. Czy zachodzące słońce jeszcze wróci do zenitu?*, „Gazeta Wyborcza”; <https://wyborcza.pl/7,156282,25382263,gadu-gadu-czy-zachodzace-sloneczko-jeszcze-wroci-do-zenitu.html?disableRedirects=true> [dostęp: 29.01.2021].
230. Evans B. (2006), *Your Space or My Space?*, „Library Journal”, Vol. 37, s. 8–13.
231. Fabisiak L., Ziemia P. (2011), *Wybrane metody analizy wielokryterialnej w ocenie użyteczności serwisów internetowych*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Studia Informatica”, nr 28, s. 21–33.

232. Farkas M. (2007), *Going Where Patrons Are: Outreach in MySpace and Facebook*, „American Libraries”, Vol. 38, No. 4, s. 27.
233. Federacja Konsumentów (2021), *Wykluczenie cyfrowe podczas pandemii: Dostęp oraz korzystanie z Internetu i komputera w wybranych grupach społecznych*; <http://www.federacja-konsumentow.org.pl/n,6,1479,1,1,wykluczenie-cyfrowe-podczas-pandemii.html> [dostęp: 18.02.2021].
234. Fedyszyn K. (2019), *Rola mobilnych form komunikacji w nawiązywaniu i podtrzymywaniu kontaktów z czytelnikami oraz promocji usług bibliotecznych*, [w:] *Mobilnie. Interaktywnie. Kompetentnie*, M. Wojciechowska, M. Cyrklaff-Gorczyca (red.), Wydawnictwo Naukowe i Edukacyjne SBP, Warszawa, s. 27–37.
235. Feliksiak M. (2018), *Korzystanie z Internetu: Komunikat z badań CBOS nr 62/2018*; [https://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2018/K\\_062\\_18.PDF](https://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2018/K_062_18.PDF) [dostęp: 18.02.2021].
236. Fields E. (2010), *A unique Twitter use for reference services*, „Library Hi Tech News”, Vol. 27, No. 6/7, s. 14, 15; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/07419051011095863/full/html> [dostęp: 2.01.2021].
237. Fiske J. (2008), *Wprowadzenie do badań nad komunikowaniem*, Astrum, Wrocław.
238. Foley M. (2002), *Instant messaging reference in an academic library: A case study*, „College & Research Libraries”, Vol. 63, No. 1, s. 36–45; <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/15498> [dostęp: 18.02.2020].
239. Fong K.C.H. i in. (2020), *Social network services for academic libraries: A study based on social capital and social proof*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 46; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S009913331930360X> [dostęp: 8.02.2021].
240. Forsyth E., Perry L. (2010), *Picturing your community: Flickr use in public libraries*, „Library Hi Tech News”, No. 1, s. 6–9; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/07419051011034121/full/pdf?title=picturing-your-community-flickr-use-in-public-libraries> [dostęp: 18.01.2021].
241. Francoeur S. (2001), *An analytical survey of chat reference services*, „Reference Services Review”, Vol. 29, No. 3, s. 189–203; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00907320110399547/full/html> [dostęp: 29.01.2021].
242. Francoeur S. (2003), *Index of chat reference services. Consortia, partnership, collaborations, & informal networks*; <http://www.stephenfrancoeur.com/teachinglibrarian/chatconsortia.htm> [dostęp: 18.02.2020].
243. Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (2021), *Wykluczenie cyfrowe*; <https://frsi.org.pl/wykluczenie-cyfrowe/> [dostęp: 18.02.2021].
244. Fundacja widzialni.org., *Wykluczenie cyfrowe*; <https://wcag20.widzialni.org/wykluczenie-cyfrowe,m,mg,150> [dostęp: 18.02.2021].
245. Gajewski M. (2019a), *GG żyje i właśnie wprowadza abonament. To nie żart – będzie Gadu-Gadu bez reklam*; <https://spidersweb.pl/2019/10/gg-na-abonament.html> [dostęp: 29.01.2021].
246. Gajewski M. (2019b), *To były czasy. Kiedy polskie rozmowy internetowe polegały niemal wyłącznie na Gadu-Gadu*; <https://spidersweb.pl/2019/04/gadu-gadu-historia.html> [dostęp: 29.01.2021].
247. Gerolimos M. (2011), *Academic Libraries on Facebook: An Analysis of Users' Comments*, „D-Lib Magazine”, Vol. 17, No. 11/12; [https://www.researchgate.net/publication/273808646\\_Academic\\_Libraries\\_on\\_Facebook\\_An\\_Analysis\\_of\\_Users'\\_Comments](https://www.researchgate.net/publication/273808646_Academic_Libraries_on_Facebook_An_Analysis_of_Users'_Comments) [dostęp: 8.02.2021].

248. Giri R., Kar D., Sen B.K. (2014), *The Effect of Facebook Adoption in an Academic Library*; [https://www.researchgate.net/publication/276026087\\_The\\_Effect\\_of\\_Facebook\\_Adoption\\_in\\_an\\_Academic\\_Library](https://www.researchgate.net/publication/276026087_The_Effect_of_Facebook_Adoption_in_an_Academic_Library) [dostęp: 8.02.2021].
249. Głodkowski W. (1994), *Komunikowanie interpersonalne*, Biuro Prasy i Informacji MON, Warszawa.
250. Głowacka A. (2016), *5 powodów, dla których powinieneś używać SlideShare w Twojej firmie*; <https://blog.brand24.pl/5-powodow-dla-ktorych-powiniene-s-uzywac-slideshare-w-twojej-firmie/> [dostęp: 29.01.2021].
251. Gmiterek G. (2012a), *Biblioteka w środowisku społecznościowego Internetu (Biblioteka 2.0)*, Wydawnictwo SBP, Warszawa.
252. Gmiterek G. (2012b), *Biblioteka 2.0*, Wydawnictwo SBP, Warszawa.
253. Gmiterek G. (2014a), *Biblioteka 2.0 w 2014 r. – analiza zjawiska*, „E-mentor”, nr 2, s. 24–33.
254. Gmiterek G. (2014b), *Nowe technologie w bibliotekach*, „Poradnik Bibliotekarza”, nr 12 s. 4–7.
255. Gmiterek G. (2018), *Analiza responsywności stron internetowych polskich bibliotek uniwersyteckich*, [w:] *Biblioteka w chmurze czy chmury nad biblioteką?*, T. Piestrzyński, J. Jerzyk-Wojtecka (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 179–201.
256. Gmiterek G. (2020), [wpis z 10.12.2020 na profilu FB]; <https://www.facebook.com/grzegorz.gmiterek/posts/10208227885411473> [dostęp: 2.01.2021].
257. Gmiterek G. (2021a), *Polish university libraries social networking services during the COVID-19 pandemic spring term lockdown*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 47, No. 3; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133321000227> [dostęp: 9.03.2021].
258. Gmiterek G. (2021b), *Wykorzystanie serwisu Facebook przez polskie biblioteki uniwersyteckie w czasie ich zamknięcia spowodowanego pandemią COVID-19. Analiza porównawcza udostępnianych postów*, „Przegląd Biblioteczny”, nr 1, s. 41–61.
259. Gmiterek G., Kotuła S. (2017), *Aplikacje mobilne: nie tylko w bibliotece*, Wydawnictwo SBP, Warszawa.
260. Goban-Klas T. (2002), *Media i komunikowanie masowe*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
261. Goban-Klas T., Sienkiewicz P. (1999), *Spółczesność informacyjna: Szanse, zagrożenia, wyzwania*, Wydawnictwo Fundacja Postępu Telekomunikacji, Kraków.
262. Gozdek J. (2012), *Poznaj historię e-maila i znaku @ The First Email Message*; <https://www.chip.pl/2012/10/poznaj-historie-e-maila-i-znaku/> [dostęp: 18.01.2021].
263. Grabowska, H. (2016), *Platforma „Zapytaj bibliotekarza” jako narzędzie wspierające budowę kompetencji Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu*, [w:] *Zarządzanie zasobami niematerialnymi bibliotek w społeczeństwie wiedzy*, M. Wojciechowska (red.), Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, Warszawa, s. 385–392.
264. Granfield D., Robertson M. (2008), *Preference for Reference: New Options and Choices for Academic Library Users*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 48, No. 1, s. 44–53; <https://www.jstor.org/stable/20864991> [dostęp: 18.02.2020].
265. Greenberg R., Bar-Ilan J. (2015), *„Ask a librarian”: Comparing virtual reference services in an Israeli academic library*, „Library & Information Science Research”, Vol. 37, No. 2, s. 139–146; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818815000274?via%3Dihub> [dostęp: 18.02.2020].

266. Grębosz M., Siuda D., Szymański G. (2016), *Social Media Marketing*, Wydawnictwo Politechniki Łódzkiej, Łódź; [http://repozytorium.p.lodz.pl/bitstream/handle/11652/1463/Social\\_Media\\_Marketing\\_Grebosz\\_Siuda\\_Szymanski\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repozytorium.p.lodz.pl/bitstream/handle/11652/1463/Social_Media_Marketing_Grebosz_Siuda_Szymanski_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [dostęp: 1.02.2021].
267. Gruszczyński L. (2003), *Kwestionariusze w socjologii*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice.
268. Grzelak M. (2019), *Badanie jakości informacji i komunikacji internetowej bibliotek pedagogicznych*, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Warszawa; <https://www.ore.edu.pl/2019/09/badanie-jakosci-informacji-i-komunikacji-internetowej-bibliotek-pedagogicznych-raport/> [dostęp: 9.03.2021].
269. *Guidelines for Behavioral Performance of Reference & Information Services Professionals* (2004), „Reference and User Services Association Quarterly”, Vol. 44, No. 1, s. 14–17; [https://www.jstor.org/stable/20864281?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/20864281?seq=1#metadata_info_tab_contents) [dostęp: 18.02.2020].
270. *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* (2010), „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 50, No. 1, s. 92–96; [https://www.jstor.org/stable/20865370?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/20865370?seq=1#metadata_info_tab_contents) [dostęp: 18.02.2020].
271. Gupta J., Singh R. (2018), *Internet of Things (IoT) And Academic Libraries A User Friendly Facilitator For Patrons*; <https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=8485234> [dostęp: 21.02.2021].
272. Gupta T. i in. (2020), *Design and Development of IOT Based Smart Library using Line Follower Robot*, „International Journal on Emerging Technologies”, Vol. 11, No. 2, s. 1105–1109; <https://www.researchtrend.net/ijet/pdf/Design%20and%20Development%20of%20IOT%20Based%20Smart%20Library%20Using%20Line%20Follower%20Robot%20Rohit%20Tripathi%202798.pdf> [dostęp: 24.02.2021].
273. Gworek Ł. (2015), *Kody QR – nowe możliwości w środowisku bibliotecznym*, [w:] *Książka, Biblioteka, Informacja: między podziałami a wspólnotą IV*, J. Dzieniakowska, M. Olczak-Kardas (red.), s. 527–540.
274. Haerkoenen, S., Blackmore, A., Beadle, R. (2012), *Creating a successful chat library service: „Ask a librarian live” at Cardiff University*, „SCONUL Focus”, No. 56, s. 45–50.
275. He T. (2020), *Badanie wstępne nad przeciążeniem informacyjnym w wyniku wyszukiwania informacji oraz śledzenia informacji*, „Marketing Instytucji Naukowych i Badawczych”, 38(4), s. 1–20.
276. Herman M. (2016), *Kulturą rządzą obrazki*; <https://www.polityka.pl/tygodnikpolityka/ludzieistyle/1592667,1,kultura-rzadza-obrazki.read> [dostęp: 18.01.2021].
277. Hill J.B., Madarash-Hill Ch., Bich N.P.T. (2003), *Digital reference evaluation: assessing the past to plan for the future*, „In Electronic Journal of Academic and Special LibrarianShip”, Vol.4, No.2/3; [http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v04n03/Hill\\_j01.htm](http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v04n03/Hill_j01.htm) [dostęp: 18.02.2020].
278. Holzner S. (2007), *Sekrety RSS*, Helion, Gliwice.
279. Huang H. i in. (2017), *Understanding User-Librarian Interaction Types in Academic Library Microblogging: A Comparison Study in Twitter and Weibo*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 43, No. 4, s. 329–336.
280. IAB Polska (2020), *Przewodnik po social media w Polsce 2019/2020*; <https://www.iab.org.pl/wp-content/uploads/2020/01/IAB-Przewodnik-po-Social-Media-w-Polsce-2019-2020-1.pdf> [dostęp: 18.02.2021].
281. IFLA, Reference and Information Services Section, *IFLA Digital Reference Guidelines*; <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/719/1/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf> [dostęp: 18.02.2020].

282. Jachym W. (2016), *Ocena jakości stron WWW bibliotek państwowych wyższych szkół zawodowych z perspektywy ekologii informacji*, pr. dokt., Uniwersytet Śląski, Katowice, rps; [https://rebus.us.edu.pl/bitstream/20.500.12128/708/1/Jachym\\_Ocena\\_jakosci\\_WWW\\_bibliotek.pdf](https://rebus.us.edu.pl/bitstream/20.500.12128/708/1/Jachym_Ocena_jakosci_WWW_bibliotek.pdf) [dostęp: 9.03.2021].
283. Jacob J. (1984), *Perspectives on Information Overload*, „Journal of Consumer Research”, Vol. 10, No. 4, s. 432–435.
284. *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? Poradnik dla bibliotekarzy* (2018), E. Strzelczyk, A. Zawalkiewicz, J. Sobielga (red.); <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> [dostęp: 9.03.2021].
285. Jane C., McMillan D. (2003), *On-line in real-time? Deciding whether to offer a real-time virtual reference service*, „The Electronic Library”, Vol. 21, No. 3, s. 240–246.
286. Janes J. (2002), *Live reference: Too much too fast?*, „Library Journal”, Vol. 48, s. 12–14.
287. Jaskowska B. (2008), *Nie wiesz? Zapytaj awatara: wirtualny doradca w bibliotece*; <http://eprints.rclis.org/13709/1/jaskowska-n.pdf> [dostęp: 29.01.2021].
288. Jasnowski M. (2017.), *AWL zainaugurowała rok akademicki*; <https://web.archive.org/web/20171005000651/https://awl.edu.pl/uczelnia-start/aktualnosci/z-ostatniej-chwili/5747-awl-zainaugurowala-rok-akademicki> [dostęp: 15.05.2021].
289. Jelonek D. (2011), *Problem przeladowania informacyjnego w społeczeństwie informacyjnym*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług”, nr 67, s. 45–52.
290. Jing Q. i in. (2014), *Security of the Internet of Things: perspectives and challenges*, „Wireless Networks”, Vol. 20, No. 8, s. 2481–2501.
291. Johnson C.M. (2004), *Online Chat Reference: Survey Results from Affiliates of Two Universities*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 43, No. 3, s. 237–247; <https://www.jstor.org/stable/20864205> [dostęp: 29.01.2021].
292. Jurkowski, R.J., Wróblewski P. (2011), *„Zapytaj bibliotekarza” w polskich bibliotekach uniwersyteckich — analiza i ocena jakości usług elektronicznych na wybranych przykładach*, „Toruńskie Studia Bibliologiczne”, nr 2, s. 119–130.
293. Juszczak S. (2013), *Badania jakościowe w naukach społecznych. Szkice metodologiczne*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice.
294. Juszczak S. (b.r.), *Internet – współczesne medium komunikacji społecznej*; <http://www.ktime.up.krakow.pl/symp2011/referaty2011/juszczak.pdf> [dostęp: 17.03.2021].
295. Kamiński M. (2013), *Najnowsze statystyki Instagram – ile serwis stracił przez kontrowersyjny regulamin?*, Antyweb; <https://antyweb.pl/najnowsze-statystyki-instagram-ile-serwis-stracil-przez-kontrowersyjny-regulamin/> [dostęp: 17.06.2020].
296. Kaplan A.M., Haenlein M. (2010), *Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media*, „Business Horizons”, Vol. 53, No. 1, s. 59–68, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681309001232> [dostęp: 1.02.2021].
297. Karaś D. (2017), *Pierwsze boty biblioteczne w Polsce działają w Gdańsku*, wyborcza.pl. Trójmiasto; <https://trojmiasto.wyborcza.pl/trojmiasto/7,35612,22629547,pierwszy-bot-biblioteczny-po-lecacia-ksiazki-w-gdansk.html> [dostęp: 29.01.2021].

