

MAGDALENA WÓJCIK
Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa
Uniwersytet Jagielloński
e-mail: magda.a.wojcik@gmail.com

TYPOLOGIA WSPÓŁCZESNYCH USŁUG INFORMACYJNYCH



Magdalena Wójcik – adiunkt w Instytucie Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Jagiellońskiego. Jej zainteresowania badawcze obejmują problematykę nowych form komunikacji w Internecie, w tym szczególnie mediów społecznościowych i ich związków z działalnością instytucji książki. Najważniejsze publikacje to: *Web 2.0 w działalności usługowej instytucji książki*. Kraków: Wyd. UJ, 2013; *Rozszerzona rzeczywistość – potencjał badawczy z perspektywy bibliologii i informatologii*. *Przeгляд Biblioteczny* 2014, R. 82, z. 4, s. 565-581 oraz *The Use of Web 2.0 Services by Urban Public Libraries in Poland: Changes over the Years 2011–2013*. *Libri* 2015, vol. 65, issue 2, pages 91–103.

SŁOWA KLUCZOWE: Usługi bibliotek. Usługi informacyjne. Typologia usług.

ABSTRAKT: Teza/cel artykułu – Przedmiotem artykułu są usługi informacyjne świadczone przez biblioteki publiczne i akademickie. Głównym celem przeprowadzonej analizy było scharakteryzowanie współczesnych usług informacyjnych oraz opracowanie ich typologii. **Metoda badań** – Dokonano systematycznej analizy literatury przedmiotu na podstawie wyszukiwania prowadzonego w bazach: Science Direct, SpringerLink i Wiley Online Library oraz w katalogach Biblioteki Narodowej, Biblioteki Jagiellońskiej i NUKAT. **Wyniki/Wnioski** – Współczesne usługi informacyjne są przede wszystkim świadczone zdalnie za pośrednictwem sieci i stanowią uzupełnienie tradycyjnych usług realizowanych w bibliotece. Charakterystyczna dla współczesnej działalności usługowej jest wielokanałowość i szybkość przekazu informacji oraz synchroniczny charakter komunikacji. Usługi informacyjne są spersonalizowane, angażujące i współtworzone przez użytkowników. Opracowana typologia usług informacyjnych pokazuje ich różnorodność. Wśród narzędzi wykorzystywanych w procesie świadczenia usług informacyjnych można wyróżnić: czaty i wideo-czaty, pocztę elektroniczną, komunikatory internetowe, narzędzia Web 2.0 oraz aplikacje mobilne.

WSTĘP

Dynamiczny rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych sprawia, że choć misja działania bibliotek związana z pośredniczeniem w komunikacji publicznej pozostaje bez zmian (Wojciechowski, 2010), to jednak zmieniają się sposoby i narzędzia jej realizacji. Przyzwyczajenia i oczekiwania użytkowników bibliotek kształtowane poprzez korzystanie z nowych mediów sprawiają, że oczekują oni od bibliotek możliwości natychmiastowego, zdalnego i wielokanałowego dostępu do informacji. Konieczność sprostania rosnącym oczekiwaniom użytkowników zapoczątkowała szereg zmian w praktyce działalności bibliotecznej i informacyjnej. Automatyzacja bibliotek, digitalizacja zbiorów, tworzenie bibliotek cyfrowych i coraz szersze korzystanie przez instytucje książki z możliwości Internetu zmieniły standardy funkcjonowania bibliotek, nie pozostając bez wpływu na jeden z kluczowych obszarów ich działania – działalność usługową, w tym także usługi informacyjne.

CEL I PRZEDMIOT

Przedmiotem artykułu są usługi informacyjne świadczone przez biblioteki publiczne i akademickie. Głównym celem przeprowadzonych analiz było scharakteryzowanie współczesnych usług informacyjnych oraz opracowanie ich typologii. Do celów szczegółowych można zaliczyć:

- wskazanie cech charakterystycznych dla współczesnych usług informacyjnych,
- dokonanie typologii współczesnych usług informacyjnych w oparciu o przyjęte kryteria,
- wskazanie kierunków zmian w zakresie świadczenia usług informacyjnych przez biblioteki publiczne i akademickie.

KLUCZOWE TERMINY

Chociaż problematyka prowadzenia działalności usługowej jest dobrze zakorzeniona na gruncie nauk o zarządzaniu i ekonomii, definicja usług wciąż nie jest jednoznaczna. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę na takie cechy usług, jak ich niematerialny charakter oraz użyteczność dla zaspokajania potrzeb odbiorców. Adam Mazurkiewicz, podsumowując rozważania na temat natury usług, stwierdza: „Ze wszystkich, w zasadzie, proponowanych definicji wynikają następujące najbardziej charakterystyczne cechy usług:

- niematerialność (usługi nie mają materialnego charakteru);
- heterogeniczność (usługi mają różnorodny charakter, co utrudnia m.in. ich systematyzację);
- nierozdzielność (usługa jest nierozdzielnym procesem obejmującym wytworzenie usługi, jej dystrybucję i konsumpcję);

– nietrwałość (usługi mają charakter bezpośredni i nie mogą być magazynowane). Ważną cechą usług, podkreślaną w wielu najnowszych publikacjach, jest interakcja z klientem – odbiorcą usługi” (Mazurkiewicz et. al., 2011, s. 63).

