

Ateneum – Szkoła Wyższa w Gdańsku

**Bibliotekarze i czytelnicy  
w dobie nowych technologii  
i koncepcji organizacyjnych bibliotek  
(wersja robocza)**

pod red. Mai Wojciechowskiej

Gdańsk 2013

**Komitet Wydawniczy**

prof. zw. dr hab. Andrzej Chodubski (przewodniczący)  
prof. nadzw. dr Hanna Dubrzyńska  
prof. nadzw. dr hab. Marcin Krawczyński  
prof. nadzw. dr hab. Henryk Olszewski  
prof. zw. dr hab. Waldemar Tłokiński  
dr Maja Wojciechowska  
prof. nadzw. dr Józef Żerko

**Recenzent**

prof. zw. dr hab. Marian Huczek

ISBN 978-83-61079-22-4

© Ateneum – Szkoła Wyższa, Gdańsk 2013

**Przygotowanie do druku**

**Projekt okładki**

Katarzyna Krawczyńska

**Korekta**

Nina Kaczmarek  
Małgorzata Kwaśnik

**Wydawnictwo Ateneum – Szkoły Wyższej**  
**ul. Wały Piastowskie 1**  
**80-855 Gdańsk**  
**[www.ateneum.edu.pl](http://www.ateneum.edu.pl)**  
**[wydawnictwo@ateneum.edu.pl](mailto:wydawnictwo@ateneum.edu.pl)**

**Druk i oprawa**

## Spis treści

Wstęp	
<b>Część I</b>	
<b>Czytelnictwo i czytelnik</b>	
Czytelnictwo młodzieży w dobie informacji cyfrowej (Jolanta Laskowska)	01
Badania potrzeb i preferencji użytkowników bibliotek akademickich a możliwości wdrożenia wniosków badawczych w bibliotece jako instytucji non-profit (Mirosława Wojciechowska)	02
Innowacyjne metody promowania czytelnictwa, książki oraz placówek bibliotecznych – dziennikarstwo obywatelskie, portale społecznościowe (Joanna Stawińska)	03
Użytkownik czy współpracownik – potrzeby czytelnicze a polityka gromadzenia w bibliotece akademickiej (Katarzyna Mikołajczyk)	04
Czytelnicy 2.0 – czego oczekują od bibliotek uniwersyteckich? Analiza preferencji użytkowników Biblioteki Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu (Marta Tyszkowska)	05
Publiczność czytelnicza Biblioteki Głównej Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie (Alla Tarasiuk)	06
Analiza preferencji użytkowników jako element kształtowania biblioteki artystycznej na przykładzie Biblioteki Wydziałowej Malarstwa i Rzeźby Akademii Sztuk Pięknych im. Jana Matejki w Krakowie (Sławomir Sobczyk)	07
<b>Część II</b>	
<b>Koncepcje organizacyjne i funkcjonowanie bibliotek</b>	
Specyfika jakościowych badań marketingowych w instytucjach bibliotecznych (Magdalena Seta)	08
Komunikacja z użytkownikiem biblioteki w aspekcie konfliktu (Izabela Nowakowska)	09
Ocena użyteczności internetowych narzędzi angażujących użytkownika i otoczenie biblioteki w proces kształtowania księgozbioru (Ewa Dąbrowska)	10
Kopiowanie bibliotecznych egzemplarzy dzieł chronionych prawem autorskim w kontekście wewnętrznych uregulowań bibliotek (Lidia M. Jarska)	11
Ukryty Internet – nieznanie narzędzie pracy bibliotekarza (Beata Taraszkiewicz)	12
Znaczenie kompetencji zawodowych w procesie rekrutacji i selekcji pracowników w sektorze usług informacyjnych (Maja Wojciechowska)	13
Wpływ hobby i pasji pracowników bibliotek na ich aktywność zawodową (Izabela Oleaszewska- Porzycka)	14
Metoda Servqual determinantą kompleksowego zarządzania przez jakość. Doświadczenia Biblioteki Państwowej Szkoły Wyższej im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej (Sylwia Borkowicz, Katarzyna Cyran, Marzena Dziołak)	15
E-learning dla przyszłych inżynierów czyli e-kursy Biblioteki Politechniki Krakowskiej na platformie Moodle (Aneta Kowalska, Joanna Radzicka)	16
Analiza wykorzystania zbiorów zwartych w kontekście gromadzenia kolekcji bibliotecznej w Bibliotece Głównej Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy (Renata Borońska)	17
Przemiany działalności informacyjnej bibliotek publicznych na przykładzie pracy	18

Informatorium Książnicy Podlaskiej (Katarzyna Sawicka-Mierzyńska)	
Gromadzenie zasobów w Zielonogórskiej Bibliotece Cyfrowej Uniwersytetu Zielonogórskiego (Eligiusz Podolan)	19

# Wstęp

Biblioteki to instytucje społeczne silnie zintegrowane z najbliższym otoczeniem zewnętrznym, dla którego świadczą swoje usługi. Były istotną częścią świata nauki i kultury przez całe tysiąclecia. Na przestrzeni wieków zmieniały się, tak jak zmieniał się otaczający je świat. I choć wielokrotnie ich przyszłość była zagrożona, opierały się wojnom, klęskom naturalnym, niesprzyjającej polityce czy wreszcie upadkowi cywilizacji. Księgozbiory, niszczone, rozkradane, wywożone bądź to z chęci grabieży bądź w celu ochrony, przetrwały, często w szczątkowej formie, by dać świadectwo minionych czasów. Dzisiaj biblioteki stoją przed kolejnym ważnym przełomem w ich dziejach – przełomem mającym swe źródło w rozwoju technologii i zmianie zachowań społecznych ich użytkowników. Niniejsza książka prezentuje opracowania dotyczące bibliotek, bibliotekarzy i czytelników w kontekście zmian kulturowych, społecznych, ekonomicznych i technicznych właściwych dla społeczeństwa wiedzy. Autorzy omawiają w niej zarówno nowoczesne koncepcje organizacyjne, wedle których mogą funkcjonować księżnice, jak i problemy czytelnictwa w dobie informacji cyfrowej.

Książka przygotowana przez pracowników naukowych oraz bibliotekarzy- praktyków prezentuje problemy funkcjonowania bibliotek z punktu widzenia kadry, która kieruje pracami bibliotecznymi oraz przedstawia zagadnienia analizy potrzeb i oczekiwań użytkowników. Zaprezentowano w niej zarówno aspekty techniczne pracy bibliotekarza (m.in. możliwości wykorzystywania nowych technologii), jak też problematykę społeczno-psychologiczną (m.in. rola relacji interpersonalnych).

Niezależnie od podjętej przez autorów tematyki, biblioteki jawią się jako instytucje otwarte na zmiany, zarówno te będące wynikiem nowych technologii, jak i te rysujące ich nową funkcję kulturalno-społeczną. Czytelnik – użytkownik – klient jawi się jako główny podmiot bibliotekarskich zmaganiań i celów. To on jest adresatem szerokiej gamy zmian i nowych usług. Wyraźnie widać też potrzebę budowania nowego modelu działania tych instytucji, modelu, w którym biblioteka pełniłaby rolę tzw. „trzeciego miejsca”, w którym czytelnik widziałby możliwość spędzania wolnego czasu, w którym zbiory wykorzystywałby zdalnie za pośrednictwem narzędzi elektronicznych a bibliotekarza traktował jako przewodnika po wiedzy utrwalonej w cyfrowym świecie.

Maja Wojciechowska

## Czytelnictwo młodzieży w dobie informacji cyfrowej

Dorośli często uważają, że dzisiejsza młodzież jest gorsza niż kiedyś. To stereotyp, który należy zburzyć i który runął również podczas przygotowywania tego materiału. Obecna młodzież nie jest gorsza, jest po prostu inna i jej inność musimy zaakceptować. Anna Janus-Sitarz pisze w swojej książce: „Ci, którym tak łatwo przychodzi oskarżanie młodzieży o nihilizm, wyśmiewanie jej idoli i obrażanie się za jej brak poszanowania tradycji, zapominają, że to nie młodzi ludzie wykreowali ten w dużej mierze bezwartościowy, wirtualno-medialny świat konsumpcjonizmu, reklam i reality show, w który zostali wrzuceni bez przygotowania, bez zakorzenienia w wartościach, które mogłyby stanowić dla nich jakiś punkt odniesienia, uzbrojeni jedynie w podarowane im przez rodzinę iPody, gameboye, telefony komórkowe i niezliczone gry komputerowe” [5, s. 13].

Nastolatki to uczniowie starszych klas szkoły podstawowej i gimnazjaliści. Psychologowie nazywają ten czas w życiu młodego człowieka wczesnym stadium adolescencji. Młody człowiek „wyrasta” z dzieciństwa i powoli zmierza ku dorosłości. Na tej drodze musi dokonać wielu wyborów: celów, wartości, przekonań, zainteresowań, potrzeb, sposobu myślenia, kryteriów oceny, by określić kim jest. Wszystko czego nauczył się w dzieciństwie, jego wiedza, umiejętności i kompetencje przechodzą teraz czas wielkiej próby. Formowanie się tożsamości, dorastanie biologiczne, psychiczne i kulturowe, wymaga obecności innych ludzi, zawsze dzieje się w otoczeniu społecznym i kulturowym, w otoczeniu rówieśników, dorosłych i mediów [1, s. 345-346].

Młodzież się zmienia i będzie się zmieniać, i w związku z tym, zmianom powinny podlegać również priorytety edukacji, metody kształcenia oraz język komunikacji. W relacjach międzypokoleniowych niemożliwa jest kontynuacja anachronicznej dominacji dorosłych, która opiera się na zasadzie „masz mnie słuchać i szanować, bo jestem od ciebie starszy”. To jest inne pokolenie, urodzone z myszką w ręku i wychowane przed monitorem komputera. Łukasz Gołębiwski pisał: „To pokolenie nowych czytelników, przyzwyczajonych do innej struktury zdań, innego układu tekstu, nielinearnego wykładu, piktogramów, emotikonów, tabel, kolorowych wyróżnień, do przesuwania tekstów z góry na dół, do kopiowania i kompilowania, swobodnego rozporządzania własnością intelektualną, do łatwego wyszukiwania informacji. Pokolenie, które wiedzy szuka w Google, a nie w encyklopedii PWN, które nie słucha płyt, lecz piosenek w formacie MP3, rysuje w Corelu, a zdjęcia edytuje w Photoshopie. Oczywiście – zdjęcia cyfrowe. Pokolenie, które swobodnie przekleja do własnych prac fragmenty cudzych tekstów, które przyzwyczajone jest do natychmiastowej odpowiedzi, wyskakującej po jednym kliknięciu ikonki «szukaj». Pokolenie przywykłe do byle jak opracowanych treści, z premedytacją łamiące w komunikacji między sobą zasady ortografii i interpunkcji. Ale jednocześnie pokolenie «czytaczy» i «szperaczy», pokolenie «magiczne», bo wychowane na *Harrym Potterze* i do bólu racjonalne, bo łatwo znajdujące odpowiedź na każde dręczące pytanie. Obyte z pornografią i żałośnie goniące za sezonowymi nowinkami – gadżetami, ciuchami, kolekcjami, komiksami. Bezwstydnie ekshibicjonistyczne, a jednocześnie skrywające prawdziwą tożsamość za różnymi nickami (składającymi się z liter i cyfr pseudonimami)” [4, s. 15-16].

---

<sup>1</sup> dr Jolanta Laskowska, Uniwersytet Gdański, e-mail: yola@ug.gda.pl

Akceptując inność dzisiejszej młodzieży nie powinniśmy jednak rezygnować z zaszczepiania w niej pewnych wartości i nawyków, jak na przykład nawyku obcowania z lekturą. Promowanie wartości czytania, które służy wzbogacaniu własnej osobowości, wymaga wiele wysiłku od starszego pokolenia ludzi związanych ze szkołą, a także od młodszego pokolenia, szczególnie studentów, przygotowujących się do zawodu nauczyciela. Aby młodzi ludzie przejęli od nas pewne nawyki czytelnicze musimy ich do tego przekonać. Przekonać, a nie narzucać i zmuszać do czytania literatury tylko dlatego, że zachwycały się nią wcześniejsze pokolenia. Nawyk czytania książek i prasy, pisanie i formułowanie myśli pozostaje w ścisłym związku z rozwojem twórczego i krytycznego myślenia oraz zdolności poznawczych człowieka. Kompetencje językowe, czyli zdobywane w trakcie edukacji umiejętności czytania ze zrozumieniem i wysławiania się, są warunkiem wstępnym zdobywania innych umiejętności, jak również osiągnięcia dojrzałości społecznej i obywatelskiej. Obcowanie ze zróżnicowanymi formami tekstów od najwcześniejszych lat życia – od książki papierowej, przez elektroniczną jej postać, po Internet – jest warunkiem postępów w edukacji.

Opór młodych czytelników przed lekturą wywołują utwory, które kojarzą się młodzieży z przewidywanymi trudnościami w odbiorze. Mało przyjazne dla niewprawionego czytelnika są grube książki, utwory pełne archaizmów, neologizmów, stylizacji i obcych terminów oraz eksperymentów formalnych (mieszanie gatunków, planów czasowych, typów narracji). Uczeń, któremu proponuje się czytanie fragmentów utworu nie zazna smaku prawdziwej literatury, długotrwałego obcowania z postaciami, emocji i refleksji. Czytanie pełnych tekstów książek wyrabia nawyk czytania literatury i sięgania po nowe tytuły. Do utworów najczęściej odrzucanych przez młodych ludzi zaliczyć można również poezję oraz prozę o wysokim poziomie zmetaforyzowania. Nie należy jednak rezygnować z tego typu piśmiennictwa, gdyż każdy czytelnik powinien otworzyć się na różnorodność literackich estetyk, oswoić z wieloma konwencjami, gatunkami, stylami wypowiedzi, nauczyć rozpoznawać ironię, grę z tradycją, celową prowokację. „Tylko podejmując próby czytania utworów niełatwych, czasem kontrowersyjnych i dezawuowanych przez znawców, damy szansę młodym ludziom zmierzenia się z trudnościami, zaznania smaku zrozumienia i porozumienia z dziełem, które operując poetyką absurdu, frazesami medialnymi, przepełnione nieufnością do języka i tradycyjnej narracji, toczy egzystencjalne spory ze światem, z zakłamaniem mowy, degradacją człowieczeństwa” [5, s. 20] – pisze Anna Janus-Sitarz. Utwory trudne dla młodzieży to także literatura i sztuka podejmująca podniosłą tematykę: śmierci, cierpienia, martyrologii narodu oraz historii, tej przepełnionej patosem i patriotyzmem. Są to tematy dla nich odległe i niezrozumiałe. W kulturze promującej ludzi młodych, zdrowych i pięknych, ludzi sukcesu – starość i umieranie to tematy tabu. Mimo wszystko należy oswajać młodzież z tak trudnymi problemami i nauczyć o nich rozmawiać. Działania podjęte w trakcie edukacji polonistycznej winny egzekwować obowiązek przeczytania lektury szkolnej oraz trwale i skutecznie wyrabiać pozytywne nastawienie do czytania, kojarzonego z przyjemnością i wartością samą w sobie [5, s. 8-24].

Czytelnictwo w Polsce od lat utrzymuje się na bardzo niskim poziomie. W lutym 2011 r. Biblioteka Narodowa opublikowała raport z badań nad stanem czytelnictwa w Polsce w 2010 r., z którego wynikało, że aż 56% Polaków nie przeczytało w 2010 r. żadnej książki. Przy czym książkę zdefiniowano w tym badaniu szeroko – włączając do tej kategorii także albumy, poradniki, encyklopedie, słowniki, a także książki w formie elektronicznej. Dla porównania – w Czechach odsetek osób, które w badanym roku nie przeczytały żadnej książki, wynosił zaledwie 17%. W 2010 r. ani jednej książki nie przeczytało aż 25% osób z

wykształceniem wyższym, 33% uczniów i studentów, 36% kierowników i specjalistów, 50% pracowników administracji i usług. Tak zwanych rzeczywistych czytelników, czyli takich, którzy czytają przynajmniej 6 książek rocznie, było w Polsce tylko 12%. Dla porównania, we Francji wskaźnik ten wynosił 35%. W Polsce czyta się głównie z obowiązku – szkolnego i zawodowego. Statystyki ujawniają, że największy procentowy spadek czytelnictwa w porównaniu do lat ubiegłych zaznacza się wśród ludzi młodych, w przedziale wiekowym, w którym – choćby z racji szkolnego przymusu lekturowego – wskaźnik czytających był zawsze najwyższy.

Według wielu znamienitych profesorów i działaczy kultury, którzy podpisali się pod raportem o czytelnictwie „konieczne jest wprowadzenie na mocy ustawy wzorem społeczeństw zachodnich, przechodzących przed laty podobny kryzys, narodowego programu czytelnictwa, którego skuteczność zależy od co najmniej 15-letniego okresu prowadzenia i współpracy ministerstw kultury, edukacji i nauki. Nowoczesny, długofalowy i zróżnicowany plan działań podjętych przez rząd i angażujący liczne instytucje jest jedyną drogą powstrzymania spadku czytelnictwa, a w drugim etapie – doprowadzenia do jego wzrostu” [9].

Zanim zostanie wprowadzony jakikolwiek plan działań należy ustalić, jakie są przyczyny czytelniczej zapaści w Polsce. Na pewno czytelnictwu nie sprzyja koszt książki (średnia cena detaliczna wynosi ok. 40 zł) sprawiający, że książka staje się towarem luksusowym, z którego Polak, przy malejących dochodach, rezygnuje w pierwszej kolejności. Wśród czynników mogących znacząco wpłynąć na poprawę czytelnictwa w Polsce Biblioteka Narodowa wymieniła: szkoły, jako podstawowe miejsce pracy z tekstem, biblioteki publiczne i szkolne, mass media i nowe media, a także digitalizację i upowszechnianie zasobów [7].

Szkoła – jak dowodzą badania socjologiczne – jest instytucją o pierwszorzędnym znaczeniu dla kształtowania postaw lekturowych. To w szkole powinny być wpajane zarówno najbardziej elementarne kompetencje czytelnicze, jak i pozostające nieraz na całe życie hierarchie dzieł literackich czy autorów. Jedną z przyczyn czytelniczej zapaści w Polsce jest na pewno system szkolnictwa z przymusem lekturowym i „metody” prowadzenia lekcji oparte na rozwiązywaniu testów. Obecna formuła egzaminów zewnętrznych jest w dużej mierze odpowiedzialna za brak motywacji młodych ludzi do czytania, a poloniści są bezradni wobec bryków, internetowych ściąg i ogólnej niechęci młodzieży wobec literatury. Wielu badaczy upomina nauczycieli polonistów o wyzwolenie z pragmatycznych przymusów nauczania przedmiotu. Jednym z nich jest Stanisław Bortnowski, jeden z najwierniejszych orędowników wolności, który przed laty rozpoczął spór z polonistyką szkolną i po dziś dzień przeciwstawia się wszelkim przejawom szkolnego zniewolenia: nudzie lekcyjnych propozycji, marazmowi środowiska, zgodzie na sztamowość, schematyzm i bylejakość nauczania, nadmiernej biurokratyzacji szkoły, podporządkowanej pragmatyzmowi skrajnej instrumentalizacji procesu kształcenia, koncepcjom egzaminacyjnym niszczącym swoistość przedmiotu [2].

Anna Janus-Sitarz uważa, że wyższe uczelnie powinny kształcić takich nauczycieli, którzy „doświadczają radości czytania i potrafią o swych przygodach z lekturą mówić przekonująco, są w stanie pozyskać dla literatury nowych czytelników. Czytelników, czytających nie tylko dlatego, że się «przyda» czy «wypada», ale po to, żeby przeżywać niepowtarzalne spotkania, które zmuszają do zadawania pytań sobie i światu i pomagają «odnaleźć siebie i siebie zrozumieć»” [5, s. 115]. Jak jednak kształcić takich pedagogów, którzy sami niedawno korzystali ze streszczeń lektur i bryków, zdawali „nową maturę” i nie widzą niczego złego w pisaniu testów? Wielu studentów polonistyki nie doznaje, nawet w



czasie trwania studiów, radości z długich i intymnych spotkań z książką i literaturą, więc jak mają przekonać do lektury innych?

Ewa Nawrocka, która stała się ostatnio sławna z powodu opublikowanego w Internecie apelu o bunt przeciw bylejakości kształcenia i odnowę życia akademickiego, uważa, że szczególnie na polonistyce widać degradację polskiego systemu edukacji wszystkich szczebli. „Dostajemy koszmarnie słabych absolwentów szkół średnich. To są ludzie, którym zrobiono krzywdę, napakowano jakąś absurdalną «wiedzą», tak podaną, by mogli z małpią zręcznością rozwiązywać testy. Twórczo korzystać z tego nie potrafią, wystarczy porozmawiać: nie kojarzą faktów, nie rozumieją uwarunkowań. Nikt z tymi dzieciakami nie dyskutuje o literaturze, nie prowadzi wnikliwej analizy tekstów. Przecież lekcje języka polskiego to nie jest, ot, jeden z wielu przedmiotów. To na polskim od zawsze uczono obcowania z kulturą wysoką, czytania ze zrozumieniem kontekstów i ukrytych znaczeń. Uczono ogólnej ogłady. Bez tego ze szkół wychodzą absolwenci, którzy nie są przygotowani do przyjmowania wiedzy akademickiej” [3] – uważa Ewa Nawrocka i trudno się z nią nie zgodzić.

Biblioteki są najważniejszymi instytucjami umożliwiającymi kontakt z książką, ale badania Biblioteki Narodowej wykazały, że w 2010 r. tylko 16% społeczeństwa korzystało z ich usług (odwiedziło bibliotekę chociaż jeden raz). W latach 1989-2010 liczba bibliotek publicznych spadła o 1971 bibliotek, do 8342 w 2010 roku, co oznacza spadek o 19,1%. Tymczasem zamknięcie biblioteki skutkuje zwykle kilkunastoprocentowym spadkiem czytelników w danej gminie czy ośrodku. Aby kształcić nawyk czytania w społeczeństwie biblioteki powinny posiadać księgozbiór racjonalnie dobrany pod kątem rzeczywistych potrzeb czytelników, kompetentną, pełną zawodowej pasji i życzliwą użytkownikom kadrę oraz nowoczesne wyposażenie. Jakość usług bibliotecznych, poziom zaspokojenia potrzeb użytkowników, umiejętność ich rozpoznania, zdolność do szybkiego reagowania na zmiany, stają się ważnym elementem nowych więzi między biblioteką a społeczeństwem. Na początku drogi do społeczeństwa informacyjnego znajduje się biblioteka dziecięca, która jest integralnym elementem systemu oświaty. Do promowania literatury dziecięcej i młodzieżowej pretendują przede wszystkim biblioteki szkolne, które mogą wyprzedzić szkołę, z natury dość ociężałą w doborze lektury. Dlatego biblioteka szkolna powinna nie tylko rozpoznawać i zaspokajać potrzeby poznawcze i informacyjne, ale także je generować rozbudzając ciekawość i pasję czytania [8, s. 199-200].

Tymczasem polskie bibliotekarstwo szkolne kuleje. To w byle jakiej bibliotece szkolnej tkwi niejednokrotnie niechęć do lektury, do poszukiwań w źródłach informacji, do udziału w dyskusji oraz aktywności intelektualnej i twórczej. Niedostatek lokali, brak czytelnicy, nikły dopływ nowości wydawniczych, książkowych, czasopiśmienniczych i audiowizualnych – wszystko to nie sprzyja szerzeniu czytelnictwa. Nauczyciele bibliotekarze, którzy trafiają do biblioteki często przez przypadek, nie w pełni znają źródła, zbiory czy systemy informacji. Na pewno więc nie zaszczepią w młodym czytelniku pasji czytania. Biblioteka szkolna często staje się „przechowalnią” dla nauczycieli w wieku przedemerytalnym lub miejscem uzupełnienia etatu przez nauczycieli innych specjalności, niezainteresowanych zbytnio działalnością placówki, którą się opiekują. To wczesna, nieodpowiednia empiria biblioteczna niejednokrotnie decyduje o późniejszym czytelnictwie człowieka i jest przyczyną niechęci użytkowników do biblioteki.

Alarmujący spadek kompetencji czytelniczych, zwłaszcza wśród młodzieży uczącej się i studiującej, może również wynikać z braku promocji literatury. W społeczeństwie „atakowanym” reklamami niedofinansowana kultura i literatura pozostają w cieniu.

Nieczytanie bardzo często nie jest wynikiem niechęci do literatury, lecz konsekwencją braku informowania młodzieży o atrakcyjności tej formy rozrywki i spędzania wolnego czasu. Bardzo częstym problemem jest niewiedza najmłodszych o atrakcyjności usług bibliotek, a często w ogóle brak świadomości, że takie instytucje istnieją. Często też problemem jest nieuzmysłowienie sobie przez personel biblioteczny, że sfera wizualna otoczenia również może wpływać na chęć przebywania w ich instytucji. Dlatego ważne jest prowadzenie odpowiednich (atrakcyjnych z punktu widzenia młodego odbiorcy) działań marketingowych, które mogłyby wpłynąć na chęć kontaktu z literaturą i biblioteką.

Inne okoliczności wpływające na spadek czytelnictwa to przemiany cywilizacyjno-kulturowe oraz kuszące łatwością i atrakcyjnością przekazu multimedia. Z pewnością szybciej, łatwiej i taniej jest obejrzeć film niż przeczytać książkę, która wymaga większego wysiłku i większego zaangażowania ze strony odbiorcy. Kolejny winowajca to rodzinny dom, w którym przestało się czytać. Odchodzi w niepamięć tradycja czytania dzieciom bajek. Dzisiejszy kilkulatek wychowuje się przed telewizorem, pozostawiony sam na sam z telewizyjnymi kreskówkami. Winę za odwrót od lektury dostrzega się także i w samej literaturze, zbyt anachronicznej lub zbyt eksperymentalnej. W szkolnej edukacji brakuje aktualnej literatury współczesnej. „Współczesność” w licealnym zestawie lektur reprezentowana jest najczęściej jedynie przez *Kartotekę* Różewicza i *Tango* Mrożka, czyli uczniowie poznają „bestsellery swych dziadków” [5, s. 18-34].

Propagowanie czytelnictwa wśród młodzieży i całego społeczeństwa powinno być także obowiązkiem mediów publicznych. W telewizji brakuje programów promujących czytelnictwo i kształtujących nawyki kulturalne w czasie dostępnym dla wszystkich grup społecznych i wiekowych. Konieczne jest zatem wprowadzenie w mediach publicznych zasady *visible book* (widoczna obecność książki w produkcjach filmowych i publicystycznych) z wyłączeniem zarządzeń dotyczących kryptoreklamy. Obowiązkowe powinno być także umieszczanie napisów na ekranie, zwłaszcza w programach i filmach obcojęzycznych, co kształtuje w sposób znaczący umiejętność szybkiego czytania. Media publiczne powinny być zobowiązane do prowadzenia skierowanej do rodziców wieloletniej kampanii społecznej wspierającej rozwój kompetencji językowych i pierwszy kontakt z książką [9].

Wbrew obiegowej opinii Internet nie jest przyczyną spadku czytelnictwa, gdyż kompetencje czytelnicze jako oznaka poziomu kapitału kulturowego są warunkiem efektywnego wykorzystania nowych technologii. Z badań ilościowych wynika, że internauci, jako lepiej wykształceni, korzystają z bibliotek częściej niż nieinternauci. Faktycznie internauci rzadziej chodzą do kina lub teatru, także ponad trzykrotnie rzadziej kupują prasę, bo czytają gazety w Internecie, jednak z badań World Internet Project Poland 2010 wynika, że internauci czytają więcej książek od nieinternautów: średnio w ciągu roku czytają 8 książek, a 55% deklaruje także częstsze zakupy w księgarniach. Nie powinniśmy zatem zakazywać dzieciom dostępu do Internetu, gdyż w dzisiejszym świecie trzeba zarówno umieć czytać, jak i korzystać z sieci. „Nawet jeśli w społeczeństwie informacyjnym formy czytelnictwa ulegać będą przekształceniom, a spadek cen czytników zmieni poziom czytelnictwa e-booków, to samo czytanie pozostanie kluczową kompetencją, a książka podstawowym nośnikiem tych umiejętności” [9].

W maju 2012 r. przeprowadzono ankietę, której celem było poznanie aktualnego stanu czytelnictwa wśród młodzieży uczącej się. W badaniach wzięło udział 62 gdańskich gimnazjalistów, w tym 42 chłopców i 20 dziewcząt. Na pytanie „czy twoi rodzice czytają książki?” 79% ankietowanych odpowiedziało twierdząco. Niestety czytający rodzice nie mieli w tym przypadku wielkiego wpływu na swoje pociechy, gdyż tylko co trzeci ankietowany

wymienił czytanie książek jako sposób na spędzenie wolnego czasu. Lektura książek przegrywała ze spotkaniami towarzyskimi, uprawianiem sportu, grami komputerowymi, telewizją. Byli też tacy, którzy wolny czas najchętniej spędzali na „piwku” i spaniu. Prawie dwa razy częściej po książkę w wolnej chwili sięgali dziewczęta (45%) niż chłopcy (26%). Tylko 12% badanych gimnazjalistów to czytelnicy intensywni, którzy czytali co najmniej jedną książkę w tygodniu, 29% zadeklarowało czytanie przynajmniej jednej pozycji w ciągu miesiąca i zaledwie jedna czwarta to czytający jeden utwór na pół roku. Jedną książkę w ciągu całego roku przeczytało 9% ankietowanych, a co szósty uczeń przyznał, że książek nie czyta wcale. Uzyskane dane, mimo niepokojącej tendencji spadkowej czytelnictwa młodzieży uczącej się, dowodzą jednak zainteresowania książką sporej grupy dorastającej młodzieży, zwłaszcza dziewcząt. Niestety najczęstszym deklarowanym motywem czytania książek był przymus – aż 30% respondentów czytało książki nie z własnej woli, ale z konieczności. Dla 29% badanych motywem czytania była chęć wypełnienia wolnego czasu i uniknięcia nudy. Około jedna czwarta uczniów szukała w książkach inspiracji dla wyobraźni i młodzieńczych marzeń, 12% sięgało po lekturę, bo były one dla nich źródłem tematów do rozmów, 11% – bo z książek czerpali wiedzę o tym co jest w życiu dobre, a co złe i 4 osoby zadeklarowały zamiłowanie do czytania. Książka nie stanowi więc dla nastoletniego czytelnika przekazu wartości, coraz rzadziej też jest oczywistym sposobem na nudę i tematem do rozmów. Zainteresowania czytelnicze nastoletnich uczniów oscylowały w przypadku chłopców wokół literatury przygodowej (50% wskazań) i fantastyki (42%), a przypadku dziewcząt – literatury młodzieżowej (65%), literatury obyczajowej (40%) i fantastyki (35%). Internet dla 77% ankietowanych stanowił podstawowe źródło wiedzy o świecie. Na drugim miejscu uplasowała się telewizja (61% wskazań), na trzecim radio (24%), na ostatnim – prasa (12%), która wymaga największego zaangażowania, kompetencji, cierpliwości i aktywności intelektualnej. Powyższe dane pokazują dominację kultury obrazu nad kulturą słowa, a także niechęć do tych form uczestnictwa w kulturze. W ciągu kilku i kilkunastu lat zmalało znaczenie czytelnictwa, a wzrosła rola telewizji i mediów elektronicznych. Źródła wiedzy o życiu i świecie dorastającej na początku XXI w. młodzieży mają wyraźnie medialny charakter.

Tabela 1. Czytelnictwo książek wśród młodzieży gimnazjalnej

Wskazania ankietowanych	Odsetek uczniów	
Czytelnictwo rodziców	79%	
Czytanie książek jako sposób na spędzanie wolnego czasu	32%	
Intensywność czytania:		
- jedna książka w tygodniu	12%	
- jedna książka w miesiącu	29%	
- jedna książka na pół roku	25%	
- jedna książka w roku	9%	
- żadnych książek	16%	
Motywy czytania książek:		
- przymus szkolny	30%	
- chęć wypełnienia wolnego czasu i uniknięcie nudy	29%	
- czerpanie inspiracji dla wyobraźni i młodzieńczych marzeń	27%	
- możliwość rozmawiania o książkach z innymi ludźmi	12%	
- czerpanie wiedzy o tym co jest dobre, a co złe	11%	
- zamiłowanie do czytania	6%	
Zainteresowania czytelnicze:		
- literatura młodzieżowa	Chłopcy 19%	Dziewczęta 65%

- literatura przygodowa	50%	40%
- literatura obyczajowa	4%	25%
- fantastyka	42%	35%
- horrory	19%	25%
- wyłącznie lektury	4%	0%
- inne	9%	15%
Źródła wiedzy o świecie współczesnym:		
- Internet	77%	
- telewizja	61%	
- radio	24%	
- prasa	12%	

Źródło: opracowanie własne.

W marcowym numerze *Rzeczpospolitej* (z dn. 18.03.2012 r.) podano, że dzięki e-czytnikom wraca moda na książki, a właściciele urządzeń czytają więcej niż ci, którzy ich nie mają. Elektroniczne czytniki książek stają się coraz bardziej popularne dzięki spadającym cenom i coraz szerszej ofercie wydawniczej. Jak wynika z najnowszych badań instytutu Harris Interactive, na największym rynku e-booków, w USA, aż 74% właścicieli e-czytników czyta co najmniej sześć książek rocznie, a prawie jedna trzecia (29%) – ponad 21 książek rocznie. To znacznie lepiej niż w grupie osób, które sięgają wyłącznie po książki w tradycyjnej, papierowej wersji. Wśród nich przynajmniej sześć książek rocznie czyta 42% osób, a ponad 21 książek – 15%. Podobny trend widać przy kupowaniu książek. Aż 59% właścicieli elektronicznych gadżetów kupuje rocznie co najmniej sześć książek. A wśród osób, które nie mają e-czytnika, ten odsetek wynosi 30%. Według Aldony Zawadzkiej, wiceprezes Polskiej Izby Książki, nie mamy w Polsce analogicznych badań, ale obserwujemy to samo zjawisko: osoby, które czytają książki na czytnikach, w ogóle czytają więcej. W Polsce e-czytelnictwo nie jest jednak tak rozwinięte, jak za oceanem, gdzie już 28% dorosłych deklaruje, że korzysta z e-czytnika (w 2010 r. było to 8%). Dość skromna, w porównaniu do amerykańskiego rynku wydawniczego, jest też liczba tytułów, jakie można kupić w wersji elektronicznej [6].

Poznanie stosunku nastolatków do książek cyfrowych było celem ankiety przeprowadzonej wśród uczniów, a więc grupy, która według badań czytelniczych jest grupą najwięcej czytającą. Badania przeprowadzono jesienią 2011 r. i wzięło w nich udział 53 uczniów gdańskiego gimnazjum. Wśród badanych znalazło się 7 osób, które przyznały, że książek w ogóle nie czytają i 15 osób, które czytają tylko lektury szkolne. 47% ankietowanych gimnazjalistów czytało e-booki. Wszyscy e-czytelnicy czytali książkę cyfrową z ekranu komputera, a tylko 16% używało do tego celu także innych czytników (iPad – 2 wskazania, Kindle – 1, telefon komórkowy – 5). Tylko 32% wszystkich respondentów opowiedziało się za książką tradycyjną, jako atrakcyjniejszą dla nich formą książki. 24% badanych nie potrafiło podjąć decyzji, która forma jest dla nich lepsza. Ich niezdecydowanie wynikało prawdopodobnie z braku znajomości produktu.

Wśród przyczyn niekorzystania z e-książek podano:

- uciążliwość czytania z ekranu – 24 wskazań,
- preferowanie książki tradycyjnej – 17,
- potrzebę specjalnego sprzętu – 6,
- brak znajomości produktu – 14,
- niezbyt interesujące tytuły – 11.

Natomiast motywacją do korzystania z książek elektronicznych były:

- dostępność do internetowych księgarń przez całą dobę – 14,

- łatwość przeglądania i wyszukiwania potrzebnych informacji – 16,
- oszczędność miejsca – 11,
- cena – 4,
- możliwość przesłania mailem, wydrukowania i skopiowania – 15.

Tabela 2. Popularność e-booków wśród młodzieży gimnazjalnej

Wskazania ankietowanych	Odsetek uczniów
Kontakt z książką elektroniczną	47%
Komputer jako czytnik e-booków	100%
Inny czytnik e-booków	16%
E-book jako atrakcyjniejsza postać książki	28%
Przyczyny niekorzystania z e-booków:	
- uciążliwość czytania z ekranu	45%
- preferowanie książki tradycyjnej	32%
- potrzeba specjalnego sprzętu	11%
- brak znajomości produktu	26%
- niezbyt interesujące tytuły	20%
Czynniki motywujące do korzystania z ebooków:	
- dostępność do internetowych księgarń przez całą dobę	26%
- łatwość przeglądania i wyszukiwania potrzebnych informacji	30%
- oszczędność miejsca	20%
- cena	7%
- możliwość przesłania mailem, wydrukowania i skopiowania	28%

Źródło: opracowanie własne.

Z badań wynika, że czytniki e-booków są jeszcze mało popularne wśród młodzieży uczącej się. Najczęściej do czytania książki w wersji cyfrowej wykorzystywane są komputery i one najbardziej zniechęcają czytelników do korzystania z e-książek. Mimo uciążliwości wynikających z czytania z ekranu komputera i przyzwyczajenia do książki tradycyjnej, młody czytelnik w e-bookach ceni sobie najbardziej możliwość przesyłania ich mailem, drukowania i kopiowania, dostępność do internetowych księgarń oraz łatwość przeglądania i wyszukiwania potrzebnych informacji. Badania pokazują także, że młodzież gimnazjalna jest jeszcze mało obeznana z książką elektroniczną – świadczą o tym deklaracje respondentów dotyczące nieznaności produktu. Mimo pewnej niewiedzy gimnazjaliści, obeznani z nowymi technologiami, są otwarci na zmiany i łatwo im jest zaakceptować nową postać książki w formie pliku, gdyż ich przyzwyczajenia czytelnicze nie są jeszcze tak silne, jak u dorosłego czytelnika. Przedstawiciele netgeneracji, lub inaczej mówiąc cyberpokolenie, ceni sobie przede wszystkim wygodę i minimalizm. Już same wymienione w ankiecie zalety e-booków (łatwość przeglądania i wyszukiwania informacji oraz możliwość przesyłania mailem, drukowania i kopiowania) są w stanie przekonać nastolatki o atrakcyjności książki cyfrowej. Cena oczywiście nie ma dla nich znaczenia, bo i tak za wszystko płacą rodzice.

Nie możemy uciec przed postępem i zmianami, jakie zachodzą w naszym otoczeniu. Pokolenie doby Internetu potrzebuje nowych nośników treści, nowej literatury i nowych form jej promocji, które na poziomie szkolnym zależą w dużym stopniu od nauczycielskich umiejętności interpretacyjnych. Istotne jest również wskazanie młodemu odbiorcy możliwości wykorzystania źródeł elektronicznych, ale w rzetelnej dobrze opracowanej formie. Promocja nowych technologii, z którymi młody użytkownik Internetu jest bardziej oswojony niż z tradycyjną książką drukowaną oraz promocja zarówno nowych form pracy ze szkolną lekturą, jak i nowej atrakcyjnej dla młodzieży literatury, mogą w znacznym stopniu

zwiększyć czytelnictwo. Ważna jest również rola bibliotekarza oraz innowacyjne formy promowania literatury stosowane przez placówki biblioteczne [10; 11; 12].

Dążenie do zwiększenia czytelnictwa w Polsce powinno być głównym celem społeczeństwa informacyjnego, gdyż nieczytające społeczeństwo nie ma szans na skok cywilizacyjny. O pomyślności państw i narodów decyduje poziom wykształcenia społeczeństwa, a wiedza staje się najcenniejszym surowcem. Poza tym nawyk czytania książek i prasy czynią człowieka zdolnym do uczestnictwa w dalszym kształceniu. Biegłość w czytaniu przesądza również w znacznym stopniu o zdolności do uczestnictwa w życiu społecznym i obywatelskim, a także rozumienia zachodzących w nim procesów. Dlatego tak istotne jest zaktywizowanie nauczycieli i bibliotekarzy, którzy od początku drogi edukacyjnej powinni informować i promować literaturę, niezależnie od jej nośnika fizycznego, w sytuacji kiedy kompetencje czytelnicze bardzo często nie są już „wynoszone” z domu rodzinnego.

### Bibliografia

1. BARDZIEJEWSKA Mariola. Okres dorastania. Jak rozpoznać potencjał nastolatków? In BRZEZIŃSKA Anna (red.). *Psychologiczne portrety człowieka. Praktyczna psychologia rozwojowa*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2005, s. 345-346. ISBN 83-60083-83-5.
2. BORTNOWSKI Stanisław. *Spór z polonistyką szkolną: szkice publicystyczne*. Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, 1988. ISBN 83-02-03343-X.
3. DASZCZYŃSKI Roman. Na naszych uczelniach źle się dzieje. Nowi studenci? Dramat. In *Gazeta.pl Trójmiasto* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://trojmiasto.gazeta.pl/trojmiasto/1,35636,11658674,Na\\_naszyc\\_uczelniach\\_zl\\_e\\_sie\\_dzieje\\_\\_Nowi\\_studenci\\_.html](http://trojmiasto.gazeta.pl/trojmiasto/1,35636,11658674,Na_naszyc_uczelniach_zl_e_sie_dzieje__Nowi_studenci_.html). Stan z dnia 04.05.2012.
4. GOŁĘBIEWSKI Łukasz. *Śmierć książki. No future book*. Warszawa: Biblioteka Analiz, 2008. ISBN 978-83-61154-03-7.
5. JANUS-SITARZ Anna. *Przyjemność i odpowiedzialność w lekturze. O praktykach czytania literatury w szkole*. Kraków: Universitas, 2009. ISBN 978-83-242-0996-5.
6. LEMAŃSKA Magdalena. Książki wracają na e-czytnikach. In *Ekonomia24* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ekonomia24.pl/artukul/706258,838126-E-czytniki-napedzaja-czytelnictwo.html>. Stan z dnia 29.04.2012.
7. Niepokojące wyniki badań czytelnictwa w Polsce. In *Virtualo Digital platform of tomorrow* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://virtualo.eu/niepokojace-wyniki-badan-czytelnictwa-w-polsce/>. Stan z dnia 15.12.2011.
8. PAPUZIŃSKA Joanna. *Dziecięce spotkania z literaturą*. Warszawa: CEBID, 2007. ISBN 978-83-88581-28-1.
9. STASIŃSKA Beata. Czytelnictwo i dostęp do książki. Raport obywateli kultury. In *Obywatele Kultury* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://obywatelekultury.pl/2010/12/czytelnictwo-i-dostep-do-ksiazki-raport-obywateli-kultury/>. Stan z dnia 16.12.2011.
10. WOJCIECHOWSKA Maja. Buzz-marketing âk instrument populârizacji sučasnych bibliotecnych poslug: dosvid pol's'kih bibliotek. *Bibliotečnij Visnik*. 2012, nr 1, s. 21-27. ISSN 1029-7200.
11. WOJCIECHOWSKA Maja. Marketing szeptany – instrument propagandy współczesnych bibliotek? In KUŹMINA Dariusz (red.). *Bibliologia polityczna*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2011, s. 398-405. ISBN 978-83-61464-88-4.

12. WOJCIECHOWSKA Maja. Merchandising – wizualna promocja biblioteki. Wprowadzenie do problematyki. *Zarządzanie Biblioteką*. 2011, nr 1, s. 63-85. ISSN 2081-1004.

## **Badania potrzeb i preferencji użytkowników bibliotek akademickich a możliwości wdrożenia wniosków badawczych w bibliotece jako instytucji non-profit**

Jednym z podstawowych zadań biblioteki akademickiej jest zaspokajanie potrzeb czytelniczych i informacyjnych poprzez adresowanie oferty do grupy odbiorców: studentów i pracowników macierzystej uczelni. Dążenie do osiągnięcia możliwie najwyższego poziomu usług oraz pełnego zaspokajania potrzeb użytkowników związane jest z koniecznością zbadania oraz określenia preferencji i oczekiwań czytelników wobec biblioteki.

Zazwyczaj przyjmujemy, że czytelnik przychodzi do biblioteki po to, żeby korzystać z książek, czasopism oraz baz danych, co nie zawsze musi być zgodne z jego rzeczywistymi potrzebami [20, s. 63]. Założenie to staje się mniej trafne również ze względu na ogromny rozwój nowoczesnych technologii, pociągających za sobą zmiany postaw, preferencji i oczekiwań użytkowników.

Celem niniejszego opracowania jest poszukiwanie odpowiedzi na pytanie: czy badania potrzeb i preferencji użytkowników pozwalają na usprawnienie wdrażania strategii marketingowej w bibliotece jako organizacji non-profit? Przedstawiono w nim współczesne metody badania potrzeb i oczekiwań szeroko pojętych odbiorców, ze szczególnym uwzględnieniem metod znajdujących zastosowanie w organizacjach non-profit. W oparciu o ważniejsze publikacje z ostatnich około dziesięciu lat zaprezentowano metody badania potrzeb i preferencji użytkowników bibliotek, znajdujące zastosowanie w praktyce. Zasygnalizowano również zjawisko „technostresu” jako czynnika determinującego akceptację lub odrzucenie zasobów elektronicznych oferowanych przez współczesne biblioteki oraz zagadnienie tzw. użyteczności bibliotek, będące szczególnie istotne w dobie informacji cyfrowej.

Biblioteki to organizacje niekomercyjne (non-profit), które „służą poprawie ogólnego poziomu życia społeczeństwa dzięki zebraniu i redystrybucji odpowiednich zasobów oraz dostarczeniu dóbr fizycznych i usług. Celem istnienia takich organizacji nie jest osiągnięcie zysków lub korzyści dla nich samych, toteż nie dystrybuują one zysków lub nadwyżek między udziałowców albo członków. Mogą jednak zatrudniać personel i angażować się w przedsięwzięcia generujące zysk, mające im pomóc w wypełnianiu ich misji” [31, s. 17]. Biblioteki pełnią różne funkcje w otoczeniu społecznym uczestnicząc w tworzeniu kapitału intelektualnego i społecznego. Wpływają również na wzrost korzyści ekonomicznych swoich użytkowników.

W dobie nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych, przed bibliotekami stoi zadanie permanentnego badania zmieniających się preferencji i potrzeb otoczenia oraz konieczność stosowania do tego celu nowoczesnych, coraz bardziej złożonych procedur, narzędzi i metod badawczych, w tym także takich, które oprócz identyfikacji i analizowania zmieniających się preferencji i oczekiwań, pozwalają ocenić korzyści ekonomiczne płynące z funkcjonowania bibliotek.

---

<sup>1</sup> mgr Mirostawa Wojciechowska, Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, e-mail: m.wojciechowska@ue.poznan.pl



W niniejszym opracowaniu zostaną wymienione i krótko scharakteryzowane współcześnie wykorzystywane metody i procedury badawcze, ze szczególnym uwzględnieniem metod znajdujących zastosowanie w organizacjach non-profit. Wskazane zostaną również instrumenty pozwalające określić wartość ekonomiczną usług biblioteczno-informacyjnych i ich wpływ na satysfakcję użytkowników oraz otoczenie [12, s. 215], a także narzędzia znajdujące szerokie zastosowanie do pomiaru satysfakcji użytkowników, jakości usług bibliotecznych i ich efektywności.

We współczesnej organizacji nauki, badania dzieli się najczęściej ze względu na ich cel. Wyróżnia się więc:

- **badania teoretyczne** – podejmowane dla wyjaśnienia zjawisk oraz opracowania nowych teorii;
- **badania stosowane** – zmierzające do wykorzystania w praktyce badań teoretycznych;
- **badania wdrożeniowe** – mające na celu przeniesienie wyników badań naukowych na grunt techniki i produkcji.

W każdym z tych typów badań stosuje się badania ilościowe i jakościowe, które służą za podstawę analiz i porównań:

- **badania ilościowe** – mają na celu zgromadzenie danych, które można poddać obróbce statystycznej. W badaniach tego typu dąży się do nadania analizowanemu zjawiskom określonych miar i uogólnienia wyników wobec całej badanej grupy. U ich podstaw leży odpowiedź na pytanie „ile?”;
- **badania jakościowe** – zwykle poprzedzają lub uzupełniają badania ilościowe. Nacisk kładziony jest w nich przede wszystkim na zebranie informacji dotyczących motywów, postaw i preferencji. Badania te wyjaśniają i pozwalają zrozumieć oraz właściwie zinterpretować analizowane zjawiska. U ich podstaw leży odpowiedź na pytanie „dlaczego?”<sup>2</sup>.

Badania ilościowe i jakościowe realizowane przy użyciu tradycyjnych narzędzi, takich jak ankieta, kwestionariusz, wywiad niestrukturyzowany czy obserwacja uczestnicząca<sup>3</sup>, wzbogacane są o szereg nowych narzędzi, m.in.:

- zogniskowane wywiady grupowe FGI (Focus Group Interview);
- wywiady wspomagane komputerowo CATI (Computer Assisted Telephone Interview) i CAPI (Computer Assisted Personal Interview);
- wywiad pogłębiony IDI (In-Depth Interview);
- SAPI (Self-assisted Personal Interview);
- badania internetowe, np. metodą CAWI (Computer Assisted Web) – np. e-mailing i web surveys, będące adaptacją tradycyjnych metod gromadzenia informacji do nowego medium, jakim jest Internet;
- badania telemetryczne<sup>4</sup>;
- a w badaniach medialnych (np. czytelnictwa prasy) metoda typu *single source*<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> Więcej zob. [26, s. 14 i nast.]

<sup>3</sup> Frankfort-Nachmias Chava i Nachmias David wyróżniają cztery podstawowe metody zbierania danych: techniki obserwacyjne, badania sondażowe, wtórną analizę danych oraz badania jakościowe. Zob. [11, s. 221].

<sup>4</sup> Szerzej zob. [39, s. 5].

<sup>5</sup> Badanie typu *single source* to badanie sondażowe, jednoźródłowe, zakładające gromadzenie wielu typów informacji od jednego respondenta, w trakcie jednego pomiaru. W tym przypadku były to m.in. informacje na temat czytelnictwa prasy, dane demograficzne, część konsumentka ankiety oraz blok pytań służący do budowania charakterystyk psychograficznych [39, s. 62].

Rzadziej stosowanym w nauce schematem prowadzenia badań są trackingi<sup>6</sup> oraz badania panelowe<sup>7</sup>. **Trackingi** służą przede wszystkim do określania kierunku zmian (trendów) mierzonych wskaźników i zależności. Za ich pomocą można obserwować, jak zmienia się pozycja (silne i słabe strony) badanych marek i zachowania konsumenckie, można też ocenić efektywność podejmowanych działań [38, s. 122]. Natomiast **badania panelowe** pozwalają na identyfikowanie kierunków zmian mierzonych wskaźników. Oprócz tego można dzięki nim wnikać w przyczyny tych zmian. Umożliwiają również zadawanie pytań o motywacje i przyczyny podejmowanych decyzji konsumenckich [38, s. 125].

Nie wszystkie nowe, wymienione wyżej sposoby pomiaru można zastosować w badaniach potrzeb użytkowników bibliotek. Opisane metody są narzędziami powszechnie stosowanymi w działalności marketingowej do określania potrzeb i preferencji konsumenckich. Jednak dzięki marketingowemu podejściu do organizacji niekomercyjnych, niektóre z nich, odpowiednio zmodyfikowane i dostosowane do celu badania, wydają się być szczególnie cenne w przypadku analizy zjawisk zachodzących w organizacjach takich jak biblioteki. Są przydatne, gdy celem jest zrozumienie potrzeb użytkownika biblioteki, znalezienie pomysłów na rozwiązanie istniejących problemów, czy zweryfikowanie własnych hipotez dotyczących możliwości rozwoju. Narzędzia te są również pomocne podczas opracowywania kwestionariusza do badania satysfakcji „klientów” biblioteki oraz przygotowywania nowych usług.

Oprócz bezpośredniego badania użytkowników, prowadzone są także pomiary służące określeniu wartości ekonomicznej usług biblioteczno-informacyjnych oraz ich wpływu na satysfakcję użytkowników i otoczenie a także ich zmienne potrzeby i preferencje. Do takich badań wykorzystywane są podejścia i metody badawcze dotyczące oceny korzyści ekonomicznych płynących z funkcjonowania bibliotek. Są to w szczególności:

- metoda analizy kosztów w stosunku do korzyści (CBA – cost-benefit analysis);
- metoda analizy warunkowej (CVM – contingent valuation method);
- określanie wartości dodanej dla użytkownika (consumer surplus method);
- metodologia oceny stopy wzrostu z inwestycji (ROI – return of investment), określająca rezultaty biblioteki w zakresie zwrotu finansowania [12, s. 219].

Najbardziej znanym w Polsce przedsięwzięciem badającym i porównującym wieloaspektowo funkcjonalność bibliotek jest, realizowany od 2001 r. (w oparciu o ankietę i program komputerowy służący do gromadzenia, analizowania i automatycznego obliczania wskaźników funkcjonalności), projekt *Analiza funkcjonalności bibliotek naukowych* – AFBN, obejmujący biblioteki naukowe i branżowe. Zawiera on, między innymi, szereg wskaźników finansowych.

Różnorodność typów bibliotek nie pozwala na stosowanie jednej, uniwersalnej metody, dzięki której możliwe byłoby zbadanie preferencji i oczekiwań wszystkich grup użytkowników oraz monitorowanie jakości usług świadczonych przez te placówki. Podejmowane są jednak próby wypracowania pewnych standardów i programów, które pomogą analizować i oceniać jakość oraz efektywność usług bibliotecznych w różnych typach bibliotek, a także określać preferencje użytkowników. Przy ich opracowywaniu „za miernik

---

<sup>6</sup> Odwołują się do benchmarku, czyli średniej wartości wybranych wskaźników (odpowiedzi na wyselekcjonowane pytania) i prowadzone są według tego samego kwestionariusza na identycznie dobranych próbach, co wymaga znacznego rygoryzmu metodologicznego. Metoda trackingu stosowana jest jako specyficzny pomiar, głównie w jakościowych badaniach marketingowych. Więcej zob. [39, s. 118].

<sup>7</sup> Definityjny dla metody panelowej jest fakt, iż każdorazowo badaniem zostają objęci dokładnie ci sami respondenci – badamy nie tylko tą samą zbiorowość, ale również te same osoby. Więcej zob. [39, s. 121].

jakości funkcjonowania bibliotek zaczęto uważać stopień satysfakcji użytkowników ze świadczonych usług, zgromadzonych zasobów oraz sposobów i form obsługi” [16].

Nie bez znaczenia dla kierunku rozwoju nowych programów i standardów badań jest także „dynamika przemian technologicznych [...] oraz konkurencyjne inicjatywy przechwytyjące treści zawarte w bibliotecznych kolekcjach” [15, s. 198]. Mobilizuje to biblioteki do zwrócenia większej uwagi na ocenę ich efektywności, a odpowiednie skale pomiarowe tych badań dają możliwość sparametryzowania wybranych obszarów i wykrycia mocnych i słabych stron działalności.

Najczęściej stosowanymi metodami pomiaru, wykorzystywanymi do mierzenia jakości, efektywności i satysfakcji użytkowników z oferowanych zasobów i usług bibliotek są:

- SERVQUAL – metoda oceny subiektywnych odczuć użytkowników w zakresie jakości usług i obsługi<sup>8</sup>, która kładzie nacisk na zbadanie 5 najważniejszych wymiarów usług, za pomocą 7-punktowej skali Likerta;
- Servperf – narzędzie będące modyfikacją metody SERVQUAL, oparte na bezpośrednim pomiarze rzeczywistej jakości danej oferty usługowej;
- Model Sq-need – metoda bazująca na teorii potrzeb Masłowa, w której pomiarowi podlega ocena, czy usługa spełnia poszczególne potrzeby klientów [41, s. 25];
- LibQUAL<sup>+TM</sup> – narzędzie oparte na metodologii SERVQUAL, pozwalające na ocenę satysfakcji użytkowników poprzez mierzenie luk pomiędzy minimalną, aktualnie dostarczaną a oczekiwaną jakością usług bibliotecznych [15, s. 199].

Powyższe metody wykorzystują tradycyjne narzędzia badań, jakimi są ankieta i odpowiednio skonstruowany kwestionariusz, ale niektóre z nich mają charakter bardziej akademicki i nie są stosowane w praktycznej działalności bibliotek.

Inną metodą służącą określeniu preferencji i priorytetów różnych grup użytkowników bibliotek, wykorzystującą ankietę, opartą na profesjonalnym brytyjskim oprogramowaniu Priority Search, jest program **LIBRA**. Jest on szeroko stosowany do badań użytkowników w brytyjskich bibliotekach uniwersyteckich i umożliwia przebadanie dużej populacji, gdyż automatycznie przetwarza dane ze skanowanych ankiet. Podstawą badania jest przygotowanie dobrego narzędzia, jakim jest ankieta, zawierająca informacje dotyczące charakterystyki ilościowej badanej populacji (profil użytkownika) oraz dane dotyczące oceny usług (stopień satysfakcji użytkowników). Ostatnia część ankiety, ma za zadanie ustalić preferencje użytkowników. W celu ich zbadania wykorzystuje się metodę porównań parami, inaczej zwaną metodą Thurstone'a [6].

W ostatnich latach przy użyciu LIBRY przeprowadzono w Polsce szereg badań potrzeb i preferencji użytkowników. Program został zakupiony i wykorzystany m.in. do badań prowadzonych w latach 1999-2000, w ramach międzynarodowego projektu TEMPUS (*Doskonalenie zarządzania biblioteką jako element zarządzania przez jakość w uczelni wyższej*) w 4 bibliotekach. Były to biblioteki: Politechniki Krakowskiej, Uniwersytetu Szczecińskiego, Politechniki Świętokrzyskiej i Akademii Techniczno-Rolniczej w Bydgoszczy. W efekcie ukazało się wiele bardzo ciekawych publikacji związanych z zaimplementowaniem LIBRY na potrzeby prowadzonych później badań satysfakcji i priorytetów użytkowników polskich bibliotek akademickich [4; 5; 6; 9] oraz na temat badań wykorzystujących tradycyjne ankiety i kwestionariusze, oraz szeroką gamę możliwości LIBRY [7; 10; 17; 19; 22; 27; 29; 34; 36; 37; 38; 40; 42; 44].

---

<sup>8</sup> Badanie jakości usług bibliotecznych metodą SERVQUAL omówiła Maria Sidor w pracy *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą SERVQUAL* [32].

Szczegółowe omówienie założeń i etapów realizacji projektu TEMPUS przedstawiła w swojej pracy Lidia Derfert-Wolf [9]. Dorota Buzdygan wskazała zaś możliwości i funkcje programu LIBRA [4] oraz wspólnie z przedstawicielkami bibliotek biorących udział w projekcie, opracowała raport z przeprowadzonych badań w którym zaznaczyła, że „głównym założeniem badawczym było stworzenie sprawnego systemu monitorowania potrzeb użytkowników” [5]. A samo badanie „umożliwiło «zmierzenie» poziomu satysfakcji, oczekiwań i potrzeb użytkowników bibliotek. Wyniki te zaś mogą stanowić podstawę: opracowania właściwej strategii rozwoju każdej z bibliotek, odpowiedniego zarządzania środkami finansowymi, a przede wszystkim podejmowania działań zgodnych z oczekiwaniami użytkowników” [5]. W innym opracowaniu podjęła próbę „wychwycenia zmian mentalności użytkowników biblioteki akademickiej” [6] określając, że w prowadzonych badaniach celem było „znalezienie odpowiedzi na pytanie: *W jaki sposób należy poprawić usługi oferowane w bibliotece?*” [6]. Wskazała tam, że w badaniach „postanowiono odnaleźć takie obszary działalności biblioteki, których jakość, w opinii użytkowników, należałoby poprawić” [6].

W kolejnych latach inne biblioteki akademickie, dostrzegając wpływ elastycznego podejścia do potrzeb czytelników użytkowników i wiążącą się z tym potrzebę ciągłego rozwoju, podejmowały się prowadzenia badań dotyczących satysfakcji z oferowanych usług oraz oczekiwań w zakresie nowych serwisów. Na uwagę zasługują między innymi badania ankietowe przeprowadzone trzykrotnie przez Bibliotekę Politechniki Opolskiej [44], opinie użytkowników z badań nad komputeryzacją Biblioteki Głównej Akademii Techniczno-Rolniczej w Bydgoszcy [34] czy też badania potrzeb użytkowników i jakości usług bibliotek akademickich przeprowadzone w bibliotekach: Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie [29], Politechniki Łódzkiej [10], Akademii Medycznej w Bydgoszcy [17], Wydziału Nauk Społecznych Uniwersytetu Wrocławskiego [42] czy Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji we Wrocławiu [18].

Szczegółowo opisano również dwie edycje badań przeprowadzonych w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu [37; 38], gdzie skorzystano z doświadczeń Politechniki Krakowskiej i do analizy potrzeb, poziomu zadowolenia oraz preferencji użytkowników wykorzystano LIBRĘ. Badania w Poznaniu ograniczono do zapytań o funkcjonowanie Biblioteki Uniwersyteckiej z pominięciem bibliotek wydziałowych i instytutowych. Poprzedził je sondaż zatytułowany *Czego brakuje lub co należy zmienić w naszej Bibliotece, aby spełniła Państwa oczekiwania?* Uzyskane wyniki, przedstawione dzięki programowi LIBRA w formie wykresów strukturalnych, diagramów, wykresów paskowych, wykresów kołowych 3W oraz diagramów bipolarnych, pozwalających wyznaczyć skalę natężenia ważności potrzeb, skłoniły autorkę do szeregu wniosków, wśród których „wyłania się [...] pewien obszar, który roboczo możemy nazwać obszarem konfliktu między oczekiwaniami naszych użytkowników a naszymi możliwościami ich zaspokojenia” [38]. Obydwie edycje badania pokazały, czy i jak zmieniają się preferencje użytkowników, a ich pewna kontynuacja, przeprowadzona w 2009 r. tradycyjną metodą kwestionariuszową [27], pozwoliła na weryfikację skuteczności wdrożonych zmian.

Odmienny charakter miało badanie potrzeb informacyjnych użytkowników polskich bibliotek cyfrowych, przeprowadzone w 2011 r. wśród trzech głównych grup użytkowników sieci polskich bibliotek cyfrowych: hobbystów, pracowników naukowych oraz studentów [22]. Autorka raportu z tych badań zwróciła uwagę, że dla bibliotek cyfrowych najistotniejsze są „użyteczność i stopień wykorzystania zasobów danej biblioteki, mierzony przede wszystkim satysfakcją użytkowników oraz stopniem ich zaufania do takiej formy usługi

bibliotecznej. Wyrażał się on będzie częstotliwością ich odwiedzin i powrotów na stronę danej biblioteki cyfrowej” [22].

Poza publikacjami krajowymi warto zwrócić uwagę także na prace zagraniczne. Są wśród nich m.in.:

- sprawozdania bibliotekarzy z dziewięciu amerykańskich bibliotek akademickich na temat wykorzystania wyników ankietowych badań użytkowników [1];
- przykłady badania potrzeb i satysfakcji użytkowników bibliotek akademickich [33];
- formularz zalecany jako narzędzie do pomiaru satysfakcji użytkowników bibliotek wraz ze wskazówkami co do jego wykorzystania [43];
- porównanie nakładów i rezultatów badań użytkowników dwoma różnymi metodami: tradycyjną, opartą na badaniach ankietowych stosunkowo dużej grupy użytkowników oraz nowoczesną, wykorzystującą specjalnie opracowany serwis internetowy jako narzędzie do gromadzenia i analizy opinii użytkowników [13];
- szczegółowy opis, przeprowadzonej w 2003 r. na australijskim uniwersytecie Monash, ankiety, jej wyników i działań podjętych przez bibliotekę w odpowiedzi na wyrażone oczekiwania użytkowników [24].

Kolejnym ważnym zagadnieniem podejmowanym w literaturze jest ocena oddziaływania usług bibliotecznych na użytkownika, określana mianem użyteczności bibliotek [28].

Przywołane powyżej analizy i raporty z badań potwierdzają tezę, że „regularny pomiar poziomu usług to konieczny warunek pakietu przedsięwzięć usprawniających funkcjonowanie biblioteki szkoły wyższej” [35, s. 49].

Duża różnorodność aspektów poruszanych w publikacjach, związanych z badaniem potrzeb i preferencji użytkowników bibliotek akademickich potwierdza, że biblioteki jako organizacje non-profit przyjmują „marketingową filozofię łączącą się z dynamicznymi zmianami na rynku komunikacji społecznej” [14, s. 116]. Wzrastająca popularność badań potrzeb i satysfakcji wynika też z faktu, że każda biblioteka chcąc odnieść sukces i utrzymać się na rynku, zdaje sobie sprawę ze strategicznej wagi oczekiwań użytkowników, sposobu postrzegania przez nich rzeczywistości oraz konieczności rozpoznania stopnia ich zadowolenia.

Biblioteki, prowadząc ukierunkowaną działalność zmierzającą do konstruktywnej i satysfakcjonującej wymiany między biblioteką i potencjalnym użytkownikiem [14, s. 117], określają cele marketingowe, opracowują plany strategiczne i strategie, podporządkowując działania marketingowe zaspokajaniu potrzeb i zainteresowań klienta-użytkownika. Prowadzone na szeroką skalę badania oczekiwań i preferencji najpierw są punktem wyjścia w przygotowywaniu odpowiedniej strategii, a następnie podstawą weryfikacji efektów, dostosowywania działań do zmieniających się czynników otoczenia i ewentualnych korekt. Mają niewątpliwie szczególne znaczenie dla sformułowania i realizacji strategii marketingowej, ale czy usprawniają jej wdrażanie? Czym w ogóle jest strategia marketingowa dla biblioteki i jak ją wdrażać?

Jak piszą w swojej książce Andrzej Limański i Ireneusz Drabik „praktyka wskazuje, że organizacje non-profit mogą z powodzeniem korzystać z reguł i narzędzi marketingu, który jest współczesną koncepcją postępowania jednostek i grup (organizacji) w wielu różnorodnych dziedzinach życia gospodarczego i pozagospodarczego. W przypadku współczesnych organizacji non-profit nie powinno być problemem, czy stosować działania marketingowe, lecz jak je stosować, by odnieść korzyści” [21, s. 53]. Strategie marketingowe organizacji non-profit mają charakter funkcjonalny i oznaczają wybór celów w zależności od

zasad działania i reguł rynkowych, które w określonym czasie nadają kierunek czynnościom marketingowym [21, s. 172-173]. Natomiast **strategia marketingowa biblioteki** to różnorodne działania służące realizacji nadrzędnego celu, jakim jest zaspokajanie potrzeb i oczekiwań użytkowników.

Na podstawie literatury omawiającej prowadzone w ostatnich latach badania potrzeb użytkowników bibliotek, można zauważyć, że mimo mnogości nowoczesnych metod badawczych, nadal ankieta i kwestionariusz są najpopularniejszymi technikami badawczymi. Uzyskane na ich podstawie wyniki pozwalają rozpoznać oczekiwania i potrzeby użytkowników, zarówno w zakresie jakości zbiorów bibliotecznych, jak i usług, umożliwiając również „zmierzenie” poziomu satysfakcji. Potwierdzają celowość i słuszność wyborów części działań, korygują niektóre z nich i pozwalają wytyczać kierunki aktywności na przyszłość [27].

Badania mogą nieść także dodatkowe korzyści przyczyniając się do wzrostu zaufania do biblioteki oraz stanowić poniekąd formę jej promocji w środowisku lokalnym i ponadlokalnym. Pogłębiona analiza wyników może usprawnić wiele działań marketingowych, gdyż:

1. Wyniki badania satysfakcji można wykorzystać do analizy strategicznej, tj. określenia poprzedniego, obecnego oraz przyszłego miejsca biblioteki na tle oddziałującego na nią otoczenia (analiza SWOT).
2. Pozwalają na identyfikację cech oferowanych usług bibliotecznych oraz wskazanie najważniejszych aspektów działania, na które zwracają uwagę użytkownicy biblioteki.
3. Mogą pomóc w identyfikacji problemów, kierunków usprawnień i doskonalenia.
4. Mogą się przyczynić do zwiększenia motywacji pracowników biblioteki.

Badania satysfakcji są ważnym narzędziem poznawania opinii i potrzeb klientów oraz dostarczania informacji niezbędnych do procesu decyzyjnego. Pozwalają uzyskać informacje relatywnie szybko przy względnie niskich kosztach i niewielkim wysiłku [2]. Ich wyniki są nie tylko odzwierciedleniem jakości oferowanych usług, ale prowadzą do podjęcia lub niepodejmowania działań korygujących i naprawczych. Często dostarczają informacji wyznaczających kierunki pożądanych zmian, sygnalizują problemy i reakcje użytkowników. Jednym z problemów identyfikowanym podczas badań jest zjawisko określane mianem „technostresu” [30].

**Technostres** definiowany jest jako niezdolność użytkowników do radzenia sobie z technicznymi nowinkami w zdrowy lub pozytywny sposób. Pojawia się wśród osób doświadczających niepokoju, lęku i dyskomfortu w kontakcie ze zautomatyzowanymi serwisami i nowym oprogramowaniem. Zjawisko technostresu zdaje się być zagadnieniem istotnym dla bibliotek, gdyż z jednej strony starają się być one tak zmienne, jak zmienne jest ich otoczenie, sieci rozległe i jak zmieniają się ich użytkownicy [25, s. 193], z drugiej zaś stykają się z problemami i możliwymi reperkusjami takiego stanu rzeczy, wyrażającymi się poprzez: unikanie przez użytkowników kontaktu ze skomputeryzowanymi placówkami, rezygnację z wyszukiwania potrzebnych informacji, pogłębiające się poczucie nienadążania za szybkim rozwojem technologii itp. Technostres objawia się również pewną niecierpliwością, gdy informacji nie uzyskuje się natychmiast lub gdy pojawia się problem właściwej selekcji (otrzymanych najczęściej przez wyszukiwarkę internetową) zbyt wielkich zasobów (przeładowanie informacją). Dla bibliotek zaś pewnym problemem staje się niepełne wykorzystanie coraz większej ilości oferowanych zautomatyzowanych usług. Wprowadzie biblioteki nadal cenione są za możliwość skorzystania z ich baz danych oraz za pomoc, jakiej udzielają bibliotekarze wskazując pożyteczne źródła informacji, to jednak pomimo wspomaganie swoich użytkowników w wyszukiwaniu, lokalizacji i ocenie zasobów,

postrzegane są jako instytucje niewygodne w korzystaniu i onieśmialające [23]. Zauważyć można, że użytkownicy nie kategoryzują informacji według rodzaju lub formatu, dla nich znaczenie ma użyteczność i łatwość dostępu. W sytuacji, gdy biblioteki udostępniają nawet kilkaset baz danych, jednocześnie tworząc także własne zasoby metadanych, na czele z katalogiem online, czytelnicy mogą czuć się zagubieni w tej obfitości [25, s. 196-197].

Badania preferencji i potrzeb mogą, także tutaj, odegrać ważną rolę. Odpowiednio przeprowadzane i analizowane dane dają możliwość na tyle wszechstronnego poznania użytkowników, aby – obok rozpoznania ich potrzeb i oczekiwań – wskazać płaszczyzny niewiedzy, lęku czy zniechęcenia i opracować sposoby zminimalizowania tych zjawisk. A najlepszym sposobem redukcji technofobii jest permanentna edukacja i dostępność odpowiednich szkoleń. Użytkowników należy na bieżąco informować i przyzwyczajać, że technologie komputerowe (te wykorzystywane w bibliotekach także!) będą zawsze się zmieniać, różnice mogą dotyczyć jedynie tempa tych zmian.

Jak pisze Maria A. Jankowska „Google Scholar, Amazon.com, Flickr, MySpace, Open Access oraz szybki i łatwy dostęp do zasobów bibliotek cyfrowych i usług elektronicznych wykreował nowy model oczekiwań czytelników w stosunku do bibliotek akademickich” [15, s. 198]. Biblioteki są włączone w globalne środowisko informacyjne i stają się częścią obszernej platformy Web, gdzie udostępniane dane są podstawą tworzenia nowych usług i serwisów. Łącząc dwa światy: analogowy i cyfrowy, są zobowiązane do monitorowania oczekiwań i rozpoznawania problemów użytkowników, ponieważ jak pisze Rowena Cullen „utrzymanie i powiększanie liczby użytkowników w bibliotece oraz większa koncentracja na zaspokajaniu ich potrzeb jest jedyną drogą dla bibliotek akademickich, by przetrwać w zmieniającym się i pełnym konkurencji otoczeniu” [8, s. 662-686].

## Bibliografia

1. *After the User Survey, What Then?* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=ED415913&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=ED415913](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED415913&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED415913). Stan z dnia 06.03.2012.
2. *Badanie satysfakcji klientów jako metoda osiągnięcia przewagi konkurencyjnej* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://www.spss.pl/dodatki/download/Badania\\_satysfakcji\\_klientow.pdf](http://www.spss.pl/dodatki/download/Badania_satysfakcji_klientow.pdf). Stan z dnia 06.03.2012.
3. BŁASZCZYK Beata, LIPIŃSKA Dorota, MARCINEK Marzena. Użytkownicy bibliotek. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2003, nr 11. Tryb dostępu: [http://ebib.oss.wroc.pl/2003/51/bla\\_lip\\_mar.php](http://ebib.oss.wroc.pl/2003/51/bla_lip_mar.php). Stan z dnia 06.03.2012.
4. BUZDYGAN Dorota. Libra – oprogramowanie wykorzystywane do badań użytkowników. In *Badania porównawcze polskich bibliotek naukowych. Materiały z konferencji, 19-21 wrzesień 2001*. Kraków: Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej, 2001, s. 187-198. ISBN 83-910428-6-3.
5. BUZDYGAN Dorota, RÓŻYCKA Mirosława, SOBIELGA Jolanta, TOMCZAK Elżbieta. Badanie potrzeb użytkowników w bibliotekach akademickich z wykorzystaniem programu LIBRA. Raport z badań. In *Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej: Bydgoszcz – Gniew, 10-13 września 2000 r.* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/buzdygan.html>. Stan z dnia 06.03.2012.

6. BUZDYGAN Dorota, SZCZYGIĘŁ Maria. „Inny użytkownik, inna biblioteka” – próba wychwycenia zmian mentalności użytkowników biblioteki akademickiej, na podstawie badań prowadzonych z wykorzystaniem profesjonalnego oprogramowania Priority Search w Bibliotece Głównej Politechniki Krakowskiej. In *Czytelnik czy klient? Toruń 4-6 grudnia 2003 roku* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/buzdygan.php>. Stan z dnia 06.03.2012.
7. CIESIELSKA Mirosława, SCHRAMM Magdalena. Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka w Gdańsku w świetle opinii i oczekiwań czytelników. *Bibliotekarz*. 2002, nr 3, s. 20-22. ISSN 0208-4333.
8. CULLEN Rowena. Perspectives on User Satisfaction Surveys. *Library Trends*. 2001, vol. 49, nr 4, s. 662-686. ISSN 0024-2594.
9. DERFERT-WOLF Lidia. *Modernizacja zarządzania biblioteką jako część zarządzania przez jakość w Uczelni* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/tempus.html>. Stan z dnia 06.03.2012.
10. FERET Błażej, GAJDA Izabela, SÓJKOWSKA Iwona. Łódzka fabryka informacji naukowej. Badanie satysfakcji i oczekiwań użytkowników Biblioteki Głównej Politechniki Łódzkiej. In *Czytelnik czy klient?: Toruń 4-6 grudnia 2003 roku* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/feret.php>. Stan z dnia 06.03.2012.
11. FRANKFORT-NACHMIAS Chava, NACHMIAS David. *Metody badawcze w naukach społecznych*. Warszawa: Zysk i S-ka, 2001. ISBN 83-7150-702-X.
12. GŁOWACKA Ewa. Badania wartości ekonomicznej usług biblioteczno-informacyjnych i ich wpływu na otoczenie. *Biblioteka*. 2011, nr 15, s. 217-230. ISSN 1506-3615.
13. HILLER Steve. Assessing User Needs, Satisfaction and Library Performance at the University of Washington. In *ARL Measuring Service Quality Symposium, Washington, D.C. October 20-21, 2000* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.arl.org/libqual/events/Oct2000msq/papers/Hiller/hiller.html>. Stan z dnia 06.03.2012.
14. HUCZEK Marian. *Marketing organizacji non profit*. Sosnowiec: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Zarządzania i Marketingu, 2003. ISBN 83-89275-30-9.
15. JANKOWSKA Maria A. Wymagania informacyjne użytkowników bibliotek akademickich XXI wieku: LibQUAL<sup>TM</sup> jako narzędzie pomiaru jakości usług bibliotecznych. In *Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy? II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/biblio21/>. Stan z dnia 23.02.2012.
16. KAMASZ Izabela. Jakość w bibliotece. Współczesna filozofia jakości i mierzenie jakości pracy. *Warsztaty Bibliotekarskie* [Dokument elektroniczny]. 2005, nr 1. Tryb dostępu: <http://www.pedagogiczna.edu.pl/warsztat/2005/1/050101.htm>. Stan z dnia 24.02.2012.
17. KOSIK Teresa. Określanie potrzeb czytelników i ocena stopnia ich realizacji w Bibliotece Głównej Akademii Medycznej w Bydgoszczy. In *Czytelnik czy klient? Toruń 4-6 grudnia 2003 roku. EBIB Materiały konferencyjne nr 7* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/kosik.php>. Stan z dnia 23.02.2012.
18. KUBÓW Stefan. Jakość usług w Bibliotece Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji we Wrocławiu w świetle ankiety. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy*



- [Dokument elektroniczny]. 2002, nr 3. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/32/kubow.php>. Stan z dnia 06.03.2012.
19. KUBÓW Stefan. Od wizji do strategii: jak tworzono plan strategiczny Biblioteki DSWE WTP. In NOWAK Mariusz, PIOTEREK Paweł, PRZYBYSZ Janina (red.). *Zarządzanie strategiczne i marketingowe w bibliotekach*. Poznań: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, 2004, s. 165-169. ISBN 83-7205-202-6.
  20. LAI Katie, CHAN Kylie. Do you know your music users' Leeds? A library user survey that help enhance a user-centered music collection. *The Journal of Academic Librarianship*. 2010, nr 1, s. 63-69. ISSN 0099-1333.
  21. LIMAŃSKI Andrzej, DRABIK Ireneusz. *Marketing w organizacjach non-profit*. Warszawa: Difin, 2007. ISBN 978-83-7251-717-3.
  22. MAZUREK Jolanta. Potrzeby informacyjne kluczowych grup użytkowników polskich bibliotek cyfrowych. Raport z badania. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2011, nr 7. Tryb dostępu: <http://www.nowyebib.info/biuletyn/archiwum-numerow/659-ebib-72011-1256>. Stan z dnia 28.02.2012.
  23. McLURE Randall, CLINK Kellian. How do you know that? An investigation of student research practices in the digital age. *Portal: Libraries and the Academy*. 2009, nr 1, s. 115-132. ISSN 1531-2542.
  24. Monash University Library (Australia). *Library Customer Satisfaction Survey Results and response* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.lib.monash.edu.au/surveys/customer2003/>. Stan z dnia 06.03.2012.
  25. NAHOTKO Marek. Integracja wyszukiwania w zasobach informacyjnych. *Przegląd Biblioteczny*. 2011, z. 2, s. 192-210. ISSN 0033-202X.
  26. NIKODEMSKA-WOŁOWIK Anna M. *Jakościowe badania marketingowe*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 1999. ISBN 83-208-1217-8.
  27. OLSZEWSKA Helena. Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym na przykładzie Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu. In KAMIŃSKA Joanna, ŻOŁĘDOWSKA-KRÓL Beata (red.). *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym: praca zbiorowa*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2009, s. 155-163. ISBN 978-83-61464-16-7.
  28. POLL R. Was dabei herauskommt? Wirkungsforschung für Bibliotheken. *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliografie*. 2006, z. 2, s. 59-69. ISSN 0514-6364.
  29. POŚNIK Anna. Badanie potrzeb użytkowników bibliotek akademickich na przykładzie Biblioteki Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. In *Czytelnik czy klient?: Toruń 4-6 grudnia 2003 roku. EBIB Materiały Konferencyjne, nr 7* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/posnik.php>. Stan z dnia 06.03.2012.
  30. SAMI Lalitka K., PANGANNAIAH N. B. "Technostress", a literature survey on the effect of information technology on library users. *Library Review*. 2006, vol. 55, nr 7, s. 429-439. ISSN 0024-2535.
  31. SARGEANT Adrian. *Marketing w organizacjach non-profit*. Kraków: Oficyna Ekonomiczna, 2004. ISBN 83-89355-24-8.
  32. SIDOR Maria. *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą SERVQUAL*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2005. ISBN 83-89316-33-1.
  33. SIMMONDS P. *Local Experiences with User Satisfaction Surveys in Academic Libraries*. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu:

<http://www.arl.org/libqual/events/Oct2000msq/papers/Simmonds/simmonds.html>.  
Stan z dnia 06.03.2012.

34. SKIBICKA Teresa, BUKALUK Ewa. Opinie i potrzeby użytkowników związane z komputeryzacją Biblioteki Głównej Akademii Techniczno-Rolniczej w Bydgoszczy. *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej*. 2001, nr 1/2, s. 37-42. ISSN 1230-5529.
35. SOBIELGA Jolanta. Problemy pomiaru efektywności użytkowania informacji w kształceniu akademickim. *Zagadnienia Informacji Naukowej*, 1998, nr 1, s. 37-54. ISSN 0324-8194.
36. SOBIELGA Jolanta. Wykorzystanie programu LIBRA do badania potrzeb klientów biblioteki akademickiej. *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej*. 2001, nr 3, s. 34-35. ISSN 1230-5529.
37. SPALENIAK Alicja, SZERKSZNIŚ Żaneta. Badania potrzeb użytkowników Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2008, nr 2. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2010/93/a.php?spaleniak>. Stan z dnia 06.03.2012.
38. SPALENIAK Alicja, SZERKSZNIŚ Żaneta. Użytkownik Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu – jego potrzeby, poziom zadowolenia i satysfakcji. In *Czytelnik czy klient?: Toruń 4-6 grudnia 2003 roku. EBIB Materiały konferencyjne nr 7* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/szerksznis.php>. Stan z dnia 06.03.2012.
39. SZTABIŃSKI Paweł B., SZTABIŃSKI Franciszek, SAWIŃSKI Zbigniew (red.). *Nowe metody, nowe podejścia badawcze w naukach społecznych: praca zbiorowa*. Warszawa: Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii PAN, 2004. ISBN 83-7388-060-7.
40. ŚWIGOŃ Marzena. Problemy użytkowników a biblioteka idealna. *Bibliotekarz*. 2003, nr 6, s. 2-5. ISSN 0208-4333.
41. URBAN Wiesław. Ocena metod pomiaru jakości usług. *Problemy Jakości*. 2008, nr 4. ISSN 0137-8651.
42. WANIK Krystyna. Podwyższanie standardu usług w bibliotece wydziałowej poprzez ankietowanie czytelników. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2003, nr 4. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/44/ankieta.php>. Stan z dnia 06.03.2012.
43. WEST Christopher. *Measuring User Satisfaction: a practical guide for academic libraries* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://www.sconul.ac.uk/pubs\\_stats/pubs/userat.html](http://www.sconul.ac.uk/pubs_stats/pubs/userat.html). Stan z dnia 06.03.2012.
44. ŻELAWSKA E.: Potrzeby czytelników w dobie nowoczesnych technologii głównym motorem zmian i przekształceń Biblioteki Głównej Politechniki Opolskiej. In *Czytelnik czy klient?: Toruń 4-6 grudnia 2003 roku. EBIB Materiały konferencyjne nr 7* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/zelawska.php>. Stan z dnia 06.03.2012.

## **Innowacyjne metody promowania czytelnictwa, książki oraz placówek bibliotecznych – dziennikarstwo obywatelskie, portale społecznościowe**

Biblioteki jako instytucje publiczne są włączone w nurt przemian społecznych. Jedną z największych zmian, jakie dokonały się w świecie na przestrzeni niespełna dwudziestu lat, jest możliwość komunikowania się przez Internet. Pierwsze serwisy społecznościowe powstały pod koniec XX w. w Stanach Zjednoczonych. Ich głównym założeniem było integrowanie klanów rodzin. Dopiero MySpace.com z 2003 r. oraz powstały rok później Facebook zapoczątkowały karierę social media. Aktualnie właściwie wszystko co istnieje, znajduje swoje odbicie w sieci – wszelkie instytucje i społeczności. Nawet, zdawałoby się, że pewne tradycyjne i nieco wsteczne organizacje, komunikują się ze swoimi odbiorcami właśnie przy pomocy Internetu oraz z wykorzystaniem platform społecznościowych.

Wiek XIX nazwany został „wiekiem pary i elektryczności”, początek wieku XXI niewątpliwie należy do Internetu, a także zjawiska mediamorfozy. Media masowe czerpią coraz częściej z informacji pojawiających się na stronach wspólnot internetowych. Współczesny gatewatcher często porównywany jest do bibliotekarza, którego rola polega nie na eliminowaniu informacji, lecz na obserwacji i udzielaniu wskazówek zdeorientowanym uczestnikom.

