

Streszczenie w języku polskim

W dysertacji przedstawiono kanały komunikacji oparte na nowych technologiach i narzędziach sieci drugiej generacji stosowane przez biblioteki akademickie w Polsce i na świecie. Obok przeglądu literatury zaprezentowano przykłady z księżnic. W bibliotekach zagranicznych najchętniej wykorzystywano: pocztę e-mail, Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, chat (w tym Messenger), a w mniejszym stopniu blogi, chatboty, platformy kompletne, kody QR, Rozszerzoną Rzeczywistość i Internet Rzeczy. Biblioteki polskie nastawione są głównie na pocztę elektroniczną, formularze kontaktowe i Facebooka, jednak podano przykłady wykorzystania większości z dostępnych kanałów komunikacji.

Szczegółowa analiza dotyczyła bibliotek publicznych uczelni Wrocławia, którą rozwinięto o badanie jakości wykorzystywanych rozwiązań i narzędzi (z lat 2019–2021). Potwierdzono w nich, że pandemia SARS-CoV-2 przyspieszyła rozwój komunikacji za pośrednictwem Internetu, jednak księżnice nie wykorzystują pełnego potencjału komunikacyjnego oferowanego przez nowe technologie, w tym Web 2.0.

Porównano strony WWW badanych bibliotek pod kątem komunikacji z użytkownikami. Najlepiej wypadły biblioteki UW r i PWr, które jednocześnie oferowały najwięcej kanałów komunikacji – w obu przypadkach odnotowano jednak problemy z ich aktualnością, dostępnością i jakością. Prawie wszystkie biblioteki miały profil na Facebooku, a część również na Instagramie i to te media społecznościowe angażowały użytkowników. Najlepiej pod tym względem wypadły biblioteka UW r i UM, działające zgodnie z wcześniej opracowaną strategią. Podczas pandemii dodawano w social mediach najwięcej treści dotyczących kolekcji i usług biblioteki oraz instytucji zewnętrznych oferujących webinaria i szkolenia, a przed epidemią wpisy dotyczyły głównie wydarzeń organizowanych przez biblioteki.

Badania metodą secret client wskazały, że komunikacja elektroniczna najgorzej funkcjonuje w bibliotece UW r, która z licznych narzędzi odsyłała użytkowników do kontaktu pocztą elektroniczną oraz w bibliotece AWF, gdzie często nie odpowiadano na przesłane wiadomości. Pozostałe biblioteki wypadły dobrze lub bardzo dobrze.

Materiał reprezentatywny z badań ankietowych użytkowników zebrano jedynie w 4 bibliotekach: UW r, PWr, UP i UE. Respondenci oczekiwali kontaktu bezpośredniego na równi z elektronicznym. Ocenili komunikację elektroniczną bibliotek jako przeciętną, sugerując mniejszą liczbę kanałów komunikacji, jednak o większej jakości i szybszym czasie reakcji. Podobne podejście prezentowały podczas wywiadów osoby kierujące danymi bibliotekami, które rozwój komunikacji elektronicznej łączyły z podnoszeniem standardów. Ankietowani i rozmówcy nie wykazali większego zainteresowania Rozszerzoną Rzeczywistością i Internetem Rzeczy, za wyjątkiem użytkowników biblioteki PWr.

Analiza działalności komunikacyjnej wrocławskich bibliotek uczelni publicznych pozwala na przełożenie sytuacji lokalnej na skalę ogólnokrajową. Badanie dostarczyło informacji na temat tego, z jakich kanałów komunikacji i w jaki sposób korzystały polskie księżnice akademickie dla podnoszenia jakości swojej pracy oraz jak skuteczniej stosować je w przyszłości.

8.06.2022

Kerole Dariusz