

MAGDALENA WÓJCIK
Uniwersytet Jagielloński
Instytut Studiów Informacyjnych
e-mail: magda.wojcik@uj.edu.pl
ORCID 0000-0001-5059-858X

USŁUGI INFORMACYJNE BIBLIOTEK – PRZEGLĄD POLSKIEGO PIŚMIENNICTWA Z LAT 2013-2023



Magdalena Wójcik, dr hab., profesor UJ, dyrektor Instytutu Studiów Informacyjnych Uniwersytetu Jagiellońskiego. Jej zainteresowania badawcze obejmują problematykę wykorzystania najnowszych technologii informacyjno-komunikacyjnych w usługach instytucji książki. Najważniejsze publikacje to: *Rozszerzona rzeczywistość w usługach informacyjnych bibliotek* (Kraków, 2018), *Web 2.0 w działalności usługowej instytucji książki* (Kraków, 2013), *Internet of Things – potential for libraries*, „Library Hi Tech” 2016, vol. 34, issue 2, pp. 404-420, *Holograms in libraries – the potential for education, promotion and services*, „Library Hi Tech” 2018, vol. 36, issue 1, p. 18-28,

Wearable computing in libraries – applications that meet the needs of users and librarians, Library Hi Tech, vol. 37, issue 4, p. 735-751, *Augmented Reality in Education, Scope of Use and Potential*. In: *Encyclopedia of Education and Information Technologies*. Cham: Springer, 2020.

SŁOWA KLUCZOWE: Przegląd piśmiennictwa. Usługi biblioteczne. Usługi informacyjne.

ABSTRAKT: Teza/cel artykułu – Usługi biblioteczne stanowią jeden z najważniejszych i najczęściej podejmowanych tematów na gruncie bibliotekoznawstwa, jednak osadzona w tym nurcie problematyka usług informacyjnych bibliotek jest w znacznie mniejszym stopniu reprezentowana w piśmiennictwie. Celem przeprowadzonych badań było scharakteryzowanie, zarówno w ujęciu bibliometrycznym, jak i przedmiotowym, polskiego piśmiennictwa poświęconego usłu-

gom bibliotecznym opublikowanego w ostatnim dziesięcioleciu (lata 2013-2023). **Metoda** – Wykorzystano metodę analizy i krytyki piśmiennictwa. Dokonano systematycznego wyszukiwania w katalogu BN. Uzupełniająco dokonano wyszukiwania za pomocą narzędzia Google Scholar oraz dokonano przeglądu zawartości kluczowych, wysoko punktowanych polskich czasopism bibliotekoznawczych i informatologicznych, takich jak: „Przegląd Biblioteczny” i „Zagadnienia Informacji Naukowej”. Poszukiwano wyłącznie publikacji wydanych w latach 2013-2023 w języku polskim. **Wyniki** – W rezultacie przeprowadzonych badań dokonano analizy bibliometrycznej piśmiennictwa biorąc pod uwagę wybrane elementy oraz wskazano główne wątki refleksji na temat usług informacyjnych bibliotek reprezentowane w polskim piśmiennictwie. **Wnioski** – Przeprowadzona analiza pokazała, że choć temat usług informacyjnych jest reprezentowany w literaturze przedmiotu, to jednak – na tle innych wątków związanych z usługami bibliotek – nie tak często. Pewne tematy są już stosunkowo dobrze rozpoznane, jednocześnie widać jednak luki w badaniach, które powinny zostać wypełnione. Na uwagę zasługuje przede wszystkim niedostatek wydawnictw zwartych poświęconych w całości problematyce usług informacyjnych bibliotek.