Za sprawą sieci powstały nowe formy komunikacji, jak blogi, fora internetowe, różnorodne portale społecznościowe, portale dziennikarstwa obywatelskiego czy wortale tematyczne. Dzięki temu również przed bibliotekami otworzyły się nowe możliwości komunikowania się. Właśnie ten sposób wymiany informacji zapoczątkował upowszechnianie się dziennikarstwa „zrób to sam”.

Słowa Marshalla McLuhana: „Každy jest wydawcą”, sformułowane po wynalezieniu powielacza druku i maszyny kserograficznej, zyskują dzisiaj zupełnie nowy wymiar, właśnie dzięki **dziennikarstwu uczestniczającemu**<sup>2</sup>. Ten wymiar dziennikarstwa możemy określić jako „aktywny udział obywatela lub grupy obywateli w procesie zbierania, konstruowania, analizowania i upowszechniania informacji. Celem tej partycypacji jest zapewnienie niezależnych, wiarygodnych, aktualnych, różnorodnych i istotnych informacji, które są warunkiem istnienia demokracji” [4]. Współcześnie mamy możliwość propagowania swoich idei za pomocą dziennikarstwa obywatelskiego, którego korzenie sięgają dawnych tradycji przekazywania informacji.

W niniejszym rozdziale przedstawiono wnioski z prawie rocznego prowadzenia profilu *Bibliofil Łódzki* na portalu społecznościowym Facebook. Omówione zostały wybrane biblioteki z terenu łódzkiego, które promują swoją działalność w sieci, wykorzystując portale społecznościowe oraz portale dziennikarstwa obywatelskiego. Analizie poddane zostały również popularne współcześnie serwisy internetowe, portal społecznościowy Facebook oraz portal informacyjny posiadający cechy serwisu dziennikarstwa obywatelskiego *Moje Miasto*

---

<sup>1</sup> mgr Joanna Stawińska, Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna im. Józefa Piłsudskiego w Łodzi, e-mail: joannastawinska@hiacynt2.wimbp.lodz.pl

<sup>2</sup> Termin *dziennikarstwo uczestniczące* funkcjonuje zamiennie z terminami *dziennikarstwo obywatelskie* czy *dziennikarstwo oddolne*.

Łódź, a także wzorcowe portale dziennikarstwa obywatelskiego: Wiadomości24.pl, Wykop.pl, iThing.pl oraz Inmedia.org.

Omówienie działalności profilu *Bibliofil Łódzki* na platformie społecznościowej Facebook dotyczy okresu od czerwca 2011 r. do marca 2012 r. Stan liczbowy zaproszonych znajomych na dzień 22 marca 2012 r. wynosił 705 osób. Liczba znajomych *Bibliofila Łódzkiego* w listopadzie 2011 r. osiągnęła 307 osób, były to przede wszystkim osoby zaproszone przez założyciela profilu. Założeniem programowym i celem przy utworzeniu konta na portalu Facebook było szerokie propagowanie usług oraz imprez odbywających się w bibliotekach w Łodzi i województwie łódzkim, a także promowanie ciekawych inicjatyw podejmowanych przez księgarnie, antykwariaty czy sieć Empik. W profilu umieszczane są różnorodne informacje związane z bibliotekami, książką i czytelnictwem. Informacje o imprezach związanych z książką i czytelnictwem pozyskiwane są przez strony łódzkich bibliotek, strony łódzkiego oraz warszawskiego oddziału Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, stronę internetową Katedry Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej w Łodzi oraz stronę portalu kulturalno-społecznego Plaster Łódzki [9].

Na tablicy głównej profilu *Bibliofil Łódzki*, coraz chętniej informacje o wydarzeniach odbywających się w bibliotekach w Łodzi i regionie zamieszczają użytkownicy Facebooka. Wśród „znajomych” *Bibliofila Łódzkiego* największą liczbę stanowią studenci łódzkich uczelni, bibliotekarze oraz łódzcy pracownicy akademicy. Na liście znajomych nie brakuje też osób znanych ze świata mediów, dziennikarzy, aktorów. Celowo zapraszano osoby z tego kręgu, aby zwrócić ich szczególną uwagę na problemy współczesnego bibliotekarstwa, stanu czytelnictwa i promocję książki, mając nadzieję, że w przyszłości będą one częściej w swoich artykułach i życiu zawodowym propagowały szeroko pojęty „świat książki”. W ostatnich miesiącach coraz większą aktywnością w zamieszczaniu informacji na tablicy głównej odznaczyli się użytkownicy portalu Facebook – pojawiają się m.in. pozytywne komentarze, w których podkreślana jest funkcjonalność profilu i użyteczność informacji.

Prowadzenie profilu *Bibliofil Łódzki* pozwala dokładnie poznać działalność łódzkich bibliotek. Prawie roczne prowadzenie profilu wykazało jednoznacznie oczekiwania, zainteresowania oraz potrzeby użytkowników i przyszłych czytelników. Profil, niezwiązany bezpośrednio z żadną placówką biblioteczną, pozwala elastycznie promować wszystkie imprezy odbywające się w bibliotekach różnych typów oraz instytucjach kultury. Po jego założeniu pojawiły się inne projekty bibliotek w łódzkim, które zaczęły promować swoje inicjatywy na Facebooku. Wśród nich znalazł się między innymi profil stworzony przez Bibliotekę Uniwersytetu Łódzkiego – *Bibliotekarz Łódzki* [3]. W marcu 2012 r. profil na portalu społecznościowym Facebook utworzyło także Studenckie Koło Naukowe Bibliotekoznawców Uniwersytetu Łódzkiego [11].

Wykorzystując sieć internetową każda grupa zawodowa, w tym także bibliotekarze, ma możliwość promowania swojej działalności. Dzięki powstawianiu serwisów społecznościowych oraz serwisów informacyjnych, w których publikują dziennikarze obywatelscy, dużo łatwiej jest wypromować bibliotekarskie inicjatywy. Każdy bibliotekarz, niezależnie od typu biblioteki, w której jest zatrudniony, może aktywnie informować użytkowników o jej bieżącej ofercie. Warto zaznaczyć, że nikt nie napisze lepiej o misji bibliotek niż sami bibliotekarze. Osoby te są bowiem odpowiednio wykwalifikowane w zakresie bibliotekarstwa, a z racji zatrudnienia doskonale operują fachowym słownictwem. Doświadczenia wynikające z pracy z czytelnikiem przyczynią się do właściwej komunikacji z odbiorcą usług bibliotecznych.

W Łodzi działają prężnie m.in. dwa portale informacyjne Moje Miasto Łódź oraz Halo Łódź, które dają bibliotekarzom możliwość samodzielnego umieszczania artykułów. W każdym z portali wystarczy jedynie założyć sobie profil użytkownika i publikować artykuły na stronie. Redakcja każdy otrzymany tekst poddaje korekcie edytorskiej, więc nie ma obawy, że pojawi się jakiś błąd.

Wszyscy użytkownicy Internetu, a także bibliotekarze reprezentujący różne typy bibliotek, mogą zakładać profil na lokalnych stronach portalu Mojego Miasta. Portal Moje Miasto posiada dziesięć oddziałów miejskich, w tym także jeden w Łodzi<sup>3</sup>. Założenia programowe portalu brzmią: „MMŁódź to portal społecznościowy stworzony przez i dla mieszkańców naszego miasta. Pragniemy, aby strona prezentowała to, co w naszej okolicy najciekawsze. Łódź przez wielu uważana jest za «kulturalną pustynię». My chcemy zmienić ten pogląd. Chcemy z Waszą pomocą pokazać, jak wiele dzieje się w naszym mieście. W kulturze i w sporcie. Wydarzenia, interesujące imprezy, koncerty, festiwale, rozgrywki ligowe, ciekawe blogi, fotografie i wideo – to wszystko, co dajemy Wam do dyspozycji. Stwórzmy razem fajny serwis o nas i dla nas samych” [6].

Na łódzkiej stronie Mojego Miasta istniały do grudnia 2011 r. zaledwie dwa profile bibliotek: Biblioteki na Kwadracie mieszczącej się przy ulicy Żubardzkiej 3 w Łodzi oraz Biblioteki Publicznej nr 11 Łódź-Śródmieście. Aktualnie, jedynie pierwsza z wymienionych instytucji korzysta z portalu. Placówka wykorzystuje możliwości zamieszczania artykułów oraz informacji na blogu. Biblioteka na Kwadracie systematycznie umieszcza wzmianki o swojej działalności. Ostatnio ukazał się ciekawy artykuł na portalu Moje Miasto Łódź pod tytułem *Ocaleni z „nie ludzkiej ziemi”. Losy uchodźstwa polskiego ZSRS w latach 1942-1950 – wystawa* [7]. Niniejszy artykuł jest relacją z wystawy prezentowanej w tamtejszej bibliotece.

Do promocji swojego przedsięwzięcia portal Moje Miasto Łódź wykorzystują od dawna także organizatorzy piłkarskiego turnieju dla bibliotekarzy Biblio Cup [2]. Od 2009 r. na bieżąco informują czytelników portalu o sportowych rozgrywkach.

W dniu 22 marca 2012 r. na portalu Moje Miasto Łódź, w wiadomościach z ostatnich dwóch lat, wyświetliło się w wyszukiwarce 89 artykułów, w których poruszona została tematyka bibliotek. Autorami artykułów o tematyce bibliotecznej są dziennikarze zatrudnieni na stałe w portalu, dziennikarze obywatelscy oraz bibliotekarze.

Każda z bibliotek, niezależnie od profilu, mogłaby wykorzystać ten portal do promocji swojej placówki, ponieważ nie ma ograniczeń, co do tego, kto może zamieszczać informacje. W serwisie Moje Miasto Łódź użytkownicy mają wiele możliwości upowszechniania własnej instytucji czy propagowanej idei. Istnieje wiele zakładek, w których można umieszczać i popularyzować swoją działalność. Zakładka „Dzieje się” jest stworzona do zamieszczania wiadomości o organizowanych imprezach różnego typu. Poza tym w serwisie można zlokalizować na mapie swoją placówkę biblioteczną, a także podać wszystkie informacje przydatne dla czytelnika.

W polskiej branży dziennikarskiej istnieją aktualnie trzy portale, które można zaliczyć do serwisów nastawionych na dziennikarstwo uczestniczące. Są to: Wiadomości24, Wykop.pl i iThink. Portal Wiadomości24 został założony przez wydawnictwo PolskaPresse znane z publikowania wielu tytułów prasowych. Wyżej wymieniony portal powstaje również przy udziale zawodowych dziennikarzy serwisów informacyjnych. Jego hasło brzmi: „Pisz! Fotografuj! Nagrywaj! Komentuj! Tu są teksty Twoje i Twoich znajomych. Ta gazeta internetowa jest dla Ciebie, tworzymy ją wspólnie. Media to Wy!” [12].

---

<sup>3</sup> Moje Miasto posiada dziesięć oddziałów: Bydgoszcz, Kraków, Łódź, Lublin, Poznań, Silesia, Szczecin, Trójmiasto, Warszawa, Wrocław.

Ogromną bazę artykułów i materiałów dziennikarskich dotyczących bibliotek można odnaleźć na stronie internetowej Wiadomości24. Po wpisaniu do wyszukiwarki hasła „biblioteki”, po 22 sekundach przeszukiwania, w całym systemie odnaleziono aż 12,8 mln artykułów. Ostatnim opublikowanym artykułem, poruszającym tematykę bibliotek, zamieszczonym na portalu Wiadomości24 w zakładce „Książki”, w marcu 2012 r., jest *Biblioteka Narodowa opublikuje polski manuskrypt – arcydzieło Wacława Rzewuskiego* autorstwa praktykanta Michała Wrótniaka. W ciągu pięciu dni po opublikowaniu niniejszy tekst został wyświetlony 276 razy.

Artykuły w portalu Wiadomości24 poświęcone bibliotekom zamieszczane są głównie w zakładce „Kultura”, „Książki” lub „Przestrzeń kultury”. Niestety architektura większości stron internetowych nie przewiduje indywidualnej zakładki dla bibliotek.

Stroną wolnego publikowania, która miała niewielki staż na mapie dziennikarstwa obywatelskiego, był portal Inmedia.org. „Inmedia to sieć zwykłych ludzi, aktywistów i organizacji zajmujących się tworzeniem niezależnych mediów. Naszym wspólnym celem jest dostarczenie informacji o ważnych zjawiskach społecznych i politycznych w sposób oddolny i niekomercyjny” [5]. Aktualnie w sieci nie można odnaleźć żadnej informacji powiązanej z tą stroną.

W podobnej stylistyce utrzymane jest motto przewodnie serwisu Wykop.pl – tzn. platformy rekomendacyjnej odsyłającej do najciekawszych zewnętrznych źródeł, czyli wykopalisk: „Wykop to serwis tworzony przez użytkowników. Każda informacja jest dodawana, oceniana i dyskutowana przez naszą społeczność. Dziel się, odkrywaj i wykopuj informacje ważne dla Ciebie! Ty decyduj odkrywaj i wykopuj informacje ważne dla Ciebie! Ty decydujesz” [13]. O treści serwisu Wykop decydują przede wszystkim użytkownicy serwisu. Każdy dodany link można skomentować, wyrazić swoją opinię i wymienić pogląd na jego temat.

Popularnym serwisem dziennikarstwa internetowego w Polsce jest strona [www.ithink.pl](http://www.ithink.pl). Wynik wyszukiwania w niniejszym portalu dla wyrażenia „biblioteka” (w całym serwisie na dzień 22 marca 2012 r.) wynosił 90 artykułów. Niestety, odnalezione artykuły w większości nie dotyczyły problematyki bibliotek.

Publikując na stronach dziennikarstwa obywatelskiego należy mieć na uwadze, że zdecydowanie więcej osób odwiedza codziennie popularną stronę informacyjną niż strony biblioteczne. Dzięki temu zyskujemy również nowych, potencjalnych użytkowników, którzy nie są związani bezpośrednio z bibliotekami.

Internet stwarza placówkom bibliotecznym ogromne możliwości bezpłatnego, a przede wszystkim rzetelnego promowania usług bibliotecznych. Platformy społecznościowe są niezwykle efektywne, szybkie i niskonakładowe. Transfer informacji poprzez ten mechanizm powinien być traktowany jedynie jako narzędzie wspomagające inne formy promocji. Zaskakująca jest także elastyczność sieci, która doskonale adaptuje się do różnych przedsięwzięć.

Wykorzystując narzędzia współczesnej komunikacji bibliotekarze mają zdecydowanie ułatwiony kontakt z czytelnikiem. Zapewne coraz więcej placówek bibliotecznych będzie posiadało profile na portalu społecznościowym Facebook lub portalach dziennikarstwa obywatelskiego. Promowanie usług w taki sposób wytwarza bowiem trwałą więź biblioteki z czytelnikiem.

W przyszłości warto byłoby przemyśleć, czy rodzimych stron bibliotecznych nie poszerzyć o zamieszczanie ofert z ogłoszeniami poświęconymi zagadnieniom książki. Każdy z czytelników danej biblioteki posiadający kartę i numer czytelnika mógłby zalogować się na

stronie i umieścić swoje ogłoszenie. Biblioteki tym samym stałyby się nie tylko miejscem, które wypożycza, gromadzi i opracowuje zbiory, ale także placówką, która uczestniczy pośrednio w transakcjach wymiany i handlu między swoimi czytelnikami. Dodatkowo biblioteka uzyskiwałaby informacje o potrzebach i gustach czytelnicznych.

## Bibliografia

1. BAUER Zbigniew. *Dziennikarstwo wobec nowych mediów: historia, teoria, praktyka*. Kraków: Uniwersytetu, 2009. ISBN 97883-242-0949-1.
2. *Biblio cup 2009* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.mmlodz.pl/352297/2009/6/12/biblio-cup?category=sport>. Stan z dnia 22.03.2012.
3. *Bibliotekarz Łódzki* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.facebook.com/profile.php?id=100000868387373>. Stan z dnia 22.03.2012.
4. BOWMAN Shayne, WILLIS Chris. *We media. How Audiences Are Shaping the Future of News an Information* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://www.hypergene.net/wemedia/download/we\\_media.pdf](http://www.hypergene.net/wemedia/download/we_media.pdf). Stan z dnia 22.03.2012.
5. *Inmedia* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://pl.inmedia.org>. Stan z dnia 22.03.2012.
6. *Moje Miasto Łódź* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.mmlodz.pl>. Stan z dnia 22.03.2012.
7. *Ocaleni z „niehumanitarnej ziemi”. Losy uchodźstwa polskiego z ZSRS w latach 1942-1950 – wystawa* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.mmlodz.pl/351082/2009/3/15/ocaleni-z-nieludzkiej-ziemi-losy-uchodzstwa-polskiego-z-zsrs-w-latach---wystawa?category=news>. Stan z dnia 22.03.2012.
8. OLSZAŃSKI Leszek. *Dziennikarstwo internetowe*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2006. ISBN 83-60501-00-9.
9. *Plaster Łódzki* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.plasterlodzki.pl>. Stan z dnia 22.03.2012.
10. SKWORZA Andrzej, NIZIOŁEK Andrzej. *Biblia dziennikarstwa*. Kraków: Wydawnictwo Znak, 2010. ISBN 978-83-240-1357-9.
11. *Studenckie Koło Naukowe Bibliotekoznawców Uniwersytetu Łódzkiego* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.facebook.com/groups/272159589514714/>. Stan z dnia 22.03.2012.
12. *Wiadomości24.pl* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.wiadomosci24.pl>. Stan z dnia 22.03.2012.
13. *Wykop.pl* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [wykop.pl](http://wykop.pl). Stan z dnia 22.03.2012.
14. ZWIEFKA-CHWAŁEK Agnieszka. *Dziennikarstwo uczestniczące jako przejaw mediamorfozy*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, 2009. ISBN 0239-6661.

## **Użytkownik czy współpracownik – potrzeby czytelnicze a polityka gromadzenia w bibliotece akademickiej**

Zmiany zachodzące na uczelniach – wysoka specjalizacja, powstawanie nowych kierunków studiów oraz programów dydaktycznych – wymagają stałego monitorowania i szybkiej reakcji jednostek odpowiedzialnych za gromadzenie zbiorów w bibliotekach akademickich. Z racji rosnącego tempa tych zmian, coraz szerszej oferty źródeł informacji i powstawania nowych narzędzi komunikacji, niezbędna jest weryfikacja metod pozyskiwania wiedzy o rynku wydawniczym jak i potrzebach użytkowników.

Priorytetowym odbiorcą usług biblioteki akademickiej jest społeczność uczelni macierzystej. Wynika to zarówno z założenia, że głównym celem ksiąźnicy jest wspieranie procesów naukowych i dydaktycznych, jak i z zależności finansowej. Jako instytucja non-profit biblioteka czerpie fundusze z budżetu uczelni, stąd nacisk władz i środowiska akademickiego na zaspokojenie jej potrzeb jest ogromny. Nie można całkowicie pominąć użytkowników zewnętrznych, ale większość przywilejów, udogodnień i praw dedykowana jest pracownikom i studentom uczelni [4, s. 83-93; 3, s. 21-25].

Wobec ciągle rosnącej liczby publikacji, zarówno drukowanych, jak i elektronicznych, coraz trudniejsze stają się fachowa ocena ich przydatności oraz kompetentny dobór zbiorów. Bibliotekarze odpowiedzialni za typowanie nabytków stają przed trudnym zadaniem zaspokojenia różnorodnych potrzeb czytelników.

W literaturze znaleźć można propozycje rozwiązań, które przewidują włączenie w proces gromadzenia księgozbioru specjalistów zapewniających bibliotekarzom wsparcie merytoryczne. Jacek Wojciechowski proponuje wdrożenie technologii eksperckiej, bazującej na grupie doradców zewnętrznych, wspierających proces gromadzenia zarówno przez sugerowanie zakupów, jak i konsultacje działań selekcyjnych [5, s. 12]. Jest to rozwiązanie trudne do realizacji głównie z powodów finansowych. Zatrudnienie ekspertów wiązałoby się bowiem z kosztami, a dodatkowe fundusze niełatwo wygospodarować ze skromnego budżetu. Częściej stosowanym w bibliotekach akademickich modelem jest aktywizowanie pracowników naukowych w celu wykorzystania potencjału ich wiedzy i orientacji w piśmiennictwie by wesprzeć komórki odpowiedzialne za proces gromadzenia [2].

Zaangażowanie użytkowników do współpracy wymaga od bibliotekarzy znalezienia właściwego kanału komunikacyjnego, który byłby wygodny, prosty w obsłudze i niezawodny. Do niedawna wybór narzędzi komunikacji ograniczał się w zasadzie do osobistego bądź telefonicznego kontaktu bibliotekarza z czytelnikiem. W dobie Internetu przed bibliotekami pojawiła się możliwość korzystania z szerokiej oferty narzędzi komunikacji sieciowej. Są to między innymi: strony internetowe, poczta elektroniczna (e-mail), usenet, listy dyskusyjne, komunikatory (Gadu-Gadu, Tlen, Skype), wideokonferencje, elektroniczna wymiana danych (protokoły FTP, intranet), fora internetowe, blogi, kanały RSS, podcasty, IRC, czaty i portale społecznościowe [1, s. 119]. Wybór jest ogromny, a biblioteki coraz chętniej korzystają z nowych form komunikacji. Standardem jest już posiadanie przez nie strony internetowej służącej przekazywaniu informacji szerokiemu gronu czytelników. Na co dzień pracownicy

---

<sup>11</sup> mgr Katarzyna Mikołajczyk, Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego, e-mail: mikolajczyk@lib.uni.lodz.pl



bibliotek korzystają też z poczty i komunikatorów, coraz częściej zakładane są również profile biblioteczne na portalach społecznościowych.

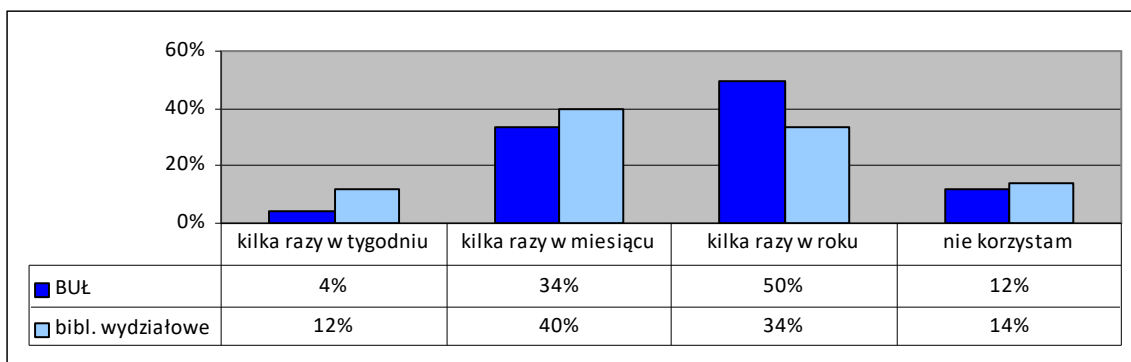
Z uwagi na spadek liczby składanych przez czytelników propozycji zakupu publikacji, postanowiono przeprowadzić badanie, które pomogłoby ocenić ich nastawienie do włączania się w proces kształtowania zbiorów i jednocześnie uzyskać wskazówki dotyczące narzędzi ułatwiających przepływ informacji. Badanie zostało przeprowadzone w Uniwersytecie Łódzkim w 2012 r.

Uznano, że najbardziej pożądaną do współpracy grupą są pracownicy naukowcy i dydaktyczni uczelni, gdyż angażują się oni w badania i rozwój nauki oraz uczestniczą w konferencjach, gdzie śledzą na bieżąco trendy i kierunki rozwoju poszczególnych dziedzin wiedzy. Posiadają najpełniejsze rozeznanie w literaturze specjalistycznej, stanowią o doborze lektur i podręczników dla studentów, są pracownikami etatowymi, co daje perspektywę dłuższej współpracy oraz mają doświadczenie w pracy naukowej i dydaktycznej, a także stanowią większość w senacie uczelni, który decyduje o podziale budżetu. Badaniem objęto również doktorantów. Wprawdzie nie będąc pracownikami etatowymi są mniej zainteresowani długofalową współpracą, a bardziej spełnieniem swoich doraźnych potrzeb, jednak ich głos również uznano za cenny.

Badanie ankietowe zostało przeprowadzone w dniach 14.02.2012-14.03.2012. Ankieta, zawierająca 11 pytań, została rozesłana drogą elektroniczną do 2006 osób. Otrzymano 306 odpowiedzi. Największą liczbę odpowiedzi zanotowano na Wydziale Filologicznym (67 osób) i Ekonomiczno-Socjologicznym (52 osoby), nieco mniejszą na Wydziale Nauk o Wychowaniu (28 osób), Wydziale Filozoficzno-Historycznym (26), Wydziale Zarządzania (24), Wydziale Nauk Geograficznych (23), Wydziale Biologii i Ochrony Środowiska (22), Wydziale Prawa i Administracji (15), Wydziale Chemii (15), Wydziale Studiów Międzynarodowych i Politologicznych (13), Wydziale Matematyki i Informatyki (11) oraz Wydziale Fizyki i Informatyki Stosowanej (10). Najliczniejszą grupą wśród ankietowanych byli pracownicy ze stopniem doktora – 160 osób, 86 odpowiedzi udzielili doktoranci, stopień doktora habilitowanego i profesora miało odpowiednio 38 i 22 respondentów. Kwestionariusz wypełniło 109 osób z ponad piętnastoletnim stażem pracy, 106 ankietowanych zaznaczyło odpowiedź 6-15 lat, a 91 pracuje na Uniwersytecie krócej niż 5 lat.

Pierwsze dwa pytania (rys. 1) dotyczyły częstotliwości korzystania z Biblioteki Głównej i bibliotek wydziałowych Uniwersytetu Łódzkiego. Połowa badanych pracowników deklarowała, że odwiedza Bibliotekę Główną do kilku razy w roku, 34% – do kilku razy w miesiącu, nie korzysta z Biblioteki 12%, a zaledwie 4% podaje, że odwiedza Bibliotekę nawet kilka razy w tygodniu. Podobnie w bibliotekach zakładowych większość głosów rozłożyła się pomiędzy obecnością kilka razy w roku – 34% i kilka razy w miesiącu – 40%, nie korzysta z tych bibliotek 14% ankietowanych, a 12% korzysta z nich kilka razy w tygodniu. Nieco częstsze odwiedziny w bibliotekach wydziałowych są zapewne wynikiem wygody, tj. bliskiego położenia tych jednostek względem miejsca pracy i nauki. Kampus Uniwersytetu Łódzkiego nie stanowi bowiem zwartego obszaru, budynki uniwersyteckie są rozproszone po mieście, co może wyjaśniać mniejszą częstotliwość odwiedzin w Bibliotece Głównej.

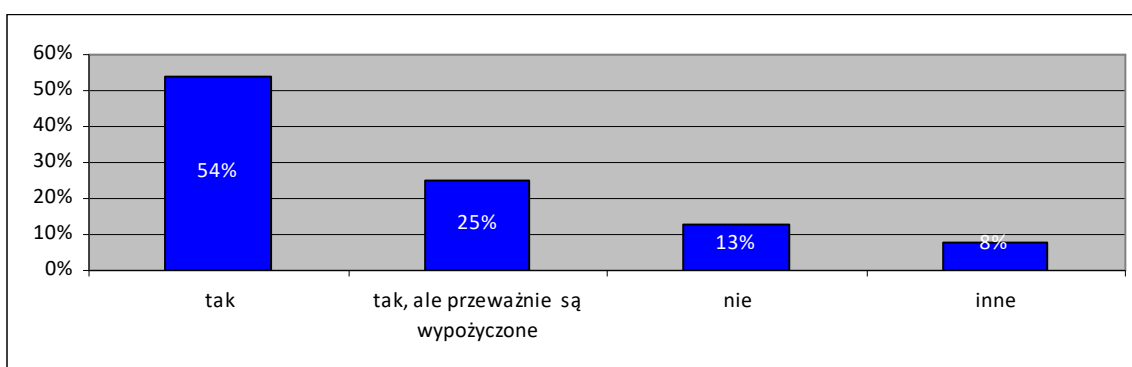
Rysunek 1. Jak często Pan/Pani korzysta z BUŁ i bibliotek wydziałowych?



Źródło: opracowanie własne.

Kolejne pytanie (rys. 2) miało na celu zbadanie, czy poszukiwane przez respondentów publikacje są dostępne w Bibliotece. Niemal 80% ankieterowanych deklaroowało, że znajduje potrzebną literaturę, jednak aż ¼ zwróciła uwagę na zbyt małą liczbę egzemplarzy, co powoduje, że popularniejsze tytuły bardzo często są wypożyczone. 13% badanych nie udało się znaleźć interesującej (ich zdaniem) lektury. Dodatkowe uwagi dotyczyły głównie zbyt skromnych zasobów publikacji zagranicznych i literatury wysoce specjalistycznej. Kilka osób zgłosiło niedogodność płynącą z posiadania przez Bibliotekę egzemplarza do korzystania tylko na miejscu. Stanem idealnym byłoby zaspokojenie potrzeb czytelniczych wszystkich odwiedzających, jednak ze względu na ograniczoną ilość środków nie jest to możliwe.

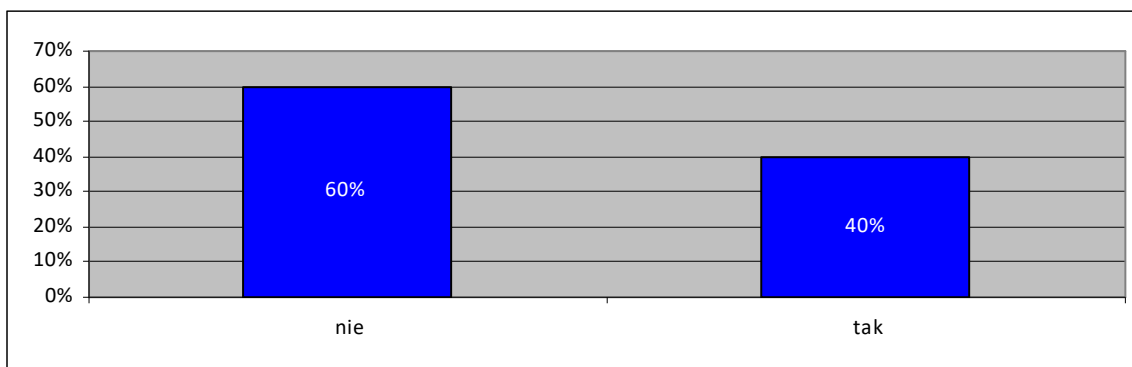
Rysunek 2. Czy zazwyczaj Pan/Pani znajduje w Bibliotece potrzebne publikacje?



Źródło: opracowanie własne.

Zadziwiająco wysoki odsetek respondentów (60%) konstatuje brak materiałów niezbędnych do prowadzenia badań naukowych czy prawidłowego przebiegu procesu dydaktycznego i co ciekawe nie próbuje poinformować Biblioteki o zauważonych brakach w księgozbiornie (rys. 3). Działaniem naturalnym wydawałoby się komunikowanie obsłudze o trudnościach w zrealizowaniu potrzeb czytelniczych. Bierność wynika być może z nieświadomości użytkowników, że informacja o brakach nie zostanie odebrana jako zarzut, lecz jako pomoc.

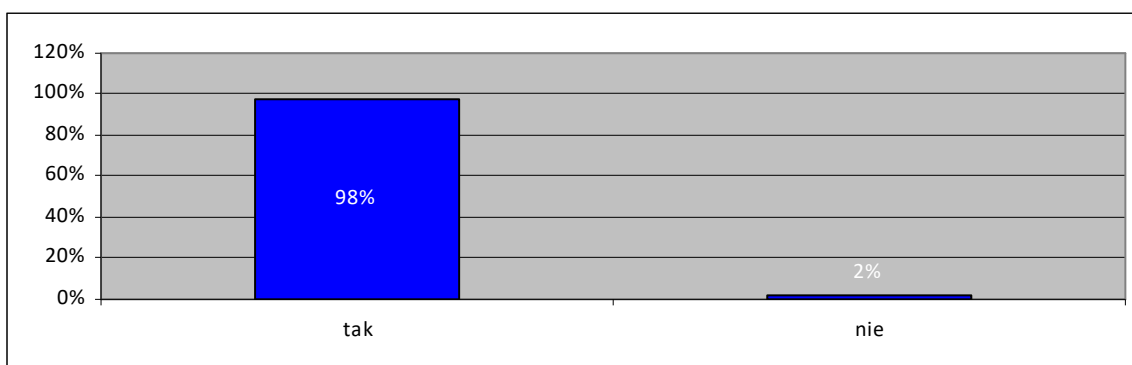
Rysunek 3. Czy Pan/Pani zgłasza bibliotekarzowi brak poszukiwanej literatury?



Źródło: opracowanie własne.

Ciekawie kontrastuje to z niemal stuprocentową zgodnością respondentów twierdzących, że pracownik naukowy powinien uczestniczyć w doborze zbiorów bibliotecznych (rys. 4). Przyczyn takiego stanu rzeczy należy szukać w braku informacji, jak złożyć dezyderatę czy braku narzędzia, które np. umieszczone bezpośrednio w katalogu pozwoliłoby łatwo zgłosić zapotrzebowanie na konkretny tytuł.

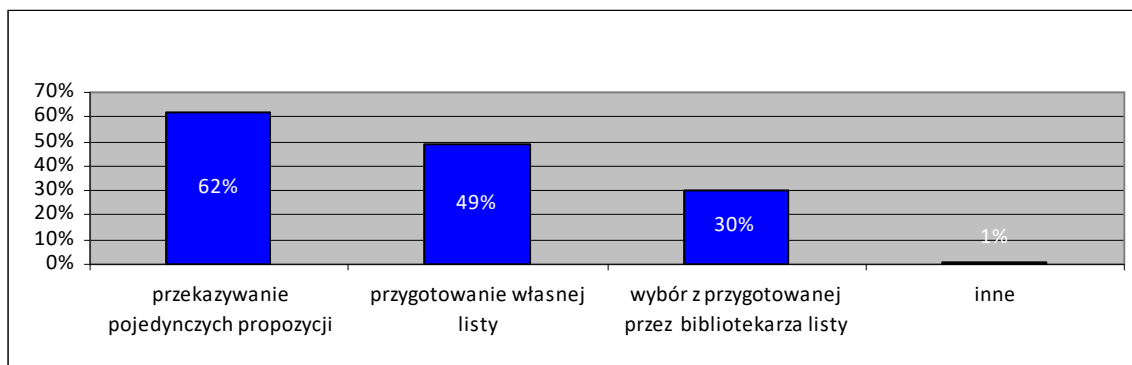
Rysunek 4. Czy Pan/Pani uważa, że pracownicy naukowcy powinni uczestniczyć w doborze zbiorów bibliotecznych?



Źródło: opracowanie własne.

W dalszej części ankiety posłużono się formułą wielokrotnego wyboru, dlatego liczba odpowiedzi zazwyczaj przekraczała liczbę osób ankietowanych. Pytania miały na celu uzyskanie praktycznych wskazówek, jaki jest najwygodniejszy preferowany sposób i forma kontaktu z Biblioteką, w celu złożenia propozycji zakupu zbiorów (rys. 5 i 6). Najwięcej zwolenników zyskała opcja przekazywania pojedynczych propozycji zakupu (62%) oraz przygotowanie własnej listy potrzebnych lektur (49%). 30% pracowników zgłosiło chęć przeglądania list przygotowanych przez bibliotekarza. Analizując powyższe odpowiedzi należy stwierdzić, że uwaga bibliotekarzy powinna skoncentrować się na stworzeniu i popularyzacji kanałów informacyjnych, za pomocą których użytkownik będzie mógł w łatwy sposób przekazać swoje propozycje zakupów publikacji. Nie wszyscy pracownicy zgadzają się zapewne z uwagą jednego z ankietowanych, że „każda forma współpracy badacza z bibliotekarzem jest korzystna. Kategoria «wygody» nie ma tu zastosowania”.

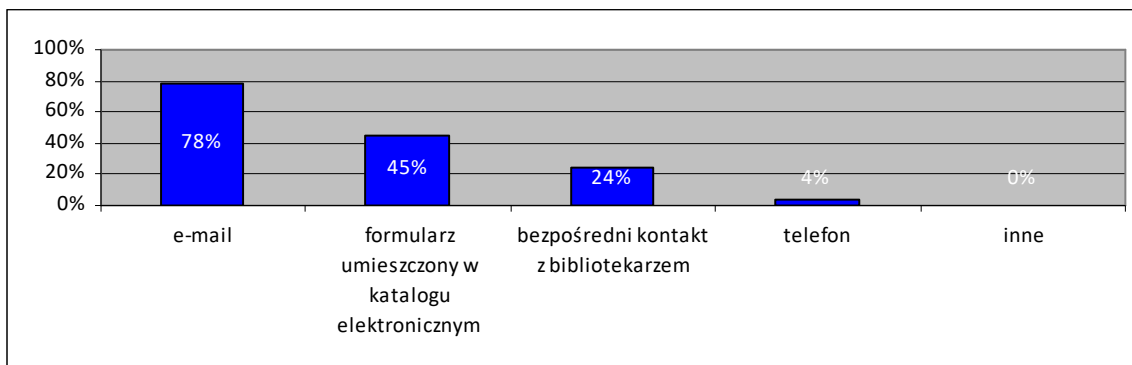
Rysunek 5. Jaka forma proponowania zakupu publikacji byłaby dla Pana/Pani najwygodniejsza?



Źródło: opracowanie własne.

Niemal 80% pytanych za najprostszą formę kontaktu uznało drogę mailową, na drugim miejscu znalazł się formularz na stronie internetowej – 45% odpowiedzi. Zaledwie ¼ respondentów wykazała, że bezpośredni kontakt z bibliotekarzem byłby najwygodniejszą formą współpracy, a tylko 22 osoby (7%) podały tę odpowiedź jako jedyną. Kontakt telefoniczny również nie miał wielu zwolenników – tę formę preferuje zaledwie 5% ankietowanych. Podczas analizy danych można było zauważyć, że najczęściej formę bezpośredniego kontaktu wybierały osoby na stanowisku profesora z długoletnim stażem. Jest to istotna informacja sugerująca zróżnicowane podejście do użytkowników i dostosowanie metody kontaktu do indywidualnych preferencji.

Rysunek 6. Jaka forma współpracy z Biblioteką byłaby dla Pana/Pani najwygodniejsza?

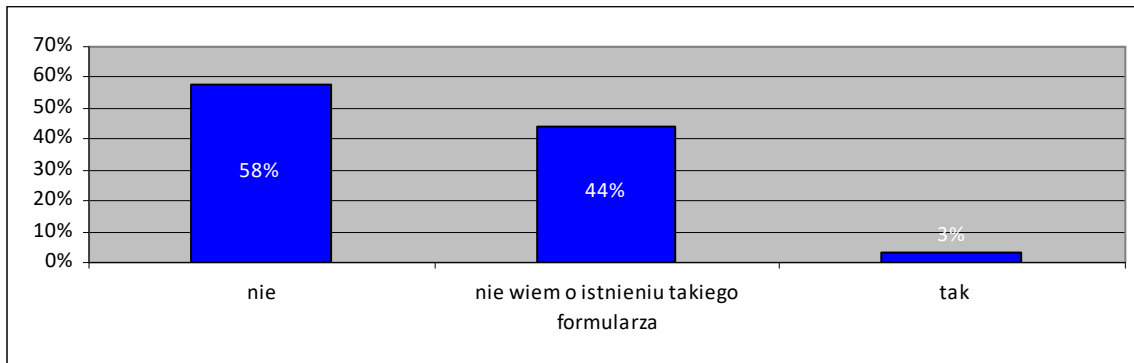


Źródło: opracowanie własne.

Formularz zgłoszeniowy dla czytelników chcących zaproponować zakup książki funkcjonował dotychczas na stronie Biblioteki jako adres e-mail, na który można było wysłać propozycje. Podstawową wadą takiego rozwiązania była trudność w identyfikacji osoby składającej dezyderatę, brak formalnych wymogów opisu książki i wreszcie ogromna liczba reklam przesyłanych przez wydawnictwa i księgarnie nie będąca odzwierciedleniem rzeczywistego zapotrzebowania użytkowników Biblioteki. Ponadto umiejscowienie na stronie internetowej nie sprzyjało odnalezieniu tej funkcji przez czytelników. O przydatności narzędzia świadczą odpowiedzi ankietowanych (rys. 7) – na pytanie o korzystanie z formularza „zaproponuj książkę” niemal 60% osób odpowiedziało przecząco, a dalsze 44%, że nie wiedzą o istnieniu tego formularza na stronie. Konfrontując to z odpowiedziami na poprzednie pytanie wyraźnie widać sprzeczność pomiędzy deklaracjami a rzeczywistością.

Widoczna jest także istotna rola świadomości użytkowników, że mają możliwość zgłaszania swoich propozycji.

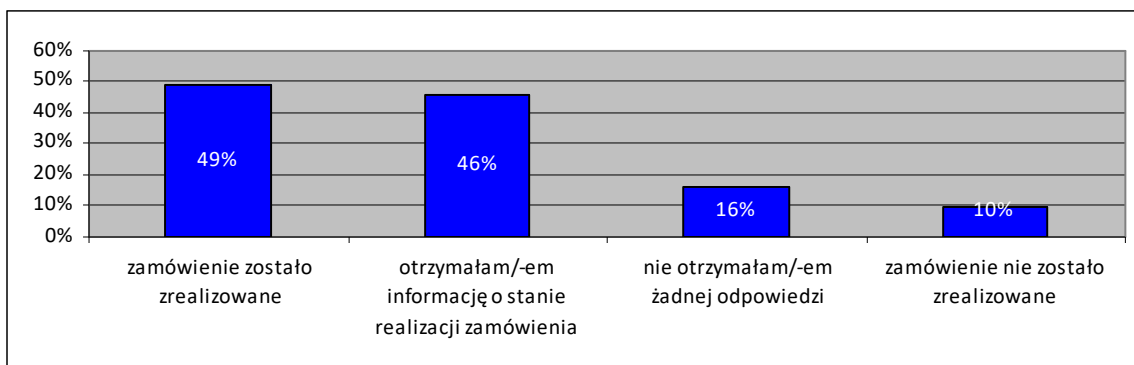
Rysunek 7. Czy Pan/Pani korzystał kiedyś z formularza „zapropONUj książkę” na stronie BUŁ?



Źródło: opracowanie własne.

Kolejne pytanie skierowane było do osób, które zgłosiły propozycję zakupu do biblioteki; ich zadaniem było dokończenie zdania „Po złożeniu dezyderaty...” (rys. 8). 49% respondentów potwierdziło realizację zamówienia, a dalsze 46% – przepływ informacji o stanie realizacji (zazwyczaj ankietowani zaznaczali obie powyższe odpowiedzi jednocześnie), niemniej 26% odpowiedzi wskazywało na niedostateczną staranność w obsłudze użytkowników. Jest to niepokojący sygnał, którego nie można zignorować. Mając na uwadze zasadę, że „zadowolony klient zawsze wraca, a niezadowolony zniechęci pięciu innych”, należy dopracować system komunikacji tak, aby oprócz realizacji samego zamówienia czytelnik otrzymał jak najszybszą informację o dostępności zamawianego materiału.

Rysunek 8. Reakcja Biblioteki na złożenie dezyderaty czytelnika

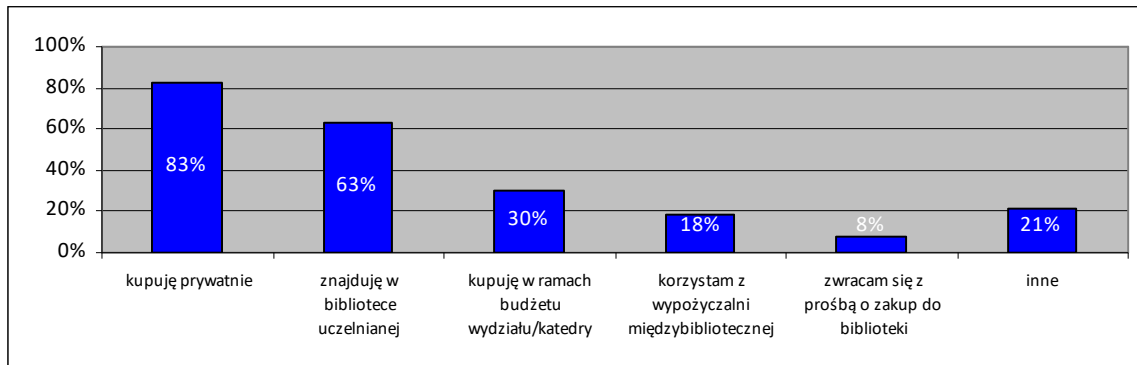


Źródło: opracowanie własne.

Następne pytanie dotyczyło sposobu pozyskiwania literatury (rys. 9) i tu zdecydowaną przewagę zyskały dwie opcje – kupno (83%) i poszukiwania w bibliotece uczelnianej (63%). Pracownicy nabywają również książki w ramach budżetu wydziału/katedry (30%), korzystają z wypożyczalni międzybibliotecznej (18%) oraz zwracają się do Biblioteki z prośbą o zakup (8%). Wśród innych odpowiedzi dominowało wykorzystanie baz danych, Google Books, Internetu oraz korzystanie z innych bibliotek polskich i zagranicznych. Po raz

kolejny uwidacznia się tu niewielki odsetek próśb o uzupełnienie zbiorów, składanych do Biblioteki.

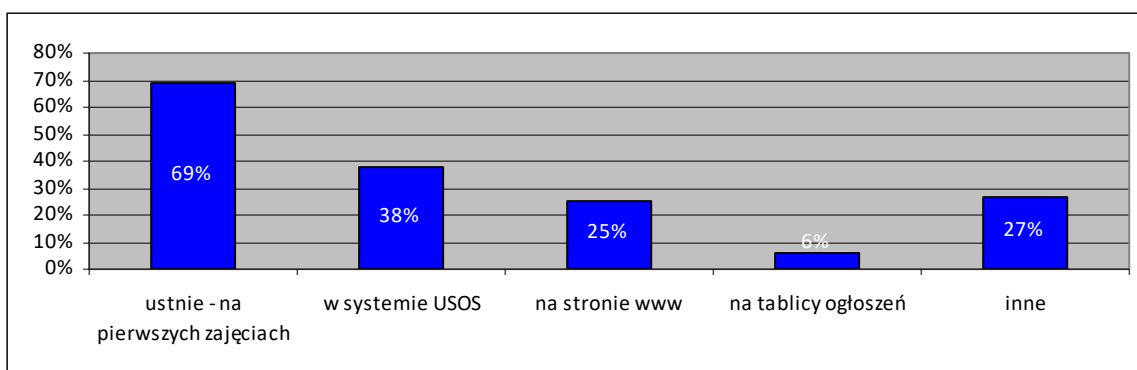
Rysunek 9. W jaki sposób Pan/Pani zdobywa potrzebną literaturę?



Źródło: opracowanie własne.

Ostatnie pytanie (rys. 10) dotyczyło formy w jakiej studentom przekazywana jest lista lektur do prowadzonych zajęć dydaktycznych. Większość respondentów odpowiedziała: ustnie na pierwszym wykładzie (69%), pracownicy używają również systemu USOS (38%) oraz stron www (25%) do publikacji wykazów niezbędnych podręczników, rozdają go także w formie drukowanej na pierwszym wykładzie (16%), a nieliczni korzystają z poczty e-mail (7%). Dla bibliotekarzy chcących pozyskać wiedzę o aktualnie polecanych podręcznikach istotna jest informacja o wykorzystywaniu przez wykładowców elektronicznej formy rozpowszechniania list lektur. Ułatwia to monitorowanie zmian materiałów potrzebnych w procesie dydaktycznym. Niestety, nadal dominującym sposobem jest podawanie tej informacji w sposób ustny bądź pisemny na pierwszym wykładzie, niezbędny jest więc bezpośredni kontakt z prowadzącym zajęcia pracownikiem.

Rysunek 10. W jakiej formie przedstawiana jest lista lektur do Pana/Pani zajęć?



Źródło: opracowanie własne.

Analiza uzyskanych informacji pozwala na sformułowanie następujących wniosków:

1. Pracownicy naukowcy są przekonani o potrzebie współpracy z Biblioteką w zakresie kształtowania jej księgozbioru.
2. Zbiory BUŁ stanowią w opinii większości pracowników bogatą kolekcję zapewniającą publikacje niezbędne w procesie naukowo-dydaktycznym.

3. Użytkownicy rzadko zwracają się do Biblioteki z prośbą o zakup potrzebnych publikacji.
4. Formularz „zaproponuj książkę” w obecnej formie nie spełnia swojej funkcji.
5. Zróżnicowanie wymagań i preferencji użytkowników jest zbyt duże, aby postugiwać się tylko jedną metodą wymiany informacji.

Proces gromadzenia zbiorów w bibliotece akademickiej komplikuje się wraz ze zwiększającą się ofertą wydawniczą i powstawaniem nowych nośników informacji. Wsparcie merytoryczne, jakie mogą zapewnić pracownicy naukowci uczelni macierzystej, jest niezwykle ważne dla tworzenia użytecznej i odpowiadającej faktycznemu zapotrzebowaniu kolekcji zbiorów. Kluczowym elementem w sprawnym funkcjonowaniu systemu współpracy użytkownik – bibliotekarz jest opracowanie zróżnicowanego systemu wymiany informacji, dobranego do poszczególnych grup odbiorców usług bibliotecznych.

Przeprowadzone badanie poza zebraniem wartościowych danych przyniosło również skutek w postaci zwiększenia popularności formularza propozycji zakupu. Połączenie deklarowanej przez respondentów chęci współpracy z opracowanymi narzędziami, a przede wszystkim ze świadomością użyteczności przekazywanych informacji, może przynieść zamierzony cel – zwiększenie efektywności współdziałania, a tym samym zwiększenie satysfakcji użytkowników.

#### **Bibliografia**

1. BEM Sylwia. Zarządzanie relacjami z użytkownikami bibliotek w kontekście nowych form komunikowania. In WOJCIECHOWSKA Maja (red.). *Koncepcje organizacji bibliotek*. Gdańsk: Wydawnictwo Ateneum – Szkoły Wyższej, 2012, s. 117-125. ISBN 978-83-61079-16-3.
2. DUDZIAK Danuta. Bibliotekarz dziedzinowy czy bibliotekarz zintegrowany? *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2000, nr 1. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/es01-08.html>. Stan z dnia 03.04.2012.
3. MARUSZEWSKI Bogdan T. Biblioteka w systemie uczelni akademickiej. In JAZDON Artur, CHACHLIKOWSKA Aldona (red.). *Stan i potrzeby polskich bibliotek uczelnianych*. Poznań: Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu, 2002, s. 22-25. ISBN 83-913932-0-8.
4. REKOWSKA Maria. Zaspokajanie potrzeb użytkowników bibliotek akademickich (na przykładzie Biblioteki Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie oraz Biblioteki Laurentian University w Ontario w Kanadzie). In HENDZEL Władysław, MATWIEJCZUK Wanda (red.). *Unowocześnianie organizacji i metod pracy bibliotek w świetle zmieniających się potrzeb czytelników*. Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, 2002, s. 83-93. ISBN 83-88796-71-2.
5. WOJCIECHOWSKI Jacek. Z problemów organizacji zasobów bibliotecznych. *Przegląd Biblioteczny*. 1998, nr 1, s. 5-15. ISSN 0033-202X.

## **Czytelnicy 2.0 – czego oczekują od bibliotek uniwersyteckich? Analiza preferencji użytkowników Biblioteki Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu**

Szkolnictwo wyższe w Polsce stanowi jeden z najbardziej dynamicznie rozwijających się obszarów życia społecznego i posiada fundamentalne znaczenie zarówno dla rozwoju nauki i techniki, jak i pośrednio dla stanu gospodarki narodowej. W ciągu dwudziestu ostatnich lat przeszło gwałtowne przemiany organizacyjne i jakościowe. Wśród instytucji kreujących i realizujących politykę rozwoju szkolnictwa wyższego znajdują się biblioteki publiczne i niepubliczne, działające przy szkołach wyższych, uniwersytetach, politechnikach i innych uczelniach akademickich oraz organizacjach naukowych. Na funkcjonowanie bibliotek obszaru szkolnictwa wyższego coraz większy wpływ ma koncepcja Web 2.0 (Internetu drugiej generacji) oraz narzędzia internetowe służące realizacji jej założeń.

Wraz z rozwojem technologii informacyjnej zauważa się ogromny postęp w sposobach i metodach komunikacji czytelników i bibliotekarzy. Zmiany te idą w kierunku upowszechnienia dostępu do informacji oraz w wielu przypadkach do nadania użytkownikom bibliotek statusu współtwórców, moderatorów i komentatorów działań bibliotecznych, zgodnie z założeniami koncepcji Web 2.0. Współczesne biblioteki, mając do wyboru szeroki wachlarz narzędzi, mogą zarządzać zarówno przepływem informacji wewnątrz biblioteki, jak i sposobami komunikacji biblioteki z jej otoczeniem zewnętrznym.

Początki Web 2.0 jako koncepcji opierającej się na współtworzeniu przez internautów treści serwisów internetowych datuje się na 2004 r., jednak pojedyncze narzędzia wykorzystywane obecnie do realizacji założeń Internetu drugiej generacji znane były już wcześniej. Powstanie zjawiska Web 2.0 nie było zatem przewrotem i rewolucją w świecie tworzenia stron internetowych, lecz miało charakter ewolucyjny [6, s. 11].

Niniejsze opracowanie skupia się na analizie wykorzystania narzędzi Internetu drugiej generacji w serwisach internetowych polskich bibliotek uniwersyteckich. Spośród siedemnastu bibliotek uniwersyteckich do analizy wybrano Bibliotekę Główną Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, głównie z uwagi na znajdujący się tam szereg narzędzi pozostających w konwencji Web 2.0, wśród których należy wymienić: profil Biblioteki w serwisie Facebook, komunikator Gadu-Gadu, formularz kontaktu z Biblioteką, kanały RSS, newsletter, filmy zamieszczane w serwisie YouTube czy szkolenie biblioteczne w formie prezentacji multimedialnej zamieszczone w Internecie.

W celu zbadania preferencji użytkowników w zakresie narzędzi Web 2.0 dostępnych na stronach internetowych bibliotek, a w szczególności na stronie Biblioteki Głównej Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, przeprowadzono ankietę wśród 500 studentów III roku wszystkich wydziałów Uniwersytetu. Respondenci podczas badania ocenili przydatność i wiarygodność poszczególnych narzędzi Web 2.0 dostępnych na stronach internetowych bibliotek. Zbadana została także częstotliwość korzystania z poszczególnych narzędzi zarówno w życiu codziennym studentów, jak i podczas używania strony internetowej biblioteki uniwersyteckiej. Respondenci wskazali narzędzia komunikacyjne pozostające w konwencji Internetu drugiej generacji, które według nich są niezbędne i

---

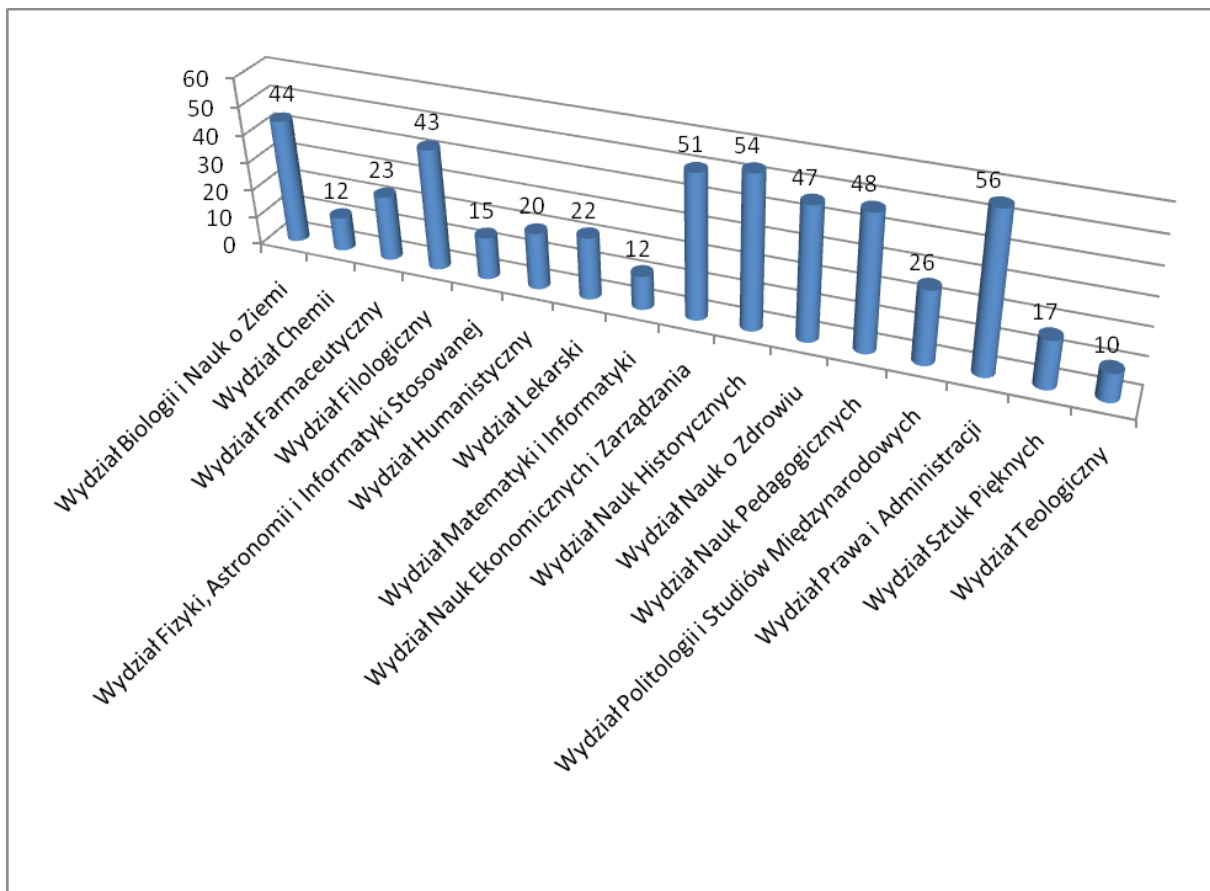
<sup>1</sup> mgr Marta Tyszkowska, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, e-mail: marta.tyszkowska@wp.eu



powinny znaleźć się w serwisie Biblioteki Głównej UMK oraz określili inne funkcje, jakie powinna spełniać strona internetowa tejże Biblioteki. Wyniki analizy oraz wnioski, pomocne podczas adaptacji stron internetowych bibliotek do wymogów użytkowników, zostały zaprezentowane i omówione w niniejszym rozdziale.

Ankiety przeprowadzono metodą audytoryjną, w dniach 23.11.2011-31.01.2012. Wśród respondentów znalazło się 350 kobiet oraz 150 mężczyzn. Proporcje dotyczące liczebności respondentów z poszczególnych wydziałów Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu w próbie reprezentatywnej zostały zachowane i odzwierciedlały strukturę wydziałów uczelni pod względem liczby studentów.

Rysunek 1. Liczba badanych studentów w podziale na poszczególne wydziały



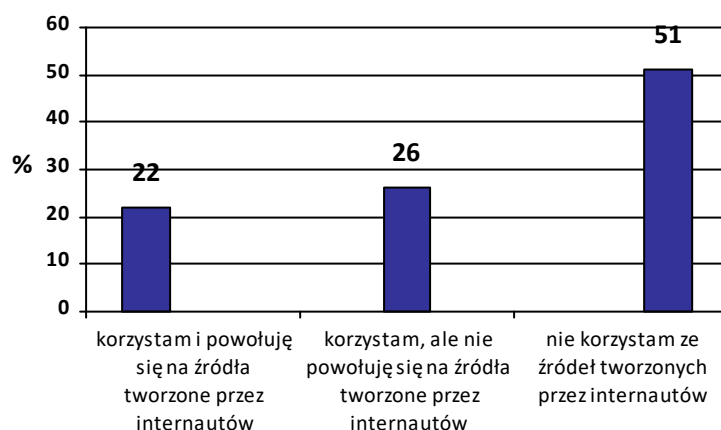
Źródło: opracowanie własne.

Badani studenci wykazali się dużą aktywnością w korzystaniu ze stron internetowych bibliotek. Ponad 67% z nich zadeklarowało korzystanie ze strony internetowej Biblioteki Głównej UMK kilka razy w miesiącu lub częściej. 60% korzysta także ze stron internetowych innych bibliotek, w tym wydziałowych, publicznych i cyfrowych. Jedynie 7% ankietowanych nigdy nie korzystało ze strony internetowej Biblioteki Uniwersyteckiej.

Znajomość samej definicji koncepcji i narzędzi Web 2.0 jest jednak niewielka, ponieważ aż 80% respondentów deklaruowało, że nie spotkało się z pojęciem Web 2.0 (Internet drugiej generacji, Web społecznościowy). W nielicznej grupie studentów, którzy zetknęli się z omawianym pojęciem, jedynie co trzeci wskazał poprawną definicję terminu, mając przedstawione trzy wyjaśnienia do wyboru.

W pytaniu odnoszącym się do wykorzystania źródeł elektronicznych tworzonych przez internautów podczas przygotowywania prac zaliczeniowych, pracy licencjackiej i opracowywania referatów, większość studentów (77%) wskazywała, że korzysta z serwisów typu wiki, forów internetowych, grup dyskusyjnych, blogów, jednak jedynie co trzeci respondent korzystający ze źródeł tworzonych przez internautów wskazuje wymienione źródła w bibliografii, przypisach i cytatach. Przyczynami tego stanu rzeczy z jednej strony jest łatwy i szybki dostęp do takich źródeł, z drugiej zaś duża rezerwa środowiska akademickiego do treści tworzonych przez anonimowych internautów jako źródeł rzetelnej i wiarygodnej informacji. Zatem materiały dostępne online, powstające w duchu Web 2.0, są dla studentów często istotnymi źródłami informacji, jednak w obawie przed możliwą dezaprobatą ze strony oceniających je pracowników naukowych nie ujawniają ich pochodzenia.

Rysunek 2. Wykorzystanie i cytowanie źródeł tworzonych przez internautów w pracach studentów



Źródło: opracowanie własne.

W kwestionariuszach respondenci wskazali również narzędzia Web 2.0, które stosują w życiu codziennym. Określając częstotliwość korzystania z poszczególnych narzędzi mieli do dyspozycji następujące określenia: *bardzo często*, *często*, *rzadko*, *bardzo rzadko*, *nigdy* oraz *nie znam tego narzędzia*. Aby porównać częstotliwość korzystania z wymienionych opcji, poszczególnym odpowiedziom przypisano wagi, zaprezentowane w tabeli 1, które następnie przemnożono przez liczbę odpowiedzi. Wyniki dla poszczególnych narzędzi zsumowano, uzyskując wartość średnioważoną pozwalającą na porównanie częstotliwości ich wykorzystania, co przedstawiono na rysunku 3.

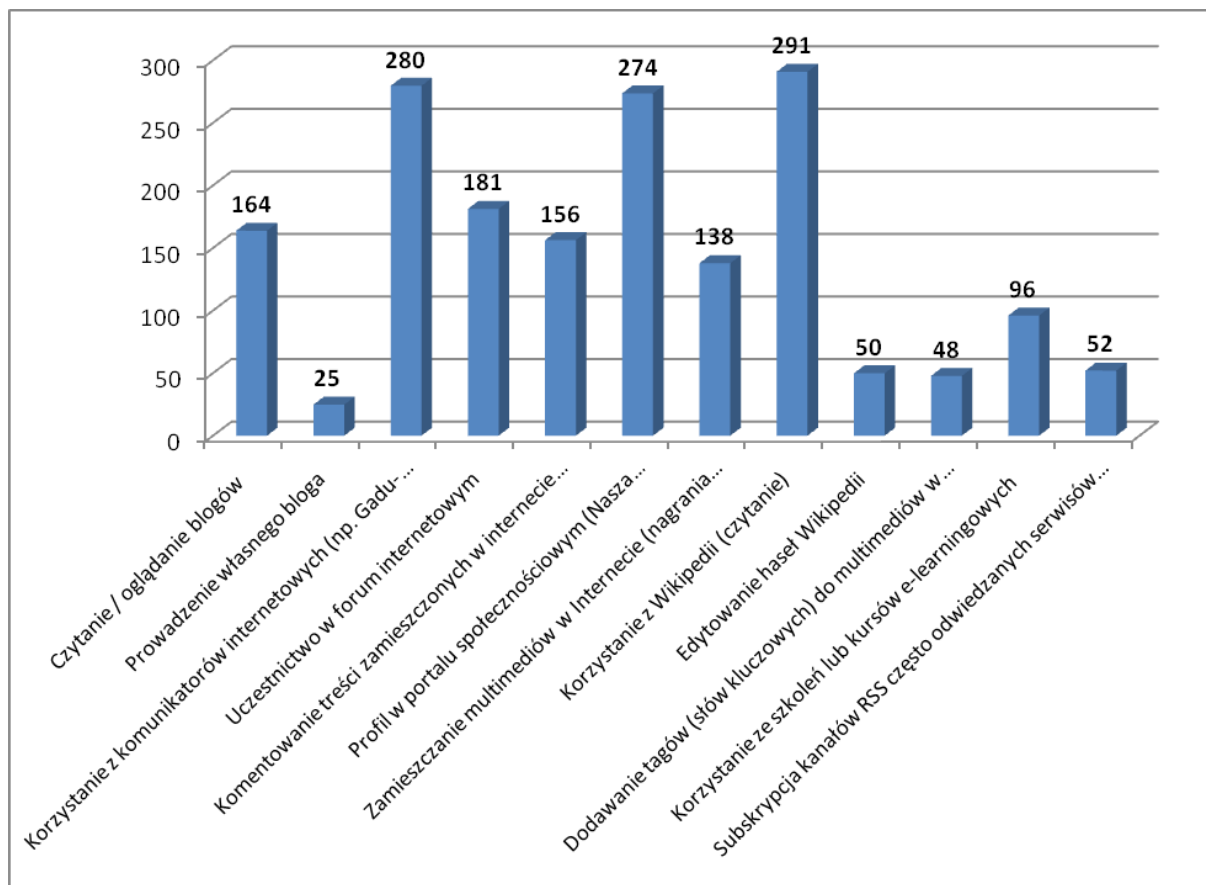
Tabela 1. Wagi przypisane określeniom wyrażającym częstotliwość korzystania z poszczególnych narzędzi

Określenie częstotliwości	Waga
bardzo często	4
często	3
rzadko	2
bardzo rzadko	1

nigdy / nie znam tego narzędzia	0
---------------------------------	---

Źródło: opracowanie własne.

Rysunek 3. Wartości średnioważone określające częstotliwość wykorzystania poszczególnych narzędzi przez ankietowanych w życiu codziennym



Źródło: opracowanie własne.

Najbardziej popularnymi i najczęściej wykorzystywanymi narzędziami okazały się:

1. Wikipedia (czytanie artykułów) – 74% ankietowanych posługuje się tym narzędziem często lub bardzo często.
2. Profil w portalu społecznościowym (Nasza Klasa, Facebook, inny portal) – 68% respondentów korzysta z tego narzędzia często lub bardzo często.
3. Komunikator internetowy (np. Gadu-Gadu, Skype) – 66% badanych studentów używa tego narzędzia często lub bardzo często.

W grupie narzędzi wykorzystywanych z przeciętną częstotliwością respondenci wskazali:

1. Czytanie i oglądanie blogów – 54% ankietowanych korzysta bardzo rzadko lub rzadko, 26% często i bardzo często.
2. Uczestnictwo w forum internetowym – 56% ankietowanych korzysta bardzo rzadko lub rzadko, 28% często i bardzo często.
3. Komentowanie treści zamieszczonych w Internecie (blogi, galerie multimediów, wpisy innych użytkowników) – 51% ankietowanych korzysta bardzo rzadko lub rzadko, 23% często i bardzo często.

4. Zamieszczanie multimediów w Internecie (nagrania dźwiękowe, filmy, prezentacje), np. w serwisach takich jak YouTube, Wrzuta, Chomikuj.pl itp. – 39% ankietowanych korzysta bardzo rzadko lub rzadko, 24% często i bardzo często.
5. Korzystanie ze szkoleń lub kursów e-learningowych – 50% ankietowanych wykorzystuje je bardzo rzadko lub rzadko, 7% często i bardzo często.

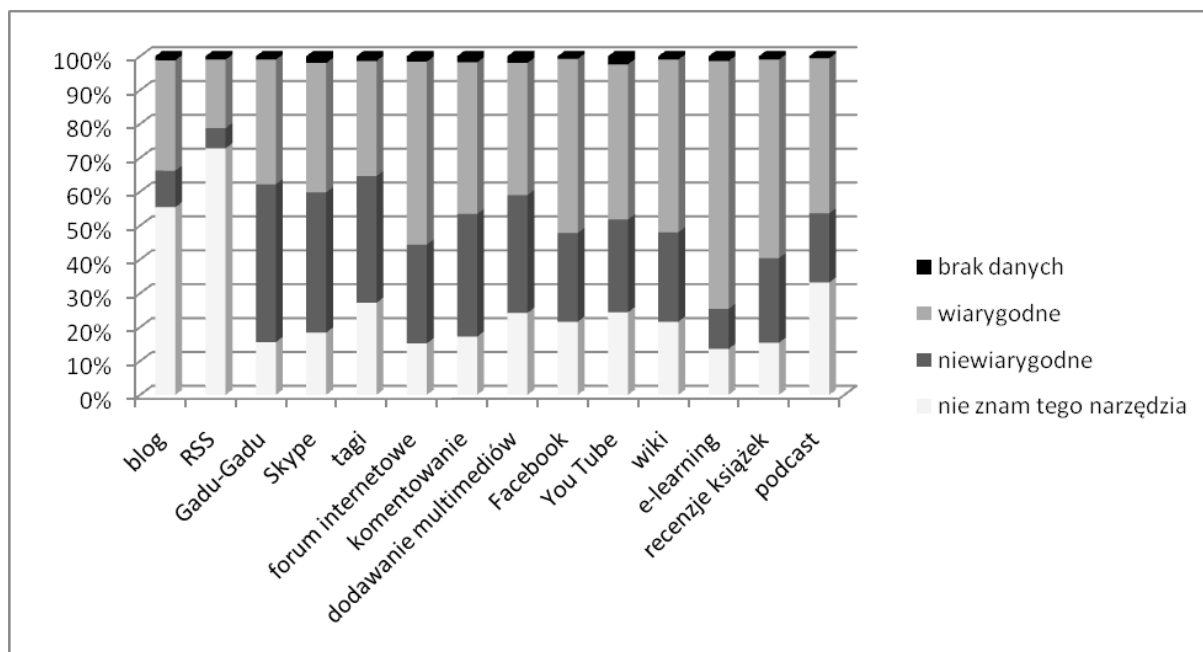
Wśród narzędzi Internetu drugiej generacji, które są najrzadziej wykorzystywane przez badanych studentów należy wymienić:

1. Prowadzenie własnego bloga – 84% respondentów nigdy nie korzystało z tej formy aktywności.
2. Edytowanie haseł Wikipedii – 72% ankietowanych deklaruje, że nigdy nie używa tego narzędzia.
3. Dodawanie tagów (słów kluczowych) do multimediów w Internecie – 66% badanych studentów nigdy nie korzystało z tej formy aktywności.

Najmniej znanym i rozpoznawalnym przez badanych studentów narzędziem Web 2.0 okazała się subskrypcja kanałów RSS. Aż 35% ankietowanych nie zna tego narzędzia, a większość z pozostałej grupy nigdy z niego nie korzystała. Około 5% respondentów nie zna możliwości dodawania tagów (słów kluczowych) do multimediów w Internecie, a 3% badanych nie spotkało się ze szkoleniami lub kursami e-learningowymi online.

Studenci zostali poproszeni także o ocenę wiarygodności informacji zdobywanych bezpośrednio na stronach internetowych bibliotek przy pomocy wymienionych narzędzi Web 2.0, wśród których znalazły się: blogi bibliotek, kanały RSS, komunikator Gadu-Gadu, komunikator Skype, możliwość dodawania przez czytelników tagów na stronach bibliotek, forum czytelników, możliwość dodawania przez czytelników komentarzy na stronach bibliotek, możliwość dodawania przez czytelników multimediów na stronach bibliotek, profile bibliotek na Facebooku, filmy zamieszczane przez biblioteki w serwisie YouTube, wikipedie biblioteczne, szkolenia biblioteczne online (e-learning), możliwość dodawania recenzji książek przez czytelników oraz nagrania dźwiękowe lub filmy umieszczane na stronie w formie odcinków (podcast). Respondenci mogli określić dane narzędzie jako wiarygodne lub niewiarygodne, lub zaznaczyć, że go nie znają. Pytanie miało na celu zbadanie, czy studenci obdarzają narzędzia Web 2.0 różnym poziomem zaufania, i które z nich postrzegane są jako bardziej wiarygodne. Wyniki analizy zaprezentowane zostały na rysunku 4.

Rysunek 4. Ocena wiarygodności poszczególnych narzędzi Web 2.0 na stronach internetowych bibliotek



Źródło: opracowanie własne.

W opinii respondentów, jednym z najbardziej wiarygodnych źródeł informacji lub narzędzi dostępnych na stronach internetowych bibliotek jest szkolenie biblioteczne online. Tego typu materiały e-learningowe przygotowywane są w większości przez samych bibliotekarzy lub innych specjalistów informacji, z czego z pewnością wynika duże zaufanie do nich. Kolejnym wysoce wiarygodnym narzędziem, wskazanym przez 58% ankietowanych, jest możliwość dodawania przez czytelników recenzji książek na stronach internetowych bibliotek. Połowa badanych studentów uznaje za godne zaufania fora czytelników bibliotek, profile bibliotek w portalu społecznościowym Facebook oraz wikipedię biblioteczną, czyli encyklopedię i słowniki dostępne na stronach internetowych bibliotek, oparte na mechanizmie wiki, który umożliwia współtworzenie i edytowanie treści przez użytkowników. Za najmniej wiarygodne źródła informacji dostępne na stronach internetowych bibliotek respondenci uznali komunikatory Gadu-Gadu i Skype (ponad 40% ankietowanych). Co trzeci badany nie ma też zaufania do multimediów dodawanych na stronach bibliotek przez internautów, tagów oraz komentarzy do zamieszczonych treści.

Wielu ankietowanych w ogóle nie spotkało się w serwisach bibliotek z pewnymi narzędziami Web 2.0. Zaliczają się do nich kanały RSS, blogi biblioteczne oraz nagrania dźwiękowe lub filmy umieszczane na stronach w formie odcinków (tzw. podcast). Duży odsetek odpowiedzi „nie znam tego narzędzia” w omawianym pytaniu może być spowodowany brakiem odpowiedzi neutralnej przy wskazaniu jego wiarygodności. Respondenci, którzy nie potrafili zdecydować, czy dane narzędzie jest godne zaufania jako źródło informacji, mogli uciec od rozstrzygnięcia deklarując jego nieznaną.

Zadaniem badanych studentów była także ocena przydatności wymienionych w kwestionariuszu narzędzi dostępnych na stronach internetowych bibliotek. Respondenci mogli określić dane narzędzie jako niezbędne na stronie internetowej, przydatne, nieprzydatne lub wskazać, że go nie znają. Co czwarty ankietowany uznał możliwość proponowania przez czytelników książek do zbiorów za funkcję niezbędną. Za najbardziej przydatne w serwisach bibliotek uznano:

1. Możliwość dodawania recenzji książek przez czytelników (65% ankietowanych).

2. Forum czytelników bibliotek (62% ankietowanych).
3. Szkolenia biblioteczne online, e-learning (57% ankietowanych).
4. Możliwość zaproponowania przez czytelników książki do zbiorów bibliotek (56% ankietowanych).
5. Możliwość dodawania przez czytelników multimediiów na stronach bibliotek (55% ankietowanych).
6. Wikipedie biblioteczne (54% ankietowanych).
7. Formularze kontaktu z bibliotekami (52% ankietowanych).
8. Możliwość dodawania przez czytelników tagów na stronach bibliotek (51% ankietowanych).

Respondenci wskazali, że mało przydatne na stronach internetowych bibliotek są komunikatory internetowe, takie jak Skype (43% ankietowanych) oraz Gadu-Gadu (41% ankietowanych), filmy zamieszczane przez biblioteki w serwisie YouTube (38% ankietowanych), możliwość personalizacji strony pod względem dostosowania tła i czcionki (37% ankietowanych), profile bibliotek w serwisie Facebook (34% ankietowanych) oraz nagrania dźwiękowe lub filmy umieszczane na stronie w formie odcinków, tzw. podcast (31% ankietowanych). Najmniej znanym przez studentów narzędziem Web 2.0 okazały się być kanały RSS (59% ankietowanych).

Ostatnia grupa pytań zawartych w kwestionariuszu odnosiła się do strony internetowej Biblioteki Uniwersyteckiej UMK. Mimo, że ponad 67% respondentów deklarowało korzystanie ze strony www Biblioteki kilka razy w miesiącu lub częściej, same narzędzia Web 2.0 obecne na stronie nie są szczególnie popularne wśród studentów UMK. Najwięcej studentów korzysta natomiast ze szkolenia bibliotecznego dostępnego online (48% studentów bardzo rzadko i rzadko, 5% często), z formularza kontaktu z biblioteką (35% studentów bardzo rzadko i rzadko, 7% często i bardzo często) oraz z newslettera Biblioteki (30% studentów bardzo rzadko i rzadko, 9% często i bardzo często). Pozostałe narzędzia są wykorzystywane z mniejszą częstotliwością, średnio przez 20-25% respondentów.

Studenci ocenili także, które narzędzia mieszczące się w konwencji Web 2.0, powinny znaleźć się na stronie internetowej Biblioteki Uniwersyteckiej UMK. W ich opinii najbardziej przydatną i potrzebną funkcją byłaby możliwość zaproponowania przez czytelników książek lub innych materiałów do zbiorów Biblioteki, a także możliwość dodawania przez nich recenzji książek i innych publikacji. Respondenci deklarowali także chęć korzystania z forum internetowego przeznaczonego dla studentów i czytelników Biblioteki Uniwersyteckiej UMK, wikipedii bibliotecznej oraz z możliwości dodawania przez użytkowników komentarzy do treści i multimediiów pojawiających się na stronie Biblioteki.

Ankietowani wytypowali także główne funkcje, które powinna spełniać strona internetowa Biblioteki Uniwersyteckiej UMK. Znacząca większość respondentów wskazała na funkcję informacyjną, polegającą m.in. na umożliwieniu przeszukania katalogu bibliotecznego, udostępnienia danych teleadresowych czy godzin otwarcia Biblioteki. Ponad połowa studentów podkreśliła rolę opiniotwórczą, wyrażającą się poprzez popularyzację czytelnictwa i wybranych dzieł literackich, zamieszczenie recenzji książek i innych materiałów na stronie internetowej itp. Co drugi ankietowany wskazał na funkcję edukacyjną Biblioteki, przejawiającą się m.in. w zapewnianiu dostępu do szkoleń online, tworzeniu podstron edukacyjnych itp. Co trzeci student podkreślił funkcję komunikacyjną, jaką powinna pełnić strona internetowa Biblioteki Uniwersyteckiej, wyrażającą się poprzez zapewnienie narzędzi komunikacyjnych czytelnikom i bibliotekarzom, np. komunikatorów internetowych, forum, możliwości komentowania treści, kanałów RSS.

Na przykładzie analizy Biblioteki Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu wyłania się pewien obraz bibliotek uniwersyteckich, który definiują ich współcześni użytkownicy. Podsumowując wyniki badania należy zastanowić się nad odpowiedzią na zasadnicze pytanie: czego oczekują od bibliotek uniwersyteckich użytkownicy na co dzień korzystający z narzędzi społecznościowych i komunikujący się drogą elektroniczną? Istotną zatem staje się kwestia, które narzędzia i funkcje mogą usprawnić funkcjonalność stron internetowych bibliotek uniwersyteckich oraz które są postrzegane przez studentów jako przydatne i wiarygodne.

Większość studentów korzysta ze źródeł elektronicznych tworzonych przez internautów, zarówno na co dzień, traktując je jako formę rozrywki, jak i podczas przygotowywania materiałów i prac w trakcie studiów. Najczęściej wykorzystywanymi narzędziami Web 2.0 są serwisy bazujące na mechanizmie wiki (w tym najpopularniejszy z nich – Wikipedia), prywatne profile w serwisach społecznościowych oraz komunikatory internetowe. Te doświadczenia mogą przekładać się na ocenę narzędzi Web 2.0, które są lub mogłyby być dostępne na stronach internetowych bibliotek. Wiarygodnymi, według respondentów, źródłami informacji są szkolenia biblioteczne online, recenzje książek dodawane przez czytelników, fora użytkowników bibliotek, profile bibliotek na portalu społecznościowym Facebook oraz wikipedie biblioteczne, a zatem narzędzia w większości wykorzystywane przez ankietowanych w życiu codziennym. Podobnie wygląda grupa narzędzi ocenionych jako przydatne na stronie internetowej Biblioteki. Znalazły się wśród nich propozycje materiałów do zbiorów bibliotecznych, recenzje książek dodawane przez czytelników, fora użytkowników, szkolenia biblioteczne, multimedia dodawane przez internautów na stronach bibliotek, wikipedie biblioteczne, tagi oraz formularze kontaktu z bibliotekami. Część z narzędzi Web 2.0 pozwala Bibliotece spełniać funkcję opiniotwórczą, wymienioną jako drugą pod względem ważności, tuż po funkcji informacyjnej. Proponowanie materiałów do zbiorów, dodawanie recenzji czy zamieszczanie multimediów na stronie Biblioteki, może przyczynić się do popularyzacji czytelnictwa i wpływu na decyzje czytelnicze internautów. Z kolei szkolenia biblioteczne online oraz wikipedie biblioteczne wpływają na funkcję edukacyjną Biblioteki, której waga została podkreślona przez samych respondentów. Pozostałe narzędzia pozwalają usprawnić funkcję komunikacyjną Biblioteki.

Nieustanny rozwój metod organizacji bibliotek stawia przed nimi nowe wyzwania, w tym wymóg dostosowania narzędzi komunikacyjnych do oczekiwań użytkowników. Aby móc tego dokonać, należy poznać dotychczasowe sposoby komunikowania się klientów z biblioteką oraz ich potrzeby w tym zakresie. Taka analiza może stanowić punkt wyjścia do dalszej modernizacji i usprawnienia narzędzi komunikacyjnych wykorzystywanych w danej placówce bibliotecznej. Wyniki omawianych badań ankietowych jednoznacznie pokazują, że użytkownicy bibliotek uniwersyteckich, na co dzień korzystający z narzędzi Web 2.0, chcą mieć wpływ na treści i materiały pojawiające się na stronach internetowych bibliotek. Czytelnicy 2.0 uczestniczą w tworzeniu bibliotecznych zasobów informacyjnych i usług, głównie za pomocą narzędzi Internetu drugiej generacji i pragną być współtwórcami oraz edytorami serwisów internetowych bibliotek.

## **Bibliografia**

1. ABRAM Stephen. Web 2.0, Library 2.0 and Librarian 2.0: preparing for the 2.0 world. *One Source Sirsi Dynix* [Dokument elektroniczny]. 2006, nr 2. Tryb dostępu: [http://www.imakenews.com/sirsi/e\\_article000505688.cfm](http://www.imakenews.com/sirsi/e_article000505688.cfm). Stan z dnia 28.02.2012.

2. BOGACZ Jaromir. Co to jest Web 2.0? *Biblioteka w Szkole*. 2009, nr 7/8, s. 3-5. ISSN 1425-6843.
3. CASEY Michael. Working Towards a Definition of Library 2.0. *Library Crunch* [Dokument elektroniczny]. 2005. Tryb dostępu: [http://librarycrunch.com/2005/10/working\\_towards\\_a\\_definition\\_o.html](http://librarycrunch.com/2005/10/working_towards_a_definition_o.html). Stan z dnia 29.02.2012.
4. GMITEREK Grzegorz. Czego potrzebują Bibliotekarze 2.0 i co mogą im dać informatycy. Nowe media a środowisko biblioteczne XXI wieku. W stronę społeczeństwa nadmiaru informacji. In *Materiały z konferencji Biblioteka 2.0 – zasoby cyfrowe w nauce, kulturze i administracji, Uniwersytet Śląski, Katowice 15 maja 2008 r.* [Dokument elektroniczny]. 2008. Tryb dostępu: <http://www.sbc.org.pl/dlibra/docmetadata?id=oai:www.sbc.org.pl:10043&from=http://fbc.pionier.net.pl>. Stan z dnia 24.02.2012.
5. HOFMOKL Justyna. *Internet jako nowe dobro wspólne*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2009. ISBN 978-83-60807-95-8.
6. OSTROWSKA Danuta. Od Web 2.0 do Biblioteki 2.0. *Bibliotekarz*. 2008, nr 3, s. 10-13. ISSN 0208-4333.
7. STĘPIEŃ Kamil. *Folksonomie czyli społecznościowe opisywanie treści: poradnik*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2010. ISBN 978-83-61464-30-3.
8. STĘPNIEWSKA Dominika. Web 2.0 – nowa epoka w bibliotekarstwie? *Poradnik Bibliotekarza*. 2008, nr 9, s. 22-23. ISSN 0032-4752.
9. TRZASKOWSKI Tadeusz. Społecznościowo! Web 2.0 nowym kierunkiem w edukacji. *Edukacja i Dialog*. 2008, nr 4, s. 6-10. ISSN 0866-952X.
10. JUNG Bohdan (red.). *Wokół mediów ery Web 2.0*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2010. ISBN 978-83-7644-038-5.
11. ŻELAZNY Michał. Nowe technologie internetowe w pracy nauczyciela: projekty Web 2.0, ze szczególnym uwzględnieniem stron wykonanych z użyciem technologii AJAX. *Meritum*. 2008, nr 4, s. 10-16. ISSN 1896-2521.



