



Współpraca bibliotek naukowych w zakresie obsługi użytkowników

Organizator: Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej

Warszawa, 23 - 24 września 2002 r.

Halina Ganińska

Biblioteka Główna Politechniki Poznańskiej

Komisja Informacji Naukowej przy Polskiej Akademii Nauk w Poznaniu

Głos w dyskusji na temat obsługi użytkowników: ewolucja pojęć

Streszczenie

Przedstawia się ewolucję pojęć związanych z obsługą biblioteczo-informacyjną w bibliotece naukowej, począwszy od połowy XX wieku do przełomu wieków XX/XXI.

Powiązanie „czytelnika” i „obsługi czytelnika” z książką i materiałami bibliotecznymi klasycznymi. Kształtowanie się pojęcia „użytkownika”, „użytkownika informacji” i powiązanie z „usługą informacyjną”, „interakcją” i „systemem komputerowym”, „obsługą wg procedur” i „obsługą w „sieci”. Koncepcja użytkownika jako „gracza informacyjnego”.

Moje rozważania na temat obsługi użytkowników dotyczą **ewolucji** podstawowych pojęć dotyczących tej sfery działalności bibliotek na przestrzeni drugiej połowy wieku XX w Polsce; dokonywała się ona wraz z rozwojem i poszerzaniem zadań bibliotek ukierunkowanych na wspomaganie rozwoju społecznego, na wspomaganie dydaktyki i wiedzy.

A zatem chcę zwrócić uwagę na występowanie i definiowanie/opisywanie w polskim encyklopedyczno-informacyjnym piśmiennictwie pojęć, które są jawnym tego procesu przemian dowodem.

Mam na myśli następujące: „czytelnik” – „użytkownik” oraz „obsługa” i „usługa”.

1. Czytelnik. Obsługa czytelnika

1937

Aby choć na chwilę cofnąć się sentymentalnie nieco dalej, przypomnę, że w *Encyklopedii staropolskiej* występuje hasło „czytelnictwo” (nie ma hasła „czytelnik”), opisane następująco: „**Czytelnictwo** nie istniało w średniowieczu; czytali tylko duchowni, świeccy a szczególnie zakonni, nie dla rozrywki, lecz dla nauki albo ascezy i tylko po łacinie[...] Dopiero wiek szesnasty, wiek ogłady, bogactwa, pokoju, to odmienił; [...] Roku 1761 nikt niczego nie czytał, roku 1791 każdy wszędzie[...] za króla Stasia wydano samych powieści...kilkaset. Książka zdobyła czytelników i dopiero katastrofy polityczne zatamowały chwilowo jej obieg, tym razem tylko już na lat kilkanaście” [1, 208-209, 1937].

1951

W *Bibliotekarstwie praktycznym* przy omawianiu udostępniania zbiorów w czytelniach i wypożyczalni Józef Grycz pisze, że ...”Odpowiednie porozumienie pomiędzy **czytelnikiem** i bibliotekarzem może tu przynieść korzyść obu stronom, obie dowiedzą się o rzeczach nieznanach: bibliotekarz o zapotrzebowaniu książki, której biblioteka nie posiada [...], czytelnik zaś o dziele mogącym zastąpić znane mu, ale niedostępne”...[2, 149, 1951] a nieco

dalej, że w czytelniku jest ...”niemniej ważna możliwość zbliżenia się bibliotekarza do czytelnika, poznania jego potrzeb i ewent. pokierowania jego lekturą”... [2,154,1951]; natomiast„Terenem, na którym czytelnik i bibliotekarz mają najlepszą możliwość zbliżenia się do siebie i wzajemnego ułatwiania swej pracy, jest **służba** bibliograficzno-informacyjna, najmłodsza w dziedzinie korzystania z bibliotek.”...[2,172,1951] – można to uznać za załączek pojęcia „obsługa”.

1955

„Czytelnik” jest także scharakteryzowany w *Podręcznym słowniku bibliotekarza* jako „Osoba lub instytucja korzystająca ze zbiorów bibliotecznych.”[3, 48,1955]. Obsługa jest wiązana z czytelnikiem: „**Obsługa czytelnika**. Zespół czynności bibliotekarskich związanych z doбором, wyszukiwaniem i dostarczaniem właściwych książek czytelnikom.”[3,118,1955]; a także z pracą z czytelnikiem, którą przedstawia się jako „kontakt z czytelnikiem. Nowoczesna metoda obsługi czytelnika wymagająca znajomości zasad psychologii i pedagogiki, a polegająca na zapoznaniu się z potrzebami czytelnika i kierowaniu poprzez lekturę jego samokształceniem ogólnym, ideologicznym i zawodowym.”[3,141,1955].

