

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

TRADYCYJNY NIE ZNACZY ARCHAICZNY – METODY NOWOCZESNEGO ŚWIADCZENIA I PROMOCJI USŁUG BIBLIOTECZNYCH BEZ UŻYCIA NOWYCH TECHNOLOGII



Dr hab. Magdalena Wójcik, 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, pp. 18-28, *Wearable computing in libraries – applications that meet the needs of users and librarians*, Library Hi Tech, vol. 37, issue 4, pp. 735-751, *Augmented Reality in Education, Scope of Use and Potential*. In: *Encyclopedia of Education and Information Technologies*. Cham: Springer, 2020.

SŁOWA KLUCZOWE: Biblioteki. Usługi biblioteczne. Promocja usług. Tradycyjne metody promocji.

ABSTRAKT: Teza/cel artykułu – Pandemia COVID-19 wywarła wpływ na działanie instytucji kultury, w tym także bibliotek. Pozostaje odpowiedzieć na pytanie: jak będzie wyglądała działalność bibliotek bezpośrednio po pandemii. W artykule rozważany jest scenariusz, w którym użytkownicy zmęczeni długotrwałym

i wymuszonym przebywaniem w środowisku sieciowym (edukacja, praca, czas wolny itp.) zapragną powrotu – przynajmniej na jakiś czas – do usług świadczonych stacjonarnie w sposób tradycyjny. **Metoda** – Wykorzystano metodę analizy i krytyki piśmiennictwa. Dokonano systematycznego wyszukiwania w bazach Scopus Web of Science oraz popularnej wyszukiwarce zasobów naukowych Google Scholar. Poszukiwano publikacji wydanych w latach 2011-2021 w języku polskim lub angielskim. **Wyniki** – Przeprowadzona analiza stanu badań pokazała, że problematyka świadczenia i promocji usług bibliotecznych była tematem często poruszonym w literaturze przedmiotu, jednak metody świadczenia i promocji usług określane jako tradycyjne są sporadycznie opisywane jako główny przedmiot rozważań. Co więcej, teksty skupione wyłącznie na usługach tradycyjnych mają często wydźwięk negatywny i odnoszą się głównie do powodów ich wycofywania z oferty bibliotecznej na rzecz usług elektronicznych. **Wnioski** – Technologia odgrywa ważną rolę w działalności współczesnych bibliotek, jednak analiza piśmiennictwa poświęconego usługom bibliotecznym pozwala stwierdzić, że możliwe jest również nadal efektywne i atrakcyjne świadczenie usług oraz ich promocja w formach tradycyjnych.

WSTĘP

Pandemia COVID-19 wywarła wpływ na wiele obszarów życia człowieka – na edukację, sposób organizacji pracy zawodowej, usługi urzędów administracji publicznej, a także na działanie instytucji kultury, w tym bibliotek. Niemożność organizacji usług stacjonarnie wymusiła przeniesienie oferty bibliotecznej – częściowo lub w pewnych okresach całkowicie – w środowisko sieciowe. Pozostaje odpowiedzieć na pytanie: jak będzie wyglądała działalność bibliotek bezpośrednio po pandemii. Najbardziej realistyczne wydają się, zdaniem autorki, dwa scenariusze:

a) usługi biblioteczne przeniesione do formatu online pozostaną w sieci na stałe – użytkownicy przyzwyczaili się do takiego modelu i go preferują;

b) użytkownicy zmęczeni wymuszonym i nadmiernym przebywaniem w środowisku sieciowym (edukacja, praca, czas wolny itp.) zapragną powrotu – przynajmniej na jakiś czas – do form tradycyjnych, stacjonarnych i niebazujących na technologii.

Ze względu na mnogość publikacji dotyczących bibliotecznych usług zdalnych w tym artykule rozważony zostanie drugi scenariusz. Przemawia za tym również coraz częściej pojawiający się w piśmiennictwie wątek związany z rozwojem nurtu *unplugged*, definiowanego jako odczuwana przez niektórych użytkowników potrzeba czasowego odłączenia się od ciągłego napływu informacji i bodźców związanych z korzystaniem ze środowiska elektronicznego. W literaturze przedmiotu coraz częściej pojawiają się badania dotyczące tzw. cyfrowego stresu (ang. *digital stress*) definiowanego jako rodzaj stresu spowodowany przeładowaniem infor-

