

Biblioteki bez użytkowników...?

Diagnoza problemu

*V Ogólnopolska Konferencja Naukowa
Supraśl, 14-16 września 2015*

Biblioteka Uniwersytecka
im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku

Biblioteki bez użytkowników...? Diagnoza problemu

*V Ogólnopolska Konferencja Naukowa
Supraśl, 14-16 września 2015*

**Praca zbiorowa
pod redakcją Haliny Brzezińskiej-Stec
i Jolanty Żochowskiej**



Białystok 2015

Komitet organizacyjny:

Mirosława Roszczyc
Hanna Kościuch
Anna Zofia Szumieluk
Jolanta Żochowska
Agnieszka Frankowska

Komitet naukowy:

Honorowy Przewodniczący:

prof. dr hab. Wanda Pindłowa

Uniwersytet Jagielloński w Krakowie

Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa

prof. dr hab. Jadwiga Sadowska

Uniwersytet w Białymstoku. Zakład Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa

prof. dr hab. Jadwiga Woźniak-Kasperek

Uniwersytet Warszawski. Instytut Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych

prof. dr hab. Katarzyna Materska

Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego. Dyrektor Biblioteki UKSW

prof. nadzw. dr hab. Mariola Antczak

Uniwersytet Łódzki. Katedra Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej

prof. zw. dr hab. Hanna Tadeusiewicz

Uniwersytet Łódzki. Katedra Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej

dr Katarzyna Zimnoch

Uniwersytet w Białymstoku. Zakład Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa

mgr Halina Brzezińska-Stec

Dyrektor Biblioteki Uniwersyteckiej im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku

Recenzent naukowy:

prof. zw. dr hab. Hanna Tadeusiewicz

Redakcja:

Jolanta Żochowska

Autor zdjęcia na okładce:

Jolanta Żochowska

Korekta:

Jolanta Żochowska

Redakcja techniczna i skład:

Bartosz Kozłowski

© Copyright by Uniwersytet w Białymstoku, Białystok 2015

Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku

15 – 097 Białystok, ul. M. Skłodowskiej-Curie 14

<http://wydawnictwo.uwb.edu.pl> e-mail: ac-dw@uwb.edu.pl

ISBN 978-83-7431-484-8

Druk i oprawa: QUICK-DRUK s.c., Łódź

SPIS TREŚCI

Od redakcji	9
<i>Katarzyna Materska</i>	
Wstęp	11
SESJA PIERWSZA	
<i>Jadwiga Sadowska, Katarzyna Zimnoch</i>	
Biblioteki i ich użytkownicy – od elitarności do powszechności?	17
<i>Lidia Derfert-Wolf</i>	
Użytkownik w badaniach efektywności i ocenie jakości biblioteki	37
<i>Katarzyna Materska</i>	
Biblioteka akademicka jako element infrastruktury naukowej w cyfrowym świecie danych, informacji i wiedzy	53
<i>Wiesław Babik</i>	
Infoekologia w tradycyjnej przestrzeni bibliotecznej?	69
SESJA DRUGA	
<i>Danuta Szewczyk-Kłos, Dorota Wierzbicka-Próchniak</i>	
Biblioteka akademicka wobec nowych zadań – potrzeby i preferencje użytkowników	81
<i>Violetta Perzyńska</i>	
Biblioteka w dobie komercjalizacji wiedzy, czyli nowe formy aktywizacji bibliotekarzy i użytkowników biblioteki akademickiej	95
<i>Jacek Drogosz</i>	
Działania projakościowe w bibliotece akademickiej w ramach realizacji uczelnianej polityki jakości kształcenia	109
<i>Justyna Stępień</i>	
Oferta biblioteki a potrzeby i oczekiwania użytkowników. Wnioski z badań	125

SPIS TREŚCI

SESJA TRZECIA

Mariola Antczak

Jak zdaniem studentów zatrzymać obecnych i pozyskać nowych użytkowników w bibliotekach uczelnianych? Relacja z badań 143

Danuta Gurdak

Profesjonalizm, nowe narzędzia komunikacji i informacji w poszukiwaniu użytkowników bibliotek – czy to na pewno działa? Analiza funkcjonowania Biblioteki UPJPII w Krakowie 169

Edyta Kędzierska

Badania użytkowników bibliotek – od teorii do praktyki 183

Helena Olszewska

Biblioteki bez użytkowników! Czyli co to znaczy w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu 201

Bogusław Kasperek, Stanisława Wojnarowicz

Jak korzystam z biblioteki? Wizerunek użytkownika systemu biblioteczno-informacyjnego w świetle badań jakości kształcenia 211

SESJA CZWARTA

Urszula Kulczycka

Czy można studiować bez biblioteki? Diagnoza problemu w oparciu o badania przeprowadzone wśród studentów Uniwersytetu Gdańskiego 229

Edyta Kołodziejczyk, Małgorzata Roźniakowska-Kłosińska

Technologie informacyjno-komunikacyjne a oczekiwania i umiejętności użytkowników bibliotek akademickich – na przykładzie Biblioteki Politechniki Łódzkiej 243

Justyna Jerzyk-Wojtecka, Agnieszka Goszczyńska

Student w bibliotece – potrzeby, odczucia, opinie. Analiza badania jakościowego techniką wywiadu przeprowadzonego w Bibliotece Uniwersytetu Łódzkiego 257

Teresa Górniak, Renata Felińska

Seniorzy w Bibliotece Uniwersytetu Łódzkiego 279

SPIS TREŚCI

SESJA PIĄTA

<i>Agnieszka Bobruk, Ewelina Jaworowska</i> Recepta na użytkowników – analiza usług i współpracy z użytkownikami w Bibliotece Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu	305
<i>Elżbieta Kuźma</i> Co może zaoferować biblioteka naukowa swoim czytelnikom w dobie wzrastającej komputeryzacji życia codziennego?	317
<i>Горбунова Лилия Вацлавовна</i> Формы совместной работы с пользователями в университетской библиотеке	327
<i>Janina Przybysz, Paweł Pioterek</i> Media społecznościowe w służbie bibliotek	339
<i>Stanisław Skórka</i> Aplikacja mobilna jako usługa biblioteki	357
<i>Monika Curyło</i> Gra miejska jako forma promocji biblioteki akademickiej	375
<i>Ewa Witkowska</i> Jaka biblioteka dla współczesnego użytkownika? Przykład bibliotek Uniwersytetów Artystycznych Tama i Musashino	391

OD REDAKCJI

Oddajemy do rąk Państwa publikację materiałów V Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej pt. *Biblioteki bez użytkowników...? Diagnoza problemu*, zorganizowanej przez Bibliotekę Uniwersytecką im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku w dniach 14-16 września 2015 roku w Supraślu.

Tematyka konferencji nawiązywała do aktualnego problemu, z którym zmagają się biblioteki XXI wieku, mianowicie zmniejszającej się liczby użytkowników, zwłaszcza użytkowników tradycyjnych. Problematyka spotkania okazała się na tyle ciekawa i inspirująca, iż zgromadziła ponad 80 uczestników z różnych ośrodków akademickich i bibliotek, zarówno z Polski (Bydgoszcz, Warszawa, Kraków, Opole, Łódź, Poznań, Lublin, Gdańsk, Wrocław, Szczecin, Suwałki, Ostrołęka, Białystok), jak i z zagranicy (Baranowicze, Brześć, Grodno – Białoruś). Wśród 24 wystąpień poruszono problemy dotyczące m.in.: badań potrzeb i kategoryzacji użytkowników, nowych form i metod aktywizacji użytkowników w tradycyjnej przestrzeni bibliotecznej, nowych sposobów gromadzenia i udostępniania informacji, edukacji informacyjnej, innowacyjnych form usług bibliotecznych i ich promocji oraz technologii informatycznych nowej generacji. W referatach i dyskusjach wielokrotnie podkreślano, że biblioteka bez użytkowników nie istnieje, że oni i ich potrzeby są najważniejsze. Praca ta stanowi bogaty materiał skłaniający do refleksji i dalszych przemyśleń związanych z przyszłym funkcjonowaniem bibliotek akademickich.

Redakcja tomu nie ingerowała w zawartość merytoryczną artykułów, poprawiono jedynie drobne błędy językowe. Przedstawione referaty zostały ułożone według programu wystąpień prelegentów.

Składamy serdeczne podziękowania władzom Uniwersytetu w Białymstoku, zwłaszcza Jego Magnificencji Rektorowi prof. Leonardowi Etełowi za objęcie honorowym patronatem konferencji. Dziękujemy członkom Komitetu Naukowego, autorom referatów i moderatorom poszczególnych sesji oraz wszystkim uczestnikom, bez których V Ogólnopolska Konferencja Naukowa nie mogłaby się odbyć. Szczególne słowa wdzięczności kierujemy również do naszych sponsorów.

Halina Brzezińska-Stec
Jolanta Żochowska

WSTĘP

Tematyka niniejszej publikacji jest mi szczególnie bliska, gdyż od 30 lat – jako nauczyciel akademicki, a także dyrektor biblioteki akademickiej – zajmuję się problematyką bibliotek naukowych (w tym publicznych bibliotek naukowych), a w szczególności różnymi aspektami ich działalności informacyjnej nakierowanej na obsługę zmieniających się potrzeb informacyjnych użytkowników – członków naukowej społeczności.

Mówiąc o kondycji biblioteki akademickiej i jej użytkownikach trudno abstrahować od nieustających przemian technologicznych i kondycji samego uniwersytetu, który działa obecnie w warunkach swobodnego dostępu do cyfrowych zasobów globalnej sieci Internet, a także posiadania przez indywidualne osoby komputerów tysiące razy potężniejszych od tego, który poprowadził statek kosmiczny Apollo 11 na Księżyc kilkadziesiąt lat temu.

Publikacja kierowana do czytelników to pokłosie referatów wygłoszonych podczas V Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej *Biblioteki bez użytkowników...? Diagnoza problemu*, przygotowanej przez Bibliotekę Uniwersytecką im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku. Tematyka konferencji – bardzo istotna dla informacyjnego wsparcia środowiska badawczego i uczelnianego – zgromadziła licznie przybyłych uczestników do Supraśla w dniach 14-16 września 2015 roku.

Celem konferencji była debata dotycząca zmieniającego się gwałtownie otoczenia bibliotek, społecznej przestrzeni nowych mediów i nowych wyzwań, które tworzą zagrożenie znacznego zmniejszenia liczby lub wręcz odejścia użytkowników z bibliotek, którzy coraz bardziej samodzielnie i intuicyjnie korzystają z innych dostępnych źródeł i zasobów cyfrowych. Przede wszystkim jednak dyskutowano na temat potrzeb, oczekiwań, nowych nawyków i opinii środowiska użytkowników. Dobra orientacja w tym zakresie stanowić powinna – zdaniem wielu autorów – punkt wyjścia do przygotowania nowej oferty bibliotek – nie tylko udostępniania zasobów, co uznawane jest za dalece niewystarczające, ale także oferowania nowych narzędzi sprzyjających satysfakcjonującemu odkrywaniu wiedzy, dostarczania zestawu nowych umiejętności i kompetencji, w które można wyposażyć dotychczasowych i nowych (pozyskanych) czytelników bibliotek XXI wieku, gdyż to oni partycypują w kształtowaniu kolekcji i działań, decydują o jakości i dalszym „być albo nie być” współczes-

nych książnic. Powyższe zagadnienia stanowią główne treści materiałów pokonferencyjnych.

Trudno mi w tym miejscu nie przywołać postaci wielkich wizjonerów XX wieku. Henry Ford, powiedział podobno, że gdyby miał słuchać czego chcą klienci, to skonstruowałby lepszego/szybszego konia. Tym samym tropem podążał Steve Jobs, twierdząc, że ludzie nie wiedzą czego chcą, dopóki tego nie zobaczą. W moim przekonaniu, przełożenie tego sposobu myślenia na grunt bibliotek mogłoby być owocne, co oznacza, że zadaniem bibliotek XXI stulecia jest nie tylko zaspokajanie (coraz słabszych) czytelniczych potrzeb użytkowników, ale przede wszystkim ich kształtowanie i rozwijanie w pożądanym kierunku. Oczywiście, największą zagadką pozostaje ów kierunek. Czyżby więc wyłaniał się porywający temat następnej konferencji – poświęconej śmiałym wizjom bibliotekarstwa?

Licząca nieco ponad 400 stron publikacja zawiera 24 teksty przygotowane przez uczestników konferencji – pracowników naukowych instytutów informacji naukowej i bibliotekoznawstwa oraz bibliotekarzy i dyrektorów reprezentujących głównie biblioteki naukowe w Polsce, chociaż nie tylko.

W warstwie merytorycznej poruszono wiele interesujących kwestii, np. zaprezentowano wizerunek użytkownika systemu biblioteczno-informacyjnego w świetle badań jakości kształcenia, przedstawiono oczekiwania i umiejętności różnych kategorii użytkowników bibliotek akademickich w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnych; potrzeby, cele odwiecznych, odczucia i opinie studentów o bibliotece. Omówiono także metody badań użytkowników współczesnych bibliotek.

Uwagę czytelników z pewnością przyciągną także poszukiwania odpowiedzi na pytania: Czy można studiować bez biblioteki? Jak istotne jest znaczenie biblioteki w procesach zdobywania wiedzy i uczenia się? Jak zatrzymać obecnych i pozyskać nowych użytkowników w bibliotekach uczelnianych? Jak wykorzystywać cyfrowe, sieciowe i mobilne narzędzia komunikacji i informacji w poszukiwaniu użytkowników bibliotek? Jakie działania pro jakościowe podejmować w ramach realizacji uczelnianej polityki jakości kształcenia? Jakie nowe formy aktywizacji bibliotekarzy i użytkowników biblioteki akademickiej przydadzą się w dobie komercjalizacji wiedzy? Jak podążać za zmianami? Interesujący kontekst rozważań stanowi także infoekologiczne podejście do pracy z użytkownikami w przestrzeni bibliotecznej.

Podsumowaniem prezentowanych badań i opinii może być próba szukania wzorcowej biblioteki dla współczesnego użytkownika – z wyko-

rzystaniem pełnych urody przykładów bibliotek zagranicznych, analizą ofert bibliotek dla czytelników w dobie wzrastającej komputeryzacji życia codziennego, zastosowaniem aplikacji mobilnych do prowadzenia usług bibliotecznych, analizą oferowanych usług i form współpracy z użytkownikami itp. Jak bowiem stwierdza jedna z autorek – każdy może czytać w McDonaldzie, ale czytanie w bibliotece – to prawdziwa przyjemność.

Jeśli więc ktoś poszukuje recepty na użytkowników i ich biblioteki powinien sięgnąć do proponowanej publikacji. Zebrane teksty wskazują na to, że biblioteka akademicka jawi się nadal jako ważny element infrastruktury naukowej w cyfrowym świecie danych, informacji i wiedzy, i w istotny sposób może wspierać swoich użytkowników.

W prezentowanej publikacji zaproponowano wiele przemyślanych, możliwych do zrealizowania działań służących zatrzymaniu użytkowników w bibliotece i budowaniu ich satysfakcji. Jest to jedyna publikacja polskiego środowiska bibliotekarskiego, w której tak wieloaspektowo przedstawiono podejście do problemu będącego przedmiotem konferencji.

Zagadnienia zostały opracowane przez autorów w sposób kompetentny, z wykorzystaniem teorii i doświadczeń krajowych i zagranicznych. Bogata zawartość merytoryczna poszczególnych artykułów czyni z opracowania cenną pozycję wydawniczą, która niewątpliwie będzie służyć dalszemu wspieraniu użytkowników bibliotek w ich rozwoju intelektualnym, naukowym, w realizacji pasji poznawczych.

Trzeba nadmienić, że Biblioteka Uniwersytecka im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku po raz kolejny przygotowała wartościową i inspirującą pozycję będącą pokłosiem wydarzenia naukowego. Wzorem poprzednich publikacji pokonferencyjnych, zostanie ona dołączona do zasobów Podlaskiej Biblioteki Cyfrowej.

Jestem przekonana, że środowiskom bibliotek (głównie naukowych), ośrodkom akademickiego kształcenia bibliotekarzy i informatologów w całej Polsce, a także innym czytelnikom potrzebującym wsparcia w docieraniu do najbardziej wartościowych treści skodyfikowanej współcześnie wiedzy, ta książka dostarczy cennych inspiracji.

Katarzyna Materska

SESJA PIERWSZA

dr hab. Jadwiga Sadowska, prof. UwB
Uniwersytet w Białymstoku
jadwigasadowska@o2.pl

dr Katarzyna Zimnoch
Uniwersytet w Białymstoku
k.zimnoch@uwb.edu.pl

BIBLIOTEKI I ICH UŻYTKOWNICY – OD ELITARNOŚCI DO POWSZECHNOŚCI?

LIBRARIES AND THEIR USERS – FROM ELITISM TO UNIVERSALITY?

Abstrakt

Powstawanie bibliotek było wyrazem zapotrzebowania poszczególnych grup społecznych na dostęp do oświaty i kultury. Już w czasach starożytnych przedstawiciele władzy i wyższych warstw społecznych widzieli potrzebę gromadzenia i przechowywania materiałów, które służyłyby współczesnym i potomnym. W średniowieczu i odrodzeniu, największe księgozbiory powstawały przy klasztorach i uniwersytetach, gdzie skupiało się środowisko uczonych tamtych czasów. Była to elitarna grupa beneficjentów słowa pisanego. Wiek XVIII był epoką przełomową, wówczas oprócz bibliotek prywatnych, kościelnych i uniwersyteckich zaczęły na szerszą skalę powstawać biblioteki publiczne, z założenia dostępne dla wszystkich. W XIX i XX wieku idea powszechnego dostępu do bibliotek jako instytucji kultury i oświaty rozwijała się. Od końca XX wieku dostrzegalne są zmiany stosunku do społecznej roli bibliotek. Przedmiotem artykułu jest przegląd historyczny uwarunkowań rozwoju bibliotek oraz analiza czynników wpływających na współczesną sytuację bibliotek i czytelnictwa.

Słowa kluczowe: użytkownicy bibliotek – historia, czytelnictwo – historia.

Abstract

The formation of libraries was an expression of different social groups' demand for access to education and culture. Even in ancient times, the authorities' representatives and the higher social class realised the need for collecting and storing materials that would serve the contemporary and future generations. In the Middle Ages and the Renaissance, the largest collections of books and manuscripts were established at monasteries and universities, where the scholar environment of the time gathered. It was an elite group of beneficiaries of the written word. The eighteenth century was the breakthrough era. At the time, in addition to the church and universities-owned private libraries, public libraries began to emerge on a large scale. They were, by definition, accessible to everyone. In the nineteenth and twentieth century, the idea of universal access to the libraries as cultural and educational institutions evolved. Since the end of the twentieth century we have been able to observe changes in the social role of libraries. The object of the article is to review the historical conditions of the development of libraries and the factors contributing to the contemporary situation of libraries and reading.

Keywords: library users – history, reading – history.

„Bibjoteki w starożytności i średniowieczu były dostępne dla nielicznych jednostek oświeconych, kryjąc przytem ządrosńie swe skarby przed pospolitowaniem ich pośród laików. Później kluczem do książki była znajomość łaciny, a gdy zapanowały w druku języki nowoczesne, trwała jeszcze przez wieki ząpora pod postacią powszechną ciemnoty i analfabetyzmu. Dzisiaj znalazły się biblioteki w ośrodku życia, skupiając na sobie potrzeby, interesy i zamiłowania twórców, producentów, pośredników oraz szerokich kół spożyców [użytkowników] (...)”

J. Muszkowski: *Życie książki*. Warszawa 1936, s. 207.

Powstawanie bibliotek zawsze było wyrazem zapotrzebowania na dostęp do słowa pisanego, oświaty, nauki i kultury. Potrzeby te na przestrzeni wieków ewoluowały, co wpływało również na rolę bibliotek. Korzystanie z nich było ograniczone w starożytności i w średniowieczu do wąskich kręgów najbardziej wykształconych, rozszerzyło się w okresie odrodzenia

i oświecenia, wyraźnie wzmoгло się w XIX wieku, a w XX stało się zjawiskiem masowym.

Adam Łysakowski, przyjmując kryterium funkcjonalności wyróżnił w dziejach bibliotek trzy zasadnicze okresy: do XVIII wieku, kiedy głównym zadaniem książnic było gromadzenie i przechowywanie zbiorów, od XVIII do połowy XIX wieku, kiedy nacisk kładziono na opracowanie zbiorów oraz okres późniejszy, związany z coraz szerszym udostępnianiem księgozbiorów i informacją o nich¹.

Starożytność

Już w czasach starożytnych przedstawiciele władzy i wyższych warstw społecznych widzieli potrzebę gromadzenia i przechowywania materiałów, które służyłyby współczesnym i potomnym. Najstarszymi bibliotekami przyświątynnymi i świątynnymi w starożytnym Egipcie i Mezopotamii opiekowali się kapłani, którzy posiadali sztukę czytania, byli oni też pierwszymi twórcami piśmiennictwa i początkowo jedynymi **jego użytkownikami**. Historyk grecki Diodor Sycylijski informował o istnieniu „świętej biblioteki” opatrzonej inskrypcją „lecznica duszy”². Niektórzy władcy wschodni zaczęli tworzyć biblioteki pałacowe, z reguły połączone z archiwum, zwane niekiedy „domami książę”. Wielu twórców i właścicieli tych bibliotek dążyło do zgromadzenia całego dorobku piśmienniczego. Te ambitne plany mogli realizować tylko przy pomocy uczonych, znających języki i mających wiedzę, którzy poszukiwali godnych uwagi tekstów, porządkowali je i czuwali nad bezpieczeństwem zgromadzonych kolekcji.

Właściciel jednej z najbardziej znanych najstarszych bibliotek, król Asurbanipal, władca Asyrii tak wyjaśniał cel utworzenia biblioteki: „Moc znaków, wiele ich stworzono, na tablicach spisałem, wykończyłem, przeglądałem, i **aby je oglądać i czytać, w pałacu moim ustawiłem** [...]”³. Maria Walentynowicz, badaczka czytelnictwa podkreślała, że biblioteki te miały charakter raczej muzeum przeznaczonego do użytku niewielkiej grupy osób⁴.

1 B. Bieńkowska: *Książka na przestrzeni dziejów*. Warszawa 2005, s. 223.

2 K. Głombiowski, H. Szweykowska: *Książka rękopiśmienna i biblioteka w starożytności i średniowieczu*. Warszawa 1981, s. 13.

3 *Teksty źródłowe do nauki historii w szkole średniej*. Z. 2, *Babilonja i Assyryja*. Oprac. M. Schorr. Kraków 1924, s. 9.

4 M. Walentynowicz: *Podstawy czytelnictwa powszechnego*. Wrocław 1970, s. 19.

W starożytnej Grecji powstawały przede wszystkim biblioteki prywatne, ale także biblioteki przy świątyniach, szkołach, gimnazjonach (rodzaj klubów sportowo-towarzyskich o dużym znaczeniu kulturalnym). Najstarszy znany regulamin biblioteczny dotyczący Biblioteki Pantajnosa informuje, że „żadna książka nie będzie zabrana na zewnątrz, ponieważ tak przysięgliśmy”⁵. Biblioteka w Halikarnasie, według inskrypcji ze 127 roku, funkcjonowała „**aby młodzi ludzie byli kształceni na tych książkach**”⁶. Z kolei biblioteka lekarska na wyspie Kos była poświęcona „bóstwom cesarskim i **ludziom ze swego majątku**”⁷.

Największą i najwspanialszą bibliotekę świata antycznego założył w Aleksandrii przy świątyni Muz (Museion) Ptolemeusz I Soter. Pracowali w niej wybitni uczeni, filolodzy i tłumacze, którzy przygotowywali krytyczne wydania tekstów pisarzy klasycznych. Ptolemeusz ufundował ją razem z obserwatorium astronomicznym, ogrodem botanicznym i zoologicznym **uczonym**, by mogli spokojnie poświęcić się pracy naukowej. Ponadto, przy świątyni Serapisa (Serapeion) zgromadzono księgozbiór przeznaczony **na użytek mieszkańców miasta**⁸. W bibliotece tej odbywały się również publiczne konkursy poetyckie. Biblioteka Aleksandryjska stała się symbolem biblioteki uniwersalnej, skarbnicy dorobku piśmienniczego ludzkości. Zgromadzono w niej ponad 70 tysięcy zwojów. Biblioteki podobne do aleksandryjskiej powstawały także w innych monarchiach hellenistycznych.

Również w starożytnym Rzymie dominowały księgozbiory prywatne, choć w niektórych rezydencjach zamożnych patrycjuszy stanowiły one jedynie modny element wyposażenia domu. Rzymskie poczucie obywatelskie doprowadziło do założenia pierwszej w dziejach biblioteki publicznej, **dostępnej dla wszystkich wolnych mieszkańców miasta**. Powstawanie takich bibliotek miało służyć współdziałaniu w organizowaniu życia kulturalnego wszystkich wykształconych obywateli⁹. Bibliotekę publiczną zamierzał założyć w Rzymie już Juliusz Cezar. Pomysł ten zrealizował Gajusz Azyniusz Polio (Gajus Asinius Pollio, konsul należący do ówczesnej elity intelektualnej Rzymu) w 39 roku p.n.e., który jak pisał Pliniusz Starszy „pierwszy otworzył bibliotekę, aby dać ojczyznę umysłom ludzkim”¹⁰.

5 J. Tondel: *Historia książki i bibliotek. Wybór źródeł. Cz. I (do końca XVIII wieku)*. Toruń 1986, s. 160.

6 Tamże, s. 162-163.

7 Tamże, s. 163.

8 K. Głombiowski, H. Szwejkowska: dz. cyt., s. 45.

9 Tamże, s. 61.

10 J. Tondel: dz. cyt., s. 164.

Idea bibliotek publicznych rozprzestrzeniła się na całe Imperium Rzymskie. Za czasów Konstantyna Wielkiego w samym Rzymie działało 28 takich bibliotek. Mogli z nich skorzystać tylko ci, którzy umieli czytać, co było częste, ale nie powszechne. Karol Głombiowski wskazywał jako odbiorców literatury w starożytności **środowisko szkół akademickich i średnich, profesorów tych szkół i ich uczniów, ówczesną inteligencję, wykonującą swój zawód w oparciu o fachową literaturę (lekarze, mówcy itd.), a przede wszystkim twórców, takich jak poeci, pisarze i uczeni**¹¹. Biblioteki starożytne były bibliotekami prezencyjnymi – udostępniały swoje zbiory tylko na miejscu.

Średniowiecze

W średniowieczu książka miała niewielki zasięg oddziaływania, ograniczony prawie wyłącznie do duchowieństwa. Największe księgozbiory powstawały przy klasztorach i uniwersytetach, gdzie skupiało się środowisko uczonych tamtych czasów. Była to elitarna grupa beneficjentów słowa pisanego.

Wraz z cywilizacją chrześcijańską przybyło na teren Polski duchowieństwo. Szacuje się, że około 1000 roku ziemie polskie zamieszkiwało 1250 tysięcy ludzi, w 1370 roku – 2 miliony¹². Znikoma część społeczeństwa potrafiła czytać, a tylko jednostki mogły pozwolić sobie na utrzymywanie lektorów. Trudno podać liczbę czytelników w tamtym okresie. Niemniej jednak należy pamiętać, że w Europie Zachodniej rozwijała się wówczas twórczość literacka i naukowa, szkolnictwo, powstawały uniwersytety. Ważną rolę w krzewieniu oświaty pełnili nauczyciele szkół miejskich oraz zakonni kaznodzieje. Pierwsze spisy książek na ziemiach polskich (m.in. spis manuskryptów znajdujących się w posiadaniu kapituły krakowskiej w 1110 roku) wskazują, że księgi w tamtym okresie służyły dwóm celom: liturgii oraz szkolnictwu. Początkowo przeważała tematyka teologiczna, z czasem doszły inne nauki: prawo kościelne i rzymskie, dzieła pisarzy rzymskich, prace astronomiczne, astrologiczne i matematyczne. Duchowieństwo oraz możnych świeckich można traktować jako użytkowników bibliotek i czytelników książek.

Biblioteki klasztorne ulegały stopniowym zmianom. Początkowo były to nieliczne zbiorki o charakterze ściśle zamkniętym, **dostępne tylko dla członków danej kongregacji**. Mieściły się w zakrystiach lub wydzielono-

11 K. Głombiowski, H. Szwejkowska: dz. cyt., s. 41.

12 C. Kuklo: *Demografia Rzeczypospolitej przedrozbiorowej*. Warszawa 2009, s. 211.

nych izbach. Księgi liturgiczne i teologiczne służyły celom praktycznym, stanowiąc niezbędną pomoc w pełnieniu obowiązków duszpasterskich.

Regulaminy zakonne ustalały zasady korzystania ze zbiorów, najczęściej ograniczając dostęp do wąskiego kręgu osób, głównie członków wspólnot zakonnych na określony czas. Reguła św. Benedykta zalecała wydawać książki braciom do czytania na okres postu, zaś św. Augustyna i św. Izydora z Sewilli nakazywała wypożyczanie książek zakonnikom codziennie rano i domaganie się zwrotu wieczorem.

Oprócz biblioteki, wspólnej dla członków klasztoru, w budynku znajdowały się także biblioteki specjalne, przeznaczone szczególnie **dla osób pełniących w zakonie określone funkcje**¹³. W bibliotekach jezuickich wyróżniano: bibliotekę nowicjatu i jego mistrza, retoryki i jej profesora, podręczną bibliotekę kleryków i profesorów, bibliotekę probacji i księgozbiór jej instruktora; księgozbiory: rektora domu, ojca duchownego domu, ministra i prokuratora domu, kaznodziei, profesora teologii, profesora filozofii, profesora retoryki szkół publicznych, profesora poezji, profesora syntaksy, profesora gramatyki, profesora języków nowożytnych; bibliotekę braci zakonnych, seminarium diecezjalnego i papieskiego, konwiktu i kolegium szlacheckiego, bursy muzycznej; księgozbiór kościelny, bibliotekę bractwa, bibliotekę i skład drukarni, bibliotekę obserwatorium astronomicznego, apteki, lecznicy i jadalni¹⁴.

W pomieszczeniach wspólnych znajdowały się książki ogólnodostępne. Wypożyczać je mogli wszyscy członkowie klasztoru. Można je było wynieść z tego pomieszczenia najdłużej na trzy dni, uprzednio uzyskując zgodę prefekta i zostawiając kartkę z informacją o wypożyczeniu. Biblioteka klasztorna miała obowiązek zbierać wszystkie dzieła pisane przez uczniów i profesorów pobliskiej, jezuickiej szkoły.

Zdarzały się wypożyczenia książek **osobom spoza klasztoru**. Starano się wypożyczać dzieła po uprzednim wypełnieniu rewersu i niekiedy złożeniu stosownej przysięgi przez wypożyczającego oraz pobraniu tzw. *memoriale* (zastawu). Według regulaminów bibliotek jezuickich, osoby postronne, w tym świeckie, mogły wypożyczyć książkę tylko za pozwoleniem przełożonego klasztoru. Warto zwrócić uwagę, że niektóre zakony (np. jezuita) drukowały część ksiąg tylko do użytku własnego, niedostępnych dla osób postronnych¹⁵. Bezpośrednio na wzrost księgozbiorów wpływał

13 L. Grzebień: *Organizacja bibliotek jezuickich w Polsce od XVI do XVIII wieku*. Kraków 2013, s. 38-39.

14 Tamże.

15 Tamże, s. 87.

rozwój szkół pozostających w gestii instytucji kościelnych. Siedziby biskupie były zarazem ośrodkami dydaktycznymi, dlatego też gromadzono tam księgi m.in. na użytek **uczących się kleryków**. W szkołach katedralnych, obok młodzieży przeznaczonej do stanu duchownego, kształcili się także **przyszli kandydaci do służby publicznej**. Uczyli się tutaj **synowie możnych**. Kolejne ogniwa stanowiły biblioteki i szkoły kolegiackie oraz najniższe i najliczniejsze – parafialne. W bibliotekach tych, oprócz ksiąg liturgicznych, religijnych były też książki prawne, filozoficzne, historyczne, filologiczne, a przede wszystkim informatory i podręczniki.

Bardzo ważną rolę odgrywały biblioteki uniwersyteckie. Ich załączkiem stawały się najczęściej odrębne księgozbiory kolegiów, zakładane dzięki darom i legatom możnowładców lub uczonych, wzbogacane o wytwory własnych warsztatów. Od początku wokół Akademii Krakowskiej skupiali się **uczni i studenci**. Byli wśród nich wybitni duchowni, politycy, prawnicy i teologowie znani na forum międzynarodowym, np. biskup Zbigniew Oleśnicki, profesorowie: Paweł Włodkowic, Jan z Ludziska, Jan Kanty. Zasilali oni swymi darami księżnicę uczelnianą, gromadzili też własne zbiory. Wśród wielkich bibliofilów i dobrodziejów bibliotek wymienić można m.in. historyków: Jana Długosza i Jana Dąbrówkę, a także Jana Isnera – mieszczanina krakowskiego.

Księgozbiory Akademii Krakowskiej służyły przede wszystkim **profesorom, doktorom i magistrum**. Pierwsi z nich, profesorowie zwyczajni, mieli największe ułatwienia i wypożyczali bez żadnych ograniczeń. Znaczną swobodę mieli również profesorowie nadzwyczajni (np. doktor Jakub z Kleparza po 1530 roku wypożyczył około 200 dzieł). **Studenci** korzystali głównie z bibliotek w bursach, gdzie były przede wszystkim podręczniki. Niektórym udostępniano także dzieła naukowe. Z czasem starano się myśleć „o każdym potrzebującym”, ale mimo że bibliotekę przy Kolegium Większym urzędowo nazywano „*libraria publica*”, to korzystała z niej głównie **młodzież akademicka**¹⁶. Były to wypożyczenia prezencyjne, a udostępnienie książek poza bibliotekę należało do rzadkości¹⁷.

Biblioteki dworskie (w tym królewskie) miały najczęściej charakter zamknięty. Z księgozbiorów królewskich i magnackich korzystali niektórzy uczeni i literaci. Zasięg książki definiowała częsta w tym okresie dewiza

16 J. Łukaszewicz: *Historia szkół w Koronie i Wielkim Księstwie Litewskim*. T. 3. Poznań 1851, s. 314.

17 Maria Walentynowicz przywołuje przykład wypożyczenia książki przez króla Ludwika XI z paryskiej biblioteki wydziału lekarskiego w 1471 r., który aby wypożyczyć dzieło Razesa, musiał dać w zastaw sprzęty srebrne, a nadto ręczyć jeszcze zakładnikiem w osobie szlachcica francuskiego, zob. K. Bąkowski: *Dzieje wszechnicy krakowskiej*. Kraków 1900, s. 77.

sibi et amicis – sobie i przyjaciołom. **Księgozbiory te miały być na użytek ich właścicieli i najbliższego otoczenia.** Można chętnie gromadzili kroniki i roczniki¹⁸. Utwory dotyczące przeszłości ojczystej trafiały do wąskiego kręgu czytelników, uczestniczącego w rozwoju kultury, a zwłaszcza polityki u schyłku wieków średnich.

Księgozbiory prywatne wносиły bardzo istotny wkład do kultury książki. Były one wynikiem osobistych pasji bibliofilskich i kolekcjonerskich możliwych, duchowieństwa, inteligencji. Świadectwo ówczesnego bibliofilstwa pozostawił m.in. Ryszard de Bury (zm. 1345), angielski biskup i kanclerz koronny, w słynnym traktacie *Philobiblon czyli o miłości do książek*. Pierwszym znanym z imienia bibliofilem polskim był biskup krakowski Iwo Odrowąż. Jego księgozbiór składał się z 32 tomów i obejmował 41 tytułów¹⁹. Elitarne bibliofilstwo stanowiło jeden z przejawów wzrostu znaczenia książki w ówczesnym świecie.

Od Odrodzenia do Oświecenia

Wiek XVI przyniósł wzrost zainteresowania książką. Zauważalny stał się rozwój pasji bibliofilskich władców, dostojników świeckich i duchownych oraz pisarzy i bogatego mieszczaństwa. Biblioteki były wyznacznikami poziomu i pozycji gospodarza. Według Barbary Bieńkowskiej „w takim kontekście bibliofilstwo wyrażało postawę życiową, urastało do rangi ruchu społecznego, a nie prywatnych upodobań jednostek, czy grup osób”²⁰. **Zasobne biblioteki stanowiły przedmiot dumy i podziwu.** Ich zwiedzanie było obowiązkowym punktem programu gości i podróżników.

Trzeba podkreślić, że od połowy XV wieku książka stała się bardziej dostępna terytorialnie i społecznie. Dzięki drukowi znacznie potaniała i mogła być dużo szybciej powielana. Dlatego też często podkreśla się, że wynalazek druku poszerzył krąg beneficjentów piśmienności, ale także stał się narzędziem upowszechniania idei społecznych, programów politycznych, kierunków w sztuce i literaturze, w ten sposób umacniając fundamenty cywilizacji europejskiej²¹. Pojawiały się druki, w których szata graficzna nie budziła zachwyty, ale były też druki ekskluzywne. Koneserów było jednak stosunkowo mało, przede wszystkim wśród arystokracji i wyższego duchowieństwa oraz patrycjatu wielkich miast. Przeciętny

18 B. Kosmanowa: *Książka i jej czytelnicy w dawnej Polsce*. Warszawa 1981, s. 50-51.

19 Tamże, s. 20-22.

20 B. Bieńkowska: dz. cyt., s. 80.

21 J. Kołodziejska: *Szerokie okno biblioteki*. Warszawa 2006, s. 69.

czytelnik – szlachcic, mieszczanin czy ubogi duchowny poprzestawał na drukach pozbawionych złoceń, wydanych na lichym papierze.

Ośrodkami intelektualnymi były środowiska kościelne, kancelarie książęce i królewskie, których personel wywodził się ze stanu duchownego oraz profesorowie Akademii, właściciele prywatnych księgozbiorów. Użytkownikami bibliotek byli **duchowni, uczeni** (profesorowie, nauczyciele, lekarze, prawnicy), **uczniowie szkół, ale także mieszczenie**.

Większość **uczonych** była wówczas duchownymi, działającymi na dworach dostojników państwowych i kościelnych, na uniwersytetach i w szkołach niższych szczebli. Niemalą grupę stanowili świeccy prawnicy, lekarze, nauczyciele, urzędnicy oraz bankierzy i kupcy. Ich działalność skupiała się w dużych miastach (Kraków, Gdańsk, Toruń, Poznań, Lwów). Tam funkcjonowały szkoły, urzędy miejskie i ziemskie, instytucje religijne, biblioteki. Zapotrzebowanie na książki wzrosło jeszcze, odkąd w połowie XV wieku polskie elity zetknęły się z prądami odrodzenia, płynącymi z Europy Zachodniej.

Renesansowe przemiany społeczne i kulturalne szczególnie sprzyjały rozwojowi bibliotek szkolnych i uczelnianych. Obok wcześniej rozbudowanego niższego i średniego szkolnictwa katolickiego, własne sieci oświatowe zorganizowały kościoły reformowane, zwłaszcza ewangelickie oraz władze miejskie. Wszyscy starali się zapewnić swoim placówkom stosowne księgozbiory. Jak ważną rolę pełniła edukacja mogą świadczyć słowa króla Stefana Batorego skierowane do ucznia szkoły w Zamościu: „disce puer latine, ego te faciam mości panem” (ucz się chłopcze łaciny, a zrobię cię mości panem).

Mieszczenie tworzyli wówczas biblioteki rad miejskich (radzieckie), które w Polsce powstały m.in. w Poznaniu i Gdańsku. Patrycjusze miejscy mieli także wartościowe księgozbiory prywatne (np. Bonerowie i Decjusze w Krakowie, burmistrz Henryk Stroband w Toruniu). W miastach podręczny zbiór książek miał często znaczenie praktyczne, służył nie tylko uczonemu, ale również praktykom uprawiającym wolne zawody (prawnicy, lekarze, aptekarze) oraz wykwalifikowanym rzemieślnikom.

Andrzej Wyczański przypuszcza, że w Polsce XVI wieku przynajmniej kilkanaście procent ludności męskiej posiadało podstawową umiejętność czytania i pisania. Twierdzi on także, że „w zakresie tej elementarnej oświaty ludność Korony ustępowała zapewne ludności Niderlandów, Włoch czy Francji, ale być może nie odbiegała od poziomu istniejącego w Niemczech,

Anglii czy Hiszpanii, a była bardziej zaawansowana w tzw. alfabetyzacji niż mieszkańcy większości pozostałych krajów europejskich²².

Na podstawie tzw. rekognicji (zeznań) podatkowych Wyczański próbował określić, jaki procent staropolskiego społeczeństwa potrafił pisać. Według jego badań w XVI wieku z całą pewnością potrafiło pisać 58% szlachty, na pozostałe 42% przypada bez wątpienia tylko 1,6% analfabętów. Stopień umiejętności czytania i pisania wiązał się ściśle z kondycją społeczną. Magnaci, może także i ich żony, mieli umiejętność czytania i pisania. Gorzej było wśród szlachty zagrodowej, gdzie procent osób niepotrafiących czytać i pisać był znaczny²³.

Podobnie wyglądała sytuacja wśród mieszczan. Waclaw Urban, na przykładzie miast małopolskich w końcu XVI wieku ocenia, iż umiejętność pisania posiadało około 70% patrycjatu, 40% średniego mieszczaństwa i zaledwie 8% biedoty (dla kobiet odpowiednio niższe liczby: 25, 12 i 0%)²⁴.

W samej Rzeczpospolitej ośrodki kultury (dwory, urzędy, kolegiaty, klasztory, szkoły) były rozrzucone na rozległych przestrzeniach. Książki stanowiły tam niezbędne warsztaty pracy. Dlatego zainteresowanie treścią górowało nad fascynacją formą, choć jej całkowicie nie wykluczało. O poziomie kultury książki decydowali nie tylko możni bibliofile, ale także zwykli użytkownicy księgozbiorów. Duchowni, lekarze, prawnicy, nauczyciele, urzędnicy, kupcy i rzemieślnicy zabiegali o dostęp do nowości wydawniczych oraz gromadzili je. Książki pozostawały w rodzinach, przekazywane były instytucjom (np. szkołom, klasztorom) lub ulegały rozproszeniu, nadal krążąc wśród ludzi, aż do zniszczenia. Jeszcze obecnie liczbę zachowanych druków XVI-wiecznych szacuje się na 10 milionów²⁵.

Okres renesansu przywrócił znaną ze starożytności **ideę bibliotek publicznych**, choć nie całkiem w dzisiejszym jej rozumieniu. Królowie organizowali wówczas biblioteki nadworne, które dały początek późniejszym bibliotekom narodowym. Rozpoczął się, nasilający się z czasem, proces przekazywania własnych bibliotek do użytku społecznego, publicznego.

W 1584 roku przy zmianie gimnazjum toruńskiego na akademickie pomyślano o utworzeniu przy nim biblioteki, która z jednej strony miała być przeznaczona dla celów szkolnych, z drugiej zaś miała pełnić rolę

22 A. Wyczański: *Polska w Europie XVI stulecia*. Poznań 1999.

23 A. Wyczański: *Oświata a pozycja społeczna w Polsce XVI wieku*. W: *Spoleczeństwo staropolskie*. Warszawa 1976, s. 45-46.

24 W. Urban: *Umiejętność pisania w Małopolsce w drugiej połowie XVI wieku*. „Przegląd Historyczny” 1977, z. 2, s. 25.

25 B. Bieńkowska: dz. cyt., s. 84.

księgozbioru publicznego jako „Bibliotheca Publica Mariana”²⁶. Analogiczny charakter miała założona w 1590 roku Biblioteka Rady Miejskiej w Gdańsku. Regulamin tej biblioteki opublikowany pod koniec XVII wieku, a oparty na stosowanych od dawna normach zwyczajowych, stwierdzał, że korzystali z niej **nie tylko uczniowie i profesorowie gimnazjum, lecz również i obcy** (hospes)²⁷.

Szerszy dostęp użytkowników do zbiorów bibliotecznych postulowało wielu uczonych. W XVII wieku Gabriel Naudé, głosił powszechną dostępność do bibliotek. Uważał on, że biblioteka powinna mieć charakter uniwersalny i budować księgozbiór w sposób celowy. Podkreślał, że **wszystkie osoby oddające się studiom naukowym** powinny mieć możliwość korzystania ze zbiorów na miejscu i móc wypożyczyć do domu. Swoje koncepcje Naudé starał się realizować w Bibliotece Mazariniego, która w 1643 roku została otwarta dla publiczności przez 6 godzin dziennie. W 1702 roku filozof niemiecki Gottfried Wilhelm Leibniz pisał w swoim memoriale²⁸, że biblioteka powinna być **warsztatem kształcenia się specjalistów z różnych dziedzin wiedzy**, a obok korzyści praktycznych dostarczać czytelnikowi również rozrywki. Analogiczny pogląd wyrażał uczony duński, Thomas Bartholin (1676), postulując **uwzględnienie szerszych kręgów czytelniczych i lektury związanej z pracą zawodową w różnych dziedzinach**. Wszyscy powinni czytać to, co się wiąże z ich pracą.

Były biblioteki, które próbowały realizować te założenia. Biblioteka Rady Miasta w Gdańsku starała się rozwijać starożytną tezę o bibliotece jako „lecznicy dusz”. Samuel Schelwig pisał: „U nas lekarstwo duszy jest dostarczane swobodnie wszystkim poważnie myślącym o pielęgnowaniu lub przywracaniu zdrowia myśli”. Tym samym przeciwstawiał się poglądom, że skarby bibliotek należy udostępniać nielicznym. W 1686 roku wspomniana Biblioteka opublikowała regulamin, w którym określono zarówno obowiązki bibliotekarza, jak i możliwości wypożyczeń książek poza bibliotekę²⁹. Warto też zwrócić uwagę na postulaty siedemnastowiecznego pisarza Andrzeja Maksymiliana Fredry, który głosił potrzebę zakładania bibliotek publicznych, propagowania czytelnictwa i kształcenia rzemieśln-

26 Z. Mocarski: *Książka w Toruniu do r. 1793*. W: *Dzieje Torunia*. Toruń 1933, s. 393.

27 M. Pelczar: *Najstarszy znany regulamin Biblioteki Rady miejskiej w Gdańsku*. Gdańsk 1954.

28 Znany filozof niemiecki W. G. Leibniz był bibliotekarzem w bibliotece książęcej w Hanowerze i Wolfenbüttel. Poglądy o zadaniach biblioteki wypowiada w memoriale złożonym w 1702 r. księciu Brunzswiku.

29 Z. Nowak: *Po starą księgę sięgam ze wzruszeniem*. Gdańsk 2008, s. 263.

ników, upatrując w tym podstawowy czynnik podniesienia gospodarczego i kulturalnego mieszczaństwa, a tym samym całego kraju³⁰.

Idea powszechnego (publicznego) udostępniania kolekcji prywatnych realizowana sporadycznie w nowożytnej Europie od renesansu (np. biblioteka Medyceuszów we Florencji) w XVII-XVIII wieku przybrała na sile. Decydujący impuls zawdzięczała oświeceniu. Liczne z zakładanych wówczas bogatych księżnic, albo od początku przeznaczone były do publicznego użytku, albo później uzyskiwały ten charakter. Niektóre zyskały rangę bibliotek narodowych. Powstawały i rozwijały się biblioteki otwarte **dla wszystkich poszukujących wiedzy**. Szerokiej publiczności udostępnione zostały m.in.: Biblioteka Królewska w Paryżu (1753), biblioteka królów Hiszpanii w Madrycie (1712) czy też Biblioteka British Museum (1759), a dla bibliotek naukowych wzorem stała się założona w 1734 roku Biblioteka Uniwersytecka w Getyndze, w której stworzono znakomity warsztat pracy naukowej.

Warto też zwrócić uwagę, że w II połowie XVIII wieku dobrze prosperowały płatne czytelnie i wypożyczalnie książek zakładane przy księgarniach lub jako samoistne przedsiębiorstwa. Aktualne lektury, zwłaszcza prasę i publicystykę oferowały modne kawiarnie i kluby. Natomiast ściśle kręgi towarzyskie prowadziły regularną wymianę książek we własnym gronie.

W Rzeczpospolitej własnością narodu stała się Biblioteka Załuskich, dla której sejm uchwalił w 1780 roku egzemplarz obowiązkowy. **Biblioteka ta miała charakter publiczny, naukowy, ale elitarny, służyła bowiem głównie uczonym i literatom.**

Barbara Bieńkowska twierdzi, że „był to ruch elitarny o bardzo ograniczonym zasięgu społecznym. Doborowe zbiory naukowe, cenne lub wręcz unikalne, gromadzone przez znawców, przeznaczone były **dla wysoko wykształconych i wyrobionych czytelników**, nie dla przeciętnych użytkowników z warstw średnich, umiejących pisać i czytać, również zainteresowanych lekturami – ale innymi³¹. Były to raczej **warsztaty uczonego-badacza. Księgozbiory wielkich bibliotek naukowych, niedostosowane do potrzeb szerszych kręgów społecznych, były też niedostępne ze względu na niski poziom wykształcenia ogółu społeczeństwa.** Charakterystyczną pod tym względem opinię zawiera przedmowa do francuskiego spisu bibliotek z 1756 roku: „Nie wszyscy zdolni są czytać,

30 H. Widacka: *Biblioteka Jana III Sobieskiego: dzieło Andrzeja Maksymiliana Fredry*. Tryb dostępu: http://www.wilanow-palac.pl/biblioteka_jana_iii_sobieskiego_dzieło_andrzeja_maksymiliana_fredry.html [30 czerwca 2015].

31 B. Bieńkowska: dz. cyt., s. 123-125.

nie każdy też ma czas i potrzebne środki, by oddawać się temu zajęciu. Nie dlatego wszakże, że drobny rzemieślnik nie mógłby znaleźć zdrowszego odpoczynku niż te mało wybredne rozrywki, którym poświęca swój czas, ale dlatego, że byłoby bezcelowe wzbudzać w nim tę tęsknotę: *ignoti nulla cupido*³² (nieznane nie nęci, nie pożąda się czegoś).

Bliżej potrzeb mieszczaństwa lokowały się tradycyjne biblioteki miejskie, które swój największy rozwój przeżywały w okresie reformacji, zwłaszcza w środowiskach protestanckich, organizowane przez władze komunalne i parafie. Wraz ze wzrostem znaczenia i zamożności miast powstawały też nowe biblioteki rad miejskich, które **rozszerzały krąg użytkowników**. Tego typu biblioteki gromadziły piśmiennictwo użytkowe, popularne ze wszystkich dziedzin wiedzy. Równocześnie różne grupy fachowców (np. lekarze, prawnicy) wspólnie tworzyły kolekcje specjalistyczne. Inicjatywą, która pojawiła się w XVIII wieku, a rozmachu nabrała w następnym wieku było organizowanie bibliotek stowarzyszeniowych, utrzymywanych ze składek członkowskich, przeznaczonych na gromadzenie i utrzymanie księgozbiorów dostosowanych do zainteresowań subskrybentów, należących zwykle do **średnich warstw mieszczańskich**. Ten rodzaj bibliotek największą popularność zyskał w Anglii i Stanach Zjednoczonych, dając podstawy nowoczesnego anglosaskiego bibliotekarstwa powszechnego³³.

Na sprawy bibliotek w Polsce wpłynęła również działalność Komisji Edukacji Narodowej. Jej program na polu bibliotecznym przewidywał utworzenie Centralnego Zarządu wszystkich bibliotek szkolnych i publicznych, które uznawano za jeden organizm. Ponadto wszystkie biblioteki, nawet uniwersyteckie, planowano udostępnić dla ogółu. Bibliotekom przyznano stałe dotacje z funduszy państwowych, przeznaczone na zakup książek, koszty utrzymania lokalu i uposażenie fachowego personelu.

XIX wiek – „więcej, szybciej, taniej”

W XIX wieku w wyniku stopniowej powszechnej edukacji zmniejszał się wskaźnik analfabetyzmu, a także pojawiła się możliwość szybszej i tańszej produkcji książek. Te dwa czynniki spowodowały zwiększenie się kręgów potencjalnych czytelników.

Wiele państw wprowadziło w II połowie XIX wieku obowiązek szkolny (Niemcy, Anglia, Dania, Norwegia, Szwecja). Szczególną dla XIX wieku

32 M. Walentynowicz: dz. cyt., s. 23.

33 B. Bieńkowska: dz. cyt., s. 123-125.

formą szerszenia oświaty był typ „literatury dla ludu”. Zawierała ona teksty specjalnie przygotowane dla najmniej wykształconych odbiorców.

Upowszechnianie czytelnictwa warunkowały procesy społeczne, ekonomiczne i kulturalne, związane z przejściem od elitarniej oświaty do powszechnych bezpłatnych bibliotek, szkół i innych instytucji kulturalno-oświatowych. Przemiany ustrojowe zmierzające do demokratyzacji życia oraz wprowadzanie powszechnej edukacji pociągnęły za sobą wzrost liczby czytelników. Według Marii Walentynowicz biblioteki powszechne dostępne dla wszystkich powstawały w wyniku przede wszystkim procesu demokratyzacji bibliotek naukowych i kształtowania się pedagogicznych zadań bibliotekarza, także dzięki rozwojowi wypożyczalni prywatnych przy księgarniach oraz działalności wypożyczalni organizowanych z inicjatywy społecznej, a więc towarzystw czytelniczych oraz społecznych instytucji oświatowych³⁴. **Rozwój oświaty zaowocował rozwojem czytelnictwa powszechnego.**

Biblioteki w Polsce w XIX wieku znalazły się w trudnej sytuacji. W interesie zaborców nie leżało rozwijanie oświaty i kultury polskiej. Wiele cennych księgozbiorów zostało wywiezionych. Wówczas, gdy w innych krajach tworzone wielkie biblioteki, na ziemiach polskich zabrakło wsparcia państwa, ale w jego miejsce pojawiła się ofiarność społeczna, a polskie dziewiętnastowieczne bibliofilstwo najwięcej uwagi poświęcało gromadzeniu i ochronie zbiorów, zwłaszcza pamiątek narodowych.

Brak państwowości polskiej i represje po powstaniach narodowych sprawiły, że w XIX wieku na ziemiach polskich bardzo ważna rola przypadła bibliotekom prywatnym, wielkoziemiańskim. Wiele z nich udostępniało **swoje zbiory szerszemu gronu odbiorców**³⁵. Tworzono je na wzór utraconej Biblioteki Załuskich, z myślą o celach doraźnych i przyszłych pokoleniach. W XIX wieku, a zwłaszcza w drugiej połowie, nastąpił dynamiczny rozwój bibliotek powszechnych, przede wszystkim z inicjatywy towarzystw i licznych organizacji charytatywnych, oświatowych i fachowych. Ich celem była walka z analfabetyzmem i szerzenie oświaty wśród zaniedbanych dotąd **niższych warstw społecznych**³⁶.

34 M. Walentynowicz: dz. cyt., s. 18.

35 Największe biblioteki rodowe i fundacyjne z XIX wieku to m.in.: Biblioteka Zakładu Narodowego im. Ossolińskich przewieziona do Lwowa, Biblioteka Ordynacji Zamojskiej, Biblioteka Ordynacji Krasieńskich, Biblioteka Kórnicka, Biblioteka Raczyńskich w Poznaniu, Biblioteka Czartoryskich w Krakowie.

36 Na tym polu aktywnie działały m.in.: Warszawskie Towarzystwo Dobroczynności, Towarzystwo Czytelni Ludowych (od 1880 r. w zaborze pruskim), Towarzystwo Oświaty Ludowej (od

W XIX i XX wieku biblioteka stawała się nie tylko miejscem pracy naukowej, lecz także ważnym ośrodkiem krzewienia oświaty i kultury. Czytelnicy mieli łatwiejszy dostęp do książek, a czytelnictwo nabierające charakteru coraz bardziej masowego, zaczęło docierać wyraźnie do ludu. Ważną rolę odgrywały w tym procesie biblioteki powszechne – ludowe i oświatowe.

XX wiek – powszechność oświaty

Walka z analfabetyzmem była procesem postępującym sukcesywnie od XIX wieku, ale gwałtownie przybierającym na sile w XX wieku, zwłaszcza po I wojnie światowej. W związku z tym upowszechnia się zapotrzebowanie na książki **praktycznie dla wszystkich warstw społecznych**. Wśród nich są nie tylko ludzie wykształceni, obeznani z piśmiennictwem. Są też mniej doświadczeni, bezradni wobec ogromu zbiorów i trudności dotarcia do odpowiednich lektur. Im wszystkim bibliotekarze muszą zapewnić maksymalne ułatwienia w dostępie do tekstów, a przede wszystkim do wszechstronnej informacji. Wiek XX, to okres istotnego rozwoju bibliotek publicznych, realizujących zasadę powszechnej oświaty i czytelnictwa.

Po II wojnie światowej państwo polskie postawiło sobie jako jeden z głównych celów społecznych powszechną oświatę, powszechny obowiązek szkolny dzieci, zlikwidowanie analfabetyzmu wśród dorosłych. W realizacji tych założeń istotna rola przypadła bibliotekom. Przypomnijmy tylko, że od 1948 do 1950 roku powstało w Polsce około 20 tys. punktów bibliotecznych, głównie na wsi, gdzie poziom oświaty był znacznie niższy niż w środowiskach miejskich. Państwo wspierało biblioteki publiczne i czytelnictwo. Biblioteka była wówczas ważną instytucją kultury, oświaty, nauki. Sytuacja zaczęła zmieniać się pod koniec XX wieku, a przyczyny tego stanu rzeczy są wielorakie.

Biblioteki w XXI wieku – miejsce w świadomości społecznej

Profesor Jadwiga Kołodziejska w swojej książce *Szerokie okno biblioteki* stwierdziła: „Myślenie i pisanie o bibliotekach cechują dwie skrajności [...]. Według pierwszej, biblioteki są instytucjami anachronicznymi, nieprzydatnymi w życiu współczesnym, niemającymi przyszłości. [...] Drugą skrajnością są marzenia o tym, że bibliotekę zastąpi Internet [...]”³⁷. Dlaczego biblioteki są tak postrzegane? Wydaje się, że niezależnie od różnych

1881 w zaborze austriackim), Towarzystwo Szkoły Ludowej (od 1891 r. w zaborze austriackim) i Polska Macierz Szkolna (od 1906 r. w zaborze rosyjskim).

37 J. Kołodziejska: dz. cyt., s. 119.

mniej lub bardziej racjonalnych uzasadnień, istota rzeczy sprowadza się do odpowiedzi na pytanie o to, jakie miejsce zajmują współcześnie biblioteki w świadomości społecznej: jak postrzegana jest ich rola, czy są potrzebne społeczeństwu i państwu? Można mieć wątpliwości. Wystarczy powiedzieć, że od 1989 do 2010 roku zlikwidowano w Polsce 1971 bibliotek (w tym filie) publicznych³⁸. Czy rzeczywiście zlikwidowano biblioteki zbędne, czy może tylko administracja samorządowa, poszukując oszczędności, uznała je za instytucje bez znaczenia?

Czy politykom i ludziom odpowiedzialnym za rozwój państwa potrzebne są biblioteki? Jan Wołosz słusznie ocenia: „Zainteresowanie polityków bibliotekami wydaje się relatywnie jeszcze niższe [niż społeczeństwa], ponieważ te instytucje nie są przedmiotem dyskursów politycznych, a wyborcy z politykami także o bibliotekach nie rozmawiają. Konsekwencje tego stanu rzeczy są poważne. Sprawy bibliotek, znikając z pola widzenia polityków, przestają być przedmiotem kontroli parlamentarnej i trafiają w ręce urzędników, których kompetencje i poczucie odpowiedzialności przesądzają o wszystkim”³⁹.

Kto dziś wspiera biblioteki w Polsce? W XIX i początkach XX wieku do odzyskania niepodległości w 1918 roku biblioteki nie mogły liczyć na wsparcie państw zaborczych. Były natomiast wspierane przez elity społeczne, inteligencję, która czuła się odpowiedzialna za zachowanie dziedzictwa narodowego, oświatę ludu, naród, której zaangażowanie wyrastało z tradycji narodowej, kulturalnej, oświatowej. Jaka inteligencja i jakie autorytety naukowe, moralne, polityczne wspierają dziś biblioteki? Przykładem stosunku inteligencji do bibliotek jest likwidacja Biblioteki PAN w Warszawie w 2006 roku. Jak słusznie ocenia Kołodziejska – stara inteligencja jest marginalizowana, wymiera, ma ją zastąpić klasa średnia, która jednak stawia sobie inne cele: zabiega o kariery, nie ma czasu, chęci i możliwości, aby uczestniczyć w kulturze na wzór dawnej inteligencji⁴⁰.

Zwyczajło się mówić, że o stanie bibliotek decydują finanse. To prawda, że biblioteki mają problemy finansowe, które przekładają się na poziom zakupu nowości, stan wyposażenia, lokal, kadre, ale są tu także inne czynniki, na które zwraca uwagę J. Kołodziejska: „Przyszłość bibliotek zależy nie tylko od nakładów finansowych, choć one są ważne i stanowią podstawę ich funkcjonowania, ale od stopnia adaptacji i akceptacji w środowiskach

38 Biblioteki Publiczne w Liczbach. R. 2010, tab. A1, s. 7. Tryb dostępu: <http://www.bn.org.pl/download/document/1368453674.pdf> [14 lipca 2015].

39 Tamże.

40 J. Kołodziejska: *Drukowany świat*. Warszawa 2003, s. 40.

lokalnych⁴¹. Odnieść to można zarówno do środowisk terytorialnych, samorządowych (biblioteki publiczne), jak i środowisk naukowych (biblioteki akademickie). Jest to z jednej strony kwestia świadomości roli biblioteki, z drugiej zaś odpowiednia realizacja potrzeb użytkowników, aby dostrzegali oni pożytki wynikające z istnienia biblioteki. Oznacza to, że biblioteki muszą być bardziej aktywne wobec środowisk, które obsługują, muszą próbować podejmować z nimi współpracę, wychodzić z propozycjami, wręcz kreować potrzeby czytelnicze i informacyjne środowiska.

Ale profesor Jadwiga Kołodziejska zwraca też uwagę na rolę państwa wobec bibliotek: „Utrzymywanie biblioteki nie jest świadczeniem ani łaską, nie jest też rodzajem filantropii, ale ustawowym obowiązkiem wynikającym ze strategicznych celów formułowanych przez społeczeństwo, struktury państwowe i samorządowe. Administracja państwowa poprzez legislację, programy, standardy, tak jak to się dzieje w większości krajów europejskich musi wspierać wysiłki samorządów lokalnych. Biblioteka jest instytucją przynależną do przestrzeni publicznej, głównie jego instytucjonalnej części i jako taka współtworzy jakość naszego życia⁴².”

Często słyszy się, że czytelnicy przestają korzystać z bibliotek. Prawdą jest statystyka spadku czytelników w bibliotekach. Po zmianach ustrojowych 1989 roku, w 2004 roku odnotowano go po raz pierwszy o 0,9% w stosunku do roku poprzedniego, w 2005 roku – o 2,3%, w 2006 – o 4,3%, w 2007 – również o 4,3%, w 2008 – o 2,8%, w 2009 – +0,4%, w 2010 – 0,8%. W liczbach bezwzględnych jest to różnica między 7 508 500 w 2004 roku a 6 501 000 w 2010, czyli o ponad milion (1 007 500) czytelników. Przypomnijmy, że liczba czytelników bibliotek publicznych na 100 mieszkańców w tym czasie w Polsce zmniejszyła się z 19,7 do 17,0⁴³. Jan Wołosz tłumaczy tę sytuację likwidacją bibliotek, emigracją młodych ludzi, postępującą pauperyzacją społeczeństwa, powiększającym się zasięgiem dostępu do Internetu⁴⁴. Dodajmy, że ze względów demograficznych zmniejsza się liczba uczniów i studentów, co doskonale widać na wyższych uczelniach, a więc zmniejsza się tym samym liczba potencjalnych czytelników.

Ważnym czynnikiem jest kształtowanie kultury czytelniczej i nawyku czytania u dzieci, bo to one kiedyś trafią lub nie do bibliotek. Chodzi o wzorzec kultury czytelniczej w domu i bezwiedne propagowanie kultu-

41 Tamże, s. 135.

42 Tamże.

43 *Biblioteki Publiczne w Liczbach*. R. 2010, s. 37-38, tab. F.1, F.2. Tryb dostępu: <http://www.bn.org.pl/download/document/1368453674.pdf> [14 lipca 2015].

44 J. Wołosz: *Biblioteki w społeczeństwie polskim*. W: *Przyszłość bibliotek w Polsce*. Warszawa 2008, s. 58-65.

ry obrazkowej, wynikające m.in. z braku czasu rodziców. Pisze o tym J. Kołodziejska: „Dziecko żyje w takim kontekście społecznym, jaki tworzą dorośli. Jeżeli jest to przestrzeń nasycona książkami, jeżeli są one w domu, widać je w księgarni, na ulicznym stoisku, jeśli można je wypożyczyć i czytać w bibliotece, a nawet w szpitalu, to uczenie się czytania jest o wiele łatwiejsze. Ci, którzy tak ochoczo zamykają biblioteki wiejskie i małomiasteczkowe, powinni o tym pamiętać. Dziecko żyje w otoczeniu mediów, zwłaszcza telewizji. W ostatnich latach konkuruje z nią Internet”⁴⁵.

Trzeba się zgodzić z konstatacją Kołodziejskiej⁴⁶, która stwierdza, że na polskie uczelnie trafia młodzież źle wykształcona w szkołach podstawowych i średnich, mająca trudności z czytaniem ze zrozumieniem, uciekająca od lektur. Rację ma też Henryk Hollender mówiąc, że na polskich uniwersytetach niewiele się czyta, księgozbiór bibliotek akademickich jest niewykorzystany, poza podręcznikami, a studenci korzystają głównie z notatek z wykładów. Studiowanie w szerokim sensie, jako poszukiwanie i poszerzanie wiedzy, zostało zastąpione uczeniem się, przyswajaniem pewnych faktów (informacji), bez wnikania w ich szerszy kontekst⁴⁷. Powody tego stanu są złożone, ale współcześni studenci nie mają czasu na studiowanie m.in. dlatego, że pomoc państwa jest niewystarczająca, aby się utrzymać, więc podejmują pracę zarobkową, po drugie, chcą mieć doświadczenie i praktykę, których oczekują od nich pracodawcy. Na studiowanie, czytanie lektur, poszerzanie wiedzy pozostaje mało czasu. Pogoń za pieniędzmi, pracą, karierą nie sprzyja spokojnemu poznawaniu świata książek, raczej szybkiemu zajrzeniu do Internetu, skorzystaniu z cudzych notatek, przyswojeniu podstawowych faktów.

Mówi się o wpływie Internetu na zmniejszanie liczby czytelników w bibliotekach. Jednym z powodów jest łatwy, wygodny i szybki dostęp do informacji, niestety, do informacji płytkiej, powierzchownej, niewyselekcjonowanej, czasem niewiarygodnej. Dlaczego jednak części odbiorców to wystarcza? Czy nie jest to pochodną systemu kształcenia już w szkołach podstawowych i średnich? Ograniczania lektur do fragmentów, egzaminów testowych, wymagania bardzo konkretnych odpowiedzi, braku miejsca na dyskusję, kształcenia szybkiego, ale powierzchownego. Może dlatego tylko kilkanaście procent społeczności w Polsce korzysta dobrowolnie z bibliotek, bez przymusu zawodowego czy oświatowego. Chodzi

45 J. Kołodziejska: *Lokalność i uniwersalność bibliotek*. Warszawa 2000, s. 79.

46 J. Kołodziejska: *Za drzwiami bibliotek*. Warszawa 1996, s. 128-129.

47 H. Hollender: *Uniwersytety, czyli bokiem do bibliotek*. „Notes Wydawniczy” 1995, nr 5, cyt. za: J. Kołodziejska: *Za drzwiami bibliotek*, dz. cyt., s. 128.

o biblioteki publiczne, z których korzysta w Polsce około 17-18% społeczeństwa, podczas gdy w krajach Europy zachodniej wskaźnik ten sięga, a nawet przekracza 50%.

Powszechność bibliotek wyraża się w określeniu biblioteki jako „trzeciego miejsca” – po domu i pracy. Dla kogo? Wydawać by się mogło, że dla wszystkich kształcących się „ustawicznie”. Nie jest to jednak pewne wobec obserwowanej pogoni za karierą, pieniędzmi i widocznym zmęczeniem znacznej części społeczeństwa w wieku produkcyjnym. Natomiast istnieje duże prawdopodobieństwo, że biblioteka będzie trzecim, a właściwie drugim miejscem dla seniorów. Może dlatego, że jej usługi są bezpłatne, a atmosfera określana jako kulturalna.

Obiektywnie powszechny dostęp do bibliotek jeszcze w okresie powojennym był ograniczany przez analfabetyzm znacznej części społeczeństwa. Od kilkunastu lat jest ograniczany przez tzw. wykluczenie społeczne, które jest skutkiem czynników należących zarówno do sfery ekonomicznej, jak i wychowawczo-oświatowej. I dotyczy to być może najbardziej ludzi młodych i w sile wieku.

Czy zatem biblioteki w nieodległej przyszłości staną się miejscem elitarnym tylko dla części społeczeństwa? Dla naprawdę studiujących i poszukujących wiedzy, dla pracowników naukowych, zwłaszcza o profilu humanistycznym jako warsztat badawczy, dla seniorów?

I zatrzymajmy się na koniec przy zjawisku ograniczania powszechności bibliotek przez powszechność Internetu. Czy można postawić tu znak równości? Wydaje się, że od początku XXI wieku mamy do czynienia ze zmianą definicji „czytelnika” (użytkownika) i usług bibliotecznych. Nie jest konieczna fizyczna obecność czytelnika w bibliotece, aby skorzystać z usług czy zbiorów bibliotecznych, choćby za pośrednictwem bibliotek cyfrowych czy otwartych repozytoriów. Nie trzeba przychodzić do biblioteki, aby skorzystać z bibliografii czy katalogu, bo są one dostępne w Internecie, można komunikować się z bibliotekarzem elektronicznie itd. Trzeba jednak pamiętać, że to, z czego korzysta czytelnik „zdalny” musi być wcześniej przygotowane w bibliotece (opracowane, sklasyfikowane, opatrzone sygnaturą, włączone do bibliografii czy katalogu, zdigitalizowane itd.). Inaczej mówiąc, nastąpiło przesunięcie zarówno użytkownika, jak i biblioteki z jej usługami z przestrzeni fizycznej do przestrzeni elektronicznej, ale nic tu nie zniknęło.

Podsumowując, należy stwierdzić, że wśród czynników wpływających na świadomość społeczną o zmniejszającej się roli i znaczeniu bibliotek są takie, które można uznać za **obiektywne** (zmniejszająca się liczba ludno-

ści w kraju, obniżenie poziomu kultury czytelniczej w środowisku szkolnym i domowym) oraz **pozornie obiektywne** (statystyki odwiedzin, wypożyczeń). Wiąże się z tym konieczność przedefiniowania „użytkownika biblioteki” z uwzględnieniem użytkownika zdalnego oraz „usług bibliotecznych” z uwzględnieniem tych opartych na pośrednictwie Internetu.

Bibliografia

1. Bąkowski K.: *Dzieje wszechnicy krakowskiej*. Kraków 1900.
2. *Biblioteki Publiczne w Liczbach*. R. 2010. Tryb dostępu: <http://www.bn.org.pl/download/document/1368453674.pdf> [14 lipca 2015].
3. Bieńkowska B.: *Książka na przestrzeni dziejów*. Warszawa 2005.
4. Głombiowski K., Szweykowska H.: *Książka rękopiśmienna i biblioteka w starożytności i średniowieczu*. Warszawa 1981.
5. Grzebień L.: *Organizacja bibliotek jezuickich w Polsce od XVI do XVIII wieku*. Kraków 2013.
6. Kołodziejska J.: *Drukowany świat*. Warszawa 2003.
7. Kołodziejska J.: *Lokalność i uniwersalność bibliotek*. Warszawa 2000.
8. Kołodziejska J.: *Szerokie okno biblioteki*. Warszawa 2006.
9. Kołodziejska J.: *Za drzwiami bibliotek*. Warszawa 1996.
10. Kosmanowa B.: *Książka i jej czytelnicy w dawnej Polsce*. Warszawa 1981.
11. Kukło C.: *Demografia Rzeczypospolitej przedrozbiorowej*. Warszawa 2009.
12. Łukasiewicz J.: *Historia szkół w Koronie i Wielkim Księstwie Litewskim*. T. 3. Poznań 1851.
13. Mocarski Z.: *Książka w Toruniu do roku 1793. Zarys dziejów*. W: *Dzieje Torunia*. Pod red. K. Tymanieckiego. Toruń 1933, s. 345-468.
14. Muszkowski J.: *Życie książki*. Warszawa 1936.
15. Nowak Z.: *Po starą księgę sięgam ze wzruszeniem*. Gdańsk 2008.
16. Pelczar M.: *Najstarszy znany regulamin Biblioteki Rady Miejskiej w Gdańsku*. Gdańsk 1954.
17. *Teksty źródłowe do nauki historii w szkole średniej*. Z. 2, *Babilonia i Assyria*. Oprac. M. Schorr. Kraków 1924.
18. Tondel J.: *Historia książki i bibliotek. Wybór źródeł. Cz. I (do końca XVIII wieku)*. Toruń 1986.
19. Urban W.: *Umiejętność pisania w Małopolsce w drugiej połowie XVI wieku „Przegląd Historyczny”* R. 68, z. 2 (1977), s. 231-257.
20. Walentynowicz M.: *Podstawy czytelnictwa powszechnego*. Wrocław 1970.
21. Widacka H.: *Biblioteka Jana III Sobieskiego: dzieło Andrzeja Maksymiliana Fredry*. Tryb dostępu: http://www.wilanowpalac.pl/biblioteka_jana_iii_sobieskiego_dzieło_andrzeja_maksymiliana_fredry.html [30 czerwca 2015].
22. Wołosz J.: *Biblioteki w społeczeństwie polskim*. W: *Przyszłość bibliotek w Polsce*. Warszawa 2008, s. 58-65.
23. Wyczański A.: *Oświata a pozycja społeczna w Polsce XVI wieku*. W: *Spółczesność staropolskie*. Warszawa 1976, s. 27-55.
24. Wyczański A.: *Polska w Europie XVI stulecia*. Poznań 1999, s. 159-199.

mgr Lidia Derfert-Wolf

Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy

w Bydgoszczy

lidka@utp.edu.pl

UŻYTKOWNIK W BADANIACH EFEKTYWNOŚCI I OCENIE JAKOŚCI BIBLIOTEKI

THE USER IN THE PROCESS OF PERFORMANCE STUDY AND QUALITY ASSESSMENT OF THE LIBRARY

Abstrakt

W referacie dokonano analizy problemów związanych z użytkownikami w badaniach efektywności i ocenie jakości bibliotek, w oparciu o aktualne normy międzynarodowe: statystyka biblioteczna (ISO 2789), wskaźniki funkcjonalności (ISO 11620) i badanie wpływu bibliotek (ISO 16439). Przedstawiono również praktyczne wdrożenia wybranych zaleceń z norm w realizowanym obecnie projekcie AFB (Analiza Funkcjonowania Bibliotek), w którym uczestniczą biblioteki szkół wyższych, pedagogiczne oraz publiczne. Szczególną uwagę zwrócono na badanie wskaźnika „satisfakcja użytkownika”, zgodnie z ujednoliconym kwestionariuszem ankiety.

Słowa kluczowe: statystyka biblioteczna, wskaźniki funkcjonalności, wpływ bibliotek, użytkownicy.

Abstract

The paper analyses problems connected with users in the process of performance study and quality assessment of the library, basing on the current international standards related to: library statistics (ISO 2789), performance indicators (ISO 11620) and the impact of libraries (ISO 16439). It also studies the practical introduction of the selected standards recommendations as a part of the currently created project AFB (The Performance Analysis for Polish Libraries) that joins together academic, public and pedagogic libraries. A special focus will be placed on the study of the „user satisfaction” indicator, based on the unified questionnaires.

Keywords: library statistics, performance indicators, impact of libraries, users.

Użytkownicy bibliotek i jakość usług bibliotecznych

Użytkownicy bibliotek – odbiorcy usług tradycyjnych i wirtualnych – są częstym przedmiotem rozważań w literaturze fachowej i wiodącym tematem konferencji. Terminologia stosowana w odniesieniu do nich jest zróżnicowana – od tradycyjnego terminu „czytelnik”, poprzez najczęściej i najchętniej używany „użytkownik”, aż do „klienta”. Według P. Hernona i E. Altman użytkownicy (klienci) są powodem istnienia bibliotek¹, zatem – odpowiadając na pytanie postawione w tytule niniejszej konferencji – nie możemy mówić o wizji bibliotek bez użytkowników, bo to już nie będą biblioteki.

Jakość według różnych definicji oznacza: zgodność z wymaganiami, zgodność z określonymi celami, przydatność do użytkowania, zadowolenie klienta, zgodność oczekiwań z otrzymaną usługą, brak wad². Norma PN ISO 11620: 2012 określa „jakość” jako stopień w jakim ogół nieodłącznych cech danego obiektu spełnia niezbędne wymagania, dodając, że terminu „jakość” można używać z przymiotnikami: słaba, dobra, doskonała³. W ostatnich dziesięcioleciach obserwuje się wzrost zainteresowania jakością również w bibliotekach, co znalazło wyraz w licznych publikacjach, konferencjach, jak również międzynarodowych normach i zaleceniach. Wspólnym elementem różnych koncepcji i podejść do jakości biblioteki jest skupienie się na misji i celach organizacji oraz oczekiwaniach, potrzebach i opiniach użytkowników, a z racji tego, że biblioteki pełnią też funkcje usługowe, ich jakość jest rozpatrywana w kontekście jakości usług. Zdaniem P. Hernona i E. Altman jakość to sposób świadczenia usługi oraz interaktywne relacje między biblioteką i odbiorcami usług⁴. Jakość usług ma według nich wiele wymiarów, a dwa najważniejsze to treść i kontekst. Treść odnosi się do wiedzy na temat przyczyn odwiedzin biblioteki przez użytkownika: konkretne materiały i informacje, miejsce do nauki, czy zastąpienie innej formy podobnych usług. Kontekst obejmuje własne doświadczenia użytkowników: relacje z pracownikami biblioteki, łatwość lub trudności w nawigacji po systemie bibliotecznym, komfort pracy związany z pomieszczeniami i wyposażeniem⁵.

1 P. Hernon, E. Altman: *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*. Second Edition. Chicago 2010, s. 3.

2 E. B. Zybert: *Jakość w działalności bibliotek: oceny, pomiary, narzędzia*. Warszawa 2007, s. 21-22.

3 PN ISO 11620: 2012 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*.

4 P. Hernon, E. Altman: dz. cyt., s. VII-10.

5 Tamże, s. 5.

Kto decyduje o jakości biblioteki i kto ją ocenia? P. Hernon i E. Altman – podważając przekonanie bibliotekarzy, że to oni sami wydają najlepsze opinie o usługach bibliotecznych – twierdzą, że użytkownik (klient) ocenia jakość otrzymanych usług i decyduje kiedy (o ile w ogóle) poszuka dalszych interakcji z biblioteką⁶. Według R. Poll i P. te Boekhorst jakość biblioteki jest postrzegana z perspektywy: użytkowników (obecnych i potencjalnych), instytucji finansujących, pracowników i dyrektora biblioteki oraz opinii publicznej. Każda z tych grup osób ma inne spojrzenie na jakość. Użytkownicy oceniają bibliotekę na podstawie osobistych doświadczeń i skutecznego świadczenia usług, z których sami korzystają, a nie do efektywności procesów wewnętrznych. Dla organizatora istotny jest wizerunek biblioteki, korzyści jakie z niej odnoszą oraz opłacalność działań. Pracownicy szukają jakości w warunkach pracy, możliwości dokształcania oraz sprawnym zarządzaniu⁷.

***Od użytkownika w życiu biblioteki do biblioteki w życiu użytkownika*⁸ – badania efektywności i ocena jakości bibliotek**

Pomiary jakości bibliotek⁹ powinny uwzględniać ocenę realizacji usług oraz zadowolenie użytkownika i opinie na temat znaczenia poszczególnych usług, biorąc pod uwagę: wskaźniki funkcjonalności, badania użytkowników i ocenę oddziaływania usług na odbiorców. Widać z tego, że dotychczasowe podejście prowadzące się do analizy statystyk bibliotecznych i danych zebranych z ankiet wymaga zwiększenia miar jakościowych, gdyż te tradycyjne nie pokazują wydajności biblioteki, nie mówią czy jakość usług jest dobra albo zła, i nie wskazują żadnych działań naprawczych¹⁰. Najbardziej wskazany model pomiaru jakości (funkcjonalności, efektywności) biblioteki zakłada badanie następujących rodzajów danych:

- elementy wejścia (ang. *input*) – surowe dane, np.: finanse, zbiory, wyposażenie, użytkownicy, pracownicy, powierzchnia,

6 Tamże, s. VII.

7 R. Poll, P. te Boekhorst.: *Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries – 2nd revised edition*. W: *IFLA Publications 127*. Munich 2007, s. 15-17.

8 Z tytułu artykułu: M. Kyrillidou: *From Input to Output Measures to Quality and Outcome Measures, or, from the User in the Life of the Library to the Library in the Life of the User*. „Journal of Academic Leadership” Vol. 28, nr 1 (2002), s. 42-46.

9 Jakość biblioteki jest w literaturze często utożsamiana z efektywnością, a niekiedy też z funkcjonalnością, zwłaszcza w odniesieniu do pomiarów tych zjawisk.

10 R. Poll, P. te Boekhorst: dz. cyt., s. 31; P. Hernon, E. Altman: dz. cyt., s. 1-10, R. Poll: dz. cyt. s. 61-71; ISO 16439:2014 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*.

- procesy (ang. *process*) – wzajemnie powiązane działania, które przekształcają elementy wejścia w elementy wyjścia, np.: katalogowanie, wypożyczanie, usługi informacyjne,
- elementy wyjścia (ang. *output*) – produkty procesów bibliotecznych, np.: skatalogowane tytuły, wypożyczenia, pliki pobrane z zasobów elektronicznych, odpowiedzi na zapytania informacyjne,
- rezultaty, wyniki (ang. *outcome*) – bezpośredni efekt „wyjścia” związane z celami i planowanymi zadaniami biblioteki (np.: liczby użytkowników, poziom satysfakcji użytkownika),
- wpływ (ang. *impact*) – oddziaływanie bibliotek i ich usług na osoby fizyczne i/lub na społeczeństwo,
- wartość (ang. *value*) – znaczenie bibliotek dla interesariuszy (organizatorów, użytkowników, personelu), związane z dostrzeganiem rzeczywistych lub potencjalnych korzyści z ich istnienia¹¹.

W takim modelu oceny jakości biblioteki – traktowanej jako system – elementy wejścia przekształcane są na elementy wyjścia poprzez procesy, natomiast elementy wyjścia mogą osiągać oczekiwane efekty (rezultaty), razem prowadzić do wywierania wpływu i wreszcie możliwości szacowania wartości usług¹². Dla dalszych rozważań istotna jest też koncepcja zmniejszania luki (rozbieżności) między oczekiwaną jakością usługi a jakością usługi otrzymanej i związany z nią instrument pomiarowy SERVQUAL, oparty na pięciu wymiarach jakości usług: niezawodność, reakcja, fachowość, empatia i konkretyzacja¹³.

W kolejnych częściach tekstu przeanalizowane zostaną trzy kluczowe normy międzynarodowe dotyczące badań efektywności i oceny jakości biblioteki, pod kątem użytkowników bibliotek. Badania te ewoluują od statystyki bibliotecznej (ISO 2789), poprzez wskaźniki funkcjonalności (ISO 11620), do oceny wpływu bibliotek (ISO 16439), jak to trafnie ujęła M. Kyrillidou w tytule swojego artykułu: *Od użytkownika w życiu biblioteki do biblioteki w życiu użytkownika*¹⁴. Dalej spróbujemy też dowieść, że zalecenia z tych trzech norm przenikają się wzajemnie, np. statystyka biblioteczna jest wykorzystywana zarówno w pomiarach funkcjonalności, jak i rezultatów.

11 ISO 16439:2014: dz. cyt.; R. Poll: *Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment*. „Performance Measurement and Metrics” Vol. 13, nr 2 (2012), s. 121-130; M. Kyrillidou: dz. cyt., s. 42-46; R. Poll, P. te Boekhorst: dz. cyt., s. 31-37.

12 ISO 16439:2014: dz. cyt., M. Kyrillidou: dz. cyt., s. 43.

13 M. Sidor: *Jakość usług bibliotecznych*. Warszawa 2005, s. 59-71.

14 M. Kyrillidou: dz. cyt., s. 42.

O użytkownikach w normie ISO 2789 – międzynarodowa statystyka biblioteczna

Norma ISO 2789¹⁵ zawiera wskazówki dla bibliotekarzy dotyczące sprawozdawczości statystycznej. Podano w niej definicje i procedury liczenia wszystkich rodzajów zasobów i usług oferowanych przez biblioteki. Statystyka biblioteczna obejmuje nakłady i rezultaty, zasoby i koszty, wykorzystanie i dostępność. Szukając odniesień do użytkowników należałoby zacząć od kluczowych definicji odbiorców usług bibliotecznych:

- populacja docelowa – grupy aktualnych i potencjalnych użytkowników właściwe dla danej biblioteki, będące odbiorcami określonych usług bądź głównymi użytkownikami określonych materiałów,
- populacja docelowa o specjalnych potrzebach – część populacji obsługiwanej przez bibliotekę, o potrzebach, wymagających specjalnych usług (np.: wynikających z upośledzenia zdrowotnego, niekorzystnej sytuacji ekonomicznej, różnic kulturowych),
- populacja obsługiwana – określona liczba osób, dla których założono bibliotekę w celu dostarczania materiałów i usług; w bibliotekach publicznych zwykle będzie to populacja obszaru działalności władz; w bibliotekach szkół wyższych – ogół pracowników oraz studentów,
- użytkownik – odbiorca usług bibliotecznych; może to być osoba lub instytucja (w tym biblioteki); usługi obejmują usługi elektroniczne, usługi fizyczne oraz odwiedziny w pomieszczeniach biblioteki,
- użytkownik zarejestrowany – osoba lub instytucja zarejestrowana w bibliotece w celu korzystania z jej zbiorów i/lub usług, na miejscu lub poza nią,
- aktywny użytkownik – zarejestrowany użytkownik, który w danym okresie odwiedził bibliotekę albo skorzystał z jej wyposażenia lub usług (obejmujących usługi elektroniczne oraz odwiedziny wirtualne, o ile można zidentyfikować ich dane o nich),
- aktywny wypożyczający – zarejestrowany użytkownik, który wypożyczył co najmniej jedną pozycję w danym okresie (ten sposób liczenia zaniża liczbę aktywnych użytkowników, ale dla wielu bibliotek jest nadal jedynym możliwym do wykonania pomiarem),
- użytkownik zewnętrzny – użytkownik biblioteki, który nie należy do obsługiwanej przez nią populacji.

¹⁵ ISO 2789:2013 *Information and documentation – International library statistics.*

Z pozostałych terminów z normy ISO 2789, najbardziej związanych z użytkownikami, należy wymienić: szkolenia dla użytkowników, miejsca do pracy w bibliotece, powierzchnia dla użytkowników, odwiedziimy fizyczne i wirtualne. Wprowadzono pojęcia dotyczące specjalistycznych usług dla określonych grup użytkowników (np.: osób niepełnosprawnych, bezrobotnych, cudzoziemców) oraz opisano wiele danych, wynikających z nowych wzorców korzystania z biblioteki na miejscu i zdalnie, do których zaliczono m.in.:

- rosnącą popularność pracy grupowej,
- uczestnictwo w wystawach i innych wydarzeniach o charakterze literackim, kulturalnym lub edukacyjnym,
- korzystanie z usług bibliotecznych poza jej pomieszczeniami, za pośrednictwem bibliotecznej witryny internetowej,
- korzystanie w bibliotece z własnych materiałów,
- korzystanie z usług bibliotecznych podczas nieobecności pracowników,
- korzystanie z usług interaktywnych i platform społecznościowych,
- korzystanie z urządzeń i aplikacji mobilnych.

Surowe dane statystyczne nie pokazują efektywności usług, ani oddziaływania biblioteki, jednak liczby mówiące np. o częstotliwości korzystania z usług, wyznaczają pewne tendencje oraz zmiany w zachowaniach i potrzebach użytkowników. Dane te w połączeniu z wynikami badań jakościowych dadzą materiał obrazujący wpływ biblioteki na użytkowników.

Wskaźniki funkcjonalności ukierunkowane na użytkowników w świetle normy ISO 11620

Wskaźniki funkcjonalności bibliotek – zgodnie z normą ISO 11620:2014¹⁶ – pełnią funkcję narzędzi oceny jakości i efektywności zbiorów oraz usług i innych działań bibliotecznych, a także oceniają wydajność zasobów (w tym środków finansowych) przeznaczonych przez bibliotekę na realizację tych usług i działań. Wskaźniki (łącznie 52) pogrupowano w normie w czterech obszarach pomiarów, zgodnie z koncepcją Zrównoważonej Karty Wyników. W każdym z nich znaleźć można mierniki odnoszące się bezpośrednio lub pośrednio do użytkowników bibliotek:

- a) Zasoby, dostęp i infrastruktura, np.:
- dostępność wymaganych tytułów,

¹⁶ ISO 11620:2014 *Information and documentation – Library performance indicators.*

- procent wymaganych tytułów w zbiorach,
 - godziny otwarcia w stosunku do wymagań.
- b) Wykorzystanie (zasobów i usług bibliotecznych) – perspektywa badań najbardziej nastawiona na użytkownika, np.:
- wykorzystanie różnych rodzajów zbiorów w przeliczeniu na użytkownika,
 - procent użytkowników zewnętrznych (spoza obsługiwanej populacji),
 - procent ogólnej liczby wypożyczeń użytkownikom zewnętrznym,
 - udział użytkowników w imprezach i szkoleniach,
 - wskaźnik wykorzystania miejsc,
 - procent populacji docelowej objętej usługami,
 - satysfakcja użytkownika,
 - chęć ponownego skorzystania z usług bibliotecznych.
- c) Wydajność (zasobów i usług), np.:
- koszty w przeliczeniu na skorzystanie/pobranie dokumentu,
 - koszt w przeliczeniu na użytkownika/odwiedziny.
- d) Potencjał i Rozwój (mierniki wkładu biblioteki w nowo pojawiające się usługi i zasoby oraz jej zdolności do pozyskiwania funduszy na ich rozwój) – te wskaźniki mają najmniejsze odniesienie do użytkowników i skupiają się na kwalifikacjach i zaangażowaniu pracowników bibliotek.

Z wymienionych wskaźników szerzej przedstawimy dwa: satysfakcja użytkownika oraz chęć powrotu. Pierwszy wskaźnik zdefiniowano jako średnią ocen, które użytkownicy przyznali bibliotece jako całości bądź jej poszczególnym usługom. Wskaźnik można stosować do pomiaru opinii użytkowników na temat każdej publicznej usługi biblioteki, np.: godzin otwarcia, wyposażenia, dostępności zbiorów, wypożyczeń, usług informacyjnych, szkolenia użytkowników, nastawienia pracowników biblioteki. W ramach tych samych badań mogą być również oceniane różne aspekty poszczególnych usług.

W normie zaproponowano dwie metody pomiaru satysfakcji użytkownika:

- metoda pomiaru bezpośredniego, w której użytkownicy oceniają w różnych skalach usługi i ich atrybuty poprzez satysfakcję i znaczenie dla nich tych usług,
- model „oczekiwanie – niezgodność z oczekiwaniem” (ang. *expectancy-disconfirmation*), nazywany również analizą luk (ang. *gap analysis*),

w którym użytkownicy porównują rzeczywisty produkt i usługę z ich wcześniejszymi oczekiwaniami.

Stosując pierwszą metodę należy zaprojektować kwestionariusz zawierający pytania dotyczące statusu użytkownika oraz określonych usług i/lub ich aspektów, podlegających ocenie w skali cztero-, pięcio- lub siedmiopunktowej. Dane można analizować pod kątem wykrycia zależności między tymi zmiennymi a satysfakcją użytkownika. Średnia wartość wskaźnika „satysfakcja użytkownika” z każdej usługi bądź jej aspektu, to suma wartości wskazanych dla usługi, podzielona przez liczbę osób odpowiadających na pytania. Wskaźnik oblicza się osobno dla każdego pytania w badaniu wraz z częstotliwością pojawiania się oraz udziałem procentowym każdej wartości.

Metoda analizy luk może być stosowana do obliczania satysfakcji użytkownika, jeśli pytania postawiono zgodnie z definicją wskaźnika. Procedura zawiera jeszcze informacje na temat oczekiwań klientów, jednak nie są one tutaj wykorzystywane. Planując badanie metodą analizy luk należy zaprojektować kwestionariusz zawierający pytania dotyczące statusu użytkownika oraz oceny dostarczonej konkretnej usługi i/lub jej aspektów. Średnia wartość wskaźnika „satysfakcja użytkownika” z każdej usługi bądź jej aspektu, to suma wartości dla usługi obecnie dostarczonej użytkownikowi, podzielona przez sumę osób, które udzieliły odpowiedzi. Wskaźnik jest obliczany osobno dla każdego pytania w badaniu, a następnie dla poszczególnych usług oblicza się częstotliwość pojawiania się oraz udział procentowy każdej wartości. W celu zidentyfikowania usług, co do których spodziewamy się dużej rozbieżności pomiędzy oczekiwaniami, a oceną po ich dostarczeniu, można dodatkowo włączyć do kwestionariusza ocenę oczekiwań.

W niektórych krajach wskaźnik „satysfakcja użytkownika” ujęto w krajowych standardach i projektach benchmarkingowych, np.: dla bibliotek publicznych w Australii, Wielkiej Brytanii (satysfakcja czytelnika dorosłego i satysfakcja czytelnika młodocianego oraz procent mieszkańców zadowolonych z usług bibliotecznych), Walii (procent użytkowników zadowolonych lub bardzo zadowolonych z usług bibliotecznych oraz procent użytkowników biblioteki uznających dobór książek za bardzo dobry, dobry lub odpowiedni)¹⁷.

17 J. Burska, L. Derfert-Wolf, E. Głowacka: *Statystyka biblioteczna i badania efektywności bibliotek. Projekty krajowe, międzynarodowe i dokumenty normalizacyjne*. Warszawa 2013. Tryb dostępu: <http://pliki.sbp.pl/afb/statystyka-i-badania-efektywnosci-bibliotek.pdf>. [10 lipca 2015].

Celem drugiego wskaźnika – chęć powrotu (ang. *willingness to return*) – jest ocena skuteczności usług informacyjnych na podstawie deklarowanej przez użytkowników gotowości powrotu do informatorium/oddziałów informacji lub ponownego skorzystania z wirtualnych usług informacyjnych. W normie zaproponowano dwie metody pomiaru tego wskaźnika. Pierwsza polega na badaniu faktycznych użytkowników usług informacyjnych (ang. *actual reference users*), których pyta się po wykonaniu usługi (tradycyjnej lub wirtualnej), czy skorzystaliby z niej ponownie (zadali inne pytanie), w oparciu o doświadczenia z realizacji usługi. Badanie można przeprowadzić za pomocą wywiadu lub kwestionariuszy ankiet. Miarą chęci powrotu jest odsetek osób, które odpowiedziały „tak”. W drugiej metodzie stosuje się tzw. test dyskretny (ang. *unobtrusive test*), podczas którego upoważnieni (zastępczy) użytkownicy lub osoby ich udające (ang. *proxy or surrogate users*) zadają bibliotekarzom pytania (w formie tradycyjnej lub elektronicznej). Użytkownicy obserwują zachowania personelu i warunki towarzyszące realizacji usługi, a na końcu odpowiadają na pytanie „czy po doświadczeniach z obecnej obsługi, chciałbyś ponownie skorzystać z usług informacyjnych, zadając inne pytanie (tradycyjnie lub elektronicznie), gdybyś miał taką możliwość?”. Miarą chęci powrotu jest odsetek osób, które odpowiedziały „tak”. Wskaźnik „chęć powrotu” jest bardzo istotny dla dość nowego nurtu badań w bibliotekarstwie – lojalności klientów czyli zachowań i „utrzymania” użytkowników, którzy wrócą wiele razy do biblioteki, polecą ją znajomym i będą wyrozumiali w razie wystąpienia niedociągnięć i błędów¹⁸.

Metody badania wpływu bibliotek na użytkowników na podstawie normy ISO 16439

Norma ISO 16439¹⁹ – opublikowana w 2014 roku w odpowiedzi na zapotrzebowanie bibliotekarzy do uzasadniania oddziaływania bibliotek i dostarczanych przez nie usług²⁰ – zawiera wytyczne dotyczące metod badania oceny wpływu i wartości bibliotek. Wpływ bibliotek rozpatruje się w odniesieniu do indywidualnych użytkowników, instytucji macierzystej, obsługiwanej społeczności bądź całego społeczeństwa. Dotyczy on zmian zachodzących w tych grupach osób lub określonej wartości ekonomicznej usług bibliotecznych. Wpływ na użytkowników oznacza oddziaływa-

18 P. Hernon, E. Altman: dz. cyt., s. 7-9; R. Poll, P. te Boekhorst: dz. cyt., s. 15.

19 ISO 16439:2014 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*.

20 R. Poll: *Can we quantify ...*, dz. cyt., s. 121-130.

nie usług bibliotecznych na poszczególne osoby lub ich grupy i skutkuje zmianami w zakresie umiejętności informacyjnych, zmianami postaw i zachowań, większymi sukcesami w kształceniu, prowadzeniu badań, pracy zawodowej. Oddziaływania na instytucję macierzystą biblioteki lub obsługiwaną społeczność (np. uczelnię, gminę) mogą obejmować podniesienie prestiżu instytucji, lepsze miejsce w rankingach, zwiększenie reputacji biblioteki w instytucji lub społeczności, zwiększenie finansowania ze strony organizatora czy grantodawców. Metody badania wpływu bibliotek oraz wartości usług bibliotecznych przedstawiono w tabeli 1. Dalej omówione zostaną pokrótce te spośród nich, które mają największy związek z użytkownikami bibliotek.

Tabela 1. Metody badania wpływu bibliotek oraz wartości usług bibliotecznych

Metody badania wpływu bibliotek	Metody badania wartości usług bibliotecznych
Wnioskowanie z pomiaru danych statystycznych i wskaźników funkcjonalności oraz poziomu satysfakcji użytkowników.	Porównywanie kosztów podobnych usług dostępnych na rynku.
Ankiety, wywiady lub inne metod pozyskiwania informacji i/lub opinii bezpośrednio od użytkowników.	Obliczenie kosztów czasu korzystania z usług bibliotecznych.
Obserwacje (sformalizowane bądź nieformalne).	Szacowanie wartości usług bibliotecznych przez użytkowników.

Źródło: opracowanie własne.

Do pomiarów wpływu bibliotek mogą być wykorzystane – w odpowiednim wyborze i połączeniach – dane i wskaźniki funkcjonalności, które biblioteki gromadzą i obliczają od lat. Ze statystyki bierzemy pod uwagę wyłącznie dane wyjściowe i dane pokazujące rezultaty, np.: liczba odwiedzin (tradycyjnych i wirtualnych), liczba pobrań treści z bibliotecznych zasobów elektronicznych, liczba udziałów w imprezach bibliotecznych. Natomiast w odniesieniu do użytkowników (aktywnych i potencjalnych) mogą to być takie dane: liczba aktywnych użytkowników w obsługiwanym populacji, liczba nowych użytkowników w wieku 13-18 lat. Ze wskaźników funkcjonalności można rozpatrywać:

- wskaźniki odnoszące się do korzystania z biblioteki: liczba wypożyczeń w przeliczeniu na osobę, liczba pobrań treści w przeliczeniu

- na osobę, liczba odwiedzin w przeliczeniu na osobę, uczestnictwa w imprezach/szkoleniach w przeliczeniu na osobę,
- wskaźniki odnoszące się do jakości usług: liczba miejsc w przeliczeniu na osobę a wskaźnik wykorzystania miejsc, liczba godzin otwarcia biblioteki w stosunku do potrzeb a liczba odwiedzin w przeliczeniu na osobę, procent wymaganych tytułów w zbiorach elektronicznych a liczba pobrań treści w przeliczeniu na osobę,
- wskaźnik „satysfakcja użytkownika”.

W normie ISO 16439 zaleca się też badania ankietowe, wywiady i inne metody pozwalające poznać doświadczenia użytkowników z korzystania z biblioteki, „zyski” z dostarczonych usług oraz ogólne opinie o bibliotece. Badania powinny obejmować użytkowników zarejestrowanych, jak również potencjalnych. W normie podano przykładowe pytania kierowane do:

- użytkowników szkół wyższych – studentów:
 - czy dzięki bibliotece (zbiorom, usługom informacyjnym, szkoleniom) lepiej zdano egzaminy i/lub przygotowano projekty?
 - czy oferowane przez bibliotekę specjalistyczne szkolenia były przydatne w czasie studiowania?
- użytkowników szkół wyższych – wykładowców:
 - czy zbiory biblioteki były przydatne podczas przygotowywania publikacji, prezentacji czy zgłoszenia patentowego?
 - czy dzięki bibliotece oszczędzono czas w trakcie badań?
 - czy biblioteka była przydatna studentom w czasie nauki?
 - czy studenci odwiedzający systematycznie bibliotekę zdawali lepiej egzaminy i/lub przygotowywali projekty?
- użytkowników bibliotek publicznych:
 - czy otrzymane informacje były przydatne podczas nauki?
 - czy uzyskałeś przydatne informacje na temat zdrowia i zdrowego stylu życia?
 - czy korzystanie z biblioteki pozwoliło lepiej wykonywać pracę?
 - czy korzystanie z biblioteki zaoszczędziło czas?

Użytkowników można też pytać o sposoby postępowania (szukania „zamienników”), w razie likwidacji danej biblioteki, dając do wyboru przykładowe odpowiedzi: inna biblioteka, zakup materiałów, zasoby w Internecie, prasa, radio, zajęłoby to więcej czasu i wysiłku, nie (nie otrzymałbym tej samej informacji). Celem tego rodzaju pytań jest ukazanie znaczenia, a nawet niezbędności określonej biblioteki dla użytkownika.

Kolejną metodą badania wpływu, polegającą na zbieraniu danych o istotnych działaniach i zachowaniach (z dotrzymaniem zasad etyki i prywatności) jest obserwacja. Należą do niej np. analizy logów podczas korzystania z zasobów elektronicznych, analiza cytowań w pracach dyplomowych i doktorskich pod kątem powoływania się na źródła prezentowane na szkoleniach.

Chociaż znaczenie bibliotek jest na ogół niematerialne, w normie podjęto też próbę określenia i obliczania korzyści finansowych z usług bibliotecznych, podając zalecenia obliczania zarówno rentowność (ROI), jak i efektywności kosztowej (stosunek kosztów do wykorzystania usług). Warto też wspomnieć o dwóch metodach oceny wartości biblioteki, choć te zalecenia normy wykraczają poza zakres tematyczny referatu:

- obliczanie wymiernej wartości „zysków” korzystania z biblioteki dla użytkowników poprzez obliczanie kosztów usług bibliotecznych w porównaniu z podobnymi usługami na rynku (np. wypożyczenie książki równe jest średniej cenie książki w księgarniach); rezultaty stosowania tej metody można wykorzystać w tzw. kalkulatorach oszczędności dla użytkowników,
- szacowanie wartości przez użytkownika (ocena subiektywna) poprzez zadawanie pytań, np. ile byłbyś skłonny zapłacić za konkretną usługę? ile byłbyś skłonny zapłacić za utrzymanie biblioteki?

Wdrożenia międzynarodowych norm w projektach krajowych

Opisane możliwości w zakresie oceny jakości biblioteki, głównie z punktu widzenia użytkownika, znajdują wyraz w zadaniu Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich „Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych”²¹, realizowanym obecnie w ramach szerszego projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek (AFB)²², obejmującego również biblioteki szkół wyższych, w którym:

- opracowano wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek szkół wyższych, publicznych i pedagogicznych²³,

21 L. Derfert-Wolf: *Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych*. W: *Modele współpracy bibliotek publicznych. X Ogólnopolska Konferencja „Automatyzacja bibliotek publicznych”*, Warszawa, 7-8 listopada 2012 r. Warszawa 2013, s. 133-142.

22 Analiza Funkcjonowania Bibliotek – wskaźniki efektywności i dane statystyczne. Tryb dostępu: <http://afb.sbp.pl/> [10 lipca 2015].

23 Tamże. Tryb dostępu: <http://afb.sbp.pl/afbn>, <http://afb.sbp.pl/afbe>, <http://afb.sbp.pl/afbp> [10 lipca 2015].

- opisano dane statystyczne do obliczania wskaźników funkcjonalności,
- przygotowano narzędzia do automatycznego obliczania wskaźników oraz przetwarzania i analizowanych danych i wskaźników.

Przy doborze wskaźników starano się zachować zgodność z normami międzynarodowymi dotyczącymi statystyki i oceny efektywności bibliotek, a w szczególności normą PN-ISO 11620:2012 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek* oraz ISO 2789:2013 *Information and documentation – International library statistics*. Wśród wskaźników znalazły się również te, które bezpośrednio odnoszą się do użytkowników bibliotek i korzystania przez nich z usług bibliotecznych.

Realizacja zadań projektu AFB uwidoczniła potrzebę podjęcia działań wspierających pełne wdrożenie badań efektywności poprzez m.in. stworzenie standardowego kwestionariusza do badań satysfakcji użytkowników bibliotek, co w konsekwencji powinno umożliwić dodanie kolejnego wskaźnika – satysfakcja użytkownika – dla wszystkich typów bibliotek. Metoda przejęta z normy ISO 11620 pozwala na przedstawienie jego wartości w postaci liczby z przedziału 1-5. W roboczych założeniach²⁴ przyjęto pytanie użytkowników zarówno o ocenę biblioteki jako całości, jak również ocenę jej poszczególnych usług. Badaniami będą objęte osoby korzystające z bibliotek, bez względu na sposób (fizycznie czy wirtualnie). Kwestionariusz ankiety w części zasadniczej jest identyczny dla wszystkich typów bibliotek – pytania zostały dobrane w sposób najbardziej uniwersalny i przetestowane w badaniach pilotażowych²⁵. Niewielkie różnice występują jedynie w metryczkach (np. status użytkownika). Zasadnicza część kwestionariusza zawiera:

- pytania dotyczące sposobu korzystania z usług bibliotecznych, poprzez określenie celów odwiedzin oraz częstotliwości korzystania – pytanie zamknięte wielokrotnego wyboru oferujące 11 możliwych odpowiedzi,
- pytanie dotyczące globalnej oceny całości usług bibliotecznych – pytanie zamknięte ze skalą ocen 1–5,

²⁴ *Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek. Standardowy kwestionariusz ankiety*. Oprac. L. Derfert-Wolf, ostatnia aktualizacja sierpień 2013 r. Tryb dostępu: http://pliki.sbp.pl/afb/Badanie_satysfakcji_uzytkownikow_2.10.pdf [10 lipca 2015].

²⁵ Kwestionariusze ankiety badania satysfakcji użytkowników bibliotek – dla bibliotek szkół wyższych, pedagogicznych i publicznych: <http://afb.sbp.pl/materialy/materialy>.

- pytanie dotyczące ocen poszczególnych usług, zasobów, wyposażenia i form organizacji pracy i sposobów funkcjonowania – pytanie zamknięte ze skalą ocen 1–5.

Należy podkreślić, że wszystkie materiały, w tym kwestionariusze ankiet oraz poradnik *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki?*²⁶, są ogólnodostępne. Może z nich skorzystać każda biblioteka, bez względu na to, czy uczestniczy w projekcie AFB. Jedynym warunkiem jest podanie źródła opracowania kwestionariusza ankiety.

Zakończenie

W ostatnich latach biblioteki muszą redukować wydatki, stan zatrudnienia, a w konsekwencji ograniczać zakupy zbiorów i wyposażenia. Kiedy „cięcia” stanowią zagrożenie dla spełniania zadań, choćby w minimalnym zakresie, niezbędne są działania zmierzające do potwierdzenia znaczenia i wartości usług bibliotecznych. Wtedy przydatne są sprawdzone i przetestowane metody badania wydajności biblioteki, oceny jakości usług, a przede wszystkim przekładanie realizacji zadań na określone kwoty pieniędzy, z wykazywaniem korzyści dla odbiorców usług. Wartość usług bibliotecznych jest dla bibliotekarzy oczywista, jednak użytkownicy – szczególnie organizatorzy – często ją kwestionują widząc „darmową” konkurencję w Interecie. Dlatego bibliotekarze potrzebują więcej danych, wskaźników, wyników badań dotyczących oczekiwań, satysfakcji i lojalności użytkowników, a także konkretnych przykładów na pozytywne oddziaływanie usług bibliotecznych. Oczywiście samo posiadanie danych niczego nie zmieni, najważniejsze jest ich właściwa analiza, interpretacja, a w efekcie działania naprawcze, czy wprowadzanie nowych usług, które być może sprawią, że biblioteka nie pozostanie bez użytkowników.

Bibliografia

1. *Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek. Standardowy kwestionariusz ankiety.* Oprac. L. Derfert-Wolf, aktualizacja sierpień 2013 rok. Tryb dostępu: http://pliki.sbp.pl/afb/Badanie_satysfakcji_uzytkownikow_2.10.pdf [10 lipca 2015].
2. Burska J., Derfert-Wolf L., Głowacka E.: *Statystyka biblioteczna i badania efektywności bibliotek. Projekty krajowe, międzynarodowe i dokumenty normalizacyjne.* Warszawa 2013. Tryb dostępu: <http://pliki.sbp.pl/afb/statystyka-i-badania-efektywnosci-bibliotek.pdf>. [10 lipca 2015].

26 E. Kędzierska, A. Zawalkiewicz: *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? Poradnik dla bibliotekarzy.* Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, 2014. Tryb dostępu: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> [10 lipca 2015].

3. Derfert-Wolf L.: *Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych*. W: *Modele współpracy bibliotek publicznych*. X Ogólnopolska Konferencja „Automatyzacja bibliotek publicznych”, Warszawa, 7-8 listopada 2012 rok. Warszawa 2013, s. 133-142.
4. Hernon P., Altman E.: *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*. Second Edition. Chicago 2010.
5. ISO 2789:2013 *Information and documentation – International library statistics*.
6. ISO 11620:2014 *Information and documentation – Library performance indicators*.
7. ISO 16439:2014 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*.
8. Kędzierska E., Zawalkiewicz A.: *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? Poradnik dla bibliotekarzy*. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, 2014. Tryb dostępu: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> [10 lipca 2015].
9. Kyrillidou M.: *From Input to Output Measures to Quality and Outcome Measures, or, from the User in the Life of the Library to the Library in the Life of the User*. „Journal of Academic Leadership” Vol. 28, nr 1 (2002), s. 42-46.
10. *Measuring Quality. Performance Measurement in Libraries – 2nd revised edition*. By R. Poll & P. te Boekhorst (Eds.). (IFLA Publications; 127). Munich 2007.
11. PN ISO 11620: 2012 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*.
12. Poll R.: *Can we quantify the library’s influence? Creating an ISO standard for impact assessment*. „Performance Measurement and Metrics” Vol. 13, nr 2 (2012), s. 121-130.
13. Sidor M.: *Jakość usług bibliotecznych*. Warszawa 2005.
14. Zybert E. B.: *Jakość w działalności bibliotek: oceny, pomiary, narzędzia*. Warszawa 2007.

dr hab. Katarzyna Materska, prof. UKSW
Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego
w Warszawie
k.materska@uksw.edu.pl

BIBLIOTEKA AKADEMICKA JAKO ELEMENT INFRASTRUKTURY NAUKOWEJ W CYFROWYM ŚWIECIE DANYCH, INFORMACJI I WIEDZY

ACADEMIC LIBRARY AS AN ELEMENT OF RESEARCH INFRASTRUCTURE IN THE WORLD OF DATA, INFORMATION AND KNOWLEDGE

Abstrakt

W artykule autorka nawiązuje do najbliższego otoczenia biblioteki akademickiej, tj. do nauki – jej cech rozwoju i przemian, charakteryzowanych przez takie trendy nauki XXI wieku, jak cyfrowa infrastruktura badawcza, big data, cyfrowa komunikacja naukowa, sieci społeczne w nauce, cyfrowa humanistyka. Wielość nowych możliwości komunikacyjnych i wiodotwórczych sprawia wrażenie, że biblioteka akademicka schodzi na peryferia naukowego poznania. Celem publikacji jest próba szukania odpowiedzi: jak w „nowej” cyfrowej nauce sytuuje się biblioteka akademicka? Czy biblioteki udzielają naukowcom wsparcia na zasadzie partnerstwa, czy są jedynie usługodawcą? Czy humanistyka cyfrowa oznacza zmianę paradygmatu funkcjonowania bibliotek, czy tylko rozszerzenie dotychczasowych usług? Jak radykalne i zasadnicze przemiany cywilizacyjne w nauce odbijają się w misji działania bibliotek uniwersyteckich?

Słowa kluczowe: biblioteka akademicka, e-nauka, otwarta nauka, cyfrowa komunikacja naukowa, infrastruktura badawcza, big data, cyfrowa humanistyka.

Abstract

The aim of the article is to show academic libraries in respect of the new trends in science – the accelerated development of (cyber) research, vast data, digital scholarly communication, social networking, digital humanities, etc. Many new possibilities contribute to the fact that researchers no longer choose the library as the first stop in their search for knowledge. The focus has shifted from using research libraries to using the Internet and labs. The question is not only how to survive, but how to change and develop academic libraries to make them needed in the global knowledge space.

Keywords: academic library, vast data, research infrastructure, e-science, digital scholarly communication, digital humanities, e-learning, open access.

Ku peryferiom naukowego poznania?

Można uznać, że w środowisku bibliotekarskim nie brakuje opracowań i konferencji szkicujących sytuację oraz wyzwania dla bibliotek akademickich w przemianach cywilizacyjnych¹. Od kilkunastu lat punktem odniesień najczęściej staje się środowisko informacyjne: rewolucja ICT, społeczeństwo informacyjne i społeczeństwo oraz gospodarka wiedzy, środowisko sieciowe, Web 2.0, przeładowanie informacyjne, otwartość zasobów – i potrzebne w tych ogólnospołecznych kontekstach kompetencje informacyjne.

Co znamienne, bardzo mało jest analiz nawiązujących wprost do najbliższego otoczenia biblioteki akademickiej, tj. do nauki – jej cech rozwoju i przemian, brakuje badań jak funkcjonuje i czego potrzebuje naukowiec cyfrowej rzeczywistości, jaki wpływ na funkcjonowanie bibliotek

1 Wystarczy wymienić (chronologicznie) przykładowe konferencje i publikacje: *Rola biblioteki akademickiej w rozwoju komunikacji naukowej. Szczecin, 11-12.06. 2015 r.* (konferencja Biblioteki Głównej Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego w Szczecinie); *Biblioteka w społeczeństwie wiedzy. Informacja, edukacja, profesjonalizm. Łódź, 9-11.06.2015 r.* (konferencja Biblioteki Uniwersyteckiej w Łodzi); *Biblioteka akademicka. Infrastruktura - uczelnia - otoczenie, Gliwice, 24-25 października 2013 r.* Pod red. Moniki Odlanickiej-Poczobutt i Krzysztofa Ziolo. Gliwice 2014 (Biuletyn Biblioteki Głównej Politechniki Śląskiej, ISSN 1899-6515 ; Nr 3); *Rola biblioteki akademickiej w kształtowaniu społeczeństwa obywatelskiego. Katowice, 18-19.10. 2012 r.* (konferencja Centrum Informacji Naukowej i Bibliotece Akademickiej); *Otwarte zasoby wiedzy: nowe zadania uczelni i bibliotek w rozwoju komunikacji naukowej. Materiały konferencyjne Kraków-Zakopane, 15-17 czerwca 2011.* Pod red. M.M. Górskiego, M. Marcinek. Kraków 2011. Tryb dostępu: http://www.nowyebib.info/images/stories/Mat_konferencyjne/23/konferencjaozw_2011_calosc.pdf [20 lipca 2015].

ma nowoczesna infrastruktura naukowa globalnej sieci. Wszystko to nie pozostaje bez istotnego wpływu na działanie i ocenę biblioteki akademickiej, której główną misją pozostaje wsparcie środowiska naukowego, badawczego, uczelnianego.

Tę właśnie lukę próbuje w pewnym stopniu wypełnić niniejszy artykuł. W celu eksploracji zagadnienia dokonano krytycznego przeglądu piśmiennictwa, ze szczególnym uwzględnieniem – ciągle zbyt rzadko wykorzystywanej w bibliotekoznawstwie – literatury socjologicznej, medioznawczej, z zakresu szeroko pojętej komunikacji naukowej, która jest nie tylko ciekawsza dla podjętego tematu, ale i potencjalnie bardziej owocna.

Elementem oceny sytuacji jest także usiłowanie dokonania przeglądu misji bibliotek uniwersyteckich pod kątem wymagań nauki na progu trzeciego tysiąclecia². Pozwoli to wysondować opinię samych bibliotekarzy o ich miejscu w świecie nauki. Należy mocno zaakcentować, że pełen obraz sytuacji dałoby łączne zestawienie perspektyw: organizatorów (władz uczelni), naukowców (badaczy i dydaktyków), studentów i doktorantów oraz bibliotekarzy. Uzupełnieniem mogą być plany decydentów Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego wskazujące zadania bibliotek w ramach zintegrowanego systemu o nauce i szkolnictwie wyższym POLon. W planach autorki jest badanie oczekiwań co do bibliotek akademickich ich organizatorów, tj. rektorów uczelni wyższych oraz pozostałych uczestników otoczenia bibliotek.

Zainteresowanie rolą i zadaniami biblioteki naukowej wyznacza w tej publikacji dosyć specyficzne (i wybiórcze) spojrzenie na naukę i szkolnictwo wyższe początku XXI wieku; dotyka bowiem tych punktów/płaszczyzn, w których styczność biblioteki akademickiej z nauką powinna, lub mogłaby, zaistnieć. Dotyczy to przede wszystkim spraw komunikowania w nauce, sprawniejszego zarządzania wytworzonymi treściami, promowania naukowego dorobku oraz wspierania pracy dydaktycznej i naukowo-badawczej na uczelni.

Artykuł z założenia ma prowokować do dyskusji, stąd autorka stawia tezę, że w świecie intensywnej i wielostronnej komunikacji naukowej biblioteka akademicka coraz bardziej schodzi na peryferia naukowego poznania. Poza dyskusją tego artykułu pozostają niekwestionowane działania bibliotek w zakresie dbałości o dziedzictwo kulturowe, jego konserwację i cyfryzację oraz zadania popularyzacji kultury.

2 Na podstawie treści misji bibliotecznych publikowanych w sieci – na stronach WWW bibliotek uniwersyteckich w Polsce.

Wśród pytań postawionych przez Wiesława Babika w artykule *Biblioteka akademicka na rozdrożu: o współczesnych przemianach w środowisku informacyjnym bibliotek*³: „jakie zmiany w funkcjonowaniu bibliotek wywołują nowoczesne technologie informacyjne i komunikacyjne, a zwłaszcza sieciowe? Jaką rolę ma odgrywać biblioteka akademicka w organizacji informacji cyfrowej? Jaka jest misja biblioteki akademickiej w cyfrowym świecie? Jaki jest wpływ rynku informacji na funkcjonowanie bibliotek akademickich? Czy biblioteki akademickie mają stanowić jeszcze warsztat naukowy, czy już nie?” – tylko jedno, ostatnie przytoczone tu pytanie odnosi się wprost do środowiska nauki i pobrzmiewa w nim pewien sceptycyzm.

Świat nauki u początku trzeciego tysiąclecia

Pragnienie postawienia diagnozy: czym jest i jaka jest współczesna nauka, coraz trudniej zaspokoić wobec rosnącej złożoności rzeczywistości. Mamy do czynienia ze światem, który wciąż się staje, w niezwykłym tempie się zmienia; do tego dochodzi wielość nowych obszarów i zjawisk, które interesują naukę, i które niełatwo objąć krótką refleksją.

