

MAJA WOJCIECHOWSKA

ORCID: 0000-0002-5340-3722

Uniwersytet Gdański

MONIKA ORZOŁ

Uniwersytet Gdański

USŁUGI ZDALNEJ KOMUNIKACJI BIBLIOTEKARZA Z CZYTELNIKIEM JAKO PRZYKŁAD NARZĘDZI WSPIERAJĄCYCH WARSZTAT BADAWCZY UŻYTKOWNIKA BIBLIOTEKI

Funkcje „Zapytaj bibliotekarza” (ang. *Ask a librarian*), FAQ i portale dziedzinowe (ang. *subject guides*) w bibliotekach polskich. Rola i wdrożenia chatbotów bibliotecznych. Nowa usługa „Wynajmij bibliotekarza” (ang. *Book a librarian*).

SŁOWA KLUCZOWE: chatboty, komunikacja z użytkownikiem, przewodniki tematyczne, „Wypożycz bibliotekarza”, „Zapytaj bibliotekarza”

Jedną z dróg popularyzacji czytelnictwa, upowszechniania książki oraz zapewniania szerokiego dostępu do źródeł informacji jest projektowanie oryginalnej, nowoczesnej oferty bibliotek. Działania mające na celu tworzenie instytucji przyjaznych użytkownikom, w których każda osoba otrzymuje fachową pomoc, przekładają się z pewnością na stan czytelnictwa i społeczny zasięg literatury, wpływając także na jakość usług informacyjnych. Trudno nie zgodzić się ze stwierdzeniem, że dzięki promocji usług bibliotecznych propagowane jest także czytanie oraz korzystanie ze sprawdzonych źródeł informacji. Zatem oprócz prowadzenia akcji czytelniczych bardzo ważne jest również zachęcanie użytkowników do jak najczęstszych wizyt w placówce, również w formie zdalnej. Należy przedstawiać biblioteki jako miejsca otwarte, gdzie w sposób profesjonalny oraz

indywidualny podchodzi się do każdego czytelnika, a także dba o jego wygodę. Warto pochylić się w tym kontekście nad usługami, które w znaczny sposób ułatwiają użytkownikom poruszanie się w przestrzeni biblioteki, zarówno fizycznej, jak i cyfrowej.

Badania nad możliwością wykorzystywania w tego rodzaju instytucjach nowych form komunikacji zdalnej prowadzone są od niedawna. Wynika to z faktu, że wdrożenie tego typu rozwiązań jest ściśle uzależnione od rozwoju technologii. Większość prac na ten temat powstała po dwutysięcznym roku, kiedy to biblioteki zaczęły podejmować pierwsze próby wprowadzania oprogramowania znanego już w innych branżach. O ile komunikacja zdalna nie stanowiła problemu w rozmaitych gałęziach handlu, o tyle biblioteki bardzo poważnie traktowały kwestię barier psychologicznych oraz możliwości utraty użytkowników, ich zaufania i poczucia bezpieczeństwa, które dawały im tradycyjne formy kontaktu. Dlatego też wdrażanie nowych form komunikacji miało charakter stopniowy, a pracownicy bibliotek bacznie przyglądali się skutkom tych rozwiązań. Spośród ważnych prac badawczych powstałych na ten temat wymienić należy artykuły Kate Davis (2007), Sonji Haerkoenen, Andrew Blackmore'a i Roba Beadle'a (2012) oraz Catherine Pellegrino (2012). W Polsce publikacje podejmujące ten problem zaczęły pojawiać się nieco później, przyjmując w większości formę podsumowania prowadzonych projektów. Można jednak się spodziewać, że w najbliższych latach zagadnienie to będzie rozwijane i analizowane w różnych kontekstach.

ASK A LIBRARIAN I SUBJECT GUIDES

Wiele polskich bibliotek, w szczególności uniwersyteckich, oferuje usługę „Zapytaj bibliotekarza” (ang. *ask a librarian*), umożliwiającą użytkownikowi szybki kontakt z daną instytucją i zapewniającą dostęp do pełnej i rzetelnej informacji. Jest to nowoczesna platforma działająca zdalnie za pośrednictwem telefonu, Skype'a, poczty elektronicznej oraz najpopularniejszych komunikatorów (Grabowska, 2016, s. 386). Zatem osoba, która potrzebuje pomocy bibliotekarza, ma możliwość bezpośredniego połączenia się z nim w czasie rzeczywistym (czat) bądź asynchronicznie (e-mail, formularz zgłoszeniowy). Jak piszą Rafał Jerzy Jurkowski oraz Paweł Wróblewski:

Jest to możliwość zadawania pytań bibliotekarzom za pośrednictwem nowych mediów. Ponieważ w gąszczu informacji, baz danych, portali i serwisów użytkownik może się po prostu zgubić, swym wsparciem służą mu pracownicy bibliotek — specjaliści [od] informacji, osoby, które zajmują się tym na co dzień i potrafią udzielić właściwej odpowiedzi. To właśnie oni w ramach usługi „Zapytaj bibliotekarza” mogą pomóc w znalezieniu potrzebnych źródeł informacji, dzieł literackich czy wysokojakościowych stron internetowych. (Jurkowski, Wróblewski, 2011, s. 120)