W kontekście działalności bibliotek mianem usługi można określić wszystkie czynności realizowane przez bibliotekarzy w ramach ich obowiązków zawodowych, zmierzające do zaspokojenia potrzeb użytkowników, które nie muszą, choć mogą, przybierać postać materialnych produktów (Wójcik, 2013, s. 28). W praktyce działalność usługowa bibliotek skupia się głównie wokół realizacji procesów mediacji, a więc pośredniczenia między użytkownikami a dobrami nauki i kultury. Szczególną rolę odgrywają tu usługi informacyjne, a więc usługi związane z realizacją kwerend, prowadzeniem doradztwa informacyjnego oraz udzielaniem informacji katalogowej i przedmiotowej na życzenie użytkownika. Zaznaczenia wymaga w tym miejscu różnica między działalnością/ofertą informacyjną biblioteki a usługą informacyjną. Działalność informacyjna obejmuje szerszy zakres czynności, w tym opracowanie źródeł i jest prowadzona z inicjatywy biblioteki. Usługa informacyjna natomiast jest świadczona w odpowiedzi na konkretną potrzebę użytkownika. Na uwagę zasługuje jednak fakt, że zarówno w literaturze przedmiotu, jak i w praktyce działalności bibliotecznej terminów usługa i usługa informacyjna używa się w zróżnicowanych kontekstach, włączając w zakres działalności usługowej szersze lub węższe zestawy czynności, o czym pisze szczegółowo Stanisława Kurek-Kokocińska (Kurek-Kokocińska, 2009, s. 202-204). W niniejszym artykule analizie poddano wyłącznie cechy i typy usług informacyjnych, przyjmując wąskie rozumienie tego pojęcia, odpowiadające zakresem angielskiemu terminowi *reference services*. Z analizy wyłączono zatem problemy związane z całokształtem współczesnych usług bibliotecznych oraz kwestie prowadzenia przez biblioteki działalności informacyjnej, w szerokim znaczeniu. Przedstawiona w artykule charakterystyka i typologia nie dotyczy zatem całości oferty bibliotecznej, a jedynie świadczonych przez biblioteki, wąsko definiowanych usług informacyjnych.

METODA

Dokonano systematycznej analizy literatury przedmiotu w oparciu o wyszukiwanie prowadzone w bazach: Science Direct, SpringerLink i Wiley Online Library. Bazy wybrano tak, by reprezentowały piśmiennictwo udostępniane przez trzech istotnych wydawców publikacji naukowych: Elsevier, Springer oraz Wiley. Poszukując publikacji w języku polskim, przeprowadzono wyszukiwanie w bazach Biblioteki Narodowej oraz w katalogu NUKAT. Uzupełniająco przeszukano także katalog Biblioteki Jagiellońskiej (ze względu na różnice w konstrukcji aparatu wyszukiwawczego w stosunku do NUKAT). W szczególnych przypadkach do analizy włączono

no także piśmiennictwo, które nie zostało zindeksowane w wymienionych źródłach (np. prezentacje z konferencji), jeśli miały one szczególnie silny związek tematyczny z problematyką artykułu. Do próby nie włączono jednak raportów publikowanych przez sekcje zajmujące się usługami informacyjnymi należące do organizacji zawodowych zrzeszających bibliotekarzy (np. IFLA, ALA, ALISE). Ze względu na specyfikę tych dokumentów uznano, że powinny one stać się w przyszłości przedmiotem osobnych badań.

Zakres tematyczny wyszukiwania obejmował prace poruszające problematykę działalności usługowej bibliotek. Wyszukiwanie prowadzono posługując się hasłami, takimi jak: usługi informacyjne, usługi biblioteczne, *information services*, *reference services*, *library services*. Zasięg chronologiczny obejmował publikacje wydane w latach 2000-2014. Początek cesury czasowej wyznaczył rok 2000, uznany za istotny ze względu na swój symboliczny charakter (koniec XX w.), analizę zakończono zaś na publikacjach z 2014 r., a więc najbardziej aktualnych w momencie pisania artykułu. Pod uwagę wzięto wyłącznie prace opublikowane w języku polskim i angielskim. Zebrany materiał (pełne teksty prac, abstrakty, słowa kluczowe) poddano analizie jakościowej poszukując wątków, które pozwoliłyby na wyodrębnienie cech charakterystycznych dla współczesnych usług informacyjnych lub odnosiły się do problemu ich typologii.

STAN BADAŃ

Analiza literatury przedmiotu pokazała, że problematyka świadczenia działalności usługowej była w latach 2000-2014 stosunkowo często poruszana na gruncie bibliologii i informatologii. Do najczęściej omawianych tematów można zaliczyć:

- wpływ Internetu na sposoby świadczenia usług informacyjnych (Liu, 2001; Naqvi, 2007; Tuominen, 2000; Xiuqin, 2011),
- nowe trendy w usługach informacyjnych (Crockett & McDaniel & Remy, 2002; Furgał, 2008; Materska, 2007b; Xiaolin, 2000),
- usługi informacyjne w bibliotekach cyfrowych i hybrydowych (Buckland, 2008; Han & Goulding, 2002; Lankes et. al, 2002),
- mobilne usługi informacyjne (Lippincott, 2010; Lotts & Graves, 2011; Materska, 2007a)),
- promocja usług bibliotecznych i informacyjnych (Das & Karn, 2008; Gupta, 2006; Khan & Ahmad & Bhatti, 2012; MacEachern, 2001; Madhusudhan, 2008),
- ocena jakości usług informacyjnych (Bertot, 2004; Crawford, 2000; Crawford, 2006; Durrance & Fisher-Pettigrew, 2002; Kamińska & Żołądowska-Król, 2009),
- usługi informacyjne dla osób niepełnosprawnych (Davies & Wisdom & Creaser, 2001; Harbour, 2008; Myhill, 2002).