Trudno jednak nie przyznać, że XXI wiek – w którym przekraczamy dotychczasowe granice poznania – dalej próbujemy analizować, diagnozować i opisywać w kategoriach narzędzi i pojęć stuleci poprzednich; zdecydowana większość z nas funkcjonuje w starym, dobrze nam znanym schemacie nabywania i przekazywania wiedzy. Na spotkaniach typu „Jakie mają być nasze uczelnie i polska nauka”⁴ padają ogólniki o potrzebie wzrostu poziomu badań i jakości kształcenia, o konieczności lepszego dopasowania kształcenia do potrzeb społecznych, czy wreszcie o poprawie finansowania uczelni i ich umiędzynarodowieniu. Także posiedzenia i niektóre publikacje Komitetu Prognoz PAN „Polska 2000 Plus” nie dają potrzebnej inspiracji do wytyczania nowych, innowacyjnych ról, zadań i ścieżek⁵ – tak w kontekście indywidualnym (dla naukowców), jak i instytucjonalnym. Tymczasem przez ostatnie kilkanaście lat świat wokół uniwersytetów zmienił się diametralnie. Dostrzeżeniu tego częścię dają wyraz oddolne

3 W. Babik: *Biblioteka akademicka na rozdrożu: o współczesnych przemianach w środowisku informacyjnym bibliotek*. W: *Biblioteka akademicka. Infrastruktura - uczelnie - otoczenie...* Tryb dostępu: <http://delibra.bg.polsl.pl/dlibra/doccontent?id=23338&from=FBC> [20 lipca 2015].

4 Spotkanie „*Jakie mają być nasze uczelnie i polska nauka*” odbyło się 24 czerwca 2015 roku w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie.

5 14 maja 2015 roku w Warszawie odbyło się kolejne spotkanie z cyklu pt. *Czy świat należy urządzić inaczej?* na temat *Nauka i kształcenie w wieku Internetu*. Przedmiotem dyskusji były zagadnienia odnoszące się do przemian i roli współczesnej nauki oraz zmian narzędzi i metod kształcenia.

debaty nad kondycją, przyszłością oraz misją uczelni w Polsce podejmowane przez takie ruchy, jak np. Obywatele Nauki czy ostatnio Uniwersytet Zaangażowany. Wynika z nich niezbicie, że współczesny rozwój nauki i dydaktyki akademickiej bez szerokich prób odpowiedzi na pytania dotyczące przyszłości jest praktycznie niemożliwy.

Mówiąc o kondycji biblioteki akademickiej trudno abstrahować od kondycji samego uniwersytetu. W powszechnej opinii „uniwersytet dawno utracił już monopol na wiedzę i jej pomnażanie, a profesorowie stracili większość swego autorytetu...⁶. Zdecydowanie brakuje pomysłu czemu uniwersytet miałby dzisiaj służyć, brakuje pomysłu na innowacyjną misję, która przyciągnęłaby najlepszych, najzdolniejszych. Tzw. trójkąt wiedzy (badania-edukacja-innowacje) obrazuje trzy główne zadania współczesnego uniwersytetu – działalność naukowo-badawczą, kształcenie oraz kreowanie wzajemnych relacji z otoczeniem, których efektem ma być upowszechnianie i popularyzacja wyników badań oraz ich wdrażanie, w tym komercjalizacja⁷.

Dziś nie wystarcza mówienie o wielowiekowej tradycji świątyni wiedzy i ducha, a z drugiej strony wtłaczania wszystkiego w ramy innowacyjnej gospodarki wiedzy (i strywializowanego społeczeństwa informacyjnego). Instytucja uniwersytetu, niemal wszędzie, znajduje się dziś w kryzysie. „Uniwersytety zachowują się, jakby nie zauważały, że istnieje coś takiego jak Internet, a każdy z nas nosi w kieszeni komputer tysiące razy potężniejszy od tego, który poprowadził Apollo 11 na Księżyc. I Moodle, platformy e-learningowe, ani USOS (Uniwersytecki System Obsługi Studiów) niczego tu nie zmienia. Problem bowiem jest świadomościowy, nie techniczny⁸.”

Po co inwestować siły i środki, przykładając się do nauki, skoro wszędzie można znaleźć gdzie indziej, i to szybciej i w lepszej atmosferze? – pytają studenci. Fascynujący świat nauki czeka na każdego bez wychodzenia z domu. Wiedzę i umiejętności zdobywać można już za sprawą sieci w obiegu publiczno-prywatnym. Mowa tu chociażby o tzw. MOOC (ang. *Massive Open Online Courses*)⁹. Zasadnicze pytanie dotyczy stopnia w jakim masowe otwarte kursy online będą uzupełniać, a może nawet zastępować, trady-

6 J. Hartman: *Profesor doktor zdegradowany*. „Polityka” 2015, nr 17(3006), s. 21.

7 K. Leja: *Trzy misje uczelni, trzy ścieżki kariery*. „Forum Akademickie” 2015, nr 1. Tryb dostępu: <https://forumakademickie.pl/fa/2015/01/trzy-misje-uczelni-trzy-sciezki-kariery/> [20 lipca 2015].

8 B. Jastrzębski: *Z UW na UZ*. „Polityka” 2015, nr 28(3017), s. 63.

9 M. Gaebel: *MOOC masowe otwarte kursy online*. Bruksela, European University Association 2013; FRSE Warszawa 2014 (Biblioteczka Fundacji Rozwoju Systemu Edukacji). Tryb dostępu: <http://www.frse.org.pl/sites/frse.org.pl/files/publication/1684/mooc-michael-gaebel-eua-frse.pdf> [20 lipca 2015].

cyjną edukację, czy staną się wyznacznikiem nowego sposobu upowszechniania wiedzy? Czy ich sukces zachęci uczelnie do tworzenia większej liczby możliwości kształcenia na odległość i kształcenia mieszanego?

Clayton Christensen, profesor Harvard Business School i autor *The Innovative University*¹⁰ przewiduje w ciągu najbliższego dziesięciolecia „masowe ogłaszanie upadłości” przez tradycyjne uczelnie. Sebastian Thrun, niemiecki profesor informatyki, który opuścił Stanford, by założyć Udacity, uważa z kolei, że za 50 lat na świecie pozostanie tylko dziesięć uniwersytetów¹¹. Będą to więc jednostki bardzo elitarne, takie, które dokonają gigantycznego wysiłku budowania swojej pozycji z mądrym wykorzystaniem zdobyczy początku XXI wieku.

Główne nurty, którymi podąża nauka na progu tego tysiąclecia, wiążą się z rewolucją technologiczną i komunikacyjną ostatnich lat. Charakteryzują je takie określenia jak np.: cyfrowa nauka, *data-intensive science*, czwarty paradygmat, big data; danetyzacja, *data mining*; cyfrowa humanistyka; usieciowienie nauki, sieci semantyczne; otwarta nauka, otwarte uniwersytety, MOOC (ang. *Massive Open Online Courses*), cyfrowe repozytoria naukowe.

Z tym wszystkim wiążą się: interdyscyplinarność, eksperymentowanie¹², mobilność, umiędzynarodowienie, innowacyjność¹³, komercjalizacja badań, konkurencyjność, rozwój naukometrii, „punktoza”, „grantoza”.

10 C. Christensen, M. Eyring, J. Henry: *The Innovative University: Changing the DNA of Higher Education from the Inside. Out*. Jossey-Bass 2012.

11 „The Economist” 22.12.2012 – podają za: M.Gaebel: dz. cyt., s. 25.

12 Odwoływanie się do aktywności i kreatywności „tłumu sieciowego” (*crowdsourcing, a ściślej: netsourcing*) „w nadziei na modyfikowanie, poprawianie, aktualizowanie produktów, zwłaszcza softwarowych, przez użytkowników, chroni je przed starzeniem moralnym, dzięki temu, że nie są one zamrożone w jednym finalnym kształcie, lecz stale odnawiane. (...) Blisko połowa produktów i usług softwarowych Google oferowanych jest w wersji beta. Wyłania się z tego zależność: im więcej społecznego Internetu, tym większy poligon doświadczalny. Wypuszczanie produktów beta się opłaca z kilku powodów. Przede wszystkim dlatego, że wersja beta jest niestabilna i dzięki użytkowaniu może być udoskonalona, jest więc testowana za darmo. Tu widać filozofię Google, który nastawia się na wytwarzanie i udostępnianie usług softwarowych w sieci, dzięki czemu stanowią one poletko doświadczalne *crowdsourcingu*”. K. Krzysztofek: *Zwrot cyfrowy: Ku pracy rozproszonej*. W: *Cyfrowy zwrot w humanistyce. Internet/ Nowe media/ Kultura 2.0*. Pod red. A. Radomskiego, R. Bomby. Lublin 2013, s. 51.

13 Do stworzenia potężnych innowacji techno-kulturowych w sieci: Google, YouTube, E-Bay, Facebook i wielu innych nie trzeba było inwestować w badania podstawowe. Dwaj studenci o relatywnie niewielkiej wiedzy matematycznej stworzyli potężny algorytm Google wart w szczytowym okresie \$150 mld. Wystarczyła im wiedza logiczno-matematyczna na poziomie magisterskim. Innowacje w zakresie technologii sieciowych są coraz częściej dziełem bardzo młodych ludzi – „dzieciaków-sieciaków”. Dlatego tak ważny jest dostęp do wiedzy młodocianych innowatorów, którzy nie mają środków, aby nabyć wartościową wiedzę. Liczy się nie

Przywołując słowa Lwa Manovicha¹⁴ – świat zmienia się w jedną wielką bazę danych. Jeszcze do niedawna podręczniki do zarządzania wiedzą i informacją uczyły – zbieraj tylko te dane, które ci są potrzebne, gromadzenie i przechowywanie zbędnych, generuje niepotrzebne koszty. Dziś, w epoce danetyzacji, mówi się: zbieraj wszystko, rejestruj każdy ślad. Nie wiesz, co i kiedy może się przydać. V. Mayer-Schönberger i K. Cukier piszą „w przeszłości, kiedy tylko główny cel zebrania danych został osiągnięty, często uważaliśmy, że spełniły one swoją rolę i byliśmy gotowi je wymazać lub pozwalaliśmy im pójść w zapomnienie (...). W epoce big data dane są jak magiczna kopalnia diamentów, która nieustannie dostarcza nowych minerałów, chociaż pierwotne złoża dawno już się wyczerpały”¹⁵.

Wysoko wydajne komputery drugiej połowy XX wieku doprowadziły Kena Wilsona – laureata Nagrody Nobla – do wskazania i wypromowania obliczeń i symulacji komputerowych (*computation and simulation*) jako trzeciej metody naukowej (po eksperymencie i teorii). Dzięki szczegółowym symulacjom komputerowym naukowcy mogli eksplorować dziedziny wymagające przeprowadzenia ogromnych ilości równań – w ten sposób tworzono modele zmian klimatu czy powstawania galaktyk. W tak zwanym „czwartym paradygmacie nauki” moc obliczeniowa komputerów wykorzystywana jest do eksplorowania ogromnych ilości danych i odkrywania w nich zależności, korelacji, reguł. Za twórcę tego paradygmatu (czwartej metody naukowej) uważany jest Jim Gray, zdobywca Nagrody Turinga. Gray uważał, że nowe, potężne narzędzia do analizowania, wizualizacji, eksplorowania i obróbki danych naukowych mogą okazać się jedynym systemowym rozwiązaniem wielu poważnych bolączek świata.

Postępujące usieciowienie świata, rozwój mobilnych urządzeń informacyjnych i komunikacyjnych, zwłaszcza produktów typu smart (telefony, zegarki) oraz naszpikowanie wszelkiego typu przedmiotów zespolonymi z Internetem czujnikami i miernikami (tzw. *wearable technologies*), koncepcja Internet of Things (IoT – zbiór wszystkich urządzeń zdolnych do komunikacji sieciowej, które potrafią same w jakimś stopniu przetwarzać dane przesyłane przez sieć i są w tej sieci jednoznacznie identyfikowalne) sprzyja namnażaniu i samoczynnemu wychwytywaniu najróżniejszych danych. Szef Bell Labs prognozuje, że „pokolenie dziś przychodzące na świat

tyle specjalizacja, ile integracja: synteza, design, wyobraźnia. K. Krzysztofek: *Zwrot cyfrowy...* dz. cyt., s. 42.

14 L. Manovich: *Język nowych mediów*. Warszawa 2012, s. 335.

15 V. Mayer-Schönberger i K. Cukier: *Big Data. Rewolucja, która zmieni nasze myślenie, pracę i życie*. Warszawa 2014, s. 140-141.

rozpocznie dorosłe życie w rzeczywistości, w której inteligentne sieci otoczą planetę niczym żywa skóra. Czujniki rozmieszczone wszędzie będą przekazywać wszelkie informacje wprost do sieci – samomonitorującego się globalnego organizmu, jak nerwy transmitujące informacje do mózgu¹⁶.

Czwarty paradygmat nie zastąpi jednak naukowców ani trzech pozostałych metod naukowych, wymaga natomiast innego zestawu umiejętności i kompetencji. Bez zdolności korzystania z zaawansowanych narzędzi komputerowych do obróbki danych, nawet najlepiej wyszkolony ekspert nigdy nie zdołałby wysnuć wniosków, które zaczynają się dziś formułować. „Ograniczone znaczenie ma dzisiaj problem pozyskiwania danych, rosnące zaś – kwestia zdolności do ich przetwarzania. Wielkie korporacje zarządzające danymi społecznymi, takie jak Facebook.com czy Google.com, umieją coraz lepiej z nich korzystać i mają coraz mniejsze opory natury prawnej, aksjologicznej i technicznej, aby korzystać z dającej się z tych danych wydobyć wiedzy w celach innych niż przyrost ogólnie dostępnej wiedzy. Coraz częściej dokonują utajnionych, prowadzonych bez nadzoru analiz posiadanych baz, a ich efekty natychmiast komercjalizują. Komercyjne i technokratyczne sposoby pozyskiwania, analizy i wykorzystywania świata informacji stają tym samym w jawnej sprzeczności i konkurencji z ideami naukowymi, które na bazie podobnych danych oferują otwarty, pogłębiony i krytyczny ogląd rzeczywistości. Szczególnie nauki społeczne, takie jak socjologia, będą musiały stoczyć bój o przetrwanie w dotychczasowej formie uniwersyteckiej, kiedy na dobre stracą możliwości pracy z takimi ilościami i jakością danych, jakimi dysponują wielkie korporacje, które sieciują miliardy użytkowników zostawiających po sobie w ich bazach niezliczoną ilość śladów¹⁷.”

Znaczna część ogromnych sieciowych zasobów danych nie przyczyni się do rozwoju nauki ani wzbogacania wiedzy bez odpowiednio skonstruowanych centrów analiz, specjalizujących się w odnajdywaniu, selekcjonowaniu i analizowaniu najcenniejszych informacji, co przekracza kompetencje poszczególnych naukowców. Potrzebne są zespoły reprezentujące szeroki zbiór umiejętności, które tradycyjnie były rozproszone po różnych zawodach. „Trzeba być po trochu informatykiem, matematykiem, statystykiem, umieć pracować z informacją wizualną, radzić sobie

16 Za: K. Krzysztofek: *Big Data Society. Technologie samozapisu i samopokazu: ku humanistyce cyfrowej*. „Kultura i Historia” 2012, nr 21. Tryb dostępu: <http://www.kulturaihistoria.umcs.lublin.pl/archives/3626> [20 lipca 2015].

17 P. Celiński: *Renesansowe korzenie cyfrowego zwrotu*. W: *Zwrot cyfrowy w humanistyce. Internet/Nowe media/ Kultura 2.0*. Pod red. A. Radomskiego, R. Bomby. Lublin 2013, s. 27.

ze skalą¹⁸. Przykładem takiego ośrodka może być OCEAN – Otwarte Centrum Danych i ich Analiz – Centrum Kompetencji w Interdyscyplinarnym Centrum Modelowania Matematycznego i Komputerowego Uniwersytetu Warszawskiego. Projekt OCEAN, którego koszt wynosi ponad 87 milionów złotych, ma być szansą „by rozwiązać najbardziej wymagające wyzwania współczesnej nauki w dziedzinie nauk o ziemi, medycyny, ochrony zdrowia, transportu, logistyki, bezpieczeństwa publicznego, nauk społecznych i wielu innych obszarów”¹⁹.

Dynamicznie rozwijającym się polem badawczym jest obecnie nurt humanistyki cyfrowej. „Koncepcja ta zrodziła się z idei połączenia refleksji humanistycznej z nowymi narzędziami cyfrowymi (komputer, Internet, GPS i inne), które wykorzystywane są zarówno do usprawnienia tradycyjnych badań, przetwarzania, wizualizowania, prezentowania i popularyzowania wyników badań naukowych, ale również kreują swoje własne metody i perspektywy badawcze (m.in.: analityka kulturowa, nowa nauka sieci, software studies, analiza big data). Najważniejsze ośrodki badawcze i akademickie na całym świecie w ciągu ostatnich lat powołały do życia instytuty zajmujące się tworzeniem cyfrowych narzędzi, opracowywaniem teorii i metodologii badań nowego paradygmatu”²⁰. Humanistyka cyfrowa jest jednocześnie zjawiskiem, które daleko wykracza poza tradycyjne instytucje naukowe, czyli uniwersytety, szkoły, biblioteki, archiwa i muzea. Wiąże się to ze specyfiką nowych mediów, które pozwalają na używanie nawet bardzo skomplikowanych narzędzi analitycznych oraz możliwości łatwego publikowania wyników badań. Obecnie każdy użytkownik Internetu bezpłatnie może tworzyć własne blogi naukowe, rozpowszechniać informacje na portalach społecznościach, zamieszczać filmy, fotografie itp. Nowe narzędzia do publikowania w sieci dają każdemu użytkownikowi możliwość przekazu informacji w skali globalnej. Nauka taka nie opiera się na systemie recenzji, a na powszechnym dostępie i zbiorowej inteligencji.

Deinstytucjonalizacją „produkcji” wiedzy zmienia również jej charakter i formę. Nie są to już przekazy tworzone przez jednego autora. Przedsięwzięcia badawcze charakteryzuje autorstwo zbiorowe, gdzie nad projektem wspólnie pracują przedstawiciele różnych dyscyplin – naukowcy, artyści, informatycy.

18 *Przyszłość nauki - wielkie bazy danych*. Tryb dostępu: <http://www.polskieradio.pl/130/2787/Artykul/1177087,Przyszlosc-nauki-%E2%80%93-wielkie-bazy-danych> [20 lipca 2015].

19 *Ocean Otwarte Centrum Danych i ich Analiz*. Tryb dostępu: <http://www2.icm.edu.pl/web/ocean/centrum> [20 lipca 2015].

20 *Zwrot cyfrowy w humanistyce . Bezpłatny e-book*. Tryb dostępu: <http://e-naukowiec.eu/zwrot-cyfrowy-w-humanistyce/> [20 lipca 2015].

Kluczem do innowacyjności XXI wieku jest nade wszystko otwartość, wymiana doświadczeń w zadaniowej grupie, która weryfikuje naukowe efekty w działaniu, otwartość oparta na sieciowych i otwartych sposobach dystrybucji wiedzy przy wykorzystaniu sieci i otwartych licencji prawnych.

O powodzeniu przedsięwzięcia decyduje to, na ile zgrani i zdolni do dzielenia się informacjami są wszyscy uczestnicy, a nie, choćby i największa wiedza tylko jednego z nich. Nie bez powodu fizyka, biologia czy chemia stały się dyscyplinami niemal wyłącznie drużynowymi.

Zagrożenie dla otwartości niesie ze sobą podejście do pomysłów naukowych jak do towaru (przedmiotu handlu). Pieniądz jako główny miernik sukcesu naukowego może sprawić, że pracownicy nauki będą unikać szerszej współpracy, a nawet, działając w grupie, będą zobowiązywać kolegów do zachowania swoich badań w tajemnicy.

Infrastruktura badawcza nauki

Szukanie odpowiedzi na wyzwania naukowe współczesnego świata, także humanistycznego, wymaga coraz większej infrastruktury i mocy obliczeniowej. Na niespotykaną dotychczas skalę zmienia się infrastruktura badawcza nauki, którą tworzą urządzenia, zasoby i wirtualne platformy (często poza uczelniami) świadczące usługi dla społeczności naukowej. Mogą to być m.in.:

- laboratoria, obserwatoria, centra nauki, instytuty badawcze,
- statki, samoloty, stacje badawcze,
- centra humanistyki cyfrowej²¹,
- banki genów, tkanek itp.,
- kolekcje nietekstowe (np. biologiczne, historyczne – trójwymiarowe modele zabytków, znalezisk archeologicznych),
- specjalistyczne zbiory w bibliotekach i archiwach,
- bazy danych, cyfrowe repozytoria naukowe,

²¹ Centra te występują pod różnymi nazwami, np.: The Maryland Institute for Technology in the Humanities (MITH); MATRIX; Virtual Humanities Lab; Center for Advanced Research Technology in the Arts and Humanities; Center for Computer Analysis of Texts; Center for Digital Culture; Center for Electronic Texts in the Humanities; Center for Literary Computing; Center for Computer Assisted Research in the Humanities; Center for Digital Discourse and Culture; Center for Electronic Projects in American Culture Studies; DiSC (Digital Scholarly Commons); Research Commons. W Polsce liczne działania i wydarzenia promujące „digital humanities” w przeważającej większości są inicjatywami podejmowanymi przez zrzeszenia pozaakademickie, takie jak: medialaby, THATCampy, hackerspace czy specjalistyczne portale i fundacje. Digital Humanities Lab (DHLab) reprezentuje Uniwersytet Warszawski w konsorcjum DARIAH-PL, które zrzesza kilkanaście polskich uczelni oraz ośrodków naukowych.

- infrastruktura informatyczna (e-infrastruktura – dostęp do najlepszych sieci i zasobów, sieci GEANT, sieci gridowe),
- multidyscyplinarne *think-tanki* zajmujące się przede wszystkim produkcją wiedzy (ekspertyzą) poza uniwersytetem,
- medialaby – instytucje, które łączą naukę, sztukę i technologię w celach społecznych i artystycznych.

Wszystkie wymienione jednostki powoływane są do celów prowadzenia prac badawczych, eksperymentalnych, naukowych lub rozwojowych. Przy wykorzystaniu otwartych narzędzi, protokołów i aplikacji coraz częściej powstają oddolne, nieznane wcześniej inicjatywy wiedzotwórcze oraz nowe formy instytucji badawczych. „Instytucje naukowe, inspirowane tradycyjnym etosem i posługujące się wiarygodnymi metodami badawczymi, muszą w cyfrowym świecie konkurować z podmiotami, które – mając dostęp do danych i samodzielnie je wytwarzając – są w stanie prowadzić ich wyrafinowane analizy, kierując się (choć to nie warunek) innymi przesłankami i metodami, niż te przyświecające nauce”²².

Biblioteka akademicka z nauką w tle?

Jak na tle tak zarysowanych trendów nauki XXI wieku sytuuje się biblioteka akademicka? Czy humanistyka cyfrowa oznacza zmianę paradygmatu funkcjonowania bibliotek, czy jedynie rozszerzenie dotychczasowych usług? Czy biblioteki udzielają naukowcom wsparcia na zasadzie partnerstwa, czy są jedynie usługodawcą? Jak radykalne i zasadnicze przemiany cywilizacyjne w nauce odbiły się w misji działania bibliotek uniwersyteckich?

Wielość wymienionych wyżej podmiotów działających na rzecz nauki, tworzenia i udostępniania wiedzy, bez wątpienia sprawiła, że biblioteka przestała być świątynią wiedzy²³. Jak zauważa Kazimierz Krzysztofek „centra kultury i wiedzy przestały być katedrami – by użyć metafory Erica Raymonda – czyli naznaczonymi instytucjonalną powagą i namaszczo- nymi przez wielowiekową tradycję depozytariuszami informacji, wiedzy i kultury. Stały się po części »bazarem«, gdzie można wszystko dostać i gdzie tworzenie i udostępnianie treści dokonuje się w otwartym modelu pozwalającym na swobodne korzystanie z kultury i wiedzy przez wszyst-

²² P. Celiński: dz. cyt., s. 27.

²³ W wyniku społecznych przemian mamy za to świątynie konsumpcji (centra handlowe), w których uwodzone nie są intelekt, ale kieszenie klientów.

kich niezależnie od statusu, modyfikowanie treści, indywidualną dystrybucję zawartości”²⁴. Także i na łamach mediów padają sugestie, by spojrzeć na szkoły wyższe jak na „supermarket wiedzy” – z wysokiej jakości produktem, do kupienia przez gospodarkę i otoczenie biznesowe.

Swoista „konkurencja” z biblioteką akademicką w obszarze pośredniczenia pomiędzy naukowymi zasobami a poznającymi (studentami i pracownikami naukowymi) prowadzi do zasadniczego pytania: Czy biblioteka schodzi na peryferia naukowego poznania i uczestniczenia w tworzeniu nowej wiedzy? Książce drukowanej wciąż prorokuje się utratę swojej pozycji dominującego medium na rzecz zasobów cyfrowych, „które już nie funkcjonują jak materiały analogowe i dzięki temu mogą na zupełnie innych zasadach być częścią środowiska badawczego. W rezultacie biblioteka nie będzie już instytucją, która gromadzi zasoby informacji. Bibliotekarze naukowci będą musieli inaczej niż dotychczas podchodzić do zawartości swych zasobów. Konieczna będzie kulturowa transpozycja od zarządzania zasobami do zarządzania treścią”²⁵.

Niektórzy cyfrowi humaniści (np. Stephen Ramsay – Associate Professor, Department of English, University of Nebraska-Lincoln, 2010) mówią wprost, że bibliotekarze i uczeni zajmują zupełnie odrębne sfery współczesnego uniwersytetu, to uczeni tworzą naukę, bibliotekarze im asystują.

Misje bibliotek akademickich

Zapisy misji polskich bibliotek akademickich deklarują, że świadczą profesjonalne usługi biblioteczne i informacyjne, biblioteka wychodzi naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom społeczności akademickiej.

²⁴ K. Krzysztofek: dz. cyt., s. 43-44.

²⁵ B. M. Morawiec: *Jak będzie wyglądać biblioteka przyszłości?* (2013). Tryb dostępu: http://www.lustrobiblioteki.pl/2013/07/jak-bedzie-wygladac-biblioteka_10.html [20 lipca 2015].

Tabela 1. Z misji bibliotek uniwersyteckich

Zadania	Naukowe, informacyjne, dydaktyczne, usługowe.
	Powołana do obsługi zadań naukowych i dydaktycznych uniwersytetu; Organizowanie warsztatu naukowego i dydaktycznego w zakresie dyscyplin reprezentowanych w uczelni; Biblioteka będzie prowadzić działalność dydaktyczną oraz badania naukowe, udostępniając ich wyniki.
Zasoby	Zapewnianie dostępu do zbiorów własnych i globalnych zasobów informacyjnych; Zapewnienie pracownikom naukowym i studentom uczelni jak najszerszego dostępu do informacji o krajowych i światowych osiągnięciach w...; Oferuje dostęp do... najnowszego piśmiennictwa naukowego za pośrednictwem medycznych baz danych; Gromadzenie wysokiej jakości zasobów bibliotecznych zgodnie z dyscyplinami naukowymi i programem studiów; Tworzy przestrzeń wiedzy zebranej i dostępnej w kolekcjach historycznych oraz najnowszych źródłach informacji.
	Efektywne i aktywne zarządzanie zasobami, w celu promocji ich wykorzystania.
	Dbłość (konserwacja i zabezpieczanie) o kolekcje specjalne, stanowiące dziedzictwo kultury europejskiej, a nawet – światowej.
Usługi	Rozwijanie i unowocześnianie usług – zgodnie z potrzebami uczelni; Dąży do zapewnienia optymalnej obsługi pracownikom naukowym, doktorantom i studentom uczelni; Świadczenie nowoczesnych usług biblioteczno-informacyjnych o najwyższych standardach jakości dla środowiska akademickiego i pozaakademickiego w zakresie gromadzenia, opracowania i udostępniania wiedzy w różnych dziedzinach nauk; Utrzymywanie najwyższego poziomu działalności w celu aktywnego wspierania procesów naukowo-badawczych i edukacyjnych.
	Szkolenie użytkowników, w celu rozwijania ich umiejętności w zakresie wyszukiwania i wykorzystywania informacji.
	Działania dydaktyczne, promujące naukę oraz zadania wynikające z misji Uczelni; Udział w rozwoju naukowym Uniwersytetu, zgodny z polityką Uczelni, dający pełną satysfakcję użytkownikom, jak również zapewniający stałe doskonalenie i wykorzystanie potencjału pracowników.
	Stałe monitorowanie jakości świadczonych usług bibliotecznych.

Centrum informacji	Centrum informacji; Centrum jednolitego systemu biblioteczno-informacyjnego.
	Rejestruje piśmiennictwo pracowników naukowych uczelni, tworząc „Bibliografię publikacji pracowników naukowych”; Dokumentowanie dorobku naukowego pracowników uczelni zapewni nie dostępu do informacji o osiągnięciach naukowych poprzez staranny dobór elektronicznych baz danych.
Narzędzia	Oferuje dostęp do najnowocześniejszych narzędzi wyszukiwawczych (WUM); Wykorzystuje nowoczesne środki organizowania dostępu do wiedzy i dynamicznie rozwijającą się informatyzację (UAM).
Kwalifikacje bibliotekarzy	Permanentne podwyższanie kwalifikacji zawodowych pracowników; Fachową obsługę czytelników zapewniają wyspecjalizowani bibliotekarze, systematycznie podnoszący swoje kwalifikacje; Motywowanie pracowników do podnoszenia kwalifikacji (kursy, szkolenia, konferencje).
Współpraca	Nawiązywanie współpracy: środowiskowej, ogólnokrajowej i międzynarodowej, w celu powiększenia, dostępnej dla użytkowników bazy wiedzy; Jest otwarta na współpracę ze środowiskiem nauki i kultury, inicjuje oraz realizuje działania wspomagające budowanie „społeczeństwa wiedzy” (UAM).
Promocja	Promocję i popularyzowanie Biblioteki – jej zbiorów, zasobów i usług; Organizacja otwarta na potrzeby wszystkich, którzy pragną korzystać z jej zasobów.
Centrum edukacji, kultury	Ogólnie dostępna biblioteka publiczna – popularyzacja/upowszechnianie nauki i kultury; Dbałość o dziedzictwo kultury europejskiej.

Czy w świetle „misyjnych” zapisów biblioteka akademicka w roku 2015 w wystarczającym stopniu wspiera uczestników świata informacji, wiedzy, nauki z ich nowoczesnymi narzędziami? Czy wypracowane wcześniej metody krytycznej oceny i selekcji informacji przystają do potrzeb i tempa pracy cyfrowych badaczy? Czy akademicka biblioteka przygotowuje do aktywności badawczej na miarę opisanych w artykule przemian? Czy jest przestrzenią wiedzy dla kreatywnych? Czy bibliotekarze są partnerem dla pracowników nauki? Jakie miejsce przypadnie naukowym bibliotekom w świecie sztucznej inteligencji (*artificial intelligence*)?

Dogonić naukową rewolucję?

Wydaje się, że analiza trendów współczesnej nauki na nowo może definiować zadania bibliotek akademickich, wychodząc poza dotychczasowe, standardowe działania. Mamy już biblioteki bez ścian, bez bibliotekarzy, bez barier, biblioteki bez granic²⁶, a nawet biblioteki bez książek (Bibliotech – Wrocław), ale jednak trudno wyobrazić sobie bibliotekę bez użytkowników.

W sytuacji coraz bogatszej infrastruktury naukowej pytanie o to, co ma bibliotekę akademicką znacząco wyróżniać, zapewnić jej nie tylko przetrwanie, ale i rozwój, wciąż pozostaje nierozstrzygnięte. Czy w dobie rewolucji informacyjnej jest to oznaka kryzysu intelektualnego?²⁷

Bibliografia

1. Babik W.: *Biblioteka akademicka na rozdrożu: o współczesnych przemianach w środowisku informacyjnym bibliotek*. W: *Biblioteka akademicka. Infrastruktura - uczelnia - otoczenie*. Tryb dostępu: <http://delibra.bg.polsl.pl/dlibra/doccontent?id=23338&from=FBC> [20 lipca 2015].
2. *Biblioteka akademicka. Infrastruktura - uczelnia - otoczenie, Gliwice, 24-25 października 2013 r.* Pod red. M. Odlanickiej-Poczobutt i K. Zioło. Gliwice 2014. Tryb dostępu: <http://delibra.bg.polsl.pl/dlibra/doccontent?id=23970> [20 lipca 2015].
3. Celiński P.: *Renesansowe korzenie cyfrowego zwrotu*. W: *Zwrot cyfrowy w humanistyce. Internet/Nowe media/Kultura 2.0*. Pod red. A. Radomskiego, R. Bomby. Lublin 2013, s. 13-36. Tryb dostępu: http://e-naukowiec.eu/wp-content/uploads/2013/05/Zwrot_cyfrowy_w_humanistyce.pdf [20 lipca 2015].
4. Christensen C., Eyring M., Henry J.: *The Innovative University: Changing the DNA of Higher Education from the Inside*. Out, Jossey-Bass, 2012.
5. Gaebel M.: *MOOC masowe otwarte kursy online*. Bruksela, European University Association 2013 ; FRSE Warszawa 2014. Tryb dostępu: <http://www.frse.org.pl/sites/frse.org.pl/files/publication/1684/mooc-michael-gaebel-eua-frse.pdf> [20 lipca 2015].
6. Hartman J.: *Profesor doktor zdegradowany*. „Polityka” 2015, nr 17(3006), s. 20-23.
7. Jastrzębski B.: *Z UW na UZ*. „Polityka” 2015, nr 28(3017), s. 62-63.
8. Krzysztofek K.: *Big Data Society. Technologie samoopiszu i samopokazu: ku humanistyce cyfrowej*. „Kultura i Historia” 2012, nr 21. Tryb dostępu: <http://www.kulturaihistoria.umcs.lublin.pl/archives/3626> [20 lipca 2015].

26 Pod hasłem: „*Biblioteka – przystań bez granic*” – akcentując przekraczanie w bibliotece granic językowych, społecznych, wyznaniowych, etnicznych, kulturowych i innych, zorganizowano w 2014 roku *IX Forum Młodych Bibliotekarzy* w Krakowie. Zob też: *Libraries without borders*. Tryb dostępu: <http://www.librarieswithoutborders.org> [20 lipca 2015].

27 Nawiązanie do tytułu książki: *Rewolucja informacyjna a kryzys intelektualny*. Red nauk. J. Auleytner, J. Kleer. Warszawa 2015 (Polska Akademia Nauk; Komitet Prognoz „Polska 2000 Plus”).

9. Krzysztofek K.: *Zwrot cyfrowy: ku pracy rozproszonej*. W: *Cyfrowy zwrot w humanistyce. Internet/Nowe media/Kultura 2.0*. Pod red. A.Radomskiego, R. Bomby. Lublin 2013, s. 37-56. Tryb dostępu: http://e-naukowiec.eu/wp-content/uploads/2013/05/Zwrot_cyfrowy_w_humanistyce.pdf [20 lipca 2015].
10. Leja K.: *Trzy misje uczelni, trzy ścieżki kariery*. „Forum Akademickie” 2015, nr 1. Tryb dostępu: <https://forumakademickie.pl/fa/2015/01/trzy-misje-uczelni-trzy-sciezki-kariery/> [20 lipca 2015].
11. *Libraries without borders*. Tryb dostępu: <http://www.librarieswithoutborders.org> [20 lipca 2015].
12. Manovich L.: *Język nowych mediów*. Warszawa 2012.
13. Mayer-Schönberger V., Cukier K.: *Big Data. Rewolucja, która zmieni nasze myślenie, pracę i życie*. Warszawa 2014.
14. Morawiec B. M.: *Jak będzie wyglądać biblioteka przyszłości?* (2013). Tryb dostępu: http://www.lustrobiblioteki.pl/2013/07/jak-bedzie-wygladac-biblioteka_10.html [20 lipca 2015].
15. *Ocean Otwarte Centrum Danych i ich Analiz*. Tryb dostępu: <http://www2.icm.edu.pl/web/ocean/centrum> [20 lipca 2015].
16. *Otwarte zasoby wiedzy: nowe zadania uczelni i bibliotek w rozwoju komunikacji naukowej. Materiały konferencyjne Kraków-Zakopane, 15-17 czerwca 2011*. Pod red. M. M. Górskiego, M. Marcinek. Kraków 2011. Tryb dostępu: http://www.nowyebib.info/images/stories/Mat_konferencyjne/23/konferencjaozw_2011_calosc.pdf [20 lipca 2015].
17. *Przyszłość nauki – wielkie bazy danych*. Tryb dostępu: <http://www.polskieradio.pl/130/2787/Artykul/1177087,Przyszlosc-nauki-%E2%80%93-wielkie-bazy-danych> [20 lipca 2015].
18. *Rewolucja informacyjna a kryzys intelektualny*. Red. nauk. J. Auleytner, J. Kleer. Warszawa 2015 (Polska Akademia Nauk; Komitet Prognoz „Polska 2000 Plus”).
19. *Zwrot cyfrowy w humanistyce. Bezpłatny e-book*. Tryb dostępu: <http://e-naukowiec.eu/zwrot-cyfrowy-w-humanistyce/> [20 lipca 2015].

prof. zw. dr hab. Wiesław Babik
Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa
Uniwersytetu Jagiellońskiego
w.babik@uj.edu.pl

INFOKOLOGIA W TRADYCYJNEJ PRZESTRZENI BIBLIOTECZNEJ?*

INFOECOLOGY IN THE TRADITIONAL LIBRARY SPACE?

Abstrakt

Przedmiotem artykułu jest ekologia informacji. Podjęto próbę odpowiedzi na pytanie, czy biblioteka ma powinność propagowania w swojej działalności i kontaktach z użytkownikami zasad ekologii informacji. Celem artykułu jest uzasadnienie, że ekologia informacji powinna odgrywać ważną rolę w rozwiązywaniu informacyjnych problemów w działalności bibliotek i stać się istotnym elementem edukacji informacyjnej w bibliotece. Stwarza to szansę na to, że nie zaistnieją biblioteki bez użytkowników.

Słowa kluczowe: ekologia informacji, tradycyjna przestrzeń biblioteczna, wirtualna przestrzeń biblioteczna, edukacja informacyjna.

Abstract

This paper is dedicated to information ecology. An attempt has been made to answer the question whether the library is obligated to disseminate information ecology principles in its activities and contacts with readers. The purpose of this paper is to justify the idea that information ecology should play an important role in solving information issues in the activities of the libraries and become an important element of information education in the library, consequently preventing the lack of readers in libraries.

Keywords: information ecology, traditional library space, virtual library space, information education.

* Tekst stanowi uzupełnioną i rozszerzoną wersję nieopublikowanego artykułu pt. *Ekologia informacji w Internecie i w bibliotece* [W druku].

Wprowadzenie

Infoekologia (ekologia informacji) to metafora traktująca przestrzeń informacyjną jako ekosystem/infosystem¹. Termin ten wyraża związek między ideami ekologii środowiska przyrodniczego a cechami i dynamiką rozwoju tradycyjnej i cyfrowej przestrzeni informacji, stąd w opisie i analizie problemów informacyjnych ekologia informacji posługuje się językiem ekologii środowiska przyrodniczego (przyrody).

Celem artykułu jest przedstawienie roli ekologii informacji w rozwiązywaniu informacyjnych problemów w działalności bibliotek i w świecie komunikacji sieciowej. Spojrzenie na bibliotekę z punktu widzenia ekologii informacji pozwala dostrzec jej ważną rolę w środowisku informacyjnym współczesnego człowieka. W artykule zostaną zasygnalizowane problemy informacyjne współczesnej biblioteki. Zostanie również przedstawiona ekologia informacji, jej geneza, kierunki rozwoju a także próba jej implementacji w bibliotekarstwie.

Problemy informacyjne działalności bibliotecznej

Problemy informacyjne dotyczą przede wszystkim gromadzonych, przechowywanych i udostępnianych informacji i jej cech. Znaczną część udostępnianych w bibliotece informacji stanowią obecnie informacje pozyskane za pomocą Internetu. Tymczasem informację w Internecie cechuje: efemeryczność (dostępna jest teraz, ale później nie wiadomo, czy będzie), niepewność co do jej prawdziwości i wiarygodności (zwykle brak autoryzacji informacji), przeważnie gorsza jakość, niż w tradycyjnych źródłach informacji, brak konkretnego adresata (informacja jest dla wszystkich, co często znaczy dla nikogo), rozproszenie, co powoduje, że nie zawsze jesteśmy w stanie dokładnie ustalić jej źródło, globalność a także bardzo często multiplikacja.

Do niewątpliwych zalet informacji w Internecie należą: multimedialność, interaktywność, niski koszt publikowania, krótki czas dostępu, brak wyprzedzającego recenzowania. Największymi wadami informacji w Internecie są jej nadmiar i niska jakość. W Internecie pojawia się też informacja toksyczna w postaci: pornografii, rasizmu, przemocy, nietolerancji, apoteozy skrajnych poglądów (politycznych, religijnych) i inne.

Badania naukowe Internetu pokazują, że „ludzie często z przyzwyczajenia nastawiają się na jak najmniejszy wysiłek w przetwarzaniu informa-

1 W. Babik: *Ekologia informacji*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2001, nr 2(78), s. 64-70.

cji/wiedzy, bo wszystko lub prawie wszystko można znaleźć w Internecie. Oczekują czegoś gotowego i to ma być właśnie w Internecie. W niedawnych badaniach gimnazjalistów okazało się, że większość nie wie ile rok ma dni. Wydaje się to aż niewiarygodne, ale dla nich to nie ma znaczenia, bo po co mają sobie zapychać pamięć taką informacją, jeśli wszystko jest w Internecie”².

Użytkownicy Internetu poszukują przede wszystkim informacji, kontaktu i rozrywki. Poza tym szukają przyjemności, tożsamości, zaistnienia, informacji związanych z własnym hobby; bieżących wiadomości (aktualności), materiałów i opracowań naukowych, darmowych programów/sterowników do urządzeń, informacji o produktach, cen produktów i usług, informacji o firmach, danych adresowych, informacji finansowych/giełdowych, nowinek, sensacji, ofert pracy, informacji o pogodzie. W tych celach wykorzystują pocztę elektroniczną, komunikatory, serwisy społecznościowe, ściągają muzykę, gry komputerowe, filmy, czytają prasę, słuchają radia, dokonują zakupów, korzystają z forów internetowych.

Do najczęstszych zagrożeń w Internecie należą oszustwa na aukcjach, kradzież kont bankowych, niechciane spamy, dialery, treści pornograficzne, sadystyczne i brutalne, programy szpiegowskie, wirusy, piractwo komputerowe, hakerzy, pedofile na czatach³. Przedstawiony katalog zagrożeń trzeba jeszcze uzupełnić o takie zagrożenia jak: agresja, kradzież własności intelektualnych, kradzież danych osobowych, piractwo, przestępstwa w sieci, uzależnienia od Internetu (internetoholizm, siecioholizm), wykluczenie informacyjne, stres informacyjny. Niepożądane treści wyświetlają się często mimowolnie.

Pozytywnym zjawiskiem związanym z informacją w Internecie jest traktowanie Internetu jako: narzędzia komunikacji interpersonalnej, miejsca społecznego zaistnienia, powszechnego dostępu do informacji, czynnika integracji społecznej, wolnego rynku informacyjnego⁴. Wymienione cechy informacji i zjawiska informacyjne stanowią tworzywo problemów informacyjnych w działalności bibliotecznej. Sposoby ich rozwiązania oferuje ekologia informacji, która – obok architektury informa-

2 K. Krzysztofek: *Same technologie nie zmieniają społeczeństwa*. Tryb dostępu: <http://www.naukawpolsce.pap.pl/aktualnosci/news,395392,krzysztofek-same-technologie-nie-zmieniaja-spolnoczenstwa.html> [26 czerwca 2015]; K. Krzysztofek: *Obszary i konteksty informatologii w epoce cyfrowej: sieci – informacja – dane – software*. „Zagadnienia Informatologii i Informatyki” 2014, nr 1(103), s. 19-42.

3 W. Nowakowski: *10 najczęstszych zagrożeń internetowych*. „Internet” 2005, nr 1, s. 66-71.

4 M. Hetmański: *Świat informacji*. Warszawa 2015.

cji – jest jedną z najnowszych specjalności nauk informacyjnych (nauki o informacji)⁵.

Ekologia informacji jako jedno z naczelnych wyzwań współczesności

Na pojęcie „ekologii informacji” składa się wiele oddziałujących na siebie i wzajemnie zależnych podsystemów społecznych, kulturowych i politycznych oraz technologicznych, które wpływają na procesy tworzenia, przepływ i wykorzystywanie informacji. Ekologia informacji to nowe pole badawcze nauki o informacji. „Zaczęła się rozwijać pod naporem i przeciw dominacji technologicznych aspektów projektowania i eksploatacji systemów informacyjnych w rozległych sieciach komputerowych na przełomie XX i XXI wieku”⁶. A. L. Eryomin, jeden z twórców ekologii informacji zdefiniował ją jako: „Sumę ocen jakości, zarządzania, produktów i wartości informacji, jak również ocenę usług i potrzeb informacyjnych. (...) to dyscyplina wiedzy, której zadaniem jest odkrywanie praw rządzących przepływem informacji w biosystemach, włącznie z człowiekiem, społeczeństwem, ich wpływem na zdrowie psychiczne, fizyczne i społeczne ludzi oraz rozwijanie odpowiednich metodologii mających na celu kształtowanie środowiska informacyjnego”⁷.

Przedmiotem zainteresowań ekologii informacji są: rozwój środowiska informacyjnego człowieka (antropoinfosfery), proces informacyjny, jakość informacji, kultura informacyjna, zagrożenia informacyjne, choroby informacyjne, bariery informacyjne, profilaktyka informacyjna. Genezy ekologii informacji można doszukiwać się już w starożytnym bibliotekarstwie, które ze swej istoty pomagało w opanowaniu informacji przez człowieka. Ekologia informacji jako taka jest kojarzona z ideami i pracami A. L. Eryomina⁸, T. Davenporta i L. Prusaka⁹, którzy o ekologii informacji piszą od lat 70. XX wieku w USA i w Rosji (dawniej w ZSSR). Jest to koncepcja badawcza, zaproponowana przez wymienionych twórców ekologii informacji, postulująca badanie procesów informacyjnych (gromadzenie,

5 A. Sitarska: *Systemowe badanie bibliotek. Studium metodologiczne*. Wyd. 2. Białystok 2005, s. 16.

6 Tamże.

7 A. L. Eryomin: *Information ecology – a viewpoint*. „International Journal of Environmental Studies: Sections A&B” 1998, nr 3/4, s. 252.

8 Tamże, s. 241-253.

9 T. Davenport, L. Prusak: *Information ecology. Mastering Informational Knowledge Environment*. New York 1997.

opracowywanie i udostępnianie informacji) w sposób analogiczny do badań procesów ekologicznych prowadzonych przez biologów. W tej koncepcji są istotne także badania czynników wpływających na stan środowiska informacyjnego człowieka (antropoinfosferę). Nadmiar informacji, przejawiający się m.in. w przeciążeniu informacyjnym, jest jedną z przyczyn tzw. ekologicznego kryzysu informacyjnego (ekologicznego kryzysu środowiska informacyjnego), polegającego na niezrównoważonym rozwoju różnych sfer człowieka: intelektualnej, wolitywnej, afektywnej i innych. Panowanie nad informacją i środowiskiem informacyjnym (jego stanem) jest postrzegane jako zjawisko naturalne, w przeciwieństwie do dominacji informacji nad człowiekiem, co następuje w okresie kryzysu ekologicznego. Ekologia informacji proponuje wizję funkcjonowania człowieka i społeczeństwa w harmonii z jego/ich naturalnym środowiskiem informacyjnym, to jest takim, które jest dostosowane do jego potrzeb i jest dostrojone do potrzeb naturalnych zrównoważonych ekosystemów. Pozwala to uniknąć rozdarcia między sztuczną i nienaturalną produkcją/wytwarzaniem w środowisku człowieka informacji, w tym wytwarzaniem ogromnych ilości śmieci informacyjnych, powodujących zanieczyszczenie tego środowiska i choroby informacyjne a naturalnym stanem antropoinfosfery. Ekologia informacji dba o „naturalny przekaz informacji”. Informacja ekologiczna to informacja przyjazna dla człowieka i nieszkodząca „naturalnemu” środowisku informacyjnemu człowieka.

Zadaniem ekologii informacji jest przede wszystkim służba człowiekowi poprzez ochronę jego środowiska informacyjnego, zagrożonego przez nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne. Środkami realizacji tego zadania są:

- dbanie o jakość informacji (ze względu na człowieka, gdyż zła jakość informacji negatywnie wpływa na człowieka),
- niedopuszczanie do generowania informacji, które nie spełniają norm jakościowych, stanowią swoistą „truciznę” zanieczyszczającą środowisko informacyjne społeczeństwa i gospodarki,
- usuwanie informacji, które trwale i całkowicie utraciły swoją użyteczność, a także utylizację informacji, czyli przywracanie użyteczności informacjom, które się do tego nadają,
- zapewnienie wartościowego, bezpiecznego i dobrze zorganizowanego dostępu do wiedzy i informacji, w tym usuwanie barier informacyjnych,
- kształtowanie środowiska informacyjnego człowieka,

- rozwijanie odpowiednich metodologii mających na celu poprawę i usprawnienie funkcjonowania człowieka w tym środowisku, w tym badanie procesów percepcji i recepcji informacji,
- wprowadzanie stanu równowagi i harmonii w antropoinfosferze.

Ekologia informacji usilnie dąży do zrównoważonego rozwoju człowieka w społeczeństwie informacji i wiedzy. Idea zrównoważonego rozwoju społeczeństwa informacji i wiedzy to próba udzielenia odpowiedzi na zespół zagrożeń wynikających z niekontrolowanego generowania informacji i wiedzy, i ich negatywnego wpływu na człowieka. Zrównoważony rozwój to taki rozwój, który nie zakłóca naturalnych eko(info)systemów tworzących antropoinfosferę, w której funkcjonuje człowiek¹⁰.

Praktyczne działania na rzecz ekologii informacji skupiają się wokół:

- działań zmierzających do zwiększenia świadomości informacyjnej człowieka jako podmiotu w procesach informacyjnych,
- ochrony człowieka przed jego uprzedmiotawianiem za pomocą informacji (manipulacje),
- rozwijania kompetencji informacyjnych człowieka umożliwiających mu racjonalne zarządzanie informacją, panowanie nad nadmiarowością informacji, uniezależnianie się od niepożądanych wpływów informacji, zwłaszcza od manipulacji za pomocą informacji ludzkimi postawami i zachowaniami,
- wychowania/edukacji do odpowiedzialności za tworzenie/generowanie, przetwarzanie, rozpowszechnianie i wykorzystywanie informacji,
- równoważenia rozwoju człowieka w świecie techniki, technologii i informacji,
- edukacji w zakresie umiejętnego wykorzystywaniu informacji do budowania indywidualnej i zbiorowej wiedzy dla indywidualnego i wspólnego dobra ludzkości¹¹.

Ekologia informacji w bibliotece elementem edukacji informacyjnej

Czego oczekuje się od bibliotek na początku XXI wieku? Porządkowania i selekcji informacji, odtruwania środowiska informacyjnego, czynnie-

¹⁰ W. Babik: *Ekologia informacji katalizatorem równoważenia rozwoju społeczeństwa informacji i wiedzy*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2012, nr 2(100), s. 48-65.

¹¹ W. Babik: *Ekologia informacji*. Kraków 2014.

nia tego środowiska przyjaznym dla człowieka – użytkownika informacji, higieny informacyjnej, czyli działań typowo infoekologicznych. Misją bibliotekarzy i pracowników informacji jest zapewnienie użytkownikom informacji stałego, powszechnego i równego dostępu do informacji wysokiej jakości. Biblioteka z magazynu informacji staje się wrotami do informacji, jednym z ogniw sieci rozproszonych źródeł informacji.

Próby opisu biblioteki w kategoriach ekologii informacji dokonały dwie Amerykanki B. Nardi i V. O'Day. Według nich bibliotekę cechuje: systemowość, różnorodność, koewolucja, elementy kluczowe, specyfika miejsca¹². W tym kontekście ekologia informacji jest dziedziną badań różnych ekologii, to jest ekologicznych środowisk, które dbają (mają dbać!) o jakość informacji. Niektórzy uważają tę koncepcję za utopijną, gdyż biblioteka jest postrzegana jako miejsce pozbawione kłopotów, w którym wszyscy uczestnicy szczerze chcą się uczyć oraz zdobywać wiedzę w celu współpracy z systemem, co zapewni wszystkim satysfakcję z korzystania z informacji. W rzeczywistości tak jednak nie jest.

W tym kontekście ekologia informacji rozumiana jest jako rodzaj działalności polegającej m.in. na ochronie i selekcji informacji. To jedno z kluczowych zadań współczesnych bibliotek, które powinny uczyć jak rozumnie/rozsądnie, świadomie, z umiarem tworzyć, rozpowszechniać, odbierać, korzystać i wykorzystywać informacje.

Biblioteka to bibliosfera i infosfera. Ekologia informacji to dziedzina w dużej mierze normatywna, posługująca się określoną aksjologią. Podkreśla wielość informacji, różną jej wartość, dostrzega często jej bezwartościowość. Ponieważ przymiotnik „ekologiczny” w tym kontekście oznacza „czysty, zdrowy, przyjazny dla organizmu” ulubionym przedmiotem ekologii informacji są różnorodne zagrożenia jakie niesie: generowanie, gromadzenie, przechowywanie, przetwarzanie, rozpowszechnianie i korzystanie z informacji. Ekologia informacji oferuje nową perspektywę spojrzenia na bibliotekę oraz świeże podejście do aktualnej sytuacji użytkownika informacji. Ekologia bibliotek i placówek informacji czeka na gruntowne opracowanie. Edukacja informacyjna i medialna, kultura informacyjna, budowanie zaufania do informacji, pomoc w zagospodarowaniu potrzeb intelektualnych i duchowych czytelników, i profilaktyka informacyjna, to „ekologiczne” zadania współczesnych bibliotek.

12 B. Nardi, V. L. O'Day: *Information Ecologies. Using Technology with Heart. Chapter Four: Information Ecologies*. „First Monday. Peer-Reviewed Journal on the Internet” Vol. 4, nr 5 (1999). Tryb dostępu: <http://dx.doi.org/10.5210/2Ffm.v4i5.672> [1 lipca 2013].

Podsumowanie

Ekologia informacji to teoria nadbudowana nad działalnością praktyczną w dziedzinie informacji. Działalność, o której tu mowa, to w interesie człowieka szeroko rozumiana działalność informacyjna, ale i ochrona informacji, m.in. przed różnego rodzaju zanieczyszczeniami, a więc dbałość o czystość informacji. Ekologia informacji dostarcza nowej perspektywy badania i rozwiązywania problemów związanych z informacją w Internecie i bibliotece. Aby tak się stało niezbędna jest wiedza o cechach i rodzajach informacji, o procesie informacyjnym, a także o ich potencjalnych zagrożeniach. W tym zakresie niezbędna jest odpowiednia edukacja informacyjna zmierzająca do uświadomienia jej użytkownikom konieczności selekcji informacji na każdym (nie tylko jej odbioru) z etapów jej obiegu. Zadaniem ekologii informacji jest zrównoważony rozwój środowiska informacyjnego człowieka (antropoinfosfery), to jest to utrzymanie naturalnej równowagi pomiędzy nadmiarem a deficytem (brakiem) informacji. Działania ekologiczne w Internecie i bibliotece mają na celu zapobieganie anomalii informacyjnym, przez co stają się katalizatorem rozwoju człowieka. Ekologia informacji to cywilizacyjne wyzwanie dla społeczeństwa informacji i wiedzy XXI wieku, w tym dla Internetu i współczesnego bibliotekarstwa¹³.

Bibliografia

1. Babik W.: *Ekologia informacji*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2001, nr 2(78), s. 64-70.
2. Babik W.: *Ekologia informacji – wyzwanie XXI wieku*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2002, nr 1(37), s. 20-25.
3. Babik W.: *Ekologia informacji katalizatorem równoważenia rozwoju społeczeństwa informacji i wiedzy*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2012, nr 2(100), s. 48-65.
4. Babik W.: *Ekologia informacji*. Kraków 2014.
5. Davenport T., Prusak L.: *Information ecology. Mastering Informational Knowledge Environment*. New York, Oxford 1997.
6. Eryomin A. L.: *Information ecology – a viewpoint*. „International Journal of Environmental Studies: Sections A&B” 1998, nr 3/4, s. 241-253.
7. Hetmański M.: *Świat informacji*. Warszawa 2015.
8. Krzysztofek K.: *Obszary i konteksty informatologii w epoce cyfrowej: sieci – informacja – dane – software*. „Zagadnienia Informacji Naukowej. Studia Informacyjne” 2014, nr 1(103), s. 19-42.

¹³ W. Babik: *Ekologia informacji – wyzwanie XXI wieku*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2002, nr 1(37), s. 20-25.

9. Krzysztofek K.: *Same technologie nie zmieniają społeczeństwa*. Tryb dostępu: <http://naukawpolsce.pap.pl/aktualnosci/news,395392,krzysztofek-same-technologie-nie-zmieniaja-spoleczenstwa.html> [26 czerwca 2015].
10. Nardi B., O'Day V. L.: *Information Ecologies. Using Technology with Heart. Chapter Four: Information Ecologies*. „First Monday. Peer-Reviewed Journal on the Internet” Vol. 4, nr 5 (1999). Tryb dostępu: <http://dx.doi.org/10.5210%2Ffm.v4i5.672> [1 lipca 2013].
11. Nowakowski W.: *10 najczęstszych zagrożeń internetowych*. „Internet” 2005, nr 1, s. 66-71.
12. Sitarska A.: *Systemowe badanie bibliotek. Studium metodologiczne*. Wyd. 2. Białystok 2005.

SESJA DRUGA

mgr Danuta Szewczyk-Kłos
Biblioteka Główna
Uniwersytetu Opolskiego
danuta@uni.opole.pl

mgr Dorota Wierzbicka-Próchniak
Biblioteka Główna
Uniwersytetu Opolskiego
dwierzbicka@uni.opole.pl

BIBLIOTEKA AKADEMICKA WOBEC NOWYCH ZADAŃ – POTRZEBY I PREFERENCJE UŻYTKOWNIKÓW

NEW DUTIES OF ACADEMIC LIBRARIES IN THE LIGHT OF NEEDS AND PREFERENCES OF THEIR USERS

Abstrakt

Powszechny dostęp do technologii cyfrowych, informatycznych i telekomunikacyjnych powoduje nieodwracalne zmiany w organizacji dostępu do zasobów bibliotecznych. Efektywne zarządzanie tymi zasobami wymaga prowadzenia systematycznych badań wykorzystania poszczególnych rodzajów zasobów, zauważania zmian i tendencji użytkowników oraz uwzględniania ich potrzeb w globalnej polityce uzupełniania zasobów bibliotecznych.

Celem artykułu jest między innymi porównanie oferty biblioteki akademickiej w zakresie dostępu do jej zasobów, usług informacyjnych oraz dydaktycznych z potrzebami i preferencjami użytkowników w oparciu o statystyki wykorzystania zasobów tradycyjnych i elektronicznych. Analiza została przeprowadzona na przykładzie zasobów i usług Biblioteki Głównej Uniwersytetu Opolskiego.

Słowa kluczowe: biblioteki akademickie, zarządzanie zasobami bibliotecznymi, użytkownicy.

Abstract

The common access to digital, information and communication technologies has caused irreversible changes in the access to library resources. To manage these resources effectively, it is necessary to systematically investigate how specific kinds of resources are used, to notice changes and tendencies in their usage, and to incorporate the users' needs in the global policy of developing library collections.

The aim of this paper is, among other things, to compare the offer of the academic library, considering the access to its resources, information and didactic services with the needs and preferences of its users. The comparison is based on the use of traditional and electronic resources. The analysis concerns the resources and services offered by the Opole University Library.

Keywords: academic libraries, management of library resources, users.

Zadania biblioteki akademickiej a potrzeby i preferencje jej użytkowników

Zgodnie z zapisem art. 88 Ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym (Dz.U. 2005 Nr 164 poz. 1365) podstawę systemu biblioteczno-informacyjnego uczelni stanowi biblioteka. Powinna być miejscem otwartym, które dostosowuje swoje usługi do potrzeb studentów i pracowników naukowych uczelni, w obrębie której działa, wspierając ich w pracy naukowej i dydaktycznej. W artykule 13 tejże ustawy do podstawowych zadań uczelni zalicza się „upowszechnianie i pomnażanie osiągnięć nauki, kultury narodowej i techniki, w tym poprzez gromadzenie i udostępnianie zbiorów bibliotecznych i informacyjnych”. Ponadto często zdarza się, że biblioteki akademickie są największymi placówkami bibliotecznymi w danym regionie, świadcząc swoje usługi również mieszkańcom lokalnej społeczności. Do ich głównych zadań w świetle przepisów Ustawy z dnia 27 czerwca 1997 roku o bibliotekach należy zapewnienie dostępu do materiałów bibliotecznych i zasobów informacyjnych niezbędnych do prowadzenia prac naukowo-badawczych oraz zawierających wyniki badań naukowych (Dz.U. 1997 Nr 85 poz. 539). W związku z wymogami ministerialnymi dotyczącymi oceny jednostek naukowych na pracownikach bibliotek akademickich spoczywa odpowiedzialność za dokonywanie analiz bibliometrycznych dorobku naukowego pracowników uczelni. Poprzez tworzenie baz informacyjno-bibliograficznych oraz dokumentujących publikacje naukowe

badaczy z macierzystej jednostki przyczyniają się do popularyzacji wyników najnowszych badań naukowych¹.

Działania biblioteki akademickiej skupiają się również wokół promocji uczelni, prowadzonych w jej murach badań i osiągnięć jej pracowników, nie tylko w społeczności lokalnej czy akademickiej, ale również w otoczeniu gospodarczym, wspierając tym samym współpracę między nauką a przemysłem.

Adam Łysakowski we wstępie do *Bibliotekarstwa naukowego* podkreślił, że „Bibliotekarz osiąga szczyty działalności będąc bądź w pracy oświatowej wychowawcą czytelnika, bądź jego doradcą bibliograficznym w zakresie nauki”². To wciąż aktualne, pomimo zmiany wzorca usług bibliotecznych, stwierdzenie podkreśla dwa najważniejsze zadania stojące przed bibliotekami akademickimi: edukację czytelników oraz pomoc w odnajdywaniu potrzebnych informacji.

Obecnie biblioteki akademickie to biblioteki hybrydowe. Znajdują się w okresie przejściowym pomiędzy starym, czyli zbiorami w formie drukowanej, a nowym, czyli elektronicznymi źródłami informacji. Grażyna Piotrowicz z Biblioteki Uniwersyteckiej we Wrocławiu nazwała ten stan dynamicznym systemem otwartym: „Biblioteki takie, będące ciągle połączeniem przeszłości (kolekcje drukowane) i współczesności (technologie informacyjne) muszą być postrzegane z nowej perspektywy i poprzez ocenę, czy są w stanie włączyć swój potencjał w tworzenie wartości dodanej, wspierającej misję instytucji akademickiej i podążać z nią ku przyszłości. Stanowiąc hybrydę dwóch modeli: tradycyjnego (fizycznego) i elektronicznego (cyfrowego, wirtualnego), współczesna biblioteka akademicka posiada też znamiona cechujące system, i to dynamicznie rozwijający się system Otwarty”³.

Wartość biblioteki jest bezpośrednio związana z pozytywnymi doświadczeniami użytkowników korzystających z jej usług. Coraz częściej są to „cyfrowi tubylcy”, dla których bardzo istotne jest „zaspokajanie potrzeby uczestniczenia w budowaniu wspólnego repozytorium wiedzy, wy-

1 D. Szewczyk-Kłos: *Baza PEDAGOG narzędziem edukacji informacyjnej w bibliotece akademickiej*. W: *Bibliograficzne bazy danych i ich rola w rozwoju nauki. II Konferencja naukowa Konsorcjum BazTech, Poznań, 17-19 kwietnia 2013*. „Materiały konferencyjne EBIB” 2013, nr 24, s. 11. Tryb dostępu: http://open.ebib.pl/ojs/index.php/Mat_konf/article/view/49 [8 lipca 2015].

2 *Bibliotekarstwo naukowe: z uwzględnieniem dokumentacji naukowo-technicznej: praca zbiorowa*. Red. A. Łysakowski. Warszawa 1956, s. 13.

3 G. Piotrowicz: *Współczesna biblioteka akademicka w ujęciu systemowym, integrującym jej przestrzeń fizyczną i elektroniczną*. „Biuletyn EBIB” 2015, nr 1(155), s. 6. Tryb dostępu: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/321/494> [16 czerwca 2015].

miany informacji, współdzielenia, partnerstwa, kontaktu, komunikacji⁴. Potrzebują nie tyle gotowych informacji, co dostępu do ich źródeł i narzędzi wyszukiwania. Ważnym zadaniem biblioteki jest również kształcenie użytkowników w zakresie kompetencji informacyjnych, by posiadali umiejętności w zakresie wyszukiwania i ewaluacji informacji.

Analiza wyników badań przeprowadzonych przez dr Barbarę Kamińską-Czubałą z Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie dotyczących codziennych zachowań informacyjnych młodzieży wykazała, że motywacja wewnętrzna jest niemal dwa razy większa niż zewnętrzna przy wyborze źródeł elektronicznych i osobowych. Do korzystania ze źródeł drukowanych pokolenie Y najczęściej jest motywowane zewnętrznie⁵. Ma to wpływ na zmianę charakteru zbiorów biblioteki. Spada liczba tradycyjnych wypożyczeń, zwiększa się natomiast zainteresowanie zbiorami w formie elektronicznej.

Współczesna biblioteka akademicka to tzw. „miejsce spotkań”, zarówno w świecie realnym, jak i wirtualnym. Według dr hab. Małgorzaty Kisilowskiej z Uniwersytetu Warszawskiego funkcjonuje ona „w obu »światach«, na równi kontaktując się w nich z użytkownikami, dostosowując usługi do ich indywidualnych potrzeb⁶. Komunikacja biblioteki z członkiem społeczeństwa sieciowego odbywa się przez pryzmat następujących jego cech, jakimi są: „nomadyczność (brak przywiązania do miejsca/ /przestrzeni, próba uniezależnienia się od czasu), swoboda korzystania z nowoczesnych narzędzi teleinformatycznych (...), możliwość realnego przeprowadzania wybranych czynności za pośrednictwem tych narzędzi (...), nawiązywanie kontaktów zarówno w świecie rzeczywistym, jak i wirtualnym⁷. Czytelnicy wybierają źródła elektroniczne, ponieważ poprzez swą dostępność niezależnie od czasu i miejsca idealnie spełniają ich oczekiwania.

Podsumowując: „Badania użytkowników mówią nam, że udostępnianie zasobów i poprawa doświadczeń użytkowników w korzystaniu z zasobów są najwyższym priorytetem biblioteki akademickiej⁸”.

4 H. Batorowska: *Od alfabetyzacji informacyjnej do kultury informacyjnej: rozważania o dojrzałości informacyjnej*. Warszawa 2013, s. 104.

5 B. Kamińska-Czubała: *Zachowania informacyjne w życiu codziennym: informacyjny świat pokolenia Y*. Warszawa 2013, s. 184.

6 M. Kisilowska: *Biblioteka w sieci – sieć w bibliotece: wybrane społeczne i kulturowe aspekty współczesnego bibliotekarstwa*. Warszawa 2010, s. 31.

7 Tamże, s. 31.

8 N. Block: *Rozważmy na nowo systemy biblioteczne stawiając dobro użytkownika na pierwszym miejscu*. Referat przedstawiony na spotkaniu EBSCO w Centrum Wiedzy i Informacji

Zarządzanie zasobami biblioteki akademickiej

Słynny pisarz i bibliofil Umberto Eco w swej publikacji *O bibliotece* w następujący sposób scharakteryzował podstawową funkcję biblioteki: „Otóż jednym z nieporozumień, jakie dominują nad pojęciem biblioteki, jest pogląd, że idzie się tam po książkę, której tytuł się zna. Rzeczywiście, często się zdarza, że idzie się do biblioteki, bo chce się książki o znanym tytule, ale główną funkcją biblioteki (...) jest odkrywanie książek, których istnienia się nie podejrzewało, a które, jak się okazuje, są dla nas niezwykle ważne”⁹. Służą temu zwłaszcza: prezencyjny charakter zbiorów, komputerowe systemy informacyjno-biblioteczne oraz coraz bardziej powszechne multiwyszukiwarki.

Obecnie zmienia się charakter kolekcji bibliotek akademickich. Spada liczba wypożyczeń na rzecz zwiększonego wykorzystania artykułów pełnotekstowych z czasopism elektronicznych, które w coraz większym stopniu zastępują drukowane. Zakup książek drukowanych utrzymuje się na stałym poziomie, co wpływa na zwiększone magazynowanie. Rośnie tymczasem liczba książek elektronicznych, zarówno w prenumeracie, jak i w zakupie. „Nowa kolekcja oznacza zmiany w przestrzeni fizycznej biblioteki, nowy przebieg procesów pracy i zwiększoną koncentrację na technologii”¹⁰.

Biblioteki oferują swoim użytkownikom niejako dwa rodzaje zbiorów: tak zwane tradycyjne, czyli książki i czasopisma drukowane oraz zbiory specjalne, a także szeroko rozumiane zbiory elektroniczne. Elektroniczne źródła informacji możemy podzielić na bazy danych, zawierające abstrakty lub pełne teksty artykułów z czasopism np. SocINDEX with full text (EBSCO) z zakresu socjologii; faktograficzne, przykładowo Reaxys, która zawiera informacje na temat różnych typów reakcji i związków chemicznych czy bibliometryczne, tzw. indeksy cytowań, np. Web of Science. Bazy czasopism to serwisy poszczególnych wydawców lub pełnotekstowe agregowane na danej platformie zasoby.

Do najczęściej spotykanych zasobów elektronicznych należą również platformy książek oferujące dostęp do pojedynczych tytułów, kategorii tematycznych lub kolekcji dostosowanych do profilu danej biblioteki, np. Academic Collection w bazie książek elektronicznych ebrary czy EBSCO.

Naukowo-Technicznej Politechniki Wrocławskiej, Wrocław, czerwiec 2015. Tryb dostępu: https://www.dropbox.com/sh/btffo1ipog4vros/AACpitbzYjLXE2xQQTjYS_kEa/Rozwa%C5%BCmy%20systemy%20biblioteczne.Neil%20Block.EBSCO.%2017.06.15.pdf?dl=0 [29 czerwca 2015].

9 U. Eco: *O bibliotece*. Warszawa 2007, s. 27-28.

10 N. Block: dz. cyt.

Jednym z typów źródeł elektronicznych są także pojedyncze e-czasopisma i e-książki.

Tematycznie zbiory biblioteki powinny odpowiadać profilowi kształcenia jednostki, w obrębie której została utworzona. Jednak użytkownicy oczekują przede wszystkim informacji z różnych dyscyplin dostępnych na różnorodnych urządzeniach, w tym również na urządzeniach mobilnych. Biblioteka akademicka „Przechodzi od roli biernej (magazynu) do roli czynnej. Na wzór podobnej ewolucji banków, biblioteka współczesna gospodaruje i zarządza przekazywanymi jej zasobami”¹¹.

Statystyki wykorzystania zasobów tradycyjnych i elektronicznych – charakterystyka

Bardzo istotnym narzędziem przy tworzeniu kolekcji zbiorów bibliotecznych dopasowanej do potrzeb użytkowników są statystyki ich wykorzystania. W połączeniu z analizą zamówień na zakup publikacji drukowanych czy elektronicznych składanych przez studentów i pracowników uczelni pozwalają określić, które kolekcje należy rozwijać.

Do analizy wykorzystania zasobów bibliotecznych można użyć danych dostarczanych przez system katalogowo-biblioteczny, który rejestruje liczbę aktywnych czytelników, liczbę wypożyczeń, generuje szczegółowe raporty dotyczące korzystania z katalogu OPAC, czy wykorzystania danego rodzaju księgozbioru (poszczególnych książek lub całych kolekcji). W wielu bibliotekach, zwłaszcza w czytelniach, zdobywa się dane statystyczne, używając w tym celu tzw. zeszytów odwiedzin, gdzie czytelnicy lub bibliotekarze wpisują informacje na temat liczby i rodzaju wykorzystanych zbiorów. Zestawiając te informacje można uzyskać obraz dopasowania tradycyjnego księgozbioru biblioteki do potrzeb czytelników.

Wykorzystanie zasobów elektronicznych pomagają zbadać dane uzyskiwane za pomocą zestawień statystycznych przeznaczonych dla administratorów baz danych i platform książek elektronicznych.

W przeważającej większości przypadków osoby administrujące otrzymują dostęp za pomocą hasła do kont, skąd mogą pobierać znajdujące się tam informacje na temat liczby pobranych tekstów, stron, abstraktów czy materiałów audiowizualnych. Mogą również określić liczbę sesji i wyszukiwać w wybranym przez siebie okresie czasu, przeanalizować wykorzystanie poszczególnych tytułów lub całych kolekcji tematycznych, a także

¹¹ T. Kruszewski: *Przestrzenie biblioteki: o symbolicznej, fizycznej i społecznej obecności instytucji*. Toruń 2012, s. 403.

zbadać tzw. liczbę odrzuceń, czyli sprawdzić, z jakimi pełnymi tekstami spoza dostępnej mu kolekcji użytkownik próbował się zapoznać. Zdarzają się jednak dostawcy baz, którzy na zamówienie przysyłają potrzebne bibliotekarzom dane. Znajdują się one również na stronie Wirtualnej Biblioteki Nauki, gdzie można się zapoznać z podstawowymi danymi statystycznymi dotyczącymi wykorzystania baz udostępnianych w ramach licencji krajowej oraz konsorcjów bibliotek akademickich.

Niektóre platformy umożliwiają swoim użytkownikom przesyłanie sugestii, o które publikacje czy kolekcje należałoby według nich uzupełnić daną bazę. Za przykład można podać platformę książek elektronicznych IBUK Libra, gdzie dostępna jest zakładka „Zgłoś zakup bibliotekarzowi” przy tytułach, do których nie został zakupiony dostęp.

Zgodnie z wytycznymi dla bibliotek International Federation of Library Associations and Institutions statystyki wykorzystania źródeł elektronicznych „powinny być pomocne przy ustaleniu:

- czy dany zasób jest w dalszym ciągu istotny dla czytelników biblioteki,
- trendów wykorzystania w poszczególnych dziedzinach – czy wykorzystanie zwiększa się, czy zmniejsza w porównaniu do lat ubiegłych lub w porównaniu do innych produktów z podobnej tematyki,
- jak dany zasób wypada pod względem ceny za jedno użycie w porównaniu z innymi,
- czy wartość zasobu wciąż odpowiada jego cenie,
- czy inne opcje dostępu nie okazałyby się tańsze (...),
- czy liczba równoczesnych użytkowników jest ustalona na odpowiednim optymalnym poziomie,
- relewancji i wykorzystania aktualnych treści w porównaniu z rocznikami archiwalnymi¹².

Statystyki wykorzystania baz służą nie tylko do analizy tych, które już znajdują się w zasobach danej biblioteki, ale również do sprawdzenia, czy testowane przez studentów i pracowników uczelni platformy cieszyły się powodzeniem i należałoby uwzględnić je w planowanym budżecie, powiększając zasób biblioteki lub dokonując wymiany.

12 S. Johnson, O. G. Evensen, J. Gelfand, G. Lammers, L. Sipe, N. Zilper: *Kształtowanie kolekcji e-zasobów: wytyczne dla bibliotek*. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/files/assets/acquisition-collection-development/publications/electronic-resource-guide-pl.pdf> [17 października 2013].

Rodzaje raportów dostępnych dla administratorów baz danych nie są niestety jednorodne. Niektóre platformy umożliwiają wygenerowanie bardzo szczegółowych danych, podczas gdy inne pozwalają tylko zapoznać się z liczbą pobranych pełnych tekstów oraz sesji i wyszukikań. Istnieją jednak narzędzia, które zapewniają globalny dostęp do statystyk posiadanych zasobów elektronicznych. Jednym z nich są systemy zarządzania dostępem do elektronicznych źródeł informacji, np. HAN, czyli Hidden Automatic Navigator. Zapewniają one możliwość uzyskania jednorodnych danych na temat logowań do baz, czy podstawowych informacji o wykorzystaniu ich zasobów, w tym liczby pobranych danych w bajtach i czasu korzystania z danej bazy.

Pewnych wskazówek dostarcza również podsumowanie korzystania z narzędzi typu lista A-Z, gdzie można sprawdzić ogólną liczbę pobranych pełnych tekstów, czy przestudiować ranking najpopularniejszych tytułów, wyszukanych za pomocą tego narzędzia w źródłach elektronicznych biblioteki.

Stopniowo coraz więcej bibliotek zapewnia użytkownikom możliwość zapoznania się ze zbiorami za pomocą multiwyszukiwarek, które również dostarczają danych do globalnej analizy porównawczej wykorzystania zbiorów, zarówno elektronicznych, jak i drukowanych.

Podjmując decyzję w sprawie selekcji zbiorów trzeba pamiętać, że nie należy brać pod uwagę tylko danych statystycznych. „Porządkowanie i interpretacja danych o użytkowaniu powinny być przeprowadzane zawsze w szerszym kontekście polityki rozwoju kolekcji danej biblioteki i stosowanej dotychczas praktyki”¹³.

Analiza wykorzystania zasobów Biblioteki Głównej Uniwersytetu Opolskiego

System biblioteczny Uniwersytetu Opolskiego obejmuje Bibliotekę Główną i 11 bibliotek specjalistycznych. Liczba zbiorów na koniec grudnia 2014 roku wynosiła łącznie 993 365 woluminów, w tym ponad 900 000 woluminów książek i czasopism oraz około 65 000 jednostek zbiorów specjalnych. Biblioteka zapewnia także dostęp do kolekcji ponad 40 specjalistycznych baz danych zarówno z nauk humanistycznych, społecznych, jak i ścisłych, które zostały zakupione na potrzeby poszczególnych wydziałów lub udostępnione w ramach licencji krajowej. Udostępnia również użytkownikom ponad 160 000 tytułów polskich i zagranicznych książek

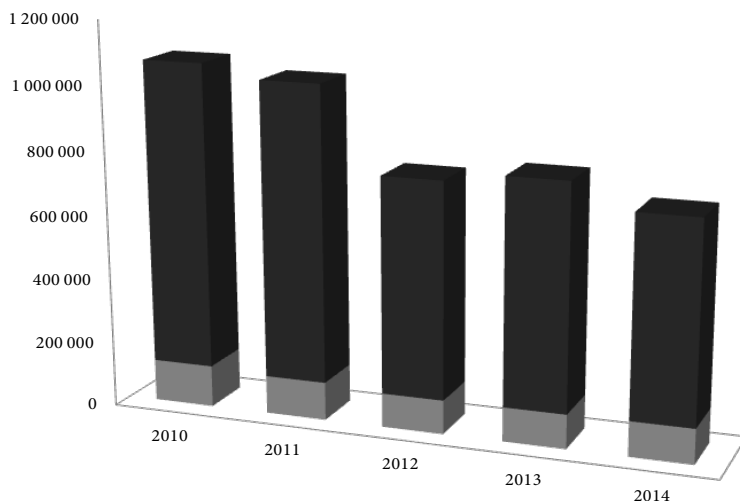
13 S. Johnson, O.G. Evensen, J. Gelfand, G. Lammers, L. Sipe, N. Zilper: dz. cyt.

elektronicznych ze wszystkich dziedzin wiedzy w ramach platform IBUK Libra, EBSCO eBook Academic Collection oraz kolekcji książek elektronicznych w bazie Springer.

Analiza statystyk wykorzystania zbiorów Biblioteki Głównej za ostatnie pięć lat, od 2010 do 2014 roku, odzwierciedla zmiany zachodzące w modelu potrzeb użytkowników. Wyraźnie zarysowuje się tendencja do coraz większego zainteresowania użytkowników publikacjami w formie elektronicznej, a zwłaszcza książkami dostępnymi w wersji online, zarówno na platformie wydawcy czy dystrybutora, jak i na urządzeniach mobilnych.

Udostępnianie zbiorów w czytelniach i wypożyczalniach Biblioteki Głównej i bibliotek specjalistycznych w latach od 2010 do 2014 wykazuje spadek zarówno wypożyczeń, jak i korzystania ze zbiorów na miejscu w bibliotekach. W przeciągu pięciu lat liczba zbiorów udostępnianych w czytelniach spadła o 35%, natomiast wypożyczeń o 16% (wykres 1.).

Wykres 1. Udostępnianie zbiorów bibliotecznych w latach 2010-2014



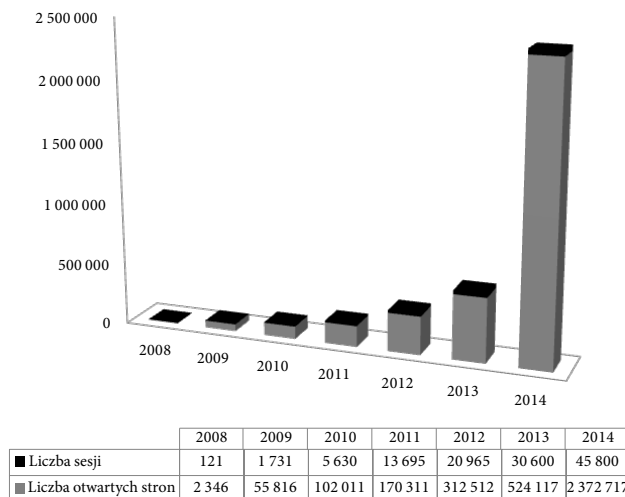
	2010	2011	2012	2013	2014
■ Czytelnie	943 854	915 118	668 408	695 386	617 969
■ Wypożyczalnie	129 203	118 120	105 247	106 217	108 929

Źródło: opracowanie własne.

Tymczasem wykorzystanie zbiorów elektronicznych systematycznie rośnie. Liczba wyszukikań w zagranicznych bazach danych oraz platformach książek elektronicznych w roku 2010 wynosiła 231 814, natomiast w 2014 roku 267 288, co stanowi przyrost o 13%. Tymczasem liczba pobranych tekstów, stron i abstraktów wyniosła w 2014 roku 2 500 715, czyli o 93% więcej niż w 2010 roku, gdzie była równa 152 832. Wpływ na ten stan rzeczy miało przede wszystkim zwiększające się zainteresowanie kolekcją polskich książek elektronicznych na platformie IBUK Libra. Biblioteka Główna zakupiła dostęp do platformy w 2008 roku¹⁴. W pierwszym roku kolekcja obejmowała 263 tytuły z zakresu: biologii, chemii, pedagogiki i nauk humanistycznych, by w roku 2014 osiągnąć liczbę ponad 4200 tytułów wchodzących w skład następujących dziedzin wiedzy: biologii, chemii, pedagogiki, psychologii, socjologii, politologii, ekonomii, prawa, teologii, religioznawstwa. Przy doborze kolekcji brane są pod uwagę przede wszystkim statystyka wykorzystania poszczególnych publikacji oraz sugestie użytkowników dotyczące uzupełnienia zbioru o konkretne tytuły bądź kategorie tematyczne za pomocą opcji „Zgłoś zakup bibliotekarzowi” znajdującej się na platformie. Podczas odnawiania licencji na następny rok pozostawiane są najbardziej poczytne książki, a usuwane tytuły, które nigdy nie zostały otworzone. Rezygnuje się z kolekcji, które nie cieszyły się powodzeniem, a uzupełnia się zasób o te, z których najwięcej było zgłoszeń zakupu. Dzięki temu udało się doprowadzić do wykorzystania poszczególnych kolekcji tematycznych na poziomie oscylującym w granicach 90%. Wizualizację rosnących statystyk wykorzystania IBUK Libra przedstawiono na wykresie prezentującym liczbę sesji i otwartych stron od momentu zakupu dostępu do platformy (wykres 2.).

14 D. Szewczyk-Kłós, D. Wierzbicka: *Pierwsza polska platforma książek elektronicznych w wersji dla bibliotek: opis i ocena po roku funkcjonowania*. W: *II Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy Polonijnych*. Wrocław, 18-19 czerwca 2009. „Materiały konferencyjne EBIB” 2009, nr 20. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/mat20/szewczyk.php> [8 lipca 2015].

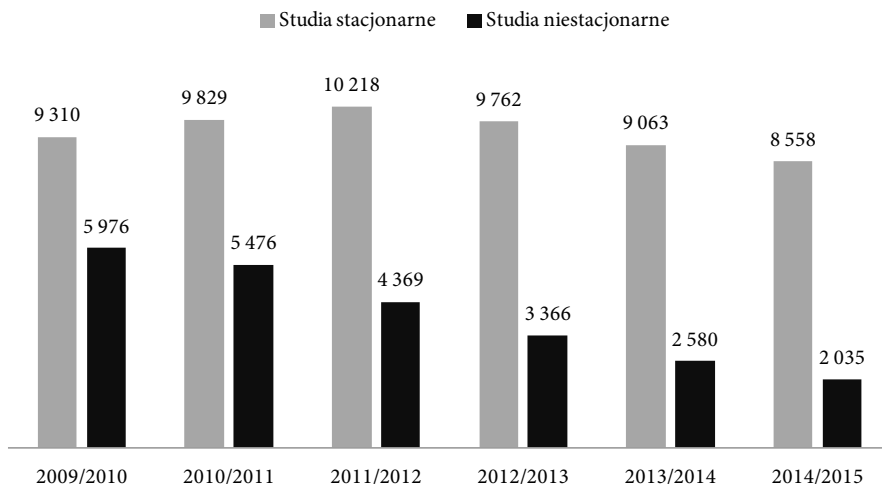
Wykres 2. IBUK – liczba sesji i otwartych stron w poszczególnych latach



Źródło: opracowanie własne.

Za spadek wykorzystania zbiorów w formie tradycyjnej można winić zmniejszenie się liczby studentów na Uczelni (wykres 3.).

Wykres 3. Zmiana liczby studentów w latach 2010-2014



Źródło: opracowanie własne.

Jednak nie ma to przełożenia na zainteresowanie bazami danych, a zwłaszcza książkami elektronicznymi. Podobnie jak w przypadku zbiorów drukowanych, kolekcje dopasowuje się do potrzeb czytelników. Jednak bazy danych i platformy książek elektronicznych stopniowo stają się coraz łatwiej dostępne dla studentów i pracowników uczelni. Początkowo można było z nich korzystać wyłącznie na terenie uczelni. Obecnie powszechne jest korzystanie z baz na własnych komputerach, tabletach, telefonach. Wzrostowi wykorzystania zbiorów elektronicznych sprzyja z pewnością wprowadzenie w 2010 roku systemu HAN (Hidden Automatic Navigator), który umożliwia studentom i pracownikom Uniwersytetu Opolskiego korzystanie ze zbiorów elektronicznych poza siecią uczelnianą. Cieszy się on rosnącą popularnością, co zaowocowało koniecznością zwiększenia liczby licencji dostępu z 10 do 20, a docelowo w 2015 roku nieograniczonej ilości, czyli tzw. licencji kampusowej. Należy zaznaczyć, że system HAN najbardziej był obciążony przez osoby chcące uzyskać dostęp do platformy IBUK.

Kolejnym ułatwieniem w korzystaniu ze zbiorów elektronicznych jest możliwość globalnego przeszukiwania ich zawartości za pomocą narzędzi typu lista A-Z, które umożliwiają sprawdzenie za pomocą jednego okna wyszukiwawczego, w której z baz danych szukana przez użytkownika publikacja jest dostępna w pełnym tekście. Innym sposobem wskazania użytkownikom Biblioteki Głównej UO publikacji, które są dostępne w wersji elektronicznej, jest uzupełnienie w systemie Aleph opisu książek wchodzących w skład kolekcji Uniwersytetu Opolskiego w bazie IBUK Libra o link kierujący bezpośrednio do platformy.

Należy pamiętać, że zadaniem biblioteki akademickiej jest wspieranie naukowców i studentów w badaniach, i edukacji. „Działanie z perspektywy użytkownika oznacza, że to właśnie on jest w centrum naszego zainteresowania, nie biblioteka. Nie skupiamy się na prezentowaniu zbiorów biblioteki, ale pomagamy użytkownikowi w wyszukiwaniu informacji i uczeniu się z holistycznego punktu widzenia. Zbiory biblioteki stanowią jedynie część usług, jakie oferuje biblioteka”¹⁵. W ramach innowacji nakierowanych na użytkownika w 2015 roku zapewniono czytelnikom Biblioteki możliwość korzystania z multiwyszukiwarki PRIMO, w celu ułatwienia przeszukiwania za pomocą jednego okna zarówno drukowanych,

15 K. Harbo, T. V. Hansen: *Poznanie potrzeb użytkownika – eksperymentalna droga do wprowadzenia w bibliotece innowacji nakierowanych na użytkownika*. „Biuletyn EBIB” 2013, nr 1 (137), s. 3. Tryb dostępu: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/89/183> [26 czerwca 2015].

jak i elektronicznych zbiorów bibliotecznych, a tym samym dotarcia do wszystkich zasobów z zakresu danej tematyki, niezależnie od ich formy.

Bibliografia

1. Batorowska H.: *Od alfabetyzacji informacyjnej do kultury informacyjnej: rozważania o dojrzałości informacyjnej*. Warszawa 2013.
2. *Bibliotekarstwo naukowe: z uwzględnieniem dokumentacji naukowo-technicznej: praca zbiorowa*. Red. A. Łysakowski. Warszawa 1956.
3. Block N.: *Rozważmy na nowo systemy biblioteczne stawiając dobro użytkownika na pierwszym miejscu*. Referat przedstawiony na spotkaniu EBSCO w Centrum Wiedzy i Informacji Naukowo-Technicznej Politechniki Wrocławskiej, Wrocław czerwiec 2015. Tryb dostępu: https://www.dropbox.com/sh/btff01ipog4vros/AACpitbzYjLXE2xCQTjYS_kEa/Rozwa%C5%BCmy%20systemy%20biblioteczne.Neil%20Block.EBSCO.%2017.06.15.pdf?dl=0 [29 czerwca 2015].
4. Eco U.: *O bibliotece*. Warszawa 2007.
5. Harbo K., Hansen T. V.: *Poznanie potrzeb użytkownika – eksperymentalna droga do wprowadzenia w bibliotece innowacji nakierowanych na użytkownika*. „Biuletyn EBIB” 2013, nr 1(137). Tryb dostępu: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/89/183> [26 czerwca 2015].
6. Johnson S., Evensen O. G., Gelfand J., Lammers G., Sipe L., Zilper N.: *Kształtowanie kolekcji e-zasobów: wytyczne dla bibliotek*. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/files/assets/acquisition-collection-development/publications/electronic-resource-guide-pl.pdf> [17 października 2013].
7. Kamińska-Czubała B.: *Zachowania informacyjne w życiu codziennym: informacyjny świat pokolenia Y*. Warszawa 2013.
8. Kisilowska M.: *Biblioteka w sieci – sieć w bibliotece: wybrane społeczne i kulturowe aspekty współczesnego bibliotekarstwa*. Warszawa 2010.
9. Kruszewski T.: *Przestrzenie biblioteki: o symbolicznej, fizycznej i społecznej obecności instytucji*. Toruń 2012.
10. Piotrowicz G.: *Współczesna biblioteka akademicka w ujęciu systemowym, integrującym jej przestrzeń fizyczną i elektroniczną*. „Biuletyn EBIB” 2015, nr 1(155). Tryb dostępu: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/321/494> [16 czerwca 2015].
11. Sójkowska I., Podgórski F.: *Elektroniczne źródła informacji naukowej w bibliotekach szkół wyższych: badania ankietowe*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2008, nr 1 (91), s. 45-58.
12. Szewczyk-Kłós D.: *Baza PEDAGOG narzędziem edukacji informacyjnej w bibliotece akademickiej*. W: *Bibliograficzne bazy danych i ich rola w rozwoju nauki. II Konferencja naukowa Konsorcjum BazTech, Poznań, 17-19 kwietnia 2013*. „Materiały konferencyjne EBIB” 2013, nr 24. Tryb dostępu: http://open.ebib.pl/ojs/index.php/Mat_konf/article/view/49 [8 lipca 2015].
13. Szewczyk-Kłós D.: *Elektroniczne usługi informacyjne w bibliotece szkoły wyższej – z doświadczeń Biblioteki Głównej Uniwersytetu Opolskiego*. W: *Społeczeństwo internautów a kultura globalna: prawnokulturowe aspekty funkcjonowania człowieka w wirtualnej rzeczywistości*. Opole 2013, s. 241-246.

14. Szewczyk-Kłos D., Smentek B.: *Książki elektroniczne w zasobach bibliotek szkół wyższych – zarządzanie i promocja*. W: *Publikacje elektroniczne w rozwoju nauki polskiej*. Białystok 2012, s. 59-69.
15. Szewczyk-Kłos D., Wierzbicka D.: *Pierwsza polska platforma książek elektronicznych w wersji dla bibliotek: opis i ocena po roku funkcjonowania*. W: *II Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy Polonijnych*. Wrocław, 18-19 czerwca 2009. „Materiały konferencyjne EBIB” 2009, nr 20. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/mat20/szewczyk.php> [8 lipca 2015].

mgr Violetta Perzyńska

Biblioteka Główna im. Jędrzeja Śniadeckiego

w Akademii Wychowania Fizycznego

Józefa Piłsudskiego w Warszawie

violetta.perzynska@awf.edu.pl

BIBLIOTEKA W DOBIE KOMERCJALIZACJI WIEDZY, CZYLI NOWE FORMY AKTYWIZACJI BIBLIOTEKARZY I UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEKI AKADEMICKIEJ

THE USER OF THE INTERNAL AND EXTERNAL LIBRARY IN THE ERA OF KNOWLEDGE COMMERCIALIZATION – NEW FORMS OF LIBRARIANS' AND USERS' ACTIVATION IN THE ACADEMIC LIBRARY

Abstrakt

W dobie powszechnego spadku liczby studentów w uczelniach biblioteka musi przystosować się do nowych warunków funkcjonowania. Budowanie nowej oferty w oparciu o badania ankietowe, wykorzystywanie nisz w uczelni do wzmocnienia pozycji biblioteki, ewolucyjne zmiany wprowadzane w zarządzaniu kompetencjami bibliotekarzy, rozwój nowych umiejętności oraz wyłanianie liderów są motorem zmian w postrzeganiu biblioteki. Otwarcie się na nowe wyzwania wydaje się jedyną drogą, którą powinna podążać biblioteka w dobie komercjalizacji wiedzy.

Umiejętności przystosowania się biblioteki do zachodzących zmian i szybka ich diagnostyka za pomocą narzędzi jakościowych mogą okazać się gwarancją jej rozwoju.

Słowa kluczowe: kierownictwo zespołu, badania biblioteki, biblioteki akademickie, zarządzanie biblioteką, zarządzanie informacją, zarządzanie wiedzą.

Abstract

In the era of the universal decrease in the numbers of students in university libraries, librarians must adapt to the new operating conditions.

Building a new offer based on surveys, using niches in universities to strengthen the position of the library, evolutionary changes introduced in the management of librarians' competences, the development of new skills and the emergence of leaders are drivers of change in perception of the library.

Opening up to new challenges seems to be the only way that a library should follow in the era of knowledge commercialization.

The ability to adapt the library to changes and the agile use of quality diagnostic tools may prove to guarantee its future development.

Keywords: team leadership, library research, library science, academic libraries, library management, information management, knowledge management.

Analiza czynników wpływających na zmniejszenie liczby użytkowników w bibliotekach szkół wyższych

Wpływ niżu demograficznego na zmniejszenie się liczby odwiedzin i wypożyczeń zasobów edukacyjnych i naukowych, budzi uzasadnioną troskę o przyszłość bibliotek. W środowisku bibliotek uczelnianych od wielu lat trwa dyskusja na temat przyszłości zawodu bibliotekarza. Zorganizowano wiele konferencji naukowych, podczas których zastanawiano się nad tym, czy biblioteka jest otwarta na zmiany¹, czy bibliotekarz to zawód czy powołanie?² itp.

Badania jakościowe, które na stałe wpisały się w zadania bibliotek, pomagają rozpoznawać potrzeby naukowe, czytelnicze i edukacyjne użytkowników. Od niemal dwóch dekad bibliotekarze intensywnie pracują nad unowocześnieniem organizacji oraz metod pracy, pozyskują fundusze zewnętrzne na swoją działalność, współtworzą bazy danych promujące naukę. Widzą potrzebę promocji pracy biblioteki, ale także konieczność wytyczania nowych celów. Już w roku 2008 Ewa Głowacka, podczas konferencji naukowej, zwróciła uwagę na potrzebę prowadzenia „... badań i oceny oraz oparcie na nich zarządzania, jako jednego z najważniejszych sposobów na przetrwanie i rozwój bibliotek”³. Wydawałoby się, że „bi-

1 *Biblioteka otwarta na zmiany: Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Olsztyn, 20-22 września 2010 r.* Red. D. Konieczna. Olsztyn 2011, s. 159.

2 *Bibliotekarz: zawód czy powołanie.* Red. M. Geryk. Gdańsk 2010, s. 290.

3 E. Głowacka: *Badania i oceny jakości bibliotek: tworzenie kultury oceny.* W: *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej: tradycja i nowoczesność: praca zbiorowa.* Red. B. Antczak-Sabala,

blioteka jako organizacja ucząca się⁴, opierając się na wiedzy uzyskanej z zebranych oraz poddanych analizie informacji – sprostą nowym wyzwaniom. Analiza danych posłużyła wielu bibliotekom do wprowadzenia ewolucyjnych, a nawet rewolucyjnych zmian w zarządzaniu. W efekcie podjęto decyzję o wydłużeniu godzin czasu pracy bibliotek, otwarto je w dni wolne od pracy, utworzono przestrzeń z wolnym dostępem do zasobów, miejsca do spotkań, głośnej i cichej nauki, oferowano dostęp do Wi-Fi, skanerów, Internetu, multimediiów itp. Jednak wprowadzone zmiany nie wpłynęły w sposób zadowalający na zwiększenie liczby odwiedzin w bibliotece ani na wzrost wypożyczeń.

Biblioteka zawsze była, jest i będzie przyjazna dla użytkowników. Uzbrojona w kompetencje swoich pracowników, wyposażona w nowoczesny sprzęt, coraz częściej pracuje w nowych budynkach, wydaje się miejscem, do którego powinni tłumnie przychodzić studenci, doktoranci, dydaktycy i pracownicy naukowci. Niestety, Główny Urząd Statystyczny nie potwierdza takiej tendencji⁵.

Obecność bibliotekarzy z wiodących bibliotek uczelni wyższych na zorganizowanej *V Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej Biblioteki bez użytkowników...? Diagnoza problemu*, którą zorganizowała Biblioteka Uniwersytecka im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku potwierdza, że poszukiwanie recepty na problemy biblioteki to proces otwarty. Bibliotekarze nie poddają się w dążeniu do uzyskania odpowiedzi na pytanie: Co jeszcze można zrobić, aby biblioteka była chętnie odwiedzanym miejscem? Dyskusja prowadzona podczas wielu konferencji naukowych zwykle koncentruje się na istotnych problemach i w dużej mierze pomaga bibliotece uczelnianej dostosować się do zmian, wprowadzać innowacyjne rozwiązania, ale także zastanowić się nad rolą i miejscem biblioteki w dynamicznie zmieniającym się otoczeniu.

Wyzwania związane z zarządzaniem uczelnią i podnoszeniem jakości kształcenia w obszarze *Zasoby do nauki*⁶ zwracają uwagę władz uczelni oraz Uczelnianej Komisji ds. Kształcenia na ofertę biblioteki. Jednak zarządzający uczelnią nie zawsze są w stanie docenić kapitał jakim są kompetencje bibliotekarzy. Stereotypowy obraz biblioteki jest tak silnie zakodowany w środowisku, że walka o jego zmianę wydaje się przegrana.

M. Kowalska, L. Tkaczyk. Toruń 2009, s. 15.

4 Tamże, s. 15.

5 Szerzej omawia się ten temat w dalszej części referatu.

6 Wytyczne w zakresie zapewniania jakości kształcenia obowiązujące w AWF Warszawa. Załącznik nr 1 do zarządzenia Rektora AWF Warszawa Nr 14/2014/2015 z dnia 12 listopada 2014 r.

Wciąż kompetencje bibliotekarzy są zauważane wtedy, gdy potrzebne są osoby do wykonania prac na rzecz uczelni takie jak: bibliometria, obsługa systemu POL-on, wprowadzanie danych do uczelnianego repozytorium itp. Jakże łatwo zapomina się o tym zasobie umiejętności, kiedy przychodzi czas na cięcie kosztów czy redukcję etatów. Trudno zrozumieć, dlaczego wciąż pokutuje krzywdzący stereotyp, który sprawia, że biblioteka nadal bywa postrzegana jako miejsce zbędne i/lub kosztotwórcze.

Wiele uczelni wyższych w obliczu drastycznych cięć na działalność statutową, jest co roku pozbawiona części dotacji finansowanej ze środków Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego. W wyniku wprowadzonej parametryzacji część uczelni znalazło się w bardzo trudnej sytuacji. Uczelnie, aby przetrwać szukają oszczędności i sposobów na pozyskanie środków na swoją działalność. Od uczelni oczekuje się, że wzorem zakładów przemysłowych będą same na siebie zarabiać⁷. Tymczasem badania naukowe nie są stałym źródłem przychodów, pochłaniają wiele środków zanim zaczną przynosić zysk. Zadaniem uczelni jest nauczanie. Ten proces nieodłącznie wiąże się z biblioteką. Biblioteka to miejsce, gdzie wykorzystując różnorodne źródła informacji, użytkownicy uczą się jak je dobierać i selekcjonować. Przemiany w modelu uczelni podnoszą rangę biblioteki akademickiej. Staje się ona pracownią ogólnouczelnianą, laboratorium, w którym studenci uczą się samodzielnie zdobywać wiedzę, rozwiązywać problemy i wykonywać różne zadania, np. opracowywać referaty, prezentacje, artykuły, wykorzystując naukowe bazy danych i inne źródła informacji.

Słusznie zauważył Dziekan Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej dr hab. Jacek Ostaszewski, prof. Uniwersytetu Jagiellońskiego, że „Jakości kształcenia nie sposób zagwarantować bez nowoczesnie działających bibliotek. Nie jest prawdą, że Internet może zastąpić tradycyjną bibliotekę jako źródło pozyskiwania wiedzy”⁸.

Niestety, trudna sytuacja nauki automatycznie przekłada się na problemy biblioteki. Uczelnie z roku na rok obserwują znaczny spadek liczby studentów, co także przyczynia się do zmniejszenia dotacji na uczelnię, a tym samym bibliotekę. Dane rejestrowane i publikowane przez Główny Urząd Statystyczny (GUS)⁹ dotyczące ogólnej liczby studentów w szkołach

7 Więcej na ten temat: K. Leja: *Uniwersytet społecznie odpowiedzialny – próba ujęcia systemowego*. „Współczesne Zarządzanie” 2009, nr 2, s. 37.

8 *Wyzwania zarządzania jakością w szkołach wyższych*. Red. T. Wawak. Kraków 2011, s. 15.

9 „Rocznik Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej” 2011, s. 47, s. 322, s. 343.; „Rocznik Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej” 2014. Tryb dostępu: <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/>

wyższych od roku akademickiego 2009/2010 potwierdzają, że obserwuje się stały spadek liczby studentów. W roku akademickim 2013/2014 ten spadek wynosił 350 tys. w stosunku do roku akademickiego 2009/2010¹⁰. Tendencja spadkowa przełożyła się na liczbę odwiedzin użytkowników w bibliotekach uczelnianych. Podstawową przyczyną spadku liczby studentów w uczelniach wyższych są nie tylko zmiany demograficzne. Zmiany ekonomiczne, społeczne czy edukacyjne także wpływają na decyzję młodych ludzi, czy podejmą naukę na studiach w Polsce czy za granicą, czy może raczej wybiorą pracę zarobkową. Konkurencją dla uczelni państwowych są także uczelnie prywatne, które choć są odpłatne i często nie ponoszą kosztów utrzymywania bibliotek (a tylko zapewniają swoim studentom dostęp do zasobów bibliotek innych uczelni), przyciągają kandydatów spersonalizowaną ofertą. Pomimo, że absolwenci tych uczelni skarżą się na problemy z uzyskaniem tytułu licencjata czy magistra w planowanym terminie, a także z uwagi na problemy finansowe tych uczelni (część z nich jest zmuszona wygaszać kierunki a nawet swoją działalność) wciąż są one atrakcyjne dla absolwentów szkół średnich.

W takich realiach biblioteka uczelniana walczy nie tylko o utrzymanie wysokich standardów w zakresie budowania profesjonalnej oferty oraz usług kierowanych do użytkowników. Walczy o środki na działalność, zachowanie etatów, czasem o przetrwanie.

Biblioteka resortowa – realna szansa rozwoju czy upadek?

Biblioteki publicznych szkół wyższych podlegają Ministerstwu Nauki i Szkolnictwa Wyższego, ale część z nich podlega także jednostkom organizacyjnym resortu. Teoretycznie biblioteki podlegające resortowi Sportu i Turystyki powinny być w lepszej sytuacji niż inne biblioteki resortowe.

Upowszechnianie kultury fizycznej i sportu to jeden z priorytetów polityki społecznej w naszym kraju. Realizacja tego priorytetu powinna mieć należytą podbudowę w kierunkach rozwoju nauki oraz we wspieraniu ich poprzez stworzenie warunków umożliwiających sprawne funkcjonowanie biblioteki, obsługę procesów w niej zachodzących oraz realizację planowanych działań. Działalność wspomagająca i upowszechniająca naukę poprzez wzmocnienie działań proinnowacyjnych, wykorzystanie nowoczesnych technologii w budowaniu systemów komunikacji i informacji,

roczniki-statystyczne/roczniki-statystyczne/rocznik-statystyczny-rzeczypospolitej-polskiej-2014,2,9.html# [1 czerwca 2015].

¹⁰ Tamże.

kapitalizowaniu oraz rozpowszechnianiu nowej wiedzy i umiejętności bez pozyskiwania środków spoza uczelni nie jest możliwe.

Biblioteka Główna im. Jędrzeja Śniadeckiego funkcjonująca w Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie jest jedną z sześciu bibliotek akademickich powiązanych z Ministerstwem Sportu i Turystyki (dalej MSiT). Biblioteka AWF Warszawa¹¹ mieszcząca się w historycznym gmachu, powstałym z inicjatywy Marszałka Józefa Piłsudskiego powinna być wizytówką resortu Sportu i Turystyki. Na oficjalnej stronie Ministerstwa Sportu i Turystyki Rzeczypospolitej Polskiej (MSiTRP)¹² trudno dopatrzeć się biblioteki. Jest za to miejsce dla wydawnictwa, które wydaje m.in. serię „Biblioteka Trenera”.

Na stronie kancelarii Ministra Sportu i Turystyki do dnia 15 czerwca 2015 roku była zamieszczona informacja: „Minister SiT Andrzej Biernat odpowiada za promowanie kultury fizycznej i jej społecznej wartości oraz tworzenie warunków dla rozwoju sportu wyczynowego. Prowadzi także sprawy dotyczące sektora turystyki”¹³. Obecny Minister Sportu i Turystyki Adam Korol postanowił zachować zgrabnie zredagowaną informację, choć nie przekładała się ona na praktyczne działania MSiT.

Biblioteki AWF zapomniane przez swój resort walczą o przetrwanie, podobnie jak ich macierzyste uczelnie. Z uwagi na potrzebę oszczędności biblioteki AWF są zorientowane bardziej na współpracę w lokalnym środowisku aniżeli w resorcie. Sporadycznie podejmują próby nawiązania ze sobą bliższej współpracy¹⁴. W obliczu złej koniunktury, licznych redukcji etatów itp. biblioteki AWF koncentrują się na wykonywaniu podstawowych zadań, a nie rozszerzaniu współpracy w resorcie. Przyczyny są złożone i aby poprawić ten stan rzeczy należy wprowadzić szereg zmian. Jest to proces długotrwały, ale wart wysiłku. Biblioteka Główna AWF Warszawa w porównaniu z bibliotekami Akademii Wychowania Fizycznego w Gdańsku, Katowicach, Krakowie, Poznaniu czy Wrocławiu jest pod wieloma względami zaniedbana. Pomimo różnic, w oferowanym użytkownikom komforcie

11 Nazwa zgodna z zapisami w Statucie Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie.

12 Oficjalna strona Ministerstwa Sportu i Turystyki Rzeczypospolitej Polskiej Ministerstwo Sportu i Turystyki Rzeczypospolitej Polskiej. Tryb dostępu: <http://www.msport.gov.pl/sport> [15 czerwca 2015].

13 Strona Kancelarii Prezesa Rady Ministrów. Tryb dostępu: <https://www.premier.gov.pl/ludzie/andrzej-biernat.html> [15 czerwca 2015].

14 Więcej na ten temat w: V. Perzyńska: *Biblioteki Akademii Wychowania Fizycznego w Polsce – realia funkcjonowania*. „Przegląd Biblioteczny” T. 82, nr 1 (2014), s. 17-22.

pracy, wszystkie biblioteki AWF obserwują stały, porównywalny spadek wypożyczeń zasobów oraz odwiedzin użytkowników.

Aby zmienić ten stan rzeczy w AWF Warszawa niezbędne jest finansowanie, ale także ewolucyjne zmiany, które muszą zajść w organizacji. Kompleksowa wiedza o funkcjonowaniu organizacji jest punktem wyjściowym do usprawnienia, czy wręcz zmian w zachodzących w instytucji procesach. „(...) zarządzanie procesowe stanowi w zarządzaniu jakością podstawową kategorię. Podejście procesowe oznacza, że organizacja koncentruje się przede wszystkim na realizowanych w niej procesach, a nie jednostkach organizacyjnych, stanowiskach czy funkcjach¹⁵. Procesy o znaczeniu strategicznym czyli nauczanie, wspieranie nauczania oraz osiąganie rezultatów w badaniach naukowych, osiągnięciach sportowych wpływają na parametryzację uczelni AWF. Biblioteka jest miejscem, które może w sposób istotny decydować o sukcesie uczelni. Kluczem jest stworzenie użytkownikom biblioteki przyjaznych warunków do pracy oraz inwestowanie w zasoby naukowe, dzięki którym może wzrosnąć m.in. liczba punktowanych publikacji. Należy także zapewnić możliwość podnoszenia kwalifikacji pracownikom biblioteki, zadbać o dobre warunki do pracy, zrównoważyć obowiązki pracowników oraz skontrolować obciążenie pracą¹⁶. „Utworzenie mapy procesów pozwala uświadomić właścicielowi procesowi i osobom w nim zaangażowanym, że realizowany ciąg działań i czynności powiązanych ze sobą w logiczną całość w procesie wytwarzania wyrobu lub świadczenia usługi prowadzi do uzyskania wartości dodanej¹⁷.”

Analiza SWOT Biblioteki Głównej AWF Warszawa

Na przełomie maja i czerwca 2014 roku w Bibliotece Głównej AWF przeprowadzono ankietyzację jednostki¹⁸. Do przeprowadzenia badań wykorzystano ankietę elektroniczną. Ankietyzacją objęto wszystkich studentów oraz pracowników Akademii. Pytania zawarte w ankiecie miały wyjaśnić jakie, poza zdiagnozowanymi, mogą być przyczyny spadku liczby odwiedzin w Bibliotece Głównej AWF Warszawa?

15 A. Hamrol: *Zarządzanie jakością z przykładami*. Warszawa 2013, s. 112.

16 Więcej o Kapitale ludzkim jako podstawowym zasobie kształtującym wartość przedsiębiorstwa. Zob. J. Wałas-Trębacz. W: *Współczesne tendencje w zarządzaniu zasobami ludzkimi*. Red. M. Tyrańska. Warszawa 2012, s. 93-114.

17 Tamże, s. 114.

18 Więcej na temat Ankietyzacji w Bibliotece Głównej AWF w referacie: J. Drogosz: *Działania projakościowe w bibliotece akademickiej w ramach realizacji uczelnianej polityki jakości kształcenia*. Białystok 2015.

Zdiagnozowane obszary w BG AWF Warszawa, które pilnie wymagają podjęcia działań naprawczych, są ściśle związane ze złym stanem technicznym obiektu oraz z potrzebą prowadzenia polityki oszczędności. Stąd skrócenie czasu pracy Biblioteki, zamknięcie jej w dni wolne od pracy, zlikwidowanie lokalu Czytelni Czasopism poprzez połączenie jej z Czytelnią Ogólną – miały na celu zmniejszenie kosztów utrzymania Biblioteki.

Obszary wymagające podjęcia działań naprawczych w Bibliotece AWF Warszawa to: usprawnienie systemu bibliotecznego, który obecnie nie współdziała z systemem uczelnianym – brak informacji o studencie powoduje problemy z rozliczeniem obiegu, odzyskaniem zasobów; zmiana systemu bibliotecznego – SOWA1 – ponieważ wykazuje on wady w dostępie do informacji o zasobach, nie współpracuje z systemami zewnętrznymi; brak wolnego dostępu do zasobów; brak monitoringu zasobów; zły stan techniczny obiektu; bariery architektoniczne; redukcja etatów (od lat prowadzona polityka oszczędności); skrócenie czasu pracy Biblioteki; brak Wi-Fi.

Przeszkodą w sprawnej obsłudze wypożyczeń oraz prezentacji zasobów jest przestarzały system biblioteczny. Z braku dotacji zewnętrznej oraz z uwagi na brak możliwości sfinansowania jego zakupu przez Uczelnię zrezygnowano z zakupu komercyjnego systemu. (Nawet w sytuacji, gdyby udało pozyskać się finansowanie ze środków zewnętrznych i tak pozostałby problem ponoszenia kosztów aktualizacji systemu oraz kosztów jego serwisowania.).

W obszarach, na które BG AWF Warszawa ma wpływ można zaobserwować ewolucyjne zmiany to:

- Pozyskanie funduszy zewnętrznych na utworzenie bazy naukowej *Sport Polski*, dzięki czemu możliwa jest profesjonalna prezentacja dorobku naukowego pracowników AWF;
- Przejście z Systemu bibliotecznego – SOWA1 – na współpracujący z systemami zewnętrznymi. Etap pierwszy: przejście na format MARC 21. Etap drugi – implementacja i wdrożenie systemu Koha;
- Nawiązanie współpracy z Centrum NUKAT;
- Nawiązanie współpracy z wiodącymi bibliotekami uczelnianymi w zakresie utworzenia wspólnej karty bibliotecznej;
- Włączenie się w organizację wszelkich imprez w Uczelni oraz włączenie władz Uczelni w inicjatywę Biblioteki;
- Aplikowanie o środki zewnętrzne we współpracy z Uczelnią. Wspieranie Uczelni w pracy nad projektem *System wspierający prowadzenie prac badawczo-naukowych oraz współdzielenie i publikacja wyników prac*;

- Wprowadzenie do procedur uczelnianych współpracy dziekanatów i wydziałów z Biblioteką w zakresie kompletowania zasobów do nauki.

Dzięki aktywności Biblioteki pozyskano sponsorów strategicznych, którzy sfinansowali odnowienie korytarzy oraz urządzenie kącika wypoczynkowego dla użytkowników. Obecnie miejsce to jest również wykorzystywane przez studentów do głośnej nauki. Sponsorzy zakupili także trzynaście laptopów do Czytelni Ogólnej, dzięki którym użytkownicy biblioteki mają dodatkowe stanowiska umożliwiające przeszukiwanie baz naukowych oraz zamawianie książek z poziomu elektronicznego katalogu Biblioteki. Mogą z nich także skorzystać przy pisaniu prac zaliczeniowych i innych, tworzeniu prezentacji czy korzystaniu z zasobów Internetu.

W roku 2015 Biblioteka AWF Warszawa podjęła aktywną współpracę z wiodącymi bibliotekami krakowskimi¹⁹ w celu wdrożenia systemu Koha. System jest bezpłatny, a biblioteki współpracujące uaktualniają go i chętnie dzielą się efektami swojej pracy. Wspólnie aplikują o środki na jego rozwój. Jest to szansa dla bibliotek niedysponujących dużym budżetem. Decyzja o podjęciu współpracy umożliwiła Bibliotece Głównej AWF Warszawa rozpoczęcie działań umożliwiających współpracę z NUKAT. Dzięki Firmie SOKRATES, która nieodpłatnie dokonała konwersji danych do SOWY2, pracownicy już pracują w formacie MARC 21. BG AWF Warszawa szuka także sposobu, aby w przyszłości uzyskać dostęp do systemu opartego na nowoczesnych technologiach. Podjęto w tym celu współpracę ze środowiskiem uczelnianych bibliotek warszawskich, które dążą do pozyskania finansowania na ten cel z MNiSW na zasadach licencji krajowej.

Do sukcesów Biblioteki Głównej AWF w zakresie aktywizacji użytkowników w tradycyjnej przestrzeni bibliotecznej zalicza się także: wspomniane już urządzenie kącika relaksacyjnego, zakupienie i zainstalowanie 13 laptopów dla użytkowników w Czytelni Ogólnej, stałe podnoszenie kompetencji pracowników (w roku akademickim 2014/2015 pięć osób podjęło naukę w uczelni wyższej), zwiększenie liczby użytkowników w Czytelni, zmiana strony domowej Uczelni oraz podstrony Biblioteki, pozyskiwanie środków zewnętrznych z MNiSW na realizację zadań, aktywne uczestnictwo w organizacji imprez uczelnianych, aktywne uczestnictwo w projekcie AWF Warszawa polegające na wprowadzaniu danych do Systemu Wspierającego Prowadzenie Prac Badawczo-Naukowych oraz Współdzielenie i Publikację Wyników Prac, nawiązanie ścisłej współpracy z wydziałami AWF Warsza-

¹⁹ Biblioteka Krakowskiej Akademii Andrzeja Frycza Modrzewskiego i Biblioteka Politechniki Krakowskiej.

wa w zakresie prowadzenia szkoleń dedykowanych, ustalania wspólnej listy lektur oraz wykazu lektur dostępnych w Czytelni Ogólnej, na podstawie których studenci przygotowują prace zaliczeniowe; wypracowywanie zasad wprowadzenia wspólnej karty dla użytkowników wiodących bibliotek uczelni warszawskich, przystąpienie do współpracy z Biblioteką Narodową w zakresie opracowania haseł wzorcowych, a tym samym uczestniczenie w spotkaniach Zespołu ds. opracowania rzeczowego.

Biblioteka AWF Warszawa na bieżąco podejmuje szereg działań, mających na celu podniesienie jakości procesów wspomagających kształcenie. Do tradycji wpisało się organizowanie dla pracowników naukowo-dydaktycznych prezentacji baz danych, naukowych zasobów elektronicznych i nowoczesnych narzędzi informacyjno-wyszukiwawczych, a także prowadzenie szkoleń z zakresu ich praktycznego wykorzystania. Szkolenia te zostały docenione przez środowisko nauczycieli akademickich.

Biblioteka miała także znaczący udział w realizacji projektu unijnego *System wspierający prowadzenie prac badawczo-naukowych oraz współdziałanie i publikację wyników prac*. W Bibliotece powstały trzy koncepcje wykorzystania Systemu, z czego jedna została wdrożona przez Bibliotekę, zaś druga – przez Redakcję czasopisma „Wychowanie Fizyczne i Sport”.

Rozpoczęto także realizację projektu własnego: *Sport Polski – naukowa baza sportu polskiego*. Zadanie to jest finansowane ze środków Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego.

Warte podkreślenia są dwie inicjatywy związane z rozszerzeniem współpracy z wiodącymi bibliotekami uczelnianymi w środowisku warszawskim i krakowskim.

Z inicjatywy Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie zainicjowano działania zmierzające do zacieśnienia współpracy ze stołecznymi, wiodącymi bibliotekami uczelnianymi. Pierwszym podjętym przez te biblioteki zadaniem jest wypracowanie zasad i narzędzi w celu wprowadzenia wspólnej karty bibliotecznej. Zadanie to ma na celu przeciwdziałać zmniejszającej się liczbie użytkowników we wszystkich bibliotekach.

Kreatorem działań proczytelniczych jest Poznańska Fundacja Bibliotek Naukowych. Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie poszła w ślad za dobrym przykładem Biblioteki Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu, który „(...) wspólną kartę biblioteczną traktuje jako element zarządzania usługami”²⁰.

20 Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu. Tryb dostępu: http://lib.amu.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=532&Itemid=78 [30 maja 2015].

Ujednolicone zasady udostępniania zasobów użytkownikom spoza macierzystej Uczelni może w przyszłości zwiększyć liczbę wypożyczeń i odwiedzin w bibliotekach współpracujących.

Kolejną ważną inicjatywą jest przystąpienie AWF Warszawa do współpracy z bibliotekami krakowskimi, które implementowały system biblioteczny Koha. Ta współpraca umożliwi AWF Warszawa współpracę z Centrum NUKAT. Zmiana systemu usprawni proces informowania o zasobach oraz sprawniejsze ich udostępnianie.