298. Karna W. (2008), *Zmiany w zarządzaniu publicznymi instytucjami kultury*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
299. Karwasińska E., Karwasiński P. (2013), *Kształtowanie nowej tożsamości bibliotekarza w erze zmian technologicznych i mobilności usług bibliotecznych*; [https://repozytorium.amu.edu.pl/bitstream/10593/7884/1/Emilia\\_Karwasi%C5%84ska\\_Piotr%20Karwasi%C5%84ski\\_Kszta%C5%82towanie\\_nowej\\_to%C5%BCsamo%C5%9Bci.pdf](https://repozytorium.amu.edu.pl/bitstream/10593/7884/1/Emilia_Karwasi%C5%84ska_Piotr%20Karwasi%C5%84ski_Kszta%C5%82towanie_nowej_to%C5%BCsamo%C5%9Bci.pdf) [dostęp: 1.02.2021].
300. Karwasińska E., Karwasiński P. (2014), Libsmart Assistant – nowy standard komunikacji bibliotecznej w przestrzeni wirtualnej, [w:] *IV Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy. Z problemów bibliotek naukowych Wrocławia 11*, D. Dzdziak, M. Ziótek (red.), Wrocław, s. 57–74.
301. Karwasińska E., Kozak H. (2011), *Ask a librarian – serwis biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu*, „Biuletyn EBIB” 119(1); [http://www.ebib.pl/2011/119/a.php?karwasinska\\_kozak](http://www.ebib.pl/2011/119/a.php?karwasinska_kozak) [dostęp: 1.02.2021].
302. Karwasiński P. (2009), „Zapytaj bibliotekarza” – nowa usługa Biblioteki Uniwersyteckiej, „Życie Uniwersyteckie”, nr 10, s. 7.
303. Karwasiński P., Wesołowska-Mis H. (2015), *Wpływ informatyzacji Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu na zmiany organizacyjne i rozwój usług bibliotecznych*, „Biblioteka”, 28(19), s. 159–183.
304. Karwowski M. (2016a), *Secret client – metoda pomiaru niematerialnych zasobów biblioteki*; <https://depot.ceon.pl/bitstream/handle/123456789/17585/Marcin%20Karwowski.pdf?sequence=1> [dostęp: 9.03.2021].
305. Karwowski M. (2016b), *Secret client – nowa metoda badania jakości obsługi w bibliotekach uniwersyteckich*, pr. dokt., Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, rps; [https://repozytorium.umk.pl/bitstream/handle/item/5153/Marcin\\_Karwowski-Rozprawa\\_doktorska.pdf?sequence=1](https://repozytorium.umk.pl/bitstream/handle/item/5153/Marcin_Karwowski-Rozprawa_doktorska.pdf?sequence=1) [dostęp: 9.03.2021].
306. Karwowski M. (2018a), *Secret client – nieszablonowe badanie poziomu jakości obsługi użytkowników bibliotek*, „Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis. Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia”, Vol. 16, s. 255–274; <http://sbsp.up.krakow.pl/article/view/20811861.16.17/4740> [dostęp: 9.03.2021].
307. Karwowski M. (2018b), *Secret client – sposób na wykorzystanie doświadczeń użytkowników w ocenie jakości bibliotek*, „Biuletyn EBIB”, 182(5); <http://ebibojs.pl/index.php/ebib/article/view/46/47> [dostęp: 9.03.2021].
308. Kasowitz A.S. (2001), *Trends and Issues in Digital Reference Services. ERIC Digest*; <https://www.ericdigests.org/2002-2/reference.htm> [dostęp: 18.02.2020].
309. Kayne R. (2008), *What is Microblogging?*; <https://www.easytechjunkie.com/what-is-microblogging.htm> [dostęp: 27.02.2021].
310. Kibbee J. (2006), *Librarian Without Borders? Virtual Reference Service to Unaffiliated Users*, „Journal of Academic Librarianship”, Vol. 32, No. 5, s. 467–473; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133306000930> [dostęp: 18.02.2020].
311. King D.L. (2018), *The Internet of Things (IoT) and Libraries*; <https://davidleeking.com/the-internet-of-things-iot-and-libraries/> [dostęp: 21.02.2021].
312. Kingsbury M. (2015), *How to smile when they can't see your face: Rhetorical listening strategies for IM and SMS reference*, „International Journal of Digital Library Systems (IJDLs)”, Vol. 5,

- No. 1, s. 31–44; <https://www.igi-global.com/gateway/article/142057#pnlRecommendationForm> [dostęp: 2.01.2021].
313. Kisilowska M. (2001), *Już nie wiem, jak mam do ciebie mówić, czyli komunikacja w bibliotece*, CEBID, Warszawa.
314. Kisilowska M. (2010), *Biblioteka w sieci – sieć w bibliotece*, Wydawnictwo SBP, Warszawa.
315. Kisilowska M., Przystek-Samokowa M. (2003), *Potrzeby i kompetencja językowa klientów bibliotek*; <http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/torun/kisilowska.php> [dostęp: 27.05.2020].
316. Kleiber A. (2011), „Trudny czytelnik” naszym wyzwaniem, „Bibliotekarz”, nr 4, s. 7–12.
317. Kokosińska M. (2017), *Warto „BUW-ać”*, „Poradnik Bibliotekarza”, nr 1, s. 13, 14.
318. Kołodziejczyk E. (2012), *Strony WWW dwudziestu najlepszych bibliotek uczelni akademickich w kraju w 2011 r. – próba analizy*, „Biuletyn EBIB”, 128(1); [http://repozytorium.p.lodz.pl/bitstream/handle/11652/954/Kolodziejczyk\\_E\\_Strony\\_WWW\\_dwudziestu\\_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repozytorium.p.lodz.pl/bitstream/handle/11652/954/Kolodziejczyk_E_Strony_WWW_dwudziestu_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [dostęp: 9.03.2021].
319. Kołodziejczyk E. (2013), *Kody QR i rzeczywistość rozszerzona (AR) – przykłady nowych rozwiązań technologicznych w bibliotekach szkół wyższych*; [http://repozytorium.p.lodz.pl/bitstream/handle/11652/948/Kolodziejczyk\\_E\\_Kody\\_QR\\_rzeczywisto%C5%9Bc\\_rozszerzona\\_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repozytorium.p.lodz.pl/bitstream/handle/11652/948/Kolodziejczyk_E_Kody_QR_rzeczywisto%C5%9Bc_rozszerzona_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [dostęp: 21.02.2021].
320. *Konfigurerbar systembrygga mellan Jourhavande bibliotekarie och Fråga biblioteket: slutrapport* (2004), U.-G. Nilsson [projektledare]; [https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/18036/1/gupea\\_2077\\_18036\\_1.pdf](https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/18036/1/gupea_2077_18036_1.pdf) [dostęp: 1.02.2021].
321. *Koniec Blipa. Właściciele serwisu zapraszają na Wykop* (2013), „Wprost Biznes”; <https://biznes.wprost.pl/gospodarka/415047/koniec-blipa-wlasciciele-serwisu-zapraszaja-na-wykop.html> [dostęp: 27.02.2021].
322. *Koniec zdjęć serwisu Instagram na Twitterze* (2012), „Puls Biznesu”; <https://www.pb.pl/koniec-zdjec-serwisu-instagram-na-twitterze-696634> [dostęp: 17.06.2020].
323. *Konto na Facebooku konieczne do korzystania z Messengera. Są zmiany w regulaminie* (2019); <https://www.wirtualnemediamedia.pl/artykul/konto-na-facebooku-konieczne-do-korzystania-z-messenger-sa-zmiany-w-regulaminie-dlaczego-messenger-jak-zainstalowac-konto-w-serwisie-facebook> [dostęp: 29.01.2021].
324. Kosik E. (2017), *Promocja działań biblioteki na Facebooku*, „Bibliotekarz”, nr 2, s. 8, 9.
325. Kotulska J. (2008a), *Konwergencja jako konsekwencja rewolucji technologii informatycznych i jej wpływ na kształt współczesnych bibliotek*, „Bibliotekarz”, nr 7/8, s. 8–11.
326. Kotulska J. (2008b), *Skuteczne komunikowanie interpersonalne w bibliotece: moda czy konieczność*, [w:] *Między IQ a empatią: dobry bibliotekarz to jaki?*, K. Ziolo (red.), Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice, s. 71–83.
327. Kowalska M. (2008), *Analiza porównawcza jakości serwisów WWW bibliotek wyższych szkół niepaństwowych województwa kujawsko-pomorskiego*, „Folia Toruniensia”, Vol. 8, s. 117–135.
328. Kresh D.N. (2000), *Offering high quality reference service on the Web. The Collaborative Digital Reference Service (CDRS)*, „D-Lab Magazine” 6(6); <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html> [dostęp: 18.02.2020].



329. Krupa P., Ossowski M. (2013), *E-m@il marketing*, Helion, Gliwice.
330. Kuc-Czarnecka M. (2020), *COVID-19 and digital deprivation in Poland*, „Oeconomia Copernicana”, Vol. 11, No. 3, s. 415–431; <http://economic-research.pl/Journals/index.php/oc/article/view/1813/1704> [dostęp: 18.02.2021].
331. Kurzak T. (2015), *Co to jest Instagram i jak z niego korzystać? Rzut oka na najpopularniejszą usługę fotograficzno-społecznościową*; [http://softonet.pl/publikacje/rzuty\\_okiem/Co.to.jest.Instagram.i.jak.z.niego.korzystac.Rzut.oka.na.najpopularniejsza.usluge.fotograficzno-spoecznościowa,673](http://softonet.pl/publikacje/rzuty_okiem/Co.to.jest.Instagram.i.jak.z.niego.korzystac.Rzut.oka.na.najpopularniejsza.usluge.fotograficzno-spoecznościowa,673) [dostęp: 2.01.2021].
332. Kuszyk-Bytniewska M. (2015), *Problematyzacja obiektywności w naukach społecznych*. „Zagadnienia Naukoznawstwa”, 204(2), s. 191–198.
333. Kwon N., Gregory V.L. (2007), *The Effects of Librarians' Behavioral Performance on User Satisfaction in Chat Reference Services*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 47, No. 2, s. 137–148; <https://www.jstor.org/stable/20864841> [dostęp: 29.01.2021].
334. Laincz J., Smith J. (2012), *Science and technology undergraduate students' use of the internet, cell phones and social networking sites to access library information*, „Issues in Science and Technology Librarianship”, Vol. 69; <https://scholarworks.uark.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1008&context=libpub> [dostęp: 8.01.2021].
335. Lam E.T.H., Au C.H., Chiu D.K.W. (2019), *Analyzing the use of Facebook among university libraries in Hong Kong*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 45, No. 3, s. 175–183; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133318304300> [dostęp: 8.01.2021].
336. Lamberti M., Theus M. (2016), *Media społecznościowe w polskich bibliotekach, archiwach i muzeach*, „Biblioteka”, nr 20, s. 183–206.
337. Langer B. (2018), *Wykorzystanie fotograficznego serwisu społecznościowego Instagram w działalności wybranych bibliotek krajowych i zagranicznych*, „Bliotheca Nostra. Śląski Kwartalnik Naukowy”, 52(2), s. 206–224; <http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-e3876757-b3c4-4b55-a1c9-4a0a9076a2fb> [dostęp: 2.01.2021].
338. Lankes D., Kasowitz A. (1998), *The Ask A Starter Kit: How To Build and Maintain Digital Reference Services*; <https://eric.ed.gov/?id=ED427779> [dostęp: 18.01.2021].
339. Laroche M. i in. (2012), *The effects of social media based brand communities on brand community markers, value creation practices, brand trust and brand loyalty*, „Computers in Human Behavior”, Vol. 28, No. 5, s. 1755–1767; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563212001203> [dostęp: 1.02.2021].
340. Le Mire S. i in. (2018), *Libr-AR-y Tours: Increasing engagement and scalability of library tours using augmented reality*, „College & Undergraduate Libraries”, Vol. 25, No. 3, s. 261–279; <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10691316.2018.1480445> [dostęp: 4.02.2021].
341. Lee I.J. (2004), *Do Virtual Reference Librarians Dream of Digital Reference Questions?: A Qualitative and Quantitative Analysis of Email and Chat Reference*, „Australian Academic & Research Libraries”, Vol. 35, No. 2, s. 95–110; <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00048623.2004.10755262> [dostęp: 18.02.2020].
342. Lee S. (2012), *An Exploratory Study of Library Anxiety in Developmental Education Students*, „Community & Junior College Libraries”, Vol. 18, No. 2, s. 67–87.

343. Lepkowska E. (2009), *Promocja, usługi i komunikacja w bibliotece naukowej: doświadczenia Biblioteki Głównej Politechniki Poznańskiej*, „Bibliotekarz”, nr 11, s. 9–12.
344. Lepkowska E., Kostecki G. (2006), *Komunikacja interpersonalna a wizerunek bibliotekarza w nowoczesnej bibliotece*; [http://www.ebib.pl/2006/80/a.php?lepkowska\\_kostecki](http://www.ebib.pl/2006/80/a.php?lepkowska_kostecki) [dostęp: 27.05.2020].
345. Li K. (2010), *Augmented Reality @ Libraries*; <http://www.slideshare.net/islanderlee/augmented-reality-libraries> [dostęp: 4.02.2021].
346. Liang X., Chen Y. (2018), *Libraries in Internet of Things (IoT) era*, „Library Hi Tech”, Vol. 38, No. 1, s. 79–93; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHT-11-2017-0233/full.pdf?title=libraries-in-internet-of-things-iot-era> [dostęp: 21.02.2021].
347. Lighting Metropolis, DTU Smart Library; [http://lightingmetropolis.com/projects\\_post/dtu-smart-library/](http://lightingmetropolis.com/projects_post/dtu-smart-library/) [dostęp: 21.02.2021].
348. Liu X., Sheng W. (2011), *Application on Internet of Things Technology Using in Library Management*, [w:] *Communications in Computer and Information Science*, Vol. 144, Shen G., Huang X. (red.), Springer, Heidelberg, s. 391–395; [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-20370-1\\_64](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-20370-1_64) [dostęp: 21.02.2021].
349. Liu, Y.Q., Briggs S. (2015), *A Library in the Palm of Your Hand: Mobile Services in Top 100 University Libraries*, „Information Technology and Libraries”, Vol. 34, No. 2, s. 133–146.
350. Liwarska-Fulczyk K. (2020), *Internet rzeczy – implikacje organizacyjne*, „E-mentor”, nr 3; <http://www.e-mentor.edu.pl/artykul/index/numer/85/id/1470> [dostęp: 21.02.2021].
351. Loney T. (2012), *Augmented Reality – Possibilities for Libraries*; <https://www.slideshare.net/torloney/augmented-reality-for-libraries-10842227> [dostęp: 4.02.2021].
352. Machcińska K. (2013), *Facebook, You Tube, Twitter – jak promują się biblioteki? Marketing społecznościowy w bibliotece*, „Forum Bibliotek Medycznych” 6(2), s. 311–318.
353. Madej E. (2014), *Biblioteka przyszłości – informacja, potrzeby, nowe technologie*, „Bibliotekarz” nr 9, s. 38, 39.
354. Maharana B., Panda K.Ch. (2005), *Virtual Reference Service in Academic Libraries: A Case Study of the Libraries of IIMs and IITs in India*; <https://core.ac.uk/download/pdf/290476006.pdf> [dostęp: 18.02.2020].
355. Malhotra N. (1984), *Reflections on the Information Overload Paradigm in Consumer Decision Making*, „Journal of Consumer Research”, Vol. 10, No. 4, s. 436–440.
356. *Mały słownik łacińsko-polski* (2004), A. Bobrowski, J. Korpanty (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
357. Massis B.E. (2011), *QR codes in the library*, „New Library World”, Vol. 112, No. 9/10, s. 466–469.
358. Massis B.E. (2016), *The Internet of Things and its impact on library*, „New Library World”, Vol. 117, No. 3/4, s. 289–292.
359. Matejun M. (2013), *Metody i zakres prowadzonych badań empirycznych*, [w:] *Przedsiębiorczość technologiczna w małych i średnich firmach. Czynniki rozwoju*, S. Lachiewicz, M. Matejun, A. Waleck (red.), WNT, Warszawa, s. 103–114.
360. Matney L. (2015), *Instagram Brings Search To The Web*, TechCrunch; [https://techcrunch.com/2015/07/20/instagram-brings-search-to-the-web/?guccounter=1&guce\\_referrer=aHR0cHM6Ly93](https://techcrunch.com/2015/07/20/instagram-brings-search-to-the-web/?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93)

- d3cuZ29vZ2xlMnVbS8&guce\_referrer\_sig=AQAAADbqcZmDBJLTJBxu2DV2RMpQAX2tTPov-Tr8lZiIbNUwriRtbRuTSgqKHxnbTswJYWTUJDybHw0QYxShF0FBCfhB7Xdpf-HT4KyyCRA Xuta\_JKtdyETxDRNm536YOVtDFRyt9edKwOFSDHYh\_11a9Am-NzvWta8F5H mAjDs5cXw [dostęp: 17.06.2020].
361. Matteson M.L., Salamon J., Brewster L. (2011), *A Systematic Review of Research on Live Chat Service*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 51, No. 2, s. 172–190; <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/4039/4596> [dostęp: 29.01.2021].
362. Mawhinney T. (2020), *User preferences related to virtual reference services in an academic library*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 46, No. 1; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133319303611> [dostęp: 18.02.2020].
363. Mawhinney T., Kochkina S. (2019), *Is the medium the message? Examining transactions conducted via text in comparison with traditional virtual reference methods*, „Journal of Library & Information Services in Distance Learning”, Vol. 13, No. 1/2, s. 56–73; <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1533290X.2018.1499236> [dostęp: 10.02.2021].
364. Mazurek G. (2008), *Blogi i wirtualne społeczności – wykorzystanie w marketingu*, Wolters Kluwer Business, Kraków.
365. Mazurek G. (2012), *Znaczenie wirtualizacji marketingu w sieciowym kreowaniu wartości*, Poltext, Warszawa.
366. Mazur-Kulesza K. (2012), *Biblioteka akademicka a użytkownik informacji cyfrowej*, „Bibliotekarz”, nr 7/8, s. 12–15.
367. McNeal M., Newyear D. (2013), *Introducing Chatbots in Libraries*, „Library Technology Reports”, Vol. 49, No. 8, s. 5–10; <https://journals.ala.org/index.php/ltr/article/view/4504/5281> [dostęp: 29.01.2021].
368. McPherson M. (2015), *Library anxiety among university students: a survey*, „IFLA Journal”, No. 4, s. 317–325.
369. Mellon C. (1986), *Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development*, „College & Research Libraries”, Vol. 47, No. 2, s. 160–165.
370. Michael S. (2010), *Blogging and RSS; A Librarian's Guide*, Information Today, Medford.
371. Miłc P. (2018), *Polskie biblioteki akademickie w Instagramie*, „Biblioteka i Edukacja”, nr 13; <http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-59dc47fd-a786-41c3-a3e0-fcf978d8f597> [dostęp: 2.01.2021].
372. Miller F. (2012), *Time Flies! Celebrating 4 Years of The Commons on Flickr*; <https://blog.flickr.net/en/2012/02/09/time-flies-celebrating-4-years-of-the-commons-on-flickr/> [dostęp: 18.01.2021].
373. Miller M., Wornbard M. (2010), *Konferencja „Nowe trendy w technologii: biblioteki pomiędzy Web 2.0, siecią semantyczną i technikami wyszukiwawczymi”*, „Bibliotekarz”, nr 1, s. 22–25.
374. Miller R. (2006), *The MySpace Gap*, „Library Journal”, Vol. 131, No. 15, s. 8.
375. Miotk M. (2003), *Ja-cielesne w procesie komunikacji internetowej*, „Forum Psychologiczne”, 8(1/2), s. 87–110.
376. Miotk M. (2004), *Psychologiczna analiza komunikacji interpersonalnej za pośrednictwem Internetu*, „Czasopismo Psychologiczne”, 10(1), s. 101–114.