Znakomitym przykładem działania tej usługi jest Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu, w której wirtualny serwis „Zapytaj bibliotekarza” wdrożono w 2009 roku. Idea stworzenia takiej platformy zrodziła się po dokonaniu „gruntownej analizy statystycznej, świadczącej o sukcesywnym zwiększeniu skali wykorzystywania zasobów i usług elektronicznych oferowanych przez bibliotekę. W celu zapewnienia wysokiej jakości udzielanych informacji podczas wdrażania serwisu brano pod uwagę praktyczne wskazówki i zalecenia IFLA” (Karwasińska, Kozak, 2011). Użytkownicy mogą kierować pytania do bibliotekarzy siedem dni w tygodniu przez całą dobę, w tak zwanym systemie 24/7 (Karwasiński, 2009, s. 7). Informacji osobom zainteresowanym udzielają dyżurujący w Informatorium pracownicy, którzy odpowiadają osobiście lub przekierowują sprawę do innych bibliotekarzy, na przykład specjalistów dziedzinowych (Grabowska, 2016, s. 386). Co istotne, w godzinach funkcjonowania biblioteki konsultanci pełnią dyżury w Centrum Informacji Naukowej, natomiast po zamknięciu placówki w swoich domach (Karwasińska, Kozak, 2011). Dlatego też czytelnicy mają możliwość otrzymania natychmiastowej odpowiedzi w jednym module i o każdej porze. Twórcy serwisu za cel obrali sobie przede wszystkim wygodę osób korzystających z usługi. Wobec tego początkowo platforma „Zapytaj bibliotekarza”:

— wyróżniała się kolorystyką — wyraźny odcień czerwieni, odróżniający platformę od strony www biblioteki;

— cechowała [się] intuicyjnością — stąd zastąpienie długich opisów i komentarzy banerami oraz ogólnie znanymi symbolami, ułatwiającymi korzystanie z platformy także obcokrajowcom;

— umożliwiła korzystanie z niej każdemu zainteresowanemu — stąd na przykład możliwość wysyłania poczty elektronicznej przez programy pocztowe i formularze czy też korzystania z komunikatorów bez konieczności rejestracji. (Karwasiński, 2009, s. 7)

Obecnie „Zapytaj bibliotekarza” w poznańskiej Bibliotece Uniwersyteckiej, podobnie jak w innych bibliotekach uczelnianych, działa głównie za pośrednictwem połączenia telefonicznego, poczty elektronicznej, serwisu Facebook oraz komunikatora Messenger. Na stronie internetowej placówki przygotowano ponadto zestawienie kilkunastu najczęściej powtarzających się pytań, na które można uzyskać odpowiedź od razu po kliknięciu w link (<http://lib.amu.edu.pl/zapytaj-bibliotekarza/>, dostęp: 16.11.2021). Zapytania dotyczą zazwyczaj funkcjonowania instytucji oraz procedur związanych z udostępnianiem i wypożyczaniem zasobów, na przykład:

— Kto może zapisać się do Biblioteki, korzystać z Wypożyczalni i czytelni?

— Czy można zapisać się do Biblioteki przez Internet?

— Jak sprawdzić stan swojego konta bibliotecznego?

— Gdzie należy zgłosić się w sprawie przysposobienia bibliotecznego?

- Czy w katalogu elektronicznym znajdują się wszystkie tytuły?
- Jak zamówić książki do domu?
- Jakich materiałów nie można wypożyczyć do domu?
- Jaki jest czas oczekiwania na zbiory zamówione do czytelnii?
- Czy można korzystać z prac magisterskich i doktorskich?
- Czy w bibliotece można wykonać lub zamówić kopię publikacji?
- Co zrobić, jeśli zgubimy książkę?
- Jak dotrzeć do e-czasopism i baz danych?
- Jak korzystać z e-czasopism i baz danych w domu?
- Jak zamówić materiały z innych bibliotek?

Dzięki przygotowaniu gotowych odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania bibliotekarze unikają nieustannego przekazywania tych samych informacji i mają więcej czasu, by wyczerpująco odpowiedzieć na bardziej złożone zapytania. Poza FAQ (ang. *Frequently Asked Questions*) niektóre biblioteki tworzą specjalne przewodniki, w których bardziej kompleksowo i z podziałem na dziedziny wiedzy prezentowane są źródła poszukiwanych informacji. Są to tak zwane *subject guides*, w Polsce określane mianem portali dziedzinowych, tematycznych lub serwisów dziedzinowych (Derfert-Wolf, 2011).

Usługa „Zapytaj bibliotekarza” — co istotne — dostępna jest dla wszystkich, nawet niezapisanych do biblioteki użytkowników, nie wymaga zatem rejestracji ani logowania. Jest ona świadczona przez wiele placówek, w tym na przykład Bibliotekę Uniwersytetu im. Mikołaja Kopernika w Toruniu, Bibliotekę Główną Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu czy Bibliotekę Jagiellońską. Również przewodniki *subject guides* w tej chwili są dostępne w większości dużych bibliotek uczelnianych, choć poziom ich opracowania (kompleksowość ujęcia tematu, hierarchizacja, kompletność itp.) często pozostawia wiele do życzenia. Ich rzetelne przygotowanie, podobne jak obsługa „Zapytaj bibliotekarza”, wymaga dużego nakładu pracy oraz zaangażowania doświadczonych, profesjonalnych pracowników biblioteki. Wynika to między innymi z faktu, że część zapytań może odwoływać się do złożonej i specjalistycznej wiedzy przedmiotowej czy też znajomości posiadanych przez bibliotekę zasobów oraz stosowanych w niej procedur. Niektóre dane wskazują, że w przypadku 93% pytań możliwa jest natychmiastowa odpowiedź, natomiast na 7% z nich pracownicy odpowiadają w późniejszym czasie, po pozyskaniu niezbędnych informacji (Haerkoenen i in., 2012, s. 45–50).