1971-1988

Encyklopedia wiedzy o książce nie zawiera hasła „obsługa czytelnika”, ale podaje: „Czytelnik: 1. Bezpośredni odbiorca zawartości książki lub czasopisma. – 2. Korzystający ze zbiorów bibliotecznych”...[4, szp. 484, 1971].

Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa polskiego przedstawia czytelnika nie tylko jako osobę korzystającą z lektur w bibliotece: „czytelnik, osoba umiejąca czytać i przyswajać sobie treści zawarte w lekturze oraz korzystająca z tych umiejętności indywidualnie lub w ramach usług bibl[iotecznych]”. [5,96,1976], co uściśla definicja w *Słowniku terminologicznym informacji naukowej* (1979): „czytelnik – (1) bezpośredni odbiorca zawartości książki lub czasopisma; (2) korzystający ze zbiorów bibliotecznych.”[6,34,1979].

Podobnie *Słownik języka polskiego*: „czytelnik <<ten, kto czytuje książki, czasopisma itp., kto wypożycza z biblioteki książki do czytania w domu>>”[7,353,1988].

1999

Pewnym uszczegółowieniem rozumienia pojęcia „czytelnik” w odniesieniu do czytelnika literatury pięknej jest „**adresat dzieła literackiego**”, określany jako ...”konkretny jego czytelnik lub odbiorca, dla którego autor przeznaczył swe dzieło;” [8, dok. elektr. 2002] oraz „odbiorca wirtualny: założony teoretycznie(mogący istnieć) odbiorca wpisany w strukturę dzieła literackiego jako ten, do którego jest ono skierowane, pełni funkcję partnera nadawcy;” [9, dok. elektr. 2002].

Możemy zatem stwierdzić na dzień dzisiejszy, że czytelnik w działalności biblioteki to osoba korzystająca bezpośrednio i fizycznie z tzw. tradycyjnych materiałów bibliotecznych: w czytelniku biblioteki lub poprzez wypożyczenie w domu.

Pomijam kategorię czytelnika zbiorowego.

2. Użytkownik informacji i usługa informacyjna. Współpraca ośrodków informacji

1955

„**Użytkownik**. Osoba korzystająca z **usług** i **ze zbiorów** biblioteki.”[3,176,1955] –określenie z 1955 roku wskazuje wyraźnie na pojawienie się w zakresie działalności biblioteki nowej kategorii osób korzystających z pracy biblioteki, poza czytelnikami.

1971-1988

W *Encyklopedii wiedzy o książce* nie znajdujemy hasła „użytkownik”; natomiast bardzo szeroko jest omówiona „**Informacyjna służba biblioteczna**”, polegająca na bezpośredniej pomocy użytkownikom w ich poszukiwaniach związanych z pracą naukową, zawodową, szkoleniową itp., która przyniósł początek w. XIX, kiedy biblioteki uniwersyteckie zaczęły podejmować współpracę bibliotekarza z czytelnikiem-studentem; wskazuje się na zaczątki I.s.b. w pierwszej połowie wieku XVIII (Biblioteka Załuskich) oraz próby sformułowania jej teoretycznych założeń i zadań przez J. Lelewela. W I.s.b. wskazuje się na ośrodki informacji (informatorium); autorzy hasła piszą: „Okazuje się bowiem, że daleko idące usługi informacyjne w dziedzinie nauk technicznych w małym jeszcze stopniu bywają wykorzystane w nauce i praktyce. Szerokie perspektywy rozwoju roztaczają się przed I.s.b. w zakresie współpracy ośrodków w skali krajowej i międzynarodowej”...[4, szp. 999-1002,1971].

„**Użytkownik informacji** (odbiorca informacji), osoba lub instytucja korzystająca z usług służby informacyjnej bibl[ioteki] lub z działalności ośrodków informacji[...] Kategoryzacja u.i. ma na celu właściwe przystosowanie materiałów informacyjnych i środków przekazu informacji do zaspokajania potrzeb oraz zastosowania odpowiedniego szkolenia w zakresie umiejętności wyszukiwania i wykorzystywania informacji[...]Od pracownika informacji zależeć będzie dokonanie trafnego i celowego wyboru materiałów informacyjnych, natomiast od stopnia przygotowania u.i. oraz od jego umiejętności percepcji – zdolność optymalnie efektywnego wykorzystania informacji i materiałów informacyjnych”...[5,302,1976].

