Ateneum – Szkoła Wyższa w Gdańsku

Standardy biblioteczne

praktyka, teoria, projekty

(wersja robocza)

pod red. Mai Wojciechowskiej

Gdańsk 2010

Komitet Wydawniczy

prof. zw. dr hab. Andrzej Chodubski (przewodniczący)

dr prof. nadzw. Hanna Dubrzyńska

dr hab. prof. nadzw. Marcin Krawczyński

dr hab. prof. nadzw. Henryk Olszewski

prof. zw. dr hab. Waldemar Tłokiński

dr Maja Wojciechowska

dr prof. nadzw. Józef Żerko

Recenzent

prof. zw. dr hab. Marian Huczek

Tłumaczenie tekstów obcojęzycznych

Anna Aniszewska, Katarzyna Kant

ISBN 978-83-61079-08-8

© Ateneum – Szkoła Wyższa, Gdańsk 2009

Przygotowanie do druku

Projekt okładki

Katarzyna Krawczyńska

Wydawnictwo Ateneum – Szkoły Wyższej

ul. Wały Piastowskie 1

80-855 Gdańsk

www.ateneum.edu.pl

wydawnictwo@ateneum.edu.pl

Druk i oprawa

Spis treści

Wstęp 6

Część I: Geneza i rozwój standaryzacji w bibliotekarstwie 7

Standardy biblioteczne a użytkownik informacji początku XXI wieku (Katarzyna Materska) 8

Standaryzacja a transfer wiedzy (Marzena Świgoń) 18

Geneza tworzenia standardów oceny pracy biblioteki akademickiej (Teresa Urszula Szmigielska) 34

Normalizacja w bibliotekarstwie (Grażyna Jaroszewicz) 52

Część II: Standaryzacja a zarządzanie biblioteką 57

Powszechny Model Oceny CAF *(Common Assessment Framework)* jako narzędzie samooceny i doskonalenia biblioteki akademickiej (Jacek Radwan) 58

Standaryzowane pomiary w badaniach marketingowych bibliotek (Maja Wojciechowska) 68

Część III: Standaryzacja a personel biblioteki 76

Standaryzacja a kompetencje zawodowe bibliotekarzy (Beata Taraszkiewicz) 77

Standardy kształcenia na kierunku „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo" (Jolanta Laskowska) 84

Certyfikat „Zatrudnienie Fair Play" jako standard zarządzania zasobami ludzkimi organizacji (Joanna Kamińska) 94

Specyfika zatrudnienia w bibliotecznych agendach digitalizacyjnych (Małgorzata Rożniakowska-Kłosińska) 103

Część IV: Standardy w zakresie obsługi użytkownika 115

Narzędzia oceny funkcjonalności usług biblioteczno-informacyjnych (Ewa Głowacka) 116

Standardy obsługi użytkownika biblioteki (Beata Żołędowska-Król) 126

Standardy w biblioterapii? (Iwona Zachciał) 135

Szkolenie biblioteczne jako standard w bibliotece akademickiej (Katarzyna Kant) 142

Część V: Standardy gromadzenia i opracowania zbiorów 150

Budowanie standardów popularyzacji czytania w bibliotekach publicznych

województwa śląskiego na przykładzie programu „Promocja czytelnictwa” (Hanna Langer, Agnieszka Bajor) 151
Drogi rozwoju języka haseł przedmiotowych – w stronę standaryzacji czy użyteczności? (Jan Pojedyniec) 170
Pragmatyczne aspekty stosowania Języka Haseł Przedmiotowych Biblioteki Narodowej i Uniwersalnej Klasyfikacji Dziesiętnej na przykładzie stosowania tych języków w Przewodniku Bibliograficznym (Jolanta Hys) 185
Standardy gromadzenia i opracowania zbiorów w bibliotekach uniwersyteckich w Niemczech (Krystyna Hudzik) 200
Część VI: Standardy w komputeryzacji i elektronicznych usługach bibliotek 209
Dokąd zmierza rozwój systemów bibliotecznych i jak wpływają na nie standardy? (Kerstin Dahl) 210
Ewolucja formatu MARC 21 jako uniwersalnego standardu wymiany danych bibliograficznych w zintegrowanych systemach bibliotecznych na świecie (Jadwiga Ratkowska) 216
Słowa kluczowe w katalogach OPAC i co dalej? (Wiesław Babik) 224
Polskie prawo autorskie i prawa pokrewne w dobie społeczeństwa informacyjnego na przykładzie działalności bibliotek: cyfrowej i hybrydowej (Anna Aniszewska) 237
Dokumenty elektroniczne (e-książki, e-czasopisma) i ich udostępnianie w bibliotece naukowej. Aspekty prawne i organizacyjne (Bogumiła Urban) 257
Część VII: Standardy architektoniczne i infrastruktura bibliotek 266
Standardy przestrzeni bibliotecznej, architektury i wyposażenia technicznego w projektowaniu nowych i użytkowaniu istniejących bibliotek publicznych. Projekt (Jerzy Maj) 267
Nowe budynki i nowe usługi (Simon Francis) 280
Część VIII: Doświadczenia bibliotek w zakresie normalizacji i standaryzacji 300
System biblioteczny Koha i jego wpływ na funkcjonowanie biblioteki Uniwersytetu Szczecińskiego (Urszula Ganakowska, Wojciech Zatorski) 301
Ewolucja programu bibliotecznego MATEUSZ w system biblioteczny (Marcin Oyrzanowski) 306
Ocena funkcjonalności elektronicznych usług bibliotecznych na przykładzie wybranych baz pełnotekstowych Biblioteki Medycznej Collegium Medicum

UMK w Bydgoszczy w latach 2007-2008 (Monika Kubiak, Małgorzat Slesar) 315
Model biblioteki Politechniki Lwowskiej, cele i podstawowe zadania (Renata Samotyj) 324

Wstęp

W ostatnich latach w bibliotekarstwie polskim, tak jak i w innych dziedzinach kultury i nauki, można zauważyć szereg zmian, które są wynikiem nacisków otoczenia na podnoszenie jakości usług. Bibliotekarze, aby sprostać nowym potrzebom informacyjnym zgłaszanym przez użytkowników bibliotek oraz by wykształcić dojrzałych i świadomych czytelników, umiejętnie wykorzystujących źródła informacji, z przyjemnością poruszających się po świecie literatury, stawiają przed sobą kolejne wymagania, mające na celu doskonalenie ich pracy. Doskonalenie to często przybiera postać dążenia do spełniania różnego typu standardów.

Standardy funkcjonowania bibliotek polskich mają często odmienną genezę. Część z nich wzorowana jest na rozwiązaniach przyjętych przez lepiej rozwinięte biblioteki Stanów Zjednoczonych i Europy Zachodniej, inne zapożyczane są z instytucji komercyjnych. Wiele z nich zostało już urzędowo usankcjonowanych w postaci nadania im statusu oficjalnie obowiązujących norm lub też aktów prawnych. Istnieje także spora grupa rozwiązań, nad którymi dopiero trwają prace projektowe, a których zasadność wprowadzania jest ciągle badana i poddawana dyskusji. Stąd też pojawiła się potrzeba zebrania w jednym tomie tekstów, które omawiałyby zarówno istniejące już i zaimplementowane rozwiązania, jak i przygotowywane projekty, opracowania teoretyczne oraz próby wdrożeń.

Niniejszy tom ilustruje zarówno historię powstawania standardów bibliotecznych w Polsce oraz za granicą, jak i prace standaryzacyjne bibliotek w ostatnich latach, a także najnowsze propozycje w tym zakresie. Główny zrąb książki, dla wygody Czytelnika, został podzielony na osiem podstawowych bloków tematycznych, takich jak: geneza standaryzacji, standardy w zarządzaniu i organizacji bibliotek, standardy w zakresie kierowania personelem, standardy w zakresie obsługi użytkownika, gromadzenia i opracowania zbiorów, komputeryzacji i elektronicznych usług bibliotek, standardy architektoniczne oraz praktyczne przykłady wdrożeń.

W imieniu Autorów i własnym wyrażam głęboką nadzieję, iż niniejsza publikacja przysłuży się przybliżeniu problemu standaryzacji.

Maja Wojciechowska

Część I

Geneza i rozwój standaryzacji w bibliotekarstwie

Standardy biblioteczne a użytkownik informacji początku XXI wieku

Katarzyna Materska[1]

Zainteresowanie standardami bibliotecznymi najczęściej obserwujemy u kadry zarządzającej. Obejmując funkcję dyrektora (czy kierownika) interesuje nas czy nasza placówka mieści się w tzw. standardach, a więc pewnego rodzaju modelach określonych różnego rodzaju wielkościami mierzalnymi, wskaźnikami dotyczącymi np. wielkości księgozbiorów, ilości czytelników, wykorzystania usług bibliotecznych, powierzchni obiektów bibliotecznych, wyposażenia („nasycenia") technicznego itd. Standardy są (i mają być) traktowane jako narzędzie sprawnego zarządzania informacją[2]. Komparatystyka biblioteczna w przekonaniu wielu zarządzających ułatwia podejmowanie decyzji – w kierunku podążania za najlepszymi. Standardy, które są swego rodzaju ideałami i wzorcami służyć bowiem mają przede wszystkim temu, aby biblioteka wypełniała swoje zadania wobec użytkowników. Zejście poniżej pewnych standardów uważa się za dyskwalifikujące instytucję, produkt czy usługę.

Tymczasem wciąż sporo do zrobienia pozostaje w zakresie tzw. standardów jakościowych, związanych z oceną jakości pracy biblioteki. Naczelnym zadaniem współczesnej biblioteki i miernikiem jakości jej pracy jest budowanie satysfakcji użytkowników, bo tylko wtedy biblioteka ma rację bytu. I tu zaczyna się problem.

Satysfakcja, czyli zadowolenie wiąże się z pozytywnym stanem emocjonalnym człowieka, przychylnością, afirmacją i chęcią powrotu. Niestety, jest to stan chwilowy i przemijający. Dlatego też jest przedmiotem nieustannych wysiłków instytucji i osób prywatnych, usługodawców i producentów, którzy bardzo zabiegają o zadowolenie swoich klientów.

Można powątpiewać, czy ocena dostępności zasobów, jakości, funkcjonalności i efektywności pracy bibliotekarskiej są aby tym samym co badanie satysfakcji użytkowników.

[1] dr hab. Katarzyna Materska, Uniwersytet Warszawski, Instytut Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych, e-mail: k.m.materska@uw.edu.pl

[2] W 2007 roku ukazała się interesująca i wartościowa pozycja: *Standardy w bibliotekach naukowych. Stan obecny i przyszłość* pod red. Teresy Urszuli Szmigielskiej [7]. Czytelnicy zainteresowani teoretycznymi rozważaniami na temat znaczenia i stosowania podstawowego słownictwa związanego ze standardami (w szczególności pracy bibliotecznej) powinni zajrzeć do wskazanej pozycji.