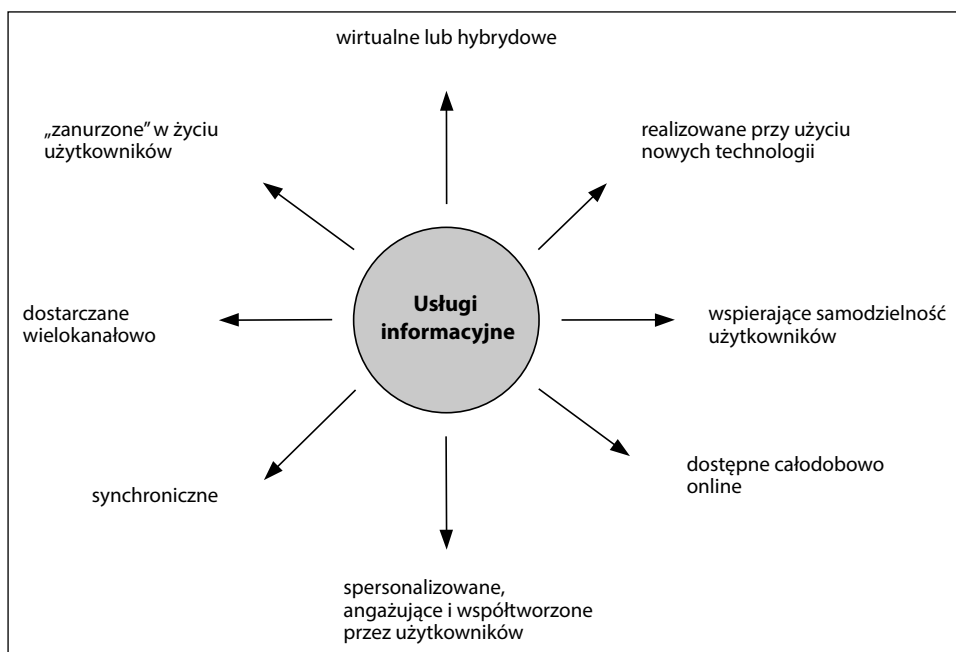
CHARAKTERYSTYKA WSPÓŁCZESNYCH USŁUG INFORMACYJNYCH

W opublikowanych w latach 2000-2014 pracach poświęconych analizie zakresu i sposobów świadczenia działalności usługowej podkreśla się dynamiczny charakter zmian, jakie zaszły w tym obszarze. Genezy zmian upatruje się w rozwoju technologicznym, który przekłada się także na funkcjonowanie instytucji książki. Wśród kluczowych czynników zmian w sferze usług bibliotecznych wymienia się m.in. procesy komputeryzacji bibliotek, zwiększenie oferty zasobów elektronicznych, digitalizację zbiorów i tworzenie bibliotek cyfrowych, aktywność bibliotek w środowisku sieciowym, w tym w sferze Web 2.0. Zdaniem Łucji Maciejewskiej i Barbary Urbańczyk: „Postęp w telekomunikacji, komputeryzacja, digitalizacja, usługi elektroniczne całkowicie zmieniają oblicze bibliotek, które dzięki zastosowaniu nowych technologii poszerzają swoje usługi, powiększają zasoby o kolekcje, ułatwiają efektywne ich wykorzystanie, zdobywając coraz większe uznanie użytkowników (Maciejewska & Urbańczyk, 2006, s. 43). Beata Chrapczyńska dodaje: „Automatyzacja bibliotek w niezwykle sposób odmieniła oblicze usług informacyjnych (...)” (Chrapczyńska, 2008). Znaczna część usług ulega częściowej wirtualizacji, co widać szczególnie wyraźnie na przykładzie działalności bibliotek akademickich. Według Maciejewskiej i Urbańczyk: „Biblioteki akademickie stają się księżniczami hybrydowymi, które łączą w sobie cechy biblioteki tradycyjnej i cyfrowej, z rozległą elektroniczną przestrzenią informacyjną. Terytorium działań biblioteki znacznie rozszerza się i wykracza poza jej mury” (Maciejewska & Urbańczyk, 2006, s. 43). Zmieniają się przyzwyczajenia i oczekiwania użytkowników. Zdaniem Iwony Sójkowskiej i Filipa Podgórskiego: „Bezpośredni kontakt z użytkownikiem coraz częściej ustępuje miejsca pośrednim sposobom komunikacji. Współczesny użytkownik przeważnie oczekuje jedynie wskazówki, aby dalej samodzielnie kontynuować poszukiwania (...)” (Sójkowska & Podgórski, 2006, s. 408). Podobną opinię prezentują Maciejewska i Urbańczyk, pisząc: „Przeciętny użytkownik posiada podstawowe umiejętności wyszukiwania informacji i oczekuje jedynie wskazówek usprawniających jego działania. Oczekuje pomocy w efektywniejszym konstruowaniu zapytań, wsparcia w doborze odpowiednich narzędzi oraz wskazania nowych źródeł informacji” (Maciejewska & Urbańczyk, 2006, s. 43). Koncepcję tę popierają także Lifeng Han i Anne Goulding, pisząc o wartości tzw. *self-help mode* – modułów pomocy wspierających użytkowników w samodzielnym rozwiązywaniu typowych problemów (Han & Goulding, 2003, p. 260). W literaturze przedmiotu podkreśla się również, że współczesne usługi informacyjne, aby spełniać oczekiwania klientów bibliotek, powinny być spersonalizowane, angażujące i współtworzone przez społeczność użytkowników.