macyjnym, permanentnym zanurzeniem w środowisku cyfrowym oraz jednoczesnym korzystaniem z wielu urządzeń elektronicznych (Reinecke *et al.*, 2017). Zjawisko to przekłada się na działania niektórych bibliotek tworzących dla użytkowników odczuwających stres cyfrowy specjalne strefy wyciszenia i odłączenie od technologii określane jako: *unplugged zones* albo *digital escape spaces* (Wójcik, 2020). Można przypuszczać, że dla pewnej części użytkowników zmiana nawyków związanych z korzystaniem z sieci będzie miała charakter trwały i przyjmie formę tzw. cyfrowej emigracji, a więc decyzji o świadomym porzuceniu środowiska elektronicznego. Jak pisze Dorota Rak: „To, że nastąpiło już pewne «przesycenie» technologią i niektórzy – choć to przy obecnym porządku społeczno-gospodarczym bardzo trudne – rzeczywiście świadomie rezygnują z jej dobrodziejstw, jest faktem” (Rak, 2021, s. 178). W tym kontekście rozważenie scenariusza fizycznego powrotu użytkowników do bibliotek po okresie przymusowego korzystania z usług zdalnych wydaje się uzasadnione.

PRZEDMIOT, CEL I METODA

Przedmiotem rozważań w tym tekście są metody świadczenia i promocji usług bibliotecznych bez użycia nowych technologii. Celem rozważań jest scharakteryzowanie form pracy z czytelnikiem w bibliotece, które nie bazują na wykorzystaniu nowych technologii, odznaczają się jednak nadal dużą atrakcyjnością dla użytkowników. Warto zaznaczyć, że celem artykułu nie jest negowanie użyteczności form świadczenia i promocji usług opartych o wykorzystanie nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych, a jedynie zasugerowanie, że formy określane niekiedy w piśmiennictwie umownie jako tradycyjne, nadal mogą być dla czytelników wartościowe i interesujące, szczególnie w postpandemicznej rzeczywistości. Do celów szczegółowych można zaliczyć:

- dokonanie analizy stanu badań na temat metod świadczenia i promocji usług bibliotecznych,
- zdefiniowanie pojęcia usług tradycyjnych w kontekście ich relacji do tzw. nowoczesnych usług,
- scharakteryzowanie metod nowoczesnego świadczenia i promocji usług bibliotecznych bez użycia technologii.

Wykorzystano metodę analizy i krytyki piśmiennictwa. Dokonano systematycznego wyszukiwania w bazach Scopus i Web of Science oraz za pomocą popularnej wyszukiwarki zasobów naukowych Google Scholar. Poszukiwano publikacji wydanych w latach 2011-2021 w języku polskim lub angielskim. Szczegółowy proces wyszukiwania materiałów do analizy stanu badań przedstawiono w tabeli 1. Ze względu na dużą liczbę wyników wyszukiwania rezultaty szeregowano (w miarę oferowanych

Tabela 1

Sposób przeprowadzenia wyszukiwania na potrzeby ustalenia stanu badań

Źródło	Kwerenda	Liczba wyników	Komentarz
Scopus	traditional library services	1333	Kwerenda związana z tradycyjnymi usługami dała więcej wyników niż ta dotycząca nowoczesnych usług – odwrotnie niż w przypadku wyszukiwania za pomocą Google Scholar.
Scopus	modern library services	658	Stosunkowo mało rezultatów, duża różnorodność wyników, nie wszystkie relewantne. Wiele wyników związanych z usługami bibliotek akademickich, szczególnie uczelni medycznych.
Web of Science	traditional library services	877	Kwerenda związana z tradycyjnymi usługami dała więcej wyników niż ta dotycząca nowoczesnych usług – odwrotnie niż w przypadku wyszukiwania za pomocą Google Scholar
Web of Science	modern library services	434	Stosunkowo mało rezultatów, duża różnorodność wyników, nie wszystkie relewantne.
Google Scholar	tradycyjne usługi biblioteczne	8720	Publikacje, w których pojawia się wątek usług tradycyjnych najczęściej dotyczą usług elektronicznych (usługi tradycyjne są omawiane jako przeciwwaga dla elektronicznych). Metody określone jako tradycyjne są sporadycznie opisywane jako główny przedmiot rozważań.
Google Scholar	nowoczesne usługi biblioteczne	9670	Publikacje dotyczą w większości świadczenia usług zdalnie za pomocą Internetu, mediów społecznościowych, aplikacji mobilnych oraz najnowszych technologii np. wirtualnej i rozszerzonej rzeczywistości.
Google Scholar	traditional library services	1 280 tys.	Większość publikacji skupia się na pokazaniu opozycji nowoczesne (elektroniczne) vs tradycyjne. Pojawiają się również teksty skupione wyłącznie na usługach tradycyjnych, ale opisują one głównie powody ich wycofywania z oferty bibliotecznej.
Google Scholar	modern library services	1 600 tys.	Analogicznie, jak w przypadku kwerendy w języku polskim większość artykułów dotyczy świadczenia usług zdalnie za pośrednictwem Internetu i nowych technologii.

Źródło: opracowanie własne, 2021

opcji zawężania wyników) według kryterium relewantności, a następnie poddawano analizie jakościowej w oparciu o tytuły, abstrakty i słowa kluczowe, publikacje z pierwszych 10 stron wyników wyszukiwania.