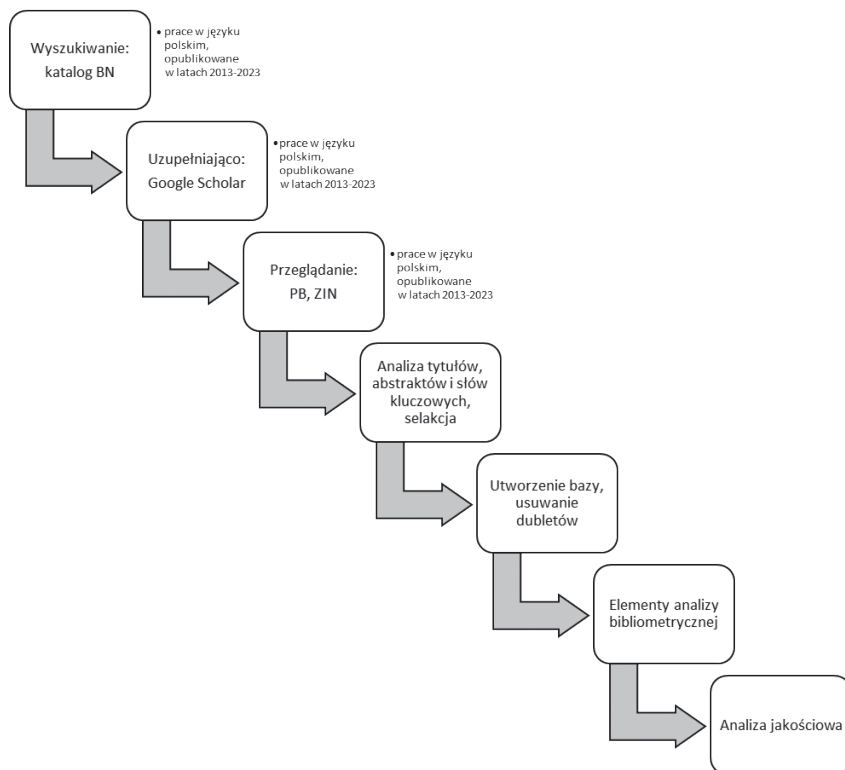
KONTEKST, CEL, METODA

Usługi biblioteczne stanowią jeden z najważniejszych i najczęściej podejmowanych tematów na gruncie bibliotekoznawstwa, jednak osadzona w tym nurcie problematyka usług informacyjnych bibliotek jest w mniejszym stopniu reprezentowana w piśmiennictwie. Co ciekawe, równolegle można obserwować w ostatnich latach dynamiczny rozwój tego sektora działalności bibliotek, o czym świadczą przykłady wdrożeń innowacyjnych usług informacyjnych w bibliotekach (Wojciechowska & Orzoł, 2021; Naplocha, 2022). Wśród czynników wpływających na ten proces można wymienić m.in. zmieniające się potrzeby i oczekiwania użytkowników, rozwój nowych technologii czy pojawianie się nowych trendów społecznych, ekonomicznych i kulturowych wymuszające stosowanie nowych rozwiązań koncepcyjnych i technologicznych związanych ze sposobami projektowania i świadczenia usług informacyjnych (Wójcik, 2018). Może to sugerować istnienie pewnego rozdźwięku między praktyką biblioteczną a jej odbiciem w piśmiennictwie naukowym.

Celem przeprowadzonych badań na potrzeby tego artykułu było scharakteryzowanie, zarówno w ujęciu bibliometrycznym, jak i przedmiotowym, polskiego piśmiennictwa poświęconego usługom bibliotecznym opublikowanego w latach 2013-2023. Do celów szczegółowych można zaliczyć:

- określenie głównych nurtów refleksji na usługami informacyjnymi bibliotek w polskim piśmiennictwie,
- wskazanie luk w dotychczas prowadzonych badaniach i wytyczenie perspektyw dalszej refleksji.

Wykorzystano metodę analizy i krytyki piśmiennictwa. Dokonano systematycznego wyszukiwania w katalogu BN. Uzupełniająco dokonano wyszukiwania za pomocą narzędzia Google Scholar oraz dokonano przeglądu zawartości kluczowych, wysoko punktowanych polskich czasopism bibliotekoznawczych i informatologicznych o długiej tradycji i dużej rozpoznawalności w środowisku naukowym, takich jak: „Przegląd Biblioteczny” i „Zagadnienia Informatyki Naukowej”. Poszukiwano publikacji wydanych w języku polskim w latach 2013-2023. Pod uwagę brano monografie autorskie, monografie wieloautorskie, rozdziały w monografiach, artykuły opublikowane w czasopismach naukowych oraz rozprawy doktorskie. Prace włączano do analizowanego korpusu, o ile usługi informacyjne stanowiły główny temat poruszanych rozważań lub przynajmniej jeden z istotnych wątków, co ustalano w oparciu o analizę tytułów, abstraktów, słów kluczowych lub – w przypadku wątpliwości – pełnych tekstów prac. Publikacje wyszukane w wytypowanych źródłach zintegrowano w obrębie jednego wykazu, co umożliwiło zlikwidowanie dubletów i ustalenie ostatecznego korpusu prac do analizy. Zebrany materiał poddano następnie analizie bibliometrycznej, biorąc pod uwagę kluczowe,



Rys. 1 Procedura badawcza

wybrane elementy, między innymi: rok publikacji i typ zasobu. Następnie dokonano analizy jakościowej celem wyłonienia głównych nurtów refleksji nad usługami informacyjnymi bibliotek. Analizę jakościową oparto o przegląd i lekturę wytypowanych tekstów celem wyłonienia głównych kategorii powtarzających się wątków i podejść do omawiania tematu bibliotecznych usług informacyjnych (Rys. 1).