Podjęmowany przez bibliotekarzy wysiłek polegający na pozyskiwaniu sojuszników, dobry pijar i szeroka współpraca pozwoli aktywizować, zatrzymać obecnych i pozyskać nowych użytkowników w bibliotekach uczelnianych, a tym samym odsunąć niepokojącą wizję bibliotek bez użytkowników. Ze strony studentów i pracowników naukowych istnieje zapotrzebowanie na tego typu działalność, jednak ograniczenia sprzętowe nie zawsze pozwalają na utrzymanie takich standardów, jakie oferują inne nowoczesne biblioteki naukowe. Do prowadzenia badań rozwojowych i naukowych niezbędne jest zapewnienie w uczelni miejsca i warunków do pracy indywidualnej i/lub zespołowej. Dostępność do infrastruktury poprawiłaby także jakość usług w zakresie udostępniania informacji naukowej oraz zasobów informacyjnych dla pracowników naukowych, naukowo-dydaktycznych oraz studentów. Jedyną drogą do pozyskania funduszy na ten cel jest aplikowanie biblioteki oraz uczelni o środki zewnętrzne. Biblioteka AWF Warszawa jest aktywna w aplikowaniu o finansowanie swojej działalności z funduszy pozyskiwanych poza Uczelnią. Dąży do: poprawy warunków do nauki, umożliwienia korzystania z obiektu większej grupie studentów (głównie osób niepełnosprawnych motorycznie oraz słuchaczom Uniwersytetu Trzeciego Wieku), możliwości udostępniania zbiorów i obiektów dla celów związanych z rozwojem kultury fizycznej, sportu i ochrony zdrowia innym jednostkom edukacyjnym, klubom sportowym oraz podejmuje współpracę z partnerami lokalnymi, krajowymi i zagranicznymi w dziedzinie rozwoju nauki, sportu, ochrony zdrowia, turystyki i rekreacji. Przewiduje również częściowe udostępnienie zasobów bibliotecznych w Internecie.

Zanim jednak Biblioteka pozyska finansowanie na realizację tego typu zadań, kładzie nacisk na wzbogacenie oferty oraz aktywną promocję swoich usług.

Podsumowanie

Jasne określenie celów i strategii, komunikacja zwrotna, wypracowanie wspólnej polityki jakościowej w dążeniu do zmian, to nadal jest dobry kierunek w zarządzaniu biblioteką. Zmiany są nieuniknione i nastąpią w samej bibliotece, ale przede wszystkim w jej otoczeniu.

Budowanie sojuszu z innymi bibliotekami poprzez daleko idącą współpracę, musi iść w parze z budowaniem sojuszu ze środowiskiem w macierzystej uczelni. Poprzez indywidualną współpracę z dydaktykami na poziomie formalnym, chociażby w zakresie kształtowania potrzeb edukacyjnych i naukowych studentów – nawiązuje się także komunikacja nieformalna. Obie formy komunikowania się otwierają drogę do wypracowania dedykowanej oferty w zakresie usług²¹. Spersonalizowana oferta szkoleniowa jest korzystniejsza niż tradycyjnie przygotowywane szkolenia biblioteczne. Nauczyciele akademicy dysponują narzędziami, które mogą wspomóc bibliotekę w budowaniu kompetencji czytelniczych, mogą wymagać od studentów wykazania się umiejętnościami w zakresie korzystania z baz naukowych oraz innych zasobów elektronicznych, a także tradycyjnych, przy pracy nad referatami, pracami zaliczeniowymi itp.

Jednocześnie wskaźnik odwiedzin i wypożyczeń nie jest jedyną miarą sukcesu bądź porażki biblioteki. Jedną z takich miar jest wskazanie, a wręcz przekonanie jej użytkowników, że jest ona miejscem gdzie krzyżują się potrzeby środowiska akademickiego. Aby aktywnie kształtować politykę komunikacji z użytkownikiem, biblioteka akademicka musi sięgać nie tylko po nowe narzędzia, ale przede wszystkim kłaść nacisk na budowanie dobrych relacji z otoczeniem. Włączając się w działania uczelni oraz doskonaląc metody zbierania danych i ich analizę, biblioteka wpływa na rzecz rozwoju potrzeb edukacyjnych, badawczych i naukowych wydziałów. Wykorzystując nisze do wzmocnienia wspólnych działań, biblioteka pokazuje, że jest niezbędna w drodze uczelni do osiągnięcia sukcesu. „Koncentracja na rezultatach”²², a nie tylko „koncentracja na potrzebach”²³ czy „koncentracja na zgłaszanej chęci”²⁴, to jest ta zmiana,

21 Szerzej na temat wagi „zwiększonej częstotliwości wzajemnych oddziaływań” w środowisku pracy oraz w pracy zespołowej pisze A. Hamrol: *Zarządzanie jakością z przykładami*. Warszawa 2013, s. 111.

22 G. Filipowicz: *Rozwój organizacji poprzez rozwój efektywności pracowników*. Warszawa 2013, s. 17, 23-24.

23 Tamże, s. 17, 19-22.

24 Tamże, s. 17-19.

dzięki której biblioteka powinna budować swoją markę, łącząc zadania typowo biblioteczne z działaniami na rzecz macierzystej uczelni.

Biblioteka, aby aktywizować użytkowników musi zadać sobie pytanie: jaki rezultat ją usatysfakcjonuje, a w następnej kolejności, powinna zastanowić się jakimi metodami, sposobami, działaniami chce go uzyskać. „Podstawą rozważań stają się konkretne rezultaty, które chcemy osiągnąć, a działania rozwojowe są traktowane jako jedna z metod pomagających organizacji w uzyskaniu zakładanych efektów”²⁵. Permanentne badanie rynku wewnętrznego pozwala odpowiednio sformułować problemy. Jest to punkt startowy, który powinien być podstawą dalszego działania. Zdiagnozowanie problemu pozwala na optymalizację procesów, modyfikację naszych celów oraz otwarcie się na zmiany w sposobie obsługi klienta zewnętrznego i wewnętrznego. Wychodzenie ze spersonalizowaną ofertą do dydaktyków jest na ogół dobrze przez nich przyjmowane. Dobrym działaniem jest także przygotowanie pracowników do planowanych zmian oraz włączenie ich w budowanie nowej oferty. Dzięki wzmocnieniu kompetencji pracowniczych w obszarach krytycznych (np. poprzez szkolenia), biblioteka wykazuje dojrzałe podejście do kwestii przygotowania planów rozwojowych. Oferta biblioteki, codzienna praca z dydaktykami i studentami oraz władzami uczelni, otwartość na indywidualne czy zespołowe zapotrzebowanie na wiedzę, nie gwarantuje zwiększenia liczby użytkowników, ale promuje ją jako miejsce przyjazne, oferujące narzędzia i fachową pomoc. Aktywizacja BG AWF Warszawa w realizację zadań ważnych dla Uczelni – okazała się skutecznym narzędziem promocji kompetencji pracowników biblioteki. Modelowanie relacji z otoczeniem poprzez wskazywanie społeczności akademickiej korzyści ze współpracy z biblioteką nie jest procesem zamkniętym.

Biblioteka powinna otwierać się, a już na pewno zintensyfikować działania na rzecz budowania sojuszu z firmami zewnętrznymi. Przedsiębiorstwa, stowarzyszenia, fundacje, wydawnictwa powinny być zainteresowane współpracą z infobrokerami informacji. Komunikowanie się w języku korzyści jest najlepszą z form komunikacji z wewnętrznym i zewnętrznym klientem biblioteki.

25 Tamże, s. 23.

Bibliografia

1. *Biblioteka otwarta na zmiany: Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Olsztyn, 20-22 września 2010 r.* Red. D. Konieczna. Olsztyn 2011.
2. *Bibliotekarz: zawód czy powołanie.* Red. M. Geryk. Gdańsk 2010.
3. Drogosz J.: *Działania pro jakościowe w bibliotece akademickiej w ramach realizacji uczelnianej polityki jakości kształcenia.* W: *Biblioteka bez użytkowników...? Diagnoza problemu: V Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Supraśl, 14-16 września 2015: praca zbiorowa.* Pod red. H. Brzezińskiej-Stec i J. Żochowskiej. Białystok 2015, s. 109-123.
4. Filipowicz G.: *Rozwój organizacji poprzez rozwój efektywności pracowników.* Warszawa 2013.
5. Głowacka E.: *Badania i oceny jakości bibliotek. Tworzenie kultury oceny.* W: *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej: tradycja i nowoczesność: praca zbiorowa.* Red. B. Antczak-Sabala, M. Kowalska, L. Tkaczyk. Toruń 2009, s. 13-26.
6. Hamrol A.: *Zarządzanie jakością z przykładami.* Warszawa 2013.
7. Leja K.: *Uniwersytet społecznie odpowiedzialny – próba ujęcia systemowego.* „Współczesne Zarządzanie” 2009, nr 2, s. 37.
8. *Rocznik Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej: 2011.* Red. H. Dmochowska. Warszawa 2011, s. 47, 322, 343.
9. *Rocznik Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej: 2014.* Red. H. Dmochowska. Tryb dostępu: <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/roczniki-statystyczne/roczniki-statystyczne/rocznik-statystyczny-rzeczypospolitej-polskiej-2014,2,9.html#> [1 czerwca 2015].
10. Strona Kancelarii Prezesa Rady Ministrów. Tryb dostępu: <https://www.premier.gov.pl/ludzie/andrzej-biernat.html> [15 czerwca 2015].
11. *Współczesne tendencje w zarządzaniu zasobami ludzkimi.* Red. M. Tyrańska. Warszawa 2012.
12. Wytyczne w zakresie zapewniania jakości kształcenia obowiązujące w AWF Warszawa. Załącznik nr 1 do zarządzenia Rektora AWF Warszawa Nr 14/2014/2015 z dnia 12 listopada 2014 r.
13. *Wyzwania zarządzania jakością w szkołach wyższych.* Red. T. Wawak. Kraków 2011.
14. Załącznik nr 6 do zarządzenia Nr 69/2013/2014 Rektora Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 16 września 2014 r. w sprawie wprowadzenia zasad i systemu ankietyzacji oraz sprawozdawczości w AWF Warszawa.

*Jacek Drogosz, lek. wet.
Biblioteka Główna im. Jędrzeja Śniadeckiego
w Akademii Wychowania Fizycznego
Józefa Piłsudskiego w Warszawie
jacek.drogosz@awf.edu.pl*

DZIAŁANIA PROJAKOŚCIOWE W BIBLIOTECE AKADEMICKIEJ W RAMACH REALIZACJI UCZELNIANEJ POLITYKI JAKOŚCI KSZTAŁCENIA

PRO-QUALITY ACTIVITIES IN AN ACADEMIC LIBRARY AS A PART OF THE UNIVERSITY POLICY OF EDUCATION QUALITY

Abstrakt

Proces boloński zobowiązał uczelnie do realizacji polityki jakości kształcenia, tym samym włączając biblioteki uczelniane w działania projakościowe. Biblioteka Główna AWF Warszawa* w ramach działań projakościowych przeprowadziła wśród użytkowników ankietyzację. Wyciągnięte z niej wnioski wskazują na to, że mankamenty w dużym stopniu spowodowane są czynnikami w niewielkim stopniu uzależnionymi od działań samej biblioteki.

Całość polityki jakości prowadzonej przez bibliotekę uczelnianą warunkują również działania niezwiązane z polityką macierzystej uczelni. Duże znaczenie ma tu współpraca sieci bibliotek oraz działania mające na celu zachęcenie użytkowników do korzystania z coraz większej oferty usług oferowanych przez bibliotekę.

Niniejsza praca jest próbą określenia czynników warunkujących wdrażanie polityki jakości w bibliotece akademickiej ze szczególnym uwzględnieniem procedur ogólnouczelnianych.

Słowa kluczowe: szkolnictwo wyższe, jakość kształcenia, biblioteki, Akademia Wychowania Fizycznego, ankietyzacja.

* Nazwa zgodna z zapisami w Statucie Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie.

Abstract

Bologna process committed universities to realizing the policy of education quality and including university libraries in the pro-quality activities.

The Main Library of the University of Physical Education conducted a questionnaire among its users as a part of pro-quality activities. Its results indicate that the drawbacks are, to a large extent, caused by the factors largely independent of the actions of the library.

The whole quality policy of the university library is also determined by the actions which are not related to the policy of alma mater. It is important to establish the library network cooperation and to find measures to encourage users to use an increasing range of services offered by the library.

This paper is an attempt to define the factors determining the quality of policy implementation in the academic library with a special regard to university-wide procedures.

Keywords: higher education, education quality, libraries, University of Physical Education, surveys.

Wstęp

Zapoczątkowany w 1999 roku Proces Boloński ma na celu m.in. podniesienie prestiżu europejskich wyższych uczelni i ich konsolidację. Realizacja postulatów Deklaracji Bolońskiej odbywa się – obok ujednolicenia toku kształcenia, punktowego systemu rozliczania, wspierania mobilności uczestników czy kształcenia interdyscyplinarnego – poprzez wyrównanie jakości kształcenia w europejskich uczelniach¹.

W czasie konferencji berlińskiej w roku 2003 ministrowie podjęli zobowiązania deklarujące utworzenie w każdym z uczestniczących krajów systemu zapewniania jakości kształcenia. Jego cechami miały być:

- dobrze zdefiniowany zakres kompetencji zaangażowanych instytucji,
- wewnętrzna i zewnętrzna ocena programów nauczania dokonywana z udziałem studentów, której to oceny wyniki miały być publikowane,
- wdrożenie krajowego systemu akredytacji,
- udział ekspertów zagranicznych w realizacji systemu².

1 A. Kraśniewski: *Proces Boloński: to już 10 lat*. Warszawa 2009, s. 7.

2 Tamże, s. 48.

Odpowiedzialnością za stworzenie mechanizmów polityki jakości obciążono same uczelnie, generując w ten sposób oddolne działania kształtujące politykę jakości kształcenia w danym państwie³.

Wdrażanie Procesu Bolońskiego to obszerny i bogato udokumentowany proces. W niniejszej pracy ograniczyłem się tylko do jego podstawowych założeń. Bogatym kompendium wiedzy na jego temat jest strona „Eksperci Bolońscy” zawierająca zarówno istotne dokumenty dotyczące Procesu, jak również treści wystąpień z licznych konferencji, które zostały mu poświęcone⁴.

Istotę Procesu Bolońskiego możemy określić jako przełomową w dziejach polskiej nauki. Sformalizowanie działań wyrównawczych stawia polskie uczelnie w jednym szeregu ze światowymi.

Działania projakościowe w AWF Warszawa

Dokumentem inicjującym politykę jakości w AWF Warszawa była Uchwała Senatu Nr 15/2011/2012 z dnia 24 stycznia 2012 w sprawie wdrażania Krajowych Ram Kwalifikacji. Na mocy Uchwały jednostki organizacyjnej uczelni zobowiązano do powołania przy nich komisji ds. jakości i programów kształcenia⁵.

Rok później – 23 kwietnia 2013 roku weszła w życie Uchwała Senatu w sprawie określenia polityki jakości AWF. Na mocy tejże Uchwały powołana została Uczelniana Komisja ds. Jakości Kształcenia (UKds.J), w skład której wchodzi m.in. Dyrektor Biblioteki Głównej. Wtedy też utworzony został Zespół ds. Analiz Jakości Kształcenia oraz stanowisko Głównego Specjalisty ds. Jakości Kształcenia. Wśród celów wymienionych w Uchwale niektóre ściśle związane są z zadaniami biblioteki uczelnianej. Należą do nich: wzmocnienie potencjału rzeczowego i kapitału intelektualnego Akademii oraz zapewnienie odpowiednich warunków do właściwej realizacji procesu kształcenia⁶.

3 Tamże, s. 50.

4 *Eksperci Bolońscy*. Tryb dostępu: <http://eksperscibolonscy.org.pl/> [24 czerwca 2015].

5 Uchwała Nr 15/2011/2012 Senatu Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 24 stycznia 2012 roku w sprawie: wdrażania Krajowych Ram Kwalifikacji w Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie.

6 Uchwała Nr 71/2012/2013 Senatu Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 23 kwietnia 2013 roku w sprawie: określenia polityki jakości, celów uczelnianego systemu zapewniania jakości kształcenia, organizacji i trybu wyboru jednostek odpowiedzialnych za działanie uczelnianego systemu zapewniania jakości kształcenia oraz określenia ich kompetencji i zakresu odpowiedzialności, a także wprowadzenia ogólnych zasad funkcjonowania uczelnianego systemu zapewniania jakości kształcenia.

Przy Bibliotece powołany został przez Dyrektora Biblioteki Zarządzeniem nr 1/2013 Zespół ds. Jakości. Jego zadaniem jest realizacja wytycznych komisji uczelnianej, ale również szereg działań wewnętrznych nie wynikających bezpośrednio z polityki ogólnouczelnianej⁷. Pierwszym z zadań bibliotecznego zespołu było opracowanie jednego z obszarów wyznaczonych przez dokument jakim są *Wytyczne w zakresie zapewniania jakości kształcenia obowiązujące w AWF Warszawa*. Był to obszar 7. *Zasoby do nauki i środki wsparcia dla studentów/doktorantów*, a konkretnie jego część 7.1 *Zasoby biblioteki*⁸.

Opracowane wspólnymi siłami „Wytyczne” zostały wdrożone w życie w drodze Zarządzenia Rektora Nr 14/2014/2015. W części opracowanej przez Bibliotekę określają one procedury dla następujących działań:

1. Ustalenie literatury niezbędnej dla prowadzenia procesu dydaktycznego w danym cyklu kształcenia w celu jej zakupu do zbiorów Biblioteki.
2. Opiniowanie testowanych przez Bibliotekę baz danych pod kątem ich przydatności w procesie dydaktycznym.
3. Koordynacja organizacji szkoleń dla studentów z zakresu wykorzystania narzędzi informacyjnych.
4. Zapewnienie środków na zakup literatury lub dostępu do zasobów.

Procedura uzupełniania zasobów rozpoczyna się po zatwierdzeniu przez Senat cyklu kształcenia, co odbywa się w II kwartale roku kalendarzowego. Zadania spoczywające na Bibliotece w ramach pracy zespołu biblioteczo-wydziałowego to:

1. Analiza rynku pod kątem możliwości zakupu literatury, przekazywanie informacji osobie odpowiedzialnej z dziekanatu.
2. Zakup i ewidencja biblioteczna literatury oraz informowanie osoby odpowiedzialnej z dziekanatu.
3. Przekazywanie wydziałom informacji o testowanych lub oferowanych naukowych bazach danych.
4. Zbieranie od przedstawicieli wydziałów wniosków po testowaniu baz danych oraz ich analiza.

7 Zarządzenie nr 1/2013 Dyrektora Biblioteki Głównej im. Jędrzeja Śniadeckiego Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 20 grudnia 2013 roku w sprawie: powołania zespołu ds. Jakości w Bibliotece Głównej im. Jędrzeja Śniadeckiego Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie.

8 *Wytyczne w zakresie zapewniania jakości kształcenia obowiązujące w AWF Warszawa*: Załącznik nr 1 do zarządzenia Rektora AWF Warszawa Nr 14/2014/2015 z dnia 12 listopada 2014 r., s. 21-25.

5. Przygotowanie procesu zakupu licencji na dostęp do baz.
6. Organizacja szkoleń na wniosek wydziału – w porozumieniu z przedstawicielem wydziału.

Na przestrzeni roku pracownicy Biblioteki podejmują również szereg działań nie objętych procedurami, mających na celu podniesienie jakości procesów wspomagających kształcenie. Należą tu między innymi:

- Organizowane w Bibliotece prezentacje baz danych z prelekcjami dystrybutorów.
- Uczestnictwo w prezentacjach na zewnątrz, dotyczących baz danych i nowoczesnych narzędzi informacyjno-wyszukiwawczych.
- Samokształcenie i śledzenie nowych trendów poprzez literaturę fachową i udział w konferencjach.

„Wytyczne” określają wskaźniki oraz zasady raportowania. Jednakże okazuje się, że ewidencja oraz sprawozdawczość prowadzone dotychczas przez Bibliotekę wg obowiązujących przepisów są tu wystarczające.

Dokument ustala też punkty krytyczne:

- Niedobór ilościowy materiałów drukowanych.
- Niedobór jakościowy zasobów bibliotecznych.
- Utrudniony dostęp do zasobów z powodu niedostatecznej informacji.
- Utrudniony dostęp do zasobów ze względów czasowych (godziny otwarcia Biblioteki).
- Utrudniony dostęp do materiałów w aspekcie miejsca (brak udogodnień dla niepełnosprawnych).
- Utrudniony dostęp do materiałów ze względów formalnych (ograniczenie dostępności do cennych zbiorów, licencjonowany dostęp do baz danych).
- Problemy komunikacyjne w kontaktach z pracownikami Biblioteki.
- Niewłaściwie dobrany zakres szkolenia lub błędnie prowadzony przekaz⁹.

Zdefiniowane punkty krytyczne były podstawą do sprecyzowania pytań ankietowych. Należy zaznaczyć, że w czasie prowadzenia przez bibliotekę ankietyzacji dokument funkcjonował dopiero w wersji roboczej.

9 Tamże.

Badania ankietowe

Biblioteka Główna mocą Zarządzenia Rektora Nr 69/2013/2014 została zobowiązana do przeprowadzenia co 2 lata ankietyzacji zawierającej pytania dotyczące wyżej wymienionych punktów krytycznych¹⁰. Adresatami ankiety są potencjalni użytkownicy Biblioteki (także nieaktywni). Wyniki ankiety analizowane są przez wewnętrzny Zespół ds. Jakości w BG, który na jej podstawie ocenia jakość funkcjonowania poszczególnych procesów. Zespół wypracowuje standardy w zakresie jakości kształcenia oraz przekazuje Dyrekcji Biblioteki rekomendacje. Przekazuje też wnioski Radzie Bibliotecznej. Dla Uczelnianej Komisji przygotowuje coroczny raport z działań dotyczących poprawy jakości kształcenia. Poza ogólną, całościową interaktywną ankietą, Biblioteka prowadzi również ankietyzacje ograniczające się do pojedynczych procesów, np. szkoleń.

Pierwszą ankietyzację przeprowadzono w dniach 14 maja – 30 czerwca 2014 roku. Jej bezpośrednim celem było określenie poziomu jakości usług świadczonych dla użytkowników przez Bibliotekę Główną AWF Warszawa, a ostatecznym – podniesienie poziomu usług i dostosowanie ich do potrzeb użytkowników. Ze względu na pilotażowy charakter ankiety, jej dodatkowym celem była również ocena reakcji respondentów na zadane pytania i wyciągnięcie wniosków odnośnie opracowania kolejnych ankiet, w tym systemu ankietyzacji prowadzonego przez BG. Pytania miały z reguły charakter zamknięty z oceną w skali 5-punktowej. Punktowy system oceny został przyjęty na całej Uczelni jako ujednolicony¹¹. Było też jedno pytanie otwarte, które miało na celu:

- poznanie autentycznych problemów użytkowników (także tych nieprzewidzianych przez autorów ankiety),
- uzupełnienie odpowiedzi z pozostałych pytań – lepsze ich zrozumienie,
- wskazanie obszarów badawczych, na które należy położyć szczególny nacisk przy kolejnych ankietyzacjach.

Ankiety zostały opracowane w programie LimeSurvey i rozpowszechnione drogą e-mailową na adresy wygenerowane z uczelnianych baz danych:

- pracowników AWF Warszawa (nie tylko naukowych),

¹⁰ Zarządzenie Nr 69/2013/2014 Rektora Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 16 września 2014 r. w sprawie: wprowadzenia zasad i systemu ankietyzacji oraz sprawozdawczości w AWF Warszawa.

¹¹ Tamże.

- studentów studiów I, II i III stopnia AWF Warszawa,
- słuchaczy studiów podyplomowych.

Przypomnienia wysyłane były cotygodniowo w niedzielę wieczorem.

Ankiety wysłano do 3874 uczestników, z czego udział w badaniu wzięło 1054 respondentów, co stanowi 27,2% badanej grupy.

Choć program do ankietyzacji generował różne rodzaje raportów, uzyskane dane wymagały korekty. Przykładowo: przy procentowym określaniu odpowiedzi wyeliminowano z przeliczania respondentów, którzy nie udzielili żadnej odpowiedzi na pytanie. Działanie takie miało na celu uściślenie oraz uzyskanie dokładniejszego obrazu wyników badania, zwłaszcza w przypadkach procentowego określenia preferencji użytkowników. Uwzględnienie „pustych” odpowiedzi powodowało, że tendencje w preferencjach użytkowników stawały się mało czytelne.

W badanej grupie znakomitą większość stanowili studenci (81,48%), w pozostałych kilkunastu procentach należy wymienić doktorantów (5,27%), pracowników naukowo dydaktycznych (4,71%), pracowników niebędących nauczycielami akademickimi (3,48%), pracowników dydaktycznych (3,03%), słuchaczy studiów podyplomowych (1,8%). Jako „inne” określiło się 0,22%. Odsetek studentów w badanej grupie określa całość odpowiedzi na ankietę jako pochodzące głównie od studentów, określające zasadniczo ich punkt widzenia.

Struktura wydziałów, z jakimi związani są respondenci:

- Wydział Wychowania Fizycznego – 44,22%,
- Wydział Rehabilitacji – 27,05%,
- Wydział Turystyki i Rekreacji – 24,58%.

Osoby niezwiązane z żadnym wydziałem stanowiły 4,15%.

Proporcje uczestnictwa poszczególnych wydziałów są bardzo zbliżone do proporcji faktycznej liczby studentów na poszczególnych wydziałach (44-33-23%), co świadczy o reprezentatywności badanej grupy.

Studenci studiów stacjonarnych stanowili 77,42% badanej grupy, zaś niestacjonarnych – 12,77%. Osoby niebędące studentami stanowiły 9,81%. Proporcje uczestnictwa poszczególnych trybów studiów są również zbliżone do proporcji danych całościowych (80-20%), co również świadczy o reprezentatywności badanej grupy.

Wśród respondentów przeważali studenci studiów I stopnia (50,86%), mniej było studentów studiów II stopnia (32,19%) i III stopnia (6,41%). W tym przypadku odsetek studentów III stopnia odbiega ujemnie w pro-

porcjach w odniesieniu do rzeczywistego udziału. Zachowana natomiast jest proporcja między studentami I i II stopnia.

Z badanej grupy korzystanie z Biblioteki zadeklarowało 80,22%. Wśród osób niekorzystających z usług Biblioteki często powtarzał się argument niedogodnych godzin otwarcia, część osób z tego powodu korzystało z usług innych bibliotek.

Godziny otwarcia Biblioteki jako dogodne określiło 70,3% respondentów. Warto jednak zwrócić uwagę na fakt, że jest to mniejszy odsetek niż osób zasadniczo przebywających na Uczelni w tych właśnie godzinach.

Ponad 1/4 respondentów (26,23%) stwierdziło, że informacja o zbiorach nie jest wystarczająca.

Czas realizacji zamówień zbiorów oceniany jest dosyć wysoko. Prawie połowa (41,57%) oceniła go na (4), 39,19 % na (5), 15,31% na (3). Tylko 2,81% ocenia go na (2), zaledwie 1,12% na (1). Średnia ocena – 4,15.

Gorzej wypada ocena dostępności podręczników, skryptów oraz elektronicznych źródeł informacji w Bibliotece. 39,41% ocenia go na (4), 29,31% na (3), tylko 16,27% na (5), aż 11,22% na (2). Na (1) oceniło dostęp 3,79% badanych. Średnia ocena – 3,53.

Internetowy system obsługi użytkownika oceniony został niejednoznacznie. Na (5) oceniło go 38,14% badanych, na (4) – 36,30%, na (3) – 24,79%, na (2) – 19,21%. Tylko 5,23% ocenia go nisko (2), a 1,13% - bardzo nisko (1). Średnia ocena – 4,05.

Ocena mailingu wypada nieco gorzej. Przeważa ocena (4) – 34,99%. Ocena (5) stanowi 26,91%, (3) – 24,79%, (2) – 9,35%, (1) – 3,97%. Średnia – 3,72.

Spośród zasobów Biblioteki użytkownicy zdecydowanie najczęściej korzystają z drukowanych podręczników i skryptów (79,92%). O wiele rzadziej wykorzystywane są inne zasoby: naukowe bazy danych (6,74%), drukowane czasopisma (5,76%), elektroniczne czasopisma (2,95%), elektroniczne podręczniki i skrypty (2,53%). Na Internet wskazało 1,12%, na inne – 0,98%.

Materiały szkoleniowe (pomimo, że są bardzo szczegółowe) nie cieszą się dużym popytem. Blisko połowa (46,97%) oceniła je na (4), ale tylko 14,1% na (5). Na (3) oceniło je 34,13%, na 2 – 3,67%, na 1 – 1,13%. Średnia– 3,69.

Zastanawiająca jest stosunkowo niska ocena przydatności wiadomości ze szkoleń bibliotecznych w pracy naukowej. 37,91% oceniło je na (4), 34,49% na (3), tylko 16,12% na (5), 6,79% - na (2), 4,24% - na (1). Średnia ocena – 3,55. Warto zaznaczyć, że tylko niewielka część respondentów uczestniczyła w szkoleniach. Wiele odpowiedzi jest więc bezpodstawnych. Ankietyzacja wewnętrzna przeprowadzona w czasie szkoleń wykazała o wiele korzyst-

niejsze wyniki. Tematyka szkoleń była każdorazowo konsultowana z opiekunami grup. Nie było nigdy żadnych zastrzeżeń odnośnie szkoleń.

Warto zastanowić się, czy sformułowanie „praca naukowa” zostało właściwie zrozumiane przez studentów.

Korzystanie z usług bibliometrycznych zadeklarowało tylko 9,62% respondentów (68 osób). Ocenę usług bibliometrycznych wydało jednak aż 149 osób (czyli ponad dwa razy więcej!). Stąd odpowiedzi trudno uznać za miarodajne. Aż 35,57% oceniło je na (3), 33,56% na (4), tylko 22,15% na (5), 4,7% na (2), a 4,03% na (1). Średnia ocena – 3,65.

Należy zaznaczyć ponadto, że usługi bibliometryczne są szczegółowo konsultowane z użytkownikami. Analizy bibliometryczne podlegają szczególnym procedurom weryfikacji. Nigdy nie było zastrzeżeń odnośnie prawidłowości ich wykonania.

Choć nie było to zamierzeniem autorów ankiety, pytania dotyczące szkoleń bibliotecznych i bibliometrii można było potraktować jako pytania kontrolne do określenia tzw. „skali kłamstwa”¹². Jest to cenna wskazówka do opracowywania przyszłych ankiet. System oceny rzetelności odpowiedzi ankietowanych poprzez zastosowanie wspomnianej skali zaleca w swym podręczniku Prof. Romuald Stupnicki¹³.

Bardzo słabo oceniono wyposażenie Biblioteki w sprzęt komputerowy. 36,35% wydało ocenę (3), 25,64% – ocenę (4), aż 20,23% wydało ocenę (2), tylko 9,19% – ocenę 5. Ocenę (1) wydało 8,77% respondentów. Średnia – 3,06.

Ocena dostępu do Internetu również nie wypadła imponująco. Ocenę (3) wydało 34,99% respondentów, ocenę (4) – 28,8%, ocenę (2) – 15,65%, Ocenę (5) – tylko 12,23%. Ocenę (1) wydało 8,25% respondentów. Średnia ocena – 3,21. Na podstawie praktyki i często zadawanych pytań można wnioskować, że respondenci w odpowiedziach mieli na myśli dostęp przez Wi-Fi.

Liczba miejsc w Bibliotece określona została jako zbyt mała. Tylko niepełna połowa użytkowników (49,43%) określiła, że w Czytelni Ogólnej liczba miejsc jest wystarczająca. Jeszcze gorzej przedstawia się sytuacja w Wypożyczalni (35,58%) i w Pracowni Komputerowej (26,57%). (Praktyka wykazuje, że bardzo rzadko zdarza się, aby komuś w pracowni brakło miejsca.).

Prawie połowa respondentów (45,35%) stwierdza, że potrzebne jest dodatkowe miejsce dla użytkowników. 32,33% potrzebuje miejsca do pracy zespołowej, 20,21% – miejsca do cichej nauki, a 25,33% – innego miejsca.

12 R. Stupnicki: *Analiza i prezentacja danych ankietowych*. Wyd. 2. Warszawa 2015, s. 20-22.

13 Tamże.

Wysoko oceniono komunikatywność pracowników Biblioteki. 57,61% oceniło ją na (5), 33,52% na (4). Tylko 7,46% oceniło ją na (3), 1,13% na (2), zaledwie 0,28% na (1). Średnia ocena – 4,47.

Jeszcze wyżej oceniono pracowników Biblioteki pod względem życzliwości. Aż 62,54% oceniło ją na (5), 30,28% na (4). Tylko 5,63% oceniło ją na (3), zaledwie 0,85% na (2), a 0,7% na (1). Średnia ocena – 4,53.

Bardzo nisko oceniono dostępność Biblioteki dla osób niepełnosprawnych. Zdecydowanie dominowała tu ocena (1) – 34,84%, na (3) oceniło ją 28,47%, na (2) – 27,48%. Tylko 5,52% ocenia ją na (4), 3,68% na (5). Średnia – 2,15.

W pytaniu otwartym dotyczącym utrudnień w korzystaniu z Biblioteki zdecydowanie dominowały odpowiedzi dotyczące zbyt krótkiego czasu otwarcia Biblioteki – zarówno w aspekcie godzin wieczornych, jak i weekendów. Na drugim miejscu wymienia się słabe zaopatrzenie w księgozbiór. Pojawiają się również głosy o zbyt niskim limicie wypożyczeń oraz zbyt długim oczekiwaniu na książkę.

Wnioski dotyczące ankietyzacji

Ponieważ przeprowadzona ankieta miała w dużym stopniu charakter pilotażowy, należy wyciągnąć wnioski, które pozwolą na sprawniejsze przeprowadzenie kolejnego badania ankietowego:

1. Niektóre pytania należy jaśniej sprecyzować. Należy tu wziąć pod uwagę zarówno wypowiedzi z pytania otwartego, jak i treść nadesłanych e-maili.
2. Niektóre pytania należy doprecyzować tak, aby można było wyciągnąć konkretne wnioski do rekomendacji.
3. Pytania dotyczące rzadziej świadczonych usług (np. bibliometria, szkolenia) należy skierować tylko do osób, które z nich korzystały. Pozwoli to na zbadanie problemu u 100% użytkowników, a odpowiedzi od nich będą miarodajne.
4. Ze względu na proporcję użytkowników „studenci – inni” należy rozważyć przeprowadzenie odrębnych ankiet dla studentów i dla pracowników naukowych, biorąc pod uwagę znaczenie usług prowadzonych dla pracowników naukowych przy ich małym liczbowo uczestnictwie.
5. Należy dokładniej zbadać obszary, o których najczęściej była mowa w pytaniu otwartym.

Rekomendacje

Z przeprowadzonej ankietyzacji w dniu 4 lipca 2014 roku został sporządzony raport, w którym biblioteczny zespół sprecyzował następujące rekomendacje¹⁴:

1. Wydłużyć czas otwarcia Biblioteki o godziny wieczorne i weekendy.
2. Przeprowadzić analizę możliwości przystosowania Biblioteki dla osób niepełnosprawnych, a w miarę możliwości – podjąć działania mające na celu wdrożenie je w życie.
3. Poprawić zasób księgozbioru, zwiększając wydatki na materiały dydaktyczne. Wdrożyć procedurę konsultacji z wydziałami w sprawie zakupów.
4. Rozważyć sprawę podniesienia limitu wypożyczeń.
5. Monitorować na bieżąco wykorzystanie stanowisk z dostępem do Internetu, zwrócić uwagę na sytuacje, kiedy wszystkie stanowiska są zajęte.
6. Zorganizować dodatkowe pomieszczenie. Przeprowadzić dokładniejsze badanie celem jego przeznaczenia.
7. Zwrócić uwagę na sytuacje, kiedy w danej agendzie brakuje miejsc dla użytkowników. Sprecyzować częstotliwość i sezonowość tego zjawiska.
8. Rozważyć możliwość wdrożeń nowych narzędzi informacyjno-wyszukiwawczych celem ułatwienia dostępu do informacji o księgozbiorze (zakup nowego systemu bibliotecznego). W kolejnej ankietyzacji uszczegółowić pytanie o trudności w wyszukiwaniu informacji.
9. Przeprowadzić konsultacje z użytkownikami lub przeprowadzić dodatkowe badanie celem weryfikacji szkolenia bibliotecznego na stronie WWW.

Na podstawie „Raportu” biblioteczny zespół przygotował sprawozdanie z działalności, które zostało przekazane UKds.J w dniu 14 listopada 2014¹⁵.

Realizacja rekomendacji

Ankietyzacja została zakończona na przełomie I i II półrocza 2014 roku. Do czasu przygotowania niniejszego tekstu minął prawie rok. Pomi-

¹⁴ Raport z ankietyzacji przeprowadzonej w Bibliotece Głównej AWF Warszawa [2014].

¹⁵ Biblioteka Główna. Sprawozdanie z oceny własnej jednostki za rok akademicki 2013/2014.

mo licznych trudności Biblioteka dołożyła wszelkich starań, aby odnieść się do wyników ankietyzacji i wyjść naprzeciw potrzebom użytkowników:

- Wdrożono procedurę uzupełniania księgozbioru poprzez współpracę z poszczególnymi wydziałami.
- System informowania czytelników drogą e-maili został usprawniony poprzez wdrożenie nowych funkcjonalności w systemie bibliotecznym.
- Dzięki sponsorom poprawiło się wyposażenie Biblioteki w sprzęt komputerowy, a przez to m.in. polepszył się dostęp do Internetu.
- Również dzięki sponsorom zorganizowany został dla czytelników wygodny i przytulny kącik do wspólnej nauki i odpoczynku.
- Wraz z innymi warszawskimi bibliotekami uczelnianymi podjęte zostały starania o wdrożenie systemu pozwalającego na wzajemne korzystanie z zasobów Biblioteki przez studentów dziesięciu warszawskich uczelni.

Wnioski

Warto w tym miejscu zastanowić się: na ile realizacja rekomendacji pozostaje w gestii Biblioteki, a na ile Uczelni?

Statystyki i sprawozdawczość prowadzone w Bibliotece okazały się wystarzające do określenia większości wskaźników. Nie jest przypadkiem to, że właśnie Biblioteka jako jedna z pierwszych jednostek została poddana badaniu ankietowemu. Było oczywiste, że Biblioteka przeprowadzi procedurę prawidłowo, a pozostałe jednostki Uczelni będą się mogły na niej wzorować. Realizację zadania utrudniał fakt, że szkolenia z obsługi niełatwego w użytkowaniu systemu ankietyzacji zaplanowano na kilka tygodni po rozpoczęciu przez Bibliotekę badania. Bibliotekarze zmuszeni byli samodzielnie rozpracować obsługę systemu. W innych agendach obsługa prostszych systemów wymaga prowadzenia szkoleń.

Elementy, których skuteczność zależy wyłącznie od bibliotekarzy zostały z reguły ocenione pozytywnie (życzliwość, komunikatywność).

Jakie elementy zostały ocenione negatywnie i jaki ma na nie wpływ sama Biblioteka?

- Skrócenie czasu pracy Biblioteki było odgórną decyzją podyktowaną oszczędnościami. Wcześniej nigdy nie było problemu z obsługą dyżurów zarówno w godzinach wieczornych, jak i w dni wolne od pracy.
- Przystosowanie Biblioteki do obsługi osób niepełnosprawnych wymaga gruntownej przebudowy budynku. Dyrekcja Biblioteki nie

może samodzielnie podjąć takiej decyzji. Sprawę utrudnia fakt, że budynek Uczelni został wpisany na listę zabytków.

- Zakup księgozbioru uzależniony jest od środków przyznanych przez Uczelnię oraz od hojności darczyńców. Zbyt mały był do tej pory udział poszczególnych wydziałów w procesie uzupełniania zbiorów. (Kończyło się stwierdzeniem „Biblioteka powinna zakupić”, bez merytorycznego wsparcia uzasadniającego konkretny zakup.). Stąd wprowadzenie procedury konsultowania spraw zaopatrzenia z wydziałami.
- Ograniczony limit wypożyczeń to efekt niedostatecznej liczby poszczególnych tytułów, co z kolei jest uzależnione od wysokości przyznanych środków.
- Organizacja dodatkowego pomieszczenia wiązałaby się z wydatkami na remont, adaptację i odpowiednie wyposażenie oraz wyznaczeniem osoby do obsługi. Znow dają znać o sobie niedobory finansowe i kadrowe.
- Usprawnienie przestarzałej wersji systemu bibliotecznego, to kolejne wydatki, na które trudno jest uzyskać środki.

Odnosnie krytycznego podejścia do materiałów szkoleniowych, wiadomo z praktyki, że wielu użytkowników skrytykowało je, a niewielu zadało sobie trud, aby się z nimi faktycznie zapoznać. Dało się to wykazać w czasie rozmów prowadzonych podczas szkoleń.

Polityka jakości realizowana jest w bibliotekach już od wielu lat, bez żadnych odgórnych wytycznych. Podyktowana jest staraniami o pozyskiwanie użytkowników, m.in. poprzez wdrażanie nowych technologii. Problematyka jakości w bibliotekarstwie już w 2007 roku doczekała się obszernej bibliografii wydanej w Bibliotece Śląskiej, odnotowującej publikacje wydane od roku 1995. Wystarczy nawet pobieżnie przejrzeć jej treść, aby stwierdzić, że temat nie tylko nie jest obcy pracownikom bibliotek, ale stanowi wręcz jeden z podstawowych nurtów rozwoju bibliotekarstwa. Bibliotekarzom nieobce są zagadnienia wdrażania nowych technologii i usług, profesjonalnej obsługi użytkownika, standaryzacji i integracji usług. Były one na przestrzeni lat tematem wielu konferencji. Kontakty z kolegami po fachu z krajów zachodnich pozwalają wnioskować, że polscy bibliotekarze nie ustępują swoim kolegom z innych krajów Europy w wiedzy i kreatywności (w przeciwieństwie do warunków pracy, prestiżu społecznego i uposażenia).

Biblioteki na przestrzeni lat wypracowały własny system poprawy jakości funkcjonowania, który znakomicie został opisany przez Ewę Głowacką w jednej z publikacji¹⁶.

Wiele jest niedociągnięć w aspekcie jakości pracy bibliotek, ale z reguły nie są one spowodowane niekompetencją ich pracowników. Zwykle daje tu znać o sobie niedofinansowanie, co uzależnione jest od sytuacji instytucji macierzystej dysponującej środkami. Nie bez znaczenia są tu zaszczości kulturowe, przez co biblioteka bywa traktowana jako zbędny balast, a nie centrum wiedzy i informacji, od którego zależy rozwój macierzystej uczelni¹⁷.

Wyciągnąć można ogólny wniosek, że na pozytywny kierunek rozwoju polityki jakości w bibliotekach mniejszy wpływ mają odgórne wytyczne, a większy – racjonalne zarządzanie przez kierownictwo biblioteki (zarówno w aspekcie kadrowym, jak i merytorycznym), wzajemne kontakty, integracja i wymiana doświadczeń między bibliotekami, a także samodzielność, kreatywność i zaangażowanie pracowników bibliotek.

Niech świadczy o tym fakt, że BG AWF Warszawa w ciągu zaledwie roku od przeprowadzenia ankietyzacji, pomimo niesprzyjających warunków potrafiła rozwiązać znaczną część kluczowych problemów. Mamy nadzieję, że kolejne badanie ankietowe potwierdzi skuteczność naszych działań.

Bibliografia

1. Biblioteka Główna. Sprawozdanie z oceny własnej jednostki za rok akademicki 2013/2014.
2. *Eksperci Bolońscy*. Tryb dostępu: <http://ekspercibolonscy.org.pl/> [24 czerwca 2015].
3. Głowacka E.: *Badania i oceny jakości bibliotek. Tworzenie kultury oceny*. W: *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej – tradycja i nowoczesność*. Toruń 2009, s. 13-26.
4. Kraśniewski A.: *Proces Boloński: to już 10 lat*. Warszawa 2009.
5. Raport z ankietyzacji przeprowadzonej w Bibliotece Głównej AWF Warszawa [w 2014 roku].
6. Stupnicki R.: *Analiza i prezentacja danych ankietowych*. Wyd. 2. Warszawa 2015.
7. Uchwała Nr 15/2011/2012 Senatu Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 24 stycznia 2012 roku w sprawie: wdrażania Krajowych Ram Kwalifikacji w Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie.
8. Uchwała Nr 71/2012/2013 Senatu Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 23 kwietnia 2013 roku w sprawie: określenia polityki jakości, celów uczelnianego systemu zapewniania jakości kształcenia, organizacji

16 E. Głowacka: *Badania i oceny jakości bibliotek. Tworzenie kultury oceny*. W: *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej – tradycja i nowoczesność*. Toruń 2009, s. 13-26.

17 Więcej na ten temat w referacie Violetty Perzyńskiej przygotowanym na niniejszą konferencję.

i trybu wyboru jednostek odpowiedzialnych za działanie uczelnianego systemu zapewniania jakości kształcenia oraz określenia ich kompetencji i zakresu odpowiedzialności, a także wprowadzenia ogólnych zasad funkcjonowania uczelnianego systemu zapewniania jakości kształcenia.

9. Wytyczne w zakresie zapewniania jakości kształcenia obowiązujące w AWF Warszawa: Załącznik nr 1 do zarządzenia Rektora AWF Warszawa Nr 14/2014/2015 z dnia 12 listopada 2014 r.
10. Zarządzenie Nr 1/2013 Dyrektora Biblioteki Głównej im. Jędrzeja Śniadeckiego Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 20 grudnia 2013 roku w sprawie: powołania zespołu ds. Jakości w Bibliotece Głównej im. Jędrzeja Śniadeckiego Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie.
11. Zarządzenie Nr 69/2013/2014 Rektora Akademii Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie z dnia 16 września 2014 roku w sprawie: wprowadzenia zasad i systemu ankietyzacji oraz sprawozdawczości w AWF Warszawa.

mgr Justyna Stępień

Biblioteka Uczelni Łazarskiego w Warszawie

justyna.stepien@lazarski.edu.pl

OFERTA BIBLIOTEKI A POTRZEBY I OCZEKIWANIA UŻYTKOWNIKÓW. WNIOSKI Z BADAŃ

LIBRARY'S OFFER IN COMPARISON TO USERS' NEEDS AND EXPECTATIONS. STUDY CONCLUSIONS

Abstrakt

W artykule podjęto rozważania na temat nowoczesnych usług, e-usług oraz usług okołobibliotecznych związanych z kulturą oraz zagospodarowaniem czasu wolnego. Rynek ten w ciągu ostatnich pięciu lat przeszedł ogromne zmiany, zarówno jeśli chodzi o dostęp do technologii, infrastruktury, jak i w oferowaniu nowych usług, doboru oferty produktowej. Na podstawie wyników badań przeprowadzonych wśród czytelników korzystających z usług Biblioteki Uczelni Łazarskiego zaprezentowano oczekiwania użytkowników, a także podjęte przez uczelnię działania odpowiadające na zapotrzebowanie.

Słowa kluczowe: usługi biblioteczne, e-usługi, oczekiwania użytkowników.

Abstract

The analysis in the article refers to the issue of modern services, e-services as well as other services rendered in the library, connected with culture and leisure time organization. This market has been undergoing impressive changes for the last five years, with regards not only to the access to technology or infrastructure, but also to offering new services and the product range. The users' expectations as well as appropriate actions taken in order to meet particular needs have been presented on the basis of the research carried out among the readers of Lazarski's Library.

Keywords: library services, e-services, users' expectations.

Współczesny świat to świat społeczeństwa informacyjnego, które charakteryzuje się przygotowaniem i zdolnością do użytkowania systemów informatycznych, skomputeryzowaniem i wykorzystywaniem usług telekomunikacji do przesyłania i zdalnego przetwarzania informacji. Analizując powyższą definicję i obserwując dzisiejszy świat, nie można nie zauważyć rosnącej potrzeby wykorzystywania dobrodziejstw informatyzacji. Ponieważ nowoczesne technologie wywierają istotny wpływ na funkcjonowanie współczesnych bibliotek, bibliotekarstwo musiało zweryfikować swoje cele i zadania.

Powszechnie wiadomo, że istotą współczesnego rynku usług jest dążenie do uzyskania konkurencyjnej przewagi, która zapewnia sukces poprzez lepsze dostosowanie oferty do potrzeb potencjalnych i rzeczywistych klientów. Wprowadzie biblioteki, które świadczą usługi społeczne (czyli działania i czynności skierowane na człowieka, których celem jest kształtowanie i wzbogacanie jego zasobów fizycznych i intelektualnych, a także wzajemnych relacji społecznych, w wyniku oddziaływania których tworzy się kapitał ludzki i kapitał społeczny)¹, wprost nie konkurują ze sobą, ale niewątpliwie miarą ich przydatności jest liczba klientów, czyli czytelników korzystających z zasobów bibliotecznych.

Jak wynika z badania przeprowadzonego przez Bibliotekę Narodową we współpracy z TNS Polska w 2013 roku, 61% Polaków w ciągu ostatniego roku nie miało kontaktu z żadną książką. W badaniu jako książkę określono szeroki zakres literatury, włączając do tej kategorii albumy, poradniki, encyklopedie, słowniki, a także publikacje w formie elektronicznej. Zdaniem autorów badania: „Grupa rzeczywistych czytelników, czyli takich, którzy czytają siedem lub więcej książek w ciągu roku, zmienia się niewiele. W 2012 roku takich osób jest 11%, czyli tyle samo, co w roku 2010. W ciągu dekady 1994–2004 odsetek rzeczywistych czytelników wynosił 22–24% i to właśnie spadek do obecnego poziomu, jaki dokonał się pomiędzy 2004 a 2008 rokiem, należy uznać za najważniejszą zmianę w postawach Polaków wobec czytania książek”. Mimo że tak wielu Polaków zadeklarowało, że w ciągu roku nie mieli kontaktu z żadną książką, to po książki znacznie chętniej sięgają osoby młode niż starsze. Z wiekiem za to rośnie częstotliwość sięgania po lekturę. Seniorzy, o ile już czytają, robią to znacznie częściej niż osoby młodsze².

-
- 1 M. Janoś-Kresło: *Usługi społeczne a zrównoważony rozwój regionów*. Warszawa 2008, s. 37–41. Autorka szerzej omawia usługi społeczne jako przedmiotu badań: M. Janoś-Kresło: *Organizacje pozarządowe na rynku usług społecznych w Polsce*. Warszawa 2013.
 - 2 Biblioteka Narodowa. Tryb dostępu: <http://www.bn.org.pl> [10 czerwca 2015].

W przełamywaniu niechęci do czytania dużą rolę mogą odegrać bibliotekarze. Od ich umiejętności zainteresowania książką zależy, czy stanie się to przyjemnością, czy pozostanie tylko obowiązkiem.

Współczesne społeczeństwo przekształca się w społeczeństwo informacyjne, co oznacza, że wzrasta uzależnienie od informacji, wiedzy. Można powiedzieć, że współczesny *homo sapiens* coraz bardziej przeobraża się w *homo informatius* – człowieka, którego życie poza środowiskiem informacyjnym staje się trudne lub wręcz niemożliwe. Informacja i wiedza to atuty bibliotek. Jednocześnie o współczesnych bibliotekach należy myśleć jak o swoistym przedsiębiorstwie, które musi umieć zainteresować produktem, jaki oferuje, umiejętnie go zareklamować. Tym produktem są książki, czasopisma, roczniki statystyczne itp. Pracownicy bibliotek muszą mieć odpowiednią wiedzę o posiadanych zasobach, empatię. Powinni też umieć dotrzeć do zróżnicowanych konsumentów.

Informatyzacja społeczeństwa wywiera bardzo silny wpływ na rozwój rynku usług bibliotecznych. Odbiorcy oczekują usług nowoczesnych, e-usług oraz usług okołobibliotecznych związanych z kulturą oraz zagospodarowaniem czasu wolnego. Spowodowało to ogromne zmiany w ciągu kilkunastu lat w rynku usług kultury i bibliotecznym, zarówno jeśli chodzi o dostęp do technologii, infrastruktury, jak i w oferowaniu nowych usług, a także doboru oferty produktowej.

Niebagatelną rolę w upowszechnianiu rynku kultury, w tym usług bibliotecznych, odegrali sami bibliotekarze. Muszą oni mieć coraz większą wiedzę na temat oferowanych i pozyskiwanych produktów, gdyż konsument często u nich poszukuje wiedzy na temat danych książek, pomocy w wyborze tej najwłaściwszej, która zaspokoi jego potrzeby, oczekiwania.

Należy podkreślić, że biblioteki spełniają ważną funkcję społeczną. Wraz ze wzrostem ekonomicznego rozwarstwienia społeczeństwa, kultura oferowana bezpłatnie przez biblioteki może być produktem uniwersalnym. Szczególnie istotne jest, żeby była ona łatwo dostępna dla społeczeństwa o słabej kondycji materialnej. Wielokrotnie kontakt tych osób z kulturą ogranicza się do korzystania ze wpływających na rozwój osobowości człowieka – usług wypożyczalni.

Usługi biblioteczne mogą także wiązać się z zagospodarowaniem czasu wolnego. Częstotliwość korzystania z nich jest uwarunkowana zarówno przez czynniki ekonomiczne, jak również i pozaekonomiczne: poziom zamożności konsumentów, rozwój intelektualny, skłonność do czytania, rozwój zainteresowań geograficznych, historycznych i poznawczych, moda.

Spółeczeństwo XXI wieku oczekuje wszelkiego rodzaju e-usług świadczonych przez wszystkie sektory życia codziennego. Mimo wielu prób konkretnych rozwiązań (ustawa o informatyzacji, ustawa o podpisie elektronicznym) o e-administracji, w pełnym tego słowa znaczeniu, obecnie nie można mówić. Są pewne namiastki e-usług świadczonych przez jednostki usługowe, ale w czterostopniowej skali dostępne są jedynie usługi pierwszego (tzw. informacja online) i drugiego (tzw. interakcja jednokierunkowa – możliwość pobierania oficjalnych formularzy) poziomu. Do osiągnięcia pełnej funkcjonalności e-usług niezbędne będzie zaimplementowanie usług trzeciego i czwartego poziomu. Trzeci oznacza tzw. interakcję dwukierunkową – możliwość wyszukania informacji, pobrania oraz odesłania wypełnionych formularzy za pomocą łączy internetowych). Z kolei czwarty poziom to tzw. transakcja – pełna obsługa procesu – czyli możliwość dokonania wszystkich czynności niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną (od uzyskania informacji, przez pobranie odpowiednich formularzy, ich odesłanie po wypełnieniu i złożeniu podpisu elektronicznego, aż do uiszczenia wymaganych opłat oraz otrzymania oficjalnego pozwolenia, zaświadczenia lub innego dokumentu, o który klient występuje). Odnosi się to zarówno do osób fizycznych, jak i firm. W tej skali usługi biblioteczne plasują się bardzo wysoko.

Uczelnia Łazarskiego została utworzona jako Wyższa Szkoła Handlu i Prawa im. Ryszarda Łazarskiego w Warszawie w 1993 roku pod nazwą Prywatna Wyższa Szkoła Handlowa. Od roku 2010 przyjęto obowiązującą do dziś nazwę Uczelnia Łazarskiego. Kształci ona na Wydziale Prawa i Administracji oraz na Wydziale Ekonomii i Zarządzania.

Fotografia 1. Kampusz Uczelni Łazarskiego w Warszawie



Źródło: www.lazarski.edu.pl.

Biblioteka uczelniana zlokalizowana jest na ul. Świeradowskiej, w kampusie w specjalnie przeznaczony strefie.

Fotografia 2. Biblioteka Uczelni Łazarskiego w Warszawie



Źródło: www.lazarski.edu.pl.

Biblioteka działa na mocy Statutu Uczelni zatwierdzonego przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego oraz na mocy Regulaminu Biblioteki WSHiP. Zgodnie z regulaminem z Biblioteki mogą korzystać studenci Uczelni Łazarskiego i pracownicy oraz inne chętne osoby.

W strukturach Biblioteki działają czytelnia oraz wypożyczalnia. Czytelnia oferuje 120 miejsc z 21 stanowiskami komputerowymi z dostępem do Internetu. Jest też możliwość korzystania z komputerów osobistych i z Internetu drogą radiową³.

Celem Biblioteki Uczelnianej jest zaspokojenie potrzeb edukacyjnych i informacyjnych studentów i pracowników Uczelni. Do zadań Biblioteki należy: udostępnianie najnowszych pozycji książkowych, udostępnianie czasopism, udostępnianie płyt, udostępnianie baz i programów, udzielanie informacji o zbiorach, udzielanie informacji bibliograficzno-bibliotecznych, udzielanie informacji skierowujących, pomoc w dotarciu do szukanych materiałów, wydawanie ulotek informacyjnych i plakatów o zbiorach i działalności Biblioteki, szkolenie użytkowników z korzystania z programów i baz dostępnych w Bibliotece, szkolenie dla studentów 1. semestru oraz dla wszystkich zainteresowanych. Biblioteka podejmuje współpracę z krajowymi i zagranicznymi bibliotekami oraz instytucjami poprzez wymianę publikacji oraz pracowników.

Uczelnia kształci licznych studentów zagranicznych, dlatego zapewnia komunikację w trzech językach: polskim, angielskim i rosyjskim. W Bibliotece bardzo dba się o kontakt z czytelnikiem oraz zapewnia miłą, kompetentną obsługę. W badaniach przeprowadzonych na zlecenie Uczelni w 2010 roku pracownicy Biblioteki zostali ocenieni najwyżej w porównaniu do pracowników innych działów pod względem kompetencji i uprzejmości.

Mając na względzie dobro i zadowolenie naszych użytkowników, postanowiono przeprowadzić badania satysfakcji z oferty i obsługi Biblioteki.

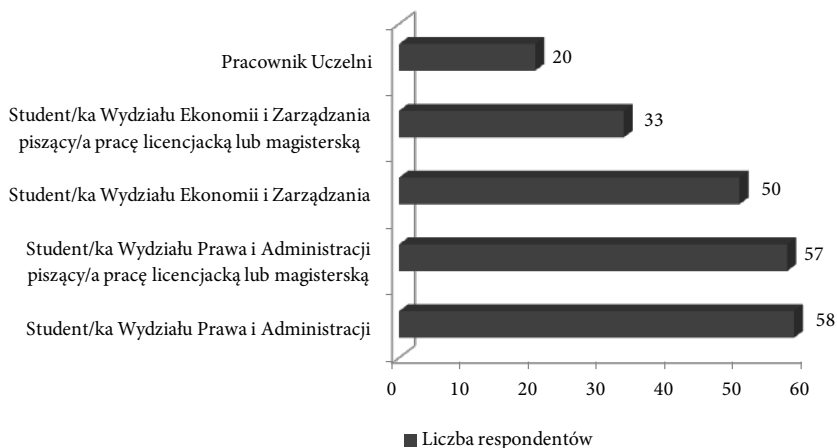
Zastosowaną metodą badawczą była ankieta internetowa dostępna na stronie www.ebadania.pl w okresie od 18 czerwca 2014 roku do 31 lipca 2014 roku. Badanie główne poprzedził pilotaż w dniach 16–17 czerwca 2014 roku. Kwestionariusz ankiety składał się z czterech pytań w części podstawowej, tj. dwóch półotwartych, jednego skalowego (rangowanie) i jednego otwartego, oraz dodatkowego pytania metryczkowego o charakterze zamkniętym, identyfikującego respondenta jako studenta lub pracownika uczelni.

Podmiotem badania były osoby korzystające z usług Biblioteki, przedmiotem zaś – jakość świadczonych przez nią usług. Źródła danych wykorzystane w badaniu miały charakter pierwotny (informacje zebrano od 218 użytkowników Biblioteki, którzy zdecydowali się na uczestnictwo w badaniu). W ankiecie wzięli udział przede wszystkim studenci Uczelni Łazarskiego w Warszawie, głównie Wydziału Prawa i Administracji (łącz-

3 J. Stępień: *Biblioteka Wyższej Szkoły Handlu i Prawa im. R. Łazarskiego*. „Obsesja” 2008, nr 2, s. 16.

nie 218 osób). Szczegółowe informacje na temat struktury respondentów przedstawiono na wykresie 1.

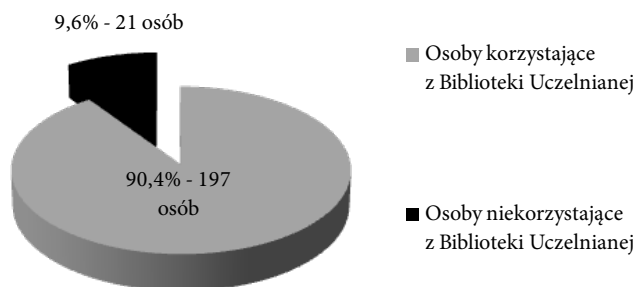
Wykres 1. Struktura osób biorących udział w badaniu ankietowym



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

W pierwszej kolejności zapytano uczestników badania o to, czy korzystają z Biblioteki Uczelnianej, a w przypadku niekorzystania, jakie są przyczyny takiego stanu rzeczy. Większość osób (197 respondentów) sięga po zasoby biblioteczne (wykres 2.).

Wykres 2. Wskazania dotyczące korzystania z Biblioteki Uczelnianej



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

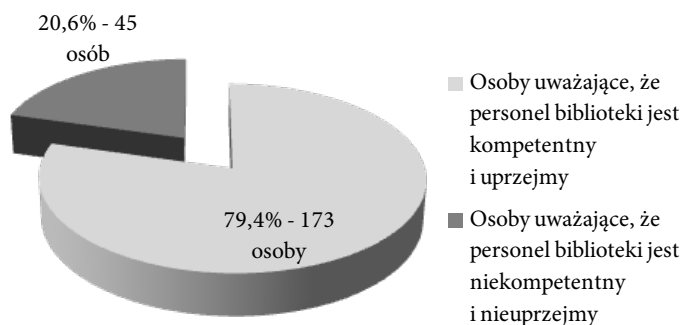
W grupie 21 osób niekorzystających z Biblioteki Uczelnianej do najważniejszych przyczyn takiego stanu rzeczy zaliczono:

- mały wybór książek – 6 osób (respondenci zaznaczali, że zakres tytułów udostępnianych do wypożyczenia jest ograniczony, najbardziej popularne pozycje powinny być dokupione w większej liczbie sztuk, oferta powinna być częściej uaktualniana),
- brak potrzeby lub rzadko pojawiająca się konieczność skorzystania z oferty bibliotecznej – 4 osoby (ankietowani w tej grupie pisali m.in., że sami kupują książki, których potrzebują),
- skomplikowane zasady korzystania z oferty Biblioteki – 3 osoby (zwrócono uwagę na niejasny regulamin i zasady składania zamówień na książki oraz zawiły system wyszukiwania pożądaných pozycji w systemie komputerowym),
- nieuprzejmość personelu, zwłaszcza ze strony starszych pracowników – 3 respondentów.

Dwie osoby podały, że napotkały na problemy związane z wypożyczeniem książek, co zniechęciło je do dalszego korzystania z oferty Biblioteki, ale nie uściśliły, jakiego rodzaju były to trudności. Innym dwóm respondentom nie podoba się to, że z niektórych tytułów dostępnych w Bibliotece można skorzystać tylko w czytelni i nie można ich zabrać do domu. Jedna osoba wyznała, że nie korzysta z oferty Biblioteki, bo nie lubi czytać książek.

Kolejną poruszoną w badaniu kwestią były kompetencje i uprzejmość personelu. Większość respondentów (173 osoby) uważa, że osoby pracujące w Bibliotece są kompetentne i uprzejme (szczegóły – wykres 3.). Niestety, aż 45 osób ma co do tej kwestii odmienne zdanie, mimo że w przypadku poprzedniego pytania zaledwie kilku uczestników badania podało, że nie korzysta z zasobów bibliotecznych ze względu na nieuprzejmość personelu.

Wykres 3. Wskazania dotyczące kompetencji i uprzejmości personelu Biblioteki



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

Większość osób (39 respondentów – 86,7%), które skrytykowały kompetencje i uprzejmość personelu, uargumentowała swój wybór. Zdecydowanie częściej zwracano uwagę na nieuprzejmość osób pracujących w Bibliotece niż na brak ich kompetencji (np. „pracownicy rzadko się uśmiechają, ale kompetencje są w porządku”). W kilku przypadkach podano, że poziom kompetencji trudno jednoznacznie określić. Zwrócono także uwagę na postawy pasywne i obojętne wobec użytkowników Biblioteki, np. na brak zaangażowania w wybranych przypadkach czy niechęć do wytłumaczenia czegoś osobom, które są w bibliotece po raz pierwszy, i np. nie wiedzą, jak drukować dokumenty. Wskazywano także konkretne osoby, które odznaczają się wybitnym brakiem empatii wobec studenta. O subiektywizmie takich wyborów świadczy jednak fakt, że osoby wskazywane przez niektórych respondentów jako nieuprzejme były chwalone przez innych. Elementy najczęściej eksponowane w ocenie personelu Biblioteki to:

- ogólna nieuprzejmość – 14,7% wskazań – 32 osoby (np. „zatrudnione w bibliotece młode osoby są niemile i nieżyczliwe, i nie czują się w obowiązku pomóc studentom przy logowaniu się do systemu i wypożyczaniu książek”, „pracownicy nie tłumaczą zasad korzystania z usług biblioteki, np. miałam problem z korzystaniem z karty do drukowania, co nie spotkało się ze zrozumieniem pracownicy”, „żeńską część pracowników biblioteki jest nieuprzejma, wiecznie pretensjonalnym tonem odnosi się do studentów”),
- postawy nieuprzejme w konkretnych sytuacjach, np. odmowa przyjęcia zapłaty za karę wynikająca z braku możliwości wydania reszty,

- zachowania „służbistów”, np. zakaz wejścia do biblioteki w cienkiej kurtce,
- nieuzasadnione pretensje do studentów – trzy osoby napisały, że pracownicy biblioteki nie przeglądają wypożyczanych książek, a następnie próbują wmówić użytkownikom, że zniszczenia powstały z ich winy, podczas gdy widniały one już wcześniej (np. „ostatnio pracownik nie zaznaczył plamy w książce, a następnie oskarżył mnie, że to ja jestem za nią odpowiedzialny”).

Kolejną kwestią poruszoną w badaniu była jakość zbiorów bibliotecznych i usług świadczonych przez personel Biblioteki na rzecz użytkowników oceniana przez pryzmat takich elementów, jak:

- książki drukowane,
- książki elektroniczne,
- czasopisma,
- katalog biblioteczny,
- możliwość komunikacji z biblioteką (e-mail, GG, FB),
- możliwość korzystania z zasobów online.

Pytanie miało charakter rangowany, gdyż w ramach każdej z odpowiedzi respondenci mogli określić siłę natężenia danej cechy w skali 0–5, gdzie wartość 0 oznaczała bardzo niską ocenę, a 5 – bardzo wysoką. W toku analizy wyników badania okazało się, że ocen 0 nie przyznano w żadnym przypadku.

Jak wynika z danych przedstawionych w tabeli 1., spośród wszystkich elementów poddanych ocenie najwyższej sklasyfikowano możliwość komunikacji z Biblioteką, głównie za pośrednictwem poczty elektronicznej, komunikatorów internetowych i portali społecznościowych (łącznie wartość wskazań w obrębie ocen 1–5 wyniosła 858). Najniżej oceniono walory książek elektronicznych (łącznie wartość wskazań ocen 1–5 to 704). Należy jednak podkreślić, że wśród ocen wszystkich elementów przeważała punktacja 3 i 4, w związku z czym oceny średnie dla każdej składowej oferty produktowo-usługowej Biblioteki oscylowały wokół tych wartości.

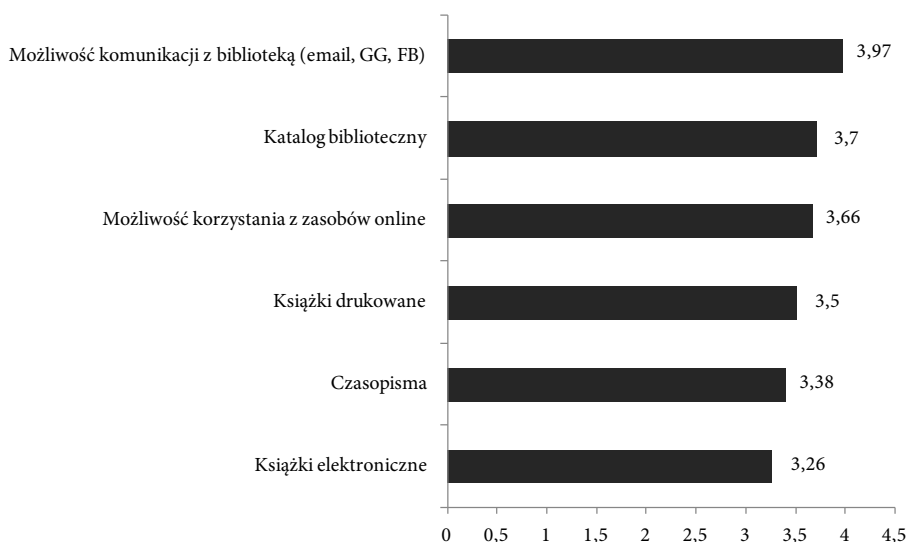
Tabela 1. Elementy składające się na ofertę produktowo-usługową biblioteki w ocenie respondentów

Ocena	1		2		3		4		5		Łączna wartość wskazań dla wybranego elementu
	Liczba wskazań	Suma wskazań	Liczba wskazań	Suma wskazań	Liczba wskazań	Suma wskazań	Liczba wskazań	Suma wskazań	Liczba wskazań	Suma wskazań	
Książki drukowane	15	15	21	42	64	192	61	244	55	275	768
Książki elektroniczne	21	21	32	64	65	195	66	264	32	160	704
Czasopisma	17	17	24	48	70	210	69	276	36	180	731
Katalog biblioteczny	14	14	13	26	51	153	83	332	55	275	800
Możliwość komunikacji z biblioteką (@, GG, FB)	11	11	12	24	36	108	70	280	87	435	858
Możliwość korzystania z zasobów online	20	20	16	32	45	135	72	288	63	315	790
Łączna wartość wskazań wybranej oceny	98	98	118	236	331	993	421	1684	328	1640	–

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

Ocena średnia dla żadnego elementu nie przekroczyła wartości 4. Szczegóły w tej kwestii przedstawia wykres 4. Analiza odpowiedzi dowodzi, że respondenci oceniają jakość oferty produktowo-usługowej Biblioteki raczej pozytywnie. Świadczy o tym m.in. fakt, że najczęściej przyznawaną oceną było 4 (421 wskazań), najrzadziej zaś Bibliotekę oceniano na 1 (98 wskazań).

Wykres 4. Średnia ocena elementów składających się na ofertę produktów i usług Biblioteki



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

Ostatnią kwestią poruszoną w badaniu było ustalenie, co Biblioteka może zrobić, aby użytkownicy przychodzili do niej częściej i czuli się w niej dobrze. Respondenci odpowiadali na pytanie otwarte, w którym proszono ich o podzielenie się swoimi spostrzeżeniami i zdefiniowanie potrzeb. Zestawienie sugestii odnośnie do zmian służących lepszemu samopoczuciu użytkowników Biblioteki i częstszemu korzystaniu z jej zasobów przedstawiono na wykresie 5. Na pytanie to odpowiedziało 204 spośród 218 uczestników badania. Większość respondentów (60 osób – 29,4%) zwróciła uwagę na konieczność uzupełnienia braków, zarówno w zasobach drukowanych, jak i w elektronicznych. Sugerowano zakupienie nowych pozycji literaturowych do wypożyczenia, w tym literatury z dziedziny prawa, książek beletrystycznych, pozycji anglojęzycznych, bieżących komentarzy do ustaw, a ponadto poszerzenie oferty czasopism, w tym specjalistycznych, m.in. z obszaru ekonomii. Często pojawiały się także uwagi o konieczności poszerzenia oferty e-booków. 32 osoby (15,7% wskazań) uważają, że nie ma potrzeby wprowadzania zmian w działaniach Biblioteki, funkcjonuje ona prawidłowo, atmosfera jest miła i sympatyczna. 28 osób (13,7%) zwróciło uwagę na konieczność wprowadzenia udogodnień związanych bezpośrednio z dostępem do księgozbioru. Zaliczono do nich:

- udogodnienia związane z wypożyczaniem książek (tj.: zwiększenie limitu wypożyczanych książek, zniesienie systemu zamawiania książek, odroczenie terminu oddania wypożyczanych pozycji, wprowadzenie możliwości wypożyczania książek z czytelnicy),
- udogodnienia związane z zagospodarowaniem przestrzeni i ergonomia (m.in.: więcej miejsca, wydzielone miejsce do pracy w grupie, poprawa funkcjonowania miejsca do samodzielnego uczenia się, tzw. *self study*, postawienie ścianek działowych między komputerami, gniazdka do laptopów przy stołach),
- zmiany dotyczące sprzętu (np.: więcej komputerów, wymiana sprzętu na nowszy, zakup słuchawek, wygodne krzesła),
- usprawnienie usług online (szerszy i szybszy dostęp mobilny do zasobów Biblioteki, wprowadzenie urządzeń przenośnych, np. czytników e-booków, wprowadzenie aplikacji na urządzenia mobilne).

Kolejne 25 osób (12,2%) zasugerowało, że efektywniejsze funkcjonowanie badanej placówki zależy od zmiany podejścia personelu do użytkowników. Na tę kwestię zwracano już uwagę wcześniej, przy ocenie kompetencji i uprzejmości personelu. Wielokrotnie pisano, że pracownicy Biblioteki powinni być miłsi i bardziej wyrozumiali. Dodatkowo wspomniano, że należałoby poprawić atmosferę panującą w Bibliotece, zwolnić osoby, które nic nie robią, poszerzyć kompetencje personelu o naukę obsługi ksero, zatrudnić wyłącznie młodych pracowników, kontrolować jakość obsługi klienta. W dalszej kolejności wskazywano na:

- konieczność zachowania ciszy i zwrócenia uwagi osobom rozmawiającym (12 osób – 5,9%),
- nietypowe i raczej trudne do wprowadzenia udogodnienia, np.: szatnie w bibliotece, możliwość wchodzenia do obiektu w kurtce, rezygnacja z legitymowania użytkowników, więcej rozrywki, rozweselenie wyglądu wnętrza, wstawienie kwiatów czy wprowadzenie poczęstunku (9 osób – 4,4%),
- zainstalowanie klimatyzacji i zapewnienie niższej temperatury latem (8 osób – 3,9%),
- wycofanie lub obniżenie kar za nieoddanie książek, wcześniejsze powiadamianie o konieczności zwrotu zaległego tytułu (5 osób – 2,45%),
- udogodnienia związane z drukowaniem i powielaniem materiałów, tj.: zakup kart do drukowania, łatwiejszy dostęp do drukarki, ko-

- rzystniejsze jej ulokowanie, obniżenie kosztu wydruku materiałów, zwiększenie samodzielnego dostępu do usług ksero (5 osób – 2,45%),
- dłuższe godziny pracy biblioteki, zwłaszcza w weekendy, w związku ze zjazdami studiów niestacjonarnych (4 osoby – 2%),
 - niezwracanie się do studentów per „Ty” (1 osoba – 0,5%).

Wykres 5. Sugestie odnośnie do zmian służących lepszemu samopoczuciu użytkowników Biblioteki i częstszemu korzystaniu z jej zasobów



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

Wyniki z przeprowadzonego badania zostały przedyskutowane ze wszystkimi pracownikami. Starano się poszerzyć ofertę książek drukowanych, czasopism i e-booków, ułatwić dostęp do urządzeń przenośnych, np.: czytników e-booków, zmienić nieco aranżację miejsca, ułatwić korzystanie z drukarki i kserokopiarki, bardziej dbać o zachowanie ciszy i wydłużyć godziny pracy. Bardzo ważnym, powtarzającym się wielokrotnie w badaniu aspektem funkcjonowania Biblioteki, wymagającym zmiany, okazała się postawa personelu, który powinien być miłszy, bardziej pomocny i wykazywać więcej zrozumienia dla potrzeb użytkowników Biblioteki. Kierownictwo postanowiło nie zostawiać tego problemu nierozwiązanego, dlatego zamówiono jeszcze jedno badanie w firmie zewnętrznej, tzw. badanie przez

tajemniczego klienta. Nikt wcześniej nie znał osoby, która przychodziła do Biblioteki wielokrotnie i zachowywała się jak trudny, wymagający klient. Po przeprowadzonym w ten sposób audycie odbyło się spotkanie z pracownikami, gdzie każdemu wyjaśniono błędy i niedoskonałości popełniane przy obsłudze klienta. Dyrekcja otrzymała także wnioski i sugestie do wdrożenia.

Podczas badań okazało się, że największym problemem są ludzie. Mniej ważna jest oferta. Priorytetem jest sposób jej zaprezentowania i podania użytkownikowi. Jakość usług bibliotecznych, a tym samym biblioteka pełna czytelników wymaga stałego kontrolowania, planowania i koordynowania procesów zarządzania. Dobre usługi mogą zapewnić ci, którzy są za nie odpowiedzialni, a więc sami bibliotekarze pracujący w agendach usługowych. Należy ich szkolić, motywować i kontrolować, a także nagradzać. Dzięki wynikom badań, a potem szkoleniom, problem jakości obsługi stał się kwestią priorytetową dla całego personelu.

Dobra jakość usług dostarcza korzyści i wartości nie tylko użytkownikowi, ale jest także bogatym źródłem informacji i satysfakcji firmy. Wzmacniania program zachęcania nowych użytkowników i utrzymania dotychczasowych. Użyteczność jakości jest ogromna. Fundamentem jest dobra kondycja firmy, sprawne zarządzanie usługą oraz stałe kontrolowanie, a także działalność promocyjna i informacyjna. Konieczne jest aktywne zarządzanie od zewnątrz oraz stałe monitorowanie, jak obsługiwani są użytkownicy.

Bibliografia

1. Anderson J. C., Kumar N., Narus J. A.: *Sprzedawcy wartości: zarządzanie wartością oferty handlowej*. Warszawa 2013.
2. Biblioteka Narodowa. Tryb dostępu: www.bn.org.pl [10 czerwca 2015].
3. Ejdyś J., Matuszak-Flejszman A.: *Od integracji systemów zarządzania do TQM*. Poznań 2003.
4. Janoś-Kesło M.: *Organizacje pozarządowe na rynku usług społecznych w Polsce*. Warszawa 2013.
5. Kaczmarek T.: *Oferta i kontrakt w eksporcie*. Warszawa 1996.
6. Karaszewski R.: *Zarządzanie jakością*. Toruń 2005.
7. Nahotko M.: *Jakość usług bibliotecznych jako elementu usług edukacyjnych* [dokument elektroniczny]. „Biuletyn EBIB” 2004, nr 1. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/nahotko.html> [10 czerwca 2015].
8. Skrzypek E.: *Jakość i efektywność*. Lublin 2000.
9. *Statut Wyższej Szkoły Handlu i Prawa im. R. Łazarskiego*. Warszawa 2008.
10. Stępień J.: *Biblioteka Wyższej Szkoły Handlu i Prawa im. R. Łazarskiego*. „Obsesja” 2008, nr 2, s. 16.
11. Stępień J., Hollender H.: *Biblioteka Uczelni Łazarskiego*. „Forum Akademickie” 2008, nr 10, s. 15.

12. Szczepańska K.: *Kompleksowe Zarządzanie Jakością TQM*. Warszawa 1998.
13. Uczelnia Łazarskiego. Tryb dostępu: www.lazarski.edu.pl [10 czerwca 2015].
14. Wawak S.: *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*. Gliwice 2002.

SESJA TRZECIA

prof. nadzw. dr hab. Mariola Antczak
Katedra Bibliotekoznawstwa i Informatyki Naukowej
Uniwersytetu Łódzkiego
marant@uni.lodz.pl

JAK ZDANIEM STUDENTÓW ZATRZYMAĆ OBECNYCH I POZYSKAĆ NOWYCH UŻYTKOWNIKÓW W BIBLIOTEKACH UCZELNIANYCH? RELACJA Z BADAŃ

**HOW TO KEEP THE EXISTING AND ATTRACT NEW USERS
TO THE UNIVERSITY LIBRARIES, ACCORDING TO STUDENTS?
RESULTS OF THE RESEARCH ANALYSIS**

Abstrakt

Trudno wyobrazić sobie bibliotekę uczelnianą bez użytkowników, pustych gmach, a obsługę klientów – jedynie w formie elektronicznej. Autorka artykułu zwróciła się do studentów kierunku Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo Uniwersytetu Łódzkiego z pytaniem: Jak zatrzymać obecnych i pozyskać nowych użytkowników w bibliotekach uczelnianych? Wyniki zostały opracowane na podstawie badań ankietowych. Celem podjętych prac było uzyskanie odpowiedzi na tak postawione pytanie od użytkowników biblioteki uniwersyteckiej oraz przyszłych bibliotekarzy różnych typów bibliotek, w tym – naukowych. Ciekawym uzupełnieniem badań była grupa kontrolna, którą stanowili studenci wszystkich innych kierunków na Wydziale Filologicznym. Dzięki niej można było porównać wskaźniki uzyskane na podstawie odpowiedzi studentów z obu grup badawczych. Badania nie miały charakteru kompleksowych, celem autorki nie było również wyczerpanie tematu. Prezentowana relacja z badań to raczej przyczynek do obszerniejszych studiów. Może jednak stanowić cenny materiał do analizy, zwłaszcza dla pracowników i dyrektorów bibliotek naukowych, bibliologów i informatologów oraz ich studentów.

Słowa kluczowe: biblioteki naukowe, czytelnicy bibliotek naukowych, promocja bibliotek naukowych, opinia studentów o bibliotekach naukowych.

Abstract

It is hard to depict a university library without its users, an empty building, and a library service only in an electronic form. Thus, the author asked the students of Information and Library Science at the University of Lodz to provide her with the answer to the following question: How to keep the existing and attract new users to university libraries? The results of this research are based on the conducted survey. The aim was to obtain the answer to the above question from both university library users and aspiring librarians of different types of libraries, including scientific ones. An interesting supplementary study was conducted on a focus group including students of all the other faculties at the Department of Philology. This allowed to compare ratios obtained and based on the responses of students from both research groups. The study was not intended to be comprehensive, and the author's objective was not to fully explore the topic. The presented account of research can be rather perceived as an outset to more extensive projects. Nonetheless, it may present a valuable material for analysis, especially for employees and directors of academic libraries, as well as bibliologists, informatologists and their students.

Keywords: scientific libraries, scientific libraries' readers, promotion of scientific libraries, students' opinion on scientific libraries.

Wprowadzenie

Biblioteki uczelniane są częścią struktury organizacyjnej każdej uczelni wyższej, a korzystanie z ich usług powinno być naturalną konsekwencją studiowania, a dla kadry naukowej – prowadzonych badań. Trudno wyobrazić sobie uczelnie wyższe bez bibliotek, a te z kolei – bez czytelników. Czy jednak każdy student staje się automatycznie użytkownikiem biblioteki, tak jak to ma miejsce w szkole? Niektórzy rezygnują z usług tych instytucji, a przyczyny tego stanu są złożone: odległość od miejsca zamieszkania, lekceważący stosunek do studiów, strach przed wielką biblioteką i brak własnych umiejętności w zakresie korzystania z niej. Bywa, że odstraszać może niezbyt sympatyczny czy pomocny personel, brak odpowiednich zbiorów, niezbyt dogodne godziny otwarcia placówki.

Czy możliwa jest biblioteka bez użytkowników w sensie fizycznym?, strażące pustką wnętrza tej instytucji, podczas gdy gro potencjalnych klientów będzie korzystało z Internetu poza biblioteką? Od wielu lat, nie tylko bibliotekarze zadają sobie to pytanie, szukając odpowiedzi podczas dysput, również różnego typu konferencji czy zjazdów. Za każdym razem wniosek

jest jeden: „biblioteka ze swoimi niezmiennymi funkcjami będzie trwała po kres wykorzystywania papieru jako nośnika informacji”¹, a wszystko wskazuje na to, że pomimo obaw dotyczących konieczności digitalizacji zbiorów bibliotek dla czytelników, których satysfakcjonuje jedynie ich wersja elektroniczna, wciąż jest wielu takich – i to również wśród przedstawicieli młodego pokolenia – którzy preferują tradycyjną formę książek².

Ponieważ jednak biblioteki uczelniane walczą o każdego potencjalnego klienta, ich kierownictwo oraz personel zastanawiają się: jak podnieść jakość oferowanych usług, jak zadowolić użytkowników i sprostać ich oczekiwaniom. „Konkurencja skłania do działań o utrzymanie tych użytkowników, którzy do biblioteki chodzą, oraz poszukiwania nowych”³. Niektóre instytucje stosują własne pomysły, inne starają się badać potencjalnych i rzeczywistych użytkowników, diagnozować i rejestrować ich faktyczne potrzeby⁴. Ponieważ zdecydowanie efektywniejszy jest sposób poznawania oczekiwań użytkowników i na podstawie rezultatów badań opracowywanie strategii sprostania zdiagnozowanym wyzwaniom, tak też uczyniono opracowując, służącą temu przedsięwzięciu, metodologię badań.

Metodologia badań

Celem badań było poznanie opinii studentów kierunku Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo (Inib) Uniwersytetu Łódzkiego (UŁ) na temat sformułowany w formie problemu: jak zatrzymać obecnych i po-

-
- 1 R. Gaziński: *Zmienna czy trwała natura biblioteki naukowej?* W: *Biblioteki Naukowe w kulturze i cywilizacji: działania i codzienność*. Red. H. Ganińska. Poznań 2005, s. 8; Por. też: J. Wojciechowski: *Organizacja i zarządzanie w bibliotekach*. Kraków 1997, s. 156-158.
 - 2 Por. m.in.: E. Chmielewska-Gorczyca: *Biblioteka wirtualna – wizja czy rzeczywistość*. „Przełom Biblioteczny” 1996, z. 2/3; H. Hollender: *Przyszłość zawodu bibliotekarskiego*. W: *Zawód bibliotekarza dziś i jutro*. Warszawa 2003, s. 92-94; K. J. Kuligowska: *Książka elektroniczna – chwilowa moda czy zwiastun rewolucji w bibliotekach*. „Bibliotekarz” 1997, nr 1, s. 19-21; M. Lesk: *Cyfrowe książki*. „Świat Nauki” 1997, nr 5, s. 36-37; J. Wojciechowski: *Biblioteka akademicka: możliwe zmiany organizacji*. W: *Stan i potrzeby polskich bibliotek uczelnianych*. Poznań 2002.
 - 3 Por. m.in.: L. Derfert-Wolf: „Klient nasz pan” – implikacje dla biblioteki dziś i jutro. „Biuletyn EBIB” 2003. Tryb dostępu: file:///C:/Users/mario_000/Desktop/Bia/C5%82ystok%202015%20konferencja/art%203%20L.%20Derfert-Wolf,%20Klient%20nasz%20pan%20-%20implikacje%20dla%20biblioteki%20dzi%20C5%9B%20i%20jutro.html [19 sierpnia 2015]; A. Smoderek, J. Trojanowski: *Koncepcja zmiany kwalifikacji: „czytelnik – klient biblioteki” w aspekcie zmieniających się standardów zachowań użytkownika biblioteki akademickiej XXI wieku*. W: *Współpraca bibliotek naukowych w zakresie obsługi użytkowników*. Warszawa 2002. Tryb dostępu: http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/pw/referaty/ASmoderek_JTrojanowski.pdf [12 sierpnia 2015].
 - 4 Por. m.in.: Tamże; zob też.: J. Wojciechowski: *Marketing w bibliotece*. Warszawa 1993.

zyskać nowych użytkowników bibliotek uczelnianych? Inspiracją do podjęcia inicjatywy było pytanie zadane przez organizatora V Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej – Bibliotekę Uniwersytecką im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku. Autorkę ciekawiło co odpowiedzą studenci, którzy mogą być w przyszłości bibliotekarzami.

Aby zrealizować wyznaczony cel postanowiono, iż próba badawcza powinna być pełna, a zatem pytanie zostanie skierowane do wszystkich studentów kierunku w roku akademickim 2014/2015. Do realizacji celu wybrano ankietę audytoryjną i postanowiono ją przeprowadzić w semestrze letnim wyznaczonego roku akademickiego. W sumie próba badawcza miała stanowić 83 osoby: 14 (II rok lic.), 23 (III rok lic.), 24 (I rok mgr.), 22 (II rok mgr.)⁵.

Prezentacja i omówienie wyników badań

Badania zrealizowano zgodnie z planem w miesiącu marcu, kwietniu i maju 2015 roku. Studenci wypełniali ankiety podczas zajęć, w przypadku nieobecności, o ile było to możliwe, docierano do nich indywidualnie. Ustalono, że próby będą podejmowane dwukrotnie i jeżeli nie przyniosą spodziewanych rezultatów – autorka poprzestanie na uzyskanej liczbie wypełnionych ankiet. W sumie zebrano 64 wypełnione kwestionariusze⁶, co stanowiło 77% wszystkich studentów kierunku Inib UŁ, a zatem większość; wszystkie zostały zaklasyfikowane do analizy.

W trakcie realizacji projektu postanowiono badania przeprowadzić na tak zwanej grupie kontrolnej, którą stanowić mieli studenci różnych kierunków i lat, wybrani losowo. Uznano, że porównanie wyników tak dobranych grup może być dodatkowym walorem badań, podnoszącym ich wiarygodność. Aby uzyskać mieszaną grupę wylosowano zajęcia, na których bywają studenci z różnych lat i kierunków. W grupach tych (w sumie trzy) znaleźli się studenci reprezentujący kulturoznawstwo: promocję sztuki, nowe media, filmoznawstwo, teatrologię oraz filologię angielską. Liczba zebranych ankiet (zgodnie z planem) odpowiadała liczbie studentów poddanych badaniom na kierunku Inib.

Opracowując wyniki badań postanowiono podać wskaźniki w trzech kategoriach: 1) studenci Inib; 2) studenci innych kierunków na Wydziale

⁵ Na I roku lic. była tylko jedna studentka, nie wzięto jej pod uwagę.

⁶ 11 (II rok lic.), 23 (III rok lic.), 11 (I rok mgr.), 19 (II rok mgr.); w sumie 64 kwestionariuszy ankiet.

Filologicznym Uniwersytetu Łódzkiego; 3) łączny wskaźnik połączonych obu grup badawczych (128 studentów).

Wśród ankietowanych było 9% mężczyzn, więcej – bo 14% – wśród studentów kierunku Inib i 5% wśród respondentów innych kierunków. Na Wydziale Filologicznym przedstawiciele płci męskiej jest mniejszość, stąd proporcje ankietowanych według płci można uznać za łatwe do przewidzenia.

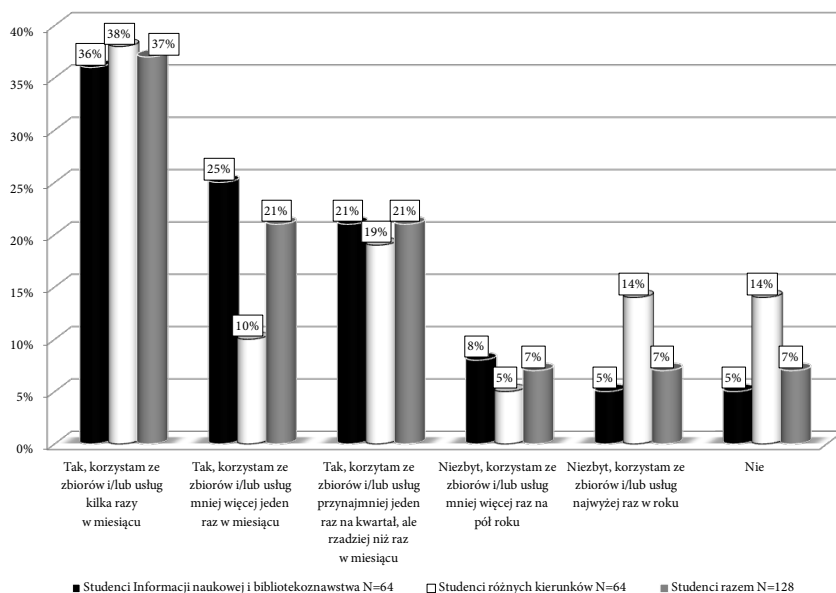
Aktywność studentów Wydziału Filologicznego Uniwersytetu Łódzkiego jako użytkowników BUŁ

W pierwszym pytaniu zapytano studentów o to: czy są czynnymi użytkownikami Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego (BUŁ). Ankietowani mieli do wyboru sześć odpowiedzi, zróżnicowanych ze względu na częstotliwość korzystania z Biblioteki, w tym – odpowiedź „nie”. Wśród studentów znalazło się 7% takich, którzy nie korzystali z usług czy zbiorów placówki w ogóle (por. wykres 1.). Co ciekawe takich studentów Inib było niemalże trzykrotnie mniej (5%) niż studentów innych kierunków (14%).

Do tej grupy ankietowanych należałoby dodać również tych studentów, którzy korzystają z usług placówki dość rzadko, czyli mniej więcej raz na pół roku lub najwyżej raz w roku. Jeżeli połączyć te obie grupy, to okazałoby się, że wśród studentów Inib było takich osób 13%, wśród młodych ludzi z innych kierunków – nieco więcej – 19% (czyli prawie co piąty). W całej grupie ankietowanych znajdziemy ich 14%. Podsumowując ten wątek, należałoby stwierdzić, iż takich którzy nie korzystają w ogóle z Biblioteki Uczelnianej lub robią to stosunkowo rzadko (raz na pół roku lub raz w roku) było około jednej piątej⁷.

⁷ W świetle zgromadzonych danych uzyskanych od BUŁ w latach 2010-2013 (takimi danymi dysponowała) liczba czytelników będących studentami waha się, ale pozostaje w granicach 20 tys. Podobnie ulega zmianom liczba studentów na UŁ, poczynawszy od ponad 42 tys. w roku 2010 do ponad 38 tys. w roku 2013. W omawianych latach, zgodnie z obliczeniami autorki, **wskaźnik zapisanych studentów do biblioteki** systematycznie rósł: od 44% spośród wszystkich studentów UŁ do 51% w roku 2013. Niestety nie uzyskano informacji jaki procent zapisanych studentów to czytelnicy aktywni [lata 2010-2013: liczba studentów na UŁ odpowiednio: 42 945, 45 226, 45 365, 38 760; liczba zapisanych studentów do BUŁ: 18 772, 22 097, 23 253, 19 832].

Wykres 1. Częstotliwość korzystania z usług/zbiorów Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego przez studentów Wydziału Filologicznego



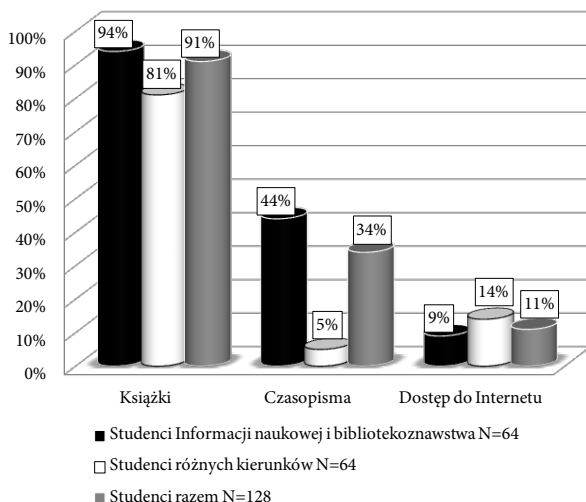
Źródło: opracowanie własne na podstawie badań, 20 czerwca 2015 roku.

Najczęściej wykorzystywane przez studentów zasoby BUŁ

Za interesujące dla badań uznano ustalenie z jakich zbiorów studenci korzystają najczęściej. Nie podano tutaj w proponowanych wariantach odpowiedzi całej gamy możliwości, ograniczając się do trzech: 1) książki, 2) czasopisma, 3) dostęp do Internetu (por. wykres 2.). Prawie wszyscy respondenci korzystali z możliwości wypożyczania książek i była to najczęstsza przyczyna odwiedzania Biblioteki. Nieco aktywniejsi w tym względzie byli studenci Inib, których odnotowano w tej kategorii o 13% więcej niż ankietowanych z innych kierunków. Aż 67% mniej z grupy wszystkich studentów korzystało z czasopism (34%). Studenci Inib czynili to aż dziewięciokrotnie częściej (44%) niż studenci innych kierunków (5%). Taki wynik nasunął hipotezę, iż wykładowcy innych kierunków znacznie rzadziej niż Inib zalecali korzystanie ankietowanym z informacji zawartych w periodykach. Nie ulega wątpliwości, że należałoby to zweryfikować dodatkowymi badaniami.

Nieco częściej studenci innych kierunków korzystali natomiast z Internetu w Bibliotece (14%) w stosunku do tych z Inib (9%).

Wykres 2. Zasoby Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego, z których studenci Wydziału Filologicznego korzystają najczęściej



Źródło: opracowanie własne na podstawie badań, 20 czerwca 2015 roku.

Podsumowując tę część badań należałoby zwrócić uwagę na małą aktywność studentów w zakresie korzystania z czasopism; być może wskazane byłoby porozmawiać w tej sprawie z wykładowcami lub też spróbować w odpowiedni sposób reklamować periodyki odwiedzającym Bibliotekę czytelnikom.

Preferowane przez studentów formy zachęty do korzystania z BUŁ

Przejdźmy teraz do analizy odpowiedzi na pytanie ankietowe: czy jest jakiś sposób by zachęcić studentów do korzystania z BUŁ? Odpowiadających poproszono o komentarz. Było to pytanie otwarte, a zatem respondent mógł napisać o swoich propozycjach rozwiązań. Omówienie odpowiedzi podzielono na dwie części: 1) tę, w której zaprezentowano propozycje nieaktywnych lub mało aktywnych studentów w zakresie korzystania z Biblioteki (odpowiedzi 4-6 por. wykres 1.) i 2) tę, w której zebrano wypowiedzi rzezywistych, aktywnych czytelników (odpowiedzi 1-3 por. wykres 1.).

Studenci, którzy nie kryli faktu, że nie są aktywnymi lub nie są w ogóle klientami Biblioteki Uczelnianej, najczęściej pisali o oczekiwaniach w stosunku do personelu Biblioteki, podkreślając potrzebę jego pomocy i to, że powinien być miłszy:

- „Kompetentny, miły personel” (studentka II lic. Inib, odp. 6)⁸.
- „Pracownicy powinni być bardziej pomocni, życzliwi” (studentka I mgr. Inib, odp. 5).
- „Przyjemniejsza atmosfera i pomocni bibliotekarze” (studentka III lic. Inib, odp. 6).
- „[...] Młodzi ludzie zwracają również uwagę na miłą obsługę i poświęcony im czas” (studentka III lic. Inib, odp. 6).
- „Milszy personel, który chętnie pomoże wyszukać informacje” (studentka II lic. Inib, odp. 4).

Wielu z ankietowanych wspominało o ułatwieniu procedury wypożyczeń i skróceniu czasu oczekiwania na książki:

- „Ułatwienie procedur korzystania ze zbiorów. Przyspieszenie obsługi (skrócenie czasu oczekiwania)” (studentka III lic. Inib, odp. 4).
- „Pomogłoby zmniejszenie czasu oczekiwania na zamówioną książkę” (studentka II lic., odp. 6).
- „Ważnym aspektem jest łatwość korzystania i jego maksymalne nieskomplikowanie” (studentka III lic. Inib, odp. 6).
- „Uprościć, lepiej zorganizować proces wypożyczania i korzystania ze zbiorów (np. wypełniania pól przy zamówieniu). Szkolenie biblioteczne to za mało. Szczególnie jeśli długo nie korzysta się z biblioteki” (studentka I mgr. Inib, odp. 5).
- „Łatwością korzystania z niej. Brakiem utrudnień. Szybką dostępnością do zbiorów. [...] Łatwym i przystępnym systemem wypożyczeń (np. wrzutnie dostępne całą dobę [...])” (studentka I mgr., odp. 5).
- „Nie korzystam z biblioteki, ponieważ z odnalezieniem tego co chcę znaleźć, wyszukiwarka tytułów także nie pomogła. Byłoby mi prościej korzystać, gdyby system katalogowania książek nie był taki skomplikowany” (studentka I lic., odp. 6).
- „Pomogła by łatwiejsza dostępność i łatwiejszy system wypożyczania” (studentka I lic., odp. 6).
- „Łatwiejszy sposób wypożyczania książek” (studentka I mgr. Inib, odp. 5).

Niektórzy studenci zwracali uwagę na zbyt krótkie terminy wypożyczeń, niedostępność niektórych książek poprzez możliwość skorzystania z nich tylko na miejscu lub zbyt małą liczbę egzemplarzy danego tytułu:

- „Zlikwidowanie limitu wypożyczeń” (studentka II lic. Inib, odp. 6).
- „[...] Długim terminem wypożyczeń” (studentka I mgr., odp. 5).
- „[...] Dobrze by też podziałała na mnie wizja większej ilości egzemplarzy danych tytułów. Niektóre książki znajdują się jedynie w wolnym dostępie i oczywiście rozumiem to w przypadku np. słowników czy encyklopedii, ale nie w przypadku książek, które wykładowcy zadają do spisu lektur, ponieważ nie mogę spędzić w bibliotece tyle czasu ile potrzeba mi na ich przeczytanie” (studentka I lic., odp. 6).

8 Wszystkie prezentowane wypowiedzi studentów zostały podane w oryginalnej formie, bez względu na popełniane przez respondentów błędy. Odpowiedzi opatrzone w nawiasie wskazówką dotyczącą częstotliwości korzystania danej osoby z usług/zbiorów Biblioteki: od 1 (klika razy w miesiącu) do 6 (w ogóle) – por. wykres 1.

Oczekiwania studentów dotyczyły ponadto reklamy Biblioteki i ciekawych form jej promocji:

„Biblioteka mogłaby organizować ciekawe spotkania na temat danego autora, który ma uznanie w oczach studentów (analiza na podstawie ankiety lub wywiadu), [...] reklamować bibliotekę na Wydziale Filologicznym w ciekawy sposób, który zachęci studentów do korzystania z niej (plakaty, wyjścia bibliotekarzy do ludzi, rozdawanie zakładek do książek itd.)” (studentka I mgr. Inib, odp. 5).

Nieco inna kategoria powodów nie odwiedzania Biblioteki, to korzystanie z usług innej placówki co często wiązało się z mieszkaniem poza Łodzią:

„Nie korzystam, ponieważ brakuje mi czasu na dotarcie i wypożyczenie, bo nie mieszkam w Łodzi. Wolę korzystać z biblioteki w mojej okolicy lub Internetu” (studentka I lic., odp. 6).

„Nie korzystam, ponieważ mam inną bibliotekę, której zbiory są wystarczające” (studentka II lic., odp. 6).

Młodzi zwracali uwagę na konieczność powiększenia księgozbioru o książki z działu literatury pięknej, ale też na atmosferę panującą w Bibliotece i na skuteczniejszy system przypominający o konieczności zwrotu wypożyczonych publikacji:

„[...] Urozmaicenie działu literatury – BUŁ to nie tylko książki stricte naukowe. Uprzejmienie atmosfery (teraz jest ciężka, bardzo poważna, surowa), może poprzez zmianę oświetlenia, kolorów) [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 5).

„[...] Skutecznym systemem przypominania o terminie oddania książek” (studentka I mgr., odp. 5).

„Darmowe napoje, nieograniczony Internet, dobry bufet” (student II mgr. Inib, odp. 4).

Jak wspomniano, prezentowane dotychczas wypowiedzi studentów pochodziły od niebędących w ogóle lub też niebędących aktywnymi klientami Biblioteki. Druga kategoria to ci, którzy zadeklarowali się jako czynni czytelnicy. Czy ich odpowiedzi różniły się od pozostałych? Na pewno nową kategorię stanowiły opisy, w których zwracano uwagę na pozytyw, podkreślając tym samym, że do korzystania z Biblioteki nie trzeba ich bardziej zachęcać i spełnia ona oczekiwania użytkowników:

„Generalnie wszystko mi odpowiada, więc nie wiem co mogłoby pomóc, może ewentualnie zdjęcia książek na stronie BUŁy” (studentka I lic., odp. 2).

„Osobiście korzystam z Biblioteki Uniwersyteckiej bardzo często. Uczę się tam i spędzam dużo czasu, więc nie trzeba mnie zachęcać” (studentka III lic., odp. 1).

„[...] Naturalny u mnie pęd do wiedzy powoduje, że nie trzeba mnie zachęcać do korzystania z biblioteki” (studentka III lic., odp. 1).

„Nie trzeba mnie zachęcać. Chodzę, bo potrzebuję korzystać ze zbiorów. Ponadto uważam, że ostatnie zmiany w BUŁ (nowy bufet, kanapy, automaty z napojami) wzmacniają pozytywny wizerunek biblioteki” (studentka III lic. Inib, odp. 1).

„Uważam, że BUŁ jest przyjazna dla użytkownika, nie potrzebuję specjalnej zachęty do korzystania z niej. Księgozbiór jest obszerny (z różnych dziedzin). Udostępnianie jest bardzo ułatwione dzięki możliwości wypożyczenia przez maszynę (jest też szybsze), wnętrza biblioteki nie odstrasza, zachęcającą miłą atmosferą” (studentka II lic. Inib, odp. 1).

„Obecnie bardzo chętnie z niej korzystam, ponieważ znajduję w niej wiele interesujących i zaspokajających moje potrzeby publikacji. Od naukowych poprzez hobbyistyczne, na zdrowotnych i beletrystycznych kończąc. Powiadomienie o zbliżającym się terminie zwrotu książek jest bardzo pomocne (5 dni przed końcem)” (studentka II lic. Inib, odp. 1).

Wypowiedzi pozytywnych było znacznie więcej. Nie przytoczono tutaj wszystkich. Świadczą one o istnieniu „tej drugiej strony medalu”. Ponieważ tych uczęszczających do Biblioteki było więcej wśród respondentów, to znaczy, że Biblioteka jest też odbierana pozytywnie i wiele młodych ludzi z niej korzysta bez przymusu. Wśród wypowiedzi powtórzyła się część uwag, które sformułowali studenci nie uczęszczający do placówki lub korzystający z jej usług bardzo rzadko. Do nich można zaliczyć:

„Byłabym bardzo rada mając większy limit wypożyczeń” (studentka I mgr., odp. 1).

„[...] Większa ilość książek, które można wypożyczyć do domu jednorazowo [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

„Aktualizowanie katalogu, ponieważ są problemy ze znalezieniem danej pozycji” (studentka III lic. Inib, odp. 2).

„Milsza obsługa i wrzutnia na zewnątrz budynku” (studentka III lic. Inib, odp. 1).

„Inaczej zagospodarowana przestrzeń, tak aby czytelnik czuł się swobodnie. Personel, który będzie bardziej przyjazny” (studentka III lic. Inib, odp. 3).

„[...] Minimalizować bariery związane z dostępem np. zbyt długi czas oczekiwania na pozycje z magazynu” (studentka III lic. Inib, odp. 3).

„[...] skrócony czas oczekiwania na książkę” (studentka II lic. Inib, odp. 1).

„[...] otwarty dostęp do Internetu (bez hasła), skrócony czas oczekiwania na książkę” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

Wielu czytelników oczekiwałoby poprawy i poszerzenia oferty bufetowej, obniżenia cen za proponowane produkty. Zależało im również na czytaniu przy kawie lub herbacie, co przypominałoby im domową atmosferę:

„Przyjazna przestrzeń (bardziej domowa), umożliwienie picia herbaty i kawy w czytelnikach” (studentka III lic. Inib, odp. 1).

„Duży bufet w bibliotece” (studentka III lic. Inib, odp. 2).

„[...] Lepiej wyposażony bufet z niższymi cenami” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

„[...] Niższe ceny w bufecie” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

Godziny otwarcia Biblioteki nie były satysfakcjonujące dla wszystkich. Studenci oczekiwali wydłużenia czasu dostępu do Biblioteki oraz możliwości korzystania z niej w niedzielę:

„[...] Pomogłaby mi możliwość przebywania w bibliotece nocą [...]. Najłatwiej mi funkcjonować po godzinie 20 i szybciej oraz wydajniej wykorzystuję to, co mam zrobić” (studentka III lic. Inib, odp. 3).

„Biblioteka czynna także w niedzielę, choćby do południa” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

„[...] Dłuższe godziny otwarcia biblioteki [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

„Wydłużony czas otwarcia [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

Nie bez znaczenia była dla studentów wygoda. Chcieliby usiąść na komfortowych krzesłach do dłuższej pracy, czy też po prostu mieć możliwość poczytania na pufach:

„Pufy [...] [rozumiem, że więcej, bo pufy są – przypis M.A.]” (student III lic. Inib, odp. 3).

„Wygodne siedzenia” (studentka III lic. Inib, odp. 1).

W wielu wypowiedziach studenci zwracali uwagę na chęć spotykania się w Bibliotece z ciekawymi ludźmi, autorami książek:

„Spotkania z różnymi autorami” (studentka III lic. Inib, odp. 3).

„Dobrym pomysłem, który skłoniłby mnie do częstszego korzystania z biblioteki są spotkania z ciekawymi ludźmi” (studentka III lic. Inib, odp. 1).

Często poruszanym tematem był księgozbiór, jego dostępność i aktualizacja danych o nim. Studenci pragnęliby na bieżąco być informowani o nowościach w Bibliotece, jak również o planowanych wydarzeniach kulturalnych:

„[...] Większy księgozbiór [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

„[...] Powiększyć księgozbiór, szczególnie filii wydziałowych, zwiększyć liczbę egzemplarzy [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

„Aktywny profil fb Biblioteki codziennie aktualizowany ciekawymi informacjami, prowokującymi do dalszego udostępniania, mógłby przypominać użytkownikom o bibliotece jako miejscu spotkań z przekazami kultury [...]” (studentka III lic. Inib, odp. 2).

„Plakaty rozwieszane na konkretnych wydziałach Uniwersytetu informujące o podejmowanych akcjach” (studentka II mgr. Inib, odp. 3).

„Newsletter z informacjami o nowościach i imprezach” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

„Lepsze informowanie o nowościach w bibliotece” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

„Bardziej jasne informacje o aktualizacji niektórych zbiorów dla zwykłych, początkujących użytkowników” (studentka II lic. Inib, odp. 1).

„Przede wszystkim bardzo bym chciała, aby bibliotekarze częściej weryfikowali dostępność książek w swoich zbiorach. Często spotykam się z sytuacją, gdzie po zamówieniu danej książki z katalogu okazuje się, że ta książka zaginęła” (studentka III lic. Inib, odp. 2).

„Rozbudowanie katalogu internetowego poprzez podgląd danej pozycji [...]” (studentka II lic. Inib, odp. 1).

Uwagi studentów były związane również z Internetem. Najczęściej negatywnie oceniali konieczność wprowadzania hasła, co sprawiało ich zdaniem wrażenie utrudnionego dostępu do Internetu i wydłużało czas.

„[...] otwarty dostęp do Internetu (bez hasła [...])” (studentka II lic. Inib, odp. 1).

„Wi-Fi w bibliotece, łatwiejszy do niego dostęp [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

„[...] Możliwość wysłania pliku na swój mail [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

Studentom nie odpowiadała również konieczność zostawiania toreb w szatni. Zwłaszcza, że przy wyjściach są specjalne bramki monitorujące, reagujące na wyniesienie książki bez wypożyczenia. Studenci w torbach mają niezbędne przybory, w tym również higieniczne, telefony, tablety, notebooki, bruliony i notatki z zajęć. To wszystko muszą przekładać do przezroczystych torebek, chcąc je mieć przy sobie. To wysoce niekomfortowe. Również, kiedy chcą oddać książki, torby mają zostawiać w szatni. Nie stwarza to wizerunku przyjaznej Biblioteki:

„[...] Możliwość wnoszenia toreb do biblioteki [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

„Możliwość wchodzenia do biblioteki z torbą [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

Dużym usprawnieniem, którego oczekują aktywni czytelnicy byłaby możliwość zamawiania książek w Bibliotece Głównej, z opcją ich odbioru w filii i odwrotnie:

„[...] Możliwość zamawiania książek do filii z głównej biblioteki i odwrotnie [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

„[...] Możliwość zamawiania książek z Biblioteki Uniwersyteckiej do filii [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

Inne usprawnienia lub udogodnienia, o których pisali studenci dotyczyły większej liczby skanerów, pomieszczeń dla studentów służących możliwości dyskusji w grupie, ułatwienia wyszukiwania określonych pozycji w katalogu online:

„Więcej skanerów, przynajmniej jeden na każdym piętrze [...] Dłuższe przedłużanie z 1 do 2 miesięcy. Większy limit wypożyczeń z 10 do 15” (student II mgr. Inib, odp. 2).

„Usprawnienie wyszukiwania zbiorów w katalogu online na bardziej intuicyjny”
(studentka II lic. Inib, odp. 1).

»[...] pomieszczenia na dyskusję w grupie (np. przygotowanie referatu na zajęcia
[...])” (studentka I mgr. Inib, odp. 1).

»[...] Brak barier dotyczących zapisu... [...]” (studentka I mgr. Inib, odp. 2).

Podsumowując część dotyczącą preferowanych przez studentów sposobów zachęty do korzystania ze zbiorów i usług BUŁ można byłoby wypowiedzi ankietowanych podzielić na 6 kategorii: 1) organizacja, 2) zbiory (w tym dostęp do Internetu jako usługa, informacja o nowościach), 3) personel, 4) wyposażenie, 5) reklama biblioteki i jej usług oraz 6) imprezy (wydarzenia). W poszczególnych grupach należałoby zwrócić uwagę na oczekiwania (postulaty) studentów dotyczące:

ORGANIZACJA:

- łatwiejszej procedury wypożyczeń,
- skróconego czasu oczekiwania na książkę,
- dłuższych godzin otwarcia Biblioteki, nawet nocą,
- możliwości zabierania toreb do czytelnii,
- możliwości zamawiania książek w Bibliotece Głównej i odbierania w filii lub odwrotnie.

ZBIORY (w tym dostęp do Internetu, informacja o zbiorach):

- zbyt małej liczby egzemplarzy tego samego tytułu,
- powiększenia zbiorów w zakresie literatury pięknej,
- reklamy i informacji o nowościach (newsletter, spotkania, aktywna strona Biblioteki itp.),
- dostępu do Internetu nie na hasło.

PERSONEL:

- miłszego i bardziej otwartego na pomoc personelu.

WYPOSAŻENIE:

- tańszych produktów w bufecie i zwiększenia jego asortymentu,
- wyposażenia Biblioteki w miejsca do swobodnego czytania typu pufa czy kanapa,
- większej liczby skanerów,
- większej liczby pomieszczeń przeznaczonych na dyskusję w grupach.

REKLAMA:

- aktywnego profilu biblioteki na Facebooku,
- dostarczanego czytelnikom newslettera na temat Biblioteki, jej nowości, zmian, oferty kulturalno-oświatowej,
- aktywniejszej strony internetowej Biblioteki,
- aktualnej informacji o zbiorach Biblioteki.

IMPREZY:

- spotkań z ciekawymi ludźmi.

Wśród sugestii studentów nie znalazła się taka, która dotyczyłaby szkoleń bibliotecznych. W ogóle tego tematu nie komentowano. Ankietowani nie precyzowali także swoich oczekiwań w stosunku do gmachu biblioteki, jego wystroju, powierzchni, standardów. Należy dodać, że część główna BUŁ oraz filia obsługująca Wydział Filologiczny zostały wybudowane niedawno, cechuje je nowoczesny *design*, obie usytuowane są w kampusie uniwersyteckim, otoczone piękną zielenią, fontannami i parkingami dla samochodów i rowerów. Z tych też przyczyn można było się spodziewać, że oczekiwań w stosunku do budynku i otoczenia nie będzie, spełnia on bowiem najnowsze standardy.

Zastanawiano się, czy takie same propozycje zostaną sformułowane przez studentów w odpowiedziach na ostatnie, kluczowe pytanie ankiety: co – zdaniem respondentów – spowoduje, że będzie można „przyciągnąć” lub „zatrzymać” czytelników każdej biblioteki uczelnianej? Omówienie rezultatów badań w tym zakresie zamieszczono w kolejnym podrozdziale.

Zatrzymać obecnych i pozyskać nowych użytkowników biblioteki uczelnianej: propozycje studentów

Studentom zadano pytanie wprost: jak zatrzymać obecnych i pozyskać nowych użytkowników bibliotek uczelnianych? Miało ono charakter półotwartego, co oznaczało, że część rozwiązań podano respondentom do wyboru, ale też poproszono ich o sformułowanie własnych pomysłów. W kafeterii możliwych odpowiedzi znalazły się: 1) wieczory i noce w bibliotece, 2) wystawy, 3) spotkania z ciekawymi ludźmi, 4) bardziej otwarty personel, 5) pomocny personel, 6) reklama zbiorów i usług bibliotecznych w akademikach, 7) spotkania ze studentami podczas zajęć na uczelni, 8) szkolenia indywidualne lub w małych grupach. Zwrócono zatem uwagę studentów nie na wszystkie z wyłonionych wcześniej kategorii, a tylko na: imprezy organizowane przez bibliotekę, personel, szkolenia (o których nie wspomnieli studenci) oraz reklamę.

Wyniki, po uporządkowaniu od najczęstszych odpowiedzi w grupie wszystkich ankietowanych, zaprezentowano na wykresie 3. Wśród gotowych propozycji studenci najczęściej wybierali spotkania z ciekawymi ludźmi. Takiego wyboru dokonało 74% i w obu grupach badawczych ankietowani byli co do tego zgodni. Różnice nie przekroczyły 3%.

Warto zauważyć, że studenci Inib zdecydowanie częściej zaznaczali odpowiedzi związane z obsługą Biblioteki i użytkowników, podkreślając tym samym, iż oczekują nie tylko pomocnego personelu (61% w stosunku do 43% studentów z innych kierunków), ale i bardziej otwartego (56% w stosunku do 19% studentów innych kierunków). Trudno stwierdzić, czy z racji studiowanego kierunku oczekiwania studentów Inib wobec personelu Biblioteki były większe. Wiele na to wskazuje, ale należałoby to oczywiście potwierdzić w dodatkowych badaniach.

W odpowiedziach obu grup respondentów nie było natomiast różnic co do chęci korzystania z Biblioteki nocą lub wieczorem. Taką propozycję uznał za interesującą częściej niż co drugi student w każdej z grup. Oznacza to, że Biblioteka mogłaby zyskać, proponując wydłużone godziny otwarcia placówki, może nie codziennie, ale w wyznaczone dni oraz późniejsze otwarcie instytucji, ale i późniejsze jej zamknięcie.

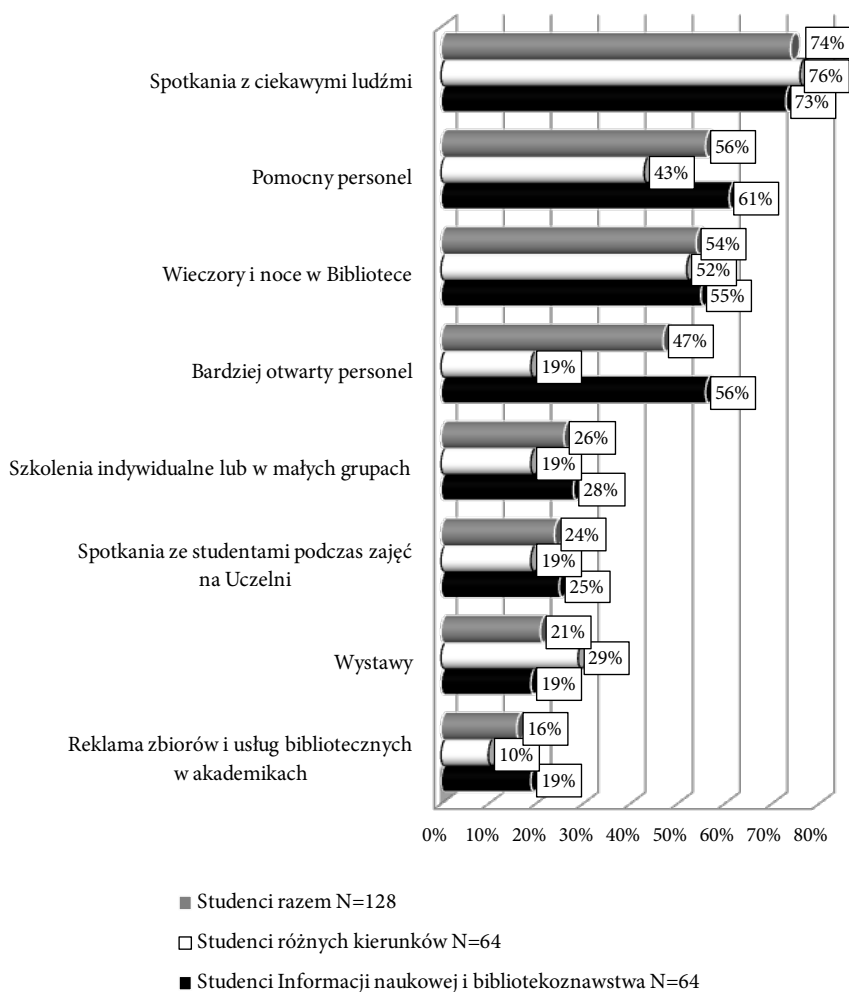
Co do szkoleń użytkowników, to potrzebował ich około jeden na pięciu studentów: indywidualnie lub w małych grupach (w sumie 26%) albo w formie spotkań podczas zajęć na Uczelni (w sumie 24%). W obu wymienionych kategoriach częściej oczekiwali tego studenci Inib. Albo ich świadomość była większa co do niewykorzystywanej oferty Biblioteki, albo – jako przyszli bibliotekarze – uważali, że to dobry pomysł. Różnice w obu grupach nie były jednak znaczące (6 i 9%). Renata Felińska – pracownik Oddziału Udostępniania Zbiorów BUŁ – w swoim artykule napisała: „(...) większość rejestrowanych osób mimo przeprowadzanych szkoleń z przysposobienia bibliotecznego potrzebuje podstawowych, a niekiedy szczegółowych, informacji dotyczących zasad korzystania z Biblioteki”⁹. Należałoby zauważyć, że wśród samodzielnie formułowanych sposobów na zachętę do korzystania z BUŁ studenci w ogóle nie wymieniali szkoleń, zwracali jednak uwagę na personel, który – ich zdaniem (choć nie były to zdania wszystkich) – mógłby być miłszy i bardziej otwarty. Może studenci oczekują od personelu Biblioteki bardziej indywidualnego podejścia i rozwiązania określonego problemu w konkretnej sytuacji, a nie szkoleń bibliecznych, po których część informacji „ulatnia się”, a umiejętności nie sposób wyszkolić zgodnie z oczekiwaniami. W przypadku sprecyzowanego problemu, z którym może się student zmierzyć w bibliotece,

9 R. Felińska: *Znaczenie pracownika pierwszego kontaktu dla kształtowania wizerunku biblioteki na przykładzie wypożyczalni miejscowej biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego*, s. 234. Tryb dostępu: <http://dspace.uni.lodz.pl/xmlui/bitstream/handle/11089/139/229-240.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [19 sierpnia 2015].

zwiększa się zapewne jego motywacja do słuchania i nabywania umiejętności potrzebnych do jego rozwiązania.