Ponadto duński autor Niels Ole Pors zwraca uwagę, że „zjawisko stosunkowo wysokiego zadowolenia może wynikać bardziej z niskich oczekiwań i braku wiedzy na temat potencjału i możliwości systemu bibliotecznego" [5, s. 46]. Tak więc, kryteria oceniane przez niektórych jako efektywne czy zadowalające, dla innych wcale takimi być nie muszą.

Nie ułatwia nam zadania „rozpracowania" satysfakcji lista 29 wskaźników efektywności działania bibliotek według normy ISO 11620, która podzielona została na 10 grup: 1. ogólne, 2. usługi publiczne, 3. dostarczanie dokumentów, 4. wyszukiwanie dokumentów, 5. wypożyczanie dokumentów, 6. dostarczanie dokumentów ze źródeł zewnętrznych, 7. usługi informacyjne, 8. wyszukiwanie informacji, 9. udogodnienia, 10. technologia biblioteczna [2]. Satysfakcja użytkowników (*user satisfaction*) włączona została jako jedyny miernik do pierwszej grupy tzw. wskaźników ogólnych. Cóż owa satysfakcja w odniesieniu do biblioteki oznacza, dokładnie nie wiadomo[3].

Warto uświadomić sobie, że sondowanie satysfakcji użytkownika odnosi się do zastanej sytuacji (np. usługi bądź jej aspektu) i do oceny istniejącej już oferty. Ale czego tak naprawdę chcą i oczekują współcześni użytkownicy bibliotek? Jaka jest nasza wiedza o nich i ich wyobrażeniach? Chyba nie mamy wątpliwości, że w nowym świecie użytkownik nie może pozostać niezmieniony?[4]

Jeremy Rifkin w swojej książce „Wiek dostępu" wymienia trzy kategorie określające zmiany w dzisiejszym świecie. Uważa, że poniższe trendy wymagają nowego spojrzenia na edukację i przemyślenia nowej umowy społecznej. Dziś wyraźnie już obserwujemy przejście:

• od przestrzeni geograficznej do cyberprzestrzeni,
• od kapitalizmu przemysłowego do kultury,
• od posiadania do dostępu.

Od razu zastanawia nas, czy „posiadanie" zastępowane przez „dostęp" nie wymaga zdefiniowania na nowo biblioteki, jej funkcji i zadań? Czy wirtualny dostęp i zdalny użytkownik nie wpływają na zmianę standardów w odniesieniu do hybrydowej biblioteki?

Nowy świat wirtualnego Internetu porównuje się czasem do odkrycia Ameryki w 1492 r. Odnalezienie nowego lądu było rewolucją kulturową i stało się jedną z dat rozpoczynających nową erę w dziejach świata. Bez przesady można powiedzieć, iż Internet jest dziś taką wirtualną terra incognita [10]. Nawet pokolenie Google (*Google Generation*) –

[3] Wielu autorów przyznaje, że badania satysfakcji użytkowników nie są zadowalające - zob. np. [1].
[4] Nierzadko słyszy się wśród starszej kadry bibliotekarskiej: „Po co coś zmieniać? Przez czterdzieści lat tak było. I było dobrze".

pokolenie młodych ludzi urodzonych po 1993 r., i wychowanych już w epoce Internetu, które wyrosło na naszych oczach, jest wciąż nierozpoznane.

David Nicholas i Zdzisław Dobrowolski zwracają uwagę, iż „dotychczasowy nasz słownik pochodzi z innej epoki i do opisu rewolucji Internetu zupełnie się nie nadaje. Informacja naukowa złapana została, zdaniem tychże autorów, w sieć terminów pozornie obiektywnych i ogólnych, które jednak ukute zostały na potrzeby analizy systemów opartych na druku. Posługiwanie się nimi w wirtualnym świecie Internetu skazuje naszą profesję na marginalizację. Potrzebujemy nowego języka i nowych metafor, aby opisać bogactwo zachowań internautów. Potrzebujemy ich do opisu nawigacji w systemie World Wide Web oraz serwisów informacyjnych WAP. Wsparta o koncepcję użytkownika nasza wyobraźnia nie sięga tutaj dużo dalej niż do postulatów zmiany tradycyjnej roli bibliotekarza" [4]. Obaj autorzy postulują zmianę bibliotekarskiego słownika właśnie od terminu „użytkownik". Zwracają uwagę na niewłaściwe jego stosowanie – również w odniesieniu do użytkowników potencjalnych[5], co wynika ich zdaniem z ukrytego założenia, że serwisy informacyjne są odpowiednie dla wszystkich. Ale książki też są dla wszystkich – dla całej populacji, a więc ci, którzy książek nie czytają to jakaś anomalia? Oczywiście, rzeczywistość jest inna.

Wystarczająco dobitnym dowodem myślenia życzeniowego wobec użytkowników bibliotek są badania czytelnictwa. Magiczna liczba książek nabytych lub wypożyczony rocznie przez statystycznego czytelnika ma być świadectwem jego uczestnictwa w kulturze. Im więcej książek przeczytanych, tym lepiej. Jakim sposobem szybka lektura kilku popularnych powieści ma być wyżej ceniona niż dokładna lektura jednego starannie wybranego tytułu – nie wiadomo. Czy odmowa korzystania z tego społecznego dobra jakim jest książka jest rzeczywiście anomalią społeczną? A może należy przyjąć inne założenia? Nie ma, bowiem takiego systemu transferu wiedzy, który byłby zadowalający dla wszystkich.

Studiując zagadnienie użytkowników informacji zwraca uwagę niedawny komunikat z badań Biblioteki Narodowej pt. *Społeczny zasięg książki w Polsce w 2008 roku* [11]. Wynika z niego, że w 2008 r. czytanie książek (tzn. kontakt w ciągu roku przynajmniej z jedną) zadeklarowało jedynie 38% badanych[6]. Dominującą pozycję w 2008 r. – jako źródło

[5] Można wskazać następujące rodzaje użytkowników: użytkowników potencjalnych – którzy z różnych powodów, zarówno obiektywnych jak i subiektywnych, nie są zainteresowani daną informacją; użytkowników przypuszczalnych – mających bezpośredni lub pośredni dostęp do określonej informacji; użytkowników rzeczywistych – tzn. osób, posługujących się daną informacją; użytkowników korzystających – czyli tych, którzy wynoszą bezpośrednią korzyść z posiadanej informacji, z racji jej użycia w określonym celu.

[6] Jak podano w raporcie Biblioteki Narodowej [11] jest to najniższy wskaźnik czytelnictwa, jaki został zanotowany od rozpoczęcia systematycznie prowadzonych na ten temat obserwacji, tj. od 1992 r. (dla porównania: w 2004 r. - było to 58%, a w 2006 r. - 50%). Tendencja spadkowa wystąpiła we wszystkich

pozyskiwania książek – utrzymały biblioteki (40%), zwłaszcza publiczne (27%), następnie własny księgozbiór (36%), księgozbiory rodziny i znajomych (35%), zakupy (35%). Odwiedzenie (choćby jeden raz) dowolnej biblioteki zadeklarowało w 2008 r. 24% co najmniej 15-letnich mieszkańców Polski. Zainteresowana nimi była przede wszystkim większość nastolatków (71%) i osób jeszcze się uczących (70%). Biblioteki częściej odwiedzali internauci (37%) aniżeli osoby niekorzystające z Internetu (11%) i – co zrozumiałe – czytelnicy książek (50%) niż nieczytający (8%) oraz – co już mniej oczywiste – ich nabywcy (46%) niż nie zainteresowani ich zakupem (17%).

W świetle takich danych należy zapytać: komu służą biblioteki? Jeżeli dużo poniżej połowy dorosłej populacji Polaków zadeklarowała kontakt z książką, to można by domniemywać, że ponad 60% społeczeństwa w ogóle nie jest objęta oddziaływaniem bibliotek. Jak ma się to do włączania tychże instytucji do budowania społeczeństwa informacyjnego i dalej, społeczeństwa wiedzy. Chyba, że założymy, że współczesny użytkownik nie przychodzi do biblioteki tylko po książkę.

W świetle omawianego raportu podstawowym zadaniem bibliotek publicznych, zdaniem większości badanych (71%), winno być wypożyczanie książek do domu. Na możliwość czytania na miejscu w bibliotece książek oraz czasopism wskazało, odpowiednio: 39% i 31%. Blisko co czwarty badany (23%) był zdania, że biblioteka powinna umożliwiać korzystanie z Internetu, a niespełna co piąty (17%), że powinna wypożyczać do domu prasę. Bibliotekę publiczną postrzegano także jako miejsce wypożyczania do domu książki „mówionej" (15%), płyt, kaset z filmami lub muzyką (11%), edukacyjnych programów komputerowych (11%). Od instytucji tej oczekiwano szerokiej oferty w postaci możliwości korzystania z programów komputerowych (13%), uczestniczenia w różnego rodzaju spotkaniach i zajęciach (11%) oraz kursach, np. komputerowych, językowych (8%), dostarczania informacji na temat miejscowości i regionu (9%) oraz pracy, nauki, form spędzania wolnego czasu (8%), a nawet możliwości oglądania filmów i słuchana muzyki (8%) czy po prostu spotykania się ze znajomymi, sąsiadami, rówieśnikami (4%).

Powracając do kwestii badań czytelnictwa, coraz częściej słychać głosy, czy nie powinny one obejmować dokumentów WWW? A jeśli tak, to w jakich jednostkach je zliczać. Co z e-zinami przesyłanymi pocztą elektroniczną, grupami Usenetu, listami dyskusyjnymi? Bogactwo cyfrowego środowiska informacyjnego obnaża słabość wszelkich koncepcji generalizujących zachowanie klientów serwisów informacyjnych. Ich potrzeby informacyjne

kategoriach społeczeństwa, z wyjątkiem mieszkańców największych, ponad 500-tysięcznych miast, gdzie odsetek czytelników nawet nieznacznie wzrósł (z 54% w 2006 r. do 57% w 2008 r.).

są w coraz większym stopniu indywidualne (i stale zmieniające się), a nie zbiorowe (i zunifikowane). Tak więc stara koncepcja użytkownika tworzy barierę pomiędzy powszechnym myśleniem o usługach informacyjnych, a realnym światem. Stąd też Nicholas i Dobrowolski proponują nowy termin – g*racz* – o wiele bogatszy w znaczenia, łączący indywidualizm ze społeczną aktywnością. Informacyjny gracz świadomy jest swej potęgi, poddaje się nierzadko temu co nietypowe, płynne i zależne od mody, poluje na informację w cyberprzestrzeni [4][7].

