



MOBILNA BIBLIOTEKA

MOBILNA BIBLIOTEKA

**pod redakcją
Mai Wojciechowskiej**



Warszawa 2021

Magdalena Rowińska

Maria Truszkowska

BIBLIOTEKA UNIwersYTETU WARSZAWSKIEGO W TRYBIE BEZOBSŁUGOWYM

Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie (BUW) została zaprojektowana jako miejsce otwarte dla (i na) użytkowników. Ideę tej otwartości realizuje przede wszystkim architektura i swobodny dostęp do ponad 0,5 mln zbiorów. Układ nowego gmachu wpłynął na zmianę kultury pracy oraz na przekształcenie relacji bibliotekarz–użytkownik. Bibliotekarz musiał zaakceptować swobodne zachowania użytkowników w wolnym dostępie, sam zaś przestał być traktowany jako przeszkoda w dostępie do zbiorów, a zaczął być postrzegany jako naturalna pomoc w funkcjonowaniu wśród ogromnych zasobów i licznych usług BUW. W roku świętowania 20 lat BUW na Powiślu w bibliotece przeprowadzono eksperymentalny tryb otwarcia biblioteki – w miesiącach wakacyjnych zorganizowano tzw. tryb bezobsługowy. W referacie została przeprowadzona analiza eksperymentu, a także podjęta próba odpowiedzi na pytanie, czy zakończył się on powodzeniem. Omówione zostały także istotne zagadnienia związane z możliwością otwarcia biblioteki bez obsługi, zarówno w kontekście użytkownika, jak i pracownika.

W roku 2020 z powodu walki z koronawirusem wywołującym chorobę COVID-19 po raz pierwszy Polacy zbiorowo uczestniczyli w tzw. lockdownie (z ang. słowo *lockdown* oznacza dosłownie zakaz wyjścia), prywatnie i zawodowo funkcjonując w samoizolacji, następnie w podwyższonym reżimie sanitarnym. Biblioteki, tak jak wiele innych instytucji, albo zostały całkowicie zamknięte, albo znacznie ograniczono ich zakres działania. Dla kadry zarządzającej był to czas testowania sprawności struktury instytucji, jej możliwości reagowania na zmianę i dostosowywania się do nowych sytuacji. Stabilność instytucji, przewidywalność jej działania, stała się istotniejsza od przedsiębiorczości. Prof. Monika Kostera sformułowała tezę, że powinniśmy wrócić do starych uniwersalnych prawd mówiących o tym, że zarządzanie to nic innego jak chronienie organizacji przed niepewnością [9]. Każdej zmianie towarzyszy strach czy obawa, jednak zmiana wprowadzana przy solidnych strukturach organizacyjnych ma szansę zakończyć się powodzeniem. Biblioteki XXI w. są poddawane licznym zmia-

nom zarówno w zakresie swoich funkcji, jak i w sferze technologicznej [15, s. 13–14]. Działania te powodowane są dążeniem do optymalizacji i ograniczania kosztów lub chęcią poprawienia usług czy warunków korzystania z bibliotek.

Bibliotekę Uniwersytecką w Warszawie można uznać za instytucję stabilnie zarządzaną i starannie realizującą plany. Posiada strategię działania, a w sprawozdaniach rocznych obszernie podsumowuje swoją działalność. Kluczowe dokumenty udostępniane są na stronie domowej BUW. Można to określić jako zachowywanie tradycji prokościowej w dwustuletniej instytucji. W ostatnim dwudziestoleciu niewątpliwie największą zmianą było przeniesienie biblioteki na Powiśle. Wszystkie następne zmiany siłą rzeczy były mniej spektakularne. Jedną z innowacji w funkcjonowaniu BUW było wprowadzenie godzin samoobsługowych. W niniejszym artykule została przedstawiona droga od początków istnienia BUW do momentu zmiany i konsekwencji, które przyniosła.

Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie powstała w 1816 r. jako część Królewskiego Uniwersytetu Warszawskiego, jednak już w marcu 1819 r. stała się jednostką autonomiczną, pełniącą jednocześnie funkcję biblioteki publicznej. Księgozbiór biblioteczny ulokowano w siedzibie uczelni w Pałacu Kazimierzowskim. Szereg wydarzeń historycznych wpłynął na wielkość i charakter posiadanej kolekcji woluminów. Począwszy od klęski Powstania Listopadowego w 1831 r., do zakończenia II wojny światowej w 1945 r., kilkakrotnie reaktywowana Biblioteka Uniwersytecka była ograbiana z najcenniejszych zbiorów – czy to poprzez wywożenie przez Rosjan, czy niszczenie w trakcie działań wojennych. W pierwszych latach powojennych skupiono się przede wszystkim na rewindykacji zbiorów, a także na przejęciu porzuconych kolekcji prywatnych, zarówno polskich, jak i niemieckich. W ciągu pięciu lat od zakończenia wojny Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie stała się największą biblioteką akademicką w kraju [6].