Wbrew propozycjom Biblioteki, której personel dużo energii wkłada w przygotowanie wystaw, nie jest to zdecydowanie oczekiwana forma promocji dla studentów i interesuje się nimi około co piąty z nich. Ankietowani nie widzieli również sensu w reklamowaniu usług czy zbiorów bibliotecznych w akademikach.

Wykres 3. Formy pozyskiwania czytelników do Biblioteki Uczelnianej preferowane przez studentów Wydziału Filologicznego Uniwersytetu Łódzkiego



Źródło: opracowanie własne na podstawie badań, 20 czerwca 2015 roku.

Swoimi refleksami i propozycjami (nie korzystając jedynie z kafeterii gotowych odpowiedzi) na temat: jak zatrzymać obecnych i pozyskać nowych użytkowników biblioteki, podzieliło się 31% studentów Inib i 15% ankietowanych reprezentujących różne kierunki. Pytanie miało wymiar bardziej ogólny i z założenia oczekiwano odpowiedzi dotyczących każdej biblioteki uczelnianej, nie koniecznie BUŁ.

Tym razem odpowiedzi nie grupowano ze względu na kierunek studiów, ani też aktywność w bibliotece, ponieważ można było zauważyć, że bez względu na wymienione kryteria – propozycje powtarzały się. Cytowane poniżej odpowiedzi studentów opatrzone natomiast – tak jak wcześniej – wskazówkami (ujętymi w nawiasy), dotyczącymi płci ankietowanego, roku i ewentualnie kierunku studiów (w przypadku Inib), oraz numeru odpowiedzi na pytanie dotyczące częstotliwości korzystania z biblioteki (por. wykres 1.). Kluczem do pogrupowania odpowiedzi są zagadnienia lub problemy, które w nich poruszano. I tak, bazując na wcześniejszych refleksjach studentów dotyczących BUŁ, celem późniejszego porównania odpowiedzi, wyodrębniono refleksje dotyczące 6 kategorii: 1) organizacji, 2) zbiorów (w tym dostępu do Internetu jako usługi, informacji o nowościach), 3) personelu, 4) wyposażenia, 5) reklamy biblioteki i jej usług oraz 6) imprez (wydarzeń).

W kwestii organizacji studenci zwrócili uwagę na zbyt długi czas oczekiwania na książki oraz brak możliwości samodzielnego kserowania materiałów:

„[...] Łatwiejszy sposób drukowania materiałów, na zasadzie samoobsługi [...]”
(studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„Mniejszy czas oczekiwania na zamówienie” (studentka II r. lic., odp. 1).

Ponadto, dużą wagę ankietowani przywiązywali do możliwości picia podczas pracy w bibliotece, a nawet – spożywania pokarmów:

„[...] Możliwość jedzenia przekąsek i picia. Trochę zaufania. Studenci, którzy tego potrzebują siedzą po kilka godzin w bibliotece, są ludźmi ambitnymi i pracowitymi” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 2).

Biorąc pod uwagę, że studenci na pewno piją i jedzą w domach podczas korzystania z wypożyczonych z biblioteki książek, można uznać ich oczekiwania za sensowną propozycję. W sugestiach studentów było również kilka dotyczących wyposażenia biblioteki, głównie dotyczyły one miejsc do „poczytania”, ale nie tylko:

„Wygodne miejsca do spędzania czasu, jakieś puffy lub kanapy” (studentka III r. lic., odp. 1).

„[...] stworzenie miłego, przytulnego miejsca do czytania (puffy)” (studentka III r. lic., odp. 1).

„[...] Lepiej działający sprzęt komputerowy w wolnym dostępie (nowe myszki, klawiatury) [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„[...] Większa liczba miejsc do grupowej nauki [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„Wygodne miejsca do siedzenia (miejsce spotkań) żeby czuć się jak we wspólnocie z różnymi ludźmi” (studentka III r. lic. Inib, odp. 1).

„Automaty z wodą na każdym piętrze” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

Wiele uwag ankietowanych było kierowanych pod kątem zbiorów biblioteki, można się było domyśleć, że były to wskazówki dla BUŁ:

„[...] zwiększenie zbiorów biblioteki [...]” (studentka I r. mgr., odp. 3).

„Dostęp do »jedynych« egzemplarzy na miejscu. Często są wypożyczone, a to jedyna książka” (studentka III r. lic., odp. 1).

„[...] Szerszy dostęp do nowych numerów czasopism [...]” (studentka III r. lic., odp. 1).

„[...] Możliwość zamawiania czasopism także do wolnego dostępu i korzystania z nich tam [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„Na okres wakacyjny zwiększyłabym limit wypożyczonych zbiorów” (studentka II r. lic. Inib, odp. 1).

„[...] Większa liczba książek (egzemplarzy) do wypożyczeń, a nie tylko na miejscu (zwłaszcza w dziale bibliologii! [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„Tak jak wspomniałam wcześniej – byłoby wyborne gdyby limit wypożyczeń był większy, nawet kosztem czasu wypożyczeń” (studentka I r. mgr., odp. 1).

Studenci odczuwali także brak informacji o nowościach w bibliotece lub/i o jej zbiorach w ogóle:

„Poinformować o zasobach biblioteki” (studentka II r. mgr. Inib, odp. 3).

„Informowanie o nowościach książkowych i nie tylko na stronie internetowej biblioteki” (studentka II r. lic. Inib, odp. 1).

„[...] Informowanie o nowych nabytkach [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„Wyeksponowanie nowości wydawniczych [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

Niektórzy ankietowani tylko sygnalizowali problem, a niektórzy proponowali rozwiązania:

„Uważam, że wszystkie z wymienionych pomysłów są dobre [tutaj mowa o pomysłach zawartych w kafeterii gotowych rozwiązań podanych w ankiecie – przypis M.A.] pod warunkiem, że zostaną zrealizowane. [...] Nie jestem przekonana czy istnieje jakaś reklama zbiorów biblioteki w akademikach. Może ciekawym pomysłem byłoby tworzenie list z nowymi nabytkami [...]” (studentka II r. lic. Inib, odp. 1).

Studenci oczekiwali pomocy personelu biblioteki, nie tylko ich biernego podejścia do wypełniania swoich obowiązków:

„[...] dostępny bibliotekarz, który wytłumaczy i pomoże, a nie tylko zażąda wypełnionego rewersu [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 5).

Kilka propozycji respondentów dotyczyło możliwości reklamowania biblioteki, wciąż podkreślając, jak ważnym elementem jest jej personel:

„[...] stworzenie ciekawych filmików przy współudziale pracowników biblioteki [...] by pokazać, że personel jest przyjazny, otwarty” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 2).

„[...] reklama na Facebooku” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 2).

Grupą, która wyróżniała się, jeżeli chodzi o liczbę wypowiedzi, była ta dotycząca imprez organizowanych przez bibliotekę. Studenci wyraźnie formułowali swoje oczekiwania:

„Spotkania autorskie powinny być organizowane z większą częstotliwością” (studentka III r. lic. Inib, odp. 2).

„Spotkania z ludźmi pasjonującymi się literaturą i potrafiący zaproponować coś czytelnikom, jak w dobrych, małych księgarniach” (student III r. lic., odp. 1).

„[...] organizowanie wyjść do ciekawych instytucji kulturalnych” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 5).

„[...] spotkania adresowane do młodych ludzi, np. związane z wydarzeniami w mieście, sprawami/zainteresowaniami młodych ludzi” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 5).

„Wycieczki do bibliotek” (studentka I r. lic., odp. 2).

„Performance uliczne, akcje społeczne, wyjście z książką i ofertą do miejsc atrakcyjnych dla studentów, np. akcja w kinie »uwolnij książkę«” (studentka III r. lic. Inib, odp. 2).

Niespodziewanie studenci chcieliby uczestniczyć w konkursach organizowanych przez bibliotekę. Była to jedna z najpopularniejszych odpowiedzi:

„Konkursy” (studentka II r. lic. Inib, odp. 1).

„Konkursy dla czytelników” (studentka II r. mgr. Inib, odp. 3).

„Konkursy” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„[...] Konkursy dla studentów” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„[...] Konkursy na najciekawsze opowiadanie [...]” (studentka I r. mgr., odp. 3).

W dwóch wypowiedziach pojawiły się wyraźne oczekiwania nagród w konkursach:

„Organizowanie konkursów z nagrodami [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 1).

„[...] konkursy z nagrodami” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 5).

Ciekawą grupę stanowiły propozycje dotyczące chęci uczestnictwa w zajęciach dotyczących rynku wydawniczego. Świadczą one o niedosycie studentów informacji o nowościach rynkowych i o tym, co warto czytać:

„Zajęcia z rynku wydawniczego w bibliotece [...]” (studentka I r. mgr., odp. 3).

„Wykłady dotyczące rynku wydawniczego [...]” (studentka I r. mgr., odp. 3).

Ostatnią grupę wypowiedzi stanowiły takie, w których mowa była o finansach. Świadczyły one o niezamowności ankietowanych i wskazywały, że jest grupa młodych ludzi, dla których liczy się „każdy grosz”:

„[...] mniejsze kary za przetrzymywanie książek [...]” (studentka I r. mgr. Inib, odp. 5).

„Tania opłata karty bibliotecznej (mniej niż 10 zł)” (studentka III r. lic. Inib, odp. 6).

„Darmowe ksero” (studentka I r. mgr., odp. 1).

Podsumowując tę część ankiety należy zauważyć, że propozycje studentów raczej nie różniły się od wcześniejszych, a zatem ankietowani uznali zapewne, że to co jest dobre dla BUŁ, będzie również wskazane dla innych bibliotek uczelnianych. Zgodnie z oczekiwaniami pojawiły się propozycje we wszystkich, wyłonionych wcześniej, 6 kategoriach: organizacja, zbiory, wyposażenie, personel, imprezy, reklama. Nową kategorią były sprawy ekonomiczne, w których respondenci zwracali uwagę głównie na swoje problemy finansowe, wskazując potrzebę darmowych rozwiązań.

Wśród formułujących własne propozycje dominowali studenci będący czynnymi użytkownikami biblioteki (odpowiedzi 1-3), odnotowano zaledwie 5 wskazówek osób niebędących aktywnymi klientami BUŁ lub nie korzystających z jej usług zbyt często; w tym – dwie odpowiedzi dotyczyły finansów (por. ostatnia grupa). Należałoby tutaj przypomnieć, że w ogóle swoje propozycje dało około 30% studentów Inib i o połowę mniej innych kierunków, pomimo dużej zachęty ze strony autorki do dzielenia się propozycjami.

Wnioski końcowe

Analiza wyników badań prowadzi do wniosku, że studenci nie byli oryginalni w swoich propozycjach innowacji w bibliotekach uczelnianych, które miałyby sprzyjać zatrzymaniu obecnych i pozyskaniu ich nowych użytkowników. Liczono na ich kreatywność, tymczasem nie pojawiła się żadna oryginalna, wyróżniająca się wskazówka czy ciekawy pomysł godny realizacji.

Z odpowiedzi jasno wynikało, iż młodzi ludzie oczekiwali: rozbudowywania księgozbioru, zwiększenia limitu wypożyczeń, uczynienia biblioteki dostępnej również w późnych godzinach wieczornych a nawet w nocy, stworzenia przytulnych kąciaków czytelniczych – wyposażenia biblioteki w dużą liczbę puf i kanap, potrzeba im również miejsc do pracy w grupie, oczekują informacji o nowościach w bibliotece, ale również nowościach na rynku wydawniczym, mają nadzieję na zwiększenie liczby imprez adresowanych do nich typu spotkania z ciekawymi ludźmi czy wycieczki (w tym do innych bibliotek i miejsc związanych z książką). Od personelu wymagali nie tylko profesjonalnej obsługi, ale również uproszczenia procedur związanych z wypożyczaniem książek i wyjścia naprzeciw im problemom w konkretnych sytuacjach¹⁰. „Ten pierwszy kontakt z pracownikiem” – jak stwierdza Renata Felińska z Działu Udostępniania Zbiorów BUŁ – „może zadecydować o długoletniej więzi czytelnika z Biblioteką UŁ i sprawić, że stanie się ona dla niego »trzecim miejscem«”¹¹. „Przyjście do biblioteki i zwrócenie się z problemem do bibliotekarza powinno zawsze prowadzić do znalezienia oczekiwanej pomocy i rozwiązania problemu”¹². Czy tak się jednak rzeczywiście dzieje w każdym przypadku? – sądząc po wypowiedziach studentów – nie. Może warto byłoby zatem wprowadzić jakiś system monitorowania obsługi klientów poprzez mierzenie ich satysfakcji bezpośrednio w dniu korzystania z usług personelu?

10 W literaturze w następujący sposób określono czynniki wpływające na jakość usług: wrażliwość, kompetencja, dostępność, uprzejmość, komunikacja, wiarygodność, bezpieczeństwo, zrozumienie, realność, niezawodność i pewność. Te wytyczne to jasne wskazówki co do oczekiwań użytkowników w stosunku do personelu biblioteki. A. Gwen: *Customer-service training in academic libraries*. „Journal of Academic Librarianship” Vol. 20, nr 4 (1994), s. 219-222 cyt. za: L. Derfert-Wolf: „Klient nasz pan” – implikacje dla biblioteki dziś i jutro. „Biuletyn EBiB” 2003. Tryb dostępu: file:///C:/Users/mario_000/Desktop/Bia%20C5%82ystok%202015%20konferencja/art%203%20L.%20Derfert-Wolf,%20Klient%20nasz%20pan%20-%20implikacje%20dla%20biblioteki%20dzi%20i%20jutro.html [19 sierpnia 2015]; zob. też: J. Wojtczak: *Osobowość bibliotekarza w aspekcie wybranych zadań biblioteki Naukowej. W: Z problemów bibliotek naukowych Wrocławia*. Z. 3, Wizerunek bibliotekarza. Wrocław 2006, s. 13, cyt za: R. Felińska: *Znaczenie pracownika pierwszego kontaktu dla kształtowania wizerunku biblioteki na przykładzie wypożyczalni miejscowej biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego*, s. 238. Tryb dostępu: <http://dspace.uni.lodz.pl/xmlui/bitstream/handle/11089/139/229-240.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [19 sierpnia 2015].

11 R. Felińska: dz. cyt., s. 230.

12 Tamże, s. 235.

Większość studentów nie chciała grupowych szkoleń¹³, uważając je za nie do końca efektywne i przydatne w danym momencie, raczej nie interesowały ich też wystawy.

Dużym zaskoczeniem dla autorki była chęć uczestnictwa studentów w konkursach i wyraźne sformułowania dotyczące oczekiwania nagród. Ponieważ była to wypowiedź dość często powtarzająca się, może warto byłoby się nad nią zastanowić.

Zdaniem autorki warto również zachęcić młodzież do korzystania z czasopism fachowych i naukowych związanych z ich kierunkami studiów, być może należałoby do tego projektu włączyć wykładowców uczelni.

Na zakończenie należy podkreślić, że niezbędnym w bibliotece uczelnianej jest badanie satysfakcji klientów z jej usług. Tylko tak może ona podnieść ich jakość i – w konsekwencji – zapewnić ofertę odpowiadającą faktycznemu zapotrzebowaniu czytelników. Działania biblioteki będące efektem reakcji na wcześniejsze wnioski z badań, to najwłaściwszy kierunek dla nowoczesnej instytucji, uwzględniającej prawa rynku. Pomocną w tym względzie może okazać się publikacja Edyty Kędzierskiej i Aldony Zawałkiewicz *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki?*¹⁴ Opracowanie z 2014 roku, powstałe w ramach projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek zainicjowanego przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, dostępne online, stanowić będzie zapewne cenne źródło inspiracji i konkretnych wskazówek dla początkujących i zaawansowanych badaczy.

Dodatek

Autorka artykułu uznała za ciekawy pomysł omówienia wyników badań z Dyrektorem Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego Tomaszem Piestrzyńskim i skonfrontowania ich z faktami o Bibliotece. Efektem rozmowy jest poniższe zestawienie informacji dotyczących placówki, zebranych i uporządkowanych przez Pana Dyrektora po odniesieniu się do wyników

13 Nie zawsze wynikiem badań jest ten właśnie wniosek. W literaturze fachowej można przeczytać o rosnącej liczbie szkoleń będących odpowiedzią na zapotrzebowania użytkowników bibliotek (por. m.in.: M. A. Jankowska: *Najnowsze trendy w amerykańskich bibliotekach akademickich*. W: *Biblioteki Naukowe w kulturze i cywilizacji: działania i codzienność*. Red. H. Ganińska. Poznań 2005, s. 14-18.

14 E. Kędzierska i A. Zawałkiewicz: *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki?* Warszawa 2014. Tryb dostępu: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> [12 sierpnia 2015].

ankiety. Pomagają one nabrać dystansu do wypowiedzi ankietowanych i ujrzeć całość we właściwym świetle.

Tomasz Piestrzyński

Dyrektor Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego

GODZINY OTWARCIA:

- Biblioteka UŁ jest otwarta 6 dni w tygodniu, w godz. 8-20, co daje aż 12 godzin udostępniania codziennie. Od listopada 2015 planowane jest otwarcie Biblioteki również w niedziele.
- Przed i w trakcie sesji egzaminacyjnych jest wydłużony czas udostępniania zbiorów do godziny 24.00.

LITERATURA PIĘKNA:

- Biblioteka posiada największy zbiór literatury pięknej w Łodzi, co jest głównie zasługą egzemplarza obowiązkowego, który otrzymujemy od 1947 roku. Jednocześnie uzupełniamy ten księgozbiór ze środków przyznanych Bibliotece na zakup nowości wydawniczych. Rocznie na druki zwarte wydajemy ponad 500 000 zł.
- Warto pamiętać, że kolekcja ta nie stanowi głównego profilu zbiorów ze względu na naukowy charakter Biblioteki. Polityka gromadzenia BUŁ odpowiada przede wszystkim potrzebom społeczności akademickiej, w tym pracownikom i studentom UŁ. Główny nacisk jest kładziony na aktualne zbiory z dziedzin nauki reprezentowanych na UŁ.

NISKIE WYKORZYSTANIE CZASOPISM:

- Bardzo bogata oferta czasopism w wersji elektronicznej (ponad 50 000 tytułów) oraz rezygnacja sześciu wydziałów UŁ z obowiązkowego szkolenia bibliotecznego wpływa na niższe wykorzystanie zbiorów tradycyjnych.
- Niski poziom umiejętności wyszukiwania informacji o zbiorach w systemie bibliotecznym powoduje trudności w odnalezieniu periodyków.

PROCEDURY WYPOŻYCZEŃ:

- Wypożyczenie z Wolnego Dostępu odbywa się poprzez automat Selfcheck, który jest bardzo prosty w obsłudze. Samo wypożyczenie trwa nie więcej niż 1 minutę.
- Pozostałe wypożyczenia odbywają się w Wypożyczalni i wymagają złożenia zamówień przez katalog. Katalog został w wakacje dostosowany do potrzeb użytkowników (po przeprowadzonych obserwacjach), wprowadzono zmiany w interfejsie.
- Zwiększono także limit wypożyczeń od 1.10.2015 – do 10 książek na koncie studenckim.

OKRES OCZEKIWANIA NA KSIĄŻKI:

- Czas oczekiwania na zbiory został już skrócony do minimum, w większości przypadków nie przekracza 20-30 minut, a często jest jeszcze krótszy.
- Zbiory można także zamówić z wyprzedzeniem, np. z domu. Sprowadzone z magazynu czekają do odbioru przez 3 dni.

ZABIERANIE TOREB:

- Ze względów bezpieczeństwa oraz w zgodzie z Planem Ochrony Zbiorów zapisy regulaminowe nakazują pozostawienie toreb i okryć wierzchnich w szatni. Dla użytkowników przygotowano szafki oraz przezroczyste reklamówki na wszystkie potrzebne rzeczy.

ZAMÓWIENIA W BIBLIOTECE GŁÓWNEJ - ODBIÓR W BIBLIOTECE WYDZIAŁOWEJ:

- Obecnie księgozbiory bibliotek zakładowych udostępniane są w miejscu ich przechowywania.
- Biblioteka Główna jest dobrze usytuowana, większość wydziałów UŁ znajduje się w kampusie Uczelni.

SPOŻYWANIE POSIŁKÓW:

- W miejscach do tego wyznaczonych i w bufecie.
- Zakaz spożywania posiłków obowiązuje tylko w strefach, w których zgromadzony jest księgozbiór (wolny dostęp, czytelnie).

SPOTKANIA Z CIEKAWYMI LUDŹMI:

- W BUŁ regularnie odbywają się konferencje, seminaria, szkolenia, spotkania autorskie oraz inne.

DOSTĘP DO INTERNETU BEZ HASŁA:

- Całkowite otwarcie łącza jest niemożliwe ze względów bezpieczeństwa, ponieważ zdarzają się nadużycia. Planujemy wprowadzenie ułatwień w zakresie udostępniania sieci Wi-Fi.

WYPOSAŻENIE BIBLIOTEKI W MIEJSCA DO SWOBODNEGO CZYTANIA:

- Obecnie w Bibliotece do dyspozycji czytelników jest ponad 60 puf oraz 8 wygodnych sof, które zapewniają odpowiedni komfort podczas korzystania ze zbiorów.

WIĘKSZA LICZBA SKANERÓW:

- Obecnie dostępne są 2 bezpłatne skanery w wolnym dostępie. Do końca roku planujemy zakupienie nowego skanera, z możliwością bezpłatnego korzystania przez czytelników.

WIĘKSZA LICZBA POMIESZCZEŃ PRZEZNACZONYCH NA DYSKUSJĘ:

- Biblioteka nie dysponuje dodatkową przestrzenią do pracy grupowej. Obecnie posiadamy 4 pomieszczenia tego typu.

„WIDOCZNOŚĆ” BIBLIOTEKI:

- Powołano Sekcję Promocji BUŁ, która rozpoczęła działanie w grudniu 2014 roku.
- BUŁ posiada stronę internetową oraz profile w mediach społecznościowych: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube.
- Informacje przesyłane są również newsletterami („Biuletyn Uniwersytetu Łódzkiego”, „Newsletter Biblioteki UŁ”).
- Informacje o wydarzeniach podawane są na bieżąco w mediach lokalnych. O działalności BUŁ pojawia się miesięcznie średnio około 25 informacji.
- Planowane jest zwiększenie promocji w zakresie zbiorów i nowości w BUŁ.

Bibliografia

1. Chmielewska-Gorczyca E.: *Biblioteka wirtualna – wizja czy rzeczywistość*. „Przełęcz Biblioteczny” 1996, z. 2/3, s. 117-131.
2. Derfert-Wolf L.: „Klient nasz pan” – implikacje dla biblioteki dziś i jutro. „Buletyn EBiB” 2003. Tryb dostępu: file:///C:/Users/mario_000/Desktop/Bia%C5%82ystok%202015%20konferencja/art%203%20L.%20Derfert-Wolf,%20Klient%20nasz%20pan%20-%20implikacje%20dla%20biblioteki%20dzi%20C5%9B%20i%20jutro.html [19 sierpnia 2015].
3. Felińska R.: *Znaczenie pracownika pierwszego kontaktu dla kształtowania wizerunku biblioteki na przykładzie wypożyczalni miejscowej biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego*, s. 229-240. Tryb dostępu: <http://dspace.uni.lodz.pl/xmlui/bitstream/handle/11089/139/229-240.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [19 sierpnia 2015].
4. Gaziński R.: *Zmienna czy trwała natura biblioteki naukowej*? W: *Biblioteki Naukowe w kulturze i cywilizacji: działania i codzienność*. Red. H. Ganińska. Poznań 2005, s. 2-13.
5. Gwen A.: *Customer-service training in academic libraries*. „Journal of Academic Librarianship” Vol. 20, nr 4 (1994), s. 219-222.
6. Hollender H.: *Przyszłość zawodu bibliotekarskiego*. W: *Zawód bibliotekarza dziś i jutro*. Warszawa 2003, s. 92-94.
7. Jankowska M. A.: *Najnowsze trendy w amerykańskich bibliotekach akademickich*. W: *Biblioteki Naukowe w kulturze i cywilizacji: działania i codzienność*. Red. H. Ganińska. Poznań 2005, s. 14-18.
8. Kędzierska E. i Zawalkiewicz A.: *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki?* Warszawa 2014. Tryb dostępu: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> [12 sierpnia 2015].
9. Kuligowska K. J.: *Książka elektroniczna – chwilowa moda czy zwiastun rewolucji w bibliotekach*. „Bibliotekarz” 1997, nr 1, s. 19-21.
10. Lesk M.: *Cyfrowe książki*. „Świat Nauki” 1997, nr 5, s. 36-37.
11. Smoderek A., Trojanowski J.: *Koncepcja zmiany kwalifikacji: „czytelnik – klient biblioteki” w aspekcie zmieniających się standardów zachowań użytkownika biblioteki akademickiej XXI wieku*. W: *Współpraca bibliotek naukowych w zakresie obsługi użytkowników*. Warszawa 2002. Tryb dostępu: http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/pw/referaty/ASmoderek_JTrojanowski.pdf [12 sierpnia 2015].
12. Wojciechowski J.: *Biblioteka akademicka: możliwe zmiany organizacji*. W: *Stan i potrzeby polskich bibliotek uczelnianych*. Poznań 2002, s. 27-46.
13. Wojciechowski J.: *Marketing w bibliotece*. Warszawa 1993.
14. Wojciechowski J.: *Organizacja i zarządzanie w bibliotekach*. Kraków 1997.
15. Wojtczak J.: *Osobowość bibliotekarza w aspekcie wybranych zadań biblioteki naukowej*. W: *Z problemów bibliotek naukowych Wrocławia*. Z. 3, *Wizerunek bibliotekarza*. Wrocław 2006, s. 9-21.

mgr Danuta Gurdak
Biblioteka Uniwersytetu Papieskiego
Jana Pawła II w Krakowie
danuta.gurdak@upjp2.edu.pl

**PROFESJONALIZM, NOWE NARZĘDZIA
KOMUNIKACJI I INFORMACJI
W POSZUKIWANIU UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEK
– CZY TO NA PEWNO DZIAŁA?
ANALIZA FUNKCJONOWANIA
BIBLIOTEKI UPJPII W KRAKOWIE**

**PROFESSIONALISM AND THE NEW COMMUNICATION
AND INFORMATION TOOLS IN SEARCHING
FOR THE LIBRARY USERS – DOES IT WORK?
ANALYSIS OF THE LIBRARY OF THE UPJPII
IN CRACOW FUNCTIONING**

Abstrakt

Celem niniejszego referatu jest poszukiwanie przyczyn występującej tendencji zmniejszania się liczby użytkowników odwiedzających biblioteki akademickie, jak również ocena efektywności działań mających na celu zmianę tego stanu rzeczy. Biblioteki ulegają przeobrażeniom, oferują profesjonalne usługi informacyjne, wykorzystują nowe narzędzia komunikacji, aktualizują swą ofertę dydaktyczną, wychodzą naprzeciw rzeczywistym i potencjalnym oczekiwaniom odbiorców, licząc na ich obecność zarówno w fizycznej przestrzeni biblioteki, jak i wirtualnej. Biblioteka Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie również ewoluuje i podejmuje nowe wyzwania. Autorka przytacza dane statystyczne oraz wyniki badań przeprowadzonych wśród użytkowników Biblioteki UPJPII, wskazuje kilka mocnych i słabych stron funkcjonowania Biblioteki, formułuje wnioski, które mogą być pomocne w budowaniu strategii rozwoju Biblioteki.

Słowa kluczowe: biblioteki akademickie, profesjonalizm, informacja, użytkownik biblioteki, badanie satysfakcji, Biblioteka UPJPII.

Abstract

This article aims to search for reasons of downward trends of users presence in the academic libraries, as well as to evaluate efforts of counteracting that state of affairs. Libraries have been transformed. They offer professional information technologies and explore new tools of communication. We believe they update teaching methods and try to meet real and potential users' expectations. Finally, librarians count on the presence of users in actual and virtual reality. The Library of the Pontifical University of John Paul II in Cracow also involves and takes up new challenges. The author quotes statistical data as well as scientific research conducted among the UPJPII Library users. She also indicates some strengths and weaknesses of the library's functioning. This work analyses how this can be useful in identifying the library's strategy options.

Keywords: academic libraries, professionalism, information, libraries user, satisfaction research, Library of the UPJPII.

Stopień zaangażowania, wysiłki, permanentna praca bibliotek naukowych i akademickich, by sprostać wyzwaniom współczesnego modelu społeczeństwa uczestniczącego w procesie „rewolucji informacyjnej”, predestynują te instytucje, by oprócz tradycyjnie pełnionych funkcji, były organizatorami środowiska nauczania dla społeczeństwa informacyjnego. Biblioteki w coraz szerszym zakresie otwierają się na nowe technologie informacyjne, implementują je i powiększają tym samym różnorodność oferowanych usług i dostęp do nich. Coraz bogatsza staje się również ich oferta dydaktyczna przygotowywana w oparciu o nowe nośniki informacji i wiedzy. A jednak, jak się wydaje, działania te spotykają się z mniejszym, niż zamierzony, odbiorem użytkowników. Czyżby oczekiwania odbiorców tej oferty różniły się od tego, co chcieliby znaleźć we współczesnych bibliotekach? Szczególnie zauważalny jest powszechny obecnie spadek liczby czytelników, którzy odwiedzają biblioteki, często oferujące nowoczesną, świetnie zaprojektowaną i wyposażoną przestrzeń. Jak odmienić ten stan rzeczy? W poszukiwaniu odpowiedzi na pojawiające się pytania powinny być pomocne badania i analizy przeprowadzane przez biblioteki wśród swoich użytkowników oraz wysnuwane na ich podstawie wnioski. Chodzi przy tym o wytyczanie kierunku, w jakim powinny podążać biblioteki akademickie, by nie rezygnując z tradycyjnie pełnionych funkcji i zadań, trafnie rozpoznawały konieczność podejmowania nowych ról, o istotnym znaczeniu dla środowiska naukowego, któremu służą.

Wobec tempa zachodzących przemian społeczno-cywilizacyjnych umiejętność sprostanania nowym wyzwaniom, skutkująca utrzymaniem dotychczasowych i pozyskiwaniem nowych użytkowników, to dla bibliotek akademickich zadanie PILNE.

P jak Profesjonalizm

„Biblioteka akademicka jest klamrą spinającą proces kształcenia, samokształcenia i wspierania badań. Biblioteki uczelniane mają wieloletnie doświadczenie w gromadzeniu i filtrowaniu informacji, i zarządzaniu nią, są więc dobrze przygotowane, aby być pomostem w budowaniu społeczeństwa opartego na wiedzy¹. Biblioteki to instytucje, które przekazują umiejętność korzystania z tradycyjnych źródeł wiedzy i nowych technologii informacyjno-wyszukiwawczych, coraz częściej to właśnie one skupiają najnowsze narzędzia informatyczne. Zatem wszelkie ich działania niejako z definicji musi cechować profesjonalizm. Profesjonalizm, rozumiany jako „duże umiejętności i wysoki poziom wykonywanej pracy”², powinien obejmować wszystkie aspekty organizacji i zarządzania w bibliotekach, zarówno w odniesieniu do zasobów tradycyjnych i elektronicznych, informacji i dostępu do niej oraz usług kierowanych do różnych grup użytkowników informacji. Niezbędny jest w kwestiach dotyczących finansów bibliotek, jak i polityki personalnej, znajduje swe odbicie w budowanym wizerunku biblioteki. Profesjonalizm powinien także oznaczać wysokie kompetencje, czyli specjalistyczny zakres wiedzy, duże umiejętności i doświadczenie.

Jednym ze znamienych współcześnie przejawów profesjonalnych działań i wysokich kompetencji bibliotekarzy jest realizowana przez nich digitalizacja zbiorów i tworzenie bibliotek cyfrowych. To obecnie „dojrzała i rozległa dziedzina wiedzy z formującymi się specjalizacjami w obszarach technicznego wytwarzania cyfrowego zasobu, wykonywania opisów obiektów cyfrowych, prawnych kwestii udostępniania treści oraz sposobów [ich] udostępniania”³.

-
- 1 B. Konieczny-Rozenfeld: *Rola współczesnej biblioteki akademickiej w samokształceniu studentów*. W: *Biblioteka w przestrzeni edukacyjnej: funkcje i wyzwania w XXI wieku*. Kraków 2013, s. 55-66.
 - 2 Zob. *Słownik Języka Polskiego*, PWN. Tryb dostępu: <http://sjp.pwn.pl/> [15 maja 2015].
 - 3 R. Lis: *Digitalizacja zbiorów bibliotecznych*. W: *Bibliotekarstwo*. Warszawa 2013, s. 155-171.

I jak Information, L jak Literacy - IL (kompetencje informacyjne)

Przywołany powyżej przykład profesjonalizmu i wysokich kompetencji bibliotekarzy związany jest z fachową wiedzą dotyczącą tradycyjnych i elektronicznych zasobów informacyjnych. Na bazie połączenia znajomości technologii informacyjnej (IT) oraz znajomości zasobów informacyjnych, powstała koncepcja kształcenia umiejętności informacyjnych⁴. Zdobyte umiejętności informacyjne (alfabetyzacja informacyjna – ang. *information literacy*) w praktyce oznaczają: samodzielnie określenie własnych potrzeb informacyjnych, lokalizację pożądaną wiedzę, poddanie jej ocenie, a następnie wykorzystanie zgodnie z zasadami etyki. Pierwsze w Polsce warsztaty dla trenerów *information literacy*, bibliotekarzy z bibliotek naukowych zajmujących się szkoleniami użytkowników bibliotek, odbyły się w Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie, w roku 2011⁵. Zatem *information literacy*, w kontekście ery komputerów i komunikacji elektronicznej określane także terminem *e-literacy*, to jak najbardziej aktualne wyzwanie stojące przed współczesnymi bibliotekarzami. Stwarza ono również okazję do realizowania koncepcji włączania do możliwości korzystania z szeroko pojętej technologii informacyjnej wszystkich grup społecznych (ang. *e-inclusion*)⁶. Szczególnie ciekawe możliwości otwierają się w tym względzie wobec słuchaczy licznych uniwersytetów trzeciego wieku. Jednak nie jest to jedyna i podstawowa grupa odbiorców tego typu usług.

Należy przyznać, że zawód pracownika informacji naukowej i bibliotekarza ciągle ewoluuje. Znajomość strategii wyszukiwawczych i umiejętność zgłębiania zasobów Internetu czyni bibliotekarzy specjalistami w wyszukiwaniu informacji i daje im na tym polu możliwości działania w różnych aspektach. Umiejętności wyszukiwawcze, analityczne, redakcyjne, w oparciu o dobrą komunikację interpersonalną, dają możliwość wyboru nowej profesji – brokera informacji (ang. *infobroker*), a więc fachowego i odpłatnego wyszukania informacji, wraz z ich selekcją i analizą według ściśle określonego kryterium, by je następnie gromadzić, opracowywać i przed-

4 E. J. Kurkowska: *Standardy i modele kształcenia umiejętności informacyjnych w szkolnictwie wyższym*. Cz. 2, *Wybrane modele i standardy europejskie*. „Toruńskie Studia Bibliologiczne” 2011, nr 1(6), s. 37-47.

5 Zob.: Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie, strony WWW. Tryb dostępu: http://www.buw.uw.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=1276 [15 maja 2015].

6 Ł. Maciejewska, B. Urbańczyk: *Czego oczekują użytkownicy biblioteki akademickiej w dobie informacji elektronicznej?* Seria III: ePublikacje Instytutu INiB UJ. Nr 5. Biblioteka: klucz do sukcesu użytkowników. Tryb dostępu: <http://skryba.inib.uj.edu.pl/wydawnictwa/eo5/maciejewskaurbanczyk-n.pdf> [16 maja 2015].

stawiać⁷. Inna możliwość wiąże się z kreowaniem przestrzeni informacyjnych. Odnosi się ona do kolejnej umiejętności, polegającej na podawaniu użytkownikowi skomplikowanych treści w sposób dla niego jasny, oczywisty i zrozumiały. Specjalność ta, to architektura informacji i odnosi się do kształtowania przestrzeni informacyjnej pod kątem potrzeb jej użytkowników, a specjaliści w tej dziedzinie to architekci informacji⁸.

Bibliotekarze posiadający wysokie kompetencje informacyjne, znajdujące odbicie w praktyce podejmowanych działań, z pewnością będą umieli wyjść naprzeciw oczekiwaniom użytkowników bibliotek, a jednocześnie mogą je na odpowiednim poziomie kształtować.

N jak Nowe media (new media) i... nowe wyzwania

Współcześnie nieustannie jesteśmy świadkami i uczestnikami powstawania nowych praktyk komunikacyjnych. Związane są one z wynalazkami technicznymi, które implikują niekonwencjonalne formy tworzenia oraz przekazywania komunikatów. Powstają wirtualne sposoby komunikacji, które z powodzeniem znajdują zastosowanie w bibliotekach, zmieniając sposoby ich funkcjonowania. Nowe media (media cyfrowe), a nawet *nowe nowe media*⁹, wykorzystywane są powszechnie przez biblioteki akademickie w celu zaspokojenia informacyjnych potrzeb użytkowników – oczywiście nie oznacza to rezygnacji z rzeczywistego kontaktu z czytelnikiem. Jednak – niezależnie od tego, czy biblioteki świadomie chcą uczestniczyć w tworzeniu i ewolucji koncepcji biblioteki drugiej i następnych generacji – nieobecność nowych, praktycznych narzędzi i usług sfery technologii informatycznych w kontaktach z użytkownikiem jest dziś już niewyobrażalna, gdyż stawiałaby te instytucje poza nawiasem pełnoprawnych uczestników „współczesnej kultury medialnej”¹⁰.

Dlatego też nowe media obecne są na tak wielu polach związanych z funkcjonowaniem bibliotek uczelnianych, począwszy od gromadzenia i udostępniania zbiorów, przez usługi informacyjne, promocję i marketing, wydają się być niezbędne w komunikacji z użytkownikami, wy-

7 K. Baran: *Jeszcze bibliotekarz czy już broker? Zmiany w zawodzie pracownika informacji w kontekście gospodarki opartej na wiedzy*. „Zarządzanie Biblioteką” 2013, nr 1(5), s. 9-18.

8 S. Skórka: *Architekt informacji – kreator przestrzeni informacyjnych*. „Przegląd Biblioteczny” R. 79, z. 1 (2011), s. 47-61.

9 P. Levinson: *Nowe nowe media*. Kraków 2010, s. 14.

10 H. Jenkins: *Kultura konwergencji. Zderzenie starych i nowych mediów*. Tłum. M. Bernatowicz, M. Filiciak. Warszawa 2007, s. 251.

korzystywane są do działań edukacyjnych i w obrębie kultury¹¹. Oprócz profesjonalnie prowadzonych dynamicznych i interaktywnych bibliotecznych stron internetowych oraz dostępnych online katalogów OPAC (coraz częściej z możliwością wyszukiwania fasetowego, tagowania, dodawania komentarzy, tworzenia list tematycznych), biblioteki oferują także elektroniczne usługi informacyjne („Zapytaj bibliotekrza”, kanały RSS, newsletters), wykorzystują komunikatory internetowe (Gadu-Gadu, Skype), są aktywne na portalach społecznościowych (Facebook), korzystają z serwisów mikroblogowych (Twitter) i serwisów do udostępniania dokumentów (YouTube, SlideShare, Flickr), stosują fotokody QR (quick response). Biblioteki udostępniają repozytoria cyfrowe, elektroniczne bazy danych, e-książki i e-czasopisma na zasadzie wolnej licencji, jak również treści wytwarzane przez użytkowników na forach i grupach dyskusyjnych. Znajdziemy w ich ofercie poradniki internetowe, tutoriale i szkolenia e-learningowe oraz narzędzia do zarządzania źródłami informacji i tworzenia bibliografii (Zotero).

Z pewnością nie sposób wymienić wszystkie przykłady praktycznego zastosowania wciąż ewoluujących technologicznych innowacji oraz całą różnorodność multimedialnych usług bibliotecznych. Faktem jest, że biblioteki akademickie przechodzą na nową arenę działań, gdyż tam znajdują się również ich użytkownicy. Dzięki wprowadzaniu nowych form usług zyskują możliwość zmiany jakości i zakresu oddziaływania. Istotne jest, że rewolucja, która dokonuje się w świecie nowych technologii „nie ogranicza się tylko do komunikacji użytkowników za pośrednictwem narzędzi należących do [środowiska] Web 2.0, ale [prowadzi] także do swobodnego społecznego tworzenia, edycji, wyszukiwania, szacowania wartości, organizowania, dzielenia się elektronicznymi treściami i informacjami”¹². Uwidacznia się również szczególne miejsce użytkownika nowych mediów w systemie bibliotecznym, którego oczekiwania wciąż rosną i który przestał być biernym odbiorcą informacji, natomiast przyjmuje rolę aktywnego uczestnika procesu informacyjnego. Ważnym zatem zadaniem dla bibliotek jest, z jednej strony nieustannie atrakcyjna, aktualna i konkurencyjna oferta, szczególnie wobec innych propozycji docierających często za pośrednictwem tych samych kanałów, a z drugiej – traktowanie użytkownika jako potencjalnego partnera na wspólnej arenie działań. Po raz kolejny uwidacznia się rola współczesnych bibliotekarzy, którzy powinni posiadać rzeczywiste praktyczne umiejętności informacyjne i często po-

11 A. Koszowska: *Nowe media w bibliotece*. W: *Biblioteka*. Warszawa 2013, s. 417-433.

12 G. Gmiterek. *Biblioteka 2.0*. Warszawa 2013, s. 208.

głębszą wiedzę na temat technik i narzędzi informatycznych oraz specjalistyczne kwalifikacje. Przed bibliotekarzami o odpowiednich kompetencjach, otwierają się także możliwości współpracy przy podejmowaniu i realizacji wspólnych projektów, bazujących na idei społecznościowego dzielenia się wiedzą i usługami, mogą być ich pomysłodawcami, organizatorami i realizatorami – kreatorami informacji, a nie tylko pośrednikami w wymianie informacji, rzeczonymi „kelnerami informacji”.

W kontekście tym, jednak powraca zasadnicze pytanie, które zrazem jest największym wyzwaniem: jak, wobec tak atrakcyjnej oferty dostępnej dla użytkownika nowych mediów, utrzymać na równie atrakcyjnym poziomie zainteresowanie wypożyczaniem papierowych książek i usługami dostępnymi na miejscu w bibliotece?

E jak Efektywność

Nie jest możliwe udzielanie odpowiedzi na powyższe pytanie oraz szukanie hipotetycznych rozwiązań bez uwzględnienia oceny jakości funkcjonowania biblioteki przez jej użytkowników. To poziom ich zadowolenia weryfikuje skuteczność działania i stopień realizacji przyjętych celów. Oczywiście wyniki tej oceny stanowią jeden z elementów, który jest brany pod uwagę w mierzeniu skuteczności i efektywności działań bibliotecznych. W tym celu biblioteki mają możliwość przeprowadzania różnorodnych badań i analiz, w tym badań ankietowych, dzięki którym mogą uzyskać cenne dane, umożliwiające dostosowywanie pracy biblioteki do potrzeb jej użytkowników, podnosić jakość usług, optymalizować pracę. Zestawienie zebranych danych z wynikami ogółu bibliotek akademickich pozwala określić rangę systemu biblioteczno-informacyjnego w danej uczelni¹³. Projekt pt. *Analiza Funkcjonowania Bibliotek* (AFB) umożliwia analizę i porównanie danych statystycznych oraz wskaźników funkcjonalności w obrębie poszczególnych typów bibliotek, włączając w to badania satysfakcji odbiorców usług bibliotecznych¹⁴. Według autorów projektu przeprowadzone badania satysfakcji użytkowników mogą przyczynić się do wzrostu zaufania do biblioteki oraz stanowić jej promocję w środowisku lokalnym i szerszym. Wyniki badania można wykorzystać do analizy strategicznej, pozwalają na identyfikację najważniejszych cech oferowa-

13 M. Wojciechowska: *Standaryzacja akademickich systemów biblioteczno-informacyjnych jako element podnoszenia jakości usług uczelni*. W: *Problemy zarządzania w uczelni opartej na wiedzy*. Red. K. Leja. Gdańsk 2006, s. 147-154.

14 *Analiza Funkcjonowania Bibliotek – wskaźniki efektywności i dane statystyczne*. Tryb dostępu: <http://afb.sbp.pl/o-projekcie,informacje-ogolne> [19 czerwca 2015].

nych usług bibliotecznych oraz wskazanie najważniejszych aspektów, na które zwracają uwagę użytkownicy, mogą pomóc w identyfikacji problemów, kierunków usprawnień i doskonalenia, mogą wreszcie przyczynić się do zwiększania motywacji pracowników¹⁵.

Biblioteki projektują także własne badania zgodnie z założonymi celami. Zaletą indywidualnych badań jest to, że każda biblioteka może się zająć swoimi specyficznymi problemami i określonymi grupami użytkowników, weryfikować i korygować skuteczność działań w odniesieniu do konkretnej rzeczywistości i środowiska lokalnego. Z pewnością taki wybór nie daje możliwości oceny i porównania wyników w szerszej skali według obiektywnie ustalonych wskaźników i nie przyczynia się do ustalania norm i standardów.

Biblioteka UPJPII w liczbach

Biblioteka Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie przeniosła się do nowego gmachu bibliotecznego w 2010 roku. Budynek o nowoczesnej architekturze i znakomitym wyposażeniu (Wi-Fi, skanery, 50 stanowisk komputerowych, zbiory w bezpośrednim dostępie), to około 9 tys. m² powierzchni użytkowej rozmieszczonej na czterech kondygnacjach. Dostępnych jest 13 pokoi do pracy indywidualnej, miejsca do pracy grupowej, aula konferencyjna i sala seminaryjna. W Bibliotece UPJPII zatrudnionych jest 39 pracowników, w tym 36 osób w Bibliotece Głównej. Zbiory ogółem liczą 577 622 egzemplarzy, 35 tys. woluminów czasopism znajduje się w strefach wolnego dostępu, oferowany jest dostęp do licencjonowanych zbiorów elektronicznych, w tym: 173 książki (IBUK), 5232 tytuły czasopism, 24 bazy danych. Liczba użytkowników Biblioteki sukcesywnie z roku na rok wzrasta, zaś liczba studentów UPJPII maleje, w roku 2014 studiowało na wszystkich rodzajach studiów 3280 osób¹⁶.

15 *Badanie satysfakcji klientów, zasady wdrażania działań korygujących*. W: *Planowanie pracy biblioteki. Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego*. A. Habit [i in.]. Warszawa 2009. Tryb dostępu: http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/PODRECZNIKI/PLANOWANIE_PRACY_BIBLIOTEKI_FINAL.pdf [17 maja 2015].

16 Dane wg *Biuletynu Informacji Publicznej UPJPII*. Tryb dostępu: <http://bip.upjp2.edu.pl/statystyki> [26 czerwca 2015].

Tabela 1. Użytkownicy Biblioteki UPJPII

Przedział czasowy (rok)	Liczba użytkowników zarejestrowanych	Liczba odwiedzin czytelników	Liczba odwiedzin użytkowników ogółem
2012	10 493	6172	10 541
2013	11 774	9006	11 596
2014	12 463	11 063	14 261

Źródło: *System biblioteczno-informacyjny Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie: sprawozdanie z działalności za rok 2014*¹⁷.

Wzrasta również udostępnianie, w roku **2013 zrealizowano 38 216 zamówień**, a w roku **2014 zrealizowano 40 938 zamówień**. Również według sprawozdania działalności za rok 2014 Biblioteka UPJPII zanotowała: **133 437** – rekordów bibliograficznych w katalogu elektronicznym OPAC, **2372** – publikacje w Bibliotece Cyfrowej UPJPII oraz **27 135** odwiedzin, **1924** – udzielone odpowiedzi na zapytania Czytelników pocztą elektroniczną, **6362** – liczba logowań do portalu Biblioteki UPJPII.

Badanie satysfakcji użytkowników Biblioteki UPJPII

Biblioteka Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie planuje przystąpić do projektu AFB w roku 2016. Poniżej przedstawiono wyniki przeprowadzonych indywidualnych badań satysfakcji użytkowników Biblioteki UPJPII. Ankieta zatytułowana *Możemy coś zmienić* była anonimowa, zachęcano ankietowanych do szczerych odpowiedzi oraz proponowania zmian i formułowania oczekiwań wobec Biblioteki. Formularze ankiet w wersji papierowej rozłożone były na stolikach w przestrzeniach wolnego dostępu, można je było także pobierać z lad bibliotecznych na każdym piętrze. W wersji elektronicznej wciąż jest dostępna na stronie Uczelni, na podstronie Biblioteki w aktualnościach i na portalach społecznościowych (Facebook Biblioteki UPJPII, Uczelni oraz Kursu komputerowego dla Seniorów UPJPII), rozesłane zostały e-maile do wszystkich pracowników naukowych Uczelni zachęcające do wypełnienia ankiety. Ankieta miała na celu sprawdzenie, w jakim stopniu użytkownicy Biblioteki są zadowo-

¹⁷ *System biblioteczno-informacyjny Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie: sprawozdanie z działalności za rok 2014*. Oprac. M. Wójtowicz-Kowalska. Tryb dostępu: http://old.upjp2.edu.pl/download/programy/sprawozdanie_biblioteka_rok_2014.pdf [16 czerwca 2015].

leni z przygotowanej oferty bibliotecznej, jak również udoskonalenie usług oraz zmierzenie jakości pracy Biblioteki. Pytania dotyczyły zbiorów Biblioteki, obsługi, organizacji oraz dodatkowej oferty. Ankieta zawierała 25 pytań oraz metryczkę. Zastosowano pytania otwarte, zamknięte, jednokrotnego oraz wielokrotnego wyboru, w stopniowaniu oceny przyjęto skalę 1-5, gdzie 1 – stanowiła ocena najniższa, 5 – ocena najwyższa.

Badaną próbę zamknięto na 156 respondentach: 58% ankietowanych stanowiły kobiety, wiek ankietowanych: 6% – osoby poniżej 20. roku życia, 60% – w wieku pomiędzy 21-30 lat, 24% – w wieku 31-45 lat, 9% – w wieku 46-60, 1% – w wieku powyżej 60. lat. Najliczniejszą grupę stanowili studenci – 58%, doktoranci – 22%, inni użytkownicy – również 22%, najmniej liczną grupą byli nauczyciele akademicy – 17%. Największa grupa czytelników odwiedza Bibliotekę kilka razy w miesiącu – 45%, rzadziej niż raz w miesiącu – 28%, kilka razy w tygodniu – 14%, przynajmniej raz w roku – 6%, inne – 7%. Najczęściej określane cele odwiedzin Biblioteki to: wypożyczenia (78%), korzystanie ze zbiorów na miejscu (68%) oraz nauka i praca (43%).

W części ankiety dotyczącej zbiorów Biblioteki ankietowani odpowiadali w jakim stopniu zbiory spełniają ich oczekiwania. Zbiory książkowe ponad połowa badanych oceniała pozytywnie: 4 – 49%, 5 – 19%, 3 – 15%, 2 – 6%, 1 – 3%. Zbiory czasopism również: 4 – 24%, 5 – 24%, 3 – 17%, 2 – 8%, 1 – 3%, choć aż 19% respondentów nie udzieliło odpowiedzi. Zbiory elektroniczne oceniono następująco: 4 – 27%, 5 – 23%, 3 – 18%, 2 – 8%, 1 – 3%, 17% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi. Wysoki odsetek nieudzielonych odpowiedzi świadczy o słabym zainteresowaniu zbiorami czasopiśmienniczymi i elektronicznymi.

Odpowiedź na pytanie o preferencje w odniesieniu do formy zbiorów wyraźnie obrazuje, że wciąż najwyższym zainteresowaniem cieszą się zbiory w wersji papierowej (54%), jest też spora grupa użytkowników (31%), dla której forma zdaje się być obojętna, natomiast w zdecydowanej mniejszości są osoby preferujące formę elektroniczną (12%).

Następna część ankiety miała na celu zbadanie jakości świadczonych usług oraz kompetencji i dyspozycyjności personelu bibliotecznego. Oceny użytkowników były w tej części niezwykle zgodne, a pracownicy zostali ocenieni w superlatywach. Kulturę obsługi personelu – 81% ankietowani ocenili na 5, podobnie zostały ocenione kompetencje – 78% oceniło na 5. Skuteczność szkolenia bibliotecznego – 53% respondentów oceniło na 5, 14% na 4, 7% oceniło na 3, a 2% na 2. 83% badanych, zwracając się do bibliotekarza z zapytaniem, uzyskało kompletne informacje. 81% użytkowników oceniło dyspozycyjność na 5. Z możliwości zadania pyta-

nia drogą mailową – 47% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi, gdyż nie korzystali z tej formy usługi, 37% uzyskała odpowiedź szybko.

Kolejna część ankiety badała zadowolenie respondentów z organizacji. Na pytanie: czy godziny otwarcia spełniają oczekiwania – 68% zapytanych odpowiedziało pozytywnie, natomiast 30% zgłaszało propozycje głównie dotyczące wydłużenia godzin pracy Biblioteki w tygodniu (najczęściej 8-20/21) oraz w soboty, a także w okresie wakacji. Zasady wypożyczeń również spełniały oczekiwania, największym uznaniem cieszył się czas realizacji zamówień, na drugim miejscu była dopuszczalna liczba egzemplarzy, na trzecim okres wypożyczeń. Korzystanie z katalogu online sprawiało trudność dla 7% badanych, tyle samo przyznało, że nie korzysta z katalogu, dla 80% katalog online nie przysparza trudności. Samodzielne wyszukiwanie pozycji na półkach było trudne dla 4% badanych, 3% nigdy nie wyszukuje samodzielnie, dla 35% nie jest trudne, ale czasochłonne, dla 81% jest proste, przy okazji wyszukuje inne interesujące pozycje. Zapytanie: czy stosowana w Bibliotece Klasyfikacja Dziedzinowa Książek KDK i Czasopism KDC ułatwia dotarcie do poszukiwanej pozycji – było trudne do określenia dla 15% badanych (nia mam zdania), 9% ankietowanych stwierdziło, że nie korzysta z układu dziedzinowego, dla 26% jest to trudne, 42% często kieruje się układem dziedzinowym. Warunki w miejscach do cichej pracy i w przestrzeniach wolnego dostępu dla 29% respondentów są komfortowe, pozostali najczęściej wyrażali uwagi dotyczące zbyt głośnego zachowania innych czytelników (rozmowy telefoniczne) oraz zastrzeżeń do działania klimatyzacji.

Na pytanie o formy usług brakujące w Bibliotece, najczęściej wskazywano brak kawiarni/barku, zaplecza gastronomicznego – 58%, możliwości wykonywania kserokopii – 45%, mediateki – 38% oraz drukowania – 19%, pozostałe uwagi dotyczyły: powiększenia księgozbioru – 12%, brakujących publikacji zagranicznych – 2%, nowości książkowych – 1% oraz: „książek o historii ogrodów i architekturze krajobrazu; tematyce umierania; opiece paliatywnej; lektury z dziedzin humanistycznych m.in. z: socjologii, psychologii, kulturoznawstwa, sztuki, filozofii, literatury związanej z językami – japońskim, koreańskim; więcej materiałów elektronicznych; sprowadzanie książek zgłoszonych przez czytelników; audiobooków z dziedziny duchowości”.

Na prośbę o ocenę całości usług bibliotecznych, odpowiedziało 145 osób, oceniając usługi w skali 1-5. Przyznane oceny: 5 – 58% (84 osoby), 4 – 37% (53 osoby), 3 – 5% (7 osób), 2 – 0,68% (1 osoba).

Aby wyliczyć wskaźnik funkcjonalności na podstawie wystawionych ocen, zastosowano wyliczenie: liczba osób x ocena przez nich wystawiona (dla każdej z ocen), sumę punktów podzielono przez liczbę respondentów.

Wyliczono: $(5 \times 84) + (4 \times 53) + (3 \times 7) + (2 \times 1) = 655$; $655 \div 145 = 4,19$ – wskaźnik zadowolenia z całości usług jest satysfakcjonujący¹⁸.

Pytania dodatkowe w ankiecie dotyczyły: wypożyczalni międzybibliotecznej (możliwość skorzystania z tej usługi jest ważna dla 54% badanych), fanpage Biblioteki na Facebooku (78% badanych nie korzysta, 20% korzysta), wydarzeń kulturalnych i działań promocyjnych. Ocena wydarzeń kulturalnych była zróżnicowana: 23% badanych nie udzieliło odpowiedzi na zapytanie. Wskaźnik zadowolenia wśród osób, które udzieliły odpowiedzi wynosi **3,87**. Wskaźnik zadowolenia z działań promocyjnych wynosi: **3,71**. Wskaźnik zadowolenia ze zbiorów książkowych wynosi: **3,80**, ze zbiorów czasopiśmienniczych: **3,74**, ze zbiorów elektronicznych: **3,74**. Są to oceny średnio satysfakcjonujące.

Na pytanie, co szczególnie zachęciłoby użytkownika do wizyty w Bibliotece, padły odpowiedzi: organizacja wydarzeń x10, kawiarnia x7, lepsza lokalizacja x5, noc bibliotek x2, spotkania o tematyce społecznej, wieczory literackie, wieczory filmowe, czytanie dzieciom, promocje nowych wydawnictw, kilkuniedniowy, cykliczny festiwal kulturowo-filozoficzno-dyskusyjny, spotkania i działalność kół studenckich, ewentualnie automat z napojami, sklepik.

Wnioski

Analiza wyników przeprowadzonej ankiety pozwala na wyciągnięcie ważnych wniosków, odnoszących się do działalności Biblioteki. Wiadomo na co należy zwrócić szczególną uwagę, by podnieść wskaźniki zadowolenia. Innym efektem podjętych badań odnoszących się do opinii użytkowników i przeprowadzanej wśród nich ankiety, rozmów z czytelnikami oraz bibliotekarzami, było podjęcie przez autorkę próby analizy mocnych i słabych stron Biblioteki, która to była konsultowana i dyskutowana z Dyrekcją Biblioteki, kierownikami działów, została utworzona możliwość wypowiedzi dla wszystkich współpracowników. Rozmiar niniejszego referatu nie pozwala na przedstawienie wyników tych prac. Wydaje się jednak, że przytoczone w tekście przykłady możliwości profesjonalnych

¹⁸ Wskaźnik obliczono według *Strategii Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich na lata 2010–2021*. Tryb dostępu: <https://www.sbp.pl/repository/SBP/ZarządGłówny/strategia2010-2021a.pdf> [18 czerwca 2015].

i wieloaspektowych działań współczesnych bibliotekarzy, stanowią odpowiedź na pytanie: gdzie szukać i jak zdobywać użytkownika? Chyba błędem jest mówienie osobno o użytkowniku wirtualnym i tym korzystającym z tradycyjnych usług biblioteki – to cały czas ten sam użytkownik biblioteki, zmieniają się formy usług, z których korzysta.

Wobec tak licznej współcześnie grupy słuchaczy uniwersytetów trzeciego wieku, profesjonalni bibliotekarze mogą służyć swoją wiedzą, pomocą, przestrzenią nowoczesnych bibliotek w zakresie włączania do możliwości korzystania z technologii informacyjnej (*e-inclusion*). Szkolenia e-learningowe prowadzone w Bibliotece z zakresu wykorzystania zasobów wiedzy z danej dziedziny są ofertą skierowaną z kolei do innego odbiorcy. Prowadzone repozytorium pracowników naukowych Uczelni pozwala realizować podstawowe zadanie Biblioteki Uczelnianej, jednocześnie dając wsparcie realizowaniu prac naukowych zgodnie ze standardami panującymi w świecie. Oprowadzanie osób, realizowane wycieczki do Biblioteki Uniwersyteckiej dla dzieci i młodzieży z prezentacją Biblii, zabytków piśmiennictwa, zbiorów zawierających dziedzictwo kulturowe Europy, również jest przykładem szukania, zdobywania i wychowywania obecnych, i przyszłych czytelników. Działalność wystawiennicza, kulturalna i naukowa (konferencje, sympozja, wydarzenia artystyczne) – one wszystkie wymagają wysokich kompetencji i profesjonalnych działań, i z pewnością przynoszą efekt. Wymieniono tylko kilka z przykładów działań w Bibliotece UPJPII, na podstawie których określano mocne strony instytucji, m.in. takie jak: unikalne i cenne zbiory, nowoczesne usługi biblioteczno-informacyjne, w tym katalog OPAC obsługiwany przez i-portal CHAMO, różnorodne działania kreatywne oraz nowoczesny budynek biblioteczny wyposażony w nowoczesne rozwiązania. Słabe strony to: oddalenie od budynków dydaktycznych i centrum miasta, to – jak zwykle i nie tylko w bibliotekach – finanse, braki kadrowe na wielu stanowiskach i wiele tych, zgłaszanych przez użytkowników, jak choćby brak kawiarni, księgarń. Być może wymienione formy działalności bibliotecznej, w oparciu o kompetencje bibliotekarzy, okażą się pomocne w budowaniu strategii rozwoju nie tylko Biblioteki UPJPII, ale również będą pomocną wskazówką dla innych tego typu instytucji, poszukujących i zabiegających o swoich użytkowników.

Bibliografia

1. Baran K.: *Jeszcze bibliotekarz czy już broker? Zmiany w zawodzie pracownika informacji w kontekście gospodarki opartej na wiedzy*. „Zarządzanie Biblioteką” 2013, nr 1(5), s. 9-18.
2. *Bibliotekarstwo*. Red. A. Tokarska. Warszawa 2013.
3. Gmiterek G.: *Biblioteka 2.0*. Warszawa 2013.
4. Habit A. [i in.]: *Planowanie pracy biblioteki*. Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego. Warszawa 2009. Tryb dostępu: http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/PODRECZNIKI/PLANOWANIE_PRACY_BIBLIOTEKI_FINAL.pdf [16 czerwca 2015].
5. Jenkins H.: *Kultura konwergencji. Zderzenie starych i nowych mediów*. Tłum. M. Bernatowicz, M. Filiciak. Warszawa 2007.
6. Konieczny-Rozenfeld B.: *Rola współczesnej biblioteki akademickiej w samokształceniu studentów*. W: *Biblioteka w przestrzeni edukacyjnej: funkcje i wyzwania w XXI wieku*. Red. S. Skórka. Kraków 2013, s. 55-65.
7. Koszowska A.: *Nowe media w bibliotece*. W: *Bibliotekarstwo*. Red. A. Tokarska. Warszawa 2013, s. 417-430.
8. Kurkowska E. J.: *Standardy i modele kształcenia umiejętności informacyjnych w szkolnictwie wyższym*. Cz. 2, *Wybrane modele i standardy europejskie*. „Toruńskie Studia Bibliologiczne” 2011, nr 1(6), s. 37-47.
9. Levinson P.: *Nowe nowe media*. Kraków 2010.
10. Lis R.: *Digitalizacja zbiorów bibliotecznych*. W: *Bibliotekarstwo*. Warszawa 2013, s. 155-171.
11. Maciejewska Ł., Urbańczyk B.: *Czego oczekują użytkownicy biblioteki akademickiej w dobie informacji elektronicznej?* Seria III: ePublikacje Instytutu INiB UJ. Nr 5. Biblioteka: klucz do sukcesu użytkowników. Tryb dostępu: <http://skryba.inib.uj.edu.pl/wydawnictwa/e05/maciejewskaurbanczyk-n.pdf> [16 maja 2015].
12. *Problemy zarządzania w uczelni opartej na wiedzy*. Red. K. Leja. Gdańsk 2006.
13. Skórka S.: *Architekt informacji – kreator przestrzeni informacyjnych*. „Przegląd Biblioteczny” R. 79, z. 1 (2011), s. 47-61.
14. Wojciechowska M.: *Standaryzacja akademickich systemów biblioteczno-informacyjnych jako element podnoszenia jakości usług uczelni*. W: *Problemy zarządzania w uczelni opartej na wiedzy*. Red. K. Leja. Gdańsk 2006, s. 147-154.

mgr Edyta Kędzierska
Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej
E.Kedzierska@bg.pw.edu.pl

BADANIA UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEK – OD TEORII DO PRAKTYKI

A RESEARCH ON LIBRARY USERS – FROM THEORY TO PRACTICE

Abstrakt

W ostatnich latach w bibliotekach coraz większą uwagę zaczęto zwracać na badanie opinii, potrzeb i oczekiwań użytkowników. Działania te stają się jednym z istotnych elementów skutecznego zarządzania biblioteką. Poznanie postaw i opinii odbiorców usług bibliotecznych umożliwia opis obecnego stanu funkcjonowania instytucji z perspektywy jej użytkowników, identyfikację mocnych i słabych stron. Diagnoza potrzeb i oczekiwań może być wykorzystywana do przewidywania trendów, dopasowania oferty do zapotrzebowania, projektowania strategii przyszłych działań. Jednym z bardziej użytecznych sposobów zdobycia informacji o użytkownikach jest przeprowadzenie badań ankietowych. Warunkiem jest ich właściwa realizacja: m.in. poprawna konstrukcja narzędzia badawczego (kwestionariusza ankiety), wykonanie badań na reprezentatywnej próbie badawczej, dobranej według określonych metod oraz rzetelna analiza zebranych danych. W bibliotekach Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej (SBI PW) już po raz drugi, w okresie ostatnich 3 lat, zostały przeprowadzone badania satysfakcji użytkowników. Wykorzystano metodologię opracowaną przez Zespół SBP ds. analizy funkcjonowania bibliotek. Badania pozwoliły m.in. na opis sposobów korzystania z bibliotek poprzez identyfikację głównych celów odwiedzin i częstotliwości korzystania, określenie stopnia zadowolenia z oferty bibliotecznej, zasobów i form działania oraz oczekiwań dotyczących przyszłej pracy biblioteki. W referacie zaprezentowano teoretyczne podłoże zaprojektowanych badań oraz ich praktyczną realizację, wykorzystanie uzyskanych wyników oraz porównań dokonanych na przestrzeni czasu.

Słowa kluczowe: użytkownicy bibliotek, badania ankietowe, orientacja na klienta, badania potrzeb, wskaźnik satysfakcji użytkowników.

Abstract

More attention has been paid to studying the needs and expectations of library users in the recent years. These activities are becoming one of the most important components of efficient library management. One of the most useful methods of acquiring knowledge about the users is to conduct a survey. A precondition here is the survey's proper execution, i.e. a correct structure of the research tool (i.e. the survey questionnaire), conducting the survey on a representative research sample selected according to the predetermined methods, as well as a reliable analysis of the collected data. In the libraries of the Library and Information System (LIS) of the Warsaw University of Technology, a user satisfaction survey has already been conducted for the second time in the last three years. For this purpose, the methodology prepared by the Polish Librarians' Association Team for analyzing library functioning was used. The survey enabled to describe the methods of using libraries through identifying the main reasons for visits and the frequency of using libraries, determining the level of satisfaction with the library offer, its resources and forms of activity as well as determining expectations relating to the future functioning of the library. The essay presents the theoretical basis of the designed study and its practical execution as well as facilitation of the obtained results and comparisons made over time.

Keywords: library users, survey research, customer focus, user's needs research, user satisfaction index.

Wstęp

Współczesne biblioteki zmuszone są funkcjonować w dynamicznie zmieniającej się rzeczywistości społecznej, gospodarczej i kulturowej. Otoczenie bibliotek ulega nieustannym, szybkim przemianom. Wzrost konkurencyjności, rozwój nowoczesnych technologii, zmiany postaw i zachowań konsumenckich, wzrost potrzeb i oczekiwań – to tylko niektóre przykłady zjawisk z którymi biblioteki muszą się mierzyć. Niekorzystnym symptomem tego, iż biblioteki zaczynają „nie nadążać” za zmieniającym się otoczeniem, jest spadek liczby osób korzystających z ich usług i zasobów. Jak zatem zatrzymać obecnych i pozyskać nowych użytkowników? Wiele strategii marketingowych podaje, iż kluczem do sukcesu instytucji jest nakierowanie na klienta. Modyfikacja programu działania i elastyczne podejście są konieczną odpowiedzią bibliotek na nadchodzące trendy.

Działania nakierowane na klienta

W różnych dziedzinach gospodarki klienci coraz częściej są nie tylko odbiorcami dóbr i usług, ale także partnerami, a nawet decydentami w zakresie budowania oferty instytucji¹. Wynika to z faktu, iż obecnie klienci wyposażeni w nowoczesne technologie mogą porównywać oferty i wybierać te, które są dla nich najkorzystniejsze bez względu na ograniczenia czasowe czy przestrzenne (globalizacja). Stali się oni zatem głównym przedmiotem walki konkurencyjnej stale rosnącej liczby przedsiębiorstw i organizacji.

Koncepcja zarządzania instytucjami, która w centrum działań stawia klienta, wydaje się być doskonale dopasowana do rzeczywistości bibliotecznej. Biblioteki jako organizacje non-profit nie istnieją same dla siebie, ale dla osób korzystających z nich. W dzisiejszych czasach nie chodzi już tylko o zasoby bibliotek (które jeszcze do niedawna stanowiły ich istotę), ale o ludzi, powód dla którego biblioteki obecnie istnieją i któremu służą, a także o przestrzeń, którą oferują. Aktywna postawa wobec użytkowników-klientów bibliotek nabiera zatem nowego znaczenia². Użytkownicy są bowiem najważniejszymi arbitrami jakości usług, to oni decydują o tym, czy biblioteki są dla nich miejscem pożytecznym i przydatnym, czy chcą z nich korzystać i tym samym decydują o ich byciu, gdyż biblioteki bez użytkowników nie mają przyszłości³. Zatem zasadne jest stwierdzenie, iż biblioteki powinny w centralnym punkcie wszelkich działań stawiać swoich klientów-użytkowników, i tym samym przygotowywać ofertę zgodnie z ich potrzebami, dopasowywać swoje funkcjonowanie do ich oczekiwań, poznawać użytkowników i liczyć się z ich opiniami. Biblioteki muszą nie tylko skupić się na zaspokajaniu bieżących potrzeb odbiorców zasobów i usług, ale także na wyprzedzaniu tych potrzeb, aby utrzymać lojalnych, i zdobyć nowych klientów. W opinii L. Nieżurawskiego, B. Pawłowskiej i J. Witkowskiej⁴ podejście promujące nakierowanie na klienta powinno skupiać się na: zdefiniowaniu klientów, wprowadzeniu i stałym usprawnianiu technik pomiaru ich satysfakcji, zacieśnianiu więzów z klientami, budowaniu lojalności.

1 *Współczesne źródła wartości przedsiębiorstwa*. Red. B. Dobięgała-Korona, A. Herman. Warszawa 2006, s. 85.

2 M. W. Sidor: *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą SERVQUAL*. Warszawa 2005, s. 22.

3 J. Kita, J. M. Radwan: *Zastosowanie ośmiu zasad zarządzania jakością w bibliotece wydziałowej wydziału zarządzania i komunikacji społecznej UJ*. W: *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym*. Red. J. Kamińska, B. Żołędowska-Król. Warszawa 2009, s. 34.

4 *Satysfakcja klienta. Strategia - pomiar - zarządzanie. Koncepcja wewnętrznego urynkowienia współczesnej organizacji*. Red. L. Nieżurawski, B. Pawłowska, J. Witkowska. Toruń 2010, s. 50.

Jakość usług a satysfakcja klienta

Można stwierdzić, iż biblioteka funkcjonuje dobrze, gdy jakość świadczonych usług jest wysoka, a klienci usatysfakcjonowani. Jakość jest pojęciem wieloaspektowym i rozmaicie definiowanym, może być postrzegana jako zgodność z wytyczonymi standardami lub jako zaspokajanie potrzeb i oczekiwań klientów. To drugie podejście jest typowe dla teorii nakierowanych na klienta. W tym kontekście zasadniczą miarą jakości usług bibliotecznych jest zadowolenie klienta, jest on usatysfakcjonowany, gdy jego potrzeby zostaną zaspokojone zgodnie z oczekiwaniami⁵. Satysfakcja klienta jest zatem odczuciem subiektywnym, które wiąże się z posiadaną wiedzą, dotychczasowymi doświadczeniami, cechami osobowości, a także z uczuciami i emocjami. Nie jest parametrem łatwym do określenia i zmierzenia. Według M. W. Sidor⁶ jakość usług jest pojęciem nieco szerszym i ma wymiar bardziej obiektywny. Satysfakcja użytkowników może być ważnym wyznacznikiem jakości usług bibliotecznych, ale nie jest elementem jedynym i determinującym ową jakość. Ocena satysfakcji może być postrzegana jako narzędzie diagnozy, natomiast pomiar jakości usług jest narzędziem planowania strategicznego⁷. Pojęcia te mimo, iż rozłączne, są jednak ściśle ze sobą powiązane i współzależne.

Określenie jakości usług bibliotecznych poprzez pomiar satysfakcji klientów jest działaniem często stosowanym i może przynieść instytucji szereg korzyści. Zadowolony klient powróci, by ponownie skorzystać z naszych usług, może też zachęcić innych. Klient nieusatysfakcjonowany zaprzestanie korzystania i może przekazywać negatywne opinie innym. Poza tym nie jest ważne co sądzi o swojej ofercie dostawca usług, ale czy wybiorą ją i skorzystają z niej klienci. Czymś innym może być jakość postrzegana z perspektywy organizacji, a czym innym z punktu widzenia klienta. Dla organizatora wysoka jakość może zostać zapewniona, jeżeli produkty i usługi są: zgodne ze specyfikacją, dopasowane do celu lub nie posiadają defektów. Dla klientów wysoka jakość oznacza: satysfakcję, zachwycenie, przekraczanie oczekiwań⁸. Zatem opinie i wyobrażenia bibliotekarzy mogą być całkiem odmienne od tego, czego potrzebują i oczekują użytkownicy.

Zapewnienie jakości to ogół zaplanowanych i systematycznych działań potrzebnych do uzyskania takiego poziomu obsługi, gdzie produkt lub

5 M. W. Sidor: dz. cyt., s. 10.

6 Tamże, s. 42.

7 Tamże, s. 43.

8 Tamże, s. 20.

usługa zadowolą klienta⁹. W praktyce jednak trudno jest usatysfakcjonować wszystkie grupy klientów przy ograniczonych środkach. Należy zatem szukać optymalnych sposobów pozwalających na jak najlepsze zbliżenie się do pożądaných efektów.

Zdobywanie wiedzy o użytkownikach

Większość nowoczesnych metod zarządzania organizacjami, zwłaszcza usługowymi, zakłada dobrą znajomość obsługiwanej populacji. Zdobywanie wiedzy o naszych klientach-użytkownikach: kim są, jakie posiadają cechy, jakie zachowania są dla nich charakterystyczne, jakie mają potrzeby, życzenia i wymagania co do określonych usług, i zasobów, jak oceniają naszą ofertę, z jakimi problemami się borykają, i co sprawia im trudności – pozwoli by nasze działania były naprawdę ukierunkowane na klienta. Ważne jest by informacje były zdobywane w sposób stały i systematyczny, ponieważ zarówno sami klienci jak i ich potrzeby ulegają nieustannym przemianom.

Celem zarządzania informacją o klientach-użytkownikach jest zwiększenie atrakcyjności bibliotek na współczesnym konkurencyjnym rynku dóbr i usług. Strategia ta umożliwi także rozwój relacji z klientami poprzez budowanie kultury dialogu. Zdobywając informacje o klientach i wykorzystując je w planowaniu swych działań, instytucje dają tym samym sygnał, iż liczą się ze zdaniem klientów, chcą poznawać ich opinie i wychodzić naprzeciw oczekiwaniom¹⁰. Dzięki spojrzeniu z perspektywy użytkowników możliwe jest zidentyfikowanie obszarów w działaniu instytucji, które dotychczas funkcjonowały wadliwie, a nie były przez organizatorów dostrzegane.

Skąd zatem czerpać wiedzę o odbiorcach usług bibliotecznych i jak ją wykorzystywać? Istnieje wiele możliwych metod zdobywania informacji o klientach, jednak nie ma jednej uniwersalnej, która umożliwiłaby uzyskanie pełnych i wyczerpujących danych. Wydaje się, iż optymalnym sposobem jest wykorzystywanie kilku metod równolegle.

Jak badać?

Wyróżniane są dwa podstawowe sposoby badania klientów: metody bezpośrednie i pośrednie. Metody bezpośrednie pozwalają uzyskać infor-

9 E. Głowacka: *Problematyka zapewnienie jakości (Quality Assurance) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej*. „Bibliotekarz” 1999, nr 1, s. 12.

10 M. W. Sidor: dz. cyt., s. 53.

macje na temat reakcji klienta na produkt lub usługę od samego odbiorcy (np. system skarg, badania ankietowe, wywiady osobiste lub telefoniczne, grupy dyskusyjne itp.). Metody pośrednie omijają opinie konsumentów, mierzą natomiast wyznaczniki odzwierciedlające ich zachowania na rynku (np. statystyki biblioteczne¹¹, mystery shopping, benchmarking itp.). Patrząc z perspektywy rodzaju otrzymanych informacji możemy wyróżnić badania ilościowe i jakościowe¹². Badania ilościowe (ankiety, eksperymenty) opierają się głównie na zbieraniu danych liczbowych z dużych prób badawczych, które następnie w sposób statystyczny są przetwarzane, standaryzowane i generalizowane. Badania jakościowe (wywiady, obserwacje) skupiają się na wyjaśnieniu, zrozumieniu i dogłębnej analizie zjawisk na podstawie analiz mniejszych grup.

Bliższe poznanie użytkowników-klientów, zdobycie informacji o ich subiektywnych opiniach i poglądach mogą zapewnić metody bezpośrednie, a zwłaszcza metody ilościowe, które pozwalają na zliczenie wyrażanych opinii i poglądów, klasyfikując je w uszeregowane kategorie. Ich celem jest wychwycenie prawidłowości w sposobie występowania obiektów, zjawisk i procesów oraz prognozowanie ich¹³.

Dokonując wyboru metody badawczej należy wziąć pod uwagę: problem badawczy (czyli czego chcemy się naprawdę dowiedzieć), rodzaj oferowanych wyrobów (zasobów i usług), typ odbiorców (np. indywidualni czy instytucjonalni)¹⁴. Jedną z bardziej popularnych technik zdobywania informacji o klientach są badania ankietowe. Za ich pomocą można uzyskać zarówno dane ilościowe jak i jakościowe, pozwalają one na zbadanie różnych aspektów funkcjonowania instytucji. Wykonywane rzetelnie, powinny być prowadzone okresowo, co pozwoli na uchwycenie trendów zmian¹⁵.

Rozpoznawanie potrzeb klientów jest podstawowym warunkiem do budowania ich satysfakcji. Klienci-użytkownicy oczekują zrozumienia swoich obecnych i przyszłych potrzeb. Ważne jest także utrzymanie raz już pozyskanych i przekonanych do siebie klientów. Można to osiągnąć

11 Ważnym źródłem informacji o użytkownikach są statystyki biblioteczne np.: liczba odwiedzin fizycznych i wirtualnych, liczba wypożyczeń, liczba egzemplarzy udostępnionych na miejscu, liczba uczestników imprez, szkoleń, wykorzystanie usług sieciowych itp.

12 K. Śmiatacz: *Badanie satysfakcji klientów na przykładzie rynku usług telefonii komórkowej w Polsce*. Bydgoszcz 2012, s. 55.

13 Tamże, s. 57.

14 Tamże, s. 63.

15 M. Salero-Kochan: *Uwagi do sposobu przeprowadzania badań ankietowych jako źródło pozyskiwania informacji o zadowoleniu klienta*. W: *Klient w organizacji zarządzanej przez jakość*. Red. T. Sikora. Kraków 2006, s. 320-322.

poprzez stałe podnoszenie jakości usług i reagowanie na zgłaszane przez nich oczekiwania. Badania satysfakcji klientów oprócz funkcji poznawczych mogą służyć także budowaniu zaufania do firmy – klienci zyskują świadomość, że instytucja jest zainteresowana ich opiniami.

Aby zebrać wartościowe i wiarygodne informacje badania odbiorców dóbr i usług, powinny zostać przeprowadzone zgodnie z metodologią nauk społecznych. Ważne jest: wskazanie celów badań, precyzyjne określenie przedmiotu pomiaru (czyli informacji, które chcemy uzyskać), wybór metody badawczej oraz techniki pomiaru, zdefiniowanie populacji objętej badaniem i dobór próby, zaprojektowanie i przeprowadzenie badań zgodnie z ustalonym planem, analiza i interpretacja wyników¹⁶.

Badania empiryczne

BADANIA SATYSFAKЦИИ UŻYTKOWNIKÓW W BIBLIOTEKACH SBI PW

W bibliotekach Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej (SBI PW) już po raz drugi w okresie trzyletnim przeprowadzono badania satysfakcji użytkowników. Posłużono się jednym z bardziej użytecznych sposobów zdobycia informacji o użytkownikach – badaniami ankietowymi. Pierwsze badanie zostało przeprowadzone pod koniec 2011 roku przy pomocy kwestionariusza ankiety przygotowanego specjalnie na potrzeby tego projektu. Ankieta zawierała 11 pytań m.in. o: cele odwiedzin, częstotliwość, wykorzystywane zasoby, źródła informacji, preferowaną formę przekazu informacji, szkolenia biblioteczne, ocenę całości pracy biblioteki i poszczególnych usług, problemy, i propozycję zmian. W drugim badaniu (z I połowy 2015 roku) wykorzystano metodologię opracowaną przez Zespół SBP ds. analizy funkcjonowania bibliotek¹⁷. Posłużono się kwestionariuszem ankiety opracowanej przez SBP w wersji nieco zmodyfikowanej i dopasowanej do specyfiki bibliotek systemu SBI PW¹⁸. Podobnie jak w poprzednim badaniu zapytano o: cele odwiedzin, częstotliwość, ocenę globalną i szczegółową oraz problemy i propozycje zmian.

Zarówno w pierwszym, jak i drugim badaniu zaangażowano wszystkie biblioteki wchodzące w skład SBI PW: Bibliotekę Główną i jej filie, biblio-

¹⁶ M. W. Sidor: dz. cyt., s. 49.

¹⁷ Szczegółowe informacje na temat badań zaprojektowanych przez Zespół SBP można znaleźć na oficjalnej stronie projektu: <http://afb.sbp.pl/strona-glowna>

¹⁸ Usunięto z metryczki pytanie o wiek i płeć respondentów oraz element dotyczący oceny zasobów audiowizualnych. Dodano pytanie o najczęściej wykorzystywane zasoby oraz pytanie otwarte.

teki wydziałowe, instytutowe, zakładowe. Populację badawczą zdefiniowano jako wszystkich użytkowników bibliotek, którzy korzystają z jej usług i zasobów, pojawiając się fizycznie w bibliotekach lub korzystają zdalnie, poprzez stronę internetową. Ankietę dystrybuowano w wersji papierowej rozdając ją w bibliotekach w miejscach obsługi użytkowników oraz w postaci elektronicznej zamieszczając link do ankiety na stronach WWW bibliotek. Dodatkowo w badaniu z roku 2015 przeprowadzono wysyłkę mailową do wylosowanej grupy aktywnych użytkowników bibliotek – takich, którzy w roku 2014 wypożyczyli, zwrócili lub prolongowali co najmniej jedną książkę. W badaniu z roku 2011 uzyskano opinie od 1496 respondentów, w badaniu z roku 2015 zebrano opinie od 3084 użytkowników. Zarówno narzędzie badawcze, procedury i okoliczności realizacji badań, jak i długość trwania badania w obu przypadkach (w roku 2011 i 2015) były podobne, zatem możliwe jest porównywanie wyników.

Badania satysfakcji użytkowników bibliotek SBI PW pozwoliły na zebranie szeregu wartościowych informacji o odbiorcach usług i zasobów, które to pomogły w lepszym przystosowaniu oferty bibliotecznej do potrzeb osób korzystających, zdiagnozowaniu wadliwych aspektów oraz zaprojektowaniu zmian i udoskonaleń.

W dalszej części artykułu zaprezentowano wybrane wyniki uzyskane w aktualnym badaniu z roku 2015. Obszary poddane szczegółowej analizie w tym badaniu to:

Tabela 1. Problemy i pytania badawcze

Opis sposobów korzystania z biblioteki	Cele odwiedzin biblioteki	
	Najczęściej wykorzystywane zasoby	
	Częstotliwość odwiedzin	
Ocena globalna	Ocena całości funkcjonowania biblioteki	
Ocena szczegółowa	Organizacja	Warunki lokalowe i oznakowanie
		Godziny otwarcia
		Wyposażenie w sprzęt komputerowy, sprzęt do kopiowania, dostęp do Internetu
	Pracownicy	Kultura obsługi, kompetencje, dyspozycyjność
	Zbiory	Drukowane, elektroniczne
	Zasady wypożyczeń	Czas realizacji zamówień, okres wypożyczenia, liczba egzemplarzy
	Usługi informacyjne	Tradycyjne formy informowania o zbiorach i usługach, informowanie przez stronę WWW
	Oferta edukacyjna i kulturowa	
Problemy/usprawnienia		
Opis użytkowników biblioteki	Cechy społeczno-demograficzne	Status

Źródło: opracowanie własne na podstawie: E. Kędzierska, A. Zawalkiewicz: *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? Poradnik dla bibliotekarzy*. Tryb dostępu: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> [17 czerwca 2015].

KATEGORYZACJA UŻYTKOWNIKÓW

Ważnym krokiem w analizie zebranych w wyniku badań danych był rzetelny opis grup użytkowników. W tym celu wszystkich, których biblioteka obsługuje lub zamierza obsługiwać w przyszłości, podzielono według określonych kategorii, które mogą być później wykorzystywane, np. w kierowaniu pewnych usług do wybranej grupy¹⁹. Umieszczenie w kwestionariuszu ankiety pytania metryczkowego pozwoliło na zbadanie sposobów korzystania z biblioteki przez różne grupy użytkowników. Zdefiniowano 5 kluczowych typów użytkowników bibliotek SBI PW, wyodrębnionych

19 L. Derfert-Wolf: „Klient nasz pan” – implikacje dla biblioteki dziś i jutro. „Biuletyn EBIB” 2003, nr 7. Tryb dostępu: <http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/torun/derfert.php> [17 czerwca 2015].

wg wspólnych cech: studentów (z podziałem na typy studiów), słuchaczy studiów podyplomowych, doktorantów, pracowników PW oraz innych użytkowników. Dokonano tym samym pewnej kategoryzacji użytkowników. Postawiono hipotezę badawczą mówiącą, iż inaczej z usług bibliotecznych korzystają poszczególne typy odbiorców usług. Analizując uzyskane wyniki badań w określonych podgrupach można stwierdzić, czy faktycznie te różnice występują.

Dodatkowo na podstawie struktury uzyskanej próby badawczej zweryfikowano na ile jest ona reprezentatywna. Dysponując danymi dotyczącymi struktury populacji można porównać jej rozkład z analizowaną próbą.

Tabela 2. Analiza reprezentatywności próby badawczej

Struktura	Populacja	Próba
Student	91,63%	79,42%
Słuchacz studiów podyplomowych	0,48%	1,15%
Doktorant	2,64%	5,86%
Pracownik PW	4,68%	10,72%
Inny	0,58%	2,85%

Źródło: opracowanie własne.

W sytuacji, gdy udziały procentowe poszczególnych kategorii w próbie badawczej nie różnią się o więcej niż 5% od udziałów procentowych tych samych kategorii w populacji, próbę można uznać za reprezentatywną. Dla badań zrealizowanych w bibliotekach SBI PW grupa studentów okazała się grupą niedoszacowaną (kategoria ta pojawiła się rzadziej w próbie niż w populacji o 12%), a grupa pracowników kategorią przeszacowaną (pojawiała się częściej o 6,04%).

W kwestionariuszu ankiety umieszczono także pytanie określające częstotliwość korzystania z usług bibliotecznych. Na podstawie tych danych wyodrębniono użytkowników aktywnych (korzystających przynajmniej kilka razy w miesiącu), umiarkowanych (przynajmniej kilka razy w roku) oraz sporadycznych (przynajmniej raz w roku lub rzadziej). Miara aktywności korzystania z biblioteki dostarczyła wielu ważnych informacji w zestawieniu z pozostałymi zmiennymi, np. statusem użytkowników. Uzyskano m.in. informację, jaką aktywnością wykazują się studenci zróżnicowani wg typu studiów, pracownicy czy inne grupy użytkowników. Informacje te można wyczytać z tabeli 3. prezentującej zestawienie dwóch zmiennych: statusu i aktywności.

Tabela 3. Analiza wpływu zmiennej status na zmienną aktywność korzystania z biblioteki

Status: aktywność	Aktywni	Umiarkowani	Sporadyczni	Suma
Student	55,71%	39,07%	5,22%	100%
studia stacjonarne	58,76%	36,63%	4,61%	100%
studia niestacjonarne	33,09%	57,45%	9,45%	100%
studia I stopnia	56,84%	37,63%	5,53%	100%
studia II stopnia	52,79%	42,94%	4,26%	100%
Słuchacz studiów podyplomowych	33,33%	48,48%	18,18%	100%
Doktorant	52,38%	43,45%	4,17%	100%
Pracownik PW	42,02%	50,49%	7,49%	100%
nauczyciel akademicki	39,42%	53,53%	7,05%	100%
niebędący nauczycielem akademickim	49,18%	40,98%	9,84%	100%
Inny	30,86%	54,32%	14,81%	100%

Źródło: opracowanie własne.

IDENTYFIKACJA ZACHOWAŃ UŻYTKOWNIKÓW

Istotną kwestią w planowaniu przyszłej strategii działania dla bibliotek jest wskazanie usług, które są najczęściej wykorzystywane przez użytkowników, cieszą się największą popularnością oraz tych, które są w zdecydowanie mniejszym zakresie wykorzystywane. Pozwoliło to na identyfikację elementów z oferty bibliotecznej, które są potrzebne użytkownikom, które warto rozwijać i w które należy inwestować. Dodatkowo uzyskano tu kolejne informacje o samych użytkownikach – przede wszystkim wskazując jak szeroko korzystają oni z oferty placówki (i w jakim celu ją odwiedzają). Można zatem wyodrębnić grupę użytkowników korzystających w miarę z pełnej oferty (powyżej 8 usług), a także tych korzystających tylko z kilku wybranych przez siebie usług (poniżej 3 zaznaczonych możliwości). Wskazanie usług i zasobów wykorzystywanych w zdecydowanie mniejszym zakresie, powinno stać się punktem wyjścia do dalszych analiz, mających na celu zbadanie czemu te usługi są pomijane, jak są oceniane, jakie ich wady użytkownicy wskazują. Podobnie należy rozpatrywać pytanie traktujące o najczęściej wykorzystywanych zasobach bibliotecznych,

zwłaszcza w kontekście rozwijającej się dyskusji między koegzystencją zbiorów tradycyjnych i elektronicznych.

OCENA FUNKCJONOWANIA BIBLIOTEKI

W przeprowadzonym badaniu jakość została zmierzona poziomem zadowolenia z korzystania z biblioteki jako całości oraz jej poszczególnych obszarów funkcjonowania, poprzez wyznaczenie globalnego wskaźnika satysfakcji oraz szczegółowych wskaźników. Oceny globalnej respondent dokonał na pięciopunktowej skali i w ten sposób określił na ile jest zadowolony z pracy danej instytucji. Zastosowano skalę numeryczną, w której punktem średnim jest liczba 3. Skala taka jest łatwa do analizy i pozwala na stwierdzenie równości, różności, większości i mniejszości. Badano satysfakcję skumulowaną, czyli nawarstwiająca się doświadczenia klienta w danym okresie i miejscu, w odniesieniu do określonej usługi, zasobu, formy pracy. Zatem nie pytano o zadowolenie z aktualnie dostarczanej usługi tu i teraz. Odpowiadając na to pytanie użytkownicy byli proszeni o wzięcie pod uwagę wszystkich dotychczasowych doświadczeń. Badano poziom satysfakcji niezależnej, czyli określanej w kontekście danej instytucji, a nie względnej, czyli w porównaniu do innej jednostki²⁰.

Szczegółowe wskaźniki satysfakcji (średnie ocen z poszczególnych usług, zasobów i form pracy) pozwoliły określić dysproporcje pomiędzy poszczególnymi sferami działania instytucji. O ile wskaźnik globalny jest syntetyczną miarą pracy całej biblioteki, o tyle oceny szczegółowe mogą kształtować się rozmaicie dla różnych aspektów. W pytaniu, w którym użytkownicy oceniali poszczególne usługi, zasoby i formy funkcjonowania biblioteki, uzyskano informacje o wskazanych, konkretnych działaniach biblioteki. Respondenci dokonali oceny na 5-punktowej skali (podobnie jak przy wskaźniku globalnym) z możliwością powstrzymania się od oceny i zaznaczenia wariantu odpowiedzi „ND” – nie dotyczy, co miało określać brak znajomości danej usługi lub jej niewykorzystanie.

ANALIZY POGŁĘBIONE

Aby zbadać wpływ różnych cech oferty na kształtowanie się satysfakcji klienta, niezbędna jest analiza wielozmiennowa, bowiem jedne elementy mogą wpływać na spadek satysfakcji, inne ją kształtować. Zestawienie ze sobą dwóch zmiennych umożliwia dokonywanie analizy na poziomie

20 M. W. Sidor: dz. cyt., s. 43.

wzajemnych korelacji, czyli współzależności. Pozwala to sprawdzić, czy i w jaki sposób dwa atrybuty lub własności współwystępują ze sobą. Ocenę globalną zestawiono przykładowo z danymi o statusie użytkowników. Uzyskano informacje, czy poszczególne grupy użytkowników różnią się między sobą w swych ocenach.

Tabela 4. Analiza globalnego wskaźnika satysfakcji w wyznaczonych grupach użytkowników zróżnicowanych wg statusu

Status	Wskaźnik satysfakcji globalnej
Student	4,47
studia stacjonarne	4,47
studia niestacjonarne	4,46
studia I stopnia	4,46
studia II stopnia	4,48
Słuchacz studiów podyplomowych	4,58
Doktorant	4,35
Pracownik PW	4,63
nauczyciel akademicki	4,63
niebędący nauczycielem akademickim	4,61
Inny	4,4

Źródło: opracowanie własne.

Zestawiając oceny globalne z częstotliwością odwiedzin określono, czy zmienna definiująca aktywność ma odwzorowanie w wysokości wystawianych ocen. Umożliwiło to uzyskanie informacji: czy i w jaki sposób osoby korzystające sporadycznie, różnią się w swych ocenach od bardziej aktywnych użytkowników. Ciekawych informacji dostarczyło także zestawienie liczby wskazywanych celów odwiedzin z globalnym wskaźnikiem. Możliwe było w ten sposób porównanie ocen wystawianych przez osoby korzystające z biblioteki bardziej kompleksowo, z ocenami osób korzystających np. tylko z jednej usługi oferowanej przez bibliotekę.

Podobny tryb analizy zastosowano dla szczegółowych wskaźników satysfakcji. Przykładowo analiza pytań będących wyznacznikami najczęściej wykorzystanych usług i zasobów w połączeniu z ich szczegółową oceną pozwoliła na wyciągnięcie wniosków dotyczących obecnego stanu funkcjonowania instytucji, wskazanie mocnych i słabych stron jednostki, identyfikację aspektów funkcjonujących w sposób poprawny oraz tych

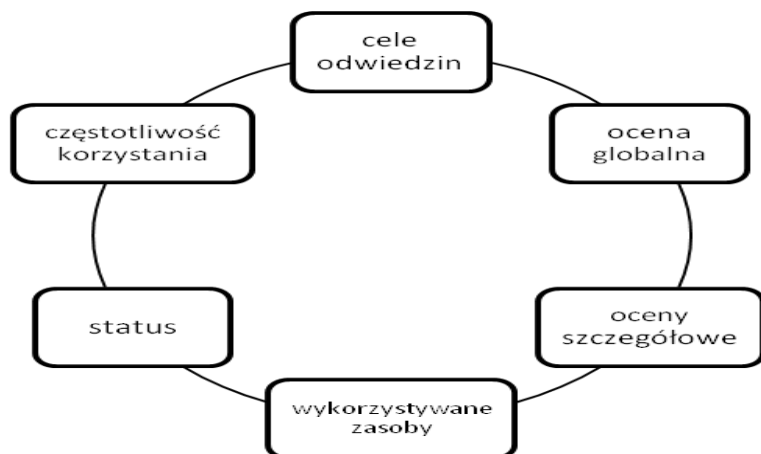
działających wadliwie. Dowiedziano się, czy najpopularniejsze usługi i zasoby uzyskały wysokie czy niskie oceny, czy usługi najrzadziej wykorzystywane są pomijane z racji swych złych ocen i tym samym słabej jakości, czy może istnieją inne powody takich działań.

Osobę analizującą wyniki badań może np. interesować, jak poszczególne cechy i własności użytkowników wpływają na charakter korzystania z oferty bibliotecznej. Warto porównać:

- status z celami – pozwoliło to dowiedzieć się np., czy to studenci studiów stacjonarnych, czy studenci studiów niestacjonarnych korzystają z oferty biblioteki w sposób bardziej kompleksowy,
- częstotliwość odwiedzin z celami – dzięki takiemu zestawieniu można było dowiedzieć się, czy istnieje jakiś związek między częstotliwością odwiedzin i kompleksowością korzystania z biblioteki,
- status z zasobami – wskazano, które zasoby są najchętniej wykorzystywane przez poszczególne grupy użytkowników, czy studenci preferują zasoby elektroniczne, a pracownicy tradycyjne książki, czy może sytuacja kształtuje się inaczej?,
- częstotliwość z zasobami – określono, czy aktywność użytkowników ma odzwierciedlenie w tym z jakich zasobów korzystają?

Możliwe jest zestawienie każdej zmiennej z inną zmienną, a nawet kilkoma zmiennymi. Jednak nie każde zestawienie może okazać się dla osoby analizującej interesujące i przynosić wartościowe informacje. Poniższy schemat prezentuje możliwe zestawienia zmiennych występujących w badaniu satysfakcji użytkowników SBI PW.

Rysunek 1. Możliwa korelacja zmiennych występujących w badaniach satysfakcji użytkowników



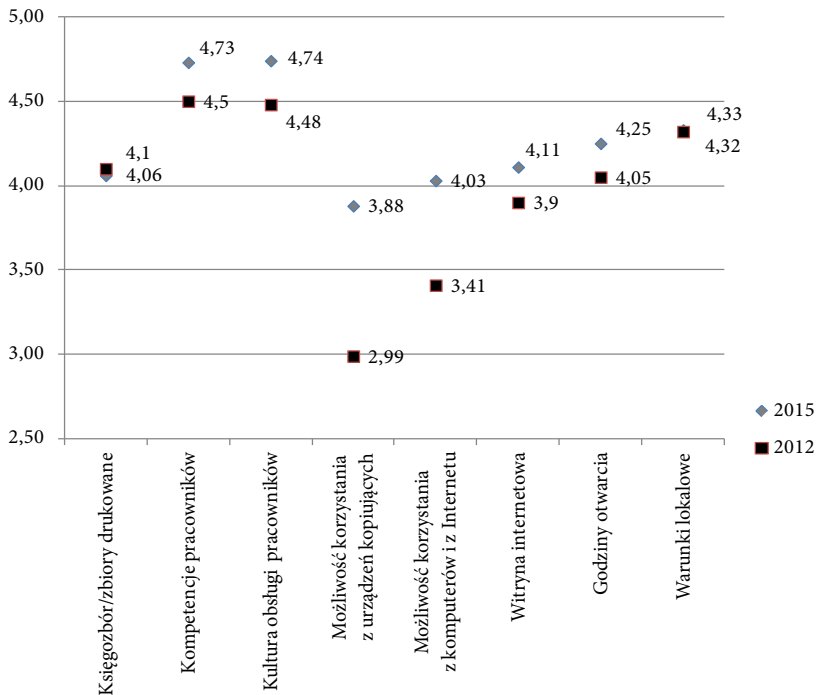
Źródło: opracowanie własne na podstawie: E. Kędzierska, A. Zawalkiewicz: *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? Poradnik dla bibliotekarzy*. Tryb dostępu: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> [17 czerwca 2015].

Użytkownicy bibliotek często mają potrzebę wyrażenia dodatkowych uwag i sugestii dotyczących pracy biblioteki. W ankiecie została im stworzona taka możliwość. W pytaniu otwartym respondenci zyskali swobodę wypowiedzi na temat problemów jakie napotykają podczas korzystania z instytucji oraz sposobów usprawnienia jej działania. Krytyczne opinie na temat biblioteki są niezwykle cennym źródłem informacji. Poznanie owych negatywnych opinii umożliwia przewidywanie różnych sytuacji oraz zapobieganie utracie klientów. W badaniu SBI PW swoje uwagi w pytaniu otwartym wyraziło 579 osób, co stanowi 19% wszystkich respondentów.

Przeprowadzając badania satysfakcji użytkowników systematycznie przez pewien okres czasu, przy pomocy tego samego (lub zbliżonego) kwestionariusza ankiety możliwe jest dokonanie analiz pozwalających na określenie zmian zachodzących na przestrzeni czasu. Celem takich analiz jest wyznaczenie prawidłowości (ogólnej tendencji), odnoszącej się do danego zjawiska (wzrostu lub spadku). Na poniższym wykresie (wykres 1.) widać zmiany w ocenach wystawionych w poprzedniej edycji badania, w roku 2011 oraz w roku bieżącym (2015). Większość aspektów została lepiej oceniona, zatem można przypuszczać, iż zmiany wprowadzone

po poprzednim badaniu satysfakcji użytkowników odniosły pozytywny efekt.

Wykres 1. Porównanie szczegółowych wskaźników satysfakcji uzyskanych w roku 2012 i 2015



Źródło: opracowanie własne.

Podsumowanie

Prowadzenie systematycznych badań satysfakcji użytkowników-klientów umożliwia zebranie wartościowych informacji o samych użytkownikach, jak i jakości usług bibliotecznych. Można dowiedzieć się kim są nasi użytkownicy, jakie mają potrzeby i oczekiwania, jak oceniają naszą placówkę, i w jaki sposób z niej korzystają. Wiedza to winna zostać wykorzystana do planowania przyszłej strategii, której zasadniczym celem powinno być uzyskanie lojalności od już pozyskanych klientów i zdobycie nowych albo przynajmniej zapobieganie utracie kolejnych.

Niekiedy jednak można napotkać różne bariery pomiaru satysfakcji klientów pochodzące np. od organizatorów, m.in.: opór pracowników

i strach przez konsekwencjami braku satysfakcji klienta; zbyt duże obciążenie pracowników działalnością bieżącą; brak środków finansowych na przeprowadzenie badań; nieznanostwo zagadnienia²¹. Pokonanie tych barier jest ważnym krokiem na drodze do skutecznego zarządzania instytucją nakierowaną na klienta.

Samo przeprowadzenie badań nie gwarantuje sukcesu, brak zdolności lub chęci do wykorzystania wyników oraz nie podejmowanie decyzji w obliczu ewidentnych sygnałów niezadowolenia powoduje, że całe badania okazują się daremne. Brak działań może wynikać m.in. z: ograniczeń finansowych, ograniczeń instytucjonalnych, przekonania o niemożliwości usunięcia problemów, braku poparcia do podjęcia dodatkowego wysiłku.

Ważne, aby zachować umiar w dążeniach do odpowiedzi na potrzeby klienta, uwzględniając możliwości instytucji oraz realną konieczność wprowadzania zmian. W trosce o satysfakcję klientów nie można jednak zgadzać się na zbyt daleko idące ustępstwa w sytuacji, gdy takie działania są nierentowne dla instytucji. Nie chodzi o to, że „klient ma zawsze rację”, nie musimy spełniać każdej zachcianki użytkowników, ale uszanować ich prawo do wyrażenia swojej opinii na temat jakości usług bibliotecznych. Należy mieć świadomość, że często oczekiwania użytkowników są nieracjonalne i niemożliwe do realizacji.

Podsumowując dotychczasowe rozważania, można stwierdzić, iż pomiar jakości usług bibliotecznych i satysfakcji klientów powinien być wykorzystywany w zarządzaniu biblioteką. Konieczny jest tutaj dopływ wiarygodnych informacji, a zapewnić to mogą badania ankietowe satysfakcji użytkowników. Znajomość teoretycznych, sprawdzonych i ugruntowanych zasad zdobywania rzetelnych informacji o klientach-użytkownikach bibliotek staje się punktem wyjścia, a także wyznacznikiem sukcesu przy praktycznej realizacji takich działań. Wysoka jakość przeprowadzonych badań oraz gotowość zarządzających do zaakceptowania wyników mogą wpłynąć korzystnie na wprowadzanie konstruktywnych zmian. Korzyści płynące z przeprowadzania badań satysfakcji użytkowników są trudne do podważenia:

- budowanie praktyki stałej i systematycznej oceny i doskonalenia,
- zdobywanie wiedzy o użytkownikach, poznanie ich oczekiwań, opinii, potrzeb,
- określenie poziomu satysfakcji użytkowników z usług bibliotecznych, identyfikacja głównych wyznaczników satysfakcji oraz niezadowolenia,

21 K. Śmiatacz: dz. cyt., s. 86.

- porównywania dokonywane na przestrzeni lat i z innymi instytucjami,
- partycypacja klienta w kształtowanie jakości,
- budowanie nowych kanałów komunikacji klientów z instytucją,
- dane wykorzystywane do zarządzania placówką,
- projektowanie pracy instytucji w sposób efektywny i pożyteczny,
- reagowanie na zmieniające się środowisko,
- tworzenie wizerunku instytucji – przyjaciela klienta.

Bibliografia

1. Derfert-Wolf L.: *Klient nasz pan – implikacje dla biblioteki dziś i jutro*. „Biuletyn EBIB” 2003, nr 7. Tryb dostępu: <http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/torun/derfert.php> [17 czerwca 2015].
2. Głowacka E.: *Problematyka zapewnienie jakości (Quality Assurance) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej*. „Bibliotekarz” 1999, nr 1, s. 11-17.
3. Kędziarska E., Zawalkiewicz A.: *Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników biblioteki? Poradnik dla bibliotekarzy*. Warszawa 2014. Analiza Funkcjonowania Bibliotek. Tryb dostępu: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf> [17 czerwca 2015].
4. Kita J., Radwan J. M.: *Zastosowanie ośmiu zasad zarządzania jakością w bibliotece wydziałowej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ*. W: *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym*. Red. J. Kamińska, B. Żołędowska-Król. Warszawa 2009, s. 31-40.
5. Salero-Kochan M.: *Uwagi do sposobu przeprowadzania badań ankietowych jako źródło pozyskiwania informacji o zadowoleniu klienta*. W: *Klient w organizacji zarządzanej przez jakość: materiały V Konferencji Naukowej zorganizowanej przez Katedrę Zarządzania Jakością Akademii Ekonomicznej w Krakowie*. Red. T. Sikora. Kraków 2006, s. 320-322.
6. *Satysfakcja klienta. Strategia – pomiar – zarządzanie. Koncepcja wewnętrznego urynkwienia współczesnej organizacji*. Red. L. Niezurawski, B. Pawłowska, J. Witkowska. Toruń 2010.
7. Sidor M. W.: *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą SERVQUAL*. Warszawa 2005.
8. *Sprawozdanie Zespołu ds. oceny funkcjonowania Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej*. Warszawa 2012.
9. Śmiatacz K.: *Badanie satysfakcji klientów na przykładzie rynku usług telefonii komórkowej w Polsce*. Bydgoszcz 2012.
10. *Współczesne źródła wartości przedsiębiorstwa*. Red. B. Dobiegała-Korona, A. Herman. Warszawa 2006.
11. Żołędowska-Król B.: *Zarządzanie wiedzą w procesie kształtowania relacji z użytkownikiem biblioteki*. „Przegląd Biblioteczny” 2009, z. 2, s. 219-227.

mgr Helena Olszewska
Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu
helo@amu.edu.pl

BIBLIOTEKI BEZ UŻYTKOWNIKÓW! CZYLI CO TO ZNACZY W BIBLIOTECE UNIWERSYTECKIEJ W POZNANIU

THE LIBRARY WITHOUT USERS, OR WHAT IT EXACTLY MEANS IN THE UNIVERSITY LIBRARY IN POZNAŃ

Abstrakt

Referat omawia wykorzystanie statystyk frekwencyjnych odzwierciedlających rzeczywiste (fizyczne) i elektroniczne odwiedziny bibliotek oraz problemy wynikające z pobieżnej, niedbałej i selektywnej interpretacji uzyskanych w ten sposób danych przez bibliotekarzy. Omówiono także zagadnienia dotyczące rejestracji danych oraz ich dalszego przetwarzania w bibliotekach. Ponadto, przedstawiono implikacje wynikłe z zainstalowania nowoczesnych narzędzi służących do rejestracji i monitorowania użytkowników zdalnych, takich jak np. HAN, jakie pozostają do dyspozycji bibliotekarzy w nowoczesnej bibliotece oraz zasygnalizowano niezrozumiały opór ze strony środowiska bibliotecznego i dyrektorów bibliotek do wykorzystywania tych statystyk w pełni.

W dalszej kolejności przedstawiono usługi zdalne jakie oferowane są przez BU w Poznaniu, jak również system pozwalający na właściwe gromadzenie, systematyzowanie i pomiar danych w celu umożliwienia ich dalszego porównania z odpowiednimi statystkami usług oferowanych na miejscu w bibliotece. Zestawienia te jednoznacznie wskazują na fakt, że BU w Poznaniu nie została wcale porzucona przez czytelników, a wręcz przeciwnie – użytkownicy są nadal, tylko po prostu pracują (nad materiałem udostępnionym przez bibliotekę) z domu. Choć trudno się z tym pogodzić, jest to fakt, nad którym bibliotekarze będą musieli przejść do porządku dziennego w przyszłości.

Ostatnia część artykułu dotyczy nowych zadań, jakie stoją przed bibliotekami akademickimi, a mianowicie stworzenia odpowiedniej przestrzeni społecznej i zapewnienie miejsca, w którym będzie mogło dochodzić do spotkań w świecie rzeczywistym a nie wirtualnym.

Słowa kluczowe: statystyki odwiedzin tradycyjnych i elektronicznych, zdalny dostęp do źródeł i kolekcji elektronicznych biblioteki, społeczna przestrzeń bibliotek akademickich.

Abstract

This presentation discusses briefly the use of attendance statistics that reflect actual and electronic visits to libraries and the problem of casual and selective interpretation of these data by librarians. Problems and issues regarding the recording of data and their further processing by librarians are also discussed. Furthermore, I also consider the appearance of state-of-the-art tools for the registration and monitoring of remote users that have been recently developed, such as HAN, and indicate the incomprehensible reluctance of librarians and library directors to exploit these statistics to full effect.

Further on in the presentation, remote services of the University Library in Poznań are presented, as well as a system that allows these services to be properly recorded, systematised and measured in order to make it possible to compare these data with the statistics of those services that are provided directly at the library. These juxtapositions clearly indicate that the library of Adam Mickiewicz University has not been abandoned by users and that, in fact, the users are still there but they simply work from outside the library. As hard as it is, this is something to which librarians will have to get accustomed to in the future.

The last part of the article deals with the new assignments for academic libraries, namely the creation of social space and providing with meeting places in the real world rather than in the virtual one.

Keywords: attendance statistics in their traditional and electronic versions, remote access to resources and library collections, social space in academic libraries.

Już na początku lat dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku, wraz z pojawieniem się nowych technologii, prognozowano upadek lub znaczne ograniczenie roli i funkcji bibliotek. Na szczęście prognozy nie sprawdziły się, bo biblioteki z nowych technologii uczyniły mądrego sprzymierzeńca a nie wroga. Internet i zintegrowane systemy biblioteczne zmieniły w bibliotekach **wszystko**: metody gromadzenia, opracowania, szczególnie przeszukiwania, także udostępniania – a tak naprawdę – nie zmieniły **nic**.

Biblioteki są, zawsze były i będą, instytucjami usługowymi zorientowanymi na potrzeby informacyjne i edukacyjne użytkowników. O tych ostatnich, czyli o publiczność¹ jak twierdzi prof. Jacek Wojciechowski – naukowe biblioteki akademickie już od dawna konkurują między sobą i innymi podmiotami świadczącymi usługi informacyjne. Dlatego część bibliotek uczelnianych ogłasza dramatyczny spadek odwiedzin, a pozostali otwarciem stawiają tezę, że **biblioteki będą istniały bez użytkowników**. Czy na pewno obiektywnie i rzetelnie diagnozujemy ten problem?

Statystyki, czyli coś, czego bibliotekarze nie lubią najbardziej

Angielski polityk Benjamin Disraeli powiedział, że „są kłamstwa, okropne kłamstwa i statystyki”. Natomiast Winston Churchill jest autorem sentencji: „wierzę tylko w te statystyki, które sam sfalszowałem”. I choć nikt z nas bibliotekarzy do tego się nie przyzna, to ogromna większość tak właśnie działa lub działała.

W poprzednim ustroju, planowej gospodarki socjalistycznej (już wtedy pracowałam w bibliotece, w oddziale udostępniania zbiorów) planowało się wzrost liczby odwiedzin² i plan ten bezwzględnie musiał być wykonany. Nikt nie śmiał dociekać, czy istotnie tak było. Nikt też nie proponował żadnych działań naprawczych czy marketingowych, nie było takiej potrzeby, bo tylko biblioteki uczelniane miały źródła i narzędzia niezbędne w procesie naukowym i dydaktycznym. Dlatego dość łatwo biblioteki osiągały zaplanowany wzrost liczby użytkowników. Część środowisk bibliotekarskich, na szczęście nieliczna, nadal uważa, że to jedyny, bo utrwalony tradycją, model dystrybucji informacji i chcąc tą tezę obronić za wszelką cenę mimowolnie odwołuje się do sentencji Churchilla, że „statystyka zniesie każdy rodzaj kłamstwa”. Dyplomatycznie i bardzo elegancko nawiązuje do tego profesor Jacek Wojciechowski stwierdzając, że „statystyki usług czytelnianych są mało wiarygodne”³.

Statystykami lubimy się chwalić i wspierać przy opracowywaniu odległych strategii i całkiem bliskich działań tradycyjnych, ale czy potrafimy tworzyć rzetelne, wiarygodne dane statystyczne w bibliotekach?

Statystyki odwiedzin użytkowników, regulowane normą ISO 2789:2013, są jednymi z ważniejszych parametrów w bibliotekarstwie. Czy i jak zbier-

1 Por. J. Wojciechowski: *Biblioteki w nowym otoczeniu*. Warszawa 2014.

2 Sprawozdanie Dyrektora Biblioteki Głównej UAM za rok 1977 [druk wewnętrzny].

3 J. Wojciechowski: dz. cyt., s. 83.

ramy te bardzo ważne dane? Najczęściej są to, pomimo wdrożenia wiele lat temu zintegrowanych systemów bibliotecznych, metody niedoskonałe:

- bardzo tradycyjne, papierowe, odręczne notatki na których dyżurny bibliotekarz stawia kreski,
- zeszyty lub księgi odwiedzin do których wpisują się czytelnicy,
- licznik elektroniczny,
- kołowrotek,
- metody próbkowania.

Wszystkie wymienione sposoby liczenia użytkowników mają swoje zalety i wady, z przewagą niestety wad. Odręczne i mozolne stawianie kresek przez bibliotekarzy jest przeżytkiem i nie powinno mieć miejsca w nowoczesnych bibliotekach. Zeszytów odwiedzin szczerze nienawidzą czytelnicy i mają rację, zabiera im to czas i nie do końca jest zgodne z ustawą o ochronie danych osobowych. Kołowrotek to rozwiązanie niezłe, ale drogie i dlatego tylko nieliczne biblioteki na to rozwiązanie stać. Najwięcej kontrowersji wywołuje licznik elektroniczny, czyli urządzenie rejestrujące wszystkich wchodzących (bywa, że również wychodzących) do budynku biblioteki. Wyniki tejsze rejestracji, w pewnym okresie, zachwycały bibliotekarzy, bo liczba użytkowników zdecydowanie wzrosła, niestety tylko nominalnie, ale realnie i skutecznie uspiła czujność wielu bibliotek i bibliotekarzy. Metody próbkowania⁴, polecane wtedy, gdy zbieranie danych przez cały okres sprawozdawczości nie zawsze jest możliwe, nie zyskały wśród bibliotekarzy dostatecznej akceptacji.

Większość bibliotek akademickich, od przeszło dwóch dekad, posługuje się zintegrowanymi systemami bibliotecznymi. Zachwyt i radość, co rozumiały, tak bardzo zdominowały środowiska bibliotekarskie, że trochę zepchnęły realne myślenie o podstawowych parametrach, chociażby o liczbie odwiedzin. Ponieważ zintegrowane systemy biblioteczne same nie generowały takich danych, to rejestracja odwiedzin najczęściej bywała dokonywana razem z wypożyczeniami na zewnątrz lub z udostępnieniami na miejscu. Czym innym są wypożyczenia, a czym innym liczba odwiedzin.

Częstą praktyką było prowadzenie tradycyjnej statystyki odwiedzin i jednocześnie generowanie z systemu liczby odwiedzin na podstawie liczby wypożyczeń – a tu już tylko krok do euforii, że jest wspaniale. Mylenie tych pojęć przyniosło więcej szkody niż pożytku. Ale i na to jest prosta

4 H. Wesołowska-Mis: *Gromadzenie danych statystycznych w polskich bibliotekach naukowych na podstawie danych szacowanych z próbek*. „Bibliotekarz” 2009, nr 2, s. 9-14.

rada, choć niewiele bibliotek z niej korzysta. Zbudowanie obok zintegrowanego systemu bibliotecznego np. HORIZONA prostego programu rejestrującego odwiedzin i osobno wykorzystanie egzemplarzy udostępnionych na miejscu. Takie działanie uprościło i ułatwiło zbieranie danych statystycznych. Liczba odwiedzin w czytelniach i wypożyczalni stała się nareszcie realna a nie szacowana. Rejestracja egzemplarzy udostępnianych na miejscu w wolnym dostępie bardzo pomaga, wykazuje trafność lub nie, wyboru do wolnego dostępu.

W Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu odwiedzin w czytelniach jest coraz mniej !!!