W przypadku usługi „Zapytaj bibliotekarza” prowadzone są już badania mające na celu ocenę jej funkcjonalności, zarówno pod kątem technicznym, jak i w kontekście interakcji w ramach samego procesu jej obsługi (kontaktu bibliotekarza z czytelnikiem). Analizowane są:

— zróżnicowanie narzędzi: czy dana biblioteka ma w swojej ofercie usługę „Zapytaj bibliotekarza” i jakie narzędzia wykorzystuje, aby w możliwie najbardziej profesjonalny sposób zaspokajać potrzeby informacyjne użytkowników?

— dostępność do usługi ze strony głównej biblioteki: gdzie znajdują się informacje o niej, czy jej odnalezienie stanowi problem, czy jest ona umieszczona w widocznym miejscu?

— czas uzyskania odpowiedzi: ile czasu musi poświęcić użytkownik, aby uzyskać pełną informację?

— merytoryczna jakość udzielonej odpowiedzi: czy otrzymane informacje są kompletne, rzetelne, jaką przybierają formę (na przykład użycie zwrotów grzecznościowych)? (Jurkowski, Wróblewski, 2011, s. 119–130)

Sam proces korzystania z usługi można ponadto analizować w szerszym kontekście. Pracownicy socjalni, a zwłaszcza psychologowie, od dawna badają wzorce poszukiwania pomocy oraz powody, dla których potrzebujący proszą o wsparcie. Rozważa się również, jakie bariery uniemożliwiają ludziom znajdowanie i korzystanie z dostępnej dla nich pomocy oraz jak skutecznie mogą oni poruszać się po już istniejących strukturach w celu jej uzyskania. Z kolei w obszarze szkolnictwa wyższego uwaga badaczy jest skierowana na bariery, które ograniczają studentów poszukujących wsparcia w kwestiach związanych i niezwiązanych z usługami bibliotecznymi. Interesujące jest pytanie, dlaczego żacy nie proszą o pomoc w sprawach akademickich i „życiowych”, nawet jeśli ich uczelnia jest w stanie jej udzielić (Pellegrino, 2012, s. 272–277). Należałoby również przeanalizować, czy *per analogiam* może istnieć zjawisko rezygnacji z usług informacyjnych świadczonych przez bibliotekę, w sytuacji kiedy są one łatwo dostępne dla słuchaczy szkół wyższych. Niechęć do korzystania przez nich z oferty biblioteki jest szeroko analizowana przez wiele placówek dążących do lepszego wykorzystania własnych zbiorów. Jedną z przyczyn takiego stanu rzeczy może być lęk informacyjny oraz strach przed biblioteką, który może rozciągać się również na usługi zdalne. Zjawisko to zostało już stosunkowo dobrze opisane w literaturze przedmiotu (Świgoń, 2009), gdzie wskazuje się, że rezygnacja z usługi może wynikać z różnego rodzaju obaw, zakłopotania, braku wiary w chęć pomocy ze strony bibliotekarzy, jak również z realnych ograniczeń i barier technicznych, które w przypadku zdalnego kontaktu z placówką mogą uniemożliwiać efektywne skorzystanie z oferty placówki.

Przy tym wszystkim należy podkreślić, że w wielu badaniach usługa „Zapytaj bibliotekarza” oceniana jest przez użytkowników bibliotek jako przydatna lub bardzo przydatna, na co wskazuje ponad 90% ankietowanych (Davis 2007; Haerkoenen i in., 2012; Pomerantz, Luo, 2006). Brytyjskie badania z 2012 roku pokazują, że gdyby biblioteka nie zapewniła tej usługi, 38% czytelników odwiedziłoby ją osobiście, 24% z nich zadzwoniłoby, 18% wysłałoby e-maila, 13% zrezygnowa-

łoby, a 7% szukałoby odpowiedzi samodzielnie. To sugeruje, że omawiana usługa dociera do 20% członków społeczności uniwersyteckiej, którzy w przypadku jej niedostępności nie zwróciliby się o pomoc do biblioteki (Haerkoenen i in., 2012). Można przy tym domniemywać, że w związku z ciągle rosnącą popularnością elektronicznych form komunikacji dziś gotowość do wykorzystania takiej platformy byłaby większa.

Należy zwrócić uwagę, że zaprojektowanie takiej usługi łączy się z koniecznością zmiany organizacji pracy biblioteki i wymaga uwzględnienia okresów wzmożonej aktywności użytkowników. Zwłaszcza w przypadku studentów można zaobserwować momenty, w których popyt na profesjonalne usługi informacyjne znacznie się zwiększa, co oznacza potrzebę czasowego zaangażowania w ten proces większej liczby personelu, a zwłaszcza bibliotekarzy dziedzinowych.

Niewątpliwie usługi informacyjne oparte na synchronicznym kontakcie z użytkownikiem sprzyjają usprawnianiu procesu uczenia się, pozyskiwania wiedzy i analizowania informacji. Szybsza reakcja na pytania i udzielanie dokładnych odpowiedzi bezpośrednio w trakcie nauki pozwalają wskazywać użytkownikom właściwe (relevantne) zasoby oraz podjąć kroki mające na celu pozyskanie odpowiednich źródeł. Ponadto dodatkowymi korzyściami są promocja zasobów i usług bibliotecznych oraz nawiązywanie relacji z czytelnikiem. Niektóre biblioteki rozważają także rozbudowanie usługi o możliwość udostępniania przez użytkownika ekranu swojego komputera, by pomóc mu w sposób zdalny rozwiązać niektóre problemy, na przykład związane ze źródłami elektronicznymi czy logowaniem do systemów bibliotecznych.