Przeprowadzona analiza stanu badań za lata 2011-2021 pokazała, że problematyka świadczenia i promocji usług bibliotecznych, zarówno tradycyjnych, jak i nowoczesnych, była generalnie tematem często poruszanym w literaturze przedmiotu. Największą liczbę wyników zanotowano w popularnej wyszukiwarce zasobów naukowych Google Scholar. Przeszukanie wysokiej jakości baz danych Web of Science oraz Scopus dało mniej rezultatów, co jest uzasadnione charakterem indeksowanych zasobów, ale nadal stosunkowo wiele – kilkaset w każdej z baz.

Porównanie wyników wyszukiwania za pomocą kwerend dotyczących usług określanych jako tradycyjne i tych określanych jako nowoczesne dało ciekawe rezultaty. Można zauważyć, że publikacje, w których pojawia się wątek usług tradycyjnych, najczęściej dotyczą w głównej mierze usług elektronicznych, a usługi tradycyjne są omawiane jedynie jako przeciwwaga. Dobrym przykładem nowej publikacji pokazującej to ujęcie jest artykuł *Survey of Canadian Academic Librarians Outlines Integration of Traditional and Emerging Services*, w którym analizowane są zmiany zachodzące w obrębie oferty usług tradycyjnych, jednak z wyraźnym przeniesieniem ciężaru refleksji w kierunku omawiania nowych form świadczenia usług online (Costello, 2020).

Metody świadczenia i promocji usług określane jako tradycyjne są obecnie sporadycznie opisywane jako główny przedmiot rozważań. Co więcej, teksty skupione wyłącznie na usługach tradycyjnych mają często wydźwięk negatywny i odnoszą się głównie do powodów ich wycofywania z oferty bibliotecznej na rzecz usług elektronicznych. Wśród publikacji odnoszących się do usług określanych jako nowoczesne zdecydowanie najpopularniejsze okazały się prace dotyczące świadczenia usług zdalnie za pomocą Internetu, mediów społecznościowych, aplikacji mobilnych oraz – nieco rzadziej – najnowszych technologii np. wirtualnej i rozszerzonej rzeczywistości. Przykładem mogą być publikacje: *iPad dla czytelników i bibliotekarzy-możliwości wykorzystania tabletu w ramach usług informacyjno-bibliotecznych* (Gmiterek, 2013), *Rozszerzona rzeczywistość w usługach informacyjnych bibliotek* (Wójcik, 2018), *Mobilnie, interaktywnie, kompetentnie. usługi, media i technologie informacyjno-komunikacyjne w nowoczesnej bibliotece* (Wojciechowska & Cyrklaff-Gorczyca, 2019) czy *A library at the touch of a finger-tip: an analysis of mobile library services at the University of the West Indies, Mona campus* (Duncan, 2020). W piśmiennictwie widać wyraźną dominację prac poświęconych przenoszeniu usług bibliotecznych w szeroko rozumiane środowisko elektroniczne. Duża część publikacji związanych z wykorzystaniem nowych technologii dotyczy usług bibliotek uczelnianych, w tym szczególnie uczelni medycznych oraz dużych bibliotek pub-

licznych. Zdecydowanie rzadziej pojawiają się prace dotyczące innych typów bibliotek.

KLUCZOWE POJĘCIA

W literaturze przedmiotu metody świadczenia i promocji usług, które nie opierają się na wykorzystaniu nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych, określane są często jako tradycyjne, podczas gdy te oparte o środowisko elektroniczne opisywane są jako nowoczesne. Przykładem mogą być tytuły znanych prac zbiorowych czy artykułów, zarówno polskich, jak i zagranicznych np. *Evolution of modern library services: The progression into the mobile domain* (Meere et al., 2010), *Library 3.0 and its impact on modern library services* (Bhattacharya, 2016), *Nowoczesne technologie czy tradycyjne metody? O tendencjach w krzewieniu kultury czytelniczej młodego pokolenia* (Antczak & Walczak-Niewiadomska red., 2017) czy *Mobilnie, interaktywnie, kompetentnie. Usługi, media i technologie informacyjno-komunikacyjne w nowoczesnej bibliotece* (Wojciechowska & Cyrklaff-Gorczyca, 2019).