Wyniki procesu wyszukiwania i przeglądania prac przedstawiono w tabeli 1.

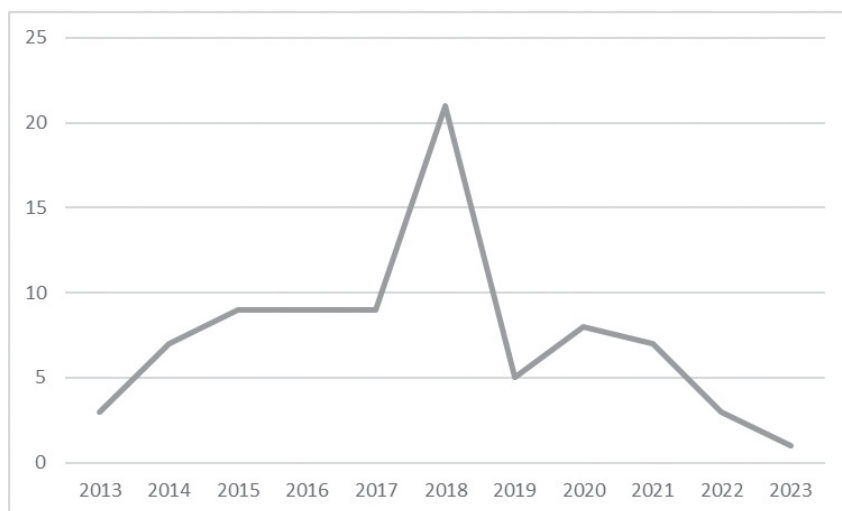
Tabela 1. Wyniki procesu wyszukiwania i przeglądania prac dotyczących usług informacyjnych bibliotek

Źródło	Sposób wyszukiwania lub przeglądania	Wstępne rezultaty	Liczba prac włączonych do korpusu	Uwagi
Katalog BN	„usługi informacyjne” w całym opisie, zawężenie do dyscypliny	81	22	Po zawężeniu do frazy „usługi informacyjne” w tytule uzyskano najbardziej relewantne rezultaty
Google Scholar	„usługi informacyjne” bibliotek	434	62	Z wyników wyszukiwania wykluczono cytaty oraz sprawozdania z konferencji i działalności stowarzyszeń naukowych i profesjonalnych, jak również omyłkowo zaklasyfikowane prace w języku angielskim. Stosunkowo duża liczba rezultatów okazała się po bliższej analizie nierelevantna.
PB	Fraza „usługi informacyjne” pojawia się w tytule, w słowach kluczowych lub abstrakcie pracy albo wątek usług informacyjnych jest poruszany w pełnym tekście pracy i stanowi jej istotny element	26	26	Wszystkie wyniki były relewantne.
ZIN	Fraza „usługi informacyjne” pojawia się w tytule, w słowach kluczowych lub abstrakcie pracy albo wątek usług informacyjnych jest poruszany w pełnym tekście pracy i stanowi jej istotny element	22	22	Wszystkie wyniki były relewantne.

Warto zaznaczyć, że wiele wyników było jednocześnie indeksowanych w kilku źródłach, w związku z tym ogólna liczba publikacji włączonych do korpusu po usunięciu dubletów jest finalnie mniejsza niż suma liczby prac włączonych do próby z poszczególnych źródeł prezentowanych w tabeli 1. Ostatecznie do korpusu włączono 83 publikacje.

USŁUGI INFORMACYJNE BIBLIOTEK – ELEMENTY ANALIZY BIBLIOMETRYCZNEJ

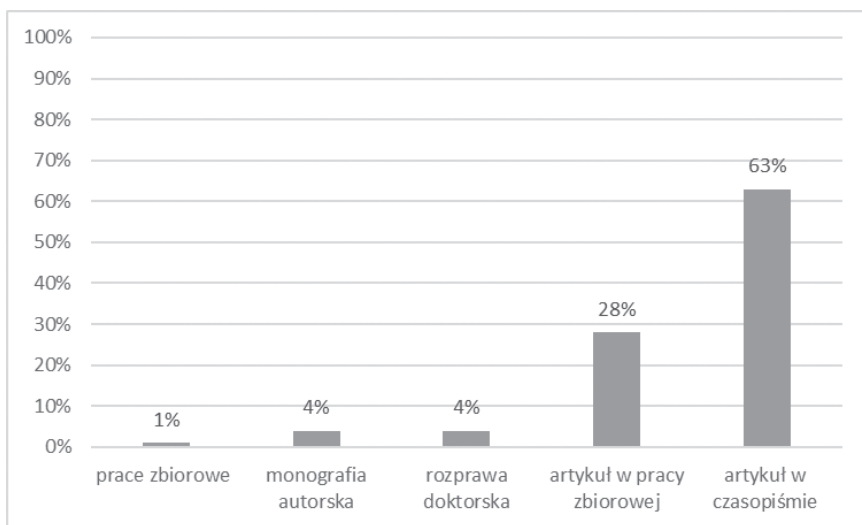
Przeprowadzona analiza pokazała, że problematyka usług informacyjnych bibliotek była umiarkowanie często poruszana na przestrzeni ostatnich dziesięciu lat (Wykres 1). Średnio powstawało między pięć a dziesięć publikacji rocznie poświęconych tej problematyce. Wyjątkiem był rok 2018, kiedy wydano książkę *Nauka o informacji w okresie zmian. Innowacyjne usługi informacyjne* będącą pokłosiem organizowanej w Warszawie konferencji, co zaowocowało wyraźnie wzmożonym zainteresowaniem autorów tą problematyką.