Dodatkowe informacje o polskich czytelnikach i użytkownikach bibliotek wnosi raport Marii Rogaczewskiej z badań terenowych przeprowadzonych w 2008 r. przez Lokalne Organizacje Grantowe Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności [6]. Raport odnosi się do trzech podstawowych kategorii użytkowników: młodzieży, dorosłych oraz seniorów. W przypadku młodych użytkowników postawiono tezę, iż w młodszych użytkownikach bibliotek, zarówno w dzieciach lub młodzieży, albo już istnieje ugruntowana motywacja do przebywania w bibliotece i korzystania z niej, albo można taką motywację łatwo i szybko wzbudzić (przy spełnieniu pewnych warunków) [6, s. 25]. Zwraca się tu uwagę na tzw. „efekt domina" oznaczający, że z każdą kolejną wizytą, jeśli była udana, chce się wracać, tym bardziej, że często na wsi nie ma wielu alternatyw.

Niewątpliwie interesujące i znaczące dla poruszanej tematyki są stwierdzenia za co poszczególne grupy użytkowników cenią bibliotekę.

Młodzi użytkownicy:

• Biblioteka to optymalne **miejsce do nauki** (bezpieczeństwo, skupienie, koncentracja, cisza, dostępność księgozbiorów – pozwalają na wykonywanie zadań domowych, pisanie referatów, prac na stopień…);

• **Miejsce umożliwiające szybki dostęp do Internetu** (zalety: bezpłatność, szybkość przesyłu danych, dogodne godziny, chociaż woleliby dłużej. Dostęp do Internetu nieporównywalnie gorszy w filiach);

Dorośli:

• Spodziewają się **nowości** (literatury pięknej i faktu);

• **Miejsce spotkań z kulturą** (co przyciąga jednych, innych nudzi i odstrasza – obie postawy są równie częste);

[7] Gorącą atmosferę polowania na informację oddaje słowo hit (celne trafienie).

• Nie wyobrażają sobie, aby biblioteka przestała istnieć (nawet jeśli sami do niej nie zaglądają uważają, że jest konieczna dla rozwoju dzieci i młodzieży oraz podniesienia prestiżu miejscowości. Ale jakie korzyści przynosi im samym? Nie wiedzą).

Seniorzy:

• Biblioteka – **miejsce, gdzie można w ciszy i spokoju porozmawiać, poczytać, spędzić miło czas;**

• Biblioteka jest **jedynym miejscem, gdzie można dostać coś za darmo;**

• Cenią sobie **unikalne cechy personalne wielu bibliotekarek** – zdolność słuchania, empatię, cierpliwość, znajomość ich potrzeb, zdolność pomocy, terapeutyczne podejście.

W zestawieniu tym uderza powtarzające się bardzo często słowo *miejsce,* co wzmacnia wagę hasła Tygodnia Bibliotek w 2008 r.: „Biblioteka miejscem spotkań". Jak do tych oczekiwań różnych grup wiekowych mają się odpowiednie standardy biblioteczne – architektoniczne, wyposażenia, nastawienia bibliotekarzy etc.?

Współczesny użytkownik to nie tylko ten, który jedynie oczekuje, ale także oferuje coś w zamian. Wspomniany raport [6] wymienia następujące „zasoby" oferowane bibliotece:

Młodzież:

• Energia, zapał, entuzjazm – uruchomiony, gdy pracujemy z młodymi metodą projektów i dajemy młodzieży wymierne rezultaty;

• Duch swobody i eksperymentowania – np. mini festiwale nauki urządzane przez bibliotekę we współpracy ze szkołą;

• Lojalność – jeśli zainwestuje się cierpliwość i zaufanie młodzi będą najwierniejszymi sojusznikami bibliotek, będą w stanie ofiarować pomoc i czas wolny – na zasadzie wolontariatu;

• Kompetencje informatyczne oraz pasja uczenia się nowych rzeczy – mogą zostać wykorzystane np. przy tworzeniu strony lokalnej przez młodych.

Dorośli:

• Przedsiębiorcy, lokalni liderzy NGO – doświadczenie i akces finansowy (jeśli przekona się ich do wizji wymiernych rezultatów ich zaangażowania);

• Stali czytelnicy odwiedzający bibliotekę – lojalność, wierność;

• Rodzice – gotowość zaangażowania się, gdy korzyści będą miały ich dzieci (np. miejsce, gdzie młode mamy mogą zostawić dzieci);

• „Wcześni" emeryci i renciści, głównie kobiety w wieku 50+ – gotowość wspierania bibliotekarki w opiece nad dziećmi i organizacji ich czasu wolnego, uczestnictwo w różnych formach edukacji ustawicznej (kursy komputerowe, koła hobbystyczne).

Większość dorosłych nie będzie skłonna do wolontariatu z powodu braku czasu i dobrych nawyków spędzania go.

Seniorzy:

• Wierność, lojalność, stałe formy zaangażowania (np. w przypadku stworzenia klubu czytelnika dla seniorów);

• Wolny czas – pomoc dla bibliotekarzy (w lekkich fizycznie zajęciach);

• Pamięć i unikalne wspomnienia – nieocenione w przypadku tworzenia przez „nową bibliotekę" lokalnego archiwum, lokalnej galerii archiwalnych rodzinnych zdjęć, map, wydawnictw etc.

W świetle zebranych danych jawi się potencjał bibliotek do tego, by mogły stać się ośrodkami bardzo ważnego kapitału społecznego, którego istotą są więzi między ludźmi i ich zdolność do kooperacji, gdzie mamy do czynienia z wysokim poziomem zaufania, aktywnością społeczną, nieformalnymi sieciami i organizacjami, przyjaźniami. Czy w tym zakresie zdołano już wypracować określone wzorce i modele? Czy biblioteki i ich kadra są do tego przygotowane?

Warto przytoczyć konkluzje jeszcze jednego raportu z 2008 r. z badań użytkowników zatytułowanego: *Information Behaviour of the Researcher of the Future* [8]. Badania przeprowadzone zostały przez University College London na zlecenie The British Library i Joint Information Systems Committee. Zadaniem badaczy było m.in. odpowiedzenie na pytanie, w jaki sposób młodzi ludzie poszukują informacji oraz na ile ich dociekania są skuteczne. Raport w kilku miejscach nie jest klarowny, tak jak nieprzewidywalne są zachowania informacyjne Google Generation. Istotę rzeczy zawierają następujące obserwacje:

- doskonale radzą sobie z technologią, jednak słabo radzą sobie z wynajdywaniem informacji i ich krytyczną oceną,
- mają słabe wyobrażenie o strukturze Internetu,
- nieudolnie formułują pytania kierowane do wyszukiwarek (wyszukiwarka dla 89 proc. z nich jest narzędziem służącym do rozpoczęcia pracy wymagającej dotarcia do informacji, tylko 2 proc. odwiedza w tym celu witrynę biblioteki),
- nie są świadomi swoich niskich kompetencji w przetwarzaniu informacji (słabo takich kompetencji uczy szkoła),
- brak koncentracji i powierzchowne przeszukiwania treści (Zarzut ten jest prawdziwy nie tylko wobec młodych ludzi, lecz również wobec ogółu internautów. Nawet akademickie teksty nie przyciągają uwagi na dłużej niż 4-8 minut).

Co zaskakujące, z raportu wynika, że biblioteki inwestują coraz silniej w nowe technologie, a młodzi – jak już trafią do biblioteki, to po to… żeby przeczytać książkę [8].

Odnosząc te dane do standardów należy w znacznej mierze wzmocnić standardy biblioteki jako organizacji uczącej, edukacyjnej. Miarą satysfakcji użytkowników będzie tu zdobywanie i pogłębianie wiedzy, podnoszenie kompetencji (sprawności) informacyjnej, zwiększanie skuteczności w docieraniu do pożądanej informacji.

W próbie podsumowania wydaje się, że nieco łatwiej jest budować standardy dla bibliotek naukowych – akademickich, w których mamy do czynienia z podobnie umotywowaną (wymogiem zdobycia wykształcenia) i generalnie młodą publicznością wykazującą się niezłym poziomem opanowania ICT. Znacznie trudniej wygląda budowanie modelu biblioteki publicznej, w której trudno godzić uniwersalność z lokalnością, dużą rozpiętość wiekową i związaną z tym indywidualizację potrzeb, dynamiczność i jednocześnie niepewność zachowań informacyjnych.

Nie da się zestandaryzować (unormować, zunifikować, wymodelować) wszystkich obszarów biblioteki (np. usług, szkoleń, zasobów, dostępu, personelu, pomieszczeń i wyposażenia, form współpracy i komunikacji, spraw administracyjnych, budżetu itd.). Bogumiła Urban [9] przestrzega, że rozwiązanie stosowane z sukcesem w jednej bibliotece nie musi przynieść takich samych satysfakcjonujących efektów w innej.

Standardy – jako jedno z narzędzi – powinny pełnić rolę służebną, być kierunkowskazem, ale nie za wszelką cenę. Dążenie do uzyskania parametrów innych bibliotek w wielu środowiskach mija się z celem. Zawsze tam, gdzie pracujemy z ludźmi potrzebna jest szczególna wrażliwość na unikatowość zapotrzebowań środowiska i współtworzenie standardów wspólnie z lokalnymi graczami informacyjnymi – prosumentami[8], którzy coraz chętniej wchodzą w rolę użytkowników i twórców jednocześnie.

I jeszcze jedna uwaga – projektujmy systemy informacyjne (także biblioteczne) starając się odpowiadać nie tylko na potrzeby wcześniej rozpoznane i w odniesieniu do niektórych grup trochę już nieaktualne, ale także na te nadchodzące, te z którymi zaczynają się zgłaszać nowe pokolenia. Jak mamy tworzyć standardy na miarę XXI wieku nie wybiegając w przyszłość? Biorąc pod uwagę spadający wskaźnik czytelnictwa może okazać się, że biblioteki zaczynają pracować z elitą intelektualną społeczeństwa. Co zrobić, by przyciągnąć uwagę pozostałych?

[8] Skrót od ang. *producer* oraz *consumer*.

