

Hui-Lan H. Titangos

Santa Cruz Public Libraries
Santa Cruz, California, United States

Deborah Jan

Sheldon Margen Public Health Library
University of California, Berkeley, United States

Innowacje w bibliotekach w XXI wieku: spojrzenie z perspektywy międzynarodowej

Streszczenie: *W bibliotekach spadają statystyki, zmniejsza się liczba wypożyczanych książek, zapytań bibliograficznych i wyszukiwań informacyjnych. Mając to na uwadze, autorzy przyjrzeni się modelom pracy trzech bibliotek spoza USA, wprowadzanym przez nie innowacjom jak również nowej roli nauczania we własnych bibliotekach. Doszli do wniosku, że w XXI w. biblioteki znalazły się na rozdrożu. Zmieniają się wymagania na zajmowanych stanowiskach, a także rola bibliotekarzy i bibliotek. Jednak pomimo zmian ról i form, podstawowa infrastruktura pozostaje niezmienną, przynajmniej na razie.*

Słowa kluczowe: *biblioteka, innowacyjność*

I. Wprowadzenie

Wśród bibliotekarzy często słyszy się ubolewania i lamenty, z powodu spadających statystyk odwiedzin i usług informacyjnych. W większości żale te są odbiciem rzeczywistej sytuacji w dzisiejszych bibliotekach, nasz zawód w XXI w. znalazł się na rozdrożu. Spada zapotrzebowanie na tradycyjne usługi biblioteczne, zaś usługi oparte na nowych technologiach cieszą się rosnącą popularnością.

Biblioteka Sheldon Margen Public Health Library (PHL) na Uniwersytecie Kalifornijskim w Berkeley jest niewielką, specjalistyczną biblioteką akademicką, służącą studentom, pracownikom i naukowcom nie tylko School of Public Health, ale również całej uczelni oraz osobom z zewnątrz, jak również czterem organizacjom stanowym, którym świadczy usługi na podstawie podpisanych umów. W ciągu ostatnich lat PHL zanotowała znaczny spadek liczby usług bibliograficznych udzielanych w bibliotece oraz telefonicznie i pocztą elektroniczną. Zanotowano również spadek liczby wypożyczeń. Wyjaśnieniem zjawiska spadku liczby wypożyczeń jest rozwój źródeł elektronicznych.

Tab. 1. Porównanie danych za lata 2000-2005 dla PHL

Rok podatkowy*	Zapytania bibliograficzne	Zapytania bezpośrednie	Ogółem	Zmiana w %	Wypożyczenia zbiorów drukowanych	Zmiana w %
2005/06	4607	3458	8065	0.63%	25513	-18.07%
2004/05	4875	3139	8014	-22.27%	30122	-26.03%
2003/04	6613	3186	9799	-5.28%	37964	-31.38%
2002/03	7095	3221	10316	-2.87%	49877	-25.90%
2001/02	7405	3207	10612	-9.76%	62797	-29.22%
2000/01	7053	4595	11648	-24.69%	81148	-10.73%

*Rok podatkowy w instytucjach rządowych USA trwa od 1 października do 30 września [przyp. tł.].

Jednak w Bibliotece Publicznej Santa Cruz (SCPL) ostatnio nastąpiło pewne ożywienie, w czerwcu 2006 r. statystyki usług informacyjnych wzrosły w porównaniu z rokiem ubiegłym, chociaż w stosunku do szczytowego roku 1997 nadal jest to poziom niższy.

Tab. 2. Porównanie czerwiec do czerwca 1997–2006 dla SCPL¹

Porównanie za lata poprzednie	Bibliogr.	T-Ref ²	Info	T-Info ³	Internet	Tax ⁴	Ogółem	Zmiana w %
July 2006	3069	994	1377	806	684		6930	9.84%
July 2005	2831	1019	1137	811	511		6309	-8.82%
July 2004	3063	1192	1189	1051	424		6919	-10.76%
July 2003	2950	1282	1453	826	1242		7753	-8.23%
July 2002	3076	1418	1516	1044	1394		8448	-6.34%
July 2001	3063	1592	1620	1221	1524		9020	6.16%
July 2000	2987	1458	1907	1093	1052		8497	-7.89%
July 1999	3004	1724	1796	1344	1357		9225	27.91%
July 1998	2955	1619	1717	857		64	7212	-43.35%
July 1997	4671	2227	3408	1578	781	66	12731	

Usługi informacyjne w SCPL udzielane są na miejscu oraz telefonicznie. Centralny system informacji telefonicznej zlokalizowany jest w Bibliotece Głównej i obsługuje wszystkie zapytania kierowane z dziesięciu bibliotek filialnych. Mimo malejących statystyk usług informacyjnych, jeden z pracowników, piszący również do okręgowej gazety „Santa Cruz Sentinel”, twierdzi, że mieszkańcy Santa Cruz kochają swoje biblioteki. W roku 2005 z lokalnych bibliotek publicznych wypożyczyli oni niemal 2 mi-

¹ Statystyki *Reference stats 2005-2006 & Record stats 2006-2007* sporządzone przez Central Reference Department of the SCPL.

² T-Ref — *Reference via Telephone Reference Service* — porady bibliograficzne telefoniczne.

³ T-Info — *Information inquiry via Telephone Reference Service* — informacja naukowa telefoniczna.

⁴ Od czerwca 1999 r. w SCPL zrezygnowano ze statystyk *tax*, zaś uruchomiono statystyki internetowe, które nie były prowadzone od kwietnia 1998 r. do maja 1999 r., kiedy to zorganizowano sieć komputerową.

liony książek, płyt CD oraz DVD, książek nagranych na kasetach audio i innych materiałach⁵. Jak można wyjaśnić fakt, że zanotowano wzrost wypożyczeń przy jednoczesnym spadku liczby usług informacyjnych i bibliograficznych? Czy oznacza to, że użytkownicy bibliotek nie potrzebują już bibliotekarzy i specjalistów? Czy biblioteka XXI w. będzie działała samoistnie czy na „autopilota”?

Autorki mając na uwadze te pytania, zbadały, na czym polegał wyjątkowy sukces kilku przykładowych bibliotek, zaprezentowanych na Trzecim Międzynarodowym Forum Bibliotek w Szanghaju (SILF)⁶. Dodatkowo przeanalizowały pewne krytyczne aspekty działania bibliotek i ich usług, żywiąc nadzieję, że w trakcie badań i analiz pojawią się istotne odpowiedzi na postawione wyżej pytania.