CHATBOTY BIBLIOTECZNE

W kontekście świadczenia usługi „Zapytaj bibliotekarza” warto wspomnieć również o wykorzystywanych na stronach internetowych bibliotek chatbotach, czyli wirtualnych rozmówcach, doradcach, którzy mają być sieciowymi przewodnikami oraz pomocnikami przy selekcjonowaniu najważniejszych informacji. Wprowadzenie tego rozwiązania stanowi konsekwencję rozwoju badań w dziedzinie sztucznej inteligencji (*artificial intelligence*, AI) oraz uczenia maszynowego (*machine learning*, ML). „Słowo *bot* pochodzi od *robot* — urządzenia samodzielnie wykonującego zaprogramowane czynności. W wirtualnym świecie reprezentowany jest przez animowaną postać, która komunikuje się z odbiorcą strony” (Adamczyk, 2009). Zatem bot pełni funkcję internetowego konsultanta i zastępuje poniekąd ludzkiego rozmówcę. Zasady działania wirtualnego doradcy można scharakteryzować w następujący sposób:

Chatbot prowadzi konwersację za pomocą tekstowego interfejsu lub, w bardziej zaawansowanej formie, za pomocą głosu. Rozpoznaje słowa wypowiediane przez człowieka, zamienia je na tekstową formę oraz interpretuje. Coraz częściej chatboty wyposażone są we własne, wbudowane systemy mowy, które w prosty sposób odtwarzają zdania pochodzące z symulatora mowy. Oprócz interfejsu tekstowego chatboty mogą posiadać także interfejs graficzny. Wizualizacja chatbota może być stworzona za pomocą grafiki 3D, rysunku, nagrania wideo, zdjęcia lub animacji flash. Może przybierać różne formy, choć najpopularniejszą jest postać człowieka. (Stąporek, Wiatr, 2019, s. 291–292)

Oczywiście pole możliwości chatbota jest ograniczone, jednak wciąż rośnie wraz ze stopniem zaawansowania zastosowanej technologii. Justyna Adamczyk (2009) wymienia w tym kontekście trzy generacje chatbotów, które różnią się między sobą pod względem pełnionych funkcji:

Boty I generacji — to proste programy komputerowe zastępujące pracę człowieka, stosowane na różnego rodzaju forach dyskusyjnych, chat-roomach czy kanałach komunikacyjnych. Ich celem jest zastąpienie pracy moderatora. Pilnują porządku na komunikacyjnych platformach, np. usuwają posty niezgodne z regulaminem forum lub chronią kanał przed przejęciem.

Boty II generacji — to złożone programy komputerowe wykorzystujące algorytmy sztucznej inteligencji. W sposób bardzo realistyczny zastępują pracę człowieka oferując szerokie spektrum kompetencji. Mogą być wykorzystywane jako: konsultanci, doradcy i sprzedawcy na stronach internetowych, operatorzy contact center, [...] nauczyciele w kursach e-learningowych, postacie w grach. Boty II generacji posiadają realistyczną kreację. Nierzadko ludzaco przypominają postać człowieka. Kompozycja wizualna wzbogacona jest o podstawowe ruchy, gesty i mimikę. Coraz częściej stosują syntezę mowy. Nie rozpoznają jednak mowy użytkownika. Internauta porozumiewa się z nimi za pomocą interfejsu tekstowego. Dokonują analizy znaczeniowej tekstu, wykorzystując do tego analitycznych parserów składni i procedur skojarzeniowych opartych na sieciach neuronowych [...]

Boty III generacji, podobnie jak boty II generacji, wykorzystują algorytmy sztucznej inteligencji, lecz dialog oparty jest już na dwukierunkowym przekazie głosowym. Oprogramowanie do rozpoznawania mowy (także polskojęzycznej) jest już powszechnie dostępne i łatwo implementowalne w aplikacjach www. Do kreacji zewnętrznej wykorzystywana jest grafika komputerowa 3D, dzięki której postaci są coraz bardziej realistyczne. Rozpoznanie, czy mamy do czynienia z botem, czy z prawdziwym człowiekiem, staje się coraz trudniejsze.

Pierwszym botem zastosowanym w celach bibliotecznych była Stella, użytkowana w latach 2005–2014 w Bibliotece Uniwersyteckiej w Hamburgu. Wirtualny doradca udzielał tam porad dotyczących wyboru katalogów oraz baz danych. Stella wyjaśniała także warunki dostępu do pełnych tekstów elektronicznych, dzięki czemu wspomagała studentów w zakresie rozwoju kompetencji informacyjnych (Adamczyk, 2009). Narzędzie to cieszy się zainteresowaniem również w bibliotekach amerykańskich — jednym z pierwszych botów w USA była Emma z Mentor Public Library (<https://www.chatbots.org/chatbot/emma4>, dostęp: 10.01.2021). Kiedy została uruchomiona (19 listopada 2009 roku), odpowiadała na kilkanaście wstępnie zaprogramowanych pytań. Sześć tygodni później pojawiła się jej pierwsza sztucznie inteligentna wersja. Od tego czasu jej wiedza została posze-

rzona o usługi biblioteczne, zasady, godziny pracy placówki i wskazówki, linki do prezentacji online oraz witryn internetowych i baz danych. Następnie zaczęła przekazywać wyszukiwania do zewnętrznych baz danych, otwierać nowe okna i wyświetlać wyniki takiej kwerendy.