Bibliografia:

1. FEDYNYSZYN Karina. Pomiar poziomu satysfakcji użytkowników bibliotek akademickich. In SZMIGIELSKA Teresa Urszula (red.). *Standardy w bibliotekach naukowych: stan obecny i przyszłość.* Warszawa: Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego, 2007, s. 59-68. ISBN 978-83-89437-69-3.
2. GŁOWACKA Ewa. Przegląd wskaźników efektywności bibliotek według normy ISO 11620. In GŁOWACKA Ewa (red.). *Biblioteki wobec nowych zadań*. Toruń: Wydawnictwo UMK, 2004, s. 157-167. ISBN 83-231-1726-8.
3. KOCÓJOWA Maria (red. nauk.). *Użytkownicy informacji elektronicznej*. Kraków, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2000. ISBN 83-233-1298-2.
4. NICHOLAS David, DOBROWOLSKI Zdzisław. Informacyjny gracz: nowa koncepcja użytkownika informacji. In *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Techniczne.j* 2001, nr 1/2, s.4-7. ISSN 1230-5529.
5. PORS Niels Ole. Zapewnienie jakości, pomiar wyników i biblioteka cyfrowa. In KOCÓJOWA Maria (red. nauk.). *Użytkownicy informacji elektroniczne*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2000, s. 42-51. ISBN 83-233-1298-2.
6. ROGACZEWSKA Maria. Raport z badań terenowych przeprowadzonych przez Lokalne Organizacje Grantowe PAFW w 58 gminach. [Dokument elektroniczny]. 2008. Tryb dostępu: http://www.frsi.org.pl/images/Files/03_raport%20z%20bada%C5%84%20terenowych%20przeprowadzonych%20przez%20log%20w%2058%20gminach.pdf. Stan z dnia 15.12.2009.
7. SZMIGIELSKA Teresa Urszula (red.). *Standardy w bibliotekach naukowych. Stan obecny i przyszłość*. Warszawa: Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego, 2007. ISBN 978-83-89437-69-3.
8. The information behaviour of the researcher of the future. In *Aslib Proceedings*. 2008, nr 4, s. 290-310. ISSN 0001-253X.
9. URBAN Bogumiła. Standardy efektywności pracy. Zastosowanie teorii zarządzania projektowego przy opracowaniu i wdrażaniu systemów efektywności pracy w bibliotece naukowej. In SZMIGIELSKA Teresa (red.). *Standardy w bibliotekach naukowych. Stan obecny i przyszłość.* Warszawa: Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego, 2007, s. 99-114. ISBN 978-83-89437-69-3.
10. WIECZOREK Bartosz. Pokolenie Google szuka Boga. In *Przegląd Powszechny*. 2008, nr 4, s. 119-126. ISSN 0209-1127.

11. WOLF Katarzyna (oprac.). Społeczny zasięg książki w Polsce w 2008 roku – komunikat z badań Biblioteki Narodowej. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.bn.org.pl. Stan z dnia 10.05.2009.

Standaryzacja a transfer wiedzy

Marzena Świgoń[9]

Standaryzacja (z ang.), inaczej normalizacja (łac. *normalis* – „urągulowany") według encyklopedycznej definicji jest działalnością polegającą głównie na opracowywaniu, rozpowszechnianiu i wprowadzaniu w życie norm. Ważną korzyścią wynikającą ze standaryzacji jest dostosowanie wyrobów, procesów i usług do celów, którym mają służyć, a także ułatwianie współpracy naukowej i technicznej. Standaryzacja umożliwia redukowanie zbędnej różnorodności wyrobów, procesów i usług dzięki metodom typizacji i unifikacji oraz zapewnia im (wyrobom itd.) użyteczność, kompatybilność i zamienność.

Terminy standaryzacja i normalizacja w języku polskim są używane zamiennie, trzeba jednak zaznaczyć, że określenia standard i norma mają nieco inne znaczenie. Wydaje się, że norma jest określeniem węższym od standardu. Normy są wydawane przez formalne organizacje krajowe i międzynarodowe. Pod pojęciem standardu kryją się nie tylko normy, ale także przepisy techniczne, zestawy parametrów (np. PAL w telewizji) oraz wzorce np. produktów ustalane przez producentów (standard jako podstawowa wersja produktu), a nawet konsumentów (standard jako popularny utwór muzyczny). Odnotowując te różnice, w niniejszym rozdziale terminy standard i norma używane będą zamiennie.

Transfer wiedzy wiąże się z zarządzaniem wiedzą, czyli kierunkiem badawczym rozwijającym się od lat dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku w takich dziedzinach, jak: zarządzanie, informatyka, czy informacja naukowa i bibliotekoznawstwo. Problematyka zarządzania wiedzą była rozwijana m.in. przez japońskich autorów Nonaka i Takeuchi, którzy w 1995 r. opublikowali książkę pt. *The knowledge-creating company*. Opisali w niej słynną „spiralę wiedzy", czyli drogę przepływu wiedzy w organizacji oraz podkreślili znaczenie wiedzy ukrytej i sposób jej transformacji w wiedzę ujawnioną. W niniejszym tekście przyjęto koncepcję rozważań nad transferem wiedzy właśnie poprzez transformacje wiedzy wyróżnione przez tych japońskich autorów.

Standardy, czy też normy należą do wiedzy ujawnionej. Ich treść, zawartość (podobnie jak innych rodzajów dokumentów) jest odzwierciedleniem wiedzy nieujawnionej autorów standardów. Celem rozdziału jest próba ukazania przepływu, a ściślej transformacji wiedzy

[9] dr Marzena Świgoń, Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie, e-mail: marzena.swigon@neostrada.pl

(jawnej w niejawną i odwrotnie) zapisanej w rozmaitych normach i standardach, a także odzwierciedlenia tych transformacji w procesie wdrażania standardów. Przy czym założono, że ilustracją zjawiska transformacji wiedzy mają być badania empiryczne. Takich badań, jak do tej pory, jest w literaturze opisanych stosunkowo niewiele.

Geneza standaryzacji związana jest z próbą ustalenia pierwszych systemów jednostek miar. Jednak dopiero w ubiegłym wieku powstały międzynarodowe organizacje zajmujące się wydawaniem i rozpowszechnianiem norm i standardów. Należą do nich Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna (ISO), Międzynarodowa Komisja Elektrotechniczna (IEC) i Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny (ITU).

Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna ISO (International Organization for Standarization) powstała w 1947 r., a jej Sekretariat Generalny mieści się w Genewie w Szwajcarii. ISO zrzesza organizacje normalizacyjne ze 157 państw. Jest organizacją pozarządową, tzn. że należące do niej organizacje nie są delegowane przez rządy. Każdy kraj reprezentuje tylko jedna organizacja. Wśród członków-założycieli ISO jest Polski Komitet Normalizacyjny (PKN). Międzynarodową normalizacją w zakresie informacji i dokumentacji zajmuje się istniejący w ramach ISO Komitet Techniczny ISO/TC 46 Information and documentation.

Do najważniejszych europejskich organizacji normalizacyjnych należą: Europejski Komitet Normalizacyjny CEN (European Committee for Standardization), który zajmuje się normalizacją we wszystkich dziedzinach, oprócz eletrotechniki i telekomunikacji; Europejski Komitet Normalizacyjny Elektrotechniki CENELEC (European Committee for Electrotechnical Standardization) oraz Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych ETSI (European Telecommunications Standards Institute). Prace normalizacyjne w dziedzinie informacji i dokumentacji prowadzą Europejski Komitet Normalizacyjny CEN oraz Europejski Komitet Normalizacyjny Elektrotechniki CENELEC. Organizacje te nie mają, w przeciwieństwie do ISO, wyodrębnionych komitetów, poświęconych zagadnieniom dokumentacji i informacji. Polski Komitet Normalizacyjny jest członkiem obu Komitetów.

Ponadto istnieją narodowe organizacje normalizacyjne, np. American National Standards Institute, British Standards Institution, Deutsches Institute für Normung itd.

W Stanach Zjednoczonych historia standaryzacji w bibliotekarstwie sięga końca XIX wieku i związana jest ze Stowarzyszeniem Bibliotek Amerykańskich ALA (American Library Association). Zajmowało się ono tworzeniem standardów związanych głównie z katalogowaniem i tworzeniem katalogów. I chociaż nadal zaangażowane jest w te prace, funkcję koordynatora standaryzacji w bibliotekarstwie przejęła Narodowa Organizacja

Standardów związanych z Informacją NISO (National Information Standards Oranization), która jest akredytowana przez Amerykański Narodowy Instytut Standaryzacji ANSI. NISO jest członkiem Komitetu Technicznego 46 ds. Informacji i Dokumentacji. Do innych organizacji, które zaangażowane są w prace normalizacyjne w Stanach Zjednoczonych należą także m.in.: Biblioteka Kongresu i OCLC – Online Computer Library Center [3].

W Polsce za początek normalizacji uznaje się ustalenie jednostek miar soli w żupach solnych za panowania Kazimierza III Wielkiego, tj. w XIV w. W XVI w. (1570 r.) Zygmunt II August znormalizował wymiary cegieł (3x6x12 cali). W XVIII w. (1781-83) J. Jakubowski w swoim dziele pt. *Nauka artylerii* uzasadnił celowość normalizacji sprzętu artyleryjskiego. Pod koniec XIX w. stowarzyszenie skupiające polskich elektryków prowadziło pierwsze prace normalizacyjne, kontynuowane na początku ubiegłego wieku przez Stowarzyszenie Inżynierów Mechaników Polskich z Ameryki. Następnie w 1923 r. powstał Komitet Techniczny przy Ministerstwie Przemysłu i Handlu, przekształcony rok później w Polski Komitet Normalizacyjny (PKN), istniejący do dzisiaj.

Polski Komitet Normalizacyjny jest krajową jednostką normalizacyjną i jednocześnie państwową budżetową jednostką organizacyjną. Działa na podstawie ustawy z 12 września 2002 r. o normalizacji (Dz. U. Nr 169 z 2002 r., poz. 1386 z późn. zm.), która zastąpiła ustawę z 3 kwietnia 1993 r. Jego poprzednikiem, jak wspomniano na wstępie, był Komitet Techniczny przy Ministerstwie Przemysłu i Handlu, który po roku działalności, tj. w 1924 r. przekształcono w PKN. W latach siedemdziesiątych ubiegłego wieku dwukrotnie zmieniał on swoją nazwę (1972 – Polski Komitet Normalizacji i Miar, 1979 – Polski Komitet Normalizacji Miar i Jakości), obecną wprowadzono w 1994 r. Do najważniejszych zadań PKN należą m.in.: określanie stanu i kierunków rozwoju normalizacji, nadzorowanie działań związanych z opracowywaniem i rozpowszechnianiem Polskich Norm, reprezentowanie Polski w międzynarodowych i regionalnych organizacjach normalizacyjnych, prowadzenie działalności szkoleniowej, wydawniczej, promocyjnej i informacyjnej dotyczącej normalizacji oraz opiniowanie projektów aktów prawnych związanych z normalizacją [10].