II. Modele innowacyjne

Model 1. Biblioteki Uniwersytetu McGill: Promować usługi biblioteczne — tradycyjne i nowoczesne

W skład systemu Bibliotek Uniwersytetu McGill w Montrealu, w Kanadzie wchodzi trzynaście bibliotek filialnych. Działają pod rządami dyrektora bibliotek — Janine Schmidt, która jest absolutnie świadoma, że przed bibliotekami stoi szereg nowych wyzwań, takich jak zmiana bazy czytelników, wielość formatów udostępnianej informacji, rosnąca liczba dostępnych technologii informacji i komunikacji czy zmiany metod nauczania i uczenia się⁷. Tymczasem większość badań prowadzonych w bibliotekach wykazuje, że niewielu użytkowników jest świadomych istnienia usług bibliotecznych w ogóle, nie mówiąc już o usługach nowych, nowo wprowadzanych. Jedną z przyczyn może być fakt, że zwraca się niewielką uwagę na zrozumienie użytkowników i ich nowych potrzeb, a zatem i nowych usług.

Czego potrzebują dzisiejsi użytkownicy? J. Schmidt jest zdania, że nadal potrzebują oni od bibliotekarzy przede wszystkim kompetencji, zaufania, chęci współpracy, punktualności, uczciwości i troski. Potrzebują pomocy w dostępie do informacji, aby mogli czytać materiały zarówno w postaci drukowanej, jak i on-line. Potrzebują efektywnego dostępu do zasobów biblioteki, przy minimalnym wysiłku i o każdej porze, a zatem potrzebne jest im przysposobienie biblioteczne i motywacja w poszukiwaniu źródeł. Gdy czytelnicy przychodzą do biblioteki, potrzebują urządzeń, z których chcieliby skorzystać. Oznacza to komputery, drukarki i inne urządzenia współpracujące. W podejściu do klienta biblioteki powinny się wiele nauczyć od sklepów, restauracji i kawiarenek internetowych. Biblioteki podległe dyrektor Schmidt zastosowały kilka efektywnych strategii. Poniżej przedstawiamy krótkie opisy dwóch z nich.

⁵ McCORD, S. Two million checkout can't be wrong: County libraries very popular. *Santa Cruz Sentinel* 2006, September 12.

⁶ *Library news: A grand gathering for international librarianship. The Third Shanghai International Library Forum convened at Shanghai Library* [on-line]. Shanghai: Shanghai Library, 2006. [Dostęp 22.11.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.library.sh.cn/new-eng/events/list.asp?id=1243>.

⁷ SCHIMDT, J. Promote library services in a Google world. W: *Management innovation & library services, the proceedings of the Third Shanghai International Library Forum*. Shanghai: Shanghai Scientific and Technical Press, 2006, s. [172]-177.

1. Strategia budowy marki biblioteki

Podobnie jak firmy komercyjne, także i biblioteki powinny stosować strategię promocji i budowy marki i kreowania wizerunku. Na początek dobre będzie hasło *@your library*. Zostało ono przyjęte przez American Library Association i zaakceptowane przez International Federation of Library Associations. „Złote łuki” McDonald’s to logo znane na całym świecie, ale zostało ono przystosowane do potrzeb lokalnych w różnych krajach. W Kanadzie między łukami znalazł się liść klonu, a w Chinach poniżej łuków widnieje dwujęzyczny slogan po angielsku (*I’m lovin’ it*) i po chińsku. A zatem przy nagłaśnianiu usług biblioteki i świadczeniu tychże warto zastosować unikalne, ale swojskie logo, sprzedawać takie drobiazgi, jak na przykład torby na książki i głosić hasła typu *Edukuj! Informuj! Promuj!* (*Educate! Inform! Promote!*). Takie pomysły i narzędzia promują świadomość biblioteczną w XXI w. oraz zwiększają użytkowanie biblioteki i wspomagają fundusze.

2. Strategie promocji nowych produktów

J. Schmidt zauważyła, że większość strategii promocyjnych w bibliotekach dotyczy tradycyjnych usług bibliotecznych, takich jak: wypożyczenia międzybiblioteczne, kolekcje specjalne i programy edukacji informacyjnej. Oprócz takich popularnych form jak seminaria, drzwi otwarte, newslettery, zakładki, ulotki i prospekty proponuje ona zatrudnienie profesjonalnych dziennikarzy, aby napisali o bibliotece artykuły do wykorzystania w bibliotece lub publikacji zewnętrznej, co zapewni zrozumiały sposób przekazu. Co więcej, proponuje wprowadzenie nowych produktów, aby zaspokoić rozwijające się potrzeby użytkowników, na przykład wygodne zintegrowanie programów usług bibliotecznych z iPodami. Użytkownicy zwykle szukają potrzebnych im informacji w jednym miejscu, zatem tradycyjne usługi biblioteczne muszą się zmienić, aby dostosować się do potrzeb. Przeszukując większość katalogów bibliotecznych, można zauważyć wyraźną zmianę, katalogowane są nie tylko pozycje, będące fizycznie w posiadaniu biblioteki, ale także źródła elektroniczne czy internetowe. Reguły katalogowania zmieniają się powoli, aby zaspokoić potrzeby użytkowników i pozwolić im na „wszystkie zakupy pod jednym dachem”.

Model 2. Biblioteka Publiczna w Oslo: Promować nietradycyjne usługi biblioteczne

Biblioteka Publiczna w Oslo (Deichmanske bibliotek) składa się z trzynastu bibliotek filialnych i jednej Biblioteki Głównej. Jest pionierem w zakresie promowania usług nietradycyjnych, wychodząc naprzeciw i przewidując potrzeby użytkowników biblioteki w XXI w. poprzez swoje godne odnotowania projekty. Są to: Warsztaty cyfrowe Deichmana (*Deichman Digital Workshop*), Filtoteka (*Kinoteket*) oraz Tradycyjne usługi biblioteczne w postaci cyfrowej (*Traditional Library Services in Digital Form*).

1. Warsztaty cyfrowe Deichmana

Projekt Warsztatów Cyfrowych jest finansowany przez Komisję Badań Naukowych Norwegii (*Norwegian: Norges forskningsråd*) we współpracy z Sony oraz Apple, w celu szerszego wprowadzenia usług szerokopasmowych do sektora publicznego. Do tej pory powstały trzy w pełni wyposażone studia multimedialne jako strefy dla pro-

dukcji medialnych, komunikacji i prezentacji na żywo. Zlokalizowano je w trzech różnych miejscach na terenie Oslo i połączono siecią światłowodową. Wyposażone są w urządzenia profesjonalne, system oświetlenia estradowego i scenicznego, aparaturę projekcyjną i system nagłośnienia imprez, co pozwala na dobrej jakości rozrywkę dla publiczności.