Stosowanie określenia tradycyjny ma swoje pozytywne i negatywne implikacje dla kształtowania stosunku tak samych bibliotekarzy, jak i czytelników do tego typu form pracy. Tradycyjny to według Słownika języka polskiego PWN: „1) zgodny z tradycją, 2) znany lub stosowany od dawna, 3) zachowujący tradycję” (*Tradycyjny*, 2021). Słowo to ma więc z jednej strony, pozytywne konotacje, może kojarzyć się z działaniem opartym o wiedzę i doświadczenie poprzednich pokoleń i sprawdzonym, z drugiej jednak strony, może kojarzyć się także z działaniem przestarzałym, nieaktualnym lub mało atrakcyjnym dla młodszych pokoleń. Analogicznie określenia, takie jak nowoczesny czy innowacyjny, pojawiają się najczęściej (choć nie tylko) w pracach referujących działania oparte o nowe technologie, powodując niejako utożsamienie technologii z atrakcyjnością i generowanie opozycyjnych skojarzeń na linii tradycyjny – nowoczesny. Pytanie, na jakie warto odpowiedzieć, to: czy formy określane umownie jako tradycyjne mogą nadal być nowoczesne, czyli w rozumieniu słownikowym: „1) właściwe nowym czasom” (*Nowoczesny*, 2021).

UDOSTĘPNIANIE ZBIORÓW I INFRASTRUKTURY

Udostępnianie zbiorów gromadzonych w bibliotece w formie drukowanej, zarówno na miejscu, jak i na wynos, stanowi jeden z filarów działalności bibliotecznej. Obecnie wiele bibliotek oferuje możliwość udostępniania zbiorów elektronicznych online, co stanowi użyteczną i postrzeganą jako nowoczesną formę udostępniania. Można się w tym kontekście zastanawiać, czy udostępnianie wymagające od użytkownika wizyty w budynku bibliotecznym ma jeszcze rację bytu. Zdania zarówno teoretyków, jak

i praktyków są w tym zakresie podzielone, coraz częściej pisze się jednak i dyskutuje o „bibliotece bez użytkowników”, a więc spadku liczby osób odwiedzających budynek biblioteki, a wzroście użytkowników korzystających z elektronicznych zasobów biblioteki (Brzezińska-Stec & Źochowska rec., 2015). Nie jest celem tego artykułu polemizowanie z użytecznością udostępniania zbiorów i usług online, a jedynie rozważenie czy świadczenie usług w budynku bibliotecznym może być postrzegane jako nowoczesne i nieść wyjątkowe korzyści dla użytkownika trudne do uzyskania online.

W kontekście udostępniania zbiorów w budynku bibliotecznym szczególnie interesująca pod kątem budowania wartości usług stacjonarnych wydaje się koncepcja *Library User Experience* (LUX) zakładająca dążenie do tworzenia całościowego, pozytywnego doświadczenia użytkownika w bibliotece (Schmidt & Etches, 2014). Koncepcja LUX nawiązuje do założeń ekonomii doświadczeń, definiowanej ogólnie jako model ekonomiczny, w którym podstawą jest budowanie tzw. doświadczenia klienta, a więc pozytywnego, zapamiętywanego i wyjątkowego odczucia związanego z procesem usługowym lub handlowym (Pine & Gilmore, 2011). Słowo odczucie jest tu o tyle ważne, że zakłada występowanie komponentu emocjonalnego, który w kontekście promowania usług, w tym także tych związanych z biblioteką i książką, jest niezwykle ważny. Jak pisze Aneta Bobrowska w kontekście budowania doświadczenia klienta na komercyjnym rynku książki: „Emocje reprezentują wartość dodaną książki. Powodują natychmiastowe działania, bez wcześniejszego rozważania pozytywów i negatywów, dzięki czemu stają się skuteczniejsze” (Bobrowska, 2021, s. 113). Koncepcja LUX zakłada przy tym, że na wyjątkowe doświadczenie użytkownika składa się szereg celowo zaprojektowanych, komplementarnych elementów, takich jak: wygląd biblioteki, wystrój i wyposażenie, profil gromadzonych zbiorów i sposób ich prezentacji, zachowanie bibliotekarzy i sposób komunikacji z użytkownikiem (tak stacjonarnie, jak i online), a nawet drobne elementy, takie jak zapach biblioteki czy charakterystyczne dla niej dźwięki. Podstawą generowania doświadczenia użytkownika jest przy tym określony motyw przewodni, temat wynikający z tożsamości biblioteki i kluczowych dla niej wartości, który pozwala jednoznacznie odróżnić usługi oferowane przez daną bibliotekę od innych, podobnych (Wójcik, 2018). Pojawiają się zatem na przykład baśniowe biblioteki dla dzieci czy biblioteki w stylu *dark academia*, nawiązujące do stylu *vintage*. Dobrym przykładem działań opartych o LUX jest Kącik Malucha utworzony w Bibliotece Publicznej Miasta i Gminy w Sulęcinie. W wydzielonym pomieszczeniu zorganizowano przestrzeń nawiązującą w całości do podróży po świecie – ściany i podłogi wyłożone są miękką, zieloną wykładziną imitującą roślinność, z sufitu zwisają elementy przypominające liany, na ścianach znajdują się wizerunki zwierząt, do dyspo-

zycji dzieci są zabawki sensoryczne i specjalne panele ściennie oraz książki o tematyce podróżniczej (Simonjetz, 2021, s. 197). Na uwagę zasługuje tutaj przede wszystkim wyraźny motyw przewodni, konsekwentnie i na różne sposoby wyrażany w całym pomieszczeniu. Przykład pokazuje także, że doświadczenie użytkownika może być budowane nawet w stosunkowo trudnych warunkach lokalowych w oparciu o kreatywne rozwiązania.