377. Miotk-Mrozowska M. (2009), *Komunikacja interpersonalna w Internecie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego, Bydgoszcz.
378. Mistewicz E. (2015), *Twitter. Sukces komunikacji w 140 znakach*, Helion, Gliwice.
379. Morawiec B. (2013), *Spójrz w Lustro Biblioteki*, „Bibliotekarz”, nr 10, s. 17, 18.
380. Nag A., Nikam K. (2016), *Internet Of Things Applications In Academic Libraries*, „International Journal of Information Technology and Library Science”, Vol. 5, No 1, s. 1–7; [https://www.ripublication.com/ijitls16/ijitlsv5n1\\_01.pdf](https://www.ripublication.com/ijitls16/ijitlsv5n1_01.pdf) [dostęp: 21.02.2021].
381. Nowak A. (2011), *Biblioteka i książka a platformy społecznościowe. Na podstawie Facebooka*, „Bibliotekarz” nr 9, s. 9–13.
382. Nowak S. (2010), *Metodologia badań społecznych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
383. Ober J. (2007), *Informacja i komunikacja w zarządzaniu*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice.
384. OCLC (2019), *OCLC transfers QuestionPoint 24/7 Reference Cooperative, subscriptions to Springshare platform*; <https://www.oclc.org/en/news/releases/2019/20190531-oclc-transfers-questionpoint-to-springshare.html> [dostęp: 18.02.2021].
385. Oh S., Syn S.Y. (2015), *Motivations for sharing information and social support in social media: A comparative analysis of Facebook, Twitter, Delicious, YouTube, and Flickr*, „Journal of the Association for Information Science and Technology”, Vol. 66, No. 10, s. 2045–2060; [https://www.researchgate.net/publication/275281543\\_Motivations\\_for\\_sharing\\_information\\_and\\_social\\_support\\_in\\_social\\_media\\_A\\_comparative\\_analysis\\_of\\_Facebook\\_Twitter\\_Delicious\\_YouTube\\_and\\_Flickr\\_Motivations\\_for\\_Sharing\\_Information\\_and\\_Social\\_Support\\_in](https://www.researchgate.net/publication/275281543_Motivations_for_sharing_information_and_social_support_in_social_media_A_comparative_analysis_of_Facebook_Twitter_Delicious_YouTube_and_Flickr_Motivations_for_Sharing_Information_and_Social_Support_in) [dostęp: 18.01.2021].
386. Olson S. (1995), *Komunikacja w organizacji i zarządzaniu*, Wydawnictwo Politechniki Wrocławskiej, Wrocław.
387. Oluwabiyi M.O. (2017), *Digital reference services: an overview*, „Journal of Information and Knowledge Management”, Vol. 8, No. 1, s. 66–75.
388. Onwuegbuzie A., Jiao Q. (2000), *I'll Go to the Library Later: The Relationship between Academic Procrastination and Library Anxiety*, „College & Research Libraries”, Vol. 61, No. 1, s. 45–54; <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/15341/16787> [dostęp: 2.02.2021].
389. Ostrowska A. (2009), *Usługi zdalne w polskich bibliotekach uniwersyteckich*, „Toruńskie Studia Bibliologiczne”, nr 2, s. 123–133; <http://www.home.umk.pl/~tsb/sites/default/files/numer3/ostrowska.pdf> [dostęp: 27.01.2021].
390. Ostrowska D. (2008), *Od Web 2.0 do Biblioteki 2.0*, „Bibliotekarz” nr 3, s. 10–13.
391. Oyelude A.A. (2017), *Virtual and augmented reality in libraries and the education sector*, „Library Hi Tech New”, Vol. 34, No. 4; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHTN-04-2017-0019/full/html> [dostęp: 4.02.2021].
392. Palmer S. (2014), *Characterizing University Library Use of Social Media: A Case Study of Twitter and Facebook from Australia*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 40, No. 6, s. 611–619.
393. Paluchowski W.J. (2010), *Spór metodologiczny czy spór koncepcji – badania ilościowe vs badania jakościowe*, „Roczniki Psychologiczne”, 13(1), s. 7–22.

394. Park J. (2007), *Interpersonal and Affective Communication in Synchronous Online Discourse*, „The Library Quarterly”, Vol. 77, No. 2; <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/517841> [dostęp: 29.01.2021].
395. Park M. i in. (2015), *Spatial augmented real for product appearance design evaluation*, „Journal of Computational Design and Engineering”, Vol. 2, No. 1, s. 38–46.
396. Pepol A. (1999), *Ocena bibliotecznych stron WWW*, „Biuletyn EBIB”, 7(7); <http://www.ebib.pl/biuletyn-ebib/7/a.php?pepol> [dostęp: 9.03.2021].
397. Phillips N.K. (2011), *Academic Library Use of Facebook: Building Relationships with Students*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 37, No. 6, s. 512–522; <https://www.ciedirect.com/science/article/pii/S0099133311001625> [dostęp: 8.01.2021].
398. Pieczyński S., Susłow W. (2012), *Analiza porównawcza witryn internetowych w skali pomiarowej HHS*, „PAK”, 58(5), s. 475–479.
399. Pijanowska J. (2012), *Komunikacja interpersonalna w bibliotece publicznej*, „Poradnik Bibliotekarza”, nr 12, s. 7–10.
400. Piotrowicz G. (2015), *Kształtowanie się modeli komunikacyjnych we współczesnych bibliotekach akademickich*, [w:] *Książka i biblioteka w procesie komunikacji społecznej*, R. Aleksandrowicz, H. Rusińska-Giertych (red.), Oficyna Wydawnicza ATUT, Wrocław, s. 401–413.
401. Piotrowska E. (2014), *Social media w wybranych bibliotekach arabskich*, „Zarządzanie Biblioteką”, nr 1, s. 107–117.
402. Piotrowska E. (2016), *E-usługi w szwedzkich bibliotekach uniwersyteckich*, „Zarządzanie Biblioteką”, nr 1, s. 135–148.
403. Pisarek W. (2008), *Wstęp do nauki o komunikowaniu*, WAiP, Warszawa.
404. Pleban B. (2011), *Analiza i porównanie zastosowań chat botów w e-biznesie*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy”, nr 23, s. 298–208.
405. Podgórski R.A. (2007), *Metodologia badań socjologicznych*, Oficyna Wydawnicza Branta, Olsztyn.
406. Polin, Muzeum Historii Żydów Polskich, Aktualności (b.r.), *Chatbot Kulturowy – nowe narzędzie komunikacji na Facebooku*; <https://www.polin.pl/pl/chatbot-kulturowy> [dostęp: 29.01.2021].
407. Pomerantz, J., Luo, L. (2006), *Motivations and uses: Evaluating virtual reference service from the users' perspective*, „Library & Information Science Research”, No. 28, s. 350–373.
408. Pons D. i in. (2011), *QR codes in use: The experience at the UPV Library*, „Serials The Journal for the Serials Community”, Vol. 24, s. 47–56; <http://eprints.rclis.org/18047/1/QR%20codes%20in%20use.pdf> [dostęp: 4.02.2021].
409. Powell C.A., Bradigan P.S. (2001), *E-Mail Reference Services: Characteristics and Effects on Overall Reference Services at an Academic Health Sciences Library*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 41, No. 2, s. 170–178; <https://www.jstor.org/stable/41241078> [dostęp: 27.01.2021].
410. Priyanto I.F. (2017), *Coping with Library Anxiety Using Interactive Technology*, „PUSTABILIA Journal of Library and Information Science”, Vol. 1, No. 1; [https://www.researchgate.net/publication/318904752\\_Coping\\_with\\_Library\\_Anxiety\\_Using\\_Interactive\\_Technology](https://www.researchgate.net/publication/318904752_Coping_with_Library_Anxiety_Using_Interactive_Technology) [dostęp: 2.02.2021].
411. *Prowadzenie badań jakościowych* (2010), D. Silverman (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.

412. Przybylska N. (2019). *Polska chce się włączyć w światowy trend rozwoju Internetu Rzeczy*; <https://businessinsider.com.pl/technologie/digital-poland/iot-w-polskiej-gospodarce-raport-ministerstwa-cyfryzacji/hxmkqnqf> [dostęp: 21.02.2021].
413. Przybysz J., Piotrek P. (2015), *Media społecznościowe w służbie bibliotek*; [https://repozytorium.uwb.edu.pl/jspui/bitstream/11320/4519/1/23\\_Przybysz\\_Piotrek.pdf](https://repozytorium.uwb.edu.pl/jspui/bitstream/11320/4519/1/23_Przybysz_Piotrek.pdf) [dostęp: 2.01.2021].
414. QR Online RADEAL (b.r.), *Czym są kody QR?*; <https://www.qr-online.pl/kody-qr.html> [dostęp: 4.02.2021].
415. Radford M. (2006), *Encountering virtual users: A qualitative investigation of interpersonal communication in chat reference*, „Journal of the American Society for Information Science and Technology”, Vol. 57, No. 8, s. 1046–1059; <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/asi.20374> [dostęp: 29.01.2021].
416. Raport Fundacji Edukacyjnej Perspektywy Kobiety na Politechnikach (2019); <http://www.dziewczynynapolitechniki.pl/pdfy/raport-kobiety-na-politechnikach2019.pdf> [dostęp: 26.07.2021].
417. Reference and User Services Association (2017), *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*; [http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/GuidelinesVirtualReference\\_2017.pdf](http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf) [dostęp: 25.02.2020].
418. Rettberg J.W. (2012), *Blogowanie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
419. Rheingold H. (1993), *The virtual community. Homesteading on the electronic frontier*, Addison-Wesley, Reading, MA.
420. Richardson L.M. i in. (2019), *A Library and a Radio Show: The Story of a Successful Partnership at 10 Years and Counting*, „Journal of Library Administration”, Vol. 59, No. 4; <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01930826.2019.1593713> [dostęp: 27.05.2020].
421. Richter F. (2020), *Facebook Inc. Dominates the Social Media Landscape*; <https://www.statista.com/chart/5194/active-users-of-social-networks-and-messaging-services/> [dostęp: 13.01.2021].
422. Ringberg C. (2004), *Digital referensservice: En kontextuell studie av Jourhavande bibliotekari*; <https://www.yumpu.com/sv/document/read/20434105/digital-referensservice> [dostęp: 10.02.2021].
423. Rodriguez J. (2013), *Nowoczesny e-mailing marketingowy*, Helion, Gliwice.
424. Rozkosz E. (2011), *Facebook – serwisy społecznościowe okiem praktyka*, „Poradnik Bibliotekarza”, nr 9, s. 35–39.
425. Ruppel M., Fagan J.C. (2002), *Instant messaging reference: users' evaluation of library chat*, „Reference Services Review”, Vol. 30, No. 3, s. 183–197; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00907320210435464/full/html> [dostęp: 29.01.2021].
426. Sadowska J. (2010), *Na marginesie zarządzania – zarządzanie talentami*, „Bibliotekarz”, nr 3, s. 10–13.
427. Sapa R. (2005), *Benchmarking w doskonaleniu serwisów WWW bibliotek akademickich*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
428. Sarmah S. (2015), *The Internet of Things Plan To Make Libraries and Museums Awesomer*; <http://www.fastcompany.com/3040451/elasticity/the-internet-of-things-plan-to-make-libraries-and-museums-awesomer> [dostęp: 18.02.2020].

429. Schöpfel J., Roche J., Hubert G. (2015), *Co-working and innovation: New concepts for academic libraries and learning centres*, „New Library World”, Vol. 116, No. 1/2, s. 67–78; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/NLW-06-2014-0072/full/pdf> [dostęp: 18.02.2020].
430. Schultz M.K. (2013), *A case study on the appropriateness of using quick response (QR) codes in libraries and museums*, „Library & Information Science Research”, Vol. 35, No. 3, s. 207–215; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818813000315> [dostęp: 4.02.2021].
431. Seda C. (2008), *Sprzedaż online*, Helion, Gliwice.
432. Sheeja N.K., Susan M.K. (2019), *Internet of Things (IoT) in Academic Libraries*; [https://www.researchgate.net/publication/339844074\\_Internet\\_of\\_Things\\_IoT\\_in\\_Academic\\_Libraries](https://www.researchgate.net/publication/339844074_Internet_of_Things_IoT_in_Academic_Libraries) [dostęp: 21.02.2021].
433. Shih C. (2012), *Era Facebooka*, Helion, Gliwice.
434. Shulman J., Yepb J., Tomé D. (2015), *Leveraging the Power of a Twitter Network for Library Promotion*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 41, No. 2, s. 178–185.
435. Sidorczuk A., Gogiel-Kuźmicka A. (2012), *Web 1.0, Web 2.0 czy może już Web 3.0? Narzędzia i technologie informacyjno-komunikacyjne stosowane na stronach WWW bibliotek technicznych szkół wyższych w Polsce*, „Biuletyn EBIB” 129(2); [http://www.ebib.pl/images/stories/numery/129/129\\_sidorczyk.pdf](http://www.ebib.pl/images/stories/numery/129/129_sidorczyk.pdf) [dostęp: 28.01.2021].
436. Sikorski M. (2013), *Internet Rzeczy, czyli inteligentne przedmioty i wszechobecna sieć*; <http://antyweb.pl/internet-rzeczy-czyli-inteligentne-przedmioty-i-wszechobecna-siec/#> [dostęp: 14.02.2021].
437. Siuda P. (2006), *Kwestionariusze internetowe – nowe narzędzie badawcze nauk społecznych*; [http://piotrsiuda.com/wp-content/uploads/2015/01/Piotr\\_Siuda\\_Kwestionariusze\\_internetowe.pdf](http://piotrsiuda.com/wp-content/uploads/2015/01/Piotr_Siuda_Kwestionariusze_internetowe.pdf) [dostęp: 9.03.2021].
438. Skarbek W. (2013), *Wybrane zagadnienia metodologii nauk społecznych*, Naukowe Wydawnictwo Piotrowskie, Piotrków Trybunalski.
439. Sloan B. (1998), *Electronic reference services: some suggested guidelines*, „Reference and Use Service Quarterly”, Vol. 38, s. 77–81; [https://www.jstor.org/stable/20863431?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/20863431?seq=1#metadata_info_tab_contents) [dostęp: 18.02.2020].
440. Słotwińska K. (2016), *Architektura informacji internetowych stron bibliotek akademickich Krakowa*, „Debiuty Bibliologiczno-Informatologiczne”, nr 4, s. 141–163.
441. *Słownik języka polskiego PWN* (2021), L. Drabik (red.); <https://sjp.pwn.pl/> [dostęp: 27.01.2021].
442. Smith R. (2010), *Strategies for coping with information overload: You need a machine to help you*, „BMJ: British Medical Journal”, Vol. 341, No. 7786, s. 1281–1282.
443. Sobkowiak B. (1997), *Procesy komunikowania się w organizacji*, [w:] *Współczesne systemy komunikowania*, B. Dobek-Ostrowska (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław, s. 35–36.
444. Sommer H. (2012), *Komunikowanie się przez Internet*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Rzeszowskiej”, 19(4), s. 79–88.
445. *Spółczesność Informacyjna w Polsce*, (2010), D. Rozkrut (oprac.); [http://stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/nts\\_spolecz\\_inform\\_w\\_polsce\\_2006-2010.pdf](http://stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/nts_spolecz_inform_w_polsce_2006-2010.pdf) [dostęp: 17.03.2021].
446. Stachowska-Musiał E. (2003), *Zawód bibliotekarza dziś i jutro*, „Poradnik Bibliotekarza”, nr 12, s. 3–9.

