



**You have downloaded a document from
RE-BUŚ
repository of the University of Silesia in Katowice**

Title: Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym - recenzja

Author: Agata Muc

Citation style: Muc Agata. (2010). Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym - recenzja. "Bibliotheca Nostra. Śląski Kwartalnik Naukowy" (2010, nr 2, s.101-109).



Uznanie autorstwa - Na tych samych warunkach - Licencja ta pozwala na kopiowanie, zmienianie, rozprowadzanie, przedstawianie i wykonywanie utworu tak długo, jak tylko na utwory zależne będzie udzielana taka sama licencja.



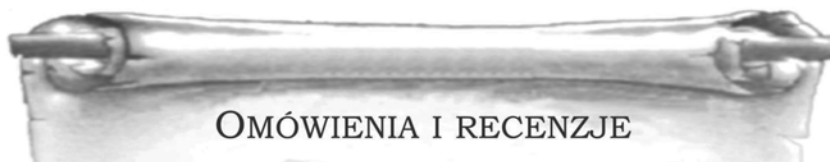
UNIwersYTET ŚLĄSKI
W KATOWICACH



Biblioteka
Uniwersytetu Śląskiego



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



OMÓWIENIA I RECENZJE

Agata Muc
Biblioteka Teologiczna Uniwersytetu Śląskiego

Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym. Red. J. Kamińska, B. Żołędowska. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2009, 239 s. – ISBN: 978-83-61464-16-7

W 2009 roku Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich przy współudziale Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach wydało kolejną pozycję w ramach serii „Nauka – Dydaktyka - Praktyka”, zatytułowaną *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym*. W zbiorowej publikacji, która ukazała się pod redakcją Joanny Kamińskiej i Beaty Żołędowskiej-Król, zaprezentowano artykuły będące pokłosiem konferencji zorganizowanej w lutym 2009 roku przez Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Śląskiego, Bibliotekę Śląską oraz Komisję Zarządzania i Marketingu Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich. Za główny cel wydania monografii uznano przedstawienie aktualnego stanu badań nad jakością usług bibliotecznych oraz pokazanie różnych doświadczeń polskich bibliotek zarówno z wdrażania nowoczesnych koncepcji zarządzania jakością, jak i wprowadzania innowacyjnych usług bibliotecznych (Wstęp, s. 9).

Na pracę składają się dwadzieścia dwa artykuły, ułożone w pięciu działach o następujących tytułach: „Koncepcje zarządzania jakością”, „Badania potrzeb i satysfakcji użytkowników bibliotek”, „Standardy pracy i wskaźniki efektywności bibliotek”, „Etyczne aspekty zarządzania jakością”, „Problemy jakości – przegląd piśmiennictwa”. Ponadto na końcu książki zamieszczono literaturę przedmiotu złożoną z 168 pozycji.

Pierwszą część otwiera artykuł Ewy Głowackiej z Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu zatytułowany *Ocena wpływu usług biblioteczno-informacyjnych na środowisko społeczne w badaniach jakości bibliotek* (s. 13-22). Autorka, uznany autorytet zarówno w środowisku

bibliotekarskim, jak i akademickim, podjęła ten temat, kontynuując niejako swoje wcześniejsze rozważania dotyczące szeroko pojętej jakości w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej. Tym razem Ewa Głowacka proponuje rozpoczęcie badań nad wpływem biblioteki na środowisko społeczne, jako jedną z metod oceny jakości biblioteki. Szczególnie istotnym elementem takich badań powinna być charakterystyka wpływu usług biblioteczno-informacyjnych na użytkowników oraz otoczenie biblioteki. Rozpoznanie tego oddziaływania oraz jego pomiar mogą bowiem pozwolić lepiej i bardziej świadomie kształtować społeczną rolę biblioteki.