Z uwagi na ograniczone zasoby lokalowe biblioteki, do roku 1999 znaczna część zbiorów była przechowywana w warunkach nieodpowiednich dla egzemplarzy bibliotecznych. Były one usytuowane „na podłogach magazynu, na podestach klatek schodowych, w piwnicach i na strychach nie tylko własnych gmachów Biblioteki” [1]. W maju 1993 r. rozpisano Konkurs SARP na projekt gmachu BUW, którego laureatami zostali architekci Marek Budzyński i Zbigniew Badowski. Budowa obiektu bibliotecznego trwała cztery lata i dnia 15 grudnia 1999 r. po pięciomiesięcznej przeprowadzce bibliotekę otwarto w obecnej siedzibie.

Budynek Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie usytuowany jest w jednej z najatrakcyjniejszych lokalizacji Warszawy, przy ul. Dobrej 56/66 na Powiślu. Trzeba jednak zaznaczyć, że w momencie wyboru miejsca Powiśle nie było uznawane

za atrakcyjne, wręcz przeciwnie, budziło wiele kontrowersji. BUW odegrał rolę miastotwórczą, znacząco wpływając na rozwój i status okolicy. Gmach postawiono w miejscu, gdzie architektura miejska łączy ze sobą stare powojenne budownictwo z eklektycznymi nowo wybudowanymi apartamentowcami, w sąsiedztwie (dopiero co ukończonej) przebudowanej i zmienionej na konglomerat biurowo-usługowo-mieszkalny Elektrowni Powiśle.

Budynek ulokowano na działce o wielkości 3,5 ha. Jego kubatura wynosi 260 tys. m³, a powierzchnia całkowita to 64 tys. m² [2]. Na dachu BUW rozpościera się jeden z najpiękniejszych, największych (1,5 ha) i najciekawszych ogrodów dachowych w Europie, zaprojektowany przez architekta krajobrazu Irenę Bajerską. Zracjonalizowana i dostosowana do potrzeb klientów biblioteki przestrzeń BUW jest miejscem nie tylko rozwoju nauki i kultury, ale również strefą integracji społecznej oraz rozrywki. Powierzchnia gmachu została zaprojektowana w taki sposób, aby harmonijnie łączyły ze sobą wymienione cele.

Przy projektowaniu nowoczesnego budynku Biblioteki Uniwersyteckiej architekci musieli wziąć pod uwagę spełnienie założeń, powstałego na potrzeby realizacji wizji bibliotekarzy, Programu Użytkowego gmachu. Zakładał on, że budynek biblioteczny będzie „rodzajem zorganizowanej przestrzeni publicznej” [7], stanowiącej miejsce dostępne powszechnie, a nie tylko dla wąskiej, wyselekcjonowanej, awangardowej grupy intelektualnej. Miał być obszarem, gdzie już nie tylko bibliotekarz – „gospodarz”, ale również czytelnik – „gość” czy „klient”, dzięki celowej strukturze przestrzennej, logicznej koncepcji ustawienia zbiorów i ich dostępności, szybko zyska swobodną biegłość poruszania się po wnętrzu biblioteki [7].

Idea stworzenia biblioteki otwartej z wolnym dostępem do zbiorów zakładała samodzielność użytkownika (*self service*) i umożliwiła zatarcie granic między magazynem, czytelnikiem i bibliotekarzem, czyniąc wnętrze elastycznym. Pozwoliła również na spełnienie wizji, w której relacja między bibliotekarzem a czytelnikiem stała się bardziej bezpośrednia, nabierając charakteru partnerskiej współpracy.

Nie tylko koncepcja, ale głównie możliwości konstrukcyjne (brak ścian działowych) pozwoliły i w dalszym ciągu umożliwiają dostosowywanie przestrzeni bibliotecznej do potrzeb użytkowników. Obszar Wolnego Dostępu, powszechnie przez czytelników postrzegany jako czytelnia, jest identyfikowany jako zasadnicza funkcja biblioteki i docelowy punkt wizyt jej użytkowników. Strefa ta, będąca jednym z największych atutów BUW, pozwala użytkownikom na pracę indywidualną (w wydzielonej przestrzeni pomiędzy regałami z książkami bądź przy pojedynczych stolikach koło szafek katalogowych w holu głównym), w parach lub niewielkich grupach, z bezpośrednim dostępem do fachowej literatury.

Biblioteka Uniwersytecka, wychodząc swoim czytelnikom naprzeciw, stara się wciąż udoskonalać przestrzeń oraz poszerzać i uaktualniać najbardziej potrzebny księgozbiór dostępny „od ręki”. Wprowadzenie systemu RFID, selfchecków, usprawnienie informacji wizualnej, reorganizacja ustawienia zbiorów na półkach – mają na celu ułatwienie samodzielnego korzystania z przestrzeni i zasobów bibliotecznych oraz zapewnienie poczucia niezależności od obsługi i umożliwienie szeroko rozumianego komfortu pracy. Jak wynika z przeprowadzonych ankiet, działania te przyniosły oczekiwane rezultaty. Jak mówią czytelnicy: „Po prostu dobrze mi się tu pracuje [...], fajny styl budynku, nowoczesnie, podobnie jak w bibliotekach na Zachodzie, jest wolny dostęp do książek” [11].