Przy PKN działają komitety techniczne (KT), które są kolegialnymi ciałami powoływanymi do prowadzenia prac normalizacyjnych w przyporządkowanych im zakresach tematycznych. Obecnie jest ich 273. W zakresie informacji i dokumentacji działa Komitet Techniczny 242 ds. Informacji i Dokumentacji. Pierwotnie, tj. do 1993 r., w Instytucie Bibliograficznym Biblioteki Narodowej działał Branżowy Ośrodek Normalizacji, opracowujący normy w zakresie bibliotekarstwa i bibliografii. Na mocy przepisów Ustawy z dnia 3 kwietnia 1993 r. o normalizacji całość działań normalizacyjnych w Polsce przejął

Polski Komitet Normalizacyjny i powoływane przez niego Normalizacyjne Komisje Problemowe. W 1994 r. PKN utworzył Normalizacyjną Komisję Problemową nr 242: Informacja i Dokumentacja, która od 1 stycznia 2003 r. zmieniła nazwę na Komitet Techniczny 242 ds. Informacji i Dokumentacji. KT 242 działa w ramach Zespołu Zagadnień Ogólnych, Ochrony Zdrowia i Środowiska PKN.

Zjawisko transferu, czyli przepływu, przekazywania wiedzy związane jest, jak już wspomniano, z koncepcją zarządzania wiedzą (*Knowledge management*, KM). Pojęcie zarządzania wiedzą jest szerokie, a w różnych jego definicjach zwraca się uwagę na to, że jest to zbiór wzajemnie zależnych procesów takich jak: identyfikowanie wiedzy, pozyskiwanie, rozwijanie, selekcja, dzielenie się i rozpowszechnianie [7, s. 292]. Prekursorzy tej koncepcji, tj. Ikujiro Nonaka i Hirotaka Takeuchi wyróżnili cztery etapy procesu zarządzania wiedzą: tworzenie wiedzy, dostęp do wiedzy, rozpowszechnianie i zastosowanie. Wszystkie te etapy związane są z transferem wiedzy. Inni teoretycy zarządzania wiedzą, tj. Thomas Davenport i Laurence Prusak, przedstawili transfer wiedzy za pomocą wzoru:

Transfer = transmisja + absorpcja (i wykorzystanie)

Transmisja wiedzy to przekazanie jej (zaprezentowanie) potencjalnemu odbiorcy, a absorpcja to przyswojenie jej treści przez odbiorcę. Wiedza, która nie została zaabsorbowana, nie została w istocie przetransferowana [4, s. 101].

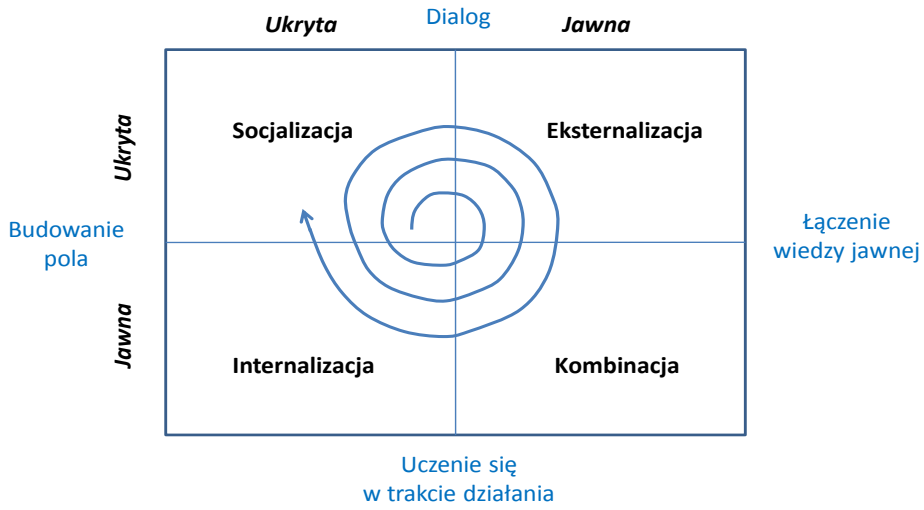
Wyróżnić można co najmniej dwa podejścia do zjawiska transferu wiedzy (nazwano je umownie podejściem pierwszym i drugim), a ściślej zdolności wiedzy do transferu („transferowalności"). Pierwsze zgodne z powszechnym przekonaniem, zresztą za sprawą japońskich autorów, zakłada, że dużo łatwiej transferowi wiedzy podlega tzw. wiedza jawna, formalna, udokumentowana, niż wiedza niejawna, ukryta, cicha. Takie założenie (podejście pierwsze) jest najczęściej przyjmowane w literaturze przedmiotu związanej z przepływem wiedzy, np. w opisanych poniżej badaniach brytyjskich [11] dotyczących związków standardów z transformacjami wiedzy.

Jednak w literaturze spotkać można także inne spojrzenie na tzw. „transferowalność" wiedzy. W myśl tego podejścia istnieją cztery wskaźniki podatności wiedzy na przekazywanie (przepływ, transfer). Należą do nich:

- istnienie informacji niezbędnych do przeprowadzania głównych procesów w firmie – udokumentowanych w formie pisemnej, w postaci podręczników i wykazów procedur;
- łatwość z jaką nowi pracownicy przyswajają większość wiedzy bez konieczności długiego okresu adaptacji;
- brak niejasności w odniesieniu do przyczyn procesów;
- zdolność osób spoza organizacji do zrozumienia procesów tworzenia produktów i serwisów.

Takie podejście (podejście drugie) do transferu wiedzy przyjęto w innych opisanych niżej badaniach empirycznych, tj. hiszpańskich [8].

Zgodnie z pierwszym podejściem transfer wiedzy, a co za tym idzie powstawanie nowej wiedzy, odbywa się poprzez transformacje wiedzy jawnej i ukrytej. Japońscy autorzy wyróżnili cztery rodzaje transformacji (konwersji) wiedzy (rys. 1). Spirala wiedzy, czyli przepływ i transformacja wiedzy w organizacji, składa się z etapów, które nazwali modelem SECI (ang. *Socialization, Externalization, Combination, Internalization* – SECI). W tej koncepcji używali też pojęcia Ba, które oznacza miejsce, przestrzeń, zarówno fizyczną, jak i wirtualną oraz mentalną, w której dochodzi do tworzenia i wymiany wiedzy.



Rys. 1. Spirala wiedzy (model SECI)

Źródło: NONAKA Ikujiro, TAKEUCHI Hirotaka. *The knowledge-creating company.* New York: Oxford University Press, 1995, s. 71-72.

Socjalizacja to etap, w którym jednostki dzielą się między sobą doświadczeniami i swoją wiedzą niejawną. Jednostka może nabywać zarówno nowych przekonań, jak i nowych umiejętności technicznych w kontakcie z drugą osobą nawet bez użycia języka, tylko poprzez obserwację i naśladowanie. Kluczem do zdobycia wiedzy ukrytej jest właśnie doświadczenie. Dzielenie się wiedzą ukrytą występuje zawsze w jakimś kontekście i zawsze towarzyszą temu określone emocje. Jest to więc etap dosyć osobisty i trudny do sformalizowania. Socjalizacja jest ograniczoną formą tworzenia nowej wiedzy, a zaczyna się budowaniem pola interakcji między jednostkami (niekoniecznie z jednej organizacji), pole to ułatwia dzielenie się doświadczeniami.

Eksternalizacja polega na wyrażaniu wiedzy ukrytej w postaci pierwszych hipotez i koncepcji. Jest to kwintesencja transformacji wiedzy ukrytej w jawną. Wspólne rozmowy, dialog, zespołowa refleksja, używanie metafor i analogii pomagają w „artykułowaniu" wiedzy ukrytej. Jest to trudny etap, ponieważ „wiemy więcej niż jesteśmy w stanie wypowiedzieć", wiedza ukryta jest trudna do zakomunikowania, wyrażenia, przekazania. Pierwsze próby mogą okazać się nieadekwatne, niewystarczające, ale i tak pomagają w budowaniu wzajemnych relacji pomiędzy rozmówcami.

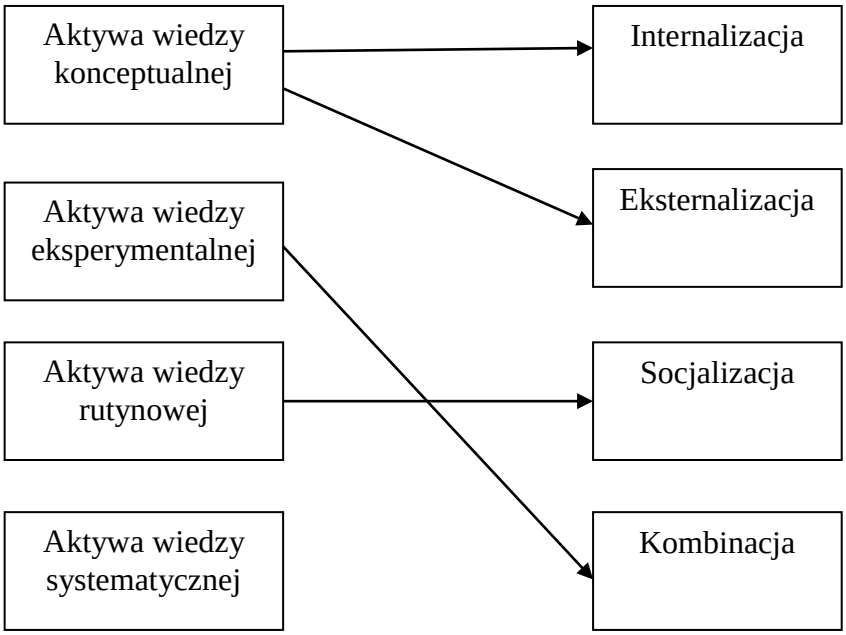
Kombinacja dotyczy łączenia wiedzy jawnej, tj. nowej wiedzy z inną wiedzą jawną, tzn. już istniejącą. Na tym etapie odbywa się systematyzowanie wiedzy, krystalizowanie się nowych koncepcji. Jednostki łączą rozmaite fragmenty wiedzy za pośrednictwem takich mediów jak: dyskusje o charakterze formalnym, np. zebrania, rozmowy telefoniczne i kontakty e-mailowe oraz pochodzące z dokumentacji (np. pisemnych rozporządzeń, procedur, standardów). Istniejące informacje są przez nich sortowane, uzupełniane, łączone, kategoryzowane (analogicznie jak w systemie formalnej edukacji), co prowadzi do powstawania nowej wiedzy.

Internalizacja polega na transformacji wiedzy jawnej w niejawną podczas wykonywania pracy, w trakcie działania. Istniejąca dokumentacja, podręczniki, przekazy ustne pomagają przyswajać jednostkom wiedzę jawną i przekształcać ją we własną wiedzę osobistą.

Dostępna wiedza jawna wpływa na poglądy jednostek, wyrażane następnie w procesach: socjalizacji, eksternalizacji i kombinacji. Kiedy jednostki zaczynają dzielić się nowo nabytą wiedzą rozpoczyna się nowa spirala wiedzy, kontynuowana jest dynamiczna interakcja pomiędzy wiedzą jawną i ukrytą [9, s. 62-70].