447. Stahr B. (2011), *Text message reference service: 5 years later*, „The Reference Librarian”, No. 52, s. 9–19.
448. *Statystyka biblioteczna i badania efektywności bibliotek. Projekty krajowe, międzynarodowe i dokumenty normalizacyjne* (2013), L. Derfert-Wolf, E. Górka (red.); <http://pliki.sbp.pl/afb/statystyka-i-badania-efektywnosci-bibliotek.pdf> [dostęp: 9.03.2021].
449. Stawicka A. (2015), *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, Kancelaria Senatu, Biuro Analiz i Dokumentacji; [https://www.senat.gov.pl/gfx/senat/pl/senatpracowania/133/plik/ot-637\\_internet.pdf](https://www.senat.gov.pl/gfx/senat/pl/senatpracowania/133/plik/ot-637_internet.pdf) [dostęp: 18.02.2021].
450. Stąporek M. (2014), *Crowdsourcing, social media, livestreaming – nowe możliwości e-partycypacji użytkowników w kształtowaniu zbiorów, zasobów i usług bibliotek naukowych*, „Biuletyn Biblioteki Głównej Politechniki Śląskiej”, nr 3, s. 337–353; <https://delibra.bg.polsl.pl/dlibra/show-content/publication/edition/15520?id=15520> [dostęp: 10.01.2021].
451. Stąporek M., Wiatr K. (2019), *Chatbot – narzędzie wspomagające kształtowanie wizerunku biblioteki i promowania jej ofert*, [w:] *Mobilnie, interaktywnie, kompetentnie: usługi, media i technologie informacyjno-komunikacyjne w nowoczesnej bibliotece*, M. Wojciechowska i M. Cyrklaff-Gorczyca (red.), Wydawnictwo SBP, Warszawa, s. 292–304.
452. Stelzner M.A. (2015), *2015 Social Media Marketing Industry Report*; <https://www.printingnews.com/business-and-operations-management/document/12081522/2015-social-media-marketing-industry-report> [dostęp: 29.01.2021].
453. Stephens M. (2006a), *Chapter 6: Flickr*, „ALA TechSource”, No. 4, July–August; <https://journals.ala.org/index.php/ltr/article/view/4658/5517> [dostęp: 18.01.2021].
454. Stephens M. (2006b), *10 More Reasons to Use Flickr in Your Libraries (Updated)*; <https://tametheweb.com/2006/05/22/10-more-reasons-to-use-flickr-in-your-libraries-updated/> [dostęp: 18.01.2021].
455. Stern J. (2012), *Facebook Buys Instagram for \$1 Billion*, ABC News; <https://abcnews.go.com/blogs/technology/2012/04/facebook-buys-instagram-for-1-billion/> [dostęp: 17.06.2020].
456. Stępniewska D. (2011), *Inicjatywy w zakresie „Biblioteki 2.0”*, „Poradnik Bibliotekarza”, nr 3, s. 10–13.
457. Strzezińska A., *Gmach Biblioteki Śląskiej jest przygotowywany na spotkanie z czytelnikami*, [w:] *Polskie Radio Katowice*; <https://www.radio.katowice.pl/zobacz,52474,Gmach-Biblioteki-Slaskiej-jest-przygotowywany-na-spotkanie-z-czytelnikami.html> [dostęp: 27.05.2020].
458. Szczygłowska L. (2018), *Ewolucja bibliotek akademickich. Konteksty przemian i rozwoju współczesnych instytucji bibliotecznych*, „Zarządzanie Biblioteką”, nr 1; <https://czasopisma.bg.ug.edu.pl/index.php/ZB/article/view/3544/2895> [dostęp: 6.02.2021].
459. Szewc P. (2013), *Mikroblog – odmiana blogu czy oddzielny gatunek?*, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Litteraria Polonica”, 20(2), s. 271–289.
460. Szmajser-Chylarecka D. (2013), *Facebook jako forma promocji, na przykładzie polskich bibliotek uniwersyteckich*, „Forum Bibliotek Medycznych”, 6(2), s. 319–327.
461. Szymański W. (2020a), *Facebook – historia, idea, wzrosty, upadki i wyzwania*; <https://www.ideoforce.pl/akademia/facebook-historia-idea-wzrosty-upadki-wyzwania,482.html> [dostęp: 29.01.2020].



462. Szymański W. (2020b), *Instagram – historia, idea, wzloty, upadki i wyzwania*; <https://www.ideoforce.pl/wiedza/instagram-historia-idea-wzloty-upadki-wyzwania-popularnosc,483.html#12> [dostęp: 2.01.2021].
463. Szykiewicz M. (2014), *Metafora smogu informacyjnego a procesy informacyjne*, „Studia Metodologiczne”, nr 32, s. 65–77.
464. Świgoń M. (2011), *Library anxiety among Polish students: Development and validation of the Polish Library Anxiety Scale*, „Library & Information Science Research”, Vol. 33, No. 2, s. 144–150.
465. Tang Y. (2021), *Help first-year college students to learn their library through an augmented reality game*, „The Journal of Academic Librarianship”, Vol. 47, No. 1; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133320301853> [dostęp: 4.02.2021].
466. Tarka P. (2017), *Specyfika i komplementarność badań ilościowych i jakościowych*, „Wiadomości Statystyczne”, 670(3), s. 16–27.
467. *The Virtual Reference Experience: Integrating Theory into Practice* (2004), D. Lankes (red.), Neal-Schuman Publishers, New York.
468. Tkacz Ł. (2015), *Messenger nie wymaga już konta na Facebooku, ale o prywatności możemy zapomnieć*; <https://www.dobreprogramy.pl/Messenger-nie-wymaga-juz-konta-na-Facebooku-ale-o-prywatnosc-mozemy-zapomniec,News,64831.html> [dostęp: 29.01.2021].
469. *Top 60 Librarian Blogs and Websites for Librarians in 2021* (2021); [https://blog.feedspot.com/library\\_blogs/](https://blog.feedspot.com/library_blogs/) [dostęp: 29.01.2021].
470. Tschabitscher H. (2020), *The First Email Message*; <https://www.lifewire.com/first-email-message-1164184> [dostęp: 18.01.2021].
471. Tyszkowska M. (2015), *Jak korzystać z Web 2.0 w każdej bibliotece?*, Wydawnictwo SBP, Warszawa.
472. Vassilakaki E., Garoufallou E. (2015), *The Impact of Twitter on Libraries: a critical review of the literature*, „The Electronic Library”, Vol. 33, No. 4; [https://www.researchgate.net/publication/279192327\\_The\\_impact\\_of\\_Twitter\\_on\\_libraries\\_a\\_critical\\_review\\_of\\_the\\_literature](https://www.researchgate.net/publication/279192327_The_impact_of_Twitter_on_libraries_a_critical_review_of_the_literature) [dostęp: 2.01.2021].
473. Vicky D., Angie G. (2011), *All Together Now! Integrating Virtual Reference in the Academic Library*, „Reference & User Services Quarterly”, Vol. 50, No. 3, s. 280–292; <https://www.jstor.org/stable/41241172> [dostęp: 18.02.2020].
474. Vijayakumar M., Vijayakumar J. (2005), *Digital Reference Service: Libraries Online 24/7*; [https://www.researchgate.net/publication/28804374\\_Digital\\_reference\\_service\\_libraries\\_online\\_247](https://www.researchgate.net/publication/28804374_Digital_reference_service_libraries_online_247) [dostęp: 10.02.2021].
475. Vleck T. Van (2001), *The History of Electronic Mail*; <http://www.multicians.org/thvv/mail-history.html> [dostęp: 18.02.2020].
476. Waite S. (2018), *How Maryland Libraries Are Using Virtual and Augmented Reality (and How Your Library Can Too)*; <https://www.webjunction.org/news/webjunction/virtual-and-augmented-reality.html> [dostęp: 4.02.2021].
477. Walsh A. (2009), *QR codes, text a librarian and more...*; [https://www.slideshare.net/andy\\_walsh/qr-codes-text-a-librarian-and-more](https://www.slideshare.net/andy_walsh/qr-codes-text-a-librarian-and-more) [dostęp: 4.02.2021].

478. Walsh A. (2010), *QR codes: using mobile phones to deliver library instruction and help at the point of need*, „Journal of Information Literacy”, Vol. 4, No. 1, s. 55–65; <https://ojs.lboro.ac.uk/JIL/article/view/LLC-V4-I1-2010-1/1450> [dostęp: 4.02.2021].
479. Walek A. (2014), *Strony WWW bibliotek jako element promocji i narzędzie komunikacji z użytkownikiem*, „Fides: Biuletyn Bibliotek Kościelnych”, 38(1), s. 109–118; [http://bazhum.muzhp.pl/media/files/Fides\\_Biuletyn\\_Bibliotek\\_Koscielnych/Fides\\_Biuletyn\\_Bibliotek\\_Koscielnych-r2014-t1\\_\(38\)/Fides\\_Biuletyn\\_Bibliotek\\_Koscielnych-r2014-t1\\_\(38\)-s109-118/Fides\\_Biuletyn\\_Bibliotek\\_Koscielnych-r2014-t1\\_\(38\)-s109-118.pdf](http://bazhum.muzhp.pl/media/files/Fides_Biuletyn_Bibliotek_Koscielnych/Fides_Biuletyn_Bibliotek_Koscielnych-r2014-t1_(38)/Fides_Biuletyn_Bibliotek_Koscielnych-r2014-t1_(38)-s109-118/Fides_Biuletyn_Bibliotek_Koscielnych-r2014-t1_(38)-s109-118.pdf) [dostęp: 29.01.2021].
480. Wang J. i in. (2015), *Real-time computer-generated integral imaging and 3D image calibration for augmented reality surgical navigation*, „Computerized Medical Imaging and Graphics”, Vol. 40, s. 147–159; <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0895611114001785> [dostęp: 4.02.2021].
481. Ward D. (2005), *Why Users Choose Chat. A Survey of Behavior and Motivations*, „Internet Reference Services Quarterly”, Vol. 10, No. 1, s. 29–46; [https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J136v10n01\\_03?needAccess=true](https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J136v10n01_03?needAccess=true) [dostęp: 29.01.2021].
482. Wasik J.M. (1999), *Building and maintaining digital reference services*; <https://eric.ed.gov/?q=Building+and+maintaining+digital+reference+services&id=ED427794> [dostęp: 18.02.2020].
483. Wecko M. (2011), *Portal biblioteki pomostem w procesie komunikacji i wymiany informacji między biblioteką a jej użytkownikiem*, [w:] *Dolnośląskie Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej – biblioteka otwarta*, B. Żmigrodzkiej (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław, s. 67–85.
484. Wibbles A. (2007), *Prowadź blog! Przewodnik dla małych firm*, Helion, Gliwice.
485. Wieczorkowski J., Dalek M. (2013), *Problem przeciążenia informacyjnego a integracja systemów informatycznych*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług”, nr 104, s. 439–448.
486. Wojciechowska M., Orzoł M. (2021), *Usługi zdalnej komunikacji bibliotekarza z czytelnikiem jako przykład narzędzi wspierających warsztat badawczy użytkownika biblioteki*, „Roczniki Biblioteczne”, nr 65, s. 293–306.
487. Woźniak-Kasperek J. (2018), *Przeciążenie informacyjne – wprowadzenie do tematu*, „Fides. Biuletyn Bibliotek Kościelnych”, nr 47, s. 77–92; [https://digital.fides.org.pl/Content/1790/fides\\_2018\\_nr2\\_internet.pdf](https://digital.fides.org.pl/Content/1790/fides_2018_nr2_internet.pdf) [dostęp: 18.02.2021].
488. Wójcik M. (2016a), *Internet of Things – potential for libraries*, „Library Hi Tech”, Vol. 34, No. 2; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHT-10-2015-0100/full/html> [dostęp: 21.02.2021].
489. Wójcik M. (2016b), *Najnowsze trendy w IT – potencjał dla bibliotek*, „Przegląd Biblioteczny”, z. 4, s. 575–589.
490. Wójcik M. (2018), *Rozszerzona rzeczywistość w usługach informacyjnych bibliotek*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
491. Wright J. (2007), *Blogowanie w biznesie; rewolucyjny sposób na zwiększenie sprzedaży, zbudowanie marki i osiągnięcie spektakularnych sukcesów*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa.

492. Wróblewski Ł. (2012), *Strategie marketingowe w instytucjach kultury*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.
493. Wu T., Zhao G. (2014). *A novel risk assessment model for privacy security in Internet of Things*, „Wuhan University Journal of Natural Sciences”, Vol. 19, No. 5, s. 398–404; <https://link.springer.com/article/10.1007/s11859-014-1031-3> [dostęp: 18.02.2021].
494. Young J.R. (2019), *Bots in the Library? Colleges Try AI to Help Researchers (But With Caution)*; <https://www.edsurge.com/news/2019-06-14-bots-in-the-library-colleges-try-ai-to-help-researchers-but-with-caution> [dostęp: 29.01.2021].
495. *Zachowania ludzi w organizacji. Uwarunkowania i kierunki ewolucji* (2012), K. Januszkiewicz (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
496. Zalewska-Bochenko A. (2016), *Portale społecznościowe jako element społeczeństwa informacyjnego*, „Studia Informatica Pomerania”, 40(2), s. 87–97.
497. Zdonek D., Spałek S. (2013), *Metody oceny dostępności stron internetowych i problemy z ich wiarygodnością*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Organizacja i Zarządzanie”, t. 64, s. 277–291.
498. Zhang Ch., Chen W. (2015). *Smart talking robot Xiaotu: Participatory library service based on artificial intelligence*, „Library Hi Tech”, Vol. 33, No. 2; <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHT-02-2015-0010/full/html#loginreload> [dostęp: 29.01.2021].
499. Zieliński T. (2020), *Więcej niż chcieliście wiedzieć o QR-kodach*; <https://informatykbiblioteczna.pl/wiecej-niz-chcieliscie-wiedziec-o-qr-kodach/> [dostęp: 4.02.2021].
500. Zorthian J. (2016), *Look Inside the Most Cutting-Edge Public Library in the World*; <https://time.com/4458185/denmark-library-cutting-edge-dokk1/> [dostęp: 21.02.2021].
501. Zygmunt M. (2000), *Sztuka rozmowy... telefonicznej*, „Biuletyn Informacyjny BN”, nr 1/2.
502. Żelazo M. (2013). *Kwestionariusz wywiadu jako narzędzie badawcze*, „Obronność – Zeszyty Naukowe Wydziału Zarządzania i Dowodzenia Akademii Obrony Narodowej”, nr 2, s. 222–238.
503. *100 Ways to Use Twitter in Your Library*; <https://www.thebookfarminc.com/pdfs/MarketingLib/100Twitter.pdf.pdf> [dostęp: 2.01.2021].

## Załącznik 1. Secret client – kwestionariusze badań

### Kwestionariusz badania – Etap 1

Krok	Nr pytania	Pytanie	Wariant odpowiedzi
Metryczka	1	Data wysłania wiadomości	[data]
	2	Godzina wysłania wiadomości	[godzina]
	3	Data otrzymania odpowiedzi	[data]
	4	Godzina otrzymania wiadomości	[godzina]
Przyjazność rozwiązań technologicznych	5	Jak audytor ocenia łatwość odnalezienia formularza kontaktowego / adresu e-mail na stronie WWW biblioteki? (głębokość witryny)	[liczba]
	6	Czy udało się wysłać wiadomość?	tak/nie
	7	Czy audytor otrzymał z biblioteki potwierdzenie otrzymania wiadomości?	tak/nie
Udzielanie informacji – kwestie merytoryczne	8	Czy wiadomość zawierała pełen opis procedury rejestracji nowego czytelnika?	tak/nie
	9	Czy wiadomość zawierała informacje o obowiązujących opłatach?	tak/nie
	10	Czy wiadomość zawierała opis dokumentów wymaganych do rejestracji?	tak/nie
	11	Czy wiadomość zawierała zasady udostępniania zbiorów czytelnikom z zewnątrz?	tak/nie
Obsługa na odległość	12	Po jakim czasie audytor otrzymał odpowiedź z biblioteki?	[liczba]
	13	Czy otrzymany e- mail zawierał odpowiedź na wszystkie pytania audytora?	tak/nie
	14	Jak audytor ocenia jasność i zrozumiałość otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystko było zrozumiałe dla audytora?	tak/nie
	15	Jak audytor ocenia zakres otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystkie odpowiedzi były pełne?	tak/nie
Podsumowanie i opinia	16	Jak ogólnie audytor ocenia kontakt z biblioteką za pośrednictwem wiadomości elektronicznych?	Bardzo nieprzyjazny/ raczej nieprzyjazny/ raczej przyjazny/ bardzo przyjazny
	17	Opis (w punktach) pozytywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	18	Opis (w punktach) negatywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	19	Propozycje niezbędnych zmian	[opis]
	20	Jak biblioteka wypada na tle innych tego typu?	lepiej/ tak samo/ gorzej

Kwestionariusz badania – Etap 2

Krok	Nr pytania	Pytanie	Wariant odpowiedzi
Metryczka	1	Data wysłania wiadomości	[data]
	2	Godzina wysłania wiadomości	[godzina]
	3	Data otrzymania odpowiedzi	[data]
	4	Godzina otrzymania wiadomości	[godzina]
Przyjazność rozwiązań technologicznych	5	Jak audytor ocenia łatwość odnalezienia formularza kontaktowego / adresu e-mail na stronie WWW biblioteki? (głębokość witryny)	[liczba]
	6	Czy udało się wysłać wiadomość?	tak/nie
	7	Czy audytor otrzymał z biblioteki potwierdzenie otrzymania wiadomości?	tak/nie
Udzielanie informacji – kwestie merytoryczne	8	Czy wiadomość zawierała pełen opis procedury składania zamówień na materiały sprowadzane przez wypożyczalnię międzybiblioteczną?	tak/nie
	9	Czy wiadomość zawierała informacje o obowiązujących opłatach?	tak/nie
	10	Czy wiadomość zawierała informację o użytkownikach, którzy mogą korzystać z usług wypożyczalni międzybibliotecznej?	tak/nie
Obsługa na odległość	11	Po jakim czasie audytor otrzymał odpowiedź z biblioteki?	[liczba]
	12	Czy otrzymany e- mail zawierał odpowiedź na wszystkie pytania audytora?	tak/nie
	13	Jak audytor ocenia jasność i zrozumiałość otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystko było zrozumiałe dla audytora?	tak/nie
	14	Jak audytor ocenia zakres otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystkie odpowiedzi były pełne?	tak/nie
Podsumowanie i opinia	15	Jak ogólnie audytor ocenia kontakt z biblioteką za pośrednictwem wiadomości elektronicznych?	bardzo nieprzyjazny/ raczej nieprzyjazny/ raczej przyjazny/ bardzo przyjazny
	16	Opis (w punktach) pozytywnych aspektów procesu wysłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	17	Opis (w punktach) negatywnych aspektów procesu wysłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	18	Propozycje niezbędnych zmian	[opis]
	19	Jak biblioteka wypada na tle innych tego typu?	lepiej/ tak samo/ gorzej