## **Publiczność czytelnicza Biblioteki Głównej Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie**

Polskie badania czytelnictwa mają już długą historię, sięgającą przełomu XIX i XX w. Ich podstawowym przedmiotem jest kontakt jednostki z książką [4, s. 10]. Obecnie książka papierowa znajduje coraz większą konkurencję w postaci publikacji w formie elektronicznej oraz bibliotek cyfrowych digitalizujących utwory wydane tradycyjnie. W porównaniu z innymi formami kultury informacyjnej, np. Internetem, czytanie książek wymaga od czytelnika większego wysiłku umysłowego [3, s. 17]. Książka przestaje też być wyznacznikiem statusu społecznego [2, s. 151]. Badania czytelnictwa przeprowadzone w 2010 r. przez Instytut Książki i Czytelnictwa ujawniają niski procent regularnie czytających Polaków [1]. Przekłada się to również na mniejszą liczbę czytelników w bibliotekach.

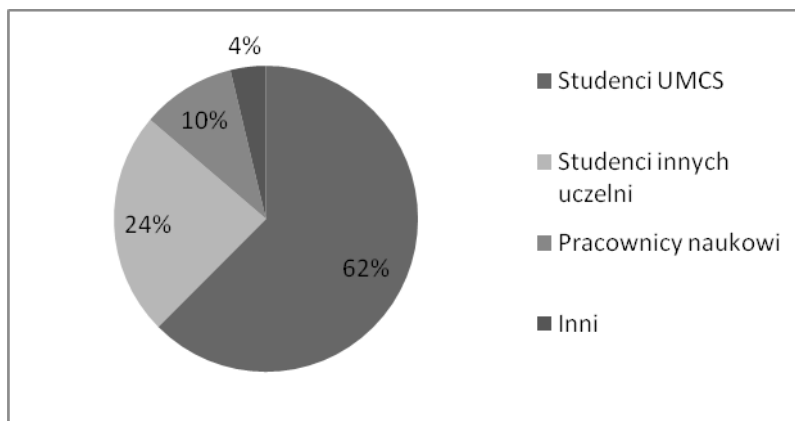
W ten nurt badawczy włącza się niniejszy tekst, który został oparty na analizie wyników ankiety czytelniczej, przeprowadzonej w marcu 2011 r. wśród osób korzystających z różnych czytelni Biblioteki Głównej Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie. Jego celem jest wskazanie zainteresowań czytelniczych (preferencji i aktywności czytelniczej) osób korzystających z wymienionej biblioteki, próba stworzenia profilu jej czytelnika oraz określenie problemów, z jakimi spotyka się on korzystając z usług BG UMCS. Ankietowanych pytano między innymi o: płeć, status zawodowy, cel korzystania z usług czytelniczych, rodzaj czytanej literatury, posiadany księgozbiór, wykorzystywanie wiedzy „książkowej” w życiu codziennym oraz o problemy napotymane w czytelniach.

W badanej 80-osobowej grupie znalazło się 56 kobiet i 24 mężczyzn. Co ciekawe, taką samą proporcję według płci uzyskano wśród 49 osób, które zadeklarowały korzystanie z zasobów bibliotek cyfrowych, a także wśród osób regularnie uczęszczających do czytelni. Wśród ankietowanych, co jest zrozumiałe przez wzgląd na charakter Biblioteki UMCS, zdecydowaną przewagę stanowiły osoby w wieku 19-26 lat. Poza nimi w badaniu uczestniczyło 11 starszych osób. W ankietowanej grupie zdecydowanie dominowali studenci UMCS (35 kobiet i 15 mężczyzn). Zwraca uwagę duża liczba studentów uczelni innych niż macierzysta, tj. 19 osób. Stosunkowo nieliczną grupę stanowili pracownicy naukowcy – 8 osób. Natomiast udział czytelników niezwiązanych ze środowiskiem akademickim był znikomy (3 osoby).

### Rysunek 1. Struktura czytelników BG UMCS

---

<sup>1</sup> mgr Alla Tarasiuk, Biblioteka Główna Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, e-mail: allatarasiuk@wp.pl

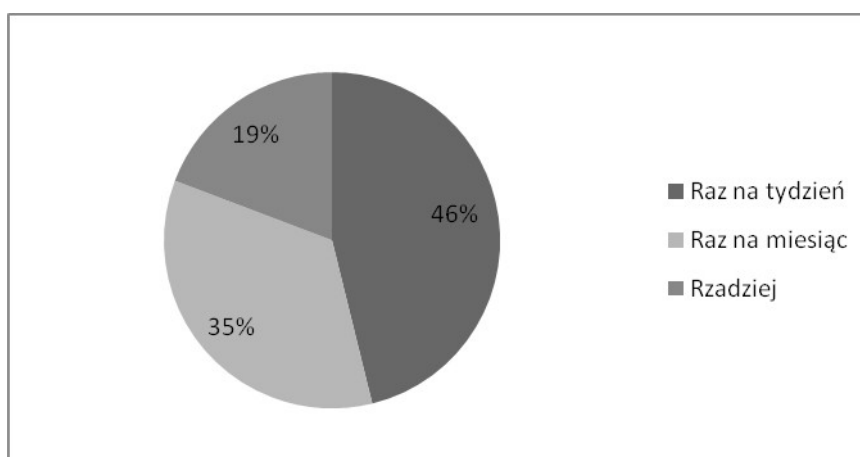


Źródło: opracowanie własne.

Na wyniki badań wpłynęła niewątpliwie fakt, że w ostatnich latach rozbudowano niektóre uniwersyteckie biblioteki wydziałowe, co automatycznie zmniejszyło liczbę korzystających z Biblioteki Głównej UMCS na rzecz bibliotek wydziałowych. Potwierdziła to ankieta, w której aż 75% studentów UMCS zadeklarowało korzystanie właśnie z tych bibliotek.

Dalsza analiza ankiety ukazała częstotliwość odwiedzin w czytelni i pozwoliła podzielić czytelników na trzy podstawowe grupy. Na największą z nich złożyło się 36 osób, które deklarowały, że przynajmniej raz w tygodniu korzystają z usług czytelniczych. Na uwagę zasługuje fakt, że w tej grupie znalazł się zaledwie jeden pracownik naukowy. Małą liczbę naukowców wśród czytelników może jednak tłumaczyć możliwość wypożyczania przez nich większej liczby książek do domu. Kolejną grupę, liczącą 27 osób, stanowili czytelnicy przychodzący do czytelni średnio raz na miesiąc. 15 osób to użytkownicy korzystający z usług bibliotecznych sporadycznie<sup>2</sup>.

Rysunek 2. Częstotliwość uczęszczania czytelników do BG UMCS



Źródło: opracowanie własne.

Badanie pokazało, że istnieje korelacja pomiędzy częstotliwością uczęszczania do Biblioteki Głównej UMCS i korzystaniem z bibliotek cyfrowych, gdyż aż 81,1% osób regularnie odwiedzających czytelnię korzysta również z bibliotek cyfrowych. Tymczasem wśród osób rzadziej korzystających z usług bibliotecznych odsetek ten wyniósł tylko 43,2%. Stąd wniosek,

<sup>2</sup> Dwie osoby nie udzieliły odpowiedzi na to pytanie.

że unikanie pobytu w czytelni nie łączy się z wykorzystywaniem książek w formie elektronicznej. Analizy wykazują, że płeć nie ma w tym wypadku żadnego znaczenia, gdyż zarówno kobiety, jak i mężczyźni korzystają z bibliotek cyfrowych.

Ciekawie prezentują się wyliczenia dotyczące przyczyn korzystania z usług bibliotecznych. Aż 86,25% ankietowanych podało, że gdzie indziej nie znajdzie potrzebnej im literatury. Znamienne, że znaczna część korzystających z czytelni narzekała na brak możliwości wypożyczenia książek do domu. Wyłania się więc obraz, w którym wielu czytelników przychodzi do czytelni z przymusu. Możliwość skorzystania w czytelni z wielu pozycji w jednym miejscu przekonuje jedynie 11,25% ankietowanych. Zresztą, tylko 9 osób zadeklarowało jednorazowe wykorzystywanie więcej niż 5 książek i były to głównie osoby niezwiązane z UMCS. Na uwagę zasługuje ponadto fakt, że jedynie 10 osób uznało, że najchętniej korzysta z usług w okresie sesji egzaminacyjnych. Można wysunąć tezę, że biblioteka przestała już być miejscem, w którym studenci przygotowują się do egzaminów.

Przeciętny czytelnik BG UMCS korzysta głównie z literatury naukowej, nie wymienił jej tylko 7 ankietowanych, tj. 8,7%. Ponadto kobiety wskazywały jeszcze na przeglądanie literatury encyklopedyczno-poradnikowej. Większość badanych za cel korzystania z literatury uznała przygotowywanie się do zajęć – 43,7% (46,4% kobiet i 37,5% mężczyzn) oraz pisanie pracy naukowej – 63,7% (64,3% kobiet i 62,5% mężczyzn)<sup>3</sup>. Co może zastanawiać, jedynie 18 czytelników, czyli 22,5% (25,0% kobiet i 16,6% mężczyzn) uznało, że korzysta z literatury w celu „poszerzenia wiedzy i kompetencji”. Spośród osób regularnie odwiedzających czytelnię aż 58,3% korzysta z niej także w celu przygotowania się do zajęć. Spośród czytelników nieodwiedzających czytelni regularnie odsetek ten wynosi zaledwie 31,8%.

W kolejnym pytaniu ankietowani odpowiadali, gdzie wykorzystują uzyskaną wiedzę<sup>4</sup>, co zilustrowano w tabeli 1.

Tabela 1. Sposób wykorzystywania wiedzy przez czytelników BG UMCS (w %)

Miejsce wykorzystywania wiedzy	Ogółem	Kobiety	Mężczyźni	Regularni czytelnicy	Pozostali czytelnicy
Praca zawodowa	53,7	55,3	50,0	55,5	29,5
Życie codzienne	51,2	55,3	41,6	55,5	47,7
Nigdzie	11,2	7,1	20,8	11,1	11,3

Źródło: opracowanie własne.

Jak wynika z tabeli zauważalne są znaczące różnice pomiędzy poszczególnymi grupami. Zwraca uwagę większe znaczenie wiedzy w życiu codziennym wśród kobiet w porównaniu z mężczyznami, których aż 20% deklaruje, że nie wykorzystuje informacji zdobytej w literaturze. Zaniepokojenie może budzić fakt, że aż 11,1% regularnie korzystających z usług czytelniczych uważa, że uzyskana przez nich informacja jest im tak naprawdę do niczego niepotrzebna.

Porównanie kolejnych pytań pozwala na interesujące spostrzeżenie, że Internet, w większym stopniu niż tradycyjna książka, kojarzy się czytelnikom z formą spędzania wolnego czasu niż ze źródłem informacji naukowej. Internet za formę rozrywki uznało aż 72,5% badanych. Niewiele mniej, tj. 62,5% czyta w wolnym czasie książki<sup>5</sup>. Tymczasem informacji naukowej szuka w Internecie jedynie 52,5%, podczas gdy w książkach aż 77,5%

<sup>3</sup> Pytanie wielokrotnego wyboru.

<sup>4</sup> Pytanie wielokrotnego wyboru.

<sup>5</sup> Pytanie wielokrotnego wyboru.

ankietowanych. Przy czym zauważalna jest dysproporcja pomiędzy regularnie uczęszczającymi do czytelnicy, a pozostałymi czytelnikami. W pierwszej grupie aż 88% czytelników szuka wiedzy w książkach, a jedynie 44% w Internecie. W drugiej grupie tyle samo (ok. 68% osób) szuka informacji w Internecie i w książkach. Dodatkowo widoczne są różnice pomiędzy płciami. Mężczyźni w równym stopniu zdobywają wiedzę z książek i Internetu, podczas gdy kobiety jako główne źródło informacji prawie dwa razy częściej wymieniały książki w porównaniu z Internetem. Tymczasem, jako sposób spędzania wolnego czasu, tyle samo kobiet i mężczyzn podawało czytanie książek i Internet.

Jedno z pytań dotyczące czytelnictwa literatury nienaukowej wykazało, że 32 osoby czytały jedynie 1-6 takich książek rocznie. Kolejne 34 zadeklarowały przeczytanie rocznie 7-24 książek nienaukowych, a 11 – większą ich liczbę. Tylko 3 czytelników zadeklarowało, że takich książek nie czyta wcale (tab. 2).

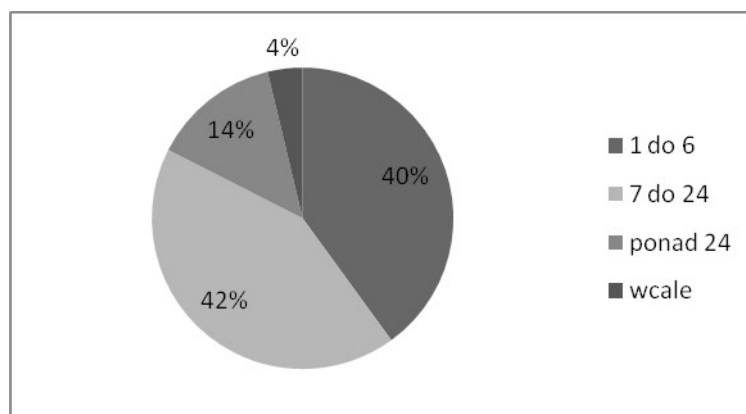
Tabela 2. Czytelnictwo książek nienaukowych przez czytelników BG UMCS (w %)

Liczba przeczytanych książek	Ogółem	Kobiety	Mężczyźni	Regularni czytelnicy	Pozostali czytelnicy
0	3,7	1,7	8,3	2,7	4,5
1-6	40,0	33,9	45,8	30,5	47,7
7-24	41,2	46,4	29,1	47,2	36,3
więcej niż 24	15,0	17,8	8,3	19,4	11,3

Źródło: opracowanie własne.

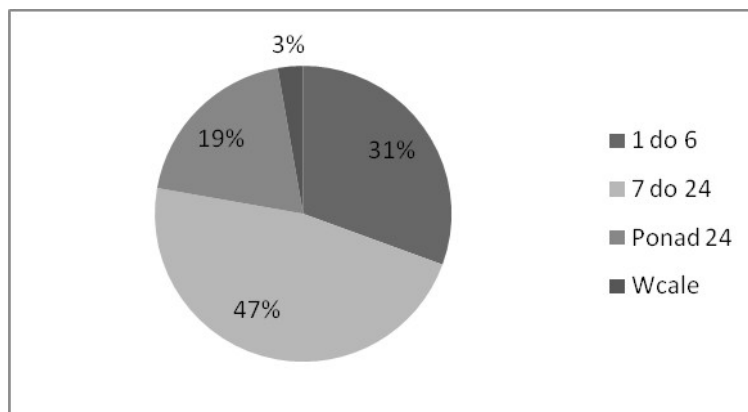
Jak wynika z przedstawionej tabeli widoczne są znaczące różnice w poziomie czytelnictwa literatury nienaukowej ze względu na płeć. Zdecydowanie mniej czytają mężczyźni (mediana – 5,2 książki nienaukowej rocznie) niż kobiety (mediana 12,7 książki nienaukowej rocznie). Jednocześnie 18,7% czytelników, a wśród nieregularnie korzystających z czytelnicy aż 25%, nie potrafiło podać tytułu ostatnio przeczytanej książki. Tylko 26,2% zadeklarowało, że średnio poświęca dziennie więcej niż godzinę na czytanie, a pozostali mniej niż godzinę.

Rysunek 3. Czytelnictwo książek nienaukowych przez czytelników BG UMCS



Źródło: opracowanie własne.

Rysunek 4. Czytelnictwo książek nienaukowych przez regularnie korzystających z czytelnicy BG UMCS



Źródło: opracowanie własne.

Porównanie rysunku 3 i 4 pozwala zauważyć, że osoby regularnie korzystające z czytelni BG UMCS czytają również więcej pozycji niezwiązanych z nauką lub pracą zawodową, tj. „dla przyjemności”. Nie zauważono związku między deklarowaną wielkością posiadanego w domu księgozbioru, a częstotliwością uczęszczania do czytelni BG UMCS, np. spośród 7 osób, które zadeklarowały, że nie posiadają księgozbioru, 4 regularnie uczęszczały do Biblioteki, a z 10 osób, które posiadają po kilka książek, 4 również regularnie uczęszczały do czytelni.

Osoby często korzystające z czytelni są też zdecydowanie bardziej zadowolone z oferowanej im literatury. Prawie 2/3 z nich uważa, że zawsze znajduje potrzebną książkę. Tak samo, co zrozumiałe, częściej korzystający z usług bibliotecznych lepiej radzą sobie z zamawianiem książek i czasopism. Tylko 19% z nich, wobec 30% pozostałych czytelników, przyznaje się do problemów w tym zakresie. Zdecydowanie lepiej radzą sobie oni też z korzystaniem z księgozbioru podręcznego.

Wśród problemów, z którymi spotykają się ankietowani czytelnicy, nie dominują wcale kwestie związane z dostępnością literatury, jej brakiem czy też życzliwością obsługi. Co jest charakterystyczne dla dzisiejszych czasów, aż 20% skarży się na zbyt długi okres oczekiwania na realizację zamówienia, który wynosi przeciętnie ok. 30 minut. Pojawiały się też głosy o wygodzie krzeseł i wystroju czytelni.

Przeprowadzone badania nie miały szerokiego zakresu, pozwalają jednak na zasygnalizowanie pojawiających się problemów. Można więc pokusić się o pewne uogólnienia, takie jak np. to, że kobiety zdecydowanie częściej korzystają z czytelni BG UMCS, czy że dominacja studentów wśród czytelników wynika ze specyfiki Uniwersytetu. Badania czytelników BG UMCS potwierdzają, sygnalizowane również w innych pracach, zmniejszanie się zasięgu czytelnictwa, przy jednoczesnym wyodrębnianiu się grupy świadomych wyborców tej formy uczestnictwa w kulturze. Można ich nazywać miłośnikami tej formy aktywności, tak jak mówi się o miłośnikach np. teatru czy opery [5, s. 9]. Uwypukla się również, zdaniem części czytelników, potrzeba modernizacji usług bibliotecznych, w wyniku której biblioteka powinna stać się miejscem jeszcze bardziej przyjaznym dla użytkowników.

## Bibliografia

1. BRZozowska-SzcZecina Emilia, RADZISZEwska Justyna. U progu kariery... Co czytają młodzi naukowcy? Badanie ankietowe na Politechnice Białostockiej. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2011, nr

5. Tryb dostępu: <http://www.nowyebib.info/biuletyn/archiwum-numerow/518-ebib-52011-1237>. Stan z dnia 17.11.2011.
2. KŁOSKOWSKA Antonina. *Społeczne ramy kultury*. Warszawa: PWN, 1972. ISBN 83-01-02697-9.
3. KRUSZEWSKI Tomasz. Promocja czytelnictwa – przypomnienie koncepcji Juliusza Ippoldta. *Bibliotekarz*. 2007, nr 1, s. 17-19. ISSN 0208-4333.
4. WOJCIECHOWSKI Jacek. Badania czytelnictwa w Polsce. In BILIŃSKI Lucjan (red.). *Vademecum bibliotekarza. Praktyczne i aktualne informacje dla bibliotekarzy*. Warszawa: Verlag Dashofer, 2008, s. 1-24. ISBN 83-88285-56-4.
5. WOLFF Katarzyna. Współczesny czytelnik w świetle badań Biblioteki Narodowej. *Poradnik Bibliotekarza*. 2010, nr 4, s. 3-9. ISSN 0032-4752.

## **Analiza preferencji użytkowników jako element kształtowania biblioteki artystycznej na przykładzie Biblioteki Wydziałowej Malarstwa i Rzeźby Akademii Sztuk Pięknych im. Jana Matejki w Krakowie**

Biblioteki wydziałowe są integralną częścią systemu biblioteczno-informacyjnego uczelni. Jednak ze względu na specyficzną strukturę, zakres księgozbioru i oczekiwania bezpośrednich użytkowników, charakteryzują się wieloma specyficznymi cechami w porównaniu z bibliotekami ogólnouczelnianymi.

Biblioteki wydziałowe spełniają rolę niewielkich naukowych bibliotek specjalistycznych. Ich zadaniem jest zapewnienie dostępu do literatury fachowej danego przedmiotu, w możliwie jak najpełniejszym zakresie. Powinny też umożliwiać korzystanie z różnych specjalistycznych baz danych, co wydaje się szczególnie istotne w dobie szybkiego przepływu informacji. Użytkownikami takich placówek są najczęściej studenci i pracownicy naukowcy danego wydziału, dla których najistotniejszy jest szybki dostęp do księgozbioru. Nierzadko, osoby korzystające z biblioteki wydziałowej, nie mają czasu na samodzielne, pracochłonne poszukiwanie informacji i oczekują bezpośredniej, fachowej pomocy bibliotekarza. Trzeba pamiętać, że biblioteki wydziałowe są najczęściej niewielkimi, zwykle prowadzonymi przez jednoosobowy „zespół” jednostkami, co ułatwia nawiązywanie bezpośredniego kontaktu między bibliotekarzem a czytelnikami.

Podstawowym zadaniem biblioteki wydziałowej jest świadczenie usług dla studentów i pracowników danego wydziału, na możliwie najwyższym poziomie. Ocena jakości usług bibliotecznych powinna się więc opierać przede wszystkim na analizie satysfakcji i oczekiwań tej grupy czytelniczej. Dobrze funkcjonująca biblioteka wydziałowa podnosi jakość nauczania i stanowi wizytówkę zarówno konkretnego wydziału, jak i całej uczelni.

Biblioteka Wydziałowa Malarstwa i Rzeźby Akademii Sztuk Pięknych im. Jana Matejki w Krakowie mieści się w gmachu przy Placu Jana Matejki 13. Stanowi część systemu biblioteczno-informacyjnego Biblioteki Głównej Akademii Sztuk Pięknych i podlega jej dyrektorowi. Biblioteka Wydziałowa Malarstwa i Rzeźby jest małą biblioteką specjalistyczną, która gromadzi przede wszystkim publikacje typowo związane z profilem jednostki. Księgozbiór poszerzają pozycje dotyczące historii sztuki, historii, filozofii, estetyki oraz krytyki, socjologii i metodologii sztuki. Księgozbiór Biblioteki Wydziałowej liczy obecnie około 13 tys. woluminów (w tym starodruki) [3, s. 318-320]. W roku 2006 zasoby Biblioteki Wydziałowej zostały włączone do ogólnouczelnianego katalogu komputerowego w systemie VTLS/Virtua. Do chwili obecnej do katalogu wprowadzono ponad 6 tys. książek. Wpływy bieżące są opracowywane systematycznie.

Biblioteka posiada niedawno uruchomioną wypożyczalnię cieszącą się już ogromnym zainteresowaniem. Dysponuje ona odrębnym księgozbiorem, składającym się z ok. 800 pozycji. Czytelnicy mają możliwość bezpośredniego wyszukiwania informacji dzięki wolnemu dostępowi do półek. Poszukiwania konkretnych pozycji ułatwia podział tematyczny księgozbioru. Odwiedzający Bibliotekę mogą też korzystać ze świeżo odnowionej i

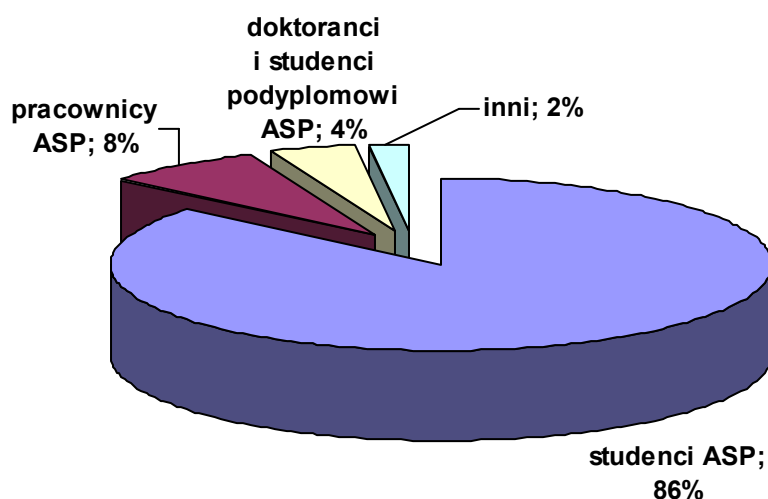
---

<sup>1</sup> mgr Sławomir Sobczyk, Biblioteka Główna Akademii Sztuk Pięknych im. Jana Matejki w Krakowie, e-mail: zesobczy@cyfronet.pl

umeblowanej czytelnicy, w której znajdują się stanowiska komputerowe. Biblioteka jest otwarta trzy razy w tygodniu po cztery godziny dziennie, a dodatkowo raz w tygodniu sześć godzin (do wieczora). Czytelnia biblioteczna często pełni funkcję tymczasowej sali wykładowej i miejsca spotkań związanych z działalnością uczelni.

Biblioteka Wydziałowa Malarstwa i Rzeźby Akademii Sztuk Pięknych im. Jana Matejki w Krakowie jest niewielką biblioteką specjalistyczną, przeznaczoną przede wszystkim dla studentów i wykładowców uczelni. Pełni równocześnie funkcję biblioteki publicznej, w pełni otwartej dla czytelników spoza Akademii Sztuk Pięknych. Z Biblioteki korzystają studenci kierunków dziennych i zaocznych następujących Wydziałów: Malarstwa, Rzeźby, Grafiki, Form Przemysłowych, Architektury Wnętrz, Konserwacji i Restauracji Dzieł Sztuki, a ponadto słuchacze studiów podyplomowych i doktoranci Akademii Sztuk Pięknych. Wśród użytkowników spoza ASP dominują studenci innych uczelni krakowskich, najczęściej Politechniki Krakowskiej, Akademii Ignatianum, Uniwersytetu im. Jana Pawła II i Uniwersytetu Pedagogicznego. Częstymi gośćmi Biblioteki są też pracownicy muzeów i galerii krakowskich oraz innych instytucji kulturalnych (rys. 1).

Rysunek 1. Użytkownicy Biblioteki Wydziałowej Malarstwa i Rzeźby Akademii Sztuk Pięknych w Krakowie w roku akademickim 2010/2011



Źródło: opracowanie własne.

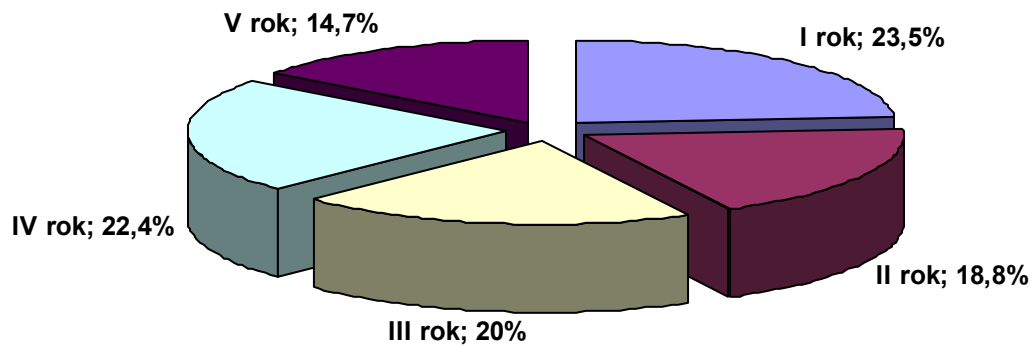
Celem niniejszej pracy jest analiza preferencji użytkowników Biblioteki Wydziałowej Malarstwa i Rzeźby Akademii Sztuk Pięknych im. Jana Matejki w Krakowie, na podstawie anonimowych badań ankietowych, przeprowadzonych wśród 170 studentów uczelni w roku akademickim 2010/2011. Kwestionariusz ankiety składał się z 19 pytań. Pierwsza część, zawierająca pytania o dane demograficzne, znajomość Biblioteki i częstotliwość korzystania z jej zasobów, umożliwiła scharakteryzowanie grupy respondentów. Większość pytań dotyczyła struktury i sposobu działania Biblioteki Wydziałowej w subiektywnej ocenie użytkowników. Część pytań skonstruowano na zasadzie prostej dychotomii (odpowiedź TAK lub NIE). Kolejna grupa pozwalała na zakreślenie jednej z wielu podanych odpowiedzi. Niektóre wymagały od respondentów uszeregowania w 6-stopniowej skali (0-5), w której 0 oznaczało najniższą, natomiast 5 najwyższą możliwą ocenę. Jeden z punktów został



sformułowany w formie pytania otwartego i pozwalał na zamieszczenie swobodnej wypowiedzi, dotyczącej proponowanych zmian w funkcjonowaniu Biblioteki.

W ankiecie wzięli udział studenci wszystkich lat studiów. Odsetek reprezentantów poszczególnych roczników był porównywalny. Niewielką, nieistotną statystycznie przewagę mieli studenci I i II roku (rys. 2) oraz osoby płci żeńskiej (57%).

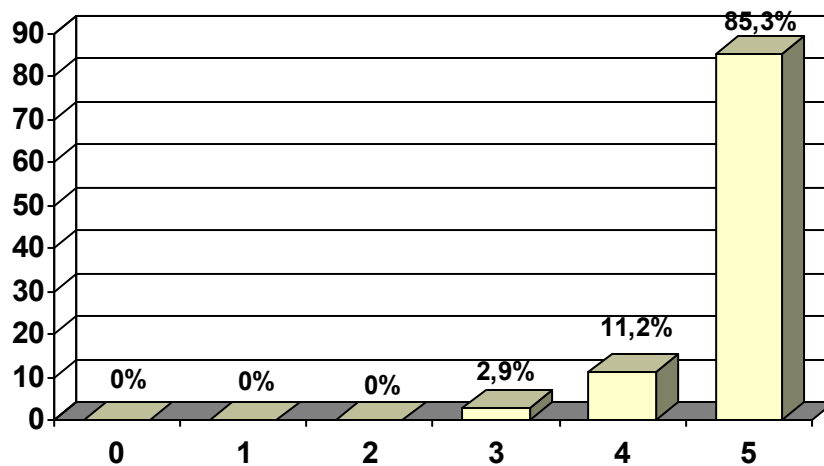
Rysunek 2. Dane demograficzne: rok studiów osób ankietowanych



Źródło: opracowanie własne.

Zdecydowana większość badanych (85,3%) bardzo wysoko oceniła przydatność Biblioteki (rys. 3). Wśród 170 ankiet nie było odpowiedzi negatywnych, poddających w wątpliwość celowość istnienia tego typu placówki.

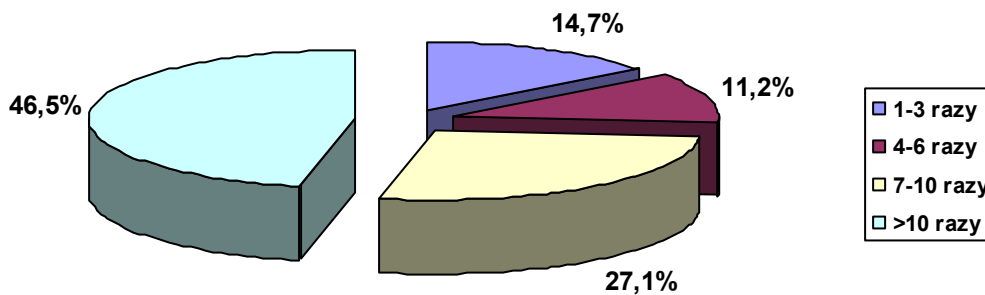
Rysunek 3. Rozkład odpowiedzi na pytanie o przydatność Biblioteki Wydziałowej (0 – brak przydatności, 5 – bardzo duża przydatność).



Źródło: opracowanie własne.

Większość badanych (prawie 95%) korzysta z Biblioteki Wydziałowej, z czego 85,3% regularnie (co najmniej 4-6 razy w miesiącu) (rys. 4).

Rysunek 4. Rozkład odpowiedzi na pytanie o częstotliwość korzystania z Biblioteki Wydziałowej w czasie jednego semestru

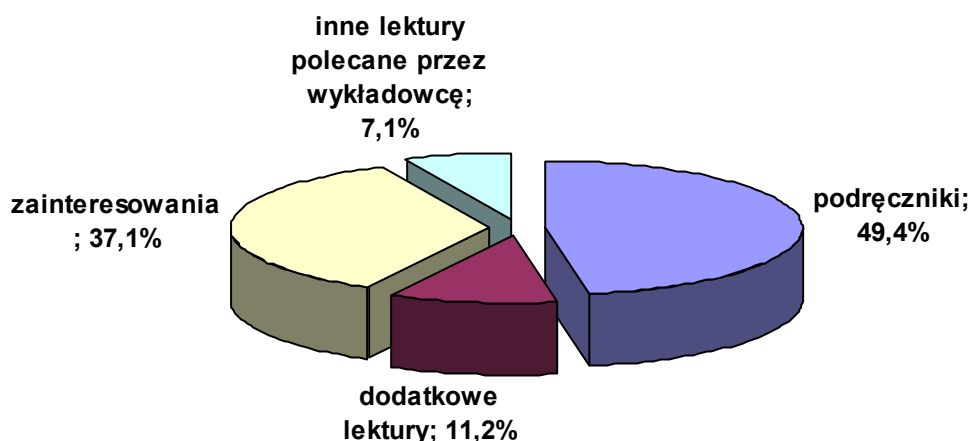


Źródło: opracowanie własne.

Biblioteka Wydziałowa Malarstwa i Rzeźby ASP w Krakowie od niedawna oferuje czytelnikom możliwość wypożyczania książek do domu. Większość respondentów (72,9%) oceniła możliwą do wypożyczenia liczbę 3 książek jako odpowiadającą ich potrzebom, zaś prawie 70% uważa regulaminowy, miesięczny termin zwrotu książek, za wystarczający.

Biblioteka gromadzi przede wszystkim literaturę fachową zgodną z profilem wydziału. Ma zapewnić dostęp do podstawowych pozycji związanych z tematem studiów, ale także umożliwić czytelnikom poszerzanie ogólnej wiedzy dotyczącej sztuki. Prawie połowa studentów wypożycza głównie podręczniki. Co ciekawe, aż 37% korzysta przede wszystkim z literatury związanej z indywidualnymi zainteresowaniami, a 11% wypożycza w pierwszej kolejności dodatkowe lektury (rys. 5). Większość respondentów (prawie 75%) ocenia zasoby wypożyczalni jako niewystarczające, niezaspokajające ich potrzeb.

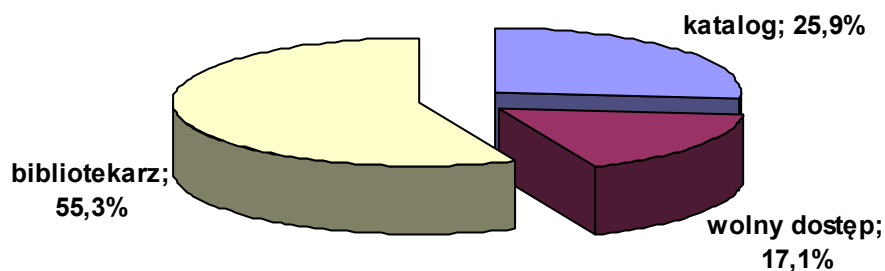
Rysunek 5. Rozkład odpowiedzi na pytanie o kategorię zbiorów najczęściej wypożyczanych pozycji w wypożyczalni Biblioteki Wydziałowej



Źródło: opracowanie własne.

Uczelnie artystyczne różnią się od innych uczelni wyższych między innymi niewielką liczbą studentów, co umożliwia wprowadzenie elitarnego charakteru kształcenia, opartego na bezpośrednim kontakcie studentów z wykładowcą-mistrzem. Podobne oczekiwania mają przyszli adepci sztuki w stosunku do biblioteki. W księgozbiornie poszukują źródła inspiracji dla swoich prac. Nie mają jednak czasu na żmudne ślęczenie wśród książek, w bazach danych czy też katalogu. Oczekują bezpośredniego kontaktu z bibliotekarzem i uzyskania szybkiej pomocy. Często szukają konkretnych obrazów, ilustracji czy katalogów wystaw. Wymaga to od pracownika biblioteki ogromnej wiedzy w zakresie historii sztuki oraz orientacji w bieżących wydarzeniach i trendach. Obserwacje te potwierdziła również ankieta. Aż 55% respondentów wskazało w niej bibliotekarza jako podstawowe źródło wiedzy o zasobach Biblioteki. Prawie 26% osób potwierdziło korzystanie z katalogu. Co ciekawe, tylko 17% było przekonanych do bezpośrednich, aktywnych poszukiwań, które umożliwia wolny dostęp do półek (rys. 6).

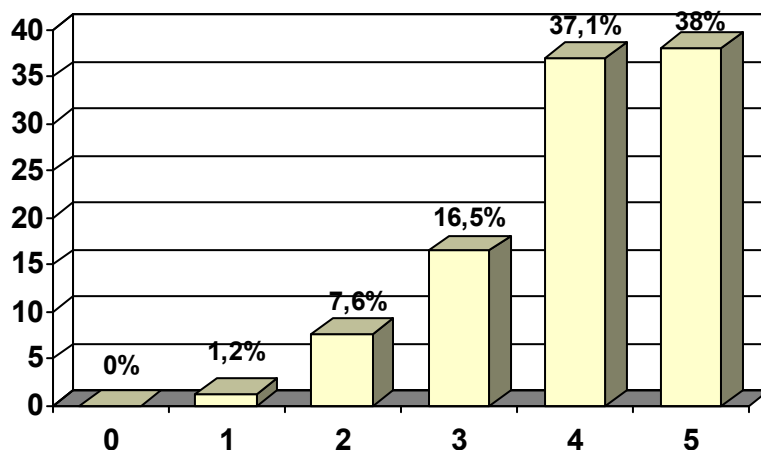
Rysunek 6. Rozkład odpowiedzi na pytanie o preferowany przez czytelników sposób wyszukiwania książek w Bibliotece Wydziałowej



Źródło: opracowanie własne.

Większość badanych oceniła katalog online jako łatwy lub bardzo łatwy w obsłudze (75,1%), tylko 1,2% uważa go za niezbyt przyjazny (rys. 7).

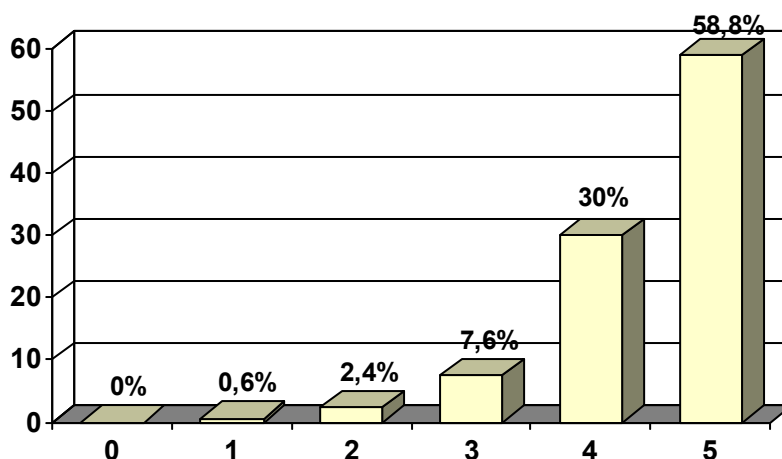
Rysunek 7. Rozkład odpowiedzi na pytanie o poziom trudności korzystania z katalogu online Biblioteki Wydziałowej (0 – bardzo trudny, 5 – bardzo łatwy)



Źródło: opracowanie własne.

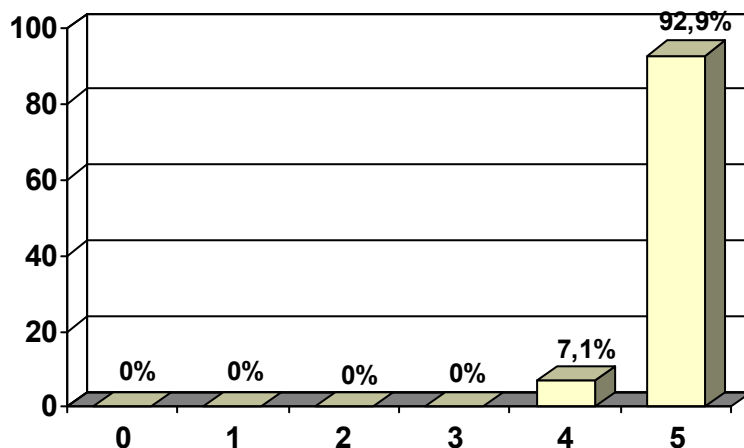
Prawie 90% respondentów dobrze i bardzo dobrze ocenia komfort korzystania z czytelni Biblioteki Wydziałowej (rys. 8). Aż 63,6% czytelników popiera ideę dłuższej pracy Biblioteki, uważając obecne godziny otwarcia za niewystarczające. Jest to zgodne z ogólnymi trendami wśród współczesnej młodzieży, chcącej mieć możliwość korzystania z wszelkich udogodnień „na żądanie”. Trzeba też pamiętać o specyfice kierunków artystycznych, gdzie zajęcia są często prowadzone w nietypowych godzinach, a przyszli adepci sztuki zwykle natychmiast chcą uzyskać odpowiedź na nurtujące ich pytania. Wszyscy ankietowani docenili wysoki poziom obsługi Biblioteki, przyznając jej wyłącznie dobrą (7,1%) lub bardzo dobrą (92,9%) ocenę (rys. 9).

Rysunek 8. Rozkład odpowiedzi na pytanie o komfort korzystania z czytelni Biblioteki Wydziałowej (0 – brak komfortu, 5 – pełny komfort)



Źródło: opracowanie własne.

Rysunek 9. Rozkład odpowiedzi na pytanie o poziom obsługi w Bibliotece Wydziałowej (0 – zły poziom obsługi, 5 – bardzo dobry poziom obsługi)

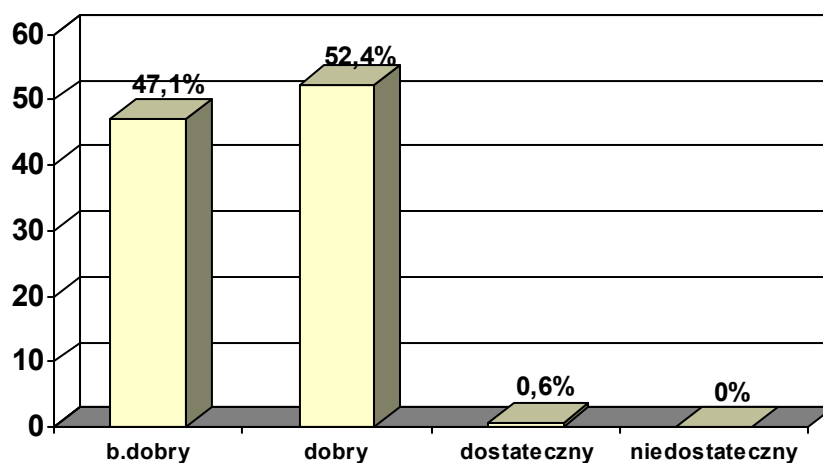


Źródło: opracowanie własne.

Czytelnicy spędzają czas w Bibliotece Wydziałowej Malarstwa i Rzeźby ASP w Krakowie najczęściej na czytaniu znajdujących się w jej księgozbiornie pozycji (71,2%). Tylko 20,6% osób przyznaje się przede wszystkim do korzystania z Internetu, natomiast pozostali (8,8%) studiują materiały własne.

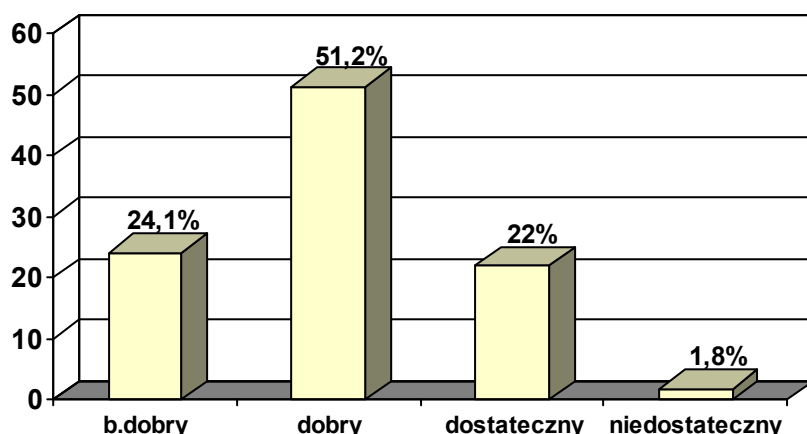
Większość studentów (99,5% ocen dobrych i bardzo dobrych) pozytywnie oceniła możliwości dostępu do źródeł informacji za pośrednictwem Biblioteki Wydziałowej (rys. 10). Księgozbiór Biblioteki został uznany za odpowiadający ich potrzebom przez 75,2% czytelników. Jednak najwyższą ocenę w tym pytaniu przyznało tylko 24,1% osób, a 1,8% uznało zasoby Biblioteki za niedostateczne (rys. 11).

Rysunek 10. Rozkład odpowiedzi na pytanie o możliwości dostępu do źródeł informacji za pośrednictwem Biblioteki Wydziałowej



Źródło: opracowanie własne.

Rysunek 11. Rozkład odpowiedzi na pytanie o stopień zaspokojenia potrzeb informacyjnych za pomocą księgozbiornu Biblioteki Wydziałowej



Źródło: opracowanie własne.

Studenci Wydziałów Malarstwa i Rzeźby Akademii Sztuk Pięknych w Krakowie najchętniej wypożyczają książki do domu. Aż 51,2% osób najczęściej korzysta właśnie z wypożyczalni. Dużą popularnością cieszy się też czytelnia (24,1%). Stosunkowo niewielki odsetek badanych (po 5,3%) podaje Internet i mediatekę jako podstawowe źródło poszukiwań czytelniczych.

Najwięcej problemów sprawiało respondentom pytanie otwarte, dotyczące sugerowanych w Bibliotece zmian. Do najczęstszych postulatów należały: otwarcie Biblioteki we wszystkie dni tygodnia oraz wydłużenie godzin jej otwarcia. Czytelnicy zwracali również uwagę na konieczność poszerzenia księgozbioru biblioteki i wypożyczalni, zwłaszcza w zakresie sztuki współczesnej. Za szczególnie dotkliwy uznali brak bieżących czasopism poświęconych tej tematyce. Większość respondentów postulowała przeniesienie zajęć dydaktycznych i spotkań odbywających się często w czytelni, poza jej obręb.

Anonimowa ankieta przeprowadzona w Bibliotece jest doskonałym narzędziem oceny preferencji jej użytkowników. Badanie należy uznać za reprezentatywne dla całej docelowej grupy, ponieważ wzięli w nim udział przedstawiciele wszystkich lat studiów, w porównywalnych odsetkach. Grupa ankietowanych stanowi około 15% całkowitej liczby studentów Akademii. Również rozkład respondentów według płci, wśród uczestników badania, odzwierciedla stan rzeczywisty (niewielką przewagę na uczelni mają kobiety). Osoby biorące udział w ankiecie, były (i nadal są) częstymi i regularnymi bywalcami Biblioteki, można więc przypuszczać, że mają wyrobione zdanie na temat jej funkcjonowania.

Należy podkreślić, że respondenci bardzo pozytywnie ocenili przydatność Biblioteki, współpracę z bibliotekarzem i niedawno powstałą wypożyczalnię. Zwracali jednak uwagę na ograniczone zasoby wypożyczalni i zbyt krótkie ich zdaniem godziny otwarcia Biblioteki. Niektórzy postulowali również możliwość jednoczesnego wypożyczenia do domu większej liczby książek oraz poszerzenia księgozbioru.

Badanie potwierdziło wcześniejsze obserwacje, dotyczące specyfiki pracy biblioteki uczelni artystycznej [1. s. 77]. Ponownie okazało się, że studenci najbardziej cenią sobie bezpośrednią pomoc bibliotekarza w wyszukiwaniu źródeł informacji. Katalog traktują zaś jako „zło konieczne”, mimo że był on oceniany jako przyjazny i prosty w obsłudze. Anonimowa ankieta stanowi sprawdzoną, wiarygodną metodę badawczą umożliwiającą analizę preferencji czytelników. Odpowiednia konstrukcja pytań pozwala na określenie profilu użytkowników oraz ich oczekiwań wobec Biblioteki. Wprowadzenie w życie

uzasadnionych postulatów, pozwala na dopasowanie Biblioteki do wymagań konkretnego czytelnika. Wykorzystanie wyników ankiety umożliwia usprawnienie codziennej pracy, podniesienie jakości świadczonych usług, a w konsekwencji zwiększenie satysfakcji użytkowników. Wyniki ankiety posłużyły do modernizacji pracy Biblioteki Wydziałowej.

Ograniczony budżet Biblioteki uniemożliwia zakup dodatkowych egzemplarzy książek i prenumeratę czasopism znajdujących się już w Bibliotece Głównej. Aby jednak ułatwić użytkownikom Biblioteki Wydziałowej dostęp do tych pozycji, wybrana część księgozbioru poświęcona sztuce współczesnej (ok. 200 pozycji i 5 tytułów bieżących czasopism) jest czasowo przenoszona do Biblioteki Wydziałowej Malarstwa i Rzeźby ASP w Krakowie. Przedstawienie wyników ankiety na Radzie Bibliotecznej Akademii Sztuk Pięknych w Krakowie było czynnikiem, który zapoczątkował dyskusję na temat wprowadzenia w życie innych zmian postulowanych przez czytelników. Rozważana jest możliwość wydłużenia godzin pracy Biblioteki oraz przeniesienia zajęć dydaktycznych z czytelni w inne miejsce.

Zarówno wyniki przeprowadzonej ankiety, jak i będące ich skutkiem zmiany w funkcjonowaniu Biblioteki Wydziałowej, potwierdzają decydującą rolę użytkowników w procesie kształtowania współczesnej biblioteki. Regularne powtarzanie ankiety wydaje się doskonałym narzędziem analizy jakości usług bibliotecznych i stopnia dopasowania do konkretnej grupy czytelniczej.

## **Bibliografia**

1. GERYK Marcin (red.). *Bibliotekarz: zawód czy powołanie?* Gdańsk: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Zarządzania, 2010. ISBN 978-83-926884-4-0.
2. GRUSZECKA Helena. Badanie preferencji użytkowników i ocena małej biblioteki akademickiej na przykładzie Biblioteki Wydziału Nauk Rolniczych Akademii Rolniczej w Lublinie z siedzibą w Zamościu. *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej*. 2007, nr 3-4, s. 13-17. ISSN 1230-5529.
3. KOCHAN Elżbieta. Badanie potrzeb użytkowników i ocena jakości usług w bibliotece akademickiej na przykładzie Biblioteki Głównej Akademii Ekonomicznej w Krakowie. *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej*. 2005, nr 2, s. 31-36. ISSN 1230-5529.
4. Wojciechowska Maja (red.). *Koncepcje organizacji bibliotek*. Gdańsk: Wydawnictwo Ateneum – Szkoły Wyższej, 2012. ISBN 978-83-61079-16-3.

## Specyfika jakościowych badań marketingowych w instytucjach bibliotecznych

Nie ulega wątpliwości, że ważnym zadaniem biblioteki jest rozpoznawanie i zaspokajanie potrzeb swoich obecnych i potencjalnych użytkowników. W tym celu prowadzone są badania marketingowe, które obejmują rejestrację konkretnych zachowań oraz poznanie opinii użytkowników, ich planów i wzorów postępowania, preferencji, motywów podejmowania decyzji i innych uwarunkowań wpływających na sposób korzystania z usług biblioteki.

Obok popularnych badań o charakterze ilościowym (różnego rodzaju ankiet i wywiadów), przydatne są badania jakościowe, które przede wszystkim dają możliwość pozyskania informacji o przyczynach określonych zachowań. Badania jakościowe zasadniczo różnią się od metod o charakterze ilościowym na wielu płaszczyznach, od wykorzystywanych narzędzi badawczych, po sposób interpretowania i wyciągania wniosków. Badania jakościowe koncentrują się na opisie rzeczywistości i różnorodności zjawisk a nie częstotliwości ich występowania. Mogą być stosowane samodzielnie lub w połączeniu z badaniami ilościowymi w celu całkowitego rozwiązania problemu.

Jak podaje Stanisław Kaczmarczyk [3], na podstawie danych uzyskanych w tego rodzaju badaniach nie można szacować całości zbiorowości ani mówić o reprezentatywności wyników. Ich celem jest dotarcie do opinii, potrzeb i oczekiwań osób badanych (użytkowników bibliotek). Dzięki nim można dowiedzieć się, jakie znaczenie i zalety ma dla czytelnika korzystanie z usług biblioteki. Szczególnie ważne jest to, gdy nie mają znaczenia czynniki ekonomiczne, usługi bibliotek są wszakże bezpłatne. **Badania jakościowe** są przydatne w sytuacji, gdy chcemy zrozumieć podstawowe zmiany, jakie zaszły w stylu życia badanych, ich systemie wartości, wzorach zachowań, wzorach konsumpcji i procesach związanych z podejmowaniem codziennych działań. Początkowo jakościowe badania marketingowe miały charakter socjologiczny i opisywały zjawiska społeczne. Z czasem jednak zmieniły swój kształt na bardziej psychologiczne, próbujące zrozumieć pojedynczego człowieka, jego potrzeby i motywy postępowania. Dlatego też obecnie mniej ważne jest to, co mówi grupa, a bardziej to, co mówi pojedyncza osoba [6].

Badania jakościowe zazwyczaj są prowadzone w celu uzyskania podstawowych informacji na temat problemu, przed bardziej szczegółowymi badaniami ilościowymi. Dzięki temu można na przykład przeprowadzić rozpoznanie reakcji czytelników na wprowadzenie nowej usługi [1; 17]. Stosuje się je również jako pogłębienie wyników badań ilościowych. Dlatego też zaleca się wybór jednej z opcji. W pierwszej z nich procedura badawcza rozpoczyna się od badań jakościowych, które mają na celu rozpoznanie problemu a ich wyniki są sprawdzane w badaniu ilościowym [5]. W drugiej opcji rozpoczyna się od badania ilościowego pogłębionego by następnie uzupełnić je spostrzeżeniami wynikającymi z badania jakościowego [6; 13]. Rozpoczęcie procedury od badania jakościowego stosuje się jeśli mamy do czynienia z sytuacją zupełnie nową, którą trudno przewidzieć i trudno określić istniejące

---

<sup>1</sup> dr inż. Magdalena Seta, Biblioteka Główna Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie, e-mail: magdalena\_seta@sggw.pl



uwarunkowania zachowań. Wybór rozwiązania powinien być wynikiem rozważnej analizy poziomu aktualnej wiedzy z zakresu badanego problemu [13].

Badania wykorzystywane w marketingu mają charakter interdyscyplinarny i czerpią przede wszystkim z psychologii ogólnej i społecznej, socjologii oraz antropologii. Badacze jakościowi wykorzystują i modyfikują zapożyczone metody badawcze. Natomiast znajomość podstaw teoretycznych wykorzystywanych dziedzin wiedzy pozwala na: wybór adekwatnej do problemu badawczego metody, właściwą interpretację wyników oraz zrozumienie ogólnych uwarunkowań zachowań człowieka [13].

Samo przeprowadzenie badania jest oczywiście tylko jednym z etapów procesu badawczego, który podobnie, jak w przypadku każdego rodzaju badań, rozpoczyna się od określenia problemu. Do badacza należy zastanowienie się, czy badanie jakościowe dostarczy poszukiwanych informacji i jaką metodę wybrać [3].

Cele badań jakościowych możliwe są do osiągnięcia dzięki zastosowaniu odpowiednich metod badawczych. W porównaniu z badaniami ilościowymi stosowane tu metody są:

- prowadzone na relatywnie małej liczbie respondentów;
- mniej wystandaryzowane, czyli nie tak ujednolicone, podlegają nieustannej modyfikacji w zależności od potrzeb;
- bardziej intensywne, angażujące zarówno badacza, jak i respondenta;
- ukierunkowane na pozyskiwanie nie tylko werbalnie wyrażanych opinii, ale również na rejestrowanie pozawerbalnych aspektów postaw respondentów [13].

Najczęściej stosowane w tego typu badaniach metody to zogniskowane wywiady grupowe i pogłębione wywiady indywidualne [3; 6; 13]. Nie należy zapominać o metodzie obserwacji, która jednak jako autonomiczna jakościowa metoda badań marketingowych stosowana jest bardzo rzadko [6]. Natomiast szczególnym rodzajem wywiadów jest **metoda delficka**, która wykorzystywana jest głównie w pracach prognostycznych, na przykład określających przyszłość jakiegoś zjawiska [2]. Metoda ta opiera się na powtarzanych badaniach ankietowych kierowanych do specjalistów, pracujących niezależnie. Badanie takie przebiega kilkietapowo, a po każdym z etapów przedstawia się wyniki zaproszonym respondentom i prosi o dalsze prognozowanie zjawiska [10].

**Zogniskowany wywiad grupowy** (fokus; badanie fokusowe) to dyskusja prowadzona przez badacza (moderatora), w specjalnie zaaranżowanym pomieszczeniu, w której bierze udział kilka osób. Uczestnicy tej dyskusji spotykają się po raz pierwszy i przez około dwie godziny wymieniają swoje poglądy na temat, określony w celu badania. Moderator odpowiednio ukierunkowuje dyskusje zgodnie z przygotowanym wcześniej scenariuszem tak, aby jak najwięcej dowiedzieć się o przedmiocie badania. Metoda ta podlega nieustannym zmianom. Grupy są coraz mniej liczne, a wywiady trwają coraz dłużej. Dzięki temu pojedynczy respondent dostarcza więcej cennych informacji. Ponadto, badanie takie jest bardziej ukierunkowane na pogłębione poznanie każdego respondenta, zrozumienie go w kontekście wartości, potrzeb i stylu życia [6]. Metoda ta ma swoje modyfikacje i odmiany, jak np.:

- **minigrupa** – odmiana zogniskowanego wywiadu grupowego z mniejszą liczbą uczestników, która daje możliwość większego pogłębienia tematu i bardziej aktywnego udziału respondentów;
- **grupa przedłużona** – fokus trwający dłużej niż zwykle – 3-4 godziny; metoda stosowana do zebrania informacji na rozbudowane lub trudne i osobiste tematy;

- **grupa powtarzana** (panelowa) – zogniskowane wywiady grupowe prowadzone dwu- lub kilkakrotnie z tymi samymi uczestnikami; formę tę stosuje się, gdy istotne jest poznanie zmian opinii na badany temat;
- **grupa kreatywna** – grupa specjalnie dobranych osób, których zadaniem jest stworzenie czegoś (np. nowego produktu) [6; 10].

Wywiady grupowe mogą być także prowadzone za pośrednictwem Internetu. Najczęściej przyjmują formę opartego na komunikacji pisemnej wywiadu prowadzonego asynchronicznie. Grupa przez określony czas wykonuje zlecone przez moderatora zadania i przedstawia opinie. Nie dzieje się to jednak w czasie rzeczywistym – respondenci mają np. dwa tygodnie na wyrażenie swoich opinii. Badania mogą być również prowadzone w formie synchronicznej i odbywać się w czasie rzeczywistym [3; 12]. Charakteryzują się wówczas niższym kosztem, uzyskiwaniem bardziej szczerých odpowiedzi na kontrowersyjne tematy i szybszym czasem realizacji. Niestety, wadą takiej formy prowadzenia wywiadu jest brak możliwości bezpośredniej obserwacji uczestników oraz ograniczona możliwość oddziaływania moderatora na osoby badane [18]. Ponadto bariery sprzętowe mogą uniemożliwić zastosowanie przez moderatora niektórych technik badawczych [15].

Zogniskowane wywiady grupowe są bardzo przydatne, gdy potrzebna jest szybka i ogólna orientacja w temacie (na przykład jak czytelnicy postrzegają bibliotekę). Warto jednak pamiętać o innych metodach, dających bardziej szczegółowy obraz sytuacji [6].

**Pogłębiony wywiad indywidualny** to rozmowa dwóch osób mająca na celu dotarcie do informacji i pogłębienie wiedzy na wybrany temat. Istotą tej metody jest uzyskiwanie szczegółowych informacji od jednego badanego, bez wpływu osób trzecich. Wywiad taki ma swobodny charakter, choć jest również oparty na scenariuszu. Jednak dzięki nieustrukturalizowanej formie, pozwala na swobodę wypowiedzi. Zadaniem badacza jest takie przeprowadzenie wywiadu, aby uzyskać potrzebne informacje o autentycznych potrzebach respondentów [11; 13].

Wymienione wyżej metody mają podobne podstawy metodologiczne i mogą być stosowane zamiennie. Jednak to badania fokusowe są najczęściej prowadzonym rodzajem badań, co wynika prawdopodobnie z mody i wygody (więcej informacji w krótszym czasie) [3]. Należy jednak zwrócić uwagę na to, że wybór metody badawczej powinien opierać się na przesłankach metodologicznych. Natomiast podchodząc pragmatycznie do tego problemu trzeba zauważyć, że chcąc badać czytelników biblioteki, dość łatwo będzie znaleźć respondentów i przeprowadzić więcej wywiadów grupowych. Ponadto tematy związane z czytelnictwem i korzystaniem z usług bibliotek nie należą raczej do trudnych i kontrowersyjnych, więc swobodnie można je poruszać w grupie. Również niższe koszty sprzyjają preferowaniu wywiadów grupowych [6].

Ponieważ respondenci nie zawsze są świadomi motywów swoich działań lub trudno im wyrazić je słowami, w badaniach jakościowych stosuje się **techniki projekcyjne**, które pozwalają na znalezienie przyczyn postępowania konsumentów oraz dostarczają bogatych informacji bez ukierunkowania czy też sugerowania odpowiedzi [14]. Respondent oceniając takie cechy jak postawy, motywy, zachowanie się innych ludzi, przypisuje im bowiem niektóre swoje cechy. Projekcja przenosi własne cechy badanych na oceniane osoby lub rzeczy. Dzięki temu wypowiedzi są w miarę obiektywne i słabiej zniekształcone przez potrzebę bycia aprobowanym [3; 14]. Stosowane techniki można ogólnie podzielić na dwie grupy. Opierające się na komunikacji werbalnej, takie jak:

- **techniki swobodnych skojarzeń** (z osobą, zwierzęciem, przedmiotem), których celem jest stworzenie mapy skojarzeń i wyobrażeń związanych z biblioteką;

- **test zdań niedokończonych**, czyli zestaw początków zdań, które uczestnik badania ma samodzielnie uzupełnić;
- **personifikacja**, która polega na opisie badanej biblioteki przy użyciu słów, jakie zwykle stosuje się przy opisywaniu ludzi w takich aspektach jak: wygląd, zachowania, cechy charakteru, sposób bycia itp. Dzięki temu badacz może poznać wizerunek badanej biblioteki w kontekście wyzwalanych emocji;
- **projekcja sytuacji**, np. spotkanie towarzyskie, w którym uczestniczą przedstawiciele filii biblioteki. Respondenci opisują takie spotkanie pod kątem struktury i przyjętych ról, tematów rozmów, związków pomiędzy uczestnikami, sympatii i antypatii [3; 13].

Drugą grupą technik badawczych są te, które zakładają odejście od komunikacji słownej i wykorzystują techniki ekspresji wizualnej, operującej obrazem, barwą, symbolem czy układem znaków. Pozwalają one w większym stopniu dotrzeć do nieświadomych powodów zachowań. Zalicza się do nich:

- **technikę „dymków”**, w której badani otrzymują zadanie przedstawienia różnych działań lub relacji w formie scenek komiksowych. Uczestnicy rysują postacie, dopisują dialogi i ukryte myśli, dzięki czemu badacz może poznać ich opinie i odczucia;
- **technikę kolażu**, polegającą na tworzeniu wizualnego obrazu przedmiotu badań (czyli biblioteki) z dostępnych wycinków gazet i zdjęć. Uczestnik badania komponuje swój obraz, który następnie można interpretować pod względem pojawiających się motywów, kolorystyki, napisów;
- **technikę photo-sort**, która polega na wyborze z dostępnego zestawu fotografii ludzi, zwierząt, krajobrazów czy innych obiektów, tych, które najbardziej kojarzą się z badaną biblioteką.

Należy jednak pamiętać, że wymienione techniki wizualne zawsze wspierane są słownym komentarzem respondenta, który opowiada o swoich skojarzeniach. Jest to niezbędne aby zrozumieć, czy pojawiające się skojarzenia są rzeczywiście odzwierciedleniem wyobrażeń osoby badanej, a nie kwestią przypadku [6].

W badaniach jakościowych bardzo duże znaczenie ma precyzyjne określenie, kim powinni być respondenci. Zawsze jest to dobór celowy i podporządkowany tematowi badania. Uczestnicy badania mają charakteryzować się tymi cechami, co odbiorcy naszej usługi (użytkownicy konkretnej biblioteki). Ważne jest tu branie pod uwagę określonych zachowań badanych (np. czytanie danego rodzaju literatury lub korzystanie z usług biblioteki) a nie ich cech demograficznych (np. kobiety w wieku 30-40 lat) [4; 6]. Ważne jest również to, że podobni respondenci łatwiej się ze sobą komunikują. W związku z tym odmienny sposób komunikowania się osób różniących się wiekiem, płcią, wykształceniem, dochodami czy wyznaniem utrudnia swobodne porozumiewanie się i zmniejsza ilość uzyskiwanych informacji [9]. Ponadto należy pamiętać, że w badaniach tego typu nie chodzi o reprezentację całej populacji (zbyt mała próba badawcza), ale o dobranie uczestników zachowujących się wobec badanego produktu (biblioteki) w podobny sposób. Właściwy dobór uczestników ma ogromne znaczenie dla przebiegu badania. Pomiedzy respondentami zachodzą bowiem interakcje, a dzięki prawidłowemu doborowi badanych będą one miały określony i przewidywalny przebieg [8].

Wywiady z respondentami prowadzi badacz zwany moderatorem. Nazwa ta jest powszechnie używana w kontekście badań fokusowych, ale można ją również przyjąć w odniesieniu do osoby przeprowadzającej inne badanie jakościowe. Dobry **moderator** to taki, który łączy w sobie wiedzę z zakresu nauk społecznych, marketingu i zachowań

konsumenckich. Wykształceniem pomocnym przy tym zajęciu jest psychologia, która daje podstawową wiedzę o wykorzystaniu jakościowych metod badań, stosowaniu technik badawczych i umiejętności prowadzenia swobodnego wywiadu. W wykonywaniu tej pracy ważne są także cechy osobowości.

Dla osób postronnych prowadzenie wywiadów jakościowych może wydawać się prostą, niewymagającą specjalnego przygotowania rozmową. Należy jednak pamiętać, że ta rozmowa ma przynieść oczekiwane efekty, dostarczyć odpowiedzi na postawione w badaniu pytania. Prowadzenie takiego wywiadu wymaga dużych umiejętności i doświadczenia tak, aby odpowiedni dobór pytań i technik prowadził do uzyskania poszukiwanych informacji. Jest to możliwe tylko wtedy, gdy moderator ma wiedzę na temat metodologii prowadzenia badań oraz praktykę w tym zakresie. Od jego umiejętności w bardzo dużym stopniu zależy jakość przeprowadzonego badania. Dlatego też wywiadu nie powinna prowadzić osoba bez żadnego doświadczenia [6; 13].

Obok moderatora kluczowe znaczenie dla atmosfery dyskusji ma miejsce, w którym przeprowadzane jest badanie. Zogniskowane wywiady grupowe zazwyczaj prowadzone są w specjalnie do tego przygotowanym pomieszczeniu. Początkowo były to pokoje konferencyjne, które ewoluowały do przytulnych pomieszczeń w domach mieszkalnych. Mikrofony i kamery do rejestracji fokusu są w nich umieszczone w mało widocznych miejscach. Badani mogą dzięki temu dyskutować w cieplejszej i mniej oficjalnej atmosferze [3; 16].

Indywidualne wywiady pogłębione często odbywają się w domu respondenta. Ma to na celu zbudowanie atmosfery zaufania i swobody oraz obserwację osoby badanej w jej naturalnym środowisku, co jest dodatkowym źródłem informacji pochodzących z obserwacji, a nie tylko słownych deklaracji [13].

Przeprowadzając wywiad moderator może posłużyć się **scenariuszem**. Jest to plan wywiadu określający główne zagadnienia, które będą omówione podczas badania, wraz z określeniem czasu przeznaczanego na każde z nich. Zazwyczaj przygotowuje go moderator lub inna osoba odpowiedzialna za badanie. Scenariusz powinien być zawsze dopasowany do projektu badawczego i oparty na jego celach. Taki dokument nie powinien koncentrować się tylko na pytaniach do respondentów, ale zawierać także cele poszczególnych etapów dyskusji. Należy pamiętać, że nie jest to ankieta z pytaniami, ale jedynie wyznacznik właściwego kierunku prowadzenia badania. Scenariusz powinien uwzględniać logiczną kolejność pojawiania się poszczególnych problemów, tak aby przejście pomiędzy zagadnieniami było naturalne. Winny być one również ułożone w kolejności wynikającej z ich znaczenia dla badania, tzn. problemy najważniejsze omawiane są zwykle bliżej początku. Trzeba pamiętać, że scenariusz nie może być przeładowany, czyli nie powinien zakładać uzyskania zbyt wielu informacji zamiast pogłębionego rozpoznania kluczowego problemu. Zaznacza się w nim fragmenty wywiadu, w których wykorzystane mają być techniki projekcyjne oraz czas omawiania poszczególnych zagadnień [7; 13].

Przeprowadzenie wywiadu zaczyna się zazwyczaj od kilkuminutowego wprowadzenia, podczas którego moderator przedstawia siebie i wyjaśnia respondentom zasady prowadzenia badania. W tej części również respondenci mają czas na przedstawienie się. Następnym etapem jest rozgrzewka i nawiązanie kontaktów w grupie, dzięki czemu osoby badane mogą oswoić się z nową sytuacją. Później przychodzi czas na pytania zasadnicze, kiedy to tematyka badania jest uściślana i pogłębiana, a grupa respondentów jest coraz bardziej aktywna. Na tym etapie wprowadza się techniki projekcyjne, dzięki którym lepiej

można poznać opinie osób badanych. W końcowej części wywiadu uczestnicy mają jeszcze możliwość podsumowania swoich wypowiedzi [6].

Tuż po zakończeniu wywiadu moderator zazwyczaj przygotowuje jego krótką analizę, aby później opracować rzetelny raport końcowy. Niestety analiza jakościowa jest bardzo trudna i w dużej mierze oparta na wyczuciu i doświadczeniu badacza. Ze względu na konieczność prześledzenia i uporządkowania treści przeprowadzonych wywiadów jest ona również bardzo czasochłonna, tym bardziej im bardziej zróżnicowane zagadnienia były poruszane.

Analiza danych jakościowych rozpoczyna się od odpowiedniego przygotowania danych. Polega ono na dosłownym spisaniu przebiegu wywiadów (transkrypcji). Następnie otrzymane wyniki są porządkowane, odrzucane są fragmenty niezwiązane z celami badania, a pozostałe wypowiedzi respondentów przypisywane są do problemów badawczych [6; 16]. Szczególną uwagę trzeba zwrócić na interpretację wyników badania z zastosowaniem technik projekcyjnych. Techniki te nie mogą być wykorzystywane do uzyskania odpowiedzi na pytania typu ilościowego (np. jak duża grupa czytelników będzie korzystała z nowej filii biblioteki). Nie mogą być również interpretowane w oderwaniu od całości badania [7].

Dopiero odpowiednio przygotowane dane pozwalają na przystąpienie do opracowywania raportu z badania. Zawiera on informacje o tym, co się zdarzyło oraz interpretację tych zdarzeń i wnioski. W interpretacji badacz przedstawia wytłumaczenie, objaśnienie czy też komentarz do zaistniałych faktów i wypowiedzi. Należy jednak podkreślić, że jest to niezwykle trudne zadanie, a najczęściej popełnianym tutaj błędem jest operowanie liczbami poszczególnych wypowiedzi [6].

Podsumowując należy podkreślić, że jakościowe badania marketingowe są tylko jednym ze źródeł informacji potrzebnych do podejmowania decyzji. Rządzą się one własnymi prawami, o których należy pamiętać już podczas projektowania, aby nie wpaść w pułapkę ilościowej interpretacji wyników. Prowadzenie takich badań wymaga od badacza dobrego przygotowania metodologicznego i doświadczenia. Trudno tu bowiem o ujednoczone zasady i sposoby interpretacji wyników oraz wyciąganie jednoznacznych wniosków.

## **Bibliografia**

1. BURHANNA Kenneth, SEEHOLZER Jamie, SALEM Jr. Joseph. No natives here: a focus group study of student perceptions of Web 2.0 and the academic library. *Journal of Academic Librarianship*. 2009, Vol. 35, nr 9, s. 523-532. ISSN 0099-1333.
2. FERET Błażej, MARCINEK Marzena. Przyszłość bibliotek i bibliotekarzy akademickich. Studium wykorzystujące metodę delficką. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2000, nr 1. Tryb dostępu: [http://www.nowyebib.info/biuletyn-ebib/9/a.php?feret\\_marcinek](http://www.nowyebib.info/biuletyn-ebib/9/a.php?feret_marcinek). Stan z dnia 01.03.2012.
3. KACZMARCZYK Stanisław. *Badania marketingowe: podstawy metodyczne*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2011. ISBN 978-83-208-1941-0.
4. KWIATKOWSKI Piotr. Dobór respondentów do badań jakościowych. *Marketing w Praktyce*. 2003, nr 7, s. 22-25. ISSN 1425-8315.
5. LEPKOWSKA Emilia. Badanie potrzeb i satysfakcji użytkowników oraz wpływ etyki bibliotekarskiej na działalność usługową bibliotek. In KAMIŃSKA Joanna, ŻOŁĘDOWSKA-KRÓL Beata (red.). *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym*. Warszawa: Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, 2009, s. 78-86. ISBN 978-83-61464-16-7.

6. MAISON Dominika. *Jakościowe metody badań marketingowych: jak zrozumieć konsumenta*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2010. ISBN 978-83-01-16424-9.
7. MAISON Dominika. *Zogniskowane wywiady grupowe: jakościowa metoda badań marketingowych*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2001. ISBN 83-01-13336-8.
8. MALINOWSKI Hubert. Dynamika grupy w fokusie. *Marketing w Praktyce*. 2003, nr 6, s. 43-46. ISSN 1425-8315.
9. MALINOWSKI Hubert. Dynamika grupy w fokusie. *Marketing w Praktyce*. 2003, nr 12, s. 29-32. ISSN 1425-8315.
10. MARAK Janusz. Pogłębione wywiady grupowe. In MAZUREK-ŁOPACIŃSKA Krystyna (red.). *Badania marketingowe: teoria i praktyka*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2005, s. 149-153. ISBN 83-01-14256-1.
11. MARAK Janusz. Pogłębione wywiady indywidualne. In MAZUREK-ŁOPACIŃSKA Krystyna (red.). *Badania marketingowe: teoria i praktyka*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2005, s. 158-160. ISBN 83-01-14256-1.
12. NIERYCHLEWSKI Artur. Krótki przegląd badań internetowych. *Marketing w Praktyce*. 2009, nr 10, s. 36-39. ISSN 1425-8315.
13. NIKODEMSKA-WOŁOWIK Anna. *Klucz do zrozumienia nabywcy: jakościowe badania marketingowe*. Warszawa: Wydawnictwo Grupa Verde, 2008. ISBN 978-83-927545-0-3.
14. RYŁKO Ewa. Techniki projekcyjne w badaniach konsumenckich. *Marketing w Praktyce*. 2003, nr 2, s. 4-6. ISSN 1425-8315.
15. SOBOCIŃSKA Magdalena. Badania marketingowe przez Internet. In MAZUREK-ŁOPACIŃSKA Krystyna (red.). *Badania marketingowe: teoria i praktyka*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2005, s. 191-208. ISBN 83-01-14256-1.
16. SOBOCIŃSKA Magdalena. Zogniskowane wywiady grupowe. In MAZUREK-ŁOPACIŃSKA Krystyna (red.). *Badania marketingowe: teoria i praktyka*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2005, s. 153-158. ISBN 83-01-14256-1.
17. WILLIAMS Sarah C., BONNELL Angela, STOFFEL Bruce. Student feedback on federated search use, satisfaction, and web presence: qualitative findings of focus groups. *Reference & User Services Quarterly*. 2009, Vol. 49, nr 2, s. 131-139. ISSN 1094-9054.
18. WOJCIECHOWSKA Maja. Wykorzystanie Internetu i mediów elektronicznych w badaniach marketingowych biblioteki. In WOJCIECHOWSKA Maja (red.). *Elektroniczny wizerunek biblioteki*. Gdańsk: Wydawnictwo Ateneum – Szkoły Wyższej, 2008, s. 93-104. ISBN 978-83-61079-01-9.

## Komunikacja z użytkownikiem biblioteki w aspekcie konfliktu

Komunikacja stanowi podstawę działań międzyludzkich w różnych sferach życia społecznego i zawodowego. Od tysiącleci ludzie komunikują się ze sobą, przekazując informacje, które decydują o współpracy oraz determinują powstawanie więzi społecznych. Komunikowanie należy do głównych instrumentów pracy bibliotekarza. Bibliotekarstwo to profesja społeczna, usługowa, opierająca się na kontaktach interpersonalnych. Zagadnienia związane z komunikacją znalazły się więc w programach kształcenia bibliotekarzy, a także znajdują swoje miejsce w literaturze fachowej. Komunikacja w bibliotece jest procesem złożonym. Składa się z komunikacji między pracownikami biblioteki, użytkownikami oraz osobami z otoczenia społecznego biblioteki. Wiedza o procesach komunikacji, prawidłowościach odbioru komunikatów i znajomość zachowań użytkowników jest niezbędna w praktyce zawodowej. Istotne są również wiadomości dotyczące socjotechniki i psychologii, związanej z oddziaływaniem na zachowania innych ludzi. Wiedza o użytkownikach, w kontekście uwarunkowań psychicznych (mentalnych i osobowościowych) oraz społecznych, stanowi ważny wycinek procesu komunikacji. Stereotypowe postrzeganie biblioteki jako miejsca cichego i spokojnego jest często niezgodne z rzeczywistością, bowiem i tutaj można zaobserwować konflikty a nawet agresję. Niniejsza praca prezentuje proces komunikacji interpersonalnej w bibliotece w aspekcie konfliktu.

Analiza stylu reagowania w sytuacji konfliktowej oraz spojrzenie na poszczególne etapy rozwiązywania sporów, daje wrażenie pewnej powtarzalności, a także stałości elementów. Wiedza taka jest niezbędna do pozbycia się lęku przed kłótnią. Uczy patrzeć na poszczególne elementy sporu, określać stosowne strategie, analizować błędy w zachowaniu. Uświadamia, że życie bez konfliktów nie istnieje, a spory i waśnie są zjawiskiem naturalnym i nieuniknionym. Naukowcy zajmujący się komunikacją interpersonalną podkreślają wręcz pozytywną rolę konfliktu, który nie zawsze powoduje destrukcję i negatywne konsekwencje.

W niniejszych rozważaniach teoretyczną wiedzę o konfliktach powiązano z doświadczeniami praktycznymi, zaczerpniętymi z bibliotek uniwersyteckich i publicznych. Wskazówki wyjaśniają mechanizmy powstawania sporów, mogą również ułatwić racjonalne i przemyślane podejście do sytuacji trudnych, w których jedną ze stron jest użytkownik biblioteki. Omawiając reakcje bibliotekarzy na konflikt, zwrócono uwagę na zasady sformułowane przez *Kodeks Etyki Bibliotekarza i Pracownika Informacji*.

**Komunikacja interpersonalna**, którą określa się jako wymianę znaków i symboli, odnosi się do typu i jakości kontaktu międzyludzkiego [19, s. 280-286]. Komunikacja ta, określona jest jako rodzaj kontaktu, który pojawia się, kiedy osoby mówią lub słuchają w sposób bardzo osobisty [23, s. 37]. Cechami komunikacji interpersonalnej są relacje między nadawcami i odbiorcami. W pracy z użytkownikiem biblioteki wykorzystywane są wszystkie złożone mechanizmy komunikacji, która może być jednostronna lub dwustronna, werbalna lub niewerbalna, bezpośrednia, medialna lub pośrednia. Dzięki takim interakcjom czytelnicy i bibliotekarze wymieniają informacje oraz poglądy i wyobrażenia.

---

<sup>1</sup> mgr Izabela Nowakowska, Kierownik Biblioteki Wydziału Farmaceutycznego Uniwersytetu Medycznego w Łodzi, Biblioteka Główna Uniwersytetu Medycznego w Łodzi, e-mail: izabela.nowakowska@umed.lodz.pl

**Kompetencje komunikacyjne** dotyczą stopnia, w jakim pożądane cele są osiągnięte przez komunikowanie się w sposób stosowny do sytuacji [19, s. 62]. Umiejętności skutecznego porozumiewania się są ważnym aspektem pracy bibliotekarza. Zdolność skutecznego radzenia sobie z trudnymi klientami i współpracownikami, stanowi część składową tej umiejętności. W jej zakres wpisuje się również zdolność doskonałego prezentowania własnego działu, czy kreatywność w nawiązywaniu kontaktów [11, s. 160]. Skupienie uwagi na oddziaływaniu na czytelnika, wymaga zrozumiałości komunikatów, poprawności gramatycznej, unikania zbędnych powtórzeń [14]. Ważna jest ekspresyjność i atrakcyjność wypowiedzi, uprzejmość i aprobaty, jak również unikanie wywyższania się. Interakcje, które zachodzą między uczestnikami komunikacji w bibliotece wytworzą określone stosunki, które mogą mieć charakter partnerski lub opierać się na dominacji i podporządkowaniu. Zasady etyki komunikacyjnej to: prawdomówność, wolność ekspresji, zrozumienie innych, odpowiedzialność, ale także wyrażanie osobistych przekonań [19, s. 89]. Ostatnia wymieniona zasada, rozmija się z regułami etyki bibliotecznej. Kodeks zawodowy w tym przypadku kieruje uwagę na bezstronność bibliotekarza i unikanie tendencyjnego wartościowania [15].

Nie istnieje jedna definicja konfliktu. Większość z nich skupia się na interakcji między osobami pozostającymi w relacji współzależności [19, s. 473]. Morton Deutsch określa **konflikt** jako sytuację, w której dwie lub więcej stron, wzajemnie od siebie zależnych, postrzegają „niemożliwe” do pogodzenia różnice lub blokady dążeń w zakresie zasobów, potrzeb lub wartości i podejmują działania, żeby tę sytuację zmienić [6, s. 142]. Tak zaczyna się konflikt, w którym niekiedy dochodzi do różnego rodzaju konfrontacji. **Konfrontacje** można podzielić, ze względu na aktywność uczestników, na bierne i czynne. Charakteryzują się one specyficzną cyklicznością i dynamiką. Na przykład odwołanie się do rozwiązania sporu powoduje obniżenie aktywności obydwu stron, ale i wzrost antagonizmów, co w rezultacie prowadzi do konfliktu biernego.

Symptomy zachowań, które wskazują na możliwość pojawienia się sporu, zwane są **detektorami konfliktu**. Unikanie bezpośredniego kontaktu, formalizm, brak cierpliwości, drażliwość, ironia oraz podkreślanie różnic i odrębności, to typowe objawy stanu przedkonfliktowego.

Ze względów praktycznych niemożliwe do przedstawienia jest pełne spektrum konfliktów związanych z użytkownikiem biblioteki. Podstawowy podział uwzględnia konflikty wynikające z braku komunikacji oraz te których powodem są błędy w komunikacji. Podmiotem konfliktu są jego uczestnicy, a więc bibliotekarz i użytkownik, często student, korzystający z bibliotek w celach naukowych, edukacyjnych i rozrywkowych. Przedmiotem sporów są generalnie konflikty dotyczące: dóbr materialno-ekonomicznych (rzeczy materialne, pieniądze – na przykład kary pieniężne za zagubione zbiory) lub dóbr symbolicznych (przekonania, władza, prestiż). Te ostatnie są trudniejsze do rozwiązania i bardziej antagonistyczne. Różnice poglądów, zapatrywań, religia, uwarunkowania kulturowe, są czynnikami potęgującymi kłopoty w określeniu przedmiotu sporu [4, s. 143]. Często konflikt rodzi się z formułowania zasad ogólnych. Błędy takie, zwane są przez psychologów stoperami komunikacyjnymi. Stosowanie ich ogranicza znacznie komunikację. Nakazywanie, ostrzeganie, osądzanie, krytykowanie, zalecanie, moralizowanie, dezaprobaty, ośmieszanie, diagnozowanie, interpretowanie, odwracanie uwagi, wycofywanie się to gama zachowań niedopuszczalnych. Kodeks etyki zawodowej bibliotekarza wymaga, aby użytkownik był traktowany z szacunkiem [15], co teoretycznie powinno wykluczyć takie zachowania.



Ważnym aspektem postaw w konflikcie jest asertywność bibliotekarza, która polega na korzystaniu z własnych praw i nienaruszaniu praw użytkownika biblioteki. Ulepszenie komunikacji polega na uświadomieniu sobie złych, blokujących zachowań i w konsekwencji ich eliminacji w kontaktach z użytkownikiem. Często wokół przyczyn konfliktu toczy się spór nie sięgający sedna. Nierzadko bowiem eskalację konfliktu wywołuje denerwujący styl komunikacji lub urażona duma. Współzależność relacji bibliotekarza jako przewodnika w stosunku do czytelnika, może stwarzać podstawy do sporów i zadrażeń, ponieważ zasada traktowania użytkownika w kategoriach adresata i partnera, nie zawsze jest dominująca.