Wykres 1. Intensywność publikowania na temat usług informacyjnych bibliotek w ujęciu chronologicznym

Źródło: oprac. własne, 2023.

Prace poświęcone bibliotecznym usługom informacyjnym publikowano najczęściej jako artykuły w czasopismach naukowych i branżowych (często pojawiające się tytuły to np. „Przegląd Biblioteczny”, „Zagadnienia Informacji Naukowej”, „Bibliotheca Nostra”, „Biblioteka i Edukacja” czy „Biuletyn EBIB”) oraz jako rozdziały w pracach zbiorowych. Bardzo rzadko pojawiały się natomiast monografie – tak autorskie, jak i wieloau-



Wykres 2. Intensywność publikowania na temat usług informacyjnych bibliotek wg typu publikacji

Źródło: oprac. własne, 2023.

torskie – poświęcone w całości tej problematyce. Rzadkie były także rozprawy doktorskie z tego obszaru.

Wśród najczęściej pojawiających się autorów publikacji poświęconych usługom informacyjnym można wymienić m.in.: Magdalenę Wójcik, Maję Wojciechowską, Dawida Kościewicza i Monikę Cołbecką. Warto jednak zauważyć duże rozproszenie autorstwa publikacji, co może być związane z omawianiem wątku usług informacyjnych przez autorów zajmujących się zasadniczo inną problematyką i omawiających temat usług informacyjnych jako wątek poboczny, dla celów zilustrowania szerszych zjawisk. Przykładem może być częste wiązanie problematyki usług bibliotecznych z rozwojem społeczeństwa informacyjnego, w tym z rozwojem środowiska informacyjnego człowieka, ekologią informacji, rozwojem nowych technologii, problemami szkolnictwa wyższego itp. Usługi informacyjne bibliotek są również niekiedy opisywane jako przeciwwaga dla komercyjnych usług informacyjnych, np. infobrokerskich czy analitycznych.

Podsumowując, wydaje się, że generalnie stosunkowo nieduża grupa polskich badaczy zajmuje się problematyką bibliotecznych usług informacyjnych konsekwentnie i w dłuższej perspektywie czasowej. W tym kontekście wydaje się, że pomocne dla zainteresowania większej grupy badaczy tą problematyką byłoby częstsze czynienie usług informacyjnych tematem konferencji naukowych i branżowych, poświęcanie temu zagadnieniu numerów specjalnych w znanych czasopismach czy też zachęcanie do podejmowania tej problematyki w ramach rozpraw doktorskich.

USŁUGI INFORMACYJNE BIBLIOTEK – GŁÓWNE NURTY REFLEKSJI

W polskim piśmiennictwie, dotyczącym bibliotecznych usług informacyjnych, można wyróżnić kilka dominujących wątków refleksji. W ostatnich dziesięciu latach najpopularniejszym tematem było zastosowanie nowych technologii w procesie projektowania i świadczenia usług dla użytkowników. Wiele tekstów dotyczyło przy tym wykorzystania środowiska Internetu, w tym mediów społecznościowych, oraz zastosowania technologii mobilnych. Przykładem mogą być publikacje, takie jak: *Kody QR jako punkty informacyjne w bibliotece* (Jeszke & Jeszke, 2014), *Elektroniczne usługi informacyjne na przykładzie niemieckich bibliotek akademickich* (Klajbor, 2015), *Usługi elektroniczne oferowane przez biblioteki* (Gogiel-Kuźmicka, 2015), *Usługi zdalnej komunikacji bibliotekarza z czytelnikiem jako przykład narzędzi wspierających warsztat badawczy użytkownika biblioteki* (Wojciechowska & Orzoł, 2021) czy *Usługi informacyjno-komunikacyjne w bibliotekach szkół wyższych. Doświadczenia Biblioteki Głównej WAT w związku z wdrażaniem platformy „Zapytaj bibliotekarza”* (Nawrocka & Piwońska, 2021). Poruszanie tej problematyki zintensyfikowało się jeszcze w latach 2020-2022 w związku ze zmianami w sposobach świadczenia usług informacyjnych w czasie pandemii COVID-19. Wśród tekstów z tego okresu można wymienić, np. *Biblioteki pedagogiczne w czasie pandemii* (Jędrych, 2020), *Biblioteki w czasie koronawirusa* (Kołakowska, 2020) czy *Popularność e-usług w czasie pandemii COVID-19 ze szczególnym uwzględnieniem platform udostępniających książki w wersji elektronicznej na podstawie statystyk Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej im. C.K. Norwida w Goleniowie* (Miękus & Ostoja-Helczyńska, 2022).