Kwestionariusz badania – Etap 3

Krok	Nr pytania	Pytanie	Wariant odpowiedzi
Metryczka	1	Data wysłania wiadomości	[data]
	2	Godzina wysłania wiadomości	[godzina]
	3	Data otrzymania odpowiedzi	[data]
	4	Godzina otrzymania wiadomości	[godzina]
Przyjazność rozwiązań technologicznych	5	Jak audytor ocenia łatwość odnalezienia formularza kontaktowego / adresu e-mail na stronie WWW biblioteki? (głębokość witryny)	[liczba]
	6	Czy udało się wysłać wiadomość?	tak/nie
	7	Czy audytor otrzymał z biblioteki potwierdzenie otrzymania wiadomości?	tak/nie
Udzielanie informacji – kwestie merytoryczne	8	Czy wiadomość zawierała informację o dostępności Akademici?	tak/nie
	9	Czy wiadomość zawierała informacje o godzinach otwarcia jeśli z serwisu Academica można skorzystać w badanej bibliotece?	tak/nie
	10	Czy wiadomość zawierała informację o zasadach korzystania z serwisu Academica?	tak/nie
Obsługa na odległość	11	Po jakim czasie audytor otrzymał odpowiedź z biblioteki?	[liczba]
	12	Czy otrzymany e- mail zawierał odpowiedź na wszystkie pytania audytora?	tak/nie
	13	Jak audytor ocenia jasność i zrozumiałość otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystko było zrozumiałe dla audytora?	tak/nie
	14	Jak audytor ocenia zakres otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystkie odpowiedzi były pełne?	tak/nie
Podsumowanie i opinia	15	Jak ogólnie audytor ocenia kontakt z biblioteką za pośrednictwem wiadomości elektronicznych?	bardzo nieprzyjazny/ raczej nieprzyjazny/ raczej przyjazny/ bardzo przyjazny
	16	Opis (w punktach) pozytywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	17	Opis (w punktach) negatywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	18	Propozycje niezbędnych zmian	[opis]
	19	Jak biblioteka wypada na tle innych tego typu?	lepiej/ tak samo/ gorzej

Kwestionariusz badania – Etap 4

Krok	Nr pytania	Pytanie	Wariant odpowiedzi
Metryczka	1	Data wysłania wiadomości	[data]
	2	Godzina wysłania wiadomości	[godzina]
	3	Data otrzymania odpowiedzi	[data]
	4	Godzina otrzymania wiadomości	[godzina]
Przyjazność rozwiązań technologicznych	5	Jak audytor ocenia łatwość odnalezienia formularza kontaktowego / adresu e-mail na stronie WWW biblioteki? (głębokość witryny)	[liczba]
	6	Czy udało się wysłać wiadomość?	tak/nie
	7	Czy audytor otrzymał z biblioteki potwierdzenie otrzymania wiadomości?	
Udzielanie informacji – kwestie merytoryczne	8	Czy bibliotekarz wymienił udogodnienia dla osób niepełnosprawnych?	tak/nie
	9	Czy bibliotekarz poinformował o możliwość korzystania ze wszystkich agend biblioteki (dostępność budynków)?	tak/nie
	10	Czy bibliotekarz znał ofertę specjalnych materiałów czytelnicznych (publikacje brajlowskie, audiobooki)?	tak/nie
	11	Czy bibliotekarz zaproponował pomoc na miejscu?	tak/nie
	12	Czy wiadomość zawierała zasady udostępniania zbiorów czytelnikom z zewnątrz?	tak/nie
Obsługa na odległość	13	Po jakim czasie audytor otrzymał odpowiedź z biblioteki?	[liczba]
	14	Czy otrzymany e-mail zawierał odpowiedź na wszystkie pytania audytora?	tak/nie
	15	Jak audytor ocenia jasność i zrozumiałość otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystko było zrozumiałe dla audytora?	tak/nie
	16	Jak audytor ocenia zakres otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystkie odpowiedzi były pełne?	tak/nie
Podsumowanie i opinia	17	Jak ogólnie audytor ocenia kontakt z biblioteką za pośrednictwem wiadomości elektronicznych?	bardzo nieprzyjazny/ raczej nieprzyjazny/ raczej przyjazny/ bardzo przyjazny
	18	Opis (w punktach) pozytywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	19	Opis (w punktach) negatywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	20	Propozycje niezbędnych zmian	[opis]
	21	Jak biblioteka wypada na tle innych tego typu?	lepiej/ tak samo/ gorzej

Kwestionariusz badania – Etap 5

Krok	Nr pytania	Pytanie	Wariant odpowiedzi
Metryczka	1	Data wysłania wiadomości	[data]
	2	Godzina wysłania wiadomości	[godzina]
	3	Data otrzymania odpowiedzi	[data]
	4	Godzina otrzymania wiadomości	[godzina]
Przyjazność rozwiązań technologicznych	5	Jak audytor ocenia łatwość odnalezienia formularza kontaktowego / adresu e-mail na stronie WWW biblioteki? (głębokość witryny)	[liczba]
	6	Czy udało się wysłać wiadomość?	tak/nie
	7	Czy audytor otrzymał z biblioteki potwierdzenie otrzymania wiadomości?	tak/nie
Udzielanie informacji – kwestie merytoryczne	8	Czy wiadomość zawierała pełen opis procedury rejestracji nowego czytelnika?	tak/nie
	9	Czy wiadomość zawierała zasady udostępniania zasobów elektronicznych na miejscu w bibliotece?	tak/nie
	10	Czy wiadomość zawierała zasady udostępniania zasobów elektronicznych w sposób zdalny?	tak/nie
Obsługa na odległość	11	Po jakim czasie audytor otrzymał odpowiedź z biblioteki?	[liczba]
	12	Czy otrzymany e- mail zawierał odpowiedź na wszystkie pytania audytora?	tak/nie
	13	Jak audytor ocenia jasność i zrozumiałość otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystko było zrozumiałe dla audytora?	tak/nie
	14	Jak audytor ocenia zakres otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystkie odpowiedzi były pełne?	tak/nie
Podsumowanie i opinia	15	Jak ogólnie audytor ocenia kontakt z biblioteką za pośrednictwem wiadomości elektronicznych?	bardzo nieprzyjazny/ raczej nieprzyjazny/ raczej przyjazny/ bardzo przyjazny
	16	Opis (w punktach) pozytywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	17	Opis (w punktach) negatywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	18	Propozycje niezbędnych zmian	[opis]
	19	Jak biblioteka wypada na tle innych tego typu?	lepiej/ tak samo/ gorzej



Kwestionariusz badania – Etap 6

Krok	Nr pytania	Pytanie	Wariant odpowiedzi
Metryczka	1	Data wysłania wiadomości	[data]
	2	Godzina wysłania wiadomości	[godzina]
	3	Data otrzymania odpowiedzi	[data]
	4	Godzina otrzymania wiadomości	[godzina]
Przyjazność rozwiązań technologicznych	5	Jak audytor ocenia łatwość odnalezienia formularza kontaktowego / adresu e-mail na stronie WWW biblioteki? (głębokość witryny)	[liczba]
	6	Czy udało się wysłać wiadomość?	tak/nie
	7	Czy audytor otrzymał z biblioteki potwierdzenie otrzymania wiadomości?	tak/nie
Udzielanie informacji – kwestie merytoryczne	8	Czy wiadomość zawierała pełen opis procedury udostępniania prac doktorskich?	tak/nie
	9	Czy wiadomość zawierała zasady powielania prac doktorskich?	tak/nie
Obsługa na odległość	10	Po jakim czasie audytor otrzymał odpowiedź z biblioteki?	[liczba]
	11	Czy otrzymany e- mail zawierał odpowiedź na wszystkie pytania audytora?	tak/nie
	12	Jak audytor ocenia jasność i zrozumiałość otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystko było zrozumiałe dla audytora?	tak/nie
	13	Jak audytor ocenia zakres otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystkie odpowiedzi były pełne?	tak/nie
Podsumowanie i opinia	14	Jak ogólnie audytor ocenia kontakt z biblioteką za pośrednictwem wiadomości elektronicznych?	bardzo nieprzyjazny/ raczej nieprzyjazny/ raczej przyjazny/ bardzo przyjazny
	15	Opis (w punktach) pozytywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	16	Opis (w punktach) negatywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	17	Propozycje niezbędnych zmian	[opis]
	18	Jak biblioteka wypada na tle innych tego typu?	lepiej/ tak samo/ gorzej

Kwestionariusz badania – Etap 7

Krok	Nr pytania	Pytanie	Wariant odpowiedzi
Metryczka	1	Data wysłania wiadomości	[data]
	2	Godzina wysłania wiadomości	[godzina]
	3	Data otrzymania odpowiedzi	[data]
	4	Godzina otrzymania wiadomości	[godzina]
Przyjazność rozwiązań technologicznych	5	Jak audytor ocenia łatwość odnalezienia formularza kontaktowego / adresu e-mail na stronie WWW biblioteki? (głębokość witryny)	[liczba]
	6	Czy udało się wysłać wiadomość?	tak/nie
	7	Czy audytor otrzymał z biblioteki potwierdzenie otrzymania wiadomości?	tak/nie
Udzielanie informacji – kwestie merytoryczne	8	Czy wiadomość zawierała pełen opis procedury rejestracji nowego czytelnika?	tak/nie
	9	Czy wiadomość zawierała informacje o otwarciu biblioteki?	tak/nie
Obsługa na odległość	10	Po jakim czasie audytor otrzymał odpowiedź z biblioteki?	[liczba]
	11	Czy otrzymany e- mail zawierał odpowiedź na wszystkie pytania audytora?	tak/nie
	12	Jak audytor ocenia jasność i zrozumiałość otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystko było zrozumiałe dla audytora?	tak/nie
	13	Jak audytor ocenia zakres otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystkie odpowiedzi były pełne?	tak/nie
Podsumowanie i opinia	14	Jak ogólnie audytor ocenia kontakt z biblioteką za pośrednictwem wiadomości elektronicznych?	bardzo nieprzyjazny/ raczej nieprzyjazny/ raczej przyjazny/ bardzo przyjazny
	15	Opis (w punktach) pozytywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	16	Opis (w punktach) negatywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	17	Propozycje niezbędnych zmian	[opis]
	18	Jak biblioteka wypada na tle innych tego typu?	lepiej/ tak samo/ gorzej

Kwestionariusz badania – Etap 8

Krok	Nr pytania	Pytanie	Wariant odpowiedzi
Metryczka	1	Data wysłania wiadomości	[data]
	2	Godzina wysłania wiadomości	[godzina]
	3	Data otrzymania odpowiedzi	[data]
	4	Godzina otrzymania wiadomości	[godzina]
Przyjazność rozwiązań technologicznych	5	Jak audytor ocenia łatwość odnalezienia formularza kontaktowego / adresu e-mail na stronie WWW biblioteki? (głębokość witryny)	[liczba]
	6	Czy udało się wysłać wiadomość?	tak/nie
	7	Czy audytor otrzymał z biblioteki potwierdzenie otrzymania wiadomości?	tak/nie
Udzielanie informacji – kwestie merytoryczne	8	Czy wiadomość zawierała informację o funkcjonowaniu czytelnicy?	tak/nie
	9	Czy wiadomość zawierała informację godzinach otwarcia czytelnicy?	tak/nie
Obsługa na odległość	10	Po jakim czasie audytor otrzymał odpowiedź z biblioteki?	[liczba]
	11	Czy otrzymany e- mail zawierał odpowiedź na wszystkie pytania audytora?	tak/nie
	12	Jak audytor ocenia jasność i zrozumiałość otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystko było zrozumiałe dla audytora?	tak/nie
	13	Jak audytor ocenia zakres otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystkie odpowiedzi były pełne?	tak/nie
Podsumowanie i opinia	14	Jak ogólnie audytor ocenia kontakt z biblioteką za pośrednictwem wiadomości elektronicznych?	bardzo nieprzyjazny/ raczej nieprzyjazny/ raczej przyjazny/ bardzo przyjazny
	15	Opis (w punktach) pozytywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	16	Opis (w punktach) negatywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	17	Propozycje niezbędnych zmian	[opis]
	18	Jak biblioteka wypada na tle innych tego typu?	lepiej/ tak samo/ gorzej

Kwestionariusz badania – Etap 9

Krok	Nr pytania	Pytanie	Wariant odpowiedzi
Metryczka	1	Data wysłania wiadomości	[data]
	2	Godzina wysłania wiadomości	[godzina]
	3	Data otrzymania odpowiedzi	[data]
	4	Godzina otrzymania wiadomości	[godzina]
Przyjazność rozwiązań technologicznych	5	Jak audytor ocenia łatwość odnalezienia formularza kontaktowego / adresu e-mail na stronie WWW biblioteki? (głębokość witryny)	[liczba]
	6	Czy udało się wysłać wiadomość?	tak/nie
	7	Czy audytor otrzymał z biblioteki potwierdzenie otrzymania wiadomości?	
Udzielanie informacji – kwestie merytoryczne	8	Czy wiadomość zawierała pełen opis procedury rejestracji nowego czytelnika?	tak/nie
	9	Czy wiadomość zawierała informacje o obowiązujących opłatach?	tak/nie
	10	Czy wiadomość zawierała opis dokumentów wymaganych do rejestracji?	tak/nie
	11	Czy wiadomość zawierała zasady udostępniania zbiorów czytelnikom z zewnątrz?	tak/nie
Obsługa na odległość	12	Po jakim czasie audytor otrzymał odpowiedź z biblioteki?	[liczba]
	13	Czy otrzymany e- mail zawierał odpowiedź na wszystkie pytania audytora?	tak/nie
	14	Jak audytor ocenia jasność i zrozumiałość otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystko było zrozumiałe dla audytora?	tak/nie
	15	Jak audytor ocenia zakres otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystkie odpowiedzi były pełne?	tak/nie
Podsumowanie i opinia	16	Jak ogólnie audytor ocenia kontakt z biblioteką za pośrednictwem wiadomości elektronicznych?	bardzo nieprzyjazny/ raczej nieprzyjazny/ raczej przyjazny/ bardzo przyjazny
	17	Opis (w punktach) pozytywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	18	Opis (w punktach) negatywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	19	Propozycje niezbędnych zmian	[opis]
	20	Jak biblioteka wypada na tle innych tego typu?	lepiej/ tak samo/ gorzej

Kwestionariusz badania – Etap 10

Krok	Nr pytania	Pytanie	Wariant odpowiedzi
Metryczka	1	Data wysłania wiadomości	[data]
	2	Godzina wysłania wiadomości	[godzina]
	3	Data otrzymania odpowiedzi	[data]
	4	Godzina otrzymania wiadomości	[godzina]
Przyjazność rozwiązań technologicznych	5	Jak audytor ocenia łatwość odnalezienia formularza kontaktowego / adresu e-mail na stronie WWW biblioteki? (głębokość witryny)	[liczba]
	6	Czy udało się wysłać wiadomość?	tak/nie
	7	Czy audytor otrzymał z biblioteki potwierdzenie otrzymania wiadomości?	
Udzielanie informacji – kwestie merytoryczne	8	Czy wiadomość zawierała pytanie dotyczące uzyskania uprawnień do zdalnego korzystania z zasobów elektronicznych biblioteki?	tak/nie
	9	Czy wiadomość zawierała pytania dotyczące poprawnego skonfigurowania ustawień dostępu poprzez serwer PROXY?	tak/nie
Obsługa na odległość	10	Po jakim czasie audytor otrzymał odpowiedź z biblioteki?	[liczba]
	11	Czy otrzymany e-mail zawierał odpowiedź na wszystkie pytania audytora?	tak/nie
	12	Jak audytor ocenia jasność i zrozumiałość otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystko było zrozumiałe dla audytora?	tak/nie
	13	Jak audytor ocenia zakres otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystkie odpowiedzi były pełne?	tak/nie
Podsumowanie i opinia	14	Jak ogólnie audytor ocenia kontakt z biblioteką za pośrednictwem wiadomości elektronicznych?	bardzo nieprzyjazny/ raczej nieprzyjazny/ raczej przyjazny/ bardzo przyjazny
	15	Opis (w punktach) pozytywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	16	Opis (w punktach) negatywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	17	Propozycje niezbędnych zmian	[opis]
	18	Jak biblioteka wypada na tle innych tego typu?	lepiej/ tak samo/ gorzej