Najpoważniejszą przyczyną powstawania konfliktów są niezaspokojone potrzeby użytkowników. Sytuacja rozdźwięku pomiędzy stronami występuje, kiedy istnieją ograniczenia dotyczące na przykład udostępniania zbiorów czy inne bariery, które zdaniem użytkowników ograniczają ich prawa (na przykład zakaz spożywania posiłków czy korzystania z telefonów komórkowych w czytelni).

Źródłem konfliktów może stać się kultura organizacyjna biblioteki, która wiąże się z postrzeganiem rzeczy, czynności oraz aspektów zorganizowania instytucji. **Kultura organizacyjna** to „system wartości i myślenia wraz z wyznaczającymi je systemami symboli, tak jak powstały one w trakcie współdziałania ludzi” [24, s. 23]. Charakter kultury organizacyjnej biblioteki kształtuje formalne i nieformalne sposoby komunikowania się. To „osobowość” instytucji, charakterystyczna tylko dla niej. Kultura organizacyjna jest wszechobecna i wywiera wpływ na zachowania oraz postawy pracowników [22]. Klimat panujący w bibliotece wpływa na stosunki pomiędzy pracownikami, co przekłada się na stosunek do użytkowników.

Kolejną płaszczyzną powstawania konfliktów są różnice kulturowo-obyczajowe, które często powodują niechęć i sprzyjają sporom. Uprzedzenia, utrwalone stereotypy, dyskryminacja, rasizm to gama reakcji na odmienności kulturowe w naszym społeczeństwie. Kodeks etyki bibliotekarza zabrania takich zachowań, zaleca wsparcie mniejszości kulturowych (etnicznych, narodowych, religijnych). W odpowiedzi na jego założenia młodzi adepci bibliotekarstwa zaprezentowali odmienną wersję kodeksu etycznego, w którym użytkownik ma prawo do krytyki, a bibliotekarz respektuje prawo do swobodnego wyrażania myśli i przekonań [2]. Duża sfera wolności mogłaby jednak stanowić zagrożenie. Biblioteka powinna pozostać miejscem wolnym od polityki i demagogii; przestrzenią, gdzie rasizm czy inne dyskryminacje nie mają racji bytu. Postawa bibliotekarza wobec czytelnika winna również prezentować tolerancję wobec „inności”. Nie wspomina o niej jednak żaden z kodeksów. Taka zasada mogłaby ograniczyć niesympatyczne zachowania niektórych bibliotekarzy w reakcji na odmiennosc czytelników.

**Komunikacja werbalna** (wypowiedzi lub pisany tekst) i **symboliczna** (znaki np. zakaz używania telefonów) stanowią podstawę kontaktów z czytelnikiem. Należy jednak pamiętać, jak ważną rolę odgrywa kanał wokalny (ton głosu, natężenie wypowiedzi) oraz kanał wizualny (mimika, pozycja ciała). Ich udział w powstawaniu konfliktu jest ważny, a nierzadko decydujący. Antropolog Albert Merabian stwierdził, że tylko 7% informacji uzyskujemy w rozmowie, czerpiąc komunikaty ze słów (komunikacja werbalna), natomiast 38% wnioskujemy z tonacji głosu (kanał wokalny), a 55% z mowy ciała (kanał wizualny) [10, s. 43]. Dotyczy to szczególnie informacji związanych z emocjami. Mowa ciała jest niezwykle frapującym tematem obserwacji i badań, ponieważ ma tak duże znaczenie w procesie porozumiewania się i bywa powodem wielu nieporozumień i konfliktów. Czasem drobny, ale niewłaściwy gest, może zakłócić relację (np. bębnienie palcami o blat biurka, żucie gumy, kiwanie się na krześle, wskazywanie palcem bądź grożenie dłonią).

Odgrywanie ról to kolejna przyczyna powstawania sporów, która wymaga krótkiego wprowadzenia. Każdy człowiek odgrywa codziennie kilka podstawowych ról (szefa, ojca, matki, pracownika). Według psychologów są to gry, które można sprowadzić do podstawowych postaw, określonych jako: dziecko – rodzic – dorosły. Wszystkie te stany mogą ujawniać się niezależnie od wieku człowieka. W momencie, kiedy dwie strony komunikują się ze sobą w roli dorosłego, możliwe jest racjonalne radzenie sobie z konfliktem. Czytelnicy bywają jednak niesłowni, niefrasobliwi, niedojrzali, przerzucają odpowiedzialność na kolegów lub rodziców. To przykład ludzi, którzy funkcjonują w roli dziecka. Inny rodzaj postaw to role społeczne. Odgrywanie ich jest naturalną skłonnością człowieka, wiąże się z wykonywanym zawodem. Znany jest termin „skrzywienie zawodowe”, które wywiera piętno na postrzeganiu świata i ludzi. Spotykamy podejrzliwych policjantów, a w zawodzie bibliotekarza nadmiernie pryncypialnych pracowników. Osobowość człowieka może sprzyjać nieporozumieniom i wpływać na zachowania konfliktowe, w dużym stopniu uzależnione od charakteru obydwu stron [4, s. 143]. Bibliotekarze bywają uzależnieni od własnych zasad i przyjmowanych wartości, nieraz są nieskłonni do ustępstw lub do zmiany twardego stanowiska. Zdarzają się także osoby o umiejętnościach manipulowania ludźmi.

Typologię użytkownika trudnego wymienia Małgorzata Kisilowska [13, s. 41]:

- „gadudy” – celem odwiedzin takiego czytelnika jest możliwość wygadania się;
- „marudy” – osoby z wiecznymi pretensjami dotyczącymi biblioteki i bibliotekarzy, wynajdują wady i błędy w funkcjonowaniu instytucji;
- „uwodziciele” – którym zależy na relacjach prywatnych z bibliotekarzem;
- „agresywni” – osoby z negatywnymi emocjami, które próbują wyładować złość na dyżurującym bibliotekarzu;
- „nieśmiali” – mający trudności z wypowiedaniem się;
- „niezdecydowani” – absorbujący pracę i czas bibliotekarza, mający niesprecyzowane potrzeby.

Do tej klasyfikacji warto dodać użytkownika „biernego”, który przychodzi do biblioteki z powodu zadanej pracy, ale nie jest zainteresowany sposobami poszukiwania literatury czy informacji, nie włącza się do działań, nie współpracuje, nie uczy się sposobów zdobywania informacji.

Nauki psychologiczne wymieniają samoocenę człowieka jako element, który może mieć wpływ na występujące napięcia między ludźmi. Większa ufność w stosunkach z użytkownikiem i ujawnienie własnych opinii, może obniżyć zagrożenie konfliktem. Z drugiej strony wchodzenie w interakcję bardziej osobiste jest ryzykowne i czasochłonne. Posiadanie cech osobowości ułatwiających rozwiązywanie spraw konfliktowych powoduje, że sporów jest mniej, a ugodowość, związana z jakością stosunków z innymi ludźmi, przejawia się empatią i zrozumieniem obu stron. Wysokie natężenie tej cechy pojawia się u ludzi skłonnych do pomocy, chętnych do wybaczenia innym, o pogodnym usposobieniu, skromnych i delikatnych. Z drugiej strony ludzie charakteryzujący się niską ugodowością są oschli, nieufni, pamiętliwi i nieskłonni do współpracy z innymi. Osobnym zagadnieniem jest patologia osobowości, która uniemożliwia prawidłową komunikację.

Kiedy pojawia się konflikt, organizm i naturalne mechanizmy psychologiczne mobilizują się do obrony, ataku lub ucieczki [4, s. 147]. Mechanizmy te są częściowo wrodzone i pozwalają człowiekowi przetrwać. Często nadmiar adrenaliny powoduje nieprzemysłany i niezasadniony atak. Lęk przed zmianą, zagrożenie własnej wartości, strach, obecność audytorium bądź porażka i inne czynniki powodują, że reakcja na zagrożenie konfliktem jest automatyczna i łatwo może wywołać spór. Kontrola reakcji

wymaga znajomości praw rządzących tymi reakcjami oraz umiejętności przewidywania efektów i stosowania określonych sposobów rozwiązywania sporów. Psychologia nazywa je pseudorozwiązaniami, ponieważ prowadzą do chwilowego załagodzenia konfliktu, a nie do jego rozwiązania. Sposoby te stosowane są rutynowo przez polityków, nauczycieli i wychowawców. Ze strategii tych korzystają również bibliotekarze. Wśród metod rozwiązywania konfliktów wyróżnić można:

- Ignorowanie – pomijanie milczeniem problemu, przekonanie, że brak decyzji powoduje mniejszy konflikt niż odrzucanie żądań. Bronią stają się bezustanne powtarzanie własnego zdania i unikanie wymiany poglądów na sporny temat.
- Odwlekanie – strategia polegająca na odroczeniu działań, oczekiwaniu na zmiany, które mogą nastąpić w międzyczasie. Ten sposób powoduje pogłębienie sporu. Z upływem czasu obie strony nabywają przekonania o własnych racjach i formalizują poglądy. W praktyce bibliotekarskiej takie odwlekanie jest męczące i kosztowne w sensie psychologicznym, komplikuje nieuniknione spotkania formalne lub nieformalne obu stron sporu.
- Pokojowe współistnienie – to sposób, który polega na udawaniu, że problem nie istnieje, obie strony podkreślają wspólnotę w przebywaniu w bibliotece, ich kontakty są pozornie poprawne, jednak z elementami fałszu.
- Reorientacja – mówiąc kolokwialnie to szukanie „kozła ofiarnego”. Sposób stosowany często w kontaktach z użytkownikami biblioteki, obarczający odpowiedzialnością inne osoby (kierownika, dyrekcję, dziekana), które mogą być autorami niewygodnych decyzji, zasad, ograniczeń i praw stosowanych w bibliotece. Jest to dobry sposób na użytkownika trudnego, ale doraźny, ponieważ zdemaskowanie takiego postępowania prowadzi do odnowienia konfliktu.
- Deprecjonowanie – umowne pozbawianie wartości przeciwnika w konflikcie, mechaniczne myślenie pozwalające bibliotekarzowi radzić sobie w momencie konfliktu. Sposób ten jest stosowany w umniejszaniu wartości przedmiotu sporu i daje dużo pozytywnych możliwości radzenia sobie z uciążliwym użytkownikiem.
- Kompromis – najczęściej stosowany w konfliktach, sposób ten wymaga częściowego spełnienia żądań czy wymagań użytkownika, zostawia uczucie niedosytu. Często niespełnienie wszystkich wymagań powoduje wznowienie konfliktu, który wraca w zupełnie nieoczekiwanym momencie.
- Separacja – ostateczny i drastyczny sposób na czytelnika bardzo trudnego. Usunięcie go z przestrzeni bibliotecznej wymaga formalnych zabiegów i bardzo zaostrza konflikt, często jest to działanie ostateczne. Kodeks etyki bibliotekarza wspomina o takiej możliwości w sytuacji, gdy użytkownik nie respektuje regulaminu biblioteki [15].

Kolejny etap ostrego konfliktu to **eskalacja**. Zachowanie to prowadzi do uruchomienia nagromadzonej frustracji oraz przyczynia się do dalszego jej wzrostu. Eskalacja prowadzi do walki. Ten sposób na konflikt nie jest stosowany w pracy z użytkownikiem, ponieważ bibliotekarze nie dopuszczają do postrzegania czytelnika w kategorii przeciwnika, którego należy zniszczyć lub unieszkodliwić. Jednak, epizodycznie, zdarzają się w bibliotekach sytuacje bardzo trudne, które przybierają formę ostrych, zaognionych sporów. Należy zaznaczyć, że część z wymienionych wyżej metod – kompromis czy reorientacja, osiąga zamierzony efekt, jednak żadna z nich nie jest w stanie skutecznie rozwiązać zaistniałego konfliktu. Istnieje prawidłowość, według której skuteczność stosowania wyżej wymienionych narzędzi zależy od dwóch czynników: podobieństwa i współzależności stron. Podobieństwo,

które dotyczy potrzeb i interesów, w relacji bibliotekarz – użytkownik jest niskie. Natomiast współzależność, czyli stopień wzajemnego uzależnienia od siebie stron konfliktów jest większy. Stąd część wymienionych sposobów jest korzystna i stosowanie ich w konflikcie z użytkownikiem biblioteki pozwala osiągnąć pewne ograniczone efekty.

Ludzie reagują na konflikt w bardzo różny sposób, a odpowiednia reakcja jest jak wyuczona umiejętność, którą trzeba doskonalić [4, s. 164]. Można więc unikać sporów – taki styl charakteryzuje ludzi, którzy bardzo silnie, emocjonalnie przeżywają spór. Duże napięcie powoduje, że wolą wycofać się z konfliktu, niż w sposób konstruktywny próbować go rozwiązywać. Przekonani są, że konflikt jest złem, jest zbędny i poniżający. Stosują opisaną wcześniej metodę odwlekania, pokojowego współistnienia, ignorowania i pomijania milczeniem. To sensowne zachowanie w sytuacji, gdy przedmiot konfliktu jest nieistotny i mało warty. Łagodzenie to z kolei postępowanie, zgodne z interesem strony przeciwnej. Ten sposób często stosują bibliotekarze, bowiem zależy im na utrzymaniu dobrych stosunków z użytkownikiem, często kosztem własnych odczuć. Traktują konflikt jako coś złego i niewskazanego.

Konkurencja to odmienny od unikania sposób patrzenia na spór. W strategii konkurencji konflikt traktowany jest jak gra do wygrania. Wygrana oznacza sukces i dobry wynik, przegrana porażkę, słabość i utratę prestiżu.

Kompromis, stosowany najczęściej w konfliktach z użytkownikiem, polega na szukaniu wykonalnych rozwiązań. To przekonanie, że ludzie powinni chętniej rezygnować z niektórych swoich celów i wykazywać więcej zrozumienia dla interesów innych. W tej sytuacji zarówno bibliotekarz, jak i użytkownik mogą coś zyskać i coś stracić. Ten pospolity sposób jest bardzo pożyteczny w wielu spornych sytuacjach, szczególnie kiedy brakuje czasu.

Kooperacja to ostatni wzorzec, który wiąże się zawsze z wolą zaakceptowania celów drugiej strony konfliktu, bez rezygnacji z celów własnych. To ideał postępowania, gdzie usatysfakcjonowane są obie strony – założenie, że zawsze można znaleźć rozwiązanie. Kooperacja jest jednym z bardziej efektywnych stylów reagowania na konflikt. Bibliotekarze, którzy rozwiązują w takim stylu spory, z reguły realizują swoje cele i uzyskują wysokie wyniki własnego działania. Nawet kiedy rozwiązanie zadowalające obie strony jest niemożliwe, kooperatorzy będą uważali, że warto szukać rozwiązań. Sposób ten wymaga spokoju, czasu i przemyśleń, ale kiedy konflikt jest poważny i dezorganizuje pracę w bibliotece, warto poświęcić energię, pozbyć się negatywnych emocji i skupić na szukaniu sposobów rozwiązań stosując kooperację.

Konflikt można podzielić na kilka etapów:

1. Pierwszy etap – faza przygotowawcza. Kiedy jest to możliwe, bibliotekarz zamiast wchodzić w spór, winien odwlec nieco sytuację konfliktową, żeby mieć czas na analizę i ocenę [4, s. 168]. Obniżenie poziomu napięcia emocjonalnego to duża korzyść, którą można uzyskać na tym etapie. Dzięki analizie sytuacji, emocje ulegają ochłodzeniu i pojawia się dystans. Jeżeli gniew jest bardzo silny, warto znaleźć jakiś indywidualny sposób na wyciszenie emocji. Ważna jest analiza podmiotu i przedmiotu konfliktu: o co walczy użytkownik, w jakim stylu reaguje na konflikt, jak się zachowa. Jeżeli bibliotekarz czuje się niepewnie, powinien przećwiczyć całą sytuację, stosując dialog wewnętrzny. Powinien skoncentrować się na przedstawieniu własnych argumentów. Wypracowanie listy alternatywnych rozwiązań, to merytoryczne przygotowanie się do rozmowy.
2. Drugi etap – zainicjowanie interakcji. Należy wybrać odpowiedni moment na wzajemne ustalenia zasad prowadzenia rozmowy i rozpatrzenie interesów stron.

Trzeba zaprosić czytelnika do dialogu, określić korzyści i straty przy wyborze najlepszego rozwiązania. Jednocześnie ważne jest skupienie uwagi na słuchaniu drugiej strony. Skuteczne słuchanie polega na definiowaniu swoimi słowami, co druga osoba mówi, precyzowaniu problemu przez zadawanie pytań i uzyskiwanie informacji zwrotnej, jest to sposób dzielenia się odczuciami i doświadczeniami bez osądzania. Ważny jest indywidualny styl działania, wypracowany w ciągu lat pracy w bibliotece. Postawa bibliotekarza winna być asertywna.

3. Trzeci etap konfliktu to najważniejsza faza sporu, która najczęściej zaczyna się w niewłaściwy sposób [4, s. 173]. Obie zdenerwowane strony nie są w stanie osiągnąć porozumienia. Warto wówczas powiedzieć drugiej stronie o złości i wskazaniu jej przyczyny. Taki komunikat dostarczy informacji na temat zachowania użytkownika, które jest konfliktogenne. Jednocześnie, mówienie o złości pozwala przesunąć punkt ciężkości z partnera na problem. To ważny moment, ponieważ strony zaczynają analizować kwestie stwarzające problem, a nie sprawy personalne. Dobrze jeżeli komunikat o złości jest wzajemny. Długotrwały spór powoduje, że emocje nie są już ważne. Następuje etap ustalania zasad i wzajemnej akceptacji. Należy ustalić reguły, które są wygodne i do przyjęcia (np. zakaz podnoszenia głosu, udział osób trzecich). Proces negocjacji zasad jest bardzo ważnym momentem, ponieważ pozwala na unikanie manipulacji. Kiedy zasady są ustalone, należy przystąpić do wspólnej analizy konfliktu. Staramy się, żeby styl reagowania zbliżony był do wzajemnej współpracy. Trzeba poszukiwać rozwiązań satysfakcjonujących obie strony albo takich, które wymagają jak najmniejszych ustępstw.
4. Czwarty etap konfliktu to wyjście ze sporu, czyli dokładna realizacja postanowień. Ważne są gesty pojednania, jak podanie lub podniesienie ręki, skłon głowy, uśmiech. Często łatwiej wykonać gest niż powiedzieć słowo, które trudno przechodzi przez gardło. Stosowanie strategii kooperacji w rozwiązywaniu sporów pozwala unikać niepotrzebnych kompromisów oraz połowicznych i prowizorycznych rozwiązań. Relacje z użytkownikami biblioteki będą zdrowe, oparte na poszanowaniu swoich praw. Chcąc osiągnąć porozumienie, należy skoncentrować się na problemie i obiektywnych kryteriach w jego rozwiązaniu, oddzielić osoby obce od sporu. W momencie kiedy konflikt przybiera ostrą postać, można pomyśleć o osobie z zewnątrz, która poprowadzi mediację. Warto pamiętać by zawsze poszukiwać wielu możliwych wariantów rozwiązań.

Zdarza się, że bibliotekarze mają kontakt z użytkownikiem nadpobudliwym, nieprzewidywalnym, który swoim zachowaniem odbiega od normalności (np. zdejmuje buty i skarpetki w czytelni, zachowuje się głośno i agresywnie). Wówczas, należy sformułować uwagę w sposób stanowczy, ale taktowny, nie naruszający dóbr osobistych użytkownika. Bibliotekarz musi przewartościować podejście do takich osób i nauczyć się nawiązywać z nimi poprawne relacje.

Sytuacje konfliktowe dzielimy na destrukcyjne i konstruktywne. **Destrukcyjne konflikty** mają charakter antagonistyczny, są zjawiskiem niszczącym. Manifestują agresję, która ma na celu pokonanie lub zranienie drugiej strony. Cechami charakterystycznymi osób biorących udział w takim sporze są sztywne zachowanie i postawa [23, s. 463]. Konflikty wywołują wrogość i niechęć do ludzi, które powodują poczucie zagrożenia i stres. Negatywne emocje bibliotekarza wzmagają dyskomfort w pracy i obawę przed trudną konfrontacją. Konsekwencją jest często niechęć wobec współpracowników lub użytkowników, co pogarsza relacje interpersonalne. Odreagowanie negatywnych emocji odbywa się w domu, czego

skutkiem są gorsze stosunki w rodzinie. **Konflikty konstruktywne** pozbawione są antagonizmów, a kiedy występują w kontaktach z użytkownikami biblioteki, motywują do działań. Są realistyczne, co oznacza, że koncentrują się na problemach, które potencjalnie mogą być rozwiązane przez zaangażowanie stron. Postawa i zachowania stron w tego typu kontaktach są plastyczne [23, s. 464]. Powodują zmiany w funkcjonowaniu instytucji, dostosowując organizację do potrzeb użytkowników. Efektem rozwiązania konfliktów w sposób konstruktywny jest wzrost wzajemnego zaufania i pozytywny klimat, związany z poczuciem sprawiedliwości. Konflikty konstruktywne powodują w bibliotece wzrost wiedzy o możliwościach rozwiązywania trudnych spraw.

Poznanie stosownych zachowań w sytuacji konfliktowej to pierwszy etap, którego warto się nauczyć. Konsekwencją posiadania wiedzy o mechanizmach psychologicznych rządzących zachowaniem ludzi, będzie większe zrozumienie i cierpliwość w obsłudze użytkowników. Należy także szkolić umiejętności postępowania, czyli praktyczne, rzeczowe czynności. Zastosowanie techniki kooperacji owocować może powstaniem płaszczyzny współpracy z użytkownikiem. Często, tak rozwiązany konflikt prowadzi do innowacji i zmian w bibliotece. Etap końcowy to wypracowanie przez bibliotekarza właściwej postawy, która pozwoli radzić sobie z trudną konfrontacją. Wiadomości i praktyczne umiejętności bibliotekarz może zdobyć uczestnicząc w warsztatach i szkoleniach. Specjalistyczne treningi udoskonalają komunikację interpersonalną, postawę asertywną, pomagają w radzeniu sobie ze stresem i trudnym użytkownikiem. Następny etap nauki to wiedza o rozwiązywaniu konfliktów, drogą negocjacji i mediacji.

## Bibliografia

1. ADLER Ronald B., ROSENFELD Lawrence B., PROCTOR II Russell F. *Relacje interpersonalne; proces porozumiewania się*. Poznań: Dom Wydawniczy REBIS, 2011. ISBN 978-83-7510-587-2.
2. BAJ Mikołaj, GARBACZ Mirosław, HOŁYŃSKA Justyna, ZALECH Joanna. Propozycja nowego Kodeksu Bibliotekarza. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2006, nr 5. Tryb dostępu: <http://ebib.info/2006/75/studenci.php>. Stan z dnia 20.02.2012.
3. BOCHEŃSKA-WŁOSTOWSKA Katarzyna. *Akademia umiejętności interpersonalnych: 20 spotkań z komunikacją*. Kraków: Oficyna Wydawnicza „Impuls”, 2009. ISBN 978-83-7587-043-5.
4. CHEŁPA Stanisław, WITKOWSKI Tomasz. *Psychologia konfliktów: praktyka radzenia sobie ze sporami*. Warszawa: Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne, 2004. ISBN 978-83-920207-5-8.
5. CZAPSKA Joanna, FIGIEL Grzegorz (red.). *Jakość bibliotek w naszych rękach. Materiały z V Forum Młodych Bibliotekarzy, Lublin, 9-10 września 2010*. Lublin: Wojewódzka Biblioteka Publiczna im. Hieronima Łopacińskiego w Lublinie, Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, 2010. ISBN 978-83-86361-37-3.
6. DEUTSCH Morton, COLEMAN Peter T. (red.). *Rozwiązywanie konfliktów: teoria i praktyka*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2005. ISBN 83-233-1892-1.
7. DOBEK-OSTROWSKA Bogusława. *Podstawy komunikowania społecznego*. Wrocław: Wydawnictwo ASTRUM, 2007. ISBN 978-83-7249-091-9.
8. GLASS Lillian. *Toksyczni ludzie*. Poznań: Rebis, 2004. ISBN 83-60376-54-9.

9. GRIFFIN Em. *Podstawy komunikacji społecznej*. Sopot: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2002. ISBN 83-89120-14-3.
10. HALL Edmund [i in.]. *Bezgłośny język*. Warszawa: Państwowy Instytut Wydawniczy, 1987. ISBN 83-060-13-25-5.
11. HOGAN Kevin. *Sztuka porozumienia: twoja droga na szczyt*. Warszawa: Wydawnictwo Czarna Owca, 2010. ISBN 978-83-7554-227-1.
12. JAKOBSON Roman. *W poszukiwaniu istoty języka. Wybór pism*. T. 1-2. Warszawa: Państwowy Instytut Wydawniczy, 1989. ISBN 83-06015-45-2.
13. KISIŁOWSKA Małgorzata. *Już nie wiem jak mam do ciebie mówić... czyli komunikacja w bibliotece*. Warszawa: Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej, 2001. ISBN 83-88581-02-3.
14. KISIŁOWSKA Małgorzata, PRZASTEK-SAMOKOWA Maria. Potrzeby i kompetencje językowe klientów bibliotek. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2003, nr 7. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matknof/torun/kisilowska.php>. Stan z dnia 19.01.2012.
15. Kodeks Etyki Bibliotekarza i Pracownika Informacji Naukowej. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2006. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/content/view/35/45/>. Stan z dnia 20.02.2012.
16. LEPKOWSKA Emilia, KOSTECKI Grzegorz. Komunikacja interpersonalna a wizerunek bibliotekarza w nowoczesnej bibliotece. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2006, nr 10. Tryb dostępu: [http://www.ebib.info/80/a.php?lepkowska\\_kostecki](http://www.ebib.info/80/a.php?lepkowska_kostecki). Stan z dnia 07.02.2012.
17. LIBERMAN David J. *Sztuka rozwiązywania konfliktów: jak porozumiewać się w każdej sytuacji*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2004. ISBN 83-89574-04-7.
18. MOOSIG Kartheinz. *Można się kłócić – ale tylko fair*. Kielce: Wydawnictwo Jedność, 2004. ISBN 83-7224-746-3.
19. MORREALE Sherwyn P., SPITZBERG Brian H., BARGE Kevin J. *Komunikacja między ludźmi: motywacje, wiedza, umiejętności*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2008. ISBN 978-83-01-14939-0.
20. MARCINKOWSKI Piotr. Jak zmienić wizerunek bibliotekarza? *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2006, nr 2. Tryb dostępu: <http://ebib.info/2006/72/marcinkowski.php>. Stan z dnia 07.02.2012.
21. SIKORSKI Czesław. *Zachowania ludzi w organizacji*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2001. ISBN 83-01-12915-8.
22. SOBIELGA Jolanta. Kultura organizacyjna biblioteki akademickiej – aspekty prakseologiczne. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2010, nr 8. Tryb dostępu: <http://ebibb.info/2010/117/a.php?sobielga>. Stan z dnia 24.01.2012.
23. STEWARD John (red.). *Mosty zamiast murów: podręcznik komunikacji interpersonalnej*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2009. ISBN 978-83-01-14513-2.
24. STEINMANN Horst, SCHREYOGG Georg. *Zarządzanie: podstawy kierowania przedsiębiorstwem*. Wrocław: Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej, 2001. ISBN 83-7085-585-7.
25. ŚLIWIŃSKA Beata. Etyka w zawodzie bibliotekarza i pracownika informacji naukowej – wyniki i analiza badań ankietowych przeprowadzonych w środowisku pracowników Biblioteki Głównej Uniwersytetu Opolskiego. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny*

- Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2008, nr 5. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2008/96/a.php?slivinska>. Stan z dnia 20.02.2012.
26. TARKA Małgorzata. Jak rozwiązać konflikt w bibliotece? *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2006, nr 4. Tryb dostępu: <http://ebib.info/2006/74/tarka.php>. Stan z dnia 07.02.2012.
27. WARNER Tony. *Umiejętności w komunikowaniu się*. Wrocław: Wydawnictwo ASTRUM, 1999. ISBN 83-87197-90-4.
28. WISZNIEWSKI Andrzej. *Jak przekonująco mówić i przemawiać*. Warszawa: Text, 1996. ISBN 83-906520-0-5.
29. WOJCIECHOWSKI Jacek. *Praca z użytkownikiem w bibliotece*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2000. ISBN 83-87629-49-9.



## Ocena użyteczności internetowych narzędzi angażujących użytkownika i otoczenie biblioteki w proces kształtowania księgozbioru

Biblioteki jako jedne z pierwszych zaznaczyły swoją obecność w Internecie [8], choć fakt ten nie zadomowił się w świadomości społecznej. Dotycząca tego tematu literatura daje obraz postępującej ewolucji od stron www do portali bibliotecznych<sup>2</sup>. Gdy w latach dziewięćdziesiątych XX w. zwracano uwagę przede wszystkim na estetykę stron oraz obecne w nich treści informacyjne, nie zawsze jeszcze obejmujące katalog online [21], to po roku 2000 strony domowe bibliotek stały się już bramą dostępu nie tylko do szerokiego zakresu usług informacyjnych, ale przede wszystkim do cyfrowych zasobów informacji [18; 27]. Dostrzeżona została również rola portalu bibliotecznego w kształtowaniu wizerunku biblioteki, zwłaszcza wobec zmieniających się potrzeb, oczekiwań i zachowań użytkowników [2; 4; 9; 14; 15; 31; 33; 36]. Nowy użytkownik, wychowany na grach komputerowych i Internecie, jest niecierpliwy i przyzwyczajony do szybkiego dostępu do informacji [8; 17; 22; 33]. Istotną stała się więc interaktywność portali [1; 23; 35], dzięki czemu rozwija się wieloaspektowa komunikacja z otoczeniem biblioteki [6; 26], co ma znaczący wpływ na jej ocenę. W portalu bibliotecznym przenikają się i uzupełniają tradycyjne funkcje, służąc zarazem promocji biblioteki [34, s. 64].

Literatura na temat serwisów www bibliotek jest bardzo bogata. Nie brakuje prac zajmujących się rolą i zadaniami portali bibliotecznych [7; 11; 26; 30] doradzających, jak zbudować profesjonalny portal, jak nim zarządzać i jak dbać o jego jakość [5; 28; 29]. Wielokrotnie oceniano też obecność bibliotek w Internecie [3; 19; 25] oraz funkcjonalność i użyteczność portali różnych typów bibliotek [16; 19; 27; 31; 32; 35; 37; 39].

Użytkownik, przyzwyczajony do zaspokajania potrzeb w Internecie, często ocenia bibliotekę na podstawie swoich doświadczeń z jej portalem [26, s. 10]. Jako odbiorca usług biblioteki, czytelnik w dużej mierze decyduje o jej przyszłości, gdyż jest warunkiem jej istnienia, toteż większość wprowadzanych zmian jest ukierunkowana właśnie na niego [37, s. 23].

Interaktywność, szybkość komunikacji i niski koszt przekazu sprawiają, że portal biblioteczny może być z powodzeniem wykorzystywany w wielu procesach bibliotecznych, także tych, które dotąd nie uzewnętrzniały się w bezpośrednich kontaktach z użytkownikiem, jak np. procesy gromadzenia zbiorów. Portal biblioteczny jest miejscem, gdzie można zaprezentować politykę gromadzenia zasobów, opisywaną dotąd zwykle w wewnętrznych dokumentach, niedostępnych publicznie. Standardem stało się umieszczanie w portalu wykazów bądź bardziej szczegółowych prezentacji nabytków oraz informacji skierowanych do darczyńców, pragnących wzbogacić zbiory biblioteczne. Wiele księżnic za pośrednictwem

---

<sup>1</sup> mgr Ewa Dąbrowska, Biblioteka Jagiellońska, e-mail: ewa.dabrowska@uj.edu.pl

<sup>2</sup> Obecnie nadal często używa się wyrażenia *biblioteczna strona www*, choć pojęcie to odnieść należy tylko do pojedynczego dokumentu HTML, szczególnie że mamy dziś do czynienia z dziesiątkami, czy nawet setkami powiązanych ze sobą stron. Obecnie za *stronę domową* uznaje się tę postawioną na początku struktury – na najwyższym poziomie hierarchii. Właściwsze wydaje się więc posługiwanie się terminem *serwis www* [26, s. 21-23; 21, s. 166] lub *portal biblioteczny* [17, s. 26; 18, s. 58-59].

swego portalu umożliwi czytelnikom składanie dezyderatów, zamieszcza listy dubletów do przekazania oraz spisy poszukiwanych publikacji.

W niniejszym opracowaniu podjęto próbę oceny przydatności formularzy typu „zapropnuj zakup”, list dubletów i list publikacji poszukiwanych przez biblioteki dla celów gromadzenia i uzupełniania zbiorów oraz gospodarki dubletami. Zbadano, czy i w jakim stopniu korzystają z nich użytkownicy bibliotek oraz inne grupy z bliższego i dalszego otoczenia biblioteki, a przede wszystkim, na ile są pomocne w pracy bibliotekarzy.

Ma to wymiar praktyczny, zwłaszcza dla bibliotek, które takimi narzędziami dotąd się nie posługiwały<sup>3</sup> i zamierzają je dopiero wprowadzić. Wielu bibliotekarzy z ankietowanych przez autorkę bibliotek wyrażało zainteresowanie wynikami badań, choć takie elementy w portalach większości już funkcjonują.

Przystępując do tematu, przyjęto pewne założenia, które następnie miały zostać zweryfikowane na podstawie danych zebranych za pomocą rozesłanych ankiet. Pierwsze z badanych narzędzi, czyli możliwość zgłaszania online dezyderatów przez czytelników, ma pomóc w zaspokojeniu ich potrzeb. Użytkownicy nieraz wyrażają niezadowolenie z powodu małej dostępności lub braku potrzebnych im publikacji. Takie zgłoszenia zbierane były dotąd zwykle za pośrednictwem oddziałów mających bezpośredni kontakt z użytkownikiem – udostępniania, informacji naukowej, katalogów. Zamieszczenie formularza na jednej ze stron portalu bibliotecznego powinno skutkować zwiększoną liczbą zgłoszeń ze strony czytelników, którzy w trakcie korzystania z katalogu online nie znaleźli potrzebnych im pozycji. Tym samym użytkownik staje się partnerem biblioteki, biorącym udział w gromadzeniu zbiorów.

Oferta dubletów, zamiast rosyłania jej pocztą tradycyjną lub elektroniczną, zostaje zamieszczona w portalu internetowym, co pozwala zaoszczędzić koszty i czas. Jest bez przerwy dostępna i może być na bieżąco aktualizowana. Niewątpliwie jednak konieczne jest podjęcie przynajmniej jednorazowej akcji informacyjnej, by biblioteki, które mogą się taką ofertą interesować, wiedziały o jej istnieniu.

Biblioteki nieraz stają przed problemem nabycia niektórych publikacji, np. z powodu wyczerpania nakładu. Niekiedy poszukują wydawnictw antykwarycznych, by uzupełnić księgozbiór lub zastąpić zagubiony egzemplarz. Zamieszczenie listy poszukiwanych tytułów może pomóc w ich zdobyciu. Osoby prywatne lub firmy zajmujące się handlem książką mogą być w posiadaniu tych publikacji i chcieć je sprzedać lub nawet podarować. Taka forma może wspomóc inne działania bibliotekarzy, prowadzące do pozyskania poszukiwanych materiałów. Poza tym istnieje możliwość korzystania przez użytkownika z listy poszukiwanych publikacji w celu uregulowania swoich należności wobec biblioteki, powstałych na skutek przetrzymania, zniszczenia lub zagubienia wypożyczonych dzieł.

Aby ocenić, jak w praktyce wykorzystywane są powyższe elementy portalu bibliotecznego i na ile są przydatne w pracy bibliotekarzy, rozesłano ankietę do wybranych bibliotek uczelnianych. Równocześnie przyjrano się zawartości ich portali pod kątem interesujących narzędzi. Posłużono się w tym celu listą rankingową uczelni za rok 2011, sporządzoną przez *Rzeczpospolitą* i *Perspektywy*, która obejmowała 90 wyższych szkół publicznych i prywatnych. Wykorzystanie wspomnianej listy miało zapewnić wybór najlepszych bibliotek, których funkcjonowanie było zresztą jednym z kryteriów branych pod uwagę podczas oceniania uczelni. Ogółem badaniem objęto 21 bibliotek uniwersyteckich, 17 – politechnicznych, 19 bibliotek różnych szkół wyższych, 9 – ekonomicznych, 8 –

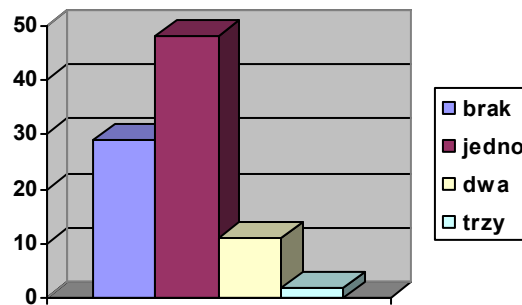
---

<sup>3</sup> Przykładowo Biblioteka Jagiellońska dopiero planuje zamieścić taki formularz oraz listy w swoim nowym, obecnie opracowywanym portalu.

medycznych, 5 – akademii wychowania fizycznego i sportu, 5 bibliotek uczelni wojskowych, 3 biblioteki uniwersytetów przyrodniczych, 2 – uczelni pedagogicznych i 2 – uczelni rolniczych<sup>4</sup>.

Po zapoznaniu się bliżej z zawartością serwisów internetowych tych bibliotek okazało się, że 30 z nich (33%) nie oferuje w ogóle wspomnianych narzędzi, 48 (53%) ma tylko jedno z nich, 11 (12%) posługuje się dwoma, a tylko dwie biblioteki (2%) mają wszystkie trzy. Wyniki te przedstawiono na rysunku 1.

Rysunek 1. Liczba narzędzi oferowanych w bibliotekach z listy rankingowej

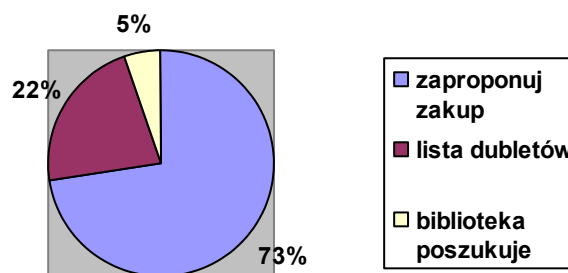


Źródło: opracowanie własne.

Zastanawia fakt, że wśród pierwszych i ostatnich dwudziestu bibliotek z listy było znacznie więcej tych, które nie posiadają żadnej z wymienionych funkcji, niż wśród bibliotek będących na pozycjach środkowych.

55 bibliotek daje czytelnikowi możliwość zgłoszenia propozycji zakupu online, 17 – zamieszcza listy dubletów skierowane do innych bibliotek, a tylko 4 ogłaszają listy tytułów, które chcą pozyskać do swych zbiorów (rys. 2).

Rysunek 2. Odsetek bibliotek z listy rankingowej uczelni posiadających poszczególne narzędzia



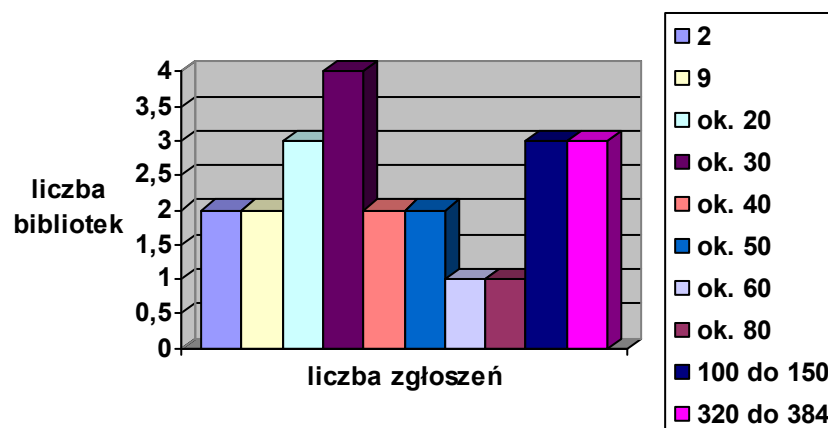
Źródło: opracowanie własne.

<sup>4</sup> Pełen wykaz bibliotek wraz z występowaniem trzech badanych usług zamieszczono w załączniku.

Na ankietę odpowiedziały 34 biblioteki (37% z całości): 12 uniwersyteckich, 7 politechnicznych, 4 uczelni ekonomicznych, 5 różnych szkół wyższych, 2 uczelni przyrodniczych i po jednej wyższych szkół medycznych, wojskowych, pedagogicznych oraz wychowania fizycznego i sportu.

27 z nich (79% spośród ankietowanych, a 49% spośród wszystkich z listy rankingowej uczelni) informowało użytkowników o możliwości zaproponowania do zbiorów książki, czasopisma lub innych dokumentów za pomocą przygotowanego w tym celu formularza dostępnego online<sup>5</sup>, a tylko w jednym przypadku za pośrednictwem poczty e-mail. Największą grupę, bo 10 instytucji, tworzą biblioteki uniwersyteckie, druga w kolejności grupa to 7 bibliotek politechnik, następnie 5 bibliotek różnych szkół wyższych, dwie – uczelni ekonomicznych, jedna – przyrodniczej, jedna – medycznej i jedna – pedagogicznej. W większości bibliotek takie formularze funkcjonują zaledwie od roku lub dwóch lat, trudno więc prześledzić zmiany w liczbie zgłaszanych dezyderatów i określić jakieś tendencje. Poza tym niektóre z bibliotek nie prowadzą statystyk w tym zakresie, nie na wszystkie pytania też uzyskano odpowiedzi. Zebrane informacje są w pewnej mierze zaskakujące. Wydawało się bowiem, że czytelnicy zasypują biblioteki nadmiarem dezyderatów, tymczasem w ciągu 2011 r. w dwóch bibliotekach liczba zgłoszeń wynosiła tylko dwa, w jedenastu – między 10 a 30, w dwóch – około 40, w dwóch – około 50, w jednej – 60, w jednej – około 80, w trzech – od 100 do 150, a w trzech kolejnych – pomiędzy 320 a 384, co uwidoczniło na rysunku 3.

Rysunek 3. Liczba dezyderatów zgłaszanych online w bibliotekach w 2011 r.



Źródło: opracowanie własne.

Analizując wyniki ankiety, daje się zauważyć, że grupę, w której czytelnicy składają najwięcej dezyderatów tworzą biblioteki uniwersyteckie (pow. 300 zgłoszeń w 2011 r., a nawet ponad 500 w 2010 r., choć i tu był przypadek biblioteki z dwoma dezyderatami w ciągu roku) oraz biblioteki politechnik (do 100 zgłoszeń). W innych bibliotekach liczba ta waha się między 2 a 80 (tab. 1).

Tabela 1. Liczba dezyderatów złożonych w poszczególnych typach bibliotek

Typ biblioteki	Liczba zgłoszeń (w zakresie od-do)	
Biblioteki uniwersyteckie	2010	2-570

<sup>5</sup> Omówienie elektronicznych formularzy „zaproponuj do zbiorów” zob. [13].

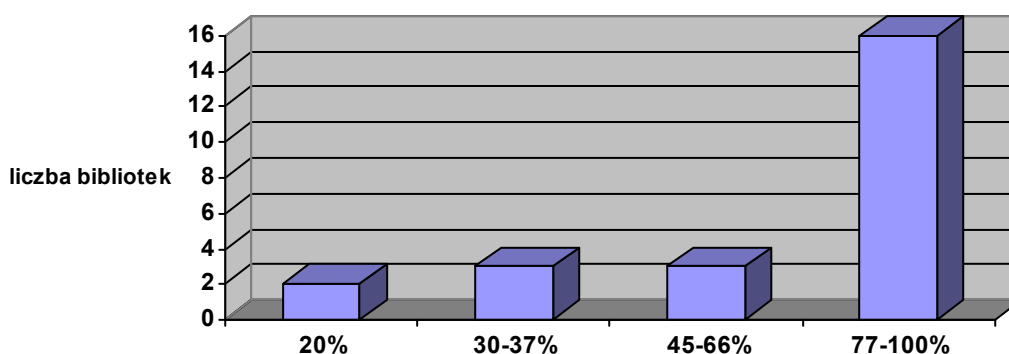
	2011	2-381
Biblioteki politechnik	2010	5-116
	2011	9-100
Biblioteki uniwersytetów ekonomicznych	2010	63-96
	2011	60-79
Biblioteki uniwersytetów medycznych	2010	65
	2011	23
Biblioteki uniwersytetów przyrodniczych	2010	-
	2011	9
Biblioteki uniwersytetów pedagogicznych	2010	3
	2011	2
Biblioteki innych szkół wyższych	2010	18
	2011	20-50

Źródło: opracowanie własne.

W każdej bibliotece można składać propozycje zakupu dotyczące książek, w sześciu bibliotekach – także baz danych, dokumentów elektronicznych i czasopism online, w pięciu – czasopism, a w jednej czytelnicy proponują również zakup filmów, testów psychologicznych i gier szkoleniowych. W 15 bibliotekach dezyderaty może składać każdy, kto wejdzie na stronę biblioteki, w pięciu – tylko pracownicy i studenci danej uczelni, w czterech – tylko zalogowani użytkownicy, a w jednej – tylko pracownicy naukowi danej uczelni. Grupę najbardziej aktywną stanowią studenci (14 bibliotek), a za nimi pracownicy naukowi (10 bibliotek).

Z propozycji tych do realizacji przekazywano od 20 do 100%. W trzech bibliotekach zakupiono 100% tytułów proponowanych przez czytelników, w siedmiu – między 90 a 98%, w sześciu – między 77 a 86%, w trzech – między 45 a 66%, w trzech – od 30 do 37%, a w dwóch – tylko 20%. Dla pozostałych bibliotek brak danych. Widać wyraźnie, że w większości bibliotek wszystkie lub prawie wszystkie dezyderaty są realizowane. Warto jednak zauważyć, że biblioteka, która miała najwięcej zgłoszeń (570 w 2010 r. i 381 w 2011 r.), zrealizowała z nich tylko ok. 31% w 2010 r. i ok. 21% w 2011 r. Nie jest to jednak regułą, gdyż w innych bibliotekach z dużą liczbą dezyderatów zrealizowano od 70 do 95% z nich (rys. 4).

Rysunek 4. Odsetek realizowanych dezyderatów



Źródło: opracowanie własne.

Przyczyny odmowy zwykle się powtarzają (tab. 2). Najczęstszą jest wyczerpanie nakładu, niezgodność proponowanych tytułów z profilem biblioteki, brak środków na zakup

lub fakt posiadania już w zbiorach danej pozycji. To ostatnie świadczy o tym, że użytkownicy mają problemy z posługiwaniem się katalogiem lub zapominają, że należy w niektórych przypadkach sprawdzać jeszcze tradycyjne katalogi kartkowe.

Tabela 2. Przyczyny odmowy realizacji dezyderatów

Przyczyna odmowy	Liczba odpowiedzi
Wyczerpanie nakładu	17
Niezgodność z profilem biblioteki	8
Obecność tytułu w zbiorach	8
Brak środków	6
Zbyt wysoka cena	4
Posiadanie przez bibliotekę wersji cyfrowej	2
Wystarczająca ilość egzemplarzy w zbiorach	1
Oczekiwanie na egzemplarz obowiązkowy	1
Brak przekonującego uzasadnienia zakupu	1

Źródło: opracowanie własne.

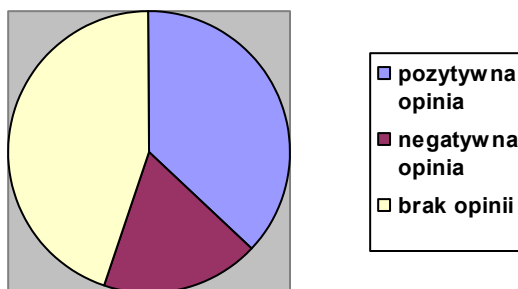
W prawie wszystkich bibliotekach czytelnik jest informowany o dalszych losach jego dezyderatu. W jednej czyni się tak tylko na jego wyraźne życzenie, a w jeszcze innej nie ma takiego zwyczaju.

Jeśli idzie o listy dubletów i druków zbędnych, przeznaczonych do bezpłatnego przekazania, to zamieszcza je w swoim portalu 16 bibliotek uczelni znajdujących się na liście rankingowej (17% całości). Spośród tych, które odpowiedziały na ankietę, takie propozycje skierowane do innych bibliotek ma 12 (36% spośród ankietowanych, ale 75% spośród wszystkich z listy rankingowej uczelni). Są wśród nich cztery biblioteki uniwersyteckie, 3 – politechnik, jedna – uniwersytetu ekonomicznego, jedna – przyrodniczego i trzy – innych szkół wyższych.

Okazuje się, że publikacje z tych list są przekazywane nie tylko innym bibliotekom, ale i pracownikom oraz studentom własnej uczelni (7 bibliotek). Oprócz tego na portalach niektórych bibliotek funkcjonuje sprzedaż publikacji własnych, rodzimej uczelni, ale i antykwariat zawierający w swej ofercie także dublety i druki zbędne. Tą drogą przekazano w 2011 r. od 100 do 1080 wol. zbędnych książek i czasopism, a w roku 2010 od 10 do 1600 woluminów.

5 bibliotek nie poprzestaje na prezentowaniu oferty dubletów na swoim portalu, ale wysyła także pocztą, najczęściej elektroniczną, listy publikacji do przekazania. Sześć bibliotek oceniło lepiej skuteczność zamieszczenia takich list w ramach portalu, trzy – odpowiedziały, że lepszy odzew jest na listy przesyłane przez e-mail, a trzy kolejne nie były w stanie ocenić, która metoda jest skuteczniejsza. 45% bibliotek nie wyraziło swej opinii na temat tej usługi, 37% oceniło ją pozytywnie, 18% wyraziło sceptycyzm lub negatywną opinię (rys. 5).

Rysunek 5. Ocena użyteczności zamieszczania list dubletów w portalu bibliotecznym



Źródło: opracowanie własne.

Zaledwie w czterech instytucjach znaleźć można listy publikacji, które biblioteka chciałaby pozyskać do zbiorów, przy czym w jednym przypadku są to pozycje do zasponsorowania poprzez wpłatę datku na wskazane konto, a w jednym jest to lista wydawnictw, którymi można uregulować należności wobec biblioteki – za zagubione, zniszczone lub przetrzymane książki.

Dwie biblioteki zamieszczają listy poszukiwanych tytułów, przy czym są to nie tylko bieżące wydawnictwa, lecz w dużej mierze antykwaryczne. Tą drogą nie są pozyskiwane znaczące ilości tytułów – 12 i 21 wol. w ciągu 2011 r. Trafiają one do biblioteki jako dar lub drogą kupna – od użytkowników biblioteki, od osób postronnych oraz zajmujących się zawodowo handlem książką. Jedna z tych bibliotek dopuszcza również możliwość uregulowania należności wobec biblioteki, druga dopiero planuje taką możliwość.

Powszechniejsze i skuteczniejsze są listy poszukiwanych pozycji w oddziałach udostępniania lub przekazywane do antykwariatów – tą drogą pozyskiwana jest większa liczba woluminów.

Interesująca jest inicjatywa Biblioteki Uniwersytetu Warszawskiego, w której od 2004 r. prowadzona jest akcja *Książka z rekomendacją*, w ramach której publikowane są wykazy książek, których zakup można wesprzeć, wpłacając określoną kwotę na wskazane konto; samemu też można zarekomendować książkę do zakupu. Do 2010 r. tą drogą otrzymano 351 książek polskich o wartości 18 118 zł oraz 165 książek zagranicznych o wartości 27 763 zł. Jest to skuteczny sposób na wsparcie biblioteki, a z niewystarczającymi środkami borykają się zapewne prawie wszystkie placówki.

Analizując wyniki przeprowadzonych badań należy stwierdzić, że użyteczność i przydatność trzech badanych narzędzi jest różna. Najczęściej wykorzystywany jest formularz zgłoszenia propozycji zakupu do zbiorów. Ma go w swym portalu 60% bibliotek z listy rankingowej uczelni, a 79% z tych, które odpowiedziały na ankietę. W większości wypadków nie ma ograniczeń co do tego, kto może takie dezyderaty składać, a aktywnością w tej mierze wyróżniają się studenci. W większości bibliotek realizuje się wysoki procent zgłoszeń. Zwraca uwagę natomiast mała liczba zgłoszeń w niektórych placówkach. Pojawia się pytanie, czy to oznacza, że potrzeby czytelników w tych instytucjach są w pełni zaspokojone, czy wskazuje to raczej na ich bierność? Może ona wyplýwać z braku wiary w to, że biblioteka wypełni postulat, niechęci do oczekiwania, aż potrzebny tytuł zostanie sprowadzony i szukanie go gdzie indziej albo też z chęci zachowania anonimowości. Świadczyć może o tym przykład jednej z bibliotek, w której większą popularnością niż elektroniczny formularz cieszy się zeszyt, do którego można anonimowo wpisywać propozycje zakupu.

Bibliotekarze jednak dobrze oceniają tę formę pozyskiwania informacji o potrzebach czytelniczych. W niektórych bibliotekach obserwuje się coraz większe zainteresowanie tą usługą, pojawiają się wręcz „stali klienci”. Gdzie indziej, mimo małej liczby składanych zamówień, taka forma kontaktu między bibliotekarzem a czytelnikiem jest bardzo ceniona, a zgłoszenia użytkowników realizowane są w pierwszej kolejności, by zachęcić ich do dalszej współpracy. System sygnalizowania dezyderatów uważany jest za bardzo pożyteczną formę kontaktu z czytelnikiem, przy tej okazji bowiem dają się zdiagnozować problemy użytkowników w korzystaniu z biblioteki. Na przykład użytkownicy zgłaszają konieczność zakupu książek, które są już w zbiorach, podając jako uzasadnienie ich brak. Wskazuje to na konieczność położenia większego nacisku podczas szkoleń bibliotecznych na umiejętność posługiwania się katalogiem. Przy okazji zgłaszania propozycji zakupu nawiązywana bywa czasem korespondencja, przeradzająca się niekiedy w krótkie instruktaże. Wskazuje się również inne możliwości skorzystania z poszukiwanego tytułu, np. w wersji elektronicznej.

W niektórych bibliotekach procedury zamawiania książek, zapisy regulaminowe (np. zatwierdzanie zakupów do czytelni filialnych przez upoważnione osoby z wydziałów), konieczność przeprowadzania przetargów oraz ograniczone środki sprawiają, że bibliotekarze nie widzą możliwości uruchomienia takiej usługi. W wielu bibliotekach funkcjonuje ona zbyt krótko, by móc ją ocenić, a niektóre dopiero są w trakcie przygotowywania takiej możliwości. W jednej z bibliotek, choć pozytywnie wypowiedziano się o tej funkcji, stwierdzono, że jest to dla bibliotekarzy duże obciążenie dodatkową pracą.

Pojawia się pytanie, czy i jaki wpływ na liczbę zgłoszeń ma umiejscowienie tej usługi w portalu biblioteki, czy powinna znajdować się ona na stronie głównej, czy np. przy katalogu. W jednej z bibliotek jako wadę wskazywano właśnie ulokowanie tej usługi w „Formularzach”, przez co jest słabo wykorzystywana. Badanie przeprowadzone wśród użytkowników pokazało, że i oni są podzieleni co do opinii, gdzie powinna się znajdować [12, s. 78]. Z pewnością w lepszym wykorzystaniu mógłby pomóc dostęp możliwy z wielu miejsc na stronie, czyli tzw. przekierowanie.

Można przyjąć, że obecność w portalu biblioteki formularza „zaproponuj do zbiorów” staje się normą, a jego znaczenie jest coraz bardziej doceniane [1, s. 52, 54; 2, s. 15-16; 7, s. 388; 31, s. 14; 36, s. 361]. Jest nawet elementem brany pod uwagę podczas oceny całego serwisu bibliotecznego [27, s. 74]. Jego brak może sugerować brak zainteresowania potrzebami czytelników, a przecież biblioteka jako instytucja usługowa nie powinna funkcjonować bez ich wiarygodnego rozpoznania [9].

Listy dubletów zamieszczone w portalu bibliotecznym to druga, pod względem częstotliwości występowania, badana funkcja. Sceptycy uważają, że jest to forma zbyt czasochłonna i pracochłonna dla kontrahentów i bardziej prawdopodobne jest sprawdzenie i zamówienie publikacji z listy otrzymanej pocztą niż poszukiwanie takich list w portalach innych bibliotek. Możliwość ta w opinii niektórych wykorzystywana jest sporadycznie, tym bardziej, że obecnie wiele bibliotek redukuje wymianę lub wręcz zmierza do jej likwidacji, choć nie dotyczy to raczej postępowania z dubletami i drukami zbędnymi, chyba że, tak jak podano w jednej z ankiet, publikacje, które nie zainteresowały innych bibliotek, są wykładane do zabrania przez czytelników. Więcej jednak było głosów pozytywnie oceniających taką możliwość. Określano ją jako przydatną i dającą okazję do łatwego i szybkiego rozdysponowania zbędnych w bibliotece publikacji, dzięki której zyskuje się wolne miejsce magazynowe. Wyrażono opinię, że dzięki zamieszczeniu listy na portalu jest do niej nieograniczony dostęp, a oferta trafia do szerszego grona odbiorców niż e-mail, skierowany tylko do określonej, wąskiej grupy osób.



Lista bądź baza „biblioteka poszukuje” może być formą wsparcia biblioteki poprzez zasponsorowanie zakupu publikacji do zbiorów. Za pomocą wydawnictw z takiej listy czytelnicy mogą regulować swoje należności wobec biblioteki, a umiejscowienie jej w portalu bibliotecznym ułatwia zainteresowanym załatwienie sprawy. Jest to również bardzo interesująca możliwość pozyskiwania publikacji wyczerpanych, trudno dostępnych na rynku księgarskim, dawnych, jak i nowszych. Jako ich dostawcy byliby widziani czytelnicy biblioteki, którzy mogą dysponować takimi wydawnictwami w domu, a także osoby prywatne, nieraz przecież zwracające się do bibliotek z propozycją sprzedaży książek własnych lub odziedziczonych, a przede wszystkim antykwariusze oraz inne osoby i firmy zajmujące się zawodowo handlem książką. Należałoby jednak dotrzeć z informacją do potencjalnych kontrahentów oraz uświadomić otoczenie biblioteki o istniejących możliwościach. Funkcja taka może jednak pełnić rolę najwyżej pomocniczą, a nie powinna zastąpić innych, bardziej aktywnych działań zmierzających do uzupełnienia zbiorów.

### **Bibliografia**

1. ANISZEWSKA Anna, KANT Katarzyna. Metody komunikacji elektronicznej między czytelnikiem a bibliotekarzem. In WOJCIECHOWSKA Maja (red.). *Elektroniczny wizerunek biblioteki*. Gdańsk: Ateneum, 2008, s. 51-62. ISBN 978-83-610-79-01-9.
2. BARANOWSKA Sylwia. Partnerzy biblioteki a kreowanie jej wizerunku. In JURCZAK Izabela (red.). *Partnerzy bibliotek – model komunikacji z otoczeniem*. Łódź: Firma Księgarska Wiesława Juszcza, 2008, s. 13-19. ISBN 978-83-925616-0-6.
3. BEDNAREK-MICHALSKA Bożena. Ocena jakości bibliotekarskich serwisów informacyjnych udostępnianych w Internecie. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2002, nr 2. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/michalska.php>. Stan z dnia 10.02.2012.
4. BUŁDAK Alicja, OLSZOWY-KATA Alicja. Elektroniczny wizerunek Biblioteki Uniwersytetu Rzeszowskiego. In WOJCIECHOWSKA Maja (red.). *Elektroniczny wizerunek biblioteki*. Gdańsk: Ateneum, 2008, s. 225-238. ISBN 978-83-610-79-01-9.
5. CIERASZEWSKA Urszula, JUSZCZYK Helena. Jak zarządzać stroną www. Doświadczenia Biblioteki Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie i Biblioteki Politechniki Krakowskiej. In WOJCIECHOWSKA Maja (red.). *Elektroniczny wizerunek biblioteki*. Gdańsk: Ateneum, 2008, s. 239-262. ISBN 978-83-610-79-01-9.
6. DEFERT-WOLF Lidia. „Klient nasz pan” – implikacje dla biblioteki dziś i jutro. In *Czytelnik czy klient? Ogólnopolska konferencja bibliotekarzy, Biblioteka Główna UMK, Toruń 4-6 grudnia 2003 roku* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/derfert.php>. Stan z dnia 12.02.2012.
7. DEFERT-WOLF Lidia. Wirtualne narzędzia informacyjne. In ANTCZAK-SABALA Beata, KOWALSKA Małgorzata i TKACZYK Lucyna (red.). *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej – tradycja i nowoczesność*. Toruń: Wyższa Szkoła Bankowa, 2009, s. 387-403. ISBN 978-83-923607-6-6.
8. DRYZEK Helena. Internauta w bibliotece. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2003, nr 7. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/47/dryzek.php>. Stan z dnia 09.02.2012.
9. DUDZIAK-KOWALSKA Małgorzata. Internetowe strony www bibliotek jako element public relations. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2004, nr 5. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2004/56/kowalska.php>. Stan z dnia 11.02.2012.

10. GAĞULSKA Bernadetta. Otoczenie bibliotek akademickich i jego wpływ na ich funkcjonowanie. In JURCZAK Izabela (red.). *Partnerzy bibliotek – model komunikacji z otoczeniem*. Łódź: Firma Księgarska Wiesława Juszczała, 2008, s. 21-31. ISBN 978-83-925616-0-6.
11. GŁOWACKA Ewa. Funkcje informacyjne internetowych stron www bibliotek – na przykładzie witryn polskich bibliotek uniwersyteckich. *Przegląd Biblioteczny*. 2000, nr 4, s. 46-53. ISSN 0033-202X.
12. GOUMISSI Ewa. Formularz elektroniczny: zgłoszenie książki do zakupu w Bibliotece Głównej i OINT Politechniki Wrocławskiej. *Z problemów bibliotek naukowych Wrocławia*. 2010, [T.] 8, s. 65-81. ISBN 978-83-7493-511-1.
13. GOUMISSI Ewa. Przykłady pozyskiwania wiedzy o potrzebach literaturowych w bibliotekach akademickich. *Z problemów bibliotek naukowych Wrocławia*. 2010, [T.] 8, s. 39-63. ISBN 978-83-7493-511-1.
14. JASKOWSKA Małgorzata. Cechy kształtujące wizerunek bibliotek naukowych w Internecie. *Przegląd Biblioteczny*. 2007, z. 1, s. 29-41. ISSN 0033-202X.
15. KANCZAK Agnieszka. Wizerunek biblioteki w Internecie na przykładzie witryn bibliotek holdingu WSB-7. In WOJCIECHOWSKA Maja (red.). *Elektroniczny wizerunek biblioteki*. Gdańsk: Ateneum, 2008, s. 205-211. ISBN 978-83-61079-0-9.
16. KARCIARZ Magdalena, DUTKO Maciej. Funkcjonalność stron www bibliotek niepaństwowych szkół wyższych a ich wizerunek w środowisku elektronicznym na podstawie wybranych przykładów. In ANTCZAK-SABALA Beata, KOWALSKA Małgorzata i TKACZYK Lucyna (red.). *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej – tradycja i nowoczesność*. Toruń: Wyższa Szkoła Bankowa, 2009, s. 345-360. ISBN 978-83-923607-6-6.
17. KARWASIŃSKI Piotr. Wirtualni użytkownicy nowoczesnych bibliotek – szansą rozwoju instytucji czy jej zagrożeniem? In WOJCIECHOWSKA Maja (red.). *Elektroniczny wizerunek biblioteki*. Gdańsk: Ateneum, 2008, s. 17-40. ISBN 978-83-61079-0-9.
18. KOŁODZIŃSKA Ewa. Od witryny internetowej do portalu bibliotecznego. In *Biblioteki naukowe w kulturze i cywilizacji: działania i codzienność. Materiały konferencyjne*. T. 2. Poznań: Biblioteka Główna Politechniki Poznańskiej, 2005, s. 58-67. ISBN 83-910677-3-4.
19. KOMPERDA Anna. Biblioteki polskie na stronach www: raport 2001. In *Internet w bibliotekach: próba bilansu i perspektywy rozwoju* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/iwb/komperda.php>. Stan z dnia 11.02.2012.
20. KOWALSKA Małgorzata. Analiza porównawcza jakości serwisów www bibliotek wyższych szkół niepaństwowych województwa kujawsko-pomorskiego. *Folia Toruniensia*. 2008, T. 8, s. 117-134. ISSN 1641-3797.
21. MALESZA Ewa. Ogólna charakterystyka stron www polskich bibliotek. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 1999, nr 7. Tryb dostępu: <http://www.nowyebib.info/biuletyn-ebib/7/a.php?malesza>. Stan z dnia 09.02.2012.
22. MARZEC Paweł. Możliwości wykorzystania oceny użyteczności w jakościowych badaniach serwisów internetowych bibliotek akademickich. In DEGEN Dorota, FEDOROWICZ Małgorzata (red.). *Od książki dawnej do biblioteki wirtualnej*. Toruń: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, 2009, s. 265-278. ISBN 978-83-231-2409-2.

23. NICHOLAS David, DOBROWOLSKI Zdzisław. Informacyjny gracz: nowa kategoria użytkownika informacji. *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej*. 2001, nr 1/2, s. 4-7. ISSN 1230-5529.
24. PARTYKA Lucyna. Formy internetowej komunikacji jako istotny element strony www biblioteki. *Bibliotekarz Kujawsko-Pomorski*. 2009, nr 1, s. 51-57. ISSN 1640-7164.
25. PEPOL Anna. Ocena bibliotecznych stron www. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 1999, nr 7. Tryb dostępu: <http://www.nowyebib.info/biuletyn-ebib/7/a.php?pepol>. Stan z dnia 09.02.2012.
26. PIOTROWICZ Grażyna. Bibliotekarz a „użytkownik – klient” we współczesnej bibliotece uczelnianej. In *Czytelnik czy klient? Ogólnopolska konferencja bibliotekarzy Biblioteka Główna UMK, Toruń 4-6 grudnia 2003 roku. Biuletyn EBIB. Materiały Konferencyjne* [Dokument elektroniczny]. Nr 7. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/piotrowicz.php>. Stan z dnia 11.02.2012.
27. SAPA Remigiusz. *Benchmarking w doskonaleniu serwisów www bibliotek akademickich*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2005. ISBN 83-233-1963-4.
28. SAPA Remigiusz. Jakość serwisów www bibliotek akademickich, usability test. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2002, nr 2. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/sapa.php>. Stan z dnia 12.02.2012.
29. SAPA Remigiusz. Zarządzanie bibliotecznym serwisem www. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2000, nr 7. Tryb dostępu: <http://www.nowyebib.info/biuletyn-ebib/16/a.php?sapa>. Stan z dnia 11.02.2012.
30. SAWICKA Dagmara. Funkcje witryny internetowej biblioteki akademickiej. *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej*. 2005, nr 1, s. 13-19. ISSN 1230-5529.
31. SOBIECH Anna. Możliwości kształtowania wizerunku biblioteki przez media elektroniczne. In WOJCIECHOWSKA Maja (red.). *Elektroniczny wizerunek biblioteki*. Gdańsk: Ateneum, 2008, s. 7-16. ISBN 978-83-610-79-01-9.
32. STANKIEWICZ Beata. Analiza stron www polskich bibliotek uniwersyteckich. *Bibliotekarz Zachodniopomorski*. 2005, nr 1, s. 16-30. ISSN 0406-1578.
33. STARZYŃSKI Michał, GOGACZ Grzegorz. Rola narzędzi Web 2.0 w budowaniu wizerunku nowoczesnej biblioteki. In WOJCIECHOWSKA Maja (red.). *Elektroniczny wizerunek biblioteki*. Gdańsk: Ateneum, 2008, s. 83-91. ISBN 978-83-610-79-01-9.
34. SZCZEPANIAK Renata. Biblioteczne usługi on-line. Doświadczenia polskie i niemieckie. In WOJCIECHOWSKA Maja (red.). *Elektroniczny wizerunek biblioteki*. Gdańsk: Ateneum, 2008, s. 63-70. ISBN 978-83-610-79-01-9.
35. SZERSZKIENIS Żaneta. Polskie strony www bibliotek akademickich i ich użytkownicy. *Biblioteka*. 2005, nr 9, s. 183-189. ISSN 1506-3615.
36. ŚWIĘCICKA Beata. Strony www jako element wizerunku bibliotek niepaństwowych szkół wyższych miasta Wrocławia. In ANTCZAK-SABALA Beata, KOWALSKA Małgorzata, TKACZYK Lucyna (red.). *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej – tradycja i nowoczesność*. Toruń: Wyższa Szkoła Bankowa, 2009, s. 361-371. ISBN 978-83-923607-6-6.
37. WITRYLAK Agata. Witryny internetowe bibliotek państwowych wyższych szkół zawodowych – analiza treści. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2000, nr 7. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2006/77/witrylak.php>. Stan na 03.02.2012.

38. WOJCIECHOWSKA Maja. Wpływ otoczenia na zmiany w bibliotece. *Studia Bibliologiczne*. 2006, s. 23-38. ISSN 0208-6336.
39. ZIELENIECKA Barbara. Strony www bibliotek wyższych szkół niepaństwowych – próba porównania. In CZYŻEWSKA Maria (red.). *Działalność naukowa i informacyjna bibliotek uczelnianych: teoria a praktyka*. Białystok: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej, 2005, s. 103-122. ISBN 83-87981-37-0.

## Załącznik

### Wykaz ankietowanych bibliotek

Lp.	Nazwa biblioteki	Zaproponuj zakup	Oferta dubletów	Biblioteka poszukuje	Odpowiedź na ankietę
1	Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie	X	-	X	TAK
2	Biblioteka Jagiellońska w Krakowie	-	-	-	-
3	Biblioteka Politechniki Warszawskiej	X	-	-	TAK
4	Biblioteka Uniw. UAM Poznań	X	X	X	TAK
5	Biblioteka Politechniki Wrocławskiej	X	-	-	TAK
6	Biblioteka AGH	-	-	-	-
7	Biblioteka Uniwersytetu Wrocławskiego	X	-	-	TAK.
8	Biblioteka Politechniki Łódzkiej	-	-	-	-
9	Biblioteka SGH	-	X	-	TAK
10	Biblioteka Uniw. Med. w Poznaniu	-	-	-	-
11	Biblioteka Politechniki Gdańskiej	-	-	-	TAK
12	Biblioteka Uniw. Medycznego w Białymstoku	-	-	-	-
13	Biblioteka UMK w Toruniu	-	-	-	-
14	Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego	-	-	-	-
15	Biblioteka Politechniki Śląskiej w Gliwicach	X	X	-	TAK
16	Biblioteka Uniw. Śląskiego w Katowicach	X	-	-	TAK
17	Biblioteka Politechniki Poznańskiej	-	-	-	-
18	Biblioteka Uniwersytetu Gdańskiego	-	X	X	TAK
19	Biblioteka Warszawskiego Uniw. Medycznego	X	-	-	-
20	Biblioteka Gdańskiego Uniw. Medycznego	X	-	-	TAK
21	Biblioteka Uniw. Medycznego w Lublinie	X	-	-	-
22	Biblioteka SGGW	-	X	-	-
23	Biblioteka Uniw. Medycznego w Łodzi	X	-	-	-
24	Biblioteka Pomorskiego Uniw. Med. w Szczecinie	-	-	-	-
25	Biblioteka Akad. Leona Koźmińskiego W-wa	-	-	-	-
26	Biblioteka Śląskiego Uniw. Med. w Katowicach	X	-	-	-
27	Biblioteka Akad. Medycznej we Wrocławiu	-	-	-	-
28	Biblioteka Uniwersytetu Ekonom. w Poznaniu	X	X	-	TAK
29	Biblioteka Uniw. Ekonomicznego we Wrocławiu	-	X	-	-
30	Biblioteka Uniw. Warm-Mazur. w Olsztynie	X	-	-	-
31	Biblioteka KUL w Lublinie	-	X	-	-
32	Biblioteka UMCS w Lublinie	X	-	-	TAK
33	Biblioteka Uniw. Przyrodniczego we Wrocławiu	X	-	-	-
34	Biblioteka Wojskowej Akad. Techn. w Warszawie	X	-	-	TAK
35	Biblioteka Zach.-Pom. Uniw. Technolog. Szczecin	X	-	-	-
36	Biblioteka Politechniki Krakowskiej	X	X	X	TAK
37	Biblioteka Uniw. Przyrodniczego w Poznaniu	-	-	-	TAK
38	Biblioteka Uniw. Ekonomicznego w Krakowie	X	-	-	TAK
39	B-ka Uniw. Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie	X	-	-	-
40	Biblioteka Uniw. Rolniczego w Krakowie	-	-	-	-
41	Biblioteka Uniw. Kardynała Stefana Wyszyńskiego	X	-	-	TAK
42	Biblioteka Uniw. Pedagogicznego w Krakowie	X	-	-	TAK
43	Biblioteka Uniwersytetu Szczecińskiego	X	-	-	TAK
44	Biblioteka Uniw. Ekonomicznego w Katowicach	X	-	-	-

45	Biblioteka Politechniki Częstochowskiej	X	-	-	TAK
46	Biblioteka Pol.-Jap. Wyższej Szkoły Technik Komp.	-	-	-	-
47	Biblioteka Uniw. Przyrodniczego w Lublinie	X	X	-	TAK
48	Biblioteka Politechniki Opolskiej	X	-	-	-
49	Biblioteka Politechniki Świętokrzyskiej w Kielcach	X	-	-	TAK
50	Biblioteka Uniwersytetu w Białymstoku	X	-	-	-
51	Biblioteka Uniwersytetu Opolskiego	X	X	-	TAK
52	Biblioteka Politechniki Lubelskiej	X	-	-	TAK
53	Biblioteka Uniw. Technol.-Przyr. w Bydgoszczy	X	-	-	-
54	Biblioteka Akad. Obrony Narodowej w Warszawie	X	-	-	-
55	Biblioteka Uniwersytetu Rzeszowskiego	X	-	-	TAK
56	Biblioteka AWF w Krakowie	X	-	-	-
57	Biblioteka Politechniki Białostockiej	X	-	-	-
58	Biblioteka Collegium Civitas w Warszawie	X	-	-	-
59	Biblioteka Szkoły W. Psychol. Społ. w Warszawie	X	-	-	-
60	Biblioteka Akademii Humanistycznej w Pułtusku	X	-	-	-
61	Biblioteka Politechniki Rzeszowskiej	X	-	-	-
62	Biblioteka Politechniki Koszalińskiej	X	-	-	-
63	Biblioteka Uniwersytetu Zielonogórskiego	X	-	-	-
64	Biblioteka AWF w Warszawie	-	-	-	TAK
65	Biblioteka AWF we Wrocławiu	X	-	-	-
66	Biblioteka AWF w Poznaniu	X	-	-	-
67	Biblioteka Akademii Finansów w Warszawie	-	-	-	-
68	Biblioteka Uniwersytetu w Kielcach	-	-	-	TAK
69	Biblioteka Uniwersytetu w Bydgoszczy	X	X	-	TAK
70	Biblioteka Uniw. Przyr.-Humanist. w Siedlcach	X	-	-	-
71	Biblioteka Wyższej Szkoły Zarządzania Marketingowego i Jęz. Obcych w Katowicach	-	-	-	-
72	Biblioteka Akad. Jana Długosza w Częstochowie	-	-	-	TAK
73	Biblioteka W. Szk. Fin. i Zarządzania w Warszawie	X	-	-	TAK
74	Biblioteka W. Szkoły Studiów Mnarod. w Łodzi	-	-	-	-
75	Biblioteka Akademii Pomorskiej w Słupsku	-	-	-	-
76	Biblioteka Politechniki Radomskiej	-	-	-	-
77	Biblioteka Akademii Morskiej w Gdyni	-	-	-	-
78	Biblioteka Akad. Tech.-Hum. w Bielsku-Białej	-	-	-	-
79	B-ka Akad. Pedagogiki Specj. w Warszawie	-	-	-	-
80	B-ka Społ. W. Szkoły Przeds. i Zarządzania w Łodzi	-	-	-	-
81	Biblioteka Uczelni Łazarskiego w Warszawie	-	X	-	-
82	Biblioteka Akademii Marynarki Wojennej w Gdyni	-	-	-	-
83	Biblioteka Górnośl. W. Szk. Handl. w Katowicach	-	-	-	-
84	Biblioteka Akademii Morskiej w Szczecinie	-	-	-	TAK
85	Biblioteka AWFis w Gdańsku	X	-	-	-
86	Biblioteka Sz. Gł. Służby Pożarniczej w Warszawie	X	-	-	-
87	Biblioteka Wyższej Szkoły Filozoficzno-Pedagogicznej „Ignatianum” w Krakowie	X	X	-	-
88	Biblioteka Krakowskiej Akademii im. A. Frycza Modrzewskiego	X	X	-	TAK
89	Biblioteka DoIn. Szkoły Wyższej we Wrocławiu	X	-	-	-
90	Biblioteka Akademii Human.-Ekonom. w Łodzi	-	-	-	-
91	Biblioteka Ateneum – Szkoły Wyższej w Gdańsku	X	-	-	TAK

Źródło: opracowanie własne.

## Kopiowanie bibliotecznych egzemplarzy dzieł chronionych prawem autorskim w kontekście wewnętrznych uregulowań bibliotek

Życie społeczeństwa informacyjnego biegnie szybko, coraz szybciej. Niestety brak w nim czasu na wielogodzinną wizytę w czytelni, w zasadzie czynią to już jedynie rozmiłowani w lekturze pasjonaci. Na chroniczny brak czasu cierpią zwłaszcza studenci, dla których studiowanie nie jest już jedynym zajęciem na pewnym etapie życia. Studiują na dwóch kierunkach, za granicą (program Erasmus), równocześnie pracują, aktywnie uczestniczą w przedsięwzięciach kół naukowych, a także w tradycyjnym nienaukowym życiu studenckim. Najcenniejszy jest dla nich czas, a czas, jaki zabierają: droga do biblioteki, zapytanie o informację, indywidualnie (lub z pomocą bibliotekarza) przeprowadzone poszukiwania, nawet przy wolnym dostępie do zbiorów, następnie zapoznanie się z treścią przydatnej literatury i zrobienie notatek – to czas niewyobrażalnie długi. Dlatego młodzi ludzie przygotowując się do zajęć i egzaminów preferują wiedzę i informacje dostępne w Internecie, gdyż dotarcie do nich jest zdecydowanie szybsze i łatwiejsze (nie zawsze, ale z tego często zdają sobie sprawę tylko studenci informacji naukowej i bibliotekoznawstwa). Do biblioteki udają się wówczas, gdy w Internecie nie znajdują niezbędnych materiałów. Po profesjonalnie opracowaną literaturę zmuszeni są sięgnąć pisząc prace licencjackie i magisterskie, gdy tzw. płytki Internet nie wystarcza, poza tym często nienaukowe źródła informacji w Internecie (np. Wikipedia) są deprecjonowane przez wymagających promotorów. Z kolei zasoby głębokiego Internetu, bibliograficzne i pełnotekstowe bazy danych najczęściej są płatne i dostępne w bibliotekach uczelnianych. Czy jednak czytelnie bibliotek szkół wyższych wypełniają się „po brzegi” przyszłymi magistrami? Niekoniecznie. Naprzeciw spieszącym się studentom wychodzi postęp techniki – kserokopiarki, skanery, cyfrowe aparaty fotograficzne – oto ratunek dla tych, którzy nie mają czasu. Kopiowanie zbiorów bibliotecznych staje się jednym z głównych problemów dotyczącym bibliotek akademickich. Ze skopiowanym materiałem można zapoznać się o każdej porze doby i w domowym zaciszu – jest to oszczędność czasu, komfort i wygoda. Zatem studenci kserują: artykuły z czasopism, rozdziały z książek lub całe książki. Czy w świetle prawa wolno im to robić? W zasadzie – nie. Ale w drodze wyjątku – tak.

Zgodnie z zasadą zawartą w art. 17 Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych (dalej: prawo autorskie) jeżeli ustawa nie stanowi inaczej, twórcy przysługuje wyłączne prawo do korzystania z utworu i rozporządzania nim na wszystkich polach eksploatacji oraz do wynagrodzenia za korzystanie z utworu<sup>2</sup> [16]. Jest to syntetyczna definicja **autorskiego prawa majątkowego**, wyraźnie odwołująca się do konstrukcji prawa własności rzeczy z kodeksu cywilnego. Z wyłączeniem innych osób twórca dzieła może korzystać z utworu, upoważniać inne osoby do korzystania z utworu (umowy licencyjne) oraz dokonywać czynności rozporządzania prawem do korzystania z utworu. Z przyznanego prawa

<sup>1</sup> mgr Lidia Jarska, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej, e-mail: l.jarska@umcs.lublin.pl

<sup>2</sup> Uregulowanie to jest zgodne z art. 9 ust. 1 Aktu Paryskiego Konwencji Berneńskiej o ochronie dzieł literackich i artystycznych: „Autorzy dzieł literackich i artystycznych chronionych przez niniejszą konwencję korzystają z wyłącznego prawa udzielania zezwolenia na reprodukcję tych dzieł, bez względu na sposób i na formę, w których miałyby ona nastąpić” [1].

podmiotowego wynika też możliwość zakazania innym osobom korzystania z utworu bez zezwolenia twórcy. Prawo do wynagrodzenia przysługuje twórcy z tytułu korzystania z utworu przez inne osoby. Zatem w taki sposób – co do zasady – kształtują się prawa autorów książek znajdujących się w zbiorach bibliotecznych. Na gruncie tego przepisu każde skorzystanie z egzemplarza bibliotecznego czy pożyczonego od sąsiada wymagałoby zezwolenia autora i wypłaty na jego rzecz stosownego wynagrodzenia. Rozwiązanie takie byłoby nieracjonalne i w rzeczywistości martwe, ponieważ prowadziłoby do naruszeń na skalę masową.

Mając na względzie potrzeby ogółu społeczeństwa oraz wyższe cele (upowszechnianie dorobku nauki i kultury) ustawodawca w pewnych okolicznościach ogranicza monopol autorski. Swobodne korzystanie z cudzego, chronionego prawem utworu (zwielokrotnianie, rozpowszechnianie bez zgody twórcy i obowiązku zapłaty wynagrodzenia) jest dopuszczalne w wyjątkowych, wyraźnie określonych w ustawie przypadkach, zawartych w Oddziale 3 Dozwolony użytek chronionych utworów (Rozdział 3 ustawy: Treść prawa autorskiego). Unormowanie to ma swoje źródło w Konwencji Berneńskiej o ochronie dzieł literackich i artystycznych (obowiązuje Akt paryski konwencji z 1971 r.), która w art. 9 ust. 2 głosi: „Ustawodawstwu państw należących do Związku zastrzega się możliwość zezwolenia na reprodukcję tych dzieł w pewnych szczególnych wypadkach, pod warunkiem, że reprodukcja ta nie wyrządzi szkody normalnemu korzystaniu z dzieła ani nie przyniesie nieuzasadnionego uszczerbku prawowitym interesom autora” [16]. Dozwolony użytek przybiera postać dozwolonego użytku osobistego i publicznego. Co istotne, przepisy mówiące o **dozwolonym użytku** kształtują wyjątek od zasady wyłączności praw autorskich przysługujących twórcy, dlatego nie mogą być interpretowane w sposób rozszerzający<sup>3</sup>.

Użytkownicy opuszczający budynek biblioteki z kserokopią w ręku mogą utrzymywać, że czynią to na własny, prywatny użytek, powołując się na art. 23 Ustawy o prawie autorskim, w myśl którego dozwolone jest nieodpłatne korzystanie z już rozpowszechnionego utworu w zakresie własnego użytku osobistego, bez konieczności uzyskania zezwolenia twórcy. Zakresem dozwolonego użytku osobistego objęte jest korzystanie z pojedynczych egzemplarzy utworów, również przez krąg osób pozostających w związku osobistym, w szczególności pokrewieństwa, powinowactwa lub stosunku towarzyskiego, a także korzystanie z elektronicznych baz danych spełniających cechy utworu, pod warunkiem, że dotyczy własnego użytku naukowego niezwiązanego z celem zarobkowym. Prawo do korzystania z utworu zawiera w sobie prawo do utrwalania, zwielokrotniania i rozpowszechniania utworu. Kserowanie utworu, wykonywanie jego kopii mieści się w zakresie zwielokrotniania. W literaturze spotkać można wyodrębnienie pojęć zwielokrotniania kopii i reprodukcji oraz wskazania wzajemnych relacji między nimi<sup>4</sup>, jednak bardziej powszechne jest ogólne definiowanie **zwielokrotniania** jako wytwarzania egzemplarzy utworu, sporządzania jego kopii, które mogą różnić się techniką lub rodzajem nośnika od tych, które wykorzystano do pierwszego utrwalenia, czyli do utrwalenia oryginału dzieła<sup>5</sup>. A zatem, aby kserokopia wykonana była w ramach dozwolonego użytku prywatnego,

---

<sup>3</sup> Wykładnia rozszerzająca polega na wysnuciu z interpretowanego przepisu prawnego wniosku, że zakres treściowy normy prawnej jest większy, niż wynika to z dyrektyw językowych, słowem prawodawcy nadaje się szersze znaczenie, co oznacza, że „chciał powiedzieć więcej, niż powiedział” [14, s. 191].