Joanna Kamińska z Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Śląskiego omówiła *Możliwości wykorzystania benchmarkingu w zarządzaniu zasobami ludzkimi biblioteki* (s. 23-30). Próby zastosowania tej metody kompleksowego zarządzania jakością wielokrotnie już były opisywane w polskiej literaturze fachowej, jednak Joanna Kamińska pokazuje nowy obszar jego zastosowań w bibliotece. Przedstawia mianowicie benchmarking zasobów ludzkich jako metodę stosowaną podczas rekrutacji i selekcji pracowników, ich doskonalenia zawodowego i rozwoju, czy też w systemie wynagradzania i motywowania.

Joanna Kita i Jacek Marek Radwan z Biblioteki Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie napisali o zastosowaniu Ośmiu Zasad Zarządzania Jakością w bibliotece wydziałowej, w której pracują (s. 31-40). Artykuł zawiera charakterystykę zasady zarządzania jakością z uwzględnieniem wymagań zawartych w normie ISO 9001:2000 wraz z ich praktycznym zastosowaniem w bibliotece akademickiej. W podsumowaniu bibliotekarze stwierdzają, że stosowanie Ośmiu Zasad Zarządzania Jakością przynosi wymierne korzyści w postaci: zwiększenia efektywności zarządzania biblioteką, lepszego wykorzystania zasobów ludzkich, poprawy jakości świadczonych usług, a tym samym przyczynia się do utrwalenia korzystnego wizerunku biblioteki poprzez wzrost zaufania pracowników nauki, studentów i całej społeczności akademickiej do usług bibliotecznych i bibliotekarzy.

Bogumiła Konieczny-Rozenfeld z Biblioteki Akademii Pedagogiki Specjalnej w Warszawie zatytułowała swoje wystąpienie: *Narzędzia kontroli jakości w działalności biblioteki akademickiej*. Czy filozofia Kaizen ma zastosowanie w bibliotece akademickiej uczelni pedagogicznej? (s. 41-50). Autorka przedstawia nowe narzędzie kontroli jakości, jakim jest wywodzący się z filozofii japońskiej Kaizen, który

oznacza ciągle doskonalenie organizacji za pomocą małych kroków. Ta nowatorska filozofia polega na nieustannej analizie procesów, zasad postępowania, sposobów i standardów pracy, a także na ciągłym doskonaleniu kadry kierowniczej oraz wszystkich pracowników. Zastosowanie metody „małych kroków” powoduje, że jej rezultaty nie są zauważalne od razu, lecz po upływie pewnego czasu, o czym przekonano się w Bibliotece Akademii Pedagogiki Specjalnej.

W kolejnym tekście *„Należy ciągle tworzyć, dbając o jakość, a nie bojąc się o jakość” – audyt informacyjny w praktyce bibliotekarskiej* (s. 51-59) Kacper Trzaska, student Instytutu Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego, stawia tezę, że prawidłowo przeprowadzony audyt informacyjny jest wyznacznikiem jakości pracy biblioteki. Autor podkreśla, że współczesna biblioteka jest specyficzną organizacją, w której znaczenie audytu będzie wzrastać, ponieważ jest to miejsce zarówno produkowania, przetwarzania, jak i przekazywania informacji. Zastosowanie tego rodzaju techniki badania informacji, pozwala zorientować się czy gromadzone dane są zgodne z polityką i kulturą organizacyjną biblioteki.

Część druga tomu opatrzona tytułem *„Badanie potrzeb i satysfakcji użytkowników bibliotek”* zawiera sześć opracowań. Pierwszym z nich jest artykuł napisany w języku czeskim *Poznámky k psychologii čtenáře (Uwagi o psychologii współczesnego czytelnika)* (s. 63-66) Milady Piskovej związanej z Uniwersytetem Śląskim w Opawie w Czechach. W abstrakcie zasygnalizowano, że rozważania czeskiej badaczki koncentrują się wokół zagadnień z zakresu psychologii czytelnictwa. Milada Pisková zwraca uwagę na to, że współczesny pracownik biblioteki powinien oprócz wszechstronnego wykształcenia, znajomości języków obcych oraz aktualnej produkcji wydawniczej, posiadać także wiedzę psychologiczną. Dzięki niej bibliotekarz będzie w stanie odczytać motywacje, jakimi kierują się czytelnicy wybierający dane pozycje i tym samym lepiej reagować na ich potrzeby i oczekiwania. Tytuł artykułu oraz abstrakt brzmią interesująco, dlatego należy wyrazić żal, że nie został on przetłumaczony na język polski lub angielski, co ułatwiłoby jego odbiór większej liczbie czytelników.