Obecność użytkowników w fizycznej przestrzeni biblioteki daje bibliotekarzom więcej możliwości związanych z budowaniem LUX – przede wszystkim poprzez możliwość bezpośredniego oddziaływania na wszystkie zmysły użytkowników i budowania silnych, pozytywnych skojarzeń z biblioteką. Możliwe jest chociażby generowanie wrażeń związanych z fakturą przedmiotów czy ich zapachem, co jest trudne do odtworzenia w środowisku elektronicznym choć oczywiście doświadczenie użytkownika może i powinno być budowane symultanicznie także online.

Warto zaznaczyć, że udostępnianie nie ogranicza się współcześnie jedynie do zbiorów, ale obejmuje także udostępnianie przestrzeni, np. klubom zainteresowań czy lokalnym stowarzyszeniom, jak również udostępnianie infrastruktury, w tym materiałów plastycznych, komputerów, drukarek, czytników e-booków czy innych urządzeń elektronicznych. Sama fizyczna przestrzeń biblioteki staje się zatem cennym zasobem i powodem wizyty w bibliotece. Można wymienić wiele przykładów bibliotek, które promują swoje usługi poprzez udostępnianie przestrzeni osobom/grupom czy instytucjom, które w innych okolicznościach mogłyby nie być zainteresowane kontaktem z biblioteką. Biblioteki udostępniają zatem swoją przestrzeń nie tylko inicjatywom bezpośrednio związanym z promocją czytelnictwa, np. klubom książki, ale także graczom (planszówki, RPG), stowarzyszeniom regionalnym, klubom seniora, a nawet szkołom językowym czy szkołom tańca. Zachęcenie użytkowników do wizyty w bibliotece, nawet w kontekście, który nie ma wiele wspólnego z korzystaniem z jej oferty, stwarza okazję do poznania użytkowników, oswojenia ich z biblioteką i zachęcenia do korzystania z jej zasobów. Analogicznie, biblioteki coraz częściej wykorzystują swoje pomieszczenia do tworzenia tzw. przestrzeni pracy kreatywnej (ang. *maker space*), a więc specjalnie wydzielonych miejsc gromadzących atrakcyjne materiały i narzędzia do pracy twórczej. Faktem jest, że podstawą wielu tego typu przestrzeni są często elementy elektroniczne, np. komputery, drukarki, skanery itp., ale nie tylko – udostępniane są także zabawki, gry, rozmaite materiały biurowe i plastyczne. Przestrzeń biblioteki może także służyć jako strefa odpoczynku i regeneracji, a niektóre jej części mogą pełnić funkcję miejsc wolnych od technologii – tzw. *unplugged zones*, w których użytkownicy mogą się wyciszyć i przez krótszy lub dłuższy czas odpocząć od intensywnych bodźców płynących ze środowiska elektronicznego (Wójcik, 2020).

Na uwagę zasługuje także inicjatywy udostępniania zbiorów w niety-

powych miejscach lub poza biblioteką. Popularnością w sezonie letnim cieszy się np. udostępnianie książek na patio zamiast w czytelni, tworzenie terenowych minibibliotek czy dostarczanie książek bezpośrednio do klienta w miejscu jego odpoczynku, np. na plaży czy w parku (Bobilewicz, 2019). Wpisuje się to w koncepcję *embedded librarianship*, która zakłada udostępnianie zbiorów i usług bibliotecznych w czasie i miejscu dogodnym dla użytkownika, w jego naturalnym środowisku pracy czy odpoczynku (Carlson & Kneale, 2011). Założenie to może być oczywiście realizowane w formie zdalnej, np. poprzez udostępnianie zbiorów online, ale może być także nadal z powodzeniem realizowane w formie mobilnych punktów bibliotecznych działających w fizycznej przestrzeni użytkownika.