<sup>4</sup> Porównania tego dokonuje Agnieszka Kowalik (za *Słownikiem Języka Polskiego*, Warszawa 1978). Zwielokrotnianie to sporządzenie większej liczby egzemplarzy, także równoważnych z oryginałem; kopia to dokładne odtworzenie, ale nierównoważne z oryginałem, reprodukcja to kopia oryginału wykonana w dowolnej skali i dowolną metodą [11, s. 18].

<sup>5</sup> Szerzej na temat zwielokrotniania, w szczególności nielegalnego zob. [13, s. 59-61].

musi być sporządzona w jednym tylko egzemplarzu i może być rozpowszechniana jedynie w gronie najbliższych osób podmiotu, który dokonał zwielokrotnienia. Zawsze należy pamiętać także o art. 35 prawa autorskiego, zgodnie z którym dozwolony użytek nie może naruszać normalnego korzystania z utworu lub godzić w słuszne interesy twórcy. W praktyce każdy dozwolony użytek w pewnym stopniu konkuruje z korzystaniem z utworu przez wyłącznie do niego uprawnionego i przynosi uszczerbek w jego interesach majątkowych. Ocena, czy w świetle art. 35 przekroczony został zakres dozwolonego użytku osobistego (a także publicznego), powinna być przeprowadzana jednostkowo w odniesieniu do każdej zaistniałej sytuacji. Istotne dla dalszych rozważań jest podkreślenie, że art. 23 nie określa celu, w jakim utwór może być wykorzystany (rozrywkowy, naukowy, poznawczy, kolekcjonerski) ani rozmiaru, w jakim może się to odbywać – ustawodawca poza określeniem „jeden egzemplarz” nie wprowadził żadnych ograniczeń ilościowych, co wskazuje, iż nie jest zabronione skopiowanie całości jednego egzemplarza<sup>6</sup>. W ramach dozwolonego użytku można skserować zarówno cały artykuł z czasopisma lub dzieła zbiorowego, cały rozdział z książki, a nawet całą książkę lub cały numer czasopisma. Czy jednak można skserować całe utwory zgromadzone w bibliotekach i udostępniane przez te instytucje? Próbą odpowiedzi na to pytanie będzie analiza przepisów prawnych oraz wyniki ankiety, która została przeprowadzona wśród bibliotek szkół wyższych w Polsce.

Jako jedno z podstawowych zadań bibliotek Ustawa o bibliotekach [15] w art. 4 wymienia obsługę użytkowników, przede wszystkim udostępnianie zbiorów oraz prowadzenie działalności informacyjnej. Udostępnianie zbiorów bibliotecznych w rozumieniu prawa jest użyczeniem – przekazaniem egzemplarza do ograniczonego czasowo korzystania, niemającym na celu uzyskania korzyści majątkowej, czyli nieodpłatnym (lub najmem, jeśli udostępnianie jest odpłatne, co może mieć miejsce np. w bibliotekach prywatnych). Z kolei art. 28 Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych statuuje na rzecz bibliotek tzw. dozwolony użytek publiczny. Biblioteki mogą udostępniać nieodpłatnie, w zakresie swoich zdań statutowych, egzemplarze utworów rozpowszechnionych, mogą sporządzać lub zlecać sporządzanie egzemplarzy rozpowszechnionych utworów w celu uzupełnienia, zachowania lub ochrony własnych zbiorów, mogą również udostępniać zbiory dla celów badawczych lub poznawczych za pośrednictwem końcówek systemu informatycznego (terminali) znajdujących się na terenie tych jednostek. Do bibliotek odnosi się także art. 27 prawa autorskiego, który daje instytucjom naukowym i oświatowym (a zatem i bibliotekom) uprawnienie do korzystania z rozpowszechnionych utworów w celach dydaktycznych lub prowadzenia własnych badań oraz sporządzania w tym celu egzemplarzy fragmentów rozpowszechnionego utworu. Wyjaśnić należy, iż **utwór rozpowszechniony** to taki, który za zezwoleniem twórcy został, w jakikolwiek sposób udostępniony publicznie i jest to pojęcie szersze od **utworu opublikowanego**, którym jest **utwór zwielokrotniony** za zezwoleniem twórcy, i którego egzemplarze zostały udostępnione publicznie (np. przekazana do biblioteki praca doktorska jest utworem rozpowszechnionym, ale niepublikowanym) [9, s. 122].

Pojęcie „nieodpłatności” udostępniania odnosi się zarówno do niepobierania opłat od użytkowników biblioteki za korzystanie ze zbiorów, co wynika także z art. 14 ust. 1 Ustawy o bibliotekach, w myśl którego usługi bibliotek publicznych (a taki status mają, w przeważającej mierze, również biblioteki uczelniane) są ogólnie dostępne i bezpłatne; jak też do zwolnienia bibliotek z obowiązku przekazywania wynagrodzenia na rzecz twórców. Wynikająca z art. 28 **licencja ustawowa** na rzecz bibliotek sformułowana została na tyle

---

<sup>6</sup> Takie stanowisko prezentują profesorowie Uniwersytetu Jagiellońskiego Janusz Barta i Ryszard Markiewicz [2, s. C3].



szeroko, że zaczyna budzić kontrowersje w świetle wydanych na przestrzeni ostatnich lat orzeczeń Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości. Wynika to z nie do końca właściwej implementacji Dyrektywy Rady Wspólnot Europejskich 92/100 z 19 listopada 1992 r. w sprawie najmu i użyczenia oraz określonych praw pokrewnych w zakresie własności intelektualnej (ujednolicona w 2006 r.) [5]. Zgodnie z art. 3 dyrektywy twórcy przysługuje wyłączne prawo w zakresie publicznego użyczenia egzemplarzy utworu, dopuszczalne jest natomiast ustanowienie wyjątku od tej zasady w ramach dozwolonego użytku. W art. 6 dyrektywa wskazuje w sposób wyraźny, iż tylko określone kategorie instytucji dokonujących publicznego użyczenia egzemplarzy mogą być zwolnione z obowiązku zapłaty wynagrodzenia na rzecz twórców. W Polsce krąg podmiotów w art. 28 prawa autorskiego został określony zbyt generalnie, co stwarza zagrożenie nałożenia na Polskę kar za niedostosowanie ustawodawstwa krajowego do europejskiego<sup>7</sup>. Do czasu zmiany art. 28 prawa autorskiego, która prawdopodobnie nastąpi, biblioteki służą swoimi zbiorami bez konieczności wnoszenia jakichkolwiek opłat na rzecz twórców. Wspomniany przepis zezwala też na sporządzanie (samodzielne lub zlecane) egzemplarzy (w rozumieniu kopii) utworów unikatowych, szczególnie cennych, których udostępnianie groziłoby zniszczeniem oryginału. W takim wypadku kopia musi być użyczana zamiast a nie obok oryginału – w obrocie ma pozostać jeden egzemplarz dzieła. Poza tym ustawa pozwala bibliotekom na zwielokrotnianie w celu uzupełniania swoich zbiorów, biblioteka może więc skopiować brakujący tom z serii czy artykuł z czasopisma i udostępniać go na zasadach ogólnych. Udostępnianie zbiorów za pośrednictwem terminali budzi pewne wątpliwości w nauce prawa; o ile wskazanie celu badawczego lub poznawczego, a także terytorialne zawężenie udostępniania do tzw. intranetu nie nastrocza żadnych problemów interpretacyjnych, o tyle określenie „teren tych jednostek” jest niejasny, co zostało już zasygnalizowane w literaturze prawniczej (podniesione zostało, że nie chodzi tu o teren biblioteki, lecz całej jednostki, np. uniwersytetu czy innej instytucji prowadzącej bibliotekę [12, s. 82-85]). Ponadto nauka prawa podnosi, że nie wszystkie biblioteki są adresatami regulacji przyjętej w art. 28, a jedynie te, które mogą być odrębnymi podmiotami stosunków cywilnoprawnych<sup>8</sup>.

Dokonana pokrótce analiza przepisów prawa autorskiego odnoszących się do bibliotek wskazuje, że właściwie prawo nie wychodzi naprzeciw bibliotekom z rozwiązaniem problemu nagminnego skserowania ich zbiorów, z którym muszą codziennie mierzyć się w praktyce. Jediną wzmiankę o reprografii zawiera art. 14 ust. 2 Ustawy o bibliotekach, który przyznaje bibliotekom prawo do pobierania opłat za m.in. usługi informacyjne, bibliograficzne, reprograficzne i wypożyczenia międzybiblioteczne, co stanowi wyjątek od ogólnej zasady bezpłatności usług bibliotecznych (jednak opłaty te nie mogą przewyższać kosztów wykonania usługi). Nie ulega wątpliwości, że reprografia nie jest jednym z głównych zadań żadnej biblioteki i że ułatwianie użytkownikom kopiowania zbiorów nie należy do jej obowiązków; jest przejawem dobrej woli i wyjściem naprzeciw potrzebom czytelników. Biblioteka i jej pracownicy zawsze stają przed dylematem ochrony praw twórców i spełnienia oczekiwań użytkowników pragnących mieć jak najszerszy, najłatwiejszy i najszybszy dostęp do interesujących ich publikacji. Zrozumiałe jest, że twórca domaga się należnego mu wynagrodzenia za trud włożony w powstanie dzieła i pewne nakłady finansowe poczynione w trakcie pracy nad utworem, z kolei użytkownik żąda możliwości skserowania dziesięciu

<sup>7</sup> Problematyka wypłacania przez biblioteki tantiem na rzecz autorów książek została poruszona na łamach *Rzeczpospolitej*. Zob. [10].

<sup>8</sup> Problem wynika z kwestii podejmowania działań prawnych (jakimi są czynności udostępniania zbiorów) przez biblioteki będące osobami prawnymi, wchodzące w skład jednostek organizacyjnych posiadających osobowość prawną oraz jednostek nieposiadających osobowości prawnej. Szerzej na ten temat [12, s. 73-76].

artykułów z czasopism, ponieważ potrzebuje czasu na skupienie, przemyślenie, przeanalizowanie ich treści, chce zakreślić istotne fragmenty publikacji. Faktem jest, że proceder kserowania dotyczy przede wszystkim literatury naukowej, a nie literatury pięknej – niespotykane jest kserowanie tomiku poezji czy powieści sensacyjnej (chyba że czytelnikowi zależy na posiadaniu kopii egzemplarza już niedostępnego na rynku księgarskim); kserowane są podręczniki, skrypty, opracowania, artykuły z czasopism. Z jednej strony wskazane jest respektowanie praw ich autorów, z drugiej – każdej bibliotece, zwłaszcza uczelnianej – zależy na jak najszybszym dostarczeniu wyników najnowszych badań pracowników macierzystej uczelni do jak najszerszego grona odbiorców (co łączy się z cytowaniem, z którym z kolei wiąże się pozycja w świecie nauki)<sup>9</sup>. Pospolity, wręcz trywialny przykład, gdy kserowanie może przynieść więcej pożytku niż szkody, może mieć miejsce w sytuacji, gdy biblioteka dysponuje jednym egzemplarzem utworu a użytkownik skseruje interesujący go fragment, nie „blokując” egzemplarza na dłuższy czas, w którym kilku innych użytkowników będzie mogło zapoznać się z jego treścią (również kserując przydatne im informacje). Przed każdym bibliotekarzem stoi zatem niełatwe zadanie, gdyż, jak podkreśla Bolesław Howorka, obowiązkiem każdego bibliotekarza jest zrozumienie i ochrona interesów twórcy, musi jednak pamiętać o swoich obowiązkach wobec czytelników i umożliwieniu im korzystania z utworów w granicach uprawnień przyznanych przez prawo autorskie. Bibliotekarz zawsze „musi być sumiennym pośrednikiem między uprawnionym do korzystania z utworów użytkownikiem a twórcą” [7, s. 153].

Użytkownicy żądający skserowania utworu chronionego prawem autorskim powołują się na dozwolony użytek prywatny. Powstaje pytanie, w jaki sposób biblioteki radzą sobie ze zjawiskiem „zakserowania” książek, które stopniowo zastępuje ich „zacytowanie”? Czy starają się je zminimalizować? Czy w przepisach wewnętrznych ograniczają dozwolony użytek osobisty czytelników i na jakiej podstawie prawnej to czynią? Odpowiedzi na te pytania miała udzielić ankieta przeprowadzona przez autorkę niniejszego opracowania za pośrednictwem poczty elektronicznej w dniach 12.02-31.03.2012 r. Kwerenda dotycząca kopiowania zbiorów bibliotecznych została rozestana do siedemdziesięciu trzech bibliotek szkół wyższych w Polsce, zarówno publicznych, jak i niepublicznych (uniwersytetów, politechnik, uczelni medycznych, przyrodniczych, pedagogicznych, społecznych). Odpowiedzi nadeszły z trzydziestu jeden bibliotek, co stanowi 42% adresatów ankiety. Pytania ankietowe nie dotyczyły problematyki kopiowania zbiorów związanego z wypożyczeniami międzybibliotecznymi.

W dwudziestu ośmiu z ankietowanych bibliotek dozwolone jest kserowanie, skanowanie oraz fotografowanie zbiorów przez czytelników, dwie spośród nich wyraźnie powołują się w tym zakresie na dozwolony użytek osobisty użytkowników. W jednej bibliotece praktykowane jest jedynie skanowanie (brak kserokopiarek), w jednej tylko fotografowanie (poza tym obowiązuje generalny zakaz kopiowania zbiorów, a brak możliwości kserowania wytykany jest przez użytkowników jako „niezyczliwość i dziwactwo”), w jednej bibliotece nie zostały ustalone jakiejkolwiek zasady dotyczące kopiowania zbiorów, czytelnik wypożyczając książkę (również z czytelni na 1 dzień) dokonuje kserokopii na własną odpowiedzialność. We wszystkich bibliotekach użytkownicy mogą również pobierać kopie dokumentów elektronicznych dostępnych na nośnikach oraz w sieci bibliotecznej, zgodnie z obowiązującymi bibliotekę licencjami. Sporadycznie (dwie biblioteki) wymagana jest

---

<sup>9</sup> O powinnościach pracownika biblioteki wobec twórców i użytkowników pisał Bolesław Howorka [7, s. 149-154].

identyfikacja użytkownika przy pobieraniu kopii, jedna biblioteka pozwala na kopiowanie plików z sieci, natomiast z nośników (CD, DVD, pendrive) – nie.

Z jednym wyjątkiem we wszystkich poddanych badaniu bibliotekach wolno nieodpłatnie wykonywać fotografie własnym aparatem fotograficznym, bez użycia lampy błyskowej, za zgodą bibliotekarza, często również w jego obecności. Z kolei w pozostałych bibliotekach, z wyjątkiem jednej, w której zabronione jest kopiowanie zbiorów w jakiegokolwiek innej formie, oferowane są usługi reprograficzne. W czternastu bibliotekach uczelnianych użytkownicy zarówno dokonują zamówień na kopie (na formularzach, także przez Internet), jak też mogą wykonać je własnoręcznie na urządzeniach samoobsługowych. W jednej z bibliotek zamówienia składane są wyjątkowo, zdarza się to 2-3 razy do roku z uwagi na fakt, że czytelnik ma możliwość skorzystania z punktu kserograficznego poza pomieszczeniami biblioteki. Takie same uprawnienia kopiowania poza budynkiem biblioteki zostały przyznane czytelnikom jeszcze dwu innych bibliotek. W czterech bibliotekach uczelnianych użytkownicy mogą wyłącznie zamawiać kserokopie, w dziesięciu bibliotekach mają do dyspozycji wyłącznie urządzenia samoobsługowe – kserokopiarki i skanery. Czternaście bibliotek świadczy usługi reprograficzne na zamówienie na urządzeniach będących ich własnością. W jednej z nich nie skorzystano z tej możliwości ani razu w roku 2011, w jednej zdarza się to incydentalnie, jedna wykonuje kopie dokumentów na własnym sprzęcie wyłącznie dla pracowników uczelni w ramach rozliczeń bezgotówkowych między jednostkami organizacyjnymi uczelni, a jedna biblioteka dla pracowników swojej uczelni kopiuje zbiory na zasadzie grzecznościowych przysług, bez pobierania opłat. W ośmiu bibliotekach użytkownik może własnoręcznie odpłatnie wykonać kserokopię lub skan na urządzeniu będącym własnością biblioteki. Tylko sześć bibliotek oferuje swoim użytkownikom możliwość bezpłatnego własnoręcznego zeskanowania (bezpłatne kserowanie nie jest możliwe) na skanerach należących do biblioteki, w tym w jednej z nich podyktowane jest to faktem, że biblioteka pracuje w nowym budynku według projektu współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, co obliguje ją do niepobierania od użytkowników opłat za tego typu usługi przez okres 5 lat (jednorazowo mogą nieodpłatnie wydrukować 5 skanów). W siedmiu bibliotekach zamówienia na kopie realizowane są przez podmioty zewnętrzne, które w bibliotece wynajmują pomieszczenia na prowadzenie działalności gospodarczej i świadczą usługi reprograficzne na rzecz czytelników biblioteki. W piętnastu bibliotekach czytelnik może skorzystać z płatnych samoobsługowych kserokopiarek lub skanerów, których właścicielem jest agent, nie biblioteka (w jednym przypadku są one własnością uczelni). Przy składaniu zamówień na kopie użytkownicy są zobowiązani do oświadczenia, że odbitki są przeznaczone wyłącznie do użytku osobistego zgodnie z art. 23 Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz że ponoszą odpowiedzialność za naruszenia praw autorskich.

Jak wynika z powyższych danych, coraz powszechniejszą tendencją staje się cedowanie na czytelnika czynności kopiowania, jeśli woli on taką formę od zapoznania się z treścią na miejscu, w czytelni. Ma to o tyle znaczenie, że w zasadzie zwielokrotniania na potrzeby własnego użytku osobistego powinno dokonywać się samemu. Jednak w praktyce byłoby to niemożliwe, dlatego nowelizacja ustawy z 2002 r. wprowadziła art. 20<sup>1</sup>, w myśl którego posiadacze urządzeń reprograficznych, którzy prowadzą działalność gospodarczą w zakresie zwielokrotniania utworów na własny użytek osobisty osób trzecich (czyli punkty kserograficzne) mają obowiązek uiszczania za pośrednictwem organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi lub prawami pokrewnymi (w tym przypadku KOPIPOL-u) opłat w wysokości 3% wpływów z tego tytułu na rzecz twórców lub wydawców. Obowiązek

opłaty jest wyłączony jedynie w przypadku, gdy zwielokrotnianie odbywa się na podstawie umowy z podmiotem uprawnionym do utworu – np. autorem. Podnosi się, że opłaty (których wysokość określa właściwy minister w rozporządzeniu) powinny być obliczane od całości wpływów, a nie tylko od korzyści majątkowych osiągniętych z tytułu kopiowania dzieł chronionych prawem autorskim. Klauzule na formularzach zamawiania wskazujące na przeznaczenie kopii (dozwolony użytek osobisty) są o tyle istotne, że każde skserowanie utworu poza dozwolonym użytkowaniem prywatnym byłoby wkroczeniem w sferę praw wyłącznych i wymagałoby zgody podmiotu uprawnionego<sup>10</sup>. Z art. 20<sup>1</sup> wynika, że biblioteki nie są zobowiązane do wnoszenia opłat z tytułu świadczenia usług reprograficznych, ponieważ na mocy przepisów ustawy o bibliotekach nie są podmiotami prowadzącymi działalność gospodarczą<sup>11</sup>.

W przepisach wewnętrznie obowiązujących (zarządzenia dyrektora, regulaminy) większość bibliotek wprowadza pewne restrykcje dotyczące kopiowania, mające na celu ochronę zbiorów. Zabrania się kopiowania (często bez względu na technikę) zbiorów szczególnie cennych i wartościowych niezależnie od daty wydania, rękopisów, starodruków, prac doktorskich, dyplomowych, pozycji wydanych do 1945 r., gazet oprawnych powyżej formatu A3, dysertacji, norm, egzemplarzy znajdujących się w złym stanie technicznym lub których oprawa może ulec uszkodzeniu podczas kopiowania. Wszystkie biblioteki zastrzegają, że kopie wykonywane dla czytelników mogą być wykorzystane tylko na użytek własny, do celów naukowych, dydaktycznych lub edukacyjnych, zakazuje się redystrybucji, odsprzedaży, systematycznej i niezgodnej z prawem reprodukcji utworów objętych ochroną prawa autorskiego, a odpowiedzialność za ewentualne naruszenie praw autorskich przenoszona jest na użytkownika. Dwanaście bibliotek stosuje ograniczenia ilościowe: w trzech bibliotekach jest to zawężenie do fragmentów dzieł, jedna operuje lakonicznym stwierdzeniem ograniczenia ilościowego zgodnie z ustawą o prawie autorskim, jedna zapewnia o przestrzeganiu prawa przez agenta wykonującego usługi reprograficzne, który nigdy nie kseruje książek w całości, biblioteka zakazująca w ogóle kopiowania wyraża zgodę na fotografowanie do 10 stron, biblioteka związana projektem UE zezwala na jednorazowy wydruk 5 skanów, jedna biblioteka mówi o zakazie kserowania materiałów przekraczających objętość 50 stron, z czego można wnioskować, iż obowiązuje w niej ograniczenie kserowania do 50 stron. Cztery biblioteki stosują ograniczenie kopiowania do 1 arkusza wydawniczego, czyli 22 stron, powołując się na Ustawę o prawie autorskim i prawach pokrewnych, która zezwala na kopiowanie fragmentów opublikowanych materiałów nie większych niż 1 arkusz wydawniczy. Jedna z tych bibliotek zastrzega, że w przypadku zamówienia złożonego przez inną bibliotekę dopuszczalne jest wykonanie kopii całości utworu (z czego wynika, że respektuje uprawnienie wynikające z art. 28 ust. 2). W dziewiętnastu z ankietowanych bibliotek nie istnieją żadne ograniczenia w odniesieniu do ilości kopiowanych stron lub egzemplarzy, z tym że równocześnie w tych bibliotekach przy kserografach umieszczane są informacje o obowiązku przestrzegania Ustawy o prawie autorskim oraz ponoszeniu przez użytkowników pełnej odpowiedzialności za wykonanie kopii oraz ich późniejsze wykorzystanie. Jedna z bibliotek informuje ponadto o możliwości wykonywania kserokopii „z wydawnictw publikowanych, lecz nie przekraczających objętości jednego arkusza

---

<sup>10</sup> Ważny jest też przepis art. 20 Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, który nakłada na producentów i importerów m.in. kserokopiarek, skanerów i innych podobnych urządzeń reprograficznych umożliwiających pozyskiwanie kopii całości lub części egzemplarza utworu, a także czystych nośników służących do utrwalania utworów (lub przedmiotów prawa pokrewnych), w zakresie dozwolonego użytku osobistego, obowiązek uiszczania opłaty na rzecz organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi. Zob. [3].

<sup>11</sup> Bywa to kwestionowane, o czym będzie jeszcze mowa.

wydawniczego (tj. 22 stron maszynopisu, o ile nie stanowi to większości dzieła) wyłącznie do użytku osobistego. Nie można ich powielać i rozpowszechniać wśród innych osób”, co wydaje się nieuzasadnione z uwagi na wyraźne określenie grona osób, którym można udostępnić kopię w ramach dozwolonego użytku osobistego. Ponadto biblioteki nie wprowadzające żadnych ograniczeń ilościowych słusznie podnoszą, że biblioteki obowiązują przestrzeganie przepisów Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, a w niej nie ma jasnych i jednoznacznie sformułowanych przepisów, z których mogłyby wynikać jakiegokolwiek ograniczenia odnoszące się do liczby stron czy liczby egzemplarzy. Ustawa mówi jedynie o pojedynczych egzemplarzach utworu, a wprowadzenie ograniczenia w rzeczywistości łamie prawo o dozwolonym użytku osobistym. Wprawdzie doktryna prawa nie rozstrzyga dyskusyjnej kwestii, czy dozwolony użytek prywatny należy rozpatrywać w kategorii prawa podmiotowego przysługującego danej osobie, czy też licencji ustawowej udzielonej na rzecz danej osoby, jednak nie można odmówić pewnych racji takim poglądom.

Jaka jest zatem podstawa prawna wprowadzanych ograniczeń ilościowych? Z przeprowadzonych badań wynika, że w dwudziestu bibliotekach przepisy wewnętrzne regulują kwestie kopiowania (kserowania, skanowania, fotografowania) zbiorów, przy czym niejednokrotnie w ustalaniu ich brzmienia brali udział uczelniani radcy prawni. W jedenastu bibliotekach problematyka ta nie jest poruszana w regulaminach, zarządzeniach itp., ponieważ biblioteki uznały, że nie ma potrzeby powtarzania regulacji ustawowych w przepisach wewnętrznie obowiązujących. Dwadzieścia osiem bibliotek jako podstawę prawną (czyli przepisy prawa powszechnie obowiązującego) zasad dotyczących kopiowania zbiorów wskazuje Ustawę o prawie autorskim i prawach pokrewnych, trzy z nich opierają je również na Ustawie o bibliotekach, natomiast jedna oprócz tych dwóch ustaw podaje także ustawę Prawo o szkolnictwie wyższym. W odniesieniu do prawa autorskiego jedynie pięć bibliotek wskazuje konkretne przepisy: jedna – art. 20, 23 i 28; dwie – art. 23; jedna – art. 23 i 35; jedna art. 23-35. Trzy biblioteki nie wskazują żadnej podstawy prawnej, jedna z nich utrzymuje, iż nie jest to konieczne ze względu na brak ingerencji biblioteki w poczynania czytelnika, który ponosi odpowiedzialność za kopiowanie zbiorów.

Ograniczenia ilościowe kserowania budzą największy sprzeciw i niezadowolenie czytelników, często też są przedmiotem kpin, zwłaszcza studentów prawa, którzy wytykają bibliotekom złe odczytywanie ustawy. Inaczej odbierają takie regulacje użytkownicy bibliotek uczelni o profilu medycznym, technicznym czy przyrodniczym, ponieważ tam świadomość prawna czytelników jest mniej rozbudowana i nie zwracają oni uwagi na nieścisłości między zezwoleniem na kopiowanie w ramach dozwolonego użytku prywatnego a jego jednoczesnym ograniczaniem do określonej liczby stron. Pojawia się również inna niekonsekwencja w posunięciach bibliotek, przykładowo: na jednym z formularzy zamówień na kserokopie biblioteka stosuje ograniczenie kserowania do 22 stron, wymaga od użytkownika podpisania oświadczenia, że odbitki są przeznaczone wyłącznie do użytku osobistego zgodnie z art. 23 prawa autorskiego, a następnie użytkownik znajduje pole, w którym może zaznaczyć ilość zamawianych kopii, podczas gdy art. 23 wyraźnie mówi o pojedynczych egzemplarzach utworu. Możliwość wykonania kilku kopii stanowi ewidentne naruszenie przepisu z art. 23 i wyklucza możliwość powołania się na dozwolony użytek osobisty osoby zlecającej kserokopię.

Zasadniczo najchętniej przez studentów kserowane są pomoce dydaktyczne (podręczniki, skrypty), ponieważ z reguły biblioteka nie oferuje ich egzemplarzy w takiej ilości, aby mogli je wypożyczyć wszyscy, którzy ze względów np. finansowych nie nabywają książki na własność. Bolesław Howorka stoi na stanowisku, że pozycje takie czytelnicy

powinni kupować a ograniczanie przez biblioteki kserowania do fragmentów utworów jest jak najbardziej zasadne. Kopiowanie całych utworów jest sprzeczne z interesem twórców i wydawców (ale, jak wcześniej było wspomiane, w zasadzie każde kopiowanie godzi w owe interesy), dlatego jego zdaniem, biblioteki w swoich przepisach wewnętrznych powinny zezwalać wyłącznie na kopiowanie fragmentów dzieł [8, s. 162]. Problem polega na tym, że na podstawie przepisów prawa autorskiego trudno jest wprowadzić jakiegokolwiek ograniczenia ilościowe. Wprowadzenie zasady ograniczenia kopiowania „do 1 arkusza wydawniczego” jest wynikiem błędnej wykładni ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Arkusz wydawniczy jest jedynym określeniem ilościowym użytym przez ustawodawcę w art. 30, który zezwala ośrodkom informacji lub dokumentacji na sporządzanie i rozpowszechnianie własnych opracowań dokumentacyjnych oraz pojedynczych egzemplarzy, nie większych niż jeden arkusz wydawniczy, fragmentów opublikowanych utworów. Po pierwsze – czy biblioteka jest ośrodkiem informacji lub dokumentacji naukowej? W pewnym sensie można ją za taki uznać, jednak pojawiają się również kategoryczne głosy sprzeciwu [19, s. 30-33]. Po drugie – czy przepis pozostaje w jakiegokolwiek relacji do art. 23 prawa autorskiego, mówiącego o dozwolonym użytku osobistym? Na pewno nie, odnosi się bowiem do zupełnie innej kategorii podmiotów oraz ma inny zakres przedmiotowy – dotyczy działalności instytucji podejmowanej na własny rachunek. Poza tym niezrozumiałe wydaje się przeliczenie arkusza wydawniczego na 22 strony formatu A4, jak czynią to biblioteki. Arkusz wydawniczy oblicza się tak, jak arkusz autorski, oprócz tekstu autorskiego uwzględniając tytuły, żywą paginę, ogłoszenia i inne dodatki wydawnicze [4, sz. 74]. Arkusz autorski jest jednostką miary służącą do obliczania materiału przygotowywanego przez autora do wydania. W Polsce zawiera 40 tys. znaków drukarskich lub 700 linii wierszowych lub 3 tys. cm<sup>2</sup> materiału ilustracyjnego [4, sz. 74]. Definicja nie zawiera przeliczenia arkusza na strony. Przeliczenie takie dotyczy arkusza drukarskiego – jednostki produkcji poligraficznej, odpowiadającej jednostronnie zadrukowanemu arkuszowi formatu A1 lub dwustronnie zadrukowanemu arkuszowi formatu A2. Dawniej arkuszem drukarskim nazywano 16 stron druku bez względu na ich format. Aktualnie wszystkie inne formaty arkusza drukarskiego trzeba sprowadzić do formatu A1, czyli np. ilość szesnastek książki formatu B5 należy pomnożyć przez współczynnik 1,33, który wynika z podzielenia powierzchni formatu B1 przez powierzchnię formatu A1 [4, sz. 73-74]. W praktyce wydawniczej stosuje się przeliczenia arkusza na 16 stron formatu A4, jednak niejednokrotnie błędnie używa się wówczas pojęcia „arkusz wydawniczy”, choć często przy znormalizowanych ustawieniach komputerowych edytorów tekstu 16 stron A4 pokrywa się z liczbą 40 tys. znaków drukarskich. W jaki sposób arkusz wydawniczy można przeliczyć na 22 strony pozostaje wielką niewiadomą, gdyż w wynikach formuł obliczeniowych nie pojawia się liczba 22<sup>12</sup>. Można się jedynie domyślić, że za wzór przyjęcia 22 stron służyły zasady przyjęte przez Bibliotekę Narodową<sup>13</sup>.

Autorytatywne ograniczanie kopiowania do 1 arkusza wydawniczego niesie też ze sobą niebezpieczeństwo naruszenia jednego z autorskich praw osobistych, mianowicie prawa do nienaruszalności treści i formy utworu oraz jego rzetelnego wykorzystania (art. 16 prawa autorskiego). Może zdarzyć się to w sytuacji, gdy np. artykuł w czasopiśmie naukowym liczy 35 stron. Restrykcyjne podejście do ograniczenia do 22 stron będzie oznaczało naruszenie integralności utworu, ponieważ użytkownik otrzyma niepełny tekst,

<sup>12</sup> Zob. informacje oraz bogatą bibliografię tematu na stronie [www Zakładu Nauk Pomocniczych i Edytorstwa Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu](http://www.zakladu.nauk.pomocniczych.i.edytorstwa.uniwersytetu.im.adama.mickiewicza.w.poznaniu.pl) [6].

<sup>13</sup> Zob. informacje o usługach reprograficznych na stronie [www Biblioteki Narodowej: http://www.bn.org.pl/programy-i-uslugi/uslugi-reprograficzne](http://www.bn.org.pl/programy-i-uslugi/uslugi-reprograficzne).

pozbawiony istotnych konkluzji zawartych w zakończeniu oraz bibliografii, co w konsekwencji może prowadzić do nierzetelnego wykorzystania – zafałszowania ogólnego przekazu dzieła poprzez cytowanie tylko wniosków zawartych w pierwszej części artykułu. Czy należy potępić bibliotekarza, który okaże empatię i zrozumienie i wyrazi zgodę na skserowanie całości artykułu, ale złamie postanowienia regulaminu ustanowionego przez pracodawcę<sup>14</sup>? Czy należy doprowadzać do absurdalnych przypadków, w których użytkownik będzie zmuszony jeden utwór kopiować w dwu turach mieszczących się w granicach 22 stron? Pytania wydają się retoryczne, jednak w codziennej pracy bibliotekarza pełniącego dyżur w czytelni mają one niebagatelne znaczenie.

Jest jeszcze aspekt, który być może wpłynie na radykalne zmiany w regulaminowych postanowieniach bibliotek. 9 grudnia 2011 r. zapadł wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie ograniczania możliwości kopiowania do jednego arkusza wydawniczego (sygnatura akt XVII Amc 113/11). W pozwie, jaki wniosła osoba fizyczna przeciwko jednej z miejskich bibliotek publicznych w Polsce, pozwany kwestionował klauzulę cennika, zgodnie z którą biblioteka „może wykonywać reprodukcje lub reprodukcje cyfrowe o objętości nie przekraczającej 1 arkusza wydawniczego”, podnosił jej niezgodność z m.in. art. 23 prawa autorskiego oraz przepisami o ochronie konkurencji i konsumentów. Co ciekawe, powód dowiódł, iż biblioteka może być uznana za przedsiębiorcę w rozumieniu Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a cennik jest wzorcem umowy w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego. Wyrokiem sąd uznał powództwo i przychylił się do uznania klauzuli za niedozwoloną, co jest dla bibliotek rozstrzygnięciem bezprecedensowym<sup>15</sup>. Wpisanie ograniczenia ilościowego na listę klauzul abuzywnych zmusi szereg bibliotek do zmiany ich regulaminów. Powstaje pytanie – w którą stronę owe zmiany podążą?

Biblioteki mogą wyrażać zgodę na kopiowanie ich zbiorów w ramach dozwolonego użytku. Z analizy wyników ankiety można wysnuć wniosek, że znaczna część bibliotek nie reguluje kwestii liczby kserowanych czy skanowanych stron. Ale biblioteki mogą też skorzystać z wyjścia alternatywnego (jak jedna z ankietowanych bibliotek) i zakazać kopiowania zbiorów, zasłaniając się ich ochroną przed zniszczeniem (znacznie łatwiej będzie to uczynić bibliotekom, których zbiory stanowią narodowy zasób biblioteczny i podlegają szczególnej ochronie). Takie rozwiązanie z pewnością wywoła oburzenie użytkowników, których reakcji też nie da się przewidzieć – albo zaakceptują nowe reguły, albo przestaną korzystać z usług tych bibliotek na rzecz placówek, które takich ograniczeń stosować nie będą. Znakomitym rozwiązaniem jest stopniowe wprowadzanie do bibliotek coraz większej liczby urządzeń samoobsługowych, co z pewnością ogranicza kopiowanie. Zdecydowanie łatwiej jest zlecić kserokopię w punkcie kserograficznym niż samemu skserować całą książkę. Rezygnacja z nie do końca słusznych ograniczeń ilościowych w połączeniu z całkowitym odejściem od składania zamówień wydają się być rozsądną opcją dla bibliotek, zwłaszcza uczelnianych, w których kopiowanie jest ciągle newralgicznym punktem w kontaktach pomiędzy użytkownikiem a bibliotekarzem, przed którym stoi trudne zadanie pogodzenia interesów czytelników z interesami twórców dzieł, które udostępnia biblioteka. Być może najlepszym z możliwych rozwiązań byłaby nowelizacja Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych lub Ustawy o bibliotekach, która jednoznacznie uregulowałaby zasady kopiowania bibliotecznych egzemplarzy dzieł chronionych prawem autorskim.

<sup>14</sup> Z wyszukiwarki Google można trafić na blogi, w których studenci bez żenady opisują swoje doświadczenia z życzliwymi im bibliotekarzami: „Wolę nie myśleć co by było, gdyby złapano mnie z tymi tonami książek i słowników z naklejką «ZAKAZ XEROWANIA», jak wynosiłam je cichcem w soboty, by oddać się właśnie procederowi zakazanemu”. Zob: <http://gdziesmiedzylzemidobrocia.blogspot.com/?zx=f4b6462108cf3d5c>.

<sup>15</sup> Szczegółowe informacje na temat sprawy zob. [17].

## Bibliografia

1. Akt Paryski Konwencji Berneńskiej o ochronie dzieł literackich i artystycznych z dnia 24 lipca 1971 r., Dz. U. 1990, Nr 82, poz. 474, zał.
2. BARTA Janusz, MARKIEWICZ Ryszard. Nieporozumienia wokół reprografii. *Rzeczpospolita*. 2002, nr 266, s. C3. ISSN 0208-9130.
3. BARTA Janusz, MARKIEWICZ Ryszard. Prawo autorskie i prawa pokrewne. Komentarz. In *LEX* [Dokument elektroniczny]. 2011, nr 8545. Tryb dostępu: <http://www.lex.umcs.lublin.pl/lex/index.rpc?&fromHistory=false#content.rpc--ASK--nro=201335137&wersja=-1&reqId=1336309169774144&class=CONTENT&dataOceny=2012-05-06&tknDATA=13%252C59%252C6%252C8%252C9%252C1335510706&loc=4&full=1&hId=6>. Stan z dnia 10.05.2012.
4. BIRKENMAJER Aleksander (red.). *Encyklopedia wiedzy o książce*. Wrocław: Zakład Narodowy im. Ossolińskich, 1971.
5. Dyrektywa 2006/115/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2006 r. w sprawie prawa najmu i użyczenia oraz niektórych praw pokrewnych prawu autorskiemu w zakresie własności intelektualnej (wersja ujednolicona), Dz. Urz. UE L 376 z 27.12.2006, s. 28-35. In *EUR-Lex* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:376:0028:0035:PL:PDF>. Stan z dnia 05.05.2012.
6. HAJDIS Bogdan. *Obliczanie arkuszy drukarskich dla komputerowego składu tekstu* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://poledyt.amu.edu.pl/arkusze/index.htm>. Stan z dnia 05.05.2012.
7. HOWORKA Bolesław. *Bibliotekarz i prawo. Podstawowe informacje o prawie dla pracowników bibliotek*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2010. ISBN 978-83-61464-28-0.
8. HOWORKA Bolesław. *Prawo autorskie w pracy bibliotekarza*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2012. ISBN 978-83-61464-73-0.
9. JEWUŁA Beata, STANISŁAWSKA-KLOC Sybilla. Prawo autorskie a działalność bibliotek (licencja dla bibliotek z art. 28 ust. pr. aut. i pr. pokr.). *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego. Prace z prawa własności intelektualnej*. 2008, z. 102, s. 116-140. ISSN 0137-236X.
10. Kara za niewypłacanie tantiem? *Rzeczpospolita* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ekonomia24.pl/artykul/730419-Kara-za-niewypłacanie-tantiem-.html>. Stan z dnia 05.05.2012.
11. KOWALIK Agnieszka. Zwiłokrotnianie i kopiowanie utworów do własnego użytku osobistego. *Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego*. 1999, nr 9, s. 17-22. ISSN 0137-5490.
12. NIEWĘGŁOWSKI Adrian. Prawnoautorskie aspekty udostępniania utworów w działalności bibliotek. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego. Prace z prawa własności intelektualnej*. 2012, z. 115, s. 69-89. ISSN 0137-236X.
13. POŹNIAK-NIEDZIELSKA Maria (red.). *Prawo autorskie i prawa pokrewne. Zarys wykładu*. Bydgoszcz: Oficyna Wydawnicza Branta, 2007. ISBN 978-83-60186-34-3.
14. SEIDLER Grzegorz Leopold, GROSZYK Henryk, PIENIAŹEK Antoni. *Wprowadzenie do nauki o państwie i prawie*. Lublin: Wydawnictwo UMCS, 2003. ISBN 978-83-227-2765.



15. Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach, Dz. U. 1997, nr 85, poz. 539 wraz z późniejszymi zmianami.
16. Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, Dz. U. 2006, nr 90, poz. 631 wraz z późniejszymi zmianami.
17. WAGŁOWSKI Piotr. *Biblioteczne ograniczanie konsumentów w reprodukcji „do 1 arkusza wydawniczego” klauzulą abuzywną* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://prawo.vagla.pl/node/9588>. Stan z dnia 05.05.2012.
18. WAGŁOWSKI Piotr. *Pozew przeciwko bibliotece w związku z ograniczeniem możliwości kopiowania do jednego arkusza wydawniczego* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://prawo.vagla.pl/node/9334>. Stan z dnia 05.05.2012.
19. WANIK Krystyna. Kserowanie legalne? *Notes Wydawniczy*. 2003, nr 5, s. 30-33. ISSN 1230-0624.
20. Za unijne prawo zapłaci czytelnik? *Rzeczpospolita* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.rp.pl/artukul/17,805963-Za-unijne-prawo-zaplaci-czytelnik.html>. Stan z dnia 05.05.2012.

## Ukryty Internet – nieznanie narzędzie pracy bibliotekarza

Książki, książki, książki... błoga cisza i spokój – to powszechnie znany, stereotypowy wizerunek polskiej biblioteki. Ten sielski obrazek dopełnia oczywiście „szara” i „przykurzona” bibliotekarka w okularach, przeszukująca skrupulatnie pożółkłe kartki w starych, drewnianych skrzynkach katalogowych. To prawda, że przez wiele stuleci właśnie te drewniane skrzyneczki, często zapełnione do granic możliwości kartami katalogowymi, pełniły rolę podstawowego narzędzia pracy bibliotekarza, jednak dziś czas ich świetności mija bezpowrotnie. Kiedyś biblioteki swoje szufladki dumnie prezentowały w centralnym punkcie, dziś zepchnięte do bocznych pomieszczeń, korytarzy lub piwnic są rzadko oglądane przez czytelników i bibliotekarzy. Jednak to, że kartkowe katalogi i kartoteki straciły w ostatnich latach na znaczeniu nie znaczy, że przestały być w ogóle potrzebne. Nadal w wielu bibliotekach korzysta się z nich bardzo często, w niektórych zostały zdigitalizowane i przeżywają swoje drugie – „wirtualne” życie, w jeszcze innych z niecierpliwością oczekuje się dnia, w którym zostaną one zamknięte. Niestety, można też spotkać w Polsce takie biblioteki, do których zmiany (czytaj nowoczesność) jeszcze nie dotarły. Te zmiany nie dotyczą tylko warsztatu pracy bibliotekarza, lecz również ilości i rodzaju gromadzonych zbiorów a nawet wizerunku samego pracownika biblioteki, który na naszych oczach zmienia się z bibliotekarza-strażnika książek w nowoczesnego stratega wiedzy, infobrokera, architekta i menedżera informacji albo cybrariusza. Czy to jednak wypada, aby infobroker korzystał z katalogów kartkowych? Czy to możliwe, aby architekt informacji, strateg wiedzy lub cybrariusz posługiwał się wyłącznie drukowanymi źródłami wiedzy? Oczywiście, jednak korzystanie z tych bardzo tradycyjnych, żeby nie napisać przestarzałych narzędzi pracy, może sprawić, że zarówno czas trwania, jak i jakość prowadzonych poszukiwań nie przyniesie zadowalających efektów. Wykorzystywanie nowoczesnych metod i narzędzi pracy staje się bowiem koniecznością w sytuacji, kiedy potrzeby informacyjne użytkowników ciągle rosną. Wydaje się to oczywiste, lecz nie dla wszystkich. Niestety, również wśród bibliotekarzy znajdujemy takich, którzy uważają, że nowoczesność w bibliotece nie jest w ogóle potrzebna. Oto, co mówi jedna z bibliotekarek, pochodząca z niewielkiego miasteczka<sup>2</sup>: „W uniwersyteckich bibliotekach zastosowanie znajdują wrzutnia oraz maszyna samodzielnie wypożyczająca książki. W ten sposób praktycznie bez udziału człowieka egzemplarz może trafić na półkę czytelnika. Takie urządzenia u nas nie są konieczne. W małych miastach biblioteka służy integracji społecznej. Ludzie przychodzą z nami po prostu rozmawiać” [2]. Czyżby zatem nowoczesne narzędzia pracy i kompleksowa automatyzacja stanowiły wyłącznie domenę dużych bibliotek uniwersyteckich? Na szczęście nie. Obecnie nawet małe biblioteki szkolne i publiczne są często w całości zautomatyzowane, w coraz większym procencie gromadzą zasoby elektroniczne, a cisza i spokój panuje w nich tylko w czytelniach, gdyż w pozostałych agendach głośno tętni puls życia bibliotecznego...

Oczywiście wydaje się przy tym to, że dziś, w dobie tworzącego się społeczeństwa opartego na wiedzy, tradycyjny warsztat bibliotekarza: księgozbiór podręczny, kartoteki i

---

<sup>1</sup> dr Beata Taraszkiewicz, Dyrektor Biblioteki Uczelnianej Akademii Pomorskiej w Słupsku, e-mail: b.taraszkiewicz@biblioteka.apsl.edu.pl

<sup>2</sup> Nazwa tego miasta nie została podana celowo.

katalogi zastąpiły komputery z dostępem do ogromnego, w zasadzie nieskończonego zbioru informacji w Internecie. Komputery te są przydatne przy wykonywaniu wielu podstawowych bibliotecznych czynności – od inwentaryzowania książek począwszy, na wypożyczalni międzybibliotecznej kończąc. Dodatkowo wiele osób, nie tylko bibliotekarzy, nie wyobraża już sobie pracy w bibliotece czy wyszukiwania informacji bez pomocy komputera i Internetu. Zaczynają oni i kończą wyszukiwanie informacji w sieci, pomijając całkowicie inne źródła wiedzy. Zjawisko to jest szczególnie widoczne u dzisiejszej młodzieży szkolnej i studentów – przedstawicieli tzw. pokolenia Y, nazywanego także pokoleniem Milenium lub pokoleniem kłapek<sup>3</sup> i iPodów. Najmłodsza część tego pokolenia (osoby urodzone po 1993 r.) jest nazywana pokoleniem Google<sup>4</sup> (*Google generation*), gdyż całość wiedzy o otaczającej rzeczywistości czerpie z tego właśnie narzędzia. Dla tych młodych ludzi „wujek” Google i „ciocia” Wikipedia zastępują prawdziwe autorytety (rodziców, nauczycieli, przyjaciół), dostarczając odpowiedzi, niestety często bardzo lakonicznych lub nieprawdziwych, na wszystkie, nawet najbardziej intymne pytania typu:

Mam 14 lat i jestem płaska...

Mam 14 lat i jestem w ciąży...

Mam 14 lat i nie mam chłopaka...

Dawniej w odpowiedzi na te i podobne pytania oraz w rozwiązywaniu dręczących młodzież problemów pomagali rodzice, w ostateczności koleżanki i koledzy z podwórka. Dziś ich rolę – rolę głównego źródła informacji spełnia wyszukiwarka Google. Należy dodać, że przedstawiciele pokolenia Google w większości nie potrafią i nie chcą szukać informacji poza Internetem. Jedną z typowych cech charakterystycznych dla tego pokolenia jest również brak cierpliwości. Mimo swojej biegłości w posługiwaniu się nowoczesnymi urządzeniami, ci młodzi ludzie bardzo szybko rezygnują z dłuższych poszukiwań – wyszukiwanie trwające dłużej niż 10 minut jest dla nich stratą cennego czasu. Wbrew obiegowym opiniom o doskonałej znajomości technologii informacyjnych często nie potrafią w taki sposób sformułować zapytania, aby odszukać potrzebne im dane. Poproszeni o informację, której wyszukanie wymaga trochę więcej czasu – raczej rezygnują z poszukiwań (przyjdą nawet nieprzygotowani na zajęcia) niż poświęcą dodatkowy wolny czas na jej znalezienie. Brak cierpliwości oraz zastępowanie kontaktów interpersonalnych komunikacją pośrednią i kulturą substytutową (komunikowanie za pomocą telefonu, emaila, komunikatorów, korzystanie z kultury przy pomocy sieci) powoduje również to, iż zwykle osoby te nie potrafią nawiązać dłuższej konwersacji. Wszystkie te czynniki decydują o tym, że pomimo tego, iż osoby urodzone po 1993 r., są określane jako „urodzone z myszką w dłoni” stają się bardzo często ofiarami stresu informacyjnego, ponieważ nie potrafią poradzić sobie z odnalezieniem konkretnej informacji wśród milionów wyników wyszukiwań, jakie podsuwa im „wujek” Google. Co to wszystko ma jednak wspólnego ze wspomnianym w tytule „ukrytym Internetem”? Odpowiedź jest bardzo prosta. Przedstawiciele pokolenia Google są typowym przykładem użytkowników sieci, którzy ograniczają swoje poszukiwania prawie wyłącznie do jednej, jedynej wyszukiwarki, jaką w tym przypadku jest Google. Można zapytać: „Czy jest w tym coś złego”? Spróbujmy to sprawdzić na przykładzie jednego z przedstawionych wcześniej pytań. Po wpisaniu w okienko Google zapytania: „Mam 14 lat i jestem w ciąży”, pierwszy

---

<sup>3</sup> Określenie to nie dotyczy przystawionych kłapek na oczach, ale noszonego bardzo chętnie przez przedstawicieli tego pokolenia obuwiu typu klapki.

<sup>4</sup> Słowo Google pochodzi od nieprawidłowo zapisanego określenia liczby „Googol” ( $10^{100}$  – w zapisie dziesiętnym jedynek i 100 zer). Twórcą tego terminu był dziewięcioletni wówczas Milton Sirotta, a spopularyzował go amerykański matematyk i wuj Sirotty, Edward Kasner.

wynik, jaki pojawia się na ekranie to blog nastolatki z wpisem pod tytułem *Ciąża to nic złego*. Oto jego fragment<sup>5</sup>:

„11 stycznia 2007

ciąża to nic złego

No tAK a zaczęło się tak niewinnie...zaczęłam chodzić z nim... z Adrianem... kochałam się w nim już 1,5 roku... a on nic. w końcu kiedyś zaczął ze mną gadac zaprzyjaźniliśmy się... byłam w siódmym niebie... :) ale... no właśnie.... Adrian zarządał ode mnie dowodu miłości.... byłam tak głupia i się zgodziłam... Było beznadziejnie, okropnie... nie wiem po co ja się zgadzałam... głupia byłam... a potem adrian przestał się mną interesować... [...] tak teraz jestem w polowie 3 miesieaca... z adrianem jesteśmy razem.. jestem szczęśliwa... a teraz kończę tą notkę... muszę iść odpocząć.. bo choć jestem w ciąży to nieznaczy że jestem zwolniona z chodzenia do szkoły... a właśnie szkoła... ludzie się na mnie dziwnie patrzy... wiedzą że jestem w ciąży...ale nauczyciele traktują mnie inaczej ... bardziej ulgowo [...]”.

Zacytowany fragment bloga nasuwa raczej niewłaściwe dla 14-latki (nie tylko będącej w ciąży) wnioski, a ten, który pojawia się jako ostatni brzmi: będę w szkole traktowana bardziej ulgowo... Niestety, kolejne z wyników poszukiwań przynoszą podobne, mało pedagogiczne treści... To nie jest zbyt optymistyczna prognoza dla pedagogów i psychologów a szczególnie dla rodziców, którzy często nawet nie zdają sobie sprawy z tego, kto i w jak dużym stopniu zajął przeznaczone dla nich, szczególne miejsce w życiu ich dzieci. Tymczasem „wujek” Google, „wujek dobra rada”, „wujek znający odpowiedzi na wszystkie pytania”, „wujek pierwszego lub nawet ostatniego kontaktu”<sup>6</sup> bije rekordy popularności obejmując większość „rynku poszukiwań” nie tylko w Polsce<sup>7</sup> [3]. Należy przy tym dodać, że myśląc o popularności wyszukiwarki, według firmy Megapanel PBI/Gemius, mamy na uwadze procent internautów, którzy w danym miesiącu z niej skorzystali lub procent odsłon dokonanych na danej wyszukiwarce, lub czasu na niej spędzonego, lub też udział, czyli procent liczby zapytań zadanych danej wyszukiwarce w liczbie wszystkich zapytań zadanych w danym okresie czasu wszystkim wyszukiwarkom. Mówiąc prostym językiem – wyszukiwarka Google posiada ogromną popularność na całym świecie, np. według wyników zaprezentowanych przez firmę WebSideStory, Google posiada 73,61% udział w Wielkiej Brytanii, 80,76% w Australii, 91,11% w Niemczech i wyjątkowo tylko 41,86% w Japonii (dominuje tam wyszukiwarka Yahoo) [3]. Wynika z tego wniosek, że googlyzacja<sup>8</sup> to zjawisko powszechne, obejmujące swoim zasięgiem nie tylko internautów z pokolenia Google. Na dodatek należy podkreślić, iż jest to zjawisko masowe, o skali ogólnoświatowej. Być może właśnie dlatego ukuto powiedzenie, że „jeżeli czegoś nie ma w Google, to znaczy, że nie istnieje”...

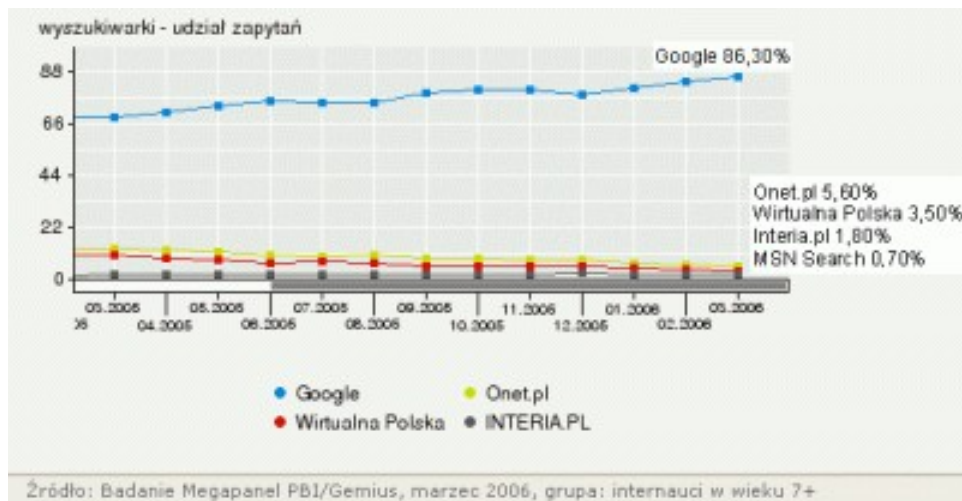
#### Rysunek 1. Wyszukiwarki – udział w rynku zapytań

<sup>5</sup> Dla zobrazowania problemu zachowano oryginalną pisownię.

<sup>6</sup> Ostatnio bardzo często narzędzie to jest wykorzystywane do stawiania samodzielnej diagnozy lekarskiej lub leczenia niesprawdzonymi środkami, co może skończyć się tragicznie.

<sup>7</sup> Zbadanie prawdziwej popularności tej wyszukiwarki jest bardzo trudne z uwagi na możliwość popełnienia błędów metodologicznych.

<sup>8</sup> W przytoczonych badaniach pod uwagę brano tylko wyszukiwarkę a przecież Google oferuje także inne usługi, jak np. poczta Gmail, serwisy Google Maps czy Google Earth oraz inne.



Źródło: GÓRAK Magdalena. Jak zmierzyć popularność Google. In *Internet Standard* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://www.internetstandard.pl/news/93560\\_1/Jak.zmierzyc.popularnosc.Google.html](http://www.internetstandard.pl/news/93560_1/Jak.zmierzyc.popularnosc.Google.html). Stan z dnia 02.03.2012.

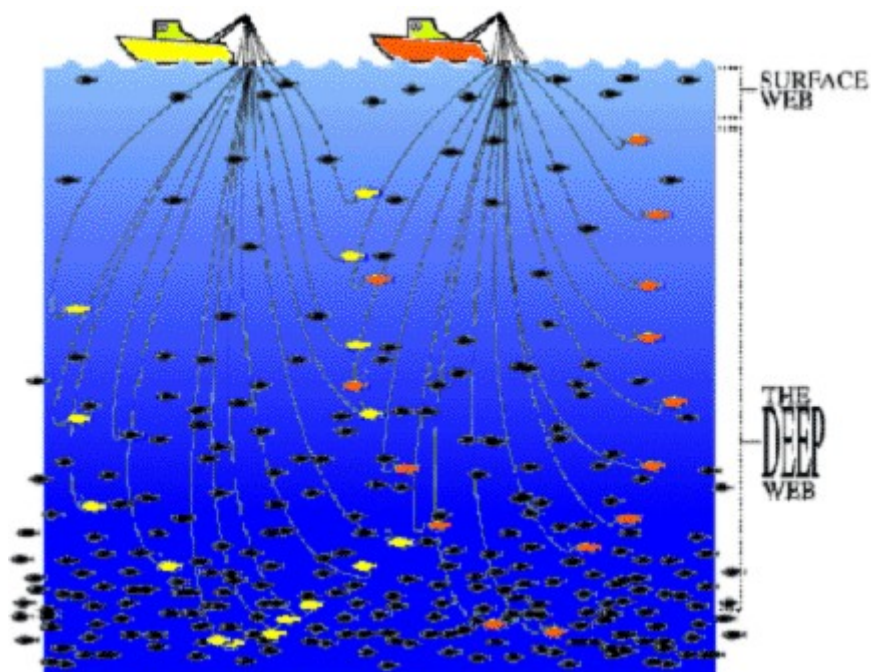
Tymczasem okazuje się, że ilość informacji, którą można znaleźć w ukrytej sieci, jest według różnych źródeł od 500 do 5000 razy większa, niż przy wykorzystaniu najbardziej popularnych wyszukiwarek. Do informacji, których znalezienie wymaga głębszych poszukiwań (wielowarstwowych, wieloetapowych) należą przede wszystkim pliki multimedialne (szczególnie strony Flash), bibliografie, dane zawarte w specjalistycznych bazach danych np. bibliograficznych, materiały źródłowe, referencyjne i wiele innych cennych wiadomości. Zaskakujące jest to, że według różnych szacunków uważa się, że dane te stanowią aż 90% zasobów sieci – a nawet jak podaje strona TechDeepWeb.com – 99% [4]. Co więcej, informacje te są unikalne, ponieważ bardzo rzadko są powielane na innych stronach. Wynika z tego jasny wniosek, że większość naprawdę cennych informacji zamieszczonych w Internecie pozostaje całkowicie niedostępna dla przysłowiowego Kowalskiego, który o „ukrytym Internecie” nigdy nie słyszał.

Te informacje, których nie potrafią lub nie są w stanie znaleźć najbardziej popularne wyszukiwarki nazwano z tego powodu „**ukrytym Internetem**”. Wbrew pozorom zjawisko to nie jest nowe, obecność „drugiego dna” Internetu odkryto już dość dawno. Po raz pierwszy na problem ten zwrócił uwagę Jill Ellsworth w 1994 r., który użył terminu „niewidzialna sieć Web” („invisible web”) na określenie „schowanych” w sieci informacji (wyszukiwarka Google jeszcze wówczas nie istniała). To on zauważył, że tzw. „płytkie” przeszukiwanie Internetu powodowało, że strony napisane w innym formacie niż HTML były po prostu pomijane. Warto w tym miejscu zauważyć, że zjawisko to odkryte zostało już w 10 lat po stworzeniu specyfikacji języka HTML (hypertext markup language), który jest specjalnym, hipertekstowym językiem znaczników, umożliwiającym dokładne opisanie wyglądu dokumentu w przeglądarce internetowej.

Najczęściej używanym określeniem omawianego zjawiska jest termin „ukryty Internet” („hidden web”) – chyba najbardziej popularny i bardziej prawidłowy niż sformułowania takie jak: „niewidzialny Internet” oraz pojęcie „głęboki Internet”, którego jako pierwszy użył Michael K. Bergman w artykule: *White Paper: The Deep Web: Surfacing Hidden Value* w 2001 r. [1]. Bergman obrazowo porównał w swoim artykule poszukiwanie informacji do poławiania ryb na powierzchni morza. Twierdził, że zarzucając sieć musimy mieć świadomość, że większość naprawdę „grubych ryb”, czyli wartościowych informacji

znajduje się w głębinach Internetu, my zaś najczęściej wyławiamy „płotki”, czyli informacje mniej wartościowe (rys. 2). Zasobami, które „pływają w głębinach oceanu wiedzy” są przede wszystkim te, które posiadają nietekstowy charakter, serwisy, które wymagają rejestracji (zarówno płatne, jak i darmowe, jednak niedopuszczające robotów indeksujących, czyli programów, które przeglądają sieć zbierając informacje o stronach umieszczanych w indeksie wyszukiwarek celem ich dodania) oraz dane dostępne w naukowych bazach danych. Również dziś, mimo tego, że wyszukiwarka Google wciąż się rozwija pod kątem zwiększania ilości indeksowanych zasobów, nadal jest niedoskonała i dalej część „ukrytego Internetu” pozostaje głęboko na dnie sieci. Co ciekawe, zauważono, że użytkownicy Google dokonują wyboru informacji już z pierwszej strony z wynikami (aż 85% kliknięć). Te kliknięcia powodują, że raz przejrane strony stają się łatwiej dostępne dla kolejnych użytkowników pytających o tę samą informację. Analogicznie, niepopularne wyniki zajmujące ostatnie miejsca w wynikach wyszukiwań zasilają zasoby „ukrytego Internetu”.

Rysunek 2. Poszukiwania przy użyciu mechanizmów przeszukujących głęboką sieć



Źródło: BERGMAN Michael K. White Paper. The Deep Web. Surfacing Hidden Value. *The Journal of Electronic Publishing* [Dokument elektroniczny]. Vol. 7, nr 1. Tryb dostępu: <http://www.press.umich.edu/jep/07-01/bergman.html>. Stan z dnia 01.03.2012.

Nauczenie się korzystania z tych głębszych warstw sieci wymaga czasu. W sieci (także tej płytkiej) można znaleźć jednak bardzo wiele interesujących prezentacji, które krok po kroku przeprowadzają zainteresowanego czytelnika przez kręte ścieżki „ukrytego Internetu”. O ironio, wystarczy wpisać w okienko Google jeden z terminów opisujących to zjawisko np. „ukryty Internet”. Pomocą osobom poszukującym wartościowych, naukowych informacji służą też strony bibliotek, które zamieszczają adresy narzędzi pozwalających na przeszukiwanie „głębokich” zasobów sieci. Jednym z pozytywnych przykładów jest tu Biblioteka Główna UMCS w Lublinie, która na swojej stronie podaje najpopularniejsze adresy narzędzi pomocnych w przeszukiwaniu kwalifikowanych zasobów internetowych, w tym np. adresy: repozytoriów wiedzy, repozytoriów instytucjonalnych oraz serwisów wielod dziedzinowych (katalogi źródeł sieciowych), a także dodatkowo adresy wyszukiwarek naukowych<sup>9</sup>.

Na zakończenie pozostaje nam tylko jedno pytanie: czy znajomość „ukrytego Internetu” jest wszystkim naprawdę potrzebna? Czy powinniśmy uczyć korzystania z dobrodziejstw tego zjawiska? Być może nasi użytkownicy są w pełni zadowoleni z informacji, które podsuwa im „wujek Google” i nie potrzebują nic więcej. Czy zatem powinniśmy ich na siłę kierować do zasobów, które po pierwsze są bardziej naukowe i specjalistyczne, po drugie ich przeszukiwanie wymaga więcej czasu i wysiłku, po trzecie zaś czy opłaca się bibliotekarzom zdradzać wszystkie tajemnice swojego warsztatu? Każdy dobry, szanujący się rzemieślnik zawsze ukrywał małą tajemnicę powodzenia swoich wyrobów. Jak powszechnie wiadomo tajne receptury Coca-Coli czy Beherovki do dziś nie są znane i być może w tym tkwi ich wielki sukces handlowy. Bibliotekarzom zależy zaś na tym, by byli nadal potrzebni. Wniosek taki nasuwa się zwłaszcza dziś, w kontekście uwolnienia tego zawodu, bowiem całkiem realne w bliskiej przyszłości wydaje się to, że każdy kto będzie miał ukończone studia wyższe oraz posiadał znajomość strategii wyszukiwawczych i zasad przeszukiwania „głębokiego Internetu” będzie mógł zostać bibliotekarzem. Czy jednak każdy?!

Należy pamiętać, że nauczanie korzystania z ważniejszych narzędzi przeszukiwania „głębokiego Internetu” jest koniecznością w przypadku kształcenia przyszłych bibliotekarzy. Dla nich umiejętność taka powinna być jedną z podstawowych, podobnie jak posługiwanie się nieco bardziej zaawansowanymi składniowo poleceniami w wyszukiwarce Google.

## Bibliografia

1. BERGMAN Michael K. White Paper. The Deep Web. Surfacing Hide Value. *The Journal of Electronic Publishing* [Dokument elektroniczny]. Vol. 7, nr 1. Tryb dostępu: <http://www.press.umich.edu/jep/07-01/bergman.html>. Stan z dnia 01.03.2012.
2. GAJEK Magdalena. Bibliotekarz jako terapeuta. In *66-400.pl* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.66-400.pl/wiadomosc/2129-bibliotekarz-jako-biblioterapeuta.html>. Stan z dnia 10.03.2012.
3. GÓRAK Magdalena. Jak zmierzyć popularność Google. In *Internet Standard* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://www.internetstandard.pl/news/93560\\_1/Jak.zmierzyc.popularnosc.Google.html](http://www.internetstandard.pl/news/93560_1/Jak.zmierzyc.popularnosc.Google.html). Stan z dnia 10.03.2012.
4. GRUCHAWKA Steven R. Using the Deep Web. In *A How-to Guide for IT Professionals* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.techdeepweb.com>. Stan z dnia 10.03.2012.

---

<sup>9</sup> Adres tej strony to: <http://www.bg.umcs.lublin.pl/nowa/deep.php>.

## Znaczenie kompetencji zawodowych w procesie rekrutacji i selekcji pracowników w sektorze usług informacyjnych

Proces rekrutacji i selekcji pracowników jest jednym z istotniejszych elementów, który może wpływać na jakość świadczonych przez organizację usług. Pracownicy posiadający odpowiednie kompetencje do pracy w sektorze usług, odpowiednio stymulowani, szkoleni i motywowani będą stanowić efektywny zespół np. biblioteki czy ośrodka informacji. Zatrudnianie osób bez odpowiedniego przygotowania oraz predyspozycji może spowodować sytuację, w której personel nie spełnia warunków do odpowiedniego świadczenia pracy na rzecz pracodawcy, jak również nie będzie w stanie w przyszłości nabyć kompetencji i uzupełnić braków w wiedzy, umiejętnościach, zachowaniach, postępowaniu. Stwarza to poważne zagrożenie dla sprawnego funkcjonowania placówek informacyjnych. Dlatego też warto z uwagą przyrzeć się kwestii kompetencji zawodowych w procesie rekrutacji pracowników.

Proces rekrutacji i selekcji nie jest zjawiskiem tożsamym. Za **rekrutację** uznaje się „wstępny etap doboru kadr, mający na celu przekazanie informacji na zdefiniowany rynek pracy na temat gotowości zatrudnienia oraz wymogów i warunków zatrudnienia określonego rodzaju pracownika oraz przyciągnięcie określonej ilościowo i jakościowo grupy kandydatów mogących ubiegać się o dane stanowisko pracy” [5, s. 130]. **Selekcja** natomiast jest pojęciem węższym i dotyczy według Roberta Wooda i Tima Payne’a „podejmowania decyzji o wyborze kandydata” [11, s. 13]. Szerzej termin ten tłumaczy *Słownik zarządzania kadrami* jako „zeszół działań mający na celu wybieranie przy pomocy określonych metod, technik i narzędzi odpowiedniego pracownika spośród rekrutowanej grupy kandydatów na określone stanowisko – według przyjętych kryteriów w profilu kwalifikacyjnym danego stanowiska” [5, s. 138]. Oczywiście mowa tu o selekcji jako etapie procesu doboru kadr, poprzedzonym procesem rekrutacji, nie zaś selekcji zatrudnionych już uprzednio pracowników.

Termin **kompetencje** oznacza według Grzegorza Filipowicza „dyspozycje w zakresie wiedzy, umiejętności i postaw, pozwalające realizować zadania zawodowe na odpowiednim poziomie” [1, s. 17], zaś według Claude Lévy-Leboyer’a: „ustalone zbiory wiedzy i umiejętności, typowych zachowań, standardowych procedur, sposobów rozumowania, które można zastosować bez nowego uczenia się” [4, s. 19]. W praktyce rekrutacyjnej stosowane są niekiedy zamiennie inne określenia, takie jak: zdolności, kryteria, wymiary, cechy, możliwości, standardy wydajności, czynniki decydujące o sukcesie, które jednak nie są używane w piśmiennictwie naukowym, z uwagi na ich zbyt nieprecyzyjny charakter.

Zainteresowanie kompetencjami, jako narzędziem rekrutacji i selekcji pracowników, pojawiło się w latach osiemdziesiątych XX w., kiedy to przedsiębiorstwa zaczęły działać pod silną presją czasu i efektywności. Dostrzeżono wówczas, że osiągnięcia szkolne oraz dobre wyniki w testach inteligencji nie są gwarantem powodzenia w działalności zawodowej. Dynamiczne przemiany w organizacji pracy spowodowały, że dotychczas z powodzeniem stosowane opisy stanowisk pracy stawały się niewydolne i szybko się dezaktualizowały. W odpowiedzi na te tendencje Amerykanin Richard Boyatzis opracował autorski model

---

<sup>1</sup> dr Maja Wojciechowska, Dyrektor Biblioteki Ateneum – Szkoły Wyższej, Uniwersytet Gdański, e-mail: maja.wojciechowska@gmail.com



kompetencyjny dla menedżerów, stając się zarazem twórcą terminu „kompetencje”. Boyatzis uznał, że każdego człowieka można opisać za pomocą zamkniętego zestawu kompetencji, takich jak:

- cele i zarządzanie działaniami,
- orientacja na wydajność,
- produktywność,
- wykorzystanie koncepcji w celach diagnostycznych,
- wywieranie wpływu na otoczenie,
- przywództwo,
- pewność siebie,
- umiejętność komunikacji werbalnej,
- logiczne myślenie,
- konceptualizacja,
- zarządzanie zasobami ludzkimi,
- wykorzystywanie uprawnień z uwzględnieniem potrzeb innych,
- pozytywne nastawienie,
- zarządzanie procesami grupowymi,
- właściwa samoocena,
- kierowanie zespołem,
- rozwijanie umiejętności podwładnych,
- korzystanie z uprawnień jednostronnych,
- spontaniczność,
- zdolność do współpracy,
- samokontrola,
- obiektywność postrzegania,
- wytrwałość i zdolności dostosowawcze,
- umiejętność utrzymywania i zacieśniania kontaktów,
- wiedza specjalistyczna,
- pamięć [11, s. 37].

Boyatzis wyróżnił też trzy poziomy kompetencji [11, s. 38], które wpływają na całokształt pracy zawodowej. Są to:

1. Motywacja i cechy charakteru,
2. Wyobrażenia danej osoby na swój temat i jej rola społeczna,
3. Umiejętności.

Każda kompetencja składa się więc według Boyatzis’a z trzech poziomów. I tak dla osoby, dla której istotne jest wywieranie wpływu na innych, np. dla dyrektora biblioteki lub kierownika działu, motywacją będzie osiągnięcie władzy i uprawnień decyzyjnych, wyobrażeniem na swój temat – „cieszę się poważaniem”, „jestem ważny”, zaś umiejętnością – wpływanie na otoczenie: pracowników, partnerów, decydentów. Większość instytucji dokonując obserwacji skupia się na zachowaniach obserwowalnych, a więc umiejętnościach, ignorując cechy osobowości i profil psychologiczny, co jest znacznym uproszczeniem i marnotrawstwem niewykorzystanego potencjału wewnętrznego pracownika.

W zależności od instytucji, z którą mamy do czynienia, praktykowane są bardzo różne wzorce procesu rekrutacji. Do klasycznych już narzędzi można zaliczyć: testy zdolności, kwestionariusze osobowości, rozmowy i wywiady oraz ośrodki oceny. Warto zwrócić uwagę, że wszelkiego rodzaju nieustrukturyzowane rozmowy i wywiady sprzyjają hermetyzacji środowiska i zatrudnianiu pracowników według indywidualnych – nie zawsze słusznych –

preferencji osoby prowadzącej procedurę rekrutacyjną. Stosowanie subiektywnych metod oceny wpływa zwykle na pozyskiwanie pracowników o podobnym statusie kulturowym i społecznym, zbieżnych umiejętnościach, kompetencjach, zachowaniach, a nawet o podobnym stylu ubierania się czy wystawiania, czego konsekwencją jest brak otwartości organizacji na zmiany oraz nieumiejętność w zakresie zachowań innowacyjnych.

Robert Wood oraz Tim Payne wymienili szereg zalet stosowania kompetencji w procesie rekrutacji i selekcji. Według badaczy zjawiska, systemy rekrutacji oparte na kompetencjach przynoszą następujące korzyści:

- ułatwiają dokładniejszą ocenę możliwości kandydata i jego przydatności na określonym stanowisku pracy;
- zapewniają lepsze dopasowanie umiejętności i zainteresowań kandydata do wymagań stanowiska pracy;
- zapobiegają wydawaniu przez osoby oceniające pochopnych sądów o kandydatach oraz ocenianiu ich na podstawie cech, które nie są istotne na danym stanowisku pracy;
- mogą stanowić podstawę wielu narzędzi oceny, takich jak formularze aplikacyjne, rozmowy kwalifikacyjne, testy, ośrodki oceny;
- umożliwiają wyodrębnienie umiejętności i cech w profilu kandydata, co ułatwia dostosowanie planów rozwoju kandydata do jego rzeczywistych potrzeb [11, s. 35].

W sektorze usług informacyjnych również coraz częściej stosuje się kompetencje jako element procesu rekrutacji i selekcji, choć ciągle jeszcze nie jest to stan satysfakcjonujący. Wystarczy zacytować ramy ministerialne opracowane dla awansu bibliotekarza, zamieszczone w *Rozporządzeniu Ministra Kultury i Sztuki z dnia 9 marca 1999 r. w sprawie wymagań kwalifikacyjnych uprawniających do zajmowania określonych stanowisk w bibliotekach oraz trybu stwierdzania tych kwalifikacji*, aby zobaczyć jak statycznie ujęte są wymagania, co do pracowników bibliotek, pracowników ośrodków informacji i pracowników archiwów. Ograniczają się one w zasadzie do stwierdzenia przez pracodawcę, na podstawie dyplomów, świadectw i zaświadczeń: ukończenia szkół (w tym kursów kwalifikacyjnych i innych form kształcenia), okresów zatrudnienia oraz dorobku naukowego, zawodowego i dydaktycznego. Dominuje zatem metoda biograficzna, w której badana jest „przeszłość” kandydata i jego minione dokonania, nie zaś faktyczne kompetencje w momencie aplikowania na konkretne stanowisko pracy. Warto więc, w celu dokonania porównania, przedstawić analizę wymagań kwalifikacyjnych według cytowanego rozporządzenia (tab. 1) oraz analizę kompetencji opracowaną według współczesnych standardów, zawierającą: nazwę, definicję i wskaźniki behawioralne sformułowane odrębnie dla poszczególnych poziomów zaawansowania (tab. 2).

Tabela. 1. Wymagania kwalifikacyjne uprawniające do zajmowania określonych stanowisk w bibliotekach (dla bibliotekarzy bibliotek publicznych)

Stanowisko	Wymagane kwalifikacje	
	Wykształcenie	Staż pracy
Starszy kustosz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe bibliotekarskie</li> <li>• wyższe oraz podyplomowe studia bibliotekoznawstwa i informacji naukowej</li> <li>• wyższe odpowiadające profilowi biblioteki, wykonywanej specjalności</li> </ul>	6 lat
Kustosz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe bibliotekarskie</li> </ul>	4 lata

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe oraz podyplomowe studia bibliotekoznawstwa i informacji naukowej</li> <li>• wyższe odpowiadające profilowi biblioteki, wykonywanej specjalności</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe zawodowe bibliotekarskie</li> <li>• wyższe zawodowe odpowiadające profilowi biblioteki, wykonywanej specjalności</li> </ul>	5 lat
Starszy bibliotekarz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe bibliotekarskie</li> <li>• wyższe odpowiadające profilowi biblioteki, wykonywanej specjalności</li> </ul>	2 lata
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe zawodowe bibliotekarskie</li> <li>• wyższe zawodowe odpowiadające profilowi biblioteki, wykonywanej specjalności</li> </ul>	3 lata
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• studium bibliotekarskie</li> </ul>	4 lata
Bibliotekarz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe bibliotekarskie</li> <li>• wyższe odpowiadające profilowi biblioteki, wykonywanej specjalności</li> </ul>	1 rok
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe zawodowe bibliotekarskie</li> <li>• wyższe zawodowe odpowiadające profilowi biblioteki, wykonywanej specjalności</li> </ul>	1 rok
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• studium bibliotekarskie</li> <li>• średnie bibliotekarskie</li> </ul>	2 lata
Młodszy bibliotekarz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• studium bibliotekarskie</li> <li>• średnie bibliotekarskie</li> <li>• średnie oraz przeszkolenie specjalistyczne (praktyka, kurs dla nowo zatrudnionych bibliotekarzy)</li> </ul>	0

Źródło: Rozporządzenie Ministra Kultury i Sztuki z dnia 9 marca 1999 r. w sprawie wymagań kwalifikacyjnych uprawniających do zajmowania określonych stanowisk w bibliotekach oraz trybu stwierdzania tych kwalifikacji. Dz. U. 1999, Nr 41, poz. 419.

Tabela. 2. Przykładowa analiza kompetencji według współczesnego schematu: nazwa, definicja, wskaźniki behawioralne, poziomy

Nazwa	Umiejętność planowania i zdolności organizacyjne
Definicja	Zdolność do wizualizacji działań i oszacowania zasobów niezbędnych do osiągnięcia celu. Umiejętność działania w sposób dokładny i uporządkowany.
Wskaźniki	<i>Poziom 1 – młodszy menedżer</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zarządzanie czasem własnym i pracą personelu</li> <li>• podział działań złożonych na zadania, którymi łatwo jest zarządzać</li> <li>• określenie ewentualnych przeszkód utrudniających osiągnięcie celu</li> </ul>
	<i>Poziom 2 – menedżer średniego szczebla</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tworzenie planów awaryjnych na wypadek nieprzewidzianych zdarzeń</li> <li>• określanie z góry czasu i zasobów potrzebnych do osiągnięcia celów</li> <li>• koordynowanie działań zespołu w celu optymalnego wykorzystania umiejętności i specjalizacji pracowników</li> </ul>
	<i>Poziom 3 – menedżer wyższego szczebla</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• przewidywanie długofalowych skutków realizacji planów biznesowych</li> <li>• efektywne planowanie wykorzystania wszystkich zasobów</li> </ul>

Źródło: WOOD Robert, PAYNE Tim. *Metody rekrutacji i selekcji pracowników oparte na kompetencjach*. Kraków, 2006, s. 41.

Jak łatwo zauważyć *Wymagania kwalifikacyjne uprawniające do zajmowania określonych stanowisk w bibliotekach* (tab. 1) to pewne założenia formalne, które w istocie

nie są gwarantem posiadania faktycznych (wyspecjalizowanych) kompetencji. Bo czyż pracownik, który zgodnie z wymogami *Rozporządzenia* legitymuje się określonym stażem pracy oraz ukończeniem studiów wyższych z zakresu bibliotekoznawstwa posiada realne kompetencje do pracy przy renowacji starodruków lub też pracy z czytelnikiem dziecięcym, jeśli jego dotychczasowym miejscem pracy był dział informacji i także specjalizacja na studiach? Można mieć w tej kwestii pewne wątpliwości. Według podobnego wzorca sformułowano tabelę stanowisk i kwalifikacji dla bibliotekarzy, pracowników informacji i dokumentacji zatrudnionych w uczelniach wyższych (tab. 3).

Tabela. 3. Tabela stanowisk i kwalifikacji pracowników bibliotecznych oraz pracowników dokumentacji i informacji naukowej (zatrudnionych w uczelniach wyższych)

Stanowisko	Wymagania kwalifikacyjne	
	Wykształcenie	Liczba lat pracy i wymagana praktyka
Kustosz biblioteczny	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe magisterskie w zakresie bibliotekoznawstwa lub informacji naukowej</li> <li>• wyższe magisterskie lub równorzędne oraz studia podyplomowe z zakresu bibliotekoznawstwa lub informacji naukowej</li> <li>• posiadanie stopnia naukowego</li> </ul>	10 lat w bibliotece naukowej oraz co najmniej miesięczna praktyka specjalistyczna w innej niż macierzysta bibliotece naukowej, potwierdzona zaświadczeniem o jej ukończeniu lub udokumentowany roczny staż pracy w innej niż macierzysta bibliotece naukowej
Starszy bibliotekarz Starszy dokumentalista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe w zakresie bibliotekoznawstwa lub informacji naukowej</li> <li>• wyższe oraz studia podyplomowe z zakresu bibliotekoznawstwa lub informacji naukowej</li> <li>• posiadanie stopnia naukowego</li> </ul>	6 lat w bibliotece naukowej oraz co najmniej dwutygodniowa praktyka specjalistyczna w bibliotece naukowej, potwierdzona zaświadczeniem o jej ukończeniu lub udokumentowany roczny staż pracy w innej niż macierzysta bibliotece naukowej
Starszy konserwator książki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe odpowiadające wykonywanej specjalności</li> </ul>	2
Bibliotekarz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe w zakresie bibliotekoznawstwa lub inne wyższe odpowiadające wykonywanej specjalności</li> </ul>	3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inne wyższe</li> </ul>	4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• studium bibliotekarskie</li> </ul>	5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• średnie bibliotekarskie</li> </ul>	6
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inne średnie</li> </ul>	8
Dokumentalista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe odpowiadające wykonywanej specjalności</li> </ul>	3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• studium informacji naukowo-technicznej</li> </ul>	5
Konserwator książki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe</li> </ul>	3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• średnie</li> </ul>	5
Starszy magazynier biblioteczny	<ul style="list-style-type: none"> <li>• średnie</li> </ul>	6

Starszy technik dokumentalista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• średnie i przeszkolenie w zakresie informacji naukowo-technicznej</li> </ul>	6
Młodszy bibliotekarz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe lub studium bibliotekarskie</li> </ul>	0
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• średnie bibliotekarskie</li> </ul>	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• średnie oraz przeszkolenie bibliotekarskie</li> </ul>	0
Młodszy dokumentalista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe lub studium informacji naukowo-technicznej</li> </ul>	0
Młodszy konserwator książki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyższe odpowiadające wykonywanej specjalności</li> </ul>	0
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• średnie</li> </ul>	3
Technik dokumentalista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• średnie i przeszkolenie w zakresie informacji naukowo-technicznej</li> </ul>	4
Magazynier biblioteczny	<ul style="list-style-type: none"> <li>• średnie lub zasadnicze zawodowe</li> </ul>	0
Technik – konserwator książki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• średnie techniczne w zakresie wykonywanej specjalności</li> </ul>	0
Młodszy technik dokumentalista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• średnie</li> </ul>	0
Pomocnik biblioteczny	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zasadnicze zawodowe lub podstawowe</li> </ul>	0

Źródło: Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 5 października 2011 r. w sprawie warunków wynagradzania za pracę i przyznawania innych świadczeń związanych z pracą dla pracowników zatrudnionych w uczelni publicznej. Dz. U. 2011, Nr 243, poz. 1447.

Kwalifikacje do zajmowania stanowiska nauczyciela-bibliotekarza w bibliotekach szkolnych określa *Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 12 marca 2009 r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli oraz określenia szkół i wypadków, w których można zatrudnić nauczycieli niemających wyższego wykształcenia lub ukończonego zakładu kształcenia nauczycieli*. Pod terminem „kwalifikacje” kryją się jednak znowu wyłącznie wymagania dotyczące uzyskania odpowiedniego wykształcenia. I tak „kwalifikacje do zajmowania stanowiska nauczyciela-bibliotekarza, z wyjątkiem bibliotek pedagogicznych, posiada osoba, która:

1. ukończyła studia wyższe w zakresie bibliotekoznawstwa na poziomie wymaganym od nauczycieli danego typu szkoły lub rodzaju placówki oraz posiada przygotowanie pedagogiczne lub
2. posiada wykształcenie na poziomie wymaganym do zajmowania stanowiska nauczyciela w danym typie szkoły lub rodzaju placówki oraz posiada przygotowanie pedagogiczne, a ponadto ukończyła:
  - a) studia podyplomowe lub kurs kwalifikacyjny w zakresie bibliotekoznawstwa lub
  - b) pomaturalne studium bibliotekarskie.