Katarzyna Regulska z Biblioteki Głównej Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu przedstawiła *Przegląd metod i narzędzi do pomiaru jakości usług bibliotecznych w bibliotekach akademickich* (s. 67-77). Autorka wskazuje, że mierzenie jakości pracy bibliotek to zorganizowane i systematyczne analizowanie i ocenianie stopnia spełniania wymagań wynikających z przypisanych im zadań z uw-

zgodnieniem opinii użytkowników. Katarzyna Regulska słusznie zauważa, że obecnie jedną z coraz częściej wykorzystywanych na świecie metod badawczych jest LibQUAL+™, czyli zespół narzędzi i usług ułatwiających poznanie, pomiar i analizę satysfakcji. Metoda ta wykorzystuje zarówno środki jakościowe, jak i liczbowe do mierzenia postrzeganej przez klientów bibliotek jakości dostarczanych im usług.

Kolejne dwa korespondujące ze sobą wystąpienia należą do przedstawicielek Biblioteki Głównej Politechniki Poznańskiej. W pierwszym z nich, Emilia Lepkowska zajęła się badaniem potrzeb i satysfakcji użytkowników oraz wpływem etyki bibliotekarskiej na działalność usługową bibliotek (s. 78-86). Autorka przedstawiła wyniki kilku badań ankietowych przeprowadzonych wśród użytkowników czytelników w latach 1996 - 2008 w Bibliotece Głównej Politechniki Poznańskiej (BGPP). Pokazują one, że pozytywnie została oceniona praca bibliotekarzy oraz poziom proponowanych usług, natomiast zastrzeżenia budziło zaplecze techniczne instytucji (zbyt wolna praca katalogów komputerowych, za małą liczbę skanerów i kserografów). Beata Korzyska przybliżyła zagadnienia badania jakości i profilowania usług biblioteczno-informacyjnych w informacyjnym modelu naukowej biblioteki technicznej (s.87-95). Podstawową cechą takiego modelu jest strategiczne zarządzanie informacją (MSI), które pozwala w ujęciu dynamicznym dostosować działalność biblioteki do wymagań zmieniającego się otoczenia. Na uwagę zasługują tu badania prowadzone wśród kadry naukowej za pośrednictwem formularza WWW ankiety, dzięki którym udało się dokonać oceny stanu współpracy ośrodków informacji BGPP z pracownikami naukowymi oraz wskazać kierunki dalszej współpracy kadry naukowej ze specjalistami ds. informacji.

Justyna Jerzyk-Wojtecka z Oddziału Informacji Naukowej Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego w artykule *Mechaniczne bariery informacyjne i możliwości ich niwelowania w bibliotece akademickiej na przykładzie Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego – omówienie badania czytelniczego* (s. 96-104), zwróciła uwagę na inny aspekt jakości usług informacyjnych. Posługując się także badaniami czytelniczymi, dokonała analizy nastawienia użytkowników do nowych usług bibliotecznych, wprowadzonych po rozbudowie budynku. Okazuje się, że pokonanie barier mechanicznych w większości przypadków sprowadzało się do konieczności nauczenia się obsługi nowego sprzętu zainstalowanego w bibliotece.

Wioletta Jachym z Biblioteki Uczelnianej Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Tarnowie zatytułowała swój artykuł: „*Książka życzeń*” w *Bibliotece Uczelnianej PWSZ w Tarnowie – czyli jak podnosimy jakość usług poprzez stosowanie badań ankietowych* (s. 105-114). Jest to kolejny tekst potwierdzający tezę, że najefektywniej podnosi się poziom usług bibliotecznych, badając opinie głównych zainteresowanych, czyli czytelników. Wprowadzanie wszelkich zmian, czy to w zakresie nowych technologii, czy też samego procesu obsługi użytkowników winno być poddawane ocenie, a następnie uwzględniane podczas przygotowywania planów działalności każdej ksiąźnicy.