Przyzwyczajenia związane z korzystaniem z zasobów Web 2.0 wywierają wpływ na oczekiwania użytkowników względem bibliotek, sprawiając, że do najbardziej pożądaných usług należą te, które świadczone są online, w systemie 24/7 i opierają się na komunikacji synchronicznej (Han & Goulding, 2003, p. 259). Organizacja tego rodzaju usług informacyjnych jest oczywiście trudna – jeśli w ogóle możliwa, choć zdaniem Lindy Katz: „Realizowane w czasie rzeczywistym usługi informacyjne są teraz standardowym elementem działalności usługowej w średnich i dużych bibliotekach, jak również w wielu mniejszych”¹ (Katz, 2013, p. 1). W literaturze przedmiotu zwraca się również uwagę na wielokanałowość przekazu jako cechę wyróżniającą nowoczesne usługi informacyjne. Zdaniem Han i Goulding: „Mnogość form świadczenia usług informacyjnych pozwala na łatwy dostęp użytkownikom o różnych osobowościach, poziomie wiedzy, umiejętnościach czy warunkach finansowych” (Han & Goulding, 2003, p. 260). Podkreślono więc istotny związek między wielokanałowym przekazem a znoszeniem barier w dostępie do informacji. Na konieczność zapewnienia użytkownikom różnorodnych kanałów komunikacji z pracownikami informacji zwracają także uwagę Joel Cummings, Lara Cummings i Linda Frederiksen, pisząc o preferencjach użytkowników bibliotek akademickich (Cummings & Cummings & Frederiksen, 2007, p. 81). Istotnym wyznacznikiem nowoczesnych usług informacyjnych jest także ich „zanurzenie” (ang. *embedding*) w życiu użytkowników. V. Brezhneva zwraca uwagę, że poszukiwanie informacji nie powinno być sztucznym procesem oderwanym od codziennego życia. Rolą bibliotekarzy jest zatem bycie blisko użytkowników i stałe uczestniczenie w procesie zdobywania przez nich wiedzy. Zdaniem autorki: „Jednym z innowacyjnych trendów w bibliotekarstwie jest wprowadzanie bibliotekarzy do aktywności, w które zaangażowani są czytelnicy” (Brezhneva, 2012, p. 48). Podaje ona przykład zaangażowania bibliotekarzy w pracę nauczycieli akademickich i bieżące udzielanie przez nich pomocy studentom w trakcie zajęć. Brezhneva wpisuje taki sposób świadczenia usług informacyjnych w szerszy kontekst osadzonego bibliotekarstwa (ang. *embedded librarianship*). Do koncepcji tej nawiązują również w swoich badaniach Erika Bennett i Jennie Simning, podkreślając zalety osadzonego bibliotekarstwa dla wspierania procesu budowania długotrwałych relacji między studentami a biblioteką (Bennett & Simning, 2010).

Podsumowując dotychczasowe rozważania (Rys. 1), można przyjąć, że współczesne usługi informacyjne to przede wszystkim usługi wirtualne lub hybrydowe, realizowane przy użyciu nowych technologii, dostępne całodobowo online i zapewniające synchroniczną komunikację z bibliotekarzem.

¹ Wszystkie tłumaczenia fragmentów prac dotychczas nieopublikowanych w języku polskim są tłumaczeniami własnymi.



Rys. 1. Cechy współczesnych usług informacyjnych

Źródło: Opracowanie własne na podstawie literatury przedmiotu.

Istotne jest również, by usługi informacyjne były dostarczane wielokanałowo oraz by nie odcinały się w sposób sztuczny od codziennych aktywności użytkownika. Nowoczesne usługi informacyjne są spersonalizowane i angażujące, respektują i wspierają samodzielność użytkowników oraz ich chęć współtworzenia bazy wiedzy.

TYPOLOGIA WSPÓŁCZESNYCH USŁUG INFORMACYJNYCH

Iwona Sójkowska i Filip Podgórski, omawiając zakres informacyjnych powinności bibliotekarzy, wymieniają czynności takie jak: „identyfikacja produktów informacyjnych – poszukiwanie, rozpoznanie, testowanie, przygotowanie oferty informacyjnej – uporządkowanie informacji, techniczna obsługa dostępności produktów informacyjnych, konsultacje informacyjne, praca z użytkownikiem, promocja usług informacyjnych” (Sójkowska & Podgórski, 2006, s. 410). Podobny wykaz cytuje – za Samuelem Greenem – Lidia Derfert-Wolf, omawiając problematykę elektronicznych usług informacyjnych (Derfert-Wolf, 2006). Do podstawowych elementów działalności informacyjnej bibliotek zaliczono czynności takie jak: „instruowanie użytkowników odnośnie korzystania ze zbiorów, pomoc w doborze źródeł, udzielanie odpowiedzi na pytania, promocja biblioteki w środowisku” (Derfert-Wolf, 2006). Przytoczone wykazy odnoszą się do szerokiego zakre-

su pojęcia działalności informacyjnej bibliotekarzy, która obejmuje nie tylko bezpośrednio udostępnianie informacji na życzenie klienta, ale także przygotowanie, analizę, opracowanie, obsługę i promocję źródeł. Nie wszystkie z wymienionych czynności mają jednak charakter usług.

Jacek Wojciechowski, pisząc o bibliotecznej ofercie informacyjnej, wymienia bezpośrednio usługi informacyjne świadczone na miejscu oraz oferowane zdalnie, realizowane synchronicznie lub asynchronicznie (Wojciechowski, 2010, s. 122-123). Podobne podejście prezentuje Katarzyna Materska, która, pisząc o współczesnych usługach informacyjnych świadczonych za pośrednictwem Internetu, wymienia usługi asynchroniczne – „cechuje je brak bezpośredniej komunikacji z bibliotekarzem i wydłużony czas otrzymania odpowiedzi (np. poczta elektroniczna, formularze WWW)” (Materska, 2007 (b)) oraz usługi synchroniczne – „realizowane w czasie rzeczywistym, kiedy następuje natychmiastowa interakcja pomiędzy użytkownikiem i bibliotekarzem (np. czat)” (Materska, 2007 (b)). W tym podziale zwrócono uwagę na aspekt związany z ilością czasu upływającego między zgłoszeniem potrzeby informacyjnej a rozwiązaniem problemu. Autorka zaznacza przy tym, że asynchroniczne usługi informacyjne ustępują miejsca interaktywnym usługom realizowanym w czasie rzeczywistym.