Tak to prawda, taka tendencja utrzymuje się już od kilku lat, i uważamy ją za prawidłową. Dlaczego nas to nie martwi? Powodów jest kilka. Zawsze rzetelnie i wiarygodnie rejestrujemy liczbę odwiedzin, więc nigdy nie odnotowaliśmy niewiarygodnego i nieprawdziwego skoku liczby odwiedzin. Potężny niż demograficzny nas również nie ominął, a moda na nie zawsze potrzebne – wyższe wykształcenie spowodowała wyraźny spadek jakości kształcenia – a co za tym idzie – spadek wymagań w stosunku do studentów, czyli użytkowników bibliotek. Na rynek edukacyjny weszło pokolenie wychowane ze smartfonem i laptopem, i nie sposób ich przekonać do korzystania ze zbiorów w wersji drukowanej, a już szczególnie do pracy w czytelniach, to są cyfrowi tubylcy. To właśnie z myślą o nich Biblioteka Uniwersytecka od wielu lat organizuje dostęp do licencjonowanych źródeł elektronicznych, digitalizuje cenne zbiory specjalne i umieszcza je w bibliotece cyfrowej. Od roku 2010 mamy repozytorium instytucjonalne AMUR, jedno z lepszych w kraju, od chwili powstania, notuje bardzo dobre wyniki wykorzystania zamieszczanego tam dorobku naukowego pracowników uczelni. Multiwyszukiwarki (poprzednio Sammon, teraz Primo) bardzo pomagają w efektywnym przeszukiwaniu źródeł, ale można to robić wszędzie, niekoniecznie w czytelni. Między innymi dlatego od lat **spada liczba odwiedzin w bibliotece**, ale to nie znaczy, że biblioteki są bez użytkowników – wręcz przeciwnie.

Tabela 1. Statystyka udostępnień zbiorów tradycyjnych i elektronicznych Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu

Rok	Ogółem zarejestrowanych czytelników	Odwiedziny w czytelnictwie	Udost. zb. trad.	Udostępnianie e-zbiorów				Suma udostęp. trad. i e-zb.	Procent udostęp. e-zb. do trad.
				HAN	WBC	AMUR	RAZEM		
2008	50916	65 808	552 968 wol.	185 060	172 086	-	357 146	910 114	40,5%
2009	56 146	59 332	553 059 wol.	260 180	319 327	-	579 507	1 132 566	51%
2010	48 444*	46 802	576 636 wol.	450 172	318 000	-	768 172	1 344 808	57%
2011	57 715	47 955	605 601 wol.	451 066	961 497	149 321	1 561 884	2 167 485	70%
2012	65 976	43 413	576 941 wol.	460 000	1 063 000	382 000	1 905 000	2 481 941	77%
2013	66 094	44 360	537 324 wol.	486 000	1 360 000	995 000	2 841 000	3 378 324	85%
2014	62 331	42 850	530 000 wol.	532 000	1 040 000	1 650 000	3 222 000	3 752 000	86%

Źródło: opracowanie własne na podstawie sprawozdań rocznych Dyrektora Biblioteki Uniwersyteckiej.

Przedstawiona tabela wyraźnie pokazuje lawinowo rosnącą popularność zbiorów w wersji elektronicznej. W ostatnim roku sprawozdawczym było 3 mln 270 tys.ostępów elektronicznych, a tylko 530 tys. udostępniionych woluminów w wersji tradycyjnej drukowanej.

Literatura przedmiotu też opisuje taki stan rzeczy: „W ofercie współczesnych bibliotek znajdują się pełnotekstowe czasopisma elektroniczne, bazy danych, repozytoria instytucjonalne czy też biblioteki cyfrowe”⁵ i tej tendencji nie da się odwrócić, bo jest znakiem czasu, jest prawidłowa i na szczęście nieodwracalna. Omawiana tabela, oprócz spadku odwiedzin w czytelnich, pokazuje wyraźny wzrost liczby aktywnych kont czytelnich a to dlatego, że tylko coroczna aktualizacja konta daje możliwość zdalnego dostępu do wszystkich źródeł elektronicznych. Ale nawet w tej sprawie staramy się maksymalnie ułatwić życie naszym użytkownikom. Jako pierwsi w Polsce wprowadziliśmy na początku ubiegłego roku akademickiego, zdalny zapis do Biblioteki, zarówno do bibliotek wydziałowych, jak i do Biblioteki Głównej. Tłumy stojące w kolejkach do zapisów na początku każdego roku akademickiego, to już przeszłość, nasz czytelnik przychodzi po wcześniej zamówioną literaturę lub podręczniki do wypożyczalni (tych ostatnich nie można rezerwować).

Dostęp do coraz liczniejszych źródeł elektronicznych nie powoduje wzrostu odwiedzin w gmachu biblioteki bo ten, użytkownik ma zapewniony z domu 24h przez 7 dni. Dlatego ciągle mówimy o bibliotekach bez użytkowników, a tak naprawdę użytkownicy korzystają z naszych zbiorów całą dobę. To, że użytkowników nie widzimy, to nie znaczy że ich nie ma; my, bibliotekarze, nie chcemy przyznać im statusu pełnoprawnych użytkowników.

Spółeczna przestrzeń bibliotek akademickich

W 1815 roku Leopold della Santa zaproponował schemat idealnej biblioteki z tradycyjnie określonymi przestrzeniami czytelnika, książki i bibliotekarza. Schemat ten przetrwał jako obowiązujący przez cały XIX i XX wiek. W Polsce, dopiero po transformacji ustrojowej, zaczęto budować biblioteki zgodnie z wytycznymi Faulknera-Browna, gdzie przestrzeń książki i czytelnika jest niezdefiniowana, zależna od specyficznych potrzeb biblioteki, gdzie powtarzalny moduł konstrukcyjny umożliwia zorganizowanie biblioteki otwartej z wolnym dostępem do zbiorów. Taka

5 G. Piotrowicz: *Współczesna biblioteka akademicka w ujęciu systemowym, integrującym jej przestrzeń fizyczną i elektroniczną*. „Biuletyn EBIB” 2015, nr 1(155), s. 2.

konstrukcja umożliwi tworzenie w nowoczesnej bibliotece miejsc spotkań użytkowników, w realnym, a nie wirtualnym świecie. Usługi i zasoby bibliotek mogą być i są wirtualne, ale spotkania z ludźmi powinny być realne i odbywać się również w bibliotekach.

W XXI wieku relacje międzyludzkie są bardzo rozproszone. Tworzenie przestrzeni społecznej w bibliotekach akademickich to nowe zadania podejmowane przez te instytucje. Zakres i zasięg tych wyzwań jest różny, ale zawsze ma to na celu tworzenie miejsc spotkań społeczności akademickiej i lokalnej.

Budynek Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu jest ponad stuletni i objęty opieką konserwatora zabytków, ale nawet tu można wykazując pewną determinację, stworzyć przestrzeń społeczną, a nawet miejsca do pracy grupowej, dyskusji, spotkań twórczych z ciekawymi ludźmi. Mamy świadomość, że coraz więcej naszych usług jest dostępnych sieciowo, czyli wirtualnie. Dlatego musimy i chcemy, zgodnie z misją uniwersytetu, organizować realne spotkania z ludźmi, być może naszymi przyszłymi użytkownikami. Służą temu, między innymi, projekty: „W bibliotece wszystko gra”, „Obwoźna czytelnia komiksów”, Comics Wars, rocznicowe czytanie dzieł literackich, promocje książek, liczne i różnorodne wystawy tematyczne i wernisaże prac lokalnych artystów. Co zyskujemy organizując tyle różnych przedsięwzięć? Miejmy nadzieję, że przyszłych użytkowników, a także wdzięczność lokalnej społeczności i – co pewne – przyjazny wizerunek naszej szacownej Biblioteki i jej rozpoznawalność. Nie prowadzimy, jak dotąd, elektronicznej rejestracji użytkowników wymienionych eventów, jedynie orientacyjne, tradycyjne statystyki, ale to też nasi użytkownicy (było ich w poprzednim roku sprawozdawczym ponad 7300) – poświęcamy im czas i nasze nowe umiejętności, więc przestańmy narzekać, że biblioteki są bez użytkowników. Mamy ich coraz szersze grono, ale są inni niż ci, którzy jeszcze kilka lat temu zapełniali nasze czytelnie.

Bibliografia

1. Blodgett J., Bremer P.: *Rolling the dice in an academic library: game nights help students feel at home*. „American Libraries” Vol. 45, nr 11/12 (2014), s. 50-53.
2. Breeding E.: *Library Systems Report: operationalizing innovation*. „American Libraries Magazine” Vol. 46, nr 5 (2015), s. 28-41.
3. Derfert Wolf L.: *Wskaźniki funkcjonalności i statystyka biblioteczna – normy międzynarodowe, krajowe i sprawozdawczość GUS*. W: *Znaczenie i badania jakości w bibliotekach*. V Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej Łódź/Rogów. Łódź 2012, s. 23-40.

4. Joint N.: *Is digitisation the new circulation?: borrowing trends, digitization and the nature of reading in US and UK libraries*. „Library Review” Vol. 57, nr 2 (2008), s. 86-95.
5. Law D.: *The world is our lobster. Rethinking traditional attitudes*. „New Library World” Vol. 115, nr 5/6 (2014), s. 200-210.
6. Morris S. E., Currie L.: *Remember me? Content development in a user-centered services library*. „Collection Management” Vol. 39, nr 2/3 (2014), s. 96-109.
7. Piotrowicz G. *Współczesna biblioteka akademicka w ujęciu systemowym, integrującym jej przestrzeń fizyczną i elektroniczną*. „Biuletyn EBIB” 2015, nr 1(155). Tryb dostępu: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/321/494> [30 czerwca 2015].
8. Wojciechowski J.: *Biblioteki w nowym otoczeniu*. Warszawa 2014.
9. Zha X., Zhang J., Yan Y.: *Exploring the effect of individual differences on user perceptions of print and electronic resources*. „Library Hi Tech” Vol. 32, nr 2 (2014), s. 346-367.

dr Bogusław Kasperek
Biblioteka Główna
Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej
w Lublinie
b.kasperek@poczta.umcs.lublin.pl

mgr Stanisława Wojnarowicz
Biblioteka Główna
Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej
w Lublinie
s.wojnarowicz@poczta.umcs.lublin.pl

JAK KORZYSTAM Z BIBLIOTEKI? WIZERUNEK UŻYTKOWNIKA SYSTEMU BIBLIOTECZNO-INFORMACYJNEGO W ŚWIETLE BADAŃ JAKOŚCI KSZTAŁCENIA

HOW DO I USE THE LIBRARY? THE IMAGE OF THE LIBRARY AND INFORMATION SYSTEM USER IN THE LIGHT OF EDUCATION QUALITY RESEARCH

Abstrakt

W badaniach jakości kształcenia na Uniwersytecie Marii Curie-Skłodowskiej przeprowadzono ankietowe rozpoznanie opinii studentów na temat korzystania z Biblioteki Głównej i bibliotek specjalistycznych. Materiał ten pozwolił zarysować wizerunek studentów UMCS jako użytkowników systemu bibliotecznego. Ujawniono problemy, które należy rozwiązać oraz prawidłowości, jakie warunkują funkcjonowanie tego systemu naczyń połączonych.

Słowa kluczowe: badania jakościowe, biblioteka uniwersytecka, zasoby biblioteczne, potrzeby informacyjne, studenci.

Abstract

In the education quality research done at the Maria Curie-Skłodowska University, a survey about using the Central Library and specialistic

libraries was conducted among students. The acquired material allowed to define the image of MCSU students as the users of the library system. Problems to be solved and regularities determining functioning of this communicating vessels system were revealed as well.

Keywords: quality of learning, university library, library holdings, collection use, information demands, students.

Przedstawioną analizę korzystania z usług bibliotecznych przez studentów UMCS oparto na danych z raportu badań jakości kształcenia w Uniwersytecie Marii Curie-Skłodowskiej (UMCS) przeprowadzonych przez Zespół ds. Analiz Jakości Kształcenia Centrum Kształcenia i Obsługi Studiów w roku akademickim 2013/2014¹. Do realizacji badania jakości kształcenia w Uniwersytecie Marii Curie-Skłodowskiej wybrano metodę zogniskowanego wywiadu grupowego, tzw. fokus. Metoda jest opisywana jako dyskusja wśród wybranych osób na określony temat, odwołująca się do konkretnych sytuacji znanych tym osobom². W badaniach uczestniczyli członkowie Uczelnianego Zespołu ds. Jakości Kształcenia, którzy przekazywali informacje studentom swoich wydziałów oraz członkowie Zarządu Uczelnianego Samorządu Studentów. Podczas 28 wywiadów moderatorzy zadali studentom pytania skupione wokół ośmiu grup zagadnień, spośród, których do niniejszego omówienia wybraliśmy moduły, bliskie rozważanym problemom. Wywiady grupowe zostały uzupełnione ankietą przesłaną wszystkim studentom UMCS pocztą elektroniczną. Studenci wypełnili dwa tysiące ankiet. Raport z badania powstał w oparciu o wypełnione ankiety oraz materiał dźwiękowy.

Postrzeganie Biblioteki Głównej

CZĘSTOTLIWOŚĆ KORZYSTANIA

Blok pytań dotyczących Biblioteki Głównej UMCS rozpoczynał się od zagadnienia częstotliwości korzystania z jej zasobów. Zaledwie 30% uczestniczących w badaniach studentów UMCS deklarowało korzystanie z BG regularnie (kilka razy w miesiącu i częściej). Około 20% stwierdziło,

-
- 1 *Ogólnouniwersyteckie badanie jakości kształcenia w roku akademickim 2013/2014. Załącznik do raportu z badania. Ocena Bibliotek Uniwersyteckich.* Oprac. Zespół ds. Analiz Jakości Kształcenia Centrum Kształcenia i Obsługi Studiów [dokumentacja wewnętrzna UMCS].
 - 2 *Ogólnouniwersyteckie badanie jakości kształcenia w roku akademickim 2013/2014. Skrócony raport z badania:* dz. cyt., s. 3.

że nie korzysta z jej usług wcale. Do najrzadziej korzystających należeli studenci Wydziału Nauk o Ziemi oraz Wydziału Artystycznego. Budynki dydaktyczne tych wydziałów są oddalone od miasteczka akademickiego. Można sądzić, że odległość oraz jakość zbiorów tych bibliotek specjalistycznych zdecydowały o odwiedzinach w Bibliotece Głównej.

Spośród ankietowanych studentów 11 wydziałów UMCS częstotliwość korzystania kilka razy w tygodniu deklarowali kolejno studiujący na:

- Wydziale Humanistycznym – 16,79%,
- Wydziale Filozofii i Socjologii – 9,72%,
- Wydziale Politologii – 9,24%,
- Wydziale Prawa i Administracji – 5,35%,
- Wydziale Pedagogiki i Psychologii – 5,22%,
- Wydziale Nauk o Ziemi i Gospodarki Przestrzennej – 4,87%,
- Wydziale Ekonomicznym – 4,23%,
- Wydziale Matematyki, Fizyki i Informatyki – 1,39%,
- Wydziale Chemii – 0,98%.

Uśredniona dla całego Uniwersytetu częstotliwość korzystania z usług Biblioteki Głównej kilkakrotnie w ciągu tygodnia wyniosła 6,74%.

Takiej częstotliwości korzystania ze zbiorów BG nie odnotowano wśród studentów Wydziału Biologii i Biotechnologii oraz Wydziału Artystycznego.

Wartości procentowe dla korzystania kilka razy w miesiącu były stosunkowo duże dla Wydziału Filozofii i Socjologii, zmalały dla Wydziału Humanistycznego i Artystycznego. W układzie malejącym częstotliwość korzystania kilka razy w miesiącu przedstawiała się następująco:

- 27,77% spośród studentów Wydziału Filozofii i Socjologii,
- 27,61% spośród studentów Wydziału Pedagogiki i Psychologii,
- 25,21% spośród studentów Wydziału Politologii,
- 24,67% spośród studentów Wydziału Humanistycznego,
- 24,5% spośród studentów Wydziału Chemii,
- 23,19% spośród studentów Wydziału Ekonomicznego,
- 21,42% – spośród studentów Wydziału Prawa i Administracji,
- 18% spośród studentów Wydziału Biologii i Biotechnologii,
- 17,48% spośród studentów Wydziału Matematyki, Fizyki i Informatyki,
- 9,75% spośród studentów Wydziału Nauk o Ziemi i Gospodarki Przestrzennej,
- 9,43% spośród studentów Wydziału Artystycznego.

Uśredniona częstotliwość korzystania ze zbiorów przez studentów UMCS wyniosła 22,58% ankietowanych.

Korzystanie kilka razy w semestrze było najliczniejsze wśród studentów kierunków ścisłych, przyrodniczych i studentów prawa, najniższą, ale niemającą wartość można było odnotować na pozostałych wydziałach:

- 39% studentów Wydziału Biologii i Biotechnologii,
- 38,23% studentów Wydziału Chemii,
- 35,91% studentów Wydziału Ekonomicznego,
- 32,5% studentów Wydziału Prawa i Administracji,
- 28,67% studentów Wydziału Matematyki, Fizyki i Informatyki,
- 28,57% studentów Wydziału Politologii,
- 28,35% studentów Wydziału Pedagogiki i Psychologii,
- 24,52% studentów Wydziału Artystycznego,
- 23,17% studentów Wydziału Nauk o Ziemi i Gospodarki Przestrzennej,
- 23,09% studentów Wydziału Humanistycznego,
- 22,22% studentów Wydziału Filozofii i Socjologii.

Uśredniona dla całej Uczelni wartość procentowa korzystania ze zbiorów BG kilka razy w semestrze wyniosła 29,98%.

Sporadyczne, określone w ankiecie jako rzadziej niż kilka razy w semestrze, korzystanie ze zbiorów BG deklarowało:

- 17,5% studentów Wydziału Prawa i Administracji,
- 15,12% studentów Wydziału Politologii,
- 15,67% studentów Wydziału Pedagogiki i Psychologii,
- 14,63% studentów Wydziału Nauk o Ziemi i Gospodarki Przestrzennej,
- 18,88% studentów Wydziału Matematyki, Fizyki i Informatyki,
- 14,96% studentów Wydziału Humanistycznego,
- 12,5% studentów Wydziału Filozofii i Socjologii,
- 16,45% studentów Wydziału Ekonomicznego,
- 15,68% studentów Wydziału Chemii,
- 21% studentów Wydziału Biologii i Biotechnologii,
- 24,52% studentów Wydziału Artystycznego.

Uśredniona wartość sporadycznego korzystania ze zbiorów i usług BG wyniosła 16,49%.

OCENA ZASOBÓW

Ocenę zasobów Biblioteki Głównej przeprowadzono w odniesieniu do takich zagadnień, jak:

- dostępność podręczników i czasopism wymaganych przez nauczycieli akademickich,
- dostępność dodatkowych publikacji w zakresie tematyki studiów,
- aktualność księgozbioru (dostępność nowych pozycji),
- dostępność bibliografii i literatury elektronicznej.

Uśredniona ocena zasobów Biblioteki Głównej ukształtowała się na poziomie 3,38 punktu. Najwyżej zasoby Biblioteki Głównej ocenili studenci Wydziałów: Artystycznego, Filozofii i Socjologii, Matematyki, Fizyki i Informatyki. Trzeba zaznaczyć, że studenci tych wydziałów nie deklarowali częstego korzystania ze zbiorów i usług Biblioteki Głównej. Najniżej dostęp do potrzebnej literatury ocenili studenci Wydziałów: Chemii, Ekonomicznego oraz Prawa i Administracji. Dostępność podręczników i czasopism wymaganych przez nauczycieli akademickich najwyżej ocenili studenci Wydziału Artystycznego, ocena ta nie przekroczyła 4 punktów (3,94); Wydziału Filozofii i Socjologii, którzy tej kategorii zbiorów przyznali 3,87 punktu; Wydziału Matematyki, Fizyki i Informatyki – 3,79; Wydziału Humanistycznego – 3,75; najniższą ocenę wystawili studenci – Wydziału Chemii – 3,17.

Dostępność dodatkowych publikacji w zakresie tematyki studiów mieściła się w punktacji 3,71 (Wydz. Artystyczny) – 3,04 (Wydz. Chemii). Aktualność księgozbioru otrzymała oceny od 3,79 (Wydz. Artystyczny) – 3,12 (Wydz. Chemii).

Wyniki oceny dostępności bibliografii i literatury elektronicznej zostały pominięte w zestawieniu dotyczącym oceny zasobów. Rodzi to obawę, iż starannie budowany i propagowany warsztat informacyjny nie został przez ankietowanych zidentyfikowany jako usługa Biblioteki Głównej.

OCENA FUNKCJONOWANIA

Funkcjonowanie Biblioteki Głównej zostało ocenione z uwzględnieniem 7 podstawowych aspektów dostępności do zasobów i usług, jak:

- sprawność obsługi,
- stosunek pracowników do studentów,
- strona internetowa Biblioteki,
- godziny otwarcia,

- warunki lokalowe,
- komfort pracy indywidualnej (zwłaszcza w czytelni),
- komfort pracy grupowej.

Uśredniona ocena całego Uniwersytetu ukształtowała się na poziomie 3,57 punktu. Ocena wystawiona przez studentów poszczególnych wydziałów była następująca:

- Wydział Artystyczny – 3,82,
- Wydział Filozofii i Socjologii – 3,75,
- Wydział Matematyki Fizyki i Informatyki – 3,75,
- Wydział Biologii i Biotechnologii – 3,59,
- Wydział Chemii – 3,59,
- Wydziały Pedagogiki i Psychologii – 3,58,
- Wydział Prawa i Administracji – 3,57,
- Wydział Humanistyczny – 3,52,
- Wydziału Politologii – 3,52,
- Wydział Ekonomiczny – 3,52.

Najlepiej ocenili funkcjonowanie Biblioteki Głównej ci studenci, którzy najwyżej ocenili jej zasoby.

Ocena bibliotek specjalistycznych

WYDZIAŁ ARTYSTYCZNY

Studenci Wydziału Artystycznego w badaniu fokusowym ocenili dobrze bibliotekę wydziałową, jednak mieli zastrzeżenia do wyposażenia i warunków funkcjonowania. 44% respondentów stwierdziło, że korzysta z jej usług kilka razy w miesiącu i częściej, osoby nie korzystające stanowiły 3,77% badanych. Ocena zasobów była wyższa od uśrednionej oceny dla wszystkich jednostek o 0,16 punktu. Najwyżej oceniono dostępność literatury obowiązkowej. Wartość punktacji spadała kolejno w odniesieniu do dodatkowych publikacji w zakresie tematyki studiów, dostępności nowych pozycji, dostępności bibliografii i literatury elektronicznej. W podziale na kierunki studiów najwyższą ocenę wystawili studenci edukacji artystycznej w zakresie grafiki. Funkcjonowanie tej biblioteki specjalistycznej zostało ocenione nieco poniżej średniej dla całego Uniwersytetu. W pięciostopniowej skali ocen, studenci najwyżej ocenili stosunek pracowników do studentów. Zwrócili uwagę na brak miejsc do pracy grupo-

wej. Najwięcej zastrzeżeń zgłoszono do warunków lokalowych i wyposażenia, najmniej do zasobów.

WYDZIAŁ BIOLOGII I BIOTECHNOLOGII

Około 40% badanych korzysta ze zbiorów swojej biblioteki specjalistycznej kilka razy w miesiącu i częściej, a kolejne 32% kilka razy w semestrze. Jej funkcjonowanie zostało ocenione powyżej średniej dla całego UMCS o 0,11 punktu. Wyrównaną ocenę przyznano poszczególnym aspektom funkcjonowania – godziny otwarcia (3,96), sprawność obsługi i dostęp do komputerów (3,93), stosunek pracowników do studentów (3,91). Najniższe oceny otrzymała strona internetowa, możliwość kopiowania tekstów i warunki lokalowe. Nie zarejestrowano różnicy w ocenie funkcjonowania Biblioteki przez studentów poszczególnych kierunków studiów. W dość wyrównanej ocenie poszczególnych rodzajów zasobów (od 3,38 do 3,17) najwyższą ocenę otrzymała dostępność dodatkowej literatury, najniższą dostępność bibliografii i literatury elektronicznej. Propozycje zmian dotyczyły zasad wypożyczania księgozbioru oraz warunków pracy w czytelni.

WYDZIAŁ CHEMII

Z Biblioteki Wydziału Chemii 18% respondentów korzysta kilka razy w miesiącu i częściej, a 47% kilka razy w semestrze. Ocena zasobów Biblioteki była niższa od uśrednionej dla wszystkich jednostek o 0,09 punktu.

Punktacja w ocenie zasobów z uwzględnieniem ich kategorii najwyższa była dla literatury obowiązkowej (3,57) i kolejno niższa dla publikacji dodatkowych (3,46), nowych pozycji (3,22), dostępności bibliografii i literatury elektronicznej (2,97). Wyższa była ocena wystawiona przez studentów ochrony środowiska niż studentów chemii. Biblioteka ta została oceniona poniżej średniej oceny funkcjonowania bibliotek wydziałowych.

Oдноśnie funkcjonowania najwyżej oceniono godziny otwarcia, warunki lokalowe i komfort pracy indywidualnej. Najniżej stronę internetową, możliwość kopiowania tekstów oraz stosunek pracowników do studentów. Propozycje zmian najczęściej dotyczyły stosunku pracowników do studentów i dostępności księgozbioru, najmniej liczby egzemplarzy.

WYDZIAŁ EKONOMICZNY

Prawie 40% respondentów deklarowało korzystanie z Biblioteki Wydziału Ekonomicznego kilka razy w miesiącu i częściej, 31% kilka razy

w semestrze. Funkcjonowanie zostało ocenione o 0,05 punktu poniżej średniej. Najwyżej oceniono godziny otwarcia (4,11), niżej sprawność obsługi (3,81) i warunki lokalowe (3,68). Najniżej dostęp do komputerów i stronę internetową. Wyższe oceny wystawili studenci kierunków ekonomia oraz finanse i rachunkowość, niższe zarządzanie i logistyka.

Ocena zasobów była niemal identyczna, jak uśredniona ocena dla wszystkich jednostek. Ocena dostępności poszczególnych kategorii zasobów wskazała najwyższą punktację dla obowiązkowej literatury (3,66) i kolejno niższe dla dodatkowych materiałów (3,45), najnowszej literatury (3,35), dostępności bibliografii i literatury elektronicznej (3,14).

Propozycje zmian dotyczyły wyposażenia i warunków lokalowych. Zwracano też uwagę na stosunek pracowników do studentów oraz organizację i brak jasnych zasad wypożyczania książek.

WYDZIAŁ FILOZOFII I SOCJOLOGII

Studenci, którzy wzięli udział w badaniu fokusowym dobrze ocenili dostęp do zasobów dwu bibliotek specjalistycznych tego Wydziału, nie zgłosili problemów z wypożyczaniem ani kopiowaniem materiałów. Niekiedy sygnalizowano brak wymaganej przez wykładowców literatury. Prawie 45% respondentów deklarowało korzystanie kilka razy w miesiącu i częściej, a 15% kilka razy w semestrze. Biblioteki zostały ocenione o 0,1 punktu powyżej średniej. Najwyżej oceniono stosunek pracowników do studentów (4,29), sprawność obsługi (4,19) i warunki lokalowe, najniżej dostęp do komputerów i stronę internetową. Ocena przez studentów 5 kierunków studiów nie była zróżnicowana. Punktacja dostępu do literatury podstawowej, dodatkowej, najnowszej i elektronicznej była uszeregowana w kolejności: 3,98 – 3,64 – 3,42 – 3,12. Studenci filozofii wystawili wszystkim kategoriom zasobów najwyższe oceny: 4,17 – 4,33 – 4,50 – 4,50; europeistyki najniższe: 3,43 – 2,71 – 2,71 – 2,57.

Propozycje zmian dotyczyły wprowadzenia komputeryzacji wypożyczeń, wyposażenia w komputery, zmiany zasad dostępu do księgozbiorów.

WYDZIAŁ HUMANISTYCZNY

Prawie 60% respondentów deklarowało korzystanie z Biblioteki kilka razy w miesiącu i częściej, a 21% kilka razy w semestrze. Jej funkcjonowanie zostało ocenione o 0,15 punktu powyżej średniej dla całego Uniwersytetu. Najwyższą ocenę wystawili studenci filologii angielskiej, najniższą studenci informacji naukowej i bibliotekoznawstwa. Najwyżej oceniono

warunki lokalowe, sprawność obsługi i godziny otwarcia, najniżej dostęp do komputerów i Internetu. W ocenie zasobów z uwzględnieniem ich przydatności i aktualności wystąpiła ta sama tendencja co w wyżej wymienionych bibliotekach – najwyższą punktacją otrzymała literatura obowiązkowa, a następnie kolejno niższe wartości punktowe przyznano dostępności do dodatkowych publikacji w zakresie tematyki studiów, dostępności do nowych pozycji i dostępności do bibliografii i literatury elektronicznej. Dostęp do ostatnio wymienionej kategorii zbiorów najwyżej ocenili studenci filologii angielskiej (3,67), najczęściej uczestniczący w zajęciach z zakresu umiejętności informacyjnych. Najniższą ocenę zasobów informacyjnych i elektronicznych wystawili studenci filologii polskiej. W łącznej ocenie zasobów Wydziału najwyższą liczbę punktów przyznali studenci archeologii (4,25), sławistyki (4,1,13), rosjoznawstwa (3,92), filologii angielskiej (3,88), archiwistki oraz filologii rosyjskiej (po 3,63). Wśród pozycji zmian dominowała kategoria „wyposażenie i warunki lokalowe”. Respondenci zwrócili uwagę na niejasne dla nich zasady wypożyczania i organizację pracy w Bibliotece. Można stwierdzić pewną zależność wystawionej przez studentów oceny od ich relacji z pracownikami Biblioteki.

WYDZIAŁ MATEMATYKI, FIZYKI I INFORMATYKI

Prawie 12% respondentów oświadczyło, że korzysta z Biblioteki Wydziałowej kilka razy w miesiącu i częściej, a 28% kilka razy w semestrze. Zasoby i funkcjonowanie otrzymały najwyższą ocenę spośród bibliotek specjalistycznych UMCS. W odniesieniu do poszczególnych aspektów funkcjonowania studenci najwyżej ocenili godziny otwarcia, sprawność obsługi i warunki lokalowe. Najniżej dostęp do komputerów i stronę internetową. Dostępność do literatury podstawowej otrzymała ocenę najwyższą (3,7), zaś do bibliografii i literatury elektronicznej najniższą (3,4). Dostępność do tych ostatnich najwyżej (4,2,-4) ocenili studujący na kierunkach fizyka i fizyka techniczna. W wypowiedziach dotyczących zmian najczęściej poruszano kwestię wyposażenia i warunków lokalowych. Zwrócono także uwagę na stosunek pracowników do studentów oraz organizację i brak jasnych zasad wypożyczania książek (brak zamawiania komputerowego, zbyt mało komputerów).

WYDZIAŁ NAUK O ZIEMI I GOSPODARKI PRZESTRZENNEJ

Ponad 36% respondentów deklarowało korzystanie z usług Biblioteki Wydziałowej kilka razy w miesiącu i częściej, a kolejne 36% kilka razy w semestrze. Ocena funkcjonowania była wyższa od uśrednionej oceny bibliotek specjalistycznych całego Uniwersytetu o 0,13 punktu. Szczegółowa ocena funkcjonowania wykazała najwyższą punktację dla warunków lokalowych i sprawności obsługi, najniższą dla możliwości kopiowania tekstów i dostępu do komputerów. Opinia studentów kierunku geoinformatyki została wyrażona najwyższą punktacją (3,73), najniższą opinia studentów kierunku gospodarki przestrzennej (3,42).

Ocena zasobów z uwzględnieniem dostępności obowiązkowej literatury, dodatkowych materiałów, najnowszych publikacji oraz bibliografii i literatury elektronicznej ukształtowała się podobnie jak w przypadku omawianych wyżej bibliotek. Pierwsza kategoria otrzymała 3,57 punktu, następne 3,49 – 3,33 – 3,2. W propozycjach zmian dominowała kategoria „warunki lokalowe i wyposażenie” oraz „organizacja pracy” i „zasady wypożyczania”.

WYDZIAŁ PRAWA I ADMINISTRACJI

Prawie 24% studentów poinformowało o korzystaniu z usług Biblioteki Wydziałowej kilka razy w miesiącu i częściej, a 34% kilka razy w semestrze. Jej funkcjonowanie zostało ocenione o 0,13 punktu poniżej średniej funkcjonowania bibliotek wydziałowych w skali całego Uniwersytetu. Najwyżej została oceniona sprawność obsługi, godziny otwarcia i stosunek pracowników do studentów, najniżej dostęp do komputerów i Internetu. Ocena zasobów z uwzględnieniem podziału na literaturę obowiązkową, dodatkową, najnowszą i elektroniczną ułożyła się podobnie jak w poprzednio omawianych bibliotekach. Dostęp do literatury elektronicznej najwyżej został oceniony przez studentów kierunku administracji, którzy przyznali 3,02 punktu, studenci prawa – 2,89 punktu, studenci bezpieczeństwa wewnętrznego – 2,76. W propozycjach zmian dominuje „wyposażenie i warunki lokalowe”, zwrócono uwagę na organizację i zasady wypożyczania książek oraz stosunek pracowników do studentów.

WYDZIAŁ PEDAGOGIKI I PSYCHOLOGII

Ponad 40% studentów deklarowało korzystanie kilka razy w miesiącu i częściej, 29% kilka razy w semestrze. W zestawieniu z oceną dla całego Uniwersytetu Biblioteka została oceniona poniżej średniej o 0,22 punktu.

Najwyżej oceniono sprawność obsługi, stosunek pracowników do studentów i możliwość kopiowania tekstów, najniższe oceny otrzymały komfort pracy grupowej i indywidualnej oraz dostęp do Internetu.

Gradacja ocen dostępności do poszczególnych kategorii zbiorów była typowa, dostęp do podręczników otrzymał 3,63, do bibliografii i literatury elektronicznej 3,02 punktu. Najwięcej punktów przyznali studenci pedagogiki specjalnej (3,79) najmniej psychologii (3,05).

W propozycjach zmian dominowała kategoria organizacja (studenci nie wiedzieli jakie książki mogą wypożyczyć i na jakich zasadach) i godziny pracy, zwrócili uwagę na warunki pracy w czytelnicy, dostęp do komputerów i Internetu.

WYDZIAŁ POLITOLOGII

Ponad 35% korzysta z Biblioteki kilka razy w miesiącu i częściej, 28% kilka razy w semestrze. Ogólna uśredniona ocena zasobów wszystkich jednostek była podobna jak ocena studentów Wydziału Politologii. Ocena szczegółowa z wyodrębnieniem literatury obowiązkowej, dodatkowej, bieżącej produkcji wydawniczej oraz bibliografii i literatury elektronicznej układała się podobnie jak w wyżej przedstawionych wynikach badań. Dostęp do literatury obowiązkowej otrzymał 3,67 punktu, dostęp do bibliografii i literatury elektronicznej 3,02 punktu. Najwyższą ocenę wystawili studenci dziennikarstwa i komunikacji społecznej (3,32), najniższą studiów wschodnioeuropejskich (2,55). Ocena funkcjonowania przyniosła najwyższą ocenę dla godzin otwarcia (4,16), sprawności obsługi (3,85), warunków lokalowych (3,69) i komfortu pracy indywidualnej (3,28). Wśród propozycji koniecznych w tym zakresie zmian wymieniono poprawę „stosunku pracowników do studentów” oraz „dostępność i aktualność księgozbiorów”, zwracano uwagę na warunki lokalowe i wyposażenie. Funkcjonowanie Biblioteki otrzymało punktację niższą od średniej oceny funkcjonowania bibliotek specjalistycznych w skali całego Uniwersytetu.

CO MÓWIĄ BADANIA?

Wyniki badań jakościowych postrzegane są jako sygnał w jakich obszarach występują problemy i na co należy zwrócić uwagę, aby podnieść poziom jakości kształcenia w Uniwersytecie, nie powinny być traktowane jako głos większości³. Jednak przyjmując, że „liczenie jest podejściem

3 *Ogólnouniwersyteckie badanie jakości kształcenia w roku akademickim 2013/2014. Skrócony raport z badania: dz. cyt., s. 3.*

nie do końca obcym analizie danych jakościowych i odgrywa ważną rolę w identyfikacji schematów istniejących w zebranych danych⁴, można podjąć próbę wykorzystania ich do nakreślenia wizerunku studenta UMCS jako użytkownika biblioteki. W raporcie *Ogólnouniwersyteckie badanie jakości kształcenia. Ocena bibliotek akademickich* zostały poruszone problemy powszechnie rozpoznane i odczuwalne, związane ze stanem finansowania bibliotek oraz problemy, których rozwiązanie w Uczelni było podejmowane w dłuższym czasie. Do tych należała modernizacja pomieszczeń, organizacja miejsc do pracy zespołowej, zwiększenie liczby komputerów. Prace remontowe planowane niezależnie od przedstawionych wyników badań, zostały przeprowadzone w 4 bibliotekach specjalistycznych (Wydziału Artystycznego, Wydziału Biologii i Biotechnologii, Wydziału Ekonomicznego, Wydziału Politologii). Raport dostarczył informacji o kwestiach niedostatecznej znajomości zasobów elektronicznych i aparatu informacyjnego czy niewłaściwych relacjach studentów z pracownikami biblioteki.

Znaczenie zasobów

Deklarowana przez respondentów częstotliwość korzystania z usług bibliotecznych pozwala sądzić, że odwiedziny w bibliotekach systemu biblioteczno-informacyjnego Uczelni mają wyraźny związek z przedmiotem studiów i wymaganiami stawianymi studentom przez nauczycieli akademickich. Najczęstsze odwiedziny (kilka razy w miesiącu i częściej) deklaroowało ponad 40%–60% studentów Wydziałów: Humanistycznego, Filozofii i Socjologii, Artystycznego. Informację o takim natężeniu korzystania podało już tylko 35–40% studentów Wydziałów: Biologii i Biotechnologii, Ekonomicznego, Nauk o Ziemi i Gospodarki Przestrzennej, Pedagogiki i Psychologii, Politologii i zaledwie 12–24% studentów Wydziałów: Chemii, Matematyki, Fizyki i Informatyki, a także Prawa i Administracji. Można przypuszczać, że studenci rzadziej odwiedzający biblioteki korzystają z materiałów wypożyczonych na dłuższy okres.

Nie odnotowano większego wpływu warunków lokalowych na częstotliwość odwiedzin w bibliotece. Stosunkowo wyższa punktacja dla tego aspektu funkcjonowania Biblioteki Wydziału Matematyki, Fizyki i Informatyki oraz Biblioteki Wydziału Chemii nie pociągnęła zwiększenia frekwencji. Natomiast mniej dogodne warunki w pomieszczeniach Biblioteki Wydziału Artystycznego czy w Bibliotece Nauk Biologicznych nie zniechęciły studentów do odwiedzin. Najlepsze wyniki frekwencyjne osiągnę-

4 R. Barbour: *Badania fokusowe*. Warszawa 2011, s. 210, cytat j.w.

ła Biblioteka Wydziału Humanistycznego, gdzie były dobre warunki lokalowe, uprzejmy personel i sprawna obsługa, a charakter studiów wymagał częstego bywania w bibliotece. Wykorzystanie źródeł elektronicznych nie wpłynęło na zmniejszenie wypożyczania na zewnątrz. Niezależnie od wzrastającej liczby pobranych tekstów w wersji elektronicznej, liczba nowych kont i kont odnowionych uprawniających do tradycyjnego wypożyczenia w roku 2014, wzrosła w stosunku do roku poprzedniego i wyniosła 17 081 (9410 uaktualnionych, 7671 nowych). W roku 2013 było ich 16 326.

Jednakże dla części użytkowników systemu biblioteczno-informacyjnego UMCS znamienna była niechęć do odwiedzin wynikająca z niedostępności potrzebnych materiałów lub braku wypożyczeń międzybibliotecznych z bibliotek Lublina.

PERCEPCJA PROMOCJI

Ocena dostępu do różnych kategorii zbiorów ujawniła nieadekwatny do nakładu prac bibliecznych odbiór działań promocyjnych. Popularyzacja zasobów elektronicznych i szkoleń z zakresu ich wykorzystania nie znalazła odzwierciedlenia w wysokości punktacji dla ich dostępności. Za najłatwiej dostępne uznano podręczniki i czasopisma wymagane przez nauczycieli akademickich. Następne pozycje zajęły dodatkowe publikacje w zakresie tematyki studiów i materiały najnowsze. Bibliografie i literatura elektroniczna zostały pominięte w zestawieniu tabelarycznym raportu. W wypowiedziach dotyczących bibliotek specjalistycznych studenci ze wszystkich wydziałów jednakowo przedstawili gradację dostępności do poszczególnych kategorii zasobów, na pierwszym miejscu plasując materiały obowiązkowe, na kolejnych dodatkowe publikacje w zakresie tematyki studiów, nowe pozycje oraz bibliografie i literaturę elektroniczną.

Jest oczywiste, że zasoby biblieczne zawierają najwięcej literatury podstawowej, a pozostałe kategorie zbiorów mogą być dostępne w mniejszym zakresie. Jednak budzi obawę sposób postrzegania źródeł elektronicznych w okolicznościach, gdy z licencjonowanych baz danych, pracownicy i studenci mogą korzystać poza domeną Uczelni. Z szeroko propagowanych warsztatów z zakresu korzystania z baz danych w roku 2014 skorzystało około 800 osób (40 grup). Z zasobów zagranicznych prenumerowanych przez UMCS oraz dostępnych w ramach licencji krajowej w roku 2014 pobrano 1 265 311 tekstów, które zostały zlokalizowane podczas 497 924 wyszukiwań. Liczba aktywnych kont zewnętrznych w systemie HAN w tymże roku wynosiła 9074 (2196 pracowników, 6312 studentów I i II stopnia studiów, 566 doktorantów).

Skuteczność działań informacyjnych i promocyjnych można rozważać w kontekście oceny obiegu informacji w Uczelni. W badaniach fokusowych jako preferowane kanały informacji studenci wskazali portale społecznościowe, sms na telefon, ekrany z ogłoszeniami. Biblioteka Główna nie odnotowała dużej efektywności informowania za pośrednictwem Facebooka czy ekranu nad biblioteczną wypożyczalnią. Poczyniona przez respondentów ocena funkcjonowania systemu bibliotecznego zawierała najwięcej komentarzy i propozycji dotyczących zasad wypożyczania oraz stosunku pracowników do studentów. Sygnalizowany przez nich brak czytelnych instrukcji korzystania powodował popełnianie błędów i w konsekwencji artykułowane przez studentów negatywne reakcje bibliotekarzy. Większość przedstawionych w wywiadach opinii dotyczyła wchodzenia z torbami do czytelni.

Oczekiwanie, że bibliotekarz powinien być uprzejmy i pomocny niezależnie od kompetencji użytkownika, nie wymaga komentarzy. Przyczyn złych relacji pomiędzy pracownikami i użytkownikami biblioteki można upatrywać zarówno po stronie obsługi biblioteczej, jak i użytkowników. Jacek Wojciechowski zauważył, że negatywne opinie mogą być przenoszone na biblioteki z powodu niskich kompetencji korzystających i pretensji wobec samych siebie⁵. Wówczas pojawia się poczucie zagubienia oraz narzekanie na zawilość objaśnień i słabe oznakowanie. Brak zrozumienia instrukcji dotyczących korzystania ze zbiorów można tłumaczyć używaniem fachowego słownictwa przez bibliotekarzy, ale też niechęcią studentów do uważnego czytania, a nawet brakiem czytania ze zrozumieniem. Być może jest to wynik sygnalizowanej w literaturze z zakresu edukacji akademickiej „eksplozji rynku edukacyjnego, jego komercjalizacji, prywatyzacji oraz komodyfikacji”⁶. Warto zauważyć też opinie na temat osłabienia roli dydaktyki⁷ i powiązanego z nią kształcenia umiejętności informacyjnych w nauczaniu kierunkowym. Stawia to przed bibliotekami akademickimi zadanie dostosowania standardów bibliotecznych, szkoleń, materiałów instruktażowych i informacyjnych, informacji wizualnej i strony internetowej do potrzeb odbiorców.

Cenne dla biblioteki jest oczekiwanie, by zapewniła miejsca do pracy grupowej. Ich spełnienie jest podstawowym elementem współczesnych

5 J. Wojciechowski: *Biblioteki w nowym otoczeniu*. Warszawa 2014, s.112.

6 A. Ćwikliński: *Wokół problemów edukacji akademickiej*. W: *Edukacja akademicka. Między oczekiwaniami a rzeczywistością*. Pod red. A. Ćwiklińskiego. Poznań 2014, s. 156.

7 K. Denek: *W jakim kierunku przebiegać będzie transformacja uniwersytetu?* W: *Edukacja akademicka... dz. cyt.*, s. 62.

standardów oraz jednym z czynników działania, które może wzmocnić rolę integracyjną Biblioteki w Uczelni. Pozytywna odpowiedź na oczekiwanie wygodniejszych miejsc w czytelnich to droga do „udomowienia” przestrzeni pracy indywidualnej.

Podsumowanie

Rozpoznawanie oczekiwań użytkowników, rozwijanie usług, praca nad skutecznością promocji, to realizowane od lat działania. Efekt naczyn połączonej, który wystąpił w wyniku przedstawienia się części czytelników na korzystanie zdalne, nie wykluczył obaw o to, czy biblioteki pozostaną bez użytkowników? Ewa Maciuszko do warunków frekwencyjnego i społecznego sukcesu współczesnej biblioteki zaliczyła:

- atrakcyjną architekturę i przyjazność przestrzeni,
- jakość zbiorów i organizację ich udostępniania (wolny dostęp do zbiorów drukowanych),
- dostęp równoległy do zbiorów drukowanych i w wersji elektronicznej,
- dostępność dla użytkowników spoza uczelni, dogodnie dla czytelników godziny i dni otwarcia⁸.

To warunki potwierdzone kilkunastoletnią praktyką BUW, spełniane przez biblioteki dysponujące nowo wybudowanymi obiektami oraz budynkami historycznymi adaptowanymi do współczesnych potrzeb. Biblioteka Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej dysponując gmachem wzniesionym zgodnie z zasadą niekrzyżujących się dróg, rozwija prace modernizacyjne, rozbudowuje obszary wolnego dostępu, kształtuje zasoby i narzędzia dostępu do nich, na miarę pozyskanych środków ministerialnych i unijnych. Ponieważ temat wystąpienia nie obejmuje prezentowania dokonań, pozwalamy sobie zakończyć przywołaniem refleksji nie bibliotekarza i nie studenta: „Biblioteka UMCS jest jak znakomita książka o architekturze, do której ciągle wracam i odkrywam w niej coś dla mnie ważnego. (...) Detale, można pisać o nich haiku. Chociażby o klamkach stalowych, a wygiętych miękko jak kartka papieru”⁹. Styl i estetyka obiektu mogą budzić uznanie architekta. Zasobów i świadczonych usług nie powinien się wstydić solidny dzisiejszy bibliotekarz. Jednak użytkownika trzeba do tego stale przekonywać, wykorzystując środki na wysokim

8 E. Maciuszko: *Koniec ery bibliotek?* „Przegląd Biblioteczny” 2012, z. 4, s. 534-535.

9 T. Michalak: *B jak Biblioteka UMCS*. „Kurier Lubelski” 2004, nr 288 dod. „Dom”, s. 6.

poziomie profesjonalizmu, nie zaprzestając ich rozwijania i sprawdzania skuteczności.

Przeprowadzone w UMCS badania jakości kształcenia oraz ich wyniki zobrazowały sposób postrzegania systemu biblioteczno-informacyjnego UMCS przez jedną grupę użytkowników. Byli to głównie użytkownicy-studenci. Niezbędne jest jednak poznanie potrzeb i oczekiwań wszystkich kategorii użytkowników oraz uwzględnienie większej liczby wskaźników funkcjonalności. Niezbędne jest rozpoznanie na temat wpływu biblioteki na osiągnięcia w nauce, badania naukowe, a także zachowania użytkowników – wpływu na uświadomienie potrzeb informacyjnych. Konieczne jest poznanie opinii, czy biblioteka była potrzebna podczas studiowania, czy dzięki korzystaniu z jej usług lepiej przygotowali swoje prace i lepiej zdali egzaminy. Ważne jest też pozyskanie opinii osób, które zadeklarowały, że nie korzystają z biblioteki, jakie są przyczyny niekorzystania. Przedstawione wyniki badań mówią o konieczności prowadzenia bardziej rozbudowanych badań jakości usług przez bibliotekę oraz stałego rozwijania działań popularyzujących jej zasoby i usługi.

Bibliografia

1. Barbour R.: *Badania fokusowe*. Warszawa 2011.
2. Chymkowski R.: *Autobiografie lekturowe studentów*. Warszawa 2011.
3. Ćwikliński A.: *Wokół problemów edukacji akademickiej*. W: *Edukacja akademicka. Między oczekiwaniami a rzeczywistością*. Pod red. A. Ćwiklińskiego. Poznań 2014, s. 141-158.
4. Denek K.: *W jakim kierunku przebiegać będzie transformacja uniwersytetu?* W: *Edukacja akademicka. Między oczekiwaniami a rzeczywistością*. Pod red. A. Ćwiklińskiego. Poznań 2014, s. 51-68.
5. Flick U.: *Projektowanie badania jakościowego*. Warszawa 2010.
6. Maciuszko E.: *Koniec ery bibliotek?* „Przegląd Biblioteczny” 2012, z. 4, s. 533-535.
7. Melosik Z.: *Uniwersytet i społeczeństwo. Dyskursy wolności, wiedzy i władzy*. Kraków 2009.
8. Michalak T.: *B jak Biblioteka UMCS*. „Kurier Lubelski” 2004, nr 288, dod. „Dom”, s. 6.
9. *Ogólnouniwersyteckie badanie jakości kształcenia w roku akademickim 2013/2014. Skrócony raport z badania* [dokumentacja wewnętrzna UMCS].
10. Wojciechowski J.: *Biblioteki w nowym otoczeniu*. Warszawa 2014.
11. *Zogniskowany wywiad grupowy. Studia nad metodą*. Red. J. Lisek-Michalska i P. Daniłowicz. Łódź 2004.

SESJA CZWARTA

mgr Urszula Kulczycka
Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego
bibuc@ug.edu.pl

CZY MOŻNA STUDIOWAĆ BEZ BIBLIOTEKI? DIAGNOZA PROBLEMU W OPARCIU O BADANIA PRZEPROWADZONE WŚRÓD STUDENTÓW UNIwersYTETU GDAŃSKIEGO

IS IT POSSIBLE TO STUDY WITHOUT A LIBRARY? DIAGNOSIS OF THE PROBLEM BASED ON A SURVEY CONDUCTED AMONG UG STUDENTS

Abstrakt

Biblioteki bez użytkowników nie istnieją. Jeśli biblioteki chcą być ważne dla czytelników muszą być dla nich atrakcyjne, spełniać ich oczekiwania. Czy w dzisiejszych czasach biblioteki mogą liczyć na swoich użytkowników? Zagadnienie to zostanie omówione w oparciu o badania, które zostały przeprowadzone wśród studentów Uniwersytetu Gdańskiego (UG). Respondenci zostali zapytani o miejsce biblioteki w procesie edukacyjnym studentów. Wypowiedzieli się na temat częstotliwości odwiedzin Biblioteki UG, powodów dla których korzystają bądź nie korzystają z tejże instytucji, a także wyrazili opinię na temat księgozbioru i współpracy z bibliotekarzami. Badani studenci odpowiedzieli też na pytanie: czy biblioteka jest ważnym ogniwem procesu dydaktycznego na uczelni i czy, w związku z tym, można studiować bez niej?

Słowa kluczowe: biblioteka, funkcje biblioteki, biblioteka akademicka, biblioteka UG.

Abstract

Libraries without users do not exist. If the library is to be important for its user, it must be attractive to him, needs to meet his expectations. Can a library count on its readers today? This question will be answered on the

basis of the studies that have been conducted on a group of UG students. Respondents were asked about the place of BUG libraries in their educational process. Students expressed their views on the frequency of visits to the library, reasons for using, or not using the library, their expectations with respect to that institution, opinions about library resources and cooperation with librarians. They also expressed their opinion on the issue of whether a library is necessary in the learning process, and whether one can study without it.

Keywords: library, library functions, academic libraries, UG Library.

Biblioteka i jej funkcje

Biblioteka w tradycyjnym znaczeniu jest instytucją kultury, instytucją społeczną, której podstawowym celem jest udostępnianie zgromadzonych, przechowywanych i uporządkowanych informacji. Biblioteka definiowana jest również jako instytucja usługowa, która jest organizatorem dostępu do informacji, tzw. mediatorem, a nie tylko instytucją budującą własną kolekcję¹.

Działalność bibliotek podporządkowana jest zaspokajaniu potrzeb użytkowników indywidualnych, a także społeczności lokalnej i globalnej. Podstawowe funkcje biblioteki: informacyjna, edukacyjna, rozrywkowa, obywatelska, intelektualna, estetyczna i substytutowa realizowane są poprzez przygotowanie szerokiej oferty usług, odpowiadających potrzebom czytelników².

W mediacji informacyjnej głównym zadaniem bibliotek jest wybór informacji, weryfikacja oraz ocena, ewentualnie przejście do przechowywania i syntetyczne zestawienie, a także wsparcie transmisji³. Ważnym czynnikiem jest również redukcja ograniczeń w dostępie do informacji, a także dostosowanie oferty do potrzeb i możliwości odbiorcy.

Biblioteka powinna wspierać edukację. Mediacja edukacyjna jest podstawową funkcją każdej biblioteki, dlatego oferują one doradztwo oraz materiały pisemne i elektroniczne. Wspieranie edukacji wymaga specjalnego przystosowania agend informacyjnych, poprzez rozpoznanie różnych programów kształcenia i sugerowanych baz elektronicznych

1 *Bibliotekarstwo*. Red. A. Tokarska. Warszawa 2013, s. 25.

2 Tamże, s. 483.

3 J. Wojciechowski. *Biblioteka w komunikacji publicznej*. Warszawa 2010, s. 151.

oraz podręczników, a także przez motywowanie pracowników i poprawę współpracy między bibliotekami⁴.

Biblioteka akademicka jako ogniwo procesu dydaktycznego na uczelni

Biblioteki akademickie powinny odgrywać istotną rolę w zakresie nauczania umiejętności informacyjnych i być ważnym ogniwem procesu dydaktycznego uczelni⁵. Biblioteki szkół wyższych są warształem pracy naukowo-badawczej i dydaktycznej, stają się miejscem, gdzie studenci zdobywają umiejętności informacyjne. A zatem biblioteka akademicka powinna służyć jako baza źródłowa dla prac badawczych i innych rodzajów twórczości⁶, poprzez tworzenie kolekcji literatury naukowej oraz organizowanie bezpłatnego dostępu do zasobów sieciowych, promowanie swoich zbiorów i usług⁷.

Oczekiwania wobec bibliotek akademickich są coraz wyższe. Do podstawowych funkcji i obowiązków instytucji dochodzą nowe, jak chociażby dostarczanie nowej wiedzy z zakresu: jak się uczyć, zarządzać informacjami, oceniać i selekcjonować informację, korzystać z nowych technologii, poruszać się w nowych źródłach informacji (e-zasobach), dobierać strategie wyszukiwawcze. Aby sprostać tym zadaniom biblioteki ewoluują, przekształcają, uczą się⁸ i jako takie zmieniają swą kulturę organizacyjną, w której każdy pracownik zobowiązany jest do ciągłego dokształcania się przez cały okres aktywności zawodowej⁹.

Niepokojącym i niesprzyjającym zjawiskiem w kontekście działalności bibliotek jest obniżanie się poziomu nauki i nauczania w szkołach średnich oraz na uczelniach wyższych. Na uniwersytetach jest coraz więcej absolwentów liceów, którzy poza podręcznikami i lekturami obowiązkowymi, nie czytali żadnej innej, godnej uwagi książki, a literaturę znają ze skrótów lub filmów. Zdaniem prof. Zbigniewa Żmigrodzkiego „na seminariach trudno prowadzić rzeczową dyskusję, prace magisterskie nie świad-

4 Tamże, s. 166.

5 M. Bosacka. *Biblioteka akademicka jako organizacja ucząca i ucząca się*. „Bibliotheca Nostra” R. 27, nr 1 (2012), s. 10-17.

6 Tamże, s. 10.

7 M. Janas. *Popularyzowanie wiedzy naukowej i upowszechnianie kultury w bibliotece akademickiej*. „Bibliotheca Nostra”, dz. cyt., s. 52-64.

8 Tamże, s. 14.

9 G. Piotrowicz: *Biblioteki naukowe wobec kulturowych i cywilizacyjnych potrzeb społecznych*. W: *Biblioteki naukowe w kulturze i cywilizacji. Działania i codzienność*. Red. H. Ganińska. Poznań 2005, s. 27-28.

czą zaś o dokładnym ich opracowaniu. Recenzenci prac doktorskich ubolewają nad niewystarczającą wiedzą ogólną ich autorów, a pierwsze wersje tekstów rozpraw świadczą o powierzchownym przestudiowaniu piśmiennictwa i niedostatecznym poziomie zbadania tematu¹⁰.

Nie cała społeczność studencka ma świadomość, co biblioteka uczelniana może jej zaoferować. Dlatego jest grupa studentów, która nie korzysta z biblioteki, a w wyszukiwaniu materiałów do studiowania posiłkuje się wsparciem wyszukiwarek, a nie bibliotek. Zwrot ku bibliotece nasila się dopiero po dłuższym okresie edukacji, choć nie jest to powszechne¹¹.

Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego

Biblioteki akademickie powinny być użyteczne i przyjazne dla studentów. Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego (UG) jako instytucja nowoczesna, ucząca się, ewoluuje, przekształca się, by móc sprostać oczekiwaniom użytkowników. Zmiany widoczne są w zasobach księgozbioru, warunkach lokalowych¹², ale także w pracy personelu. Podstawą Biblioteki UG jest kadra dobrze przygotowanych pracowników, specjalistów w swoich dziedzinach, którzy dostrzegają potrzebę ciągłego dokształcania się, by móc lepiej orientować się w zasobach i swobodniej korzystać z nowych źródeł informacji, aby nie stwarzać realnego niebezpieczeństwa ucieczki użytkowników, którzy nie znajdują w bibliotece pomocy na odpowiednim poziomie¹³.

Rola Biblioteki UG w procesie edukacyjnym studentów UG – wyniki badań

Czy w kontekście niesprzyjających bibliotekom akademickim warunków, dokonujące się zmiany wystarczą, by przyciągnąć do siebie klienta, jakim jest student? Czy biblioteki są ogniwem procesu dydaktycznego na uczelni? Czy można studiować bez biblioteki?

10 Z. Żmigrodzki: *Biblioteka w obliczu przemian*. W: *Unowocześnienie organizacji i metod pracy bibliotek w świetle zmieniających się potrzeb czytelników*. Red. W. Matwiejczuk, D. Szewczyk-Kłos. Opole 2012, s. 26-27.

11 J. Wojciechowski: dz. cyt., s. 189.

12 O powstaniu i historii Biblioteki UG pisała p. dyr. BUG Grażyna Jaśkowiak w książce: *35 lat biblioteki Uniwersytetu Gdańskiego*. Gdańsk 2006.

13 O tym, jak zmienia się sytuacja bibliotekarza w związku z rozwojem technologii i jak bibliotekarze z nią sobie radzą, w o parciu o badania przeprowadzone wśród bibliotekarzy BUG, autorka zawarła w publikacji: U. Chmielewska: *Bibliotekarz w dobie informacji cyfrowej*. W: *Czytelnictwo w dobie informacji cyfrowej. Rozwój, bariery, technologie*. Red. M. Wojciechowska. Warszawa 2015, s. 446-453.

Zagadnienie to zostanie omówione w oparciu o badania, które przeprowadzono w dniach 18-20 czerwca 2015 roku (czwartek – sobota) wśród studentów Uniwersytetu Gdańskiego na wydziałach: Filologicznym, Historycznym, Nauk Społecznych, Biologicznym, Matematyki, Fizyki i Informatyki, Zarządzania, Prawa i Administracji (ogółem na wydziałach: 289 badanych – 79%), a także w Bibliotece Głównej Uniwersytetu Gdańskiego (75 osób – 21%) .

Na potrzeby badań sformułowano następujące problemy badawcze:

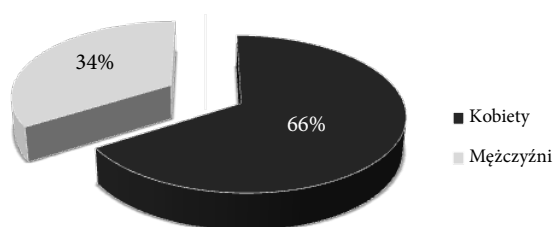
- Czy studenci korzystają z Biblioteki Uczelnianej?
- Jak często i w jakim celu przychodzą do Biblioteki UG?
- Co jest źródłem informacji dla współczesnego studenta? W jaki sposób docierają do wiedzy?
- Jakie są oczekiwania współczesnego czytelnika względem biblioteki akademickiej?
- Jak oceniają współpracę z bibliotekarzami?
- Czy zaplecze biblioteczne w postaci: książek, czasopism, e-zasobów itp. jest wystarczające?
- Co należałoby zmienić/ulepszyć, aby zachęcić studentów do korzystania z biblioteki?
- Czy zdaniem badanych biblioteka jest niezbędna w procesie uczenia się? Czy można studiować bez biblioteki?
- Czy po skończeniu studiów zamierzają korzystać z biblioteki?
- Jak widzą przyszłość biblioteki?

Badanie zostało przeprowadzone metodą sondażu diagnostycznego z zastosowaniem ankiety. Pytania zadawane były pisemnie, za pośrednictwem kwestionariusza, z zachowaniem anonimowości. Kwestionariusz zawierał 13 pytań zarówno zamkniętych, wymagających wyboru jednej lub kilku odpowiedzi oraz tzw. otwartych, w których studenci zostali poproszeni o uzupełnienie i uargumentowanie wypowiedzi.

Badana grupa liczyła 364 osoby, w tym 239 kobiet (66%) i 125 mężczyzn (34%).

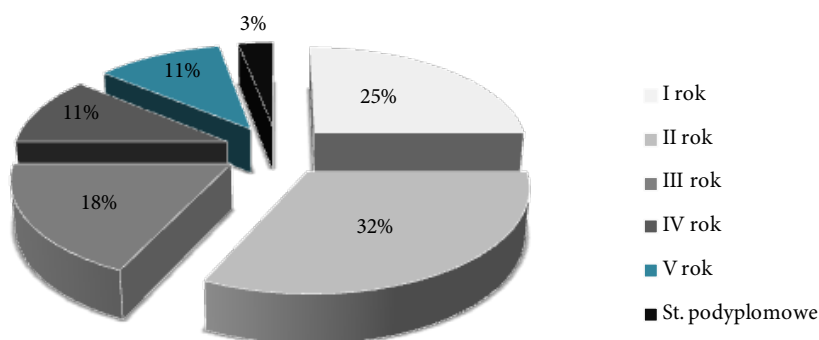
Najliczniejszą grupę stanowili studenci II roku studiów – 32%, następnie studenci I roku – 25%, 18% badanych stanowili studenci III roku i po 11% – studenci IV i V roku. W badaniu wzięło udział również 10 studentów studiów podyplomowych, co stanowi 3% grupy badanej. 239 studentów (73%) to studenci studiów dziennych, 87 badanych (24%) – studiów zaocznych i 1 wieczorowych.

Wykres 1. Płeć badanych



Źródło: badania własne.

Wykres 2. Rok studiów

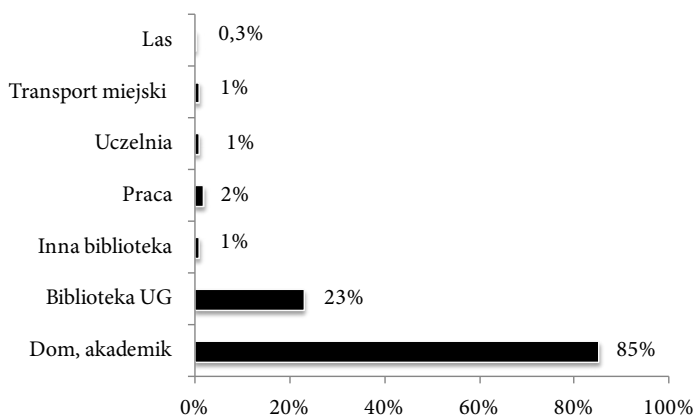


Źródło: badania własne.

Studenci zostali zapytani oto: gdzie najczęściej się uczą? Aż 85% badanych uczy się w domu, akademiku bądź też innym miejscu zamieszkania. Tylko 23% studentów uczy się w Bibliotece UG, 2% w pracy, 1% w innej bibliotece. Tyle samo uczy się w środkach transportu miejskiego, jeden ankietowany stwierdził, że najczęściej uczy się w lesie.

Dla grupy badanej głównym źródłem pozyskiwania materiałów potrzebnych do studiowania jest Biblioteka UG, w tym celu przychodzi do biblioteki 60% badanych. Bardzo ważny okazuje się Internet, z którego zasobów korzysta aż 58% badanych studentów, w tym respondenci wskazywali głównie na takie strony jak: wikipedia.pl, chomikuj.pl, google.pl, facebook.com, a także strony rządowe.

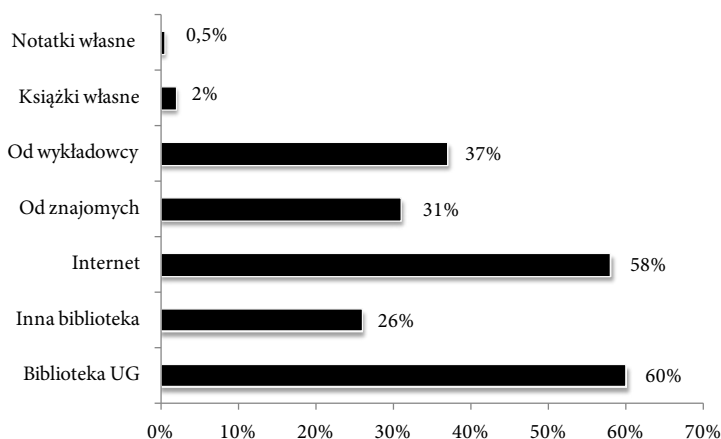
Wykres 3. Miejsce, gdzie studenci najczęściej się uczą



Źródło: badania własne.

37% badanych dostaje materiały od wykładowcy, a 31% wspierana jest przez znajomych. 26% respondentów pozyskuje wiedzę z innych bibliotek niż Biblioteka UG, na ogół z bibliotek publicznych, bądź innych zlokalizowanych blisko miejsca zamieszkania. Tylko 2% badanych kupuje książki, które przydają im się podczas studiowania, a 0,5% korzysta dodatkowo z notatek własnych.

Wykres 4. Sposób pozyskiwania przez respondentów materiałów do studiowania

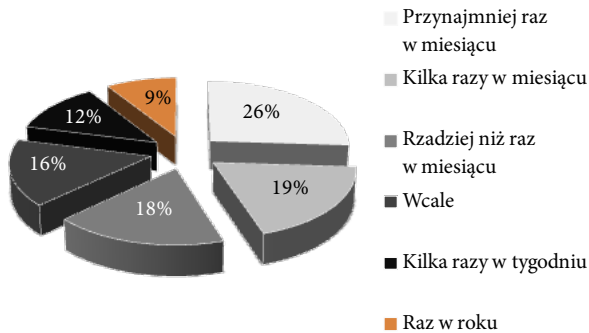


Źródło: badania własne.

Studenci zapytani o to, jak często korzystają z usług Biblioteki, najczęściej zaznaczali odpowiedź „przynajmniej raz w miesiącu” (26%), 19% odwiedza Bibliotekę kilka razy w miesiącu, 18% rzadziej niż raz w miesiącu, 12% przychodzi do Biblioteki kilka razy w tygodniu, 9% stwierdziło, że z usług Biblioteki korzysta przynajmniej raz w roku, a 16% przyznało się, że w ogóle nie korzysta z Biblioteki.

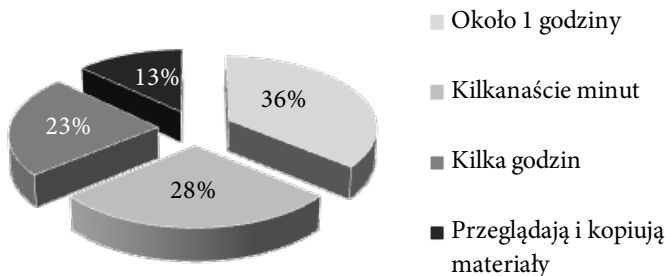
36% studentów, którzy przychodzą do Biblioteki, na poszukiwanie materiałów bibliotecznych przeznaczają podczas jednego pobytu w Bibliotece średnio około 1 godziny, aż 28% tylko kilkanaście minut, 23% deklaruje, że na odnalezienie potrzebnych im materiałów poświęca kilka godzin, a 13% przyznaje, że przegląda jedynie pobieżnie księgozbiór i kopiuje pozyskane materiały.

Wykres 5. Częstotliwość korzystania z usług Biblioteki przez grupę badaną



Źródło: badania własne.

Wykres 6. Czas, jaki respondenci przeznaczają podczas jednego pobytu w Bibliotece na przeszukiwanie materiałów bibliotecznych



Źródło: badania własne.

Podczas badania ankietowego respondenci, którzy korzystają z Biblioteki UG zostali zapytani o to, w jakim celu odwiedzają zazwyczaj Bibliotekę. Poproszono przy tym, aby uwzględnili zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i odwiedziny strony internetowej. 60% badanych przychodzi do Biblioteki UG, aby skorzystać ze zbiorów bibliotecznych na miejscu, ponad połowa badanych (53%) wypożycza księgozbiór do domu. 36% twierdzi, że korzysta z zasobów elektronicznych oferowanych przez Bibliotekę UG, a 35% badanych studentów w bibliotece poszukuje potrzebnych informacji. 29% respondentów przychodzi do biblioteki uczyć się, prawie tyle samo (28%) korzysta z informacji zamieszczonych na witrynie internetowej Biblioteki UG. 23% przychodzi skorzystać z komputerów i Internetu dostępnych w bibliotece, a 12% badanych studentów traktuje bibliotekę jako miejsce spotkań ze znajomymi. Tylko 6% respondentów spędza w bibliotece czas wolny, tyle samo uczestniczy w zajęciach dydaktycznych organizowanych dla studentów. Jedynie 2% badanej grupy uczestniczy w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez bibliotekę.

Wykres 7. Cel odwiedzin Biblioteki UG



Źródło: badania własne.

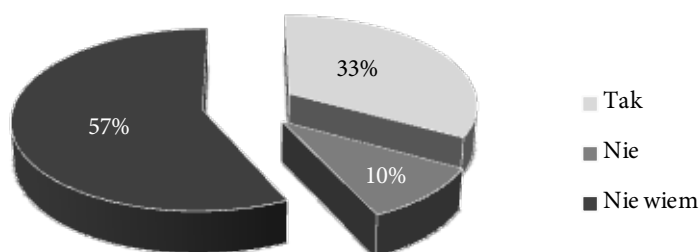
Grupa badanych studentów poproszona została również o ocenę instytucji, jakości usług i zasobów oferowanych przez BUG, a także o ocenę biblio-

tekarzy, według skali od 1 do 6, gdzie 1 oznaczało „bardzo źle”, a 6 oznaczało „bardzo dobrze”. Warunki lokalowe w Bibliotece UG respondenci ocenili średnio na 5, wyposażenie Biblioteki, w tym umeblowanie, dostępność i jakość sprzętu zostało ocenione na 4,9, natomiast godziny otwarcia na 4,7. Przy ocenie pracowników biblioteki studenci poproszeni zostali o ocenę kultury obsługi, uwzględniając życzliwość, nastawienie, pomoc oferowaną przez bibliotekarzy i tu została im wystawiona średnia ocena 4,6. Kompetencje bibliotekarzy oceniono na 4,9, a dyspozycyjność na 4,8. Przy ocenie zbiorów – oceny były nieco niższe. I tak zbiory drukowane, biorąc pod uwagę: kompletność, przydatność, liczbę egzemplarzy, aktualność itp. w stosunku do oczekiwań, zostały ocenione na 4,1, z kolei zasoby elektroniczne, ich kompletność, aktualność baz danych, czasopism, książek itp. w stosunku do oczekiwań, na 4,0. Usługi informacyjne respondenci ocenili na 4,4, a witrynę internetową biblioteki, biorąc pod uwagę jej: przydatność, zakres, aktualność i czytelność zamieszczonych informacji, na 4,2. Najniżej zostały ocenione wydarzenia kulturalne organizowane przez bibliotekę na 3,8.

Prosząc w badaniu o ocenę całości usług bibliotecznych, wystawiona została dosyć wysoka ocena – 4,7.

Pytając studentów o to, czy po skończeniu studiów zamierzają korzystać z Biblioteki UG, 33% zadeklarowało, że zamierza, 10% już wie, że nie będzie korzystać z usług tej instytucji, a 57% nie wie czy w przyszłości będzie odwiedzać Bibliotekę UG.

Wykres 8. Opinia badanych dotycząca korzystania z Biblioteki UG po skończeniu studiów



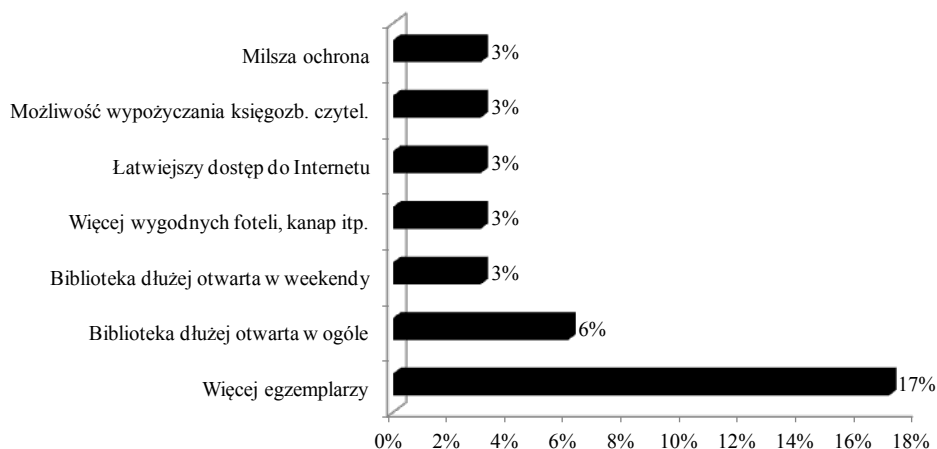
Źródło: badania własne.

Podczas badania respondenci zostali również poproszeni o wyrażenie swojego zdania na temat ewentualnych ulepszeń/zmian w Bibliotece UG, które zachęciłyby studentów do odwiedzin. 17% badanych zauważa potrzebę wzbogacenia księgozbioru, przy czym tematyka zapotrzebowania

zależna jest od kierunku studiów. Należy zauważyć, że BUG posiada 1 042 086 woluminów książek, w tym 3 128 734 w wersji elektronicznej, 327 590 woluminów czasopism, w tym 5 566 tytułów czasopism bieżących w wersji papierowej, 113 887 tytułów czasopism elektronicznych i 173 398 jednostek zbiorów specjalnych¹⁴. Tylko w 2014 roku Biblioteka wzbogaciła się o ponad 24 000 woluminów druków zwartych.

6% ankietowanych życzyłoby sobie, aby Biblioteka UG była dłużej otwarta. Obecnie Biblioteka Główna jest czynna w godzinach: od poniedziałku do piątku od 8.00 do 20.00, w soboty od 8.00 do 15.00, w niedzielę od 10.00 do 15.00, a w czasie sesji godziny otwarcia Biblioteki są wydłużone do 22.00. 3% badanych, głównie studenci zaoczeni, chcieliby, aby Biblioteka UG była dłużej czynna przede wszystkim w weekendy. Tyle samo badanych zauważa niedobór wygodnych foteli i kanap w Bibliotece. Niemieliby też nic przeciwko workom i poduszkom do siedzenia. 3% badanych nie jest zadowolona z obecnego dostępu do Internetu. Swobodny dostęp do Internetu mają studenci i pracownicy UG poprzez usługę edu-roam – Internet bezprzewodowy, a także każdy użytkownik Biblioteki – w Oddziale Informacji i Promocji. 3% badanych miało też zastrzeżenia co do ochrony Biblioteki, spowodowane głównie niechęcią zostawiania wszystkich swoich rzeczy, łącznie z torbami i plecakami, w szatni. Tyle samo osób chciałoby, aby księgozbiór czytelniany mógł być wypożyczany.

Wykres 9. Zdanie ankietowanych dotyczące ulepszeń w Bibliotece UG, które zachęciłyby studentów do odwiedzin

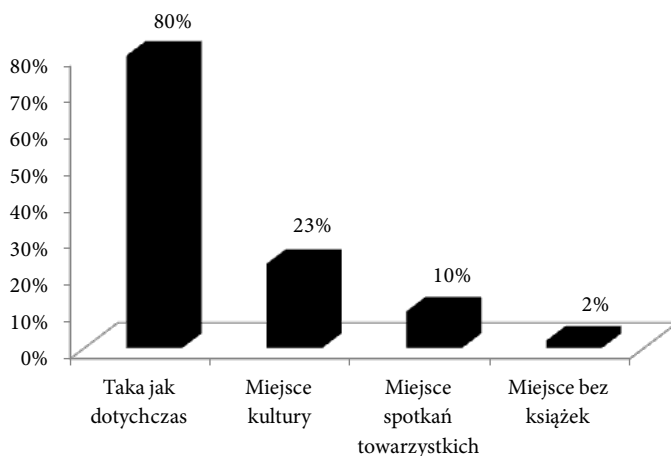


Źródło: badania własne.

¹⁴ Stan w dniu 31 grudnia 2014 r.

Pytając respondentów, o to: jaką funkcję ich zdaniem będzie pełniła Biblioteka UG w przyszłości?, 80% stwierdziło, że taką jak dotychczas, 23% widzi ją jako miejsce kultury, 10% uważa, że może to być miejsce spotkań towarzyskich, a tylko 2% uważa, że może to być nowoczesna biblioteka bez książek.

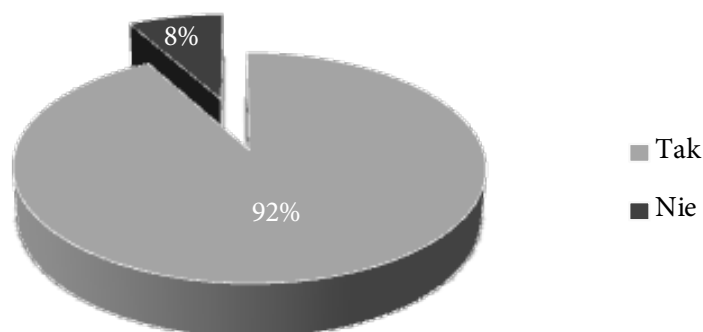
Wykres. 10. Funkcja Biblioteki UG w przyszłości



Źródło: badania własne.

Zapytani studenci o to: czy ich zdaniem Biblioteka UG odgrywa istotną rolę w procesie edukacji studentów?, aż 92% odpowiedziało, że „tak”.

Wykres 11. Opinia badanych dotycząca tego, czy Biblioteka odgrywa istotną rolę w procesie edukacyjnym studentów



Źródło: badania własne.

Wnioski

Z niniejszych badań jednoznacznie wynika, że Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego odgrywa znaczącą rolę w procesie edukacyjnym studentów UG. Choć tylko 1/4 studentów uczy się w Bibliotece, to już ponad połowa traktuje tę instytucję jako główne źródło pozyskiwania wiedzy. Prawie połowa badanych przychodzi do Biblioteki minimum raz w miesiącu i na przeglądanie materiałów bibliotecznych przeznaczają do godziny czasu jednorazowo. Głównie ankietowani przychodzą do Biblioteki skorzystać z księgozbioru na miejscu, nieco mniej, by wypożyczyć księgozbiór do domu. Istotną rolę odgrywają też zasoby elektroniczne, które przyciągają użytkowników do Biblioteki, a także bardzo dobre warunki lokalowe do nauki i personel Biblioteki, który przez ankietowanych został oceniony również bardzo dobrze. Część badanych traktuje Bibliotekę UG jako miejsce spotkań towarzyskich i tutaj spędza swój czas wolny.

Choć ankietowani ocenili jakość usług bibliotecznych bardzo dobrze, to zwracają jednak uwagę na kilka kwestii, które należałoby wziąć pod uwagę, by dodatkowo zachęcić studentów do odwiedzenia tej instytucji. I tak proponują:

- zwiększenie liczby egzemplarzy,
- wydłużenie godzin otwarcia biblioteki, z uwzględnieniem weekendów,
- zwiększenie liczby wygodnych miejsc siedzących,
- udostępnienie do wypożyczenia księgozbioru czytelnianego,
- ułatwienie dostępu do Internetu, najlepiej przy każdym stanowisku pracy,
- możliwość wnoszenia plecaków i toreb ze sobą na teren biblioteki, co poprawiłoby znacznie relacje z ochroną.

Z badań wynika, że Biblioteka UG jest i będzie instytucją społeczną, której podstawowym celem jest udostępnianie zgromadzonych, przechowywanych i uporządkowanych informacji. Biblioteka UG odgrywa istotną rolę w zakresie nauczania umiejętności informacyjnych i jest ważnym ogniwem procesu dydaktycznego w Uczelni. Poprzez tworzenie kolekcji literatury naukowej oraz organizowanie bezpłatnego dostępu do zasobów sieciowych, promowanie swoich zbiorów i usług, służy jako baza źródłowa do prac badawczych dla studentów UG.

Bibliografia

1. *Bibliotekarstwo*. Red. A. Tokarska. Warszawa 2013, s. 25, 483.
2. Bosacka M.: *Biblioteka akademicka jako organizacja ucząca i ucząca się*. „Bibliotheca Nostra” R. 27, nr 1 (2012), s. 10-17.
3. Chmielewska U.: *Bibliotekarz w dobie informacji cyfrowej*. W: *Czytelnictwo w dobie informacji cyfrowej. Rozwój, bariery, technologie*. Red. M. Wojciechowska. Warszawa 2015, s. 446-453.
4. Janas M.: *Popularyzowanie wiedzy naukowej i upowszechnianie kultury w bibliotece akademickiej*. „Bibliotheca Nostra” R. 27, nr 1 (2012), s. 52-64.
5. Jaśkowiak G.: *35 lat Biblioteki Uniwersytetu Gdańskiego*. Gdańsk 2006.
6. Piotrowicz G.: *Biblioteki naukowe wobec kulturowych i cywilizacyjnych potrzeb społecznych*. W: *Biblioteki naukowe w kulturze i cywilizacji. Działania i codzienność*. Red. H. Ganińska. Poznań 2005, s. 27-28.
7. Wojciechowski J.: *Biblioteka w komunikacji publicznej*. Warszawa 2010, s. 151, 166.
8. Żmigrodzki Z.: *Biblioteka w obliczu przemian*. W: *Unowocześnienie organizacji i metod pracy bibliotek w świetle zmieniających się potrzeb czytelników*. Red. W. Matwiejczuk, D. Szewczyk-Kłós. Opole 2012, s. 26-27.

mgr Edyta Kołodziejczyk
Biblioteka Politechniki Łódzkiej
edyta.kolodziejczyk@p.lodz.pl

dr inż. Małgorzata Rożniakowska-Kłosińska
Biblioteka Politechniki Łódzkiej
malgorzata.rozniakowska-klosinska@p.lodz.pl

TECHNOLOGIE INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNE A OCZEKIWANIA I UMIEJĘTNOŚCI UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEK AKADEMICKICH – NA PRZYKŁADZIE BIBLIOTEKI POLITECHNIKI ŁÓDZKIEJ

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES (ICT) VS. EXPECTATIONS AND NEEDS OF THE ACADEMIC LIBRARIES USERS – ON THE EXAMPLE OF THE LODZ UNIVERSITY OF TECHNOLOGY LIBRARY

Abstrakt

Z technologii informacyjno-komunikacyjnych (TIK) korzystamy na co dzień, np. podczas sprawdzania prawa pacjenta do świadczeń zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych w systemie eWUŚ¹, przeglądając Elektroniczne Księgi Wieczyste, czy komunikując się z urzędnikami przez ePUAP². Możemy również uczestniczyć w interaktywnych szkoleniach online, robić zakupy, czy wysyłać zdjęcia naszym bliskim drogą mailową lub przechować je w chmurze danych.

Potencjał oraz możliwości jakie dają TIK w działalności bibliotek akademickich powinny być efektywnie i optymalnie wykorzystywane, zarówno od strony procesów bibliotecznych, jak i w usługach skierowanych do użytkowników. Celem referatu jest zbadanie poziomu satysfakcji użytkowników, korzystających z wybranych środków i narzędzi TIK oferowanych w bibliotece akademickiej, na przykładzie przeprowadzonych badań ankietowych w Bibliotece Politechniki Łódzkiej.

Słowa kluczowe: technologie informacyjno-komunikacyjne, biblioteki akademickie, preferencje użytkowników, badania ankietowe.

1 Elektroniczna Weryfikacja Uprawnień Świadczeniobiorców.
2 Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej.

Abstract

We meet with information and communication technologies (ICT) every day, for example, when using the Electronic Verification of Patient's Rights, Electronic Platform of Mortgage Registers, Electronic Platform of Public Administration Services. We can also take part in on-line trainings, do shopping or send photographs to our friends via e-mail or upload them to the cloud systems. The use of ICT in academic libraries should be optimal and effective both in the library-specific processes and in services delivered to the users. The aim of this paper is to examine the level of user satisfaction with the use of ICT in an academic library, based on a survey conducted in the Lodz University of Technology Library.

Keywords: information and communication technologies (ICT); academic libraries; library users; survey methodology.

Technologie informacyjno-komunikacyjne

W języku polskim pojęcie „technologie informacyjno-komunikacyjne” określane są skrótem TIK, ale powszechniej używany jest termin ICT pochodzący od angielskiego wyrażenia *information and communication technologies*. Po raz pierwszy termin ten został użyty przez naukowców w latach 80. i zdefiniowany jako „wszelkiego rodzaju systemy elektroniczne służące nadawaniu komunikacji i pośredniczące w komunikowaniu się”³. W 1997 roku określenie to spopularyzował Dennis Stevenson w raporcie dla rządu Wielkiej Brytanii *Information and Communications Technology in UK schools – independent inquiry*, który zawierał m.in. zalecenia dotyczące konieczności zwiększenia wykorzystania potencjału ICT w nauczaniu i szkolnictwie. W Polsce używane jest również sformułowanie „teleinformatyka”, które zostało wprowadzone na początku XXI wieku w ulotkach reklamowych wydawanych przez Telekomunikację Polską S.A. (dodatek reklamowy do „Rzeczpospolitej” nr 244 (5714), z 18 października 2000 roku)⁴.

Według UNESCO termin ICT odnosi się do tych form technologii, narzędzi, środków i metod, które są używane do przesyłania, przetwarzania,

3 W. H. Melody [i in.]: *Information and communication technologies: social. Social science research and training. A Report by the ESRC Programme on Information and Communication Technologies*. United Kingdom 1986.

4 *Teleinformatyka*. W: *Wikipedia*. Tryb dostępu: <http://pl.wikipedia.org/wiki/Teleinformatyka>. [5 maja 2015].

przechowywania i wymiany informacji drogą elektroniczną. W zakres pojęciowy wchodzi tu m.in.:

- media komunikacyjne (np. Internet, sieci przewodowe lub bezprzewodowe, telefonia, telewizja),
- media, na których możliwy jest zapis informacji (np. pamięci przenośne, dyski twarde, macierze dyskowe, biblioteki taśmowe),
- sprzęty umożliwiające przetwarzanie danych (np. komputery, superkomputery – klastry obliczeniowe, serwery),
- sprzęty umożliwiające przesył danych (np. urządzenia sieciowe i ich rozbudowa),
- oprogramowanie (aplikacje oraz systemy operacyjne),
- usługi informatyczne (np.: wirtualizacje, dostęp zdalny, chmury danych, usługi obliczeniowe, administracja sieciami komputerowymi),
- protokoły komunikacyjne,
- inne złożone systemy informatyczne⁵.

Jednym z elementów niezbędnych do funkcjonowania każdej biblioteki akademickiej w społeczeństwie informacyjnym, jest spełniająca oczekiwania środowiska macierzystego jej infrastruktura informatyczna. Należy ona do zakresu technologii informatycznych (IT), które przyjmuje się, że w odniesieniu do ICT są pojęciem węższym. Infrastruktura IT jest przede wszystkim rozumiana jako sprzęt komputerowy i urządzenia periferyjne wraz z oprogramowaniem.

W *Standardach dla bibliotek w szkolnictwie wyższym* (zatwierdzonych przez Zarząd Stowarzyszenia Bibliotek Uniwersyteckich i Naukowych – ACRL w Stanach Zjednoczonych) czytamy: „biblioteka posiada infrastrukturę IT, pozwalającą zapewnić niezawodne i solidne trwanie środowisk wirtualnych i fizycznych, niezbędnych do studiów i badań”⁶. Intensywność rozwoju technologii ICT wpływa na jakość i szybkość dostępu do e-źródeł, e-usług skoncentrowanych na użytkowniku w znaczący sposób. Przyczynia się ona do coraz większej elastyczności w dostarczaniu i przetwarzaniu informacji, wykorzystywanych przez odbiorców zgodnie z ich indywidualnymi wymaganiami. Jedną z istotnych zalet narzędzi ICT

5 *Pojęcie technologii ICT*. W: *ESIT – Europejska Szkoła Informatycznych Technologii*. Tryb dostępu: <http://www.esit.pl/doradztwo/pojecie-technologii-ict>. [5 maja 2015].

6 *Standards for libraries in higher education*. ACRL. Tryb dostępu: <http://www.ala.org/acrl/standards> [5 maja 2015].

jest ich konwergentność, czyli formatowanie i łączenie danych z różnych źródeł, mimo ich dużego rozproszenia i różnorodności nośników.

Technologie informacyjno-komunikacyjne a oczekiwania i umiejętności użytkowników Biblioteki Politechniki Łódzkiej

BIBLIOTEKA POLITECHNIKI ŁÓDZKIEJ I JEJ UŻYTKOWNICY

W strukturze Biblioteki Politechniki Łódzkiej (BPŁ) można wyodrębnić trzy części: Bibliotekę Główną, 6 bibliotek filialnych oraz agendy specjalne w postaci Centrum WIKAMP, Uczelnianego Punktu Personalizacji, Wydawnictw Uczelnianych wraz z księgarnią⁷. Wszystkie agendy specjalne znajdują się w gmachu Biblioteki Głównej, jak również jedna z filii – Biblioteka Beletrystyczna. Pozostałe jednostki, to biblioteki filialne mieszczące się w budynkach wydziałów w różnych lokalizacjach kampusów A i B, tworzących teren macierzystej Uczelni.

W roku 2014 Politechnika Łódzka zatrudniała około 1300 nauczycieli akademickich, przy łącznej liczbie prawie 20 000 studentów stacjonarnych i niestacjonarnych. Ponadto, prawie 700 osób było uczestnikami studiów doktoranckich. W roku ubiegłym na pierwszy rok studiów przyjęto łącznie blisko 7000 osób⁸. Przedstawiciele powyższych grup stanowią potencjalnych użytkowników usług Biblioteki PŁ. Należy dodać, że studenci i doktoranci pierwszego roku, stają się automatycznie (bez odrębnego zapisywania) „klientami” Biblioteki, po otrzymaniu Elektronicznej Legitymacji Studenta.

PROBLEM BADAWCZY I HIPOTEZY

Zasadniczym celem przeprowadzenia ankiety było wstępne zbadanie poziomu satysfakcji użytkowników, korzystających z technologii informacyjno-komunikacyjnych w Bibliotece PŁ w zawężeniu do infrastruktury IT. Analiza danych uzyskanych na podstawie ankiety pozwoliła ocenić jakość i dostępność usług elektronicznych i informatycznych świadczonych przez Bibliotekę oraz zbadać preferencje użytkowników. Powyższe założenia pozwoliły sformułować następujące hipotezy badawcze:

7 Stan struktury organizacyjnej od dnia 1.10.2013 r. Tryb dostępu: <http://bg.p.lodz.pl/struktura1.jpg> [5 maja 2015].

8 Sprawozdanie z działalności Politechniki Łódzkiej w 2014 roku. Tryb dostępu: <http://adm.edu.p.lodz.pl/mod/forum/discuss.php?d=6377> [5 maja 2015].

- a. staranny dobór infrastruktury IT i usług ICT zwiększa ich efektywne wykorzystanie,
- b. odpowiednie przygotowanie personelu Biblioteki w zakresie infrastruktury IT intensyfikuje zadowolenie odbiorców usług.

Dodatkowo zapytano respondentów jaki jest ich główny cel wizyty w Bibliotece Głównej lub/i w bibliotece filialnej oraz jakie są ich preferencje w zakresie wyboru materiałów, pozwalających na przygotowanie się do zajęć.

METODY I TECHNIKI BADAWCZE

Podstawowym narzędziem wykorzystanym w badaniu była anonimowa ankieta. Dostarczono ją użytkownikom w postaci papierowej, w kontakcie bezpośrednim, z prośbą o udzielenie odpowiedzi na zawarte w niej pytania. Okres badawczy obejmował zakres dni od 1 do 27 czerwca 2015 roku. Ankieta zawierała 17 pytań (14 podstawowych i 3 pytania metryczki). Miały one charakter zamknięty, zarówno z możliwością jedno- lub wielokrotnego wyboru odpowiedzi. Adresatami ankiety byli pracownicy, doktoranci i studenci Politechniki Łódzkiej.

ANALIZA DANYCH - OMÓWIENIE WYNIKÓW ANKIETY

Na ankietę odpowiedziało 126 osób, w tym aż 97 z nich stanowiły kobiety (77%). Większość respondentów należała do grupy o statusie studenta – 86 osób (68%), natomiast rozkład liczbowy pozostałych ankietowanych był następujący:

- pracownik – 22 osoby (18%),
- doktorant – 18 osób (14%).

Najwięcej respondentów należało do grupy wiekowej w przedziale od 19 do 25 lat – 63 osoby (50%). Najmniej, gdyż zaledwie 2% badanych, miało powyżej 56 lat. W innych, pośrednich zakresach wiekowych otrzymano poniższe rezultaty:

- od 26-35 lat – 23 osoby (18%),
- od 36-45 lat – 21 osób (17%),
- od 46-55 lat – 17 osób (13%).

Wyniki uzyskane z ankiety w postaci odpowiedzi na 14 pytań podstawowych, przedstawiono w dalszej części publikacji wraz z komentarzem.

Pytanie nr 1. Które z usług świadczonych przez Bibliotekę Politechniki Łódzkiej są przez Pana/Panią preferowane?

- usługi dostarczane online – 61 osób (48%),

- usługi wiążące się z fizyczną obecnością w gmachu Biblioteki Głównej lub/i biblioteki filialnej – 29 osób (23%),
- nie mam preferencji – 36 osób (29%).

Blisko połowa ankietowanych preferuje usługi biblioteczne świadczone online. Jednocześnie jedna czwarta wybiera usługi, korzystanie z których wymaga odwiedzin gmachu Biblioteki Głównej czy biblioteki filialnej. Porównywalna liczba respondentów nie ma preferencji, co do rodzaju drogi jaką dotrze do oferty Biblioteki.

Pytanie nr 2. Jak często odwiedza Pan/Pani Bibliotekę Główną PŁ lub/i bibliotekę filialną?

- codziennie – 15 osób (12%),
- kilka razy w tygodniu – 56 osób (44%),
- kilka razy w miesiącu – 12 osób (10%),
- raz w miesiącu – 5 osób (4%),
- rzadziej – 38 osób (30%).

Większość osób (44%) przychodzi do Biblioteki kilka razy w tygodniu. Łącznie nieco ponad jedna trzecia respondentów – robi to raz w miesiącu lub rzadziej (34%).

Pytanie nr 3. W jakim celu odwiedza Pan/Pani Bibliotekę Główną PŁ lub/i bibliotekę filialną?

Spośród 8 potencjalnych celów wizyty, ankietowani najczęściej wyrażali swoją opinię w odniesieniu do:

- a. (2) i (3) – korzystania ze zbiorów w obszarach wolnego dostępu: 157 odpowiedzi łącznie,
- b. (5) i (6) – relaksu i miejsca spotkań: 144 odpowiedzi łącznie,
- c. (1) – wypożyczania lub/i oddawania książek: 111 odpowiedzi łącznie.

Spośród 73 osób, deklarujących odwiedzanie Biblioteki w celu spotkania się ze znajomymi, 49 z nich (67%) robi to często, a pozostałe 24 (33%) nawet regularnie. Podobnie intensywnie wykorzystywane są otwarte obszary przewidziane do relaksu, bo aż 45 (63%) z 71 respondentów bywa ich częstym użytkownikiem. Oprócz tego, 23 osoby z tej samej grupy udzielających odpowiedzi (32%), wypoczywa w tych obszarach umiarkowanie często.

Tabela 1. Cel wizyty w Bibliotece Głównej PŁ lub/i bibliotece filialnej
(Respondenci mogli zakreślić kilka wariantów odpowiedzi – minimum jedną).

Cel wizyty (1)-(8)	W ogóle	Rzadko	Umiarkowanie	Często	Regularnie
Wypożyczyć lub/i oddać książki (1)	33	36	28	11	3
W obszarach wolnego dostępu do zbiorów szukam tylko tych książek, które wcześniej znalazłem/łam w katalogu (2)	2	57	23	5	–
W obszarach wolnego dostępu do zbiorów szukam książek przeglądając cały dział o interesującej mnie tematyce (3)	–	3	26	39	2
Skorzystać z obszarów „cichej” pracy w czytelnich (4)	2	6	25	38	4
Spotkać się ze znajomymi w celach towarzyskich (5)	–	–	–	49	24
Zrelaksować się po zajęciach w otwartych obszarach do tego przewidzianych (6)	–	–	23	45	3
Przygotować się do zajęć, korzystając z materiałów bibliotecznych (7)	–	–	15	31	–
Przygotować się do zajęć, korzystając z własnych materiałów (8)	–	–	13	24	–

Źródło: opracowanie własne.

Jednocześnie, w grupie 75 osób, preferujących wizyty w Bibliotece w celu skorzystania z obszarów „cichej” pracy w czytelnich, nieco ponad połowa – 38 (51%) uważa się za ich częstego gościa, podczas gdy jedna trzecia określa się jako ich umiarkowany użytkownik.

Kolejnym ciekawym spostrzeżeniem jest, że spośród 87 respondentów celu (2), 57 osób (66%) deklaruje, że rzadko, najpierw wyszukuje książki w katalogu, aby później dotrzeć do nich na półce. Natomiast na 70 użytkowników obszarów wolnego dostępu do zbiorów przeglądających cały dział o interesującej ich tematyce – cel (3), aż 39 (56%) często poszukuje tak literatury.

Wypożyczenie lub/i oddanie książek, w ogóle nie są celem wizyty w Bibliotece dla blisko jednej trzeciej respondentów – 33 (30%) spośród 111, którzy odnieśli się do takiej możliwości odpowiedzi. Porównywalnie tyle samo osób dokonuje rzadko takiego wyboru.

Pytanie nr 4. Z jakiego rodzaju zbiorów z oferty Biblioteki PŁ korzysta Pan/Pani najczęściej?

Tabela 2. Preferencje użytkowników w zakresie korzystania ze zbiorów
(Respondenci mogli zakreślić kilka wariantów odpowiedzi - minimum jedną).

	W ogóle	Rzadko	Umiarkowanie	Często	Regularnie
Książki	-	-	39	28	14
Czasopisma naukowe	-	-	16	12	2
Prasa bieżąca	-	-	12	5	1
E-booki	-	5	23	2	-
E-czasopisma naukowe	-	-	25	48	17
E- bazy danych: bibliograficzne, abstraktowe, specjalistyczne	-	8	16	25	2

Źródło: opracowanie własne.

Ankietowane osoby wyraziły najliczniej swoją opinię w odniesieniu do korzystania z książek – udzielając 81 odpowiedzi łącznie oraz 90 odpowiedzi dla e-czasopism naukowych. Na podstawie uzyskanych wyników można stwierdzić, że ankietowani z co najmniej umiarkowaną częstotliwością, sięgają zarówno do zbiorów drukowanych, jak i elektronicznych oferowanych przez Bibliotekę. E-czasopisma naukowe są często wykorzystywane przez 48 osób (53%) spośród 90 respondentów. W przypadku książek, na 81 odpowiadających, 39 (48%) używa ich z umiarkowaną częstotliwością.

Pytanie nr 5. Jak często korzysta Pan/Pani z usług online oferowanych przez Bibliotekę PŁ (strona WWW, kontakt mailowy, katalog, zdalny dostęp do baz elektronicznych czasopism i książek, multiwyszukiwarka itp.)?

- codziennie – 5 osób (4%),
- kilka razy w tygodniu – 50 osób (40%),
- kilka razy w miesiącu – 32 osoby (25%),
- raz w miesiącu – 9 osób (7%),
- rzadziej – 30 osób (24%).

Zdecydowana większość osób korzysta z usług online oferowanych przez Bibliotekę kilka razy w tygodniu (40%). Jedna czwarta – tylko kilka razy w miesiącu, a porównywalna liczba – nawet rzadziej.

Pytanie nr 6. Z Internetu w Bibliotece Głównej PŁ lub/i w bibliotece filialnej korzysta Pan/Pani przez:

- sieć bezprzewodową eduroam – 32 osoby,
- sieć lokalną Biblioteki – podłączenie własnego laptopa za pomocą kabla sieciowego – 25 osób,
- sieć lokalną Biblioteki za pomocą komputera stacjonarnego, udostępnianego przez Bibliotekę – 29 osób,
- sieć GSM/3G/LTE – 0 osób.

W tym pytaniu respondenci mogli również zakreślić kilka wariantów odpowiedzi. Wyniki wskazują, że ankietowani korzystają z Internetu zarówno poprzez sieć bezprzewodową eduroam, jak i sieć lokalną Biblioteki. Żadna z ankietowanych osób nie zaznaczyła sieci GSM/3G/LTE.

Pytanie nr 7. Przygotowując się do zajęć np.: wykładów, ćwiczeń, laboratoriów, egzaminów na terenie Biblioteki Głównej PŁ lub/i biblioteki filialnej korzysta Pan/Pani z jakich materiałów?

Ankietowani najczęściej wyrażali swoją opinię w odniesieniu do korzystania z:

- materiałów bibliotecznych w wersji elektronicznej – 73 odpowiedzi łącznie, a w wersji drukowanej – 46 odpowiedzi razem,
- oraz własnych materiałów w wersji drukowanej – w sumie 48 odpowiedzi.

Respondenci przygotowujący się do zajęć najczęściej korzystają z materiałów bibliotecznych w wersji elektronicznej, stanowią aż 79% (58) tej grupy.

Tabela 3. Preferencje użytkowników w zakresie wyboru materiałów, pozwalających na przygotowanie się do zajęć

(Respondenci mogli zakreślić kilka wariantów odpowiedzi - minimum jedną).

	W ogóle	Umiarkowanie	Najczęściej
Własnych materiałów w wersji drukowanej	8	12	28
Własnych materiałów w wersji elektronicznej	-	16	-
Materiałów bibliotecznych w wersji drukowanej	-	35	11
Materiałów bibliotecznych w wersji elektronicznej	2	13	58

Źródło: opracowanie własne.

W przypadku materiałów bibliotecznych w wersji drukowanej, 35 osób (76%) korzysta z nich w sposób umiarkowany.

Pytanie nr 8. Z jakich urządzeń infrastruktury informatycznej dostępnej dla użytkowników korzysta Pan/Pani w Bibliotece Głównej PŁ lub/i w bibliotece filialnej?

Z infrastruktury informatycznej dostępnej w Bibliotece, ankietowani użytkownicy w poszczególnych grupach, często wykorzystują w swojej pracy:

- komputer stacjonarny – 41 osób (67%),
- skaner samoobsługowy – 37 osób (nieco ponad 60%),

oraz aż 36 osób (88%) w ogóle nie korzysta z kserografu.

Tabela 4. Preferencje użytkowników w zakresie wyboru urządzeń infrastruktury informatycznej, oferowanej przez Bibliotekę Główną PŁ lub/i bibliotekę filialną

(Respondenci mogli zakreślić kilka wariantów odpowiedzi - minimum jedną).

	W ogóle	Rzadko	Umiarkowanie	Często	Regularnie
Komputer stacjonarny (PC)	-	-	12	41	8
Skaner samoobsługowy	-	-	23	37	1
Kserograf	36	5	-	-	-
Drukarka	3	12	9	-	-
Selfcheck - urządzenie do samodzielnej obsługi wypożyczeń	7	10	5	-	-

Źródło: opracowanie własne.

Pytanie nr 9. Czy liczba komputerów stacjonarnych w Bibliotece Głównej PŁ lub/i w bibliotece filialnej jest Pana/Pani zdaniem:

- wystarczająca – 46 osób (36%),
- za mała – 31 osób (25%),
- trudno je znaleźć między regałami – 15 osób (12%),
- w ogóle nie są potrzebne – 0,
- nie mam zdania – 34 osób (27%).

Większość respondentów uważa, że liczba komputerów stacjonarnych w Bibliotece jest wystarczająca. Jedna czwarta osób twierdzi, że jednak za mała. Porównywalna liczba – nie ma zdania.

Pytanie nr 10. Jak ocenia Pan/Pani parametry oraz jakość komputerów stacjonarnych oferowanych użytkownikom:

- są zbyt mało wydajne do moich potrzeb (zbyt wolny procesor, za mało pamięci RAM, jakość karty graficznej itp.) – 4 osoby (3%),
- brak specjalnego oprogramowania potrzebnego mi do pracy – 39 osób (31%),
- brak alternatywnego systemu operacyjnego – 0,
- zbyt nowe/stare wersje oprogramowania – 15 osób (12%),
- korzystam z innej przeglądarki WWW niż jest zainstalowana – 6 osób (5%),
- brak potrzebnego mi typu złącza – 0,
- korzystam z innego pakietu biurowego – 10 osób (8%),
- spełniają moje oczekiwania – 24 osoby (19%),
- nie korzystam – 28 osób (22%).

Większość ankietowanych osób twierdzi, że komputery dostępne w Bibliotece nie mają specjalnego oprogramowania potrzebnego im do pracy – aż 31%. Natomiast jedna piąta osób jest zdania, że parametry oraz jakość komputerów stacjonarnych spełnia ich oczekiwania, jednakże porównywalna liczba użytkowników w ogóle z nich nie korzysta.

Pytanie nr 11. Czy liczba skanerów samoobsługowych, dostępnych w Bibliotece jest Pana/Pani zdaniem:

- wystarczająca – 48 osób (38%),
- za mała – 21 osób (17%),
- trudno je znaleźć między regałami – 5 osób (4%),
- w ogóle nie są potrzebne – 0,
- nie wiedziałem/łam, że można korzystać z takich urządzeń – 0,
- nie mam zdania – 52 osoby (41%).

Większość respondentów jest zdania, że liczba skanerów dostępnych w Bibliotece jest wystarczająca – 48 osób (38%), porównywalna liczba – nie ma zdania.

Pytanie nr 12. Jak ocenia Pan/Pani parametry oraz jakość skanerów samoobsługowych oferowanych użytkownikom:

- mają zbyt długi czas skanowania – 12 osób (10%),
- oprogramowanie tych urządzeń nie jest przyjazne dla użytkownika – 0,
- mają zbyt mały format obszaru skanowania – 0,
- potrzebuję większą rozdzielczość skanowania niż 400 dpi – 23 osoby (18%),
- preferuję kserowanie – 2 osoby (2%),
- spełniają moje oczekiwania – 61 osób (48%),
- nie korzystam – 28 osób (22%).

Zdecydowana większość ankietowanych jest zdania, że dostępne w Bibliotece skanery spełniają ich oczekiwania – 61 osób (48%). Mimo tego, część użytkowników potrzebuje większą rozdzielczość skanowania niż 400 dpi – 23 osoby (18%), a także uważa, że czas skanowania jest zbyt długi – 12 osób (10%).

Pytanie nr 13. Czy korzystał Pan/Pani z jakiegokolwiek e-usługi bibliotecznej Biblioteki PŁ na urządzeniach mobilnych typu smartfon czy tablet?

- tak – 61 osób (48%),
- nie – 38 osób (30%),
- nie posiadam takich urządzeń – 27 osób (22%).

Zdecydowana większość respondentów korzysta z usług bibliotecznych dedykowanych na urządzenia mobilne.

Pytanie nr 14. Jak ocenia Pan/Pani kompetencje informatyczne pracowników Biblioteki Głównej PŁ lub/i biblioteki filialnej, którzy udzielili Panu/Pani takiego wsparcia, np.: przy wydruku, skorzystaniu z sieci lokalnej czy skanera samoobsługowego:

- bardzo dobrze – 39 osób (31%),
- dobrze – 27 osób (21%),
- przeciętnie – 4 osoby (3%),
- personel Biblioteki nie jest odpowiednio przeszkolony – 0,
- nigdy nie korzystałem/łam z takiej pomocy – 12 osób (10%),
- nie mam zdania – 44 osoby (35%).

Zdecydowana większość ankietowanych osób określa kompetencje personelu bibliotecznego jako bardzo dobre i dobre. Nieco ponad jedna trzecia – nie ma zdania.

Podsumowanie

Użytkownicy Biblioteki Politechniki Łódzkiej zdecydowanie opowiedzieli się za wprowadzonymi zmianami organizacyjnymi w zakresie otwartego dostępu do zbiorów i utworzenia otwartych obszarów relaksu oraz miejsc spotkań towarzyskich. Przygotowując się do zajęć na terenie Biblioteki Głównej PŁ lub/i biblioteki filialnej, preferują korzystanie z materiałów bibliecznych w wersji elektronicznej oraz drukowanej, rzadziej z własnych materiałów. Oznacza to zatem, że Biblioteka spełnia swoją funkcję dostawcy treści, która powinna być dziedzinowo adekwatna do oczekiwań użytkowników. Co więcej, często, a nawet regularnie wykorzystują e-źródła, co oznacza trafność ich doboru przez Bibliotekę.

Natomiast w przypadku infrastruktury informatycznej użytkownicy zasugerowali:

- zwiększenie liczby komputerów stacjonarnych oraz możliwość dostępu do innego niż standardowe oprogramowanie,
- umożliwienie dostępu do skanerów o większej niż 400 dpi rozdzielczości, a także o krótszym czasie skanowania.

Jakie inne oprogramowanie, niż to standardowo oferowane przez Bibliotekę, będzie przedmiotem dalszych badań. Czy oczekiwania użytkowników w tym zakresie dotyczą np. możliwości samodzielnej przez nich instalacji indywidualnych aplikacji?

Dodatkowo wyniki ankiety potwierdziły odpowiednie (bardzo dobre i dobre) przygotowanie personelu Biblioteki w zakresie informowania użytkowników o infrastrukturze IT oraz udzielania profesjonalnego wsparcia, np. przy wydruku materiałów, skorzystaniu z sieci lokalnej czy skanera samoobsługowego.

W kolejnej, bardziej szczegółowej ankiecie, autorki artykułu mają nadzieję na uzyskanie równie ciekawych wyników, jak w zaprezentowanym powyżej badaniu wstępnym poziomu satysfakcji użytkowników, korzystających z wybranych środków i narzędzi TIK oferowanych w Bibliotece PŁ.

Bibliografia

1. *Biblioteka w otoczeniu społecznym*. Pod red. E. B. Zyberty. Warszawa 2000.
2. Chisenga J.: *ICT in libraries: an overview and general introduction to ICT in libraries in Africa*. INASP ICT workshop, Kopanong Hotel & Conference Center. Johannesburg S. Africa, 21st-23rd July, 2004. Tryb dostępu: <http://hdl.handle.net/10760/9579> [5 maja 2015].
3. Ebijuwa A. A.: *Information and communication technology in university libraries: The Nigeria experience*. „Journal of Library and Information Science” Vol. 7, nr 1&2 (2005), s. 23-30.
4. Głowacka E.: *Biblioteki wobec nowych zadań*. Toruń 2004.
5. Głowacka E.: *Koncepcja biblioteki jako „uczącej się” organizacji*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2002, nr 2, s. 46-52.
6. *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym*. Red. J. Kamińska, B. Żołędowska-Król. Warszawa 2009.
7. Johnson S. [i in.]: *Kształtowanie kolekcji e-zasobów: wytyczne dla bibliotek*, 2012. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/files/assets/acquisition-collection-development/publications/electronic-resource-guide-pl.pdf> [5 maja 2015].
8. Melody W. H. [i in.]: *Information and communication technologies: social. Social science research and training. A Report by the ESRC Programme on Information and Communication Technologies*. United Kingdom 1986.
9. Okentunji I.: *Computer application to libraries*. The 39th Annual National Conference and AGM of the Nigerian Library Association, Imo Concord Hotel. Owerri, Nigeria, June 17-22, 2001. Tryb dostępu: <http://www.unn.edu.ng/publications/files/images/HELEN%20NNEKA%20EKE'S%20MASTERS%20THESES%20LIBRARY%20SCIENCE.pdf> [5 maja 2015].
10. Pindlowa W.: *Badania jakości usług i zarządzania instytucją kultury (non-profit)*. W: *Społeczeństwo informacyjne – jakość edukacji i pracy bibliotekarzy*. Seria II Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa UJ, nr 12. Red. M. Kocójowa. Kraków 2001, s.77-83.
11. *Pojęcie technologii ICT*. W: *ESIT – Europejska Szkoła Informatycznych Technologii*. Tryb dostępu: <http://www.esit.pl/doradztwo/pojecie-technologie-ict> [5 maja 2015].
12. *Standards for libraries in higher education*. Tryb dostępu: <http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries> [5 maja 2015].
13. *Teleinformatyka*. W: *Wikipedia*. Tryb dostępu: <http://pl.wikipedia.org/wiki/Teleinformatyka> [5 maja 2015].

mgr Justyna Jerzyk-Wojtecka
Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego
justyna.jerzyk@lib.uni.lodz.pl

mgr Agnieszka Goszczyńska
Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego
agnieszka.goszczyńska@lib.uni.lodz.pl

**STUDENT W BIBLIOTECE
– POTRZEBY, ODCZUCIA, OPINIE.
ANALIZA BADANIA JAKOŚCIOWEGO
TECHNIKĄ WYWIADU PRZEPROWADZONEGO
W BIBLIOTECE UNIwersYTETU ŁÓDZKIEGO**

**STUDENTS IN THE LIBRARY - NEEDS, FEELINGS, OPINIONS.
QUALITATIVE INTERVIEW STUDY
IN THE UNIVERSITY OF LODZ LIBRARY**

Abstrakt

Artykuł zawiera wyniki badań jakościowych metodą wywiadu częściowo ustrukturyzowanego, przeprowadzonych w Bibliotece Uniwersytetu Łódzkiego (BUŁ) latem 2014 roku na grupie 15 studentów. Badanie miało na celu sprawdzenie, w jaki sposób można dostosować bieżące usługi biblioteczne do potrzeb młodych ludzi, a także dostarczyć informacji o ich spojrzeniu na bibliotekę uniwersytecką i relacji emocjonalnej z tą instytucją. Autorki starały się w wyczerpujący sposób przedstawić analizę wypowiedzi respondentów i posługując się techniką brikolażu szczegółowo ją zinterpretować. Najważniejsze zagadnienia, jakie pojawiły się w wywiadach, zostały dodatkowo podsumowane we wnioskach.

Słowa kluczowe: Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego, badanie jakościowe, cyfrowi tubylcy, usługi biblioteczne, strach przed biblioteką.

Abstract

The article contains results of the qualitative research conducted in the University of Lodz Library in summer, 2014. The interview involved a group of 15 students. The study was designed to test and adjust the current library services and, most importantly, to examine young people's opinions about the university library and their emotional relationship with the institution.

The technique of bricolage was used by the authors in their analysis of the interview. Key issues were summarized in the conclusions.

Keywords: University of Lodz Library, qualitative research interview, digital natives, library anxiety, library service.

Podstawy teoretyczne i metodologia

Doświadczenia zdobyte podczas przeprowadzania badań ilościowych sprawiły, że autorki postrzegają to narzędzie badawcze jako niezwykle użyteczne, lecz jednocześnie nie dość dokładne. Pomija ono wiele istotnych dla pracy z czytelnikiem zagadnień osobistych, tak dziś istotnych dla stworzenia atmosfery bliskiej i przyjaznej dla osób odwiedzających biblioteki. Do tego niezbędnym jest spojrzenie od strony użytkownika i wsłuchanie się w jego potrzeby. Właśnie takie przemyślenia skłoniły nas do przeprowadzenia badań metodą wywiadu, która – być może – przybliży nam sposób, w jaki postrzegają bibliotekę akademicką studenci uczelni. Jak podkreśla Steinar Kvale „Wywiad jakościowy jest głównym narzędziem umożliwiającym badanie sposobu, w jaki jednostki doświadczają swojego świata i postrzegają go. Pozwala na jedyny w swoim rodzaju wgląd w świat życia badanych, którzy własnymi słowami opisują swoje działania, doświadczenia i poglądy”¹.

Ta zapożyczona od socjologów technika badawcza wymagała od nas przygotowania teoretycznego² oraz starannego przemyślenia i zaprojektowania badań. Metoda wywiadu umożliwia spojrzenie na bibliotekę oczami najczęściej korzystających z niej czytelników – i jednocześnie jej najważniejszych „klientów”, czyli studentów. Wyniki badań mogą wspomóc

1 S. Kvale: *Prowadzenie wywiadów*. Warszawa 2011, s. 40.

2 Chciałybyśmy w tym miejscu złożyć serdeczne podziękowania Pani dr Anecie Krzewińskiej (Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny UŁ) za jej pomoc w zakresie doboru lektur i wskazówki metodyczne.

pracę nad przystosowaniem bibliotek akademickich do rzeczywistych potrzeb użytkowników.

Dzięki wykorzystaniu jakościowego podejścia do osób badanych, możliwe jest zarejestrowanie ich subiektywnych odczuć, doświadczeń i potrzeb oraz ich zróżnicowanie. Założona naiwność badacza, oznaczająca wzięcie w nawias jego dotychczasowych doświadczeń i wiedzy, powoduje, że staje się on otwarty na nowe interpretacje zjawisk, które podaje badany. Scenariusz wywiadu może ulegać zmianom w trakcie badania na skutek pojawienia się nowych powiązań i refleksji u osoby badanej. Otwarte pytania zakładają skupienie się na pewnych tematach, a nie sztywność struktury wywiadu³.

Steinar Kvale dzieli badanie na kilka etapów: konceptualizacja, projektowanie badania, prowadzenie wywiadów, transkrypcja, analiza, weryfikacja, przygotowanie raportu⁴.

Podczas prac nad konceptualizacją badania ważne jest skupienie się nad kilkoma pytaniami, które mają na celu sprawne rozplanowanie zagadnień, jakie będzie zawierał wywiad. Poniżej prezentujemy przebieg konceptualizacji w przypadku niniejszego badania (tabela 1.).

Tabela 1. Konceptualizacja badań

Pytanie	Koncepcja
Dlaczego?	Badanie miało na celu sprawdzenie, w jaki sposób można dostosować bieżące usługi biblioteczne do potrzeb młodych ludzi w świetle zmieniającej się rzeczywistości; dodatkowo chcieliśmy odejść od poglądu bibliotekarza w stronę poglądu użytkownika w zakresie usług bibliotecznych i ustalić stosunek emocjonalny młodych ludzi do ich biblioteki akademickiej.
Co?	Próbowaliśmy się przyrzeć potrzebom informacyjnym studentów oraz ich potrzebom, wyobrażeniom o bibliotece i dostępowi do informacji o bibliotece i jej usługach, także od strony emocjonalnej respondentów.
Jak?	Wykorzystałyśmy metodę wywiadu częściowo ustrukturyzowanego* oraz analizę metodą brikolażu.

* Wywiad częściowo ustrukturyzowany – posiada scenariusz w postaci zagadnień, ale pozwala na dowolną kolejność zadawanych pytań oraz na pytania dodatkowe, w razie potrzeby rozwinięcia wypowiedzi respondenta, por. R. Kvale: *Prowadzenie wywiadów*. Warszawa 2011, s. 96.

Źródło: badanie własne na podstawie S. Kvale: dz. cyt.

3 Por. S. Kvale: dz. cyt., D. Silvermann: *Interpretacja danych jakościowych*. Warszawa 2007.

4 S. Kvale: dz. cyt., s. 92.

W typowych badaniach jakościowych liczba respondentów waha się między 10 a 15. W naszym przypadku w badaniu wzięło udział 15 osób, jednak część wywiadów była podwójna – w sumie było ich 11.

Jako jedno z głównych założeń badań prowadzonych techniką wywiadu jest to, że osoba prowadząca wywiad jest narzędziem badawczym, a jakość informacji uzyskiwanych w wywiadzie zależy od jej umiejętności, wrażliwości i wiedzy na temat badanego problemu⁵. Był to punkt, który z jednej strony bardzo nam odpowiadał, z drugiej – dawał do zrozumienia, że nasz brak doświadczenia badawczego może spowodować błędy i przekłamania. Staraliśmy się jednak poważnie podejść do wytycznych podanych przez S. Kvale w jego podręczniku, który określa w sposób następujący nastawienie osoby prowadzącej wywiad: „Chcę spojrzeć na świat z twojej perspektywy. Chcę wiedzieć wszystko to, co ty, i w taki sam sposób, jak ty. Chcę zrozumieć znaczenie twoich doświadczeń, być w twojej skórze, odczuwać różne rzeczy tak, jak ty je odczuwasz, wyjaśniać świat zupełnie tak, jak ty. Czy chcesz zostać moim nauczycielem i pomóc mi zrozumieć?”⁶.