MEDIACJA I DORADZTWO

Mediacja, rozumiana jako proces pośredniczenia między zasobami informacyjnymi a użytkownikami, stanowi kluczowy element pracy bibliotekarza. Współcześnie mediacja jest realizowana na wiele sposobów, często w formie elektronicznej za pośrednictwem czatów, komunikatorów czy serwisów społecznościowych, co umożliwia szybką i wygodną komunikację (Lepkowska, Wolniewicz-Pujanek & Jeszke, 2018), jednak mediacja prowadzona na miejscu w bibliotece ma swoją specyfikę i wyjątkowe zalety. Możliwość bezpośredniego kontaktu z użytkownikami daje bibliotekarzom szersze możliwości diagnozowania ich potrzeb nie tylko w oparciu o komunikaty wyrażone wprost, ale także poprzez obserwację i odczytywanie ważnych sygnałów niewerbalnych. Co więcej: „(...) bezpośrednie kontakty użytkowników z biblioteką oraz z bibliotekarzami, wciąż są bardzo ważne dla efektywności usług i procesów komunikacyjnych, a jeszcze ważniejsze – dla identyfikacji bibliotek jako instytucji użytecznych i spolegliwych” (Wojciechowski, 2017, s. 47). Zachęcenie użytkowników do realizacji przynajmniej części procesów usługowych na miejscu leży zatem bezpośrednio w interesie bibliotek stanowiąc istotny komponent dla budowy ich wizerunku i utrwalania w świadomości użytkowników mediacyjnej roli tych instytucji. Mediacja prowadzona na miejscu może być realizowana w nowoczesny sposób mimo braku atrakcyjnego komponentu technologicznego oraz pewnej niedogodności związanej z koniecznością stawienia się użytkownika w bibliotece. Kluczowy dla nowoczesnego charakteru tych usług jest sposób ich realizacji na miejscu – życzliwy, możliwie szybki, spersonalizowany i wzbogacony o „komponent ludzki”.

Biblioteki mogą opierać innowacyjność swoich usług nie tyle na użyciu nowych technologii, ile na dogłębnym poznaniu swoich użytkowników. W tym kontekście mogą na przykład czerpać z doświadczeń rynku komercyjnego i posiłkować się w projektowaniu nowych usług informa-

cyjnych techniką tworzenia tzw. person. Persona to fikcyjna postać stworzona w oparciu o cechy typowego klienta projektowanych usług. Ma zatem imię, nazwisko, zawód, charakterystyczne zainteresowania, cele, problemy i potrzeby. Dla osoby można stworzyć tzw. mapy empatii uwzględniające uczucia, emocje i zachowania wykreowanego użytkownika. Następnie, w projektowaniu nowych rozwiązań i podejmowaniu kluczowych decyzji, można odwoływać się do osoby (lub najczęściej kilku person), zastanawiając się, jaka decyzja byłaby najlepsza z punktu widzenia jej potrzeb. Tym samym bibliotekarz odnosi swoje decyzje do typowych sylwetek użytkowników danej placówki. Technika person ma swoich zwolenników i przeciwników, ale jest już skutecznie wdrażana na komercyjnym rynku książki, między innymi przez duże wydawnictwa (Bobrowska, 2021, s. 118-119).

Budynek biblioteki może się stać nie tylko miejscem, ale także narzędziem realizacji oferty biblioteki, szczególnie procesów mediacyjnych i innowacyjnych usług informacyjnych. Od jakiegoś czasu popularne jest organizowanie w bibliotekach gier terenowych, w których użytkownicy mogą zdobywać kompetencje informacyjne poprzez rozwiązywanie kolejnych zagadek i wchodzenie w interakcję z innymi uczestnikami gry. Klasycznym przykładem są biblioteczne gry typu *escape room*, w których uczestnicy muszą w określonym czasie wydostać się z desygnowanego pomieszczenia poprzez rozwiązywanie szeregu zagadek sprawdzających umiejętności pozyskiwania i przetwarzania informacji, w tym odszukiwania konkretnych zbiorów (Kroski, 2019). Wykorzystanie budynku bibliotecznego do grywalizacji procesów informacyjnych, mediacyjnych czy usługowych dobrze obrazuje, że można je z powodzeniem realizować w nowoczesny, angażujący sposób także bez użycia technologii.

OFERTA PONADUSŁUGOWA

Obszar działalności ponadusługowej biblioteki obejmuje rozmaite przedsięwzięcia nastawione na uzupełnienie, rozszerzenie i wzbogacenie działalności mediacyjnej biblioteki (Wojciechowski, 2017, s. 69). Obszar ten stanowi szczególnie ciekawą szansę dla realizacji oferty bez użycia nowych technologii. Fizyczna obecność użytkownika w bibliotece stwarza pole do projektowania innowacyjnej oferty działań kulturalnych i edukacyjnych w oparciu o oryginalne pomysły dostosowane do potrzeb publiczności konkretnej jednostki. Do klasycznych przykładów działań bibliotek w tym zakresie należy choćby realizacja szkoleń i warsztatów, organizacja konkursów, wystaw czy spotkań autorskich. Popularne były w ostatnich latach szczególnie przedstawienia teatrzyków *kamishibai*, warsztaty tworzenia lapbooków i książek organoleptycznych, zabawy ze *story cubes*, wspólne czytanie czy spotkania biblioterapeutyczne.