Warsztaty cyfrowe dają użytkownikom możliwość wykonania pracy w studiu oraz, po ukończeniu, na jej zaprezentowanie. Wykładowcy, pisarze, aktorzy, artyści i inni użytkownicy mogą wykonywać swoje prace i dyskutować na ich temat. Wydarzenia te są transmitowane na żywo przez Internet, po uprzednim ich zapowiedzeniu. Nagrania mają być następnie włączone do archiwum medialnego Biblioteki Publicznej w Oslo i dostępne poprzez ich stronę internetową, będą z nich mogli korzystać studenci i inni zainteresowani użytkownicy w celach własnych szkoleniowych i naukowych.

Warsztaty mają na celu poszerzoną edukację medialną użytkowników, zarówno specjalistyczne teoretyczne przygotowanie, jak i praktyczne użytkowanie programów typu Photoshop czy programy do edycji wideo. Swoją wiedzę przekazują użytkownikom zarówno wykładowcy zaproszeni z zewnątrz, jak i specjaliści zatrudnieni w bibliotece. Wszystkie urządzenia, wyposażenie i szkolenia są dla wszystkich użytkowników dostępne bezpłatnie. Kierownik projektu, Reinert Mithassel stwierdziła z wielkim zadowoleniem, że podczas dwóch lat działania warsztatów nie został ukradziony ani uszkodzony nawet jeden element wyposażenia warsztatów. Opisane studia są prototypami dla ewentualnie projektowanych przyszłych usług bibliotek oraz „egzemplarzami okazowymi”, mogącymi zainspirować innych bibliotekarzy do wprowadzania usług nietradycyjnych, pokazując bowiem nową drogę biblioteki⁸.

2. Filmoteka

Biblioteka Publiczna w Oslo we współpracy z Norweskim Instytutem Filmowym zainicjowała w roku 2004 projekt Kinoteket, mający w założeniu za zadanie utworzenie serwisu filmowego, prezentującego dziedzictwo filmu norweskiego. Projekt opiera się na komercyjnym serwisie pay-per-view działającym w Internecie, zaprojektowanym dla Norweskiego Instytutu Filmowego i Archiwum Filmowego. Obie te organizacje są właścicielami zawartości, praw autorskich i rozwiązań technicznych. Biblioteki biorące udział w projekcie uiszczają stałą opłatę miesięczną i zyskują nieograniczony dostęp do archiwów. Dla użytkowników serwis ten przypomina w działaniu odtwarzacz DVD. Centralny serwer wideo zlokalizowany jest w Bibliotece Głównej i dostarcza tę samą zawartość do czterech bibliotek filialnych poprzez sieć światłowodową. Oprócz tych pięciu lokalizacji, użytkownicy mają do dyspozycji przestrzeń recepcyjną z ekranami plazmowymi i kompletami słuchawek.

Biblioteka eksperymentuje z promocją innych materiałów bibliotecznych i wymusza rozwój miejskiej sieci internetowej w Oslo. Jak twierdzi Olav Celius, koordynator projektu, celem tego projektu jest bardziej zbudowanie infrastruktury dla obsługi i rozpowszechniania mediów cyfrowych w bibliotece niż samo udostępnianie Archiwum Filmowego. Najwięcej problemów stwarzają jednak prawa autorskie, przepisy i opłaty

⁸ MITHASSEL, R. Re: *Contact & Other Info Please* [e-mail]. Do Hui-Lan Huang Titangos. 2006, September 25.

komercyjne. O. Celius i jego zespół nie ograniczają się do jednego medium, formatu czy dostawcy, pragną rozwijać się wraz z rozwojem nowych mediów i technologii. Aby uniknąć problemów z prawami autorskimi, wszystkie usługi oparli na Internecie, gdyż tam w większości dostępne są rozwijające się usługi i technologie, tam też tworzone są normy użytkowania⁹.

3. Tradycyjne usługi biblioteczne w postaci cyfrowej

a. LåtLån (wypożycz dźwięk), Elektroniczna wypożyczalnia

W marcu 2004 r. Biblioteka Publiczna w Oslo zainaugurowała współpracę z Biblioteka Publiczną w Bergen (Bergen Offentlige Bibliotek) oraz z Phonofile — norweskim cyfrowym archiwum muzycznym i centralnym biurem dystrybucji plików dźwiękowych. Projekt był finansowany z grantu ABM-utvikling — Norweskiego Nadzoru Archiwów, Bibliotek i Muzeów.

Baza danych Phonofile'a zawierała ponad 50 000 tytułów nagrań, wykonanych przez niezależne norweskie firmy nagraniowe, wśród tych nagrań znajdowały się zarówno hip-hop i muzyka elektroniczna jak i tradycyjny folk, jazz, rock, metal oraz muzyka klasyczna i współczesna. Wypożyczenia były dokonywane poprzez *streaming*¹⁰ plików na komputer użytkownika. *Streaming*, a nie kopiowanie plików, miało zapobiec problemom prawnym i finansowym. *W efekcie „wypożyczenie” było odsłuchaniem pliku. Każdy plik, którego użytkownik zaczynał słuchać był rejestrowany w module statystyk systemu jako wypożyczenie, kiedy odtwarzanie pliku kończyło się, transakcja była zakończona i plik zostawał uznany za zwrócony*¹¹.

Warunkiem koniecznym było zapisanie się użytkownika do biblioteki, a zapis wymagał osobistej obecności. Bibliotekarze byli szczęśliwi, gdyż zaczęły się tworzyć długie kolejki do zapisów. Takie wypożyczenia przyciągnęły użytkowników, którzy, gdyby nie ta usługa, nawet nie spojrzeliby w stronę biblioteki. W pierwszych czterech miesiącach trwania projektu Bibliotekę Publiczną w Oslo, mieście półmilionowym, odwiedziło ponad 4000 unikalnych gości. Wypożyczono w systemie *streamingu* ponad 15 000 plików. Z powodu wyczerpania się funduszy projekt zakończył się w grudniu 2004 r. Jednak są już przygotowywane nowe, zmodernizowane i ulepszone plany, w oparciu o licencje symultaniczne, coś na kształt serwisów czasopism elektronicznych. Model LåtLån został zastosowany przez biblioteki w Szwecji i Danii, obie te biblioteki prowadzą takie usługi do dnia dzisiejszego.

⁹ CELIUS, O. Re: Contact & Other Info Please [e-mail]. Do Hui-Lan Huang Titangos. 2006, September 25.