Charles A. Bunge i Richard E. Bopp dokonali podziału usług informacyjnych ze względu na ich zakres, wyróżniając trzy grupy:

1. Indywidualne lub grupowe szkolenia informacyjne.
2. Doradztwo informacyjne.
3. Usługi polegające na bezpośrednim rozwiązywaniu zgłoszonych przez użytkowników problemów i udzielaniu odpowiedzi na ich pytania (Bunge & Bopp, 2000).

Z kolei w typologii Han i Goulding, usługi informacyjne zostały podzielone na tradycyjne i cyfrowe. W obrębie usług tradycyjnych wyróżniono – ze względu na kanał komunikacji – usługi świadczone telefonicznie, za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub faksu. W obrębie usług cyfrowych autorzy wymieniają – ze względu na czas i sposób realizacji – usługi synchroniczne (np. czat) i asynchroniczne (wymiana e-maili, komunikacja poprzez strony WWW) (Han & Goulding, 2003). Podobny podział stosuje także Anita Chandwani. W obrębie cyfrowych usług asynchronicznych autorka wymienia komunikację za pomocą poczty elektronicznej i formularzy WWW, w obszarze usług synchronicznych wymienia natomiast usługi realizowane poprzez:

- czaty i komunikację za pośrednictwem komunikatorów internetowych,
- wideoczaty,
- oprogramowanie oparte na sztucznej inteligencji (ang. *digital reference robots*),
- platformy służące wspólnej pracy i wymianie zasobów,
- całodobowe wirtualne biura (Chandwani, 2010).

Analiza omówionych wcześniej modeli działalności usługowej pozwoliła na podjęcie próby opracowania typologii współczesnych usług informacyjnych. Biorąc pod uwagę kryteria, takie jak:

- typ udostępnianej informacji,
- forma realizacji usługi,
- miejsce realizacji,
- wykorzystana technologia,
- czas realizacji,
- wykorzystane narzędzia

można wyróżnić następujące typy usług (Schemat 1):

Schemat 1 Typologia współczesnych usług informacyjnych

<p>Informacja katalogowa</p> <ul style="list-style-type: none"> - doradztwo - zdalnie <ul style="list-style-type: none"> - za pośrednictwem Internetu <ul style="list-style-type: none"> - synchroniczne <ul style="list-style-type: none"> - za pomocą oprogramowania komputerowego (np. komunikatory internetowe, w tym umożliwiające transmisję audio-wideo, np. Skype) - za pośrednictwem wybranych narzędzi Web 2.0 (np. czat, forum, serwisy społecznościowe) - za pomocą aplikacji na urządzenia mobilne (usługi mobilne, usługi oparte na technologii rozszerzonej rzeczywistości) - asynchroniczne <ul style="list-style-type: none"> - za pośrednictwem stron WWW (np. „zapytaj bibliotekarza”, formularze kontaktu) - za pośrednictwem wybranych narzędzi Web 2.0 (np. blog, wiki) - za pośrednictwem poczty elektronicznej - za pośrednictwem innych technologii lub form komunikacji <ul style="list-style-type: none"> - synchroniczne <ul style="list-style-type: none"> - telefonicznie - asynchroniczne <ul style="list-style-type: none"> - za pomocą poczty tradycyjnej - lokalnie <ul style="list-style-type: none"> - kwerenda - zdalnie <ul style="list-style-type: none"> - za pośrednictwem Internetu <ul style="list-style-type: none"> - synchroniczne <ul style="list-style-type: none"> - za pomocą oprogramowania komputerowego (np. komunikatory internetowe, w tym umożliwiające transmisję audio-wideo, np. Skype) - za pośrednictwem wybranych narzędzi Web 2.0 (np. czat, forum, serwisy społecznościowe) - za pomocą aplikacji na urządzenia mobilne (usługi mobilne, usługi oparte na technologii rozszerzonej rzeczywistości) - asynchroniczne <ul style="list-style-type: none"> - za pośrednictwem stron WWW (np. „zapytaj bibliotekarza”, formularze kontaktu) - za pośrednictwem wybranych narzędzi Web 2.0 (np. blog, wiki)

- za pośrednictwem poczty elektronicznej
 - za pośrednictwem innych technologii lub form komunikacji
 - synchroniczne
 - telefonicznie
 - asynchroniczne
 - za pomocą poczty tradycyjnej
 - lokalnie
 - pytanie-odpowiedź
 - zdalnie
 - za pośrednictwem Internetu
 - synchroniczne
 - za pomocą oprogramowania komputerowego (np. komunikatory internetowe, w tym umożliwiające transmisję audio-wideo, np. Skype)
 - za pośrednictwem wybranych narzędzi Web 2.0 (np. czat, forum, serwisy społecznościowe)
 - za pomocą aplikacji na urządzenia mobilne (usługi mobilne, usługi oparte na technologii rozszerzonej rzeczywistości)
 - asynchroniczne
 - za pośrednictwem stron WWW (np. „zapytaj bibliotekarza”, formularze kontaktu)
 - za pośrednictwem wybranych narzędzi Web 2.0 (np. blog, wiki)
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej
 - za pośrednictwem innych technologii lub form komunikacji
 - synchroniczne
 - telefonicznie
 - asynchroniczne
 - za pomocą poczty tradycyjnej
 - lokalnie
- Informacja rzeczowa
- doradztwo
 - zdalnie
 - za pośrednictwem Internetu
 - synchroniczne
 - za pomocą oprogramowania komputerowego (np. komunikatory internetowe, w tym umożliwiające transmisję audio-wideo, np. Skype)
 - za pośrednictwem wybranych narzędzi Web 2.0 (np. czat, forum, serwisy społecznościowe)
 - za pomocą aplikacji na urządzenia mobilne (usługi mobilne, usługi oparte na technologii rozszerzonej rzeczywistości)
 - asynchroniczne
 - za pośrednictwem stron WWW (np. „zapytaj bibliotekarza”, formularze kontaktu)
 - za pośrednictwem wybranych narzędzi Web 2.0 (np. blog, wiki)
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej
 - za pośrednictwem innych technologii lub form komunikacji
 - synchroniczne
 - telefonicznie
 - asynchroniczne
 - za pomocą poczty tradycyjnej
 - lokalnie
 - kwerenda