Bibliotekarz w przestrzeni Wolnego Dostępu pełni rolę nawigatora (swego rodzaju drogowskazu czy też przewodnika), który ma za zadanie wskazanie czytelnikowi lokalizacji poszukiwanych książek oraz objaśnienie zawłości Klasyfikacji Biblioteki Kongresu, która dla obsługi jest czymś naturalnym, zaś dla początkującego czytelnika trudną do rozwikłania niewiadomą (niezrozumiałym ciągiem liter i cyfr). Jednak po zapoznaniu się z zasadami klasyfikacji woluminów w Wolnym Dostępie, stali bywalcy radzą sobie bez większych problemów z odnajdywaniem potrzebnych książek na półkach.

Są również rzeczy, które przy projektowaniu budynku nie zostały przewidziane, a stanowią pewien dyskomfort podczas pracy. Najczęściej czytelnicy narzekają na zbyt małą liczbę gniazdek elektrycznych i komputerów z dostępem do Internetu, nie wszędzie docierający sygnał Wi-Fi oraz zbyt słabe doświetlenie stanowisk pracy [11]. Wprowadzenie zmian wymagałoby jednak ogromnych inwestycji.

Na dzień 31.12.2019 r. zbiory Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie liczyły 3 393 209 jednostek, z czego 2 200 073 to wol. książek, 782 064 to wol. czasopism, a 411 072 to wol. zbiorów specjalnych, w tym 568 086 woluminów stoi w strefie Wolnego Dostępu [3]. Biblioteka w 2019 r. zarejestrowała 719 809 wejść czytelników.

Najistotniejszą zaletą strefy Wolnego Dostępu jest możliwość swobodnego poruszania się po niej i korzystania z całej dostępnej infrastruktury, w tym samodzielnego wyszukiwania przez czytelników właściwych książek bezpośrednio na półkach (bez konieczności wypełniania rewersów). Ponadto Klasyfikacja Biblioteki Kongresu sprawia, że czytelnik dociera do pozycji, których wcześniej nie znał, rozszerza pole poszukiwań i zainteresowań. Po skorzystaniu z potrzebnych materiałów użytkownicy są zobowiązani do odłożenia woluminów na specjalne wózki umieszczone przy regałach (nie powinni samodzielnie odkładać książek na półki).

Analizując drogę od tradycyjnego BUW do BUW nowoczesnego, z gmachem, który jest jednym z turystycznych hitów stolicy, rejestrującym ok. dwóch tysięcy wejść dziennie, można mówić o rewolucji (nowy gmach), ewolucji (zmiana przyzwyczajeń

czytelników, zmiana wizerunku bibliotekarza), ale też o pewnej stagnacji. Nowe lata nie wniosły bowiem zasadniczych modyfikacji w funkcjonowaniu społeczności BUW, do ich zainicjowania potrzebny był punkt zwrotny.

Zgodnie ze współczesnymi tendencjami przełomem okazała się aktywność internetowa grupy czytelników. *Social media* zostały wykorzystane do manifestacji niezadowolenia i zorganizowania akcji protestacyjnej. Przywykliśmy do wykorzystywania sieci do okazywania niezadowolenia politycznego, do organizowania akcji społecznych i ogólnie do zwiększania zaangażowania w życie publiczne za pośrednictwem Internetu [8, s. 64]. Jednak ruch protestacyjny związany ze zmianą organizacji godzin otwarcia BUW szybko zaskoczył tempem rozwoju oraz skutecznością. Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie, jak większość bibliotek akademickich, w miesiące wakacyjne wprowadza skrócony czas otwarcia [5, s. 16]. Podstawowe powody są dwa – zmniejszona z powodu urlopów wypoczynkowych liczba pracowników oraz konieczność przeprowadzania dodatkowych prac, trudnych do zrealizowania podczas standardowych godzin pracy (w których czytelnicy korzystają z BUW). Godziny otwarcia bibliotek często budzą emocje i zdarza się, że organizacje studenckie inicjują protesty mające na celu dostosowanie ich do potrzeb użytkowników [4, s. 438–439]. 17 czerwca 2019 r. na stronie petycjeonline.com ukazała się petycja dotycząca zachowania w wakacje zwyczajnych godzin otwarcia BUW. Jak można było przeczytać:

Wakacje dla studentek, doktorantów i pracowników naukowych to nie tylko czas odpoczynku, ale także pracy. Kończymy prace dyplomowe, przygotowujemy się do egzaminów, piszemy artykuły naukowe. Niestety, wiele i wielu z nas z różnych powodów nie ma warunków do pracy w domu. Ponadto, lato w Warszawie zapowiada się wyjątkowo upalnie, co dodatkowo utrudni znalezienie odpowiedniego miejsca do nauki. W te wakacje znacząco pogorszy się także dostępność bibliotek: Biblioteka Narodowa z powodu remontu dysponuje drastycznie zmniejszoną liczbą miejsc, co daje się nam we znaki już od września zeszłego roku. Biblioteka na Koszykowej zostanie natomiast zamknięta, ponieważ ze względu na szklany dach temperatura w czytelni jest nie do wytrzymania.