A zatem użytkownika: (1) wiąże się z **usługami informacyjnymi** wg potrzeb, a nie obsługą; (2) **umiejętnościami wyszukiwania** i wykorzystania informacji przez tegoż użytkownika.

Obsługa jest rozumiana jako grupa pracowników w bibliotece, która nie pełni funkcji bibliotekarzy, a obsługuje bibliotekę w zakresie administrowania (sekretarskiej, księgowej) oraz pomocy technicznej (intrologatorskiej, transportowej itp.) i porządkowej.

Wg *Słownika języka polskiego* „użytkownik <<osoba lub instytucja użytkująca coś, korzystająca z czegoś; w znaczeniu prawnym: osoba lub instytucja biorąca w użytkowanie cudzą rzecz na podstawie umowy lub aktu administracyjnego”...[7,600,1988].

1998

Warto zauważyć, że w publikacji *Bibliotekarstwo* pod red. Z. Żmigrodzkiego, rozdziale poświęconym czytelnictwu używa się również szerszego pojęcia „**użytkownik biblioteki**”, z jego „**czytelniczymi zainteresowaniami**”; autorka I. Socha pisze: „Jednym z istotnych kierunków działalności bibliotekarza – wynikającym z realizacji społecznych funkcji i zadań biblioteki – jest poznawanie potrzeb i zainteresowań czytelniczych jej użytkowników.”[10, 178,1998].

3. Użytkownik informacji i interakcja

1998-2002

W rozdziale *Bibliotekarstwa* poświęconym pedagogice bibliotecznej, również autorstwa I. Sochy, mowa jest o innym modelu odbiorcy, którym jawi się przede wszystkim... „**użytkownik informacji**, który na ogół samodzielnie określa swoje potrzeby, a od służby bibliotecznej oczekuje, by wskazano mu najkrótszą drogę do źródła informacji i by poszukiwane przez niego dokumenty zostały mu szybko dostarczone. **Model** ten zakłada większą autonomię i kompetencję czytelnika. W działaniach bibliotekarza, na niego skierowanych, akcent został przesunięty z poradnictwa i perswazji co do treści dokumentów, na kształcenie kompetencji w zakresie posługiwania się informacją, poznawania jej języka,

źródła i narzędzi, w tym poznania **warsztatu informacyjnego użytkowanej biblioteki.**”[10,352,1998].

Użytkownik informacji korzystający z biblioteki to ktoś aktywny, kto potrafi **komunikować się ze zautomatyzowanymi systemami wyszukiwania informacji** w trybie **interakcyjnym.**”Działanie użytkownika informacji [...] polega na przesłaniu przez użytkownika do systemu pewnej informacji, np. zapytania informacyjnego, na podstawie którego tworzona jest instrukcja wyszukiwawcza.[...]Wynika stąd, że komunikowanie się użytkownika z systemem odbywa się w trybie <<akcja-reakcja>>, którego trwanie zależy od poziomu relewancji pragmatycznej (pertynencji), tj. osiągnięcia przez użytkownika informacji takiego poziomu, na którym występuje pełna zgodność między zbiorem odpowiedzi (wynikami przeszukiwań) systemu informacyjno-wyszukiwawczego i potrzebą informacyjną użytkownika.” [9,243,1998].

Stąd też mówimy w ostatnich latach o bibliotece elektronicznej [11,1995-1999], Internecie [12,1998,2001], „**użytkownikach informacji elektronicznej**” w bibliotekach akademickich [13,2001], a także zaczynamy zastanawiać się nad zdalną edukacją tychże użytkowników [14,2002].