- zdalnie
 - za pośrednictwem Internetu
 - synchroniczne
 - za pomocą oprogramowania komputerowego (np. komunikatory internetowe, w tym umożliwiające transmisję audio-wideo, np. Skype)
 - za pośrednictwem wybranych narzędzi Web 2.0 (np. czat, forum, serwisy społecznościowe)
 - za pomocą aplikacji na urządzenia mobilne (usługi mobilne, usługi oparte na technologii rozszerzonej rzeczywistości)
 - asynchroniczne
 - za pośrednictwem stron WWW (np. „zapytaj bibliotekarza”, formularze kontaktu)
 - za pośrednictwem wybranych narzędzi Web 2.0 (np. blog, wiki)
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej
 - za pośrednictwem innych technologii lub form komunikacji
 - synchroniczne
 - telefonicznie
 - asynchroniczne
 - za pomocą poczty tradycyjnej
- lokalnie
 - pytanie-odpowieź
- zdalnie
 - za pośrednictwem Internetu
 - synchroniczne
 - za pomocą oprogramowania komputerowego (np. komunikatory internetowe, w tym umożliwiające transmisję audio-wideo, np. Skype)
 - za pośrednictwem wybranych narzędzi Web 2.0 (np. czat, forum, serwisy społecznościowe)
 - za pomocą aplikacji na urządzenia mobilne (usługi mobilne, usługi oparte na technologii rozszerzonej rzeczywistości)
 - asynchroniczne
 - za pośrednictwem stron WWW (np. „zapytaj bibliotekarza”, formularze kontaktu)
 - za pośrednictwem wybranych narzędzi Web 2.0 (np. blog, wiki)
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej
 - za pośrednictwem innych technologii lub form komunikacji
 - synchroniczne
 - telefonicznie
 - asynchroniczne
 - za pomocą poczty tradycyjnej
- lokalnie

Źródło: Opracowanie własne na podstawie literatury przedmiotu, 2014.

Opracowana typologia prezentuje 6-stopniowy podział. Wyróżniono informację katalogową i rzeczową. Następnie, w obrębie przyjętych kategorii związanych z typem udostępnianej informacji, wyodrębniono trzy podstawowe formy realizacji usług informacyjnych: doradztwo, usługi typu pytanie-odpowieź oraz kwerendy. W obrębie wskazanych form wyróżniono w dalszej kolejności usługi świadczone zdalnie i lokalnie, a w obrę-

bie świadczonych zdalnie ze względu na technologię – te świadczone za pośrednictwem Internetu oraz te świadczone za pomocą innych środków przekazu. W kolejnym etapie wyróżniono usługi świadczone synchronicznie i asynchronicznie, a w tych kategoriach dokonano dalszego podziału ze względu na wykorzystane narzędzia. Opracowana typologia pozwala spojrzeć na zagadnienie współczesnych usług informacyjnych w sposób bardziej systematyczny, co może ułatwić dalsze analizy tej problematyki.

PERSPEKTYWY ROZWOJU USŁUG INFORMACYJNYCH

W najnowszych opracowaniach (IFLA/RIS, 2014) dotyczących stanu obecnego oraz przyszłości usług informacyjnych podkreśla się aspekt postrzegania działalności usługowej instytucji książki nie tyle w kategorii pracy bibliotekarzy na rzecz użytkowników, ale bardziej w kontekście wspólnego, opartego na partnerstwie tworzenia zasobów wiedzy. Przeprowadzona analiza literatury przedmiotu pokazała przy tym, że przyszłość bibliotecznych usług informacyjnych można wiązać przede wszystkim z dalszym rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych. Nowe narzędzia – stosowane w przemyślany sposób – mogą prowadzić do większej niż obecnie personalizacji usług informacyjnych i intensywnego zaangażowania użytkowników w proces tworzenia zasobów wiedzy.

Rozważając perspektywy dalszego rozwoju usług informacyjnych, warto, obok wymienionych już narzędzi internetowych i mobilnych, wziąć pod uwagę także możliwości, jakie niesie technologia rozszerzonej rzeczywistości (ang. *augmented reality*, AR). Narzędzia AR pozwalają uzupełniać obraz świata rzeczywistego o wygenerowaną cyfrowo warstwę informacyjną. W odróżnieniu od tzw. rzeczywistości wirtualnej nie tworzą nowych, sztucznych światów, ale dodają nową wartość do już istniejących przestrzeni i przedmiotów (Pardel, 2009). Rozszerzona rzeczywistość jest już – choć z rzadka – wykorzystywana w bibliotekach akademickich w celu poprawy jakości usług. Przykłady bibliotek europejskich (Biblioteka Uniwersytetu w Oulu – Finlandia) i amerykańskich (Biblioteka University of Miami, Biblioteka North Carolina State University, Los Angeles Public Library) pokazują, że może to być kolejny kierunek zmian w sposobach świadczenia współczesnych usług informacyjnych.

Wdrażanie w bibliotekach nowych rozwiązań jest procesem trudnym, warunkowanym wieloma czynnikami, w tym finansowymi czy organizacyjnymi. Decydującym warunkiem powodzenia wydaje się jednak postawa samych bibliotekarzy – ich gotowość do ciągłego samodoskonalenia, otwartość na zmiany i chęć wdrażania innowacyjnych pomysłów w praktykę działalności usługowej. Środowisko profesjonalistów informacji pokazało już nie raz, że gotowość na zmiany – tak by lepiej służyć potrzebom użytkowników – jest nieodłączną częścią charakterystyki zawodu bibliotekarza, co pozwala z optymizmem patrzeć w przyszłość usług informacyjnych.