Według autorów modelu SECI istnieją cztery rodzaje aktywów wiedzy (*knowledge assets*), które posiada organizacja: aktywa wiedzy eksperymentalnej, konceptualnej,

rutynowej i systematycznej. W literaturze przedmiotu znaleziono publikację [2] opisującą badania empiryczne, których celem było określenie wpływu każdego z tych aktywów na poszczególne etapy transformacji wiedzy. Uzyskane wyniki prezentuje poniższy schemat (rys. 2). Badania te przeprowadzono w tajwańskich firmach, wzięło w nich udział 204 respondentów z różnych dziedzin przemysłu, handlu i nauki.



Rys. 2. Aktywa wiedzy w modelu SECI

Źródło: CHOU Shih-Wei, HE Mong-Young. Knowledge management: the distinctive roles of knowledge assets in facilitating knowledge creation. In *Journal of Information Science*. 2004, Vol. 30 No. 2, s. 156.

Aktywa wiedzy eksperymentalnej składają się z wiedzy ukrytej powstającej poprzez dzielenie się pomiędzy członkami organizacji doświadczeniami praktycznymi. Wyróżnić można dalsze cztery typy tych aktywów: emocjonalne (troska, zaufanie), fizyczne (wyrazy twarzy, gesty), energetyczne (sens istnienia, entuzjazm, napięcie) oraz rytmiczne (improwizacja). Natura tego rodzaju aktywów, tj. ich ścisły związek z wiedzą ukrytą, pozwala na przypuszczenie, że mają one wpływ na internalizację (uwewnętrznienie) wiedzy. Jednak tak postawiona hipoteza została w opisywanych badaniach odrzucona, bowiem wykazano, że na internalizację większy wpływ ma wiedza konceptualna.

Aktywa wiedzy konceptualnej składają się z wiedzy jawnej, wyartykułowanej za pomocą obrazu, symbolu lub języka, przy użyciu modelu, analogii, lub metafory. Badania

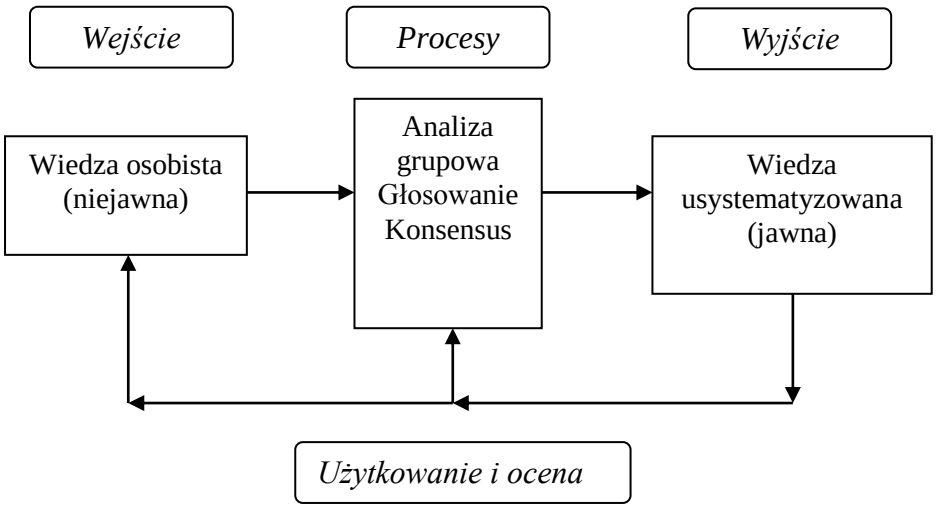
potwierdziły potencjalnie przypuszczalny wpływ tego rodzaju wiedzy na eksternalizację, tj. uzewnętrznienie, transformację wiedzy niejawnej w jawną.

Aktywa wiedzy systematycznej składają się z wiedzy jawnej odzwierciedlonej w konkretnej formie, np. dokumentach, podręcznikach, patentach, licencjach, specyfikacji produktów itp. Dzięki tej formie łatwo jest stworzyć repozytorium wiedzy systematycznej, z odpowiednim systemem porządkowania i wyszukiwania informacji. Wydawać by się mogło, że taki rodzaj wiedzy powinien mieć wpływ na kombinację, czyli łączenie fragmentów wiedzy jawnej. Tymczasem hipotezę tę odrzucono, wykazano bowiem, że na kombinację największy wpływ spośród różnych aktywów mają aktywa wiedzy eksperymentalnej.

Aktywa wiedzy rutynowej tworzone są przez wiedzę niejawną, rutynowe czynności związane z działalnością konkretnej organizacji, a także tzw. know-how i kulturę organizacyjną. Taki rodzaj wiedzy powinien mieć, co opisywane badania potwierdziły, największy wpływ na socjalizację, czyli wymianę wiedzy niejawnej pomiędzy pracownikami,

Ponadto badania te udowodniły, że w przepływie wiedzy niezwykle ważny jest kontekst, w jakim odbywa się ten proces. Innymi słowy różne zadania podejmowane przez pracowników danej organizacji wymagają zastosowania innego rodzaju aktywów wiedzy. Świadomość tych różnic może korzystnie wpłynąć na transfer wiedzy.

W modelu normy (standardu) zgodnym z podejściem procesowym (normy ISO zakładają, że każda działalność lub operacja, w której dane wejściowe są przekształcane w wyjściowe może być określana jako proces) wyróżnić można trzy elementy składowe, wzajemnie od siebie uzależnione (rys. 3).



Rys. 3. Model standardu/normy

Źródło: opracowanie własne.

Symboliczne wejście, czyli podstawę do opracowania nowej normy (standardu) stanowi wiedza jego autora (autorów), która wypływa z aktualnego stanu wiedzy w danej dziedzinie (udokumentowanej, skodyfikowanej), a także osobistych obserwacji i doświadczeń zdobytych w zakresie związanym z problematyką opracowywanej normy. Dane wejściowe są przetwarzane, tzn. w tym przypadku odbywa się grupowa dyskusja nad projektem normy, do której powinni być dopuszczeni wszyscy zainteresowani. W drodze głosowania zgodnie z zasadą konsensu (braku sprzeciwu) wyłania się ostateczna wersja normy. Tak więc na wyjściu otrzymujemy określony zakres wiedzy skodyfikowanej w postaci nowej normy. Jej wdrażanie, użytkowanie wiąże się z oceną jej jakości i przydatności, co wpływa na powiększanie zasobów wiedzy ukrytej użytkowników standardów (norm), a ta w przyszłości może stać się podstawą weryfikacji i uaktualniania norm, a także motywacją do opracowania zupełnie nowych standardów.

Mając na uwadze przedstawione wcześniej rodzaje aktywów wiedzy, a także zaprezentowany model standardu można stwierdzić, że produkt końcowy, jakim jest norma z pewnością należy do wiedzy systematycznej (tak jak podręczniki, patenty itd.), ale wiedza zawarta w normach i standardach to także wiedza konceptualna, rutynowa, z kolei proces wdrażania standardów wiąże się z wykorzystaniem wiedzy eksperymentalnej.

Na początku tego stulecia przeprowadzono w Wielkiej Brytanii badania ankietowe na temat związku standardów z transformacjami wiedzy jawnej i niejawnej [11]. Grupę respondentów stanowili eksperci do tworzenia standardów na rzecz urzędów pocztowych oraz użytkownicy tych standardów, czyli pracownicy owych urzędów (łącznie 65 osób). Wykorzystano w nich kwestionariusz ankiety z pięciostopniową skalą (Likert scale) oceny kilkudziesięciu stwierdzeń związanych z użytecznością standardów.

Poniżej przedstawiono, opracowane na podstawie tych badań, przykłady stwierdzeń pozwalających określić wpływ standardów na procesy przepływu i transformacji wiedzy w nich zawartej (tab. 1). Przykłady te uzupełnione o konkretne nazwy standardów, lub też grupę adresatów (w miejscach oznaczonych trzema kropkami) nadają się do wykorzystania w różnych środowiskach, m.in. wśród bibliotekarzy i bibliotek.

Tab. 1. Związek standardów z transformacjami wiedzy (przykłady stwierdzeń z badań ankietowych)

Socjalizacja
Standardy zawierają jasne i przejrzyste zapisy.
Autorzy standardów rozumieją wymagania… (grupy docelowej, np. bibliotekarzy, bibliotek).
Obowiązki (…) są dobrze zdefiniowane w standardach.
Standardy są łatwe do zrozumienia.
Opracowanie graficzne standardów jest właściwe.
Standardy pomagają poprawić wydajność i efektywność pracy (…).
Standardy pomagają mi w wykonywaniu pracy.
Eksternalizacja
Standardy dot. (…) są dobrym pomysłem.
Standardy (…) są rozwijane zgodnie z rozwojem polityki dotyczącej klientów (…).
Pracownicy (…) cenią i potrafią wykorzystać wiedzę autorów standardów.
Standardy są odpowiednio wdrażane.
Kombinacja
Wiem, jakie zmiany wprowadzają uaktualniane standardy.
Standardy są zbyt szczegółowe.
Standardy są łatwe do wyszukania.
Rozumiem, o co chodzi w standardach, które dotyczą mojej pracy i wiem, kto jest ich autorem.
Istnieje potrzeba zwiększenia liczby standardów.
Internalizacja
Standardy zawierają czasami sprzeczne informacje.
Pracownicy (…) powinni być mocniej angażowani w decydowanie czego mają dotyczyć standardy.
Standardy wspierają uczenie się pracowników (…).

Źródło: PUDDY Jeffrey R., PRICE If, SMITH Louise. FM policies and standards as a knowledge management system. In *Facilities*. 2001, Vol. 19, nr 13/14, s. 512-513.