Ewolucję pojęcia” czytelnik” w kierunku „użytkownika” oraz pojawienie się „klienta biblioteki” oddają zapisane słowa profesora J. Wojciechowskiego, zawarte we wprowadzeniu do publikacji z 2000 roku *Praca z użytkownikiem w bibliotece*: „Kiedy dziesięć lat temu szykowałem do druku książkę *Podstawy pracy z czytelnikiem*, nie przypuszczałem, że tak szybko trzeba będzie dokonać w niej zmian. Wprawdzie nie zmieniły się opisy głównych procedur, mechanizmów i prawidłowości, ale już inne opinie, czasem nawet określenia oraz nazwy, w mniejszym albo większym stopniu, wymagają modyfikacji [...] A wszystko z tego powodu, że daleko idącym zmianom uległa tymczasem rzeczywistość **komunikacji społecznej** oraz stosowana w komunikowaniu **technologia**, a w konsekwencji również biblioteczna praktyka. Zmienił się nawet **paradygmat** nauki o bibliotece[...]Wobec tego coraz trudniej uzasadnić nazwę czytelnicy w odniesieniu do publiczności bibliotecznej. Wszak np. **klient** oddziału fonograficznego może w ogóle nie posługiwać się pismem. Stąd coraz częściej używa się określenia użytkownicy”...[15,9,2000].

4. Użytkownik w systemie komputerowym

1999-2002

Wielka internetowa encyklopedia multimedialna (w oparciu o *Słownik encyklopedyczny - informatyka* z roku 1999) pozwala przyjrzeć się znacznie szerszemu rozumieniu pojęcia „użytkownik” oraz prześledzić wiele powiązań, z których wskazujemy tylko na niektóre. Otóż w pierwszym znaczeniu „użytkownik (user), **osoba korzystająca z komputera**, integralny element systemu komputerowego” a w drugim „**proces działający w imieniu** fizycznego użytkownika (**człowieka**)”, wreszcie w trzecim „**proces** nie należący do jądra, lecz mimo to **wykonujący** potrzebne **zadania w systemie operacyjnym**, np. procedura wykonywania kopii zapasowej”[16, dok. elektr. 2002].

Człowiek, korzystający z komputera, wchodzi w układ trzech elementów **systemu komputerowego**; dwa pozostałe to sprzęt i oprogramowanie.

Gdy wchodzimy głębiej pojawia się „**użytkownik legalny** (ang.valid user), użytkownik o sprawdzonej tożsamości, uprawniony do korzystania z określonych zasobów systemu komputerowego” [17, dok. elektr. 2002] (jako przeciwstawienie intruza usiłującego naruszyć

bezpieczeństwo systemu, lub podszywającego się pod użytkownika legalnego) i „**system operacyjny**” (jako układ wielu programów), działający jako pośrednik między użytkownikiem komputera a sprzętem komputerowym i tworzący bezpieczne i niezawodne środowisko, w którym użytkownik może wykonywać swoje programy w sposób wygodny i wydajny; wskazuje się na system plików, wiele systemów operacyjnych różnego rodzaju i przeznaczenia, wśród nich: z graficznym interfejsem użytkownika, np. Microsoft Windows, z interfejsem tekstowym, np. UNIX lub MS-DOS [18, dok. elektr. 2002]. A zatem mamy do czynienia z „**interfejsem użytkownika**”: oprogramowaniem wraz z odpowiednimi urządzeniami, służącymi do wymiany informacji między człowiekiem a komputerem (np. interfejs znakowy, interfejs systemu plików, interfejs graficzny) [19, dok. elektr. 2002]. Kluczowe miejsce w systemie komputerowym zajmuje „**użytkownik docelowy** (ang. end user), użytkownik, dla którego są opracowane aplikacje komputerowe, ostateczny odbiorca sprzętu i produktów programowych w łańcuchu ich wytwarzania. Użytkownik docelowy jest siłą napędową, celem i uzasadnieniem większości przedsięwzięć informatycznych. Producenci, rywalizując między sobą, dokładają starań, aby zadowalać wszechstronnie użytkownika docelowego, wyprzedzając jego oczekiwania i potrzeby[...] stała walka o użytkownika docelowego.” [20, dok. elektr. 2002].

Powstaje wobec tego pytanie, kto jest użytkownikiem docelowym w środowisku bibliotecznym? Możemy powiedzieć, że w odniesieniu do producentów są nimi w pewnym sensie biblioteki, jako instytucje kupujące i korzystające z rozwiązań darmowych, ale przede wszystkim fizyczni indywidualni użytkownicy, korzystający z określonych produktów w bibliotece.