W ciągu kilku dni petycję podpisało 546 osób. Część osób swój głos opatrywała komentarzem, np.:

- *Jestem studentem drugiego roku filozofii na Uniwersytecie Warszawskim. Wszyscy z nas mają do napisania w czasie wakacji trzy prace roczne, ze względu na dobro egzaminów i zaliczeń. Otwarta w normalnych godzinach biblioteka byłaby wspaniałym gestem ze strony naszej uczelni.*
- *Ograniczenia w godzinach pracy BUW poważnie utrudniają mi pracę zawodową. W przypadku pracowników naukowych urlop jest w znacznym stopniu formalnością.*

- *Jestem w trakcie pisania pracy magisterskiej, a źle wentylowane mikroskopijne mieszkanie dodatkowo spowalnia postępy.*
- *Wakacje są dla pracowników naukowych najlepszym okresem do prowadzenia badań i pisania prac naukowych. Skrócenie czasu pracy BUW ograniczy bardzo możliwości efektywnego wykonywania tej pracy.*

A nawet:

- *Sama nie będę korzystać, ale chcę się przyczynić do dobra innych!!*

Petycja użytkowników BUW pozwoliła zaangażować się im we wspólną sprawę – wydłużone godziny otwarcia Biblioteki w wakacje. Głos mogła zabrać każda zainteresowana osoba. Mimo tak jasno wyartykułowanych potrzeb otwarcie BUW w lipcu i w sierpniu w godzinach 8–22, nie było możliwe.

Dla zespołu zarządzającego biblioteką sytuacja wiązała się z koniecznością zarządzania tzw. ryzykiem reputacyjnym [13, s. 86–93; 14]. Zagrożenie to często jest pomijane w opisach zarządzania ryzykiem [10, s. 157], a przecież dla instytucji takiej jak biblioteka ma kolosalne znaczenie, zaś straty z nim związane, mimo że mają charakter „miękki” są na ogół trudniejsze do ustalenia i wyeliminowania. Zbagatelizowanie głosu użytkowników mogłoby zaszkodzić wizerunkowi BUW, który mógłby się jawić czytelnikom jako instytucja zamknięta, skostniała w działaniu i dbająca jedynie o własną wygodę. Wieloletnia troska o relacje z czytelnikami mogłaby zostać szybko i skutecznie zniweczona.

Przy podejmowaniu decyzji o wydłużeniu godzin otwarcia omówione zostały następujące problemy:

- jakie instytucja ma obecne zasoby ludzkie i finansowe i jakie będą potrzebne do wprowadzenia zmiany;
- jakiego okresu ma dotyczyć zmiana;
- jakie godziny otwarcia będą optymalne, zarówno z perspektywy użytkowników, jak i ze względu na zasoby ludzkie instytucji;
- jakie zasoby i usługi mają być oferowane użytkownikom w czasie dodatkowym;
- jakie będą konsekwencje działań/przewidywane efekty;
- jak zorganizować wprowadzenie zmiany [4, s. 437].

Niestety biblioteka nie miała wolnych zasobów ludzkich, zwłaszcza w oddziałach związanych z obsługą użytkowników, ani też środków finansowych i czasu na zatrudnienie wsparcia. Należy podkreślić również fakt, że konieczność posiadania umiejętności obsługi systemu bibliotecznego, terminali płatniczych oraz zdobycie uprawnień do dostępu do danych osobowych, uniemożliwiają szybkie zatrudnienie i wdrożenie w bibliotece dodatkowej obsługi. Odrzucono więc pomysł wydłużenia otwarcia przy jednoczesnym zapewnieniu dostępu do wszystkich zasobów i usług,

jak również zatrudnienia dodatkowych osób. Przeprowadzono analizę dostępnych bezobsługowo zasobów i usług, bezpieczeństwa czytelników oraz możliwości zaangażowania pracowników z oddziałów niezwiązanych z bezpośrednią obsługą czytelnika.

Bazując na wcześniejszych doświadczeniach z akcjami *BUW dla sów* (w ramach których podczas sesji egzaminacyjnych BUW przedłużała godziny otwarcia do 5:00 rano, a więc do pierwszego porannego autobusu, z minimalną obsadą bibliotekarzy) podjęto decyzję o trybie funkcjonowania BUW w miesiącach wakacyjnych. 1 lipca 2019 r., po raz pierwszy w historii, biblioteka była otwarta bez pełnej obsługi użytkownika, w tzw. trybie bezobsługowym. Harmonogram funkcjonowania przedstawiono w tabeli 1.

Możliwość korzystania z BUW w trybie samoobsługowym mieli jedynie użytkownicy posiadający ważną kartę biblioteczną BUW. Stanowisko zapisów w tym trybie było zamknięte, nie istniała też możliwość zarejestrowania się w bibliotece, przy czym studenci, doktoranci i pracownicy Uniwersytetu mogą rejestrować karty biblieczne online.

Tabela 1. Tryb pracy BUW w lipcu i sierpniu 2019 r.

Dzień	Godziny	Tryb pracy	Dostępne usługi
Poniedziałek	9–14	bezobsługowy	Wolny Dostęp*
	14–21	zwykły	wszystkie usługi
Wtorek	9–14	bezobsługowy	Wolny Dostęp
	14–21	zwykły	wszystkie usługi
Środa	9–16	zwykły	wszystkie usługi
	16–21	bezobsługowy	Wolny Dostęp
Czwartek	9–16	zwykły	wszystkie usługi
	16–21	bezobsługowy	Wolny Dostęp
Piątek	9–16	zwykły	wszystkie usługi
	16–21	bezobsługowy	Wolny Dostęp
Sobota	Biblioteka zamknięta		
Niedziela			
* Wolny Dostęp – dostępna przestrzeń, zbiory i urządzenia zlokalizowane w Wolnym Dostępie			

Źródło: opracowanie własne.