Natomiast poniżej przedstawiono najważniejsze wnioski z opisywanych badań, które odnoszą się wprawdzie do specyficznego środowiska, niemniej zawierają wiele na tyle ogólnych stwierdzeń na temat standaryzacji i transformacji wiedzy, że można byłoby wziąć je pod uwagę planując analogiczne badania np. wśród użytkowników norm bibliotecznych. Wnioski opisano zgodnie z czterema etapami procesu SECI:

1. **Socjalizacja wiedzy a standaryzacja.** Standardy postrzegane były jako bardzo użyteczne i potrzebne narzędzie, zarówno na poziomie jednostki, jak i całej organizacji. Uczestnicy badań stwierdzili, że standardy są przydatne w ich pracy, jak też, że wpływają na zwiększenie efektywności i wydajności pracy całej organizacji. Z drugiej strony standardy nie mają wystarczająco prostej i przejrzystej kompozycji (struktury), treści w nich zawarte nie są zbyt jasno sformułowane, nie są łatwe do zrozumienia, a niektóre informacje (np. dotyczące obowiązków) nie są jasno zdefiniowane. Co więcej niewielu respondentów zgodziło się ze stwierdzeniem, że autorzy standardów rozumieją wymagania i specyfikę pracy badanej organizacji. Innymi słowy na etapie socjalizacji wiedzy, zdaniem autorów, wykazano, że standardy słabo służą artykułowaniu wiedzy ukrytej. Wiedza ukryta, czy też wiedza osobista autorów standardów nie jest efektywnie przekazana (zakomunikowana, odzwierciedlona) w standardach.
2. **Eksternalizacja wiedzy a standaryzacja.** Ten etap transformacji wiedzy zilustrowany jest w praktyce standaryzacji procesami wdrażania standardów. Chociaż standardy uważane są za dobre narzędzie, jak wynika z opisywanych badań, nie przekłada się to na praktykę. Autorzy standardów mają wątpliwości, czy stworzone przez nich narzędzia są dobrze wykorzystywane i odpowiednio wdrażane. Te wyniki są logiczną konsekwencją prezentowanych powyżej.
3. **Kombinacja wiedzy a standaryzacja.** Wyniki uzyskane w tej fazie były co najmniej sprzeczne. Z jednej strony zgłoszono potrzebę tworzenia kolejnych standardów, a z drugiej jeszcze większa liczba respondentów przyznała, że nie wie o co w nich tak dokładnie chodzi. Wytłumaczeniem może być, zdaniem autorów, np. fakt braku wpływu standardów na zmianę zachowań w praktyce i zmianę przekonań jednostek. Standardy prawdopodobnie nie są wykorzystywane w uczeniu się w trakcie działania, czyli po prostu podczas korzystania z nich. Wydaje się, że na poprzednim etapie (eksternalizacji) nie doszło do zmiany myślenia i zachowań użytkowników standardów.
4. **Internalizacja wiedzy a standaryzacja.** Jak pokazały wyniki z poprzedniej fazy, występuje poważny problem w transformacji wiedzy jawnej w niejawną za pośrednictwem standardów. Jakby istniał w jednostkach wewnętrzny opór przed standardami, przekonanie, że standardy wcale nie zawierają odpowiedniej wiedzy o organizacji. Wiedza zawarta w standardach nie jest przyswajana przez jednostki.

Podsumowując opisane wyniki autorzy badań stwierdzili, że były one zgodne z modelem spirali wiedzy japońskich autorów, innymi słowy wystąpiły problemy charakterystyczne dla poszczególnych faz transformacji wiedzy. Standardy mają większe znaczenie na poziomie organizacji, niż poziomie jednostkowym, tj. w praktyce ich wykorzystywania przez pojedyncze osoby. W przepływie wiedzy z wykorzystaniem standardów istnieje problem na etapie socjalizacji, czyli transformacji wiedzy niejawnej (autorów standardów) w wiedzę niejawną (pracowników danej organizacji).

Etapy transformacji wiedzy jawnej (skodyfikowanej) i ukrytej (nieskodyfikowanej) w odniesieniu do standaryzacji można prześledzić także, jak wspomniano we wstępie, analizując sam proces wdrażania norm ISO w organizacjach. Rola standardów dla działalności organizacji jest trudna do przecenienia. Ogólnie wiadomo, że standardy, np. normy ISO serii 9000 dają organizacjom wiele korzyści. Przede wszystkim porządkują różne sprawy w instytucjach, umożliwiają ścisły podział zadań i formułowanie wobec pracowników jasnych wymagań i zakresów odpowiedzialności. Jednoznaczne procedury i instrukcje ułatwiają pracownikom wykonywanie obowiązków służbowych. Normy te pozwalają kształtować kulturę organizacyjną instytucji [5, s. 31], która jest częścią aktywów wiedzy rutynowej według wcześniej prezentowanej koncepcji [2, s. 152]. Jedna z najnowszych norm ISO zatwierdzona w Polsce pod koniec lutego tego roku – PN-EN ISO 9001:2009 *Systemy zarządzania jakością – Wymagania* podaje wymagania dotyczące systemów zarządzania jakością (wdrażanych także w bibliotekach). Wymagania te są przydatne, jeżeli organizacji zależy na wykazywaniu zdolności do ciągłego dostarczania wyrobu spełniającego wymagania klienta i jeżeli dąży ona do zwiększenia zadowolenia klienta. Kontakty z klientami wymagają używania aktywów wiedzy konceptualnej [2, s. 151]. Otrzymanie certyfikacji ISO przez daną organizację jest dla zewnętrznych podmiotów sygnałem efektywnego zarządzania w tej organizacji, dowodem jakości jej produktów, procesów i usług. Standardy jakości są niezbędne, jeżeli organizacja chce liczyć się na arenie międzynarodowej.

W literaturze przedmiotu znaleźć można opinie, że normy ISO są swoistą „księgą kodową" (*codebook*) organizacji, będącą zbiorem dokumentów z jednej strony oraz słownikiem ułatwiającym rozumienie tych dokumentów z drugiej [1]. W standardach – skodyfikowanej formie wiedzy – zawarty jest aktualny stan nauki, techniki i praktyki. Same standardy są swoistym meta-językiem służącym do komunikacji wewnątrz organizacji, jak i poza nią. Standardy są też specyficznym rodzajem narzędzia służącego do kodyfikacji wiedzy. Standardy ISO pozwalają:

1) sformalizować zakodowaną wiedzę wewnątrz firmy (kombinacja);

2) skodyfikować ukrytą wiedzę jednostek (eksternalizacja);

3) dzielić się doświadczeniami dyskutując o procesach zachodzących w organizacji, wynikających np. ze standaryzacji (socjalizacja) [1, s. 1402].

Poniżej przedstawiono transformacje wiedzy w odniesieniu do procesu wdrażania norm ISO w organizacji (tab. 2). Autorzy publikacji, z której zaczerpnięto te dane przekonują, że najważniejszą kwestią w każdej organizacji (firmie) jest jej kontakt z klientami [6, s. 668]. Wtedy, czyli na etapie eksternalizacji tworzone są aktywa wiedzy konceptualnej, które jak wcześniej wspomniano [por. rys. 2] mają największy wpływ na transformacje wiedzy. Takie narzędzia jak audyt wewnętrzny, rozmaite wskaźniki oceny, a także szkolenia i treningi, zaliczone tutaj do etapu internalizacji, pozwalają na tworzenie aktywów wiedzy eksperymentalnej i rutynowej, które także mają duży wpływ nie tylko na internalizację wiedzy, ale także na socjalizację i kombinację [por. rys. 2]. Proces wdrażania norm ISO wiąże się jednak z największym przyrostem aktywów wiedzy systematycznej (w porównaniu z innymi aktywami), czyli różnorodnej dokumentacji.

Tab. 2. Transformacje wiedzy przy wdrażaniu norm

Wiedza przed transformacją	**Etapy transformacji**	**Procesy Ba**	**Wiedza po transformacji**	**Rodzaj aktywów wiedzy**
Informacje o produktach, usługach…	**Socjalizacja**	Komunikacja z użytkownikami, klientami	Preferencje klientów dot. produktów, usług…	Eksperymentalne
Opinie klientów	**Eksternalizacja**	Analiza opinii klientów	Raport satysfakcji klientów	Konceptualne
Wymagania klientów dot. produków, usług…		Przegląd umów, ofert	Rejestr z przeglądu umów, ofert	Konceptualne
Możliwości dostawców		Ocena dostawców	Kryteria selekcji i oceny dostawców	Konceptualne
Dokumentacja zakupu	**Kombinacja**	Przegląd dokumentacji zakupu	Wymagania dot. zakupu	Systematyczne
Rejestr braku zgodności		Przegląd działań naprawczych	Zapobieganie powtórzeniom braku zgodności	Systematyczne

Akceptacja wskaźników oceny	**Internalizacja**	Stosowanie wskaźników oceny	Umiejętności oceny na podstawie wskaźników	Eksperymentalne
Kryteria audytu		Audyt wewnętrzny	Umiejętności audytowania	Eksperymentalne
Procedury		Program szkoleń	Wiedza typu know-how	Rutynowe

Źródło: opracowanie na podstawie: LIN Chincho, WU Chuni. A knowledge creation model for ISO 9001:2000. In *Total Quality Management.* 2005, Vol. 16, No. 5, s. 665.

W odniesieniu do bibliotek powyższe założenia można prześledzić na przykładzie zaspokajania potrzeb informacyjnych użytkowników baz pełnotekstowych. Na etapie socjalizacji klienci biblioteki rozmawiają między sobą oraz z bibliotekarzami o ofercie biblioteki w tym zakresie. Bibliotekarze przekazują te wnioski dalej, np. na zebraniach Rady Bibliotecznej. Opinie użytkowników baz (wiedza ukryta) można też zebrać innym sposobem, np. za pomocą ankiet i sporządzić tzw. raport satysfakcji klientów (wiedza jawna). Owe raporty są już elementem etapu eksternalizacji, na którym dochodzi następnie do przeglądu umów podpisanych z dostawcami baz pełnotekstowych i weryfikacji kryteriów zawierania takich umów. Etap kombinacji to już zmiany w prenumeracie czy zakupie baz. Natomiast etap internalizacji wiąże się np. ze szkoleniem najpierw bibliotekarzy, potem użytkowników bibliotek w zakresie korzystania z nowych baz.

Na zakończenie przytoczone zostaną wyniki badań z 2004 r. – badań empirycznych dotyczących wpływu dwóch koncepcji zarządzania jakością, tj. TQM oraz norm ISO 9000 na przepływ wiedzy (*knowledge transfer*) wiedzy oraz zdolność wiedzy do przepływu (*knowledge transferability*). Badania przeprowadzono w 215 hiszpańskich firmach (przemysłowych i usługowych) przy użyciu ankiety rozsyłanej drogą elektroniczną. Pomiarów przepływu wiedzy autorzy dokonali w dwóch kategoriach: transfer wiedzy od klientów i dostawców, tj. ze źródeł zewnętrznych oraz transfer wiedzy między pracownikami różnych oddziałów wewnątrz organizacji. W obu przypadkach wzięto pod uwagę rodzaje wiedzy związanej z: marketingiem, zarządzaniem i technologią. Natomiast w odniesieniu do zdolności wiedzy do transferu autorzy przyjęli inny, jak wspomniano we wstępie (podejście drugie), znany w literaturze sposób określania tej zdolności. Na podstawie powyższych elementów, zarówno w stosunku do transferu, jak i zdolności do transferu, autorzy na potrzeby własnych badań opracowali po jednej zmiennej [8, s. 1008].