W przypadku polskich bibliotek warto wspomnieć o dwóch botach. Są to PAN Kreator — projekt Biblioteki Gdańskiej Polskiej Akademii Nauk — oraz Bot Joseph — *chatbot* Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdańsku:

PAN Kreator [...] jest ciekawym przykładem promocji i upowszechniania wiedzy na temat zbiorów cyfrowych biblioteki na Facebooku. Awatar PAN Kreatora to wizerunek Jana Bernarda Bonifaccio, włoskiego naukowca i bibliofila, którego zbiory stanowią zaczątek gdańskiej ksiąźnicy. Docelowo bot będzie podpięty do serwisu internetowego PanKREATOR, w którym obecnie publikowane są gify i obrazki, generowane ze zbiorów cyfrowych gdańskiej biblioteki. PAN Kreator codziennie publikuje losowo wybraną fotografię ze zbiorów PAN BG z serwisu PanKREATOR. Użytkownicy serwisu mogą swobodnie korzystać z fotografii generowanych w formie widokówek — udostępniać je w Internecie, wykorzystywać jako komentarze lub ilustracje własnych treści. [...] Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna w Gdańsku w 2017 r. uruchomiła na platformie Messenger *chatbota* pod nazwą Bot Joseph. Pełni on rolę książkowego doradcy oraz narzędzia do promocji literatury i czytelnictwa, a także do prezentowania księgozbioru danej biblioteki i jej filii. Wspomaga również codzienną i żmudną pracę bibliotekarzy, odpowiadając na pytanie „Co mi pani dziś poleci?”. Informuje też o wydarzeniach kulturalnych organizowanych w bibliotece. (Stąporek, Wiatr, 2019, s. 304)

Przytoczone przykłady pokazują, że chatboty wykorzystywane są w celu ułatwienia użytkownikom poruszania się po stronie internetowej biblioteki, katalogu oraz bazach danych. Stanowią też istotną pomoc w wyszukiwaniu i wypożyczaniu wybranych pozycji książkowych. Świetnie sprawdzają się również jako narzędzia marketingowe, prezentujące zbiory biblioteczne, rekomendujące książki, bazy danych i — poprzez różnego rodzaju funkcje — zachęcające do korzystania z usług bibliotek. Ponadto rozwiązanie to może być pomocne na przykład podczas prowadzenia badań ankietowych na potrzeby biblioteki. *Chatbot* często pełni rolę pierwszego źródła informacji online, z którym ma styczność czytelnik. W przypadku gdy odpowiedź wirtualnego doradcy nie jest satysfakcjonująca, użytkownik może przejść do kontaktu z prawdziwym bibliotekarzem w ramach opisywanej wcześniej usługi „Zapytaj bibliotekarza”.

Należy także zwrócić uwagę, że w niektórych placówkach instalacja chatbota traktowana jest jako źródło redukcji wydatków, ponieważ pozwala ograniczyć konieczność angażowania personelu bibliotecznego w udzielanie odpowiedzi na powtarzające się i nieskomplikowane pytania. Jak bowiem wskazują liczne analizy dotyczące treści zapytań użytkowników, większość z nich dotyczy prostych kwestii, takich jak godziny otwarcia biblioteki czy zasady korzystania z materiałów bibliotecznych (McNeal, Newyear, 2013). „Wirtualni agenci”, jak niekiedy nazywa się chatboty, w pełni mogą obsłużyć tego typu zapytania. W niektórych publikacjach (McNeal, Newyar, 2013, s. 5) wskazuje się również, że odpowiedzi

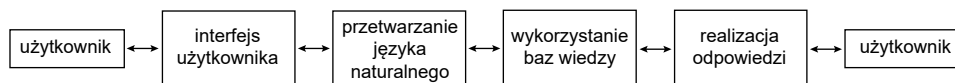
бота mogą być prostsze w odbiorze dla czytelników niezaznajomionych ze specjalistycznym żargonem używanym przez personel biblioteczny, ponadto aplikacje są odporne na ciągle powtarzające się pytania czy nie zawsze uprzejmych klientów. Z kolei w przypadku osób nieśmiały, mających wątpliwości, czy ich zapytanie nie zostanie ocenione jako niemądre, kontakt z chatbotem daje lepsze efekty i zachęca do interakcji z biblioteką. Efektywność tego narzędzia zwiększa także zintegrowanie jego odpowiedzi z systemem informacji elektronicznych, dostępnych na przykład poprzez katalogi czy bazy danych wchodzące w skład zasobów biblioteki. Takie przekierowanie do odpowiednich źródeł może następować automatycznie, bez konieczności angażowania personelu placówki. Aplikacja może również zasugerować potrzebę kontaktu z bibliotekarzem i połączyć czytelnika z dyżurującą osobą.

Co istotne, chatboty mogą być dostępne w różnych miejscach (oddziałach, środowiskach, agendach), nie tylko na stronie głównej biblioteki. Instalacja aplikacji w kiosku samoobsługowym zwiększa funkcjonalność usług bibliotecznych w czasie, kiedy placówka pracuje w systemie samoobsługowym, z ograniczoną obsługą personelu, co praktykuje wiele bibliotek akademickich w okresie sesji egzaminacyjnych (na przykład akcja „BUW dla Sów”) (Grygowski, 2019).

Jeśli chodzi o mechanizm udzielania odpowiedzi przez chatboty, to jest on opisywany w następujący sposób:

Usługa chatbota składa się z interfejsu użytkownika (zazwyczaj strony internetowej lub platformy komunikacyjnej), który może odbierać tekstowe dane wejściowe i przekazywać je do warstwy przetwarzania języka naturalnego (NLP), która próbuje rozbić frazy na jednostki i odczytać intencje zapytania. Po zidentyfikowaniu zamiaru generowana jest odpowiedź przy użyciu odpowiedniej bazy wiedzy, a czasami wywoływana jest zewnętrzna usługa sieciowa w celu spełnienia bardziej złożonych żądań. (Salihin, 2019)

Dla lepszego zobrazowania całej mechanizm w schematycznej formie przedstawiono na rysunku 1.