Rzadziej odnoszono się w piśmiennictwie do najnowszych technologii informacyjno-komunikacyjnych, jak np. wirtualnej i rozszerzonej rzeczywistości, robotyki, technik holograficznych, druku 3D, sztucznej inteligencji, choć takie publikacje również się pojawiały (Wojcik, 2018). Zwracono uwagę, że rozwój nowych technologii wpłynął na kształt potrzeb i zachowań informacyjnych użytkowników, w tym na ich oczekiwania wobec bibliotek. W wielu pracach, szczególnie autorstwa praktyków, odnoszono się do konkretnych przykładów wdrożeń nowych narzędzi w bibliotekach, głównie akademickich i publicznych, rzadziej pedagogicznych i szkolnych.

Ważnym nurtem obejmującym szerokie spektrum tematów były nowe koncepcje i podejścia do projektowania i dostarczania usług informacyjnych. Odnoszono się m.in. do koncepcji ekonomicznych, trendów społecznych i kulturowych, dobrych praktyk zagranicznych i innych elementów mogących stymulować rozwój usług informacyjnych w przyszłości. Przykładem mogą być teksty, takie jak: *Reputacja jako czynnik wspierający budowanie relacji instytucji świadczących usługi informacyjne* (Wojciechow-

ska, 2014), *Ekonomia doświadczeń a usługi informacyjne* (Wójcik, 2016), *Przyszłość bibliotek i biblioteki przyszłości, czyli trendy kształtujące innowacyjne usługi biblioteczno-informacyjne w bibliotekach akademickich* (Wałek, 2017) czy *Wykorzystanie techniki tworzenia person w projektowaniu usług bibliotecznych – wstęp do zagadnienia* (Wójcik, 2023). Wiele spośród prac zaliczanych do tej kategorii miało albo charakter interdyscyplinarny, albo przynajmniej silnie czerpało z dorobku innych pól naukowych, przede wszystkim: ekonomii, socjologii, psychologii czy informatyki. Pokazuje to szeroki i wieloaspektowy charakter badań nad usługami informacyjnymi bibliotek oraz potencjał dla prowadzenia badań nie tylko interdyscyplinarnych, ale także międzydziedzinowych w tym zakresie.

Na uwagę zasługuje stosunkowo duża liczba opisów praktycznych wdrożeń usług informacyjnych w bibliotekach przy jednoczesnym niedostatku refleksji teoretycznej na temat samego pojęcia usługi informacyjnej i jego transformacji na przestrzeni lat. Rzadko podejmowano próby uporządkowania terminologii, podobnie jak proponowania typologii usług informacyjnych. Do nielicznych prac prezentujących w obszerny sposób ten wątek można zaliczyć m.in. teksty: *Typologia współczesnych usług informacyjnych* (Wójcik, 2015), *Usługi informacyjne* (Kurek-Kokocińska, 2016), *Usługi informacyjne archiwów* (Cołbecka, 2020) czy *Funkcja, działalność i usługi informacyjne: terminy z zakresu bibliologii i informatologii na polu archiwistyki* (Cołbecka, 2021). Wydaje się, że aplikacyjny charakter usług informacyjnych oraz podejmowanie tej problematyki często z perspektywy praktyków zawodu powoduje przesunięcie punktu ciężkości w kierunku opisów typu *case study*, przy jednoczesnym niedostatku prac teoretycznych, terminologicznych czy metodologicznych w tym zakresie. Jest to luka w literaturze przedmiotu wymagająca zapełnienia.