Nie był to jednak model całkowicie bezobsługowy. BUW w 2019 r. ciągle był na etapie wdrażania technologii RFID. Czytelnicy, przyzwyczajeni do obsługi przez bibliotekarzy, wciąż niechętnie korzystali z selfchecków, preferując kontakt z pra-

cownikami Wypożyczalni Miejscowej. Początkowo korzystanie z maszyn wypożyczająco-zwracających okazało się być mało intuicyjne i często skutkowało różnymi rodzajami błędów. Ponadto w lipcu 2019 r. tylko część książek oklejona była etykietami RFID, co utrudniało korzystanie z urządzeń. W związku z tym dyrekcja BUW zdecydowała o uruchomieniu dyżurów przy selfcheckach. Grafik dyżurów w BUW w trybie samoobsługowym został błyskawicznie zapełniony. Warto zaznaczyć, że w dodatkowych dyżurach wzięli udział pracownicy reprezentujący w bibliotece różne agendy i funkcje, od kadry zarządzającej, przez kierowników oddziałów, do bibliotekarzy reprezentujących różne zespoły pracownicze. Osoba dyżurująca miała następujące zadania:

- asystowanie w procesie wypożyczeń i zwrotów oraz włączanie się w razie stwierdzonych problemów;
- udzielanie prostych informacji związanych z wakacyjnym trybem działania BUW;
- odstawianie zapełnionych wózków do Wypożyczalni Miejscowej;
- odstawianie do punktów zbiorczych książek wykorzystanych w Wolnym Dostępie.

Na stole przy selfcheckach postawiono informację o stałych godzinach dyżurów, dzięki czemu czytelnik wiedział, kiedy i gdzie spotkać bibliotekarza. Po dwóch dyżurach powstał samouczek dla dyżurujących, uzupełniany na bieżąco dodatkowymi istotnymi informacjami.

Podkreślić należy także fakt, że BUW na podstawie decyzji Ministerstwa Edukacji Narodowej z 2000 r. jest wpisany na listę obiektów podlegających obowiązkowej ochronie. W związku z tym pracownicy BUW nie są obciążeni obowiązkami kontrolowania wejść i wyjść z biblioteki, sprawdzaniem stosownych uprawnień do przebywania w przestrzeniach BUW czy reagowaniem na wzbudzenie bramek sygnalizujących możliwość nieuprawnionego wyniesienia zbiorów. Ochrona BUW działa zgodnie z planem ochrony, który na rok 2019 zakładał określone godziny pracy kompletnej załogi w określonych punktach. Zmiany w godzinach pracy BUW oznaczały konieczność sfinansowania dodatkowej ochrony. Oczywiście przekłada się to na bezpieczeństwo użytkowników, zbiorów, majątku i budynku, ale również na dodatkowe koszty funkcjonowania BUW w trybie samoobsługowym.

Czytelników wakacyjnych można podzielić na trzy typy:

- stali bywalcy,
- bywalcy incydentalni,
- debiutanci lub powracający po długiej przerwie.

Stali bywalcy bardzo szybko odnaleźli się w trybie bezobsługowym i właściwie byli samowystarczalni. Pewnie zajmowali miejsca w ulubionych rejonach i pracowali. To najczęstszy typ czytelnika, wymagający zarazem najmniejszego zaangażowania ze strony

obsługi. Drugi typ to czytelnik incydentalny, który zaskoczony jest potrzebą skorzystania z biblioteki. Zwłaszcza w lipcu dotyczy to studentów potrzebujących obiegówek, a z różnych powodów niemogących ich uzyskać drogą elektroniczną. Ta grupa nie chce i nie ma czasu na poznanie zasad działania instytucji, przychodzi jednorazowo, w konkretnym celu. Rozwiązania problemu nie mogła uzyskać w trakcie funkcjonowania BUW w trybie samoobsługowym. Ostatnia grupa wnosi ożywienie do pracy podczas dyżurów samoobsługowych. Chce się uczyć, rozmawia, pyta, cieszy z różnych możliwości. Część radzi sobie świetnie bez pomocy bibliotekarza, innym trzeba pomóc. Doświadczone oko bibliotekarza każdy typ czytelnika rozpoznaje błyskawicznie.

Szybko okazało się, że podstawowym miejscem dyżuru będzie strefa selfchecków, a więc w pobliżu wejścia/wyjścia do BUW, Wypożyczalni Miejscowej i Informatarium. Dyżur w tym miejscu umożliwiał pomoc przy obsłudze selfchecków, ale także szybkie reagowanie na problemy użytkowników odruchowo ustawiających się przed Wypożyczalnią lub Informatarium i czekających tam na obsługę.