Rys. 1. Mechanizm działania prostego chatbota bibliotecznego

Źródło: opracowanie własne.

Analizując strony internetowe bibliotek oraz literaturę fachową, wyraźnie można zaobserwować rozwój chatbotów oraz ich rosnącą popularność. Systematycznie zwiększa się zarówno liczba placówek korzystających z takiej formy komunikacji, jak i funkcjonalność narzędzia. Poszczególne usługi są udoskonalane i wyposażane w nowe, atrakcyjne dla użytkowników opcje.

BOOK A LIBRARIAN

Pewnego rodzaju rozszerzeniem rozwiązania „Zapytaj bibliotekarza” jest innowacyjna usługa „Wypożycz bibliotekarza” (ang. *book a librarian*, także *rent a librarian*), która polega na „wypożyczeniu” pracownika biblioteki przez użytkownika bądź grupę użytkowników na określony wcześniej czas. Jest to rodzaj konsultacji pozwalających czytelnikowi zasięgnąć wiedzy w kwestiach, które są dla niego ważne, trudne, niejasne, nowe itp. (Kokosińska, 2019). Tematyka takich spotkań jest różna i zależy od potrzeb informacyjnych danej osoby. Mogą to być zatem rozmowy poświęcone zagadnieniom natury technicznej, dotyczące na przykład obsługi katalogów, baz elektronicznych, e-zasobów, czy też podejmujące wątki pomocy w kompletowaniu bibliografii, porad związanych z zaawansowanym wyszukiwaniem przy pisaniu prac naukowych (Piotrowska, 2016), ewentualnie służące wyjaśnieniu zagadnień z danej dziedziny na podstawie dostępnych w zbiorach bibliotek materiałów. Co istotne, „wypożyczony” bibliotekarz pracuje indywidualnie z danym użytkownikiem i jest do jego dyspozycji przez cały czas trwania konsultacji.

W Polsce „Wypożycz bibliotekarza” jest wciąż nowym, niewykorzystanym w pełni rozwiązaniem, które jednak ma ogromny potencjał. Usługa została z powodzeniem wprowadzona w wielu europejskich bibliotekach, najszerzej natomiast rozwinęła się w Stanach Zjednoczonych, gdzie jej pomysłodawcami byli sami bibliotekarze (Kokosińska, 2019, s. 310–322).

Sposób organizacji indywidualnych spotkań z pracownikami bibliotek różni się w zależności od instytucji, która świadczy usługę. Zazwyczaj konsultacje trwają od 30 do 60 minut. W większości placówek użytkownik może umówić się na spotkanie za pomocą internetowego formularza, w którym podaje interesujący go temat rozmowy. Może ona odbywać się zarówno online, jak i z osobistym udziałem jej uczestników — w bibliotece, na przykład w specjalnie do tego przeznaczonym pomieszczeniu (Piotrowska, 2016, s. 137). Warto dodać, że niektóre instytucje biblioteczne oferują możliwość zarezerwowania spotkania poprzez internet nawet na kilka minut przed jego rozpoczęciem (Kokosińska, 2019, s. 314). Jednak zdecydowanie częściej biblioteki odpowiadają na wniosek zainteresowanej osoby w ciągu dwóch–trzech dni, by uzgodnić dogodną datę konsultacji. Zazwyczaj bibliotekarze ustalają między sobą, który z nich będzie tym „wypożyczonym”. Jak można przeczytać na stronie internetowej jednej z oferujących tę usługę placówek, jest to pracownik, który na podstawie swoich kompetencji będzie w stanie zaspokoić potrzeby informacyjne użytkownika w zaproponowanej przez niego dziedzinie (Augusta Country Library, <https://www.augustacountylibrary.org/book-a-librarian/>, dostęp: 10.01.2021). W wielu instytucjach bibliotekarze sami sugerują zakres tematyczny spotkań i starają się planować je pod kątem własnych

umiejętności czy specjalizacji. Jednak zawsze kluczową rolę w procesie przygotowywania konsultacji odgrywają potrzeby czytelników. To on wybiera zagadnienie, a pracownik biblioteki rozwija temat tak, by usatysfakcjonować swego rozmówcę. Według badań obszary tematyczne, którymi zainteresowani są użytkownicy bibliotek akademickich, koncentrują się na:

- korzystaniu z biblioteki, wyszukiwaniu informacji, strategiach wyszukiwawczych;
- bazach elektronicznych, e-zasobach;
- cytowaniach, gromadzeniu bibliografii i zarządzaniu nią (menedżery) (Kokosińska, 2019, s. 315).

W placówkach publicznych natomiast najczęściej odbywają się spotkania z zakresu:

- podstaw korzystania z komputerów (głównie programów Microsoft Word i Excel);
- korzystania z Internetu, zakładania skrzynek e-mailowych, wysyłania i odbierania wiadomości;
- użytkowania urządzeń typu tablet, iPad, smartfon;
- wyszukiwania informacji w Internecie, ich selekcji, oceny wiarygodności;
- przetwarzania informacji z mediów analogowych do formy cyfrowej;
- genealogii, źródeł przydatnych w badaniu historii rodziny;
- e-booków, ściągania książek i wgrywania ich na własne urządzenia, takie jak czytniki;
- pisania *curriculum vitae* i poszukiwania pracy (Kokosińska, 2019, s. 316).