¹⁰ *Streaming* — odtwarzanie plików audio i wideo już w trakcie ich transmisji przez Internet do komputera użytkownika. Wymaga to szybkiej transmisji danych i obsługi przez odpowiedni moduł programu przeglądarki WWW (lub odrębny program klienta protokołu). Technika ta często jest też wykorzystywana w celu uniemożliwienia zachowywania kopii odtwarzanych danych multimedialnych na własny użytek (na przykład do ponownego odtwarzania lub utworzenia kopii). Informacje pochodzą ze strony: <http://encyklopedia.helion.pl/index.php/Streaming> [przyp. tł.]

¹¹ KUNISH, A. (2004). LåtLån: Circulating digital music files via the public library. W: *IFLA 2004*, Buenos Aires, 4 Sept. 2004.

b. Cyfrowa informacja naukowa

Oprócz pilotażowego projektu LåtLån Biblioteka Publiczna w Oslo prowadzi cyfrową informację naukową używając oprogramowania o nazwie Sentinel eDialog 24. Jest to kombinacja trzech sposobów komunikacji elektronicznej. Bibliotekarze on-line mogą porozumiewać się między sobą, widzieć swoich partnerów on-line i kierować konkretne pytania do właściwych kolegów. Pytania i odpowiedzi są sklasyfikowane, zachowane do wglądu, co spotkało się z dobrym przyjęciem zarówno przez bibliotekarzy, jak i użytkowników. W samym tylko 2005 r. Biblioteka Publiczna w Oslo odpowiedziała na 5966 e-mailowych zapytań bibliograficznych, 3591 SMSów i 13 452 pytania zadane na czatach on-line.

Taki sukces w dziedzinie nietradycyjnych usług bibliotecznych nie może być przypadkowy. Kierowniczka Oddziału Muzycznego Biblioteki Publicznej w Oslo, Ann Kunish, jest żywym przykładem profesjonalnego bibliotekarza XXI w. Po ukończeniu University of Wisconsin-Madison ze stopniem *Bachelor* [odpowiednik licencjata, przyp. tł.] w dziedzinie muzyki (rożek francuski), wyjechała do Norwegii na roczne studia pod kierunkiem znanego specjalisty w tej dziedzinie w Norweskiej Akademii Muzycznej. W tejże akademii zdobyła tytuł magistra, potem grała w różnych instytucjach jak Opera Norweska, Filharmonia w Oslo i Orkiestra Radia Norweskiego. Zajmowała się grą, nauczaniem i organizacją seminariów dla zespołów muzycznych. W końcu sprzedała swój rożek. Od końca 1999 r. pracuje jako kierownik Oddziału Muzycznego w Bibliotece Publicznej w Oslo. Zatrudnienie jej było swego rodzaju eksperymentem, pierwszy raz na takim stanowisku zatrudniona została osoba będąca zawodowym muzykiem, nie zaś bibliotekarz z formalnym wykształceniem bibliotekoznawczym. Eksperyment okazał się sukcesem. A. Kunish była kierownikiem projektu związanego z wypożyczaniem i informacją naukową w postaci cyfrowej. Jej oddział liczy dziesięć osób i jest znany zarówno w Bibliotece Publicznej w Oslo, jak i poza nią. Odnotowują 190 000 wypożyczeń rocznie.

Model 3. Biblioteka w Szanghaju: Promować bibliotekarstwo w społeczeństwie

Biblioteka w Szanghaju była kiedyś biblioteką bardzo tradycyjną, a liczyła sobie już 150 lat. W roku 1847 założono bibliotekę przy kościele katolickim Xu Jiahui. Księgozbiór składał się z 200 000 woluminów zarówno po chińsku, jak i w językach zachodnich. W roku 1995 połączono Shanghai Library and Institute of Scientific & Technical Information of Shanghai (ISTIS) z różnymi innymi bibliotekami, aby lepiej służyć czytelnikom spośród szerokiej publiczności, środowisku akademickiemu i pracownikom instytucji rządowych. W 1996 r. nastąpiło otwarcie nowego budynku. Jest to jeden z ciekawszych obiektów w Szanghaju, zbudowany w kształcie piramid, ze wznoszących się prostopadłościennych bloków, symbolizujących podstawy dziedzictwa kulturowego i ludzkie dążenie do wiedzy. Biblioteka zajmuje powierzchnię 83 000 metrów kwadratowych i mieści około 50 milionów pozycji. Centrum konferencyjne biblioteki organizuje przez cały rok międzynarodowe wystawy sztuki i wystawy naukowe oraz konferencje i seminaria.

Szanghaj posiada centralny system bibliotek, który liczy 19 bibliotek okręgowych i publicznych. Jest on prowadzony przez dr Jianzhong Wu, dyrektora Biblioteki w Szanghaju, promującej się jako lider w XXI w. Od roku 2002 biblioteka była gospoda-

rzem trzech międzynarodowych konferencji bibliotekarskich, a konkretnie Shanghai International Library Forum (SILF), międzynarodowego wydarzenia odbywającego się cyklicznie co 2 lata, a mającego na celu promowanie międzynarodowej wymiany bibliotekarzy i specjalistów informacji naukowej pomiędzy bibliotekami i uczelniami całego świata. Na swojej pierwszej konferencji biblioteka w Szanghaju skupiła się głównie na zarządzaniu wiedzą, usługach informacyjnych, współpracy międzybibliotecznej i digitalizacji. Obecnych było ponad 100 przedstawicieli z 12 krajów należących do forum. W materiałach konferencyjnych w 2002 r. opublikowano 77 referatów, zaś w czasie obrad referaty wygłosiło 53 bibliotekarzy i specjalistów informacji naukowej. Druga konferencja w Szanghaju skupiła się wokół tematu *Rozwój miasta a usługi biblioteczne* z czterema podtematami: *Biblioteka a edukacja ustawiczna*, *Usługi informacyjne a badania naukowe*, *Biblioteka a miejska infrastruktura wiedzy* oraz *Biblioteka a Światowa Wystawa Expo*. W materiałach konferencyjnych w 2004 r. opublikowano 80 referatów i 25 abstraktów. Trzecia konferencja, w 2006 r., była kolejnym sukcesem. Zebrało się ponad 300 bibliotekarzy i specjalistów z 28 krajów. W materiałach konferencyjnych opublikowano 85 pełnotekstowych referatów. Najciekawsze prace z tych materiałów zostały później opublikowane w dwóch wydaniach specjalnych *Library Management*, czasopisma wydawanego przez Emerald Group Publishing Limited. Ponadto autorzy 75 referatów zostali zaproszeni do ich zaprezentowania na sesjach równoległych, towarzyszących konferencji.