Kwestionariusz badania – Etap 11

Krok	Nr pytania	Pytanie	Wariant odpowiedzi
Metryczka	1	Data wysłania wiadomości	[data]
	2	Godzina wysłania wiadomości	[godzina]
	3	Data otrzymania odpowiedzi	[data]
	4	Godzina otrzymania wiadomości	[godzina]
Przyjazność rozwiązań technologicznych	5	Jak audytor ocenia łatwość odnalezienia formularza kontaktowego / adresu e-mail na stronie WWW biblioteki? (głębokość witryny)	[liczba]
	6	Czy udało się wysłać wiadomość?	tak/nie
	7	Czy audytor otrzymał z biblioteki potwierdzenie otrzymania wiadomości?	
Udzielanie informacji – kwestie merytoryczne	8	Czy wiadomość zawierała pełen opis procedury rejestracji nowego czytelnika?	tak/nie
	9	Czy wiadomość zawierała informację o dostępności wskazanego tytułu?	tak/nie
	10	Czy wiadomość zawierała zasady udostępniania zbiorów czytelnikom z zewnątrz?	tak/nie
Obsługa na odległość	11	Po jakim czasie audytor otrzymał odpowiedź z biblioteki?	[liczba]
	12	Czy otrzymany e- mail zawierał odpowiedź na wszystkie pytania audytora?	tak/nie
	13	Jak audytor ocenia jasność i zrozumiałość otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystko było zrozumiałe dla audytora?	tak/nie
	14	Jak audytor ocenia zakres otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystkie odpowiedzi były pełne?	tak/nie
Podsumowanie i opinia	15	Jak ogólnie audytor ocenia kontakt z biblioteką za pośrednictwem wiadomości elektronicznych?	bardzo nieprzyjazny/ raczej nieprzyjazny/ przyjazny/ bardzo przyjazny
	16	Opis (w punktach) pozytywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	17	Opis (w punktach) negatywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	18	Propozycje niezbędnych zmian	[opis]
	19	Jak biblioteka wypada na tle innych tego typu?	lepiej/ tak samo/ gorzej

Kwestionariusz badania – Etap 12

Krok	Nr pytania	Pytanie	Wariant odpowiedzi
Metryczka	1	Data wysłania wiadomości	[data]
	2	Godzina wysłania wiadomości	[godzina]
	3	Data otrzymania odpowiedzi	[data]
	4	Godzina otrzymania wiadomości	[godzina]
Przyjazność rozwiązań technologicznych	5	Jak audytor ocenia łatwość odnalezienia formularza kontaktowego / adresu e-mail na stronie WWW biblioteki? (głębokość witryny)	[liczba]
	6	Czy udało się wysłać wiadomość?	tak/nie
	7	Czy audytor otrzymał z biblioteki potwierdzenie otrzymania wiadomości?	
Udzielanie informacji – kwestie merytoryczne	8	Czy wiadomość zawierała pełen opis procedury rejestracji nowego czytelnika?	tak/nie
	9	Czy wiadomość zawierała informację o elektronicznych materiałach na poszukiwany temat?	tak/nie
	10	Czy wiadomość zawierała zasady korzystania z zasobów elektronicznych dla czytelników spoza macierzystej uczelni?	tak/nie
Obsługa na odległość	11	Po jakim czasie audytor otrzymał odpowiedź z biblioteki?	[liczba]
	12	Czy otrzymany e- mail zawierał odpowiedź na wszystkie pytania audytora?	tak/nie
	13	Jak audytor ocenia jasność i zrozumiałość otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystko było zrozumiałe dla audytora?	tak/nie
	14	Jak audytor ocenia zakres otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystkie odpowiedzi były pełne?	tak/nie
Podsumowanie i opinia	15	Jak ogólnie audytor ocenia kontakt z biblioteką za pośrednictwem wiadomości elektronicznych?	bardzo nieprzyjazny/ raczej nieprzyjazny/ przyjazny/ bardzo przyjazny
	16	Opis (w punktach) pozytywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	17	Opis (w punktach) negatywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	18	Propozycje niezbędnych zmian	[opis]
	19	Jak biblioteka wypada na tle innych tego typu?	lepiej/ tak samo/ gorzej

Kwestionariusz badania – Etap 13

Krok	Nr pytania	Pytanie	Wariant odpowiedzi
Metryczka	1	Data wysłania wiadomości	[data]
	2	Godzina wysłania wiadomości	[godzina]
	3	Data otrzymania odpowiedzi	[data]
	4	Godzina otrzymania wiadomości	[godzina]
Przyjazność rozwiązań technologicznych	5	Jak audytor ocenia łatwość odnalezienia formularza kontaktowego / adresu e-mail na stronie WWW biblioteki? (głębokość witryny)	[liczba]
	6	Czy udało się wysłać wiadomość?	tak/nie
	7	Czy audytor otrzymał z biblioteki potwierdzenie otrzymania wiadomości?	tak/nie
Udzielanie informacji – kwestie merytoryczne	8	Czy biblioteka tworzy zestawienia bibliograficzne na potrzeby użytkowników?	tak/nie
	9	Czy usługa jest odpłatna (jeżeli jest prowadzona)	tak/nie
	10	Czy użytkownik musi wcześniej zarejestrować się w bibliotece?	tak/nie
Obsługa na odległość	11	Po jakim czasie audytor otrzymał odpowiedź z biblioteki?	[liczba]
	12	Czy otrzymany e-mail zawierał odpowiedź na wszystkie pytania audytora?	tak/nie
	13	Jak audytor ocenia jasność i zrozumiałość otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystko było zrozumiałe dla audytora?	tak/nie
	14	Jak audytor ocenia zakres otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystkie odpowiedzi były pełne?	tak/nie
Podsumowanie i opinia	15	Jak ogólnie audytor ocenia kontakt z biblioteką za pośrednictwem wiadomości elektronicznych?	bardzo nieprzyjazny/ raczej nieprzyjazny/ raczej przyjazny/ bardzo przyjazny
	16	Opis (w punktach) pozytywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	17	Opis (w punktach) negatywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	18	Propozycje niezbędnych zmian	[opis]
	19	Jak biblioteka wypada na tle innych tego typu?	lepiej/ tak samo/ gorzej



Kwestionariusz badania – Etap 14

Krok	Nr pytania	Pytanie	Wariant odpowiedzi
Metryczka	1	Data wysłania wiadomości	[data]
	2	Godzina wysłania wiadomości	[godzina]
	3	Data otrzymania odpowiedzi	[data]
	4	Godzina otrzymania wiadomości	[godzina]
Przyjazność rozwiązań technologicznych	5	Jak audytor ocenia łatwość odnalezienia formularza kontaktowego / adresu e-mail na stronie WWW biblioteki? (głębokość witryny)	[liczba]
	6	Czy udało się wysłać wiadomość?	tak/nie
	7	Czy audytor otrzymał z biblioteki potwierdzenie otrzymania wiadomości?	tak/nie
Udzielanie informacji – kwestie merytoryczne	8	Czy poinformowano o dokładnym miejscu, gdzie należy przynieść książki?	tak/nie
	9	Czy poinformowano w jakich godzinach można oddać znalezione książki?	tak/nie
Obsługa na odległość	10	Po jakim czasie audytor otrzymał odpowiedź z biblioteki?	[liczba]
	11	Czy otrzymany e-mail zawierał odpowiedź na wszystkie pytania audytora?	tak/nie
	12	Jak audytor ocenia jasność i zrozumiałość otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystko było zrozumiałe dla audytora?	tak/nie
	13	Jak audytor ocenia zakres otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystkie odpowiedzi były pełne?	tak/nie
Podsumowanie i opinia	14	Jak ogólnie audytor ocenia kontakt z biblioteką za pośrednictwem wiadomości elektronicznych?	bardzo nieprzyjazny/ raczej nieprzyjazny/ raczej przyjazny/ bardzo przyjazny
	15	Opis (w punktach) pozytywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	16	Opis (w punktach) negatywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	17	Propozycje niezbędnych zmian	[opis]
	18	Jak biblioteka wypada na tle innych tego typu?	lepiej/ tak samo/ gorzej

Kwestionariusz badania – Etap 15

Krok	Nr pytania	Pytanie	Wariant odpowiedzi
Metryczka	1	Data wysłania wiadomości	[data]
	2	Godzina wysłania wiadomości	[godzina]
	3	Data otrzymania odpowiedzi	[data]
	4	Godzina otrzymania wiadomości	[godzina]
Przyjazność rozwiązań technologicznych	5	Jak audytor ocenia łatwość odnalezienia formularza kontaktowego / adresu e-mail na stronie WWW biblioteki? (głębokość witryny)	[liczba]
	6	Czy udało się wysłać wiadomość?	tak/nie
	7	Czy audytor otrzymał z biblioteki potwierdzenie otrzymania wiadomości?	tak/nie
Udzielanie informacji – kwestie merytoryczne	8	Czy poinformowano o zainteresowaniu biblioteki darami, lub skierowano do odpowiedniej agendy biblioteki?	tak/nie
	9	Czy poinformowano w jakich godzinach można przekazać książki?	tak/nie
	10	Czy wskazano dokładne miejsce gdzie można przekazać książki?	tak/nie
Obsługa na odległość	11	Po jakim czasie audytor otrzymał odpowiedź z biblioteki?	[liczba]
	12	Czy otrzymany e-mail zawierał odpowiedź na wszystkie pytania audytora?	tak/nie
	13	Jak audytor ocenia jasność i zrozumiałość otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystko było zrozumiałe dla audytora?	tak/nie
	14	Jak audytor ocenia zakres otrzymanych odpowiedzi? Czy wszystkie odpowiedzi były pełne?	tak/nie
Podsumowanie i opinia	15	Jak ogólnie audytor ocenia kontakt z biblioteką za pośrednictwem wiadomości elektronicznych?	bardzo nieprzyjazny/ raczej nieprzyjazny/ raczej przyjazny/ bardzo przyjazny
	16	Opis (w punktach) pozytywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	17	Opis (w punktach) negatywnych aspektów procesu wysyłania maila (wiadomości) do biblioteki oraz otrzymywania odpowiedzi.	[opis]
	18	Propozycje niezbędnych zmian	[opis]
	19	Jak biblioteka wypada na tle innych tego typu?	lepiej/ tak samo/ gorzej

## Załącznik 2. Ankiety dla użytkowników – kwestionariusz badań

Szanowna/y Pani/e,

proszę o wypełnienie **krótkiego, anonimowego kwestionariusza ankiety**, której celem jest ocena jakości elektronicznych usług komunikacyjnych Pana/Pani biblioteki uczelnianej. Jej wyniki pomogą lepiej zrozumieć funkcjonowanie bibliotek w tym obszarze oraz wskazać potrzeby użytkowników i zostaną umieszczone w pracy doktorskiej pt. *Wpływ nowych technologii na komunikację z użytkownikami bibliotek uczelni publicznych (na przykładzie bibliotek Wrocławia)* przygotowywanej przeze mnie w Instytucie Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Wrocławskiego pod kierunkiem prof. dr hab. Bogumiły Staniów. Proszę o szczerze odpowiedzi, zgodne z Pani/a odczuciami.

Bardzo dziękuję za poświęcony czas!

Dariusz Kardela, Biblioteka Politechniki Wrocławskiej

- I. W jakim celu odwiedza Pan/Pani zazwyczaj swoją bibliotekę uczelnianą?** Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i odwiedzanie strony internetowej.  
(proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi oraz uwzględnić sytuację sprzed marca 2020 roku i obecną)

<input type="checkbox"/>	korzystam z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej biblioteki
<input type="checkbox"/>	korzystam z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece
<input type="checkbox"/>	korzystam z urządzeń kopiujących (np. ksero, drukarki, skanera)
<input type="checkbox"/>	korzystam z zasobów elektronicznych (katalogi, bazy danych, czasopisma elektroniczne, książki elektroniczne itp.)
<input type="checkbox"/>	korzystam ze zbiorów biblioteki na miejscu
<input type="checkbox"/>	poszukuję potrzebnych informacji (związanych np. z nauką, pracą zawodową, życiem codziennym itp.)
<input type="checkbox"/>	spędzam wolny czas
<input type="checkbox"/>	uczestniczę w szkoleniach organizowanych przez bibliotekę (dotyczących np. korzystania z biblioteki, obsługi komputerów, finansów itp.)
<input type="checkbox"/>	uczestniczę w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę
<input type="checkbox"/>	uczę się / pracuję
<input type="checkbox"/>	wypożyczam zbiory do domu (książki, audiobooki, czasopisma i inne)
<input type="checkbox"/>	inne, jakie? .....

II. Jak Pan/Pani ocenia całość usług bibliotecznych?

(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III. Jak ocenia Pan/Pani wymienione poniżej elementy komunikowania się stosowane przez Pana/Pani bibliotekę?:

(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”. W przypadku kiedy Pan/Pani nie korzysta z danej usługi lub biblioteka jej nie oferuje, proszę wybrać opcję „NK – Nie korzystam”)

	1	2	3	4	5	NK
1 Witrynę internetową biblioteki (przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Usługi informacyjne (informowanie o zbiorach, wyszukiwanie zbiorów i informacji)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Komunikację przez pocztę e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Formularz kontaktowy na stronie WWW biblioteki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Kanał RSS biblioteki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Newsletter biblioteki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Blog biblioteki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Chat/komunikator biblioteki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Media społecznościowe biblioteki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9a profil biblioteki na Facebooku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9b profil biblioteki na Instagramie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9c profil biblioteki na Twitterze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9d profil biblioteki na YouTube	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Komunikacyjność bibliotekarzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10a kulturę obsługi (życzliwość, nastawienie, pomoc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10b kompetencje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10c dyspozycyjność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. Jak Pan/Pani ocenia całościową komunikację elektroniczną biblioteki? e-mail, media społecznościowe itp.

(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**V. Jakimi kanałami chce Pan/Pani otrzymywać informacje oraz kontaktować się ze swoją biblioteką uczelnianą?**

*(proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi)*

<input type="checkbox"/>	Poczta e-mail
<input type="checkbox"/>	Formularz kontaktowy na stronie WWW biblioteki
<input type="checkbox"/>	Kanał RSS biblioteki
<input type="checkbox"/>	Newsletter biblioteki
<input type="checkbox"/>	Blog biblioteki
<input type="checkbox"/>	Chat/komunikator biblioteki
<input type="checkbox"/>	Chatbot
<input type="checkbox"/>	Media społecznościowe
<input type="checkbox"/>	Web Contact Center (platforma całościowa <i>Zapytaj bibliotekarza</i> )
<input type="checkbox"/>	Kody QR
<input type="checkbox"/>	Rozszerzona Rzeczywistość ( <i>system łączący świat rzeczywisty z generowanym komputerowo. Zazwyczaj wykorzystuje się obraz z kamery, na który nałożona jest, generowana w czasie rzeczywistym, grafika 3D</i> )
<input type="checkbox"/>	Internet Rzeczy ( <i>sieć łącząca przewodowo lub bezprzewodowo urządzenia charakteryzujące się autonomicznym (niewymagającym zaangażowania człowieka) działaniem w zakresie pozyskiwania, udostępniania, przetwarzania danych lub wchodzenia w interakcje z otoczeniem pod wpływem tych danych</i> )
<input type="checkbox"/>	Bezpośrednia rozmowa twarzą w twarz, najlepiej w pomieszczeniu biblioteki
<input type="checkbox"/>	Telefon
<input type="checkbox"/>	Poczta tradycyjna

**VI. Czy w Pana/Pani opinii występują problemy w komunikacji elektronicznej z biblioteką uczelnianą?**

- Tak
- Nie

**Jeżeli zaznaczył/a Pan/Pani „tak”, to proszę napisać co i jak należy poprawić w tym zakresie:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Metryczka

---

**Jestem studentem/pracownikiem...** (proszę zaznaczyć jedną Uczelnię, zgodnie z przynależnością akademicką)

<input type="checkbox"/> Uniwersytetu Wrocławskiego
<input type="checkbox"/> Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
<input type="checkbox"/> Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu
<input type="checkbox"/> Uniwersytetu Medycznego we Wrocławiu
<input type="checkbox"/> Politechniki Wrocławskiej
<input type="checkbox"/> Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu
<input type="checkbox"/> Akademii Sztuk Pięknych we Wrocławiu
<input type="checkbox"/> Akademii Muzycznej we Wrocławiu
<input type="checkbox"/> Akademia Wojsk Lądowych imienia generała Tadeusza Kościuszki

---

### Płeć:

- Kobieta
- Mężczyzna

---

### Wiek:

- 18–24
- 25–34
- 35–44
- 45–54
- 55–64
- powyżej 65 lat

---

### Jak często korzysta Pan/Pani z usług biblioteki?

(w tym elektronicznych)

- kilka razy w tygodniu
  - kilka razy w miesiącu
  - przynajmniej raz w miesiącu
  - rzadziej niż raz w miesiącu
  - przynajmniej raz w roku
  - korzystam sporadycznie (rzadziej niż raz w roku lub w ogóle)
-

---

**Status użytkownika:**

*(proszę zaznaczyć wyłącznie jedną, dominującą możliwość)*

student *(proszę skonkretyzować)*

studia stacjonarne

studia I stopnia

studia niestacjonarne

studia II stopnia

doktorant

pracownik *(proszę skonkretyzować)*

nauczyciel akademicki

niebędący nauczycielem akademickim

inny

**Dziękujemy za poświęcony czas i udzielone odpowiedzi.**

## Załącznik 3. Wywiady z dyrektorami bibliotek – kwestionariusze badań

Szanowna Pani,  
Szanowny Panie

proszę o wypełnienie **krótkiego kwestionariusza**, którego celem jest ocena jakości elektronicznych usług komunikacyjnych Pana/Pani biblioteki uczelnianej. Uzyskane wyniki pomogą lepiej zrozumieć funkcjonowanie bibliotek w tym obszarze i zostaną umieszczone w pracy doktorskiej pt. *Wpływ nowych technologii na komunikację z użytkownikami bibliotek uczelni publicznych (na przykładzie bibliotek Wrocławia)* przygotowywanej przeze mnie w Instytucie Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Wrocławskiego pod kierunkiem prof. dr hab. Bogumiły Staniów. Proszę o szczerze odpowiedzi, zgodne z Pana/i odczuciami i wiedzą.