Część trzecią omawianej książki, zatytułowaną „Standardy pracy i wskaźniki efektywności bibliotek” otwiera opracowanie Marka M. Górskiego z Biblioteki Politechniki Krakowskiej pt. *Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie wspomagające zarządzanie biblioteką* (s. 117-127). Autor publikacji jest jednym z członków Zespołu ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych (ZSBN), powołanego do życia w 2001 roku w celu opracowania wspólnej metody oceny funkcjonowania polskich bibliotek naukowych¹. W wystąpieniu omawia najważniejsze cele i działania związane z realizacją projektu AFBN, pokazuje procedury rejestracji, wprowadzania danych do bazy oraz potencjalne możliwości i korzyści, jakie biblioteki naukowe mogą osiągać, współpracując w projekcie. Słusznie prognozuje, że uzyskane tą drogą wskaźniki funkcjonalności będą w przyszłości pełnić rolę narzędzi oceny jakości i efektywności świadczonych usług.

Monika Kwaśniak z Książnicy Pomorskiej im. Stanisława Staszica w Szczecinie zaprezentowała model systemu zarządzania jakością w sieci bibliotek publicznych województwa zachodniopomorskiego (s. 128-135). W tym przypadku autorami modelu byli bibliotekarze z Książnicy Pomorskiej, którzy za podstawowy cel postawili sobie opracowanie standardów pracy dla bibliotek gminnych oraz powiatowych. Propozycja standardów zaprezentowanych przez Monikę Kwaśniak wydaje się być na tyle interesująca, że powinni się z nią zapoznać także przedstawiciele bibliotek publicznych z innych regionów, zważywszy na brak ogólnopolskich standardów pracy dla tego typu placówek.

¹ Zob. Więcej informacji na temat AFBN pod adresem: <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/> [dostęp: 2010-10-07].

Małgorzata Janiak z Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Jagiellońskiego zaproponowała inny sposób oceny systemów informacyjnych, co omówiła w artykule zatytułowanym: *Kryteria estetyczne w ocenie jakości systemów informacyjnych* (s. 136-144). Po przeanalizowaniu różnych ocen jakości systemów informacyjnych, można stwierdzić, iż rzadkością jest analiza ich cech estetycznych. W dotychczasowych opracowaniach dominowały kryteria graficzne, techniczne czy funkcjonalne, natomiast Małgorzata Janiak wyodrębniła nową grupę cech, a mianowicie cechy związane z pojęciem piękna, takie chociażby jak: porządek, czystość formy, uniwersalność, minimalizm środków, porządek semantyczny, formalna składnia, modularność czy modyfikowalność. W wyniku przeprowadzonej analizy badaczka stwierdza, iż termin „piękno” nie jest zbyt popularny w formularzach ocen systemu informacyjnego, a technologia informacyjna w odczuciu większości ludzi nie musi być piękna.

Ewa Busse-Turczyńska i Renata Birska, reprezentujące Bibliotekę Uniwersytetu Medycznego w Lublinie, przedstawiły aktualną ofertę usług bibliotecznych dla środowisk medycznych w Polsce (s. 145-154). Użytkownicy tego typu bibliotek mają obecnie możliwość korzystania online nie tylko z usług rejestracyjnych, informacyjnych, międzybibliotecznych (system Doc@med) czy szkoleniowych, ale także mają zapewniony dostęp do usług bibliometrycznych oraz rejestracji poprzez system Proxy. Należy dodać, że zapewnieniu tak wysokiego poziomu usług biblioteczno-informacyjnych sprzyja współpraca, którą realizują polskie biblioteki medyczne, świadome funkcji, jaką powinny spełniać w społeczeństwie informacyjnym.