Kwalifikacje do zajmowania stanowiska nauczyciela-bibliotekarza w szkołach podstawowych posiada również osoba, która ukończyła zakład kształcenia nauczycieli w specjalności bibliotekoznawstwo” [7]. Zasady osiągnięcia kolejnych stopni awansu, a więc nauczyciela stażysty, kontraktowego, mianowanego i dyplomowanego, oraz kwalifikacje, które trzeba posiadać, aby ten awans uzyskać określa już ustawa *Karta Nauczyciela*. Warunki do uzyskania kolejnego stopnia awansu są zdecydowanie precyzyjniej określone niż w przypadku pracowników służby bibliotecznej pracujących w bibliotekach publicznych i naukowych. Wątpliwość budzi jednak celowość pewnych działań (wymogów), które muszą realizować/spełniać bibliotekarze pracujący w szkołach, a których praca została potraktowana na równi z pracą nauczycieli, choć znacząco różni się jej specyfika. Warunkiem uzyskania przez nauczyciela-bibliotekarza kolejnego stopnia awansu jest więc: spełnienie wymagań kwalifikacyjnych, odbycie stażu, uzyskanie pozytywnej oceny dorobku

zawodowego, a także uzyskanie akceptacji odpowiedniej komisji bądź zdanie egzaminu. Co istotne, w okresie stażu nauczyciel-bibliotekarz ma realizować własny plan rozwoju zawodowego. Tego ważnego elementu zabrakło niestety w systemie awansów bibliotekarzy bibliotek publicznych i naukowych. Dodatkowo nauczycielom stażystom oraz nauczycielom kontraktowym przydzielani są opiekunowie stażu (tab. 4).

Tabela. 4. Warunki awansu nauczycieli-bibliotekarzy bibliotek szkolnych i pedagogicznych

Stopień awansu nauczyciela-bibliotekarza	Staż	Opiekun stażu	Ocena dorobku	Egzamin/rozmowa
Stażysta	9 miesięcy	tak	dokonywana przez dyrektora po zapoznaniu się z projektem oceny opracowanym przez opiekuna stażu i po zasięgnięciu opinii rady rodziców	uzyskanie akceptacji komisji kwalifikacyjnej po przeprowadzonej rozmowie
Kontraktowy	2 lata i 9 miesięcy	tak	dokonywana przez dyrektora po zapoznaniu się z projektem oceny opracowanym przez opiekuna stażu i po zasięgnięciu opinii rady rodziców	zdanie egzaminu przed komisją egzaminacyjną
Mianowany	2 lata i 9 miesięcy	nie	dokonywana przez dyrektora po zasięgnięciu opinii rady rodziców	uzyskanie akceptacji komisji kwalifikacyjnej po dokonaniu analizy dorobku zawodowego nauczyciela i przeprowadzonej rozmowie
Dyplomowany	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Ustawa z dnia 26 stycznia 1982 r. Karta Nauczyciela. Dz. U. 2006, Nr 97, poz. 674.

Odrębną grupę przepisów stanowią regulacje dotyczące kwalifikacji i sposobów awansowania bibliotekarzy dyplomowanych, którzy mogą podejmować pracę we wszystkich typach bibliotek, lecz z uwagi na ich wysokie kompetencje, podlegają odrębnym ustaleniom<sup>2</sup>. Według *Rozporządzenia Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 21 sierpnia 2006 r. w sprawie kandydatów na dyplomowanego bibliotekarza oraz dyplomowanego pracownika dokumentacji i informacji naukowej*, aby uzyskać kwalifikacje bibliotekarza dyplomowanego należy poddać się ocenie dorobku naukowego i zawodowego oraz zdać państwowy egzamin bibliotekarski, składający się z części ogólnozawodowej (z zakresu organizacji nauki i kultury oraz ogólnych problemów dotyczących bibliotekoznawstwa, bibliologii, informacji naukowej, archiwistyki lub muzealnictwa) oraz z części specjalistycznej, polegającej na sprawdzeniu stopnia znajomości przez kandydata zagadnień z zakresu wybranej przez niego specjalizacji, takiej jak:

- Gromadzenie i opracowanie zbiorów w bibliotece naukowej;
- Przechowywanie i udostępnianie zbiorów. Czytelnictwo;
- Działalność informacyjna biblioteki naukowej;
- Zbiory specjalne. Ochrona zbiorów bibliotecznych;

<sup>2</sup> Należy zwrócić uwagę na zmiany w przepisach dotyczących bibliotekarzy dyplomowanych.

- Dydaktyka biblioteczna i działalność promocyjna biblioteki;
- Organizacja i zarządzanie bibliotekami naukowymi. Kadra biblioteczna.

W przygotowaniu kandydatów do egzaminu pomoc ma, publikowana na stronach Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego, lista lektur [12]. Aby kandydat został dopuszczony do postępowania egzaminacyjnego musi spełnić określone przepisami warunki, a więc:

- posiadać tytuł magistra, magistra inżyniera lub równorzędny;
- posiadać co najmniej dwuletni staż pracy w bibliotece naukowej, ośrodku informacji naukowej, archiwum lub muzeum albo na stanowiskach nauczyciela akademickiego;
- posiadać udokumentowany dorobek działalności organizacyjnej i pracy dydaktycznej;
- posiadać co najmniej 2 publikacje z zakresu bibliotekoznawstwa, informacji naukowej, archiwistyki lub muzealnictwa w wydawnictwach recenzowanych;
- posiadać znajomość co najmniej jednego języka obcego, potwierdzoną przez komisję powołaną przez rektora lub dyplomem albo certyfikatem wydanym przez uprawnioną instytucję;
- zostać skierowany do postępowania kwalifikacyjnego przez dyrektora biblioteki, ośrodka informacji naukowej, archiwum lub muzeum albo zgłosiła zamiar przystąpienia do postępowania kwalifikacyjnego, przedkładając stanowisko dyrektora biblioteki, ośrodka informacji naukowej, archiwum lub muzeum w tej sprawie [6].

Kolejne stopnie awansu bibliotekarza dyplomowanego oraz warunki, które musi spełnić, aby je uzyskać przedstawiono w tabeli 5. Podobnie jak w przypadku tabeli 1 i 3, także i tu nie wskazano kompetencji, które powinien posiadać bibliotekarz, a jedynie określono staż pracy, a więc czas, który musi upłynąć, aby uzyskać awans.

Tab. 5. Wymagania kwalifikacyjne uprawniające bibliotekarzy dyplomowanych do zajmowania określonych stanowisk w bibliotekach

Stanowisko	Wymagane kwalifikacje	
	Wykształcenie	Staż pracy
Starszy kustosz dyplomowany	wyższe (tytuł magistra, magistra inżyniera, lekarza lub równorzędny) oraz: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dorobek naukowy, dydaktyczny lub zawodowy w zakresie bibliotekarstwa albo informacji naukowej,</li> <li>• znajomość języka obcego,</li> <li>• złożenie egzaminu lub uznanie dorobku naukowego i zawodowego zgodnie z postępowaniem kwalifikacyjnym określonym w odrębnych przepisach</li> </ul>	co najmniej 4 lata na stanowisku kustosa dyplomowanego
Kustosz dyplomowany	jak wyżej	co najmniej 3 lata na stanowisku adiunkta bibliotecznego albo 8 lat w służbie: bibliotecznego, informacji naukowej, technicznej i ekonomicznej, archiwalnej lub muzealnej
Adiunkt biblioteczny	jak wyżej	co najmniej 2 lata na stanowisku asystenta bibliotecznego lub 6 lat w służbie: bibliotecznego, informacji naukowej, technicznej i ekonomicznej, archiwalnej lub muzealnej

Asystent biblioteczny	jak wyżej	co najmniej 2 lata w służbie: bibliotecznej, informacji naukowej, technicznej i ekonomicznej, archiwalnej lub muzealnej albo na stanowisku pracownika naukowo-dydaktycznego lub pracownika naukowego
-----------------------	-----------	--

Źródło: Rozporządzenie Ministra Kultury i Sztuki z dnia 9 marca 1999 r. w sprawie wymagań kwalifikacyjnych uprawniających do zajmowania określonych stanowisk w bibliotekach oraz trybu stwierdzania tych kwalifikacji. Dz. U. 1999, Nr 41, poz. 419.

Proces selekcji, a więc etap, podczas którego dokonuje się doboru pracowników, wymaga szczególnej troski, zwłaszcza jeśli dyrekcja biblioteki przykłada wagę do stworzenia skutecznego zespołu. Wybór pracownika oparty wyłącznie na podstawie zaświadczeń o ukończonym kształceniu oraz stażu pracy nie ma w dzisiejszych czasach racji bytu. Niezbędne jest zaplanowanie procesu rekrutacji i selekcji, nawet jeśli pracodawcą jest mała instytucja, nieposiadająca wyspecjalizowanego działu zarządzania kadrami. Dlatego też niezbędne jest określenie w jaki sposób będzie przebiegał proces rekrutacji, a więc:

- Jakimi funduszami na przeprowadzenie rekrutacji dysponuje biblioteka? (Warto pamiętać, że koszty generuje nie tylko zatrudnienie zewnętrznej firmy HR, wykupienie specjalistycznego oprogramowania, czy zamieszczenie płatnych ogłoszeń w mediach, ale także zaproszenie na rozmowy ekspertów, czy nawet udział w nich dyrekcji i kierowników, zwłaszcza jeżeli kandydatów jest wielu, a selekcja trwa kilka dni);
- Jakie będą wykorzystane metody selekcji? (Ich wybór powinien odpowiadać aktualnym potrzebom i możliwościom instytucji, np. finansowym, czasowym, kadrowym, rodzajem stanowiska, na które prowadzona jest rekrutacja itp.);
- Czy będą to metody wieloetapowe? (Metody wieloetapowe powodują zwykle przeciąganie się procesu rekrutacyjnego, dlatego lepiej rezygnować z nich jeżeli wakat jest niespodziewany i szybko trzeba znaleźć nowego pracownika);
- W jakiej kolejności zastosować metody selekcji? (Jeśli rekrutacja prowadzona jest na stanowisko biblioteczne, a kandydatów jest wielu, najprościej zacząć od analizy dokumentów aplikacyjnych i eliminowania kandydatów, którzy nie spełniają podstawowych wymogów ministerialnych, takich jak wykształcenie i staż pracy, następnie można przejść do części testowej, np. związanej z umiejętnością obsługi komputera czy języka, by na koniec przeprowadzić rozmowę);
- Które osoby będą oceniać kandydatów? (Nie zawsze taką osobą powinien być wyłącznie dyrektor biblioteki. Do zespołu oceniającego może wejść kierownik działu, w którym ma pracować przyszły kandydat, specjalista, który będzie badał konkretne kompetencje, np. obsługę komputera, czy umiejętności językowe, a także inne osoby, które mogą wnieść istotny wkład do procesu selekcji);
- Czy osoby, które będą oceniały kandydatów powinny zostać przeszkolone w tym kierunku? (Nawet w najmniejszej instytucji, jeśli proces decyzyjny nie jest zależny wyłącznie od jednej osoby, powinno przeprowadzić się krótkie szkolenie lub choćby zebranie, na którym przedstawiane są główne założenia procesu rekrutacyjnego, sposób postępowania, zachowania, harmonogram, podział obowiązków itp.);
- Ile czasu można przeznaczyć na proces rekrutacji i selekcji? (Czynnik ten zależy od kilku spraw, m.in. od tego na jakie stanowisko rekrutujemy – stanowiska kierownicze wymagają zwykle bardziej skomplikowanego procesu rekrutacji; czy o brakach kadrowych wiemy z wyprzedzeniem i spokojnie możemy zaplanować rekrutację oraz



selekcję – niespodziewane wakaty wymagają zwykle szybkich działań; ile odpowiedzi na zapytanie rekrutacyjne spodziewamy się uzyskać, oraz ilu kandydatów chcemy zaprosić na właściwe rozmowy);

- Ile osób ma zostać wybranych w jednym procesie rekrutacyjnym? (Czasami możliwe jest rekrutowanie podczas jednego procesu pracowników na kilka różnych stanowisk, pod warunkiem wskaże, że pracownicy je obejmujący mają legitymować się podobnymi kompetencjami);
- Ile zgłoszeń można spodziewać się podczas procesu rekrutacyjnego? (Jest to zależne od kilku uwarunkowań, m.in. od aktualnej sytuacji na rynku pracy – a więc liczby osób poszukujących pracy w zawodzie bibliotekarza i pracownika informacji, wysokości pensji, którą oferuje pracodawca, wymagań, które musi spełnić kandydat, rozpowszechnienia informacji o procesie rekrutacyjnym);
- O jakie stanowiska będą się ubiegać kandydaci?;
- Czy biblioteka będzie korzystać z pomocy zewnętrznej? (Może to być wyspecjalizowana agencja, pośrednictwo pracy, firmy ogłoszeniowe, zespół ekspertów, który będzie wybierał kandydatów na wyższe stanowiska, np. proces rekrutacyjny na dyrektora biblioteki naukowej);
- W jaki sposób będą rozpowszechniane informacje o procesie rekrutacyjnym oraz w jaki sposób pozyskiwana będzie informacja zwrotna? (To decyzja, gdzie zamieszczane są informacje o poszukiwaniu pracownika, które media zostaną użyte w tym celu oraz w jaki sposób mają komunikować się z biblioteką kandydaci – osobiście, elektronicznie, za pośrednictwem gotowych aplikacji, formularzy itp.);
- Jak i kiedy zaprezentować bibliotekę kandydatom oraz kto będzie za to odpowiedzialny? (Częstym błędem jest pomijanie tego punktu, w nadziei, że kandydaci sami własnym staraniem uzyskają potrzebne informacje. Tymczasem ważne jest, aby kandydaci znali charakter pracy bibliotecznej, wiedzieli jakie wartości, idee i zachowania pielęgnuje instytucja, w której chcieliby pracować. Spójność indywidualnych dążeń i zachowań z kulturą organizacyjną biblioteki pozwala na zharmonizowanie działań, lepszą adaptację pracownika i zwiększenie jakości pracy);
- Co zrobić, aby kandydaci czuli się dobrze traktowani? (Niestety wielu pracodawców pielęgnuje założenie, że proces rekrutacji to dobry czas, aby pokazać potencjalnemu pracownikowi, jak niewielką rolę odgrywa w kreowaniu przyszłości organizacji i jak mało znaczącym „elementem” tej organizacji miałby być. Jest to podejście wynikające z przekonania, że zawstydzony pracownik, niepewny swojej wiedzy i doświadczenia będzie pracownikiem „wdzięcznym” i „oddanym”, żyjącym w przekonaniu, że nie ma możliwości podjęcia innej, może bardziej korzystnej pracy. Tymczasem okazanie szacunku, przedstawienie biblioteki jako instytucji przyjaznej, integrującej zespół, dbającej o rozwój pracowników i miłą atmosferę pracy oraz ceniącej osoby zaangażowane, wydaje się odpowiednim sposobem na wskazanie, jaki rodzaj współpracy będzie w przyszłości ceniony przez pracodawcę).

W praktyce bibliotecznej stosowane są zwykle dwa podejścia do przebiegu procesu rekrutacji. Jedno, nazywane podejściem sekwencyjnym, zakłada, że po każdym etapie rekrutacji zredukowana (odrzucona) jest pewna liczba kandydatów, np. w pierwszym etapie na podstawie dokumentów aplikacyjnych eliminowane są osoby bez wymaganego przez przepisy wykształcenia (proces redukcji liczby podań, które składane są w odpowiedzi na ogłoszenie rekrutacyjne, nazywany jest **screengiem**); w drugim etapie odpadają osoby, które nie przeszły np. testów zadaniowych; pozostałe osoby zapraszane są na rozmowę

kwalifikacyjną, w ramach której przeprowadzany jest wywiad ustrukturyzowany. Kandydaci, którzy przechodzą do końcowych etapów mają najwyższe kwalifikacje i największy zespół kompetencji, w konsekwencji dokonywanie kolejnych wyborów staje się coraz trudniejsze. Dlatego też metody selekcji stosowane pod koniec etapu rekrutacji stają się bardziej skomplikowane, dokładne i miarodajne, ale też kosztowne i czasochłonne (zob. tab. 6).

Tabela. 6. Zależności pomiędzy kosztem a wiarygodnością metod selekcji kandydatów

	Formularz aplikacyjny	Testy	Kwestionariusze osobowości	Testy zadaniowe	Rozmowa kwalifikacyjna	Ośrodek oceny
<b>Koszt</b>	M	S	S	S	S	D
<b>Wiarygodność</b>	S	D	S	D	D	D
<b>Liczba kandydatów</b>	D	D	M	D	M	M
<b>Precyzja</b>	M	M	S	S	S	D
<b>Najlepsze miejsce w procesie rekrutacji</b>	początek	środek	koniec	środek, koniec	środek, koniec	koniec

Klucz: D=duży(a), S=średni(a), M=mały(a)

Źródło: WOOD Robert, PAYNE Tim. *Metody rekrutacji i selekcji pracowników oparte na kompetencjach*. Kraków, 2006, s. 61.

Efektywny, tj. szybki i miarodajny screening jest możliwy dzięki opracowaniu jednolitego formularza, który musi wypełnić każdy z kandydatów. Wówczas kluczowe kwestie, takie jak np. wykształcenie bibliotekarskie czy doświadczenie w pracy zawodowej na określonym stanowisku, można zawrzeć w początkowych pytaniach. Osoby, które nie spełniają koniecznych warunków poddaje się wówczas eliminacji. Informacja o kompetencjach, których posiadanie nie jest bezwzględnym warunkiem do zatrudnienia może znajdować się poniżej i nie być przyczyną natychmiastowego odrzucenia kandydata. Takim warunkiem może być np. znajomość konkretnego systemu bibliotecznego – dobrze jeśli kandydat go zna, lecz umiejętność pracy na innym oprogramowaniu można uznać za wystarczającą do przejścia do następnego etapu.

Drugie podejście do procesu rekrutacji polega na udziale kandydata we wszystkich etapach procesu. Jest to rozwiązanie pracochłonne i kosztowne, ale może pokazać, że osoby, które odpadłyby w początkowych etapach rekrutacji, posiadają zalety (ujawnione w etapach późniejszych), które każą rozważyć ich kandydaturę na stanowisko w bibliotece.

Robert Wood i Tim Payne postulują [11], aby w procesie selekcji kandydatów stosować następującą kolejność metod kontrolnych:

1. Formularze aplikacyjne, życiorysy zawodowe, kwestionariusze biograficzne;
2. Testy (psychometryczne, zdolności – kompetencji, zadaniowe, osobowości);
3. Rozmowy kwalifikacyjne i ośrodki oceny.

Warto zwrócić uwagę, że część z wymienionych metod (np. kwestionariusze biograficzne) nastawiona jest na uzyskanie szybkiej i prostej informacji, np. o stażu pracy, miejscu poprzedniego zatrudnienia czy wykształceniu. W niewielkim stopniu przekazują one informacje o aktualnych umiejętnościach bądź kompetencjach. Tego typu dane można uzyskać po przeprowadzeniu testów z grupy drugiej. Testy umiejętności również mają pewną niedoskonałość – informują bowiem tylko o tym, co kandydat potrafi w momencie aplikowania na stanowisko. Tymczasem bardzo ważna jest motywacja do rozwoju, która w

dużym stopniu decyduje o późniejszych sukcesach zawodowych kandydata. W tabeli 7 i 8 przedstawiono przykładowe formularze ocen oparte na kompetencjach, które wypełniają kandydaci, zaś w tabeli 9 przykładową skalę oceny, którą oceniający mogą zastosować w celu określenia jak duże kompetencje, w ramach badanych obszarów, posiadają kandydaci.

Tabela. 7. Przykładowy formularz oceny kompetencji „umiejętności interpersonalne – łagodzenie sporów”

<p>Proszę opisać swoje doświadczenie w zakresie łagodzenia sporów, które wymagało wykorzystania umiejętności interpersonalnych. Proszę krótko opisać sytuację problemową: strony konfliktu, problem i Pana/Pani rolę w rozwiązaniu sytuacji. Proszę przedstawić, jaki był efekt Pana/Pani ingerencji.</p>
<p>W poprzedniej pracy pracowałam w wypożyczalni przy obsłudze czytelników. Któregoś dnia zgłosiła się czytelniczka z bardzo wysoką karą, która była oburzona, że musi ją uiścić. Argumentowała, że mieszka daleko, a terminowe zwrócenie książki to dla niej problem, poza tym kara była naliczana w dni świąteczne. Moje działanie polegało na zastosowaniu spokojnej argumentacji i wykorzystaniu elementów niewerbalnych takich jak uśmiech. Wytłumaczyłam czytelniczce jeszcze raz regulamin naszej biblioteki, fakt że kiedy książka znajdowała się u niej w domu inni czytelnicy nie mogli z niej korzystać oraz przypomniałam o możliwości dokonywania przedłużenia drogą telefoniczną i mailową. Aby nie zrazić jej do naszej instytucji zaprosiłam do dalszych wypożyczeń i obiecałam, że po dokonaniu prolongaty nie będzie problemu, aby dłużej trzymać książkę w domu. Czytelniczka zrozumiała motywy naszego postępowania i wyszła z biblioteki już mniej zdenerwowana. Mam nadzieję, że jeszcze kiedyś do nas wróci.</p>

Źródło: opracowanie własne.

Tabela. 8. Przykład ustrukturyzowanego formularza kompetencji „umiejętności interpersonalne – łagodzenie sporów”

<p>Na stanowisku pracownika wypożyczalni potrzebne są umiejętności interpersonalne, a szczególnie umiejętności łagodzenia sporów z tzw. „trudnym czytelnikiem”. Proszę opisać swoje doświadczenie w zakresie łagodzenia sporów, które wymagało wykorzystania umiejętności interpersonalnych.</p>
1. Co to była za sytuacja i z jakiego powodu do niej doszło?
2. Jaka była Pana/Pani rola w rozwiązaniu sporu?
3. Jaki byłby efekt podjęcia błędnych rozwiązań lub bezczynności?
4. Dlaczego podjął Pan/Pani właśnie taką decyzję? Jakby ją Pan/Pani umotywował?
5. Jaki był efekt Pana/Pani interwencji?

Źródło: opracowanie własne.

Tabela. 9. Przykładowa skala ocen do zastosowania w procesie selekcji opartym na kompetencjach

Ocena	Opis
Bardzo dobra	Znaleziono wiele przykładów świadczących, że kandydat posiada daną kompetencję na wysokim poziomie. Stwierdzono całkowitą zgodność z większością (80%) wskaźników.
Dobra	Znaleziono wyraźne i jednoznaczne dowody, że kandydat posiada daną kompetencję. Stwierdzono całkowitą zgodność z wieloma (60%) wskaźnikami oraz częściową zgodność z pozostałymi.
Dostateczna	Kilka zachowań oceniono pozytywnie, ale wymagają one uzasadnienia. Stwierdzono całkowitą

	lub częściową zgodność z niektórymi wskaźnikami (40%), ale niektórych zachowań w ogóle nie zaobserwowano.
Słaba	Stwierdzono częściową zgodność z kilkoma wskaźnikami (20%), jednak w wielu wypadkach brakowało dowodu lub przeważały zachowania negatywne.
Niedostateczna	Kandydat nie posiada danej kompetencji.

Źródło: opracowanie na podstawie: WOOD Robert, PAYNE Tim. *Metody rekrutacji i selekcji pracowników oparte na kompetencjach*. Kraków, 2006, s. 127-128.

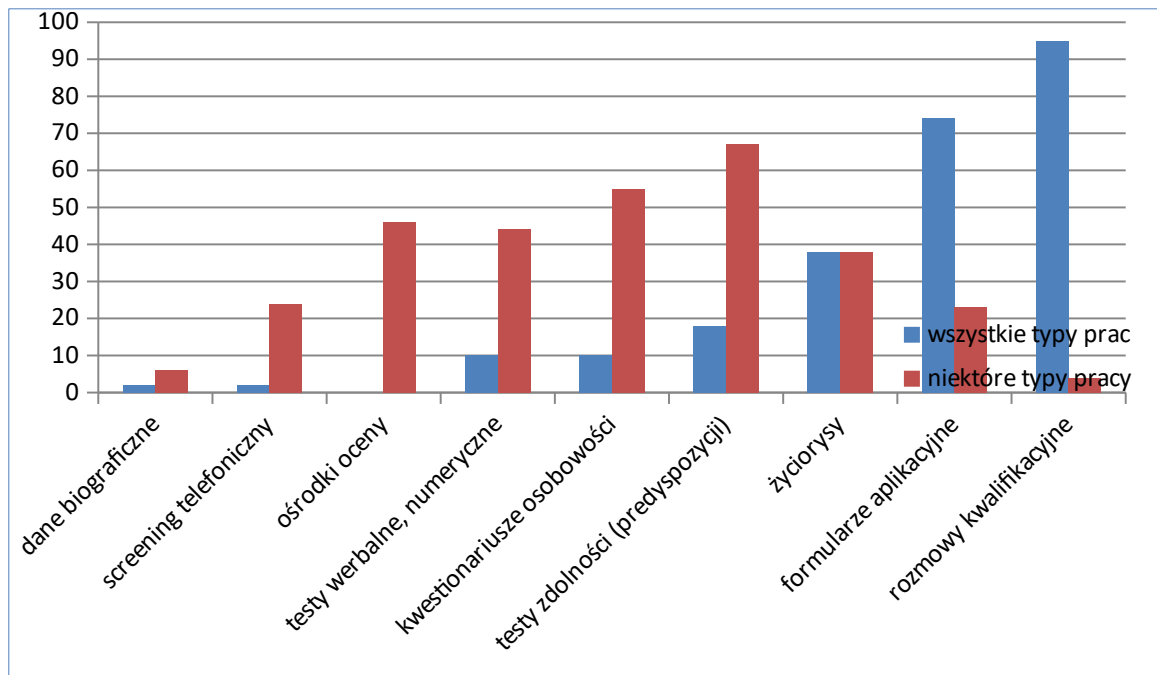
Podczas procesu rekrutacji, w celu ujawnienia kompetencji zawodowych kandydata, stosowane są dwie grupy metod rekrutacyjnych, tzw. **metody miękkie** oraz **metody twarde**. Do metod miękkich zwykle zaliczane są rozmowy i wywiady, natomiast metody twarde to różnego typu testy, np. testy zdolności, testy zadaniowe oraz kwestionariusze osobowości. W grupie metod miękkich w większości organizacji zdecydowanie najczęściej stosowane są **rozmowy kwalifikacyjne** (według niektórych badań 80% firm uznaje je za najważniejszy element procesu rekrutacji [11, s. 103]), zresztą analogiczne zjawisko można zaobserwować podczas procesów rekrutacyjnych na stanowiska bibliotekarskie. Rozmowy kwalifikacyjne mogą mieć postać nieustrukturyzowaną (wielu badaczy poddaje w wątpliwość skuteczność takiego narzędzia, traktując je jako niemiarodajne i subiektywne) lub postać ustrukturyzowaną, zorientowaną na biografię, przeszłość lub przyszłość kandydata. Korzystne wydaje się także stosowanie ustrukturyzowanych rozmów opartych na kompetencjach. W rozmowach zorientowanych na biografię kandydat pytany jest o fakty ze swojego życia, jak np. doświadczenie zawodowe, wykształcenie, charakter wcześniej wykonywanej pracy. Rozmowy zorientowane na przeszłość mają na celu określenie zdobytych do tej pory przez kandydata kompetencji i odnoszą się do zdobytych przez niego doświadczeń, aby na tej podstawie prognozować o jego skuteczności w przyszłej pracy. Rozmowy zorientowane na przyszłość koncentrują się wokół tego, co kandydat chciałby/mógłby zrobić w przyszłości, jak zachowałby się, jaką podjąłby decyzję w określonej sytuacji. Tego typu rozmowy bardzo często prowadzone są w bibliotekach podczas konkursów na stanowiska kierownicze. Osoby kandydujące proszone są wówczas np. o sporządzenie i przedstawienie planu rozwoju biblioteki, projektu jakiegoś przedsięwzięcia itp. Rozmowy oparte na kompetencjach polegają zaś na takim formułowaniu pytań, aby uzyskać jak najwięcej informacji na temat posiadania przez kandydata określonych kompetencji. Po kolei analizuje się więc poszczególne kompetencje niezbędne na danym stanowisku pracy, w tym celu pytając o przeszłość kandydata, sposoby zachowań, preferencje, zasób wiedzy, doświadczenie i sposób postępowania w określonych warunkach.

W ramach rozmaitych testów psychologicznych wykonywanych w procesie rekrutacji stosowane są niekiedy **pomiary psychometryczne** określające u kandydata natężenie określonych cech, które mogą być przydatne w pracy zawodowej. Dzięki nim możliwe jest ustalenie tzw. wydajności maksymalnej kandydata a więc jakie ma on możliwości i co może osiągnąć w swojej pracy lub też wydajności typowej, określającej standardowe (zwyczajne) wyniki kandydata. Trzeba jednak zaznaczyć, że tego typu testy są stosowane stosunkowo rzadko podczas rekrutacji pracowników w sektorze usług informacyjnych.

Coraz częściej zainteresowanie wzbudzają tzw. **ośrodki oceny** (według badań metodę tę stosuje 50% pracodawców z sektora prywatnego i 39% z sektora publicznego [11, s. 153]). Są to „kompleksowe metody identyfikacji i doskonalenia kompetencji niezbędnych do pracy na stanowisku kierowniczym lub specjalistycznym. [...] klasyczne techniki oceny (konkursy, pisemne testy psychologiczne czy wywiady) nie pozwalają na tyle dokładnie zbadać złożonej i wielowymiarowej natury człowieka, by można było przewidzieć jego przyszłe działania.

Pełniejszych informacji o kandydacie może dostarczyć tylko obserwacja jego zachowania w sytuacjach złożonych i w miarę zbliżonych do rzeczywistych warunków pracy” [2, s. 13]. Ośrodki oceny stwarzają taką możliwość i uznawane są za jedno z bardziej precyzyjnych narzędzi selekcji, choć są także niezwykle pracochłonne. Popularność innych metod w procesie selekcji została przedstawiona na rysunku 1.

Rysunek. 1. Popularność wykorzystania różnych metod selekcji kandydatów (w procentach)



Źródło: WOOD Robert, PAYNE Tim. *Metody rekrutacji i selekcji pracowników oparte na kompetencjach*. Kraków, 2006.

W celu zbadania, jak w bibliotekach wygląda współcześnie proces rekrutacji pracowników na stanowiska bibliotekarskie, w 2012 r. przeprowadzono badania ankietowe wśród dyrektorów bibliotek różnych typów (akademickich, naukowych, publicznych i pedagogicznych). Ogółem uzyskano 28 odpowiedzi. W większości informacje zwrotne otrzymano z bibliotek akademickich (14), publicznych (10) oraz naukowych (4) zlokalizowanych w dużych i średnich miastach (odpowiednio 12 i 8 odpowiedzi, małe miasto – 7 odpowiedzi i wieś – 1 odpowiedź). Na podstawie informacji zawartych w kwestionariuszach można stwierdzić, że nie ma jednego powszechnie przyjętego modelu rekrutacji pracowników. Każda biblioteka wypracowuje własne wzorce i podejmuje indywidualną aktywność w tym zakresie. W większości placówek typuje się jedną osobę lub grupę osób odpowiedzialną za prowadzenie działań rekrutacyjnych (18 bibliotek). Jeśli takie obowiązki przypisane są na stałe któremuś z pracowników biblioteki, to jest nim zwykle dyrektor (16 odpowiedzi) lub kierownicy działów, do których poszukiwani są pracownicy (5 odpowiedzi), jedynie w 3 przypadkach rekrutacją zajmuje się również kierownik działu zarządzania kadrami. Na ogół w sytuacji, kiedy w bibliotece zwalnia się jakieś stanowisko pracy w pierwszej kolejności przeprowadzana jest rekrutacja wewnętrzna (19 odpowiedzi). Większość bibliotek prowadzi rejestry (opisy, wykazy) kompetencji, które powinni posiadać

pracownicy zatrudnieni na poszczególnych stanowiskach pracy (15 odpowiedzi), część bibliotek posiada opisy stanowisk pracy, ale bez wyszczególnionych kompetencji (7 bibliotek). Równocześnie obowiązujące w przepisach prawnych opisy kwalifikacji kandydatów na stanowiska bibliotekarskie oceniane są jako niewystarczające dla celów rekrutacyjnych i zbyt ogólnie sformułowane (14 odpowiedzi). Dobrze świadczy o profesjonalizmie dyrektorów fakt, że w sytuacji, kiedy w bibliotece pojawia się wakat i brakuje pracowników z odpowiednimi kwalifikacjami, to czekają oni aż pojawi się kandydat spełniający wszystkie niezbędne wymogi (19 odpowiedzi), zaś osoby o połowicznych umiejętnościach nie są zatrudniane. Kandydaci aplikujący do pracy w bibliotekach proszeni są o dostarczanie następujących dokumentów:

- CV – 28 wskazań,
- Życiorys – 17 wskazań,
- Wykaz dorobku naukowego – 6 wskazań,
- Wypełniona ankieta aplikacyjna – 6 wskazań,
- Certyfikaty i dyplomy potwierdzające kwalifikacje – 2 wskazania,
- Podanie – 2 wskazania,
- Referencje – 1 wskazanie,
- List motywacyjny – 1 wskazanie,
- Oświadczenie o niekaralności – 1 wskazanie
- Świadectwa pracy – 1 wskazanie.

W celu przeprowadzenia selekcji kandydatów stosowane są następujące metody eliminacji:

- a. dla bibliotekarzy służby podstawowej
  - screening formularzy aplikacyjnych (życiorys, CV, wykaz dorobku naukowego, ankieta aplikacyjna itp.) – 19 wskazań,
  - testy psychometryczne – 0 wskazań,
  - testy zdolności – 1 wskazanie,
  - testy zadaniowe – 3 wskazania,
  - testy osobowości – 1 wskazanie,
  - swobodna rozmowa kwalifikacyjna – 26 wskazań,
  - wywiad ustrukturyzowany – 4 wskazania,
  - ośrodki oceny – 1 wskazanie.
- b. Dla kadry kierowniczej
  - screening formularzy aplikacyjnych (życiorys, CV, wykaz dorobku naukowego, ankieta aplikacyjna itp.) – 17 wskazań,
  - testy psychometryczne – 1 wskazanie,
  - testy zdolności – 1 wskazanie,
  - testy zadaniowe – 5 wskazań,
  - testy osobowości – 1 wskazanie,
  - swobodna rozmowa kwalifikacyjna – 23 wskazania,
  - wywiad ustrukturyzowany – 9 wskazań,
  - ośrodki oceny – 0 wskazań.

Na koniec poproszono o udzielanie informacji zwrotnych na temat prowadzonego procesu rekrutacji. Okazuje się, że większość bibliotek nie informuje w pełni kandydatów uczestniczących w procesie rekrutacji o jego zakończeniu i wynikach. 8 bibliotek przekazuje informacje na ten temat wyłącznie kandydatom, którzy przeszli do kolejnego etapu i np. uczestniczyli w rozmowie kwalifikacyjnej lub testach, 13 bibliotek informuje o wynikach wszystkich kandydatów, zaś 5 bibliotek powiadamia tylko osobę, która zostaje zatrudniona.

Nie udostępnia się również kandydatom wyników testów lub rozmów, w których brali udział (21 bibliotek). Takie postępowanie nie wydaje się słuszne, ponieważ pozbawia kandydatów cennej wiedzy na temat popełnionych błędów lub braków w wykształceniu i kompetencjach, która mogłaby skutkować skorygowaniem tych niedociągnięć podczas aplikowania w przyszłości na podobne stanowiska.

Dyskusja na temat kompetencji w zawodzie bibliotekarza ciągle trwa i jeszcze długo nie będzie kwestią zamkniętą. Zmiany w specyfice zawodu, pojawianie się nowych specjalizacji oraz projekty nowych regulacji prawnych dotyczących tej grupy pracowników, są dowodem na, nie do końca ustalony, charakter tej profesji. Tej deregulacji sprzyja konwergencja mediów, rozwój techniki oraz odmienne niż preferowane uprzednio nawyki czytelnicze Polaków. Istotnym jest, aby ta mnogość uwarunkowań, które zachodzą wokół bibliotek i zawodu bibliotekarza, została wykorzystana dla jego pożytku, w celu poprawy wizerunku, podniesienia statusu, ale też określenia jasnych i przejrzystych reguł i wymogów stawianych adeptom zawodu. Nazbyt swobodne traktowanie kwalifikacji bibliotekarskich oraz znoszenie możliwości niektórych ścieżek awansu, może się okazać przyczyną dopuszczania do zawodu osób o niewystarczających kompetencjach, doświadczeniu i motywacjach.

## **Bibliografia**

1. FILIPOWICZ Grzegorz. *Zarządzanie kompetencjami zawodowymi*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2004. ISBN 83-208-1532-0.
2. HAY Julie. *Ośrodki oceny i rozwoju. Planowanie i administracja*. Kraków: Oficyna Ekonomiczna, 2003. ISBN 83-88597-93-0.
3. LASKOWSKA Jolanta. Nowe media w pracy nauczyciela bibliotekarza. In WOJCIECHOWSKA Maja (red.). *Elektroniczny wizerunek biblioteki*. Gdańsk: Wydawnictwo Ateneum – Szkoły Wyższej, 2008, s. 159-169. ISBN 978-83-61079-01-9.
4. LÉVY-LEBOYER Claude. *Kierowanie kompetencjami: bilanse doświadczeń zawodowych*. Warszawa: Poltext, 1997. ISBN 83-86890-37-1.
5. LISTWAN Tadeusz (red.). *Słownik zarządzania kadrami*. Warszawa: Wydawnictwo C.H. Beck, 2005. ISBN 83-7387-405-4.
6. Rozporządzenia Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 21 sierpnia 2006 r. w sprawie kandydatów na dyplomowanego bibliotekarza oraz dyplomowanego pracownika dokumentacji i informacji naukowej. Dz. U. 2006, Nr 155, poz. 1112.
7. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 12 marca 2009 r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli oraz określenia szkół i wypadków, w których można zatrudnić nauczycieli niemających wyższego wykształcenia lub ukończonego zakładu kształcenia nauczycieli. Dz. U. 2009, Nr 50, poz. 400.
8. Rozporządzenie Ministra Kultury i Sztuki z dnia 9 marca 1999 r. w sprawie wymagań kwalifikacyjnych uprawniających do zajmowania określonych stanowisk w bibliotekach oraz trybu stwierdzania tych kwalifikacji. Dz. U. 1999, Nr 41, poz. 419.
9. Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 5 października 2011 r. w sprawie warunków wynagradzania za pracę i przyznawania innych świadczeń związanych z pracą dla pracowników zatrudnionych w uczelni publicznej. Dz. U. 2011, Nr 243, poz. 1447.
10. Ustawa z dnia 26 stycznia 1982 r. Karta Nauczyciela. Dz. U. 2006, Nr 97, poz. 674.

11. WOOD Robert, PAYNE Tim. *Metody rekrutacji i selekcji pracowników oparte na kompetencjach*. Kraków: Oficyna Ekonomiczna, 2006. ISBN 83-7484-024-2.
12. *Wykaz lektur proponowanych dla kandydatów na dyplomowanych bibliotekarzy oraz dyplomowanych pracowników dokumentacji i informacji naukowej* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu:  
<http://www.nauka.gov.pl/szkolnictwo-wyzsze/dyplomowani-bibliotekarze/dyplomowani-bibliotekarze/artukul/wykaz-lektur-2012/>. Stan z dnia 13.06.2012.



## **Wpływ hobby i pasji pracowników bibliotek na ich aktywność zawodową**

Hobby, inaczej pasja lub potocznie konik, to czynność wykonywana dla relaksu w czasie wolnym od obowiązków zawodowych. Może łączyć się ze zdobywaniem wiedzy w danej dziedzinie, doskonaleniem swoich umiejętności w pewnym zakresie, niekiedy z zarobkiem. Zawsze jednak głównym celem pozostaje przyjemność płynąca z uprawiania hobby. Niektóre dziedziny nauki np. entomologia czy botanika, cieszą się dużym zainteresowaniem hobbystów amatorów, którzy przyczyniają się do ich rozwoju. Wiele dyscyplin naukowych zawdzięcza swoje początki hobbystom. Jako przykładowe hobby można wymienić taniec, fotografię, kolekcjonerstwo, majsterkowanie, łowienie ryb czy czytelnictwo. Tej ostatniej pasji niewątpliwie oddają się w wolnych chwilach bibliotekarze. Należy jednak przypuszczać, że osoby na co dzień pracujące z książką i czytelnikiem posiadają różnorodne zainteresowania pośrednio lub bezpośrednio związane z książką, lub od niej odległe.

Aby zbadać na co poświęcają swój wolny czas bibliotekarze oraz jaki wpływ na ich pracę zawodową mają realizowane pasje, do pracowników różnych typów bibliotek rozesłano pocztą elektroniczną krótką ankietę, składającą się z dwóch pytań typu otwartego:

1. Jakie jest Pani/Pana hobby?
2. Czy wykorzystuje je Pani/Pan w pracy zawodowej – jeśli tak, to w jaki sposób?

Pytani respondenci chętnie dzielili się informacjami na temat swoich pasji, udzielając obszernych i wyczerpujących odpowiedzi. Otrzymano 103 wypełnione ankiety, w tym 44 z bibliotek naukowych, do których zaliczono biblioteki instytutów naukowych, akademickie i muzealne, 28 z bibliotek szkolnych i pedagogicznych oraz 31 z bibliotek publicznych.

Ze względu na rodzaj i formę przedstawianych zainteresowań, odpowiedzi respondentów na pierwsze pytanie zgrupowano w kilka kategorii:

1. Czytelnictwo – w ankietach wymieniano różne rodzaje preferowanej literatury: biografie, książki podróżnicze, poezję, literaturę piękną, popularno-naukową i faktu, książki obyczajowe, psychologiczne, fantasy, sensacyjne oraz prasę.
2. Hobby natury artystycznej – w czasie wolnym od pracy bibliotekarze zajmują się pisaniem wierszy, malowaniem, fotografowaniem, ozdabianiem techniką decoupage'u, tańcem towarzyskim, orientalnym, flamenco i irlandzkim, śpiewaniem w chórze gospel, grą na gitarze, bębenkach i skrzypcach.
3. Korzystanie z kultury – bibliotekarze chętnie chodzą do teatru np. na przedstawienia z cyklu Salon Poezji w Teatrze Polskim, na koncerty muzyki poważnej, do kina, zwiedzają muzea, interesują się sztuką romańską i gotycką, słuchają muzyki, oglądają filmy dokumentalne, historyczne, biograficzne, przyrodnicze i naukowe.
4. Sport i turystyka – wielu bibliotekarzy uwielbia podróże i czynny wypoczynek, zwłaszcza dalekie spacery, bieganie, pływanie, jazdę na nartach i rowerze, wspinaczkę wysokogórską, gimnastykę fitness, zumbę i jogę.
5. Kolekcjonerstwo – ankietowani bibliotekarze zbierają książki, znaczki, karty pocztowe, kubeczki, figurki aniołków i zakładki do książek.

---

<sup>1</sup> mgr Izabela Oleaszewska-Porzycka, Kierownik Biblioteki Muzeum Śląskiego w Katowicach, e-mail: biblioteka@muzeumslaskie.pl

6. Hobby natury technicznej – respondenci interesują się lotnictwem, nowinkami z dziedziny nauki dotyczącymi globalnego ocieplenia, GMO, cząstek elementarnych i genetyki, programami komputerowymi, surfują po Internecie, często prowadzą blogi, majsterkują.
7. Hobby związane z domem – ankietowani znajdują przyjemność w gotowaniu, ogrodnictwie, hodowli zwierząt domowych, prowadzeniu albumów rodzinnych, szydełkowaniu i robótkach na drutach.
8. Doksztalcanie i samodoskonalenie – pracownicy bibliotek w czasie wolnym uczą się języków obcych, jak również języka migowego i Braille’a, a także zgłębiają wiedzę z dziedziny psychologii, konserwacji zbiorów, typografii, grafiki warsztatowej i rysunku. Interesują się także polityką.

Procentowy udział poszczególnych kategorii zainteresowań, w zależności od typu biblioteki, w jakiej pracują ankietowani bibliotekarze, przedstawiono w tabeli nr 1.

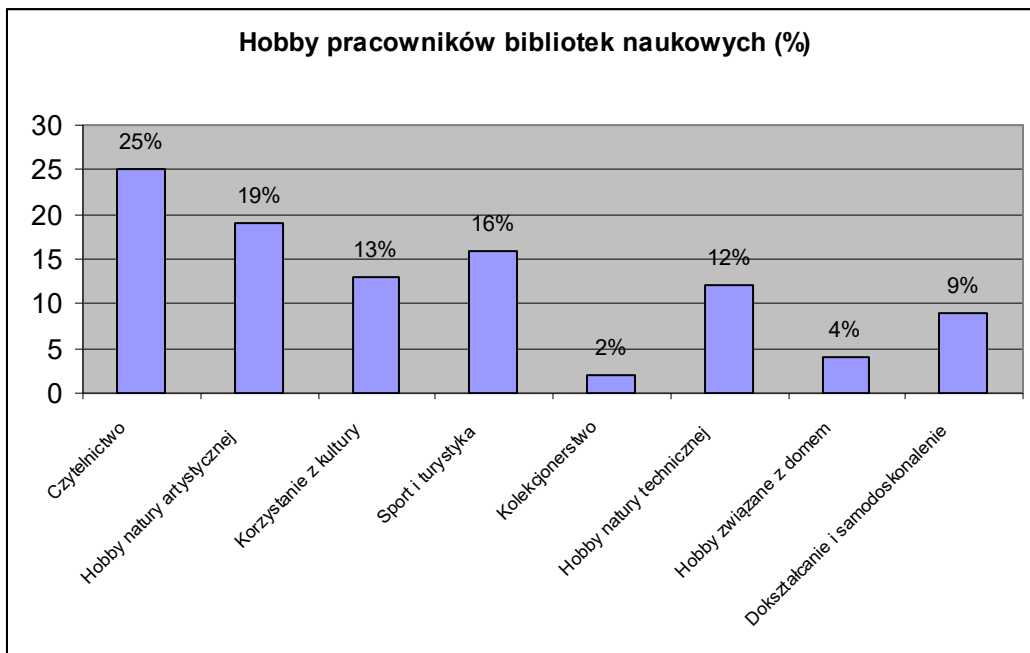
Tabela 1. Hobby pracowników bibliotek

<b>Hobby pracowników bibliotek (%)</b>			
	biblioteki naukowe	biblioteki szkolne i pedagogiczne	biblioteki publiczne
Czytelnictwo	25	32	44
Hobby natury artystycznej	19	11	9
Korzystanie z kultury	13	7	14
Sport i turystyka	16	7	7
Kolekcjonerstwo	2	14	7
Hobby natury technicznej	12	5	3
Hobby związane z domem	4	16	10
Doksztalcanie i samodoskonalenie	9	8	6

Źródło: opracowanie własne.

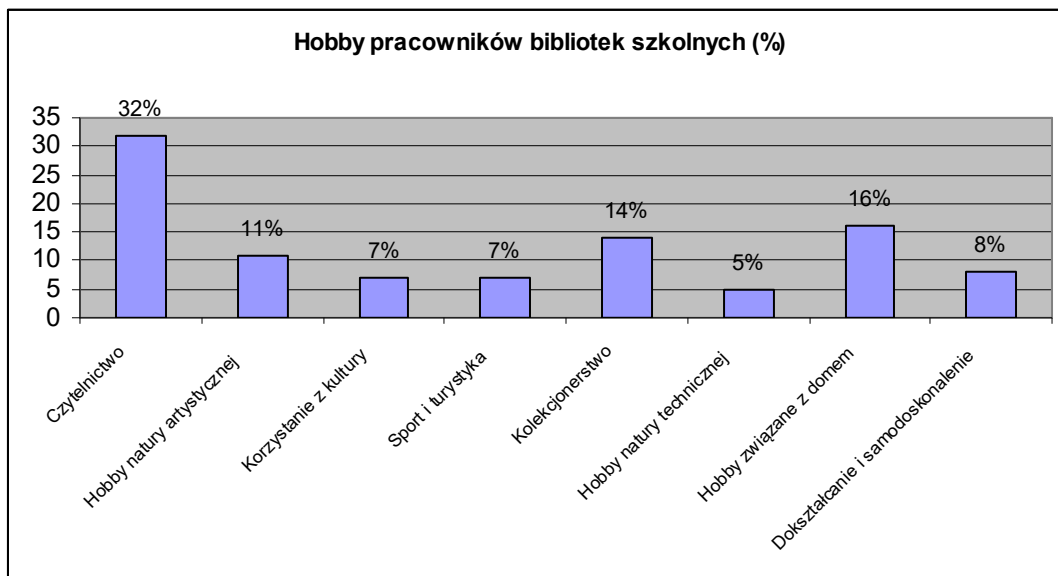
Większość ankietowanych bibliotekarzy, zwłaszcza pracowników bibliotek publicznych deklaruje, że ich pasją jest czytanie różnego rodzaju literatury, chętnie także korzysta z szeroko pojętej kultury. Najbardziej aktywni fizycznie i artystycznie są bibliotekarze akademicki, a bibliotekarze szkolni najchętniej oddają się kolekcjonerstwu i hobby związanemu z domem. Wszystkie grupy widzą konieczność w doksztalcaniu i samodoskonaleniu. Wykresy nr 1, 2 i 3 przedstawiają graficzną ilustrację rozkładu poszczególnych kategorii zainteresowań w zależności od rodzaju bibliotek, w których pracują respondenci.

Rysunek 1. Hobby pracowników bibliotek naukowych



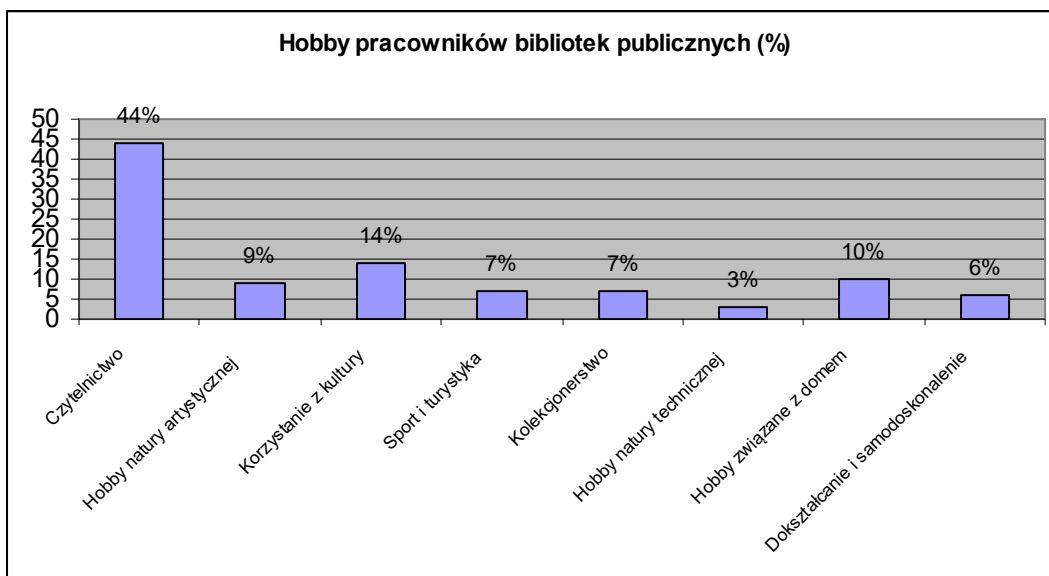
Źródło: opracowanie własne.

Rysunek 2. Hobby pracowników bibliotek szkolnych i pedagogicznych



Źródło: opracowanie własne.

Rysunek 3. Hobby pracowników bibliotek publicznych

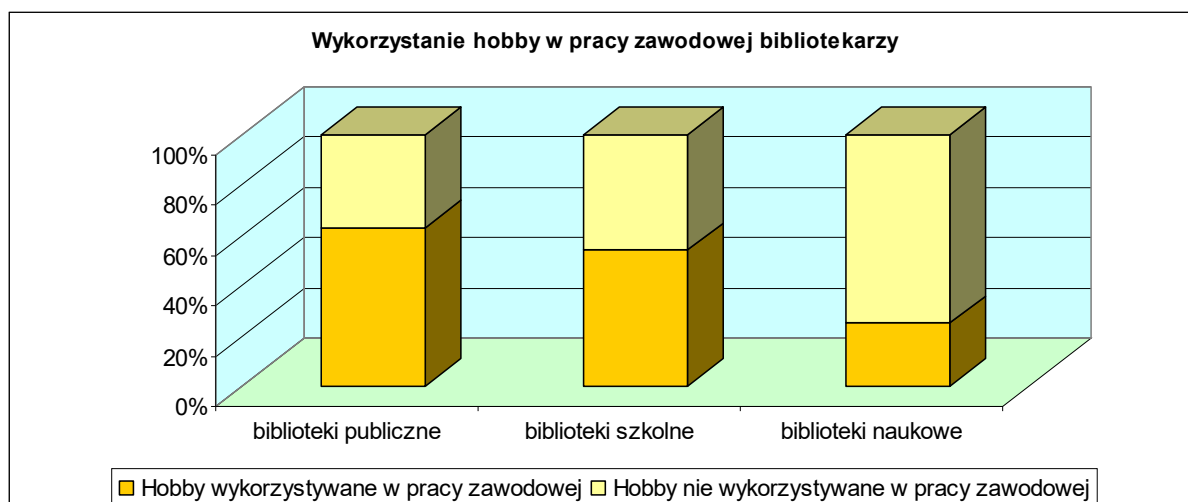


Źródło: opracowanie własne.

Zróżnicowanie zainteresowań deklarowanych przez respondentów świadczy o dużej kreatywności tej grupy zawodowej. Pracownicy bibliotek są wszechstronni i otwarci na wiedzę. W swoich odpowiedziach często podkreślają, że ich hobby łamię stereotyp mówiący, że bibliotekarz to nudna i szara osoba, oderwany od rzeczywistości mól książkowy, którego sensem życia są tylko książki i ich czytanie.

W obszarze badań znalazło się również zagadnienie przydatności posiadanego hobby w pracy zawodowej. Wykorzystanie wiedzy i dodatkowych umiejętności, uzyskanych dzięki swoim zainteresowaniom, deklaruje 47% respondentów. Użyteczność pasji w zależności od rodzaju biblioteki, w której pracują ankietowani bibliotekarze, przedstawia wykres 4.

Rysunek 4. Wykorzystanie hobby w pracy zawodowej bibliotekarzy



Źródło: opracowanie własne.

Umiejętności zdobyte dzięki hobby najczęściej wykorzystują zawodowo bibliotekarze bibliotek publicznych. Obsługują czytelników bardzo zróżnicowanych pod względem wieku, zainteresowań i potrzeb czytelniczych. Niemal każda pasja może być im pomocna w

wykonywanej pracy. W bibliotekach naukowych użyteczne są zazwyczaj pasje zgodne z profilem prowadzącej bibliotekę instytucji np. w bibliotekach muzealnych przydaje się hobby związane ze sztuką, historią czy etnografią.

Zdaniem respondentów zróżnicowane zainteresowania bardzo pomagają w pracach bibliotecznych. Najczęściej wykorzystywane są w relacjach bezpośrednich z czytelnikami: podczas doboru literatury, zajęć z dziećmi, prowadzenia warsztatów i kółek zainteresowań, a także przy opracowywaniu i katalogowaniu zbiorów oraz przygotowywaniu wystaw tematycznych.

Jeśli chodzi o zamiłowanie do książek przydatność tej pasji w pracy zawodowej jest bezdyskusyjna. Respondenci przyznają, że znajomość literatury bardzo ułatwia im pracę. Czytanie i przegląd bieżącej prasy pomaga orientować się w nowościach wydawniczych. Bibliotekarze podkreślają, że łatwiej jest im dobrać literaturę na dany temat, wyszukać potrzebne informacje, podpowiedzieć czytelnikowi lub doradzić pozycję, w której może znaleźć to, czego szuka. Często rozmawiają z czytelnikami na temat przeczytanych książek. Prowadzą Dyskusyjne Kluby Książki i piszą recenzje nowości wydawniczych do gazetek bibliotecznych.

Nauka języków obcych pomaga przy opracowywaniu i katalogowaniu książek obcojęzycznych, a także umożliwia kontakt z obcojęzycznymi czytelnikami, zwłaszcza w bibliotekach akademickich. Z kolei w bibliotekach prowadzących specjalne oddziały dla czytelników z dysfunkcjami bardzo wysoko ceniona jest znajomość języka Braille'a i języka migowego.

Podróże dają możliwość obejrzenia niezwykłych miejsc, podziwiania piękna natury, zgłębiania zagadnień odmienności kultur zwiedzanych regionów, są okazją do przeżycia niezapomnianych przygód i zetknięcia się z ciekawymi ludźmi. Dają możliwość zdobycia unikatowej wiedzy, którą pracujący w bibliotece pasjonaci-podróżnicy potrafią dobrze wykorzystać opracowując księgozbiór czy udzielając informacji czytelnikom. Dzielą się swoimi doświadczeniami w trakcie różnorodnych spotkań organizowanych w bibliotekach, prezentują fotografie i pamiątki, przygotowują wystawy. Bibliotekarze naukowci z akademii artystycznych i muzeów preferują zwiedzanie, podkreślając aspekt pogłębiania swojej wiedzy w obrębie dziedzin związanych ze sztuką.

Także posiadanie ciekawych zbiorów kolekcjonerskich zachęca do ich przedstawiania w bibliotecznych wnętrzach i bywa inspiracją do organizowania ciekawych spotkań z czytelnikami.

Najprzyjemniej jest prezentować i przekazywać swoje pasje dzieciom. Bibliotekarze bibliotek publicznych i szkolnych wykorzystują swoje umiejętności artystyczne tj.: malowanie, taniec, śpiew czy grę na instrumentach podczas spotkań i warsztatów przeznaczonych dla najmłodszych czytelników. Podkreślają, że wprowadzanie pewnych urozmaiceń do standardowych zajęć zwiększa ciekawość dzieci i ich chęć udziału w organizowanych imprezach, dzięki czemu łatwiej jest zachęcić je do wypożyczenia i czytania książek. Pasjonaci „dwóch kółek” organizują dla młodzieży rajdy rowerowe. Popularne są także wycieczki, biegi i turnieje sprawnościowe proponowane dzieciom przez pracowników bibliotek publicznych w czasie akcji Lato z Książką czy Ferie z Książką.

Ciekawym pomysłem wydaje się także hobbystyczne zgłębianie wiedzy z dziedziny psychologii, która według ankietowanej osoby, kształtuje zdolności interpersonalne i otwartość względem innych ludzi, co ułatwia kontakty z czytelnikami i pozwala na lepsze zrozumienie ich potrzeb.

Analiza wyników ankiety pokazała, że dodatkowe umiejętności i wiedzę zdobytą dzięki posiadaniu pasji można wykorzystywać w pracy bibliotekarskiej w różny sposób. Warto przytoczyć niektóre odpowiedzi respondentów<sup>2</sup>:

- „Słuchanie (w ściszeniu) radiowej Dwójki przy pracy wycisza i pozwala się lepiej skupić na katalogowaniu oraz innych pracach bibliotecznych”.
- „Jazda na rowerze daje kondycję do pokonywania odległości do magazynów”.
- „Rowerem dojeżdżam do pracy i organizuję raz do roku rajd Odjazdowy Bibliotekarz”.
- „W czasie podróży buszuję po bibliotekach artystycznych i powstają z tych odwiedzin ciekawe publikacje”.
- „Jeżeli chodzi o gotowanie, to czasami rozpieszczę moich kolegów z pracy różnymi frykasami przygotowanymi przeze mnie”.
- „Wykonuję zdjęcia dla biblioteki – fotografuję okładki książek i promuję nowości na stronie internetowej biblioteki”.
- „Chodzenie po górach i gapienie się na «kamole» zrodziło mój sentyment do książek geologicznych”.
- „Moją biżuterię rozdaję koleżankom, dzięki temu bibliotekarki nie wyglądają jak szare myszy”.
- „Zakładki do książek dostaję od czytelników, wymieniamy się nimi i zyskuję wielu przyjaciół”.
- „Kwiaty hoduję w domu i w pracy, lubię jak wokół mnie jest zielono, a czytelnicy też to doceniają. Myślę o zorganizowaniu Kącika Kwiatowego z poradami hodowlanymi dla czytelników”.

Można także, jak wskazał jeden z ankietowanych bibliotekarzy, łączyć pasję z zawodem: „Bibliotekarstwo to dla mnie i zawód i hobby można powiedzieć. Po pracy hobbystycznie śledzę, co się dzieje w naszym bibliotekarskim świecie”.

W ramach badań dokonano także krótkiego przeglądu stron internetowych, wyszukując informacje związane z opisywanym tematem. Są to między innymi relacje z wystaw, na których bibliotekarze prezentują swoje pasje.

Miejska Biblioteka Publiczna w Żarach przy wsparciu Koła Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich od wielu lat organizuje Przegląd Pasji Twórczych Bibliotekarzy. W 2012 r. odbyła się 9 edycja Przeglądu. Nie jest to konkurs. Celem Przeglądu jest ukazanie i propagowanie pasji bibliotekarzy. Wystawa eksponuje prywatne realizacje twórcze budujące obraz tej społeczności zawodowej. Można na niej obejrzeć prace malarskie i grafiki, utwory literackie i publicystykę popularnonaukową, fotografię artystyczną, grafikę komputerową, kolekcje i wyroby rękodzieła artystycznego [21; 23].

Podobną wystawę prezentującą pozazawodowe pasje pracowników biblioteki zaproponowała Miejska Biblioteka Publiczna w Radomiu, nadając jej tytuł a zarazem motto: „Nie tylko praca w bibliotece – mamy też inne pasje” [16].

Na uroczystości jubileuszowej z okazji 90-lecia Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich w Książnicy Pomorskiej uczestnicy wysłuchali koncertu debiutującej grupy muzycznej „Biblioband”, w skład którego weszli bibliotekarze-muzycy. Otwarto także wystawę „Pasje pozazawodowe bibliotekarzy”. Różnorodność wystawianych eksponatów była zadziwiająca – od fotografii, malarstwa, grafiki po wyroby szydełkowe, biżuterię witrażową i smaczne nalewki, a także ciekawe prezentacje kolekcjonerskie, jak kolekcja figurek do gry bitewnej, zbiór autografów i dedykacji w książkach, czy kolekcja figurek wielbłądów [5; 17].

---

<sup>2</sup> Wszystkie cytaty pochodzą z odpowiedzi udzielanych w anonimowych ankietach.

O tym, że bibliotekarze uniwersyteccy nie chcą się już kojarzyć z okularami, fartuchami i ciszą poinformowała swoich czytelników Biblioteka Collegium Maius w Opolu. Pracownicy postanowili zorganizować wystawę zdjęć ze swoich wojaży po świecie i pokazać wszystkim siebie oraz swoje pasje. Bibliotekarze prezentujący swoje prace na wystawie „Pasja wędrowania w bibliotekarskim obiektywie” to nie tylko prywatnie miłośnicy podróży i przygód, ale także zdolni fotografowie i graficy [7; 22].

Swoje hobby na stronie internetowej biblioteki przedstawiają także pracownicy Powiatowej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Pile. Jest wśród nich maratończyk, nurek, biblioteczni kucharze, a także bibliotekarka, której pasją jest jazda konna [6].

Konferencja poświęcona w całości pasjom i zainteresowaniom bibliotekarzy odbyła się w Bibliotece Pedagogicznej w Lidzbarku Warmińskim. Pod hasłem przewodnim „Co nam w duszy gra” nauczyciele bibliotekarze zaprezentowali swoje zainteresowania: wiersze, opowieści z podróży, fotografie natury i przedmioty ozdobione techniką decoupage’u, a także te wykonane techniką quilling’u i soutag’u [18].

W sieci internetowej można znaleźć też informacje o wydarzeniach świadczących o aktywności fizycznej grupy zawodowej bibliotekarzy. Należą do nich: Turniej Biblio Cup, czyli rozgrywki piłki nożnej bibliotekarzy i przyjaciół, bibliotekarski rajd rowerowy Odjazdowy Bibliotekarz oraz Sportowy Turniej Bibliotekarzy, który wraz z częścią konferencyjną organizuje cyklicznie Biblioteka AWF w Katowicach. Rywalizacja odbywa się w wielu dyscyplinach, takich jak badminton, kręgle, strzelanie, karaoke, boule, bibliotekarski tor przeszkód i pływanie [4; 8; 10; 12; 13].

Hobby, jakim jest prowadzenie blogów przez bibliotekarzy, badała Katarzyna Kotowska z Biblioteki Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. W swoim artykule *Bibliotekarskie blogi, mikroblogi i fotoblogi jako forma rozwoju zawodowego*, powołując się na informacje znalezione na blogu Marcina Malinowskiego „Maliny”, podaje informację o istnieniu 43 biblioblogów prywatnych i 73 biblioblogów zbiorowych (korporacyjnych), a także 54 biblioprezentacji zaliczanych przez autora do fotoblogów [11; 14].

Oryginalną pasję prezentuje w sieci „Ilustrowany Bibliotekarz”, umieszczający na swoim ciele tatuaże, do których inspiracje czerpie ze swojej pracy zawodowej. Na ramieniu posiada grafikę z okładki książki Gabriela Garcii Marqueza *Nie ma kto pisać do pułkownika*, a na łydce kaduceusza z mitologii greckiej [19].

Głównym hobby innego pracownika biblioteki jest tworzenie mebli. Mimo, że nie jest stolarzem i nie posiada profesjonalnego warsztatu, po pracy wykonuje szafki, stoły i komody. Jak pisze na swoim blogu – wyposażył już w większości swoje mieszkanie [9].

W Bibliotece Uniwersytetu Rzeszowskiego można było obejrzeć ciekawą kolekcję modeli samochodów z okresu PRL-u. Ich twórca na co dzień pracuje jako bibliotekarz, a swój wolny czas poświęca na realizację pasji, czyli budowanie modeli broni pancernej: czołgów i pojazdów wojskowych w skali 1:35 [15].

Znani są bibliotekarze, których pasje wślawiły bardziej niż wyuczony czy wykonywany zawód, a także sławni ludzie, którzy w swoim życiu mogli pochwalić się epizodem związanym z pracą w bibliotece. Stefan Żeromski pracował jako bibliotekarz w Muzeum Narodowym Polskim w Rapperswilu w Szwajcarii, a Maria Kownacka przez wiele lat była bibliotekarką w Ministerstwie Rolnictwa. Autor jednego z najbardziej znanych kursów HTML, Paweł Wimmer pracował przez lata w Bibliotece Uniwersytetu Warszawskiego, w dziale gromadzenia zbiorów. Iwona Pavlović, tancerka i celebrytka, jest absolwentką Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej. Marcel Duchamp, znany malarz, szachista, prekursor dadaizmu, pracował w Bibliothèque Sainte-Geneviève. Tworzenie muzyki było pasją kompozytora

Hectora Berlioz, który na co dzień pracował jako Conservateur Adjoint w Bibliotece Paryskiego Konserwatorium. Najbardziej znany kochanek świata, Giacomo Casanova jako zajęcie na emeryturę wybrał sobie posadę bibliotekarza u hrabiego Waldstein na zamku Dux. Będąc bibliotekarzem stworzył większość swoich literackich dzieł, w tym powieść science fiction – *Ikosameron*. Chiński rewolucjonista Mao Tse Tung zafascynował się marksizmem, pracując jako pomocnik bibliotekarza na Uniwersytecie Pekinśkim [1; 2; 3].

Jan Wiktor Tyra, dyrektor Miejskiej Biblioteki Publicznej w Żarach, twórca i organizator Przeglądu Pasji Twórczych Bibliotekarzy, stwierdza: „Kaźda pasja wzbogaca człowieka, a zwłaszcza osoby mające codzienną styczność zawodową z szeroką informacją o literaturze, publicystyce i sztuce. Jest to aktywne uczestnictwo w kreowaniu kultury i aktywny odbiór dziedzictwa kulturowego” [20].

Warto mieć pasję, coś co zaciekawia, pochłania, zajęcie, które rozwija i uszlachetnia. Warto mieć pasję, aby życie nie było szare, smutne, puste i bez wyrazu. Hobby to coś, co daje odpoczynek, a jednocześnie zajęcie, coś co nie męczy i z czego można czerpać radość. Jak widać na przykładzie środowiska zawodowego bibliotekarzy, nie trudno znaleźć dla siebie hobby, wybór jest ogromny, a pasję można odkryć wszędzie.

## Bibliografia

1. 10 osób o których (zapewne) nie wiedzieliście że były bibliotekarzami. In *Pulowerek.pl* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://pulowerek.pl/2009/06/10-osob-o-ktorych-zapewne-nie-wiedzieliscie-ze-byli-bibliotekarzami/>. Stan z dnia 29.02.2012.
2. 10 Polaków, o których bibliotekarskiej przeszłości (zapewne) nie wiedzieliście. In *Pulowerek.pl* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://pulowerek.pl/2009/06/10-polakow-o-ktorych-bibliotekarskiej-przeszlosci-zapewne-nie-wiedzieliscie/>. Stan z dnia 29.02.2012.
3. 25 Famous Librarians Who Changed History. In *Online Best Colleges.com* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.onlinebestcolleges.com/blog/2009/25-famous-librarians-who-changed-history/>. Stan z dnia 29.02.2012.
4. 3 Sportowy Turniej Bibliotekarzy – zaproszenie. In *Pulowerek.pl* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://pulowerek.pl/2010/03/iii-sportowy-turniej-bibliotekarzy-zaproszenie/>. Stan z dnia 29.02.2012.
5. 90-lecie Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich. In *Miejska Biblioteka Publiczna w Szczecinie* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://www.mbp.szczecin.pl/index.php?modul=mbp&akcja=dokument&dokument\\_id=52](http://www.mbp.szczecin.pl/index.php?modul=mbp&akcja=dokument&dokument_id=52). Stan z dnia 29.02.2012.
6. Bibliotekarze inaczej. In *Powiatowa i Miejska Biblioteka Publiczna im. Pantaleona Szumana w Pile* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://www.biblioteka.pila.pl/index.php?view=galerie/4\\_bibliotekarze\\_inaczej](http://www.biblioteka.pila.pl/index.php?view=galerie/4_bibliotekarze_inaczej). Stan z dnia 29.02.2012.
7. DMITRUCZUK Anita. Uniwersyteccy bibliotekarze nie chcą się kojarzyć z okularami. In *Gazeta.pl Opole* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://opole.gazeta.pl/opole/1,35086,6570278,Uniwersyteccy\\_bibliotekarze\\_nie\\_chc\\_a\\_sie\\_kojarzyc.html](http://opole.gazeta.pl/opole/1,35086,6570278,Uniwersyteccy_bibliotekarze_nie_chc_a_sie_kojarzyc.html). Stan z dnia 29.02.2012.
8. GRZEŚKOWIAK Ryszard. Odjazdowa Piła 2012. In *Odjazdowy Bibliotekarz* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://odjazdowybibliotekarz.pl/>. Stan z dnia 29.02.2012.



9. *Ilubek wita* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ilubek.republika.pl/autor.html>. Stan z dnia 29.02.2012.
10. Kolejna edycja turnieju BIBLIO CUP już 18 września! In *Pulowerek.pl* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://pulowerek.pl/2010/08/kolejna-edycja-turnieju-biblio-cup-juz-18-wrzesnia/>. Stan z dnia 29.02.2012.
11. KOTOWSKA Katarzyna. Bibliotekarskie blogi, mikroblogi i fotoblogi jako forma rozwoju zawodowego. In *Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [/biblio/konferencja/pdf/Kotowska\\_K.-Bibliotekarskie\\_blogi.pdf](/biblio/konferencja/pdf/Kotowska_K.-Bibliotekarskie_blogi.pdf). Stan z dnia 29.02.2012.
12. Łódzcy bibliotekarze na sportowo – kolejny Biblio Cup i rowerowy Odjazdowy Bibliotekarz. In *Pulowerek.pl* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://pulowerek.pl/2010/04/lodzcy-bibliotekarze-na-sportowo-kolejny-biblio-cup-i-rowerowy-odjazdowy-bibliotekarz/>. Stan z dnia 29.02.2012.
13. MAĆKOWIAK Ewa. Sport, turystyka i rekreacja bibliotekarzy. In *Pulowerek.pl* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://pulowerek.pl/2010/07/sport-turystyka-i-rekreacja-bibliotekarzy/>. Stan z dnia 29.02.2012.
14. MALINOWSKI Marcin. Biblioblogi. In *Malin.net.pl* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.malin.net.pl/biblioblogi>. Stan z dnia 29.02.2012.
15. MARYJKA Wojciech. Pochwal się hobby na naszym portalu. In *Rzeszow4U.pl* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.rzeszow4u.pl/aktualnosci/pochwal-sie-hobby-na-naszym-portal.html>. Stan z dnia 29.02.2012.
16. Pasje bibliotekarzy. In *Miejska Biblioteka Publiczna w Radomiu* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.mbpradom.pl/index.php/aktualnoci-mainmenu-35/archiwum-mainmenu-105/373-wystawa.html>. Stan z dnia 29.02.2012.
17. POHL Krystyna. Pasje bibliotekarzy. In *GS 24.pl. Serwis Głosu Szczecińskiego*. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.gs24.pl/apps/pbcs.dll/article?AID=/20071026/SZCZECIN/71026014>. Stan z dnia 29.02.2012.
18. SIDOR Elżbieta. 10 Powiatowa Konferencja Bibliotekarzy. In *Warmińsko-Mazurska Biblioteka Pedagogiczna w Elblągu* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://wmbp.edu.pl/news/498/209/>. Stan z dnia 29.02.2012.
19. ŚWIĘCKOWSKI Grzegorz M. Ilustrowany bibliotekarz znad Wisły. In *Pulowerek.pl* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://pulowerek.pl/2009/08/ilustrowany-bibliotekarz-znad-wisly/>. Stan z dnia 29.02.2012.
20. TYRA Jan. Pasje Twórcze Bibliotekarzy w Świebodzinie. In *Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.sbp.pl/arttykul/?cid=3242&prev=540>. Stan z dnia 29.02.2012.
21. TYRA Jan. Przegląd Pasji Twórczych Bibliotekarzy – 2012. In *Bibliotekarz Lubuski* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://bibliotekarzlubuski.pl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=214:przegld-pasji-tworczych-bibliotekarzy--2012&catid=43:komunikaty&Itemid=62](http://bibliotekarzlubuski.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=214:przegld-pasji-tworczych-bibliotekarzy--2012&catid=43:komunikaty&Itemid=62). Stan z dnia 29.02.2012.
22. Wernisaż w Collegium Maius. In *Koło Bibliotek Naukowych SBP w Opolu* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://sbpopole.blogspot.com/2009\\_05\\_01\\_archive.html](http://sbpopole.blogspot.com/2009_05_01_archive.html). Stan z dnia 29.02.2012.

23. WILGA Janina. Bibliotekarze też mają różne pasje. In *Portal Miejski Zary.info* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://zary.info/n,zary,1112.html>. Stan z dnia 29.02.2012.

Sylwia Borkowicz<sup>1</sup>  
Katarzyna Cyran<sup>2</sup>  
Marzena Dziołak<sup>3</sup>

## **Metoda Servqual determinantą kompleksowego zarządzania przez jakość. Doświadczenia Biblioteki Państwowej Szkoły Wyższej im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej**

Zmienne warunki otoczenia, szybkie tempo rozwoju, nacisk na podnoszenie jakości świadczonych usług, rosnące zainteresowanie wysoko zaawansowanymi technologiami informatycznymi, szybkość rozpowszechniania i zdobywania wiarygodnych informacji, ewoluujące i coraz bardziej zindywidualizowane potrzeby użytkowników powodują konieczność doskonalenia przez biblioteki wszystkich procesów bibliotecznych, podnoszenia efektywności i jakości działania oraz dostosowywania swojej struktury organizacyjnej i wypracowywania nowych standardów.

Coraz częściej, w odpowiedzi na szybko zmieniające się wymagania otoczenia, zarówno w teorii, jak i praktyce bibliotekarskiej, dostrzega się zainteresowanie nowymi koncepcjami zarządzania. Popularnym trendem stosowanym w praktyce zarządzania organizacją, przenoszonym również na grunt bibliotek, jest kompleksowe zarządzanie przez jakość (ang. Total Quality Management). TQM proponuje bowiem zestaw zasad i narzędzi, które można wykorzystać celem podniesienia jakości oferowanych usług.

**TQM** „dąży do zaspokojenia potrzeb i oczekiwań klientów przez zaangażowanie wszystkich członków organizacji w proces poprawy jakości wyrobu/usługi, swojej działalności oraz celów organizacji. Fundamentalne założenia filozofii zarządzania jakością to:

- jakość jest kluczowa w działaniach,
- każdy członek organizacji ma swojego klienta (wewnętrznego i zewnętrznego) i zna jego wymagania,
- jakość dotyczy zapobiegania powstawaniu wad w teraźniejszości i doskonalenia w przyszłości,
- organizacja powinna być tak skonstruowana, aby mogła spełnić oczekiwania klienta,
- jakość jest związana ze wszystkimi aspektami zarządzania i funkcjonowania organizacji” [11, s. 13].

Total Quality Management oznacza zorientowanie całego systemu zarządzania tak, aby główna uwaga zarządzających i personelu skupiona była na osiągnięciu możliwie wysokiego poziomu jakości: pracy, przebiegu procesów, produktów czy oferowanych usług [9, s. 22].

Wspólne dla różnych podejść jest traktowanie koncepcji TQM jako modelu jakościowego, pewnej filozofii zarządzania, opartej o system idei, norm i wartości

---

<sup>1</sup> mgr Sylwia Borkowicz, Biblioteka Państwowej Szkoły Wyższej im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej, e-mail: s.pykacz@pswbp.pl

<sup>2</sup> mgr Katarzyna Cyran, Biblioteka Państwowej Szkoły Wyższej im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej, e-mail: k.cyran@pswbp.pl

<sup>3</sup> mgr Marzena Dziołak, Biblioteka Państwowej Szkoły Wyższej im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej, e-mail: m.dziolak@pswbp.pl

wyznawanych przez wszystkich pracowników, podporządkowanej ciągłemu doskonaleniu jakości pracy i jej produktu, którym – w przypadku biblioteki – są oferowane przez nią usługi.

Zarządzanie przez jakość dla bibliotek oznacza głównie określenie misji i wizji, zbudowanie długofalowego planu strategicznego wraz z określeniem planowanych usług oraz stworzenie odpowiedniej kultury organizacyjnej, co w ostateczności prowadzi do dostarczania usług na możliwie najwyższym poziomie.

**Misja** jest precyzyjnym wyrażeniem zamierzeń i aspiracji organizacji, to rola do spełnienia, wyrażająca tożsamość organizacyjną i sens istnienia [7, s. 38]. Zobowiązuje bibliotekę do przestrzegania głoszonych przez nią haseł i wyznawanych wartości, kreuje jej wizerunek, kształtuje funkcjonowanie, działalność, etykę i postępowanie pracowników. Misja określa cel istnienia, znaczenie oferowanych usług oraz rolę biblioteki w otoczeniu. **Wizja** opisuje organizację taką, jaką chcemy żeby była w przyszłości, określa kierunek jej rozwoju, wyznacza priorytety. Jest to modelowa koncepcja przyszłej organizacji [2, s. 61].

I tak misją Biblioteki Państwowej Szkoły Wyższej im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej „jest dążenie do najwyższego, profesjonalnego poziomu swojej działalności w zakresie gromadzenia, opracowywania, udostępniania i przechowywania zbiorów oraz w zakresie obsługi użytkowników. [...] Biblioteka sukcesywnie ewoluowała będzie w kierunku modelu biblioteki hybrydowej łączącej w spójną całość elementy biblioteki tradycyjnej i elektronicznej, budującej i pielęgnującej zasady uczącej się organizacji, w której wysoka jakość usług oraz wzajemne pozytywne i życzliwe relacje bibliotekarz – użytkownik, bibliotekarz – bibliotekarz wyróżniały ją będą spośród innych placówek tego typu”.

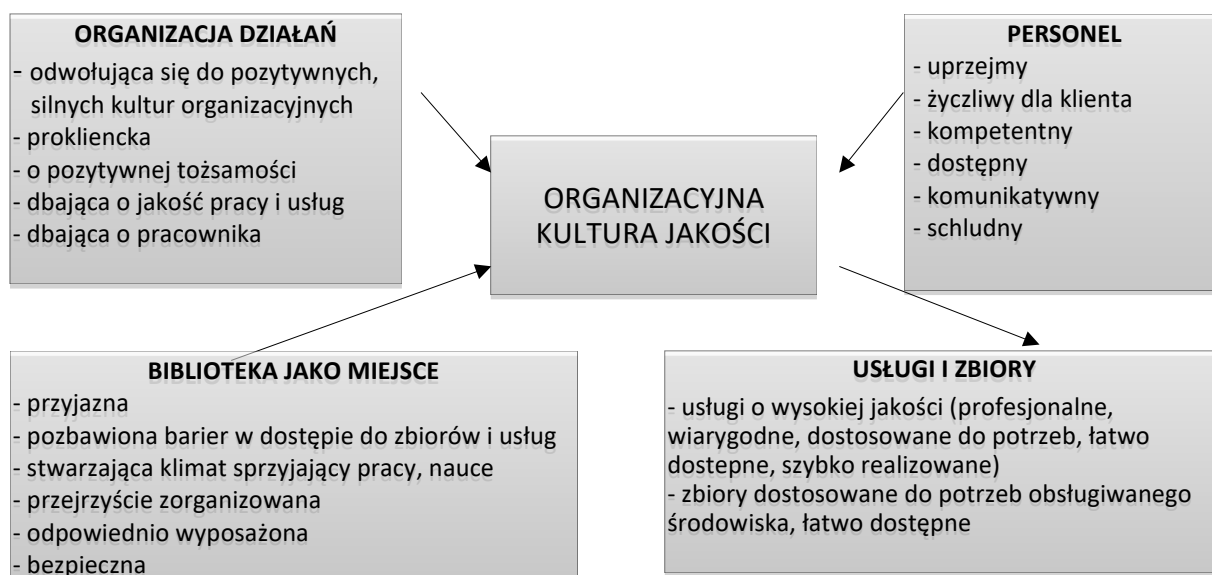
Misja i wizja mają swoje odzwierciedlenie w planie strategicznym organizacji. **Planowanie strategiczne** uwzględnia charakter bieżącej działalności biblioteki, ocenę jej efektywności, badanie oczekiwań klientów i ich potrzeb informacyjnych, a także wspiera proces podejmowania decyzji. Identyfikuje również mocne i słabe strony organizacji [9, s. 48]. Jednym z celów długoterminowych, zawartych w planie strategicznym Biblioteki PSW im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej jest „tworzenie pozytywnego wizerunku biblioteki wśród społeczności uczelnianej i lokalnej, jako uczącej się organizacji, otwartej na zmiany i na potrzeby użytkowników, wyróżniającej się wysoką jakością usług”.

Wdrażanie strategii rozwoju obejmuje przełożenie planu strategicznego na konkretne polityki funkcjonalne, przystosowanie struktury organizacyjnej do potrzeb strategii, wykonywanie zadań oraz określanie i pozyskanie zasobów potrzebnych do wdrożenia strategii, a także opracowywanie wskaźników kontroli związanych z realizacją strategii. **Polityki funkcjonalne** to opisy procedur, regulaminów i budżetów [4, s. 83]. Jedną z głównych strategii funkcjonalnych Biblioteki PSW jest „strategia rozwoju usług informacyjnych określająca ich rodzaje i stosowane technologie informacyjne oraz źródło ich finansowania, potrzeby i wymagania użytkowników co do jakości usług”.

Zarządzanie jakością bez odniesienia do kultury organizacyjnej skazane jest na niepowodzenie. Kultura organizacyjna to założenia określone i rozwijane przez wszystkich członków organizacji, które uczą, jak radzić sobie z zewnętrznymi i wewnętrznymi problemami. Najczęściej pod nazwą **kultury organizacyjnej** w literaturze spotykana jest definicja Edgara Scheina (1985), który mówi, iż jest to „wzorzec podstawowych założeń – wymyślonych, odkrytych lub rozwiniętych przez daną grupę w trakcie procesu uczenia się radzenia sobie z problemami zewnętrznej adaptacji i wewnętrznej integracji – funkcjonujących na tyle dobrze, aby uznać je za słuszne i właściwe do przekazywania nowym członkom społeczności jako odpowiedni sposób postrzegania, odczuwania i reagowania na te problemy” [8, s. 257].

Elżbieta Barbara Zybert w swoim artykule *Organizacyjna kultura jakości w bibliotekach* pisze o organizacyjnej kulturze jakości, którą definiuje jako „wyznacznik zachowań w bibliotece przywiązujących zasadniczą wagę do pozytywnej kultury organizacyjnej oraz zasad i priorytetów postępowania, wśród których jednymi z głównych są skuteczność i sprawność, na które składają się kategorie etyczne oraz działania je pielęgnujące. To kultura, która na każdym poziomie zwraca uwagę na jakość produktu i usługi, w stosunku do klienta zewnętrznego i wewnętrznego” [13, s. 3] (rys. 1).

Rysunek 1. Organizacyjna kultura jakości



Źródło: ZYBERT Elżbieta Barbara. Organizacyjna kultura jakości w bibliotekach. *Bibliotekarz*. 2005, nr 1, s. 4.

**Organizacyjna kultura jakości** to kultura prokliencka, aktywna, przyjazna, odzwierciedlająca pozytywny stosunek do użytkowników, stwarzająca dogodne rozwiązania organizacyjne. W bibliotece będzie to m.in. szanowanie czasu czytelnika, właściwe zarządzanie czasem (godziny otwarcia), wolny dostęp do półek, ton przyjaznej rzeczowości w obsłudze użytkownika, unikanie arogancji, wyniosłości, natarczywości i nadopiekuńczości, funkcjonalność i atrakcyjna aranżacja pomieszczeń biblioteki, sprzyjająca komfortowi pracy użytkownika, ale i samego bibliotekarza [12, s. 223-224].