Ciekawym, choć nadal stosunkowo rzadko podejmowanym, wątkiem jest problematyka samych użytkowników usług informacyjnych bibliotek. Temat ten pojawia się, oczywiście, przy okazji rozważań o jakości usług czy też w kontekście badania potrzeb użytkowników, ale raczej jako wątek poboczny. Do nielicznych tekstów, dotyczących w całości lub w znacznym stopniu tej problematyki, można zaliczyć prace, takie jak: *Biblioteki bez użytkowników! Czyli co to znaczy w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu* (Olszewska, 2015), *Reinterpretacja koncepcji użytkownika usług informacyjnych* (Sapa, 2018), *Library User Experience, czyli o budowaniu doświadczenia użytkownika w bibliotece* (Wójcik, 2018) czy *Badanie satysfakcji użytkowników jako element strategii poprawy jakości usług bibliotecznych na przykładzie Biblioteki Głównej Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu* (Kościewicz, 2019). W pracach zwracano uwagę na zmieniające się potrzeby i oczekiwania użytkowników wobec bibliotek. Podkreślano, że doświadczenia nabyte przez użytkowników podczas korzystania z nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych i różnych źródeł informacji umieszczonych

w sieci nierzadko kształtują ich przyzwyczajenia i przekładają się na oczekiwania wobec bibliotek. W niektórych pracach zwracano również uwagę na zmieniający się zakres pojęcia użytkownik informacji – nie obejmuje on już wyłącznie ludzi, ale np. boty, choć były to raczej nieliczne refleksje. Wydaje się, że w kontekście dynamicznego rozwoju sztucznej inteligencji temat ten powinien być w większym stopniu eksponowany.

Należy zaznaczyć, że wiele publikacji włączonych do analizowanego korpusu może być zaliczonych do więcej niż jednej kategorii tematycznej, dlatego też prezentowany przegląd wątków ma charakter ogólny i do pewnego stopnia sztuczny ze względu na przyjęte kryteria tagowania zasobów. Mimo tego ograniczenia prezentowany przegląd odzwierciedla jednak w wystarczającym stopniu najczęściej pojawiające się tematy i podejścia do omawiania problematyki usług informacyjnych bibliotek, ukazując jednocześnie luki w badaniach warte dopełnienia.

USŁUGI INFORMACYJNE BIBLIOTEK – LUKI W BADANIACH I PERSPEKTYWY DALSZYCH BADAŃ

Przeprowadzona analiza pokazała, że choć temat usług informacyjnych jest reprezentowany w literaturze przedmiotu, to jednak na tle innych wątków związanych z usługami bibliotek, nie tak często. Do korpusu włączono, kierując się przyjętymi kryteriami inkluzji, ponad 80 publikacji – wszystkie o stosunkowo silnym związku z zagadnieniem usług informacyjnych bibliotek. Warto jednak zaznaczyć, że prac ściśle osadzonych w tej problematyce i wyłącznie jej poświęconych było znacznie mniej, bo około 40. Widać zatem, że jest to nadal temat podejmowany – przynajmniej jako główny temat rozważań – nie tak często i wymagający dalszej eksploracji.

Warto zaznaczyć, że pewne tematy – jak choćby wykorzystanie nowych technologii w procesie świadczenia usług dla użytkowników – są już stosunkowo dobrze rozpoznane. Jednocześnie widać pewne luki w badaniach, które powinny zostać wypełnione. Na uwagę zasługuje przede wszystkim niedostatek wydawnictw zwartych – monografii i prac zbiorowych – poświęconych w całości tej problematyce. Widać także wyraźną przewagę prac poświęconych usługom informacyjnym bibliotek akademickich nad innymi typami bibliotek. Szczególnie rzadko podejmowana jest problematyka usług informacyjnych bibliotek szkolnych.

Choć temat wykorzystania nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych w usługach bibliotek jest często podejmowany, to jednak widać duże dysproporcje w rozłożeniu akcentów. Popularna jest problematyka wykorzystania Internetu, mediów społecznościowych czy aplikacji mobilnych, znacznie rzadziej podejmowane są jednak tematy dotyczące tzw. *emerging technologies*, a więc najnowszych rozwiązań technologicznych

zyskujących na popularności, jak choćby: wirtualna i rozszerzona rzeczywistość, robotyka, techniki holograficzne, druk 3D czy sztuczna inteligencja. Z drugiej strony trudno także, poza kilkoma wyjątkami (Celoch, 2021) (Wójcik, 2022), znaleźć aktualne prace poświęcone tzw. tradycyjnym usługom informacyjnym realizowanym bez udziału technologii.

Na uwagę zasługuje przede wszystkim niedostatek prac teoretycznych, terminologicznych i metodologicznych związanych z problematyką usług informacyjnych. Sporadycznie można znaleźć teksty poruszające problematykę definiowania pojęcia usługi czy pojęcia użytkownika usług informacyjnych, podejmujące próbę typologii usług informacyjnych czy poruszające aspekty metodologiczne związane z ich projektowaniem i oceną.