Staranne przemyślenie celów badawczych pozwoliło nam na opracowanie scenariusza wywiadu (zob. załącznik 1), dzięki któremu mogliśmy się podczas badania skupić na odpowiedziach studenta i ewentualnych pytaniach pogłębiających. Steinar Kvale doradza także krótki briefing przed wywiadem, czyli wprowadzenie respondenta w sytuację wywiadu. W trakcie briefingu studenci otrzymywali informację o celu wywiadu, nagrywaniu rozmowy, padało także pytanie o ewentualne niejasności. Staraliśmy się także stosować debriefing – czyli krótkie podsumowanie na końcu wywiadu, zadawałyśmy pytania czy respondent chciałby coś dodać, bądź powiedzieć od siebie⁷.

Wszystkie wywiady zostały stranskrybowane i jako takie poddane dokładnej analizie. Ze względu na problemowy typ badania (a nie np. językowy czy obyczajowy), staraliśmy się korzystać z metody brikolażu, swobodnie łączącej poszczególne rodzaje metod analitycznych i powszechnie stosowanej w badaniach techniką wywiadu. Łączy ona m.in. następujące techniki:

- kodowanie treści – wydobywanie poszczególnych kodów (znaczeń) i ich powtórzeń w tekście, także ilościowych,
- kondensowanie treści – wydobywanie głównego sensu wypowiedzi (streszczenie). Kondensacja znaczenia daje bogate i zróżnicowane

5 S. Kvale: dz. cyt., s. 96.

6 Tamże, s. 100.

7 Por. tamże, s. 105.

opisy badanego zjawiska, sformułowane w potocznym języku badanych,

- interpretacja znaczenia – umieszcza badany tekst w kontekście i bada jego rozmaite znaczenia, daje wynik znacznie szerszy niż sam tekst,
- uwrażliwienie językowe – pytania dotyczące definicji używanych przez osobę udzielającą wywiadu wyrażen (tak, aby ich znaczenie pokrywało się z doświadczeniem badacza), zwracanie uwagi na zamki (np. kto to są „oni”, „ktosie” itp.), maksymalne dookreślenie znaczenia wypowiedzi⁸.

Warto w tym miejscu przytoczyć stwierdzenia Davida Silvermana, który, pisząc o interpretacji danych z badań jakościowych zaznaczył: „Metody stosowane przez badaczy jakościowych są wyrazem powszechnej wiary w to, że mogą one dostarczyć „głębszego” rozumienia zjawisk społecznych, niż można byłoby uzyskać z danych czysto ilościowych. (...) Nie ma jednej ustalonej doktryny, która leżałaby u podstaw wszystkich jakościowych badań społecznych”⁹.

W trakcie procesu interpretacyjnego zebranego materiału najważniejszy jest główny cel badań i pod jego kątem należy analizować otrzymane dane „(...) Wszystko zależy od celów, jakie stawiamy sobie w danej chwili. Czasami (...) sens ma konsekwentne koncentrowanie się na sytuacyjnym charakterze rozmowy w czasie wywiadu. Na drugim krańcu, na przykład w jakościowych studiach nad intencjami głosujących lub satysfakcją pacjenta, odpowiednie staje się traktowanie tego, co mówi respondent, jako potencjalnie „prawdziwych” sprawozdań. I znów czasami (...) można spróbować dostosować się do obydwu krańców, używając podejścia „bliźniaczej drogi”¹⁰.

Zastosowanie badań jakościowych przyniosło kilka znaczących informacji dotyczących bezpośrednio Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego (BUŁ). Mamy jednak nadzieję, że zarówno technika, której użyliśmy, jak i uogólniające wnioski, dotyczą nie tylko kontekstu lokalnego, ale mogą być odniesione do innych instytucji i sytuacji¹¹.

Jak już wspomniano, wykorzystano do badań opracowany przez autorki formularz wywiadu, który pozwolił ustrukturyzować kierunek i zasady przeprowadzania badania (zob. załącznik nr 1). Zawarte w formularzu py-

8 Por. tamże, s. 167-191.

9 D. Silverman: *Interpretacja danych jakościowych*. Warszawa 2007, s. 59.

10 Tamże, s. 139-140.

11 S. Kvale: dz. cyt., s. 203.

tania traktowano jednak raczej jako wytyczne, w razie potrzeby dodawano nowe lub pomijano istniejące, np. kiedy z wcześniejszych wypowiedzi osoby badanej wynikało, że nie korzysta ona z zasobów elektronicznych, nie zadawano pytania o te zasoby, dostosowując się elastycznie do potrzeb i założonych celów badania. W związku z tym używaną przez autorki technikę powinno się określić jako wywiad częściowo strukturyzowany¹². Autorki świadomie także przeprowadzały równoległe – ale bez konsultacji – analizę zebranego materiału. Chciały w ten sposób uzyskać bardziej obiektywne dane. Dopiero po wstępnej analizie następowała wspólna dyskusja dotycząca wyników.

Dobór grupy studentów do badań został starannie przemyślany, a sami studenci wyselekcjonowani. Może to oczywiście zaburzyć obiektywizm zebranych wyników (ze względu na brak losowości), jednak głównym zamysłem było nakreślenie dość szerokiego i pogłębionego obrazu BUŁ, widzianego oczami studentów urodzonych po 1991 roku, a więc wpisujących się w pokolenie „cyfrowych tubylców”. Aby osiągnąć ten cel ograniczono grupę nie tylko rocznikowo, ale także pod względem poziomu korzystania z bibliotek i czytelnictwa. Na badanie zaproszono w związku z tym osoby, które często przychodziły do BUŁ i wypożyczały pozycje z różnych kolekcji, znajdujących się w Bibliotece, a w trakcie wywiadów usiłowano skłonić respondentów do krytycznego spojrzenia na usługi i zasoby Biblioteki. Zadbano o to, by w badaniu wzięli udział studenci z różnych wydziałów UŁ, szczególnie takich, na których wymagana jest duża aktywność czytelnicza.

Analizując wywiady, autorki postanowiły korzystać z brikolażu, zwracając szczególną uwagę na podejście pozytywistyczne i emocjonalistyczne. Te dwa, pozornie sprzeczne podejścia¹³, pozwoliły na szersze spojrzenie na uzyskany materiał – z jednej strony pozytywizm umożliwił skupienie się na faktach i konkretach, jakie przekazali autorkom badani studenci, z drugiej – emocjonalizm pokazał stosunek uczuciowy respondentów do bibliotek, pozwolił na wypunktowanie ich podejścia i potrzeb. Podejście emocjonalne zostało przez autorki także zastosowane w trakcie badania – miało to wyraz w pewnych wysiłkach podjętych w celu uzyskania intymnej, bezpiecznej atmosfery. Dzięki temu chciałyśmy uzyskać szczerą odpowiedź dotyczące zarówno Biblioteki, jak i emocji badanych czytelników.

12 Por. S. Kvale: dz. cyt.

13 D. Silvermann: dz. cyt., s. 119-122.

Błędy

Obie autorki po raz pierwszy przeprowadzały badanie jakościowe, które w przypadku badań potrzeb czytelnicznych wykorzystywane są bardzo rzadko. Dlatego z pewnością nie uniknęłyśmy błędów, a kilka udało nam się samodzielnie wychwytać. Jednym z nich były „podświadome” zapędy pedagogiczne przeprowadzających wywiad – zdarzało się dość często, szczególnie przy pierwszych wywiadach, że w trakcie badania „uzupełniałyśmy” wiedzę studentów o Bibliotece, co nie zawsze miało na celu uniknięcie nieścisłości czy też uchybień merytorycznych.

Zdarzało się także, że przeprowadzające wywiad starały się „zagadać” ciszę i może czasem zbyt intensywnie „wyciągać” informacje z badanych studentów. A przede wszystkim – także w pierwszych wywiadach szczególnie – mówiłyśmy za dużo i zbyt dominująco¹⁴. Uważne i krytyczne przesłuchiwanie przeprowadzonych rozmów pozwoliło nam na ograniczenie tego typu błędów przy późniejszych próbach badawczych.

Grupa badawcza

Badania były prowadzone w Bibliotece Uniwersytetu Łódzkiego oraz w Katedrze Dziennikarstwa i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Łódzkiego, w dniach 12.04.-11.06 2014 wśród 15 studentów następujących kierunków: Prawo i Filozofia, Zarządzanie, Filologia Południowosłowiańska, Etnologia, Geografia, Chemia, Historia, Finanse i Rachunkowość, Filologia Klasyczna, Dziennikarstwo. Każdy z wywiadów trwał od 10 do 20 minut w zależności od wypowiedzi respondentów. Zbadano 15 osób (10 kobiet i 5 mężczyzn), z których dziewięcioro brało udział w badaniu anonimowo. Aby uzyskać jak najszerszy obraz, grupę badawczą zawężono do osób aktywnych czytelniczo, świadomych swoich potrzeb informacyjnych, korzystających z szerokiego wachlarza usług oferowanych przez BUŁ, urodzonych po 1991 roku. Studenci mieli do wyboru wypowiedzi anonimowe bądź mogli podać swoje dane, co dawało im możliwość podpisania się pod swoją opinią.

¹⁴ Por. S. Gukova: *Wywiad w badaniach jakościowych: przeprowadzenie wywiadu*. W: *Badania jakościowe. T. 2, Metody i narzędzia*. Pod red. D. Jemielniaka. Warszawa 2012, s. 123-128.

ZAGADNIENIE 1. PIERWSZY KONTAKT Z BIBLIOTEKĄ. EMOCJONALNY STOSUNEK STUDENTÓW DO BIBLIOTEK

Badanym zagadnieniem był pierwszy kontakt studentów z biblioteką. Pytałyśmy o wspomnienia z dzieciństwa, o emocje związane z pierwszymi wizytami w bibliotece. Pytanie to miało dwie funkcje – przywołanie wspomnień i dzieciństwa, rozluźniało atmosferę oraz budowało zaufanie do przeprowadzających wywiad¹⁵, a równocześnie dostarczało informacji dotyczących emocji związanych z korzystaniem z bibliotek i ewentualnych lęków – problemów, zakorzenionych w pierwszych kontaktach z takimi instytucjami.

Wszyscy badani studenci mieli pozytywne wspomnienia. Ich pierwsze kontakty z bibliotekami zazwyczaj związane były z początkiem edukacji – pierwsze lata szkoły podstawowej lub końcówka przedszkola. Tylko jedna osoba określiła czas swojego pierwszego kontaktu na szkołę podstawową albo gimnazjum¹⁶. W większości przypadków były to biblioteki małe, najczęściej szkolne lub niewielkie filie bibliotek publicznych, z wyjątkiem dwóch osób – dla jednej pierwszą biblioteką była WBP w Łodzi¹⁷, dla drugiej – BUŁ, do której badany przychodził często jako małe dziecko ze swoją mamą¹⁸.

W przypadku sześciu osób związki z bibliotekami można określić jako rodzinne: „chodziłam z moją mamą do biblioteki, bardzo często też moja mama, też wypożyczała książki, dużo czyta i właśnie dzięki niej tak naprawdę trafiłam”¹⁹, „moja mama jest bibliotekarką i pierwsza wizyta była pewnie (...) w przedszkolu”²⁰, „kiedyś w bibliotece pracowała moja babcia (...) – babcia nauczyła mnie czytać”²¹, „moja pierwsza wizyta w bibliotece (...) była jeszcze w przedszkolu, moja mama jest nauczycielką (...). Zostawiano mnie w bibliotece (...) te wszystkie panie, które tam pracowały, to były moje ciocie”²², „pierwszą wizytę jaką pamiętam, to w mojej podstawówce była mała biblioteka, znałam panią bibliotekarkę (...) i też taka atmosfera, mm, rodzinna”²³, „pierwszy raz miałem styczność właśnie

15 Por. S. Gukova: dz. cyt., s. 120-123.

16 Wywiad anonimowy z 7 maja 2014 r.

17 Wojewódzka Biblioteka Publiczna im. J. Piłsudskiego w Łodzi.

18 Wywiad anonimowy z 6 maja 2014 r. (pierwszy), wypowiedź studenta nr 1.

19 Wywiad z Marią Frankiewicz z 11 czerwca 2014 r.

20 Wywiad z Piotrem Kosmowskim z 12 kwietnia 2014 r.

21 Wywiad z Pauliną Piotrowską z 12 czerwca 2014 r.

22 Wywiad anonimowy z 16 maja 2014 r.

23 Wywiad anonimowy z dwójką studentów z 6 maja 2014 r. (pierwszy), wypowiedź studentki nr 2.

z (...) Biblioteką Uniwersytecką – kiedy przyszedłem tu z moją mamą²⁴. Jedna osoba nie pamiętała swojej pierwszej wizyty w bibliotece, nie potrafiła więc przywołać żadnych emocji²⁵, pozostałe osiem osób określało swoje wspomnienia jako „przyjemne”, a pierwsze kontakty z bibliotekami zostały bardzo dobrą opinię nt. pracy bibliotekarzy: „pani od razu mi szukała albo pomagała, jak umiała najlepiej i lubiałam tam chodzić²⁶”, „ale również pracownicy – pamiętam trzy panie, które tam pracowały i były naprawdę dobrze nastawione, zawsze były chętne do pomocy²⁷”, „mieliśmy bardzo miłą panią bibliotekarkę²⁸”, „to (...) były pozytywne odczucia, (...) panie były bardzo miłe i wszystko mówiły²⁹”, „u nas w bibliotece [szkolnej] (...) był taki kącik dla dzieci stworzony – zamiast biegać właśnie po korytarzu, można było przyjść (...) pobawić się chociażby misiami³⁰”.

Zebrany materiał pokazuje, że pierwsze kontakty z biblioteką pozostawiły wśród badanych dużo pozytywnych emocji. Z pewnością miały one wpływ na ich wybory edukacyjne, choć udowodnienie takiej tezy wymagałoby pogłębionych badań. Jednocześnie warto zaznaczyć, że – aby badanie miało szerokie spektrum – musiałyśmy próbować tak dobierać studentów, żeby była to grupa często korzystająca z BUŁ i innych bibliotek. Z uzyskanego materiału można jednak wyciągnąć wniosek, iż osoby posiadające przyjemne wspomnienia z bibliotek, z którymi zetknęły się w dzieciństwie, później korzystają z nich chętnie i na ogół bez oporów, chociaż ich stosunek do tych instytucji staje się znacznie bardziej instrumentalny, ukierunkowany na lektury związane ze studiami.

Badania wykazały także, że osoby udzielające wywiadu raczej nie przejawiały objawów tzw. *library anxiety* (lęku przed biblioteką). Tylko w dwóch przypadkach pierwszy kontakt z BUŁ okazał się stresujący – w jednym osoba z małej miejscowości żaliła się, że nowoczesność i ogrom gmachu na początku nieco ją przytłoczył: „Byłam przerażona... Bo generalnie mieszkam na wsi i tutaj cała ta technika, (...) ale na szczęście wszystko poszło gładko (...) pani wszystko mi wytłumaczyła³¹”. Kolejna

24 Tamże, wypowiedź studenta nr 1.

25 Wywiad anonimowy z 15 kwietnia 2014 r.

26 Wywiad anonimowy z 15 maja 2014 r.

27 Wywiad z Zuzanną Stasiak z 11 czerwca 2014 r.

28 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską z 8 maja 2014 r., wypowiedź M. Cybulskiego.

29 Wywiad anonimowy z 23 maja 2014 r.

30 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską z 8 maja 2014 r., wypowiedź S. Dorosławskiej.

31 Wywiad anonimowy z 15 maja 2014 r.

studentka – II roku – przyznawała, że ogrom budynku napawa ją lękiem: „Ja się boję tu zgubić bardziej chyba... nie jestem w stanie ogarnąć umyśłem całej BUŁy”³².

W ostatnim przypadku może być to efekt braku szkolenia bibliotecznego na I roku³³.

ZAGADNIENIE 2. POTRZEBY INFORMACYJNE

Większość respondentów korzystanie z Biblioteki Uniwersyteckiej wiązała z zaspokajaniem potrzeb naukowych, informacyjnych, związanych z tokiem studiów. „W chwili obecnej, jeśli mam być szczerzy, to są to tylko informacje związane z edukacją. (...) Wcześniej korzystałem w innych celach, teraz raczej, no, ponieważ się skupiam na studiach, no to raczej w celach studenckich...”³⁴. „W moim przypadku też to jest kwestia głównie związana z naukami, studiowaniem, wcześniej, jeszcze w liceum też tutaj, czy to przygotowując się do matury, też korzystałem tutaj z tych zbiorów i tej atmosfery dobrej do nauki, natomiast to takie, raczej na razie nie wypożyczam, powiedzmy, no jakiejś beletrystyki, czy tego typu rzeczy, ponieważ w domu mamy dosyć obszerną bibliotekę, w której jeszcze dużo rzeczy mam do przeczytania, więc jak tylko mam chwilę no, coś ciekawego przeczytać, to zawsze coś tam znajdę, więc na razie takie czysto raczej kwestie związane z nauką...”³⁵, aczkolwiek niektórzy z respondentów wypożyczają książki „(...) tylko po prostu, do poczytania, coś co mnie zaciekawia, wypożyczam też nawet swojej mamie, no jest tak – jest jakaś taka – jakieś takie powiązanie z moim kontem kilku osób...”³⁶. „Korzystam tutaj z biblioteki dla siebie do celów naukowych, ale nie tylko związanych z pracą magisterską, ale też z rozwijaniem akurat tematyki, którą się interesuję, niekoniecznie związaną z pracą naukową, ale też dla żony wypożyczam czasem, ponieważ... no dla żony, po prostu, czyli literaturę jakąś piękną, a przy okazji też coś dla siebie, ale to rzadko raczej... W porównaniu z tym, co np. dla żony czy... czy ilością, którą do pracy naukowej książek, z których korzystam”³⁷.

32 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską z 8 maja 2014 r., wypowiedź S. Dorosławskiej.

33 Niektórzy dziekani zrezygnowali z obowiązkowych szkoleń biblioteczných, w tym przypadku była to studentka Wydziału Zarządzania.

34 Wywiad anonimowy (13:42) z 7 maja 2014 r.

35 Wywiad anonimowy 1 (13.44) z 6 maja 2014 r., wypowiedź studenta S1.

36 Wywiad z Marysią Frączkiewicz z 11 czerwca 2014 r.

37 Wywiad z Piotrem Kosmowskim z 12 kwietnia 2014 r.

W wypowiedziach studentów zostało wyraźnie zarysowane instrumentalne nastawienie do Biblioteki, jako miejsca w którym można przede wszystkim zaspokoić potrzeby naukowe, informacyjne związane z tokiem studiów: „Ale dość dobre średnie już tak na końcowy rok wyciągnąć – i to jest powodem tego, że nie mam dużo – nie mam wiele czasu – żeby tak sobie przyjść i poszukać rzeczy, które mnie ciekawią, bo teraz się muszę skupić na tych podstawowych”³⁸; „Cele naukowe, raczej nie beletrystyka, po prostu nie ma na to czasu...”³⁹; „Wchodzę w katalog, szukam książki, przychodzę, wypożyczam...”⁴⁰; „Szczerze powiem, że nie wiedziałam i nie wiem, że są jakiegoś typu wystawy. (...) Zawsze idziemy w to miejsce, które nas interesuje, wychodzimy... Także... (...) Zazwyczaj nie ma na to czasu, bo jest coś potrzebne – mamy tak ułożony plan, że teraz chociaż na tym trzecim roku tak troszeczkę nam ujęli tych zajęć...”⁴¹.

ZAGADNIENIE 3. OPINIA STUDENTÓW O USŁUGACH BUŁ

W trakcie badania sporo trudu kosztowało osoby prowadzące wywiad „wyciągnięcie” od studentów uwag krytycznych o BUŁ. Generalnie przyznawali oni, że nie chcą za długo przebywać w Bibliotece, twierdzą, że inaczej niż na Zachodzie, w Polsce: „Nie ma takiego (...) na pewno gdzieś widziałas na jakichś serialach (...) »Fajnie, że idziemy się uczyć do biblioteki«, (...) ale to jest myślę mentalność, z którą jest ciężko walczyć”⁴². Wśród osób badanych część jednak przyznawała, że zdarzało się im spędzać w BUŁ długie godziny, czy to przygotowując się do egzaminów, czy też pisząc różnego rodzaju prace (w tym dyplomowe). Przyznawali, że atmosfera tu panująca sprzyja nauce, meble biblioteczne są wygodne, a zasoby umożliwiają intensywną pracę na miejscu: „(...) ja akurat jestem taką osobą, która przestrzega jakichś tam reguł (...) każdy powinien wiedzieć, że jest cisza, spokój i takich rzeczy się nie robi. (...) Jeżeli chodzi o jakiś rygor, nie, nie odczuwam, mnie się tutaj bardzo dobrze pracuje”⁴³, „Jest taki szklany jakby pokój”⁴⁴ (...) i właśnie tam byłam z koleżanką – uczyłyśmy się i właśnie było cicho, i to było idealne miejsce”⁴⁵, „A jeśli chodzi

38 Wywiad anonimowy (13:42) z 7 maja 2014 r.

39 Wywiad z Zuzanną Stasiak z 11 czerwca 2014 r.

40 Wywiad z Sylwią Wielosławską i Michałem Cybulskim z 8 maja 2014 r., wypowiedź S.W.

41 Wywiad anonimowy 1 (12.19) z 6 maja 2014 r., wypowiedź S2.

42 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską, z 8 maja 2014 r., wypowiedź M. Cybulskiego.

43 Wywiad z Zuzanną Stasiak z 11 czerwca 2014 r.

44 Studentka miała na myśli pokój do nauki wspólnej.

45 Wywiad anonimowy z 15 maja 2014 r.

o atmosferę, to bardzo mi się podoba cisza, ponieważ ja dużo ciszy potrzebuję, żeby się skoncentrować, kiedy czytam. (...) Dyscyplina [w Bibliotece] jest na najwyższym poziomie i nikt tutaj nie łamie żadnych zasad funkcjonowania na terenie Biblioteki⁴⁶, „Zawsze jestem na tym piętrze, gdzie są rzeczy takie związane z marketingiem, socjologią i mi się dobrze pracuje⁴⁷, „Ja bardzo lubię pufy (...) myślę, że to jest bardzo ciekawy pomysł i rozwiązanie⁴⁸, „Fajne jest też to, że ta kadra, która tu pracuje, jest dosyć młoda⁴⁹ i nie ma takiej bariery właśnie między studentami, między pracownikami⁵⁰. Pośród wypowiedzi studentów dotyczących panującej w BUŁ atmosfery pojawiły się takie, które można uznać za krytyczne lub częściowo krytyczne: „Trochę sztywno⁵¹, „Tu jak się wchodzi, to ja mam wrażenie, że się wchodzi do sklepu⁵², „Bibliotekarze są mili, odpowiadają na każde pytanie, no – panie z szatni może trochę mniej, ochroniarze też trochę mniej⁵³.

Przeprowadzając wywiad, autorki starały się nakłonić młodych użytkowników BUŁ do uwag krytycznych dotyczących usług bibliotecznych oraz ogólnie wizerunku instytucji. Ważne było, aby studenci w sposób spontaniczny opowiedzieli o problemach i trudnościach, jakie muszą pokonywać podczas korzystania ze zbiorów. Jak się okazało nie było to łatwe, studenci mieli pewien problem w ocenie usług, w przyjęciu krytycznego spojrzenia na Bibliotekę, często po prostu wymieniali z czego korzystają. Zazwyczaj autorki słyszały, że wszystko jest dobrze i dopiero szczegółowe pytania pozwalały czasem na zmianę perspektywy.

Uwagi krytyczne, które udało się zebrać, dotyczyły obsługi szatni i ochrony Biblioteki, obok cytowanej już wyżej wypowiedzi na temat „nie zawsze miłych” osób pracujących w szatni i ochronie budynku, pojawiały się bardziej konkretne zarzuty, np. dotyczący obowiązku pozostawiania okryć wierzchnich, toreb i plecaków w szatni: „Ja lubię przychodzić, tylko czasem potrzebuję dosyć szybko skorzystać, np. tylko wejść, oddać książki

46 Wywiad anonimowy z 7 maja 2014 r.

47 Wywiad anonimowy z 16 maja 2014 r.

48 Wywiad z Pauliną Piotrowską z 12 czerwca 2014 r., chodzi o pufy przystosowujące się do kształtu ciała w wolnym dostępie.

49 Chodzi o pracowników Oddziału Udostępniania, głównie wolnego dostępu.

50 Wywiad z Marią Frankiewicz z 11 czerwca 2014.

51 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską z 8 maja 2014 r., wypowiedź M. Cybulskiego.

52 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską z 8 maja 2014 r, wypowiedź S. Dorosławskiej.

53 Wywiad anonimowy z 23 maja 2014 r.

i wyjść, ale najpierw muszę iść na dół⁵⁴, rozebrać się, zostawić wszystkie rzeczy⁵⁵, wejść z powrotem, oddać tę książkę, co mi zajmuje trzy minuty, ubrać się (...). To jest taki mankament (...). Jeśli to jest torebka z dokumentami osobistymi, nie lubię takich rzeczy zostawiać, ponieważ to są moje osobiste rzeczy, a nie mogę tego wnieść⁵⁶, „nie można np. jakichś większych toreb wnieść, mimo, że te książki pikają⁵⁷”.

Kilku studentów narzeka na brak dostatecznej liczby podręczników: „największym problemem, jeśli już, to jest ilość egzemplarzy. (...) W takim dostępie, żeby można było ją wypożyczyć do domu⁵⁸ „jakąś książkę chciałem do wypożyczenia na dłużej, a tutaj była tylko na miejscu⁵⁹, „[jeżeli] chodzi o wypożyczenia podręczników, wtedy wolę u siebie⁶⁰, bo tam można dowolnie długo przedłużać⁶¹. Dla niektórych osób jednak fakt, że książki są dostępne na miejscu był raczej plusem niż minusem usług bibliotecznych: „bardzo dużym plusem jest to, że większość książek, które przynajmniej ja potrzebuję są tutaj na miejscu. (...) naprawdę wszystko można sobie przejrzeć, zobaczyć, porównać kilku autorów i to jest duży plus”, „jest też wiele książek tak przygotowanych, że ich nie mogę wziąć do domu, mimo wszystko mogę z nich korzystać na miejscu i wiem, że jeżeli przyjdę do biblioteki, to ona zawsze będzie dostępna, to mi się zdecydowanie podoba tutaj...⁶²”.

Godziny otwarcia przez większość studentów były oceniane dobrze, jedna z osób jednak narzekała na to, że BUŁ nie jest otwarta w niedzielę: „jakby się dało te kilka godzin nawet w niedzielę skorzystać, to dla studentów byłoby lepiej. Tak samo też zaoczni studenci mają problem – bo oni często mają soboty całe przełożone zajęciami, więc jedyne, kiedy mogli iść, to były właściwie niedziele⁶³”.

Jednym z głównych problemów, jakie wykazało badanie, było pewne zamieszanie informacyjne oraz problemy z promocją i dotarciem z informacją do studentów. Dzięki wywiadom mogłyśmy zobaczyć, jak bardzo różni się spojrzenie bibliotekarzy i użytkowników (studentów) na rozpo-

54 Szatnia w BUŁ jest umieszczona w piwnicy.

55 Czytelnik otrzymuje klucz do szafki w szatni, w której może zostawić rzeczy osobiste.

56 Wywiad anonimowy 6 maja 2014 r. (12.19), wypowiedź S2.

57 W BUŁ jest system RFID.

58 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską, z 8 maja 2014 r., wypowiedź M. Cybulskiego.

59 Wywiad anonimowy z 7 maja 2014 r.

60 Mowa o bibliotece wydziałowej.

61 Wywiad anonimowy z 15 kwietnia 2014 r.

62 Wywiad anonimowy z 6 maja 2014 r. (12.19), wypowiedź studentki nr 1.

63 Wywiad anonimowy z 16 maja 2014 r.

wszechnianie informacji. Dotyczyło to zarówno informacji merytorycznej (np. działania niektórych usług czy też planu BUŁ), jak i informacji dotyczących wydarzeń kulturalnych organizowanych przez Bibliotekę. Część informacji można wyczytać między wierszami, np. studentka mówi o Bibliotece Wojewódzkiej⁶⁴ „nie potrafię w niej się dobrze poruszać, i nigdy mi tam nikt nie powiedział, gdzie mam iść (...), spotyka się różnych ludzi i nie są tylko studenci, a jak jest się gdzieś tam w BUŁe, to zawsze można kogoś się podpytać, koleżeńska przysługa...”⁶⁵. Z wypowiedzi wynika dość wyraźnie, że młodym ludziom nie przychodzi w ogóle do głowy, aby zapytać bibliotekarza – jeżeli czegoś nie wiedzą, informacje zdobywają od osób, które spotykają w bibliotekach.

Studenci nie korzystają też ze stron internetowych bibliotek, okazuje się, że szkolenie biblioteczne, nawet jeśli jest dla nich obowiązkowe, to i tak niewiele daje: „muszę się przyznać, że ze skanerów i takich innych rzeczy nie korzystałem, nawet o niektórych nie wiedziałem, więc może też jakieś promowanie tego, co Biblioteka Uniwersytecka oferuje (...) powinno być trochę bardziej jakby wszechstronne”⁶⁶, „póki co BUŁa jest taką jedną wielką zagadką”⁶⁷ – stwierdzają studenci II roku. Zdarza się, że nie wiedzą także w ogóle, że w BUŁ można korzystać z zasobów elektronicznych online z komputerów domowych i że są zasoby pełnotekstowe w języku polskim: „To nikt nie informuje [sic!] studentów, przynajmniej jakoś tak, że studenci też mogą w domu być studentami i że nie trzeba przyjść albo na wydział skorzystać z komputera w bibliotece, albo... Przynajmniej brakuje takiej informacji”⁶⁸. Studentki Wydziału Chemii, które, jak wynika z wywiadu, najaktywniej spośród badanych osób korzystały z zasobów elektronicznych, skarżą się na problemy techniczne z domowym dostępem do baz: „Ja miałam z Reacsisem właśnie problem, ponieważ pomimo to, że się logowałam, nie mogłam nic ściągnąć”, „Mi się np. Science Direct (...) jak kliknę w artykuł, to (...) wyrzuca mnie i muszę się z powrotem logować i często mi znikają te artykuły, które znalazłam i muszę z powrotem słowa-klucze wpisywać”⁶⁹.

64 Wojewódzka Biblioteka Publiczna im. Marszałka Józefa Piłsudskiego w Łodzi.

65 Wywiad anonimowy z 16 maja 2014 r.

66 Wywiad anonimowy z 7 maja 2014 r.

67 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską, z 8 maja 2014 r., wypowiedź S. Dorosławskiej.

68 Zasady korzystania z zasobów elektronicznych można znaleźć na stronie biblioteki (<http://www.lib.uni.lodz.pl/?idx=pomoc#infBUL>), dodatkowo w całym budynku dostępne są ulotki m.in. na temat e-zbiorów. Wywiad z Piotrem Kosmowskim z 12 kwietnia 2014 r.

69 Wywiad anonimowy z 6 maja 2014 r. (12.19), wypowiedź S1 i S2.

Studenci skarżą się, że: „Biblioteki jest za mało na naszych stronach wydziałowych (...). Ciężko jest się przekopać do tych wszystkich informacji BUŁy”⁷⁰, „To chyba największy problem, przynajmniej u mnie, no, żeby ta – żeby ta informacja była jakoś tak bardziej (...) konkretna, czytelna, właśnie – właśnie czytelna”⁷¹.

Wśród uwag krytycznych pojawia się też pewna liczba takich, które odnoszą się do funkcjonowania studenta w Bibliotece. Oprócz wspomnianych problemów z ochroną i szatnią, pojawiły się także uwagi dotyczące działania bufetu oraz samego systemu bibliotecznego.

Jedna ze studentek narzeka, że w późnych godzinach popołudniowych bufet w Bibliotece nie działa, a podczas akcji „BUŁa do północy”⁷² także jest zamknięty: „(...) chodzi też o ten program – inicjatywa „BUŁa do północy”, to brakuje mi tego, że tutaj nie ma – bufetu – prawda? I żadnego sklepiku. Nie ma”⁷³. Okazuje się, że trafienie do bufetu może sprawić także problem, a informacja o jego funkcjonowaniu nie zawsze dociera do użytkowników: „Jak mieliśmy lekcję biblioteczną jakiś czas temu (...), to dowiedziałem się, że jest bufet (...), jak czasem ktoś dłużej siedzi to warto wiedzieć, że jest bufet czy automat jakiś z napojami”⁷⁴.

Inny zarzut wysunięty przez kolejną osobę to brak wystarczającej przestrzeni, np. pokoików do głośnej nauki dla studentów. Jest to odczuwalne przez nich szczególnie w okresie sesji i akcji „BUŁa do północy” – „(...) w okolicach sesji wydaje się, że jest trochę mało miejsca – przynajmniej w wolnym dostępie i studenci się tłoczą. Zwłaszcza w tych miejscach, gdzie mogą rozmawiać jakoś tam trochę głośniej, (...) ale no to jest tylko okres sesji, poza sesją no to tak naprawdę w środku tygodnia jest luźno”⁷⁵.

Respondenci narzekają także na brak elektronicznego rozliczenia z Uniwersytetem, a konieczność biegania z tzw. obiegówką zabiera im dużo czasu: „rozumiem, że na koniec jakaś tam papierkologia jest potrzebna – jakieś karty, że się nie zalega, nie wiem, czy jest możliwe zrobienie tego poza – po prostu przez system, że ktoś oddał, konto likwiduje się

70 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską z 8 maja 2014 r., wypowiedź S. Dorosławskiej.

71 Wywiad z Zuzanną Stasiak z 11 czerwca 2014 r.

72 Prowadzona w okresie sesji zimowej i letniej akcja, umożliwiająca użytkownikom naukę w BUŁ i korzystanie ze zbiorów do godz. 24.

73 Wywiad z Pauliną Piotrowską z 15 czerwca 2014 r.

74 Wywiad z Piotrem Kosmowskim z 12 kwietnia 2014 r.

75 Wywiad z Piotrem Kosmowskim z 12 kwietnia 2014 r.

automatycznie, a nie że musi chodzić z kartkami i podbijać pieczętki, że nie zalega. To (...) trochę anachronizm⁷⁶.

System biblioteczny był generalnie oceniany pozytywnie, podkreślana jest sprawność i szybkość dostępu do zbiorów – „wchodzę w katalog, szukam książki, przychodzę, wypożyczam”⁷⁷, respondenci chwalą zamówienia elektroniczne, możliwość korzystania ze zbiorów w wolnym dostępie i kopiowania zbiorów skanerem czy za pomocą ksero.

Nieco niepokojące jest to, że zwiększająca się liczba usług „zdalnych” – w tym e-książek i e-czasopism – powoduje, że zbiory te nie zawsze kojarzone są z biblioteką, studenci uważają je po prostu za „Internet”. Nie zawsze wiedzą, że dostęp do serwisów jest możliwy tylko dzięki bibliotece. Powoduje to, że obecność biblioteki w Internecie w pewien sposób rozmywa jej wizerunek, a posiadane zasoby nie są już utożsamiane z instytucją.

ZAGADNIENIE 4. OGÓLNA OCENA BUŁ

Respondenci w swoich wypowiedziach ocenili Bibliotekę Uniwersytetu bardzo dobrze: „(...) muszę powiedzieć, że tak, że jest bardzo wysoki poziom i jest wygodnie na tych – na siedzeniach, jest bardzo dobry poziom jeśli chodzi też o komputery, które są praktycznie chyba przy każdym czy – no, przy większości stolików jest komputer z którego można skorzystać. (...) A jeśli chodzi o atmosferę, to bardzo mi się podoba cisza – ponieważ ja dużo ciszy potrzebuję, żeby się skoncentrować kiedy czytam – czytam – znaczy czytam albo jak zajmuję się czymś, co wymaga koncentracji, to – to ta cisza jest niezbędna i ludzie rzeczywiście zachowują tą ciszę na – podczas przebywania...”⁷⁸; „Osobiście bardziej wolę z Głównej Biblioteki niż nawet z wydziałowej własnej, choćby dotyczy się to godzin otwarcia...”⁷⁹; „No tak jak mówię – no te puffy, takie wydłużone godziny otwarcia, różne udogodnienia, czy też systemowe, czy też taki po prostu nawet związane właśnie z tymi elektronicznymi zasobami”⁸⁰.

Na tle łódzkich bibliotek wyróżnia się ona pozytywnie: „Jak dla mnie ja się tu dobrze czuję, lubię tu przychodzić, jest bardzo ładnie w środku w porównaniu z innymi bibliotekami do których do tej pory uczęszczałam”⁸¹;

76 Wywiad z Piotrem Kosmowskim z 12 kwietnia 2014 r.

77 Wywiad z Michałem Cybulskim i Sylwią Dorosławską, z 8 maja 2014 r., wypowiedź S. Dorosławskiej.

78 Wywiad anonimowy z 7 maja 2014 r. (13:42).

79 Wywiad z Piotrem Kosmowskim z 12 kwietnia 2014 r.

80 Wywiad z Marysią Frankiewicz z 11 czerwca 2014 r.

81 Wywiad anonimowy 1 z 6 maja 2014 r. (12.19), wypowiedź S2.

„Lubię i wydziałową i BUŁę. Przy czym wśród wydziałowych mamy na Filologii polskiej, mamy na Wydziale Ekonomiczno-Socjologicznym, jeszcze kiedyś na innych studiach miałam do Filologii angielskiej dostęp i w sumie dla mnie najlepsze jest w BUL-e to, że jest ten wolny dostęp i że można sobie coś tam przejrzeć, coś zobaczyć, bo jeżeli – y – i to jest taki plus. Bo jeżeli wiem, jaką lekturę wypożyczyć i jest to ogólnie dostępna książka, to dla mnie istotne jest to, żeby po prostu iść, żeby mi ją ktoś dał i żeby mogła już wyjść. I tylko to co różni jakoś te biblioteki. Nie lubię tej biblioteki publicznej tutaj Piłsudskiego, bo ja po prostu nie potrafię w niej się dobrze poruszać, i nigdy mi tam nikt nie powiedział, gdzie mam iść i tak jakoś atmosfera jest też inna, może przez to, że w sumie w takiej bibliotece publicznej spotyka się różnych ludzi i nie są tylko studenci, a jak jest się gdzieś tam w BULe, to zawsze można kogoś się podpytać, koleżeńską przysługę...”⁸².

Niektórzy z nich nawiązali silną emocjonalną więź z Biblioteką: „Jak myślę »biblioteka« to nie myślę o bibliotece rejonowej, nawet tej swojej pierwszej, tej osiedlowej, gdzie przecież no pierwszy raz byłam i te doświadczenia powinny być najbardziej takie najmocniejsze, naprawdę kojarzę to z BUŁą. I jak najbardziej mam dobre – dobre – dobre jakieś myśli, no więc – więc – więc jak najbardziej pozytywnie...”⁸³ i przede wszystkim wykazali dalszą chęć korzystania ze zasobów: „I myślę, że w przyszłości też będę tutaj – jak będę potrzebował jakiś materiał, to będę zawsze odwiedzał Bibliotekę Uniwersytecką”⁸⁴.

ZAGADNIENIE 5. PROMOCJA I OFERTA KULTURALNA BUŁ W OCENIE STUDENTÓW

W związku z postrzeganiem biblioteki przez studentów przede wszystkim jako niezbędnego źródła wiedzy w procesie edukacji, badani wykazali się znikomą wiedzą na temat imprez kulturalnych i naukowych organizowanych przez BUŁ: „Szczerze powiem, że nie wiedziałam i nie wiem, że są jakiegoś typu wystawy (...) zazwyczaj nie ma na to czasu, bo jest coś potrzebne – mamy tak ułożony plan, że teraz chociaż na tym trzecim roku tak troszeczkę nam ujęli tych zajęć...”⁸⁵. „Chyba w ogóle nie zwróciliśmy na to uwagi”⁸⁶.

82 Wywiad anonimowy z 16 maja 2014 r.

83 Wywiad z Marysią Frankiewicz z 11 czerwca 2014 r.

84 Wywiad anonimowy z 7 maja 2014 r. (13:42).

85 Wywiad anonimowy 1 z 6 maja 2014 r. (12.19), wypowiedź S2.

86 Wywiad anonimowy 1 z 6 maja 2014 r. (12.19), wypowiedź S1.

Szeroka oferta została oceniona pozytywnie przez osoby zainteresowane: „(...) Ciekawe spotkania, naprawdę, te takie iwenty, jakieś te plakaty PRL, spotkania z osobami, które podróżowały w różne miejsca, czy język esperanto – no super! Naprawdę, ja jestem zafascynowana generalnie wszystkim, co się dzieje w BUŁe! Od razu pochwalę też spotkania z dziećmi, wiem od znajomej, której właśnie dziecko brało udział w zeszłym roku w takim spotkaniu i też było zachwycone, naprawdę...”⁸⁷; „(...) czasem zaglądam – tu widziałem – o tych wystawach – to wystawy czasem – to zależy od tematyki i też od czasu – jak się bardzo spieszę bo chcę tylko oddać książki czy mam zamówioną i wyjść, no to nie zaglądam na parterze tych wystaw, ale jak jestem na dłużej, to zwykle zajrzę, spojrzę co jest obecnie prezentowane (...), o Brazylii była, i o Polonii w Brazylii, związkach Polski z Brazylią była wystawa jakiś czas temu, czy np. wystawa nagród rektora dla naukowców uniwersyteckich – to też ciekawe zobaczyć, że profesor, z którym mam zajęcia dostał jakąś nagrodę czy doktor, tak, to też jest takie – pochwalić się swoimi, to też dobrze wygląda, że ktoś ich docenia też, że to nie są jacyś anonimowi ludzie nieważni dla Uniwersytetu”⁸⁸. „Jeżeli widzę, że jest jakaś taka tematyka, powiedzmy mi odpowiadająca, to tak. I myślę, że to jest – to jest – to jest ciekawe. Ja osobiście jestem wzrokowcem, tak, i może to jest też przez to. Jak są jakieś kolorowe plakaty, tak, jakieś – nie wiem – stare książki – no to przyciąga wzrok. Bo to właśnie powoduje chyba taką – tą atmosferę taką bliższą czytelnikowi, tak? Nie – nie tylko, że to jest wielki, ogromny budynek i tylko gdzieś tam książki stoją, tylko jest taka atmosfera właśnie jakaś taka przytulna może bardziej (...). I ten budynek jakoś tak się zmniejsza wtedy...”⁸⁹.

Respondenci zwrócili uwagę na problemy z dotarciem z informacją, zwłaszcza o imprezach kulturalnych: „wyłapać i po prostu znaleźć czas, kiedy się już dowiaduję o takim przedsięwzięciu, ale myślę, że – że jest właśnie dużo inicjatyw, tylko chyba nie dosyć dobrze rozpromowanych, mało ludzi o nich wie, tak mi się wydaje”⁹⁰.

Jako preferowane kanały wskazali strony Wydziałów UŁ: „Biblioteki jest za mało na naszych stronach wydziałowych, (...) jest jej za mało po prostu i my nawet nieraz nie mamy prawa wiedzieć o jakichś wydarzeniach, bo po prostu nie każdy przychodzi codziennie do BUŁy i nie każdy

87 Wywiad z Marysią Frankiewicz z 11 czerwca 2014 r.

88 Wywiad z Piotrem Kosmowskim z 12 kwietnia 2014 r.

89 Wywiad z Zuzanną Stasiak z 11 czerwca 2014 r.

90 Wywiad z Pauliną Piotrowską z 12 czerwca 2014 r.

w BULe widzi na przykład⁹¹, oficjalne profile UŁ na portalach społecznościowych: „...tu jest potrzebna promocja – promocja ze strony mediów tych społecznościowych UŁ, które mają dużo większą nośność i zasięg postów i tak dalej... Tu trzeba uderzyć moim zdaniem. (...) Tak, do tysiąca lajków ma BUŁa, a Uniwersytet ma paręnaście tysięcy, tak, no to jest zupełnie inny zasięg. (...) Tak, właśnie, chodzi o to, żeby to była faktycznie otwarta, nowoczesna organizacja, to jednak trzeba wyjść do tych mediów społecznościowych i tam się pokazać, że jesteśmy...”⁹² oraz newsletter: „może też np. wysyłanie takich emaili zbiorczych do studentów”⁹³.

Zdaniem badanych sama strona WWW Biblioteki i plakaty to za mało: „jak muszę sprawdzić coś tak na stronie Biblioteki, gdzieś tam w katalogu to – to mi się ewentualnie rzuci jakaś informacja i wtedy – wtedy tak”⁹⁴; „jak są jakieś ogłoszenia i plakaty, to na uczelniach jest tego mnóstwo, więc myślę, że to mogłoby zginąć”⁹⁵.

Wnioski

Przeprowadzone badanie potwierdziło wpływ rodziny na późniejsze nawyki biblioteczne i czytelnicze. Grupa badanych została wybrana spośród najbardziej aktywnych czytelniczo studentów, nie stanowi zatem losowej, przypadkowej próby. Warto jednak zauważyć, że większość respondentów swoje nawyki czytelnicze, skłonność do odwiedzania biblioteki, a także przyjemne wspomnienia związane z instytucjami bibliotecznymi zawdzięczała rodzinie, której członkowie dbali w dzieciństwie o kontakt z książką i biblioteką.

Kolejne istotne zagadnienie, które zostało wyłonione dzięki badaniu, to – poza jednym wyjątkiem⁹⁶ – dość przedmiotowe, instrumentalne nastawienie do biblioteki akademickiej. Szybkie tempo życia oraz ogólny brak czasu to podstawowe przeszkody podawane przez studentów. Generalnie jednak nie mają oni nawyku przychodzenia do biblioteki dla przyjemności, przeważają potrzeby czytelnicze związane bezpośrednio ze studiami i koniecznością zaliczenia kolejnych egzaminów. Studenci wolą też wziąć książkę do domu i tam się uczyć, niż przyjść w tym celu do biblioteki. To, co najbardziej zdumiało autorki wywiadu, to generalna niechęć (i tu

91 Wywiad z Sylwią Wielosławską i Michałem Cybulskim z 8 maja 2014 r., wypowiedz S. W.

92 Wywiad z Sylwią Wielosławską i Michałem Cybulskim z 8 maja 2014 r., wypowiedz M. C.

93 Wywiad z Pauliną Piotrowską z 12 czerwca 2014 r.

94 Wywiad z Zuzanną Stasiak z 11 czerwca 2014 r.

95 Wywiad z Pauliną Piotrowską z 12 czerwca 2014 r.

96 Wywiad z Marią Frankiewicz z 11 czerwca 2014 r.

znowu z jednym wyjątkiem⁹⁷) do czytania książek i czasopism elektronicznych. Jako przyczynę podają brak odpowiedniego sprzętu (czytników elektronicznych), brak przyzwyczajenia do czytania z ekranu, ale także niewiedzę dotyczącą zasobów elektronicznych BUŁ.

Niewiedza studentów to bardzo głęboki i złożony problem. W ogólnym szumie informacyjnym mają oni spore problemy z pozyskaniem istotnych dla nich informacji, a dodatkowo przejawiają nie do końca uzasadnioną niechęć do pytania bibliotekarzy. Badanie wykazało, że student raczej zapyta kolegę (którego wiedza też przecież może być niepełna), niż pracownika biblioteki. Wygląda na to, że respondenci uważają, iż powinni sobie dawać radę sami, a pytanie profesjonalisty od razu wykaże, że czegoś nie wiedzą lub nie umieją. Efekt tego jest dość fatalny – nawet takie osoby, które uczestniczyły w badaniu – czyli wyselekcjonowane, korzystające często z zasobów bibliotecznych itp., w trakcie wywiadów wykazywały się dość poważnymi brakami w wiedzy na temat działania systemu bibliotecznego, nie znały wielu udogodnień, czy wręcz nie wiedziały o istnieniu pewnych – przydatnych dla nich – agend bibliotecznych. Uniemożliwia to często sprawne posługiwanie się biblioteką i jej zasobami. Wydaje się, że większość akcji propagandowych i informacyjnych, prowadzonych przez bibliotekę trafia w próżnię i że należy jak najszybciej opracować zupełnie nowe formuły pracy edukacyjnej z czytelnikiem.

Jednak pomimo tych problemów, badani studenci wypowiadali się ciepło na temat swojej biblioteki uczelnianej. W porównaniu z innymi bibliotekami BUŁa wypadła bardzo dobrze, wysoko oceniane są wdrożone udogodnienia, takie jak wolny dostęp do zbiorów, elektroniczny system biblioteczny – w tym zdalne zamówienia książek i katalog online. Studentów onieśmiela nieco ogrom budynku Biblioteki Głównej, ale kiedy już się do niego przyzwyczają, to chętnie korzystają z wygodnych mebli, doceniają ciszę i możliwość intensywnej pracy naukowej na miejscu.

97 Wywiad anonimowy z 16 maja 2014 r.

Załącznik nr 1

Scenariusz wywiadu

Na początku wywiadu określamy jego kontekst – gdzie jest przeprowadzany wywiad, podajemy datę, godzinę, nazwisko osoby przeprowadzającej. Jeśli respondent wyrazi zgodę na wykorzystanie w opisie badania jego danych, to podaje imię i nazwisko, jeśli nie mówimy tylko jakiego wydziału jest studentem i którego roku studiów.

SKOJARZENIA Z BIBLIOTEKĄ

1. Czy pamiętasz swoją pierwszą wizytę w bibliotece? Czy możesz o tym opowiedzieć? Jakie uczucia ci towarzyszyły?
2. Jakie masz dzisiaj skojarzenia z biblioteką? Czy lubisz korzystać z bibliotek?

POTRZEBY INFORMACYJNE – OGÓLNE

3. W jakich sytuacjach korzystasz z biblioteki? Z których usług najczęściej korzystasz?

OCENA USŁUG W BUŁ

4. Czy korzystasz z Biblioteki Uniwersyteckiej?
5. Czy mógłbyś się zastanowić i powiedzieć, co zmieniłbyś w Bibliotece Uniwersyteckiej?
6. Co sądzisz o rozwiązaniach usługowych w BUŁ? Czy chętnie z nich korzystasz? (np. wolny dostęp, skaner, kserokopiarki samoobsługowe, wypożyczanie książek, czytelnie, e-zasoby itp.)
7. Czy korzystasz z e-booków lub czasopism elektronicznych dostępnych w BUŁ? Jakie są twoje doświadczenia związane z korzystaniem z nich?

OCENA BUŁ

8. Jak oceniasz Bibliotekę Uniwersytecką? Czy wolisz korzystać z innych bibliotek czy ta jest Ci najbliższa?
9. Jak określiłbyś klimat panujący w BUŁ? Czy odpowiada Ci taka atmosfera?

10. Czy zdarza Ci się oglądać ekspozycje, które są prezentowane w Bibliotece Uniwersyteckiej? A może uczestniczysz w innych imprezach kulturalnych na terenie BUŁ?

PYTANIA POGŁĘBIAJĄCE

Możesz powiedzieć coś więcej na ten temat?

Możesz bardziej szczegółowo opisać, co się stało?

Przychodzą ci do głowy jakieś inne przykłady?

Bibliografia

1. Gukova S.: *Wywiad w badaniach jakościowych: przeprowadzenie wywiadu*. W: *Badania jakościowe. T. 2, Metody i narzędzia*. Pod red. D. Jemielniaka. Warszawa 2012, s. 111-129.
2. Kvale S.: *Prowadzenie wywiadów*. Warszawa 2011.
3. Silvermann D.: *Interpretacja danych jakościowych*. Warszawa 2007.

mgr Teresa Górniak
Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego
teresa.gorniak@lib.uni.lodz.pl

mgr Renata Felińska
Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego
renata.felinska@lib.uni.lodz.pl

SENIORZY W BIBLIOTECE UNIwersYTETU ŁÓDZKIEGO

SENIORS IN THE UNIVERSITY OF LODZ LIBRARY

Abstrakt

W ostatnich latach daje się zauważyć szybko postępujący proces starzenia się polskiego społeczeństwa. W związku z czym głównym zadaniem polityki społecznej staje się nie tylko troska o dalsze wydłużanie życia, ale również podejmowanie takich działań, które będą sprzyjać pomyślnemu starzeniu się. Szeroko rozumiana aktywność osób starszych może zapobiegać ich osamotnieniu i izolacji społecznej, jak również pozwala utrzymać wysoką sprawność umysłową i fizyczną do późnej starości.

Biblioteka naukowa, gromadząc książki, czasopisma, prasę codzienną, oferując dostęp do Internetu i źródeł elektronicznych ma ogromne możliwości zaspokojenia potrzeb osób starszych w zakresie rozwoju intelektualnego. Jednak czy rzeczywiście takie są oczekiwania seniorów? Nie znając odpowiedzi na to pytanie, autorki artykułu przeprowadziły badania sondażowe wśród mieszkańców Łodzi (163 osoby). Pytano czy i w jakim zakresie osoby starsze korzystają ze zbiorów Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego, co je motywuje, a co zniechęca do odwiedzin Biblioteki UŁ. Badano też zainteresowania czytelnicze osób starszych, dostęp do Internetu i udział w zajęciach proponowanych przez instytucje kształcenia. Wyniki przeprowadzonej ankiety omówiono w artykule.

Słowa kluczowe: biblioteka naukowa, czytelnictwo seniorów, metody i formy pracy bibliotek, aktywizacja ludzi starszych.

Abstract

Aging of the Polish society has become more and more noticeable in the recent years. That is why, state institutions and community organizations take up actions aiming at raising the quality of elderly people's lives. Activating senior citizens prevents their loneliness and social isolation, as well as allows them to stay independent for a longer time.

A scientific library, which collects books, magazines, newspapers, offers access to the internet and electronic resources, has great potential to meet the needs of older people in terms of their intellectual development. However, are seniors interested in the scientific library collections? Not knowing the answer to this question, the authors of the article have conducted surveys among the inhabitants of Lodz (163 people). The participants were asked whether and to what extent older people benefit from the University of Lodz Library, what motivates them and what discourages them from visiting the Library. We have also studied reading interests of the elderly, their access to the internet and participation in the activities offered by educational institutions. The results of the survey were discussed in the article.

Keywords: scientific library, seniors' reading, methods and forms of library work, elderly people activation.

Wstęp

Stosunek społeczeństw do ludzi starych zmieniał się w ciągu wieków. W wielu cywilizacjach starożytnych (Egipt, Indie, Chiny) panowały rządy i rady starców, uznawanych za mądrych ze względu na wiek i doświadczenie. Współczesne społeczeństwa nastawione są na dynamiczny rozwój nauki i techniki oraz konkurencję na rynku pracy. Osoby starsze często nie nadążają za szybkim tempem współczesnego życia, w związku z czym czują się nieużyteczne, a nawet niepotrzebne, co z kolei przyspiesza u nich proces wycofywania się z aktywnego życia i starzenie. Dostosowanie się do głębokich przemian, jakie zachodzą w świecie, stwarza potrzebę ciągłego aktualizowania i poszerzania wiedzy. Motywacja do zdobywania wiedzy w każdym wieku jest inna. Motywem działania osób starszych nie jest przymus, a wewnętrzna potrzeba samodoskonalenia się. Rolą bibliotek, nie tylko publicznych, powinno być wspieranie seniorów w ich dążeniach do samokształcenia.

Autorki artykułu spróbowały znaleźć odpowiedź na pytanie: w jaki sposób biblioteka naukowa może zaspokoić dążenia aktywnych seniorów

oraz aktywizować biernych, aby zachęcić ich do odwiedzin i korzystania z bogatych zasobów bibliotecznych? Biblioteka jest jednym z ogniw dostępu do informacji, dlatego w większym zakresie niż inne organizacje może pomóc osobom starszym przezwyciężyć ograniczenia wieku i walczyć ze stereotypami starości. Jej główne zadania to: edukacja informacyjna i medialna, propagowanie kultury informacyjnej i budowanie zaufania do informacji. Biblioteki uniwersyteckie mają możliwość podejmowania działań nie tylko na rzecz środowiska akademickiego, ale całego społeczeństwa lokalnego, którego coraz liczniejszą grupę stanowią osoby starsze. Również Biblioteka Uniwersytecka w Łodzi (BUŁ), gromadząc książki, czasopisma i prasę codzienną, organizując interesujące wydarzenia kulturalno-edukacyjne, ma ogromne możliwości zaspokojenia potrzeb seniorów w zakresie rozwoju intelektualnego. Zasoby BUŁ są bogate, ale czy mogą zaspokoić oczekiwania osób starszych? Chcąc pozyskać nową grupę użytkowników – seniorów, należy poznać ich oczekiwania i zainteresowania czytelnicze, zbadać czynniki motywujące, ale też zniechęcające do odwiedzin Biblioteki. Przeprowadzono w tym celu badania ankietowe wśród mieszkańców Łodzi.

Znaczenie aktywności w życiu człowieka

Nie istnieją obiektywne i biologiczne wyznaczniki progu starości. Funkcjonujące definicje i periodyzacja życia ludzkiego narzucone zostały przez wymogi kulturowe, ekonomiczne i społeczne¹. Przyjmując, że seniorami są osoby po sześćdziesiątym roku życia, demografowie przewidują, że za trzydzieści lat będą oni stanowili aż 20% ludzkości². Polskie społeczeństwo starzeje się jeszcze szybciej, co widoczne jest w dużej liczebności (5,7 mln) osób w wieku poprodukcyjnym (≥ 65 lat). Jednocześnie wydłuża się średnia długość życia mężczyzn do 70,7 roku i kobiet do 79,2 roku³. Wydaje się więc, że priorytetem dla polityki społecznej powinna być nie tylko opieka socjalna i medyczna nad seniorami, i troska o dalsze wydłużanie życia, ale podejmowanie takich działań, które będą sprzyjać pomyślnemu starzeniu się. Pomyślne starzenie to osiągnięcie wieku starości z małym ryzykiem chorób i niepełności, z wysoką sprawnością

-
- 1 A. Leszczyńska-Rejchert: *Człowiek starszy i jego wspomaganie – w stronę pedagogiki starości*. Olsztyn 2005, s. 17.
 - 2 Z. Szarota: *Gerontologia społeczna i oświatowa. Zarys problematyki*. Kraków 2004, s. 5.
 - 3 J. Krzyszkowski: *Usługi opiekuńcze dla ludzi starych w miejscu zamieszkania w krajach UE i w Polsce*. W: *Starość i starzenie się jako doświadczenie jednostki i zbiorowości ludzkich*. Łódź 2006, s. 152.

umysłową i fizyczną oraz utrzymaną aktywnością życiową⁴. Na znaczenie zachowania aktywności w sferze kontaktów społecznych i towarzyskich oraz właściwego stylu życia zwracają uwagę też inni autorzy⁵. Aktywność umożliwia zaspokojenie potrzeb biopsychospołecznych, daje poczucie satysfakcji, a także jest warunkiem odgrywania ról społecznych, funkcjonowania w grupie, w społeczeństwie. Jej brak może powodować samotność, izolację społeczną, postępującą niesprawność, a nawet przedwczesną umieralność wśród osób w starszym wieku⁶.

Małgorzata Dziegielewska⁷ wyróżnia trzy typy aktywności:

- formalną – działalność w różnych stowarzyszeniach społecznych, w polityce, w pracach na rzecz środowiska lokalnego, wolontariat,
- nieformalną – polegającą na kontaktach z rodziną, przyjaciółmi, znajomymi, sąsiadami,
- samotniczą – obejmującą oglądanie telewizji, czytanie, rozwijanie własnych zainteresowań, hobby.

W kontekście tak pojmowanej aktywności biblioteki mogą aktywizować osoby starsze do formalnych działań na rzecz społeczności lokalnych, ale też mobilizować i zachęcać do samorozwoju i doskonalenia.

Instytucjonalne modele aktywizowania osób starszych

Działania w kierunku aktywizowania osób starszych i właściwego zagospodarowania czasu wolnego seniorów podjęły w Polsce instytucje kultury, takie jak: domy kultury, Uniwersytety Trzeciego Wieku oraz biblioteki i inne, np. parafie.

Rozpowszechnionym sposobem aktywnego spędzania czasu wolnego przez osoby starsze jest uczestnictwo w zajęciach Klubów Seniora. Kluby pełnią funkcję kompensacyjną, zapewniając kontakty społeczne; funkcję psychoterapeutyczną, minimalizując stres związany z procesem starzenia; funkcję integracyjną i adaptacyjną, zapewniając przystosowanie się do nowego trybu życia⁸.

4 B. Gryglewska: *Medycyna przeciwstarzeniowa*. W: *Geriatrya z elementami gerontologii ogólnej*. Gdańsk 2006, s. 49.

5 B. Wizner: *Promocja zdrowia i aktywności prozdrowotnej*. W: *Geriatrya z elementami gerontologii ogólnej*. Gdańsk 2006, s. 53; B. Bień: *Sytuacja zdrowotna osób w podeszłym wieku*. W: *Geriatrya z elementami gerontologii ogólnej*. Gdańsk 2006, s. 45.

6 B. Bień: *Sytuacja zdrowotna osób w podeszłym wieku*, dz. cyt., s. 45.

7 M. Dziegielewska: *Aktywność społeczna i edukacja w fazie starości*. W: *Podstawy gerontologii społecznej*. Warszawa 2006, s. 161.

8 A. Leszczyńska-Rejchert: dz. cyt., s. 168.

Ciągle rośnie zainteresowanie osób starszych zajęciami proponowanymi przez instytucje kształcenia ustawicznego, typu Uniwersytet Trzeciego Wieku. Najbardziej popularne są wykłady, obejmujące różne zagadnienia i dziedziny wiedzy, nauka języków obcych, obsługa nowych technologii, formy terapii, (np. muzykoterapia lub arteterapia), turystyka oraz zajęcia rehabilitacyjne i gimnastyczne. Takie Uniwersytety działają też w Łodzi: dwa pod patronatem Uniwersytetu Łódzkiego i pojedyncze pod patronatem Politechniki Łódzkiej, Wyższej Szkoły Informatyki i Umiejętności, Akademii Humanistyczno-Ekonomicznej, Wyższej Szkoły Ekonomii i Zarządzania. W Łodzi istnieje też Salezjański Uniwersytet Trzeciego Wieku oraz Uniwersytet Trzeciego Wieku prowadzony przez Fundację Gimnazjum i Liceum Ogólnokształcące im. Jana Pawła II. Uniwersytety wychodzą naprzeciw osobom, które ukończyły pięćdziesiąty piąty rok życia i nadal pragną żyć aktywnie, rozwijać się, poszerzać swoją wiedzę.

Również biblioteki publiczne odgrywają dużą rolę w aktywizacji osób starszych w środowisku lokalnym. Organizują wystawy prac, spotkania z utalentowanymi seniorami, konkursy twórczości literackiej, utrwalają i propagują twórczość poprzez wydawanie lokalnych periodyków, prowadzą terapię zajęciową itp. Oferta biblioteczna wykracza poza standardowe wypożyczanie książek, chociaż jest to nadal priorytetowy zakres działalności, służący zaspokajaniu potrzeb i oczekiwań osób starszych. Istotnym elementem działalności bibliotek jest tworzenie płaszczyzny zapewniającej porozumienie międzypokoleniowe poprzez współpracę i wymianę doświadczeń. Biblioteka może stanowić przyjazne środowisko edukacji osób starszych w zakresie najnowszych technologii i korzystania z nowych źródeł informacji.

Korzystanie z polskich bibliotek jest w dalszym ciągu bezpłatne, dostęp do nich nie jest ograniczony barierą materialną. Jednak wiele bibliotek publicznych ze względów finansowych nie może w pełni sprostać wymaganiom IFLA (*International Federation of Library Association – Międzynarodowa Federacja Stowarzyszeń i Instytucji Bibliotekarskich*), zgodnie z którymi w bibliotekach powinny znaleźć się alternatywne materiały biblioteczne w postaci książek i czasopism mówionych oraz drukowanych dużą czcionką, przeznaczone dla osób starszych. Polskie biblioteki publiczne są obecnie niedofinansowane i coraz częściej likwidowane.

Czy polskie biblioteki uniwersyteckie mogą sprostać oczekiwaniom osób starszych?

Wydaje się, że skoro w aktywizację seniorów włączają się uniwersytety i wyższe uczelnie, to i biblioteki uczelniane powinny szerzej otworzyć się na czytelnika 55+. Wiele osób dopiero po przejściu na emeryturę ma czas, aby rozwijać swoje zainteresowania. Są osoby starsze, które chcą nadal aktywnie uczestniczyć w życiu społecznym, mieć dostęp do informacji i kształcić się. Biblioteki powinny ich w tym wspierać. Motywem działania osób starszych nie jest przymus, jak w przypadku osób wchodzących na rynek pracy, a wewnętrzna potrzeba doskonalenia się i samorealizacji, której zaspokajanie przyczynia się do podniesienia poczucia własnej wartości i osiągnięcia satysfakcji życiowej. Seniorzy, przywiązani do tradycyjnej formy książki, często nieposiadający pieniędzy na zakup nowej pozycji, są liczną grupą potencjalnych czytelników i jednocześnie szansą dla bibliotek uczelnianych, stawiających czoła zagrożeniom, związanym z nowymi technologiami i spadkiem liczby czytelników.

Atutem biblioteki naukowej jest profesjonalna kadra o wysokich kwalifikacjach, która swoją wiedzę może służyć całej lokalnej społeczności, nie tylko środowisku akademickiemu. Biblioteki uniwersyteckie dysponują również stosunkowo dobrym dofinansowaniem, dzięki czemu ich poziom zaawansowania technologicznego jest dużo wyższy niż bibliotek publicznych. Znacznie lepiej są zaopatrzone w sprzęt do prawidłowej komputeryzacji procesów informacyjnych, mikrofilmowania i digitalizacji zbiorów. Najczęściej są to biblioteki bardzo nowoczesne, oferujące otwarty dostęp do zbiorów i duże przestronne wnętrza.

Zalety te posiada również Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego, która istnieje od 1945 roku, a od 2006 roku dysponuje nowoczesnym, dużym gmachem. Księgozbiór Biblioteki liczy niemal 3,2 mln woluminów. W jego skład wchodzi podstawowe dzieła ze wszystkich dziedzin wiedzy, polskie i obce.

Rok 2015 jest dla Uniwersytetu Łódzkiego i Biblioteki UŁ rokiem jubileuszowym, związanym z 70. rocznicą powołania do życia łódzkiej Uczelni. W związku z jubileuszem stworzono byłym studentom UŁ możliwość uzyskania Karty Absolwenta, z którą wiążą się następujące przywileje:

- możliwość wypożyczenia 3 książek na 1 miesiąc bez kaucji (z możliwością samodzielnego przedłużenia na okres 1 miesiąca),
- bezpłatny dostęp do Internetu na terenie BUŁ z możliwością np. korzystania ze źródeł elektronicznych subskrybowanych przez UŁ na terenie BUŁ.

Ze względu na pewne ograniczenia, związane z wiekiem (niedowidzenie, kłopoty z poruszaniem się) osoby starsze mogą wymagać szczególnego traktowania oraz zbiorów bibliotecznych dostosowanych do ich możliwości. IFLA⁹ zaleca kompletowanie prostych pomocy technicznych ułatwiających czytanie, np. podpórki pod książki, urządzeń technicznych odczytujących tekst, np. monitora brajlowskiego lub autolektora bądź wspomagających jego odczytywanie, np. folii optycznej, lupy powiększającej. Tego typu pomoce i urządzenia pomagają pokonać i rekompensować ograniczenia związane z wiekiem lub niepełnosprawnością. Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego dysponuje specjalistycznym sprzętem, który ułatwia osobom niepełnosprawnym, słabowidzącym lub niewidomym korzystanie z komputera i zbiorów. Są to:

- drukarka brajlowska ViewPlus Pro Gen II: drukuje tekst oraz grafikę wypukłą, a na wydruku brajlowskim czarnodrukowy nadruk,
- klawiatura Intellikeys: dotykowa klawiatura komputerowa,
- klawiatura Big Keys LX: czterokrotnie powiększone klawisze i plastikowa nakładka zapobiega naciśnięciu kilku klawiszy jednocześnie,
- klawiatura Maltron jednoręczna,
- mysz komputerowa Smart Nav AT: mysz sterowana za pomocą ruchów głowy,
- track Ball: odwrócona i powiększona mysz komputerowa,
- stanowisko komputerowe WINDOW-EYES PL 6.1: z oprogramowaniem udźwiękawiającym,
- urządzenie lektorskie POET Compact: umożliwia odczytywanie przez automatycznego lektora dowolnego tekstu w formie drukowanej,
- powiększalnik MyReader: umożliwia osobom niewidzącym czytanie na monitorze.

Osoby starsze w BUŁ w świetle badań własnych

Biblioteka UŁ gromadzi książki, czasopisma i prasę codzienną, a także oferuje dostęp do Internetu i źródeł elektronicznych oraz organizuje wiele wydarzeń kulturalno-edukacyjnych. Posiada ogromne możliwości zaspokojenia potrzeb intelektualnych osób starszych. Jednak, czy rzeczywiście ta-

9 R. Aleksandrowicz: *Biblioteka w życiu ludzi starszych*. W: *Oblicza kultury książki. Prace i studia z bibliologii i informacji naukowej*. Wrocław 2005, s. 158.

kie są oczekiwania seniorów? Nie znając odpowiedzi na to pytanie, autorki artykułu przeprowadziły badania sondażowe wśród mieszkańców Łodzi.

W badaniach uczestniczyły 163 osoby powyżej 55 roku życia. Dobór próby badawczej był celowy. Ankiety wypełniali czytelnicy BUŁ, byli pracownicy BUŁ, osoby starsze współpracujące z Uniwersytetem Trzeciego Wieku oraz Klubami Seniora. Niechętnie wypełniali ankietę seniorzy niebędący czytelnikami Biblioteki. Wielu z nich nie wiedziało, że ma możliwość za niewielką opłatą wykupić kartę biblioteczną i korzystać z dostępnych zbiorów. Prowadzenie szeroko zakrojonych badań ankietowych, również w kręgach niezwiązanych z Uniwersytetem Łódzkim, było akcją promującą usługi biblioteczne BUŁ i próbą pozyskania nowych czytelników.

Respondentów pytano: czy i w jakim zakresie korzystają ze zbiorów Biblioteki, co ich motywuje, a co zniechęca do odwiedzin. Badano też zainteresowania czytelnicze osób starszych, dostęp do Internetu i udział w zajęciach proponowanych przez instytucje kształcenia.

Analiza danych, zawartych w tabeli 1. i 2. pozwoliła na scharakteryzowanie uczestników badania.

Tabela 1. Charakterystyka respondentów ze względu na wiek, płeć i dzielnicę zamieszkania

Wiek	Płeć		Dzielnica zamieszkania					Razem
	K	M	Łódź Bałuty	Łódź Górna	Łódź Polesie	Łódź Śródmieście	Łódź Widzew	
Poniżej 60 lat	12% 20	3% 5	5% 8	4% 7	2% 4	2% 4	1% 2	15% 25
60-70 lat	60% 98	6% 9	12% 19	12% 19	15% 24	15% 25	12% 20	66% 107
Powyżej 70 lat	15% 25	4% 6	5% 8	2% 4	7% 11	4% 6	1% 2	19% 31
Razem	87% 143	13% 20	21% 35	18% 30	24% 39	21% 35	15% 24	100% 163

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Ankiety wypełniły w większości kobiety (143 osoby). Najliczniejsza była grupa kobiet w wieku 60-70 lat (98 osób). Drugą, co do wielkości, grupę wiekową tworzyły osoby powyżej 70 roku życia (31 osób, w tym 25 kobiet). Wśród ankietowanych seniorów najliczniej reprezentowani byli mieszkańcy dzielnicy Łódź Polesie (39 osób).

Tabela 2. Charakterystyka uczestników badania ze względu na wykształcenie, posiadanie karty BUŁ, korzystanie z Internetu

Wykształcenie	Czytelnicy BUŁ		Korzystanie z Internetu		Razem
	tak	nie	tak	nie	
Podstawowe/zawodowe	1% 1	5% 8	4% 7	2% 2	6% 9
Średnie humanistyczne / ogólne	2% 4	16% 26	5% 8	13% 22	18% 30
Średnie techniczne / nauki ścisłe	2% 3	8% 13	8% 13	2% 3	10% 16
Wyższe humanistyczne / ogólne	13% 21	37% 60	36% 59	14% 22	50% 81
Wyższe techniczne / nauki ścisłe	6% 10	10% 17	10% 18	6% 9	16% 27
Razem	24% 39	76% 124	64% 105	36% 58	100% 163

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Analiza danych dotyczących uczestników badania ze względu na wykształcenie, posiadanie karty BUŁ i korzystanie z Internetu wykazuje, że większość respondentów zadeklarowała wykształcenie wyższe (108 badanych, z ogromną przewagą humanistów – 81 respondentów).

Wśród 163 osób uczestniczących w badaniach, tylko 39 posiadało kartę BUŁ, co stanowiło 24% ogółu respondentów. Aż 60 (z 81 badanych) osób z wyższym wykształceniem humanistycznym i 13 (z 16 ankietowanych) ze średnim humanistycznym wykształceniem nie korzystało z usług Biblioteki.

Wśród respondentów, będących czytelnikami Biblioteki UŁ, dominowali seniorzy z wykształceniem wyższym humanistycznym/ogólnym – 21 osób. Drugą, co do wielkości, grupą czytelniczą były osoby z wykształceniem wyższym technicznym (nauki ścisłe) – 10 osób. Uczestnicy badania w większości korzystali z usług internetowych (105 ankietowanych).

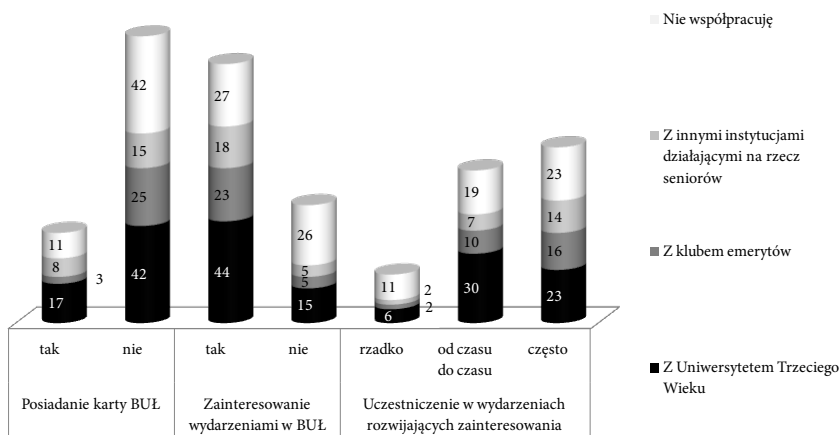
W tabeli 3. i na wykresie 1. przedstawiono dane odnoszące się do aktywności kulturalno-edukacyjnej uczestników badania. Informacje dotyczące współpracy z instytucjami, działającymi na rzecz seniorów, zestawiono z: posiadaniem karty czytelnika BUŁ, zainteresowaniem wydarzeniami w Bibliotece oraz udziałem w wydarzeniach rozwijających zamiłowania.

Tabela 3. Posiadanie karty bibliotecznej, zainteresowanie wydarzeniami w BUŁ i aktywność kulturalno- oświatowa uczestników badania a ich współpraca z instytucjami działającymi na rzecz seniorów

Współpraca	Posiadanie karty BUŁ		Zainteresowanie wydarzeniami w BUŁ		Uczestniczenie w wydarzeniach rozwijających zainteresowania			Razem
	tak	nie	tak	nie	rzadko	od czasu do czasu	często	
Z Uniwersytetem Trzeciego Wieku	10% 17	26% 42	27% 44	9% 15	4% 6	18% 30	14% 23	36% 59
Z klubem emerytów	2% 3	15% 25	14% 23	3% 5	1% 2	6% 10	10% 16	17% 28
Z innymi instytucjami działającymi na rzecz seniorów	5% 8	9% 15	11% 18	3% 5	1% 2	4% 7	9% 14	14% 23
Nie współpracuję	7% 11	26% 42	17% 27	16% 26	7% 11	12% 19	14% 23	33% 53
Razem	24% 39	76% 124	69% 112	31% 51	13% 21	40% 66	47% 76	100% 163

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Wykres 1. Posiadanie karty bibliotecznej, zainteresowanie wydarzeniami w BUŁ i aktywność kulturalno-oświatowa uczestników badania, a ich współpraca z instytucjami działającymi na rzecz seniorów



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

W badaniu uczestniczyło 59 osób współpracujących z Uniwersytetem Trzeciego Wieku. Zaledwie 17 spośród nich było czytelnikami BUŁ, ale 44 osoby były zainteresowane wydarzeniami kulturalnymi organizowanymi w Bibliotece. 23 ankietowanych zadeklarowało, że często, a 30, że od czasu do czasu – uczestniczyło w wydarzeniach rozwijających zamiłowania.

Drugą, co do liczebności, grupę (53 osoby) stanowili respondenci, którzy nie współpracowali z żadnymi instytucjami, działającymi na rzecz seniorów. Jedynie 11 spośród nich posiadało kartę czytelnika BUŁ, ale 27 ankietowanych było zainteresowanych wydarzeniami w BUŁ. 23 badanych wykazało, że często uczestniczyło w wydarzeniach rozwijających zainteresowania, a 19 – od czasu do czasu.

Z klubami emerytów współpracowało 28 uczestników badania. Zaledwie troje z nich było czytelnikami BUŁ, ale 23 respondentów było zainteresowanych tym, co się dzieje w Bibliotece, a 16 często uczestniczyło w życiu kulturalno-edukacyjnym Łodzi. Z innymi instytucjami, działającymi na rzecz seniorów, współpracowało 23 badanych, spośród nich 8 było czytelnikami BUŁ.

Ogółem osoby starsze współpracujące z różnymi instytucjami, działającymi na rzecz seniorów, stanowiły 67% wszystkich respondentów (110 osób). Z powyższych informacji wynika, że uczestnicy ankiety byli jednymi z najbardziej aktywnych reprezentantów swojego pokolenia.

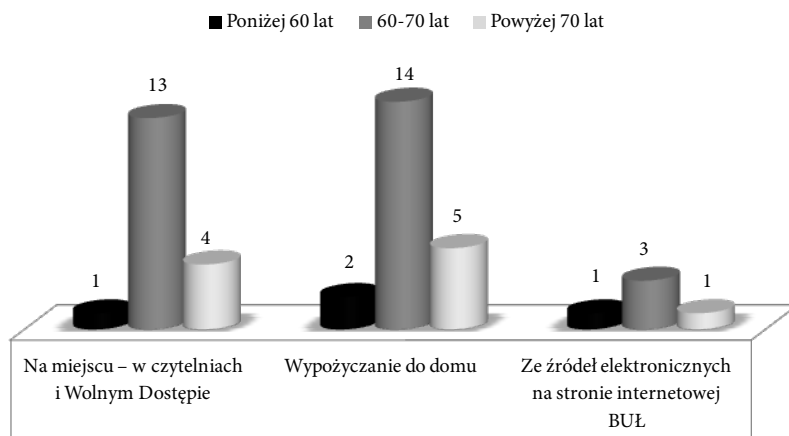
W dalszej części badania przeanalizowano odpowiedzi starszych czytelników BUŁ odnośnie zakresu wykorzystania zasobów bibliotecznych oraz oczekiwań wobec Biblioteki. W tabeli 4. i na wykresie 2. przedstawiono dane dotyczące sposobu korzystania ze zbiorów BUŁ, zestawiając je z wiekiem respondentów.

Tabela 4. Sposób korzystania ze zbiorów BUŁ a wiek uczestników badania

Wiek	Sposób korzystania ze zbiorów BUŁ			Razem
	Na miejscu – w czytelniach i Wolnym Dostępie	Wypożyczenie do domu	Ze źródeł elektronicznych na stronie internetowej BUŁ	
Poniżej 60. lat	3% 1	5% 2	–	8% 3
60-70 lat	36% 14	36% 14	8% 3	72% 28
Powyżej 70. lat	8% 3	13% 5	3% 1	21% 8
Razem	46% 18	54% 21	14% 4	100% 39

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Wykres 2. Sposób korzystania ze zbiorów BUŁ a wiek uczestników badania



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Większość badanych, korzystających z usług Biblioteki (21 osób) wypożycza książki do domu. Najbardziej aktywną, pod każdym względem, grupą seniorów są osoby w wieku 60-70 lat. W badaniu uczestniczyło 8 czytelników powyżej 70. roku życia i trzech poniżej 60. roku życia.

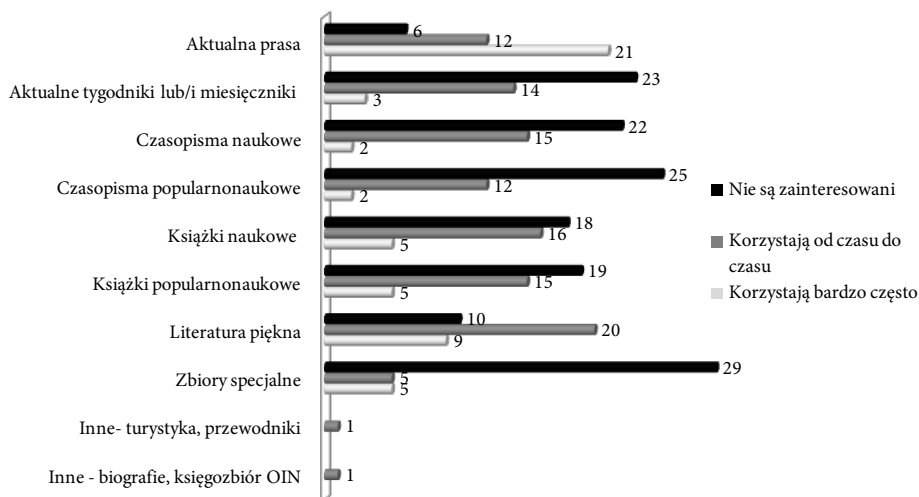
Rodzaj wykorzystanych zbiorów bibliotecznych przedstawiono w tabeli 5. i na wykresie 3.

Tabela 5. Zbiory z jakich korzystają seniorzy posiadający kartę czytelnika BUŁ

Z jakich zbiorów korzystają czytelnicy BUŁ	Nie są zainteresowani	Korzystają od czasu do czasu	Korzystają bardzo często	Razem
Aktualna prasa	15% 6	31% 12	54% 21	100% 39
Aktualne tygodniki lub/i miesięczniki	59% 23	36% 14	8% 3	100% 39
Czasopisma naukowe	56% 22	38% 15	5% 2	100% 39
Czasopisma popularnonaukowe	64% 25	31% 12	5% 2	100% 39
Książki naukowe	46% 18	41% 16	13% 5	100% 39
Książki popularnonaukowe	49% 19	38% 15	13% 5	100% 39
Literatura piękna	26% 10	51% 20	23% 9	100% 39
Zbiory specjalne	74% 29	13% 5	13% 5	100% 39
Inne (turystyka, przewodniki)	0%	3% 1	0%	3% 1
Inne (biografie, księgozbiór OIN)	0%	3% 1	0%	3% 1

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Wykres 3. Zbiory z jakich korzystają seniorzy posiadający kartę czytelnika BUŁ



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Najwięcej respondentów korzystało z aktualnej prasy: bardzo często – 21 osób, a od czasu do czasu – 12. Na drugim miejscu była literatura piękna, z której bardzo często korzystało 9 badanych, a 20 – od czasu do czasu. Z książek naukowych w BUŁ korzystało bardzo często tylko 5 seniorów, a 16 – od czasu do czasu, z książek popularnonaukowych korzystało bardzo często 5 osób, a 15 – od czasu do czasu, ze zbiorów specjalnych 5 uczestników badania korzystało często i kolejnych 5 – od czasu do czasu.

Najmniejszym zainteresowaniem wśród starszych czytelników BUŁ, uczestniczących w badaniu, cieszyły się zbiory specjalne (29 osób zadeklarowało brak zainteresowania). W dalszej kolejności znalazły się czasopisma popularnonaukowe i naukowe (odpowiednio: 25 i 22 niezainteresowanych).

W tabeli 6. przedstawiono dziedziny interesujące starszych czytelników BUŁ.

Tabela 6. Dziedziny interesujące czytelników BUŁ

Z jakich zbiorów korzystają czytelnicy BUŁ	Ogólne	Humanistyczne	Prawnicze	Ekonomiczne	Nauki ścisłe / Techniczne	Nauki lekarskie
Aktualna prasa	28% 11	0%	0%	0%	0%	3% 1
Aktualne tygodniki lub/i miesięczniki	8% 3	5% 2	3% 1	8% 3	3% 1	5% 2
Czasopisma naukowe	0%	21% 8	3% 1	0%	3% 1	8% 3
Czasopisma popularnonaukowe	10% 4	13% 5	0%	0%	8% 3	5% 2
Książki naukowe	10% 4	28% 11	0%	0%	0%	10% 4
Książki popularnonaukowe	8% 3	23% 9	0%	0%	3% 1	18% 7
Literatura piękna	0%	26% 10	0%	0%	0%	0%
Zbiory specjalne	0%	18% 7	0%	0%	0%	0%
Inne (historia Kościoła i Żydów polskich)	0%	3% 1	0%	0%	0%	0%
Inne (bibliografie, bibliologia)	0%	3% 1	0%	0%	0%	0%

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety

W największym stopniu starsi czytelnicy BUŁ zainteresowani byli aktualną prasą (11 osób), aktualnymi tygodnikami lub/i miesięcznikami o treści ogólnej (3 osoby) i ekonomicznej (3 osoby), czasopismami naukowymi o tematyce humanistycznej (8 osób) i lekarskiej (3 osoby). Seniorzy interesowali się również humanistycznymi (11 osób) i lekarskimi (4 osoby) książkami naukowymi oraz popularnonaukowymi (odpowiednio: humanistycznymi – 9 osób i lekarskimi – 7 osób). Literaturą piękną zainteresowanych było 10 osób, a zbiorami specjalnymi – 7 humanistów.

Jako inną dziedzinę, jedna badana osoba zadeklarowała historię Kościoła i polskich Żydów, a kolejna – bibliografie i bibliologię.

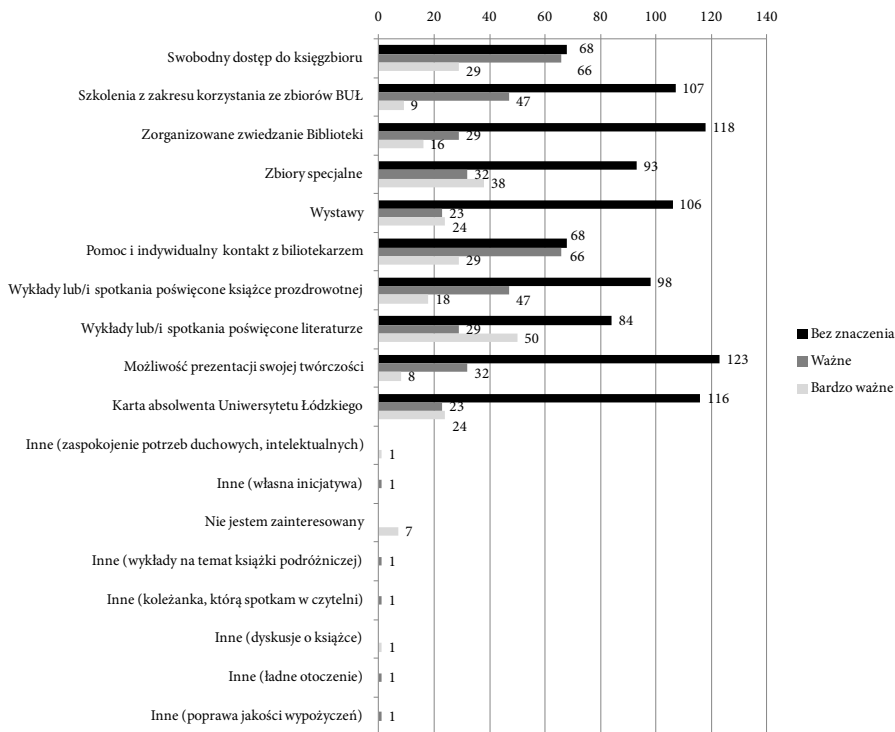
Wszystkich uczestników badania zapytano również o ewentualne motywy odwiedzin w Bibliotece (tabela 7., wykres 4.).

Tabela 7. Motywy odwiedzin Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego w opinii uczestników badania

Motywy odwiedzin BUŁ	Bez zna- czenia	Ważne	Bardzo ważne
Swobodny dostęp do księgozbioru i aktualnej prasy	42% 68	40% 66	18% 29
Szkolenia z zakresu korzystania ze zbiorów BUŁ	66% 107	29% 47	6% 9
Zorganizowane zwiedzanie Biblioteki UŁ	72% 118	18% 29	10% 16
Zbiory specjalne	57% 93	20% 32	23% 38
Wernisaże wystaw	65% 106	14% 23	15% 24
Pomoc i indywidualny kontakt z bibliotekarzem	42% 68	40% 66	18% 29
Wykłady lub/i spotkania poświęcone książce prozdrowotnej	60% 98	29% 47	11% 18
Wykłady lub/i spotkania poświęcone literaturze lub/i poezji	52% 84	18% 29	31% 50
Możliwość prezentacji swojej twórczości (wiedzy, doświadczenia)	75% 123	20% 32	5% 8
Karta absolwenta Uniwersytetu Łódzkiego	71% 116	14% 23	15% 24
Zaspokojenie potrzeb duchowych, intelektualnych	0%	0%	1% 1
Inne (własna inicjatywa)	0%	1% 1	0%
Nie jestem zainteresowany	0%	0%	4% 7
Inne (wykłady na temat książki podróżniczej)	0%	1% 1	0%
Inne (koleżanka, którą spotkam w czytelniku)	0%	1% 1	0%
Inne (dyskusje o książce)	0%	0%	1% 1
Inne (ładne otoczenie)	0%	1% 1	0%
Inne (poprawa jakości wypożyczania książek)	0%	1% 1	0%

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Wykres. 4. Motywy odwiedzin Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego w opinii uczestników badania



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Badania pokazały jak istotny jest dla osób starszych indywidualny kontakt z bibliotekarzem i wolny dostęp do księgozbioru, i aktualnej prasy (oba te czynniki 66 osób uznało za ważny, a 29 osób – za bardzo ważny motyw odwiedzin Biblioteki).

Do wizyt w BUŁ seniorów zachęciłyby też wykłady i spotkania poświęcone literaturze i poezji. 50 respondentów uznało motyw ten za bardzo ważny, a 29 – za ważny. Oferta zbiorów specjalnych okazała się bardzo ważna dla 38 ankietowanych, ważna dla 32, a dla innych – bez znaczenia. Motywem bez znaczenia dla przeważającej większości respondentów była możliwość prezentacji własnej twórczości (123 osoby) oraz, co jest nieco zaskakujące, zorganizowane zwiedzanie BUŁ (118 osób). Kartą Absolwenta UŁ nie było zainteresowanych aż 116 ankietowanych.

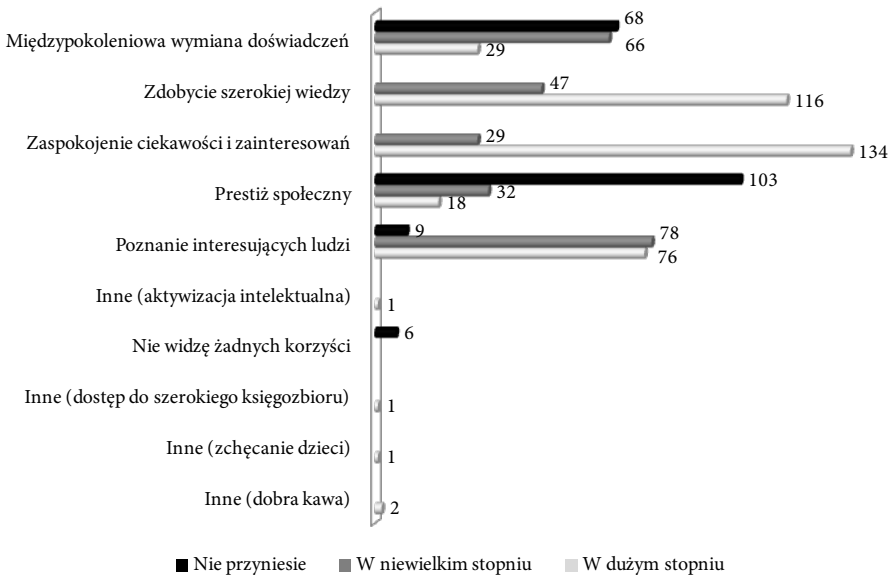
Respondentów poproszono także o wyrażenie opinii na temat prawdopodobnych i faktycznych korzyści z uczestniczenia w wydarzeniach kulturalnych w BUŁ. Zebrane dane przedstawiono w tabeli 8. i na wykresie 5.

Tabela 8. Opinie respondentów dotyczące korzyści uczestniczenia w wydarzeniach kulturalnych w BUŁ

Korzyści uczestniczenia w wydarzeniach BUŁ	Nie przyniesie	W niewielkim stopniu	W dużym stopniu
Międzypokoleniowa wymiana doświadczeń	42% 68	40% 66	18% 29
Zdobycie szerokiej wiedzy	4% 6	25% 41	71% 116
Zaspokojenie ciekawości i zainteresowań	4% 6	14% 29	82% 134
Prestiż społeczny	63% 103	20% 32	11% 18
Poznanie interesujących ludzi	6% 9	48% 78	47% 76
Inne (aktywizacja intelektualna)	0%	0%	1% 1
Nie widzę żadnych korzyści	4% 6	0%	0%
Inne (dostęp do szerokiego księgozbioru)	0%	0%	1% 1
Inne (zachęcanie dzieci)	0%	0%	1% 1
Inne (dobra kawa)	0%	0%	1% 2

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Wykres 5. Opinie respondentów dotyczące korzyści uczestniczenia w wydarzeniach kulturalnych w BUŁ



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Największą korzyść z korzystania z Biblioteki ankietowani seniorzy widzieli w możliwości zaspokojenia ciekawości i zainteresowań (134 badanych). Drugą istotną wartością było zdobycie szerokiej wiedzy (116 badanych). Na trzecim miejscu znalazła się możliwość poznania interesujących ludzi (76 badanych), co oznacza, że Biblioteka może pełnić w życiu ludzi starszych rolę „trzeciego miejsca” tj. miejsca spotkań i wymiany doświadczeń, nie tylko z rówieśnikami, ale także z ludźmi dużo młodszymi. Zaledwie 6 badanych nie dostrzegło żadnych korzyści z tytułu udziału w wydarzeniach organizowanych w BUŁ.

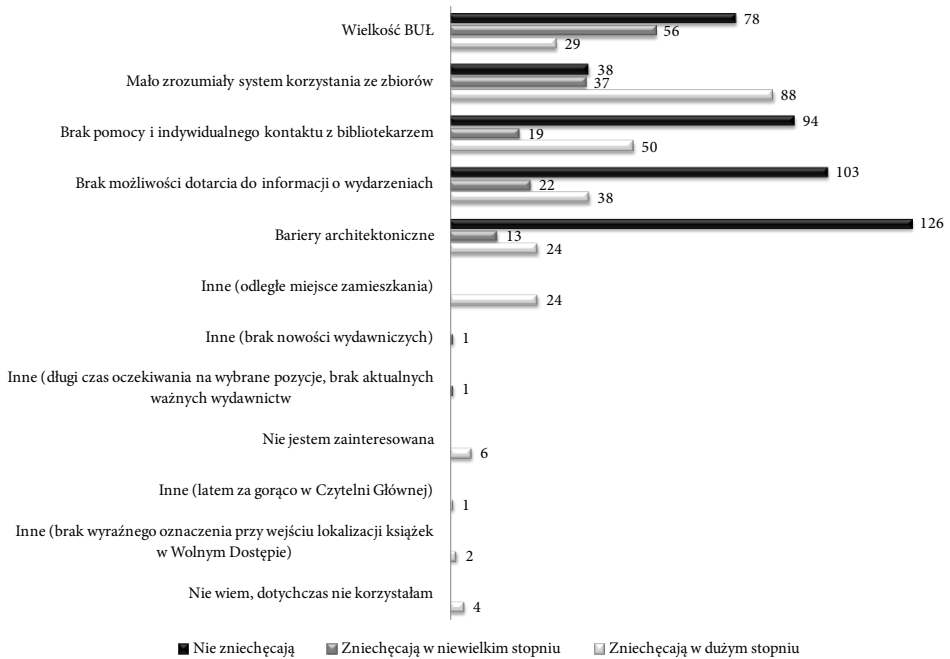
Na koniec ankietowanych zapytano o to, co ich zniechęca do wizyt w Bibliotece (tabela 9., wykres 6.).

Tabela 9. Opinie respondentów dotyczące czynników zniechęcających do korzystania z usług BUŁ

Czynniki zniechęcające do korzystania z usług BUŁ	Nie zniechęcają	Zniechęcają w niewielkim stopniu	Zniechęcają w dużym stopniu
Wielkość BUŁ	48% 78	34% 56	18% 29
Mało zrozumiały system korzystania ze zbiorów	23% 38	23% 37	54% 88
Brak pomocy i indywidualnego kontaktu z bibliotekarzem	58% 94	12% 19	31% 50
Brak możliwości dotarcia do informacji o wydarzeniach	63% 103	13% 22	23% 38
Bariery architektoniczne	77% 126	8% 13	15% 24
Inne (odległe miejsce zamieszkania)	0%	0%	15% 24
Inne (brak nowości wydawniczych)	0%	1% 1	0%
Inne (długi czas oczekiwania na wybrane pozycje, brak aktualnych ważnych wydawnictw)	0%	1% 1	0%
Nie jestem zainteresowana	0%	0%	4% 6
Inne (latem za gorąco w Czytelni Głównej)	0%	0%	1% 1
Inne (brak wyraźnego oznaczenia przy wejściu lokalizacji książek w Wolnym Dostępie)	0%	0%	1% 2
Nie wiem, dotychczas nie korzystałam	0%	0%	2% 4

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Wykres 6. Opinie respondentów dotyczące czynników zniechęcających do korzystania z usług BUŁ



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Najwięcej osób (88) uznało, że w dużym stopniu zniechęcający do odwiedzin Biblioteki jest mało zrozumiały system korzystania ze zbiorów. Kolejnych 37 respondentów zaznaczyło odpowiedź, że system ten zniechęca ich w niewielkim stopniu. Do korzystania z BUŁ zniechęca też brak pomocy i indywidualnego kontaktu z bibliotekarzem oraz możliwości dotarcia do informacji o wydarzeniach organizowanych na terenie placówki (odpowiednio 50 i 38 badanych uznało te czynniki za zniechęcające w dużym stopniu, a 19 i 22 – w niewielkim stopniu). Wielkość BUŁ zniechęca w dużym stopniu 29 seniorów, a 56 – w niewielkim stopniu.

Podsumowanie

Seniorzy stanowią grupę czytelników dysponujących większą ilością czasu wolnego, który mogą spędzić w bibliotece, przeznaczając go na korzystanie z tradycyjnej, drukowanej formy książek, od których młodsze osoby coraz częściej odchodzą, wybierając elektroniczne odpowiedniki.

Mogą również poszerzać wiedzę i zainteresowania, uczestnicząc w wydarzeniach kulturalnych organizowanych na terenie biblioteki. Przeprowadzone badania wykazują, że rola Biblioteki UŁ w życiu lokalnej społeczności osób starszych jest niewielka. Seniorzy nie wykorzystują możliwości, jakie oferuje Biblioteka, w tym specjalistycznego sprzętu i księgozbioru. W niewielkim zakresie uczestniczą w wernisażach, prelekcjach, spotkaniach z autorami i innych. Potrzebna jest ze strony bibliotekarzy bardziej aktywna promocja zasobów BUŁ i wydarzeń kulturalnych, odbywających się w placówce. Należy wyjść z ofertą do najbardziej aktywnych seniorów, będących na przykład słuchaczami Uniwersytetu Trzeciego Wieku, spośród których niewielki procent korzysta ze zbiorów BUŁ. Podkreślić jednak należy, że ankietowani posiadający kartę czytelnika BUŁ, są zadowoleni z oferowanych usług oraz uniwersalnych zbiorów i chcą do niej wracać.

Badania wykazały, że barierą dla osób starszych jest mało przejrzysty system korzystania ze zbiorów oraz sposób oznakowania miejsc i pomieszczeń bibliotecznych. Istnieje potrzeba ustawienia przy wejściu planzsy z wyraźnym oznaczeniem lokalizacji książek w Wolnym Dostępie. Również korzystanie z katalogów elektronicznych może stanowić barierę, dlatego korzystne byłoby przeznaczenie jednego, odpowiednio wyposażonego w instrukcję, stanowiska komputerowego.

Korzystanie ze zbiorów bywa też utrudnione ze względu na bariery komunikacyjne. Ludzie starsi szukają zrozumienia, szacunku i wsparcia ze strony pracowników Biblioteki. Chcą widzieć, że ich potrzeby są traktowane poważnie, a oni sami są mile widziani w Bibliotece. Seniorzy wymagają indywidualnego kontaktu z bibliotekarzem. Jest on ważny dla 40% respondentów, a dla 18% badanych – bardzo ważny. Poza podstawowymi formami grzecznościowymi, zachęcającymi do zadania pytania i poproszenia o wsparcie, ważne jest nawiązanie prostej, otwartej i nieskomplikowanej interakcji z czytelnikiem, a także fachowa pomoc w korzystaniu z katalogów i księgozbioru. Bariery architektoniczne wśród ankietowanych seniorów nie stanowiły większego problemu. Tylko 24 respondentów uznało ten czynnik za zniechęcający do odwiedzin BUŁ w dużym stopniu, a 13 – w niewielkim.

Szersze otwarcie Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego na czytelnika 55+ wymaga dużo większej troski i uwagi, może też cierpliwości ze strony personelu bibliotecznego, ale w zamian zyskujemy wdzięcznych i zainteresowanych, stałych czytelników, odpowiadających najczęściej ogromną serdecznością na każdy gest pomocy i dobrej woli ze strony bibliotekarzy.

Biblioteka akademicka nastawiona na całe społeczeństwo, nie tylko studentów i pracowników nauki, będzie zawsze tętniła życiem, a trud bibliotekarzy włożony w upowszechnianie wiedzy i kultury, zostanie w większym zakresie doceniony.

Bibliografia

1. Aleksandrowicz R.: *Biblioteka w życiu ludzi starszych*. W: *Oblicza kultury książki. Prace i studia z bibliologii i informacji naukowej*. Wrocław 2005, s. 151-167.
2. Bień B.: *Sytuacja zdrowotna osób w podeszłym wieku*. W: *Geriatrya z elementami gerontologii ogólnej*. Gdańsk 2006, s. 42-46.
3. Dziegielewska M.: *Aktywność społeczna i edukacja w fazie starości*. W: *Podstawy gerontologii społecznej*. Warszawa 2006, s. 161-181.
4. Gryglewska B.: *Medycyna przeciwstarzeniowa*. W: *Geriatrya z elementami gerontologii ogólnej*. Gdańsk 2006, s. 47-52.
5. Krzyszkowski J.: *Usługi opiekuńcze dla ludzi starych w miejscu zamieszkania w krajach UE i w Polsce*. W: *Starość i starzenie się jako doświadczenie jednostki i zbiorowości ludzkich*. Łódź 2006, s. 150-155.
6. Leszczyńska-Rejchert A.: *Człowiek starszy i jego wspomaganie – w stronę pedagogiki starości*. Olsztyn 2005.
7. Szarota Z.: *Gerontologia społeczna i oświatowa. Zarys problematyki*. Kraków 2004.
8. Wizner B.: *Promocja zdrowia i aktywności prozdrowotnej*. W: *Geriatrya z elementami gerontologii ogólnej*. Gdańsk 2006, s. 53-59.

SESJA PIĄTA

mgr Agnieszka Bobruk
Biblioteka Uniwersytetu Ekonomicznego
we Wrocławiu
agnieszka.bobruk@ue.wroc.pl

mgr Ewelina Jaworowska
Biblioteka Uniwersytetu Ekonomicznego
we Wrocławiu
ewelina.jaworowska@ue.wroc.pl

RECEPTA NA UŻYTKOWNIKÓW – ANALIZA USŁUG I WSPÓŁPRACY Z UŻYTKOWNIKAMI W BIBLIOTECE UNIWERSYTETU EKONOMICZNEGO WE WROCŁAWIU

FORMULA FOR USERS – THE ANALYSIS OF SERVICES AND USER COOPERATION IN THE LIBRARY OF WROCLAW UNIVERSITY OF ECONOMICS

Abstrakt

Celem artykułu jest prezentacja różnych form współpracy i promocji Biblioteki Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. W artykule przedstawiono analizę statystyk wypożyczeń i odwiedzin w Bibliotece. Wykazano, że przeprowadzka do nowego gmachu wpłynęła pozytywnie na frekwencję użytkowników. Zaprezentowano różne rodzaje usług i szkoleń jakie proponuje Biblioteka oraz wyniki jak często korzystają z nich czytelnicy. Autorki podejmują odpowiedź na pytanie: co jeszcze bibliotekarze mogą zrobić, aby użytkownicy odczuwali potrzebę przyjsia do biblioteki?

Słowa kluczowe: użytkownicy, usługi, współpraca, szkolenia, promocja.

Abstract

The aim of this article is to present various forms of cooperation and promotion that are in use in the Main Library of Wrocław University of Economics.

The article presents the analyses of statistics on book lending and visits to the Library. It is shown that moving to a new building has had a positive impact on user attendance. Different types of services and trainings which promote the Library are presented, as well as the statistics on how often they are used by the readers. The author tries to answer the question about what else can be done to encourage users to visit the Library.

Keywords: users, services, cooperation, trainings, promotion.

Wstęp

Biblioteka akademicka to instytucja usługowa zależna od uczelni macierzystej. Jest to organizacja non-profit mimo to podlega zasadom podaży i popytu. „Biblioteka, która nie ma czytelników, nie może istnieć, zaś aby czytelnicy chcieli korzystać z jej usług, muszą być do tego odpowiednio zachęcani, np. poprzez: bogatą ofertę księgozbioru, ciekawą ofertę usługową bibliotek, wysoką jakość usług, dostępność usług i komfort korzystania, działania marketingowe, reklamę, zaoferowanie użytkownikom wartości, których nie oferują inne media, takie jak, np. Internet czy telewizja”¹.

W bibliotekach wciąż przybywa e-zasobów oraz e-użytkowników, dla których Internet jest podstawą komunikacji. Dlatego też tworząc współczesną bibliotekę zwraca się szczególną uwagę na:

- użytkowników,
- zasoby,
- udogodnienia w korzystaniu z przestrzeni zarówno fizycznej, jak i wirtualnej,
- usługi,
- zarządzanie (kadra, kompetencje)².

Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego (BG UE) we Wrocławiu to nowoczesny budynek z otwartym dostępem do zbiorów

1 M. Wojciechowska: *Czytelnik czy konsument wiedzy? Nowe podejście do użytkowników bibliotek*. W: *Partnerzy bibliotek: model komunikacji z otoczeniem*. Łódź 2008, s. 109.

2 D. Martin: *Bright futures: getting a sense of direction*. W: *Biblioteki XXI wieku... czy przetrwamy*. Łódź 2008, s. 13.

o powierzchni 8200 m². Działalność w nowej siedzibie rozpoczęła się 28 września 2011 roku. Była to wielka rewolucja zarówno dla użytkowników, jak i pracowników. Do zmian tych personel przygotowywał się kilka lat (tworząc wspólnie z projektantami nowy budynek, opracowując klasyfikację zbiorów do wolnego dostępu, odbywając wycieczki do polskich bibliotek naukowych z otwartym dostępem do zbiorów). Zmianie uległa też struktura organizacyjna Biblioteki. Utworzono Ośrodek Informacji Ekonomicznej wraz z Czytelnią Europejską (Centrum Dokumentacji Europejskiej), Oddział Dokumentacji i Promocji oraz Oddział Informatyzacji i Zbiorów Elektronicznych. Oddział Udostępniania przejął częściowo zadania Oddziału Informacji Naukowej. Wszystko po to, aby dostosować się do potrzeb użytkowników oraz w przyszłości móc elastycznie reagować na zmieniający się postęp technologiczny i oczekiwania czytelników. Każda osoba zainteresowana tematyką ekonomiczną może korzystać z Biblioteki. Dlatego ważne jest dla nas wyprzedzanie oczekiwań, kreowanie potrzeb i rozszerzenie kręgu potencjalnych użytkowników³.

Usługi i promocja Biblioteki

Działania promocyjne Biblioteki to przede wszystkim docieranie do jak najszerszego grona potencjalnych użytkowników, realizowane poprzez informowanie o zbiorach, działalności oraz usługach. Odbywa się to różnymi kanałami:

- stronna WWW,
- poczta elektroniczna,
- tworzenie bibliografii publikacji pracowników Uczelni oraz repozytorium,
- kontakt z pracownikami podczas szkoleń z baz danych,
- aktywne uczestnictwo w Festiwalu Nauki organizowanym na Uczelni,
- szkolenia studentów z przysposobienia bibliotecznego i elektronicznych źródeł informacji naukowej,
- Dolnośląska Biblioteka Cyfrowa,
- informator o zasobach elektronicznych Biblioteki,
- współpraca z innymi działami Uczelni⁴.

3 M. Świrad: *Przeobrażenia w bibliotece jako odpowiedź na zmieniające się potrzeby obecnych i przyszłych użytkowników*. W: *Dolnośląskie Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej – biblioteka otwarta*. Wrocław 2011, s. 11-28.

4 B. Chrapczyńska: *Budowanie relacji między biblioteką akademicką i jej otoczeniem*. W: *Dolnośląskie Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej – biblioteka otwarta*. Wrocław 2011,

Aby ułatwić kontakt z użytkownikami Biblioteka oferuje następujące formy kontaktu:

- strona internetowa,
- poczta elektroniczna,
- komunikator GG,
- social media: Facebook i Twitter,
- formularz online.

Usługi online, dzięki którym użytkownik za pomocą poszczególnych formularzy dostępnych przez stronę internetową Biblioteki może kontaktować się z bibliotekarzami, już od dawna funkcjonują na stronie WWW Biblioteki, ale zebranie ich w jedno miejsce pozwala na łatwiejszy kontakt użytkownikom, a nam na lepszą analizę i statystykę zapytań.

Poprzez formularze można zaproponować zakup książki lub czasopisma do zbiorów BG UE oraz złożyć zamówienie do Wypożyczalni Międzybibliotecznej.

Informujemy czytelników, że udzielamy pomocy w zakresie doboru literatury na wskazany temat, natomiast nie sporządzamy zestawień tematycznych na zamówienie.

Na pytania odpowiadają bibliotekarze z poszczególnych oddziałów:

- Gromadzenia Zbiorów,
- Udostępniania i Informacji Naukowej,
- Ośrodka Informacji Ekonomicznej,
- Dokumentacji i Promocji,
- Informatyzacji i Zbiorów Elektronicznych.

Formularze dotyczą następującego zakresu tematów:

- Uwagi i opinie,
- Propozycje zakupu,
- Zapytaj bibliotekarza,
- Wypożyczalnia Międzybiblioteczna/Książki,
- Wypożyczalnia Międzybiblioteczna/Artykuł,
- Informacja ekonomiczna,
- Informacja bibliograficzna,
- Dorobek pracowników UE.

Użytkownicy, jak pokazują statystyki korzystają z nich coraz chętniej. W roku 2012 było to 786 zapytań, w 2013 odnotowano ich 1015, natomiast w 2014 liczba wzrosła do 1421.

Staramy się wszystkim użytkownikom ułatwić wyszukiwanie w naszych zasobach zarówno tradycyjnych, jak i elektronicznych. W związku z tym zakupiono multiwyszukiwarę, która za pomocą jednego okna przeszukuje katalog OPAC i poszczególne bazy oszczędzając czas na przeglądanie każdej z osobna. Od 2013 roku tworzymy Repozytorium Informacji i Wiedzy (WIR). Dzięki niemu łatwiej gromadzić, opracowywać i zarządzać informacją o dorobku naukowym pracowników UE.

DZIAŁANIA PROMOCYJNE

Oddział Dokumentacji i Promocji organizuje wycieczki dla wszystkich zainteresowanych. W latach 2011-2012 odbyło się ich 102 – gościliśmy przedszkolaków, uczniów, pracowników innych bibliotek.

Cykl spotkań „Świat jest tym, co opowiedziane”, spotkania z reportażystami, którzy wraz z ekspertami z Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu dyskutowali na temat krajów, które opisali (Rosja, Czechy, Ukraina).

Spotkanie autorskie z drem Antonim Kamińskim, związane z promocją jego książki *Michał Bakunin – życie i myśli* (współorganizowane z Wydawnictwem UE).

Coroczne wystawy fotograficzne przedstawiające wydarzenia minionego roku, przygotowywane przez pracowników Oddziału Dokumentacji i Promocji.

Wystawy dotyczące tematyki Unii Europejskiej: „Ja, Ty, My, Europa” oraz „Euro, waluta europejska”.

Nasza Biblioteka to miejsce spotkań dla całego środowiska bibliotekarskiego, dlatego też odbyło się spotkanie członków: Korporacji Bibliotekarzy Wrocławskich z cyklu „Kierunek Biblioteka” oraz Konsorcjum Bibliotek Kierunków Ekonomicznych, a także ogólnopolskie seminarium o nazwie „Bibliogrill” (współorganizator Aleph Polska)⁵.

Szkolenia

W roku 2006 podjęto decyzję o przeprowadzaniu zajęć dla studentów UE nie tylko z przysposobienia bibliotecznego, ale również elektronicznych źródeł informacji naukowej. Obecnie przysposobienie biblioteczne

⁵ Sprawozdania za rok 2011, 2012, 2013, 2014.

odbywa się w formie e-learningu, ponadto prowadzone są zajęcia z elektronicznych źródeł informacji naukowej w grupach 15 osobowych w pracowniach komputerowych w Bibliotece. Zajęcia skierowane są do studentów studiów: I, II i III stopnia. W zależności od wydziału różnią się one liczbą godzin. Przeprowadzamy także szkolenia dla studentów kierunków prowadzonych w języku angielskim.

Podczas zajęć przekazujemy ogólne zasady korzystania z biblioteki (regulaminy), zapoznajemy ze stroną domową i uczymy jak korzystać z katalogu. Poprzez ćwiczenia pokazujemy jakie są możliwości wyszukiwania i na co trzeba zwracać uwagę przy zamawianiu książki lub odnajdywaniu jej w strefie wolnego dostępu. Przedstawiamy bazy najbardziej popularne dla danego kierunku, ćwiczymy przeszukiwanie i ewentualne wykorzystanie w trakcie studiów. Skupiamy się przede wszystkim na praktycznym pokazaniu baz danych. Chcemy, aby studenci mieli świadomość, ile i jaki rodzaj baz danych posiadamy oraz umieli je w pełni wykorzystać. Zachęcamy do korzystania w domu z bibliotek cyfrowych oraz innych zbiorów Open Access.

Dodatkowo w roku 2015 szkolenia były przeprowadzane dla pracowników naukowych wszystkich katedr. Miały one na celu przypomnienie oraz pokazanie nowych możliwości wyszukiwawczych. Była to okazja do promocji Biblioteki i jej zasobów wśród naukowej kadry Uczelni.

Współpraca Biblioteki z użytkownikami

Współpraca Biblioteki z jej użytkownikami była szczególnie istotna przy organizowaniu nowej siedziby. Przy tworzeniu nowej klasyfikacji przez Oddział Opracowania Zbiorów pomagali pracownicy nauki. Z inicjatywy studentów powstało specjalne pomieszczenie dla dzieci dostosowane do ich potrzeb z zabawkami i książkami umilającymi czas oczekiwania na rodzica.

Obecnie czytelnicy nadal mają wpływ na funkcjonowanie Biblioteki. Na ich prośbę w czasie sesji wydłużamy godziny otwarcia strefy wolnego dostępu do godziny 22.00. Zmieniliśmy też godziny pracy w tygodniu i weekend. Aby jak najlepiej dostosować czas otwarcia Biblioteki do potrzeb użytkowników, prowadzona jest codzienna statystyka liczby odwiedzin z podziałem na godziny. Pozwala to realnie ocenić prośby studentów domagających się otwarcia Biblioteki codziennie w maksymalnym wymiarze czasowym.

W czasie największego ruchu w strefie wolnego dostępu studenci w ramach wolontariatu pomagali nam w godzinach południowych roz-

kładać książki. Poprzez badania ankietowe i sondaże komunikujemy się z użytkownikami i orientujemy w ich potrzebach. W 2008 roku przeprowadziliśmy ankiety wśród kadry naukowej. Zbadano co dla nich jest najbardziej istotne w pracy zawodowej oraz jak oceniają pracę bibliotekarzy⁶. Studenci w badaniach wypowiadali się na temat Dolnośląskiej Biblioteki Cyfrowej. Dodatkowo podczas szkoleń rozmawiamy lub przeprowadzamy anonimowe ankiety, pytając co podoba się lub nie podoba w Bibliotece?

Po przeprowadzce do nowego budynku przeprowadziliśmy sondaż. Po przez stronę internetową studenci oddawali głosy na najbardziej przydatne rozwiązanie w Bibliotece. Wyniki wykazały, że 30,9% użytkowników wskazało wolny dostęp do półek jako istotne rozwiązanie, 23,4% kabiny do pracy indywidualnej i grupowej (biblioteka oferuje takich kabin 21 i cieszą się one bardzo dużym zainteresowaniem). Możliwość skanowania fragmentów zbiorów jest bardzo istotna dla 15,3% odpowiadających, samodzielne wypożyczenia dla 11,1%, różnorodność miejsc pracy dla 9,8%, a całodobowa wrzutnia dla 9,4% respondentów⁷.

Liczba studentów a liczba zarejestrowanych czytelników – statystyki

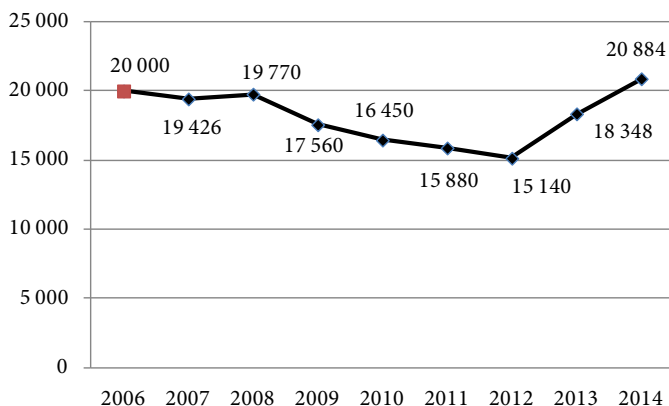
Wszystkie działania podejmowane przez Bibliotekę przynoszą pozytywne efekty, co wpływa na wzrost frekwencji użytkowników.

Wykres poniżej przedstawia liczbę zarejestrowanych użytkowników w poszczególnych latach działalności Biblioteki, zarówno w poprzedniej siedzibie (2006 – czerwiec 2011) oraz nowej (październik 2011-2014). W roku 2011 oraz 2012 odnotowano najmniejszą liczbę użytkowników (15 880 – 2011 rok, 15 140 – 2012 rok). Związane jest to z okresem przeprowadzki oraz osvajania się czytelników z nowym sposobem udostępniania zbiorów.

6 A. Liszka: *Być krok do przodu – jak wyprzedzić oczekiwania użytkowników Dolnośląskiego Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej?* W: *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych*. Łódź 2008, s. 216-222.

7 D. Matysiak: *Biblioteka naukowa jako „trzecie miejsce” na przykładzie Biblioteki Głównej Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*. „Zielonogórskie Studia Bibliotekoznawcze” Z. 6 (2014), s. 66.

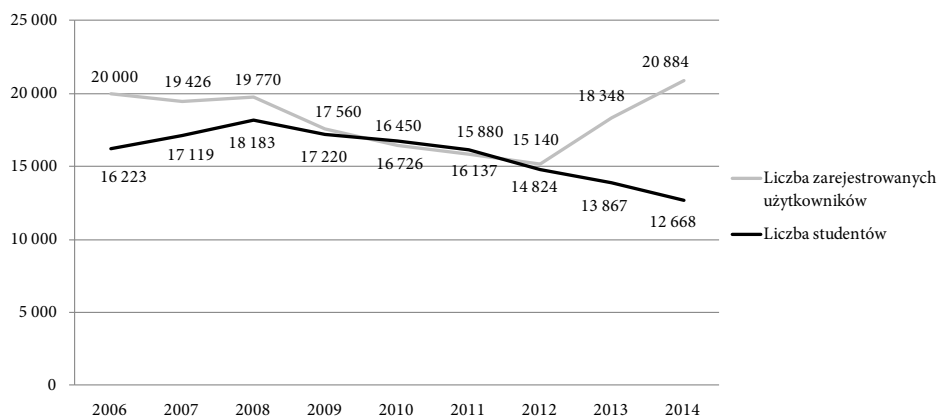
Wykres 1. Liczba zarejestrowanych użytkowników



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych do GUS.