Analiza tych trzech konferencji SILF, pozwoliła autorkom dostrzec kolejną ważną innowację, zastosowaną przez Bibliotekę w Szanghaju — jej aktywną, partnerską współpracę z wydawcami międzynarodowymi, krajowymi i lokalnymi. Drukowane i udostępnione on-line wydania materiałów konferencyjnych, raportów naukowych i prezentacji pomogły SILF w sposób istotny w osiągnięciu ich celu — promowaniu międzynarodowej wymiany bibliotekarzy i specjalistów informacji naukowej pomiędzy bibliotekami i uczelniami całego świata. Xuyan Chen z Oddziału Współpracy Międzynarodowej Biblioteki w Szanghaju na SILF 2006 r. w sposób elokwentny podsumował innowacyjną rolę, jaką odegrała biblioteka¹².

Biblioteka w Szanghaju poszukuje partnerów nie tylko wśród wydawców, ale również pośród organizacji rządowych, w sektorze turystycznym i wśród międzynarodowych organizacji zawodowych, jak Chinese American Librarian Association (CALA). Przesyła ona swoje programy poprzez listserv i newsletter CALA do bibliotekarzy chińskich mieszkających i pracujących w Ameryce Północnej.

Usiłując sprostać nowym wyzwaniom w zakresie gromadzenia, katalogowania i wyposażenia, biblioteka w Szanghaju kontynuuje wprowadzanie innowacji poprzez zabieganie o większą pomoc i uwagę w instytucjach rządowych i w Rządzie Centralnym. Jest to bardzo ważne przy wprowadzaniu narodowego programu *Okno Chin* wzorowanego na ich własnym, lokalnym programie *Okno Szanghaju*. Program ten ma angażować nie tylko wiodących wydawców chińskich i największe biblioteki, jak Chińska Biblioteka Narodowa, Biblioteka Chińskiej Akademii Socjologicznej, Uniwersytetu Chińskiego i Biblioteka w Szanghaju, ale również biblioteki różnej wielkości i

¹² CHEN, X. *A window open to the whole world — Shanghai Library's global cooperative promotion "Window of Shanghai* [on-line]. [Dostęp 22.11.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.libnet.sh.cn/silf2006/table.htm>.

różnych typów. Jednym z celów jest pomoc w wydawaniu publikacji chińskich w większej liczbie języków obcych.

Model 4. Biblioteka Publiczna Santa Cruz [PHL] oraz Biblioteka Sheldon Margen Public Health Library na Uniwersytecie Kalifornijskim [SCPL]: Promować edukacyjną rolę bibliotek

Wymienione powyżej modele bibliotek są do siebie niespodziewanie podobne pod jednym względem: wraz z rozwojem technologii informacyjnych (IT) w świecie bibliotek rola bibliotekarza ewoluowała od roli obserwatora do roli aktywnego partnera, przewodnika użytkowników wśród źródeł informacji i doradcy w zakresie doboru właściwych źródeł. Zauważyła to J. Schmidt w swoim artykule¹³. Innymi słowy bibliotekarze i specjaliści podlegają procesowi dopasowania — objęli bowiem nową rolę w XXI w. polegającą na nauczaniu i wspomaganiu. Zarówno w Bibliotece Publicznej Santa Cruz, jak i w Bibliotece Sheldon Margen Public Health Library na Uniwersytecie Kalifornijskim rola bibliotekarza nie polega już tylko na zasiadaniu w informatorium czy odpowiadaniu na telefoniczne zapytania.

1. Zajęcia edukacyjne dla chętnych w PHL

Od wielu lat PHL oferuje zajęcia edukacyjne dla studentów, pracowników i naukowców Berkeley School of Public Health organizowane, gdy zbierze się grupa chętnych. Poprzednio były to zajęcia jednogodzinne na tematy takie jak korzystanie z PubMed, EndNote, źródeł w Internecie i w sieci uczelnianej oraz serwisów Medline/HealthStar. Szkolenia te miały różne efekty. Częściowo dlatego, że nie zawsze były to warsztaty przy komputerach dla użytkowników, gdyż PHL nie ma sali dydaktycznej, by prowadzić takie zajęcia. Uczestnicy musieli przechodzić do innego budynku. Frekwencja była trudna do przewidzenia, gdyż biblioteka nie wymagała zapisów. W bieżącym roku po raz pierwszy PHL oferuje 90-minutowe szkolenie warsztatowe, co daje uczestnikom dosyć czasu, aby wypróbować i przećwiczyć omawiane funkcje.

2. Sobotnie lekcje poruszania się w katalogu komputerowym i w Internecie w SCPL

Projekt prowadzenia zajęć dla szerokiej publiczności opracowali trzej bibliotekarze informacji naukowej. Powstał w marcu 2002 r. zupełnie tak, jak opisał to Daniel Goleman w *Primal Leadership: Niektórzy nie mają oficjalnej pozycji lidera, ale występują przed szereg, gdy zaistnieje taka potrzeba, potem wtapiają się w tłum, aż do chwili, gdy znowu dojrzeje potrzeba*¹⁴. Występują przed szereg nie tylko, aby przeprowadzić zajęcia w sobotni poranek¹⁵, ale, co ważniejsze, aby zaspokoić wciąż rosnące potrzeby wśród szerokiej publiczności, mimo że źródła on-line są dostępne poprzez stronę internetową SCPL, jednak oferowana tam pomoc jest również tylko on-line.

13 kwietnia 2002 r. w godzinach od 8:30 do 9:30 Fred Ulrich i Jim Tarjan przeprowadzili pierwsze oficjalne zajęcia, koordynatorem była Deborah Lipoma. Początkowo

¹³ SCHIMDT, J. (2006). dz. cyt., s. [172]-177.

¹⁴ GOLEMAN, D., BOYATZIS, R., MCKEE, A. *Primal leadership*. Boston: Harvard Business School Press, 2002.

¹⁵ SCHWAMBERGER, J. Re: *The old computer docents training committee* [e-mail]. Do: Barbara Snider. 2002, January 7.

zajęcia te nie miały oficjalnej nazwy, prowadzący określali je: *Korzystanie z katalogu Biblioteki Publicznej w Santa Cruz* albo *Katalog komputerowy*. Założony cel był prosty: pomóc ludziom w zapoznaniu się i posługiwaniu katalogiem bibliotecznym: *Ta godzinna lekcja pomoże wam znaleźć książki, filmy wideo, płyty CD i inne materiały biblioteczne, następnie zamówić je, sprawdzić stan waszego konta bibliotecznego, dowiedzieć się o wielu bazach danych i źródłach on-line dostępnych ze strony internetowej biblioteki*¹⁶. Wymagania były zaiste niewielkie: wstęp wolny, należało się tylko zarejestrować. Ta sama lekcja była powtórzona o tej samej porze po dwóch tygodniach w jednej z dziesięciu filii SCPL.