WNIOSKI

Przeprowadzona analiza pokazała, że choć temat usług informacyjnych jest reprezentowany w literaturze przedmiotu, to jednak – na tle innych wątków związanych z usługami bibliotek – nie tak często. Pewne tematy są już stosunkowo dobrze rozpoznane, np. wykorzystanie w usługach informacyjnych środowiska Internetu, mediów społecznościowych i technologii mobilnych czy aplikowanie nowych koncepcji ekonomicznych, społecznych czy kulturowych w procesie ich projektowania i świadczenia. Jednocześnie widać jednak luki w badaniach, które powinny zostać zapełnione. Należy do nich przede wszystkim niedostatek prac o charakterze terminologicznym, metodologicznym i teoretycznym oraz niewielka liczba prac o charakterze monograficznym poświęconych w całości tej problematyce.

OGRANICZENIA BADANIA

Analiza piśmiennictwa opisana w tym artykule została przeprowadzona w oparciu o wyszukiwanie i przeglądanie zasobów indeksowanych w wytypowanych źródłach informacji. Dołożono starań, aby na etapie typowania źródeł wybrać takie, które obejmują możliwie najszerzej polskie piśmiennictwo naukowe dotyczące usług informacyjnych bibliotek. Nie da się jednak zupełnie wykluczyć możliwości pominięcia niektórych relevantnych publikacji, czy to ze względu na przyjęty dobór źródeł czy też ze względu na przyjęte kryteria wyszukiwania i przeglądania zasobów. Pewien element subiektywizmu pojawia się także na etapie selekcji materiałów, szczególnie w przypadku włączania lub wykluczania tekstów, które tylko w pewnym stopniu dotyczą usług informacyjnych. Dołożono wszelkich starań, aby w możliwie jednolity sposób podejmować decyzje wpływające na kształt finalnego korpusu, jednak nie da się w tym procesie

uniknąć pewnego stopnia arbitralności oceny. Wydaje się, że wskazane ograniczenia – ewentualne pominięcie pojedynczych tekstów lub niepotrzebne ich włączenie – mogą wpływać na wyniki badania jedynie w minimalnym stopniu ze względu na dużą liczbę prawidłowo zidentyfikowanych i przeanalizowanych publikacji.

BIBLIOGRAFIA

- Celoch, H. (2021). Biblioteka naukowa bez komputera. *Biuletyn EBIB*, nr 196.
- Cołbecka, M. (2020). *Usługi informacyjne archiwów*. Toruń: UMK [rozprawa doktorska].
- Cołbecka, M. (2021). Funkcja, działalność i usługi informacyjne: terminy z zakresu bibliologii i informatologii na polu archiwistyki. *AUPC Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia*, nr 19, s. 621-642.
- Gogiel-Kuźmicka, A. (2015). Usługi elektroniczne oferowane przez biblioteki. *Biuletyn EBIB*, nr 155.
- Jeszke, Ł. & Jeszke, N. (2014). Kody QR jako punkty informacyjne w bibliotece. *Biuletyn EBIB*, nr 152.
- Jędrych, J. (2020). Biblioteki pedagogiczne w czasie pandemii. *Biuletyn EBIB* 193.
- Klajbor, H. (2015). Elektroniczne usługi informacyjne na przykładzie niemieckich bibliotek akademickich. *Nowa Biblioteka*, nr 3, s. 23-41
- Kołąkowska, J. (2020). Biblioteki w czasie koronawirusa. *Biblioteka i Edukacja*, nr 18, s. 1-84.
- Kościewicz, D. (2019). Badanie satysfakcji użytkowników jako element strategii poprawy jakości usług bibliotecznych na przykładzie Biblioteki Głównej Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu.
- Kurek-Kokocińska, A. (2016). Usługi informacyjne. W: *Nauka o informacji*. Warszawa: SBP, s. 157-188.
- Miękus, J., Ostoja-Hełczyńska, M. (2022). Popularność e-usług w czasie pandemii COVID-19 ze szczególnym uwzględnieniem platform udostępniających książki w wersji elektronicznej na podstawie statystyk Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej im. CK Norwida w Goleniowie. *Biblioteka i Edukacja*, nr 21, s. 33-48.
- Naplocha, A. (2022). Biblioteki naukowe i instytucje kultury jako miejsca kwereń genealogicznych. Poradnik w świadczeniu usług informacyjnych na temat materiałów do badań nad genealogią. In *Gremium. Studies in History, Culture and Politics*, vol. 16, s. 187-200.
- Nawrocka, M., Piwońska, I. (2021). Usługi informacyjno-komunikacyjne w bibliotekach szkół wyższych. Doświadczenia Biblioteki Głównej WAT w związku z wdrażaniem platformy „Zapytaj bibliotekarza”. W: *Mobilna biblioteka*. Warszawa: Wydaw. Naukowe i Edukacyjne SBP.
- Olshewska, H. (2015). Biblioteki bez użytkowników! Czyli co to znaczy w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu. W: *Biblioteki bez użytkowników...? : diagnoza problemu : V ogólnopolska konferencja naukowa, Supraśl, 14-16 września 2015*. Praca zbior. Białystok: Wydaw. Uniwersytetu w Białymstoku.