Oferta oparta na budowaniu silnych i trwałych relacji między bibliotekarzami a użytkownikami (oraz między samymi użytkownikami), choć oczywiście możliwa do realizacji w formie zdalnej, np. poprzez konta bibliotek w serwisach społecznościowych, ma także dużą wartość w formie stacjonarnej. Szczególnie w mniejszych miejscowościach biblioteka publiczna może stanowić jedno z nielicznych, powszechnie dostępnych miejsc integracji i budowania kapitału społecznego (Działek & Murzyn-Kupisz, 2014). Jak pisze Monika Simonjetz: „Placówki biblioteczne stale rozszerzają repertuar swoich usług, tworząc miejsca spotkań i integracji społecznej, strefy nieograniczonego dostępu do wydarzeń kulturalnych, relaksu, zabawy” (Simonjetz, 2021, s. 194). Biblioteka może zatem funkcjonować jako tzw. trzecie miejsce, a więc obok domu i pracy/szkoły jako kolejne ważne dla użytkownika miejsce, w którym dobrowolnie spędza czas, wypoczywa (Chachlikowska, 2016). Nabiera to jeszcze większego znaczenia w rzeczywistości postpandemicznej, w której przymusowa izolacja i konieczność zachowania dystansu powoduje rozluźnienie i atomizację relacji społecznych, a także sprzyja generowaniu problemów psychologicznych np. fobii społecznej czy depresji. Zachęcenie użytkowników do wyjścia z domu (w sytuacji stabilizacji sytuacji związanej z pandemią) i korzystania z oferty ponadusługowej bibliotek na miejscu, z możliwością fizycznego spotkania – w bezpiecznych warunkach – innych ludzi, może stanowić istotny wkład, tak dla poprawy kondycji psychologicznej poszczególnych użytkowników, jak i dla odbudowy relacji społecznych nadwątlonych przez pandemię.

WNIOSKI

Technologia odgrywa ważną rolę w działalności współczesnych bibliotek, jednak możliwe jest również nadal efektywne i atrakcyjne świadczenie usług oraz ich promocja w formach tradycyjnych, które nie bazują na wykorzystaniu technologii. W tym kontekście tradycyjne usługi mogą być postrzegane jako nowoczesne, to jest adekwatne do współczesności, jeśli cechują się użytecznością i atrakcyjnością dla klientów biblioteki. Nowoczesność usług opiera się zatem nie na powiązaniu ich z nowymi technologiami, ale na ciekawym pomysłe i niestandardowym wykorzystaniu przestrzeni bibliotecznej. W kontekście rozważań nad cechami usług tradycyjnych i elektronicznych ważne jest podkreślenie ich komplementarnego charakteru dla tworzenia usług współczesnych bibliotek.

BIBLIOGRAFIA

Antczak, Mariola; Walczak-Niewiadomska, Agata red. (2017). *Nowoczesne technologie czy tradycyjne metody? O tendencjach w krzewieniu kultury czytelnictwa*

- dego pokolenia. Łódź: Wydaw. Uniwersytetu Łódzkiego; Warszawa: Wydaw. SBP.
- Bhattacharya, Anindya (2016). Library 3.0 and its impact on modern library services. *International journal of Next generation Library and Technologies*, vol. 2, issue 1, pp. 1-12.
- Bobilewicz, Grażyna (2019). Alternatywne biblioteki w przestrzeni publicznej współczesnych miast świata (od natury do kultury). *Prace Filologiczne. Literaturauroznawstwo [PFLIT]*, vol. 2.9 (12), s. 55-68.
- Bobrowska, Aneta (2021). Metody promocji książki. *Zarządzanie Biblioteką*, nr 1, s. 109-123.
- Brzezińska-Stec, Halina red.; Żochowska, Jolanta red. (2015). *Biblioteki bez użytkowników...?: diagnoza problemu: V ogólnopolska konferencja naukowa, Supraśl, 14-16 września 2015: praca zbiorowa*. Białystok: Wydaw. Uniwersytetu w Białymstoku.
- Carlson, Jake; Kneale, Ruth (2011). Embedded librarianship in the research context: Navigating new waters. *College & Research Libraries News*, vol. 72, issue 3, pp. 167-170.
- Chachlikowska, Aldona (2016). Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu jako „trzecie miejsce”. *Biblioteka*, nr 20 (29), s. 153-182.
- Costello, Laura (2020). Survey of Canadian Academic Librarians Outlines Integration of Traditional and Emerging Services. *Evidence Based Library and Information Practice*, vol. 15, issue 3, pp. 184-186.
- Duncan, Adrian St Patrick (2020). A library at the touch of a finger-tip: an analysis of mobile library services at the University of the West Indies, Mona campus. *Library Hi Tech News*, vol. 38, issue 1, pp. 14-17.
- Działek, Jarosław; Murzyn-Kupisz, Monika (2014). Rola bibliotek w budowaniu i wzmacnianiu zasobów kapitału społecznego w województwie małopolskim. *Zarządzanie Biblioteką*, nr 1/6, s. 9-32.
- Gmiterek, Grzegorz (2013). iPad dla czytelników i bibliotekarzy-możliwości wykorzystania tabletu w ramach usług informacyjno-bibliotecznych. *E-mentor*, nr 52/5, s. 40-47.
- Kroski, Ellyssa (2019). *Escape Rooms and other immersive experiences in the library*. Chicago: American Library Association.
- Lepkowska, Emilia; Wolniewicz-Pujanek, Iwona; Jeszke, Łukasz (2018). Przegląd usług współczesnej biblioteki akademickiej. *Bibliotheca Nostra. Śląski Kwartalnik Naukowy*, nr 2 (52), s. 146-159.
- Meere, Damien, et al. (2010). Evolution of modern library services: The progression into the mobile domain. *M-libraries*, vol. 2, pp. 61-72.
- Nowoczesny. W: *Słownik języka polskiego PWN* [online]. Dostępny w WWW: <<https://sjp.pwn.pl>>.
- Rak, Dorota (2021). Cyfrowa emigracja: próba konceptualizacji zjawiska. *Media i Społeczeństwo*, nr 13, s. 166-182.
- Pine, B. Joseph; Gilmore, James H. (2011). *The experience economy*. Boston: Harvard Business Press.
- Reinecke, Leonard, et al. (2017). Digital stress over the life span: The effects of communication load and internet multitasking on perceived stress and psy-