Bardzo dziękuję za poświęcony czas!  
Dariusz Kardela

### I. Czy w Pana/Pani opinii komunikacja elektroniczna biblioteki to ważny element jej funkcjonowania?

(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „nie ważna”, a 5 oznacza „bardzo ważna”)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### II. Jak Pan/Pani ocenia całościową komunikację elektroniczną swojej biblioteki?

(wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „bardzo źle”, a 5 oznacza „bardzo dobrze”)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### III. Jakimi elektronicznymi kanałami komunikacyjnymi kontaktuje się Pana/Pani biblioteka z użytkownikami i przekazuje im informacje:

(proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi)

<input type="checkbox"/> Poczta e-mail
<input type="checkbox"/> Formularz kontaktowy na stronie WWW biblioteki
<input type="checkbox"/> Kanał RSS biblioteki



<input type="checkbox"/> Newsletter biblioteki
<input type="checkbox"/> Blog biblioteki
<input type="checkbox"/> Chat/komunikator biblioteki
<input type="checkbox"/> Chatbot
<input type="checkbox"/> Media społecznościowe
<input type="checkbox"/> Web Contact Center (platforma całościowa <i>Zapytaj bibliotekarza</i> )
<input type="checkbox"/> Kody QR
<input type="checkbox"/> Rozszerzona Rzeczywistość
<input type="checkbox"/> Internet Rzeczy

**IV. Czy główna strona WWW Biblioteki jest responsywna (automatycznie dostosowuje się do rozdzielczości konkretnego urządzenia)?**

(wybierz jedną odpowiedź)

- tak  
 nie

**V. Czy główna strona WWW Biblioteki jest dostosowana dla osób z niepełnosprawnościami np. wzroku?**

(wybierz jedną odpowiedź)

- tak  
 nie  
 nie wiem

**VI. Czy słyszał/a Pan/Pani o dostępności cyfrowej?**

(wybierz jedną odpowiedź)

- tak  
 nie

**VII. Powody utworzenia profilu (konta) Pana/ Pani biblioteki w mediach społecznościowych (np. na Facebooku, YouTube, Twitterze, Instagramie) to:**

(proszę zaznaczyć wszystkie właściwe odpowiedzi)

<input type="checkbox"/> Promocja instytucji
<input type="checkbox"/> Informowanie o ważnych wydarzeniach



**X. Proszę scharakteryzować osobę/zespół zarządzający instytucjonalnymi mediami społecznościowymi (w przypadku zespołów, proszę dane rozwinąć w komentarzu).**

**Płeć:**

- kobieta
- mężczyzna
- zespół mieszany

**Wiek lub mediana wieku:**

- 18–24
- 25–34
- 35–44
- 45–54
- powyżej 55 lat

**Komentarz:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**XI. Czy w czasie pandemii SARS-CoV-2 zaszły zmiany w obszarze komunikacji elektronicznej Pana/Pani biblioteki?**

- tak
- nie

**XII. Jeżeli w pytaniu VIII wybrał/a Pan/Pani opinię twierdzącą, to proszę opisać to zjawisko (na czym polegały te zmiany?)**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**XIII. Jeżeli w pytaniu VIII wybrał/a Pan/Pani opinię twierdzącą, to proszę o ocenę tych zmian (wg skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „oceniłam bardzo źle”, a 5 oznacza „oceniłam bardzo dobrze”)**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**XIV. Czy od marca 2020 roku do chwili obecnej wprowadzono w Pana/Pani bibliotece nie używane wcześniej elektroniczne narzędzia/kanały komunikacji z użytkownikami?**

- tak
- nie

**Jeżeli zaznaczył/a Pan/Pani odpowiedź twierdzącą, proszę podać i krótko scharakteryzować te narzędzia/kanały.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**XV. Czy od marca 2020 roku do chwili obecnej w Pana/Pani bibliotece były testowane nowe, elektroniczne narzędzia/kanały komunikacji?**

- tak
- nie

**Jeżeli zaznaczył/a Pan/Pani odpowiedź twierdzącą, proszę podać i krótko scharakteryzować jakie i z jakim skutkiem.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**XVI. Czy w najbliższym czasie planowane są wdrożenia nowych narzędzi/kanalów komunikacji elektronicznej?**

- tak
- nie

**Jeżeli tak, to jakie i dlaczego?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**XVII. Czy w Pana/Pani opinii komunikacja elektroniczna na linii biblioteka – użytkownicy działa poprawnie?**

- tak
- nie

**Proszę uzasadnić swój wybór:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**XVIII. Jaką Pan/Pani planuje wizję komunikacji elektronicznej biblioteki za 5 lat, co będzie w niej najważniejsze?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**XIX. Czy widzi Pan/Pani możliwość i sens wykorzystania w komunikacji biblioteki z użytkownikami kodów QR, Rzeczywistości Rozszerzonej lub Internetu Rzeczy? Jeżeli tak, to do jakich celów?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**XX. Czy w Pana/Pani opinii istotniejsza jest komunikacja z użytkownikami z wykorzystaniem kanałów elektronicznych czy tradycyjnych (bezpośredni kontakt, telefon), czy też ich łączne stosowanie? Proszę krótko uzasadnić swoją opinię.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**XXI. Kieruję biblioteką:**

<input type="checkbox"/> Uniwersytetu Wrocławskiego
<input type="checkbox"/> Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
<input type="checkbox"/> Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu
<input type="checkbox"/> Uniwersytetu Medycznego we Wrocławiu
<input type="checkbox"/> Politechniki Wrocławskiej
<input type="checkbox"/> Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu
<input type="checkbox"/> Akademii Sztuk Pięknych we Wrocławiu
<input type="checkbox"/> Akademii Muzycznej we Wrocławiu
<input type="checkbox"/> Akademia Wojsk Lądowych imienia generała Tadeusza Kościuszki

**Dziękuję za poświęcony czas i udzielone odpowiedzi.**

## Spis ilustracji

II. 1.1.	Model komunikacji Lasswella .....	22
II. 1.2.	Model komunikacji Shannona i Weavera .....	23
II. 1.3.	Model Gerbnera .....	24
II. 1.4.	Model Jakobsona .....	25
II. 1.5.	Rodzaje kontaktu między partnerami komunikacji .....	28
II. 2.1.	Wykorzystanie Internetu i mediów społecznościowych w Polsce .....	38
II. 2.2.	Dzienne wykorzystanie mediów w Polsce .....	38
II. 2.3.	Wykorzystanie poszczególnych urządzeń .....	39
II. 2.4.	Profil odbiorców reklam w mediach społecznościowych w Polsce .....	39
II. 2.5.	Wykorzystanie mediów społecznościowych w Polsce .....	40
II. 2.6.	Wykorzystanie mediów społecznościowych w Polsce w podziale na platformy i komunikatory .....	41
II. 2.7.	Udział w rynku mediów społecznościowych według platform .....	41
II. 2.8.	Wykorzystanie mediów społecznościowych na świecie w podziale na platformy i komunikatory .....	42
II. 2.9.	YUL – Lista specjalistów tematycznych .....	47
II. 2.10.	BUB – Formularz kontaktowy .....	48
II. 2.11.	UCL – Formularz kontaktowy .....	48
II. 2.12.	BG UG – Formularz kontaktowy .....	49
II. 2.13.	BU UMK – Formularz kontaktowy .....	49
II. 2.14.	HelUniLib – Newsletter (formularz) .....	54
II. 2.15.	NYUL – Newsletter (formularz) .....	54, 55
II. 2.16.	UMLib Blog – Slider .....	58
II. 2.17.	UMLib Blog – RSS (najnowsze posty) .....	58
II. 2.18.	UMLib Blog – linki, archiwum, kategorie, najnowsze posty .....	59
II. 2.19.	UMichL – Blog (popularne posty, tagi, archiwum) .....	59
II. 2.20.	UMichL – Blog (lista blogów) .....	60
II. 2.21.	BUW – Blog (wyszukiwarka, najnowsze wpisy i komentarze) .....	60
II. 2.22.	CRAI UB – TT .....	64
II. 2.23.	CRAI UB – TT (mem) .....	65
II. 2.24.	HL – TT .....	65
II. 2.25.	HL – TT (ochrona i konserwacja zbiorów) .....	65



II. 2.26. BUŁ – TT .....	66
II. 2.27. BJ – TT .....	67
II. 2.28. BPG – TT (częstotliwość wpisów) .....	67
II. 2.29. BPG – TT (język angielski) .....	68
II. 2.30. BG AGH – chat .....	71
II. 2.31. BU UMK – chat .....	71
II. 2.32. OULibraries – Bizzy .....	74
II. 2.33. OULibraries – Bizzy (rozmowa) .....	74, 75
II. 2.34. OULibraries – Bizzy (ocena interakcji) .....	75
II. 2.35. UCaLL – ANTsvers .....	75
II. 2.36. UCaLL – ANTsvers (ocena interakcji) .....	76
II. 2.37. Biblioteka Gdańska Polskiej Akademii Nauk – PAN Kreator .....	77
II. 2.38. 43. UPDL – Messenger (na stronie WWW biblioteki) .....	78
II. 2.39. BPP – GG .....	80
II. 2.40. MITLibraries – YT (strona główna) .....	82
II. 2.41. MITLibraries – YT (playlista) .....	83
II. 2.42. NUSLibraries – YT (strona główna) .....	83
II. 2.43. NUSLibraries – YT (playlista) .....	84
II. 2.44. BU UMK – YT (strona główna) .....	85
II. 2.45. BU UMK – YT (playlista) .....	85
II. 2.46. MSUL – Flickr (albumy) .....	88
II. 2.47. AUL – Flickr (albumy) .....	88
II. 2.48. UGL – Flickr (photostream) .....	89
II. 2.49. UGL – Flickr (albumy) .....	89
II. 2.50. BG UE – Flickr .....	91
II. 2.51. YUL – IG (statystyki).....	93
II. 2.52. UoMLibrary – IG (statystyki, Instagram Stories) .....	94
II. 2.53. UoMLibrary – IG (IGTV) .....	94
II. 2.54. BUW – IG (Marya Turzyna, <i>Wyzwalająca się kobieta</i> ) .....	95
II. 2.55. SCDAMU – Slideshar .....	96
II. 2.56. UC DL – Slideshar .....	97
II. 2.57. SBC – Slideshare .....	97
II. 2.58. MySpace – Żywa Biblioteka Gdańsk 2010 .....	99
II. 2.59. CamUniLib – FB (informacje) .....	103
II. 2.60. CamUniLib – FB (filmy, posty) .....	103
II. 2.61. UML – FB (bibliotekarz Ken) .....	104
II. 2.62. UML – FB (mem) .....	105
II. 2.63. UML – FB (nt. zakupu domu J.R.R. Tolkiena) .....	105
II. 2.64. BUW – FB (informacje) .....	106
II. 2.65. BUW – FB (filmy) .....	107

II. 2.66.	BUŁ – FB (mem) .....	108
II. 2.67.	BUŁ – FB (BUŁka) .....	108
II. 2.68.	Biblioteksvagten .....	114
II. 2.69.	Research Help Now .....	115
II. 2.70.	Askalibrarian.org .....	116
II. 2.71.	BLUO – Ask a Librarian .....	120
II. 2.72.	BUS – Pregunte al bibliotecario: Servicio de Información y Referencia .....	122
II. 2.73.	YUL – Ask Yale Library .....	123
II. 2.74.	YUL –Yale Library (przykład odpowiedzi z linkami) .....	123
II. 2.75.	YUL – Yale Library (przykład odpowiedzi z instrukcją oraz powiązаныmi pytaniami) ....	124
II. 2.76.	YUL – Yale Library (pytania i odpowiedzi na wybrany temat) .....	124
II. 2.77.	YUL – Ask Yale Library (ocena chatu) .....	125
II. 2.78.	YUL – Ask Yale Library (zapis transkrypcji chatu) .....	125
II. 2.79.	BUW – Zapytaj bibliotekarza .....	127
II. 2.80.	BUW – Zapytaj bibliotekarza (formularz rozpoczęcia rozmowy chat) .....	127
II. 2.81.	BUW – Zapytaj bibliotekarza (chat) .....	128
II. 2.82.	BUW – Zapytaj bibliotekarza (alert bezpieczeństwa) .....	129
II. 2.83.	HKBUL – WeChat .....	132
II. 2.84.	SDSUL – Kod QR .....	132
II. 2.85.	SDSUL – Kod QR pracownika .....	133
II. 2.86.	TUM UL – Kod QR w OPAC .....	133
II. 2.87.	Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej – kod QR .....	134
II. 2.88.	UCYLibrary – 3D Virtual Tour .....	137
II. 4.1.	Zestawienie najpopularniejszych hashtagów i słów użytych na facebookowych kontaktach bibliotek w okresie 11.03.2020–10.03.2021 .....	188
II. 4.2.	Zestawienie najczęściej używanych i angażujących słów i hashtagów, które pojawiły się na facebookowych kontaktach bibliotek w okresie 11.03.2020–10.03.2021 .....	189
II. 4.3.	Zestawienie najpopularniejszych hashtagów i słów, które pojawiły się na Instagramie bibliotek: BG UE, BAWF, BG UM w okresie 11.03.2020–10.03.2021 .....	200
II. 4.4.	Zestawienie najczęściej używanych i angażujących słów i hashtagów, które pojawiły się na Instagramie bibliotek: BG UE, BAWF, BG UM w okresie 11.03.2020–10.03.2021 ....	200
II. 4.5.	Zestawienie najpopularniejszych hashtagów i słów użytych na facebookowych kontaktach bibliotek w okresie 11.03.2019–10.03.2020 .....	212
II. 4.6.	Zestawienie najczęściej używanych i angażujących słów i hashtagów, które pojawiły się na facebookowych kontaktach bibliotek w okresie 11.03.2019–10.03.2020 .....	213
II. 4.7.	Zestawienie najpopularniejszych hashtagów i słów, które pojawiły się na Instagramie bibliotek: BG UE, BAWF, BG UM w okresie 11.03.2019–10.03.2020 .....	222
II. 4.8.	Zestawienie najczęściej używanych i angażujących słów i hashtagów, które pojawiły się na Instagramie bibliotek: BG UE, BAWF, BG UM w okresie 11.03.2019–10.03.2020 ....	222
II. 4.9.	Odpowiedź BUWr – etap 1 .....	227

II. 4.10. Odpowiedź BG UE – etap 1 .....	228
II. 4.11. Odpowiedź BG UP – etap 1 .....	229
II. 4.12. Odpowiedź BG UM – etap 1 .....	229
II. 4.13. Odpowiedź BPWr – etap 1 .....	230
II. 4.14. Odpowiedź BASP – etap 1 .....	230
II. 4.15. Odpowiedź BAWF – etap 1 .....	231
II. 4.16. Odpowiedź BAM – etap 1 .....	231
II. 4.17. Odpowiedź BAWL – etap 1 .....	232
II. 4.18. Odpowiedź BUWr – etap 2 .....	235
II. 4.19. Odpowiedź BG UE – etap 2 .....	236
II. 4.20. Odpowiedź BG UP – etap 2 .....	236
II. 4.21. Odpowiedź BG UM – etap 2 .....	237
II. 4.22. Odpowiedź BPWr – etap 2 .....	238
II. 4.23. Odpowiedź BASP – etap 2 .....	238
II. 4.24. Odpowiedź BAM – etap 2 .....	239
II. 4.25. Odpowiedź BAWL – etap 2 .....	240
II. 4.26. Odpowiedź BUWr – etap 3 .....	243
II. 4.27. Odpowiedź BG UE – etap 3 .....	244
II. 4.28. Odpowiedź BG UP – etap 3 .....	244
II. 4.29. Odpowiedź BG UM – etap 3 .....	245
II. 4.30. Odpowiedź BPWr – etap 3 .....	245
II. 4.31. Odpowiedź BASP – etap 3 .....	246
II. 4.32. Odpowiedź BAM – etap 3 .....	247
II. 4.33. Odpowiedź BAWL – etap 3 .....	247
II. 4.34. Odpowiedź BUWr – etap 4 .....	255
II. 4.35. Odpowiedź BG UE – etap 4 .....	256
II. 4.36. Odpowiedź BG UP – etap 4 .....	257
II. 4.37. Odpowiedź BPWr – etap 4 .....	258
II. 4.38. Potwierdzenie przesłania zapytania przez formularz kontaktowy do BAWF – etap 4 .....	259
II. 4.39. Odpowiedź BUWr – etap 5 .....	262
II. 4.40. Odpowiedź BG UE – etap 5 .....	263
II. 4.41. Odpowiedź BG UP – etap 5 .....	263
II. 4.42. Odpowiedź BPWr – etap 5 .....	264
II. 4.43. Odpowiedź BUWr – etap 6 .....	266
II. 4.44. Odpowiedź BG UE – etap 6 .....	267
II. 4.45. Odpowiedź BG UP – etap 6 .....	267
II. 4.46. Odpowiedź BPWr – etap 6 .....	268
II. 4.47. Odpowiedź BG UE – etap 7 .....	274
II. 4.48. Odpowiedź BPWr – etap 7 .....	275
II. 4.49. Odpowiedź BAWF – etap 7 .....	276