W latach 2013 i 2015 liczba ta rośnie, mimo (jak pokazuje wykres 2.) malejącej liczby studentów. Oznacza to, że ofertą naszej Biblioteki zainteresowani są również użytkownicy spoza naszej Uczelni. Działania Oddziału Dokumentacji i Promocji: ulotki, wystawy i wycieczki, przyczyniają się do zwiększenia zainteresowania Biblioteką.

Wykres 2. Liczba studentów a liczba użytkowników



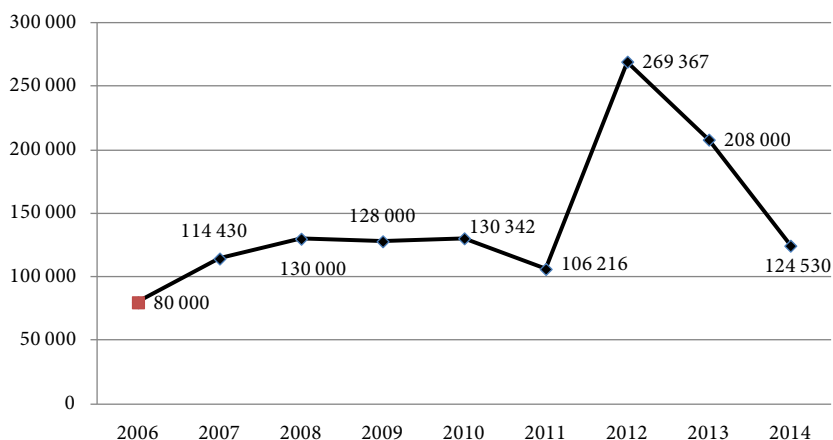
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych do GUS.

Kolejny wykres przedstawia liczbę wypożyczonych książek. W roku 2011 widać największy spadek (w związku z przeprowadzką biblioteka była nieczynna przez 3 miesiące), natomiast rok 2012, to największa liczba wypożyczonych książek.

W strefie wolnego dostępu możemy przeglądać dowolną liczbę książek i wypożyczać te najbardziej potrzebne. Po roku 2012 odnotowujemy spadek liczby wypożyczeń. Obecnie czytelnicy zapoznali się z organizacją Biblioteki. Wiedzą, że nie wszystkie książki muszą wypożyczać do domu. Dowolne fragmenty mogą sobie skanować.

W przestrzeniach z bezpośrednim dostępem do zbiorów przygotowano stanowiska do pracy indywidualnej i grupowej, wyposażone w sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, co umożliwi korzystanie z potrzebnych materiałów na miejscu bez konieczności wypożyczenia wszystkiego do domu. Zostało to docenione przez czytelników i bardzo często wykorzystywane.

Wykres 3. Liczba wypożyczonych książek



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych do GUS.

Poniżej tabela ze szczegółowymi danymi obrazującymi liczby: zarejestrowanych użytkowników, wypożyczonych książek, studentów, przeszkolonych studentów z przysposobienia bibliotecznego i elektronicznych źródeł informacji naukowej oraz zapytań online złożonych za pomocą formularzy.

Tabela 1. Zestawienie liczby: użytkowników, wypożyczonych książek, studentów oraz usług

Rok	Liczba zarejestrowanych użytkowników	Liczba wypożyczonych książek	Liczba studentów	Szkolenia studentów	Usługi online
2006	20 000	80 000	16 223	b.d.	b.d.
2007	19 426	114 430	17 119	b.d.	b.d.
2008	19 770	130 000	18 183	b.d.	b.d.
2009	17 560	128 000	17 220	b.d.	b.d.
2010	16 450	130 342	16 726	b.d.	b.d.
2011	15 880	106 216	16 137	1700	b.d.
2012	15 140	269 367	14 824	3330	786
2013	18 348	208 000	13 867	2926	1015
2014	20 884	191 880	12 668	3283	1421

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych do GUS.

CZĘŚCI SKŁADOWE SUKCESU

Budynek – zlokalizowany na terenie kampusu, nowoczesny, przestronny i zorientowany na użytkownika. Tworzony przy dużym zaangażowaniu pracowników Biblioteki tak, aby mógł maksymalnie spełnić oczekiwania czytelników i pracowników.

Zasoby – odpowiednio dobrane, opracowane i udostępnione w formie najwygodniejszej dla użytkownika. Usługi dostosowane do nowoczesnych mediów i technologii.

Promocja – szereg działań podejmowanych przez wyodrębniony oddział.

Ludzie – ich zaangażowanie, wiedza i kreatywność umożliwiające ciągły rozwój Biblioteki.

W CZYM JESZCZE MOGĘ POMÓC – JAK NIE STRACIĆ UŻYTKOWNIKÓW I POZYSKAĆ NOWYCH?

Liczba studentów na naszej Uczelni wciąż maleje, natomiast liczba użytkowników w Bibliotece rośnie. Oznacza to, że dobrze realizujemy cele projektu, jakim było stworzenie Dolnośląskiego Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej, w którym wszyscy studenci oraz zaintereso-

wani mieszkańcy Dolnego Śląska mają łatwy dostęp do zbiorów Biblioteki, zarówno drukowanych, jak i elektronicznych. Projekt ma charakter przedsięwzięcia ponadregionalnego. Z oferty Centrum Informacji Naukowej UE korzystają nie tylko studenci, czy mieszkańcy Dolnego Śląska, ale również społeczności województw ościennych (poprzez tzw. wolny dostęp do zbiorów tradycyjnych i elektronicznych Biblioteki). Projekt ma strategiczny charakter dla regionu, jego celem jest ułatwienie i poprawa jakości dostępu do fachowej literatury z dziedziny nauk ekonomicznych i zarządzania, co przyczynia się do wzrostu wiedzy i jej wykorzystania w różnych dziedzinach, głównie gospodarczej. Realizacja inwestycji wpłynie na poprawę jakości kształcenia, co również będzie przekładało się na wzrost gospodarczy ściśle związany z naukami ekonomicznymi⁸.

Co jeszcze możemy zrobić i w czym jeszcze możemy pomóc, aby spełnić oczekiwania użytkowników? Na pewno nie możemy zatrzymać się w miejscu, musimy obserwować zmieniające się trendy: w społeczeństwie, ekonomii, kulturze oraz w nowoczesnych technologiach⁹. Analizować nisze na rynku, badać oczekiwania, opracowywać strategie oraz inwestować w nowe umiejętności personelu. Otwartość i przygotowanie na to, co nowoczesne, pozwoli nam zatrzymać użytkowników i pozyskać nowych.

Bibliografia

1. Chrapczyńska B.: *Budowanie relacji między biblioteką akademicką i jej otoczeniem*. W: *Dolnośląskie Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej – biblioteka otwarta*. Wrocław 2011, s. 59-60.
2. *Indykatywny Wykaz Indywidualnych Projektów Kluczowych dla Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Dolnośląskiego na lata 2007-2013*. Tryb dostępu: http://dolnyslask.pl/upload/RPO/05_projekty_kluczowe/uchwala_2125_iii_08_iwipk_121108.pdf [26 czerwca 2015].
3. Liszka A.: *Być krok do przodu – jak wyprzedzić oczekiwania użytkowników Dolnośląskiego Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej?* W: *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych*. Łódź 2008, s. 216-222.
4. Martin D.: *Bright futures: getting a sense of direction*. W: *Biblioteki XXI wieku... czy przetrwamy?* Łódź 2008, s. 11-18.

⁸ *Indykatywny Wykaz Indywidualnych Projektów Kluczowych dla Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Dolnośląskiego na lata 2007-2013*. Tryb dostępu: http://dolnyslask.pl/upload/RPO/05_projekty_kluczowe/uchwala_2125_iii_08_iwipk_121108.pdf [26 czerwca 2015].

⁹ *Reflecting on the future of academic and public libraries*. Ed. by P. Herson and J. R. Matthews. London 2013, s. 6-9.

5. Matysiak D.: *Biblioteka naukowa jako „trzecie miejsce” na przykładzie Biblioteki Głównej Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*. „Zielonogórskie Studia Bibliotekoznawcze” Z. 6 (2014), s. 59-76.
6. *Reflecting on the future of academic and public libraries*. Ed. by P. Herson and J. R. Matthews. London 2013.
7. Świrad M.: *Przeobrażenia w bibliotece jako odpowiedź na zmieniające się potrzeby obecnych i przyszłych użytkowników*. W: *Dolnośląskie Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej – biblioteka otwarta*. B. Żmigrodzka (red.). Wrocław 2011, s. 11-30.
8. Wojciechowska M.: *Czytelnik czy konsument wiedzy? Nowe podejście do użytkowników bibliotek*. W: *Partnerzy bibliotek: model komunikacji z otoczeniem*. Łódź 2008, s. 107-115.

mgr Elżbieta Kuźma
Biblioteka Filologiczna NOVUM
Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza
w Poznaniu
elkak@amu.edu.pl

CO MOŻE ZAOFEROWAĆ BIBLIOTEKA NAUKOWA SWOIM CZYTELNIKOM W DOBIE WZRASTAJĄCEJ KOMPUTERYZACJI ŻYCIA CODZIENNEGO?

WHAT CAN A RESEARCH LIBRARY OFFER ITS USERS IN THE AGE OF THE INCREASED COMPUTERISATION OF DAILY LIFE?

Abstrakt

Tradycyjnych czytelników ubywa we wszystkich typach bibliotek. Środowisko bibliotekarzy nieustannie pracuje nad kwestią zapobiegania temu procesowi.

W artykule zasygnalizowano istotę metod badania jakości wraz z oceną ich skuteczności w dotychczasowej działalności dużej, dwuwydziałowej biblioteki oraz zaproponowano koncepcje służące poprawie jakości jej funkcjonowania.

Biorąc pod uwagę głosy czytelników, ich potrzeby, jak również wyciągając wnioski z codziennych obserwacji w pracy z użytkownikami, omówiono dobre praktyki, które w tej bibliotece już zaistniały, i które przynoszą oczekiwane rezultaty. Zasygnalizowano również pomysł innych rozwiązań, służących próbie zwiększenia się liczby czytelników tradycyjnych.

Słowa kluczowe: biblioteka naukowa, badanie jakości usług, SERVQUAL, badanie potrzeb czytelników, satysfakcja czytelnika, atrakcyjność biblioteki.

Abstract

There are fewer and fewer traditional readers in all types of libraries. Librarians have continuously been working on devising methods of preventing this process.

This article discusses the essence of library quality assessment methods and proposes some ways of measuring their effectiveness in running a large two-faculty library. It also looks at ways of improving the quality of service provided by such a library.

Regarding our librarians daily work with various readers and taking into account our library users' needs and their feedback, this article discusses good practices in the library management which have already been implemented and produced desired results. The article also promotes other good practices to be followed to increase the number of traditional readers.

Keywords: research library, library service quality assessment, SERVQUAL, library users' needs assessment, library users' satisfaction, library's attractiveness.

W dobie globalnej walki o klienta, kwestia zachęcenia czytelnika do skorzystania z usług oferowanych przez biblioteki staje się takim samym problemem, jak sprzedaż produktu na wolnym rynku. Biblioteki sięgają zatem po rozwiązania, jakimi nierzadko kierują się przedsiębiorstwa czy instytucje w walce o jak najlepszy poziom świadczonych usług. W tym celu, poszukuje się nowych metod służących weryfikacji oceny jakości usług. Powstaje wiele technik, systemów czy programów, których celem jest zmiana podejścia do klienta. Nie traktuje się go już wyłącznie jak petenta, ale otacza się troską i traktuje jak współpartnera. Sprawdza się jednocześnie, czy klienci czują, że są otoczeni życzliwością i szacunkiem. Wszystko po to, aby budować otwartą relację i dobrą komunikację. Wychodzi się z założenia, że klienci będą wracali do miejsc, gdzie zarówno proces poszukiwań, jak i wyniki, okażą się w pełni satysfakcjonujące.

Satysfakcja to, według *Słownika Psychologii*, stan emocjonalny powstały w wyniku osiągnięcia jakiegoś celu, natomiast według *Słownika Socjologicznego* – silne uczucie zadowolenia i przyjemności wynikające z zaspokojenia potrzeb lub pragnień. Satysfakcja jest przede wszystkim odczuciem pozytywnym, zależnym od subiektywnych odczuć. Ta sama sytuacja może zatem sprawić, że u jednej osoby satysfakcja pojawi się, natomiast u innej nie wystąpi w ogóle¹.

I choć wyniki badań poziomu satysfakcji klientów nigdy nie będą uwierzytelnione obiektywną oceną ogółu odbiorców, to kontrola jakości usług oraz gromadzenie wiedzy na temat świadczonych usług z pewnoś-

1 M. Stoma: *Modele i metody pomiaru jakości usług*. Lublin 2012. Tryb dostępu: <http://www.qrpolska.pl/files/file/M3.pdf> [14 czerwca 2015].

cią powinny być wykorzystywane w planowaniu strategicznym każdej, szanującej swego klienta instytucji. Myślę, że biblioteki w większości są takimi instytucjami, i to bibliotekarzom powinno zależeć na jak najlepszym wizerunku biblioteki, w której pracują. W poniższym tekście zaprezentowane zostaną wybrane metody badania jakości, które mogą znaleźć zastosowanie w środowiskach bibliotecznych, wraz z rozważeniem plusów i minusów związanych z ich użyciem. Następnie omówione zostaną praktyki poprawy jakości świadczonych usług, które już stosowane są w Bibliotece Filologicznej Novum Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu (BFN UAM). Na zakończenie przedstawione zostaną propozycje, które mogłyby służyć poprawie jakości świadczenia usług bibliotecznych w dobie powszechnej informatyzacji. Wszystkie części artykułu pozwolą sformułować wnioski będące odpowiedzią na pytanie zawarte w tytule: Co może zaoferować biblioteka naukowa swoim czytelnikom w dobie wzrastającej komputeryzacji życia codziennego?

Przegląd wybranych metod badania jakości

Spośród technik, po które coraz częściej sięgają bibliotekarze, celem sprawdzenia satysfakcji potencjalnego klienta, którym staje się w bibliotece czytelnik, wymienić należy metodę Servqual, opracowaną już w latach 80. ubiegłego stulecia, CIT, czy odkrycie ostatnich lat Mystery Shopping², zwany inaczej „Secret client”.

SERVQUAL

Servqual to system pomiaru jakości obsługi, w ramach którego ocenia się punktowo stopień wypełnienia przez instytucje pięciu głównych wymagań: niezawodności, odpowiedzialności, zaufania, empatii i zapewnienia dostępu do sprzętu, materiałów i personelu. Badania polegają na wypełnieniu specjalnego kwestionariusza. Badany klient ocenia punktowo, w skali 1-7, adekwatność określonej cechy w zależności od własnych odczuć dotyczących usług świadczonych przez konkretną organizację.

Za pomocą Servqual usługodawcy mogą określić oczekiwania klientów oraz identyfikować poziom oceny usług przez usługobiorców. Jest to metoda służąca weryfikowaniu oceny jakości, dzięki której jakość można jako różnicę pomiędzy oczekiwaniami klientów, a ich faktyczny-

2 S. Borkowski, T. Corejowa: *Instrumenty rozwiązywania problemów w zarządzaniu*. Wyższa Szkoła Zarządzania i Marketingu Sosnowiec. Sosnowiec 2006. Tryb dostępu: <http://mfiles.pl/pl/index.php/Servqual> [10 czerwca 2015].

mi doznaniem podczas świadczenia usług. Metoda ta kładzie nacisk na konieczność ciągłego doskonalenia poziomu usług, włączając wszystkich pracowników organizacji, do zaangażowania się w proces budowania otwartego i sprawnego systemu komunikacji³.

Wielokrotnie przeprowadzane badania metodą Servqual w różnego rodzaju instytucjach i przedsiębiorstwach dostarczają ankietom wiele ukierunkowanych spostrzeżeń i wniosków. A jednak zastosowane w Servqual kryteria oceny jakości są zbyt ogólne, by mogły być użyte jednolicie do mierzenia jakości usług we wszystkich branżach, bowiem każda z nich wymaga zastosowania szczegółowych, specyficznych kryteriów, w zależności od rodzaju i standardu oferty.⁴

Zaznaczyć więc należy, że metodę Servqual można stosować w jednostkach bibliotecznych, traktując jednak czytelników jako klientów szczególnych.

CRITICAL INCIDENT TECHNIQUE (CIT)

Zupełnie inną metodą, której celem jest dostarczenie informacji w bardzo szerokim zakresie, niemożliwym do uzyskania poprzez np. badania ankietowe jest Critical Incident Technique (CIT) – metoda klasyfikacji bazująca na badaniu i analizie zdarzeń krytycznych, tj. zdarzeń występujących jako interakcje pomiędzy klientami i pracownikami jednostki usługowej⁵.

Na CIT składa się zestaw ściśle określonych procedur gromadzenia obserwacji ludzkich zachowań i klasyfikacji ich w sposób wskazujący na elementy szczególnie zadowalające lub też niezadowalające dla jednostki usługowej. Metoda zdarzeń krytycznych pozwala więc na odkrycie zdarzeń i zachowań, które stanowią podstawę zadowolenia lub niezadowolenia klienta. CIT może okazać się w niejednej bibliotece techniką dążącą do zmiany organizacji pracy, a także dostarczającą wskazówek służących budowie większej poprawności zachowań bibliotekarzy względem czytelników.

3 M. Stoma: *Modele i metody pomiaru jakości usług*. Lublin 2012. Tryb dostępu: <http://www.qrpolska.pl/files/file/M3.pdf> [14 czerwca 2015].

4 J. Dziadkowiec: *Wybrane metody i oceny jakości usług*. „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie” Nr 717 (2006), s. 23.

5 Tamże, s. 28.

MYSTERY SHOPPING

Mystery Shopping to metoda badania jakości, która powstała jako alternatywa badań ankietowych konsumentów⁶. W programie tym miejsce klienta zajął wykwalifikowany ankieter, nazywany Mystery Shopperem, tajemniczym klientem (*secret client*), który korzysta z usług jako zwykły klient, a następnie wypełnia ankietę, oceniając poszczególne aspekty usługi. Pozytywną stroną tej metody jest fakt, że pracownik placówki usługowej nie wie, że poddany jest badaniu, nie stara się wypaść lepiej, niż zwykle. Eliminowane są w ten sposób najważniejsze przyczyny fałszowania wyników w toku przeprowadzanych badań.

Zasygnalizowany przegląd wybranych metod badania satysfakcji klienta miał na celu ukazanie sposobów zdobywania informacji, dzięki którym możliwe jest zapoczątkowanie procesów przekształcania bibliotek w miejsca bardziej przyjazne i atrakcyjne dla każdego czytelnika. Prowadzenie badań jakości usług wydaje się konieczne, gdyż tylko dogłębna analiza oceny klienta umożliwi przystosowanie bibliotek do wymagań współczesnego czytelnika.

Aktualnie w Bibliotece Filologicznej Novum (BFN) przeprowadzane są badania ankietowe dotyczące satysfakcji czytelników, które mają zostać powtórzone w nowym roku akademickim. Wyciągnięte z nich wnioski posłużą formułowaniu odpowiedzi na wyzwania, przed którymi stoi większość bibliotekarzy (nie tylko bibliotek naukowych). Tymczasem – zanim to nastąpi – podnoszenie poziomu usług w bibliotece oparte jest o bezpośrednie kontakty z czytelnikami, wsłuchiwanie się w ich potrzeby i pozytywną reakcję na ich spostrzeżenia.

DOBRE PRAKTYKI W BFN

Biblioteka Filologiczna Novum – największa z bibliotek wydziałowych i dwuwyziałowych całej sieci systemu bibliotecznego UAM, jest jednostką elastycznie reagującą na wszelkie zmiany w sferze zapotrzebowania czytelniczego. Priorytetowym odbiorcą usług Biblioteki jest z założenia społeczność Wydziału Neofilologii i Wydziału Anglistyki. Jednak, mając na uwadze zasadę, że „zadowolony klient zawsze wraca, a niezadowolony zniechęci pięciu innych”⁷, bierzemy pod uwagę głosy wszystkich użytkowników, aprobując ich oceny.

6 Tamże, s. 29.

7 K. Mikołajczyk: *Użytkownik czy współpracownik – potrzeby czytelnicze a polityka gromadzenia w bibliotece akademickiej*. W: *Bibliotekarze i czytelnicy w dobie nowych technologii i koncepcji*

Wśród dobrych praktyk, które zainicjowano wcześniej, a owocują one po dzień dzisiejszy, należy wymienić konstruktywne kontakty z pracownikami dydaktycznymi. To oni włączyli się merytorycznie w skomplikowany projekt połączenia w całość księgozbiorów z ośmiu bibliotek instytutowych i katedralnych na Wydziale Neofilologii, z których wcześniej korzystali przy swoich jednostkach, a które po reorganizacji i wybudowaniu nowego gmachu stanowią korpus zbiorów jednej dużej Biblioteki. Pracownicy współpracują z bibliotekarzami w kwestii zakupów nowych pozycji, dyrektorzy jednostek wspólnie z kierownikami sekcji ustalają plany prenumeraty czasopism, a bibliotekarze pomagają pracownikom w rozliczaniu się z grantów książkowych. Praktyki te są potwierdzeniem przydatności pracy bibliotekarza w procesach dydaktycznych i prowadzenia badań naukowych na Uczelni.

Biblioteka, to dla wielu pracowników dydaktycznych miejsce godne zaufania. Pozostawiają w nim materiały, udostępniane studentom na zasadzie „skorzystaj i pozwól skorzystać innym”. Służą do tego wydzielone regały usytuowane w samodzielnym dostępie dla wszystkich wtajemniczonych użytkowników. Metoda korzystania znakomicie sprawdza się w ocenie i dydaktyków, i studentów.

Studentom studiów licencjackich Biblioteka Filologiczna Novum oferuje możliwość odbywania części praktyk zawodowych. Corocznie korzysta z tego około 45-65 osób. W ciągu kilku lat istnienia BFN setki studentów zapoznały się z pracą biblioteczną, często opiniując miejsce praktyki jako zaskakująco odmienne od tego, które widzą z perspektywy klienta. Wszyscy jednak, w bardzo pozytywny sposób oceniali swoje doświadczenie i przydatność praktyki, w trakcie której mogli wykazać się znajomością obcego języka kierunkowego.

Wcześniejsze rozmowy ze studentami, pracownikami naukowymi, bibliotekarzami, a przede wszystkim z Władzami Wydziału, oraz ankieta przeprowadzona kilka lat temu, daje bibliotekarzom wskazówki dotyczące najlepszego dotarcia z ofertą Biblioteki do potencjalnego użytkownika. Godziny otwarcia Biblioteki dostosowane są do potrzeb wszystkich wypożyczających, zaś jeszcze przed jej otwarciem, od godz. 7.30, czytelnicy mają możliwość wypożyczenia podręczników, lektur i słowników „na zęca”, obowiązuje to również w okresie egzaminów.

Wychodząc naprzeciw zapotrzebowaniu czytelników, np. w przypadku pisania prac dyplomowych, pozycje wypożyczane „na tydzień” udostępnia

się na dłuższy okres, zaś materiały „do korzystania w czytelni”, wypożycza się również do domu.

Wszystkie te ułatwienia stwarzane użytkownikom, procentują zwiększeniem ich satysfakcji i wzmacniają pozytywne relacje z bibliotekarzami. Oczywiście, użyczenie materiału bibliotecznego jednemu czytelnikowi nie może wiązać się z niedostępnością drugiemu. Czas i zasada wypożyczenia musi być zoptymalizowana, bez faworyzowania kogokolwiek. Tej zasady przestrzegają bibliotekarze jednostki, gdzie od początku duży nacisk położono na mówienie „jednym głosem” w każdej sprawie. Czytelnik musi czuć się dobrze w swojej bibliotece – wtedy do niej wróci; musi więc być traktowany podmiotowo, indywidualnie a jednocześnie w sposób profesjonalny.

Profesjonalizm bibliotekarzy uwidacznia się również w czasie obsługi na dyżurach, gdyż w większości zatrudnieni tu bibliotekarze, to nie tylko filologowie, ale również specjaliści = liderzy tworzący hasła przedmiotowe do bazy Nukat. Biblioteka Filologiczna Novum posiada cenne zbiory hebrajskie, japońskie, koreańskie, kazachskie i inne, nie występujące poza nią w Polsce. To tutaj, przy współpracy z dydaktykami Instytutu Językoznawstwa, zostały one opracowane i można z nich korzystać w przeglądarkach online.

INICJATYWY NA PRZYSZŁOŚĆ

Co jeszcze może zaoferować swoim czytelnikom biblioteka naukowa, jaką jest BFN ?

W tej kwestii wciąż aktualne pozostają prawa Shiyali Ramamrita Ranganathana⁸, zalecające poprawność pracy bibliotekarza. Na szczególną uwagę zasługują dwa ostatnie, które powinny być sukcesywnie realizowane i rozwijane w każdej współczesnej bibliotece.

1. Książki są po to, by z nich korzystać.
2. Daj każdemu czytelnikowi odpowiednią dla niego książkę.
3. Każda książka ma swojego czytelnika.
4. **Oszczędzaj czas czytelnika.**
5. **Biblioteka jest żywym, rozwijającym się organizmem.**

8 S. R. Ranganathan: *The Five Laws of Library Science*. London 1931. Tryb dostępu: [http://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.\\$b99721;view=1up;seq=13](http://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.$b99721;view=1up;seq=13), https://pl.wikipedia.org/wiki/Pi%C4%99%C4%87_praw_Ranganathana [16 czerwca 2015].

Dziś przyszłość bibliotekarza opiera się na realizacji takich zadań, jakich nie wykona komputer⁹ podłączony do Internetu.

Mając na uwadze opinie czytelników, którzy skarżą się na problemy z pozyskiwaniem informacji z Internetu – to właśnie bibliotekarze mogą być przewodnikami po zasobach wiedzy. Internet, według opinii wielu czytelników, to źródło informacji niepełnych, niepewnych, często nieaktualnych. Coraz większe znaczenie będzie zyskiwać ekologia informacji, „której zadaniem jest odkrywanie praw rządzącym przepływem informacji w biosystemach, włącznie z człowiekiem, społeczeństwem, ich wpływem na zdrowie psychiczne, fizyczne i społeczne ludzi oraz rozwijanie odpowiednich metodologii mających na celu kształtowanie środowiska informacyjnego”¹⁰. Na kształtowaniu oraz jakości tego środowiska informacyjnego powinno szczególnie zależeć całej grupie zawodowej bibliotekarzy.

Nie należy oczywiście umniejszać roli Internetu w dobie wzrastającej komputeryzacji życia codziennego. Wykorzystując sieć internetową każda grupa zawodowa, w tym także bibliotekarze, mają szansę promowania swojej instytucji i ukazywania działań, które wykonują. Biblioteki powinny mieć na bieżąco aktualizowaną swoją stronę internetową. Dobrym rozwiązaniem byłby również portal czytelniczy, który stanowiłby źródło wymiany informacji biblioteki z czytelnikami na temat materiałów naukowych i dydaktycznych, niezbędnych w procesie kształcenia użytkowników.

Bibliotekarze nie powinni niepokoić się o własną przyszłość zawodową, obawiać się Internetu, e-booków, audiobooków, czy dostępnych, wszechobecnych źródeł informacji, możliwych do uzyskania coraz częściej z każdego miejsca na świecie. Jednak, jeśli sami nie podążą za zachodzącymi zmianami, czytelnik wymusi je sam albo odejdzie bezpowrotnie z biblioteki.

Dlatego też, cenne byłoby zdobywanie umiejętności infobrokerskich na coraz szerzej propagowanych kursach doszkalających.

W doskonaleniu warsztatu pracy bibliotekarzy i wymiany doświadczeń, pomocne mogą stać się także dostępne online – *webinaria*. Forma ta promowana przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich pozwala zwery-

9 P. Bhattacharya: *Advances in digital library initiatives: a developing country perspective*. „The International Information & Library Review” Nr 36 (2004), s. 165-175.

10 W. Babik, A. Warzybok: *O niektórych zjawiskach towarzyszących odbiorowi informacji: percepcja informacji w świetle ekologii informacji* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.up.krakow.pl/kttime/ref2008/babik.pdf> [18 lipca 2015].

fikować i usprawnić działania bibliotekarzy w ich macierzystych jednostkach dzięki doświadczeniom pozyskanym w innych bibliotekach w Polsce.

Może też warto za poradą dr Beaty Taraszkiewicz nauczyć się już od dziś korzystania z „ukrytego Internetu”, aby opanować przeszukiwanie jego globalnych zasobów i konstruktywnie budować swój wizerunek zawodowy¹¹.

Najważniejsze jest jednak to, by pracować z pasją. Z życzliwością podchodzić do każdego klienta. **I nade wszystko doksztalać się**, aby móc zaoferować usługę, w takiej formie i o takiej jakości, której czytelnik oczekuje już dziś, i będzie wymagał w przyszłości. Wszelkiego rodzaju kursy infobrokerskie, webinaria, szkolenia zewnętrzne i wewnętrzne z pewnością przysłużą się temu wyzwaniu.

Bibliografia

1. Babik W., Warzybok A.: *O niektórych zjawiskach towarzyszących odbiorowi informacji: percepcja informacji w świetle ekologii informacji* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.up.krakow.pl/ktime/ref2008/babik.pdf> [18 lipca 2015].
2. Bhattacharya P.: *Advances in digital library initiatives: a developing country perspective*. „The International Information & Library Review” Nr 36 (2004), s. 165-175.
3. *Biblioteka otwarta. Wczoraj i jutro Biblioteki Uniwersytetu Śląskiego*. Red. M. Kycyler, D. Pawelec. Katowice 2008.
4. Borkowski S., Corejowa T.: *Instrumenty rozwiązywania problemów w zarządzaniu*. Wyższa Szkoła Zarządzania i Marketingu Sosnowiec. Sosnowiec 2006. Tryb dostępu: <http://mfiles.pl/pl/index.php/Servqual> [10 czerwca 2015].
5. *Czytanie, czytelnictwo, czytelnik*. Red. A. Żbikowska-Migoń, przy współudziale A. Łusznak. Wrocław 2011.
6. *Dokąd zmierzamy? Książka i jej czytelnik: Materiały z II Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej zorganizowanej przez Bibliotekę Główną Uniwersytetu Szczecińskiego, Międzyzdroje, 20-22 września 2007 r.* Pod red. R. Gazińskiego. Szczecin 2008.
7. Dziadkowiec J.: *Wybrane metody i oceny jakości usług*. „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie” Nr 717 (2006), s. 23-35.
8. Mikołajczyk K.: *Użytkownik czy współpracownik – potrzeby czytelnicze a polityka gromadzenia w bibliotece akademickiej*. W: *Bibliotekarze i czytelnicy w dobie nowych technologii i koncepcji organizacyjnych bibliotek*. Pod red. M. Wojciechowskiej. Gdańsk 2013, s. 41-50.
9. Ranganathan S. R.: *The Five Laws of Library Science*. London 1931. Tryb dostępu: [http://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.\\$b99721;view=1up;seq=13](http://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.$b99721;view=1up;seq=13), https://pl.wikipedia.org/wiki/Pi%C4%99%C4%87_praw_Ranganathana [16 czerwca 2015].

11 B. Taraszkiewicz: *Ukryty Internet- nieznanie narzędzie pracy bibliotekarza*. W: *Bibliotekarze i czytelnicy w dobie nowych technologii i koncepcji organizacyjnych bibliotek*. Pod red. M. Wojciechowskiej. Gdańsk 2013, s. 135-142.

10. Stoma M.: *Modele i metody pomiaru jakości usług*. Lublin 2012. Tryb dostępu: <http://www.qrpolska.pl/files/file/M3.pdf> [14 czerwca 2015].
11. Taraszkiewicz B.: *Ukryty Internet- nieznane narzędzie pracy bibliotekarza*. W: *Bibliotekarze i czytelnicy w dobie nowych technologii i koncepcji organizacyjnych bibliotek*. Pod red. M. Wojciechowskiej. Gdańsk 2013, s. 135-142.
12. *Tradycja i nowoczesność w bibliotece naukowej XXI wieku*. Red. A. Januszko-Sza-kiel. Kraków 2012.

Горбунова Лилия Вацлавовна
Библиотека учреждения образования
„Барановичский государственный университет”
barsu-lib@mail.by

ФОРМЫ СОВМЕСТНОЙ РАБОТЫ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ В УНИВЕРСИТЕТСКОЙ БИБЛИОТЕКЕ

FORMY WSPÓŁPRACY Z UŻYTKOWNIKAMI W BIBLIOTECE UNIWERSYTECKIEJ

FORMS OF COOPERATION WITH THE USERS IN THE UNIVERSITY LIBRARY

Abstrakt

W artykule autorka przedstawia doświadczenia jednostki kształcącej Baranowickiego Uniwersytetu Państwowego w Baranowiczach skierowane na podniesienie własnych potrzeb w sferze kształcenia. Uzasadnia z punktu widzenia roli biblioteki w strukturze uniwersytetu konieczność ściślejszej współpracy biblioteki z jej użytkownikami, w tym również w sferze kształtowania kultury informacyjnej studenta. W charakterze innowacyjnej formy pracy z użytkownikami, sprzyjającej integracji działalności biblioteki i procesu nauczania, przedstawiona jest praktyka wspólnej pracy z katedrami w ramach projektu informacyjno-kształcącego „Student – badacz” i „Ukłon w stronę klasyka”, analizowana jest efektywność tej pracy.

Słowa kluczowe: biblioteka uczelniana, podstawy kultury informacyjnej, samodzielna praca, projekt informacyjno-kształcący.

Abstract

The article discusses the work experience of the library of Baranovich State University aimed at increasing self-relevance of the library in the

educational structure of the University. The article grounds the role of the library in the University structure, the need for the close cooperation between the library and the users, including the formation of students' information culture. The article describes the practice of the joint work of the library with the departments within the information and educational projects „Student researcher” and „To pay homage to the classic”. It presents this innovative form of work with the users, which contributes to the integration of the library activity and the educational process. The article also analyzes the effectiveness of this work.

Keywords: university library, the fundamentals of the information culture, independent work, information and educational project.

Введение

Характерной чертой деятельности современной библиотеки во всём мире является стремление переосмыслить роль и задачи вузовских библиотек с учётом потребностей пользователей. Библиотеки находятся в постоянном поиске и используют последние достижения технологического прогресса и социальные практики на благо читателей и для повышения собственной востребованности. В профессиональной периодической печати постоянно освещается опыт работы в этом направлении как библиотек зарубежных стран, так и библиотек Беларуси. Интерес представляет опыт работы библиотек университета Эмори (Emory University, Атланта, штат Джорджия, США) по поиску новых форм обслуживания своих пользователей и созданию новой организационной структуры¹. Так же интересен опыт научно-технической библиотеки им. Деламаара Университета штата Невада (США) по реорганизации пространства библиотеки с целью её влияния на пользователей и опыт использования 3D принтера в трансформации процессов обучения как пример создания при университетских библиотеках центров стимулирования и сопровождения научного творчества студентов, которым поделился директор научно-технической библиотеки Патрик Коулгроув на семинаре в библиотеке учреждения образования „Барановичский государственный университет”. В статье А. Скалабана рассматривается как университетские библиотеки могут и должны влиять на

1 Р. Люс, Л. В. Гростал: *Библиотека в изменяющейся вузовской среде*. „Науч. и техн. б-ки.” 2013, № 4, с. 29-37.

позиции университета в мировом рейтинге университетских интернет-сайтов Webometrics через создание Репозитория, маркетинговой деятельностью в социальных сетях, работой над веб-представительством университета. Именно эта статья директора научной библиотеки Белорусского национального технического университета придала новый импульс деятельности библиотек Беларуси².

Вузовская библиотека – кабинет № 1

Вузовские библиотеки не выполняют напрямую образовательную функцию, поскольку не являются учебным подразделением в составе вуза. Однако не признать тот факт, что библиотека является абсолютно необходимой, в определённой мере системообразующей, составляющей в структуре вуза сегодня нельзя. При проведении государственной аккредитации на соответствие заявленному виду и государственной аккредитации специальностей параметры, определяющие деятельность библиотеки вуза, выделены в отдельный блок „Информационно-библиотечное обеспечение”. Мониторинг эффективности вуза в плане информационно-библиотечной деятельности учитывает такие показатели, как наличие читального зала с количеством мест из расчёта в процентах от числа студентов дневной формы получения образования, наличие зала для научных работников, наличие учебников и учебных пособий по каждой дисциплине на одного студента, наличие электронного каталога и электронных баз данных и др.

Свою задачу библиотека видит в обеспечении информационной поддержки вуза для выполнения его основных функций: образовательной, научно-исследовательской, воспитательной и сопровождении всех происходящих в вузе процессов. Слово сопровождать мне очень импонирует: это значит помогать, следовать вместе, поддерживать, оказывать содействие. Выполняя поставленные задачи, библиотека расширяет рамки сугубо библиотечных функций в процессе поиска собственного пути развития и накапливает опыт по привлечению пользователей в библиотеку, развивая уже существующие и работающие формы интеграции деятельности библиотеки и учебного процесса в учреждении образования и создавая новые.

2 А. В. Скалабан: *Роль библиотеки в укреплении позиций университета в Ranking Web of Universities (Webometrics)*. В: *Библиотека как феномен культуры: материалы Междунар. конгресса, Минск, 23–24 окт. 2013 г.* Сост. А. А. Суша, науч. ред. Р. С. Мотульский. Минск 2013, с. 185–194.

Мной были проанализированы учебные программы учреждения образования на предмет наличия понятий, связанных с формированием информационной культуры в профессиональной подготовке кадров. Понятия „самообразование”, „умение работать самостоятельно”, „повышение квалификации” отражаются в содержании дисциплин „Введение в педагогическую профессию”, „Введение в инженерное образование”, „Введение в спецфилологию”, „Введение в специальность” по специальности „Бухгалтерский учёт, анализ и аудит”, „Практическая психология”, „Информационные системы и технологии”, „Аграрномия” и др. В учебных программах определяются также требования к уровню освоения содержания учебной дисциплины, в том числе владение следующими профессиональными компетенциями: владение навыками работы с научной и учебной литературой, умение работать с нормативно-справочной литературой и документацией, осуществление отбора материала для исследования, умение приобретать новые знания, используя современные информационные технологии и так далее. Учебными программами предусмотрены такие формы самостоятельной работы студентов, как: самостоятельное изучение литературы, подготовка рефератов, анализ литературы по дисциплине, написание докладов и рефератов.

Навыки информационного самообслуживания

Осуществление самообразовательной деятельности предполагает наличие определённых умений, необходимых для этой деятельности.

Приведём классификацию самообразовательных умений, описанных в диссертационном исследовании Е. С. Семёновой, в виде трёх основных групп умений. Первую группу умений составляют умения, обеспечивающие организацию самостоятельной познавательной деятельности: умение сформулировать цель, выбрать методы, формы и средства самообразования, разработать план-программу самообразования. Вторая группа умений направлена на поиск и обработку информации из разнообразных источников: овладение библиографическими навыками, умениями профессионального чтения, знание авторских прав, фиксация нужной информации. Третья группа умений направлена на интеллектуальное осмысление информации: уме-

ние её анализа, экспертизы, синтеза, сравнения, сопоставления, обобщения, профессионального и творческого применения знаний³.

Таким образом, самостоятельная работа студента и самообразование педагога и специалиста является залогом успешного получения необходимых знаний в условиях современной системы образования, а следовательно, даёт возможность говорить о прямой связи между уровнем информационной культуры и качеством образовательной деятельности. Именно по причине низкого уровня информационной культуры пользователей, их неумения сформулировать свои информационные потребности большой массив информационных ресурсов библиотек остаётся невостребованным.

Нередко современные вузовские библиотеки становятся субъектами учебного процесса, а библиотекари – его участниками, тем самым определяя своё место в корпоративном информационно-образовательном пространстве вуза. В большинстве случаев библиотеки включаются в учебный процесс вуза с целью формирования информационной культуры студентов посредством дисциплины „Основы информационной культуры пользователя библиотеки” или „Основы библиотечно-библиографических знаний”. Дисциплина становится неотъемлемой частью учебной программы, а это направление деятельности библиотеки получает статус приоритетного, поскольку информационная культура – это составляющая профессиональной программы выпускника вуза⁴. Усилия коллектива библиотеки БарГУ так же направлены на повышение информационной культуры пользователей. Библиотека ставит задачу обучить читателей пользоваться электронным каталогом, работать с базами данных, ориентироваться в сетевых ресурсах, дать представление о специфике использования разных видов поиска для получения информации, т.е. научить самостоятельно добывать необходимую информацию посредством информационных технологий.

В БарГУ курс „Информационная культура пользователя библиотеки”, состоящий из 2 часов лекционных занятий и 2 часов практических занятий, проводится для студентов первого курса дневной формы получения образования всех факультетов. Частью курса является ознакомительная экскурсия, дающая целостное представле-

3 Е. С. Семёнова: *Совершенствование самообразовательной деятельности в системе повышения квалификации: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01*. СПб. 1993, с. 18.

4 Е. Ю. Мелентьева: *Библиотека в образовательном пространстве вуза*. „Науч. и техн. б-ки” 2014, № 10, с. 61–67.

ние о современной вузовской библиотеке. Однако, этого явно недостаточно для формирования у студентов устойчивых навыков информационного самообслуживания. Для студентов 2–4 курсов, осуществляющих написание курсовой и дипломной работ в рамках аудиторных занятий с преподавателем проводится обучение, направленное на поиск информации по конкретной теме курсового или дипломного проекта и составление библиографического списка литературы. Групповые консультации для студентов 5-го курса направлены на формирование информационных компетенций для дальнейшей самореализации в различных сферах профессиональной деятельности. Целью работы с аспирантами и магистрантами ставим создание коллекции информационных ресурсов по своей теме и повышение публикационной активности молодых учёных. Профессорско-преподавательский состав также не остаётся без внимания. Информационная компетентность педагога – это показатель его ориентированности в информационной среде, эффективного использования, переработки и транслирования новой информации. От его личных информационных компетенций зависит адекватное профессиональное развитие студентов, качество предоставляемых образовательных услуг. Стимулируя работу студентов с информацией, преподаватель помогает им адаптироваться к быстро меняющейся информационной среде, осуществлять познавательную деятельность более эффективно и рационально. В работе с преподавателями очень важно соединить в систему взаимодействия вузовскую библиотеку и учебно-методический отдел университета. Через взаимодействие этих структур организовано дифференцированное занятие по повышению информационных компетенций преподавателя вуза для работы с электронными информационными ресурсами с индивидуальным содержательным наполнением. Можно сказать, что в университете сложилась определённая система по обучению разных категорий пользователей основам информационной культуры.

Библиотека рассматривает проведение курса „Информационная культура пользователя библиотеки” как информационную услугу, оказываемую библиотекой. Согласно законам маркетинга, библиотека как поставщик информационных услуг должна уделять первоочередное внимание эффективному взаимодействию с пользователем, чтобы создать наивысшую ценность во время предостав-

ления услуги⁵. Это предъявляет повышенные требования к уровню профессионализма персонала, который работает с пользователями. Работу со студентами и преподавателями в этом направлении осуществляют профессионально компетентные библиотекари-практики, которые неоднократно повышали свою квалификацию по теме „Информационная культура пользователей библиотеки”, профессионалы не только в поиске информации, но и в качестве её предоставления, обладающие также коммуникативной компетентностью.

Одним из инновационных механизмов повышения востребованности лекционных и практических занятий по теме „Информационная культура пользователей библиотеки”, повышения уровня доверия пользователей профессионализму персонала библиотеки стало создание и размещение на сайте библиотеки электронных портфолио каждого сотрудника библиотеки, работающего с пользователями. В настоящее время понятие „портфолио” чаще всего соотносят со сферой образования. В широком смысле этого понятия портфолио (performance portfolio или portfolioc assessment) применим к любой практико-результативной деятельности, поскольку представляет собой систематический и специально организованный сбор доказательств, который служит способом системной рефлексии на собственную деятельность. За основу мы взяли структуру электронного портфолио специалиста, рекомендованную доцентом кафедры „Информационные технологии” Республиканского института инновационных технологий БНТУ, к.п.н. И. Б. Стрелковой⁶.

Информационно-образовательный проект

Современные библиотеки не ограничиваются комплексом традиционных форм и методов массовой работы и активно внедряют и развивают инновационные коммуникационные проекты, проводят разнообразные акции, ярмарки, фестивали, конкурсы. Достаточно богатым арсеналом форм и методов массовой работы обладает и библиотека БарГУ: тематические и литературные вечера, библиотечные выставки и экскурсии, вечера – встречи, презентации книг, дни информации, библиографические обзоры. Названия многих та-

5 В. В. Брежнева: *Информационное обслуживание: концепция сервисного развития: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 05.25.03.* СПбГУКИ. СПб 2007, с. 43.

6 И. Б. Стрелкова: *Электронное портфолио специалистов как инструмент повышения конкурентоспособности библиотечно-информационных услуг.* „Библ. свет.” 2014, № 6, с. 24-26.

ких мероприятий часто соответствуют темам практических занятий или лекций. Вот только некоторые темы: „Методы и методология педагогического исследования”, „Педагогические словари – золотые книги педагога”, „Методика социально-педагогических технологий”, „Инклюзивное образование”. Именно из форм массовой работы с целью большего участия библиотеки в учебном процессе возникла идея создания информационно-образовательного проекта с кафедрой. Первоначальной целью проекта было привлечение профессорско-преподавательского состава к проведению учебных занятий (семинаров, практических занятий) в стенах читальных залов библиотеки с максимальным использованием информационных ресурсов библиотеки в процессе работы. Мы учли основные определяющие факторы этого проекта: объём и содержание документного фонда библиотеки, контингент читателей и необходимость эффективного использования библиотечного пространства. Рэй Бредбери спрашивал: „Есть ли лучшее место для работы, нежели глубины библиотеки?”. Мы считаем, что нет.

Проект как форму учебно-воспитательной деятельности поддержали преподаватели кафедры педагогики, кафедры филологии и студенческое научное общество. В результате совместного обсуждения определились название и цели проекта. Информационно-образовательный проект с кафедрой педагогики и со студенческим научным обществом получил название „Студент-исследователь”, а с кафедрой филологии – „На поклон к классику”. Целью проекта „Студент-исследователь” является информационное обеспечение научно-исследовательской работы студентов, которая является одной из важнейших форм учебного процесса. В ходе проекта уделяется внимание в основном учебной научно-исследовательской работе студентов, предусмотренной действующими учебными планами: курсовым работам и дипломной работе. Во время выполнения курсовых работ студент делает первые шаги к самостоятельному научному творчеству. Он учится работать с научной литературой, приобретает навыки критического отбора и анализа необходимой информации. Выполнение дипломной работы способствует дальнейшему развитию творческой и познавательной способности студента, он кроме анализа литературы способен включать в дипломную работу собственный практический опыт по данному вопросу, приобретённый во время производственной практики, что увеличивает научную ценность работы. Всё это было бы значительно сложнее для студен-

та без доброго внимания и поддержки со стороны преподавателя и библиотекаря.

Целью информационно-образовательного проекта „На поклон к классике” является максимальное использование белорусской художественной и критической литературы в ходе проведения семинарских занятий по творчеству писателей, а также содействие подготовке не только высокообразованных, квалифицированных специалистов, но и всестороннеразвитых, социально зрелых, духовно и эстетически развитых граждан. Фонд художественной литературы на белорусском языке составляет более 15 000 экземпляров. Активно используется в работе также фонд библиотеки - музея одной книги. Идея создания такой библиотеки была высказана белорусской поэтессой Раисой Андреевной Боровиковой и заключалась в том, чтобы собрать в одном экземпляре книги известных белорусских писателей и тех, кто хотя бы одной книгой прикоснулся к литературной деятельности. Свою задачу библиотека университета видит не только в том, чтобы собрать как можно больше книг, но еще и в том, чтобы люди знали имена наших литераторов, многих из которых с годами предают забвению, а их произведения уже нельзя нигде найти. Эта задача также выполняется через проект „На поклон к классике”.

Работа в рамках проекта дала нам возможность представлять наряду с книгами богатую коллекцию портретов белорусских писателей работы художника Фёдора Ивановича Ляхновича, которую он в августе 2009 года подарил библиотеке университета. Коллекция состоит из 194 портретов, выполненных в технике сангина, акварель, тушь, карандаш. Подаренные портреты заняли достойное место в библиотеке университета, выставочным залом для них стал читальный зал новых поступлений и холл библиотеки.

Работая в рамках информационно-образовательного проекта, мы получили ожидаемые результаты, которые подтверждены прежде всего статистическими показателями. Анализировали и сравнивали данные за период 2013/14 учебный год и 2014/15 учебный год. Во-первых, посещаемость читального зала для научной работы увеличилась на 40%, количество выданной литературы – на 20%, количество пользователей – на 50%. Обращает на себя внимание тот факт, что количество студентов- участников информационно-образовательных проектов увеличилось на 20%, а количество групп – участников информационно-образовательных проектов – в 2 раза. Во-вторых, заметно повышение интереса студентов к учебной и научной дея-

тельности. В качестве подтверждения приведу фактический пример: после очередного занятия в зале электронных информационных ресурсов по одной из тем проекта „Студент-исследователь” 8 студентов факультета педагогики и психологии изъявили желание писать и написали дипломные работы, используя информационные ресурсы библиотеки университета. Причиной сомнений по поводу „писать – не писать?” была неуверенность некоторых студентов в своих силах из-за информационной неграмотности, выразившейся в неумении самостоятельно находить необходимую информацию даже в библиотеке университета. В-третьих, мы приблизили информацию к потребителю и сделали заметным „невидимое” знание. Работа библиотеки в рамках информационно-образовательных проектов освещается на сайте библиотеки. Преподаватели на кафедрах делятся своим мнением о проведении занятия в рамках проекта и этим самым заинтересовывают своих коллег. Библиотека стала ещё более востребованной. Работа в рамках проекта так же интересна библиотекарям, она помогает воплощать в жизнь их творческие замыслы совместно с педагогами и студентами, реализовывать информационные, познавательные и эстетические потребности.

Более того, работая в направлении развития информационно-образовательного проекта, от преподавателей мы получаем информацию относительно их научных интересов и преподавательского процесса. Поняв эти процессы, библиотекари смогут интегрироваться в работу учёных, создать новые, более ценные сервисы, продукты и формы работы. Таким образом, библиотека становится не только хранилищем книг, но и самостоятельным производителем и организатором разнообразных ресурсов и проектов с наименьшими ресурсными затратами. Всё сказанное относится к процессу работы преподавателей над созданием учебно-методических комплексов. Одним из звеньев этой работы является работа преподавателя вместе с библиотекарем по изучению списков рекомендуемой литературы по дисциплинам, определению, что есть в собственных фондах библиотеки и полнотекстовых базах данных, что и на каких условиях можно найти у поставщиков электронных баз данных и книготоргующих организациях. Совместная работа формирует у преподавателей понимание важности библиотечных сервисов для учебного и научного процессов, предполагает не только улучшение самих сервисов, но и предоставление инструментов для того, чтобы сделать библиотеку более заметной частью научного и учебного процесса.

Заключение

Сегодня библиотеки и библиотекари ищут ответ на фундаментальный вопрос: что ещё надо сделать, чтобы сохранить существующих и привлечь новых пользователей. Ведь библиотеки сегодня уступают Интернету в развитии информационных сервисов, технологий и возможностей. Возможно, что опыт работы библиотеки БарГУ в плане интеграции деятельности библиотеки и учебного процесса, выразившейся в проведении занятий со студентами и преподавателями по формированию информационной культуры пользователей библиотеки, в совместной работе с преподавателями в рамках информационно-образовательного проекта и над созданием учебно-методических комплексов даст толчок развитию других форм совместной деятельности. Вузовские библиотеки имеют все возможности проявить себя в полной силе, сохраняя значимость уже имеющегося потенциала и развивая инновационные направления деятельности и активности.

Литература

1. Боброва Е. И.: *Информационно-библиотечное обеспечение самостоятельной работы студентов* [Электронный ресурс]. „Вестник Кемеровского гос. ун-та культуры и искусств” 2009, № 9. Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/informatsionno-bibliotechnoe-obespechenie-samostoyatelnoy-raboty-studentov> [11.08.2015].
2. Брежнева В. В.: *Информационное обслуживание: концепция сервисного развития: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 05.25.03.* СПбГУКИ. СПб 2007. 43 с.
3. Казанцева В.: *Информационная культура личности* [Электронный ресурс]. „Высш. образование в России” 2008, № 12. Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnaya-kultura-lichnosti-1>. [11.08.2015].
4. Кузнецов А. А.: *Основные направления подготовки работников системы образования к использованию веб-ресурсов для профессионального самообразования. „Стандарты и мониторинг в образовании”* 2015, № 1, с. 8-21.
5. Кудрина Е. Л.: *„Я не мыслю вуз без библиотеки”: [интервью с ректором Кемеровского государственного университета культуры и искусств Е. Л. Кудриной]*. Беседовала Е. В. Иванова. „Науч. и техн. б-ки” 2014, № 5, с. 16-21.
6. Лобанова Е. В.: *Формирование новой информационно-образовательной среды вуза* [Электронный ресурс]. „Психологическая наука и образование” 2005, № 4. Режим доступа: http://psyabstracts.com/journals/Psichologicheskaja_nauka_i_obrazovanie/2005/4/formirovanie-novoy-informacionno-obrazovatelnoy-sredy-vuza.html#.VcnK8rXYrp4. [11.08.2015].
7. Люс Р., Гростал Л. В.: *Библиотека в изменяющейся вузовской среде.* „Науч. и техн. б-ки” 2013, № 4, с. 29-37.

8. Мелентьева Е. Ю.: *Библиотека в образовательном пространстве вуза*. „Науч. и техн. б-ки” 2014, № 10, с. 61-67.
9. Печёная А. В.: *Массовая работа современных университетских библиотек*. „Науч. и техн. б-ки” 2013, № 8, с. 9-16.
10. Семёнова Е. С.: *Совершенствование самообразовательной деятельности в системе повышения квалификации: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01*. СПб. 1993. 18 с.
11. Скалабан А. В.: *Роль библиотеки в укреплении позиций университета в Ranking Web of Universities (Webometrics)*. В: *Библиотека как феномен культуры: материалы Междунар. конгресса, Минск, 23–24 окт. 2013 г.* Сост. А. А. Суша, науч. ред. Р. С. Мотульский. – Минск 2013, с. 185-194.
12. Стрелкова И. Б.: *Электронное портфолио специалистов как инструмент повышения конкурентоспособности библиотечно-информационных услуг*. „Библ. свет.” 2014, № 6, с. 24-26.
13. Шрайберг Я. Л.: *Интеграция библиотек в развивающееся информационное общество: что нас ждёт впереди?* „Науч. и техн. б-ки” 2013, № 1, с. 7-49.

mgr Janina Przybysz
Biblioteka Wyższej Szkoły Bankowej
w Poznaniu
janina.przybysz@wsb.poznan.pl

mgr Paweł Pioterek
Biblioteka Wyższej Szkoły Bankowej
w Poznaniu
pawel.pioterek@wsb.poznan.pl

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE W SŁUŻBIE BIBLIOTEK

SOCIAL MEDIA IN THE SERVICE OF LIBRARIES

Abstrakt

Social media stały się ważną częścią strategii komunikacyjnych i marketingowych w wielu bibliotekach na całym świecie, otwierając je na zmiany technologiczne i cywilizacyjne. Dzięki nim można poprawić relacje z użytkownikami na innym poziomie niż wcześniej i uzyskać wsparcie dla wielu ich działań. Autorzy przedstawiają zjawisko social media koncentrując się na ich cechach szczególnych i historii. Próbuje również zbadać wybrane biblioteki akademickie, biorąc pod uwagę wykorzystanie serwisów społecznościowych.

Słowa kluczowe: social media, Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, nowe technologie.

Abstract

Social media has become an important part of communication and marketing strategies of many libraries around the world, opening them further to technological and civilizational changes. Thanks to them, libraries can create and enhance relationships with users on a different level than before and obtain support for many of their actions. The authors present the phenomenon of social media focusing on its specific features and history. They also attempt to examine selected academic libraries taking into account their use of social networking sites.

Keywords: library, social media, Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, new technologies.

Wstęp

Wokół współczesnych bibliotek zmienia się rzeczywistość. Nowe technologie na dobre w nich zagościły, zmieniając wizerunek, funkcjonowanie i mentalność pracowników. Przy czym zmiany te nie ograniczają się tylko do wykorzystania różnego typu narzędzi, ale dotyczą także organizacji pracy bibliotek.

Współczesna biblioteka coraz częściej jest przedstawiana jako nowoczesne centrum informacyjne, będące miejscem kreatywności, innowacyjności i współpracy. I tak jest rzeczywiście, coraz częściej są one nowoczesnymi centrami informacyjnymi, udostępniającymi szeroką gamę zbiorów tradycyjnych i elektronicznych, informacji, usług edukacyjnych i kulturalnych. Nowe, interaktywne technologie od kilku lat są wykorzystywane przy współpracy bibliotekarzy i czytelników.

Nowe technologie wpłynęły na rzeczywistość informacyjną, w której funkcjonują czytelnicy i wpłynęły na zmianę ich oczekiwań względem bibliotek. Biblioteki nie mają więc dzisiaj specjalnych możliwości wyboru, muszą być częścią tej rzeczywistości. Bez spełnienia tego warunku trudno mówić o efektywnym nawiązaniu współpracy z ich dotychczasowymi, ale także potencjalnymi odbiorcami. I tutaj pojawiają się media społecznościowe (*social media*), dające duże możliwości w nawiązaniu dialogu z użytkownikami.

Media społecznościowe to obecnie największa siła Internetu. To one spowodowały, że zamiast statycznego Internetu mamy dynamiczny, interaktywny Internet, na którego treści mają wpływ wszyscy użytkownicy. To w nich można znaleźć informacje o aktualnych wydarzeniach, najważniejszych imprezach, publikacjach, akcjach itp. Celem artykułu jest pokazanie, w jaki sposób media te wpływają na rozwój i działalność bibliotek oraz komunikację i marketing biblioteczny.

Bez wątpienia *social media* służą dzisiaj bibliotekarzom nie tylko do budowania sieci kontaktów, ale przede wszystkim pomagają w informowaniu innych o działalności poszczególnych bibliotek. Stanowią także element nowoczesnego marketingu bibliotecznego. Wśród wykorzystywanych przez biblioteki mediów społecznościowych znajdują się takie serwisy jak: Facebook, Twitter, Instagram, Google+, YouTube i blogi.

Historia mediów społecznościowych

Internet na początku lat 90. ubiegłego wieku stawał się coraz bardziej miejscem spotkań z innymi ludźmi. Pierwsze serwisy społecznościowe po-

jawily się na rynku amerykańskim w drugiej połowie tych lat. Za zadanie miały zrzeszać internautów wokół portali, które pozwalałyby im na wymianę poglądów, zdjęć, plotek, zainteresowań. Do najwcześniejszych założonych serwisów należały **ClassMates** (1995) i **SixDegrees** (1996), jednak ich rozwój nastąpił dopiero na początku XXI wieku. Za pierwszy w pełni portal społecznościowy można uznać **serwis Fotka**, który powstał w 2001 roku. W tym czasie pojawiła się również największa wirtualna encyklopedia – **Wikipedia**. Zaraz potem powstały popularne do dziś kanały: **LinkedIn** (2003), **Facebook** (2004), **Twitter** (2006). Wiek XXI to także era obrazu, dlatego nie można pominąć powstałego w 2005 kanału **YouTube**, który jako pierwszy udostępniał na tak szeroką skalę materiały multimedialne, takie jak utwory muzyczne i filmy. Około roku 2000 pojawiły się też pierwsze **blogi** tworzone przez użytkowników, dzięki którym można było nawiązać wiele przyjaźni. W ostatnich latach powstały i bardzo szybko się rozwijają takie portale jak **Instagram**, gdzie użytkownicy umieszczają zdjęcia i **Pinterest**, gdzie można zamieścić tablice inspiracji zdjęciowych i mikroblogi.

Wspominając o początkach mediów społecznościowych w Polsce, trzeba przypomnieć jeden z pierwszych kanałów, jakim było powstałe w 2004 roku **Grono.net**. Był to portal skupiający zamkniętą społeczność internautów, do której można było dołączyć wyłącznie dzięki zaproszeniu wysłanemu przez jednego z jej członków. Swoją działalność portal ten zakończył w 2012 roku. W 2006 roku powstała **Nasza Klasa**, gdzie użytkownicy mogli odnaleźć swoich znajomych ze szkolnych ławek. Rok 2008 to premiera polskiej wersji językowej **Facebooka**, a 2011 **Twittera i Google+**. Nowe portale **Instagram** i **Pinterest**, też już są dostępne w polskiej wersji językowej.

Social media nieustannie się rozwijają i powstają zupełnie nowe dotąd nieokreślone jeszcze serwisy, które wynikają z nowych potrzeb konsumentów. Co przyniesie przyszłość? Raczej wątpliwe, aby ktoś był w stanie to przewidzieć, gdyż chyba nikt nie spodziewał się, że będziemy się znajdować w miejscu, w którym obecnie jesteśmy.

Definicje mediów społecznościowych

Media społecznościowe są obecne we współczesnej rzeczywistości stosunkowo krótko, jednak bardzo intensywnie wykorzystywane doczekały się już licznych definicji. Pojęcia związane z mediami społecznościowymi są na ogół bardzo ogólne i obejmują ogromny zakres komunikacji. Określane są jako zbiór relacji, zachowań, uczuć, interakcji pomiędzy użytkownikami, gdzie następuje wielokierunkowa komunikacja wymiany

doświadczeń za pomocą zaawansowanych narzędzi komunikacji¹. Media społecznościowe to serwisy, które istnieją w oparciu o zgromadzoną wokół nich społeczność.

Można wyróżnić charakterystyczne cechy mediów społecznościowych:

- mogą być wykorzystywane na dowolną skalę,
- pierwotna informacja może być modyfikowana w nieskończoność,
- dostęp do tworzenia i odbioru treści jest wolny,
- wszystkie elementy będące wynikiem procesu tworzenia (współtworzenia) treści nie są usuwane i są stale dostępne,
- treści rozprzestrzeniane są w wyniku społecznej interakcji,
- niewymuszony sposób powstania treści².

W mediach społecznościowych nie tylko same treści, ale i odnoszące się do nich informacje, są tworzone przez wszystkich zainteresowanych. Informacje są rozpowszechniane poprzez interakcję, co wpływa na skalę dystrybucji każdej informacji. Czas między wytworzeniem treści a jej publikacją, jest bardzo krótki, a zarazem interakcja odbywa się niemal jednocześnie³. Jednostka nie musi być jedynie biernym odbiorcą jakiegoś przekazu, sama może tworzyć, współtworzyć.

Media społecznościowe w bibliotekach akademickich

Do uczelni i tym samym do bibliotek wkracza właśnie pokolenie tzw. „**cyfrowych tubylców**” (zwanych także pokoleniem kciuka i interfejsu). „Cyfrowi tubylcy” to osoby urodzone w latach 90., dla których oczywistą codziennością jest Internet, smartfon i Wi-Fi. Użytkownicy bibliotek żyją społecznościowo, także w Internecie i w związku z tym zarówno od uczelni, jak i od biblioteki wymagają takiej komunikacji w jakiej na co dzień uczestniczą. Forma obecnych usług bibliotecznych i informacyjnych oraz komunikacji z czytelnikiem nie może być więc taka sama, jak kilkanaście czy nawet kilka lat temu. Biblioteki akademickie muszą wypracować nowe formy funkcjonowania w świecie „cyfrowych tubylców”. Obecność tych bibliotek w świecie social media staje się koniecznością, ma za zadanie zbudowanie wokół organizacji zaangażowanej społeczności i prowadzenie

1 D. Trzeciak: *Czym są Social Media – Era Social Media*. Tryb dostępu: <http://interaktywnie.com/biznes/blog-ekspertki/social-media/czym-sa-social-media-era-social-media-7956> [17 czerwca 2015].

2 A. Dejnaka, B. Iwankiewicz-Rak, J. Nogieć, P. Spychała: *Marketing społeczny w organizacjach komercyjnych i non profit*. Poznań 2013, s. 32.

3 Tamże, s. 33.

dwustronnej komunikacji, a także poprawę jakości usług bibliotecznych i wzbogacenie oferty kierowanej do czytelników⁴. Obecność bibliotek akademickich w social media nie powinna ograniczać się jedynie do założenia profilu w serwisie i traktowania go jako przedłużenia tradycyjnej strony WWW.

Na potrzeby artykułu zostaną wymienione i opisane tylko te rodzaje social media, których wykorzystanie przez biblioteki akademickie wydaje się autorom zasadne. Opisane zostały serwisy: Facebook, Twitter, Google+ i YouTube.

FACEBOOK

Większość bibliotek posiada swoje strony internetowe. Czy więc biblioteka potrzebuje dodatkowego kanału do komunikacji jakim jest serwis **Facebook**?

Popularny slogan mówi „jak Cię nie ma na Facebooku, to nie żyjesz” i coraz bardziej jest on prawdziwy, ponieważ jest to jeden z najpopularniejszych serwisów internetowych na świecie, który każdego dnia odwiedzają miliony osób. Posiadanie własnej strony (Fanpage) na Facebooku, dzięki temu, że jest ona zintegrowana z tym serwisem pozwala ją łatwo odnaleźć, prowadzić i ulepszać. Może mieć też ogromny zasięg, zależny od liczby polubień. Serwis ten umożliwia realizację innych celów i zadań niż strona internetowa biblioteki. Ważne jest to, że czytelnicy mający konta na Facebooku nie muszą śledzić strony internetowej biblioteki, aby dowiedzieć się o nowościach, czy ciekawych imprezach organizowanych przez bibliotekę. Przede wszystkim jednak pozwala budować z dużo większą skutecznością niż strona WWW, społeczności wokół biblioteki, na którą składają się jej klienci i fani.

Żeby stworzyć społeczność, należy pozyskać osoby śledzące aktywność w serwisie oraz ich zaktywizować. Dobrze jest rozpocząć promocję od poinformowania czytelników odwiedzających bibliotekę lub jej stronę internetową o założeniu Facebooka przez bibliotekę. Użytkownicy powinni wiedzieć, że ich biblioteka jest nowoczesną placówką i idzie z duchem czasu. Warto zareklamować stronę fanowską biblioteki używając też kont osobistych bibliotekarzy i ich znajomych⁵. Strona biblioteki na Facebooku

4 B. Jaskowska: *Bądźmy tam gdzie oni! Elementy social media marketingu w bibliotece*. Tryb dostępu: https://depot.ceon.pl/bitstream/handle/123456789/2518/Jaskowska_BADZMY_TAM_GDZIE_ONI.pdf?sequence=1 [18 czerwca 2015].

5 K. Lityński, D. Paleczna: *Strona biblioteki na facebooku – z czym to się je?* Tryb dostępu: <http://www.slideshare.net/FMB6/strona-biblioteki-na-facebooku-z-czym-to-si-je-krzysztof-lityski>

nie powinna jednak ograniczać się tylko do pełnienia funkcji fanapaga, ale powinna także stanowić wizytówkę biblioteki. Może zawierać dodatkowo takie elementy jak:

- odnośniki do innych serwisów, z których korzysta biblioteka,
- usługę „zapytaj bibliotekarza”,
- odnośnik do katalogu lub katalogów.

Administratorzy facebookowych stron bibliotek powinni postawić na wyzwalanie zaangażowania wśród swoich fanów i budowanie trwałych relacji. Jest to niezbędne, gdyż coraz częściej obserwuje się zwiększającą się świadomość użytkowników podczas „lajkowania” oraz śledzenia lubianych stron.

TWITTER

Twitter jest to serwis mikroblogowy, dla sympatyków krótkiej formy – 1 tweet musi się zmieścić w 140 znakach. Wykorzystywany chętnie przez polityków, media, firmy, osoby publiczne, ale i zagraniczną branżę biblioteczną. Bardzo mobilny, tzn. najczęściej używany na tabletach i smartfonach. Serwis ten jest bardzo popularny w krajach zachodnich, w Polsce mniej. Jest doskonałym narzędziem do wymiany informacji na bieżąco. Nie jest często używany przez bibliotekarzy polskich, natomiast wśród bibliotekarzy zachodnich jest bardzo popularny⁶.

GOOGLE+

Google+ to serwis społecznościowy, który powstał w 2011 roku. Pierwszym sloganem promującym projekt jest zdanie: „dzielenie się tak, jak w prawdziwym życiu. Przemysłane pod kątem Internetu”. Google+ łączy w sobie dostępne już usługi społecznościowe Google oraz udostępnia nowe funkcje, jak kręgi znajomych czy wideospotkania. Serwis ten zawiera kilka ciekawych narzędzi, których nie ma Facebook. Pierwsze to „Spotkania”, multiwideochat, umożliwiający wideorozmowę dla 10 osób. Gdy jeden z uczestników zaczyna mówić, obraz z jego kamery automatycznie pokazuje się pozostałym uczestnikom. Ponadto, każdy z uczestników może „puścić” pozostałym wybrane przez siebie nagrania wideo. Drugi to „Huddle”, multiczat tekstowy dla urządzeń mobilnych. Ma być takim

-dominika-paleczna-9657991 [18 czerwca 2015].

6 M. Kostecka: *Internet jako narzędzie rozwoju bibliotekarzy*. Tryb dostępu: http://poradnikbibliotekarza.pl/new/pliki/nowe_technologie_net.pdf [19 czerwca 2015].

„lepszym” SMS-em, umożliwiającym grupowe rozmowy (np. uzgodnienie terminu spotkania z grupą znajomych) i wyjątkowo proste ładowanie zdjęć z komórki⁷.

Google+ jest w Polsce jeszcze stosunkowo mało popularny, ale kilka bibliotek prowadzi na nim, w sposób bardzo udany, swoje profile. Poza tym, dzięki powszechności wykorzystania pod artykułami branżowymi w Internecie przycisków do udostępniania treści w wybranych mediach społecznościowych, możemy widzieć co polecają i udostępniają inne osoby ze środowiska bibliotecznego.

YouTube

YouTube umożliwia udostępnianie filmów, edytowanie ich, komentowanie, udostępnianie w innych mediach oraz ocenianie. Zawartość serwisu to materiały wideo (filmowe i telewizyjne), muzyczne wideoklipy, filmy amatorskie i wideoblogi. YouTube zaczyna też odgrywać rolę narzędzia edukacyjnego i jako takie bywa wykorzystywane przez osoby uczące się, nauczycieli, szkoły, uczelnie wyższe.

W YouTube można też znaleźć sporo materiałów z polskich bibliotek. Korzystają one z tego kanału głównie do promocji swojej placówki.

Analiza wybranych bibliotek akademickich

Biblioteki akademickie od kilku lat aktywnie podjęły idee budowania nowoczesnego modelu biblioteki w oparciu o social media. Autorzy artykułu podjęli próbę zbadania dziesięciu bibliotek akademickich pod kątem wykorzystania opisanych wyżej serwisów społecznościowych. Analizie poddane zostały biblioteki wybranych uczelni akademickich (tabela 1.).

7 M. Janas: *Google plus dostępny bez zaproszeń. Na razie dla wybranych*. Tryb dostępu: <http://sprawnymarketing.pl/google-plus-zaproszenia-niepotrzebne/> [19 czerwca 2015].

Tabela 1. Wykorzystanie mediów społecznościowych przez wybrane biblioteki

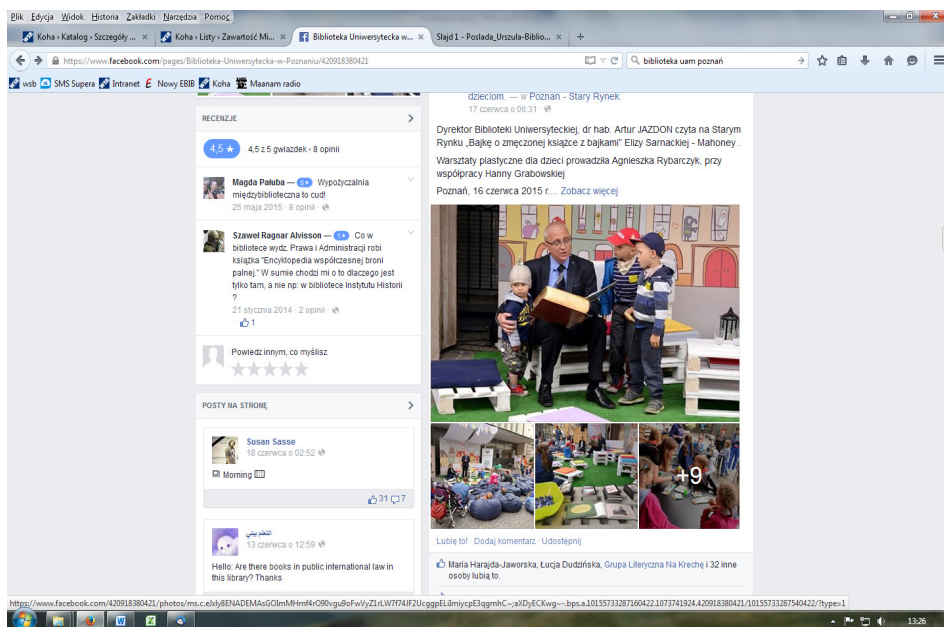
Biblioteka	Facebook	Twitter	YouTube	Google+
Biblioteka Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu	✓		✓	
Biblioteka Uniwersytetu Warszawskiego	✓			
Biblioteka Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach	✓	✓		
Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego	✓		✓	
Biblioteka Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie	✓			
Biblioteki Dolnośląskiej Szkoły Wyższej we Wrocławiu	✓			
Biblioteka Wyższej Szkoły Prawa i Administracji w Rzeszowie	✓			
Biblioteka Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego	✓	✓		✓
Biblioteka Uczelni Łazarskiego w Warszawie	✓			
Biblioteka Wyższej Szkoły Biznesu w Dąbrowie Górniczej	✓			

Źródło: opracowanie własne.

Porównanie stron internetowych wyraźnie wskazuje, że Facebook występuje we wszystkich analizowanych bibliotekach. Twitter jest drugim pod względem popularności portalem społecznościowym, występuje w 4 bibliotekach. Kanał YouTube jako nowe narzędzie ma zastosowane jedynie w dwóch bibliotekach, a Google+ zaledwie w jednej bibliotece.

Biblioteki akademickie zaadaptowały **Facebook** do komunikacji, zwłaszcza z młodą studencką publicznością. Informacje tam zamieszczone mają proste treści i głównie nastawione są na przekazywanie najbardziej aktualnych wiadomości. Na facebookach bibliotecznych pojawiają się także informacje o spotkaniach autorskich, wystawach i innych imprezach kulturalnych organizowanych przez biblioteki.

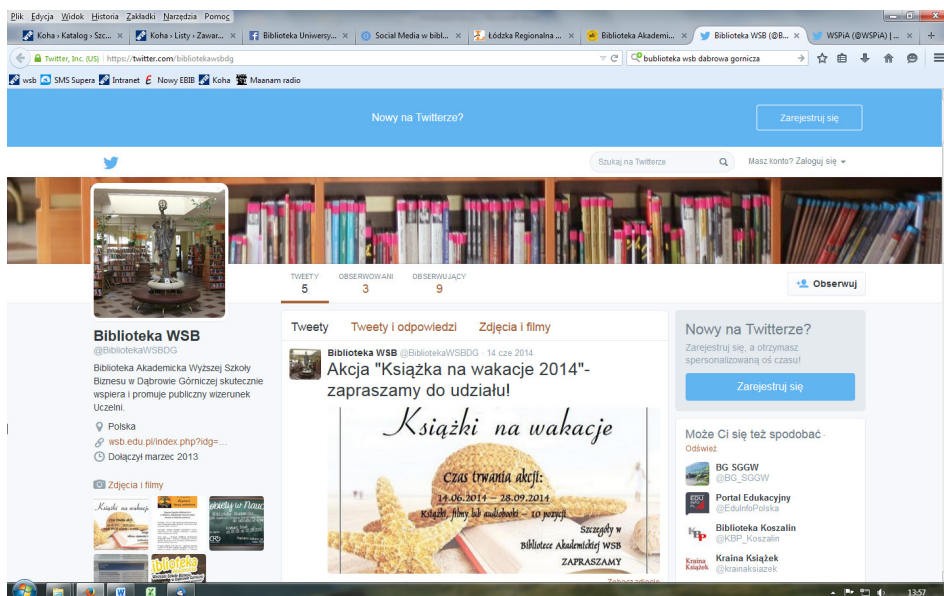
Rysunek 1. Facebook Biblioteki UAM w Poznaniu



Źródło: <https://pl-pl.facebook.com/pages/Biblioteka-Uniwersytecka-w-Poznaniu/420918380421>.

Działanie **Twittera** opiera się na wysyłaniu i odczytywaniu tzw. tweetów, czyli krótkich wiadomości tekstowych, wyświetlanych na profilu użytkownika i udostępnianych jego obserwatorom. Ponieważ wiadomość ograniczona jest limitem znaków, biblioteki zwykle zachęcają do zapoznania się z pewnymi informacjami, podając link i odsyłając do strony, na której są one zawarte. Dzięki temu Twitter jest świetnym narzędziem przekazywania informacji pilnych. Informacje te dotyczą głównie zmian godzin otwarcia bibliotek, konkursów, akcji i wydarzeń w bibliotekach. Są one podobne do tych umieszczanych na Facebooku, tylko krótsze.

Rysunek 2. Twitter Biblioteki Wyższej Szkoły Biznesu w Dąbrowie Górniczej

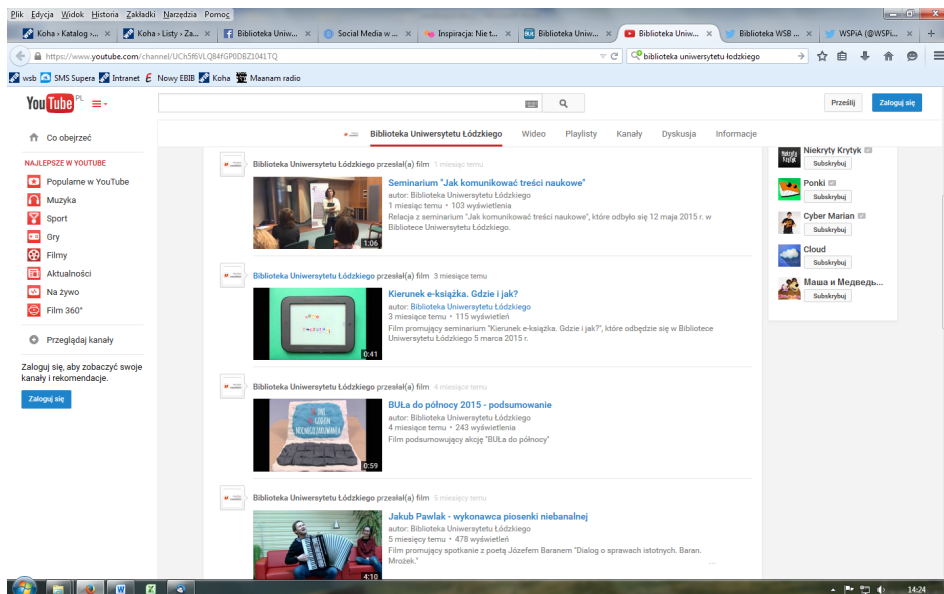


Źródło: <https://twitter.com/bibliotekawsbdg>.

YouTube jest kanałem, który doskonale sprawdza się w promocji konkretnych bibliotek. Filmy na tym kanale promują wydarzenia związane z bibliotekami i czytelnictwem oraz odbywające się na terenie bibliotek. Zwłaszcza po ogólnopolskim „Tygodniu bibliotek” pojawiają się filmy z akcji organizowanych przez biblioteki w tym czasie, np. z „Odzajdowego bibliotekarza”. Ciekawym pomysłem jest szkolenie biblioteczne w formie filmu na YouTube. Biblioteki akademickie często wykorzystują ten kanał do udostępniania wystąpień konferencyjnych oraz instrukcji korzystania z katalogu i baz danych.

Dobrym przykładem zastosowania kanału YouTube jest Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego.

Rysunek 3. Kanał YouTube Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego



Źródło: <https://www.youtube.com/channel/UCh5f6VLQ84fGP0DBZ1041TQ>.

Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego pod względem zastosowania mediów społecznościowych należy do najlepszych w Polsce. Wykorzystuje także Instagram, na którym umieszcza zdjęcia, nie tylko związane z działalnością Biblioteki, ale również są tam zdjęcia artystyczne/kolaże pracowników Biblioteki.

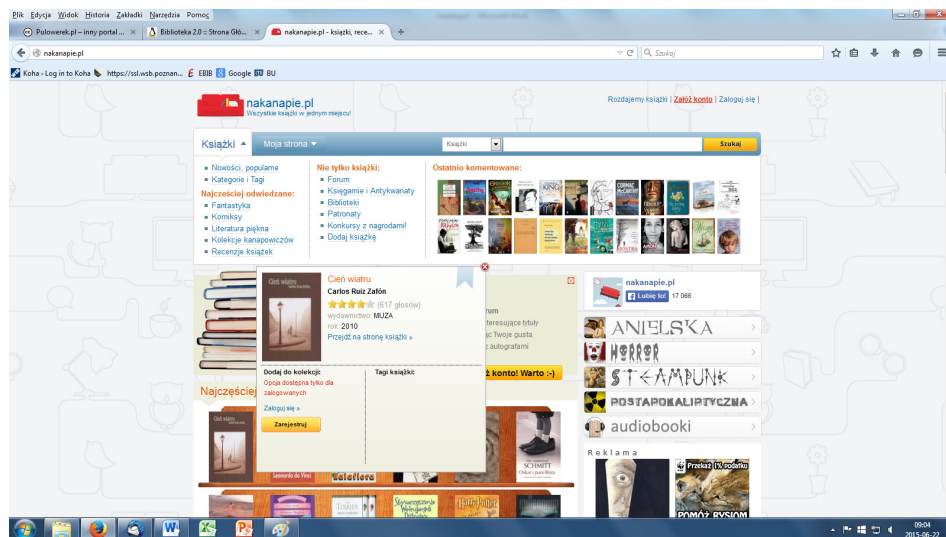
Portale biblioteczne

Dzięki różnym narzędziom komunikacyjnym i informacyjnym codzienna praca bibliotekarzy może być łatwiejsza i bardziej efektywna, a potrzeby osób odwiedzających bibliotekę lepiej zaspokojone. Warto więc przytoczyć przykłady portali bibliotecznych, miejsc w internecie, gdzie bibliotekarze, specjaliści informacji i wszystkie osoby zainteresowane tematyką bibliotek, mogą znaleźć ciekawe i użyteczne informacje:

Nakanapie.pl - jedna z największych w Polsce społeczności miłośników książek, skupiona wokół aktywności związanych z ich czytaniem oraz recenzowaniem. Wykorzystując potencjał swoich użytkowników, serwis wkracza w erę tzw. „social shopping”, który polega na tym, że decyzja o zakupie książki jest podejmowana na podstawie opinii społeczności internetowej. W serwisie tym internauci mogą wymieniać się informacjami

mi na temat tego, co warto czytać, jaka książka to pozycja obowiązkowa, a jaką można spokojnie pominąć. Do bazy serwisu dodanych jest już około 0,5 mln pozycji, co stanowi największą tego typu kolekcję w Polsce. Dzięki współpracy nakanapie.pl z księgarniami internetowymi oraz wydawcami, powstała potężna platforma social-shoppingowa⁸.

Rysunek 4. Strona portalu Nakanapie.pl



Źródło: <http://nakanapie.pl/>.

Lustro Biblioteki – serwis biblioteczny dla bibliotekarzy i miłośników książek. Serwis istnieje od kwietnia 2012 roku i w przeciągu niecałego roku zyskał poparcie wśród znanych osób ze środowiska bibliotekarskiego, znanych postaci, cenionych autorów książek i innych czytelników.

Z jego łam wynika, że biblioteki są otwarte dla wszystkich, a czytanie jest modne. Przedstawiane są treści naukowe oraz rozrywkowe i o charakterze informacyjnym. Lustro Biblioteki stanowi źródło rzetelnej informacji, wiedzy i porad dla bibliotekarzy. W jego treści zamieszczane są także wyselekcjonowane BiblioNews-y, czyli wiadomości związane z bibliotekami, czytelnictwem, nowymi technologiami i nie tylko. To także źródło inspiracji dla bibliotekarzy oraz platforma z interesującymi materiałami⁹.

8 P. Gazda: *Nakanapie.pl promuje mądre kupowanie książek*. Tryb dostępu: <http://webhosting.pl/Nakanapie.pl/promuje.madre.kupowanie.ksiazek> [22 czerwca 2015].

9 *Lustro biblioteki*. Tryb dostępu: <http://www.ceo.org.pl/pl/szkolazklasa2zero/news/lustro-biblioteki> [22 czerwca 2015].

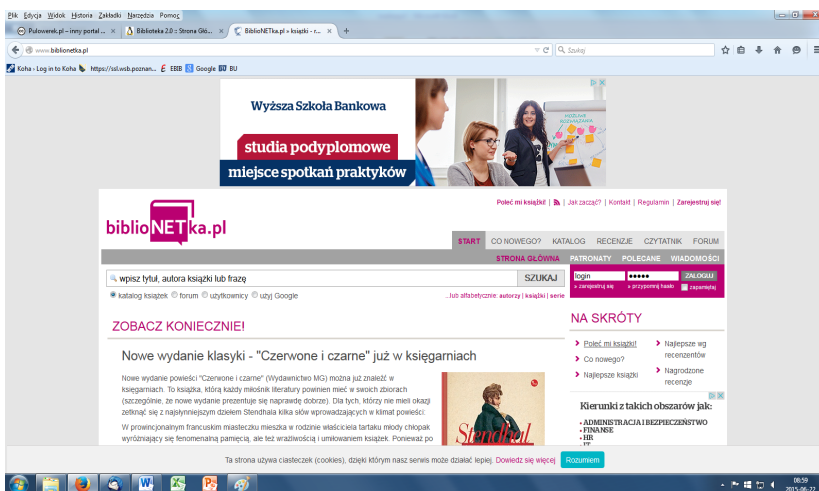
Rysunek 5. Strona portalu Lustr Biblioteki



Źródło: <http://www.lustrobiblioteki.pl/>.

BiblioNETka – polski serwis społecznościowy dla czytelników książek. Serwis zawiera katalog tytułów i katalog autorów. W katalogu znajduje się ponad 177 tysięcy książek, ponad 61 tysięcy autorów. BiblioNETka publikuje również nadsyłane przez użytkowników recenzje i opisy książek. Liczba zarejestrowanych użytkowników serwisu przekracza 100 tysięcy, a baza wystawionych przez nich ocen zawiera ponad 4,3 miliona głosów¹⁰.

Rysunek 6. Strona portalu BiblioNETki



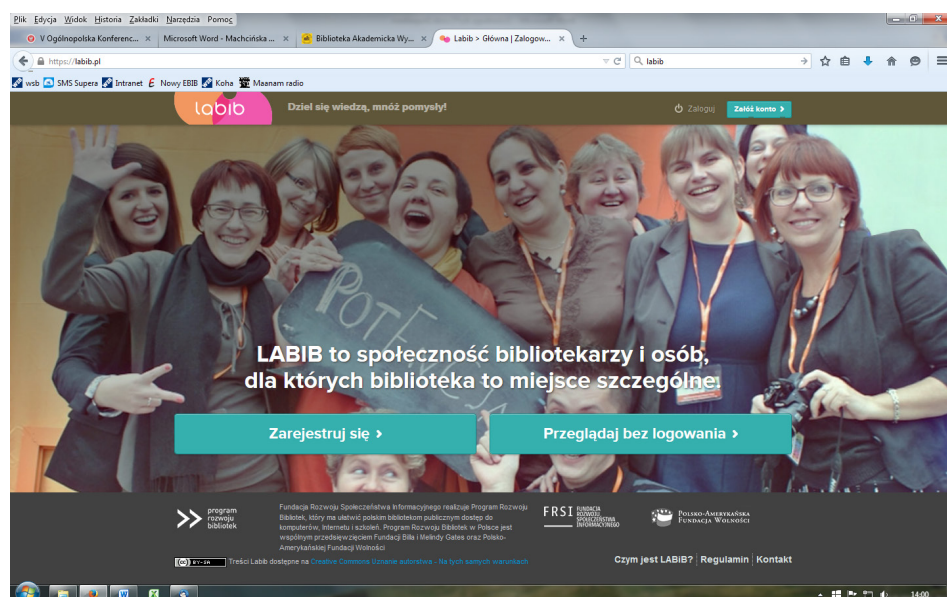
Źródło: <http://www.biblionetka.pl/>.

¹⁰ *Biblionetka*. Tryb dostępu: <https://pl.wikipedia.org/wiki/BiblioNETka> [22 czerwca 2015].

LABiB – portal społecznościowy stworzony z myślą o bibliotekarkach, bibliotekarzach i bibliofanach, którzy chcą dzielić się wiedzą, zbierać doświadczenia i pomnażać pomysły. To możliwość poznania nowych narzędzi i technologii oraz sprawdzonych metod pracy. To przestrzeń dla spotkań, poszukiwania rozwiązań i wspólnych eksperymentów.

LABiB tworzy sieć ludzi, dla których biblioteki są ważnym i aktywnym miejscem. Portal ten to program oparty na cyklicznych spotkaniach, warsztatach, konferencjach, wizytach studyjnych oraz konkursach grantowych¹¹.

Rysunek 7. Strona portalu LABiB



Źródło: <https://labib.pl/>.

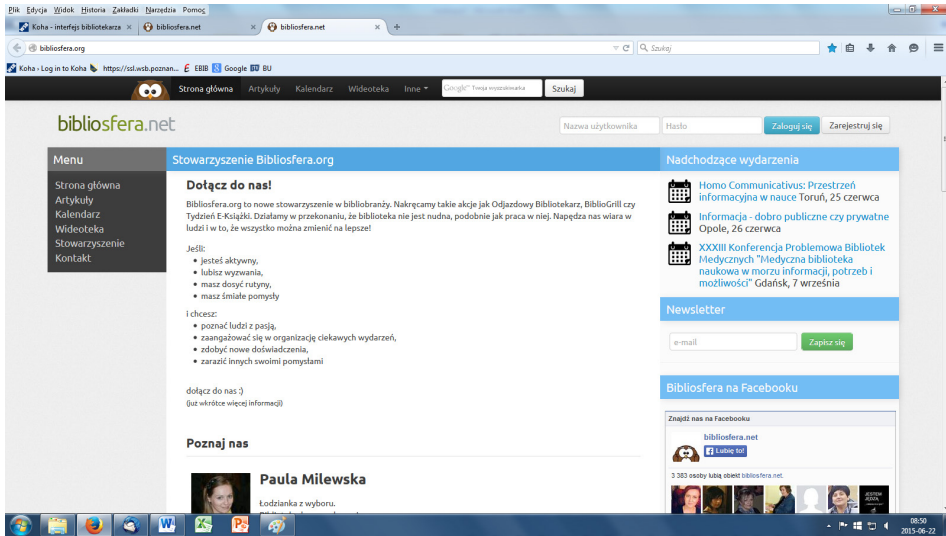
Bibliosfera – nowe stowarzyszenie w bibliobranży, organizuje takie akcje jak: „Odjazdowy Bibliotekarz”, „BiblioGrill” czy „Tydzień E-Książki”. Działa w przekonaniu, że biblioteka nie jest nudna, podobnie jak praca w niej¹². Na uwagę zasługuje dział *Wideooteka bibliotekarza* (2013), czyli internetowy kanał wideo. W Bibliosferze można znaleźć prezentacje i relacje

11 *LABiB. Wymieniaj doświadczenia. Pomnażaj pomysły!* Tryb dostępu: <https://www.biblioteki.org/pl/wiadomosci/czytaj/2049> [26 czerwca 2015].

12 *Stowarzyszenie Bibliosfera.org.* Tryb dostępu: <http://bibliosfera.org/> [22 czerwca 2015].

z konferencji, reklamy bibliotek, spoty kampanii społecznych porady oraz wywiady.

Rysunek 8. Strona portalu Bibliosfera



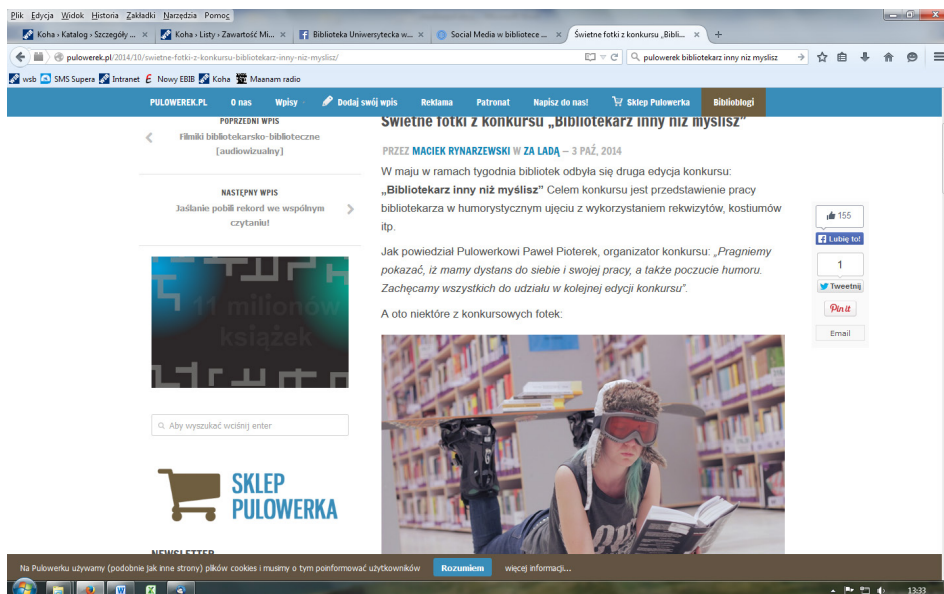
Źródło: <http://bibliosfera.net/>.

Pulowerek – portal adresowany do bibliotekarzy, studentów bibliotekoznawstwa i informacji naukowej, a także księgarzy oraz wszystkich pasjonatów tematyki okołobibliotecznej i książkowej, który istnieje od połowy 2009 roku.

Pod hasłem „inny portal dla bibliotekarzy” kryje się pomysł na publikowanie nie tylko najważniejszych nowości z branży, lecz również informacji ciekawych, zabawnych i często z dużą dozą dystansu do zawodu bibliotekarskiego¹³.

13 Pulowerek.pl-inny portal dla bibliotekarzy. Tryb dostępu: <http://creativecommons.pl/2011/04/pulowerek-pl-inny-portal-dla-bibliotekarzy/> [22 czerwca 2015].

Rysunek 9. Strona portalu Pulowerek



Źródło: <http://pulowerek.pl/>.

Portale biblioteczne są szansą na stworzenie platformy informacyjnej, na łamach której znajdują się informacje dotyczące bieżącej działalności bibliotek, jak i wydarzeń z ich przeszłości, promowanie ciekawych projektów powiązanych z książką, prasą, filmem, muzyką.

W portalach bibliotecznych można publikować różnego typu dokumenty, dzielić się nimi oraz nieco inaczej organizować informację. Są one również narzędziem pomagającym tworzyć społeczność biblioteczną, gdzie każdy aktywny uczestnik może przyczynić się do rozwoju tej społeczności.

Podsumowanie

Na koniec warto zadać pytanie: Czy media społecznościowe stanowią zagrożenie, czy szansę dla bibliotek? Odpowiedź jest jednoznaczna – media społecznościowe, o ile będą wykorzystywane w sposób przemyślany i ciągły, są bardzo ważnym narzędziem dla bibliotek. Wykorzystanie mediów społecznościowych w bibliotekach dopiero się rozwija i ulega ciągłym przemianom. Pojawiają się nowe serwisy i kanały, a coraz więcej bibliotek stosuje je w swojej pracy. Media społecznościowe wykorzystywane przez biblioteki są nowym sposobem zarządzania przez zastosowanie ich

w takich obszarach jak: marketing, obsługa klienta, komunikacja i budowanie wizerunku.

Do zalet płynących z istnienia bibliotek w mediach społecznościowych można zaliczyć przede wszystkim: szybką informację zwrotną od użytkowników, szeroki zasięg oddziaływania oraz łatwą dostępność dla wszystkich zainteresowanych. Media społecznościowe pozwalają na prezentację i propagowanie biblioteki, dystrybucję informacji o jej zasobach i usługach oraz nawiązanie kontaktów na wiele różnych sposobów (komunikatory, blogi, fora, portale) przy niewielkich kosztach. Biblioteki mogą także wykorzystać media w celach reklamowych poprzez różnego rodzaju ogłoszenia.

Największą zaletą mediów społecznościowych jest jednak nawiązanie więzi i relacji z użytkownikami biblioteki, a jak wiadomo biblioteki bez użytkowników nie istnieją. Pewnym sposobem, jak prawidłowo budować relacje, jest oferowanie czytelnikom atrakcyjnych treści w nowoczesnej formie. Widać to chociażby po encyklopediach. W ciągu dwóch dekad wśród młodych ludzi nastąpiło odejście od ciężkich tomów encyklopedii do tworzonej przez samych użytkowników Wikipedii w Internecie oraz działającego na bieżąco serwisu informacyjnego Aardvark.im, dzięki któremu, osoby poszukujące informacji mogą dowiedzieć się czegoś od ekspertów ze swoich sieci.

Media społecznościowe to już nie moda i nie należy się spodziewać zniknięcia tych narzędzi z rynku w najbliższym czasie. Trudno jednak przewidzieć co będzie za rok, czy pojawią się nowe serwisy, a stare znikną? Biblioteki muszą podążać za tymi zmianami bo inaczej przestaną być atrakcyjne dla swoich użytkowników, a bibliotekarze powinni wykorzystać swoją pozycję specjalistów informacji.

Bibliografia

1. Barefoot D., Szabo J.: *Znajomi na wagę złota*. Warszawa 2011.
2. *Bibliotekarstwo*. Red. A. Tokarska. Warszawa 2013.
3. Brzoskowski B.: *Uniwersytety na social media*. „Marketing w Praktyce” 2010, nr 3, s. 66-68.
4. Dejnaka A., Iwankiewicz-Rak B., Nogiec J., Spychała P.: *Marketing społeczny w organizacjach komercyjnych i non profit*. Poznań 2013.
5. *Dolnośląskie Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej – biblioteka otwarta*. Red. B. Żmigrodzka. Wrocław 2011.
6. Evans L.: *Social Media Marketing*. Gliwice 2011.
7. Gmiterek G.: *Biblioteka 2.0*. Warszawa 2012.

8. Gmiterek G.: *Nowe technologie w bibliotekach*. „Poradnik Bibliotekarza” 2014, nr 12, s. 4-7.
9. Sadowski M.: *Rewolucja Social Media*. Gliwice 2013.
10. Shih C.: *Era Facebooka*. Gliwice 2012.
11. Szymańska I.: *Facebook jako źródło wiedzy bibliotekarza*. „Poradnik Bibliotekarza” 2014, nr 12, s. 12-13.
12. *Tradycja i nowoczesność w bibliotece naukowej XX wieku*. Red. A. Januszko-Szaniel. Kraków 2012.
13. Trzeciak D.: *Era social media*. „Marketing w Praktyce” 2009, nr 12, s. 70-71.

ŹRÓDŁA INTERNETOWE

1. *Biblionetka*. Tryb dostępu: <https://pl.wikipedia.org/wiki/BiblioNETka> [22 czerwca 2015].
2. Gazda P.: *Nakanapie.pl promuje mądre kupowanie książek*. Tryb dostępu: <http://webhosting.pl/Nakanapie.pl.promuje.madre.kupowanie.ksiazek> [22 czerwca 2015].
3. Janas M.: *Google plus dostępny bez zaproszeń. Na razie dla wybranych*. Tryb dostępu: <http://sprawnymarketing.pl/google-plus-zaproszenia-niepotrzebne/> [19 czerwca 2015].
4. Jaskowska B.: *Bądźmy tam gdzie oni! Elementy social media marketingu w bibliotece*. Tryb dostępu: https://depot.ceon.pl/bitstream/handle/123456789/2518/Jaskowska_BADZMY_TAM_GDZIE_ONI.pdf?sequence=1 [18 czerwca 2015].
5. Kostecka M.: *Internet jako narzędzie rozwoju bibliotekarzy*. Tryb dostępu: http://poradnikbibliotekarza.pl/new/pliki/nowe_tehnologie_net.pdf [19 czerwca 2015].
6. Lityński K. D. Paleczna: *Strona biblioteki na facebooku – z czym to się je?* Tryb dostępu: <http://www.slideshare.net/FMB6/strona-biblioteki-na-facebooku-z-czym-to-si-je-krzysztof-lityski-dominika-paleczna-9657991> [18 czerwca 2015].
7. LABIB. *Wymieniaj doświadczenia. Pomnażaj pomysły!* Tryb dostępu: <https://www.biblioteki.org/pl/wiadomosci/czytaj/2049> [26 czerwca 2015].
8. *Lustro biblioteki*. Tryb dostępu: <http://www.ceo.org.pl/pl/skolazklasa2zero/news/lustro-biblioteki> [22 czerwca 2015].
9. Machcińska K.: *Media społecznościowe w bibliotece – rodzaje, funkcje, strategia działania*. Tryb dostępu: http://delibra.bg.polsl.pl/Content/15554/Machcinska_Katarzyna_tekst.pdf [18 czerwca 2015].
10. *Pulowerek.pl-inny portal dla bibliotekarzy*. Tryb dostępu: <http://creativecommons.pl/2011/04/pulowerek-pl-inny-portal-dla-bibliotekarzy/> [22 czerwca 2015].
11. *Stowarzyszenie Bibliosfera.org*. Tryb dostępu: <http://bibliosfera.org/> [22 czerwca 2015].
12. Trzeciak D.: *Czym są Social Media – Era Social Media*. Tryb dostępu: <http://interaktywnie.com/biznes/blog-ekspercki/social-media/czym-sa-social-media-era-social-media-7956> [17 czerwca 2015].

dr Stanisław Skórka

Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie

skorka@up.krakow.pl

APLIKACJA MOBILNA JAKO USŁUGA BIBLIOTEKI

THE MOBILE APPLICATION AS A LIBRARY SERVICE

Abstrakt

Aplikacja mobilna to wyspecjalizowany program pozwalający na dostęp do wybranych przez ich dostawców funkcji oraz treści. Badania polskiego rynku mobilnego dowodzą, że laptop i smartfon są najczęściej stosowanymi urządzeniami do łączenia się z Internetem. Według raportu *Internet Trends* średnio na użytkownika przypada 47 zainstalowanych aplikacji rocznie. W 2014 roku kupiono więcej smartfonów i tabletów niż komputerów PC i laptopów. Biblioteki również zaczynają korzystać z tej formy komunikacji z użytkownikami. Aplikacje mobilne omawiane w niniejszej pracy można podzielić na: 1) aplikacje uniwersyteckie – programy użytkowe oferujące dostęp do wielu usług uczelni, w tym do zasobów bibliotek, poprzez udostępnienie: przeszukiwania katalogu, zamawiania książek, zarządzania kontem użytkownika, rezerwacji stanowiska komputerowego w bibliotece, mapy dojazdu, aktualności, rekomendacji nowości bibliotecznych, skanowania barkodów itp.; 2) aplikacje biblioteczne – dedykowane działalności bibliotecznej, oferujące dostęp do wielu usług biblioteki. W referacie omówione zostaną przykłady m-aplikacji następujących bibliotek: Uniwersytetu w Groningen, Uniwersytetu w Valladolid, Uniwersytetu w Foggi, Uniwersytetu w Chicago, Uniwersytetu Rutgersa i Uniwersytetu w Mannheim.

Słowa kluczowe: aplikacje mobilne, biblioteczne katalogi mobilne, biblioteki uniwersyteckie, architektura informacji, usługi biblioteczne, użyteczność.

Abstract

A mobile application is specialized software that gives the user access to selected functions and content. Polish mobile market research shows that

the laptop and smartphone are devices most commonly used to connect to the Internet. According to the report of *Internet Trends*, an average user installs about 47 applications a year. In 2014 more smartphones and tablets than PCs and laptops were bought. Libraries also use this form of communication with users. Library mobile applications can be divided into two types: 1) a library app – it provides access to many library services: searching the catalog, ordering books, user account management, booking work space in the library, GPS, news, scanning barcodes, etc.; 2) a university app – it provides instant access to news and events, helps to find the way and transit on the maps, enables watching videos or checking the library OPAC module. The article will discuss the apps of the following institutions: the University of Groningen Library, the University of Valladolid Library (Spain), the University of Foggia Library (Italy), the University of Chicago (USA), Rutgers University (USA) and the University of Mannheim (Germany).

Keywords: mobile application, mobile academic library, information architecture, library services, usability.

Kolejny etap w rozwoju technologii informacyjnej

W 2014 roku po raz pierwszy liczba internautów korzystających z urządzeń mobilnych przewyższyła liczbę użytkowników posługujących się PC-tami¹. Urządzenia mobilne stały się również najpopularniejszymi narzędziami dokonywania zakupów online². Jak biblioteki nadążają za nowymi trendami, czy i w jaki sposób wychodzą naprzeciw potrzebom użytkowników? Niniejszy tekst będzie próbą odpowiedzi na to pytanie w oparciu o wybrane przykłady zastosowania aplikacji mobilnych w realizacji zadań bibliotek akademickich.

Aplikacja mobilna (m-aplikacja) to wyspecjalizowany program instalowany na urządzeniu przenośnym pozwalający na dostęp do wybranych przez ich dostawców funkcji oraz treści³. Aplikacje mobilne to m.in.: gry, komunikatory, odtwarzacze muzyki, aplikacje użytkowe, programy do odbioru poczty elektronicznej, serwisy społecznościowe, nawigacja itd. Cechą charakteryzującą interakcję użytkownika z m-aplikacją są gesty, za pomocą których aktywuje się większość funkcji. Do gestów zalicza się: stukanie, przesuwanie, zsuwanie/rozsuwanie palców. Wiąże się to z ko-

1 *Mobile online w Polsce 2015. Perspektywy rozwojowe. Raport.* Warszawa 2015, s. 19.

2 Tamże, s. 9.

3 *Mobile online w Polsce. Perspektywy rozwojowe. Raport.* Warszawa 2014, s. 7.

niecznością projektowania odpowiedniej wielkości obiektów na ekranie. Wśród podstawowych problemów związanych z obsługą m-aplikacji wymienia się: mały ekran, niewygodne wprowadzanie danych – zwłaszcza pisanie tekstu, opóźnienia w pobieraniu i źle zaprojektowane strony⁴.

Rozróżnia się trzy rodzaje aplikacji dedykowanych na urządzenia mobilne⁵:

- natywne – instalowane na urządzeniu poprzez sklep z aplikacjami, tworzone są z myślą o konkretnej platformie, dopasowuje się je do określonych konwencji, uruchamiane poprzez stuknięcie w ikonę,
- sieciowe (webowe) – uruchamiane poprzez przeglądarkę, użytkownicy korzystają z nich dzięki adresowi URL, są proste do wdrożenia w wielu rodzajach telefonów, niezależne od platformy, tworzone w języku HTML, CSS i JavaScript⁶,
- hybrydowe – aplikacje natywne korzystające z przeglądarki wewnętrznej aplikacji, instaluje się je poprzez sklep z aplikacjami, jednak część treści wyświetlana jest w postaci stron internetowych⁷.

Pojęcie urządzenia przenośnego (mobilnego) odnosi się do smartfonów i tabletów, zwanych również fabletami (od ang. *phablet* – połączenia funkcji telefonu i tabletu z rozmiarem ekranu pomiędzy 3,5" a 6")⁸. Smartfon to urządzenie łączące funkcje telefonu komórkowego i komputera kieszonkowego, może posiadać ekran dotykowy, klawiaturę QWERTY, umożliwiać korzystanie z Internetu, nawigacji, aplikacji, poczty elektronicznej, serwisów społecznościowych itp.⁹.

Badania polskiego rynku mobilnego dowodzą, że laptopy i smartfony są najczęściej stosowanymi urządzeniami do łączenia się z Internetem¹⁰. Średnio na użytkownika przypada 47 zainstalowanych aplikacji rocznie¹¹. Biblioteki stopniowo również zaczynają korzystać z tej formy komunikacji z użytkownikami, choć nie jest to jeszcze popularne zjawisko (rysunek 1.).

4 J. Nielsen, R. Budi: *Funkcjonalność aplikacji mobilnych*. Gliwice 2013, s. 68-69.

5 Tamże, s. 58.

6 B. Fling: *Mobile Design and Development*. Beijing 2009, s. 77.

7 J. Nielsen, R. Budi: dz. cyt., s. 58.

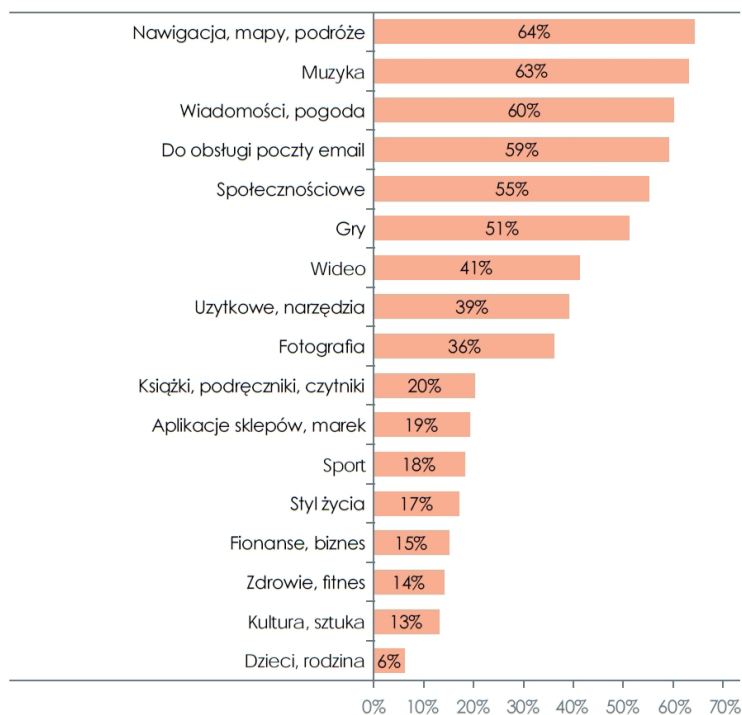
8 S. Hobber: *The Rise of the Phablet: Designing for Larger Phones*. November 2014. Tryb dostępu: <http://www.uxmatters.com/mt/archives/2014/11/the-rise-of-the-phablet-designing-for-larger-phones.php#sthash.DcVOnEVM.dpuf> [11 lipca 2015].

9 *Mobile online w Polsce. Perspektywy...*: dz. cyt., s. 23.

10 *Mobile online w Polsce 2015*, dz. cyt., s. 23.

11 J. A. Clark, J. Ellyssa: *Building Mobile Library Applications*. Chicago 2013, s. 1.

Rysunek 1. Kategorie aplikacji wykorzystywanych w smartfonach



Źródło: IAB Polska Mobile. OPI/PBI grudzień 2014; świadomi użytkownicy smartfonów, N=861. W: *Mobile online w Polsce 2015*, dz. cyt., s. 11.

Pierwsze aplikacje powstały w roku 2008, kiedy to zadebiutował sklep App Store umożliwiający kupowanie i ściąganie rozmaitych programów¹² dla iPhone'ów i iPodów. Obecnie trudno podać liczbę aplikacji, zwłaszcza, iż projektuje się je na wiele platform, oprócz iOS, także dla systemów: Android, Windows Mobile, BlackBerry OS i Symbian. Do najnowszych trendów w projektowaniu aplikacji mobilnych należą funkcje wysyłania wiadomości (ang. *Messaging*) i powiadomienia (ang. *Notifications - push*)¹³.

Rezultatem popularności urządzeń mobilnych są również nowe dziedziny w branży internetowej. Jedną z nich jest tzw. *m-commerce* oznaczający zespół zjawisk związany z handlem za pomocą telefonu, smartfonu lub tabletu.

12 M. Strain: *1983 to today: a history of mobile apps*. Tryb dostępu: <http://www.theguardian.com/media-network/2015/feb/13/history-mobile-apps-future-interactive-timeline> [11 lipca 2015].

13 M. Meeker, W. Liang: *Internet Trends 2015 - Code Conference*. Tryb dostępu: <http://www.slideshare.net/kleinerperkins/kpcb-internet-trends-2013> [11 lipca 2015], s. 56.

W ślad za tym określeniem mobilne katalogi bibliotek w dalszej części nazywane będą m-OPACami, a aplikacje mobilne bibliotek – m-aplikacją.

Aplikacje mobilne w bibliotece

Pojęcie „katalog podręczny” w erze mobilnych aplikacji i urządzeń zyskało nowe znaczenie. Za sprawą zainstalowanego w telefonie lub tablecie programu użytkownik otrzymuje narzędzie, za pomocą którego może m.in. wyszukać i zamówić książki, przejrzeć własne konto, skorzystać z usług biblioteki, za pomocą GPS znaleźć do niej drogę a nawet przeczytać teksty online. Analiza sklepów Google Play i Apple Store – dwóch najczęściej odwiedzanych miejsc z oprogramowaniem dla smartfonów – wskazuje, iż usługi w mobilnej postaci oferują przede wszystkim biblioteki publiczne i uniwersyteckie (naukowe).

W badaniach autor skupił się na aplikacjach bibliotek uniwersyteckich.

Na początku rozważań warto sprecyzować, co kryje się pod określeniem „biblioteczna aplikacja mobilna”. Biblioteczna m-aplikacja może zawierać:

- jedynie katalog biblioteki,
- usługi świadczone przez biblioteki,
- inne usługi dostępne w instytucji, której biblioteka jest częścią¹⁴.

W trakcie przeglądania wspomnianych sklepów ustalono, iż istnieją co najmniej dwie grupy aplikacji natywnych wykorzystywanych przez biblioteki akademickie:

1. Programy biblioteczne – zaprojektowane dla użytkowników bibliotek, oferujące dostęp do wielu usług bibliotek, jak np.: przeszukiwanie katalogu, zamawianie książek, zarządzanie kontem użytkownika, geolokalizację, aktualności, rekomendacje nowości bibliotecznych, skanowanie kodów paskowych itp.
2. Aplikacje uniwersyteckie (wielofunkcyjne) – zaprojektowane dla społeczności akademickiej, charakteryzują się tym, że wśród wielu rodzajów usług oferowanych przez uczelnie znajduje się także opcja dostępu do zasobów biblioteki, w której zawarte być mogą elementy wymienione wcześniej.

Tematyka mobilnych aplikacji i stron bibliotek uniwersyteckich od niedawna zaistniała w literaturze przedmiotu. Ukazało się już jednak sporo publikacji na ten temat, z których część wymieniono w bibliografii załącznikowej, znaczny procent stanowią teksty w języku angielskim. Również

¹⁴ B. Washburn: *Library Mobile Applications: What Counts as Success?* „Information Outlook” 2011, 15(1). Tryb dostępu: <http://www.oclc.org/research/publications/library/2011/washburn-io.pdf> [8 sierpnia 2015].

w Polsce problem zastosowania aplikacji i stron w działalności bibliotek posiada już swoją bibliografię¹⁵.

W niniejszym artykule omówione zostały po trzy przykłady w każdej ze wspomnianych wcześniej kategorii aplikacji mobilnych¹⁶ (rysunek 2.):

1. BIBLIOTECZNE:

- a. Library Groningen University (wer. 2.0) – Biblioteka Uniwersytetu w Groningen (Holandia). Aplikacja opracowana przez pracowników biblioteki i uczelni, obsługuje cztery biblioteki: uniwersytecką, bibliotekę nauk humanistycznych i społecznych (Library of Behavioural and Social Sciences), bibliotekę w kampusie Zernike (Library Zernike), Centralną Bibliotekę Medyczną (Central Medical Library).
- b. Biblio Uva (wer. 1.2) – Biblioteka Uniwersytetu w Valladolid (Hiszpania). Aplikacja opracowana przez pracowników jednostki, obsługuje Bibliotekę Główną oraz czternaście tzw. punktów usługowych (bibliotek instytutowych, wydziałowych), zlokalizowanych w Valladolid i sąsiednich prowincjach.
- c. Biblio Unifg (wer. 3.1) – Biblioteka Uniwersytetu w Foggia (Włochy). Aplikacja wykonana przez firmę projektową Data Management, obsługuje pięć bibliotek uczelni: Bibliotekę ekonomiczno-prawną (Biblioteca di Area Economico-Giuridica), Bibliotekę nauk humanistycznych (Biblioteca di Area Umanistica), Bibliotekę rolniczą (Biblioteca di Agraria), Bibliotekę nauk medycznych (Biblioteca di Medicina), Bibliotekę wychowania fizycznego (Biblioteca di Scienze Motorie).

2. UNIWERSYTECKIE (WIELOFUNKCYJNE):

- a. UChicago Mobile (wer. 3.2.1) – Uniwersytet w Chicago, program wykonany i rozwijany przez pracowników i studentów uczelni¹⁷.

15 E. Kołodziejczyk: *Strony i aplikacje mobilne – przykłady rozwiązań technologicznych w bibliotekach naukowych*. „Biuletyn EBIB” 2013, nr 3 (139). Tryb dostępu: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/viewFile/64/89> [9 sierpnia 2015]. W Internecie dostępne są również prezentacje Bożeny Jaskowskiej i Grzegorza Gmitera poświęcone tematyce wykorzystania aplikacji i urządzeń mobilnych w bibliotekach.

16 Opisu aplikacji dokonano na podstawie danych w sklepach App Store i Google Play, numery wersji podano tylko dla aplikacji na iOS dla iPhone'a.

17 Aplikacja UChicago posiada własną witrynę, dzięki której zainteresowani nowymi pomysłami na aplikację mobilną dla uczelni mogą wypełnić specjalny formularz, zgłaszać swoje pomysły i projekty, a także sugestie. Tryb dostępu: <http://mobile.uchicago.edu/> [9 sierpnia 2015].

Moduł biblioteki jest responsywnym serwisem internetowym dostępnym pod adresem: mobile.lib.uchicago.edu/. Obsługuje sieć jedenastu bibliotek i centrów badawczych uczelni¹⁸.

- b. Rutgers (wer. 3.6.1) – Uniwersytet Rutgers, program wykonany przez Open System Solutions – specjalną jednostkę uczelni, której zadaniem jest obsługa informatyczna uniwersytetu¹⁹. Moduł biblioteki jest serwisem responsywnym dostępnym również pod adresem: m.libraries.rutgers.edu/. Aplikacja obsługuje 26 bibliotek instytutowych i wydziałowych.
- c. Uni MA (wer. 1.3.2) – Uniwersytet w Mannheim. Aplikacja wykonana przez Centrum komputerowe uczelni (niem. Rechenzentrum Universität Mannheim)²⁰. Moduł biblioteczny aplikacji jest wersją responsywną serwisu, obsługuje Bibliotekę Główną oraz pięć pozostałych bibliotek znajdujących się na terenie kampusu uczelni.

Rysunek 2. Ikony aplikacji mobilnych omawianych w niniejszym tekście



Źródło: opracowanie własne.

Wybierając powyższe m-aplikacje autor kierował się różnorodnością interfejsów oraz zasięgiem geograficznym i językowym. W celu dokładniejszej charakterystyki zostały one zainstalowane na iPhone'ie w wersji 5S oraz tablecie Samsung Tab 4. Nie trudno się domyślić, iż krajem z którego pochodzi najwięcej aplikacji tego typu są Stany Zjednoczone, najwięcej programów

18 Dane na podstawie listy bibliotek umieszczonej w aplikacji Rutgers.

19 Więcej o tej jednostce Uniwersytetu Rutgers można przeczytać na stronie: <http://oss.rutgers.edu/>.

20 Informacje o jednostce dostępne są na stronie: www.uni-mannheim.de/rum.

w obszarze Europy pochodzi z: Wielkiej Brytanii, Włoch, Hiszpanii i Holandii. Dominującym językiem aplikacji ze względu na ich pochodzenie jest język angielski, choć dla celów porównawczych autor korzystał z aplikacji włoskich i hiszpańskich, które nie miały wersji angielskiej.

W sklepach App Store oraz Google Play mobilne aplikacje biblioteczne można odnaleźć na dwa sposoby: wpisując słowa kluczowe, np.: *library*, *university library* (ang.), *universidad*, *biblioteca* (hiszp.), *universita*, *biblioteca* (włoski) lub poprzez kategorię *Edukacja*. Ten drugi sposób jest jednak bardziej czasochłonny ze względu na ogromną liczbę aplikacji znajdujących się w tym dziale.