Problematyka jakości usług stała się obiektem wzmożonego zainteresowania badaczy już od połowy lat osiemdziesiątych XX w. Wówczas to stało się jasne, że konkurencja wyeliminuje tych usługodawców, którzy nie sprostają wymaganiom klientów. **Jakość usług** to „miara wskazująca, w jakim stopniu realizacja konkretnego świadczenia odpowiada oczekiwaniom klienta. Świadczenie usług wysokiej jakości oznacza stałe spełnianie przez dostawcę oczekiwań swoich klientów” [9, s. 31]. Rozpatrywanie jakości usług jako rozdzwięku bądź spójności pomiędzy oczekiwaniami klienta co do usług, a doświadczeniem w udziale w ich realizacji, stało się na przestrzeni lat na tyle powszechne, że stanowi punkt wyjścia przy opracowywaniu metod zarządzania jakością w branżach usługowych.

W dziedzinie bibliotekoznawstwa pojęcie jakości usług pojawiło się po raz pierwszy w 1973 r. w pracy Richarda Orra. Jakość postrzegał on jako dopasowanie do celu, czyli

zaspokajanie potrzeb użytkowników i odnosi ją do tego, jak dobre a nie jak rozległe są oferowane usługi [9, s. 33].

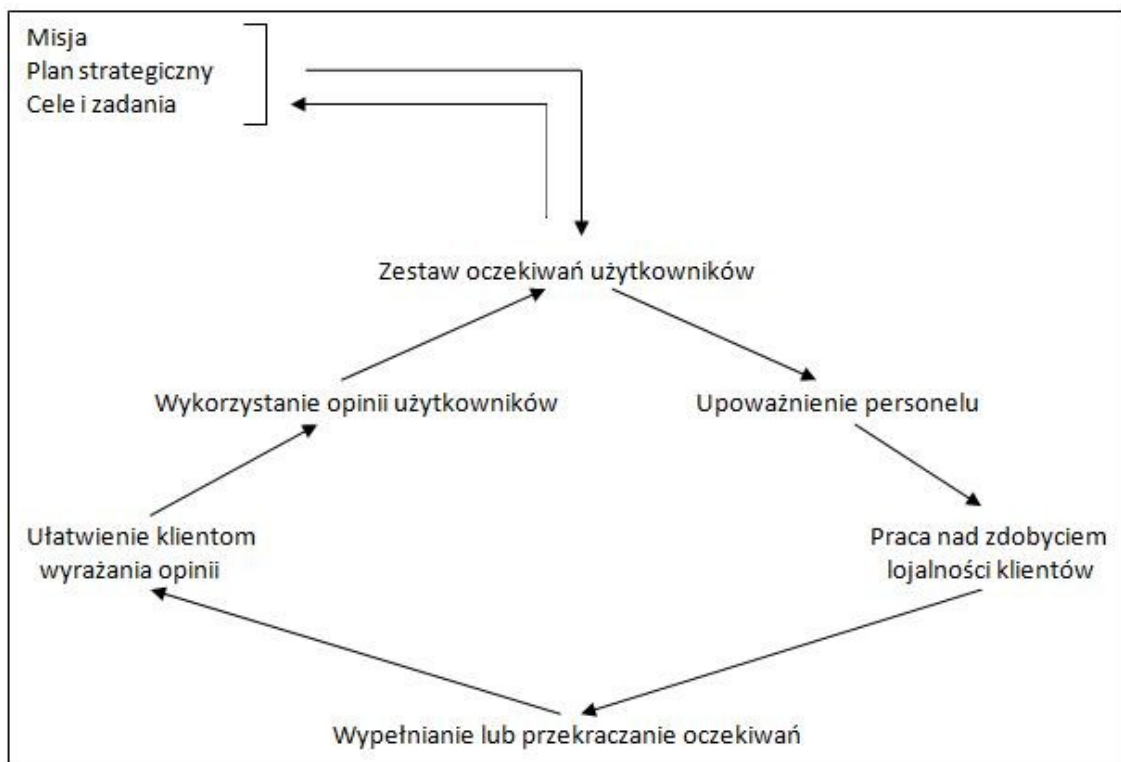
Współczesne koncepcje zarządzania zorientowane są na utrzymanie, a następnie wzrost satysfakcji klienta. Również w polityce TQM dąży się do tego, aby jakość oferowanego produktu lub usługi określać poprzez poziom zadowolenia klienta.

Zgodnie z systemem zarządzania jakością:

- pracownik musi mieć świadomość odpowiedzialności za zapewnienie zadowolenia klienta;
- kadra zarządzająca monitoruje świadomość pracowników, dając impulsy do odpowiedniego działania;
- zadowolenie wynika z poznania potrzeb i oczekiwań klientów oraz przekształcania ich w wymagania dotyczące produktu/usługi [1, s. 82].

Cele i zadania biblioteki związane z rozwijaniem usług powinny wynikać z misji, wizji i planu strategicznego, które są kluczowe także dla ciągłej poprawy i doskonalenia procesów bibliotecznych oraz wszystkich aspektów funkcjonowania biblioteki (rys. 2). Z drugiej strony prowadzą one do jasnego formułowania oczekiwań w świadomości personelu i użytkowników. Podstawą polityki realizowanej w bibliotece powinna być więc charakterystyka jej bieżącej działalności, ocena jej efektywności, badanie oczekiwań klientów oraz ich wymagań i potrzeb informacyjnych [9, s. 48].

Rysunek 2. Graficzny model usług zorientowanych na klienta

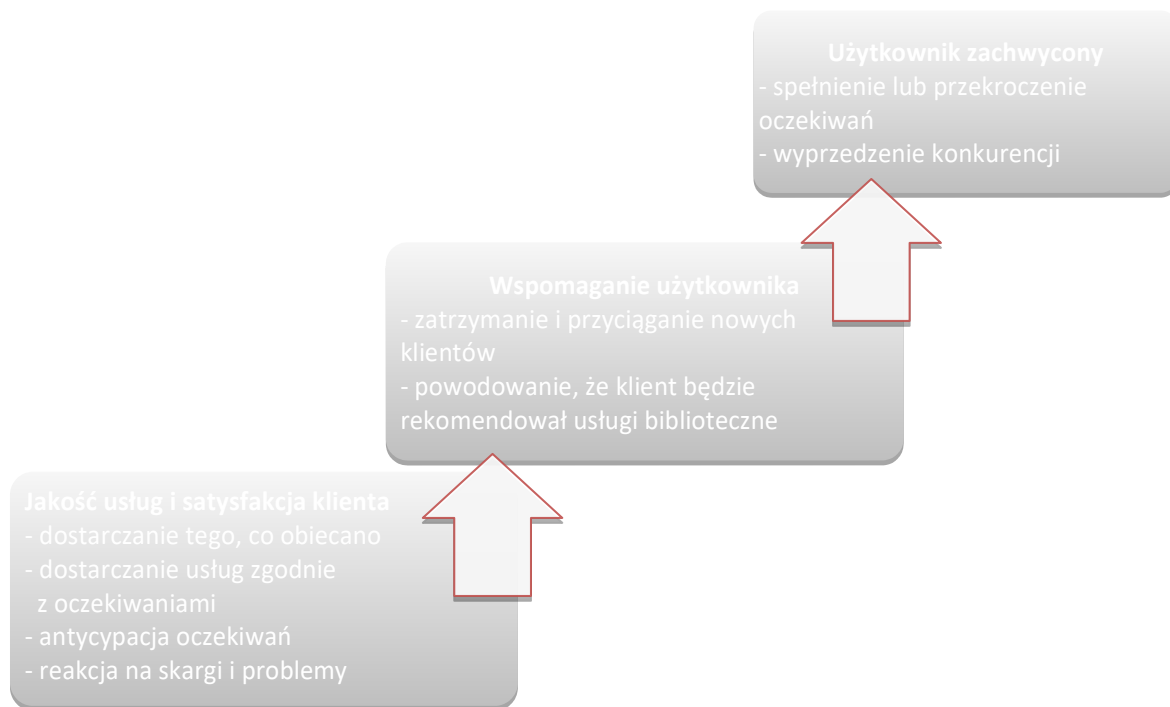


Źródło: SIDOR Maria. *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą Servqual*. Warszawa, 2005, s. 49.

Biblioteki poprzez jakość świadczonych usług mogą dochodzić do etapu „zachwywania” i „oczarowywania” swoich klientów, powodując ich lojalność i przywiązanie.

Poziom świadczonych usług przesądza bowiem o tym, czy klient poczuje się usatysfakcjonowany, będzie powracał do biblioteki i polecał ją w swoim środowisku. Proces ten graficznie prezentuje rysunek 3.

Rysunek 3. Od jakości i satysfakcji do zachwywania klienta



Źródło: Sidor Maria. *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą Servqual*. Warszawa, 2005, s. 46.

Aby jednak rozwój i implementacja planu usług bibliotecznych przynosiły zamierzony efekt należy rozpoznać i ocenić poziom zadowolenia użytkowników. Monitorowanie jakości usług bibliotecznych zostało zapisane również w planie strategicznym Biblioteki PSW im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej.

Jednym z najbardziej znanych modeli badania jakości usług jest marketingowa koncepcja **Servqual**. Metoda ta została opracowana w 1988 r. przez Aloysiusa Parasuramana, Valarie A. Zeithaml i Leonarda L. Berry'ego. Wyróżnili oni dwa rodzaje jakości obsługi: subiektywną, odczuwaną przez klientów i obiektywną, mierzoną za pośrednictwem różnych wskaźników. W metodzie Servqual jej twórcy koncentrują się na pierwszym z wymienionych wyżej rodzajów jakości obsługi, badając przyczyny rozbieżności pomiędzy oczekiwanym a faktycznie otrzymanym poziomem jakości usługi [5, s. 16].

W modelu Servqual **jakość** jest rozumiana jako „porównanie różnicy między oczekiwaniami a percepcją klienta dotyczącą cech i właściwości usług oferowanych przez usługodawcę” [9, s. 18]. Twórcy koncepcji określili pięć luk w jakości usług:

- Luka 1: różnica pomiędzy oczekiwaniami klienta, a postrzeganiem tych oczekiwań przez zarządzających;
- Luka 2: różnica pomiędzy postrzeganiem przez zarządzających oczekiwań klientów, a fizycznymi cechami usług;
- Luka 3: różnica pomiędzy specyfikacją jakości usług, a usługą dostarczoną;

- Luka 4: różnica pomiędzy usługą dostarczoną, a informacją przekazaną klientowi na temat usługi;
- Luka 5: różnica pomiędzy oczekiwaniami klienta, a postrzeganiem przez niego dostarczanych usług [10, s. 3].

Koncepcja pięciu luk, w szczególności jednak luki piątej (podstawa definicji jakości zorientowanej na klienta), która wzbudziła największe zainteresowanie wśród badaczy jakości usług, rozwinęła się w latach 1985-1988. Jakość usług zdefiniowano jako zespół cech zapewniających satysfakcjonujące zaspokojenie potrzeb klienta. Cechy te, zwane wymiarami prezentuje tabela 1.

Tabela 1. Cechy („wymiary”) usług według metody Servqual

<b>Konkretyzacja</b>	<b>Sprzęt, meble, wyposażenie, oznakowanie, materiały informacyjne, personel</b>
<b>Niezawodność</b>	Umiejętność przygotowania i dostarczenia przez organizację niezawodnych i dokładnych usług
<b>Szybka reakcja</b>	Dostarczenie odpowiednich do potrzeb zasobów, rzetelność i szybkość
<b>Fachowość i pewność</b>	Wiedza personelu i umiejętność zdobywania zaufania klientów
<b>Empatia</b>	Indywidualna uwaga poświęcona klientowi i utożsamianie się z potrzebami klienta

Źródło: SIDOR Maria. Servqual w badaniach jakości usług bibliotecznych (przegląd wybranej literatury). *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2000, nr 8. Tryb dostępu: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib16/sidor.html>. Stan z dnia 10.01.2011.

Bardzo ważne w koncepcji jakości usług Servqual jest tzw. **postrzeganie jakości usługi** przez klienta/użytkownika. Twórcy metody definiują ją jako: „opinię klienta na temat całej doskonałości rzeczy lub jej wyższość. Różni się ona od obiektywnej jakości i jest formą postawy odnoszącej się, lecz nie równoważnej satysfakcji, a także rezultatem porównania oczekiwań z postrzeganym wykonaniem” [9, s. 63].

Oryginalna wersja kwestionariusza Servqual składa się z dwóch części: mierzącej oczekiwania klienta/użytkownika i mierzącej percepcję jakości w danej organizacji. Autorzy metody sformułowali 22 twierdzenia odnoszące się do oczekiwań i te same odnoszące się do percepcji. Różnica w kwestionariuszu polega na tym, iż do badania oczekiwań używa się sformułowania „organizacja powinna”, natomiast do badania percepcji stosuje się określenie „organizacja ma”. Twierdzenia te pogrupowane są w pięciu wymiarach: konkretyzacji, niezawodności, reakcji, fachowości i empatii. W trakcie dalszego rozwoju omawianej metody dodano również część trzecią, w której ankietowani proszeni są o określenie ważności każdego z poszczególnych wymiarów w ramach 100 punktów [9, s. 65-66].

Kluczem do doskonalenia jakości jest maksymalizowanie różnicy pomiędzy dwoma pomiarami: postrzeganie (P) minus oczekiwania (E), czyli przewyższanie oczekiwań klientów. Jeśli wynik jest pozytywny – ukazuje lepsze niż oczekiwane usługi. Wynik negatywny wskazuje zaś na niską jakość usług. Wynik zero informuje, że jakość jest satysfakcjonująca, a oczekiwania klientów zostały spełnione. W praktyce najłatwiej dokonać obliczenia według wzoru oczekiwania minus percepcja (E-P) i taki wzór najczęściej stosuje się w badaniach z wykorzystaniem metody Servqual [9, s. 160].

Metoda Servqual szybko znalazła swoje zastosowanie w badaniach jakości usług bibliotecznych. Na gruncie polskim koncepcję tę zaszczerpiła Danuta Nitecki, która w swojej pracy doktorskiej zaprezentowała wyniki badań jakości usług bibliotecznych z



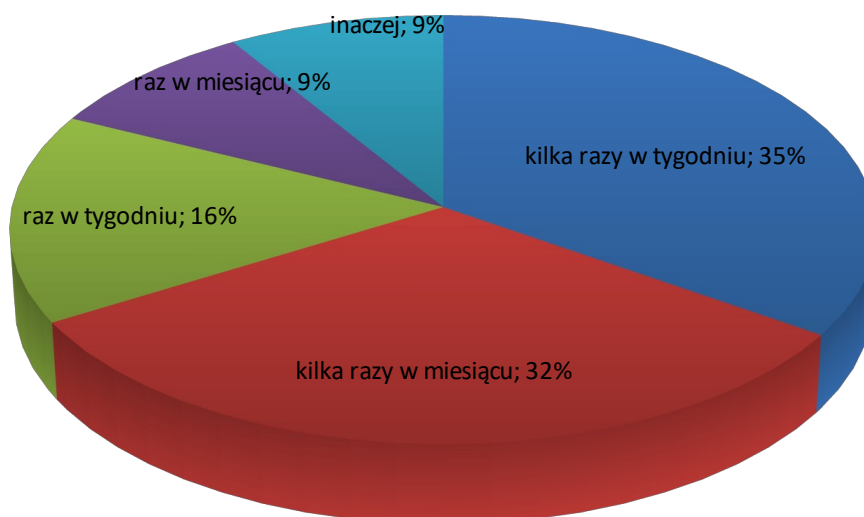
wykorzystaniem tego narzędzia. Warto jednak, aby kwestionariusz został każdorazowo przystosowany do potrzeb konkretnej biblioteki.

W 2012 r. Biblioteka PSW im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej podjęła próbę przeprowadzenia badań jakości usług bibliotecznych za pomocą omówionej wyżej metody Servqual. Zastosowany został zmodyfikowany kwestionariusz zaprezentowany przez Marię Sidor w książce *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą Servqual*. Kwestionariusz składał się z 22 twierdzeń określających oczekiwania i percepcję czytelników. Twierdzenia te zgrupowane zostały w pięciu wymiarach. Kwestionariusz poszerzono jednak o jeszcze jeden obszar badań – zasoby. Pytanie o zasoby zostało dodane, bowiem „zapewnienie użytkownikom optymalnego dostępu do kolekcji bibliotecznej oraz krajowych i światowych zasobów informacji” jest jednym z priorytetowych zadań Biblioteki realizowanych w ramach jej misji. Wyniki badań porównano w możliwie najszerszym zakresie z badaniami ankietowymi przeprowadzonymi w 2007 r.

W badaniach wzięli udział zarówno studenci (60,40%), jak i pracownicy administracyjni oraz dydaktyczni (39,60%) PSW im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej. Badania zostały przeprowadzone w styczniu 2012 r. w czytelniach Ogólnej i Neofilologicznej oraz za pośrednictwem strony www Biblioteki, jeszcze przed rozpoczęciem sesji egzaminacyjnej. Rozdano 260 ankiet, z czego otrzymano z powrotem 101 wypełnionych kwestionariuszy. Zwrot ukształtował się więc na poziomie 38,84%. Dobór respondentów do badania miał charakter losowy. Każdy z ankietowanych odpowiadał zarówno na część ankiety dotyczącej oczekiwań, jak i percepcji oraz wypełniał część drugą kwestionariusza, rozdzielając według ważności punkty poszczególnym wymiarom. W części trzeciej respondenci zostali poproszeni o ocenę całości dostarczanych usług.

Ankietowani, którzy brali udział w badaniu, wskazywali, iż odwiedzają Bibliotekę kilka razy w tygodniu – 34,6%, kilka razy w miesiącu – 31,8%, raz w tygodniu – 15,8%, lub też raz w miesiącu, bądź w innej częstotliwości (17,8%).

Rysunek 4. Częstotliwość odwiedzin w bibliotece



Źródło: opracowanie własne.

Dla wszystkich zebranych danych zestawiono informacje liczbowe według wymiarów Servqual (konkretyzacja, niezawodność, szybka reakcja, fachowość, empatia) oraz obszaru dodanego – zasób. Wyliczono średnią oczekiwań, średnią percepcji oraz lukę (tab. 2).

Tabela 2. Analiza luk

	Średnia oczekiwań	Średnia percepcji	Luka P-E
<b>Konkretyzacja</b>	4,415	4,007	-0.408
<b>Niezawodność</b>	4.733	4,262	-0.471
<b>Szybka reakcja</b>	4.608	4.594	-0,114
<b>Fachowość</b>	4,537	4,534	-0,003
<b>Empatia</b>	4.458	4.400	-0.058
<b>SQ = E-P</b>	<b>4.550</b>	<b>4.359</b>	<b>-0.191</b>
<b>Zasoby</b>	4.634	3.930	-0.495

Źródło: opracowanie własne.

W wymiarze *konkretyzacja* korzystnie oceniony został jedynie personel biblioteki – luka 0.607, co wskazuje na pozytywny odbiór prezencji personelu bibliotecznego przez czytelników. Biblioteka nie spełnia oczekiwań swoich użytkowników w zakresie warunków lokalowych: przestronności pomieszczeń i ich atrakcyjności (luka -0.650), funkcjonalności mebli (luka -0.463) oraz sprzętu dostępnego w bibliotece (luka -0.787). W badaniach z 2007 r. 62% respondentów stwierdziło, iż w Bibliotece jest przestronnie i wygodnie; ponad połowa ankietowanych oceniła pozytywnie warunki lokalowe. Wynikało to z faktu, iż badania przeprowadzone były dwa lata po oddaniu na potrzeby Biblioteki nowo wyremontowanych pomieszczeń w zaadaptowanym do tego celu budynku, z nowoczesnym w tamtym czasie wyposażeniem. W ciągu kolejnych lat funkcjonowania Biblioteki nie był wymieniany sprzęt komputerowy dostępny dla czytelników, co mogło mieć wpływ na ich ocenę.

Mimo niżu demograficznego liczba studentów Państwowej Szkoły Wyższej im. Papieża Jana Pawła II utrzymuje się na tym samym poziomie, co jest odpowiedzią na rozwijającą się ofertę edukacyjną uczelni, natomiast powierzchnia Biblioteki nie zmienia się. Obecne warunki lokalowe powodują, iż Biblioteka nie jest w stanie spełnić standardów w zakresie profesjonalnej obsługi i wysokiej jakości usług. Tworzenie nowych kierunków i potrzeba gromadzenia dla nich zbiorów powoduje zmniejszenie powierzchni przeznaczonej na jednego czytelnika oraz likwidowanie miejsc do pracy indywidualnej w Czytelni Ogólnej. Mimo, że badania z 2007 r. wykazały, iż dla ponad 50% użytkowników wolny dostęp jest najważniejszy [3, s. 116], Biblioteka od 2012 r. zmuszona jest ograniczać liczbę egzemplarzy oferowanych w Czytelniach (do 1 egz. każdego tytułu), co utrudnia realizowanie idei wolnego dostępu i skutkuje obniżeniem jakości usług. Obecne badania pokazały również, że użytkowników nie zadowala ustawienie księgozbioru w wolnym dostępie w czytelniach oraz jego oznakowanie, co jest wynikiem powyższych, wymuszonych przez warunki lokalowe, działań.

Równie rozbieżne oceny między oczekiwaniami a percepcją wśród ankietowanych uzyskał wymiar drugi – *niezawodność*. Najwyższa luka (-0.660) pojawia się w twierdzeniu dotyczącym sprawności sprzętu oraz dostarczania przez personel materiałów w ustalonym terminie (luka -0.500). Oczekiwań studentów nie spełnia również jakość transakcji bibliotecznych (luka -0.435) oraz postawa personelu biblioteki w stosunku do problemów

zgłaszanych przez użytkowników (luka -0.289). Z codziennej praktyki i obserwacji oraz analizy problemów zgłaszanych przez czytelników wynika, iż dotyczą one najczęściej sprawności sprzętu bibliotecznego: komputerów, skanerów oraz działania katalogu bibliotecznego online. Natychmiastowe reagowanie na informacje o usterkach sprzętu jest utrudnione, ponieważ Biblioteka nie zatrudnia informatyka na etacie, natomiast informatycy pracujący w uczelni zazwyczaj z opóźnieniem reagują na prośby bibliotekarzy. Niesatysfakcjonująca respondentów ocena transakcji bibliotecznycy może wynikać z faktu, iż w czerwcu 2011 r. Biblioteka przeprowadziła konwersję systemu bibliotecznego z formatu podstawowego Sowa na format MARC21. W tym czasie korzystanie z usług oferowanych w ramach systemu (rezerwowanie online, elektroniczna prolongata, itp.) było utrudnione, a transakcje biblioteczne rzeczywiście nie były wolne od pomyłek i błędów. Ankietowani zwracają również uwagę na problem nieterminowego dostarczania materiałów przez personel Biblioteki. Taka ocena wynika być może z niezrozumienia przez respondentów intencji twórców ankiety. Prawdopodobnie użytkownicy mieli tu na myśli długi okres realizowania rezerwacji w Wypożyczalni – 1 godz. Takie rozwiązanie zostało wprowadzone ze względu na trudne warunki lokalowe Biblioteki i przeniesienie Wypożyczalni na inne piętro, oddalone od magazynu, co wydłużyło drogę książki z magazynu do użytkownika. Być może jednak faktycznie takie zdarzenia miały miejsce. Od chwili opracowania wyników badań problem ten będzie na bieżąco monitorowany.

Bardzo niewielka luka charakteryzuje wymiar trzeci – *szybka reakcja*. W tym wymiarze godziny otwarcia Biblioteki nie spełniają oczekiwań studentów (luka -0.272). W 2007 r. respondenci ocenili w 93%, że godziny pracy są na tyle elastyczne, iż ułatwiają wszystkim chętnym pełne korzystanie z oferowanych usług [3, s. 111]. W opinii bibliotekarzy spadek zadowolenia czytelników może wiązać się z tym, że Biblioteka od lutego 2011 r. realizuje projekt *Bibliotekarz XXI wieku – przewodnik po labiryncie informacji i wiedzy* finansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Udział personelu Biblioteki w projekcie służącym podnoszeniu kompetencji zawodowych powoduje, iż godziny pracy placówki uległy zmianie, a w niektórych miesiącach w dwie soboty Biblioteka jest nieczynna. Po zakończeniu projektu placówka powróci do poprzednich godzin pracy. Oczekiwań respondentów w tym zakresie nie spełnia również dostępność personelu bibliotecznego dla użytkowników (luka -0.186). Oczekiwania respondentów w zakresie obsługi zostały przewyższone: personel sugeruje, gdzie znaleźć potrzebne materiały (luka 0.140) oraz informuje o wykonaniu usług i dostępności materiałów (luka 0.260).

Biblioteka i personel w niej zatrudniony niemal spełnia oczekiwania respondentów w wymiarze 4 – *fachowość* (luka -0.003). Tutaj pozytywną opinię uzyskały: kultura i grzeczność personelu (luka 0.113), znajomość zasobów bibliotecznycy przez bibliotekarzy (luka 0.115) oraz to, że personel wzbudza zaufanie czytelników (luka 0.208). Jako nie dość satysfakcjonujące respondenci ocenili natomiast brak kompleksowych i wyczerpujących odpowiedzi na pytania użytkowników ze strony personelu (luka -0.008) oraz pokazywanie możliwości korzystania z katalogu elektronicznego (luka -0.029). To ostatnie twierdzenie zdziwiło bibliotekarzy, bowiem wszyscy studenci pierwszego roku są zobligowani do odbycia obowiązkowego przeszkolenia bibliotecznego, w czasie którego pracownicy prezentują katalog biblioteczny, informują o różnicach (głównie interfejsu) w katalogu stacjonarnym i dostępnym online, przeprowadzają ćwiczenia, a test zaliczeniowy przewiduje również zadania z wyszukiwania informacji w katalogu. Udzielane są również indywidualne porady, jak korzystać z systemu bibliotecznego Sowa.

W wymiarze *empatia* analizowane było podejście personelu bibliotecznego do użytkowników. Satisfakcjonujące jest dla badanych to, iż bibliotekarze łatwo nawiązują kontakt z użytkownikiem (luka 0.182) i rozumieją jego potrzeby (luka 0.196). Wymagań respondentów nie spełnia natomiast czas, jaki bibliotekarz poświęca indywidualnie każdemu z użytkowników (luka -0.136) oraz to, iż niewystarczająco zachęca do ponownego skorzystania z zasobów i usług oferowanych przez Bibliotekę PSW (luka -0.475). Refleksja, jaka nasuwa się bibliotekarzom w związku z ostatnim twierdzeniem, jest taka, iż Biblioteka być może za mało promuje swoje zbiory – brakuje elementów komunikacji marketingowej. Pojawia się jednak nadzieja, że nowa wiedza, jaką pozyskali bibliotekarze, w ramach uczestniczenia we wspomnianym projekcie, przyczyni się do poprawy usług.

W poprzednich badaniach 59% respondentów oceniło obsługę jako satisfakcjonującą, a 32% jako kompetentną i przyjazną, ale nie zawsze dyspozycyjną [3, s. 115], co może wskazywać, iż szczególnie w godzinach natężonego ruchu czy absencji pracowników bibliotekarze nie zawsze mogą poświęcić czytelnikowi tyle czasu i uwagi, ile oczekuje. Wiązać się to może również z luką w twierdzeniu o dostępności personelu.

Ważne jest również to, iż w obu badaniach postrzeganie przez czytelników kultury obsługi oraz kompetencji bibliotekarzy zostało ocenione bardzo pozytywnie. Badanie z 2007 r. przyniosło aż 91% pozytywnych opinii w tym zakresie [3, s. 115], natomiast badania z 2012 r. pokazały wyższe niż oczekiwane usatysfakcjonowanie klienta, co wskazuje, iż poziom obsługi rośnie.

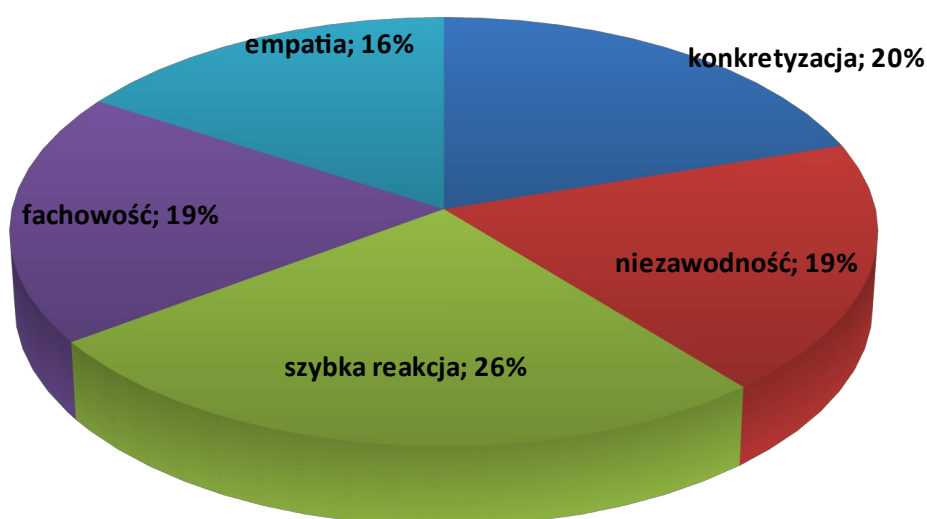
Wysoka luka została odnotowana w wymiarze dodatkowym *zasoby*. Tutaj oczekiwania respondentów nie spełniają prawie wszystkie aspekty dotyczące zasobów bibliotecznych: zakres treściowy księgozbioru (luka -0.827), ilość zasobów bibliotecznych: książek i czasopism (luka -0.941) oraz dostęp do elektronicznych baz danych (luka -0.630). Jedynie informacje o zasobach i usługach bibliotecznych zamieszczane na stronie www przewyższają oczekiwania respondentów w tym zakresie (luka 0.415). Luka między oczekiwaniami a percepcją studentów w przypadku dostępu do elektronicznych baz danych wynosi (-0.344), natomiast w przypadku pracowników aż (-0.925). O ile w przypadku studentów niezadowolenie można tłumaczyć tym, iż e-bazy dostępne w Bibliotece są głównie w języku angielskim, co może stanowić istotną barierę, o tyle dziwić może niezadowolenie pracowników PSW. Biblioteka posiada dostęp do wszystkich licencjonowanych baz danych dostępnych w ramach Wirtualnej Biblioteki Nauki oraz dostęp do bazy EMiS, InforLex i Polskiej Bibliografii Lekarskiej. Poza tym zakup baz danych każdorazowo dyskutowany jest z pracownikami dydaktycznymi uczelni, którzy wyrażają na ich temat swoje opinie i do tej pory nie zgłaszali negatywnych uwag oraz nie proponowali licencjonowania innych baz. Znacznym utrudnieniem w prowadzeniu wysokiej jakości polityki gromadzenia zbiorów są przeciągające się procedury przetargowe dotyczące zakupu księgozbioru oraz prenumeraty czasopism, skutkujące wydłużonym czasem oczekiwania na książki zamawiane przez wykładowców bądź studentów oraz fakt, iż zbudowanie przynajmniej podstawowego kanonu literatury do przedmiotów kierunkowych wymaga odpowiednio długiego czasu, a w uczelni w ciągu trzech ostatnich lat powstały trzy nowe kierunki, a planowane są następne. Ponadto, aby można było prowadzić odpowiednią politykę gromadzenia zbiorów potrzebna jest m.in. odpowiednia przestrzeń przechowywania i udostępniania, a to właśnie jest największą bolączką Biblioteki PSW.

W ankiecie z 2007 r. badającej jakość usług bibliotecznych jedno z pytań dotyczyło zakresu treściowego księgozbioru i ilości zasobów. Zaledwie 16% ankietowanych pozytywnie oceniło księgozbiór, 53% uznało, że tylko częściowo spełnia ich oczekiwania, a 29% udzieliło

odpowiedzi negatywnej [3, s. 111]. Inne pytanie w badaniach z 2007 r. brzmiało: „Jak czytelnicy oceniają dostęp do potrzebnych tekstów?”. 83% wskazało na brak dostatecznej liczby egzemplarzy do wypożyczenia, 16% udzieliło odpowiedzi pozytywnej, 1% ankietowanych nie odpowiedziało na to pytanie [3, s. 113]. Wyniki obu ankiet wskazują, że księgozbiór w niewystarczający sposób zaspokaja potrzeby czytelników. W przeciągu 4 lat od ostatnich badań użytkownicy nie odnotowali istotnej różnicy w tym zakresie.

W drugiej części kwestionariusza respondenci zostali poproszeni o wyrażenie opinii, co do ważności pięciu wymienionych wymiarów. Pomiędzy poszczególne wymiary badani mieli za zadanie rozdzielić 100 punktów. Uzyskany rezultat prezentuje rysunek 5.

Rysunek 5. Procentowe wskazanie ważności poszczególnych wymiarów



Źródło: opracowanie własne.

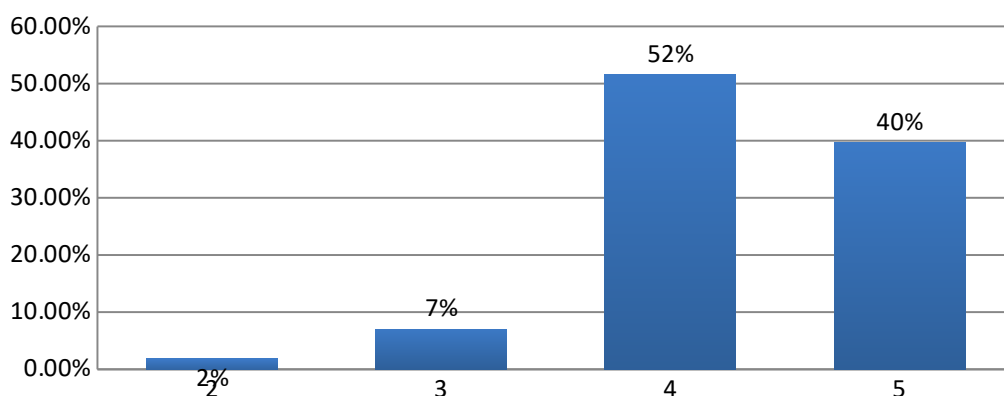
Z przeprowadzonych badań wynika, że największe znaczenie dla użytkowników ma *szybka reakcja*. Drugim wymiarem jest *konkretyzacja*. *Niezawodność i fachowość* jest dla respondentów równie ważna, a najmniej istotne znaczenie ma *empatia*.

Ranga poszczególnych wymiarów w badaniach przeprowadzonych w Bibliotece PSW jest zbieżna z wynikami badań publikowanych w literaturze, gdzie szybka reakcja, niezawodność i fachowość uznawane są za najważniejsze. Najmniej ważna w publikowanych badaniach jest konkretyzacja [9, s. 176-177]. Wyniki uzyskane w przeprowadzonych badaniach wskazują, że zgodnie z występującymi w otoczeniu trendami, najważniejsza dla czytelnika jest sprawna obsługa, uzyskanie szybkiej i wiarygodnej informacji oraz dostarczenie odpowiednich do potrzeb zasobów.

Tak wysokie usytuowanie wymiaru konkretyzacji w badaniach przeprowadzonych w Bibliotece PSW może wskazywać na to, że użytkownicy zauważyli pogarszające się warunki lokalowe oraz zmniejszający się komfort pracy i dlatego w odpowiedziach wskazują, że to jest dla nich najważniejsze. Niewystarczająca powierzchnia Biblioteki, rzutująca na udostępnianie księgozbioru, zmniejszająca się liczba stanowisk indywidualnych dla czytelników, brak miejsc do cichej pracy i pracy grupowej stają się poważnym problemem Biblioteki, skutkującym obniżeniem standardów oraz jakości oferowanych usług.

W ostatnim pytaniu ankiety czytelnicy zostali poproszeni o całościową ocenę jakości usług bibliotecznych (rys. 6).

Rysunek 6. Ocena całości usług oferowanych w Bibliotece PSW



Źródło: opracowanie własne.

Ponad 90% respondentów wystawiło pozytywną ocenę całości oferowanych usług. Rozbieżność między negatywną oceną poszczególnych wymiarów a bardzo pozytywną oceną końcową była dla bibliotekarzy dużym zaskoczeniem. Być może wynika to z faktu, że mimo trudności lokalowych i wadliwego, przestarzałego sprzętu większość użytkowników uzyskuje odpowiedź na swoje zapytania i otrzymuje usługę spełniającą ich oczekiwania.

Przeprowadzenie ankiety umożliwiło nawiązanie dialogu z użytkownikami, pozwoliło na rozpoznanie ich potrzeb i oczekiwań, była to również szansa na uświadomienie klientom, że to oni są głównym podmiotem wysiłków i ogromnego nakładu pracy personelu Biblioteki, a satysfakcjonujące zaspokojenie ich potrzeb jest głównym priorytetem.

Wyniki przeprowadzonej ankiety ujawniły, jak wiele jest obszarów działań wymagających podjęcia wzmożonych wysiłków, mających na celu usprawnienie funkcjonowania Biblioteki i procesów bibliotecznych. Bardzo cieszy pozytywna ocena personelu: jego wyglądu i fachowości, ale jest to jedyny obszar, który nie budzi zastrzeżeń. Najbardziej palącym problemem, który wysuwa się na pierwszy plan jest konieczność budowy nowego gmachu Biblioteki, gdyż obecny nie spełnia oczekiwań użytkowników. Jest to najważniejszy i najbardziej priorytetowy cel. Nowa, większa i bardziej komfortowa powierzchnia, umożliwi realizację polityki wolnego dostępu do zbiorów i prawidłowe funkcjonowanie wszystkich procesów bibliotecznych na odpowiednim poziomie.

„Biblioteka nie może być wypełniona po brzegi książkami i innymi mediami, lecz oferować wysokiej jakości środowisko dla uczenia się, otoczenie sprzyjające studiowaniu oraz korzystaniu z zasobów informacji oraz wysoką jakość usług. Zasoby biblioteki, komfort wewnątrz i jakość usług informacyjnych bywa przecież eksponowana w ofertach edukacyjnych szkół wyższych i może decydować o wyborze miejsca studiów” [6, s. 3].

Kolejnym celem jest rozwinięcie działań w zakresie gromadzenia księgozbioru, aby w pełni zaspokajać rzeczywiste i potencjalne potrzeby czytelnicze. Przyrastający księgozbiór musi być odpowiednio wyeksponowany i oznakowany w komfortowych czytelniach oraz przechowywany w przestronnych magazynach, co prowadzi znowu do celu nadrzędnego, czyli do budowy nowej siedziby Biblioteki.

Istotnym zagadnieniem jest również utworzenie działu Informacji Naukowej, który umożliwi udzielanie kompleksowych i wyczerpujących informacji na rozbudowane zapytania użytkowników oraz pozwoli personelowi tego działu poświęcać czytelnikowi tyle czasu i uwagi, ile potrzebuje do zaspokojenia na satysfakcjonującym poziomie jego potrzeb informacyjnych, edukacyjnych i naukowych.

O wizerunku biblioteki, który tworzy się w opinii użytkowników, decyduje wiele różnych czynników: wygląd pomieszczeń, standard wyposażenia, dogodne godziny otwarcia, czas realizacji zamówienia, kultura osobista i sposób postępowania personelu, zasobność i różnorodność zbiorów itp. Dbłość o tworzenie pozytywnego wizerunku może być utrudniona, gdy większość z wymienionych czynników związana jest z nakładami finansowymi. Kultura osobista i fachowość personelu może wzmocnić pozytywny obraz biblioteki, ale nie zagwarantuje jej popularności wśród użytkowników i nie przyczyni się do wypracowania odpowiedniej renomy i marki.

Kształtowanie wizerunku biblioteki i utrzymywanie wysokiej jakości usług jest rzeczą trudną, szczególnie, gdy nie wszystkie elementy, które budują ogólny, pozytywny obraz instytucji nie funkcjonują właściwie. Niemniej jednak właśnie wizerunek stanowi podstawę do trwałego wyróżnienia się na rynku, tworzenia więzi z coraz bardziej wymagającym użytkownikiem i budowy zaufania. Świadomość własnych mocnych stron i ich wyeksponowanie oraz wyeliminowanie słabych stwarza większe możliwości umocnienia dotychczasowej pozycji i budowania przewagi konkurencyjnej organizacji non-profit, jaką jest biblioteka.

### **Bibliografia**

1. BUGDOL Marek. *Zarządzanie przez jakość: zagadnienia społeczne*. Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, 2003. ISBN 83-7395-030-3.
2. DERFERT-WOLF Lidia. Planowanie strategiczne w bibliotece akademickiej. In NOWAK Mariusz, PIOTEREK Paweł, PRZYBYSZ Janina (red.). *Zarządzanie strategiczne i marketingowe w bibliotekach*. Poznań: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, 2005, s. 51-70. ISBN 83-7205-202-6.
3. DZIOŁAK Marzena, CYRAN Katarzyna. Wizerunek Biblioteki Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Białej Podlaskiej na podstawie badań przeprowadzonych wśród studentów. *Rozprawy Naukowe / Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej*. 2007, T. 1, s. 109-119. ISSN 1899-1025.
4. DZIOŁAK Marzena, PYKACZ Sylwia. Strategia rozwoju Biblioteki PWSZ im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej komponentem kompleksowego zarządzania przez jakość (TQM). In NOWAK Alina, OCHODEK Bolesław (red. nauk.). *Biblioteka uczelniana biblioteką jakości*. Piła: Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Stanisława Staszica w Pile, 2010, s. 71-90. ISBN 978-83-89795-89-2.
5. GŁOWACKA Ewa. Ocena wpływu usług biblioteczno-informacyjnych na środowisko społeczne w badaniach jakości bibliotek. In KAMIŃSKA Joanna, ŻOŁĘDOWSKA-KRÓL Beata (red.). *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym: praca zbiorowa*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2009, s. 13-22. ISBN 978-83-61464-16-7.
6. KUBÓW Stefan. Standardy dla bibliotek naukowych. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2001, nr 7. Tryb dostępu: <http://www.nowyebib.info/biuletyn-ebib/25/a.php?kubow>. Stan z dnia 27.02.2012.
7. OBŁÓJ Krzysztof. *Strategia sukcesu firmy*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2000. ISBN 83-208-1299-2.
8. SCHEIN Edgar. *Organization Culture and Leadership. A Dynamic View*. San Francisco: Jossey-Bass, 1985.
9. SIDOR Maria. *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą Servqual*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2005. ISBN 83-89316-33-1.

10. SIDOR Maria. Servqual w badaniach jakości usług bibliotecznych (przegląd wybranej literatury). *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2000, nr 8. Tryb dostępu: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib16/sidor.html>. Stan z dnia 10.01.2011.
11. SZCZEPAŃSKA Katarzyna. *Zarządzanie jakością: w dążeniu do doskonałości*. Warszawa: Wydawnictwo C.H. Beck, 2011. ISBN 978-83-255-1600-0.
12. WOLNOWSKA Anna, KOMOROWSKA Agnieszka, WARDAL Zbigniew. Kreowanie wizerunku bibliotekarza poprzez jakość usług świadczonych w Bibliotece. In BRZEZIŃSKA-STEC Halina, KUDRAWIEC Jolanta (red.). *Marketing wewnętrzny i zarządzanie zasobami ludzkimi w bibliotece: II Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Białystok 24-26 czerwca 2009*. Białystok: Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku, 2010, s. 218-232. ISBN 978-83-7431-240-0.
13. ZYBERT Elżbieta Barbara. Organizacyjna kultura jakości w bibliotekach. *Bibliotekarz*. 2005, nr 1, s. 2-8. ISSN 0208-4333.

## Załącznik

### ANKIETA

Pragniemy dowiedzieć się, jakie są Państwa indywidualne oczekiwania w stosunku do bibliotek, oraz w jakim stopniu Biblioteka PSW im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej je spełnia. Prosimy wypełnić obie części ankiety. W pierwszej kolumnie prosimy o określenie ważności usług w bibliotece, natomiast w drugiej prosimy o wskazanie, jak oceniacie Państwo ich przygotowanie w Bibliotece PSW.

Skala: 1 = nieważne 5 = bardzo ważne

Skala: 1 = bardzo nisko 5 = bardzo wysoko

Jak ważne są dla Państwa wymienione usługi?					Jak oceniacie Państwo wymienione usługi w naszej Bibliotece?					
Konkretyzacja usług	Nieważne			Bardzo ważne	Bardzo nisko				Bardzo wysoko	Brak opinii
Pomieszczenia w Bibliotece są przestronne, funkcjonalne i wizualnie atrakcyjne.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Sprzęt w Bibliotece jest nowoczesny.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Ustawienie książek i czasopism jest odpowiednio oznakowane.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Meble w Bibliotece są wygodne i funkcjonalne.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Personel Biblioteki wygląda schludnie.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Niezawodność (umiejętność przygotowania usług)</b>										
Personel Biblioteki dostarcza materiały w ustalonym terminie.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Sprzęt Biblioteki jest sprawny.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Transakcje biblioteczne są wolne od pomyłek i błędów.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Pracownicy Biblioteki wykazują zainteresowanie problemem zgłaszanym przez	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5



użytkownika.													
<b>Szybka reakcja (szybkość przygotowania i dostarczenia usługi)</b>													
Godziny otwarcia Biblioteki odpowiadają potrzebom użytkowników.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Personel Biblioteki jest zawsze dostępny dla użytkowników.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Personel Biblioteki sugeruje, gdzie można znaleźć potrzebne materiały.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Personel Biblioteki informuje o wykonaniu usługi i dostępności zamawianych materiałów.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
<b>Fachowość (pewność, wiedza pracowników, zdobywanie zaufania użytkowników)</b>													
Personel Biblioteki jest kulturalny i grzeczny.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Personel Biblioteki wzbudza zaufanie.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Personel Biblioteki zna zasoby Biblioteki.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Personel Biblioteki udziela kompleksowych i wyczerpujących odpowiedzi na zadane pytania.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Personel Biblioteki pokazuje jak korzystać z katalogu elektronicznego.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
<b>Empatia (podejście do użytkownika)</b>													
Personel Biblioteki jest przyjemny i łatwo nawiązuje kontakt z użytkownikiem.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Personel Biblioteki poświęca indywidualną uwagę użytkownikowi.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Personel Biblioteki zachęca do ponownego korzystania z Biblioteki.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Personel Biblioteki rozumie potrzeby użytkowników.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
<b>Zasoby – księgozbiór (dodatkowy obszar badań)</b>													
Zakres treściowy księgozbioru odpowiada potrzebom użytkowników.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Ilość zasobów bibliotecznych (książek i czasopism) jest wystarczająca.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Biblioteka posiada dostęp do elektronicznych baz pełnotekstowych.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Informacje o zasobach i usługach bibliotecznych dostępne są na stronie www Biblioteki.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			

## Część II

Poniżej zamieszczono pięć głównych obszarów odnoszących się do oferowanych przez Bibliotekę usług. Pragniemy poznać, jak ważny jest dla Państwa każdy z nich. Prosimy rozdzielić 100 punktów między pięć podanych obszarów – im ważniejszy, tym więcej punktów powinien otrzymać. Rozdzielone punkty nie powinny w sumie przekraczać liczby 100.

A	Wygląd (sprzęt, pomieszczenia, meble, personel, materiały informacyjne, oznakowanie)	
B	Umiejętność przygotowania i dostarczenia przez Bibliotekę niezawodnych i dokładnych usług	
C	Dostarczenie odpowiednich do potrzeb zasobów (w formach tradycyjnych i elektronicznych)	
D	Wiedza personelu Biblioteki i umiejętność wzbudzania zaufania	
E	Indywidualna uwaga poświęcona użytkownikom i ich potrzebom	
<b>RAZEM:</b>		100 punktów

## Część III

1. Jak ocenia Pan/Pani całość usług dostarczanych przez Bibliotekę PSW? Proszę zakreślić jedną z cyfr podanych poniżej (skala: 1 – nisko, 5 – bardzo wysoko)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Jak często korzysta Pan/Pani z Biblioteki?

- a) kilka razy w tygodniu
- b) raz w tygodniu
- c) kilka razy w miesiącu
- d) raz w miesiącu
- e) inaczej

3. Jestem:

- a) studentem
- b) pracownikiem

Aneta Kowalska<sup>1</sup>  
Joanna Radzicka<sup>2</sup>

## **E-learning dla przyszłych inżynierów czyli e-kursy Biblioteki Politechniki Krakowskiej na platformie Moodle**

Kursy e-learningowe są coraz powszechniejszą formą nauczania. Dzięki różnorodnym rozwiązaniom technologicznym, bogatym multimediom, interaktywnemu interfejsowi itp. stają się wygodnym narzędziem zarówno do przekazywania, jak i zdobywania wiedzy oraz nowych umiejętności. W nurt tych technologicznych i komunikacyjnych przemian od 2009 r. włącza się także Biblioteka Politechniki Krakowskiej (BPK), korzystając z uruchomionego w tym czasie *Centrum e-Edukacji Politechniki Krakowskiej* na platformie Moodle<sup>3</sup>, e-learning Framework PK (ELF).

Pierwszym przedsięwzięciem, realizowanym w ramach zdalnego nauczania w Bibliotece Politechniki Krakowskiej, było szkolenie biblioteczne adresowane do studentów pierwszego roku. Trzyczęściowy kurs przygotowany został przez pracowników Oddziału Informacji Naukowej w 2009 r. Kurs wprowadzono jako alternatywne rozwiązanie dla studentów, którzy nie brali udziału w szkoleniu tradycyjnym, organizowanym przez Bibliotekę w pierwszym tygodniu nowego roku akademickiego. Każda z części kursu kończyła się testem. Od uczestników szkolenia online wymagano zgłoszenia się do Oddziału Informacji BPK, gdzie sprawdzano wykonane testy, a ich zaliczenie potwierdzano pieczętką w indeksie. Dopiero uzyskanie tego wpisu upoważniało do zapisania się do Biblioteki i aktywowania konta bibliotecznego. Szkolenie biblioteczne obejmowało:

1. Przewodnik po Bibliotece Politechniki Krakowskiej – celem modułu było zapoznanie studenta z funkcjonowaniem agend bibliotecznych, regulaminem wypożyczenia książek i udostępniania innych materiałów gromadzonych przez Bibliotekę.
2. Katalog Biblioteki Politechniki Krakowskiej – moduł zawierał najważniejsze informacje dotyczące komputerowego katalogu Biblioteki oraz sposobów wyszukiwania – prostego i złożonego. W tej części omówiono również wersję elektroniczną katalogu kartkowego, stanowiącego uzupełnienie katalogu komputerowego.
3. Konto biblioteczne użytkownika Biblioteki – w tej części użytkownik zdobywał wiedzę teoretyczną oraz praktyczne umiejętności w zakresie obsługi konta bibliotecznego (np. możliwość zamawiania książek, samodzielnego ich prolongowania, rezerwacji itp.).

Pracownicy Oddziału Informacji Naukowej przygotowując e-szkolenie byli samoukami zarówno w zakresie obsługi platformy Moodle, jak i narzędzi Hot Potatoes, które wykorzystali w celu urozmaicenia omawianych treści.

Kolejnym kursem realizowanym przez Bibliotekę były zajęcia z *Informacji naukowo-technicznej*. Przedmiot był opcjonalny, realizowany na Wydziale Inżynierii Środowiska w

---

<sup>1</sup> mgr Aneta Kowalska, Biblioteka Politechniki Krakowskiej, e-mail: kowalska@biblos.pk.edu.pl

<sup>2</sup> mgr Joanna Radzicka, Biblioteka Politechniki Krakowskiej, e-mail: radzicka@biblos.pk.edu.pl

<sup>3</sup> Moodle to darmowa aplikacja internetowa, stworzona przez Martina Dougiamasa, wykorzystywana do tworzenia witryn edukacyjnych. Moodle jest akronimem angielskiej nazwy: Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment. Jest to system zarządzania kursami, nazywany także systemem zarządzania nauczaniem lub wirtualnym środowiskiem nauczania [4].

semestrze zimowym 2009/2010 i 2010/2011. Kurs, prowadzony w formie blended e-learningu<sup>4</sup>, był przygotowany i prowadzony przez pracowników Oddziału Informacji Naukowej BPK. Wśród tematów realizowanych w części zdalnej i podczas tradycyjnych zajęć ze studentami, znalazły się:

- źródła informacji naukowej (rodzaje dokumentów, zasoby Internetu, ukryty Internet);
- kryteria wyszukiwania i oceny informacji;
- techniki studiowania;
- profesjonalne dziedzinowe elektroniczne źródła informacji (bazy danych, repozytoria dokumentów, portale i serwisy internetowe);
- polskie i zagraniczne bazy danych i serwisy e-czasopism w subskrypcji Biblioteki Politechniki Krakowskiej;
- pisanie prac zaliczeniowych, dyplomowych (m.in. zasady cytowania, tworzenia przypisów i spisów literatury).

Niedługo po realizacji pierwszego kursu na platformie Moodle, Biblioteka włączyła się do projektu realizowanego przez uczelnię: *Politechnika XXI wieku – Program rozwojowy Politechniki Krakowskiej – najwyższej jakości dydaktyka dla przyszłych polskich inżynierów* [5] (rys. 1). Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, rozpisany został na lata 2010-2015. Celem projektu jest m.in. wzmocnienie potencjału rozwojowego Politechniki Krakowskiej poprzez podniesienie kompetencji kadry dydaktycznej oraz jakości kształcenia, rozszerzenie oferty edukacyjnej Politechniki Krakowskiej i rozwój metod kształcenia. Obok zadań skierowanych do kadry naukowo-dydaktycznej i studentów wydziałów, w projekcie istnieją również zadania przeznaczone dla całej społeczności Politechniki Krakowskiej. W takie działanie włączyła się Biblioteka PK w ramach działania 7 – *Rozwój E-Learningu*. W tej części projektu realizowane są kursy e-learningowe, które będą stanowić uzupełnienie tradycyjnych metod nauczania. W różnych jednostkach Politechniki Krakowskiej przygotowane zostaną 74 kursy (41 kursów na Wydziale Inżynierii i Technologii Chemicznej, 19 kursów na Wydziale Fizyki, Matematyki i Informatyki, 2 kursy z matematyki dla Wydziału Architektury, 4 kursy w Centrum Pedagogiki i Psychologii, 8 kursów w Bibliotece). E-kursy biblioteczne realizowane będą w latach 2011-2014.

Rysunek 1. Strona projektu *Politechnika XXI wieku...*

---

<sup>4</sup> „Blended Learning to mieszana metoda kształcenia, łącząca naukę elektroniczną z jej tradycyjnymi formami” [2].

## Serdecznie witamy w serwisie internetowym projektu Politechnika XXI wieku.

Projekt „Politechnika XXI wieku – Program rozwojowy Politechniki Krakowskiej – najwyższej jakości dydaktyka dla przyszłych polskich inżynierów”, jest to największy z projektów realizowanych przez naszą uczelnię, współfinansowany przez Unię Europejską w Ramach Europejskiego Funduszu Społecznego i jak sama nazwa wskazuje, ma służyć rozwojowi potencjału Politechniki.

Projekt jest realizowany w ramach Programu Operacyjnego Kapitał .....

[Czytaj więcej](#)

### Aktualności:

### Najbliższe szkolenia:

### Jak skorzystać?

**13**  
mar  
2012

#### Zapisy na kurs.

Informuję, że rozpoczęto nabór na kurs szkoleniowy z zakresu **nowoczesnych metod kształcenia** dla pracowników WIITCh. Zapisy odbywają się poprzez stronę Projektu "Politechnika XXI wieku" ... [Czytaj dalej >>](#)

Dodany w kategorii **ZADANIE 2 - WIITCh**.

**07**  
maj  
2012

#### [14] Kurs szkoleniowy z zakresu nowoczesnych metod kształcenia

Dodany w kategorii **ZADANIE 2 - WIITCh**.

Zainteresowała Cię nasza oferta? Chcesz zapisać się na szkolenie ale nie wiesz jak zacząć? To bardzo łatwe i nie zajmie Ci więcej niż pięć minut:

**krok 1** [Zarejestruj się w serwisie Politechnika XXI wieku](#)

**krok 2** [Zaloguj się korzystając z nowo utworzonego konta](#)

**05**  
mar  
2012

#### Rekrutacja na staże naukowe

Uprzejmie informuję o rozpoczęciu składania wniosków na odbycie 3 miesięcznego stażu w **Instytucie Katalizy i Fizykochemii Powierzchni im. Jerzego Habera**, Polskiej Akademii Nauk w Krakowie. Termin stażu... [Czytaj dalej >>](#)

Źródło: <http://www.pk21.pk.edu.pl/poklpk/main.php>.

Dla osób przygotowujących kursy e-learningowe przewidziano wsparcie metodyczne oraz techniczne. Pomocą, z jakiej skorzystali pracownicy Biblioteki Politechniki Krakowskiej, było szkolenie *Nowoczesne metody nauczania – platforma Moodle*. Kurs realizowany był w terminie od 24 stycznia do 14 lutego 2011 r., w ramach projektu *Politechnika XXI wieku – Program rozwojowy Politechniki Krakowskiej – najwyższej jakości dydaktyka dla przyszłych polskich inżynierów* w ramach poddziałania 4.1.1 *Wzmocnienie potencjału dydaktycznego uczelni*.

Szkolenie składało się z czterech modułów:

- wprowadzenie do e-learningu;
- platforma zdalnego nauczania Moodle – widok ze strony studenta (logowanie, profil użytkownika, przesyłanie pliku, udział w forum);
- metodyka tworzenia kursów (scenariusz e-kursu; cele SMART; planowanie e-kursu; sylabus e-kursu; elementy składowe e-kursu: treści organizacyjne, narzędzia do komunikacji, aktywności, treści merytoryczne);
- widok ze strony prowadzącego (tryb edycji, ustawienia kursu, ocena, bloki, zasoby i składowe kursu).

Na zaliczenie należało m.in. przygotować sylabus e-kursu na dowolnie wybrany temat.

Na platformie Moodle Politechniki Krakowskiej utworzony został także *Kurs wymiany doświadczeń*. Skierowano go zarówno do osób, które odbyły omawiane powyżej szkolenie, jak i do pracowników PK tworzących obecnie e-kursy na platformie e-learningowej. Kurs utworzono w celu bieżącego dzielenia się doświadczeniami, nowymi pomysłami oraz

problemami, które można napotkać w trakcie samodzielnego przygotowywania kursu elektronicznego.

Kolejnym etapem w rozwijaniu umiejętności tworzenia e-kursów był udział czterech pracowników Biblioteki w 100-godzinym kursie e-learningowym *Tworzenie kursów e-learningowych na platformie Moodle dla niewtajemniczonych* [1], zorganizowanym przez Warmińsko-Mazurską Bibliotekę Pedagogiczną im. Karola Wojtyły w Elblągu. Tematyka kursu w Bibliotecznym Centrum Zdalnej Edukacji obejmowała:

- wprowadzenie do e-learningu;
- podstawowe komponenty platformy;
- tworzenie materiałów dydaktycznych;
- monitorowanie i ocenianie na platformie;
- ewaluację kursu zdalnego.

Szkolenie umożliwiło zdobycie nie tylko dużej wiedzy teoretycznej, ale przede wszystkim praktycznych umiejętności, niezbędnych przy tworzeniu i realizacji e-kursów. Warto tu wspomnieć o wykorzystaniu programów Exe, Hot Potatoes, PowerPoint, Corel etc. dzięki którym można urozmaicić i uatrakcyjnić przekazywane treści. Ich zastosowanie sprawia, że kursy bardziej angażują potencjalnych uczestników. W trakcie realizacji szkolenia należało wykonać testy, ćwiczenia, zadania cząstkowe, m.in. prezentacje w PowerPoint, lekcje Exe, różnego typu zadania samosprawdzające, np. krzyżówki i teksty z lukami. Był to niezbędny trening przygotowujący do wykonania końcowego zadania zaliczeniowego, jakim był własny e-kurs.

Po intensywnym przygotowaniu zespół OIN BPK postanowił wprowadzić zmiany w szkoleniu bibliotecznym dla studentów pierwszego roku oraz intensywniej zaangażować się w tworzenie e-kursów dla całej społeczności politechnicznej.

Rysunek 2. *Kurs on-line dla użytkowników Biblioteki PK, kurs na platformie e-learningowej Politechniki Krakowskiej*

**Kurs on-line dla użytkowników Biblioteki PK** Jesteś zalogowany(a) jako Radzicka Joanna (Wyloguj)

## e-Learning Framework PK

elf.pk.edu.pl KOI Zmień rolę na...

**Aktywności**

- Fora dyskusyjne
- Quizy Hot Potatoes
- Słowniki pojęć
- Zasoby

**Administracja**

- Włącz tryb edycji
- Ustawienia
- Przypisz rolę
- Oceny
- Outcomes
- Grupy
- Kopia zapasowa
- Odtwórz
- Import
- Reset kursu
- Raporty
- Pytania
- Pliki
- Wypisz mnie z KOI
- Profil

**Moje kursy**

**Tematyka**

Kurs on-line przeznaczony jest dla użytkowników Biblioteki PK, a w szczególności dla studentów I roku.

Materiały szkoleniowe kursu wzbogacone są o filmiki, quizy i inne zadania samosprawdzające, pozwalające na utrwalenie lub powtórzenie zdobytej wiedzy.

---

**1**

**Kurs on-line dla użytkowników Biblioteki PK**

- Biblioteka PK
- Konto użytkownika-filmik
- Katalog BPK-filmik:
  - wyszukiwanie
  - jak znaleźć książkę?
  - jak zamówić książkę do wypożyczenia?
  - jak zarezerwować książkę?
  - jak znaleźć czasopismo?
- Elektroniczny katalog kartkowy
- Rewersy

**Losowe pojęcie ze słownika**

**Repozytorium otwarte**

Elektroniczne archiwum naukowe (instytucjonalne, dziedzinowe), w którym gromadzi się materiały stworzone w formie cyfrowej. Dostęp do niego jest nieograniczony, bezpłatny i długoterminowy. Dodaj ulubione cytaty  
Więcej cytatów

**2** **SPRAWDŹ SIĘ!**

Źródło: <https://elf.pk.edu.pl/login/index.php>.

Nowy *Kurs on-line dla użytkowników Biblioteki PK* powstawał w lipcu i sierpniu 2011 r., a udostępniony został 24 września 2011 r. na platformie Moodle (rys. 2). W roku akademickim 2011/2012 zmieniono formułę szkoleń bibliotecznych przeprowadzanych w BPK dla studentów pierwszego roku (studiów stacjonarnych i niestacjonarnych). Tradycyjne szkolenia zastąpione zostały przez prezentację BPK w trakcie inauguracji roku akademickiego na poszczególnych wydziałach Politechniki oraz Dni Otwarte organizowane w Bibliotece. E-kurs stanowi narzędzie, które w nowej i przyjaznej formie dostarcza potrzebne informacje. Skierowany jest do osób, chcących nauczyć się efektywnie korzystać z zasobów i usług BPK. Składa się z:

- modułu głównego – zawierającego informacje o agendach BPK, zasadach udostępniania zbiorów oraz usługach realizowanych przez Bibliotekę;
- 2 filmików dotyczących wyszukiwania dokumentów w katalogu komputerowym oraz obsługi konta bibliotecznego (rys. 3);
- modułu z zadaniami i ćwiczeniami interaktywnymi, które pozwalają powtórzyć i sprawdzić wiedzę z kursu.

Realizacja kursu nie wymaga podawania hasła. Jest on dostępny przez cały rok na platformie e-learningowej PK. Jego elementy można realizować w dowolnej kolejności. Obecnie przygotowany e-kurs nie jest obligatoryjny.

Rysunek 3. Widok strony z filmem z obsługi konta bibliotecznego

Politechnika Krakowska  
im. Tadeusza Kościuszki

Biblioteka BPK

wtorek, 06.09.2011

moja BPK

nr karty

hasło

zaloguj

Aby sprawdzić swoje konto biblioteczne należy się zalogować.

Ogólnopolska Konferencja Naukowa  
Kraków 15-17.06.2011

Otwarte zasoby wiedzy - nowe zadania uczelni i bibliotek w rozwoju komunikacji naukowej

Aktualności

Prenumerata czasopism na 2012 rok

Kasa BPK przeniesiona do Wypożyczalni

Wszczęcie katalogowego w BPK

Godziny otwarcia BPK we wrześniu

Program Springer Open Choice dla Polski

wyszukiwanie

ul. Warszawska 24, 31-155 Kraków  
tel/fax: (+48 12) 628-20-14  
listy@biblos.pk.edu.pl

Jest już 6225799 gościem portalu osób korzystających z portalu: 47

zespół redakcyjny

© 2002 - 2011 Biblioteka Politechniki Krakowskiej <http://www.biblos.pk.edu.pl/>

iSpring 1 / 19 00:08 / 03:51

Źródło: <http://www.biblos.pk.edu.pl/>.

Pracownicy Biblioteki przygotowują również osiem e-learningowych kursów bibliotecznych skierowanych do szerokiej grupy użytkowników Biblioteki: studentów, doktorantów, pracowników naukowych. Obejmują one moduły ogólne oraz specjalistyczne, przeznaczone dla poszczególnych wydziałów Politechniki. Do studentów skierowane są cztery kursy z *Podstaw informacji naukowej*:

- moduł podstawowy *Biblioteka naukowa – pierwsze kroki*;
- *Warsztat studenta – przyszłego inżyniera*;
- *Przygotowanie do pisania pracy dyplomowej*;
- moduł specjalistyczny – składający się z siedmiu części, odpowiadających liczbie wydziałów na Politechnice, dla których odpowiednio dostosowane zostaną prezentowane treści.

Pozostałe kursy dotyczyć będą informacji naukowej dla doktorantów, pracowników naukowych i dydaktycznych. Części specjalistyczne również powstaną w siedmiu wariantach i będą przygotowane pod kątem potrzeb każdego wydziału.

Przystępując do realizacji profesjonalnych, e-learningowych kursów dla przyszłych inżynierów w ramach projektu *Politechnika XXI wieku...*, należało zbadać kompetencje informacyjne studentów Politechniki Krakowskiej oraz określić potrzeby społeczności akademickiej. W tym celu pracownicy Biblioteki opracowali ankietę, której zadaniem było zebranie informacji na temat umiejętności wyszukiwania informacji naukowo-technicznej i tworzenia warsztatu naukowego studenta-inżyniera. Badania kompetencji użytkowników przeprowadzone zostały na wszystkich wydziałach PK, w okresie od marca do kwietnia 2011 r. Kwestionariusz ankiety składał się z 16 pytań jednokrotnego i wielokrotnego wyboru oraz pytań otwartych, i poruszał następujące kwestie:

- wiarygodność Internetu jako źródła informacji;



- znajomość źródeł/instytucji/stron www, z których warto skorzystać w poszukiwaniu informacji naukowo-technicznej;
- poprawność cytowania publikacji;
- znajomość elementów pracy dyplomowej, zasad przygotowania spisu literatury przedmiotu;
- chęć uczestniczenia w kursach e-learningowych dotyczących pisania pracy dyplomowej oraz warsztatu informacyjno-wyszukiwawczego studenta – przyszłego inżyniera.

Wyniki ankiety pozwoliły na określenie potrzeb, zakresu merytorycznego i stopnia szczegółowości treści e-kursów dla studentów na poszczególnych etapach zaawansowania.

Kurs *Przygotowanie do pisania pracy dyplomowej* poprzedzono rozmowami, przeprowadzonymi z przedstawicielami poszczególnych wydziałów. Byli to zarówno dziekani wydziałów, jak i wykładowcy prowadzący grupy seminaryjne. Osoby te udzieliły informacji na temat wymagań i wytycznych przyjętych na wydziałach PK, dotyczących pisania prac dyplomowych. Wnioski z przeprowadzonych rozmów są następujące:

- nie ma ogólnych, jednolitych wytycznych dla całej uczelni;
- niektóre wydziały posiadają wewnętrzne ustalenia obowiązujące we wszystkich instytutach, w innych przypadkach wymagania tworzone są tylko w obrębie danego instytutu;
- na niektórych stronach internetowych wydziałów znajdują się specjalne zakładki z instrukcją pisania pracy dyplomowej oraz dokumentami do pobrania – nie jest to jednak zasada obowiązująca/występująca wszędzie;
- niekiedy pracownicy dydaktyczni podają wytyczne na swoich stronach internetowych;
- pracownicy pozytywnie odnoszą się do ujednoczenia zasad, choć na wydziałach będą obowiązywać dodatkowe wytyczne.

Poszczególne kursy tworzone są według przyjętego ogólnego schematu. Na przygotowanie każdego kursu przypada konkretna liczba godzin, która musi być zgodna z ramami czasowymi projektu. Etapy tworzenia kursów są następujące:

1. Opracowanie sylabusu według standardów kształcenia kompetencji informacyjnych:
  - ustalenie tematów do opracowania w danym kursie oraz schematu prezentowania treści kursu;
  - przygotowanie tematyki oraz ustalenie rodzaju materiałów multimedialnych, interaktywnych ułatwiających przyswajanie wiedzy: zadania, quizy, filmiki, krzyżówki etc.
2. Opis kursu:
  - cel kursu;
  - cele szczegółowe;
  - organizacja kursu;
  - tematy poszczególnych bloków, modułów;
  - zasady uczestnictwa.
3. Przygotowanie treści każdego tematu – rozdziały, podrozdziały.
4. Przygotowanie konkretnych zadań umożliwiających przyswojenie tematu, materiału.
5. Przygotowanie końcowych testów samosprawdzających.
6. Testowanie i korekta materiałów posadowionych na platformie.

Pierwszym kursem realizowanym stricte w ramach projektu *Politechnika XXI wieku...* był *Warsztat studenta – przyszłego inżyniera* (rys. 4). Kurs został już posadowiony na

platformie Moodle Politechniki Krakowskiej i udostępniony użytkownikom. Tematyka kursu dotyczy źródeł informacji oraz zasad ich wyszukiwania i doboru. Kurs obejmuje treści przybliżające użytkownikom:

- podstawowe typy dokumentów: wydawnictwa referencyjne, słowniki dziedzinowe i językowe, zestawienia tematyczne, raporty, katalogi, mapy itd.;
- wydawnictwa normalizacyjne i patenty;
- zasoby Biblioteki PK: profesjonalne elektroniczne źródła informacji – bazy danych, repozytorium dokumentów, serwis internetowy;
- wyszukiwarki, portale internetowe, otwarte repozytoria naukowe, zbiorcze katalogi;
- ukryty Internet;
- Open Access;
- zasady oceny wiarygodności źródeł i cytowania dokumentów źródłowych.

Rysunek 4. Strona kursu *Warsztat studenta – przyszłego inżyniera*

The screenshot shows the Moodle course interface for 'Warsztat studenta - przyszłego inżyniera'. The user is logged in as 'Radzicka Joanna'. The course title is 'e-Learning Framework PK'. The main content area is titled 'Tematyka' and contains several links: 'Tematyka kursu', 'Organizacja kursu', 'Spodziewane efekty kursu', and 'Terminologia biblioteczna'. Below these links is a section titled '1 Informacje i dokumenty' with the following text: 'W rozdziale 1 poznasz podstawowe typy dokumentów, z jakimi będziesz się spotykać w czasie studiów na Politechnice Krakowskiej oraz w przyszłej pracy inżynierskiej.' It also includes a sub-section 'Polecamy także:' with two bullet points: 'O informacji naukowej i jej źródłach na stronie Biblioteki Uniwersyteckiej w Toruniu: [http://www.bu.umk.pl/BE/ania\\_www/inf.html](http://www.bu.umk.pl/BE/ania_www/inf.html)' and 'O dokumentach (i nie tylko) na stronach serwisu BiblioManiak, tworzonych przez studentów Uniwersytetu Śląskiego: <http://bibliomaniak.w.interia.pl/defy.html#DOKUMENT>'. The second section, '2 Wydawnictwa normalizacyjne i patenty', is partially visible. The right sidebar contains a 'Wyszukiwarka internetowa' section and a 'Moje kursy' section.

Źródło: <http://elf.pk.edu.pl>.

Kurs składa się z sześciu rozdziałów. Każdy z nich posiada część teoretyczną, odsyłacze do ciekawych źródeł oraz zadania sprawdzające, pomagające zweryfikować oraz utrwalić zdobytą wiedzę i umiejętności. Na potrzeby kursu utworzono *Słownik terminologiczny*, zawierający wyjaśnienie wybranych pojęć związanych z poruszaną tematyką. Kurs przeznaczony jest do samodzielnej realizacji. Kolejność i czas wykonania poszczególnych rozdziałów zależą od użytkownika, jego potrzeb informacyjnych oraz posiadanej wiedzy. Przewidywany czas na realizację treści zamieszczonych bezpośrednio w kursie wynosi około 5 godzin.

Kolejny kurs realizowany w ramach projektu *Politechnika XXI wieku...* to narzędzie służące pomocą w przygotowaniu prac dyplomowych. Termin udostępnienia na platformie e-learningowej Politechniki to czerwiec 2012 r. Kurs ma na celu umożliwienie zdobycia umiejętności warsztatowych oraz redakcyjnych. Jego tematyka dotyczy praktycznego sposobu pisania prac dyplomowych i związanych z tym problemów oraz zagadnień, takich jak:

- opracowanie materiałów źródłowych (notatki, przypisy, opisy bibliograficzne);
- plan pracy i konspekt;
- tworzenie materiałów uzupełniających – załączniki (aneksy, tabele, wykresy);
- zasady prawa autorskiego – cytowanie a plagiat;
- uwagi redakcyjne – jak unikać błędów w trakcie pisania pracy w języku polskim oraz angielskim;
- prawidłowe definiowanie pojęć nauki, zasady krytycznego myślenia;
- metodologia – metody, techniki i narzędzia badawcze.

Kurs składa się z dwunastu modułów. W każdym z nich obok części teoretycznej znajdują się odsyłacze do polecanej literatury. Kurs zaopatrzone w bogaty *Słownik terminologiczny* oraz interaktywne zadania samosprawdzające. W kursie znajdują się również wytyczne poszczególnych wydziałów PK odnośnie prac dyplomowych oraz informacje praktyczne opisujące kwestie formalne przed i po obronie pracy. W ostatnim module zostaną zamieszczone informacje o komercyjnych oraz bezpłatnych programach komputerowych przydatnych podczas tworzenia prac dyplomowych, edytorach tekstu, polecanych stronach *www*.

Rysunek 5. Moduł Biblioteki PK z e-kursami na platformie e-learningowej PK

The image shows a screenshot of an e-learning platform interface. It features three distinct course modules arranged vertically. Each module is contained within a light-colored rectangular box with a thin border. On the left side of each box, there is a small yellow icon of a book. The text within each box is as follows:

- Module 1:**
  - Title: "Informacja naukowa" dla doktorantów - moduł podstawowy
  - Lecturers: Radzicka Joanna, Marcinek Marzena, Lang Ewa, Kowalska Aneta, Siqorek Marla, Dankiewicz Katarzyna, Lipińska Dorota
  - Logos: KAPITAŁ LUDZKI (NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI) and UNIA EUROPEJSKA (EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY)
- Module 2:**
  - Title: Warsztat studenta - przyszłego inżyniera
  - Lecturers: Lipińska Dorota, Radzicka Joanna, Dankiewicz Katarzyna, Kowalska Aneta, Marcinek Marzena
  - Logos: KAPITAŁ LUDZKI (NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI) and UNIA EUROPEJSKA (EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY)
  - Description: Celem kursu jest zapoznanie studenta z podstawowymi źródłami informacji, niezbędnymi w pracy przyszłego inżyniera. Kurs realizowany w ramach projektu "Politechnika XXI wieku"
- Module 3:**
  - Title: Praktyczny sposób pisania prac dyplomowych
  - Lecturers: Radzicka Joanna, Dankiewicz Katarzyna, Lipińska Dorota, Marcinek Marzena, Lang Ewa, Kowalska Aneta
  - Image: A graduation cap (mortarboard) resting on a stack of books.
  - Logos: KAPITAŁ LUDZKI (NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI) and UNIA EUROPEJSKA (EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY)
  - Description: Celem kursu jest przekazanie studentom niezbędnej wiedzy dotyczącej zasad tworzenia warsztatu naukowego przy pisaniu pracy dyplomowej. Kurs realizowany w ramach projektu "Politechnika XXI wieku".

At the bottom of the screenshot, there is a fourth, partially visible module titled "Biblioteka naukowa - pierwsze kroki".

Źródło: <http://elf.pk.edu.pl/course/category.php?id=52>.

Rozpoczęto już prace przy kolejnych kursach. Na 2012 r. planowane jest opracowanie kursu *Podstawy informacji naukowej* dla pracowników naukowych i dydaktycznych oraz doktorantów. Podjęte zostały również działania pod kątem przygotowania specjalistycznych szkoleń dedykowanych studentom z poszczególnych wydziałów PK. Prace nad kursami dla użytkowników BPK, w ramach projektu, planowane są do 2014 r. Biblioteka podążając za zmianami technologicznymi, wykorzystuje kursy e-learningowe w celu dostarczania informacji, wspierania edukacji oraz pracy naukowej realizowanej na Politechnice Krakowskiej. E-kursy to przyjazne i wygodne narzędzia, które umożliwiają dostosowanie usług do zmieniających się potrzeb użytkowników, są okazją do samokształcenia i rozwijania kompetencji informacyjnych. Twórcom natomiast pozwalają na bieżącą modyfikację przekazywanych treści, podnoszenia kwalifikacji, uczenia się nowych narzędzi i programów.

### **Bibliografia**

1. *Biblioteczne Centrum Zdalnej Edukacji* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://moodle.wmbp.edu.pl>. Stan z dnia 14.03.2012.
2. *Blended` elearning* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.irb.pl/e-learning.html>. Stan z dnia 14.03.2012.
3. *E-learning Framework PK* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://info.elf.pk.edu.pl/>. Stan z dnia 14.03.2012.
4. *Moodle* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://moodle.org/>. Stan z dnia 14.03.2012.
5. *Politechnika XXI wieku – Program rozwojowy Politechniki Krakowskiej – najwyższej jakości dydaktyka dla przyszłych polskich inżynierów* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.pk21.pk.edu.pl/poklpk/main.php>. Stan z dnia 14.03.2012.

## **Analiza wykorzystania zbiorów zwartych w kontekście gromadzenia kolekcji bibliotecznej w Bibliotece Głównej Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy**

W ostatnich latach, w związku ze spadkiem wykorzystania przez czytelników tradycyjnych zbiorów, powszechna stała się tendencja do podejmowania aktywnych działań w celu zachęcenia i przyciągnięcia użytkowników do korzystania z oferty bibliotek. Starania te wypływają nie tylko ze strony bibliotekarzy bezpośrednio obsługujących czytelników, ale od wszystkich pracowników bibliotek.

Gromadzenie zbiorów ściśle wiąże się z odbiorcami usług bibliotecznych i tylko realizacja ich potrzeb może zapewnić świadczenie oferty na najwyższym poziomie. Biblioteka nie może istnieć sama dla siebie, ponieważ funkcjonuje tylko dzięki użytkownikom, dlatego tak istotne jest oferowanie im zbiorów zgodnych z profilem ich potrzeb [5, s. 1]. Niniejsza praca stanowi próbę odpowiedzi na pytanie, które zadają sobie bibliotekarze zajmujący się gromadzeniem zbiorów: czy czytelnicy znajdują to, czego potrzebują w zakresie poszukiwanej tematyki? Przedmiotem analizy stały się zbiory zwarte zlokalizowane w czytelni Biblioteki Głównej Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy, a zwłaszcza sposób ich organizacji (dobór, selekcja, układ) oraz poziom wykorzystania przez czytelników. Przeprowadzona analiza danych statystycznych objęła: analizę ogólną – stopień wykorzystania zbiorów zwartych i procent zbiorów niewykorzystanych oraz analizę szczegółową – stopień wykorzystania zbiorów w działach tematycznych. Wyniki przedstawionej analizy mają w założeniu stać się wyznacznikiem kierunku gromadzenia zbiorów zwartych – potwierdzić lub skorygować aktualny zakres tematyczny gromadzonych zbiorów. Praca zawiera wnioski, jakie płyną z tej statystyki dla Biblioteki, by ta lepiej wspierała procesy dydaktyczne i naukowe na uczelni.

Na przestrzeni kilku ostatnich lat w Bibliotece Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy zaszły poważne zmiany w dostępności literatury mające ogromne znaczenie z punktu widzenia studentów i pracowników. Najważniejszą z nich, która pociągnęła za sobą szereg następnych, było wybudowanie w 2007 r. nowego budynku w części przeznaczonych dla Biblioteki Głównej. W jednym gmachu znalazły miejsce, rozrzucone do tej pory po uczelni, agendy Biblioteki Głównej. Biblioteka Główna przejęła księgozbiory sześciu zlikwidowanych (z dziewięciu istniejących) bibliotek wydziałowych i instytutowych.

Ze względów lokalowych (obszerna czytelnia) zdecydowano się na zorganizowanie wolnego dostępu do zbiorów udostępnianych prezencyjnie w czytelni. Taki sposób organizacji księgozbioru ma wiele zalet, choć stanowił dla użytkowników dużą zmianę, ponieważ dotąd czytelnia miała charakter tradycyjny. Wolny dostęp do półek skraca drogę czytelnika do książki [2], co daje możliwość samodzielnego, kreatywnego i bezpośredniego kontaktu z literaturą, choć czytelnik zawsze może liczyć na pomoc bibliotekarzy. Taka forma udostępniania zbiorów umożliwia prawdziwe studiowanie i wnikliwe analizowanie literatury. Obserwacja czytelników w bibliotekach amerykańskich prowadzi do spostrzeżenia, że

---

<sup>1</sup> mgr Renata Borońska, Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy w Bydgoszczy, e-mail: rboronska@utp.edu.pl

częstokroć posługują się oni specyficzną strategią wyszukiwawczą, niemożliwą do odtworzenia bez swobodnego dostępu do księgozbioru. Polega ona na znalezieniu w księgozbiornie punktu zaczepienia, od którego można zacząć przeglądanie książek sąsiadujących ze sobą na półce, by w końcu trafić na tę interesującą [3, s. 26-27]. Wolny dostęp umożliwia swobodne przeglądanie dużej części księgozbioru i ułatwia poszukiwania nieskonkretyzowane. Wzbogaca sformalizowane procedury wyszukiwawcze, przynosząc w rezultacie wyższe wskaźniki wykorzystania księgozbioru [4, s. 198]. Ponadto czytelnicy lubią sami wyszukiwać potrzebne im materiały, zwłaszcza wtedy, gdy ich poszukiwania nie dotyczą konkretnych tytułów. Wolny dostęp bowiem przybliży do nich zbiory [1].

Dobór tytułów przeznaczonych do wolnego dostępu wymagał przemyślenia. Znalazły się w nim pozycje wydane po 1980 r. Ponieważ jednak księgozbiór obejmuje w znacznej części zbiory z dziedzin technicznych rok wydania nie mógł być jedynym wyznacznikiem wyboru. Podstawowym kryterium była aktualność wydawnictw zwartych, która jest pojęciem względnym, szczególnie dla bibliotekarza nie będącego fachowcem w danej dziedzinie. Jak pokazuje doświadczenie czytelnicy poszukują głównie najnowszych pozycji, wydanych w ciągu ostatnich 5-10 lat. Popularnością cieszą się również nieliczne starsze wydawnictwa – przeważnie podręczniki, czyli tzw. „klasyka nauki”. Wyznaczona data, jak okazało się w praktyce – zbyt odległa, spowodowała, że w zbiorach czytelni znalazło się wiele pozycji, które nie cieszyły się zainteresowaniem czytelników. W naukach technicznych informacja ulega bowiem szybkiej dezaktualizacji. Większość literatury naukowej z dziedzin technicznych, wyłączając tę o charakterze dydaktycznym, traci w ciągu 5 lat ok. 49-59% aktualności, po 10 latach 72-76%, zaś po 15 latach już 79-83%. Utrata aktualności przez starsze wydawnictwa spowodowana jest przez postęp i rozwój nauki, którego efektem jest podwojenie zasobów literatury w ciągu kolejnych 10-15 lat [8, s. 12].

Jednym z najistotniejszych problemów organizacji zbiorów w czytelni jest ich systematyzacja umożliwiająca rozmieszczenie na półkach. Podstawą charakterystyki rzeczowej zbiorów zwartych przeznaczonych do wolnego dostępu stało się UKD, które przełamując barierę językową staje się swoistym cyfrowym kodem dostępu do zawartości treściowej dokumentów [6, s. 5]. Klasyfikacja ta została uogólniona i dostosowana do potrzeb lokalizacji zbiorów na półkach. Jak wiadomo klasyfikacje bywają szczegółowe i rozbudowane a ich uogólnienie bywa bardzo trudne. Znaczną trudność w wypadku niektórych wydawnictw zwartych stanowiło przydzielenie każdej pozycji tylko jednego symbolu UKD, który jednocześnie byłby wyznacznikiem miejsca na półce. Pełna klasyfikacja przedmiotowa w języku KABA jest dostępna w opisach bibliograficznych wydawnictw zwartych i ciągłych. Rekordy opisów bibliograficznych pozyskiwane są z NUKAT-u do systemu biblioteczno-informacyjnego Horizon. Przejęte opisy uzupełniane są o symbol klasyfikacji UKD w polu 080.