5. Obsługa użytkownika wg procedur:

procedura - badania operacyjne - optymalizacja - instrukcja obsługi - obsługa wyjątku

Wyżej wskazano, że termin „obsługa” występował w latach 50-tych XX wieku i był związany z dostarczaniem czytelnikowi książek itp. W latach 70-tych określał pomocniczy zespół pracowników w bibliotece. *Słownik języka polskiego* bardzo ogólnie wskazuje na funkcje „**obsługi kogoś lub czegoś**”, jako wyręczanie, spełnianie czynności koniecznych dla właściwego funkcjonowania czegoś lub zaspokajania potrzeb w danym zakresie; to ostatnie określenie nawiązuje do zaspokajania potrzeb informacyjnych, np. w zakresie danej dziedziny wiedzy. Ponadto w formie czasownika zwrotnego przytacza „**obsłużyć się**”, co dla użytkownika oznacza indywidualną aktywność [7,428-429,1988].

Natomiast *Wielka internetowa encyklopedia multimedialna* „obsługę czegoś” z punktu widzenia informatyki określa jako „**procedurę**”, z którą wiąże wiele terminów.

Powstaje pytanie: **na ile biblioteki naukowe mogą skorzystać, czy też korzystają względnie adaptują taki system terminologii w zakresie tzw. obsługi użytkownika; użytkownika funkcjonującego w środowisku interaktywnym, w określonym systemie komputerowym?**

Proponujemy zwrócić uwagę na kluczowe, logicznie powiązane, pojęcia związane z takim systemowym podejściem.

„**Procedura**, podprogram zamknięty, nazwana **jednostka strukturalizacji programu**, do której można się odwoływać, powodując wykonanie składających się na nią instrukcji, zazwyczaj parametryzowana. Kilka powodów uzasadnia użycie procedury: dbałość

o przejrzystą strukturę programu, czyli zwięzłość opisu algorytmu w języku programowania, dążenie do unikania powtarzania tych samych ciągów instrukcji w wielu miejscach programu, możliwość korzystania z gotowych procedur rozwiązujących mniejsze fragmenty **zadania**.” [21, dok. elektr.2002].

W warunkach konieczności obsługi w krótkim czasie dużej ilości osób wskazuje się na potrzebę zastosowania „**badania operacyjnych**”. ... „Metody stosowane w badaniach operacyjnych skupiają się na porównaniu efektywności różnych sposobów rozwiązywania zagadnień i poszukiwania rozwiązania optymalnego, pozwalają przeanalizować wybrany wycinek rzeczywistości oraz ocenić ilościowo rezultaty możliwych do podjęcia decyzji”...[22, dok. elektr. 2002].

A zatem w obsłudze istotna jest „**optymalizacja**” , rozumiana jako ... „wyznaczenie spośród dopuszczalnych rozwiązań danego problemu rozwiązania najlepszego ze względu na przyjęte kryterium (wskaźnik) jakości (np., koszt, zysk, niezawodność)”...[23, dok. elektr. 2002].

Dla prawidłowej obsługi niezbędna jest „ **instrukcja**” obsługi, jako element wyposażenia każdego legalnego program lub pakietu oprogramowania oraz **dokumentacja**, jako ...”całość opisów wyjaśniających działanie programu lub pakietu oprogramowania. Konwencjonalnie rozróżnia się dokumentację techniczną i użytkową. Dokumentacja musi być stale uaktualniana, aby obejmowała wszelkie zmiany i poprawki dokonywane w programie podczas cyklu życia.”...[24, dok. elektr. 2002].

Przewidziane i obsłużone programowo wystąpienie sytuacji nietypowej (np. wykrycie niewłaściwych danych) uznaje się za wyjątek. „**Obsługa wyjątku** powoduje automatyczne zamknięcie wszystkich otwartych poziomów procedur, aż do poziomu, na którym znajduje się procedura obsługująca wyjątek. Wyjątki umożliwiają przejrzyste programowanie obsługi błędów”...[25, dok. elektr. 2002].

6. Obsługa użytkownika w sieci: użytkownicy i grupy - administrator – projektant

Większość systemów komputerowych działa w układzie sieci komputerowej, w której poza sprzętem, notowanym na najniższym poziomie, wyżej lokuje się system operacyjny, a najwyżej aplikacje [26, dok. elektr., 2002].