Trzecią część książki zamyka tekst Heleny Olszewskiej z Biblioteki Uniwersytetu im. A. Mickiewicza w Poznaniu, opatrzony tytułem *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym na przykładzie Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu* (s. 155-161). Autorka omawia zadania, przed jakimi stają biblioteki naukowe w czasie budowy społeczeństwa informacyjnego, czyli nowe usługi biblioteczne i doskonalenie już istniejących, a także przypomina usługi wywodzące się sprzed kilku lat i w tym kontekście próbuje prognozować zupełnie nowe wyzwania, przed jakimi staną biblioteki na początku XXI wieku. Helena Olszewska, prowadząc badania na temat satysfakcji użytkowników oraz zbierając opinie dotyczące jakości obsługi, otrzymała dane, które mogą stanowić cenną wskazówkę do podnoszenia jakości oraz standaryzacji usług.

Część czwarta – „Etyczne aspekty zarządzania” – zawiera tylko trzy opracowania. Jako pierwszy zamieszczony został artykuł Beaty Żołędowskiej-Król z Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Śląskiego: *Wartości organizacyjne w kulturze jakości* (s. 167-174). W publikacji omówiono pojęcie kultury jakości kształtującej wartości i normy, które z kolei wyznaczają etykę zachowań, a w konsekwencji wizerunek biblioteki. Ponadto przedstawiono różne rodzaje wartości organizacyjnych, ich wpływ na funkcjonowanie instytucji oraz podstawowe narzędzia służące komunikowaniu kluczowych wartości w bibliotece. Badaczka trafnie zauważa, że tworzeniu kultury jakości służy właściwa atmosfera pracy, demokratyczny styl zarządzania oraz partycypacja pracowników, a jej kształtowanie uzależnione jest od postaw i wartości reprezentowanych przez bibliotekarzy.

Maja Wojciechowska z Biblioteki Wyższej Szkoły Ateneum w Gdańsku w artykule *Wartości etyczne w wybranych aspektach zarządzania i organizacji bibliotek* (s. 175-184) poruszyła temat z pewnością ważny, ale i ostatnio modny, ponieważ dotyczy dylematów moralnych, jakie napotyka osoba kierująca pracą biblioteki. Do szczególnie istotnych kwestii należy w tym wypadku zaliczyć etyczne zarządzanie personelem biblioteki, kwestie planowania, realizowania i kontrolowania wykonywanych przez niego zadań i sposobu pracy. Autorka zwróciła także uwagę na coraz częściej poruszany w literaturze fachowej problem wypalenia zawodowego oraz mobbingu wśród bibliotekarzy, dlatego tak ważne jest, aby kadra kierownicza uwzględniała aspekty etyczne zarówno podczas zarządzania biblioteką, jak i planowania jej organizacji.

Zdzisław Gębołyś z Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Śląskiego zatytułował swoje wystąpienie: *Etyczne rozterki, etyczne dylematy, etyczne zasady polskich bibliotekarzy (w świetle ankiety)* (s. 185-193). Autor będąc współredaktorem *Kodeksów etyki bibliotekarskiej na świecie: antologii narodowych kodeksów etycznych* (Warszawa 2008), postanowił zbadać stan świadomości etyki bibliotecznej i informacyjnej wśród bibliotekarzy po wejściu w życie polskiej wersji kodeksu. W tym celu opracował ankietę rozproszoną wśród pracowników wybranych bibliotek publicznych w Polsce. Wyniki potwierdziły przypuszczenia badacza, że wartości i standardy etyczne są ważną cechą jakości pracy bibliotekarskiej, na którą zwracają uwagę tak bibliotekarze, jak i użytkownicy biblioteki.

Ostatnią część omawianej książki zatytułowaną „Problemy jakości – przegląd piśmiennictwa” otwiera opracowanie Stanisławy Kurek-Kokocińskiej z Katedry Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Łódzkiego zatytułowane *Kilka uwag o usługach bibliotecznych* (s. 197-204). Autorka skoncentrowała się przede wszystkim na zagadnieniu jakości usług bibliograficznych, poddając analizie wybrane realizacje tego rodzaju usług dawniej i obecnie. Przeprowadzone przez nią badania zawartości serwisów WWW polskich bibliotek pokazują, że najczęstszą formą realizacji usług bibliograficznych jest opracowywanie zestawień tematycznych odpłatnych i darmowych wykonywanych na zlecenie lub gotowych. Prym w tej dziedzinie wiodą w Polsce biblioteki pedagogiczne.