Po upływie czterech i pół roku ten sam trzyosobowy zespół ciągle prowadzi lekcje dla publiczności dwa razy w miesiącu, raz w Bibliotece Centralnej, a drugi raz w filii, nie odwołując ani jednej lekcji. Nastąpiła jednak zauważalna zmiana, zakres tych lekcji stał się szerszy i ewoluował od samego nauczania posługiwania się katalogiem komputerowym biblioteki do nauczania podstawowych umiejętności internetowych, przeszukiwania katalogu biblioteki, bibliograficznych baz danych i informacji o zdrowiu w Internecie. Inną zmianą jest to, że lekcje przyjęły się wśród mieszkańców. Przychoǳą do biblioteki tylko po to, żeby zapisać się na następną lekcję. Również frekwencja wzrosła, od jednego lub dwóch uczestników na początku do średnio dziesięciu uczestników na każdej lekcji obecnie. Publiczność nie jest jednak zadowolona – chce, aby lekcje odbywały się częściej i były dłuższe niż jedna godzina. Aby zaspokoić te potrzeby, SCPL rozważa wygodniejszą stałą lokalizację tych zajęć, mianowicie salę zebrań w Bibliotece Centralnej, która ma być wyposażona w nowoczesne laptopy.

3. Zachęcać pracowników, aby uczyli pracowników

W obu bibliotekach, zarówno PHL, jak i SCPL pracownicy są zachęceni, aby przekazywali swą nabytą wiedzę specjalistyczną swoim kolegom i pracownikom swego oddziału. W PHL przez ostatnie sześć lat cały personel PHL uczestniczył w szkoleniu nowych pracowników. W momencie, gdy zatrudniany jest nowy pracownik, wdrażany jest dwu- lub trzymiesięczny plan szkolenia z udziałem dotychczasowych pracowników. Nowy pracownik korzysta z doświadczenia pozostałych, każdy musi przeprowadzić co najmniej jedną sesję szkoleniową w zakresie swoich obowiązków (np. wypożyczanie, katalogowanie, czasopisma, dostawa dokumentów itp.). Nawet jeżeli nowy pracownik ma pewne doświadczenie w konkretnej dziedzinie, i tak przechodzi szkolenie pod okiem starszego pracownika. To sprawia, że wszyscy mają wspólne podstawy do dalszego rozwoju. Ostatnio nowi pracownicy byli szkoleni tylko w dziedzinach, których nie znali. W późniejszym czasie wynikały problemy, bo założenie, że mają wystarczającą wiedzę ze swoich poprzednich doświadczeń zawodowych nie zawsze było uzasadnione.

Szkolenie w zakresie informacji naukowej jest wspólnym doświadczeniem i jest prowadzone przez wszystkich pracowników informacji naukowej. Bibliotekarze są odpowiedzialni za dzielenie się z nowym pracownikiem swoją wiedzą na temat danych kolekcji i są przypisani do konkretnych dziedzin (np. statystyki, podręczniki/poradniki, toksykologia, encyklopedie/słowniki, przewodniki, prawo). Gdy nowy pracownik

¹⁶ Wypowiedź D. Lipoma (LIPOMA, D. *Class flyers*).

obejmuje po raz pierwszy dyżur na stanowisku informacyjnym, pracuje pod nadzorem i z pomocą doświadczonego pracownika, aby zapoznać się z rodzajem zadawanych pytań i pożądanymi zachowaniami — zobaczyć służbę biblioteczną w akcji. Po pewnym czasie osvajania się nowy pracownik zaczyna samodzielnie odpowiadać na pytania, a pracownik starszy tylko mu towarzyszy. Gdy poczuje się pewnie, zaczyna pracować na stanowisku informacyjnym samodzielnie, ale może odwołać się do pomocy pracownika doświadczonego. Metoda ta pozwala nowemu pracownikowi nauczyć się sprawnie posługiwać się udostępnianymi zbiorami i stopniowo poznać szczegółowe pytania bibliograficzne. Sprawia również, że wszyscy nowi pracownicy mają takie same podstawy szkoleniowe. Aby utrzymać wysoki poziom umiejętności informacyjnych, pracownicy informacji naukowej spotykają się dwa razy w miesiącu. Jedno spotkanie jest poświęcone przeglądowi aktualnych problemów informacyjnych, a drugie rozwojowi zawodowemu pracowników. Takie spotkanie „rozwojowe” może być szkoleniem obsługi nowego źródła elektronicznego, demonstracją nowych funkcji w dotychczasowych źródłach, wskazówką jak korzystać itp. Zespołowe szkolenie członków zespołu pomoże nowym pracownikom wyrobić sobie pełniejszy obraz roli każdego pracownika w PHL, co umożliwi współpracę i świadczenie naszym użytkownikom usług na wysokim poziomie.

W SCPL podobnie jak w wielu bibliotekach, w których pracownicy katalogowania mają dyżury informacyjne, SCPL wymaga od obsługi technicznej pełnienia dyżurów — dwie zmiany czterogodzinne w tygodniu albo w informatorium biblioteki centralnej, informatorium telefonicznym albo w wypożyczalni, zależnie od ich tytułu zawodowego. Dzięki takiemu bezpośredniemu kontaktowi z publicznością personel techniczny ma wyraźny wgląd w potrzeby użytkowników i poznaje silne i słabe strony katalogu komputerowego.

W SCPL nowi pracownicy przechodzą obszerne szkolenie w wymiarze 80 godzin, zaś wszyscy pracownicy podlegają szkoleniom ciągłym. Szkolenia te są zazwyczaj prowadzone przez organizacje lokalne lub krajowe takie jak MOBAC (Monterey Bay Area Cooperative Library System), OCLC czy InfoPeople. Dają one bardzo wiele specjalistom w konkretnych dziedzinach, ale niewiele wnoszą do wiedzy pracowników „szeregowych”, którzy powinni rozumieć, co można wyszukać w katalogu ich biblioteki i jak ten katalog działa. Powinni oni również umieć czytać rekord bibliograficzny, aby obsługując użytkownika, umieli sobie poradzić. Te braki, po trzech latach trwania takiej sytuacji, dostrzegła Dody Anderson, była kierowniczka Oddziału Katalogowania, i zgłosiła się z propozycją, że poprowadzi szkolenie z MARCa, jako kontynuację programu prowadzonego przez wykładowców z zewnątrz, dla pracowników biblioteki. Zaproponowała, że poprowadzi lekcje dla zebranych pracowników z różnych oddziałów lub też uda się na miejsce do poszczególnych oddziałów i tam przeprowadzi zajęcia. Zajęcia swoje zaczynała od informacji przeglądowej na temat głównych pól rekordu bibliograficznego, takich jak pola stałej długości 0XX i 1XX-8XX.