WNIOSKI

Przeprowadzona analiza pokazała, że współczesne usługi informacyjne to przede wszystkim usługi świadczone zdalnie za pośrednictwem sieci, stanowiące uzupełnienie tradycyjnych usług realizowanych w bibliotece. Charakterystyczna dla współczesnej działalności usługowej jest wielokanałowość i szybkość przekazu informacji oraz synchroniczny charakter komunikacji. Współczesne usługi informacyjne są spersonalizowane, angażujące i współtworzone przez użytkowników. Ich celem nie jest wyręczanie użytkowników w procesie wyszukiwania zasobów informacyjnych, ale raczej wspieranie ich aktywności i samodzielności.

Opracowana typologia usług informacyjnych ukazała ich różnorodność. Można wymienić usługi świadczone na miejscu w bibliotece oraz usługi świadczone zdalnie za pomocą różnych kanałów komunikacji, w sposób synchroniczny i asynchroniczny. Do najciekawszych narzędzi wykorzystywanych w procesie świadczenia usług informacyjnych można zaliczyć: czaty i wideoczaty, pocztę elektroniczną, komunikatory internetowe, narzędzia Web 2.0 oraz aplikacje mobilne.

Analiza kierunków rozwoju usług informacyjnych pozwala sądzić, że ich przyszłość należy wiązać przede wszystkim z dalszym rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych, postępującą personalizacją usług oraz włączaniem użytkowników – w coraz większym stopniu – w procesy tworzenia zasobów wiedzy.

BIBLIOGRAFIA

- Bennett, Erika; Simning, Jennie (2010). Embedded librarians and reference traffic: A quantitative analysis. *Journal of Library Administration*, vol. 50.5-6, pp. 443-457.
- Bertot, John Carlo (2004). Libraries and networked information services: issues and consideration in measurement. *Performance measurement and metrics*, vol. 5.1, pp. 11-19.
- Brezhneva, V. V. (2012). Trends in the development of information services. *Scientific and Technical Information Processing*, vol. 39.1, pp. 47-50.
- Buckland, Michael K. (2008). Reference library service in the digital environment. *Library & Information Science Research*, vol. 30.2, pp. 81-85.
- Bunge, Charles A.; Bopp, Richard E. (2000). History and varieties of reference services In: *Reference and Information Services: an Introduction*, R.E. Bopp and L.C. Smith, eds, Libraries Unlimited, Colorado, pp. 3-25.
- Chandwani, Anita (2010). An overview of digital reference services. *Modern Practice in Library and Information Service, Nagpur* [online], [dostęp: 10.08.2014]. Dostępny w WWW: <http://eprints.rclis.org/14295/1/DIGITAL_REFERENCE_SERVICES.pdf>.
- Chrapczyńska, Beata (2008). Nowoczesne usługi informacyjne kluczem do sukcesu użytkowników. Stan obecny i perspektywy [online], [dostęp: 10.08.2014]. Dostępny w WWW: <<http://eprints.rclis.org/13977/1/chrpczynska-n.pdf>>.

- Crawford, John (2000). *Evaluation of library and information services*. London: Aslib.
- Crawford, John (2006). *The culture of evaluation in library and information services*. Oxford, England: Chandos Publishing.
- Crockett, Charlotte; McDaniel, Sarah; Remy, Melanie (2002). Integrating Services in the Information Commons: Toward a Holistic Library and Computing Environment. *Library Administration and Management*, vol. 16.4, pp. 181-186.
- Cummings, Joel; Cummings, Lara; Frederiksen, Linda (2007). User preferences in reference services: Virtual reference and academic libraries. *Libraries and the Academy*, vol. 7.1, pp. 81-96.
- Das, Basanta Kumar; Karn, Sanjay Kumar (2008). Marketing of library and information services in global era: a current approach. *Webology*, vol. 5.2 [online], [dostęp: 11.08.2014]. Dostępny w WWW: <<http://www.webology.org/2008/v5n2/a56.html>>.
- Davies, J. Eric; Wisdom, Stella; Creaser, Claire (2001). Out of sight but not out of mind: visually impaired people's perspectives of library & information services. Library & Information Statistics Unit, Loughborough University [online], [dostęp: 11.08.2014]. Dostępny w WWW: <<http://www.lboro.ac.uk/microsites/infosci/lisu/pages/publications/stvtextonly.html>>.
- Derfert-Wolf, Lidia (2006). Elektroniczne usługi informacyjne typu pytanie-odpowieź -światowe trendy i doświadczenia bibliotek. *Biuletyn EBIB 1/71* [online]. [dostęp: 11.08.2014]. Dostępny w WWW: <<http://www.ebib.pl/2006/71/derfert.php>>
- Durrance, Joan C.; Fisher-Pettigrew, Karen E. (2002). Toward developing measures of the impact of library and information services. *Reference & User Services Quarterly*, vol. 42, no. 1, pp. 43-53.
- Furgał, Małgorzata (2008). Oferta usług informacyjnych biblioteki akademickiej oparta na nowych technologiach [online]. [dostęp: 11.08.2014]. Dostępny w WWW: <http://library.put.poznan.pl/konf_idn/art/4_1.pdf>.
- Gupta, Dinesh K., ed. (2006). *Marketing library and information services: international perspectives*. Berlin: Walter de Gruyter.
- Han, Lifeng; Goulding, Anne (2003). Information and reference services in the digital library. *Information Services and Use*, vol. 23.4, pp. 251-262.
- Harbour, Wendy S. (2008). *Disabled students' access to information about postsecondary disability services during their college search process*. Harvard Graduate School of Education [Thesis].
- IFLA/RISS presentations (2014) [online]. [dostęp: 24.03.2014]. Dostępny w WWW: <<http://www.ifla.org/node/7086>>.
- Kamińska, Joanna; Żołędowska-Król, Beata red. (2009). *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym*. Praca zbior. Warszawa: Wydaw. SBP.
- Katz, Linda S (2013). *Digital reference services*. New York: Routledge.
- Khan, Shakeel Ahmad; Bhatti, Rubina (2012). Application of social media in marketing of library and information services: A case study from Pakistan. *Webology* vol. 9.1, pp. 1-8 [online]. [dostęp: 11.08.2014]. Dostępny w WWW: <<http://www.webology.org/2012/v9n1/a93.html>>
- Kurek-Kokocińska, Stanisława (2009). Kilka uwag o usługach bibliotecznych. W: *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym*. Pod red. J. Kamińskiej i B. Żołędowskiej-Król. Warszawa: Wydaw. SBP, s. 197-204.
- Lankes, R. David, et al (2002). *Implementing Digital Reference Services: Setting Standards and Making It Real*. New York: Neal-Schuman Publishers.