- Sapa, R. (2018). Reinterpretacja koncepcji użytkownika usług informacyjnych. W: *Nauka o informacji w okresie zmian : innowacyjne usługi informacyjne*. Praca zbior. Warszawa: Wydaw. Naukowe i Edukacyjne SBP, s. 17-26.
- Sosińska-Kalata, B., Tafiłowski, P., Wiorogórska, Z. (2018). *Nauka o informacji w okresie zmian : innowacyjne usługi informacyjne*. Praca zbior. Warszawa: Wydaw. Naukowe i Edukacyjne SBP.
- Wałek, A. (2017). Przyszłość bibliotek i biblioteki przyszłości, czyli trendy kształtujące innowacyjne usługi biblioteczno-informacyjne w bibliotekach akademickich. *Studia o Książce i Informacji*, nr 36, s. 225-238.
- Wojciechowska, M. (2014). Reputacja jako czynnik wspierający budowanie relacji instytucji świadczących usługi informacyjne. W: *Ekologia informacji w e-społeczeństwie*. Słupsk: SBP. Zarząd Oddz. Biblioteka Uczelniana Akademii Pomorskiej; Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka, s. 88-96.
- Wojciechowska, M., Orzoł, M. (2021). Usługi zdalnej komunikacji bibliotekarza z czytelnikiem jako przykład narzędzi wspierających warsztat badawczy użytkownika bibliotek. *Roczniki Biblioteczne*, nr 65, s. 293-306.
- Wójcik, M. (2018). Library User Experience, czyli o budowaniu doświadczenia użytkownika w bibliotece. *Przegląd Biblioteczny*, R. 86, z. 3, s. 392-402.
- Wójcik, M. (2016). Ekonomia doświadczeń a usługi informacyjne. *Bibliotheca Nostra*, nr 2 (44), s. 101-111.
- Wójcik, M. (2018). *Rozszerzona rzeczywistość w usługach informacyjnych bibliotek*. Kraków: Wydaw. Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Wójcik, M. (2022). Tradycyjny nie znaczy archaiczny – metody nowoczesnego świadczenia i promocji usług bibliotecznych bez użycia nowych technologii. *Przegląd Biblioteczny*, R. 90, z. 1, s. 27-40.
- Wójcik, M. (2015). Typologia współczesnych usług informacyjnych. *Przegląd Biblioteczny*, R. 83, z. 4, s. 563-578.
- Wójcik, M. (2023). Wykorzystanie techniki tworzenia person w projektowaniu usług bibliotecznych – wstęp do zagadnienia. *Przegląd Biblioteczny*, R. 91, z. 3, s. 319-331.

Artykuł w wersji poprawionej wpłynął do Redakcji 11 czerwca 2024 r.

MAGDALENA WÓJCIK
Jagiellonian University
Institute of Information Studies
e-mail: magda.wojcik@uj.edu.pl
ORCID 0000-0001-5059-858X

LIBRARY INFORMATION SERVICES – REVIEW OF POLISH LITERATURE (2013-2023)

KEYWORDS: Literature review. Library services. Information services.

ABSTRACT: **Thesis/Objective** – Library services are one of the most important and frequently addressed topics in the field of library science. However, the issue of library information services within this context is significantly less represented in the literature. The objective of this research was to characterize, both bibliometrically and substantively, the Polish literature on library services published over the last decade (2013-2023). **Method** – The analysis and critique of the literature was employed. The systematic search was conducted in the National Library (BN) online catalog. Additionally, Google Scholar was used for some searches and crucial, high-score Polish library and information science journals („Przegląd Biblioteczny” and „Zagadnienia Informacji Naukowej”) were reviewed. Only publications in Polish from the years 2013-2023 were taken into consideration. **Results** – As a result of the research, the bibliometric analysis of the literature was conducted with selected elements taken into account and the main themes related to the library information services were identified. **Conclusions** – The analysis showed that although the topic of information services is represented in the literature, it is less frequently addressed while compared to other aspects of library services. Some topics are relatively well-recognized, yet there are noticeable research gaps that need to be filled. The low number of comprehensive monographs dedicated entirely to the issue of library information services is particularly noteworthy.