Pracownicy umieli wyszukać książkę tylko po sygnaturze, ISBN, tytule lub autorze. Podczas tych szkoleń wewnętrznych nauczyli się kolejnych sposobów, jak na przykład po numerze wydawcy (028), LCCN (010), tytule serii (4XX) lub haśle przedmiotowe (6XX). Ponadto nauczyli się używać takich prostych elementów jak wskaźniki w polu 2XX, co jest bardzo pomocne w codziennej pracy. W Oddziale Gromadzenia

pracownicy proszeni są o sporządzanie skróconych rekordów, ale nie byli poinstruowani, aby wstawić właściwe oznaczenia. W rezultacie ani czytelnicy, ani personel nie potrafili odnaleźć tytułu, nawet jeśli był on już zakupiony i wstępnie wpisany w system, co powodowało wiele problemów.

Oprócz listy problemów w SCPL tworzona jest tygodniowa lista zamówień, na którą wpisuje się szczegółowe zamówienia czytelników na dany tydzień. Tylko kilku bibliotekarzy rozumie ten mechanizm, natomiast większość nie potrafiła odpowiedzieć, gdy czytelnicy pytali o status ich zamówienia. Aby rozwiązać ten problem, D. Anderson zorganizowała jeszcze jedną lekcję i pokazała pracownikom jak to wszystko przebiega w systemie „od kulis”. Bibliotekarze, którzy wzięli udział w tych zajęciach, zyskali nowe narzędzia do swej pracy i nową porcję wiedzy. Zaś czytelnicy uspokoili się, że ich zamówienia są realizowane jak należy i nie wpadają do „czarnej dziury”. D. Anderson prowadziła wewnętrzne szkolenia z MARCa od 1999 r. prawie do końca 2005 r., kiedy to odeszła z SCPL, aby zająć wyższe stanowisko głównego bibliotekarza w innym systemie bibliotecznym. Mimo że jej kursy nie są kontynuowane, jej uczniowie przekazują wiedzę kolejnym bibliotekarzom.

4. Przewodniki użytkowania eBooków i eAudiobooków

W swoim artykule *Razing the Tower of e-Babel* David H. Rothman wykazuje, że eBooki źle się sprzedają, bo nie dość, że zabezpieczenia przeciw piractwu są niewygodne, ograniczenia dotyczące gadżetów są spore, to jeszcze istnieje mnóstwo niespójnych formatów i technologii¹⁷. Rzeczywiście istnieje zbyt wiele formatów eBooków. Dobrze by było wprowadzić jeden obowiązujący standard. Mimo to autorzy są mniej pesymistycznie nastawieni niż D. Rothman, zwłaszcza że przeanalizowali wysokie i niemalejące zapotrzebowanie mające odbicie w statystykach SCPL. *The Tower* być może jest zmartwieniem wydawców i księgarń on-line, których obrót wynosi poniżej 48 milionów dolarów, ale jest lubiana przez bibliotekarzy i czytelników eBooków, którzy cenią wygodę całodobowego dostępu i możliwości przeszukiwania pełnego tekstu. Przy wsparciu Susan Elgin, zastępcy dyrektora, SCPL zaczęła kupować eBooki od 2001 r. poprzez Califa, konsorcjum ponad 250 bibliotek z Kalifornii do skupione wokół zakupu eBooków oraz eAudiobooków. Obecnie SCPL udostępnia ponad 9000 eBooków oraz eAudiobooków poprzez serwisy NetLibrary, Proquest Safari oraz TumbleBook Library eBooks for eKids, jak również nowe tytuły poprzez Overdrive.

Konsorcja typu Califa z sukcesem organizują i prowadzą biblioteki w Kalifornii. Anthony Costa, bibliotekarz i dyrektor operacyjny zdołał pomóc bibliotekom — członkom konsorcjum w określeniu wspólnych celów, zaspokojeniu potrzeb użytkowników i pokonaniu powszechnych trudności związanych z ograniczeniami finansowymi, poprzez wspólną subskrypcję eBooków oraz eAudiobooków. Jest on nadal skoncentrowany na negocjacjach z wydawcami i sprzedawcami eBooków w imieniu konsorcjum. Instytucje członkowskie mogą również liczyć na jego pomoc techniczną. Kiedy w którejś z bibliotek członkowskich zostaje opracowany dobry tutorial dla konkretnego produktu, pilnuje on, aby podzielić się nim ze wszystkimi członkami, aby uniknąć dublowania prac i zmaksymalizować korzyści.

¹⁷ ROTHMAN, D. H. Razing the tower of e-Babel: the reason e-books haven't caught on is simple: they're too complicated. *Publishers Weekly* 2006, August 28, nr 62 (1).

Tab. 3. Zainteresowanie serwisami eBooków i eAudiobooków¹⁸

Rok	NetLibrary	Proquest Safari	Tumblebooks	Ogółem
2006-2007 (statystyki tylko od lipca do sierpnia)	1012	999	1303	3314
2005-2006	4027	1410	5241	10678
2004-2005	3906	180	21	4107
2003-2004	2433			2433
2002-2003	2587			2587
2001-2002	1288			1288

Inną drogą poszły bibliotekarki SCPL, Gail Mason oraz Heidi Jaeger-Smith, które nauczyły się z wyprzedzeniem obsługi produktów w Califie, u wydawców i sprzedawców. Wyposażone w dogłębną znajomość produktów są w stanie udzielać instrukcji użytkownikom prze telefon i osobiście, jak założyć konto użytkownika, jak załadować książkę i na inne tematy. Ponadto piszą one obecnie serię przystępnych przewodników, które będą zamieszczone przy każdym produkcie na stronie biblioteki, dostępne dla zainteresowanych użytkowników. Jeżeli tylko wystąpią jakieś trudniejsze problemy, zawsze są skłonne skontaktować się ze sprzedawcą w imieniu użytkownika, lub umożliwią użytkownikowi kontakt bezpośredni. Takie środki mają na celu zapewnienie użytkownikom zadowolenia z użytkowania eBooków i eAudiobooków.