II. 4.50. Odpowiedź BG UE – etap 8 .....	278
II. 4.51. Odpowiedź BAWF – etap 8 .....	279
II. 4.52. Odpowiedź BG UE – etap 9 .....	281
II. 4.53. Odpowiedź BPWr – etap 9 .....	282
II. 4.54. Odpowiedź BUWr – etap 7 .....	285
II. 4.55. BUWr – komunikator GG .....	287
II. 4.56. BUWr – Pytanie do dyżurnego bibliotekarza .....	288
II. 4.57. Odpowiedź BUWr – etap 13 .....	291
II. 4.58. Odpowiedź BUWr – etap 14 .....	292

## Spis tabel

Tabela 2.1.	Porównanie klasycznej witryny internetowej firmy i bloga firmowego .....	57
Tabela 2.2.	Porównanie statystyk wybranych kont uczelnianych bibliotek zagranicznych na serwerze Flickr .....	90
Tabela 2.3.	Elektroniczne kanały komunikacji używane przez biblioteki publicznych uczelni akademickich w Polsce .....	143–147
Tabela 3.1.	Wielkość próby badawczej w zależności od liczby użytkowników .....	166
Tabela 4.1.	Analiza zawartości i funkcjonalności internetowych stron głównych bibliotek państwowych uczelni we Wrocławiu .....	171–174
Tabela 4.2.	Media społecznościowe w państwowych bibliotekach akademickich Wrocławia .....	177
Tabela 4.3.	Wykorzystanie Facebooka przez państwowe biblioteki akademickie Wrocławia w okresie 11.03.2020–10.03.2021 .....	180
Tabela 4.4.	Zestawienie 25 postów, które miały najwięcej polubień na Facebooku w okresie 11.03.2020–10.03.2021 .....	182, 183
Tabela 4.5.	Zestawienie 25 postów, które miały najwięcej komentarzy na Facebooku w okresie 11.03.2020–10.03.2021 .....	184, 185
Tabela 4.6.	Liczba postów, które pojawiły się na facebookowych profilach bibliotek w okresie 11.03.2020–10.03.2021 w kolejnych dniach tygodnia .....	186
Tabela 4.7.	Zestawienie postów bibliotek dodanych na Facebooku w okresie 11.03.2020–10.03.2021 z podziałem na grupy tematyczne .....	192
Tabela 4.8.	Wykorzystanie Instagrama przez państwowe biblioteki akademickie Wrocławia w okresie 11.03.2020–10.03.2021 .....	193
Tabela 4.9.	Zestawienie 25 postów, które miały najwięcej polubień na Instagramie w okresie 11.03.2020–10.03.2021 .....	194–196
Tabela 4.10.	Zestawienie 25 postów, które miały najwięcej komentarzy na Instagramie w okresie 11.03.2020–10.03.2021 .....	197, 198
Tabela 4.11.	Liczba postów, które pojawiły się na instagramowych profilach bibliotek w okresie 11.03.2020–10.03.2021 w kolejnych dniach tygodnia .....	198
Tabela 4.12.	Wykorzystanie Twittera przez państwowe biblioteki akademickie Wrocławia w okresie 11.03.2020–10.03.2021 .....	201
Tabela 4.13.	Wykorzystanie YouTube przez państwowe biblioteki akademickie Wrocławia w okresie 11.03.2020–10.03.2021 .....	203

Tabela 4.14.	Wykorzystanie Facebooka przez państwowe biblioteki akademickie Wrocławia w okresie 11.03.2019–10.03.2020 .....	204
Tabela 4.15.	Zestawienie 25 postów, które miały najwięcej polubień na Facebooku w okresie 11.03.2019–10.03.2020 .....	206–208
Tabela 4.16.	Zestawienie 25 postów, które miały najwięcej komentarzy na Facebooku w okresie 11.03.2019–10.03.2020 .....	208–210
Tabela 4.17.	Liczba postów, które pojawiły się na facebookowych profilach bibliotek w okresie 11.03.2019–10.03.2020 w kolejnych dniach tygodnia .....	211
Tabela 4.18.	Zestawienie postów bibliotek dodanych na Facebooku w okresie 11.03.2019–10.03.2020 z podziałem na grupy tematyczne .....	215
Tabela 4.19.	Wykorzystanie Instagrama przez państwowe biblioteki akademickie Wrocławia w okresie 11.03.2019–10.03.2020 .....	216
Tabela 4.20.	Zestawienie 25 postów, które miały najwięcej polubień na Instagramie w okresie 11.03.2019–10.03.2020 .....	217, 218
Tabela 4.21.	Zestawienie 25 postów, które miały najwięcej komentarzy na Instagramie w okresie 11.03.2019–10.03.2020 .....	219, 220
Tabela 4.22.	Liczba postów, które pojawiły się na instagramowych profilach bibliotek w okresie 11.03.2019–10.03.2020 w kolejnych dniach tygodnia .....	221
Tabela 4.23.	Wykorzystanie Twittera przez państwowe biblioteki akademickie Wrocławia w okresie 11.03.2019–10.03.2020 .....	223
Tabela 4.24.	Wykorzystanie YouTube przez państwowe biblioteki akademickie Wrocławia w okresie 11.03.2021–10.03.2020 .....	224
Tabela 4.25.	Struktura użytkowników państwowych bibliotek akademickich Wrocławia w 2020 r. wg statusu .....	295
Tabela 4.26.	Wyliczona próba badawcza w państwowych bibliotek akademickich Wrocławia – struktura wg statusu użytkowników .....	297
Tabela 4.27.	Płeć respondentów .....	298
Tabela 4.28.	Wiek respondentów .....	299
Tabela 4.29.	Status respondentów .....	300
Tabela 4.30.	Częstotliwość korzystania z usług biblioteki .....	301
Tabela 4.31.	Zadeklarowany przez użytkowników cel odwiedzin bibliotek .....	304
Tabela 4.32.	Ogólna ocena usług bibliotecznych .....	305
Tabela 4.33.	Ogólna ocena komunikacji elektronicznej bibliotek (e-mail, media społecznościowe itp.) .....	320
Tabela 4.34.	Problemy w komunikacji elektronicznej z biblioteką uczelnianą sformułowane przez respondentów .....	321
Tabela 4.35.	Preferowane przez użytkowników sposoby kontaktu z biblioteką .....	326
Tabela 4.36.	Najczęściej stosowane przez respondentów urządzenia do korzystania ze stron WWW, katalogów lub mediów społecznościowych bibliotek .....	327

## Spis wykresów

Wykres 4.1.	Czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną – etap 1 .....	232
Wykres 4.2.	Merytoryczny zakres odpowiedzi bibliotek – etap 1 .....	233
Wykres 4.3.	Czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną – etap 2 .....	240
Wykres 4.4.	Merytoryczny zakres odpowiedzi bibliotek – etap 2 .....	241
Wykres 4.5.	Czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną – etap 3 .....	248
Wykres 4.6.	Merytoryczny zakres odpowiedzi bibliotek – etap 3 .....	249
Wykres 4.7.	Średni czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną z wykorzystaniem poczty elektronicznej ustalony na podstawie pierwszej wiadomości zwrotnej .....	250
Wykres 4.8.	Zbiorcza ocena obsługi na odległość – poczta elektroniczna .....	251
Wykres 4.9.	Liczba merytorycznych odpowiedzi na przesłane zapytania – poczta elektroniczna .....	252
Wykres 4.10.	Ocena przyjazności kontaktu z biblioteką – poczta elektroniczna .....	252
Wykres 4.11.	Ocena biblioteki na tle pozostałych księżnic – poczta elektroniczna .....	253
Wykres 4.12.	Czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną – etap 4 .....	259
Wykres 4.13.	Merytoryczny zakres odpowiedzi bibliotek – etap 4 .....	260
Wykres 4.14.	Czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną – etap 5 .....	264
Wykres 4.15.	Merytoryczny zakres odpowiedzi bibliotek – etap 5 .....	265
Wykres 4.16.	Czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną – etap 6 .....	268
Wykres 4.17.	Średni czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną z wykorzystaniem formularza kontaktowego ustalony na podstawie pierwszej wiadomości zwrotnej .....	269
Wykres 4.18.	Zbiorcza ocena obsługi na odległość – formularz kontaktowy .....	270
Wykres 4.19.	Liczba merytorycznych odpowiedzi na przesłane zapytania – poczta elektroniczna .....	271
Wykres 4.20.	Ocena przyjazności kontaktu z biblioteką – poczta elektroniczna .....	271
Wykres 4.21.	Ocena biblioteki na tle pozostałych księżnic – formularz kontaktowy .....	272
Wykres 4.22.	Średni czas oczekiwania na odpowiedź zwrotną z wykorzystaniem Facebook Messenger ustalony na podstawie pierwszej wiadomości zwrotnej .....	284
Wykres 4.23.	Zbiorcza ocena obsługi na odległość – Facebook Messenger .....	285
Wykres 4.24.	Ocena przyjazności kontaktu z biblioteką – Facebook Messenger .....	286
Wykres 4.25.	Ogólna ocena stron WWW bibliotek dotycząca: przydatności, zakresu, aktualności, czytelności zamieszczonych informacji .....	306
Wykres 4.26.	Ogólna ocena usług informacyjnych bibliotek dotycząca zbiorów i ich wyszukiwania .....	307
Wykres 4.27.	Ocena komunikacji z biblioteką przez pocztę e-mail .....	308

Wykres 4.28. Ocena komunikacji z biblioteką przez formularz kontaktowy .....	309
Wykres 4.29. Ocena komunikacji z biblioteką przez kanał RSS .....	310
Wykres 4.30. Ocena newsletteru BUWr .....	310
Wykres 4.31. Ocena komunikacji z bibliotekami przez komunikator – chat/Messenger .....	311
Wykres 4.32. Ogólna ocena mediów społecznościowych, z których korzystają biblioteki .....	312
Wykres 4.33. Ocena profili bibliotek na Facebooku .....	313
Wykres 4.34. Ocena profili bibliotek na Instagramie .....	314
Wykres 4.35. Ocena profili bibliotek na Twitterze .....	315
Wykres 4.36. Ocena profili bibliotek na YouTubie .....	316
Wykres 4.37. Ogólna ocena komunikacyjności bibliotekarzy .....	317
Wykres 4.38. Ocena kultury obsługi w bibliotekach (życzliwość, nastawienie, pomoc) .....	318
Wykres 4.39. Ocena kompetencji bibliotekarzy .....	318
Wykres 4.40. Ocena dyspozycyjności bibliotekarzy .....	319



## Ideks nazwisk

Butterfield Stewart .....	86	Korczyński Piotr .....	184
Chen Steve .....	80	Krajewski Marek .....	315
Crisman Pat .....	45	Lasswell Harold .....	22
Dobek-Ostrowska Bogusława .....	19, 20	Ober Józef .....	29
Dorsey Jack .....	62	Olson Scott .....	29
Fake Catarina .....	86	Pisarek Walery .....	19
Foltyn Łukasz .....	79	Pouzin Louis .....	45
Francoeur Stephena .....	116	Rheingold Howard .....	35
Gerbner George .....	23	Sackiewicz Danuta .....	194
Głodowski Włodzimierz .....	20	Sapa Remigiusz .....	151
Gmiterek Grzegorz .....	34, 107, 152, 157, 157	Schroeder Glenda .....	45
Goban-Klas Tomasz .....	19, 27	Shannon Claude .....	22
Haenlein Michael .....	35	Sikorski Maciej .....	139
Hurley Chad .....	80	Ślotwińska Kamila .....	152
Jakobson Roman .....	24, 25	Stone Christopher („Biz”) .....	62
Jaskowska Bożena .....	205, 206, 212	Tomlinson Ray .....	45
Kaplan Andreas .....	34	Weaver Warren .....	22
Karim Jawed .....	80	Williams Evan .....	62
Karwowski Marcin .....	158, 159, 161–163, 225, 253, 272, 289	Wójcik Magdalena .....	140
		Zuckerberg Mark .....	98
		Żmigrodzka Barbara .....	90

## Streszczenie w języku polskim

W dysertacji przedstawiono kanały komunikacji oparte na nowych technologiach i narzędziach sieci drugiej generacji stosowane przez biblioteki akademickie w Polsce i na świecie. Obok przeglądu literatury zaprezentowano przykłady z księżnic. W bibliotekach zagranicznych najchętniej wykorzystywano: pocztę e-mail, Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, chat (w tym Messenger), a w mniejszym stopniu blogi, chatboty, platformy kompletne, kody QR, Rozszerzoną Rzeczywistość i Internet Rzeczy. Biblioteki polskie nastawione są głównie na pocztę elektroniczną, formularze kontaktowe i Facebooka, jednak podano przykłady wykorzystania większości z dostępnych kanałów komunikacji.

Szczegółowa analiza dotyczyła bibliotek publicznych uczelni Wrocławia, którą rozwinęto o badanie jakości wykorzystywanych rozwiązań i narzędzi (z lat 2019–2021). Potwierdzono w nich, że pandemia SARS-CoV-2 przyspieszyła rozwój komunikacji za pośrednictwem Internetu, jednak księżnice nie wykorzystują pełnego potencjału komunikacyjnego oferowanego przez nowe technologie, w tym Web 2.0.

Porównano strony WWW badanych bibliotek pod kątem komunikacji z użytkownikami. Najlepiej wypadły biblioteki UW r i PWr, które jednocześnie oferowały najwięcej kanałów komunikacji – w obu przypadkach odnotowano jednak problemy z ich aktualnością, dostępnością i jakością. Prawie wszystkie biblioteki miały profil na Facebooku, a część również na Instagramie i to te media społecznościowe angażowały użytkowników. Najlepiej pod tym względem wypadły biblioteka UW r i UM, działające zgodnie z wcześniej opracowaną strategią. Podczas pandemii dodawano w social mediach najwięcej treści dotyczących kolekcji i usług biblioteki oraz instytucji zewnętrznych oferujących webinaria i szkolenia, a przed epidemią wpisy dotyczyły głównie wydarzeń organizowanych przez biblioteki.

Badania metodą secret client wskazały, że komunikacja elektroniczna najgorzej funkcjonuje w bibliotece UW r, która z licznych narzędzi odsyłała użytkowników do kontaktu pocztą elektroniczną oraz w bibliotece AWF, gdzie często nie odpowiadano na przesłane wiadomości. Pozostałe biblioteki wypadły dobrze lub bardzo dobrze.

Materiał reprezentatywny z badań ankietowych użytkowników zebrano jedynie w 4 bibliotekach: UW r, PWr, UP i UE. Respondenci oczekiwali kontaktu bezpośredniego na równi z elektronicznym. Ocenili komunikację elektroniczną bibliotek jako przeciętną, sugerując mniejszą liczbę kanałów komunikacji, jednak o większej jakości i szybszym czasie reakcji. Podobne podejście prezentowały podczas wywiadów osoby kierujące danymi bibliotekami, które rozwój komunikacji elektronicznej łączyły z podnoszeniem standardów. Ankietowani i rozmówcy nie wykazali większego zainteresowania Rozszerzoną Rzeczywistością i Internetem Rzeczy, za wyjątkiem użytkowników biblioteki PWr.

Analiza działalności komunikacyjnej wrocławskich bibliotek uczelni publicznych pozwala na przełożenie sytuacji lokalnej na skalę ogólnokrajową. Badanie dostarczyło informacji na temat tego, z jakich kanałów komunikacji i w jaki sposób korzystały polskie ksiąźnice akademickie dla podnoszenia jakości swojej pracy oraz jak skuteczniej stosować je w przyszłości.

## Summary in English

The dissertation presents communication channels based on the new technologies and second-generation network tools used by academic libraries in Poland and around the world. In addition to the literature review, examples from the libraries are presented. Foreign libraries most often used: e-mail, Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, chat (including Messenger), and to a lesser extent: blogs, chatbots, complete platforms, QR codes, Augmented Reality and Internet of Things. Polish libraries are mainly focused on e-mail, contact forms and Facebook, nevertheless the examples of using most of the available communication channels are given.

The detailed analysis which concerned the public libraries of universities in Wrocław has been supplemented with the quality review of used tools and solutions (from years 2019–2021). They confirmed that the SARS-CoV-2 pandemic accelerated the development of communication via the Internet, but the libraries do not use the full communication potential offered by new technologies, including Web 2.0.

The websites of the analysed libraries were compared in terms of communication with users. The libraries of the University of Wrocław (UWr) and Wrocław University of Science and Technology (PWr) ranked the best, and at the same time offered the most communication channels. In both cases, however, there were problems with their topicality, availability and quality. Almost all libraries had a profile on Facebook, and some also on Instagram, and it was these social media that engaged users.

The best in this regard were the libraries of the University of Wrocław and the Medical University (UM), operating in accordance with the previously developed strategy. During the pandemic, the most content on the collections and services of the library and external institutions offering webinars and training was added in social media, and before the epidemic, the entries concerned mainly events organized by libraries.

Research using the secret client method has shown that electronic communication functions the worst in the UWr library, which, out of numerous tools, sent users to contact by e-mail, and in the University of Physical Education (AWF) library, where messages often remained not answered. The other libraries performed well or very well.

Representative material from user surveys was collected only in 4 libraries: UWr, PWr, UP and UE. The respondents expected direct contact as well as electronic contact. They rated the electronic communication of libraries as average, suggesting a smaller number of communication channels, but of higher quality and faster response time. A similar approach was presented during the interviews with the people managing the libraries, who combined the development of electronic communication with the raising of standards. The respondents and interviewees did not show much interest in Augmented Reality and Internet of Things, except for the users of the Wrocław University of Science and Technology library.

An analysis of the communication activity of Wrocław libraries of public universities allows to address the local situation into a nationwide scale. The study provided information on what kind of communication channels and how they were used to improve the quality of work of Polish academic libraries. The analysis also shows how to use them more effectively in the future.