Brak dostępności wszystkich zasobów i usług BUW podczas trybu samoobsługowego nie napotkał protestu ani krytyki użytkowników. Zdarzały się głosy niezadowolenia, były to jednak sytuacje marginalne. Jak można wnioskować na podstawie rozmów z osobami dyżurującymi w trybie samoobsługowym, sama możliwość przebywania w BUW i korzystania ze zbiorów Wolnego Dostępu była dla większości użytkowników satysfakcjonująca. Najczęściej pojawiające się w trybie samoobsługowym problemy to:

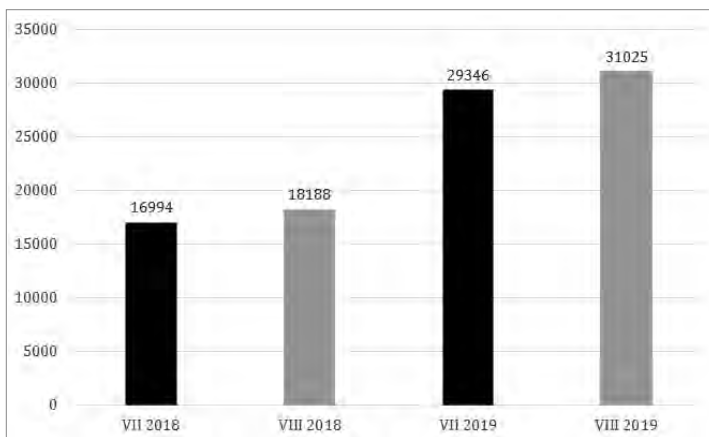
- problemy ze zrozumieniem zasad funkcjonowania BUW (pełna dostępność zasobów i usług w określonych godzinach);
- problemy z obsługą selfchecków, zwłaszcza w odniesieniu do użytkowników korzystających z urządzeń po raz pierwszy;
- preferowanie przez użytkowników bezpośrednich kontaktów z bibliotekarzami BUW, zamiast korzystania z urządzeń samoobsługowych (ciągle wówczas będących na etapie wdrożeniowym);
- zapominanie hasła do konta bibliotecznego i brak wiedzy, jak samodzielnie to hasło zmienić;
- poszukiwanie hasła do WiFi (tego samego, które jest do konta bibliotecznego);
- pilna potrzeba kontaktu z uprawnionym bibliotekarzem BUW w celu rozliczenia obiegówki¹;

1 BUW zasadniczo rozlicza obiegówki elektronicznie, w ciągu pięciu dni roboczych od ich wystawienia. Cały proces na ogół przebiega bez konieczności wizyty w bibliotece. Bywają jednak sytuacje (obiegówka papierowa, konieczność rozliczenia „od ręki”), gdy do uregulowania obiegówki obecność czytelnika w BUW jest konieczna.

- problemy z samodzielным wyszukiwaniem książek w Wolnym Dostępie;
- problem z dokonaniem opłaty za przetrzymane książki (wówczas selfcheck z możliwością płatności był w fazie testów końcowych).

Skalę zainteresowania odwiedzinami w BUW pokazuje rysunek 1, na którym widać zestawienie dwóch analogicznych okresów w kolejnych latach.

Rysunek 1. Użytkownicy BUW w lipcu i sierpniu 2018 i 2019 r.



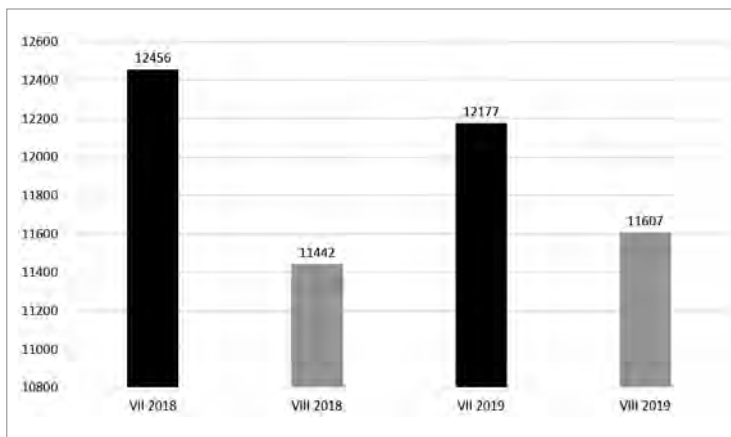
Źródło: opracowanie własne.

W lipcu i sierpniu 2019 r. odnotowano 60 371 wejść do BUW, zaś w analogicznym okresie w 2018 r. – 35 182 wejścia. Zauważono więc spektakularny wzrost liczby wejść do BUW – o 72,6% więcej w porównaniu z 2018 r. Wśród czytelników najliczniejszą grupę stanowili studenci (27 087), a zaraz za nimi osoby mające uprawnienia do korzystania ze zbiorów BUW wyłącznie na miejscu (26 722). Zaskoczeniem był brak wzrostu liczby wypożyczeń zbiorów (rys. 2).