Statystyka biblioteczna zbiorów udostępnianych w czytelni prowadzona jest w sposób ciągły. Zbiory udostępnione w wolnym dostępie, przed włączeniem do wyznaczonej lokalizacji, są rejestrowane w programie, który został napisany specjalnie na potrzeby prowadzenia statystyki bibliotecznej, a raczej statystyki wykorzystania zbiorów. Aplikacja dostępna jest w Internecie dla zainteresowanych pracowników, tj. pracowników czytelni Biblioteki Głównej, Działu Gromadzenia i Opracowania Zbiorów Zwartych, Działu Czasopism i in. Dostęp jest możliwy po zalogowaniu się.

Aplikacja umożliwia grupowanie wydawnictw zwartych według klasyfikacji UKD, co pomaga wykonać dokładną analizę wykorzystania poszczególnych działów. Natomiast sortowanie według tytułu książki i kodu paskowego umożliwia sprawdzenie wykorzystywania

konkretnej pozycji. Aktualnie baza rejestruje około 28200 książek. Liczba wydawnictw zwartych nie jest stała ponieważ baza jest ciągle aktualizowana i zawiera wszystkie pozycje znajdujące się aktualnie w czytelni. Jeżeli istnieje konieczność dodania lub usunięcia zbędnych pozycji, czynności te wykonuje się systematycznie. Konieczne jest usuwanie wycofywanych pozycji, ponieważ zbyt duża liczba wydawnictw w dziale (przykładowo dział 658.1/.8 zawiera 629 pozycji) powoduje problemy z wyświetleniem zawartości działu w bazie.

Aplikacja automatycznie generuje raport wykorzystania zbiorów z ostatniego miesiąca i zestawienie ogólne obejmujące całość statystyki od początku jej prowadzenia. W programie nie ma możliwości sumowania statystyki wykorzystania w obrębie działów – te operacje są możliwe do wykonania po przeniesieniu danych do Excela.

Analizie poddano wydawnictwa zwarte znajdujące się we wszystkich 246 działach tematycznych w czytelni Biblioteki Głównej. Sposób zbierania danych pozwala na dokładną analizę wykorzystania konkretnych tytułów w działach tematycznych, jak i ocenę wykorzystania poszczególnych działów jako całości na przestrzeni czasu. Badania obejmowały okres około dwóch lat.

Wskaźniki funkcjonalności są bardzo ważnym narzędziem, wykorzystywanym przede wszystkim do planowania i oceny działalności biblioteki. Propozycja wskaźników została zawarta m.in. w normie PN-ISO 11620: 2006 *Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*. Umożliwiają one ustalenie stopnia wykorzystania wydawnictw zwartych [7, s. 14], tj. procent pozycji zwartych wykorzystywanych w stosunku do tytułów znajdujących się w czytelni w określonym czasie [7, s. 35]. Ogólny/szczegółowy stopień wykorzystania dokumentów można przedstawić przy pomocy wzoru:

$$\frac{A}{B} * 100\%$$

gdzie:

A – liczba dokumentów wykorzystanych w czytelni/dziale tematycznym

B – ogólna liczba dokumentów w czytelni/dziale tematycznym [7, s. 36].

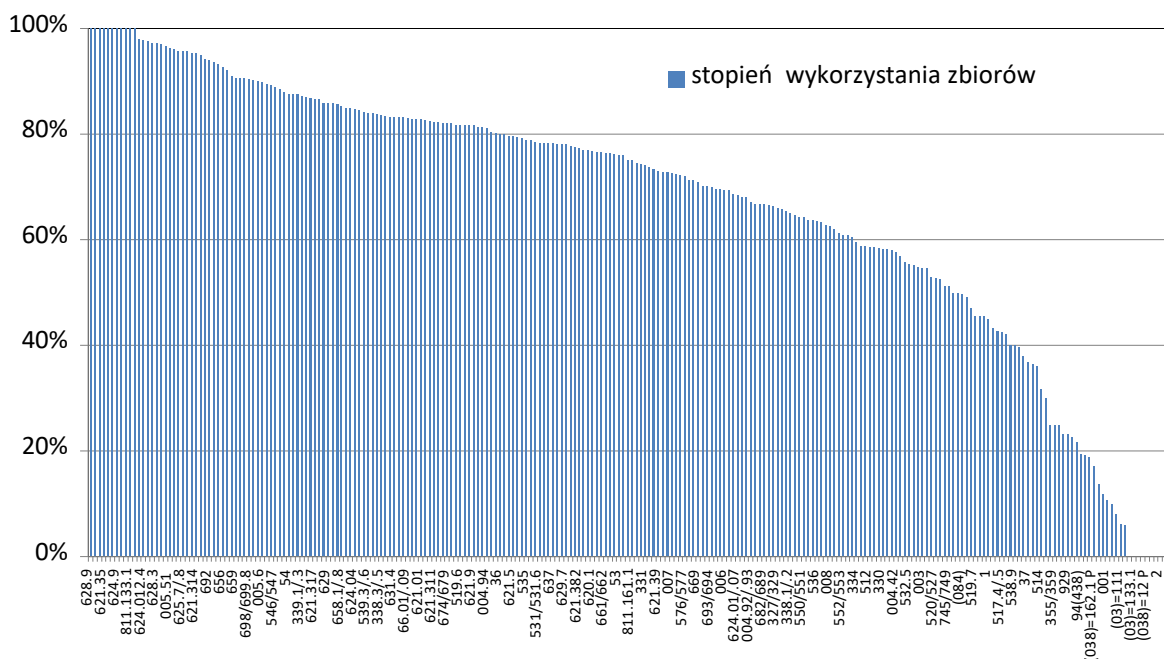
Ogólny stopień wykorzystania zbiorów zwartych w czytelni Biblioteki Głównej wynosi:

$$\frac{21721}{30552} * 100\% = 71\%$$

Ogólny stopień wykorzystania dokumentów jest średnią, która przedstawia ogólny poziom wykorzystania całości księgozbioru znajdującego się w czytelni. Z punktu widzenia polityki gromadzenia zbiorów istotniejszy będzie szczegółowy stopień, gdyż przedstawia on wykorzystanie literatury zgrupowanej w działach tematycznych. Tym samym wskaże obszary zainteresowania czytelników określoną tematyką.

199 działów tematycznych z 246 ogółem znajdujących się w czytelni ma stopień wykorzystania w granicach 50-100%, a tylko 46 działów posiada stopień poniżej 50% (rys. 1).

Rysunek 1. Stopień wykorzystania zbiorów w poszczególnych działach tematycznych



Źródło: opracowanie własne.

W 100% wykorzystane jest tylko 11 działów tematycznych. Niektóre z tych jedenastu działów zawierają małą liczbę książek (tab. 1), w związku z czym czytelnik mógłby przejrzeć te pozycje nawet jednorazowo. Trudno bowiem uznać dział 39 (etnografia) czy 56 (paleontologia) za najbardziej wykorzystywane działy w czytelnicy biblioteki techniczno-przyrodniczej. Tak duże wykorzystanie jest w tym przypadku raczej przypadkowe, szczególnie w działach, w których widoczna jest mała intensywność korzystania z poszczególnych pozycji. Inną sytuację pokazują dane statystyczne w przypadku działu 62 (inżynieria, technika). Tu wskazują one na wysoki stopień wykorzystania i dużą poczytność.

Tabela 1. Działy tematyczne o największym wykorzystaniu zbiorów zwartych

Dział UKD	Liczba egz.	Ile razy korzystano z książek w danym dziale	Z ilu tytułów korzystano w danym dziale	Stopień wykorzystania zbiorów
628.9	11	14	11	100%
39	6	13	6	100%
56	5	7	5	100%
621.35	8	29	8	100%
621.36	14	152	14	100%
624.011.1	27	255	27	100%
624.9	22	208	22	100%
625.1/5	10	42	10	100%
655	10	17	10	100%
811.133.1	7	23	7	100%
811.162.1	3	4	3	100%

Źródło: opracowanie własne.



W działach, w których wykorzystanie waha się na poziomie 90%, liczba tytułów jest zdecydowanie większa. Duża intensywność korzystania z nich świadczy o dużej poczytności tych działów tematycznych (tab. 2).

Tabela 2. Wykorzystanie zbiorów zwartych na poziomie 90%

Dział UKD	Liczba egz.	Ile razy korzystano z książek w danym dziale	Z ilu tytułów korzystano w danym dziale	Stopień wykorzystania zbiorów
658.14/.17	192	2254	188	98%
624.012.4	134	872	131	98%
620.2	82	1037	80	98%
628.4/.5	149	1945	145	97%
628.3	144	3417	140	97%
711	174	947	169	97%
620.91/.93	121	1519	117	97%
005.51	158	1401	152	96%
621.37	51	426	49	96%
60	47	470	45	96%
625.7/.8	94	756	90	96%
7	117	69	112	96%
663/664	264	3423	252	95%
621.314	21	122	20	95%
628.1/.8	100	783	95	95%
658.3	86	850	81	94%
692	34	175	32	94%
D	95	192	89	94%
72.01	60	499	56	93%
656	205	2104	190	93%
578/579	89	1044	82	92%
629.3	176	1132	160	91%
659	75	549	68	91%
7.05	32	194	29	91%
697+628.8	127	880	115	91%
698/699.8	63	422	57	90%
712/719	112	551	101	90%
908/913	131	442	118	90%
005.6	138	1117	124	90%

Źródło: opracowanie własne.

Nie jest zaskoczeniem, że w bibliotece uczelni techniczno-przyrodniczej najwyższy procent wykorzystania ma dział 6 i 7. Niższy procent mają działy 3 i 5 (tab. 3). Wysokie wykorzystanie literatury z działu 3 związane jest z istnieniem Wydziału Zarządzania, rekomendowaniem literatury z tego zakresu na wielu kierunkach prowadzonych na uczelni oraz w mniejszym stopniu z działalnością studium pedagogicznego. Pozostałe działy UKD (0, 1, 8, 9) cechuje stopień wykorzystania około 50%, z wyjątkiem działu 2, który charakteryzuje 0% wykorzystania.

Tabela 3. Stopień wykorzystania zbiorów zwartych według działów UKD

Dział UKD	Liczba egz.	Z ilu tytułów korzystano w danym dziale	Stopień wykorzystania zbiorów
6	11808	9485	80%
5	5774	4190	73%
3	3702	2598	70%
7	1116	867	78%
8	242	141	58%
9	336	178	53%
2	13	0	0%
1	204	120	59%
0	7157	3997	56%

Źródło: opracowanie własne.

Kolejna analiza dotyczy wielkości zbiorów niewykorzystanych w określonym odcinku czasu. Ogólny/szczegółowy procent zbiorów niewykorzystanych można opisać wzorem:

$$\frac{B - A}{B} * 100\%$$

gdzie:

A – liczba dokumentów, które zostały zarejestrowane jako wykorzystane w czytelni/dziale tematycznym

B – ogólna liczba dokumentów w czytelni/dziale tematycznym [7, s. 37].

Ogólny procent zbiorów niewykorzystanych wynosi zgodnie ze wzorem:

$$\frac{30552 - 21721}{30552} * 100\% = 29\%$$

Niepokojący jest fakt, że 29% zbiorów czytelni jest niewykorzystanych. Niewątpliwie ta sytuacja wymaga obserwacji i dokładnej analizy. W czytelni zlokalizowano zbiory z okresu około trzydziestu lat, po dokonaniu wstępnej selekcji i eliminacji pozycji nieaktualnych. Jest to bardzo długi okres, biorąc pod uwagę fakt, że Biblioteka ma profil techniczno-przyrodniczy. Przyjęto założenie, że czytelnicy z czasem zadecydują, jaka literatura powinna pozostać w wolnym dostępie. Naturalnym sposobem selekcji wydawnictw jest prowadzenie statystyki w sposób ciągły. Wybór użytkowników znalazł odzwierciedlenie w statystykach, które bibliotekarze skrupulatnie analizują i na ich podstawie stopniowo przesuwać do wypożyczenia pozycje zbędne, które zaniżają ogólny stopień wykorzystania zbiorów zwartych. Należy podkreślić, że przy organizowaniu wolnego dostępu kryterium stopnia wykorzystania albo poczytności nie było brane pod uwagę. Umieszczono w nim wszystkie pozycje, które spełniały postawione kryteria niezależnie od działu przedmiotowego, z którego pochodziły. Znalazły się tam również te pozycje, na które nie ma zapotrzebowania w czytelni, postępując w myśl zasady, że każde wydawnictwo naukowe znajdujące się w bibliotece w jednym egzemplarzu, powinno znaleźć się w zbiorach czytelni.

Generalnie, niski procent wykorzystania prezentują encyklopedie i słowniki. Niektóre mają 0% wykorzystania: encyklopedie niemieckie, francuskie, rosyjskie, słowniki germańskie

przekładowe (z wyłączeniem angielskich i niemieckich), łacińskie przekładowe, wielojęzyczne i rosyjskie (tab. 4). Warto zadać pytanie czy minęły czasy, kiedy studenci przychodzili do czytelni skorzystać z ogólnych źródeł informacji, czy raczej jest to kwestia małej znajomości języków obcych przez czytelników? Dane statystyczne wskazują, że jedno i drugie. Najpowszechniej użytkownicy korzystają z ogólnych źródeł informacji w języku angielskim i niemieckim. Najwyższy stopień wykorzystania (ok. 50%) mają słowniki i encyklopedie angielskie i angielskie przekładowe, a także słowniki niemieckie. Niewysoki stopień wykorzystania tych źródeł informacji może wynikać z tego, że znaczna część studentów posiada własne słowniki oraz encyklopedie i nie musi korzystać ze zbiorów czytelni. Słowniki i encyklopedie w językach, które nie są nauczane na uczelni mają niski procent wykorzystania bliski 0%.

Nie dziwi znikome wykorzystanie książek z takich działów jak: archeologia – 0%, religia, teologia – 0%, literatura – 10% i historia Polski – 19%, gdyż nie są to dziedziny popularne w bibliotece uczelni technicznej.

Tabela 4. 100% niewykorzystanych zbiorów w działach tematycznych

Dział UKD	Liczba egz. w dziale	Ile razy korzystano z książek w danym dziale	Z ilu tytułów korzystano w danym dziale	Procent zbiorów niewykorzystanych
(03)=112.2	3	0	0	<b>100%</b>
(03)=133.1	24	0	0	<b>100%</b>
(03)=161.1	4	0	0	<b>100%</b>
(038)=11 P	3	0	0	<b>100%</b>
(038)=12 P	3	0	0	<b>100%</b>
(038)=161.1	1	0	0	<b>100%</b>
(038)=00	4	0	0	<b>100%</b>
2	13	0	0	<b>100%</b>
902/904	2	0	0	<b>100%</b>

Źródło: opracowanie własne.

Szczegółowa analiza danych w działach tematycznych wykazała pewną zależność. Okazuje się, że istnieją działy tematyczne, które mają niski stopień wykorzystania przy bardzo dużej liczbie tytułów w dziale (tab. 5). Sytuacja ta wymaga dalszej obserwacji i szczegółowej analizy tytułów niewykorzystywanych. Być może zakres tematyczny gromadzonych zbiorów jest zbyt szeroki. Jeżeli tak niski poziom wykorzystania literatury w działach powtórzy się, konieczne będzie rozważenie zasadności dokonywania zakupów literatury obejmującej zagadnienia i tematy, z których czytelnicy nie korzystają. Należą do nich działy: informatyka, częściowo matematyka i sztuka, socjologia, oświata, poradniki dziedzinowe, albumy i podręczniki z języka angielskiego. Warto zauważyć, że wykorzystanie niektórych pozycji z informatyki jest trudne bez dostępu do komputera. Dotyczy to szczególnie pozycji uczących obsługi programów komputerowych. Być może dlatego czytelnicy nie korzystają z tych książek prezencyjnie w czytelni. W związku z tym warto byłoby rozważyć zakup wersji elektronicznych tych wydawnictw. Brak zapotrzebowania na niektóre publikacje z dziedziny informatyki może wynikać z faktu, iż jest to dziedzina, w której przyrost nowych tytułów jest bardzo duży, a zakres tematyczny szeroki. W takim przypadku bibliotekarzom potrzebna jest

merytoryczna orientacja w ofercie wydawniczej oraz potrzebach studentów i pracowników, by zakupić pozycje przez nich poszukiwane. Nie dziwi również fakt, że wykorzystanie podręczników do nauki języka jest niewielkie. Nie sposób bowiem uczyć się języka, korzystając z podręcznika w czytelni. Większość studentów posiada więc własne podręczniki. Bardziej pożądanym rozwiązaniem byłoby wypożyczanie czytelnikom tych wydawnictw, ale jeden podręcznik musi pozostawać w każdej chwili do dyspozycji użytkowników w czytelni. Dział 7, a szczególnie poddziały związane ze sztuką, jest wykorzystywany w mniejszym stopniu, prawdopodobnie dlatego, że korzystają z niego tylko studenci kierunku wzornictwo przemysłowe, gdzie nabór jest nieduży i stanowi ok. 40 osób.

Kryterium poczytności, uznawane przez Zbigniewa Żmigrodzkiego za subiektywne [9, s. 34], nie może być stosowane jako jedyne kryterium oceny przydatności wydawnictw w bibliotece zwłaszcza, gdy dotyczy to pozycji bieżących. Konieczne jest przeanalizowanie możliwych powodów braku zainteresowania określonymi publikacjami, ale nie sposób przewidzieć, czy potencjalni czytelnicy biblioteki nie zechcą sięgnąć po wcześniej przez nich pomijaną pozycję.

Tabela 5. Niski stopień wykorzystania działów tematycznych charakteryzujących się dużą liczbą woluminów

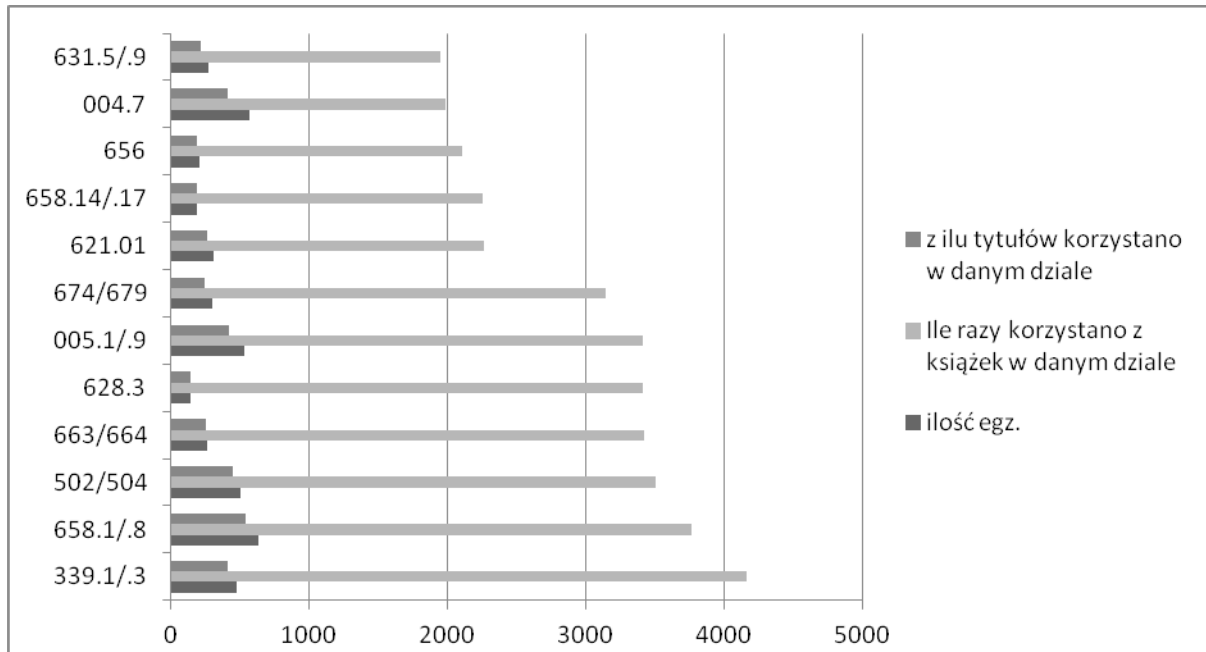
<b>Działy UKD</b>	<b>Ilość egz.</b>	<b>Ile razy korzystano z książek w danym dziale</b>	<b>Z ilu tytułów korzystano w danym dziale</b>
001	56	7	6
004.42	840	1516	485
004.43	804	1232	470
004.92/93	228	429	153
004.451	390	411	155
004.4	369	385	155
004.8	104	96	51
(083.1)0/9	190	520	115
(084)	139	150	69
316	188	380	107
37	250	262	92
51/510	270	388	138
511	23	8	5
512	109	103	64
514	38	19	12
515.1	17	19	2
537	123	136	58
539	62	26	14
811.111	152	254	76
745/749	90	116	46
75/76	192	214	107
77/79	42	39	16
(038)=162.1	237	100	55
(038)=00 P	51	8	7
(038)=112.2	25	2	2
(038)=133.1 P	17	1	1
(03)=111	113	8	7
94(438)	72	28	14
321/322	36	27	13
929	82	27	19

Źródło: opracowanie własne.

Choć bardzo istotny jest procent wykorzystania zbiorów, to równie ważna jest intensywność korzystania z księgozbioru. W obu przypadkach dominują bowiem inne działy tematyczne. Najwyższą intensywność korzystania ze zbiorów mają działy z dziedziny ekonomii, organizacji i zarządzania (rys. 2). Kolejne miejsca zajmuje nauka o środowisku, ochrona środowiska i przemysł fermentacyjny oraz przemysł spożywczy. Przepuszczalnie wzmożone zainteresowanie tą tematyką wynika z faktu, że ze wspomnianych działów tematycznych korzystają studenci kilku wydziałów. Konieczne jest dokonanie szczegółowej analizy wykorzystania poszczególnych pozycji w obrębie działów, ponieważ w wypożyczalni BG UTP może być potrzebna większa liczba egzemplarzy niektórych tytułów. Na piątej pozycji znajduje się dział ścieki: oczyszczanie i obróbka; na siódmej – przemysł: drzewny, skórzany, papierniczy, tworzyw sztucznych; na ósmej – silniki; a na dziesiątej – transport, a więc pozycje, z których korzystają studenci kierunków technicznych. Widoczna jest tendencja do

zdecydowanie liczniejszego korzystania z czytelni przez studentów poszukujących literatury z dziedziny ekonomii i zarządzania niż z dziedzin technicznych czy przyrodniczych.

Rysunek 2. Najbardziej poczytne działy – ile razy korzystano z książek w danym dziale



Źródło: opracowanie własne.

Po przeanalizowaniu danych statystycznych nasuwa się wniosek, że statystyka prowadzona w sposób ciągły jest przydatna. Pozwala obserwować i analizować wykorzystanie zbiorów, przez co daje większą orientację w potrzebach informacyjnych czytelników oraz umożliwia lepszą organizację zbiorów i zaspokojenie ich oczekiwań. Jednocześnie trzeba zauważyć, że jest to bardzo żmudna czynność bibliotekarska wymagająca konsekwencji i systematycznego jej wykonywania, by dała zamierzone efekty.

Ogólny stopień wykorzystania zbiorów (71%) jest średnią arytmetyczną, która obejmuje całość zbiorów zwartych w czytelni. Głównie wykorzystywane są cztery działy UKD (6 – nauki stosowane, nauki techniczne, rolnictwo; 7 – sztuka; 5 – matematyka, nauki przyrodnicze; 3 – ekonomia) (rys. 5). Dziedziny te odpowiadają profilowi kształcenia i badaniom naukowym prowadzonym na uczelni. Stopień i intensywność wykorzystania pozostałych zbiorów jest zdecydowanie niższa i zaniża ogólny procent wykorzystania, tym bardziej, że zawiera księgozbiór użytkowany znacznie rzadziej lub tylko okazjonalnie.

Analiza danych statystycznych potwierdziła wyznaczony wcześniej kierunek gromadzenia w zakresie tematyki zbiorów zwartych, ale wskazała również pewne obszary, które wymagają uwagi i ewentualnych zmian w najbliższej perspektywie. Niewątpliwie publikacje należy dobierać starannie, kierując się rzeczywistym zapotrzebowaniem użytkowników. Konsekwencją tego stwierdzenia jest konieczność stałego monitorowania zainteresowań czytelników i podejmowanie działań w celu stworzenia w Bibliotece przestrzeni spełniającej wymagania i oczekiwania jej użytkowników.

Już dziś rysuje się trudny problem, który w najbliższej przyszłości przyjdzie rozwiązać. Należy zastanowić się: co z kompletnością tematyczną gromadzonych zbiorów w bibliotekach naukowych? Jak kształtować zawartość zbiorów bibliotecznych w aspekcie rzeczowym? Czy utrzymać kompletność zbiorów w działach, w których nie ma

zapotrzebowania na nią ze strony czytelników? Czy biblioteka powinna przyjąć metody działań instytucji komercyjnych, w których oferta zależna jest tylko i wyłącznie od „popytu” na konkretne pozycje wydawnicze? Spowoduje to z pewnością ograniczenie działalności księżnic. Należy pamiętać, że jednym z zadań biblioteki jest popularyzacja wiedzy i nauki, więc nie jest korzystne dla użytkowników ograniczenie zakresu rzeczowego zbiorów. Każda biblioteka biorąc pod uwagę indywidualne warunki będzie musiała rozważyć, jakie rozwiązanie będzie najlepszym dla jej użytkowników.

## Bibliografia

1. BARAN Scholastyka. *Wolny dostęp – czytelnictwo – przestrzeń biblioteczna* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://www.wbp.olsztyn.pl/bwm/3-4\\_09-ie/uwm.htm](http://www.wbp.olsztyn.pl/bwm/3-4_09-ie/uwm.htm). Stan z dnia 12.01.2012.
2. HAKIM Al-khatib A. Rola bibliotekarza dziedzinowego w wolnym dostępie. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2000, nr 8. Tryb dostępu: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib18/hakim.html>. Stan z dnia 12.01.2012.
3. HOLLENDER Henryk. Księgozbiór jako katalog. O pożytkach oświeconego buszowania wśród pótek. *Poradnik Bibliotekarza*. 1990, nr 10, s. 25-28. ISSN 0032-4752.
4. HOLLENDER Henryk, KOBIERSKA-MACIUSZKO Ewa. Nowy gmach Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie. Koncepcja funkcjonalna i estetyczna. *Rocznik Biblioteki Narodowej*. 1996, T. 32, s. 195-214. ISSN 0083-7261.
5. KALINOWSKA Hanna. *Czytelnik w nowoczesnej bibliotece czyli marketing usług bibliotecznych* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.wsap.edu.pl/pub/publikacje/kalinowska.pdf>. Stan z dnia 30.01.2012.
6. PARAFIANOWICZ Lidia. *Wykorzystanie klasyfikacji UKD do treściowej charakterystyki zbiorów filialnych Biblioteki Raczyńskich w Poznaniu – stan obecny, perspektywy* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [www.bn.org.pl/download/document/1277132495.doc](http://www.bn.org.pl/download/document/1277132495.doc). Stan z dnia 30.01.2012.
7. PN-ISO 11620:2006 Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek.
8. SOLLA PRICE Derek John de. *Mała nauka – wielka nauka*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe, 1966.
9. ŻMIGRODZKI Zbigniew. „Obyś zbiory gromadził” – dylematy czasu obecnego. *Przegląd Biblioteczny*. 1998, z. 1, s. 31-37. ISSN 0033-202X.

## Przemiany działalności informacyjnej bibliotek publicznych na przykładzie pracy Informatorium Książnicy Podlaskiej

Wpływ upowszechnienia się Internetu na wszelkie sfery życia wydaje się niezaprzeczalny. Obserwujemy go również w działalności różnych typów bibliotek, nawet tych mniejszych, zlokalizowanych poza głównymi centrami. Spośród wielu kwestii warto zwrócić uwagę na zmiany potrzeb i zachowań informacyjnych użytkowników, widziane w szerszym kontekście komunikacji, także komunikacji publicznej. W polskich bibliotekach zjawisko to nie jest może jeszcze zbyt intensywne, za to bardzo dobrze widoczne jest za granicą, gdzie coraz powszechniejsze staje się wypożyczanie książek elektronicznych lub gier komputerowych za pośrednictwem strony internetowej biblioteki na komputer domowy. Oznacza to, że Internet zaczyna mieć wpływ na gromadzenie i kształtowanie księgozbiorów bibliotek, zwłaszcza publicznych [2].

Jak zauważa Marzena Świgoń: „wprowadzenie nowoczesnych technologii do świata informacyjnego spowodowało, że z jednej strony obecność bibliotekarza nie jest konieczna do zaspokojenia potrzeb informacyjnych użytkowników, a z drugiej strony może być niezbędna z uwagi na wymagane specyficzne umiejętności wyszukiwania informacji elektronicznej” [5, s. 38]. Jest jeszcze jeden aspekt, o którym warto pamiętać: możliwość realizowania potrzeb informacyjnych bez konieczności bezpośredniego kontaktu z bibliotekarzem wymaga odpowiedniego przygotowania źródeł informacji. Inaczej mówiąc, ich przygotowanie i przeszukiwanie powinno być łatwe i zrozumiałe dla użytkownika, w przeciwnym razie korzystanie z nich może stanowić – przy niewystarczających umiejętnościach użytkownika – jedną z barier informacyjnych<sup>2</sup>.

Nawet sprawne posługiwanie się nowoczesnymi technologiami nie jest równoznaczne z kompetencjami pozwalającymi na skuteczne i efektywne wyszukiwanie informacji. Bardzo interesujący wydaje się w tym kontekście raport *Młodzi i media*, przygotowany przez naukowców skupionych w Centrum Badań nad Kulturą Popularną Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej, opracowany na podstawie badań przeprowadzonych w 2011 r. w grupie 137 licealistów z trzech miast. Jednym z obszarów analizy był udział Internetu w edukacji młodych ludzi, zwłaszcza ten nieformalny, realizowany poza programem szkolnym czy lekcjami informatyki. Otóż okazało się, że licealiści, choć nie mają żadnych problemów technicznych z poruszaniem się w cyberprzestrzeni, niekoniecznie radzą sobie z wyszukaniem i weryfikacją zdobywanych tam informacji. Jedna z uczennic „choć w domu ma mnóstwo książek, przygotowując się do referatu, prawie zawsze korzysta z Internetu – bo tak jest łatwiej i poręczniej. Wobec źródeł internetowych warto stosować jednak zasadę ograniczonego zaufania. Dlatego po wpisaniu szukanego hasła w Google [...] otwiera po kilka stron naraz w kolejnych kartach przeglądarki i wykorzystuje tylko te informacje, które się powtarzają, bo to podnosi ich wiarygodność. «Tu coś przekleję, tu coś własnymi słowami dopiszę, tak inteligentnie przeklejam», mówi. Braku wiarygodności źródeł internetowych

---

<sup>1</sup> dr Katarzyna Sawicka-Mierzyńska, Uniwersytet w Białymstoku, e-mail: ka.sias@wp.pl

<sup>2</sup> Terminu *bariery informacyjne* używam za Marzeną Świgoń, która sformułowała go w książce *Barriere informacyjne. Podstawy teoretyczne i próba badań w środowisku naukowym*. Warszawa, 2006.



doświadczyła na własnej skórze. Oddała raz referat z historii pisany wyłącznie w oparciu o internetowe źródła i okazało się, że wszystkie daty były błędne” [3, s. 115-116].

Inny opisany przez autorów raportu uczeń za cenne źródło informacji uważa Wikipedię, którą charakteryzuje przejrzystość procesu redagowania zamieszczonych haseł. Aby potwierdzić ich wiarygodność sprawdza, kto i jakie treści dodał oraz jak zostały one skomentowane przez innych użytkowników. Jak słusznie zauważają autorzy raportu, obie metody weryfikacji danych z Internetu są zbliżone, gdyż bazują na „autorytecie kolektywnym”, który w przypadku przeglądarek realizuje się poprzez regułę frekwencyjności, zaś Wikipedii – zbiorowy udział internautów w tworzeniu haseł. Oczywiście oba te mechanizmy nie są żadną gwarancją prawdziwości informacji. Tym samym – paradoksalnie – wzrasta ranga indywidualnego autorytetu nauczyciela, pod warunkiem, że jest on obeznany z nowymi technologiami i stosuje je zarówno w dydaktyce, jak i w kontaktach z uczniami. Z raportu wynika też, że licealiści „w pierwszym odruchu poszukiwania szkolnej wiedzy” zagląдают wyłącznie na strony Wikipedii, encyklopedii Onetu i serwisu Sciaga.pl, najczęściej zdając się na wyszukiwarkę Google.

Okazuje się zatem, że nawet młodzi ludzie bywają bezradni wobec natłoku informacji, jakie niesie ze sobą Internet. Tym bardziej zastanawiające jest, że w całym raporcie dotyczącym młodzieży i nowych mediów ani razu nie pojawiło się słowo „biblioteka”. Wydaje się, że właśnie bibliotekarze mogliby stać się ogniwem pośredniczącym między zasobami internetowymi a użytkownikami. Ich rola polegałaby nie na udzielaniu pomocy technicznej – z tym licealiści nie mają problemów – ale na pomocy w weryfikacji danych. Trzeba też dodać, że większość osób korzystających z Internetu nie ma świadomości, że przeglądarki internetowe nie uwzględniają zawartości bibliograficznych baz danych, a także zawartości bibliotek cyfrowych i repozytoriów. Oznacza to, że bardzo istotna część informacji zapisanej w formie elektronicznej może być pominięta w wyszukiwaniu, chyba, że użytkownik kojarzy te informacje z bibliotekami, tzn. bazami danych tworzonymi w bibliotekach publicznych, naukowych lub specjalnych. Wymagałoby to jednak zmiany „postrzegania biblioteki [wyłącznie] jako fizycznego miejsca, gdzie można skorzystać z Internetu” [8, s. 73].

Taki kierunek myślenia o roli bibliotekarzy w społeczeństwie XXI w. zarysowuje Jacek Wojciechowski, który udział bibliotek w szeroko rozumianej komunikacji publicznej określa mianem „mediacji”. Jak pisze: „także w komunikowaniu elektronicznym niezbędna jest, waloryzująca oraz indywidualizująca wybór, mediacja biblioteczna” [7, s. 35]. Dopiero bowiem umiejętne, rozumiejące, selektywne, systemowe operowanie informacjami pozwala przekształcić je w wiedzę, stanowiącą fundament procesu edukacji i rozwoju w każdym wieku. Pogląd, że powinniśmy dążyć do budowania społeczeństwa wiedzy na bazie społeczeństwa informacyjnego, którym według socjologów jesteśmy teraz, podziela Jadwiga Woźniak-Kasperek, przywołując w tym kontekście *Strategię rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013* (dokument sygnowany przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, grudzień 2008). Jak odnotowała Woźniak-Kasperek termin „biblioteka” pojawia się tam 5 razy, między innymi przy opisie takich celów jak: „Zwiększenie aktywności społecznej, kulturalnej i politycznej Polaków poprzez wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych” czy „cyfryzacja zasobów bibliotecznych, muzealnych i archiwalnych”. Przykładem realizacji tych celów jest m.in. program IKONKA „zapewniający punkty powszechnego dostępu do Internetu w bibliotekach publicznych” [8, s. 71]. Świadomość rangi bibliotek w życiu społecznym i kulturalnym zdają się zatem, choć w niewystarczającym stopniu, podzielać także osoby nimi sterujące.

Potrzeba udziału biblioteki w komunikacji elektronicznej i minimalizowania różnego rodzaju barier, także tych wynikających z nadmiaru informacji, wydaje się niezaprzeczalna. Realizacja tych zadań, w konfrontacji z oczekiwaniami użytkowników, zostanie przedstawiona w niniejszym opracowaniu na przykładzie działalności Informatorium Książnicy Podlaskiej w Białymstoku. Niezwykle cenny materiał stanowią badania ankietowe, które zostały przeprowadzone w 2011 r. w grupie 899 respondentów, we wszystkich agendach Książnicy Podlaskiej (czytelniach, Informatorium, Wypożyczalni Głównej, Dziale Zbiorów Specjalnych i 15 filiach). Wyniki ankiety opublikowała Ewa Kołomecka w 22 numerze *Bibliotekarza Podlaskiego* z 2011 r. Możemy tam przeczytać, że „Książnica Podlaska w Białymstoku [...] jako jedna z 18 wojewódzkich bibliotek publicznych w Polsce uczestniczyła w projekcie *Biblioteki w społeczeństwie wiedzy – strategii dla przyszłości*. [...] Cel projektu sprowadzał się do przygotowania strategii rozwoju przez wojewódzkie biblioteki publiczne” [1, s. 69]. Członkowie zespołu opracowującego *Strategię rozwoju Książnicy Podlaskiej do 2020 r.* uznali, że „[...] czytelnicy, jako wyjątkowo ważni interesariusze biblioteki, powinni mieć możliwość współdecydowania o kształcie *Strategii...*” [1, s. 69] stąd pomysł na przeprowadzenie wśród nich badania ankietowego. Ankieta składała się z 7 pytań. W niniejszym rozdziale wykorzystano dwa z nich, a także uwagi i sugestie opisowe respondentów. Na potrzeby analizy zostały też wykonane badania własne – ankiety wypełniło 32 użytkowników Informatorium i Czytelni Książek. Jako materiał badawczy posłużyły również statystyki odwiedzin Informatorium oraz dane udostępnione przez informatyków pracujących w Książnicy Podlaskiej.

72% respondentów ankiety przeprowadzonej na potrzeby *Strategii rozwoju Książnicy Podlaskiej do roku 2020* stanowili użytkownicy biblioteki w przedziale wiekowym 16-44 lata, czyli, jak można założyć, osoby uczące się lub aktywne zawodowo. Spośród wszystkich ankietowanych, jako cel, dla którego poszukują materiałów w Książnicy Podlaskiej (można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź) niemal 56% wymieniło rozrywkę. Na drugim miejscu znalazł się rozwój zainteresowań (ok. 52%), na trzecim – edukacja szkolna (ok. 48%). Na dalszych pozycjach uplasowały się: rozwój zawodowy, informacje praktyczne czy pisanie artykułów/recenzji. Jeśli chodzi o preferencje w zakresie zbiorów, 92% ankietowanych wymieniło książki, ok. 59% czasopisma, ale aż 32% e-booki, 29% dokumenty elektroniczne, a 24% multimedia. Ten wynik będzie jeszcze bardziej wymowny w zestawieniu z kolejnym – wśród odpowiedzi na pytanie o to, co Książnica Podlaska powinna organizować poza udostępnianiem zbiorów – 41% wskazało dostęp do Internetu, zaś 38% – tworzenie zasobów cyfrowych (na pierwszym miejscu znalazły się spotkania autorskie/promocje – 58%).

Respondenci ocenili pracę Książnicy Podlaskiej bardzo pozytywnie, natomiast sporo uwag krytycznych pojawiło się pod adresem funkcjonowania systemu OPAC, zwłaszcza braku możliwości zamawiania książek przez Internet i elektronicznego dostępu do konta czytelniczego. Oto inne sugestie i uwagi ankietowanych związane z funkcjonowaniem cyberprzestrzeni w bibliotece:

- „W katalogu online brakuje zestawienia czasopism dostępnych w Książnicy” (pracownik naukowy).
- „Wszystko odbywa się bardzo sprawnie, irytująca jest tylko konieczność spędzania czasu w czytelni. Materiały dostępne tylko w czytelni powinny być dostępne w formie elektronicznej” (uczeń).
- „Za mało zbiorów udostępnionych przez Podlaską Bibliotekę Cyfrową”.
- „Multimedialność wszelkiego rodzaju, e-booki, duże litery, wolny dostęp”.
- „Gromadzenie ciekawych dokumentów elektronicznych (gier, e-booków)”.

- „Unowocześnienie zbiorów, poszerzenie oferty o multimedia”.
- „Rozwijać zbiory regionalne w formie elektronicznej” (politolog).
- „Elektroniczny dostęp do zbiorów archiwalnych, również prasy” (emerytka).
- „Tworzenie i udostępnianie zasobów cyfrowych w Internecie” (bezrobotna).
- „Brakuje dostępu do najczęściej czytanych pozycji w wersji elektronicznej, niektórych z nich nie można skserować, a wersje elektroniczne rozwiązałyby ten problem” (pracownik naukowy)” [1, s. 81-88].

Jak widać użytkownicy Książnicy Podlaskiej uważają Internet i dokumenty elektroniczne za naturalne, a nawet konieczne dopełnienie tradycyjnej działalności biblioteki, jej zasobów, metod udostępniania zbiorów i komunikacji z czytelnikami. Z odpowiedzi ankietowanych wynika też, że nie traktują oni cyberprzestrzeni jako sfery zagrażającej bibliotece, przeciwnie – jako poszerzającą obszar jej działań i usprawniającą funkcjonowanie. Przypomnijmy – 92% respondentów poszukuje w bibliotece publicznej książek. Oczywiście można powiedzieć, że ankietowani nie oddają przekroju społeczeństwa i skali zjawiska wypierania przez Internet dawnych form rozrywki i edukacji, gdyż są to jedynie osoby, które korzystają z biblioteki. Niemniej jednak wynik badania napawa optymizmem.

Także z badań własnych wynika, że Internet stał się integralnym elementem potrzeb i zachowań informacyjnych użytkowników Czytelni Książek i Informatorium Książnicy Podlaskiej. Czytelnicy wykazują się dużym stopniem samodzielności w użytkowaniu sieci. Na 32 ankietowanych 30 zadeklarowało, że potrafi samodzielnie skorzystać z katalogu komputerowego, a tylko jeden (mężczyzna w przedziale wiekowym 36-50) przyznał, że potrzebuje pomocy w obsłudze komputera. 24 respondentów stwierdziło, że korzysta z pomocy dyżurnego bibliotekarza, w tym 17 – rzadko lub sporadycznie, zaś 14 – że korzysta z pomocy pracowników Informatorium (w tym 10 osób przyznało, że rzadko lub sporadycznie). Wyrażone wyżej opinie wskazują, że być może są to „stali” użytkownicy, którzy znają bibliotekę i mają pewne doświadczenie w korzystaniu z dostępnych narzędzi, ale być może jest to zaufanie do własnych możliwości i umiejętności, które wcale nie musi gwarantować skuteczności kwerendy, bowiem użytkownik nie konfrontuje rezultatów swojego wyszukiwania z rezultatami, które osiągnąłby korzystając z pomocy bibliotekarza. Jeśli już czytelnicy potrzebują pomocy, to chodzi im raczej o dotarcie do konkretnej książki (17 osób), niż wyszukanie informacji na dany temat (6 osób), co potwierdza tezę, że większość z nich traktuje bibliotekarza jako osobę, która może im podać z półki książkę, a nie ukierunkować w procesie poszerzania wiedzy. I to właśnie powinno być istotnym elementem edukacji użytkownika. Skoro celem wizyty w czytelni jest zapoznanie się z konkretną pozycją książkową, warto zapytać, skąd respondenci dowiedzieli się o jej istnieniu – tu 18 wymieniło Internet, zaś 19 elektroniczny katalog Książnicy Podlaskiej.

Ze statystyk odwiedzin Informatorium wynika, iż z roku na rok sukcesywnie wzrasta odsetek użytkowników, którzy nie są uczniami i studentami (w rejestrze zakwalifikowani zostali jako „inni”) – od 13% w 2000 r. do 36% w 2011 r. Wprost proporcjonalnie rośnie również odsetek internautów spośród wszystkich klientów Informatorium – jako przykład niech posłużą dane: 2005 r. – 12%, 2006 r. – 15%, 2010 r. – 21%, 2011 r. – 31%. A zatem w okresie 6 lat stosunek liczby osób korzystających w Informatorium z Internetu do pozostałych użytkowników zwiększył się dwukrotnie. Można zaryzykować więc tezę, że bezpłatny dostęp do Internetu i zwiększenie liczby stanowisk komputerowych przysporzyły Książnicy Podlaskiej zainteresowania osób, których wizyta w bibliotece nie jest zdeterminowana koniecznością realizacji szkolnego czy akademickiego programu nauczania. Warto wspomnieć, że rośnie również odsetek kwerend internetowych przeprowadzanych

przez pracowników Informatorium – od niewiele ponad 4% w 2005 r. do 13% w 2011 r. Spośród 32 ankietowanych osób 12 zadeklarowało, że zdarzyło im się, że bibliotekarz zaproponował im wyszukanie jakiejś informacji w Internecie.

O zmianach w pracy Informatorium w ostatnich 10 latach świadczy drastyczny spadek liczby osób, które korzystają z udostępnionego w nim księgozbioru podręcznego. Do dyspozycji czytelników są 6633 woluminy, wśród nich głównie wydawnictwa informacyjne – encyklopedie, leksykony, słowniki, bibliografie ogólne oraz specjalne, katalogi bibliotek, podręczniki z różnych dziedzin. Użytkownicy korzystają z nich na miejscu, a o zdjęcie książki z półki muszą poprosić dyżurnego bibliotekarza. W 2005 r. liczba wypożyczeń wynosiła 15607, w 2006 r. – 11363, zaś w 2010 r. i 2011 r. odpowiednio 3291 i 2434. Wpływ na wszystkie powyższe dane miał przeprowadzany w Informatorium w 2011 r. remont (zostało ono wówczas, wraz z księgozbiorem i stanowiskami komputerowymi przeniesione do sali Czytelni Książek), nie upoważnia to jednak do kwestionowania uwidoczniającej się tendencji anektowania działalności Informatorium przez Internet. Spośród 32 przebadanych osób – już w odnowionym Informatorium – tylko 6 przyznało, że korzysta ze zgromadzonego tam księgozbioru.

Przedstawione statystyki, opinie i sugestie dają pewien obraz zachowań informacyjnych użytkowników oraz ich oczekiwań w związku z pojawieniem się Internetu i dokumentów elektronicznych w przestrzeni biblioteki publicznej. Spróbujmy skonfrontować go z założeniami, regulaminem i strukturą działania Informatorium. Na stronie www Książnicy Podlaskiej znajdziemy zakładkę „Usługi informacyjne biblioteki”, gdzie możemy przeczytać, że „Informatorium jest centrum informacyjnym Książnicy Podlaskiej” [6], zawiadywanym przez Dział Informacyjno-Bibliograficzny. Użytkownicy mają do dyspozycji 16 stanowisk komputerowych z dostępem do Internetu, możliwością kopiowania materiałów z sieci na własne nośniki bądź wydrukowania ich na miejscu za opłatą. Z ankiety wynika, że spośród 32 respondentów 29 ocenia dostęp do komputerów jako bardzo dobry i dobry, zaś 3 jako zadowolający. Na warsztat informacyjny placówki, oprócz wspomnianego wyżej księgozbioru podręcznego, składają się m.in. komputerowy katalog Książnicy Podlaskiej (obejmuje zbiory biblioteki głównej i filii bibliotecznych – zawiera całość zbiorów od 1990 r. i księgozbiór regionalny) oraz baza Region (materiały bibliograficzne dotyczące województwa podlaskiego od roku 1989). Znajdują się tam też nieaktualizowane od 1990 r. katalogi kartkowe (Czytelni Książek, Katalog Centralny Książnicy Podlaskiej) oraz Centralny Katalog Czasopism Miasta Białegostoku. Warto również wspomnieć o drukowanej wersji bibliografii regionalnej za lata 1944-2004. Książnica Podlaska, jako główny ośrodek informacji o regionie, od lat realizuje zadanie rejestracji i bibliograficznego opracowania podlaskiego piśmiennictwa.

Wśród usług informacyjnych oferowanych przez Informatorium, obok tych tradycyjnych, takich jak informacja o materiałach bibliotecznych i ich treści, pomoc w doborze literatury, sporządzanie bibliografii, pomoc w korzystaniu z katalogów komputerowych, znalazły się także wyszukiwanie informacji w Internecie oraz ocena zasobów internetowych.

Zasady funkcjonowania Informatorium określa Regulamin, obowiązujący od lutego 2008 r., w myśl którego prawo do korzystania z placówki „mają wszyscy Czytelnicy po ukończeniu 13-go roku życia”, a „korzystanie ze zgromadzonych źródeł informacji jest bezpłatne”. Paragraf 4 reguluje użytkowanie Internetu. Czytamy w nim, że: „wszyscy Czytelnicy mają dostęp do sieci Internet, z której można korzystać w celach informacyjnych, naukowych i edukacyjnych”. „Korzystanie z Internetu jest bezpłatne i samodzielne. Czas

pracy przy komputerze ogranicza się do 30 minut (na prośbę użytkownika może zostać wydłużony). Przed rozpoczęciem pracy w sieci użytkownik ma obowiązek pozostawienia ważnego dokumentu u dyżurnego bibliotekarza oraz wypełnienia rejestru odwiedzin. Zabrania się: używania Internetu do prowadzenia działalności komercyjnej, dokonywania zmian w dostępnym oprogramowaniu i instalowania dodatkowych programów, wykorzystywania sieci do działań niezgodnych z prawem, uruchamiania i przeglądania stron o charakterze pornograficznym, propagującym przemoc, obraźliwych itp., uruchamiania gier komputerowych, korzystania z usług komunikatorów internetowych np. GG, Tlen, Skype, IRC, kopiowania danych z nośników zewnętrznych na komputer lokalny. Pracownicy Informatorium mają prawo kontrolować czynności wykonywane przez użytkowników przy komputerze” [4].

Z regulaminu jednoznacznie wynika, że dyrekcji i pracownikom Książnicy Podlaskiej zależy na tym, aby Internet był wyłącznie narzędziem nauki, edukacji i zdobywania istotnych czy – co najmniej – pożytecznych informacji. Tymczasem na podstawie danych dostarczonych przez informatyków (tzw. top strony) można sformułować wniosek, że niemal równie często służy on rozrywce. Jeśli weźmiemy pod uwagę czas korzystania przez użytkowników z poszczególnych stron internetowych, 54% to strony i katalogi Książnicy Podlaskiej, ale 30% – portale społecznościowe i serwis YouTube. Wśród odwiedzanych często stron pojawiły się też komunikatory, gry internetowe, a nawet strona Jagiellonii – białostockiego klubu piłki nożnej. Jak widać zakaz korzystania z komunikatorów, a w konsekwencji także instalowania na komputerze dodatkowych programów, aplikacji czy gier nie jest przestrzegany. Na podstawie własnych obserwacji i rozmów z klientami Książnicy można również stwierdzić, że są użytkownicy, którzy sięgają po strony pornograficzne i inne, balansujące na granicy dobrego smaku. Paradoksalnie świadczy to o otwartości Książnicy jako placówki publicznej, mającej służyć wszystkim mieszkańcom Białegostoku i okolic. Jest to jednak kwestia dyskusyjna, a w centrum uwagi znajduje się odpowiedź na pytanie, czym ma być biblioteka publiczna – placówką oświaty i kultury czy rozrywki? Wielu czytelników ma swoje ulubione stanowiska komputerowe, niektórzy zostawiają nawet własne słuchawki. Sprzyjają temu długie godziny otwarcia Informatorium i Czytelni – od 10.00 do 20.00 w dni powszednie i od 10.00 do 15.00 w soboty. Takie zachowania potwierdzają tezę Jacka Wojciechowskiego, że biblioteka jako miejsce stanowi „prywatną przestrzeń publiczną” [7, s. 178], gdzie „użytkownik realizuje zamierzenia własne, ale jednocześnie znajduje się wśród innych osób, podobnie zachowujących się i zbieżnie umotywowanych, a to stwarza wrażenie wspólnoty” [7, s. 178]. Wojciechowski pisze o tym w kontekście specyficznej i być może marginalnej, ale właściwej bibliotekom wszystkich typów, zwłaszcza publicznym, roli w społeczeństwie, którą określa mianem „funkcji substytutatywnej”. Polega ona na tym, że ludzie zagubieni, nieprzystosowani, czasem z lekkim stopniem upośledzenia, znajdują w bibliotece „warunki dla substytutatywnego odreagowania napięć, frustracji i stresów” [7, s. 178]. Jak zauważa Wojciechowski „stwarzanie w bibliotekach warunków dla realizacji funkcji substytutatywnej to niemal jedyne kreatywne działanie na jej rzecz [...]. Z substytucji w komunikacji oraz w korzystaniu z bibliotek trzeba zdawać sobie sprawę. Trzeba ją dostrzegać i ewentualnie pośrednio ułatwiać (lub nie) realizację, ale bezpośrednia ingerencja pracowników bibliotek [...] jest nie do zaakceptowania” [7, s. 178]. Przyznać należy, że w kontaktach z tego typu użytkownikami pracownicy Informatorium wykazują się niezwykłym taktem i wyczuciem, stwarzając im warunki do korzystania z Internetu, a jednocześnie dbając o to, by ich zachowanie nie zakłócało spokoju pozostałym osobom.

Odsetek czasu spędzanego przez użytkowników na stronach poświęconych rozrywce oraz wyniki ankiety (pytanie o cele korzystania z biblioteki) świadczą przede wszystkim o tym, że w organizacji współczesnych bibliotek, zwłaszcza publicznych, jako jedną z funkcji bibliotecznej mediacji, bez względu na to, czy się to bibliotekarzom podoba czy nie, należy uwzględnić rozrywkę. Konieczne wydaje się wprowadzenie procedur i mechanizmów regulowania sieciowych ścieżek i poczynań internautów, stąd za dobre rozwiązanie uznać wypada zablokowanie dostępu do problematycznych stron czy portali. Jak wynika z rozmów z informatykami, Książnica Podlaska jest na etapie wprowadzania tego typu blokad.

Dzięki nowym mediom z usług Informatorium można skorzystać za pośrednictwem telefonu czy e-maila. Na stronie głównej Książnicy, w zakładce „Zapytaj bibliotekarza” znajdują się numery telefonów, okno do korespondencji mailowej, a nawet numer GG. Z rozmów z pracownikami Działu Informacyjno-Bibliograficznego wynika, że najczęściej użytkownicy pytają o dostępność danej pozycji, proszą o uszczegółowienie informacji bibliograficznej lub pomoc w wyszukaniu wiadomości na dany temat.

Na podstawie analizy działalności Informatorium Książnicy Podlaskiej można stwierdzić, że stanowi ona przykład udanej koegzystencji mediów elektronicznych i tradycyjnych źródeł informacji zarówno na poziomie zachowań informacyjnych użytkowników, jak i postawy personelu, wykazującego się otwartością, elastycznością i kompetencją, a także świadomością barier, jakie mogą wytwarzać nowe media. Jest ich coraz więcej i biblioteki, zwłaszcza publiczne, z których korzystają czytelnicy w różnym wieku, nie mogą nie uwzględniać kwestii tzw. wykluczenia technologicznego. Jedną z inicjatyw Książnicy, która to potwierdza, są warsztaty „Senior w Internecie”, skierowane do osób powyżej 50-go roku życia, prowadzone przez pracowników merytorycznych placówki.

## Bibliografia

1. KOŁOMECKA Ewa. Książnica Podlaska im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku w opiniach użytkowników (na podstawie wyników badań). *Bibliotekarz Podlaski*. 2011, nr 22, s. 69-89. ISSN 1640-7806.
2. MICHNIK Katarina. Szwedzkie biblioteki publiczne. *Bibliotekarz*. 2011, nr 11, s. 20-25. ISSN 0208-4333.
3. *Młodzi i media. Nowe media a uczestnictwo w kulturze. Raport Centrum Badań nad Kulturą Popularną SWPS* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.google.pl/search?q=m%C5%82odzi+i+media+raport&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:pl:official&client=firefox-a>. Stan z dnia 06.03.2012.
4. *Regulamin Informatorium* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://bip.kp.wrotapodlasia.pl/regulaminy/>. Stan z dnia 06.03.2012.
5. ŚWIGOŃ Marzena. *Bariery informacyjne. Podstawy teoretyczne i próba badań w środowisku naukowym*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2006. ISBN 83-89316-64-1.
6. *Usługi informacyjne* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ksiaznicapodlaska.pl/statics/uslugi-info.html>. Stan z dnia 06.03.2012.
7. WOJCIECHOWSKI Jacek. *Biblioteka w komunikacji publicznej*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2010. ISBN 978-83-61464-38-9.
8. WOŹNIAK-KASPEREK Jadwiga. Biblioteki w społeczeństwie sieci. *Bibliotekarz Podlaski*. 2010, nr 21, s. 62-75. ISSN 1640-7806.

## **Gromadzenie zasobów w Zielonogórskiej Bibliotece Cyfrowej Uniwersytetu Zielonogórskiego**

Zielonogórska Biblioteka Cyfrowa jest „odzwierciedleniem, a raczej – zdaniem kustosa bibliotecznego Małgorzaty Kuncewicz – uzupełnieniem tradycyjnej biblioteki w Internecie” [7]. Szybko zmieniające się potrzeby społeczeństwa, a także rozwój konkurencji w sferze usług społecznych, wymuszają również na bibliotekach zmianę sposobu ich działania. Można powiedzieć, że biblioteki podjęły się nowego wyzwania i zaczęły stopniowo spełniać nowe potrzeby użytkowników na niwie informacyjnej, dostarczając im szeroką ofertę usług i reagując na zmieniające się środowisko. Czytelnicy odwiedzają bowiem instytucje biblioteczne już nie tylko fizycznie, ale również „wirtualnie”, co powoduje kreowanie nowych modeli i funkcji tych placówek. I tak nowoczesna biblioteka postrzegana bywa jako:

- administrator dostępu do cyfrowych zasobów informacji,
- depozytorium zbiorów drukowanych,
- miejsce udostępniania bezpłatnej informacji w postaci cyfrowej,
- wytwórca metadanych,
- depozytorium zbiorów specjalnych,
- archiwum wybranych zasobów internetowych.

Biblioteki uczelniane, które za pierwszoplanowe zadanie zawsze uznawały zapewnienie pracownikom naukowym i studentom dostępu do informacji naukowej w sposób tradycyjny oraz efektywne wspieranie badań naukowych i procesów dydaktycznych, unowocześniają formy działania wykorzystując coraz częściej do tego celu technikę komputerową oraz media elektroniczne. Gwałtowny rozwój „technik informacyjnych” [3] w latach dziewięćdziesiątych XX w. spowodował, że biblioteki nie tylko zaczęły wykorzystywać nowe metody udostępniania własnych zbiorów i zasobów, ale też zapewniły czytelnikom dostęp do wirtualnych źródeł informacji. Bodźcem do tworzenia bibliotek wirtualnych w Polsce był dynamiczny rozwój technologii teleinformatycznych i powszechny dostęp do komunikacji internetowej otwierający „kolejne nowe, dotychczas niedostępne, możliwości rozpowszechniania” [3] i wymiany informacji. Biblioteki wirtualne umożliwiają korzystanie ze zbiorów 24 godziny na dobę, przez siedem dni w tygodniu, przy jednoczesnym dostępie wielu czytelników [7]. W ten sposób tradycyjne placówki poszerzają zakres swych usług, ewoluując od formy tradycyjnej do hybrydowej, łącząc w sobie dwa światy: rzeczywisty, utworzony przez fizycznie istniejącą instytucję, z wirtualnym, obejmującym cyfrową przestrzeń informacyjną<sup>2</sup>. Biblioteki hybrydowe łączące szereg technologii pochodzących z różnych źródeł, eksploatując zintegrowane systemy oraz serwisy, działające zarówno w środowisku elektronicznym, jak i tekstowym [9], wydają się najlepszą odpowiedzią na

---

<sup>1</sup> dr Eligiusz Podolan, Uniwersytet Zielonogórski, e-mail: elipod@wp.pl, e.podolan@bu.uz.zgora.pl

<sup>2</sup> „Oba terminy, nie oznaczające przecież tego samego, dalekie są od precyzji. Logiczniej i ściślej historycznie byłoby *wirtualnymi* nazywać tylko takie, w których scalenie materiału następuje jedynie w procesie wyszukiwania i nie ma mowy o żadnym materiale rezydującym w pamięci jednego konkretnego aparatu, zaś *cyfrowym* przydać dopowiedzenie *elektroniczne*” [4].

potrzeby użytkowników współczesnych bibliotek akademickich, tworząc zupełnie nową jakość w dziedzinie usług biblioteczno-informacyjnych [2].

Uczestnictwo biblioteki w procesie komunikacji społecznej jest postrzegane jako pośredniczenie pomiędzy jej użytkownikami a treścią przekazów zgromadzonych zarówno w jej własnych, jak i cudzych zasobach. Istota funkcjonowania biblioteki tkwi w nadaniu informacjom pewnego porządku i wpływaniu na to, by dotarły do odpowiednich odbiorców. Wykorzystanie nowoczesnej technologii informacyjnej<sup>3</sup> pozwoliło bibliotekom stać się bramami dostępu do źródeł informacji oraz pogłębiło potrzebę i znaczenie tworzenia informacji wspomagających komunikację z użytkownikami zewnętrznymi. „Obok głównego sposobu komunikowania, jakim jest komunikacja interpersonalna, bezpośrednio dużą rolę przejęło komunikowanie medialne, zwłaszcza za pośrednictwem Internetu. Ten środek komunikacji został wykorzystany do wymiany informacji, prezentacji, promocji, szkolenia, kontaktu biblioteki z użytkownikami rzeczywistymi i potencjalnymi, użytkownikami indywidualnymi i zbiorowymi. Internet dostarcza infrastruktury do uczenia się przez całe życie” [6, s. 21]. Wobec zalewu informacji i stale rozwijanych rozwiązań technologicznych wzrosła rola pomocy w korzystaniu z zasobów i oceny uzyskanych informacji [6, s. 21].

Zadaniem wirtualnych bibliotek jest przede wszystkim popularyzacja i prezentacja dokumentów, a zarazem ochrona najcenniejszych zabytków piśmiennictwa [7]. Digitalizacja zbiorów ma ułatwić to zadanie, będące jednocześnie wyzwaniem dla współczesnych bibliotek. Placówki te powinny wykorzystać innowacyjne formy przekazu informacji, aby sprostać życzeniom użytkowników i zapewnić sieciowy (online) dostęp do wiedzy, gdyż kontakt z biblioteką ze stanowiska komputerowego na uczelni czy też w domu to najwygodniejszy sposób poszukiwania informacji i przyswajania wiedzy w dzisiejszych czasach.

Aby wyjść naprzeciw oczekiwaniom użytkowników, 1 października 2005 r., ze struktur Biblioteki Uniwersytetu Zielonogórskiego wyodrębniona została Zielonogórska Biblioteka Cyfrowa przy wsparciu ze strony Poznańskiego Centrum Superkomputerowo-Sieciowego<sup>4</sup>, które stworzyło oprogramowanie dLibra. Biblioteka Uniwersytetu Zielonogórskiego była pierwszą w Zielonej Górze, a czwartą w kraju, która podjęła się realizacji takiego projektu. Niedługo potem do przedsięwzięcia dołączyła Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna im. C. Norwida w Zielonej Górze, która również posiada swoją pracownię digitalizacji [7].

Zielonogórska Biblioteka Cyfrowa we współpracy z WiMBP w Zielonej Górze upowszechnia i popularyzuje dorobek naukowy środowiska akademickiego oraz jego zasoby edukacyjne, zapewnia dostęp do cyfrowych kopii najcenniejszych zabytków kultury piśmienniczej, kolekcji dzieł sztuki oraz dokumentów regionalnych ze zbiorów bibliotecznych. Jest częścią Federacji Bibliotek Cyfrowych i członkiem konsorcjum Polskich Bibliotek Cyfrowych. Zielonogórska Biblioteka Cyfrowa wspólnie z bibliotekami cyfrowymi Federacji Bibliotek Cyfrowych musi rozwiązać wiele problemów związanych z unifikacją i ujednoczeniem metadanych do wspólnych standardów oraz europejskich kryteriów prawa

---

<sup>3</sup> „Technologia informacyjna składa się z dwóch pojęć: *technologia*, czyli proces zmiany obiektu przebiegający ściśle z komputerami i sieciami komputerowymi, *informacyjna* – to obiekt działania (obróbki danych i informacji). Technologia informatyczna to wspomniany człon *technologia* i *informatyczna*, czyli dotycząca tylko informatyki. Pojęcie informacyjna jest określeniem szerszym od informatyczna, bo obejmuje oprócz informatyki także telekomunikację” [11].

<sup>4</sup> Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe (PCSS), afiliowane przy Instytucie Chemii Bioorganicznej PAN, działa od 1993 r. Jego misją jest „integracja i rozwój infrastruktury informatycznej nauki”. PCSS jest liderem wprowadzania innowacyjnych technologii sieciowych w krajowej sieci naukowej, obecnie w sieci PIONIER – Polski Internet Optyczny. Zob. [www.man.poznan.pl](http://www.man.poznan.pl).



autorskiego. Przed Zielonogórką Biblioteką Cyfrową stoi szereg nowych wyzwań związanych z udziałem w wielu projektach: Europeana – europejską biblioteką cyfrową (<http://www.europeana.eu/portal/>), Manuscriptorium – europejską bazą manuskryptów (<http://beta.manuscriptorium.com/index.php?q=pl>) oraz Biblioteką Cyfrową Euroregionów Lubuskie i Brandenburgia we współpracy z Biblioteką Viadrina we Frankfurcie nad Odrą [1, s. 42-44].

Oprogramowanie **dLibra** pozwala na realizację wszystkich podstawowych funkcji w zakresie wprowadzania danych, edytowania oraz prezentacji plików tekstowych i graficznych, a także udostępniania, czyli wyszukiwania według metadanych, poszukiwania tekstów publikacji, nawigacji po obszarze dzieła i zabezpieczenia przed kopiowaniem. Umożliwia więc zorganizowanie wszystkich publikacji zamieszczanych na platformie w strukturze katalogowej, przypisując określone pozycje do zdefiniowanych kolekcji. Ponadto dLibra zapewnia cechy środowiska do rozproszonego zarządzania zawartością: organizację publikacji, wersjonowanie oraz zarządzanie uprawnieniami i dostępem do zawartości biblioteki cyfrowej.

dLibra składa się z dwóch zasadniczych części: serwera oraz aplikacji użytkowych. Serwer dLibra to zestaw usług komunikujących się ze sobą za pomocą ściśle zdefiniowanych protokołów, umożliwiających również dostęp do funkcji systemu za pośrednictwem ściśle określonych interfejsów. Druga część dLibry to zestaw aplikacji współpracujący z trzema rodzajami użytkowników (czytelnik, redaktor oraz administrator biblioteczny), który dostępny jest:

- poprzez program aplikacyjny, pozwalający wprowadzać nowe publikacje lub nowe wersje publikacji, przypisywać je do konkretnych kolekcji bibliotecznych, opisywać zgodnie ze standardami Dublin Core, udostępniać czytelnikom, zabezpieczać przed kopiowaniem i uaktualniać (generować nowe wydania, uzupełniać, usuwać);
- poprzez program zarządzający, za pomocą którego można zarządzać użytkownikami i grupami, określać zasady dostępu dla poszczególnych użytkowników i różnych elementów biblioteki, zarządzać strukturą biblioteki (katalogi, kolekcje), definiować schematy metadanych: tworzyć, usuwać i modyfikować kolekcje;
- za pośrednictwem strony www, która umożliwia korzystanie ze wszystkich funkcji dostępnych w bibliotece dla czytelnika – przeglądając zawartość biblioteki cyfrowej, zgodnie z podziałem publikacji na kolekcje, może przeglądać opisy katalogowe publikacji, czytać treść publikacji, uzyskiwać informację o nowościach, przeglądać rankingi publikacji.

W Zielonogórkę Bibliotece Cyfrowej można natknąć się na materiały, których nie można zobaczyć nigdzie indziej. Zbiory Biblioteki podzielone zostały na cztery kategorie. W pierwszej pod nazwą „Dziedzictwo kulturowe” prezentowane są najcenniejsze zabytki kultury piśmienniczej (rękopisy, starodruki, zbiory kartograficzne, dokumenty życia społecznego) oraz kolekcje dzieł sztuki (rysunek, grafika, malarstwo, plakaty, fotografia artystyczna, ekslibrisy). Druga kategoria „Habilitacje i doktoraty” obejmuje, jak sama nazwa wskazuje, rozprawy habilitacyjne i doktorskie obronione na Uniwersytecie Zielonogórskim. Kolejnym działem jest „Nauka i dydaktyka”, gdzie publikowany jest dorobek naukowy środowiska akademickiego, tj. monografie, podręczniki i skrypty dla studentów, które dostarczają wykładowcy. Czwarty dział „Regionalia” zawiera materiały, dokumenty oraz dzieła dotyczące Zielonej Góry i Ziemi Lubuskiej, również w jej dawnych granicach historycznych. Można znaleźć tu kroniki, kartografię i dokumenty życia społecznego.

Publikowana jest tu również twórczość artystów z regionu oraz twórczość artystów lubuskich z kolekcji bibliotecznych [1, s. 44; 7].

Formatem wyjściowym wykorzystywanym do digitalizacji zbiorów w bibliotece cyfrowej jest tiff. Archiwizowanie zbiorów Zielonogórska Biblioteka Cyfrowa realizuje poprzez nagrania cyfrowe na dyski zewnętrzne, natomiast na serwerze przechowywane są tylko pliki skompresowane. Podczas skanowania zbiorów pracownie stosują do rejestracji obrazu cyfrowego rozdzielczość 200-300 dpi.

Dowolne dokumenty elektroniczne można przekonwertować do powszechnie używanego formatu PDF, przy dokładnym zachowaniu zawartości i układu oryginału. Powstałe w ten sposób wielostronicowe materiały łatwo odczytać po pobraniu bezpłatnego czytnika tekstów Adobe Acrobat Reader. W Zielonogórskiej Bibliotece Cyfrowej przyjęto zasadę, że dokumenty tworzone w formie elektronicznej będą prezentowane w postaci PDF, natomiast skanowane – w formie plików DjVu, co pozwoli na maksymalne wykorzystanie zalet wyżej przedstawionych formatów. Oprogramowanie jest dostępne w polskiej wersji językowej. Jego instalacja jest oczywiście darmowa. Na stronie Biblioteki istnieje również możliwość zalogowania się, dzięki czemu użytkownik będzie stale informowany o nowościach [7].

Naukowe środowiska akademickie mają dużą szansę stworzenia cyfrowego repozytorium dla nauki i edukacji, ale pod warunkiem przyzwolenia na publikację prac w wolnym dostępie [1, s. 44]. Biblioteki cyfrowe, które udostępniają publikacje naukowe, zaczynają być traktowane jako jedna z wielu baz danych [5]. Do tego dążą pracownicy Biblioteki Uniwersyteckiej, którzy przy zachowaniu określonych kryteriów i ścisłej współpracy z pracownikami naukowo-dydaktycznymi, wybierają materiały do zamieszczenia w Zielonogórskiej Bibliotece Cyfrowej. O tym, jakie dzieło znajdzie się w bazie, decyduje jego cenność, przydatność i rzadkość [7].

Znaczącym ułatwieniem jest połączenie internetowego interfejsu zintegrowanego systemu bibliotecznego z oprogramowaniem biblioteki cyfrowej pozwalającym w łatwy sposób wyszukiwać w zbiorach ZBC poprzez już istniejące katalogi biblioteczne. Dodatkowo czytelnik może nawiązać kontakt mailowy z administratorem.

W Bibliotece Uniwersytetu Zielonogórskiego gromadzone są rozprawy doktorskie i habilitacyjne, które w następnej kolejności zamieszczane są w bazie Zielonogórskiej Biblioteki Cyfrowej. Umieszczane są w kategorii *Habilitacje i doktoraty* po uprzednim wyrażeniu aprobaty przez autora rozprawy. W tym celu Biblioteka Uniwersytetu Zielonogórskiego, po konsultacjach z radcą prawnym, zaopatrzyła się w dokumenty ułatwiające tego typu procedury.

Pierwszym aktem jest *Zarządzenie Rektora Uniwersytetu Zielonogórskiego*, które reguluje sprawy gromadzenia rozpraw w celu rozbudowywania Zielonogórskiej Biblioteki Cyfrowej. Należy przypomnieć, że jednym z głównych celów zielonogórskiej wirtualnej biblioteki jest „popularyzowanie dorobku naukowego zielonogórskiego środowiska akademickiego i jego zasobów edukacyjnych” [14]. Zostały do nich zaliczone m.in. rozprawy habilitacyjne i doktorskie, monografie, podręczniki, skrypty i czasopisma. Poza tym zbiory piśmiennicze, kolekcje dzieł sztuki i materiały regionalne z zasobów Biblioteki Uniwersyteckiej [14].

Paragraf nr 2 *Zarządzenia* omawia zakres i rodzaje materiałów gromadzonych w bibliotece wirtualnej. Otóż: „rozprawy habilitacyjne i doktorskie, a także wyróżnione i nominowane do nagrody prace magisterskie, powinny być umieszczone w Zielonogórskiej Bibliotece Cyfrowej – za zgodą autora – w ciągu miesiąca od uprawomocnienia się uchwały o

nadaniu stopnia naukowego doktora lub doktora habilitowanego, a w stosunku do pracy magisterskiej – w ciągu miesiąca od uzyskania tytułu magistra” [14]. Z kolei „wszystkie wydawnictwa uczelniane: monografie, podręczniki, skrypty, czasopisma oraz inne publikacje, powinny być umieszczone w Zielonogórskiej Bibliotece Cyfrowej – za zgodą autora – po roku od wydania” [14].

Kolejnym dokumentem jest *Umowa licencyjna dotycząca przedmiotu prawa autorskiego*. Jest to porozumienie pomiędzy licencjodawcą – darczyńcą przekazującym swoją pracę a Uniwersytetem Zielonogórskim – nazywanym dalej licencjobiorcą – reprezentowanym przez Prorektora ds. Nauki i Współpracy z Zagranicą, jako osobą bezpośrednio nadzorującą funkcjonowanie Biblioteki Uniwersytetu Zielonogórskiego. W dokumencie licencjodawca „oświadcza, że przysługuje mu wyłączne osobiste i majątkowe prawo autorskie do publikacji” [13]. Umowa umożliwia Uniwersytetowi „nieodpłatne upoważnienie do niewyłącznego korzystania z przedmiotu umowy” [13]. Licencjobiorca zobowiązuje się do „umieszczenia opracowanego przedmiotu umowy w elektronicznej bazie utworów udostępnianych przez Zielonogórską Bibliotekę Cyfrową w celu nieodpłatnego korzystania z przedmiotu umowy (przeglądania treści) przez czytelników” [13]. Licencjobiorca zobowiązany jest do „digitalizacji i opracowania formy elektronicznej przedmiotu”. Tekst zostaje przekazany na nośniku elektronicznym. W umowie istnieje również klauzula, że licencjodawca może rozwiązać niniejszą umowę. Jednocześnie w paragrafie 5 zamieszczono informację o tym, iż wszelkiego rodzaju „uzupełnienia i zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności” [13]. W przypadku niedotrzymania porozumienia przez którąś ze stron należy odwołać się do przepisów Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych w oparciu o Kodeks Cywilny. Ustawa o prawach autorskich i prawach pokrewnych jest poważnym ograniczeniem w powszechnym, sieciowym prezentowaniu zbiorów przez bibliotekę, zobligowaną do uzyskania zgody autora (autorów) publikacji.

Ostatnim dokumentem, który dotyczy rozpraw obronionych na Uniwersytecie Zielonogórskim jest tzw. „formatka” zatytułowana: *Dane na temat rejestrowanych w Zielonogórskiej Bibliotece Cyfrowej (ZBC) rozpraw doktorskich*. Umieszczane są w niej ważne wzmianki dotyczące dysertacji. Bardzo istotne są m.in. informacje ujęte w rubrykach: „Słowa kluczowe”, „Streszczenie pracy” (w języku polskim i angielskim), jak również „Wydawca” (rubryka, którą należy wypełnić, gdy praca została opublikowana i zawiera ISBN). Tego typu dane wspomagają bibliotekarzy w opracowywaniu materiału przed zamieszczeniem go w bazie wirtualnej biblioteki. Natomiast informacje ogólne („Data uzyskania stopnia”, „Uzyskany stopień naukowy”, „Jednostka prowadząca przewód” i in.) podobne są do programu zasilającego Krajowy System Informacji o Pracach Badawczych SYNABA.

Biblioteka Uniwersytetu Zielonogórskiego przystąpiła 11 grudnia 2009 r. do prestiżowego projektu **Europeana**. Europeana to wspólna europejska przestrzeń informacyjna o zróżnicowanym bogactwie europejskiej kultury. Zawarte w niej dobra prezentowane są w językach oryginału, a swój dorobek pokazują tam poszczególne kraje Unii Europejskiej uczestniczące w projekcie.

Europeana to finansowany z funduszy unijnych obszerny, wielojęzyczny portal internetowy. Powstał jako Europejska Biblioteka Cyfrowa w 2005 r. z inicjatywy Francji, Niemiec, Hiszpanii, Węgier, Włoch i Polski. Rok później twórcy EBC postanowili rozszerzyć projekt i rozbudować go do postaci portalu internetowego. Efekt końcowy nazwali Europeana. Projektem kieruje zespół działający w Holandii w niderlandzkiej bibliotece narodowej Koninklijke Bibliotheek. Europeana skupia materiały dotyczące dziedzictwa

kulturowego i regionalnego, pochodzące z prawie wszystkich bibliotek, uczelni, archiwów i muzeów krajów unijnych. Zbiory są podzielone na dokumenty tekstowe, dźwiękowe, filmowe i graficzne. Obok największych europejskich instytucji w projekcie prezentuje się polska **Federacja Bibliotek Cyfrowych**<sup>5</sup>, a wraz z nią zielonogórskie księżnice: im. C. K. Norwida i Biblioteka Uniwersytetu Zielonogórskiego. Zielonogórska placówka akademicka należy do tej grupy, którą wyróżnia połączenie idei biblioteki edukacyjnej z biblioteką dziedzictwa kulturowego i biblioteką regionalną [8].

Jak podkreśla Małgorzata Kuncewicz: „To olbrzymi krok naprzód dla zielonogórskich bibliotek. Wcześniej istnieliśmy w Internecie jako Zielonogórska Biblioteka Cyfrowa. Teraz ze szczególnym zaangażowaniem otwieramy się na Europę. [...] To wielki sukces” [7]. Zasoby Zielonogórskiej Biblioteki Cyfrowej udostępniane są wspólnie ze zbiorami kilkudziesięciu polskich bibliotek cyfrowych zrzeszonych w Federacji Bibliotek Cyfrowych. Polski wkład to ponad 250 tys. dokumentów cyfrowych z instytucji naukowych i kulturalnych w kraju – uczelni, bibliotek, muzeów i archiwów. Prezentowane zbiory to zasoby polskiego dziedzictwa kulturowego, publikacje dotyczące dorobku regionów oraz obszarów nauki i edukacji.

Olbrzymi zespół stanowi zaplecze informacyjne ułatwiające zdobywanie wiedzy. To swoiste repozytorium badań naukowych i dydaktyki, a także olbrzymi zbiór polskiego dziedzictwa kulturowego. Prezentacja części tych zasobów w Europeanie pozwala polskim organizatorom bibliotek cyfrowych na współtworzenie wirtualnej biblioteki europejskiej o szerokim i otwartym dostępie do wspólnego dziedzictwa kulturowego i naukowego. Jest to wydarzenie ważne zarówno dla promocji polskiej nauki i kultury na świecie, jak i dla rozwoju polskich bibliotek cyfrowych.

„Biblioteki cyfrowe w Polsce raczej nie będą wspierały nauki w tak jednoznaczny sposób, jak biblioteki w krajach bardziej rozwiniętych. Nic na to na razie nie wskazuje. Zwłaszcza nie staną się one publicznymi archiwami nauki” – pisze Henryk Hollender [5]. Umożliwienie prezentacji rozpraw doktorskich i habilitacyjnych prowadzi do rozwoju zainteresowania tymi dokumentami w polskim Internecie. Ważne jest tworzenie w naszym kraju nowych kolekcji w istniejących i budowanych bibliotekach cyfrowych. Nie jest odosobnionym przekonaniem, że biblioteki cyfrowe umożliwiają dotarcie do interesujących publikacji i efektywnego korzystania z używanych podręczników i skryptów. Jeszcze raz warto podkreślić, że dostępność nie jest ograniczona czasowo, jak również pomijane są procedury i formalności biblioteczne.

## **Bibliografia**

1. ADASZYŃSKA Ewa. Zielonogórska Biblioteka Cyfrowa prezentuje swoje zbiory w Europeanie. *Uniwersytet Zielonogórski*. 2001, nr 2, s. 42-44. ISSN 1644-7867.
2. ALTENBERGER Alicja. Biblioteka elektroniczna a potrzeby informacyjne użytkowników: zintegrowany system biblioteczny w Harwardzie. In NOWAKOWSKA Renata, GÓRSKI Marek M. (red.). *Komputeryzacja bibliotek a potrzeby użytkowników: materiały konferencyjne. Kraków-Łopuszna, 16-18 maja 1995 r.* Kraków: Biblioteka Główna Politechniki Krakowskiej, 1995, s. 27-40.

---

<sup>5</sup> Federacja Polskich Bibliotek Cyfrowych (FBC) to kolejny etap budowy sieci rozproszonych bibliotek cyfrowych i repozytoriów w Polsce. Serwis ten jest zbiorem zaawansowanych usług sieciowych opartych na zasobach cyfrowych dostępnych w polskich bibliotekach cyfrowych i repozytoriach uruchomionych w sieci PIONIER. Serwis FBC utrzymywany jest przez Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe (PCSS) afiliowane przy Instytucie Chemii Bioorganicznej Polskiej Akademii Nauk. Za jego rozwój odpowiada Zespół Bibliotek Cyfrowych PCSS. Więcej informacji na stronie serwisu pod adresem: <http://fbc.pionier.net.pl>.

3. BABIK Wiesław, RYKACZEWSKA-WIOROGÓRSKA Bogumiła. Telematyka – koncepcja i wykorzystanie w społeczeństwie informacyjnym. *Zagadnienia Informatyki Naukowej*. 1998, nr 1, s. 64-73. ISSN 0324-8194.
4. CZERMIŃSKI Jurand B. Nad „cyfrowym dokumentem elektronicznym”. In CZERMIŃSKI Jurand B. *Cyfrowe środowisko współczesnej biblioteki*. Gdańsk: Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, 2002. ISBN 83-7326-095-1.
5. HOLLENDER Henryk. Biblioteki cyfrowe w Polsce: warunki i zagrożenia. *Elektroniczny Biuletyn Informatyczny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2005, nr 4. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2005/65/hollender.php>. Stan z dnia 10.10.2010.
6. KISIŁOWSKA Małgorzata. *Już nie wiem jak mam do Ciebie mówić... czyli Komunikacja w bibliotece*. Warszawa: Centrum Informatyki Bibliotekarskiej, Informatycznej i Dokumentacyjnej, 2001. ISBN 83-88581-02-3.
7. NODZYŃSKA Patrycja. Biblioteka w Internecie, wirtualna magia książek. *Gazeta Wyborcza. Zielona Góra – Gorzów Wlkp.* [Dokument elektroniczny]. 2007, nr 193, s. 2. Tryb dostępu: <http://zielonagora.gazeta.pl/zielonagora/1,35161,4400672.html>. Stan z dnia 10.10.2010.
8. NODZYŃSKA Patrycja. Europa zagląda do naszej biblioteki. *Gazeta Wyborcza. Zielona Góra – Gorzów Wlkp.* [Dokument elektroniczny]. 2010, nr 38, s. 2. Tryb dostępu: [http://wyborcza.pl/1,103173,7559249,Europa\\_zaglada\\_do\\_naszej\\_biblioteki.html](http://wyborcza.pl/1,103173,7559249,Europa_zaglada_do_naszej_biblioteki.html). Stan z dnia 10.10.2010.
9. PIOTROWICZ Grażyna. Model hybrydowy jako optymalny wariant funkcjonowania i rozwoju współczesnej biblioteki akademickiej. In BIENIASZ Ewa, SERWATKO Krystyna, JASKOWSKA Bożena (oprac.). *Tradycja i nowoczesność bibliotek akademickich. Materiały konferencyjne. 1-3 czerwca 2005 r.* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://bur.univ.rzeszow.pl/relacja/ref/piotrowicz.pdf>. Stan z dnia 10.10.2010.
10. PIOTROWICZ Grażyna. Model hybrydowy współczesnej polskiej biblioteki akademickiej. In *Polskie biblioteki akademickie w Unii Europejskiej. Materiały konferencyjne. 23-25 czerwca 2004 r.* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://bg.p.lodz.pl/konferencja2004/pelne\\_teksty/piotrowicz.pdf](http://bg.p.lodz.pl/konferencja2004/pelne_teksty/piotrowicz.pdf). Stan z dnia 10.10.2010.
11. PODGÓRSKA Renata. *Czym jest technologia informacyjna?* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://www.ti.bezbarier.w3wl.pl/index.php?par=oti\\_2&id\\_wyd=6](http://www.ti.bezbarier.w3wl.pl/index.php?par=oti_2&id_wyd=6). Stan z dnia 10.10.2010.
12. POTĘGA Joanna, ŚLĄSKA Katarzyna. Europeana – portal europejskiego dziedzictwa kulturowego. *Elektroniczny Biuletyn Informatyczny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2008, nr 6. Tryb dostępu: [http://www.ebib.info/2010/97/a.php?potega\\_slaska](http://www.ebib.info/2010/97/a.php?potega_slaska). Stan z dnia 10.10.2010.
13. *Umowa licencyjna dotycząca przedmiotu prawa autorskiego* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www/bu.uz.zgora.pl>. Stan z dnia 10.10.2010.
14. *Zarządzenie nr 67 Rektora Uniwersytetu Zielonogórskiego z dnia 29 grudnia 2005 roku w sprawie tworzenia kolekcji Zielonogórskiej Biblioteki Cyfrowej* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.uz.zgora.pl/ap/>. Stan z dnia 10.10.2010.