Dwa ostatnie opracowania przygotowali pracownicy Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Śląskiego. Pierwsze z nich Jolanta Szulc opatrzyła tytułem *Koncepcje zarządzania jakością w bibliotekach polskich. Stan obecny i kierunki badań (przegląd piśmiennictwa)* (s. 205-214). Badaczka dokonała przeglądu różnych metod zarządzania jakością na podstawie analizy literatury przedmiotu rejestrowanej w polskich bibliografiach bibliologicznych dostępnych online oraz w jednym z zestawień bibliograficznych przygotowanych przez Bibliotekę Śląską (*Bibliografia Analityczna...*; *Bibliografia Bibliografii...*; Koszowska, 2007; *Polska Bibliografia...*). Badania literaturowe wykazały, że w bibliotekach polskich stosowane są różnego rodzaju nowoczesne koncepcje zarządzania jakością, a do najpopularniejszych należą: zarządzanie strategiczne, samoocena pracowników, TQM.

W ostatnim artykule Agnieszka Bajor, Hanna Langer i Agnieszka Łakomy przedstawiły rozwój usług bibliotecznych i informacyjnych w Niemczech w latach 1990-2008 (s. 215-229). Analizę przeprowadziły na podstawie „Bibliografii Analitycznej Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej. Piśmiennictwo zagraniczne”. Autorki zbadały usługi biblioteczne i informacyjne we wszystkich typach bibliotek, ze szczególnym uwzględnieniem bibliotekarstwa akademickiego, publicznego i szkolnego.

Publikacja *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym* jest lekturą ciekawą i pobudzającą do refleksji, a pomysł zamieszczenia opracowań teoretyków oraz praktyków bibliotekoznawstwa w jednym miejscu, dodaje jej tylko wartości. Zaprezentowane w książce materiały i doświadczenia mogą stać się w dalszej perspektywie przedmiotem kolejnych badań i analiz. Jedynym mankamentem prezentowanej monografii jest brak indeksów osobowych

i przedmiotowych, które ułatwiłyby dotarcie do wielu cennych informacji zawartych w poszczególnych tekstach. Aktualność i różnorodność poruszanych kwestii z zakresu podnoszenia jakości usług bibliotecznych oraz zarządzania jakością powinna zainteresować zarówno badaczy, jak i pracowników oraz użytkowników bibliotek.

Bibliografia

Bibliografia Analityczna Bibliotekoznawstwa i Informatyki Naukowej. Piśmiennictwo zagraniczne [online]. (1995-2009) [dostęp: 2010-07-14]. Dostępny w World Wide Web: <http://mak.bn.org.pl/cgi-bin/makwww.exe?BM=15>.

Bibliografia Bibliografii Polskich [online]. (1995-2009) [dostęp: 2010-07-14]. Dostępny w World Wide Web: <http://mak.bn.org.pl/cgi-bin/makwww.exe?BM=13>.

Kamińska J., Żołędowska B. (red.) (2009) *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym*. Warszawa.

Koszowska A., Przybylska L. (oprac.) (2007), *Jakość w bibliotekarstwie – zarządzanie jakością, badanie efektywności oraz narzędzia oceny usług bibliotek publicznych, szkolnych, pedagogicznych i naukowych (materiały bibliograficzne za lata 1995-2007)*. Katowice.

Polska Bibliografia Bibliologiczna [online]. (1995-2009) [dostęp: 2010-07-14]. Dostępny w World Wide Web: <http://mak.bn.org.pl/cgi-bin/makwww.exe?BM=12>.

Dominika Paleczna
Koło Naukowe Bibliotekoznawców przy Instytucie Bibliotekoznawstwa
i Informatyki Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach

***bibliosfera.net* [online]. 2010 [dostęp: 2010-07-07]. Dostępny w World Wide Web: <http://bibliosfera.net/>.**

W kształtującym się obecnie społeczeństwie informacyjnym nie można nie zauważyć dynamicznego rozwoju serwisów internetowych opartych na technologii Web 2.0, których podstawę funkcjonowania