Dla użytkownika w sieci fundamentalne znaczenie mają „sieciovne systemy operacyjne”. „**Sieciovne systemy operacyjne** chronią sieć komputerową przed dostępem osób niepowołanych, wymagając od każdego rejestrującego się użytkownika podania nazwy jego **konta** oraz **hasła**. Po dokonaniu weryfikacji [...] użytkownik ma zapewniony **dostęp** do zasobów sieci w zakresie określonym przez nadane mu **prawa**. [...] Przykładowo, użytkownik może rejestrować się w sieci tylko na wyznaczonej stacji roboczej lub w określonym czasie. **Grupa** jest zbiorem użytkowników sieci. Grupy tworzy administrator sieci, aby ułatwić sobie zarządzanie. Dużo łatwiej jest utworzyć grupę i nadać jej określone prawa dostępu do zasobów sieci, niż ustalać te prawa indywidualnie dla każdego użytkownika.”...[27, dok. elektr. 2002]. Oczywiście należy pamiętać także o **ograniczeniach** dla użytkownika.

Administrator sieci, lub inaczej zarządca, powinien tworzyć grupy zgodnie z potrzebami.

Przykładem może być obsługa zespołu pracującego nad określonym projektem.

Bardzo dobrze znanym przykładem jest obsługa **grupy dyskusyjnej**, listy dyskusyjnej, jako ...”jednej z form komunikacji poprzez sieć Internet. [...] Korzystanie z grup dyskusyjnych wymaga specjalnego oprogramowania”... [28, dok. elektr. 2002].

Szczególnym rodzajem obsługi jest **program pocztowy** obsługujący pocztę elektroniczną. Istnieje wiele programów pocztowych o różnych nazwach (mail, pine, elm; Eudora, Pegasus Mail in.)...”Szczególnym rodzajem jest serwer poczty, [...] sprawujący zarząd nad skrzynkami pocztowymi i wymieniający przesyłki elektroniczne z innymi serwerami; jeden serwer poczty może współpracować z wieloma programami pocztowymi”...[29, dok. elektr. 2002].

Użytkownicy, korzystający ze zautomatyzowanego zintegrowanego systemu bibliotecznego, szczególnie z funkcji takich jak: przeglądanie katalogu komputerowego własnej biblioteki, czy zdalne zamawianie materiałów bibliecznych z tego katalogu, czy prolongata zamówień z tzw. magazynu zamkniętego są obsługiwani przez **administratora systemu bibliotecznego**, zwanego potocznie bibliotekarzem systemowym.

Należy także wskazać na usługi w sieci Internet, oferowane jej użytkownikom; przede wszystkim usługę world wide web , która umożliwiła **projektantom** bibliotek tworzenie własnych stron domowych [30, dok. elektr. 2002].

Co czeka biblioteki w najbliższym czasie w tym zakresie???

Wiemy już na pewno, że integracja systemów komputerowych z telefonią komórkową, rozumiana jako nie tylko integracja telefonów i komputerów, ale także transmisja rozmów telefonicznych w wewnętrznych sieciach komputerowych coraz częściej są rozpatrywane wspólnie, w miarę, jak kolejne instytucje decydują się na instalację szybkich sieci komputerowych, zdolnych do przesyłania zarówno głosu, jak i danych [31, dok. elektr. 2002].

7. Gracz informacyjny

Przedmiotem niniejszych rozważań jest piśmiennictwo polskie, ale w drodze wyjątku przytaczam niezwykle inspirujące stanowisko Davida Nicholasa w sprawie „użytkownika”, zresztą w tłumaczeniu na język polski.

„Termin *użytkownik* odnosi się do zbioru idealnego, potencjalnego obejmującego wszystkich ludzi. [...] *Użytkownik* (także *użytkownicy*), tak jak informacja, stracił wiele ze swego znaczenia. Jest słowem sfatygowanym, nadużywanym, tanim i niewłaściwie stosowanym, fałszywą monetą. Nie odzwierciedla już ścisłych i złożonych powiązań między osobą i dzisiejszym interaktywnym systemem informacyjnym [...] Tym, czego naprawdę potrzebujemy, jest termin bardziej operatywny i ścisły. A takim mógłby być **gracz informacyjny** – słowo używane zarówno w kontekście sportu (gracz w piłce nożnej czy krykiecie), jak i w biznesie, gdzie oznacza kogoś, kto inwestuje pieniądze na rynkach finansowych. **I-gracz** (ang. *I-player*) byłby relewantnym skrótem. *Gracz informacyjny* jest terminem o bogatszym znaczeniu, konotującym działanie i indywidualność. Jest to termin uwzględniający fakt, że dzisiejsze szukanie informacji powinno być interaktywne, rekreacyjne, społeczne i konkurencyjne.”[32,33-34,2001].