W lipcu i sierpniu 2018 r. zarejestrowano 23 898 transakcji, w analogicznym okresie w 2019 r. – 23 784 transakcje, czyli nie wzrost a spadek o niecałe 0,5%. Statystyki te dowodzą, że dzisiejsi użytkownicy potrzebują przestrzeni i narzędzi do komfortowej nauki, a coraz rzadziej dostępu do zbiorów: „Jeszcze do niedawna biblioteka była przede wszystkim postrzegana jako zbiór, przy którym stworzono miejsce do pracy. Dziś na odwrót – jest coraz częściej opisywana jako miejsce, w którym są odpowiednie warunki do pracy, a zbiór jest jednym z narzędzi, które tę pracę mają ułatwić. Zwraca przy tym uwagę nowe słownictwo. Coraz częściej bowiem w języku angielskim, obok określenia »biblioteka«, a nawet alternatywnie do niego, szczególnie w opisie struktury bibliotek akademickich, stosuje się określenie »learning commons« lub

»information commons«, co ma się odnosić do funkcjonalnej przestrzeni edukacyjnej, odpowiednio zaaranżowanej, wyposażonej w niezbędne urządzenia techniczne i ewentualnie dającej dostęp do zbioru dokumentów” [4, s. 460].

Rysunek 2. Wypożyczenia w lipcu i sierpniu 2018 i 2019 r.



Źródło: opracowanie własne.

Podsumowując, w 2019 r. BUW przez 51 dni działał w trybie bezobsługowym, w tym 45 dni w lipcu i sierpniu. Doświadczenia zdobyte w miesiącach wakacyjnych przełożyły się na działanie BUW w roku akademickim – tryb bezobsługowy obowiązuje w ustalone dni w okresach świątecznych (wyłączając dni urzędowo wolne od pracy, kiedy biblioteka jest zamknięta). W trakcie trwania roku akademickiego w godz. 21–22 w BUW dyżur pełni jedynie pracownik Czytelni Ogólnej, nie działa Wypożyczalnia Miejskowa oraz Informatorium.

Tryb samoobsługowy w wydaniu Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie nie oznacza całkowitego wyeliminowania bibliotekarza, ale też uwzględniając wielkość gmachu BUW i liczbę odwiedzin można uznać, że dyżur pojedynczego bibliotekarza jest prawie niezauważalny, a „bezobsługowość” odnosi się do usług, z których czytelnik może skorzystać zupełnie samodzielnie.

Należy zauważyć, że „samoobsługowość” stanowi wycinek w działalności instytucji, a części obowiązków bibliotekarza nie da się wyeliminować. Po godzinach działania samoobsługowego wszystkie książki zwrócone w selfcheckach były dokładnie sprawdzane, zarówno pod względem stanu zachowania, odpowiedniego zabezpieczenia, jak i kontroli konta czytelników (w praktyce oznaczało to przeprowadzenie procesu zwrotu). Brak pracowników porządkujących wykorzystane zbiory w Wolnym Dostęp-

pie powodował, że po ich powrocie, podczas dyżurów w BUW musieli wykonywać dodatkowe obowiązki porządkowania zbiorów. Jednak bez trybu samoobsługowego otwarcie BUW w godz. 9–21, od poniedziałku do piątku, oznaczałoby potrzebę pracy na miejscu ok. 20 osób (z Oddziału Udostępniania, z Oddziału Usług Informacyjnych i Szkoleń, z Oddziału Przechowywania Zbiorów) oraz ograniczenie niezbędnych prac prowadzonych w okresach wakacyjnych (porządkowanie magazynów, przeniesienia, porządkowanie kont czytelniczych itd.).

Omawiane rozwiązanie ma też swoje wady:

- ograniczanie dostępu do zasobów i usług BUW;
- chaos informacyjny, nieczytelne godziny otwarcia;
- pozostawienie zbiorów Wolnego Dostępu bez bieżącej opieki bibliotekarzy;
- ograniczanie relacji użytkownik–bibliotekarz;
- brak natychmiastowej reakcji pracowników BUW na problemy w Wolnym Dostępie, tj. awaria selfchecka.

Tryb samoobsługowy należy zatem traktować jako uzupełnienie oferty biblioteki, a nie stałą formę działalności. Tryb samoobsługowy w BUW pozostanie. Jest to forma działania, która zdecydowanie się sprawdziła. Umożliwia zwiększony dostęp do szeroko rozumianych zasobów BUW, przy jednoczesnej czasowej minimalizacji zaangażowania bibliotekarzy w proces obsługi czytelników. Co jest zatem warunkiem powodzenia eksperymentu pracy w trybie samoobsługowym? Są to:

- przestrzeń – komfortowa, z dostępem do WiFi, bezpieczna zarówno dla czytelnika, jak i zbiorów;
- zbiory – swobodny dostęp do satysfakcjonującej liczby tytułów, zbiory zabezpieczone przed kradzieżą;
- technologia – selfchecki, bramki, systemy zabezpieczeń, katalog komputerowy, dostęp do Internetu itp.;
- zaufanie i nieformalna umowa społeczna o przestrzeganiu przyjętych zasad.