- chological health impairments in a German probability sample. *Media Psychology*, vol. 20, issue 1, pp. 90-115.
- Schmidt, Aaron; Etches, Amanda (2014). *Useful, Usable, Desirable: Library User Experience*. Chicago: ALA.
- Simonjetz, Monika (2021). Kultura, nauka, edukacji. Uniwersalność bibliotek publicznych. Nowe formy i techniki pracy z użytkownikiem. W: *Mobilna biblioteka*. Warszawa: Wydaw. Naukowe i Edukacyjne SBP, s. 193-208.
- Tradycyjny. W: *Słownik języka polskiego PWN* [online]. Dostępny w WWW: <<https://sjp.pwn.pl>>.
- Wojciechowska, Maja; Cyrklaff-Gorczyca, Magdalena (2019). *Mobilnie, Interaktywnie, Kompetentnie. Usługi, Media i Technologie Informacyjno-Komunikacyjne w Nowoczesnej Bibliotece*. Warszawa: Wydaw. Naukowe i Edukacyjne SBP.
- Wojciechowski, Jacek (2017). *Obszary wiedzy i bibliotekarstwie*. Warszawa: SBP.
- Wójcik, Magdalena (2018). Library User Experience, czyli o budowaniu doświadczenia użytkownika w bibliotece. *Przegląd Biblioteczny*, R. 86, zeszyt 3, s. 392-402.
- Wójcik, Magdalena (2018). *Rozszerzona rzeczywistość w usługach informacyjnych bibliotek*. Kraków: WUJ.
- Wójcik, Magdalena (2020). Unplugged–Co-Working–Co-Living–Emerging Adulthood? Nowe Zjawiska Społeczne A Biblioteki. *Przegląd Biblioteczny*, R. 88, z. 2, s. 172-181.

Artykuł w wersji poprawionej wpłynął do Redakcji 3 lutego 2022 r.

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

TRADITIONAL DOES NOT MEAN ARCHAIC – HOW TO PROVIDE AND MARKET MODERN LIBRARY SERVICES WITH NO NEW TECHNOLOGIES INVOLVED

KEYWORDS: Libraries. Library services. Marketing of library services. Traditional marketing methods.

ABSTRACT: **Thesis/Objective** – COVID-19 pandemic had a considerable impact on the services of cultural institutions, including libraries. There is a need now to answer the question: what library services would look like after pandemic ends. The author of the article ponders over a scenario in which library users tired with long-lasting and forced use of online environment will desire to return to onsite library services with face-to-face con-

tact. **Method** – The author used a critical analysis of the literature. Scopus Web of Science and Google Scholar resources were browsed with focus on articles published in the years 2011-2021 in Polish or English. **Results** – The analysis showed that library services and library marketing are often discussed in the literature of the field, but traditional methods are rarely taken into consideration. Moreover, articles focused exclusively on traditional services usually sound negative and discuss mainly reasons for replacing those services with electronic ones. **Conclusions** – Modern technologies are very important in library services nowadays, but the analysis of literature on library services allows us to discover that traditional library services and traditional library marketing are equally effective and attractive.