Przypisy

- [1]. *Encyklopedia staropolska*; oprac. A. Bruckner; mater. ilustr. opatrzył K. Estreicher. 1937 (PWN 1990).
- [2]. Grycz J., *Bibliotekarstwo praktyczne*. Wrocław 1951.
- [3]. Więckowska H., Pliszczyńska H., *Podręczny słownik bibliotekarza*. Warszawa 1955.
- [4]. *Encyklopedia wiedzy o książce*. Wrocław 1971
- [5]. *Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa polskiego*. Wrocław 1976.
- [6]. *Słownik terminologiczny informacji naukowej*. Wrocław 1979.
- [7]. *Słownik języka polskiego*. Warszawa 1988
- [8]. *Wielka internetowa encyklopedia multimedialna (Wiem)* [dok. elektr.] <http://wiem.onet.pl/wiem/016c1f.html> [odczyt 22.05.2002].
- [9]. Wiem op. cit. /016daf.html
- [10]. *Bibliotekarstwo*; pod red. Z. Żmigrodzkiego; wyd. 2. uzup. i rozsz. Warszawa 1998.
- [11]. *Komputeryzacja bibliotek a potrzeby użytkowników: materiały konferencyjne; Kraków-Łopuszna, 16-18 maja 1995*. Kraków 1995.
- Electronic future of academic libraries // Elektroniczna przyszłość bibliotek naukowych*; ed. by W. Pindłowa. Jagiellonian University Press Kraków 1997. Jagiellonian University. Scholarly Fascile. MCCVI. *Studia in Librarianship and Information Science*: vol. 3(5) 1997.
- Świat biblioteki elektronicznej w klasycznej bibliotece naukowej: możliwości rozwoju – uwarunkowania i ograniczenia: materiały konferencyjne; Poznań, 19-20 marca 1998*; pod red. H. Ganińskiej. Poznań 1998.
- Elektroniczna biblioteka dzisiaj: efektywne wykorzystanie baz CD-ROM w sieciach komputerowych: materiały II konferencji Górnośląskiego konsorcjum bibliotek naukowych; Katowice – Opole, 21-23 kwietnia 1999*; pod red. B. Zajączkowskiej. Katowice 2000.
- [12]. Dobrowolski Z., *Internet i biblioteka*. Warszawa 1998. SBP Nauka – Dydaktyka- Praktyka.
- Ogólnopolska konferencja nt. Internet w bibliotekach: próba bilansu i perspektywy rozwoju. [Notatki własne].
- [13]. *Użytkownicy informacji elektronicznej*; red. nauk. M. Kocójowa. Kraków 2000. Ser. Materiały Edukacyjne Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Jagiellońskiego, Nr 11.
- [14]. *Edukacja na odległość dla społeczeństwa informacyjnego – oczekiwania bibliotek; teoria i praktyka*; Kraków 3-4 czerwiec 2002. [Mater. VIII międzynarodowej konfer. w druku].
- [15]. Wojciechowski J., *Praca z użytkownikiem w bibliotece*. Warszawa 2000. SBP Nauka – Dydaktyka – Praktyka.
- [16]. Wiem op. cit. /015da2.html
- [17]. Wiem ibidem /015c17.html
- [18]. Wiem ibidem /0127b5.html
- [19]. Wiem ibidem /016222.html
- [20]. Wiem ibidem /015c3c.html
- [21]. Wiem ibidem /0156e1.html
- [22]. Wiem ibidem /00d13a.html
- [23]. Wiem ibidem /0052c6.html
- [24]. Wiem ibidem /015cf9.html
- [25]. Wiem ibidem /016490.html
- [26]. Wiem ibidem /015c08.html
- [27]. *Powszechna encyklopedia multimedialna (Pem)* [dok. elektr.] <http://www.robomatic.pl/?id=enchaslo&idh=807> [odczyt 14.06.2002].
- [28]. Wiem op. cit. /015c08.html
- [29]. Wiem ibidem /0162e0.html
- [30]. Wiem ibidem /00858f.html
- [31]. Pem op.cit. =271
- [32]. Nicholas D., *Ocena potrzeb informacyjnych w dobie Internetu: idee, metody, środki*; tłum. J. Woźniak, M. Kisilowska. Warszawa 2001. SBP Nauka – Dydaktyka – Praktyka.

Poznań, 15 czerwca 2002