Z przedstawionej listy wynika, że spotkania w ramach usługi „Wypożycz bibliotekarza” często przybierają formę szkoleń czy — jak już wielokrotnie akcentowano — konsultacji. Zdarza się więc, że współpraca z użytkownikiem nie kończy się na jednym spotkaniu, podczas którego trudno poruszyć wszystkie interesujące kwestie. Zatem tutaj rozmowa z bibliotekarzem ma zupełnie inny charakter niż w przypadku usługi „Zapytaj bibliotekarza”. Koncepcja „wypożyczenia” pracownika biblioteki opiera się przede wszystkim na tym, że czytelnik może przez dłuższy czas korzystać ze wsparcia bibliotekarza, a samo spotkanie jest wcześniej zaplanowane, dzięki czemu pracownik danej instytucji może się do niego przygotować, zebrać odpowiednie materiały oraz pomoce naukowe. Taka forma pracy z czytelnikiem sprawdzi się więc w przypadkach, kiedy omawiane zagadnienie wymaga poruszenia wielu różnych kwestii. Natomiast w sytuacji, gdy użytkownik potrzebuje natychmiastowej odpowiedzi na pojedyncze pytania, najbardziej pomocna okaże się zapewne opcja „Zapytaj bibliotekarza”. Dlatego też warto, aby w bibliotekach funkcjonowały oba rozwiązania.

W Polsce usługa „Wynajmij bibliotekarza” funkcjonuje między innymi w Bibliotece Publicznej m.st. Warszawy. Na jej stronie internetowej znajduje się

formularz, który należy wypełnić co najmniej trzy dni przed proponowaną datą spotkania. Konsultacje realizowane są w siedzibie biblioteki od poniedziałku do piątku i trwają do 45 minut. Organizatorzy informują, że podczas nich przedstawiane są „zasady poruszania się po zasobach Biblioteki i internetowych bazach danych oraz metody tworzenia bibliografii załącznikowej” (Biblioteka Publiczna m.st. Warszawy, <https://www.koszykowa.pl/dla-czytelnikow/czytelnie-i-uslugi/7-uslugi/wynajmij-bibliotekarza/26>, dostęp: 10.01.2021). Podobnego rodzaju usługa dostępna jest również w Bibliotece Europejskiego Centrum Solidarności w Gdańsku oraz w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Szczecinie, gdzie bibliotekarze oferują pomoc w korzystaniu z Internetu.

Wymienione rozwiązania z pewnością uatrakcyjnają ofertę biblioteczną i sprawiają, że czytelnicy chętniej z niej korzystają. Z pomocą pracowników tych instytucji dużo łatwiejsze staje się wypożyczanie i rezerwowanie książek, poruszanie się po elektronicznych bazach danych, a także zaawansowane wyszukiwanie egzemplarzy, dzięki czemu użytkownicy mogą bez przeszkód natury technicznej swobodnie rozwijać swoje pasje i zainteresowania czytelnicze. W tym przypadku również postawiono na ich komfort i wygodę, ponieważ mogą oni uzyskać pomoc natychmiastowo, w dodatku bez konieczności wychodzenia z domu. Co istotne, w ramach omawianych usług uwzględniono także takie potrzeby informacyjne użytkowników, które niekoniecznie wiążą się z samym funkcjonowaniem biblioteki, dzięki czemu czytelnicy mogą porozmawiać z bibliotekarzem na wiele tematów. Warto w tym miejscu wymienić za Magdaleną Kokosińską (2019, s. 316–318) korzyści płynące z wprowadzenia rozwiązania „Wypożycz bibliotekarza”, które zaobserwowano w bibliotekach na całym świecie:

- usługa pozwala na dokładniejsze i bardziej dogłębne przeszukanie źródeł, wyselekcjonowanie informacji i zgromadzenie materiałów potrzebnych przy omawianiu danego zagadnienia, dzięki czemu bibliotekarze mogą w sposób wyczerpujący i satysfakcjonujący czytelnika odpowiedzieć na zadawane pytania;

- jest ona dopasowana do potrzeb konkretnego użytkownika, na którym w pełni koncentruje się uwaga pracownika biblioteki;

- spotkania umożliwiają spokojną konwersację, bez pośpiechu i zniecierpliwienia;

- wprowadzenie tej usługi może pozytywnie wpłynąć na jakość relacji pomiędzy członkami społeczności, w tym także między bibliotekarzami a czytelnikami;

- dzięki nowoczesnym rozwiązaniom i innowacyjnej usłudze zwiększa się widoczność placówki w społeczności, w której ona funkcjonuje;

- „Wypożycz bibliotekarza” pozwala podnosić kompetencje użytkowników, wpływa na ich samodzielność oraz pewność siebie w poruszaniu się po bibliotece.

WNIOSKI

Wspieranie przez biblioteki rozwoju kompetencji informacyjnych użytkowników może odbywać się na wiele sposobów, przy użyciu różnych narzędzi, w różnej formie i czasie. Należy pamiętać, że w wielu środowiskach, zwłaszcza akademickich, narzędzia społecznościowe i technologie komunikacyjne są stałą formą kontaktu, która jednak nieustannie się rozwija i ewoluuje. Biblioteki, by móc świadczyć usługi informacyjne w elastyczny sposób, powinny dostosowywać swoje metody komunikacji z czytelnikami do preferowanych przez studentów i kadrę naukową, popularnych w ich przestrzeniach społecznych, form porozumiewania się. Badania wykazują, że opcja kontaktu elektronicznego z użytkownikami (zwłaszcza czaty) jest szczególnie korzystna w przypadku studentów uczących się zdalnie, którzy rzadziej przebywają na terenie kampusu. Jak pokazują analizy, 85,7% użytkowników czatu jeszcze przed pandemią COVID-19 korzystało z tej usługi poza uczelnią (Haerkoenen, Blackmore, Beadle, 2012, s. 45). Można zatem przypuszczać, że zainteresowanie synchroniczną komunikacją elektroniczną z pracownikami działów informacji będzie w dalszym ciągu rosło.