Sporym problemem podczas badań było ustalenie liczby aplikacji w skali światowej dedykowanych bibliotekom uniwersyteckim²¹. Wyszukiwanie prowadzono w dwóch wspomnianych sklepach, ponieważ ich użytkownicy stanowią najliczniejszą grupę odbiorców²². Wynik wyszukiwania zawierał zarówno odpowiedzi relewantne, tzn. wyświetlał opisy aplikacji bibliotecznych, jak i nirelewantne – aplikacje o innym przeznaczeniu, ale zawierające w opisie słowa użyte w zapytaniu. Na przykład wśród rezultatów na zapytanie *university library* w Google Play wśród 250 odpowiedzi znalazły się słowniki oksfordzkie oraz inne aplikacje związane z organizacją dokumentów elektronicznych w pamięci telefonu. Autor próbował ustalić liczbę aplikacji mobilnych związanych z bibliotekami akademickimi, ale zadanie to okazało się niezwykle czasochłonne. Sklep Google Play nie podaje informacji o liczbie obiektów odnalezionych – użytkownik może ustalić ją samodzielnie, o ile dotrze do końca listy. W App Store podano co prawda liczbę 134 wyszukanych aplikacji, ale z powodów opisanych powyżej nie można tego uznać za stan faktyczny. Na podstawie pobieżnej analizy zasobów wspomnianych sklepów z m-aplikacjami wydaje się, iż pod względem typu biblioteki najliczniej reprezentowane są biblioteki publiczne. Jest to jednak temat na osobne badania. Do wykazu aplikacji bibliotecznych można również dotrzeć za pomocą nazwy tzw. dewelopera, czyli twórców oprogramowania. Wśród firm zajmujących się projektowaniem takich programów wymienić można: Boopsie (boopsie.com), Data Management (sebina.it), BiblioCommons (www.bibliocommons.com) i Solus UK Ltd. (yourlibraryapp.co.uk).

W Polsce jak dotąd (lipiec 2015 rok) powstała tylko jedna m-aplikacja biblioteczna o nazwie *Czytelnik Mak+*. Przeszukuje ona katalogi bibliotek publicznych w całym kraju, zaprojektowana została przez Instytut Książ-

21 *Mobile online w Polsce 2015*, dz. cyt., s. 18-19.

22 Tamże, s. 44, 59.

ki. Ukazała się również aplikacja *ibiblio* Sopotckiej Biblioteki Publicznej, która jednak nie zawiera funkcji wyszukiwania w katalogu, a jedynie możliwości powiadomień i śledzenia bieżących informacji dotyczących kultury i czytelnictwa.

Podstawowym zagadnieniem z punktu widzenia projektanta m-aplikacji jest ustalenie celu i zadań jakie ma ona spełniać, czy warto inwestować środki finansowe i ludzi do wykonania programu. Podjęcie decyzji powinno być poprzedzone badaniami preferencji grupy docelowej: czego oczekują od takiego oprogramowania, jakie funkcjonalności (usługi) będą dla nich najważniejsze, co skłoniłoby ich do zainstalowania takiego programu w ich telefonach lub tabletach. Według badań²³ najczęściej wymienianymi potrzebami użytkowników są: przeszukiwanie katalogu biblioteki i możliwość rezerwacji egzemplarza, sprawdzanie stanu wypożyczeń własnych i prolongowanie, przeglądanie nadchodzących wydarzeń biblioteki i nowości w bibliotece, wysłanie zapytań do bibliotekarzy, dostęp do bloga bibliotecznego, pobieranie elektronicznych książek, gier wideo i audiobooków, sprawdzanie czy książka jest w bibliotece za pomocą ISBN, proponowanie zakupu książki, wyszukiwanie artykułów, lokalizacja biblioteki²⁴. M-aplikacja daje o wiele więcej możliwości, np. może informować o godzinach otwarcia (BibliUva, Groningen, UChicago), umożliwiać zadanie pytania bibliotekarzowi (UChicago, Rutgers), posiadać funkcję skanowania kodów paskowych i wyszukiwania książek za jego pomocą (Uni MA, Biblio Unifg) lub rekomendowania zakupu (Biblio Unifg), ponadto dostarczać aktualnych informacji nt. dostępności stanowisk komputerowych (Groningen, UChicago), rezerwacji pokoju do pracy indywidualnej (UChicago, Rutgers), kierować do baz danych (Rutgers), ułatwiać geolokalizację (UChicago, Groningen) oraz zamieszczać aktualności i powiadomienia (Biblio Uva, UChicago, Groningen).

Architektura informacji bibliotecznej aplikacji mobilnej

Architektura informacji jest to m.in. sposób organizacji zawartości w określonym komunikacie (środowisku informacyjnym) oraz zintegrowany układ systemów: organizacji treści, nawigacji, wyszukiwania i etykietowania, składających się na owo środowisko informacyjne. Dziedzina

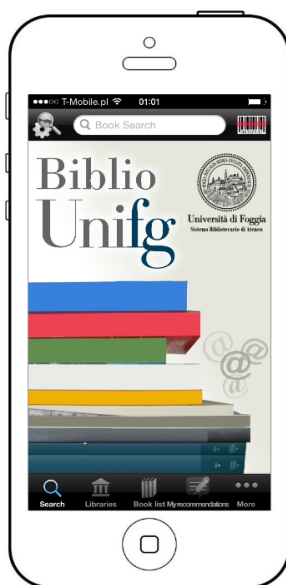
23 H. Vasudavan, M. I. Ravi: *Investigation and Design of Mobile OPAC Services (MOS) for Non-Smartphone Users*. „Information Management and Business Review” Vol. 5, nr 10 (2013), s. 514-524.

24 Tamże, s. 515.

ta związana jest także z użytecznością serwisów internetowych oraz badaniem preferencji i doświadczeń użytkowników²⁵.

Architektura informacji w kontekście mobilnym dotyczy zarówno struktury zawartości całej aplikacji, jak i układu elementów ekranu w interfejsie użytkownika (IU)²⁶. W przypadku interfejsów urządzeń mobilnych i ich struktury można mówić o tzw. mini architekturze informacji (m-AI)²⁷. Elementami IU m-aplikacji są: układ treści na ekranie oraz elementy graficzne informujące o zawartości ekranu i dostarczające poleceń do zarządzania jego zawartością. Ten drugi składnik IU nazywa się także chromem²⁸ – jest widocznym elementem systemu operacyjnego w każdej aplikacji (podobnie jak przycisk *Start* w Windowsie i pasek narzędzi w Wordzie). Komponenty chromu występować mogą u góry i u dołu ekranu (rysunek 3.). Mogą także wypełniać cały ekran po przesunięciu strony (np. w aplikacji Biblioteki Uniwersytetu w Groningen oraz Uniwersytetu w Chicago) (rysunek 4.).

Rysunek 3. Ekran początkowy aplikacji Biblio Unifg na iOS (iPhone) Uniwersytetu w Foggii (Włochy)



Źródło: opracowanie własne.

25 S. Skórka: *Architekt informacji – kreator przestrzeni informacyjnych*. „Przegląd Biblioteczny” 2011, nr 1(79), s. 47-61.

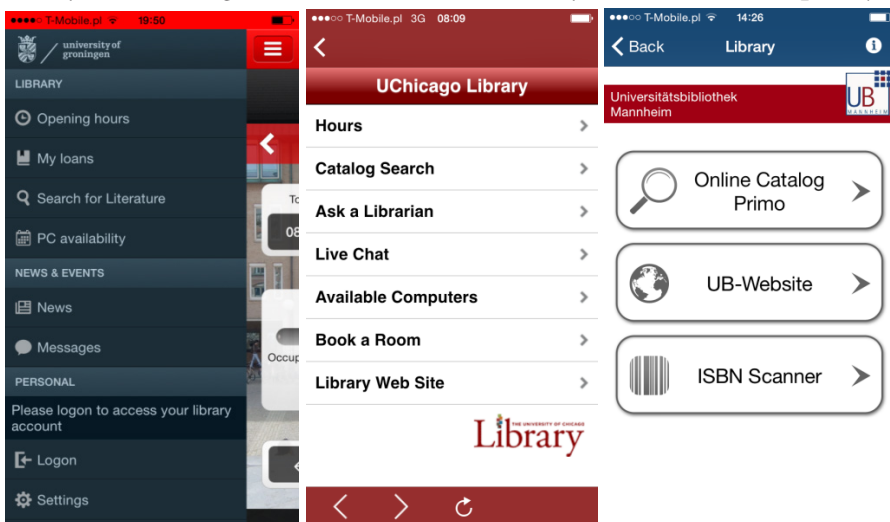
26 J. Nielsen, R. Budi: dz. cyt., s. 144-145.

27 Tamże, s. 144.

28 Tamże, s. 74-75.

W badanych aplikacjach zawartość podzielono na kilka kategorii: najczęściej zawiera aplikacja U. Rutgers – 8 kategorii, najmniej Uni MA – tylko 3. Na szczególną uwagę zasługuje m-AI w aplikacji Groningen, wydzielono w niej trzy główne kategorie: *Library*, *News and Events* oraz *Personal*, w obrębie każdej znalazły się linki do konkretnych funkcji i usług tej biblioteki (rysunek 4.). Po krótkim czasie korzystania z niej można odnieść wrażenie, że aplikacja ta została przygotowana z dużą starannością i dbałością o szczegóły.

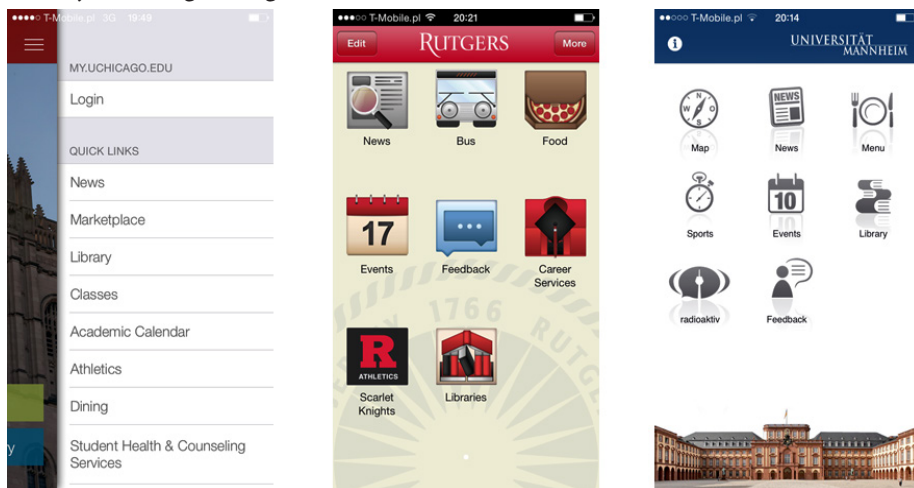
Rysunek 4. Menu Biblioteki Uniwersytetu w Gronigen (z lewej) i Biblioteki Uniwersytetu w Chicago (środek), Biblioteki Uniwersytetu w Mannheim (z prawej)



Źródło: opracowanie własne, zrzuty z iPhone'a.

Analiza zawartości wybranych m-aplikacji uniwersyteckich wskazuje, że głównym ich celem jest wsparcie społeczności akademickiej oraz kandydatów na studia w poszukiwaniu istotnych i aktualnych informacji nt. życia uczelni, wśród funkcji pojawiają się odnośniki do: rozkładów jazdy komunikacji miejskiej (Rutgers, UChicago), mapy kampusów i funkcje nawigacji (UChicago), kalendarze nadchodzących wydarzeń (UChicago, Uni MA), harmonogramy zajęć, a nawet bieżące menu w stołówce akademickiej, link do stacji radiowej uczelni oraz harmonogram zajęć sportowych (Uni MA) (rysunek 5.). Użytkownicy aplikacji Rutgers oraz UChicago mogą wybierać spośród dużej liczby informacji nt. uniwersytetu, regionu, studenci znajdują w niej także dane kontaktowe do uczelnianych usług medycznych.

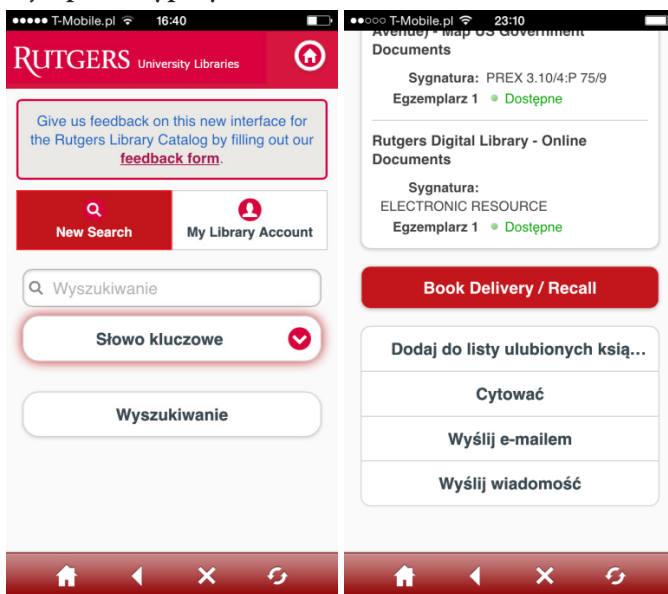
Rysunek 5. Ekran początkowy mobilnych aplikacji uniwersyteckich. Od lewej: UChicago, Rutgers, Uni MA



Źródło: opracowanie własne, zrzuty z iPhone'a.

Jak wspomniano wcześniej, wyszukiwanie w katalogu jest jedną z najważniejszych potrzeb użytkowników w odniesieniu do m-aplikacji bibliotecznej. Sposób wyszukiwania w m-OPACach oraz doświadczenia użytkowników mogą być zbliżone do tych, jakie można zaobserwować u użytkowników korzystających z webowej wersji katalogu. Podobnie jak w wersji na duże ekrany (PC-ty), tak i w aplikacjach mobilnych występuje formularz wyszukiwawczy, lista z rezultatami wyszukiwania, opisy bibliograficzne publikacji, a w nim oprócz opisu fizycznego dokumentów, m.in.: możliwość wypożyczenia, funkcje rekomendacji w serwisach społecznościowych, dodawanie do tzw. list ulubionych książek, wysyłanie linku do odnalezionej pozycji e-mailem, opis dokumentu pod kątem bibliografii załącznikowej i cytowania (rysunek 6.). Niestety nie będąc zarejestrowanym użytkownikiem nie ma możliwości podglądu konta czytelnika, które umożliwia skorzystanie z innych usług omawianych tu bibliotek.

Rysunek 6. Ekran z aplikacji Rutgers, z lewej: formularz wyszukiwawczy (w j. polskim), z prawej: fragment opisu dokumentu z odnośnikami do innych funkcji oprócz wypożyczenia



Źródło: opracowanie własne, zrzut z iPhone'a.

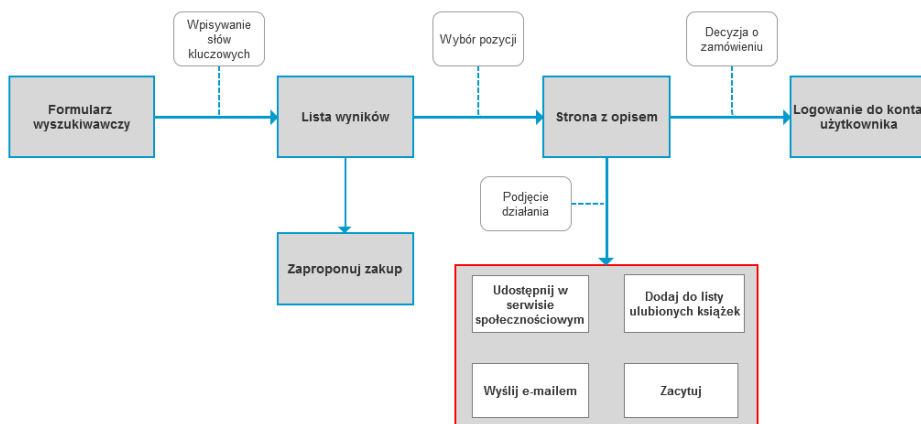
Z testowanych aplikacji tylko dwie nie posiadały nawigacji fasetowej (Groningen i Bibli Uva). Mechanizm nawigacji fasetowej (zwanej też kierowaną), szerzej omówiony w literaturze²⁹, uznawany jest za jeden z najnowszych trendów w obszarze wyszukiwania informacji³⁰, katalogi w których ją zaimplementowano zalicza się do grupy tzw. katalogów nowej generacji³¹.

29 S. Skórka: *Fasety na nowo odkryte*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2014, nr 2, s. 95-96.

30 P. Morville, J. Callender: *Wzorce wyszukiwania. Projektowanie nowoczesnych wyszukiwarek*. Gliwice 2015, s. 115.

31 J. Emanuel: *Next Generation Catalogs: What Do They Do and Why Should We Care?* „Reference & User Services Quarterly” Vol. 49, nr 2 (2009), s. 117-120.

Rysunek 7. Model doświadczeń użytkownika korzystającego z mobilnego katalogu bibliotecznego



Źródło: opracowanie własne.

Jak wynika z analizy tabeli 1. aplikacje biblioteczne i uniwersyteckie różnią się liczbą i rodzajem funkcji (usług), zaś w zakresie dostępu do zasobów bibliecznych różnice są niewielkie. W badanych aplikacjach uniwersyteckich dostęp do katalogu biblioteki odbywał się poprzez aplikację sieciową, czyli aby z niego skorzystać konieczny był dostęp do Internetu – rozwiązanie to jest tańsze i rekomendowane jako optymalne dla połączeń w czasie rzeczywistym, związanym z przetwarzaniem danych³². W aplikacjach bibliecznych (Groningen i Biblio Unifg) wyszukiwanie w katalogu odbywało się z poziomu aplikacji mobilnej (rysunek 4.).

32 J. A. Clark, J. Ellyssa: *Building Mobile Library Applications*. Chicago 2013, s. 10.

Tabela 1. Porównanie zawartości dwóch rodzajów aplikacji mobilnych stosowanych w bibliotekach akademickich

Aplikacje mobilne w bibliotece	
Biblioteczne	Uniwersyteckie (wielofunkcyjne)
<p>Zawiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informacje o bibliotece (bibliotekach), • możliwość wyszukiwania w katalogu i zamawiania, • dostęp do konta bibliotecznego, • mapę z zaznaczoną pozycją biblioteki, • kontakt z bibliotekarzem, • skanowanie/wyszukiwanie za pomocą kodów paskowych, • rekomendacje nowości bibliotecznych i księgarskich, • rezerwacja pokoju do pracy indywidualnej, • informacja o dostępności stanowisk komputerowych w czytelnich. 	<p>Zawiera:</p> <p>Pakiet wielu usług i funkcji dotyczących danego uniwersytetu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mapę kampusu, miasta, • informację o komunikacji miejskiej, • usługi biblioteczne: <ul style="list-style-type: none"> – przeszukiwanie katalogu, – godziny otwarcia, – usługa „zapytaj bibliotekarza”, – rezerwacja pokoju do pracy indywidualnej, – informacja o dostępności stanowisk komputerowych w czytelnich, • dostęp do platformy Moodle, • informacje nt. wydarzeń uniwersyteckich, • wyszukiwarka pracowników, • aktualne menu w studenckiej restauracji, • link do radia internetowego, • własna przeglądarka.

Źródło: opracowanie własne.

Podsumowanie

Aplikacje mobilne są nowoczesną i atrakcyjną dla użytkowników formą korzystania z usług bibliotek, niestety z punktu widzenia samych bibliotek i uniwersytetów raczej kosztowną. Jedną z przyczyn jest choćby konieczność wykonania aplikacji dla wielu tzw. platform tj. Androida, iOS, Windows Phone, BlackBerry OS. Innym problemem są koszty, zarówno wykonania projektu, umieszczenia w sklepie, jak przyszłej aktualizacji i promocji. Alternatywnym i atrakcyjniejszym finansowo rozwiązaniem jest aplikacja sieciowa, którą uruchamia się na smartfonie, ale dzięki zastosowaniu innego mechanizmu oraz przeglądarek, nie wymaga aktualizacji ani instalacji za pośrednictwem sklepów, co ważne użytkownik nie odczuwa różnicy pomiędzy nimi³³. Na podstawie przytoczonych faktów należy stwierdzić, iż trudno się dziwić deficytowi aplikacji m.in. w polskich bibliotekach akademickich.

33 Clark, Jansen: dz. cyt., s. 6-7.

Omówione tu problemy wymagają głębszej analizy, zwłaszcza jeśli chodzi o cechy modelowe, jakie spełniać powinien taki program w kontekście potrzeb rodzimych odbiorców.

Telefony stają się nieodłącznym elementem naszego życia. Użytkownicy spędzają coraz więcej czasu korzystając z aplikacji³⁴. Przechowują w urządzeniach mobilnych informacje osobiste, takie jak: kontakty, adresy, plany, zdjęcia, muzykę, dokumenty, dane kart płatniczych itd., które dotychczas znajdowały się w portfelu i kalendarzu. Smartfon stał się jednocześnie portfelem i plannerem nowej generacji. Biblioteki powinny wykorzystać swoją szansę i dążyć do zaistnienia wśród tych zasobów. Najważniejszym jednak wyzwaniem pozostaje trafne rozpoznawanie potrzeb grupy docelowej, dzięki temu technologia służyć będzie ludziom a nie odwrotnie.

Bibliografia

1. Clark J. A., Ellyssa J.: *Building Mobile Library Applications*. Chicago 2013.
2. Emanuel J.: *Next Generation Catalogs: What Do They Do and Why Should We Care?* „Reference & User Services Quarterly” Vol. 49, nr 2 (2009), s. 117-120.
3. Fling B.: *Mobile Design and Development*. Beijing 2009.
4. Hobber S.: *The Rise of the Phablet: Designing for Larger Phones*. November 2014. Tryb dostępu: <http://www.uxmatters.com/mt/archives/2014/11/the-rise-of-the-phablet-designing-for-larger-phones.php#sthash.DcVOnEVM.dpuf> [11 lipca 2015].
5. Kołodziejczyk E.: *Strony i aplikacje mobilne – przykłady rozwiązań technologicznych w bibliotekach naukowych*. „Biuletyn EBIB” 2013, nr 3(139). Tryb dostępu: http://www.nowyebib.info/images/stories/numery/139/139_kolodziejczyk.pdf [9 sierpnia 2015].
6. Kurkovsky S., Meesangnil W.: *Building and Evaluating a Mobile Application for an Academic Library*. W: *15th International Conference on Network-Based Information Systems (NBIS)*. Melbourne 2012, s. 357-363.
7. Nielsen J., Budi R.: *Funkcjonalność aplikacji mobilnych*. Nowoczesne standardy UX i UI. Gliwice 2013.
8. Meeker M., Liang W.: *Internet Trends 2015 – Code Conference*. Tryb dostępu: <http://www.slideshare.net/kleinerperkins/kpcb-internet-trends-2013> [11 lipca 2015].
9. Miller R. E., Vogh B. S., Jennings E. J.: *Library in an App: Testing the Usability of Boopsie as a Mobile Library Application*. „Journal of Web Librarianship” Vol. 7, nr 2 (2013), s. 142-153.
10. *Mobile online w Polsce 2015. Perspektywy rozwojowe. Raport*. Warszawa 2015.
11. Morville P., Callender J.: *Wzorce wyszukiwania. Projektowanie nowoczesnych wyszukiwarek*. Gliwice 2015.
12. Skórka S.: *Architekt informacji – kreator przestrzeni informacyjnych*. „Przegląd Biblioteczny” 2011, nr 1(79), s. 47-61.

³⁴ *Mobile online w Polsce, 2015*: dz. cyt., s. 9.

13. Skórka, S.: *Fasety na nowo odkryte: integrowanie systemów nawigacji i organizacji informacji*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2014, nr 2, s. 92-109.
14. Strain M.: *1983 to today: a history of mobile apps*. Tryb dostępu: <http://www.theguardian.com/media-network/2015/feb/13/history-mobile-apps-future-interactive-timeline> [8 sierpnia 2015].
15. Vasudavan H., Ravi M. I.: *Investigation and Design of Mobile OPAC Services (MOS) for Non-Smartphone Users*. „Information Management and Business Review” Vol. 5, No. 10 Oct. (2013), s. 514-524.
16. Washburn B.: *Library Mobile Applications: What Counts as Success?* „Information Outlook” 2011, 15(1). Tryb dostępu: <http://www.oclc.org/research/publications/library/2011/washburn-io.pdf> [8 sierpnia 2015].

mgr Monika Curyło
Uniwersytet Jagielloński w Krakowie
monika.curylo@uj.edu.pl

GRA MIEJSKA JAKO FORMA PROMOCJI BIBLIOTEKI AKADEMICKIEJ

A CITY GAME AS A TOOL FOR PROMOTING AN ACADEMIC LIBRARY

Abstrakt

Gra miejska to forma zabawy literackiej realizowana w czasie rzeczywistym z wykorzystaniem przestrzeni miejskiej. Uczestnicy przemieszczają się po mieście jak po planszy biorąc udział w rozwiązywaniu zagadek, odnajdywaniu miejsc, osób lub przedmiotów. Nowoczesna forma aktywnej rozrywki wydaje się stworzona dla promocji bibliotek – efektowna oprawa, elementy zabawowe, własna aktywność uczestników to komponenty nowych form współpracy z użytkownikami biblioteki akademickiej.

Słowa kluczowe: biblioteka akademicka, promocja biblioteki, gra miejska.

Abstract

A city game is a type of literature game played in real time using urban space. The participants move around the city as if on a game board, solving problems and looking for places, people or objects. This modern form of entertainment seems to perfectly suit promoting libraries as it has a spectacular form, entertaining components, and it involves the actual activity of participants: all these are the elements of innovative forms of cooperation with the users of an academic library.

Keywords: academic library, library promotion, city game.

Czym jest gra miejska?

Czym charakteryzuje się gra miejska i na czym polega jej „miejskość”? Czy miejskość gry oznacza zawężenie jej znaczenia, sprowadzając jej rolę wyróżniającą spośród gier do pojęcia geograficznego, a więc do miejsca w którym może toczyć się gra – to jest do wyraźnie odgraniczonej przestrzeni jaką jest przestrzeń miejska? Odpowiadając na te pytania, przede wszystkim należy zdefiniować pojęcie „gry miejskiej”. Nie jest to łatwe zadanie, bowiem nie istnieje jedna „naukowa” definicja takiej gry. Instytucje i osoby posługujące się takim terminem najczęściej określają same jej definicję, bardziej lub mniej rozbudowaną, koncentrując się jednak na jej praktycznym aspekcie. Łatwiej bowiem określić jak zorganizować grę miejską, jaki powinien jej być scenariusz i kto może brać w niej udział.

Gra miejska z definicji (nawet nieprecyzyjnej) toczy się na terenie miasta, ale znamy też gry, które mogą toczyć się na terenie wsi lub na terenach zielonych albo tylko w budynkach lub wydzielonych kompleksach zabudowanych. Z reguły jednak jest to przestrzeń ściśle określona regułami gry, w pewien sposób zamknięta, a w każdym razie skończona.

Osobnym zagadnieniem jest publiczność do której organizatorzy kierują zaproszenie. Najczęściej gra ogłaszana jest jako otwarta i wszyscy zainteresowani mogą wziąć w niej udział. Istnieją jednak zastrzeżenia z góry ograniczające dostęp do gry, najczęściej dotyczące wieku graczy, np. gry przeznaczone dla młodzieży szkolnej. Często zaproszenie skierowane pozornie do wszystkich chętnych, ale po bliższym zbadaniu oznacza zaproszenie dla wybranej grupy, np. społeczności lokalnej, członków stowarzyszenia, określonego środowiska lub grupy turystów przybyłych do miasta. Również instytucje organizujące grę mogą wskazać wyraźnie do kogo jest adresowane zaproszenie, dzieje się tak często, gdy podobne akcje są dziełem instytucji edukacyjnych lub bibliotek.

Najczęściej grę miejską rozumiemy jako formę rozrywki niosącą jednak pewne wartości poznawcze. Nie bez znaczenia jest tutaj motyw rywalizacji i konkurencji między uczestnikami imprezy. Ponieważ gra toczy się w wydzielonej przestrzeni, której granice wyznaczają reguły gry, musi również posiadać z góry wyznaczony czas zakończenia oraz określoną metę – miejsce, do którego zmierzają uczestnicy. Kto pierwszy dotrze do wyznaczonego miejsca zachowując reguły gry – wygrywa. Rozgrywka jaka toczy się między grającymi, aspekt edukacyjny, wreszcie możliwość przebywania na świeżym powietrzu oraz wysiłek fizyczny jaki niejednokrotnie muszą brać pod uwagę uczestnicy, to elementy przyciągające szeroką publiczność. Wabikiem może być również sama nagroda, którą

grający indywidualnie lub zespołowo otrzyma, gdy jako pierwszy dotrze do mety, rozwiąże zagadkę, czy dostanie jak najwięcej punktów w jak najkrótszym czasie. Zagadki bywają łatwiejsze lub trudniejsze, wymagające specjalistycznej wiedzy, znajomości konkretnych wydarzeń historycznych bądź topografii miasta, ale zawsze konieczne jest szybkie kojarzenie faktów i walka z czasem albo ze zmęczeniem fizycznym. Niewątpliwie chętnych przyciąga interaktywność gry stanowiącej połączenie zabawy intelektualnej z edukacją, czystą grą i rozrywką. Często organizatorzy gry jako cel stawiają zapoznanie uczestników z miastem, jego konkretną dzielnicą, jednym zabytkiem lub przynajmniej z lokalną historią. Zapraszają do spędzenia wolnego czasu w sposób zorganizowany, lecz jednocześnie pozwalający uczestnikom na samodzielne penetrowanie miasta i zachowanie poczucia własnej samodzielności i indywidualizmu.

Samo pojęcie gry, której pewną mutacją stanowi gra miejska, nie jest niczym nowym w historii ludzkości i łączy się z pojęciem ludyczności. Sam termin wywodzi się z łaciny od słowa „ludus”, które może być tłumaczone jako zabawa, gra, ale także szkoła. Johan Huizinga jest autorem antropologicznej koncepcji „homo ludens” (człowieka bawiącego się) zakładającej, że u podstaw ludzkiego działania znajduje się zabawa, gra i współzawodnictwo. Jeżeli zabawę zdefiniujemy jako „dobrowolne zajęcie, dokonywane w pewnych ustalonych granicach czasu i przestrzeni, według dobrowolnie przyjętych, lecz bezwarunkowo obowiązujących reguł. Jest ona celem samym w sobie, towarzyszy jej zaś uczucie napięcia i radości, i świadomość odmienności od zwyczajnego życia”¹ to otrzymamy również definicję gry. Gra miejska, jak każda gra ma więc zdecydowanie ludyczny charakter, jednak funkcja edukacyjna gier odgrywała w historii ludzkości niebagatelną rolę, przykładem może być gra w szachy, która znana jest od dawna jako wojenna gra symulacyjna. Gra rozgrywająca się na planszy oznaczającej pole bitwy, a w domyśle całe królestwo, rządząca się określonymi regułami, wymagająca sprawnego intelektu może zresztą stanowić analogię do współczesnej gry miejskiej. Gra miejska nie tylko bazuje na wiadomościach posiadanych przez uczestnika, ale wymaga od niego nabycia nowej wiedzy lub nowych umiejętności. Edukacyjne gry miejskie najczęściej są organizowane przez instytucje publiczne – szkoły, biblioteki, teatry, muzea, urzędy miejskie. Posiadają zwykle wyznaczony cel, inny od prostej rozrywki – mają wprowadzić grającego w świat nauki, zachęcając go do zapoznania go z jakąś dziedziną wiedzy. Stają się w ten sposób środkiem wychowania patriotycznego bądź kulturalnego. Dla większości uczestników powodem udziału

1 J. Huizinga: *Homo ludens: zabawa jako źródło kultury*. Warszawa 1985, s. 48-49.

w zabawie jest przede wszystkim rozrywka, urozmaicenie nudnego dnia, czasem nudnej lekcji, toteż pożytek z uzyskanej wiedzy następuje niejako mimochodem, przy okazji. Taka forma zabawy bazuje raczej na emocjach i zaangażowaniu w rywalizację niż na świadomie wybranym celu edukacyjnym. Jeżeli jednak gra wyzwala potrzebę działania, poszukiwania i odkrywania nieznanych obszarów, nie ma w tym nic złego. Często zresztą organizowane imprezy nie mają ściśle wyznaczonego celu edukacyjnego lub wychowawczego, jednakże posiadają walory kształcące, rozwijające wyobraźnię czy umiejętność logicznego myślenia.

Grę miejską porównuje się do gier fabularnych (RPG, ang. *role-playing game*), w których gra toczy się w świecie wirtualnym, w przestrzeni komputera, w którym gracze wcielają się w role postaci fikcyjnych – taka gra rządzi się z góry nakreślonymi regułami, których przekroczenie nie jest możliwe. Inne odniesienia możemy znaleźć w grach terenowych kojarzących się z harcerstwem, bądź organizacjami paramilitarnymi, czy nawet wojskowymi. Podobnie jak gry sportowe i zabawy ruchowe gra miejska wymaga wysiłku fizycznego, natomiast elementy happeningów ulicznych jakie w niej możemy znaleźć, wymagają zaangażowania się grupy uczestników zjednoczonych w jednym miejscu i czasie. Organizatorzy *flash mobów* mogą odnaleźć podobieństwo do gry w mieście ze względu na cel, który gromadzi ludzi w miejscu publicznym na krótki wprawdzie czas, ale pozwala się włączyć intensywnie i widowiskowo we wspólną zabawę.

Ze względu na swoje zalety gra miejska jest wykorzystywana w celach marketingowych przez instytucje prywatne lub publiczne. Najczęściej ich celem jest wykorzystanie w branży turystycznej i biznesowej. Takie gry organizowane są przez wyspecjalizowane firmy, które prowadzą działalność komercyjną i traktują gry jako formę zarobku. Korzyścią takiej formy działalności jest jej profesjonalny charakter, podejście zawodowe, gotowe, sprawdzone scenariusze. Firmy specjalizujące się w tego typu działalności posiadają wypracowane metody, przeciwczony plan działania, jasno sprecyzowane cele i sposoby ich osiągnięcia. Komercyjny aspekt takiej organizacji może być zaletą, szczególnie, gdy instytucja państwa nie posiada sama chęci lub umiejętności do samodzielnego podjęcia się organizacji gry miejskiej na większą lub mniejszą skalę. Najczęściej wynajmuje się firmę organizującą *eventy*, gry terenowe, imprezy integracyjne itp. z okazji promocji jakiegoś produktu, wydarzenia, fundacji, zbiórki funduszy lub otwarcia nowej instytucji kulturalnej. Gry najczęściej organizuje się w dużych miastach, posiadających odpowiednie zaplecze w postaci ludzi i obiektów (zabytki) oraz zwartej przestrzeni miejskiej

pozwalającej na dynamiczny rozwój akcji. Nie przewiduje się opłat dla uczestników lub są to opłaty symboliczne stanowiące raczej zabezpieczenie pozwalające zminimalizować straty związane ze zniszczeniem lub zgubieniem materiałów przygotowanych dla bawiących się, niż generujące rzeczywisty zysk. Oczywiście koszty, przede wszystkim organizacyjne, pokrywa tutaj instytucja wynajmująca firmę komercyjną lub koszty ukrywa, angażując do przygotowań i samej akcji pracowników danej instytucji bądź wolontariuszy.

Tematyka gry miejskiej

Tematyka gry jest zróżnicowana i zależy tylko od inwencji organizatorów, jednakże można wyróżnić pewne grupy tematów, które powtarzają się najczęściej:

1. Historia miasta lub regionu, zwykle zawierającą elementy zabawy lub konkursu. Jako przykłady tego typu gier możemy wskazać:
 - Historię miasta Gostyń połączoną z elementami śledztwa kryminalnego²,
 - Gra organizowana przez Muzeum Żydów Polskich POLIN pt. „Odkryj polsko-żydowską historię”³,
 - Gra „Królewskie insygnia” tocząca się w Płocku⁴.
2. Promocja turystyczna, motyw często się pojawiający w grach organizowanych przez urzędy miast i instytucje regionalne. Jako przykłady może służyć 11 gier⁵ zgrupowanych pod wspólnym tytułem „Zwiedzaj grając – graj zwiedzając”. Grę stworzono w Poznaniu, a organizatorzy zapraszają do samodzielnej zabawy proponując następujące tematy: Czas patriotów (dot. powstania wielkopolskiego); Pierwszy stopień poznania (śladami zabytków); Pierwsze Iskry (powstanie wielkopolskie poza granicami miasta); Bractwo Odkrywców (Trakt Królewsko-Cesarski) gra dla dzieci; Traktem Królów i Cesarzy (gra dla młodzieży); Poznań poza czasem (zagadka dedektywistyczna); Rowerowa Gra Aglomeracyjna oraz Rowerem Po Poznaniu; Zakłète w Kamieniu (śladami rzeźb zdobiących Poznańską Dzielnicę Zamkową); Hasło Rota (z okazji 134. rocznicy urodzin Feliksa Nowowiejskiego) oraz Tajemnica Mistrza Floriana (tajemnice murów cesarskiego zamku).

2 <http://www.gramiejska.net.pl/>.

3 <https://nowoczesnapolska.org.pl/2015/04/14/gra-miejska-odkryj-polsko-zydowska-historie/>.

4 <http://citygames.pl/gra-miejska-wygraj-z-historia.html>.

5 <http://gramiejska.pl/index.php?id=195>.

Rysunek 1. Karta startowa Gry „Czas Patriotów”



Źródło: <http://gramiejska.pl/index.php?id=196>.

3. Wydarzenia dotyczące Unii Europejskiej. Przykładem takich gier mogą być:

- „Bądź i rządź Europą” – gra rozpoczyna się słowami „gratulacje! Zostałeś euro deputowanym”⁶,
- bydgoska gra „Miasto – Europa” zorganizowana w 10. rocznicę wstąpienia Polski do UE⁷,
- śladami inwestycji unijnych „Tropy Europy” gra Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych⁸.

6 http://grymiejskie.krakow.pl/najnowsza_gra.html.

7 http://www.bydgoszcz.pl/miasto/aktualnosci/aktualnosci-2014-kwiecien/Zapraszamy_do_udzia_u_w_Grze_Miejskiej_pt___miastoEuropa_.aspx.

8 <http://mazowia.eu/media-wydarzenia/gra-miejska-tropy-europy.html>.

Rysunek 2. „Bądź i rządz Europą” - fragment strony internetowej gry



Źródło: http://grymiejskie.krakow.pl/o_grze.html.

4. Gry jako uzupełnienie oferty imprezy, wydarzenia, festiwalu:
 - „Festiwal Światła – Światłobranie, Ucieczka, Manus Lucerna” (grający zdobywają punkty za uczestniczenie w festiwalowych wydarzeniach)⁹,
 - „Zamotaj Fabrykę” – konferencja „Kultura i Turystyka – wspólna droga” (zwiedzanie Łodzi)¹⁰,
 - „Nakręć się na Chopina” zorganizowana na zakończenie pierwszej edycji Akademii Orange¹¹.
5. Integracja zespołu, np. pracowników firmy lub społeczności lokalnej:
 - „Duzersi” – zespół uczestników stylizowanych na murarzy buduje pomieszczenie¹²,
 - Food Hunting – konsultanci firmy Provident S.A. (rajd miejski i gotowanie)¹³,
 - „Jednodniówka Wilanów” – zorganizowana w ramach Wilanowskiego Programu Aktywności Lokalnej¹⁴.
6. Promocja aktywności fizycznej:

9 <http://departamentgier.pl/portfolio/festiwal-swiatla-swiatlobranie-ucieczka-munus-lucerna/>.

10 <http://departamentgier.pl/portfolio/zmotaj-fabryke-ii-konferencja-kultura-i-tursytyka-wspolna-droga/>.

11 <http://citygames.pl/gra-miejska-nakrec-sie-na-chopina.html>.

12 <http://citygames.pl/gra-miejska-integracja-duzersi.html>.

13 <http://citygames.pl/gra-miejska-teambuilding-food-hunting.html>.

14 <http://citygames.pl/gra-miejska-promocja-dzielnicy-jednodniowka-wilanow.html>.

- Siedmiobój Miejski – gra sportowa (siedem zadań sportowych niekoniecznie dla sportowców)¹⁵,
 - Odkryj Katowice – gra zorganizowana przez Stowarzyszenie Sport Pełen Pasji¹⁶,
 - Warszawa do O!koła – rowerowa gra miejska¹⁷.
7. Edukacja:
- „Ekonomiczna Gra Uliczna” zorganizowana przez Narodowy Bank Polski dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych¹⁸,
 - „Gdańskie Miniatury” gra dla rodzin i grup nieformalnych prowadzona przez Instytut Kultury Miejskiej w Gdańsku¹⁹,
 - „Dom to Praca” – zwrócenie uwagi graczy na złożoność zjawiska nieodpłatnej pracy domowej²⁰.
8. Promocja konkretnego produktu:
- „Gorączka złota” – gra promująca 10-odcinkowy serial „Gold Rush Alaska” emitowany przez kanał Discovery Channel²¹,
 - „Tramwajem przez Kraków” – promocja użytkowania komunikacji miejskiej²²,
 - „Tajemnica Piątego Wagonu” – przygotowana przez spółkę PKP Cargo²³.

Jak można zorganizować grę miejską?

Do organizacji gry miejskiej można wykorzystać firmę, która zawodowo organizuje gry. W Internecie bez trudu znajdziemy ofertę firmy eventowej prezentującej gotowe scenariusze nie tylko gier miejskich, ale także imprez integracyjnych, wieczorów panieńskich czy kawalerskich, imprez wyjazdowych, jubileuszy, wesel, festynów, imprez okolicznościowych, akcji promocyjnych, reklamy produktów itp. Zaletą takiego rozwiązania jest oddanie imprezy w ręce profesjonalistów, którzy zorganizują grę od A do Z, zadbają o szczegóły, poczynając od promocji gry, a kończąc na przygotowaniu sprawozdania z wydarzenia. Wybierając takie rozwiązanie musimy liczyć się

15 <http://gramiejska.pl/>.

16 <http://www.sportwwielkimieście.pl/tag/gra-miejska/>.

17 <http://evenea.pl/imprezy/sport-i-rekreacja/warszawa/rowerowa-gra-miejska-warszawa-do-okola-82439/>.

18 http://grymiejskie.krakow.pl/ekonomiczna_gra_uliczna.html.

19 <http://www.gdansk.pl/nasze-miasto,512,37388.html>.

20 http://domtopraca.pl/wp-content/uploads/2014/04/GRA_TERENOWA_SCENARIUSZ.pdf.

21 <http://citygames.pl/gra-miejska-promocja-discovery-goraczka-zlota.html>.

22 <http://www.kurierkolejowy.eu/aktualnosci/22184/Tramwajem-przez-Krakow-gra-miejska.html>.

23 <http://logistyczny.com/aktualnosci.php?id=4970>.

z kosztami, lecz otrzymujemy produkt sprawdzony, przewidywalny, wypróbowany. Koszty, czas trwania gry i jej tok zostaną z góry określone, a organizatorzy odpowiadać będą za jej prawidłowy przebieg. W razie kłopotów doświadczeni pracownicy firmy zapanują nad sytuacją. Dodatkową zaletą takiego rozwiązania jest możliwość wcześniejszego, szczegółowego zapoznania się ze scenariuszem gry, wyboru najbardziej dla nas interesującego, ewentualnej modyfikacji gry i przystosowanie jej dla naszych konkretnych potrzeb. Wykorzystanie profesjonalnej firmy dla organizacji gry miejskiej może być wskazane dla instytucji, która nie ma doświadczenia w podobnej działalności lub nie posiada odpowiedniego zaplecza, chociażby w postaci ludzi zainteresowanych w urządzaniu takiej imprezy.

Jeżeli dysponujemy zespołem ludzi, którzy nie boją się wyzwań i mają dobre pomysły możemy sami zorganizować grę miejską. Działania od których musimy zacząć, to określenie tematu i zakresu gry oraz audytorium do którego zostanie skierowane zaproszenie. Wybierając temat gry warto skupić się tylko na jednym wątku, bo chociaż pragniemy wciągnąć do zabawy wielu ludzi, to zbytne rozproszenie tematów, wielowątkowość i zbytne nagromadzenie wydarzeń i treści, spowoduje nadmierne wydłużenie czasu gry, utratę głównego celu i znużenie uczestników. Lepiej wybrać tylko jeden temat i na nim oprzeć scenariusz imprezy. Gdy organizujemy grę po raz pierwszy, bezpieczniej będzie skierować zaproszenie do z góry określonej grupy uczestników. Mogą to być pracownicy jednej instytucji, uczniowie określonej szkoły, czytelnicy konkretnej biblioteki, będziemy wówczas oczekiwali spotkania z grupą znajomą, po której wiemy czego się spodziewać, do pewnego stopnia spójną i mającą podobne wymagania.

Gdy określiliśmy już temat gry, zbudowaliśmy scenariusz i nadaliśmy tytuł imprezie – a nazwa imprezy powinna być „chwytliwa” i łatwo zapadająca w pamięć – powinniśmy bardzo starannie podzielić pracę między zespół organizatorów. Konieczne jest wyznaczenie koordynatora, który będzie pannał nad całym przedsięwzięciem, znał zadania poszczególnych członków zespołu i będzie potrafił wyegzekwować wykonanie tych zadań. Jeżeli zabawę planujemy pierwszy raz, a wśród organizatorów nie ma nikogo z doświadczeniem, warto przeciwzyć „na sucho” wykonanie poszczególnych elementów, czas dotarcia uczestników do wyznaczonych punktów w mieście, ewentualne trudności w rozwiązywaniu zagadek itp. Gdy stopień skomplikowania gry tego może wymagać – należy napisać regulamin, do którego będą się stosować uczestnicy i do którego można się odwołać w razie wątpliwości. Jeżeli w trakcie gry będą potrzebne jakiegokolwiek materiały

pomocnicze, np.: mapy, notesy, pisaki, ołówki należy je zapewnić uczestnikom lub poinformować ich, że mają się zaopatrzyć we własnym zakresie. Przeworní organizatorzy sprawdzą również, czy teren na którym ma się odbywać gra nie będzie w danym dniu niedostępny lub wejście nie będzie wymagało zezwoleń, np.: urząd miasta może być zamknięty w niedzielę, park niedostępny z powodu innej imprezy, a muzeum nieczynne. Optymalny czas gry to dwie do trzech godzin, dłuższe zaangażowanie odbiorców może skutkować zmęczeniem i znudzeniem. Uczestnicy w trakcie zabawy powinni się dobierać w zespoły, dobra zabawa bowiem polega na interakcji między grającymi, należy wobec tego zadbać, aby wszyscy się dobrze czuli w trakcie gry, a dla każdego znalazło się zadanie w którym się może wykazać. Na zakończenie gry zwyczajowo przewiduje się nagrody dla uczestników, jeżeli jest to możliwe każdemu grającemu należy dać pamiątkowy gadżet, „certyfikat” uczestnictwa, lub przynajmniej jakiś drobiazg, który będzie się kojarzył z imprezą. Zwycięzcy powinni otrzymać indywidualne nagrody, najlepiej gdyby nagród było kilka, np. główna nagroda, ale także dodatkowe za najszybsze przebycie jakiegoś etapu, najsprytniejsze rozwiązanie zagadki, najbardziej zabawny wierszyk lub kostium, w zależności od tego, czego wymaga scenariusz gry. Zasadą jest, aby nagrodzonych zostało więcej osób lub zespołów. Na zakończenie imprezy oraz w trakcie należy wykonywać zdjęcia lub filmy, które potem umieszczamy na Facebooku lub stronie internetowej instytucji. Wszystkim uczestnikom dziękujemy za zaangażowanie i gratulujemy dobrej zabawy. Przygotowanie dokumentacji z przebiegu gry pozwoli na jej nagłośnienie i zachęci uczestników, gdy postanowimy grę powtórzyć lub zorganizować nową.

Gra miejska w bibliotece

Promocja literatury i promocja czytelnictwa jest częstym celem tworzenia gier miejskich przez biblioteki publiczne w Polsce. Gra jest zwykle zorientowana na konkretnych czytelników danej biblioteki, którzy wyrażą zainteresowanie taką formą zabawy. Typowym przykładem może być gra „Operacja Biblioteka – wejdź do sieci” prowadzona przez Wojewódzką i Miejską Bibliotekę Publiczną im. Josepha Conrada-Korzeniowskiego w Gdańsku i zorganizowana z okazji 70-lecia tej biblioteki. Zadaniem uczestników było rozwiązywanie zadań w poszczególnych filiach biblioteki i przejście do następnego punktu kontrolnego. Warunkiem ukończenia gry było zebranie pieczętek z 13 punktów kontrolnych, toteż czas gry obejmował okres półtora miesiąca od 9 maja do 22 czerwca 2015 roku. Nagrodami dla uczestników były trzy czytniki e-booków. Celem gry było

„1. Zapoznanie czytelników z siecią bibliotek. 2. Promocja literatury, czytelnictwa i bibliotek”²⁴.

Promocja czytelnictwa w jak najszerszym sensie oraz promocja czytelnictwa w konkretnej bibliotece jest chętnie deklarowana przez takich organizatorów gier jakimi są biblioteki publiczne. Można wymienić typowe wzory takich deklaracji zamieszczane w regulaminach gier:

- „Celem Gry jest upowszechnianie działalności placówek kulturalnych zlokalizowanych w bliskim sąsiedztwie Mediateki – filii 58 Miejskiej Biblioteki Publicznej oraz wskazanie ważnej roli biblioteki, jako placówki, która rozwija potrzeby czytelnicze, wspomaga system edukacji i wpływa na rozwój życia kulturalnego mieszkańców Wrocławia”. (Gra miejska „Kulturalna mapa Wrocławia” – 23-28.06.2014)²⁵,
- „Warunkiem otrzymania Karty Gry jest rejestracja w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Wołominie w godzinach pracy Biblioteki”. (Gra „Zagubione książki Zofii Nałkowskiej” – 10.11.2014)²⁶,
- „Celem gry jest promocja czytelnictwa oraz zapoznanie uczestników z lokalizacją filii bibliotecznych i strukturą księgozbioru Miejskiej Biblioteki Publicznej w Tczewie”. (Gra „Poznajemy bibliotekę” – 1-20.08.2014)²⁷,
- „Głównym celem wszystkich zadań wykonywanych przez każdą drużynę było dokładne poznanie lub odkrycie na nowo dobrze znanych na co dzień miejsc w naszym mieście, ćwiczenie umiejętności czytania ze zrozumieniem i promocja czytelnictwa, promocja aktywnego spędzania wolnego czasu oraz integracja społeczności lokalnej”. (Gra miejska „W zagadkowej Bibliotece Chrobrego” – Gniezno 19.06.2015)²⁸.

Jednym z ciekawych przykładów wykorzystania gry miejskiej w środowisku akademickim jest gra „Powrót do przeszłości” zorganizowana przez Uniwersytet im. Adama Mickiewicza (UAM) w Poznaniu przy pomocy

24 Ze szczegółowym regulaminem tej gry można zapoznać się na stronie: <http://www.wbpg.org.pl/tresc/regulamin-gry-miejskiej-operacja-biblioteka>.

25 <http://www.biblioteka.wroc.pl/mediateka/465-kulturalna-mapa-wroclawia-gra-miejska-start-23-czerwca>.

26 <http://www.biblioteka.wolomin.pl/zapotr54675367y3563564/953-gra-miejska-zagubione-ksiazki-zofii-nalkowskiej>.

27 http://mbp.tczew.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=888:gra-miejska-poznajemy-bibliotek%C4%99&catid=103&Itemid=78.

28 <http://www.informacjelokalne.pl/akademickie-gniezno/item/749-%E2%80%9Ew-zagadkowej-bibliotece-chrobrego%E2%80%9D>.

Zespołu gramiejska.pl. Uczestnicy mieli za zadanie uratowanie Uniwersytetu przy pomocy wehikułu czasu. Przenosząc się w czasie mogli zapobiec katastrofie i ocalić własną uczelnię. Gra toczyła się w maju 2015 roku i podzielona była na dwa etapy: należało zebrać drużynę, przejść internetowe kwalifikacje oraz wziąć udział we właściwej grze w dniu 23 maja.

Rysunek 3. Uczestnicy Jubileuszowej Gry Miejskiej UAM „Powrót do Przyszłości”



Źródło: <https://www.facebook.com/gramiejska/photos/a.120809264623552.8404.107555632615582/843057345732070/?type=1&theater>.

W grze uczestniczyło około 80 osób, na zakończenie na Facebooku opublikowano ankietę, w której organizatorzy prosili o ocenę gry (fabuła, animatorzy, rekwizyty, stroje, materiały, atrakcje), a także o wypowiedź na temat popularyzowania historii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza za pomocą gry miejskiej.

Rysunek 4. Plakat Jubileuszowa Gra Miejska UAM „Powrót do Przyszłości”

The poster features a stylized white outline of the city of Poznań at the top. Below it, the UAM logo and the text 'UNIVERSYTET IM. ADAMA MICKIEWICZA W POZNANIU' are visible. A blue box in the top right corner contains the website 'jubileusz.amu.edu.pl'. The main title 'JUBILEUSZOWA GRA MIEJSKA UAM POWRÓT DO PRZYSZŁOŚCI' is in a dark red box, with the final date 'Finał: 23 maja 2015'. Below this, a text block states: 'Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu jest zagrożony! Zbierz drużynę, wsiańdź do wehikułu czasu i uratuj naszą Alma Mater!'. The 'ETAPY GRY:' section lists: 'Etap internetowy: 10 - 22 maja | gramiejska.pl', 'Etap uliczny: 23 maja, godz. 10.00 - 14.00 Poznań-Śródmiście', and 'Podsumowanie: 23 maja Poznań-Śródmiście'. A large clock face is positioned on the right side. The bottom section includes 'Rejestracja: od 10 maja 2015 na stronie gramiejska.pl', 'Zespoły: 3-5 graczy', 'Liczba uczestników etapu internetowego: nieograniczona', 'Liczba uczestników etapu ulicznego: 80 osób', and 'Szczegółowy program: jubileusz.amu.edu.pl'. Logos for 'Patroni medialni' (TVP1, POZNAN, IBSKA) and 'gazeta' are at the bottom right.

Źródło: http://lib.amu.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=1472&Itemid=161.

Biblioteka akademicka może sama zorganizować grę miejską lub być elementem większej akcji zainicjowanej przez instytucję kulturalną. Przykładem może być Plenerowa gra miejska – „Zbrodnia w Krakowie” prowadzona przez Krakowskie Biuro Festiwalowe oraz Fundację Miasto Literatury. Gra zaczęła się 29 listopada 2014 roku, a jej uczestnicy wcielali się w pomocników legendarnych literackich detektywów z kryminałów autorstwa Gai Grzegorzewskiej, Irka Grina i Marcina Świetlickiego. O godzinie 10.00 na terenie Biblioteki Jagiellońskiej znaleziono „trupą”, od tego momentu zespoły biorące udział w zabawie literackiej miały tylko kilka godzin na rozwiązanie zagadki kryminalnej, której scenariusz powstał na kanwie znanych krakowskich powieści kryminalnych. W trakcie imprezy grający mogli spotkać się osobiście z autorami, a nagrodą były bony do wybranych krakowskich księgarni.

Innym przykładem wykorzystania przestrzeni biblioteki może stać się Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu, która stała się miejscem wystawy „zBUntowane książki” połączonej z grą „Na tropie literatury”. Celem gry było zaznajomienie uczestników z przestrzenią budynku biblioteki oraz

zabawa z tworzonymi samodzielnie tekstami literackimi. Grający (w liczbie około 500 osób) zwiedzali również wystawę dzieł liberackich odbywającą się w dniach 8-15 maja 2012 roku.

Rysunek 5. Plakat Gry Miejskiej „Zbrodnia w Krakowie”



Źródło: http://www.bj.uj.edu.pl/kulturalna/-/journal_content/56_INSTANCE_4OzV KF3Noorr/4148353/72980472.

Jednakże w porównaniu z bogatą ofertą gier miejskich promujących czytelnictwo organizowanych przez biblioteki publiczne, biblioteki akademickie wypadają słabo. Taka forma zabawy literackiej nie jest zbyt popularna w środowisku uczelnianym, które przecież posiada bogate zaplecze w postaci zbiorów o różnorodnej tematyce, nie brak też ciekawych pomysłów prowadzenia działalności kulturalnej i pracowników bibliotek zaangażowanych w akcje promocyjne swoich bibliotek. Taka nowoczesna forma aktywnej rozrywki niosącej w sobie elementy edukacyjne, wydaje się stworzona dla promocji bibliotek – efektowna oprawa, zabawa, własna aktywność uczestników wywodzących się ze środowiska akademickiego, to komponenty nowych form współpracy z użytkownikami biblioteki uczelni wyższej.

Bibliografia

1. Huizinga J.: *Homo ludens: zabawa jako źródło kultury*. Warszawa 1985.
2. Młyńczak N.: *Gra miejska jako metoda nauczania w edukacji regionalnej i turystycznej*. W: *Powtórka przed... VI spotkania z historią dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych 18-19 września oraz 20-21 września 2012: informator Instytutu Historii UAM*. Poznań 2012, s. 123-135.
3. Muszyńska A.: *Gra w poznanie grą w odkodowanie – gry miejskie w małym mieście (przykład Głowna)*. „Homo Ludens” 2012, 1/(4), s. 173-182.
4. Nowakowska O.: *Wszystko gra! Gry miejskie w przestrzeni Warszawy*. „Homo Ludens” 2011, 1/(3), s. 155-165.
5. Rybarczyk A.: „*Uksiążkowiec świat*”, czyli kilka słów o literaturze. „Biblioteka” 2012, nr 16(25), s. 337-352.
6. Surdyk A.: *Edukacyjna funkcja gier w dobie „cywilizacji zabawy”*. W: *Kulturotwórcza funkcja gier: gra jako medium, tekst i rytuał*. Poznań 2007, s. 27-46.
7. Thel K.: *Sfera zachowań ludycznych w kontekście społeczno-ekonomicznych konsekwencji kryzysu gospodarczego*. „Homo Ludens” 2010, 1/(2), s. 191-199.
8. Warcholik W., Leja K.: *Gry miejskie jako innowacyjne produkty turystyczne*. „Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis. Studia Geographica” T. 3 (2012), s. 87-97.

mgr Ewa Witkowska
Biblioteka Uniwersytecka
im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku
ewaewitkowska@gmail.com

JAKA BIBLIOTEKA DLA WSPÓŁCZESNEGO UŻYTKOWNIKA? PRZYKŁAD BIBLIOTEK UNIwersYTETÓW ARTYSTYCZNYCH TAMA I MUSASHINO

WHAT KIND OF A LIBRARY FOR A MODERN USER? THE EXAMPLE OF TAMA AND MUSASHINO ART UNIVERSITIES LIBRARIES

Abstrakt

Malejąca liczba czytelników to obecnie jeden z najważniejszych problemów współczesnych bibliotek. Jest on wynikiem m.in. zmian w systemie kształcenia oraz rewolucji technologicznej, w tym rosnącej popularności baz pełnotekstowych, do których coraz częściej można uzyskać dostęp bez wychodzenia z domu. Tradycyjny model użytkownika, przychodzącego do biblioteki w celu wypożyczenia lub przeczytania książki, odchodzi coraz bardziej w niepamięć, a sama instytucja funkcjonuje obecnie nie tylko jako miejsce do pracy i nauki, ale i spędzania wolnego czasu. Te nowe tendencje uwidaczniają się w projektach nowych lub planach modernizacji starych budynków bibliotecznych, których jednym z głównych założeń staje się dbałość o wygodę użytkownika.

Architektura to także jeden z czynników mających istotny wpływ na atrakcyjność bibliotek, jako że pierwsze wrażenie użytkownika o danej instytucji kształtuje się, zanim jeszcze przekroczy on jej próg. Z tego względu coraz częściej za projekty nowych budynków odpowiadają uznani architekci, a niektóre co bardziej udane realizacje stają się wręcz obiektami artystycznymi. Artykuł ten prezentuje dwa gmachy bibliotek, których projekty odbiły się dosyć szerokim echem nie tylko w środowisku bibliotekarskim: Bibliotekę Hachiōji Uniwersytetu Artystycznego Tama oraz Bibliotekę Uniwersytetu Artystycznego Musashino.

Słowa kluczowe: architektura bibliotek, Biblioteka Hachioji Uniwersytetu Artystycznego Tama, Biblioteka Uniwersytetu Artystycznego Musashino, użytkownicy bibliotek, biblioteki akademickie.

Abstract

The decreasing number of users is one of the most important problems of modern libraries nowadays. It is the result of, among other things, changes in the educational system and the technological revolution, including a growing number of full-text databases which can be more and more often accessed without leaving home. The traditional model of a reader who comes to a library to borrow or read books is passing into oblivion, and the library itself is currently seen not only as a place of work and study, but also a place where one can spend free time. These new trends are incorporated in the designs of library buildings and, consequently, the user's convenience becomes one of the main principles.

Architecture is also one of the factors significantly influencing the appeal of libraries to the users, as their first impression is created before they even enter the institution. Therefore, acclaimed architects are often responsible for designing new library buildings, and some of the best projects are even considered objects of art. The paper presents two library buildings whose designs have been highly acclaimed not only by the librarian community: Hachioji Library of Tama Art University and Musashino Art University Library.

Keywords: library architecture, Tama Art University Library at Hachioji Campus, Musashino Art University Library, library users, academic libraries.

Ostatnie lata to dla bibliotek – zarówno akademickich, jak i publicznych – okres niekończących się zmian, które następują coraz szybciej. Do jednego z najważniejszych problemów urasta obecnie kwestia malejącej liczby czytelników. Wśród jej przyczyn wymienia się m.in. zmiany w systemie kształcenia wyższego oraz rewolucję technologiczną, w tym rosnącą popularność i zasobność baz pełnotekstowych czy e-booków, do których nierzadko można uzyskać dostęp bez wychodzenia z domu. Funkcjonujący do niedawna model biblioteki, do której przychodziło się czytać i wypożyczać książki, przestaje się sprawdzać i odpowiadać na wszystkie potrzeby współczesnego użytkownika. Na jego miejsce pojawił się już nowy – „biblioteka hybrydowa” (łącząca elementy biblioteki elektronicznej z tradycyjną), a i samego czytelnika coraz częściej określa się mianem klienta. Według Piotra Karwasińskiego w przyszłości coraz większą rolę będzie odgrywał

użytkownik wirtualny, korzystający z usług bibliotecznych na odległość. Pociągnięto za sobą konieczne zmiany w strukturze organizacyjnej instytucji, które autor obrazuje, przywołując wizje pustych korytarzy i spotkań w cyberprzestrzeni z nieliczną grupą bibliotekarzy specjalistów¹.

Biblioteka jako miejsce pracy i spędzania wolnego czasu

Jak zatem przyciągnąć nowego użytkownika, skoro nie wystarcza już ciekawy i bogaty księgozbiór? Jako że biblioteka uniwersytecka to przede wszystkim miejsce pracy, najlepszym wyjściem wydaje się stworzenie jak najlepszych warunków do jej wykonywania². Biblioteki starają się to realizować na różne sposoby, np. odpowiednio zmieniając godziny otwarcia, łagodząc regulamin czy wprowadzając wypożyczenia zbiorów udostępnianych dotychczas wyłącznie prezencyjnie. Zdaniem Lidii Lewickiej najważniejszy czynnik przyciągający odwiedzających to profesjonalna obsługa: „to przez pryzmat oceny ich [bibliotekarzy] staranności i skuteczności w obsłudze klientów-czytelników, powstaje opinia o bibliotece w określonym środowisku”³. Inne czynniki, które przywołuje, to inwestycja w nowoczesny sprzęt, najnowsze wydawnictwa i bazy danych, obecność w Internecie, efektywna reklama czy sprawny system udostępniania zbiorów, także cyfrowych⁴.

Z drugiej strony funkcja biblioteki ograniczająca się do stworzenia wygodnego miejsca do pracy i nauki obecnie nie wystarcza. Coraz większa dostępność i różnorodność zasobów cyfrowych sprawia, że równie ważne – jak nie ważniejsze – stają się atrakcyjność wizualna budynku oraz wnętrza instytucji, a także zapewnienie użytkownikom zróżnicowanych przestrzeni, gdzie mogliby brać udział w interesujących zajęciach, czy po prostu spędzać wolny czas. Od biblioteki wymaga się zatem, by stanowiła tzw. „trzecie miejsce” rozumiane jako miejsce spotkań towarzyskich czy rozrywki.

-
- 1 P. Karwasiński: *Wirtualni użytkownicy nowoczesnych bibliotek – szansą rozwoju instytucji, czy jej zagrożeniem?* W: *Elektroniczny wizerunek biblioteki*. Red. M. Wojciechowska. Gdańsk 2008.
 - 2 A. Zysiak: *Jak pozostać wiernym w niestałym świecie? Czym, gdzie i dla kogo ma być nowoczesna biblioteka?* W: *Biblioteka jako „trzecie miejsce”*. Międzynarodowa konferencja naukowa Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego. Materiały konferencyjne. Red. M. Wrocławska, J. Jerzyk-Wojtecka. Łódź 2011, s. 23-26. Tryb dostępu: <http://bcul.lib.uni.lodz.pl/Content/1896/KonferencjaBULII14.12.pdf> [22 marca 2015].
 - 3 L. Lewicka: *Czynniki sprzyjające pozyskiwaniu czytelników przez biblioteki w dobie rozwoju techniki i nowych technologii*. W: *Tradycja i nowoczesność w bibliotece naukowej XXI wieku*. Red. A. Januszko-Szakiel. Kraków 2012, s. 86.
 - 4 Tamże, s. 87-89.

Tę tendencję potwierdzają praktyczne doświadczenia wielu bibliotekarzy, w tym przeprowadzone kilka lat temu badania Scholastyki Baran i Katarzyny Kotowskiej wśród studentów korzystających z Biblioteki Uniwersyteckiej UWM w Olsztynie. Spośród 420 ankietowanych użytkowników znajdującego się tam Ogrodu Zimowego czy antresoli z przestrzenią wystawową 20% wskazało, że korzysta z nich w celach towarzyskich⁵.

Kryteria atrakcyjności budynku bibliotecznego

Przedstawione wyżej tendencje uwidaczniają się w projektach budynków bibliecznych. Jednym z głównych założeń staje się dbałość o wygodę użytkownika, rozumianą zarówno jako ułatwienie i przyspieszenie dostępu do informacji czy usług, jak i zapewnienie najlepszych warunków do pracy oraz atrakcyjnych miejsc do wypoczynku, takich jak bary, galerie lub nawet ogrody⁶. Taka biblioteka powinna spełniać szereg kryteriów sformułowanych przez brytyjskiego architekta Harry'ego Faulknera-Browna, a uwspółcześionych i uzupełnionych przez Andrew McDonalda z naciskiem na potrzeby użytkowników oraz uwzględnieniem współczesnych trendów i zmian społecznych⁷. W projekcie idealnej przestrzeni bibliotecznego przede wszystkim rządzi funkcjonalność (*functional*), stawiająca w centrum potrzeby użytkownika. Powinno się jednocześnie uwzględniać aspekty estetyczne, z których wynika łatwość adaptacji (*adaptable*) przestrzeni zgodnie ze zmieniającym się zapotrzebowaniem, najlepiej jedynie z pomocą zmiany ustawienia mebli, półek i wyposażenia. Taka biblioteka ma być również dostępna (*accessible*) w rozumieniu zapraszającej przestrzeni społecznej oraz zróżnicowana (*varied*), czyli zapewniająca szeroki wybór miejsc oraz materiałów odpowiadających zróżnicowanym potrzebom użytkowników. Ponadto powinna ułatwiać interakcje między ludźmi oraz zachęcać do korzystania z proponowanych przez siebie usług (*interactive*), czyli kłaść szczególny nacisk na takie obszary jak stanowiska informacyjne czy pokoje pracy grupowej. Ma również sprzyjać (*conducive*) pracy naukowej i refleksji, w czym pomagałaby oryginalna architektura oraz

5 S. Baran, K. Kotowska: *Przeźródź społeczna w nowoczesnej bibliotece akademickiej miejscem nauki i spotkań*. W: *Biblioteka jako „trzecie miejsce”*. Międzynarodowa konferencja naukowa Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego. Materiały konferencyjne. Red. M. Wrocławska, J. Jerzyk-Wojtecka. Łódź 2011, s. 141-142. Tryb dostępu: <http://bcul.lib.uni.lodz.pl/Content/1896/KonferencjaBULII14.12.pdf> [22 marca 2015].

6 Tamże, s. 138-139.

7 A. McDonald: *The Ten Commandments revisited: the Qualities of Good Library Space*. „Space Quarterly” Vol. 16, nr 2 (2006). Tryb dostępu: <http://liber.library.uu.nl/index.php/lq/article/view/7840/8011> [22 marca 2015].

niebanalny wystrój, a także zapewniać odpowiednie warunki (*environmentally suitable*), jak i bezpieczeństwo użytkownika (*safe and secure*) dla ludzi, kolekcji, wyposażenia, danych oraz budynku. Niemniej ważne atrybuty to wydajność (*efficient*) pod względem przestrzeni, obsługi i kosztów eksploatacji oraz możliwość sprawnego wdrażania technologii informacyjnych (*suitable for information technology*), umożliwiająca bibliotece oraz jej użytkownikom czerpanie korzyści z coraz to nowych zdobyczy rewolucji technologicznej. Gdy wszystkie te cechy połączą się w harmonijną całość, tworząc budynek atrakcyjny architektonicznie, posiadający zarazem wygodne wnętrza oraz funkcjonalne rozwiązania, pojawia się ostatnia jakość – zwana *oomph* lub *wow*. Jest ona najtrudniejsza do zdefiniowania, gdyż oddaje reakcję na widok konstrukcji doskonale oddającej ducha uniwersytetu oraz działającej inspirująco na użytkowników.

Użytkownik swoje pierwsze wrażenie o bibliotece kształtuje, zanim jeszcze przekroczy jej próg. Mają na to wpływ różne kwestie (zasłyszane opinie, informacje o księgozbiorze, lokalizacja), ale czynnikiem decydującym podczas pierwszego „spotkania” jest architektura. Jak zauważa Tomasz Kruszewski, obecnie sam budynek biblioteki – czy nawet jego usytuowanie – ma coraz większy wpływ na to, czy dana instytucja będzie chętnie odwiedzana przez czytelników. To on stanowi nierzadko jedno z głównych narzędzi promocyjnych, sugerując, że za widzianą fasadą znajdziemy przestrzeń przyjazną i dostosowaną do naszych potrzeb, czasem może intrygującą czy nawet magiczną. Z drugiej strony, architektura może działać odwrotnie – wzbudzać szacunek, a jednocześnie przytłaczać, zniechęcać do korzystania. Głównym czynnikiem stresogennym jest skala: gdy nie odpowiada skali człowieka, ten gubi się w wywołującej obawy przestrzeni⁸. Ważny jest także czynnik celowości. „Estetyka budynku” – pisze Tomasz Kruszewski – „działa (...) tylko wtedy, kiedy mieszcząca się w nim biblioteka nie znalazła się tam „przy okazji”, ale wskutek celowego zabiegu. W przeciwnym razie przestrzeń traci cały konotacyjny wymiar biblioteki – jej aurę”⁹.

Architektura ma niewątpliwie istotny wpływ na poziom atrakcyjności instytucji w oczach użytkowników, stąd coraz częściej za projekty nowych budynków bibliotecznych odpowiadają uznani architekci, realizujący mniej lub bardziej spektakularne pomysły¹⁰ – Lidia Szczygłowska zauważa, że je-

8 T. Kruszewski: *Przestrzenie biblioteki: o symbolicznej, fizycznej i społecznej obecności instytucji*. Toruń 2012, s. 148-251.

9 Tamże, s. 54.

10 Jak zauważa Tomasz Kruszewski: „Biblioteka nowoczesna nie musi być [...] osadzona gdzieś, kiedyś i po coś. Nie musi nawet czerpać z bogatej tradycji architektury tego typu budowli. Ma cieszyć oko, intrygować, prowokować – wzbudzać zainteresowanie i dzięki temu przyciągać

steśmy „świadkami prawdziwego *library boom*”¹¹. Bardziej udane realizacje stają się nawet obiektami turystycznymi. Jak pisze Kruszewski, na ogólnoswiatowe tendencje architektoniczne niebagatelny wpływ mają japońscy architekci¹², warto zatem przyrzeć się ich szczególnie imponującym propozycjom w zakresie budownictwa bibliotecznego. W dalszej części artykułu chciałabym zaprezentować bliżej biblioteki dwóch tokijskich uniwersytetów artystycznych, które projekty odbiły się dosyć głośnym echem nie tylko w środowisku bibliotekarskim: Bibliotekę Hachiōji Uniwersytetu Artystycznego Tama oraz Bibliotekę Uniwersytetu Artystycznego Musashino¹³.

Biblioteki w harmonii z naturą i kulturą

Biblioteka Hachiōji Uniwersytetu Artystycznego Tama¹⁴ zajmuje obecnie ukończony w 2007 roku dwukondygnacyjny budynek w kształcie nieregularnego sześcianu. Został on zaprojektowany przez jednego z wiodących japońskich architektów, Toyo Ito. Według założeń, budynek ma stanowić fizyczne ucieleśnienie przewodzących uniwersytetowi idei wolności i woli¹⁵, a także służyć studentom jako przykład projektu budynku wtapiającego się w miejsce, w którym się znajduje¹⁶.

użytkowników. Powszechne myślenie nacechowane względami marketingowymi powoduje, że każda koncepcja architekta jest dobra” (Tamże, s. 148; w jego książce można znaleźć przykłady różnych realizacji).

- 11 L. Szczygłowska: *Architektura bibliotek*. W: *Fizyczna przestrzeń biblioteki*. Red. M. Wojciechowska. Gdańsk 2013, s. 22.
- 12 T. Kruszewski: dz. cyt., s. 35.
- 13 Ponieważ podczas zwiedzania obydwu instytucji nie otrzymałam pozwolenia na robienie zdjęć wewnątrz, w artykule zostały zamieszczone jedynie fotografie samych gmachów. Zainteresowanych odsyłam do zdjęć autorstwa Iwana Baana (http://www.iwan.com/photo_1-Toyo_Ito_Tama_Art_University_Library_Tokyo.php i http://www.iwan.com/photo_Sou-Fujimoto_Musashino-Art-University-Library.php [25 czerwca 2015]).
- 14 Uniwersytet Artystyczny Tama (Tama bijutsu daigaku, w skrócie Tamabi) to jeden z bardziej znanych tokijskich uniwersytetów artystycznych, którego początki sięgają 1935 roku. W jego skład wchodzi dwa kampusy: położony w centrum miasta Kaminoge oraz znajdujący się na zachodnich obrzeżach Hachiōji. W każdym z nich znajduje się biblioteka, przy czym Kaminoge jest mniej spektakularna i posiada mniejszą kolekcję. Gromadzi ona publikacje z zakresu sztuki, fotografii, filmu i sztuk teatralnych – w sumie około 50 tysięcy japońsko- i obcojęzycznych książek oraz około 300 tytułów czasopism (dane za oficjalną stronę).
- 15 Według przyświecającej uniwersytetowi ideologii wolność stanowi nieodzowny składnik sztuki, ale jest to wolność rozumiana jako zobowiązanie. Stąd też nierozzerwalnie wiąże się z wolą.
- 16 K. Hidemi: *Library futures: Tama Art University, Tokyo*. The Guardian 2013, 7 August. Tryb dostępu: <http://www.theguardian.com/higher-education-network/2013/aug/07/library-futures-tama-art-university> [31 marca 2015].

Rysunek 1. Widok na budynek Biblioteki Hachiōji



Fot. Ewa Witkowska.

Gmach położony jest na zboczu niewielkiego wzgórza przy północnym wejściu do kampusu (nieдалeko jest też przystanek autobusowy), a ta łatwość lokalizacji i przyjazne otoczenie dają pierwszy pozytywny sygnał otwartości na użytkowników. Kolejny wiąże się z samą konstrukcją budynku, opartą na 166 łukach ustawionych wzdłuż zakrzywionych linii i uzupełnionych w zewnętrznych ścianach ogromnymi taflami szkła. Dzięki temu zabiegowi odnosi się wrażenie, jakby otoczenie przenikało do wnętrza, a wrażenie tej ciągłości potęguje jeszcze nachylenia z północy na południe podłoga parteru, kontynuująca nachylenie wzgórza, przez co budynek jakby ślizga się po jego powierzchni. Dzięki zastosowaniu dużych szklanych powierzchni wewnątrz jest dobrze widoczne, przez co budynek sprawia wrażenie otwartego i zapraszającego. Harmonia z naturą – tak obecnie modna – jest także po mistrzowsku wyrażona w samym projekcie Biblioteki. Inspiracją do jego stworzenia były bowiem jaskinie¹⁷, a tworzące się w nich stalaktyty posłużyły za idealny przykład podziału przestrzeni bez wykorzystywania siatki kolumn czy ścian – stąd zastosowanie przypominających je łuków. Co więcej, by jeszcze bardziej upodobnić je do wytworów natury, ich wymiary nie są jednakowe. Ich szerokość

¹⁷ Według początkowych zamierzeń jedynie pierwsze piętro miało znajdować się nad ziemią, co jeszcze bardziej podkreślało koncepcję jaskini. Pomysł ten został porzucony ze względów techniczno-finansowych, zrealizowano jednak oryginalny projekt, co dało obecny imponujący efekt.

wacha się od 1,8 do 16 metrów, zmienia się także wysokość (od 2,6 do 5,7 metra), a przecięcia rzędów łuków tworzą delikatnie wydzielone miejsca w obrębie jednej przestrzeni¹⁸. Dzięki takiej konstrukcji budynek wydaje się lekki i nie przytłacza mimo zastosowaniu betonu; szarawy kolor ścian sprawia, że przy odpowiedniej pogodzie Biblioteka niemal znika, stapiając się z otoczeniem. „Architektoniczny porządek Hachiōji Library spowodował symbiozę natury widzianej zza okien czyteln z materialną kulturą, dostępną dzięki zasobom placówki”¹⁹.

Biblioteka Uniwersytetu Artystycznego Musashino²⁰ sprawia – podobne jak Hachiōji – imponujące, a zarazem przyjazne wrażenie. Jej koncepcja jest jednak bardziej zanurzona w kulturze (co zdaniem Tomasza Kruszewskiego jest także bardzo japońskie), aczkolwiek nie brak w niej nawiązań do natury. Do kwietnia 2010 roku instytucja mieściła się w innym, powstałym na początku lat 60. budynku. Zaczęło w nim brakować miejsca dla czytelników oraz na wciąż powiększające się zbiory, podjęto więc decyzję o zbudowaniu nowego gmachu. Został on „doklejony” do starego budynku, który odremontowano i zmieniono na siedzibę uniwersyteckiego muzeum. Obecnie cały kompleks nosi nazwę Muzeum i Biblioteka Uniwersytetu Artystycznego Musashino i stanowi swoisty symbol uczelni.

Obecna siedziba Biblioteki powstała według projektu Sōsuke Fujimoto, który w otwartym konkursie pokonał dziesięciu innych konkurentów prostym projektem, w niebanalny sposób odwołującym się do samej istoty biblioteki. Jego zdaniem biblioteka to: książki, półki, światło i piękne miejsca. Projektant dokonał syntezy tych elementów, tworząc koncepcję opartą na idei „lasu książek”²¹. Ten dwukondygnacyjny, podpiwniczony budynek został dosłownie zbudowany z ogromnego książkowego regału

18 *Tama Art University Library by Toyo Ito*. Dezeen Magazine 2007, 11 September. Tryb dostępu: <http://www.dezeen.com/2007/09/11/tama-art-university-library-by-toyo-ito/> [31 marca 2015]; *Tama Art University Library*. ArchiTravel 2013, January 1. Tryb dostępu: <http://www.architravel.com/architravel/building/tama-art-university-library/> [31 marca 2015].

19 T. Kruszewski: dz. cyt., s. 345.

20 Uniwersytet Artystyczny Musashino (Musashino bijutsu daigaku) to prywatny tokijski uniwersytet zaliczany do pięciu najlepszych artystycznych szkół wyższych w stolicy. Rozpoczął działalność w 1929 roku, początkowo jako prywatna szkoła artystyczna. Obecnie składa się z dwóch kampusów: najstarszego Kichijōji, gdzie mieści się m.in. uniwersyteckie wydawnictwo oraz centrum kursów korespondencyjnych oraz głównego Takanodai, otwartego w 1961 roku. Uniwersytet oferuje kierunki od malarstwa po architekturę i zapewnia edukację dla niemal 4500 studentów, z czego około 5% stanowią studenci zagraniczni (dane na maj 2014 za oficjalną stronę uniwersytetu).

21 U. Meyer: *Musashino Art. University Library / Sou Fujimoto*. arcspace.com. January 20, 2014. Tryb dostępu: <http://www.arcspace.com/features/sou-fujimoto/musashino-art-university-library/> [31 marca 2015].

o wysokości 9 metrów, zwiniętego spiralnie i poprzerwanego wielkimi szczelinami. Półki są widoczne również z zewnątrz, zostały jedynie opakowane w szkło w celu uniknięcia szkodliwego wpływu warunków atmosferycznych oraz zabezpieczone chemicznie przed ogniem. Dzięki temu gmach od razu informuje o swoim przeznaczeniu. Pozwalające zajrzeć do środka przeszklone otwory, przez które widać książki, zapraszają do wnętrza i skorzystania ze zbiorów. Budynek niejako przeciwstawia się przekonaniu, że tradycyjna biblioteka to już przeżytek, przyciągając czytelników nie tylko frapującą architekturą, ale i obietnicą książkowych przygód oraz ciepłymi kolorami i domową atmosferą. Jak powiedział autor projektu: „Każdy może czytać w McDonalddie (...). Ale czerpanie przyjemności [z czytania], koncentracja i relaks w bibliotece w otoczeniu książek to wyjątkowe doświadczenie”²². Minusem budynku jest jedynie jego położenie: Biblioteka znajduje się dosyć daleko od głównego wejścia na teren kampusu i częściowo kryje się za częścią muzealną, tak że osoby nieznające okolicy mogą mieć z początku trudności z jej odnalezieniem.

Rysunek 2. Poprzedni budynek Biblioteki Musashino, obecnie uniwersyteckie muzeum



Fot. Ewa Witkowska.

22 N. R. Pollock: *Musashino Museum & Library / Sou Fujimoto, Tokyo, Japan*. Architectural Record 2011, March. Tryb dostępu: http://archrecord.construction.com/projects/building_types_study/libraries/2011/musashino.asp [1 kwietnia 2015].

Wejście wizytówką biblioteki

Jak udowadnia Tomasz Kruszewski²³, kolejnym ważnym sygnałem stosunku instytucji do jej potencjalnych użytkowników jest konstrukcja głównego wejścia – czy prowadzą do niego schody, czy trzeba samemu sobie otworzyć drzwi itp. Najmniej stresogenne jest „wejście zapraszające” (według klasyfikacji M. Czyńskiego, na którą powołuje się wspomniany powyżej autor), ponieważ zaciera granice pomiędzy przestrzenią zewnętrzną a wewnętrzną.

W takiej roli najlepiej sprawdzają się wejścia przeszklone i otoczone zielenią – takie jak w przypadku Biblioteki Uniwersytetu Tama. Drzwi do budynku (posiada on dwa wejścia przeznaczone dla użytkowników – północne i południowe) znajdują się na poziomie gruntu i zostały osadzone w wypełniających przestrzeń pod łukami szklanych panelach. Dodatkowo funkcję zapraszającą wzmacnia fakt, że przejście do części stricte bibliotecznej następuje stopniowo, gdyż tuż za nimi znajduje się dostępna dla każdego, wielofunkcyjna przestrzeń zwana „Arcade Gallery”. Taki zabieg zmniejsza uczucie ewentualnej niepewności, pozwalając na zorientowanie się w przestrzeni i przygotowanie do korzystania z Biblioteki. Arcade Gallery została pomyślana na wzór miejskiego rynku i jest przeznaczona do organizacji różnych imprez: wystaw, spotkań mających na celu ocenę prac studentów czy wykładowców, sympozjów, a wieczorami nawet pokazów filmów. W jednym z rogów zorganizowano także część kawiarnianą, zaopatrzoną w stoły i wygodne stołki oraz darmowy dostęp do Internetu. To przestrzeń idealna do spotkań z przyjaciółmi, odpoczynku podczas nauki czy integracji studentów z kadrą naukową. Wygląda na to, że projekt tworzony z myślą o „otwartym wspólnym miejscu dla wszystkich”²⁴ spełnił swoje zadanie, jako że pracownicy Biblioteki wśród problemów pojawiających się w związku z użytkowaniem tak dopracowanego architektonicznie gmachu, wymieniają wzrastającą liczbę odwiedzających. Nie dość, że w ciągu kilku lat wzrosła ona ponad dwukrotnie (w 2006 roku starą Bibliotekę odwiedziło 38 000 osób, natomiast w 2012 z nowej korzystało już 86 000), to uroda budynku przyciąga również turystów chcących na własne oczy zobaczyć obiekt opisywany w magazynach architektonicznych na całym świecie²⁵.

23 T. Kruszewski: dz. cyt., s. 292-311.

24 *Tama Art University Library by Toyo Ito*.

25 K. Hidemi: dz. cyt.

Rysunek 3. Widok z wnętrza Biblioteki Hachiōji



Fot. Ewa Witkowska.

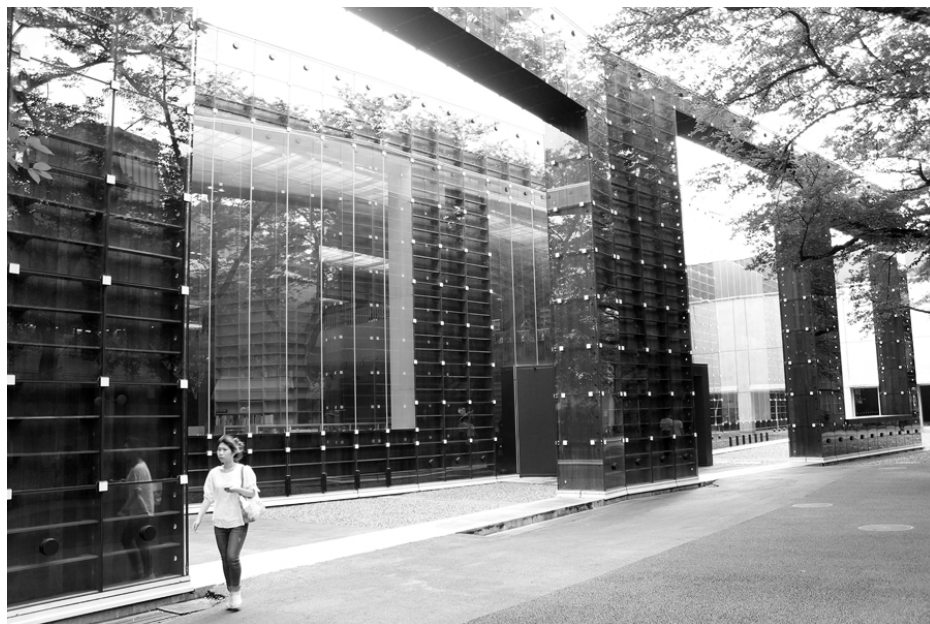
W przypadku Biblioteki Musashino do głównego wejścia prowadzi ogromny otwór we frontowej ścianie, rozpoczynającej spiralę. Sam przedśrodek, zaopatrzony w szklane, automatycznie otwierane drzwi, przypomina wysuwający się ze ściany tunel²⁶ otoczony czarnym obramowaniem, co czyni go łatwo zauważalnym. Zdaje się on – niczym szafa w opowieściach o Narnii – obiecywać przejście do innego, bajkowego świata (rysunek 4.). Tak się dzieje, o ile jest się oczywiście studentem lub pracownikiem Uniwersytetu Musashino. Wobec osób postronnych, mimo zapraszającego zewnętrzznego charakteru, Biblioteka zmienia się w twierdzę chroniącą swoje wnętrze – zaraz przy wejściu znajduje się bramka, którą można przekroczyć tylko za pomocą karty bibliotecznego²⁷. Ze względu na efekt nagłości przekro-

26 N. R. Pollock: dz. cyt.

27 Co prawda do biblioteki Uniwersytetu Tama również wstęp mają głównie studenci i pracownicy Uczelni, ale ze względu na wspomnianą wcześniej ogólnodostępną przestrzeń nie sprawia ona takiego wrażenia. Dodatkowo obsługuje ona mieszkańców miasta Sagami-hara, na terenie którego leży kampus oraz absolwentów za okazaniem karty związku absolwentów. Studenci i pracownicy innych uczelni muszą wcześniej zgłosić chęć korzystania z konkretnej pozycji oraz dostarczyć list polecający od pracowników własnej biblioteki – jest to dosyć powszechna praktyka na japońskich uniwersytetach.

czenia progu budynku, wejście do Biblioteki Musashino zdaje się pasować do kategorii „gilotyna” według typologii M. Czyńskiego²⁸. Istnieje również dodatkowe wejście, także strzeżone bramką, do którego prowadzą schody wciśnięte pomiędzy stare a nowe skrzydło budynku. Można się przez nie dostać na piętro Biblioteki, muzeum oraz na zadaszony taras.

Rysunek 4. Wejście do Biblioteki Musashino



Fot. Ewa Witkowska.

Funkcjonalne wnętrze jako miernik atrakcyjności

Architektura to ważny czynnik mający wpływ na decyzję potencjalnego użytkownika o skorzystaniu z biblioteki, ale nie jedyny. Obecnie równie ważnym miernikiem atrakcyjności danej instytucji wydaje się być poziom wygody pojedynczego użytkownika, czyli m.in. poczucie prywatności i komfort korzystania, w dużym stopniu uzależnionej od funkcjonalności wyposażenia, w tym wyglądu mebli oraz ich rozmieszczenia²⁹. Wizerunek instytucji budują ponadto księgozbiór oraz oferowane usłu-

²⁸ T. Kruszewski: dz. cyt., s. 307.

²⁹ Tamże, s. 347-352.

gi. Nowoczesna biblioteka powinna zatem stanowić „bramę do wiedzy”, a równocześnie spełniać następujące warunki:

- posiadać strefy ciche do indywidualnej pracy, przestrzenie dostosowane do pracy grupowej oraz z dostępem do technik cyfrowych;
- zapewniać przestrzenie socjalne;
- umożliwiać bezprzewodowy dostęp do zasobów sieciowych oraz zapewniać miejsca ze stacjami roboczymi;
- gwarantować wsparcie merytoryczne personelu, szkolenia i pomoc w przystosowaniu się do wzrastającej komputeryzacji³⁰.

Biblioteka Hachiōji oferuje swoim czytelnikom starannie dobraną kolekcję około 90 000 książek w języku japońskim, około 60 000 w językach obcych oraz około 1 600 tytułów czasopism³¹. Dotyczą one przede wszystkim różnych dziedzin sztuki, projektowania i architektury. Gromadzi także katalogi wystaw oraz prac indywidualnych japońskich, jak i zagranicznych artystów, wśród których można znaleźć pozycje w języku polskim. Informacje o nowych nabytkach prezentowane są jeszcze przed bramką prowadzącą na właściwy teren Biblioteki. Znajdują się na regałach wykonanych ze szkła i książek, przywodzących na myśl sklepowe wystawy zachęcające wystawionymi towarami do przekroczenia progu. Podobna konstrukcja ustawiona została również na piętrze.

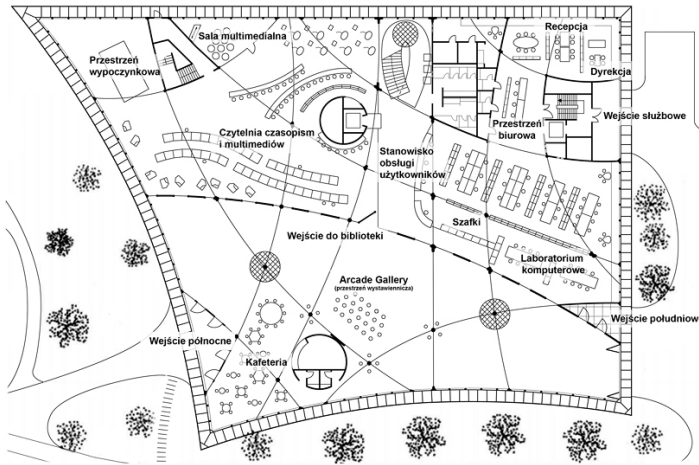
Podział przestrzeni na obydwu piętrach nie jest zdecydowany; miejsca o różnych funkcjach zostały wydzielone za pomocą przecięć łuków, wykonanych ze „stalowej koronki” ekranów oraz niewysokich regałów o sinusoidalnych kształtach, odpowiadających konstrukcji budynku. Są one niskie, by nie zasłaniały widoku, jako że Ito starał się odzwierciedlić w środku piękno zewnątrz³². Odwołania do natury kontynuowane są również w ten sposób, że w szklanych powierzchniach zastosowanych mebli odbijają się niebo i drzewa.

30 L. Szczygłowska: dz. cyt., s. 24.

31 Dane za oficjalną stronę.

32 *Tama Art University Library*.

Rysunek 5. Plan parteru Biblioteki Hachiōji



Źródło: http://faculty.arch.tamu.edu/media/cms_page_media/4433/TAMAArtUniversityLibrary.pdf [22 listopada 2014].

Opracowanie: Wiesław Wróbel.

Północna część budynku została pomyślana jako nieformalna przestrzeń do nauki i lektury. Na parterze mieści się czytelnia czasopism i multimediów. W jej środkowej części znajdują się specjalnie zaprojektowane przeszklone gabloty, w których prezentowane są najnowsze numery czasopism. Dzięki nachyleniu podłogi zgodnym z nachyleniem wzgórza wszystkie okładki są widoczne w jednym momencie. Razem z łatwością korzystania dzięki odpowiedniej konstrukcji gablot zachęca to do spędzania w tym miejscu czasu, np. w oczekiwaniu na odjeżdżający z pobliskiego przystanku autobus.

W dalszej części pomieszczenia znajdują się długie, fantazyjnie wygięte lamy z odpowiednio dobranymi stołkami, wzorowane na barowych kon-tuarach. Znajdują się na nich komputery przeznaczone do przeglądania DVD czy słuchania muzyki, zaopatrzone w słuchawki – dlatego też lamy te nazywa się „Media Bar”. Użytkownikom, przychodzącym z zamiarem obejrzenia czy odsłuchania jakiegoś nagrania w całości, udostępnia się oddzielne stanowiska. Inspirowane siedzeniami w lotniczej klasie biznesowej, są zaopatrzone w większe ekrany i wygodne regulowane fotele. Wydzielono także specjalną salę multimedialną dla grup do dziesięciu osób, opartą na koncepcji plenerowych pokazów filmowych i dlatego umieszczoną przy zajmującym całą ścianę oknie. Przeznaczona jest ona

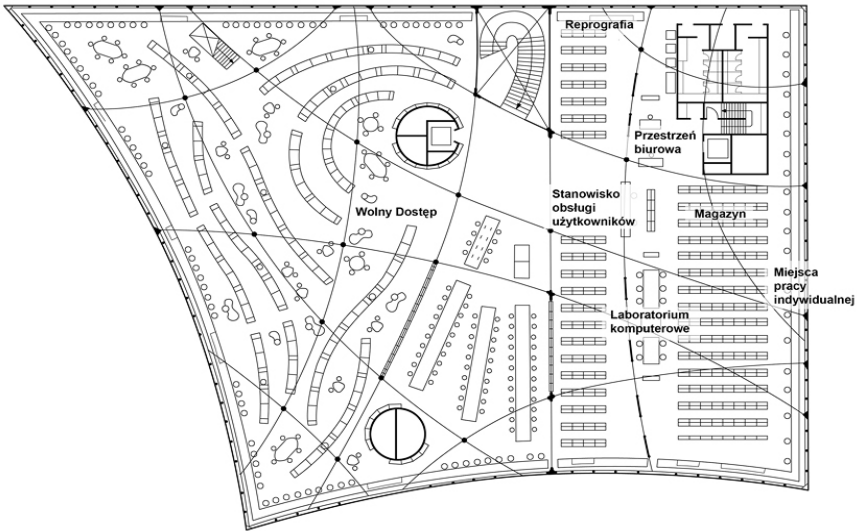
do organizacji spotkań, seminariów i swobodnego prowadzenia dyskusji, w związku z czym zaopatrzone ją w niezbędny sprzęt.

Pomyślano także o odpowiedniej przestrzeni wypoczynkowej, gdzie studenci mogliby odpoczywać, położyć się czy nawet zdrzemnąć. Zlokalizowano ją w jednym z rogów budynku. Nie ma tam stołów czy krzeseł, a tylko bardzo duża ława autorstwa – jak i inne meble w Bibliotece – Kazuko Fujie. Dostosowując swój projekt do koncepcji całego budynku, Fujie także nawiązywała do natury. Powierzchnia ławy jest pofalowana i w połączeniu z dobrym widokiem na otaczającą budynek zielen przywodzi na myśl rozłożony na łące koc piknikowy.

Południową stronę, gdzie dach jest najniższy, zajmuje przestrzeń „formalna”, podkreślona – w przeciwieństwie do północnej, „nieformalnej” – prostymi liniami. Wydzielono w niej część dla pracowników zaopatrzoną w oddzielne wejście z zewnątrz, a także umieszczono zejście do części piwnicznej, gdzie zlokalizowano maszynownię i przestrzeń magazynową. Obok zorganizowano specjalną przestrzeń pracy grupowej, ogrodzoną od reszty stanowiskiem obsługi czytelników oraz szafkami. Znajdują się tam m.in. tzw. „Laboratoria”, zaopatrzone w sprzęt pozwalający odtworzyć każde medium znajdujące się w zbiorach Biblioteki. Korzystać z nich można po uprzedniej rezerwacji.

Pierwsze piętro, na które prowadzą szerokie schody, również podzielono na przestrzeń formalną i nieformalną. Większą część piętra zajmuje czytelnia z wolnym dostępem do zbiorów, w której można korzystać z około 100 tysięcy woluminów. Dlatego też podłoga tutaj jest już równa, dostosowana do korzystania z wózków na książki. Stoły i miejsca dla czytelników znajdujące się w różnych miejscach czytelnicy zostały pomyślane tak, by odpowiadać jak najbardziej zróżnicowanym gustom. Ich wielkość waha się od dużych, zaprojektowanych na wzór stołów w klasztorach jadalniach, przy których mogą zmieścić się aż 24 osoby, po dwuosobowe o okrągłym kształcie. Ponadto wzdłuż zewnętrznych okien ciągną się wbudowane szerokie parapety z dostawionym ciągiem krzeseł, zaopatrzone w lampy. Co jakiś czas przedzielają je tapicerowane ławy, na których można się położyć. Takie rozwiązanie doskonale podkreśla panującą w Bibliotece atmosferę otwartości.

Rysunek 6. Plan pierwszego piętra Biblioteki Hachiōji



Źródło: http://faculty.arch.tamu.edu/media/cms_page_media/4433/TAMAArtUniversityLibrary.pdf [22 listopada 2014].

Opracowanie: Wiesław Wróbel.

W południowej części piętra umieszczono magazyny zamknięte, kolejne pokoje pracowników oraz punkt reprograficzny, wszystko widoczne z czytelnicy przez szklane ściany. Wśród regałów znalazło miejsce kolejne „Laboratorium” wyposażone w duży stół, skaner i inne tego typu urządzenia, przeznaczone bardziej do przygotowywania publikacji czy prac edytorskich. Za magazynem zamkniętym, wzdłuż południowej ściany, umiejscowiono przestrzeń pracy indywidualnej. Użytkownik ma tam do dyspozycji szeroki blat, funkcjonalne oświetlenie i obrotowe krzesło, a także punkt reprograficzny oraz wspomniane „Laboratorium” w dogodnej odległości.

Druga z opisywanych bibliotek to pod względem kolekcji jedna z największych bibliotek artystycznych w Japonii – jej zbiory liczą około 280 tysięcy książek na temat sztuki, projektowania i architektury oraz około 5 tysięcy tytułów specjalistycznych czasopism³³. W jej posiadaniu znajduje się też wiele cennych eksponatów, takich jak XIII-wieczne europejskie manuskrypty, materiały na temat XX-wiecznej awangardy czy japońskie ilustrowane zwoje.

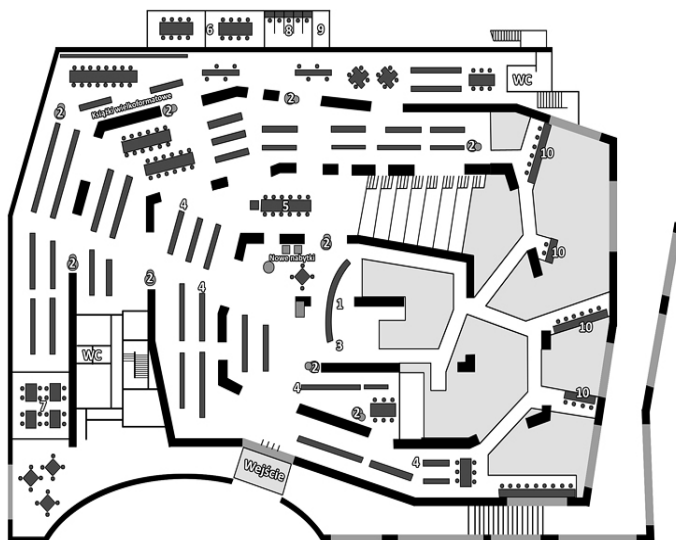
33 Te i następnne dane według materiałów promocyjnych instytucji.

1. Stanowisko obsługi użytkowników.
2. Katalogi.
3. Szafki.
4. Informacja.
5. Stanowisko przetwarzania informacji.
6. Pokoje pracy zbiorowej.
7. Galeria Książek.
8. Galeria Książek Obrazkowych.
9. Galeria Dokumentów Audiowizualnych.
10. Galeria Katalogów.
11. Pokoje pracy indywidualnej.
12. Stanowiska multimedialne.
13. Przestrzeń wystawiennicza.

Ponadto na tym piętrze funkcjonuje wydzielona czytelnia czasopism, udostępniająca wydane w ciągu ostatniego roku numery 500 najczęściej wykorzystywanych specjalistycznych tytułów. Znajduje się tu również 19 pokoi pracy indywidualnej, przeznaczonych dla pracowników, doktorantów i magistrantów, a także specjalny pokój pracy zbiorowej służący do przeprowadzania zajęć z wykorzystaniem rzadkich i cennych książek czy plakatów. Biblioteka posiada ponadto własną przestrzeń wystawową.

Parter i pierwsze piętro łączą szerokie schody, także zbudowane z książkowych półek, ale ich rola wykracza poza skomunikowanie obydwu poziomów. Wyłożone wykładziną, zapewniają użytkownikom przestrzeń do siedzenia czy nawet leżenia podczas lektury oraz spotkań. Są również wykorzystywane w trakcie różnych imprez jako audytorium. Obok nich na ścianie zainstalowano dwa ekrany prezentujące wiadomości z życia Biblioteki, informacje na temat jej kolekcji czy wydarzeń w kampusie, a nawet wieści o ciekawych wystawach w rejonie Tokio.

Rysunek 8. Plan pierwszego piętra Biblioteki Musashino



Źródło: <http://mauml.musabi.ac.jp/library/books> [22 listopada 2014].

Opracowanie: Wiesław Wróbel.

1. Stanowisko obsługi użytkowników.
2. Katalogi.
3. SelfCheck – urządzenie do samodzielnej obsługi wypożyczeń i zwrotów.
4. BookTouch.
5. Stanowisko przetwarzania informacji.
6. Pokoje pracy zbiorowej.
7. Czytelnia południowa.
8. Czytelnia dla magistrantów i doktorantów.
9. Studio fotograficzne.
10. Stanowiska z dostępem do Internetu.

Pierwsze piętro nazwano piętrem „uczenia się”, jako że w większości zajmuje je czytelnia z wolnym dostępem do zbiorów mieszcząca około 100 tysięcy woluminów. Tutaj dbałość o ułatwienie orientacji w przestrzeni jest jeszcze bardziej widoczna. Projektując budynek, Fujimoto założył stworzenie najprostszej biblioteki na świecie, która zapewniałaby dwie podstawowe rzeczy: szybki dostęp do konkretnego tytułu (*investigation*)

oraz możliwość poczynienia nieoczekiwanych odkryć (*exploration*)³⁴. Te dwie sprzeczności zostały połączone w jedno dzięki zaprojektowaniu wnętrza na planie spirali, a odpowiadają im dwa typy poruszania się w jej obrębie: promienisty i okrężny. Spirala reprezentuje „zegar liczb”³⁵, w którym każda liczba odpowiada odpowiedniemu działowi wiedzy według NDC (Nippon Decimal Classification, czyli Japońskiej Klasyfikacji Dziesiętnej). Dogodny dostęp do nich zapewniają umieszczone w ścianie prostokątne szczeliny różnych rozmiarów, łączące równocześnie koncentryczną geometrię i – przez nakładanie się na siebie – kreujące wrażenie głębi w przestrzeni³⁶. Łatwość wyszukiwania potęgują jeszcze czytelne znaki informacyjne. Każdy dział oznaczony jest widoczną z daleka dużą, białą cyfrą, drogę do nich wskazują również umieszczone na podłodze drogowskazy. Równocześnie, ciekawe często kształty cyfr, jak i płatanina ścieżek pomiędzy wypełnionymi półkami zapraszają do eksploracji. Poszczególne części czytelni łączą ze sobą wąskie mostki, dzięki czemu zachowana jest ciągłość przestrzeni pomiędzy dwoma głównymi poziomami Biblioteki. Książki na półkach zajmują pierwsze siedem poziomów, pozostawiając resztę pustą. Początkowo Fujimoto planował zapełnić regały aż pod sufit, ale na drodze do realizacji tego zamierzenia stanęły przeszkody natury technicznej. Ostatecznie architekt uznał obecny stan rzeczy za lepsze rozwiązanie: „Jeżeli wypełni się wszystkie półki, to jest to po prostu regał. Ale jeżeli zostawi się część pustą, jest on pełen potencjału”³⁷.

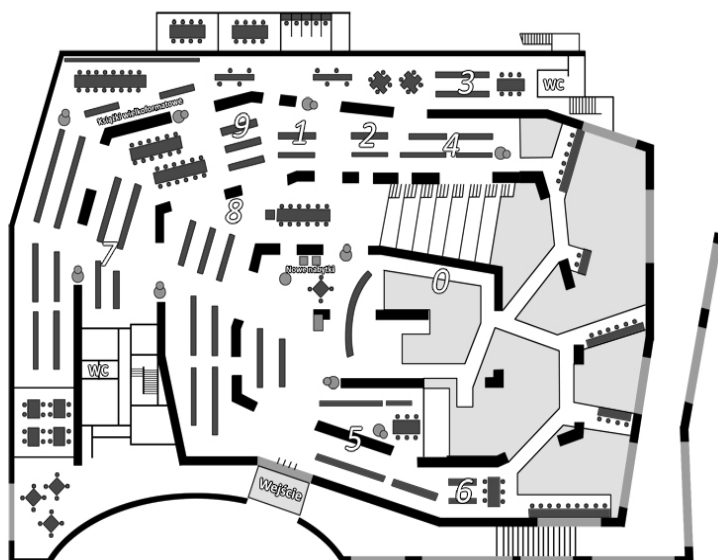
34 *Musashino Art University Library by Sou Fujimoto Architects*. Dezeen Magazine 2011, 12 May. Tryb dostępu: <http://www.dezeen.com/2011/05/12/musashino-art-university-library-by-sou-fujimoto-architects/> [31 marca 2015].

35 *Musashino Art University Library*. ArchiTravel. Tryb dostępu: <http://www.architravel.com/architravel/building/musashino-art-university-library/> [31 marca 2015].

36 N. R. Pollock: dz. cyt.

37 Tamże.

Rysunek 9. Układ działów w wolnym dostępie w Bibliotece Musashino



Źródło: <http://mauml.musabi.ac.jp/library/books> [22 listopada 2014].
Opracowanie: Wiesław Wróbel.

- 0 – Dział ogólny.
- 1 – Filozofia.
- 2 – Historia.
- 3 – Nauki społeczne.
- 4 – Nauki przyrodnicze.
- 5 – Technologia.
- 6 – Przemysł.
- 7 – Sztuka.
- 8 – Języki.
- 9 – Literatura.

Pozostała część zbiorów przechowywana jest znajdującym się w piwnicy magazynie. Co raczej niespotykane w polskich bibliotekach, i do tego pomieszczenia czytelnicy mają nieograniczony dostęp za okazaniem legitymacji studenckiej.

w różnych miejscach Biblioteki nietypowe krzesła, wykonane na podstawie pomysłów projektantów z całego świata i stanowiące część bogatej uniwersyteckiej kolekcji. Różnych kształtów, rozmiarów i kolorów, odpowiadają różnym stylom uczenia się i nierzadko pozwalają na przybranie bardzo zrelaksowanych pozycji. Ich wyjątkowość i wygoda wpływa pozytywnie na poczucie komfortu czytelników i wizerunek placówki.

Aby w pełni odpowiedzieć na potrzeby studentów uczelni artystycznej, Biblioteka oferuje kolejne udogodnienia. Co prawda w całym budynku jest Wi-Fi, ale na pierwszym piętrze wydzielono dodatkowo tzw. przestrzeń WEB zawierającą 19 komputerów z dostępem do Internetu. Przygotowano również dwa pokoje pracy zbiorowej przeznaczone dla małych grup, a także studio fotograficzne przystosowane do fotografowania dokumentów (Biblioteka nie zapewnia sprzętu fotograficznego). Co więcej, na każdym piętrze znalazły się stanowiska pełniące funkcję tzw. „przestrzeni przetwarzania informacji”.

Są one wyposażone w komputery z różnymi programami graficznymi, kopiarki czy wysokiej jakości skanery i umożliwiają czytelnikom tworzenie prostych projektów.

Strach przed biblioteką

Jak już wspomniano, otwarty, atrakcyjny wizualnie budynek czy bogaty księgozbiór nie wystarczy, by umożliwić swobodne korzystanie z usług biblioteki. U części użytkowników instytucja ta stanowi źródło stresu, gdyż obawiają się oni, czy poradzą sobie np. ze znalezieniem poszukiwanej informacji. Konsekwencją tego może być całkowita rezygnacja z odwiedzania biblioteki. Agnieszka Majewska i Mariola Szyda podają, że w zwalczaniu takiego lęku pomocna jest strona internetowa placówki, jako jedno z podstawowych narzędzi komunikowania się z użytkownikiem, a także różnego rodzaju szkolenia biblioteczne³⁸.

Biblioteki obydwu uniwersytetów posiadają czytelne strony internetowe, na których użytkownik może znaleźć wiele przydatnych informacji, w tym szczegółowe instrukcje korzystania z katalogów³⁹. Bibliotekarze

38 A. Majewska, M. Szyda: *Czy biblioteka może być powodem stresu?* „Biuletyn EBIB” 2006, nr 2(72). Tryb dostępu: http://www.ebib.pl/_2006/72/majewska_szyda.php [16 marca 2015].

39 Biblioteka Hachiōji posiada wspólny z biblioteką Kaminoge katalog internetowy, dostępny także w języku angielskim (<http://libopac.tamabi.ac.jp/mylimedio/search/search-input.do>, 10 lipca 2015). Umożliwia on wyszukiwanie proste i złożone w obydwu instytucjach, jak i każdej z osobna. Istnieje możliwość zamawiania materiałów z drugiej biblioteki do korzystania na miejscu. Biblioteka Musashino oferuje użytkownikom standardowy katalog zbiorów bibliotecznych (<http://>

zachęcają również do zadawania pytań w sprawach związanych z korzystaniem z biblioteki, czy poszukiwaniem materiałów. Obydwie instytucje posiadają także profile na Twitterze, gdzie zamieszczają informacje o organizowanych wystawach czy zmianach godzin otwarcia. Muzeum i Biblioteka Uniwersytetu Musashino wydawała dodatkowo biuletyn informacyjny „Kaleo”, eksplorujący kreatywne sposoby wykorzystania przestrzeni czy możliwości Biblioteki jako ośrodka informacji, którego jednym z ważnych założeń było stworzenie przestrzeni komunikacji ze studentami (w latach 2004-2008 ukazało się 9 numerów). Po pojawieniu się planów wybudowania nowego budynku biblioteki, powstała wersja internetowa biuletynu, gdzie studenci mogli także zamieszczać swoje opinie odnośnie projektu⁴⁰. Oprócz tego bibliotekarze wraz z pracownikami Uniwersytetu prowadzą jeszcze jedną stronę, tzw. „Recomal”⁴¹, na której umieszczają recenzje i prezentują wartość ich zdaniem książki i filmy.

Podobnie jak wiele innych bibliotek, także opisywane instytucje organizują szkolenia biblioteczne dla nowoprzyjętych⁴², do udziału w których Biblioteka Musashino zachęca nie tylko studentów pierwszego roku. Szkolenia w Bibliotece Hachiōji koncentrują się na przedstawieniu użytkownikom – budynku oraz ukazania jego możliwości. Ponadto bibliotekarze organizują w tym okresie dodatkowe warsztaty. Przykładowo, w 2015 roku dotyczyły one takich zagadnień jak: odnajdywanie poszukiwanej książki w bibliotece, sekrety efektywnego posługiwania się bibliotecznym katalogiem oraz metody zbierania materiałów do prac.

Zakończenie

Obydwie opisane biblioteki uwzględniają potrzeby współczesnych użytkowników, zapewniając im wygodne miejsca nie tylko do pracy czy zdobywania wiedzy, ale i do prowadzenia życia towarzyskiego. Realizują model „biblioteki otwartej”, zgodnie z którym nie ogranicza się użytkownikowi kontaktu ze zbiorami, umożliwiając mu swobodne poruszanie się w bibliotece, korzystanie z jej zasobów cyfrowych czy użytkowanie roz-

library.musabi.ac.jp/webopac/catsre.do), jak i katalog zintegrowany (<http://library.musabi.ac.jp/cass2/locale.do?tenantId=default&system=1428736841790&language=ja&page=>), umożliwiający równoczesne wyszukiwanie w kolekcjach muzeum, biblioteki oraz innych uniwersyteckich instytucji. Dodatkowo funkcjonuje obrazkowy katalog cennych zbiorów (<http://rbfa.musabi.ac.jp/valueBook/top.jsp>) oferujący różnorodne możliwości wyszukiwawcze.

40 WEB KALEO. Tryb dostępu: <http://www.web-kaleo.com/> [11 kwietnia 2015].

41 RECOMAL. Tryb dostępu: <http://mauml.musabi.ac.jp/library/recomal/> [25 czerwca 2015].

42 Są one organizowane w kwietniu, kiedy to w Japonii rozpoczyna się rok akademicki.

maitych urzędzeń reprograficznych⁴³. Jak zauważa Tomasz Kruszewski⁴⁴, w dzisiejszych czasach w architekturze bibliotek decydujący czynnik stanowi moda, koncentrująca się na wygodzie i zwracaniu na siebie uwagi. Mimo, że zmienia się ona bardzo szybko, to przedstawione w tym artykule biblioteki długo jeszcze pozostaną „na czasie” dzięki nawiązaniom do takich fundamentalnych kwestii jak kultura i natura, a przede wszystkim dzięki posiadaniu ostatniej wymienianej przez McDonalda jakości – umiejętności wzbudzania swoim widokiem zachwyty.

Bibliografia

1. Baran S., Kotowska K.: *Przestrzeń społeczna w nowoczesnej bibliotece akademickiej miejscem nauki i spotkań*. W: *Biblioteka jako „trzecie miejsce”*. Międzynarodowa konferencja naukowa Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego. Materiały konferencyjne. Red. M. Wrocławska, J. Jerzyk-Wojtecka. Łódź 2011. Tryb dostępu: <http://bcul.lib.uni.lodz.pl/Content/1896/KonferencjaBULII14.12.pdf> [22 marca 2015].
2. Hidemi K.: *Library futures: Tama Art University, Tokyo*. The Guardian 2013, 7 August. Tryb dostępu: <http://www.theguardian.com/higher-education-network/2013/aug/07/library-futures-tama-art-university> [31 marca 2015].
3. Karwasiński P.: *Wirtualni użytkownicy nowoczesnych bibliotek – szansą rozwoju instytucji, czy jej zagrożeniem?* W: *Elektroniczny wizerunek biblioteki*. Red. M. Wojciechowska. Gdańsk 2008, s. 17-40.
4. Kruszewski T.: *Przestrzenie biblioteki: o symbolicznej, fizycznej i społecznej obecności instytucji*. Toruń 2012.
5. Lewicka L.: *Czynniki sprzyjające pozyskiwaniu czytelników przez biblioteki w dobie rozwoju techniki i nowych technologii*. W: *Tradycja i nowoczesność w bibliotece naukowej XXI wieku*. Red. A. Januszko-Szakiel. Kraków 2012, s. 85-92.
6. Łobocka A.: *Centra informacji i galerie – współczesne tendencje organizacji przestrzeni publicznej w bibliotekach polskich*. W: *Fizyczna przestrzeń biblioteki*. Red. M. Wojciechowska. Gdańsk 2013, s. 53-64.
7. Majewska A., Szyda M.: *Czy biblioteka może być powodem stresu?* „Biuletyn EBIB” 2006, nr 2(72). Tryb dostępu: http://www.ebib.pl/2006/72/majewska_szyda.php [16 marca 2015].
8. McDonald A.: *The Ten Commandments revisited: the Qualities of Good Library Space*. „Space Quaterly” Vol. 16, nr 2 (2006). Tryb dostępu: <http://liber.library.uu.nl/index.php/lq/article/view/7840/8011> [22 marca 2015].
9. Meyer U.: *Musashino Art University Library / Sou Fujimoto*. arcspace.com. January 20, 2014. Tryb dostępu: <http://www.arcspace.com/features/sou-fujimoto/musashino-art-university-library/> [31 marca 2015].

43 A. Łobocka: *Centra informacji i galerie – współczesne tendencje organizacji przestrzeni publicznej w bibliotekach polskich*. W: *Fizyczna przestrzeń biblioteki*. Red. M. Wojciechowska. Gdańsk 2013, s. 55.

44 T. Kruszewski: dz. cyt., s. 358-359.

10. *Musashino Art University Library*. ArchiTravel. Tryb dostępu: <http://www.architravel.com/architravel/building/musashino-art-univeristy-library/> [31 marca 2015].
11. *Musashino Art University Library by Sou Fujimoto Architects*. Dezeen Magazine 2011, 12 May. Tryb dostępu: <http://www.dezeen.com/2011/05/12/musashino-art-university-library-by-sou-fujimoto-architects/> [31 marca 2015].
12. *Musashino bijutsu daigaku*. Tryb dostępu: <http://www.musabi.ac.jp/> [20 listopada 2014].
13. *Musashino bijutsu daigaku bijutskan toshokan*. Tryb dostępu: <http://mauml.musabi.ac.jp/> [7 kwietnia 2015].
14. *Musashino bijutsu daigaku toshokan*. Tryb dostępu: <http://mauml.musabi.ac.jp/library/> [11 kwietnia 2015].
15. Pollock N. R.: *Musashino Museum & Library / Sou Fujimoto, Tokyo, Japan*. Architectural Record 2011, March. Tryb dostępu: http://archrecord.construction.com/projects/building_types_study/libraries/2011/musashino.asp [1 kwietnia 2015].
16. Szczygłowska L.: *Architektura bibliotek*. W: *Fizyczna przestrzeń biblioteki*. Red. M. Wojciechowska. Gdańsk 2013, s. 22-39.
17. *Tama Art University Library*. ArchiTravel 2013, January 1. Tryb dostępu: <http://www.architravel.com/architravel/building/tama-art-university-library/> [31 marca 2015].
18. *Tama Art University Library by Toyo Ito*. Dezeen Magazine 2007, 11 September. Tryb dostępu: <http://www.dezeen.com/2007/09/11/tama-art-university-library-by-toyo-ito/> [31 marca 2015].
19. *Tama bijutsu daigaku toshokan*. Tryb dostępu: <http://library.tamabi.ac.jp/> [11 kwietnia 2015].
20. WEB KALEO. Tryb dostępu: <http://www.web-kaleo.com/> [11 kwietnia 2015].
21. Zysiak A.: *Jak pozostać wiernym w niestałym świecie? Czym, gdzie i dla kogo ma być nowoczesna biblioteka?* W: *Biblioteka jako „trzecie miejsce”*. Międzynarodowa konferencja naukowa Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego. *Materiały konferencyjne*. Red. M. Wroclawska, J. Jerzyk-Wojtecka. Łódź 2011. Tryb dostępu: <http://bcu.lib.uni.lodz.pl/Content/1896/KonferencjaBULII14.12.pdf> [22 marca 2015].