III. To jeszcze nie koniec, myślimy o ulepszeniach na przyszłość

Podobnie jak inne biblioteki w USA i poza Stanami Zjednoczonymi, nasze biblioteki znalazły się na rozdrożu, ale jesteśmy na właściwej drodze. Zmieniają się wymagania na zajmowanych stanowiskach, a także role bibliotekarzy i bibliotek. W dalszym ciągu istnieje wiele spraw, które bardzo potrzebują zaangażowania bibliotekarzy, np.:

W PHL:

1. Lepsze sposoby zliczania użytkowania usług bibliotecznych (np. odwiedziny na stronach biblioteki, użytkowanie źródeł elektronicznych, liczba zapytań przychodzących drogą elektroniczną);
2. Prostszy i łatwiejszy sposób zarządzania stroną internetową i prowadzenia analiz użytkowania, aby określić potrzeby użytkowników;
3. Tematy kursów/seminariów bibliotecznych dla chętnych;
4. Zapewnienie większej widoczności biblioteki wśród studentów, pracowników i naukowców School of Public Health;
5. Lepsze metody oceny efektów kursów/seminariów i instruktaży bibliotecznych.

W SCPL:

1. Lepsza organizacja strony internetowej, która jest przeładowana informacjami. Ponadto jest zbyt przytłaczająca dla użytkowników, którzy są wystarczająco sfrustrowani długotrwałymi poszukiwaniami poprzez Google.

¹⁸ Dzięki uprzejmości the SCPL's Office of Collection Development, eBook usage statistics for Santa Cruz Public Libraries 2004-2007 & NetLibrary usage statistics 2001-2004.

2. Statystyki użytkowania strony internetowej. SCPL jest znana z tego, że tworzy wiele użytecznych raportów statystycznych, włączając w to użytkowanie baz danych on-line, ale brakuje statystyk użytkowania strony internetowej, mimo że jest to technicznie możliwe przy określonych parametrach czasu. Mając takie statystyki, bibliotekarze i obsługa techniczna będą mieli więcej materiału do przemyśleń i spraw do ulepszenia.
3. Dokładniejsze przyjrzenie się istniejącemu katalogowi komputerowemu biblioteki, który powinien zawierać zarówno materiały fizycznie obecne w bibliotece, jak i te w innych formatach, np. zakupione bazy danych i źródła z Internetu. Obecnie o dostępnych bazach danych można się dowiedzieć i przeszukać je tylko ze strony WWW biblioteki, nie są dostępne poprzez katalog. Jedną z przyczyn dużej popularności eBooków jest fakt, że są obecne w katalogu i dostępne jak każda inna książka. Gdyby zespół katalogujący zdołał to poprawić, wykorzystanie kosztownych baz danych bardzo by wzrosło, a wysiłek katalogerów zostałby efektywnie wykorzystany.
4. SCPL jest godna pochwały za swoje starania w zakresie nauczania. Przydałoby się jednak, aby więcej bibliotekarzy brało udział w prowadzeniu szkoleń wewnętrznych, aby zasilić istniejący zespół i ożywić ginącą tradycję stworzoną przez D. Anderson.

Rozważając przedstawione modele i zjawiska, można stwierdzić, że bibliotekarze i służby biblioteczne nadal mają przed sobą wiele innowacyjnej pracy. Role i formy mogą się zmieniać, choć zasadnicza infrastruktura, jak na razie pozostaje w niezmiennym kształcie. Najwyraźniej w XXI w. biblioteki nie mogą działać bez obsługi, a nawet na „autopilota”.

Przekład: Małgorzata Filipczak, Biblioteka Politechniki Łódzkiej.

Bibliografia:

1. McCORD, S. Two million checkout can't be wrong: County libraries very popular. *Santa Cruz Sentinel* 2006, September 12.
2. *Library news: A grand gathering for international librarianship. The Third Shanghai International Library Forum convened at Shanghai Library* [on-line]. Shanghai: Shanghai Library, 2006. [Dostęp 22.11.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.library.sh.cn/new-eng/events/list.asp?id=1243>
3. SCHIMDT, J. Promote library services in a Google world. W: *Management innovation & library services, the proceedings of the Third Shanghai International Library Forum*. Shanghai: Shanghai Scientific and Technical Press, 2006, s. [172]-177.
4. MITHASSEL, R. Re: *Contact & Other Info Please* [e-mail]. Do Hui-Lan Huang Titangos. 2006, September 25.
5. CELIUS, O. Re: *Contact & Other Info Please* [e-mail]. Do Hui-Lan Huang Titangos. 2006, September 25.
5. KUNISH, A. (2004). LåtLån: Circulating digital music files via the public library. W: *IFLA 2004*, Buenos Aires, 4 Sept. 2004.
6. CHEN, X. *A window open to the whole world — Shanghai Library's global cooperative promotion "Window of Shanghai"* [on-line]. [Dostęp 22.11.2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.libnet.sh.cn/silf2006/table.htm>.
7. GOLEMAN, D., BOYATZIS, R., McKEE, A. *Primal leadership*. Boston: Harvard Business School Press, 2002.
8. SCHWAMBERGER, J. Re: *The old computer docents training committee* [e-mail]. Do: Barbara Snider. 2002, January 7.

9. ROTHMAN, D. H. Razing the tower of e-Babel: the reason e-books haven't caught on is simple: they're too complicated. *Publishers Weekly* 2006, August 28, nr 62 (1).

Informacje o autorach: Hui-Lan H. Titangos (titangosh@santacruzpl.org) jest bibliotekarką *Librarian II* w Bibliotece Publicznej w Santa Cruz *Santa Cruz Public Libraries*, USA. Deborah Jan (djan@library.berkeley.edu) jest dyrektorką biblioteki w Sheldon Margen Public Health Library na Uniwersytecie Kalifornijskim *University of California*, Berkeley, USA.

Tłumaczenie artykułu: TITANGOS, H-L. H., JAN, D. Library innovations in the 21st century: An international perspective. *Chinese Librarianship: an International Electro on-line*. 2007, nr 1 (33) [Dostęp 19.04.2012]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.white-clouds.com/iclc/cliej/cl23TitangosJan.htm> za zgodą autorek.

Hui-Lan H. T., Jan, D. Innowacje w bibliotekach w XXI wieku: spojrzenie z perspektywy międzynarodowej. W: *Biuletyn EBIB* [online] 2012, nr 4 (131), *Biblioteki w literaturze i filmie* [Dostęp: 21.05.2012] Dostępny w World Wide Web: http://www.nowyebib.info/images/stories/numery/131/131_hui_lan_jan.pdf. ISSN 1507-7187.