BIBLIOGRAFIA

- Adamczyk, J. (2009, 30 lipca). *Ewolucja internetowych botów*. E-marketing.pl. <https://e-marketing.pl/ewolucja-internetowych-botow>.
- Davis, K. (2007). AskNow Instant Messaging: innovation in virtual reference. *Australian Library Journal*, 56, 152–174.
- Derfert-Wolf, L. (2011). Specjalista informacji 2.0? Bibliotekarz dziedzinowy 2.0? Nowa forma przewodników po zasobach — LibGuides. *Biuletyn EBIB*, 1(119). <http://www.ebib.pl/2011/119/a.php?derfert>.
- Grabowska, H. (2016). Platforma „Zapytaj bibliotekarza” jako narzędzie wspierające budowę kompetencji Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu. W: M. Wojciechowska (Red.), *Zarządzanie zasobami niematerialnymi bibliotek w społeczeństwie wiedzy. Praca zbiorowa* (ss. 385–392). Warszawa: Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich.
- Grygowski, D. (2019). Biblioteki akademickie w nocy. Cz. 2. Doświadczenia polskie. *Przegląd Biblioteczny*, 1, 5–37.
- Haerkoenen, S., Blackmore, A., Beadle, R. (2012). Creating a successful chat library service: „Ask a librarian live” at Cardiff University. *SCONUL Focus*, 56, 45–50.
- Jurkowski, R.J., Wróblewski P. (2011). „Zapytaj bibliotekarza” w polskich bibliotekach uniwersyteckich — analiza i ocena jakości usług elektronicznych na wybranych przykładach. *Toruńskie Studia Bibliologiczne*, 2, 119–130.
- Karwasieńska, E., Kozak, H. (2011). „Ask a librarian” — serwis Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu. *Biuletyn EBIB*, 1(119). http://www.ebib.pl/2011/119/a.php?karwasinska_kozak.
- Karwasieński, P. (2009). „Zapytaj bibliotekarza” — nowa usługa Biblioteki Uniwersyteckiej. *Życie Uniwersyteckie*, 10, 7.

- Kokosińska, M. (2019). Usługa *book a librarian* w bibliotekach polskich i zagranicznych. W: M. Wojciechowska, M. Cyrklaff-Gorczyca (Red.), *Mobilnie, interaktywnie, kompetentnie. Usługi, media i technologie informacyjno-komunikacyjne w nowoczesnej bibliotece* (ss. 310–322). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe i Edukacyjne SBP.
- McNeal, M.L., Newyear, D. (2013). Streamlining Information Services Using Chatbots. *Library Technology Reports*, 8, 5–47. <https://journals.ala.org/index.php/ltr/article/view/4504/5281>.
- Pellegrino, C. (2012). Does telling them to Ask for Help work? Investigating Library Help-Seeking Behaviors in College Undergraduates. *Reference & User Services Quarterly*, 51, 272–277.
- Piotrowska, E. (2016). E-usługi w szwedzkich bibliotekach uniwersyteckich. *Zarządzanie Biblioteką*, 8, 135–148.
- Pomerantz, J., Luo, L. (2006). Motivations and uses: Evaluating virtual reference service from the users' perspective. *Library & Information Science Research*, 28, 350–373.
- Salihin, M.A. (2019). Bots in libraries: They're coming for your jobs (or is it?). *ALIA Information Online 2019, Sydney, 12–14 February*, 1–6. https://ink.library.smu.edu.sg/library_research/138.
- Stąporek, M., Wiatr, K. (2019). *Chatbot* — narzędzie wspomagające kształtowanie wizerunku biblioteki i promowanie jej oferty. W: M. Wojciechowska, M. Cyrklaff-Gorczyca (Red.), *Mobilnie, interaktywnie, kompetentnie. Usługi, media i technologie informacyjno-komunikacyjne w nowoczesnej bibliotece* (ss. 291–309). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe i Edukacyjne SBP.
- Świągół M. (2009). *Library anxiety*: przegląd współczesnych kierunków badań. *Przegląd Biblioteczny*, 3, 313–324.

MAJA WOJCIECHOWSKA
MONIKA ORZOŁ

SERVICES ENABLING REMOTE COMMUNICATION OF LIBRARIANS WITH READERS AS AN EXAMPLE OF TOOLS WHICH SUPPORT RESEARCH LABS OF LIBRARY USERS

Summary

The goal of the paper is to present new forms of communication between librarians and library users, which encourage greater efficiency of the information gathering process (both subject-oriented, and connected with service organisation). The “ask a librarian” or “borrow a librarian” services are discussed, as well as subject guides and chatbots which can be used to reduce the time for obtaining basic information, unburden academic research offices from having to give basic technical information, and as a result to create the possibility of having longer sessions (of customers) with librarians, during which a deeper analysis of a particular subject by the reader can take place. Since we can assume that these services will be implemented in many libraries in the next few years, and their functionality will increase, attention has been given to the principles by which they work, the problems they might generate, and new functionality that libraries may gain by implementing them.

KEY WORDS: user communication, Ask a librarian, Rent a librarian, subject guides, chatbots