- Lippincott, Joan K. (2010). A mobile future for academic libraries. *Reference Services Review*, vol. 38.2, pp. 205-213.
- Liu, Lewis-Guodo (2001). *The role and impact of the Internet on library and information services*. Westport, Conn.: Greenwood Publishing Group Inc.
- Lotts, Megan; Graves, Stephanie (2011). Using the iPad for reference services Librarians go mobile. *College & Research Libraries News*, vol. 72.4, pp. 217-220.
- MacEachern, Ruth (2001). Measuring the added value of library and information services: the New Zealand approach. *IFLA journal*, vol. 27.4, pp. 232-237.
- Maciejewska, Łucja; Urbańczyk, Barbara (2008). Czego oczekują użytkownicy biblioteki akademickiej w dobie informacji elektronicznej?. *Biblioteka-klucz do sukcesu użytkowników (ePublikacje Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa, nr 5)*, s. 42-52.
- Madhusudhan, M (2008). Marketing of library and information services and products in university libraries: a case study of Goa University Library [online], [dostęp: 12.08.2014]. Dostępny w WWW: <<http://bit.ly/YwA7vw>>.
- Materska, Katarzyna (2007a). Mobilność usług informacyjnych [online], [dostęp: 12.08.2014]. Dostępny w WWW: <http://bg.uwb.edu.pl/?pid=PFB_Nowoczesne_uslugi_informacyjne_w_bibliotekach>.
- Materska, Katarzyna (2007b). Nowoczesne usługi informacyjne w bibliotekach [online], [dostęp: 12.08.2014]. Dostępny w WWW: <bg.uwb.edu.pl/download/nowoczesne_uslugi_informacyjne.ppt>
- Mazurkiewicz, Adam, et al. (2011). System operacyjny oceny stopnia dojrzałości wdrożeniowej innowacyjnych rozwiązań w zakresie usług. *Problemy Eksploatacji*, s. 61-73.
- Myhill, Christine E. (2002). ICT for access to information services for disabled people: an overview of projects and services at Gateshead Libraries Service. *Program*, vol. 36 iss. 3, pp. 176-181.
- Naqvi, Shehbad Husain (2003). Impact of internet on library and information services. *Library Herald*, vol. 45.1, pp. 51-60.
- Pardel, Przemysław (2009). Przegląd ważniejszych zagadnień rozszerzonej rzeczywistości. *Studia Informatica*, vol 30, nr 1 (82), s. 35-64.
- Sójkowska, Iwona; Podgórski, Filip (2006). Dokąd zmierza informacja? – czyli co oferuje biblioteka, a czego oczekuje użytkownik. Stan obecny i rozwój informacji naukowej w bibliotekach uczelni technicznych. W: *Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy? II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej*. Łódź: Politechnika Łódzka, s. 407-420.
- Tuominen, Kimmo (2000). Monologue or Dialogue in the Web Environment? The Role of Networked Library and Information Services in the Future [online], [dostęp: 12.08.2014]. Dostępny w WWW: <<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED450797.pdf>>.
- Wojciechowski, Jacek (2010). *Biblioteka w komunikacji publicznej*. Warszawa: SBP.
- Wójcik, Magdalena (2013). *Web 2.0 w działalności usługowej instytucji książki*. Kraków: UJ.
- Xiaolin, Zhang (2000). Towards Knowledge Services: Seeking Development Opportunities for Library and Information Services in the 21st Century. *The Journal Of The Library Science In China*, iss. 5, pp. 30-35.
- Xiuqin, Chen (2011). Public library information services' Problems and Solutions on the internet information age. *Ascent*, iss. 4, pp. 119-121.

Artykuł w wersji poprawionej wpłynął do Redakcji 26 marca 2015 r.

MAGDALENA WÓJCIK
Institute of Information and Library Studies
Jagiellonian University
e-mail: magda.a.wojcik@gmail.com

THE TYPOLOGY OF CONTEMPORARY INFORMATION SERVICES

KEYWORDS: Library services. Information services. Typology of services.

ABSTRACT: **Thesis/Objective** – The article is focused on contemporary information services delivered by public and academic libraries and their typology. **Research method** – The current literature in the field was analyzed based on the research done in ScienceDirect, SpringerLink and Wiley Online Library databases, the online catalogs of National Library of Poland and Jagiellonian Library and NUKAT union catalog. **Results/Conclusions** – Contemporary information services mostly are delivered remotely via WWW and complement traditional services delivered on-site in the libraries. They are characterized by the multi-channel and instant delivery and synchronic communication, being also customized, involving and co-created by the users. The typology of the services presented in the article shows their diversity – the tools used to deliver those services include: chats and videochats, e-mail, net messengers, Web 2.0 solutions and mobile applications.