Autorki artykułu skłaniają się ku stwierdzeniu, że wszystkie powyższe warunki muszą być spełnione, aby biblioteka mogła działać w trybie samoobsługowym. O ile przestrzeń, dostępność zbiorów i technologii są fundamentalnymi wymogami, to jednak do samego podjęcia decyzji o funkcjonowaniu biblioteki w takim systemie konieczne jest zaufanie do czytelnika. I chociaż przekonanie o uczciwości użytkowników może wiązać się z pewnym ryzykiem (np. utratą zbiorów) i niepewnością następstw ich zachowania, to jednak BUW podjął wyzwanie i „wszedł” w swego rodzaju układ z użytkownikami. Z perspektywy czasu widać, że była to słuszna decyzja, otwierająca BUW na nowe relacje z czytelnikami. Sam eksperyment, dobitniej niż badania ankietowe, dowiódł, że współczesny użytkownik biblioteki akademickiej

potrzebuje przede wszystkim przestrzeni do pracy. To pokazują statystyki odwiedzin BUW. Wydłużone godziny otwarcia nie wpłynęły na statystyki wypożyczeń książek, ani na ich udostępnianie na miejscu. W organizacji działania biblioteki trzeba zatem brać pod uwagę przede wszystkim dostępność komfortowej przestrzeni, dającej możliwość swobodnego dostępu do jak największych zasobów bibliotecznych, potrzebnych urządzeń, WiFi i wszystkich pozostałych czynników wpływających na komfort pracy.

Za ofertą BUW stoi potężny zespół bibliotekarzy, niewidoczny dla czytelników, ale stale dbający o ich komfort, także podczas trybu bezobsługowego. Te relacje czytelnik–bibliotekarz są niezwykle istotne. Kilka godzin w trybie samoobsługowym nie powinno tych relacji zakłócać, o ile komunikacja pomiędzy instytucją a jej użytkownikami jest prawidłowa. Wprowadzenie w BUW trybu samoobsługowego na początku było traktowane jako eksperymentalna forma funkcjonowania Biblioteki. Eksperyment się udał.

Bibliografia

1. *Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://archiwalna.buw.uw.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=258&Itemid=76. Stan z dnia 07.09.2020.
2. *Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie*. W: *Wikipedia* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: https://pl.wikipedia.org/wiki/Biblioteka_Uniwersytecka_w_Warszawie. Stan z dnia 07.09.2020.
3. Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie. *Sprawozdanie za rok 2019* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: https://www.buw.uw.edu.pl/wp-content/uploads/2020/06/BUW_sprawozdanie_2019_na_www.pdf. Stan z dnia 07.09.2020.
4. Grygowski Dariusz: *Biblioteki akademickie w nocy. Cz. 1. Doświadczenia zagraniczne*. „Przegląd Biblioteczny”. 2019, z. 4, s. 433–464. ISSN 0033-202X.
5. Grygowski Dariusz: *Biblioteki akademickie w nocy. Cz. 2. Doświadczenia polskie*. „Przegląd Biblioteczny”. 2019, z. 1, s. 5–37. ISSN 0033-202X.
6. *Historia BUW*. W: *Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.buw.uw.edu.pl/historia>. Stan z dnia 07.09.2020.
7. Kobińska-Maciuszko Ewa: *Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie w nowym gmachu – rozwiązania funkcjonalne w koncepcji architektonicznej, przeprowadzka, początek*. „Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy” [Dokument elektroniczny]. 2001, nr 4. Tryb dostępu: <http://www.ebib.pl/2001/22/maciuszko2.html>. Stan z dnia 07.09.2020.
8. Piechota Grażyna (red.): *Public relations wobec wyzwań współczesności*. Kraków: Krakowskie Towarzystwo Edukacyjne – Oficyna Wydawnicza AFM, 2012. ISBN 978-83-7571-209-4.

9. Sroczyński Grzegorz: *Prof. Kostera: Większość edukacji na wydziałach zarządzania to pseudonauka. Uczymy, jak psuć świat.* „Gazeta.pl NEXT” [Dokument elektroniczny]. 24.04.2020. Tryb dostępu: https://next.gazeta.pl/next/7,151003,25899197,prof-kostera-wiekszosc-edukacji-na-wydzialach-zarzadzania.html?fbclid=IwARoN8YqWlhe9Uue95EY-MrArHKgZOBfRfUyCBFiHXDZZaLviUdVjy_C-ozec. Stan z dnia 07.09.2020.
10. Stabryła Adam (red.): *Koncepcje zarządzania współczesnym przedsiębiorstwem*. Kraków: Mfiles, 2010. ISBN 978-83-931128-3-8.
11. Stefańska Joanna, Wieczorek Anna: *Badanie funkcjonowania budynku BUW po zasiedleniu (Analiza POE)* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: https://buwnet.buw.uw.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=734&Itemid=499. Stan z dnia 07.09.2020.
12. *Strategia Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie*. W: *Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.buw.uw.edu.pl/o-nas/misja-strategia-liczby/>. Stan z dnia 07.09.2020.
13. Wojciechowska Maja: *Kształtowanie kapitału społecznego – ujęcie z perspektywy bibliotekoznawczej*. Warszawa: Difin, 2019. ISBN 978-83-8085-844-2.
14. Wojciechowska Maja: *Reputacja jako czynnik wspierający budowanie relacji instytucji świadczących usługi informacyjne*. W: Taraszkiewicz Beata (red.): *Ekologia informacji w e-społeczeństwie*. Słupsk: SBP, Biblioteka Uczelniana Akademii Pomorskiej, Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka w Słupsku, 2014, s. 88–96. ISBN 978-83-88783-20-3.
15. Wojciechowski Jacek: *Biblioteki w nowym otoczeniu*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2014. ISBN 978-83-64203-27-5.
16. *Wolny Dostęp*. W: *Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.buw.uw.edu.pl/informacje-praktyczne/jak-korzystac/wolny-dostep/>. Stan z dnia 07.09.2020.