Rezultaty badań pokazały wyraźnie, że z dwóch podejść do zarządzania jakością większy wpływ na zdolność wiedzy do transferu (*transferability*) mają standardy ISO 9000, niż TQM. Z kolei implementacja TQM w organizacji poprawia transfer wiedzy (*knowledge transfer*) wewnątrz niej i częściowo wpływa także pozytywnie na transfer wiedzy od klientów i dostawców. W przypadku norm ISO 9000 nie wykazano pozytywnego wpływu ani na wewnętrzny transfer wiedzy, ani na zewnętrzny. Z punktu widzenia prezentowanego tu zagadnienia wyniki te potwierdzają, że standardy odgrywają istotną rolę w transformacji wiedzy ukrytej w wiedzę jawną (co jest istotą owej „transferowalności" wiedzy).

Opisane w niniejszym rozdziale wyniki różnych badań empirycznych wskazują, że standaryzacja odgrywa dużą rolę w zwiększaniu zdolności wiedzy do transferu. Jest to zgodne z jej specyfiką polegającą na dokumentowaniu, kodyfikowaniu wiedzy ukrytej w postaci wiedzy łatwiej nadającej się do transferu, czyli wiedzy jawnej zapisanej w normach i standardach. Z drugiej strony standaryzacja nie wpływa na sam transfer wiedzy, do czego dużo bardziej nadaje się np. TQM, ponieważ dla przepływu wiedzy ważniejsze jest stworzenie odpowiedniej atmosfery, czy też klimatu w organizacji, niż samych tylko narzędzi wspierających go (m.in. norm i standardów). Prawdopodobnie dlatego istnieje problem na etapach internalizacji i socjalizacji wiedzy za pośrednictwem standardów, tj. transformacji wiedzy jawnej, zarejestrowanej w standardach w ukrytą wiedzę jednostek i następnie dzielenia się nią. Z badań empirycznych wynika, że wiedza konceptualna wykorzystywana w procesie wdrażania standardów ma największy wpływ na transformacje i transfer wiedzy, a najsłabszy – systematyczna, czyli m.in. dokumentacja towarzysząca wdrażaniu norm, sam tekst normy. Dlatego niezwykle ważne wydają się szkolenia prowadzone np. przez PKN w zakresie interpretacji nowo wprowadzanych norm.

Z literatury przedmiotu z dziedziny bibliotekoznawstwa wynika, że wprowadzanie norm ISO serii 9000 do praktycznej działalności bibliotek i ośrodków informacji cieszy się na świecie mniejszą popularnością niż stosowanie TQM [5, s. 30]. Niewiadomo, jak te proporcje wyglądają w odniesieniu do polskich bibliotek, ale w świetle przedstawionych w tej pracy poglądów i w odniesieniu do zdolności wiedzy do przepływu (*transferability*) wydaje się, że biblioteki powinny być bardziej zainteresowane implementacją różnych norm i standardów.

Bibliografia:

1. BĚNĚZECH Danièle, LAMBERT Gilles, LANOUX Blandine, LERCH Christophe, LOOS-BAROIN Jocelyne. Completion of knowledge codification: an illustration

through the ISO 9000 standards implementation process. In *Research Policy*. 2001, Vol. 30, s. 1395-1407. ISSN 0048-7333.

2. CHOU Shih-Wei, HE Mong-Young. Knowledge management: the distinctive roles of knowledge assets in facilitating knowledge creation. In *Journal of Information Science.* 2004, Vol. 30 No. 2, s. 146-164. ISSN 0165-5515.
3. COYLE Karen. Libraries and standards. In *The Journal of Academic Librarianship*. 2005, Vol. 31, No. 4, s. 373-376. ISSN 0099-1333.
4. DAVENPORT Thomas H., PRUSAK Laurence. *Working knowledge. How organizations managed what they know*. Boston MA: Harvard Business Press, 2000. ISBN 1578513014, 9781578513017.
5. GŁOWACKA Ewa. *Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej*. Toruń: Wydawnictwo UMK, 2000. ISBN 83-231-1160-X.
6. LIN Chincho, WU Chuni. A knowledge creation model for ISO 9001:2000. In *Total Quality Management.* 2005, Vol. 16, No. 5, s. 657-670. ISSN 1478-3363.
7. MATERSKA Katarzyna. *Informacja w organizacjach społeczeństwa wiedzy.* Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2007. ISBN 978-83-89316-85-1.
8. MOLINA Luis M., LLORĚNS MONTES Javier, FUENTES FUENTES Maria Del Mar. TQM and ISO 9000 effects on knowledge transferability and knowledge transfers. In *Total Quality Management.* 2004, Vol. 15, No. 7, s. 1001-1015. ISSN 1478-3363.
9. NONAKA Ikujiro, TAKEUCHI Hirotaka. *The knowledge-creating company*. New York: Oxford University Press, 1995. ISBN 0-19-509269-4.
10. Polski Komitet Normalizacyjny [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.pkn.pl. Stan z dnia 12.12.2009.
11. PUDDY Jeffrey R., PRICE If, SMITH Louise. FM policies and standards as a knowledge management system. In *Facilities.* 2001, Vol. 19, nr 13/14, s. 504-514. ISSN 0263-2772.

Geneza tworzenia standardów oceny pracy biblioteki akademickiej

Teresa Urszula Szmigielska[1]

Niniejszy rozdział przedstawia historię powstawania wybranych narodowych i międzynarodowych standardów oceny pracy bibliotek akademickich.

Na kształtowanie się standardów oceny bibliotek akademickich w Stanach Zjednoczonych wywarły wpływ następujące czynniki:

- James Thayer Gerould, twórca amerykańskiej statystyki bibliotecznej pierwszej połowy XX wieku, ukształtował sposób oceny bibliotek naukowych zadając fundamentalne pytania o jakość pracy biblioteki akademickiej;
- podjęto prace nad przeniesieniem doświadczeń w zarządzaniu przedsiębiorstwami produkcyjnymi do instytucji non-profit;
- zmiany w organizacji pracy bibliotek w latach czterdziestych i pięćdziesiątych wywołane były zmniejszonymi z powodu wojny finansami; jednocześnie odnotowano niespotykany wcześniej wzrost liczby księgozbiorów;
- amerykańskie stowarzyszenia bibliotekarzy przejęły odpowiedzialność za jakość oceny bibliotek akademickich.

W Europie od lat sześćdziesiątych XX wieku odnotować można informacje o badaniach jakości pracy bibliotek. Dwa dokumenty: publikacja Roswithy Poll i Petera te Boekhorst *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*, wydana w München w 1996 r., oraz norma ISO 11620:1998 *Information and documentation – Library performance indicators*, aktualizowana w roku 2003 i 2008, mające obecnie charakter standardów przyczyniły się do tworzenia narodowych programów oceny pracy bibliotek akademickich.

James Thayer Gerould, jeden z twórców American Library Asociacion, na zebraniu tej organizacji w 1906 r. podsumował dorobek statystyki dla bibliotek publicznych oraz przedstawił możliwe metody zastosowania podobnych wzorów w bibliotekach akademickich [7, s. 761–763]. Wymienił też fundamentalne pytania, jakie zadają sobie postępowi bibliotekarze amerykańscy:

- czy metody pracy stosowane w bibliotece są najlepsze z możliwych;

[1] mgr Teresa Szmigielska, Biblioteka Sejmowa, e-mail: teresa.urszula@onet.eu

- czy doświadczenia uzyskane w praktycznej pracy bibliotecznej można zastosować do podniesienia efektywności administrowania omawianymi placówkami;
- czy można stworzyć takie próbne wzorce – standardy, aby były one użyte w różnych bibliotekach i ich oddziałach.

W 1906 r. sformułował on jedenaście zasadniczych pytań, które określiły zasady tworzenia bibliotecznych standardów amerykańskich. Kwestie poruszane przez Geroulda dotyczyły przede wszystkim jakościowych aspektów funkcjonowania biblioteki i obejmowały takie tematy jak:

1. **Budynek:** kiedy był zbudowany; jaki był koszt budowy; jaka jest liczba pomieszczeń przeznaczonych do nauki; jaki jest system magazynowania, jakiego rodzaju są regały i półki;
2. **Liczba książek:** ich liczba całkowita; czy biblioteka ma wydzielone specjalne kolekcje, jakie; ile jest książek zarejestrowanych w ciągu roku, w tym: pochodzących z zakupów, ofiarowanych bibliotece;
3. **Finanse:** wpływy z ostatniego roku: czy wpływy pochodzą od fundatorów czy też z funduszy uczelni macierzystej; ile wydaje się na książki, czasopisma, utrzymanie budynku, dla dostawców oraz na wyposażenie? Jakie rodzaje książek kupuje się w bibliotece z polecenia bibliotekarzy; czy biblioteka ma inne obciążenia;
4. **Bibliotekarz:** kto go wybiera; czy ma on wyższe wykształcenie; czy udzielane są mu urlopy po to, by mógł zapoznać się z innymi bibliotekami; czy posiada on wiedzę dotyczącą bibliografii i ekonomii bibliotecznej; czy ma wpływ na politykę kadrową;
5. **Inni pracownicy biblioteki:** liczba pracowników administracji i obsługi technicznej; ilu jest pracowników w działach: akcesji, informacji, katalogowania, wypożyczania, innych działach; czy jest w bibliotece introligatornia, a jeśli tak, to ilu zatrudnia pracowników; czy załoga jest zatrudniana na rok kalendarzowy, czy akademicki; jak długie są urlopy; czy załoga ma możliwość wykorzystania połowy weekendu w ciągu tygodnia;
6. **Sposoby akcesji:** jakie są stosowane sposoby zapisu nabytków; liczba periodyków pochodzących z: zakupów, darów, wymiany; czy używana jest księga akcesji; jaki jest jej schemat;
7. **Katalog:** jaki jest koszt skatalogowania jednego tytułu; czy biblioteka ma duplikaty katalogów; czy w bibliotece wykorzystuje się karty: Biblioteki Kongresu, karty ALA;
8. **Wypożyczenia:** czy książki są wypożyczane wszystkim studentom; czy pobiera się opłatę depozytową; czy są jakieś restrykcje za nieterminowe oddanie książki; jaki procent studentów korzysta z biblioteki, w tym – jaki procent regularnie;

9. **Informacja:** czy jest stały dział informacji bibliotecznej, a jeśli tak, to jak duży; czy zachowuje się duplikaty z podręcznej kolekcji książek; czy jest oddzielny pokój dla udostępniania wydawnictw ciągłych; czy istnieje wolny dostęp do półek dla wszystkich studentów;
10. **Struktura organizacyjna biblioteki:** czy biblioteka podzielona jest na biblioteki wydziałowe, czy stosuje się tam różne systemy zarządzania; jak o nie dba biblioteka główna; czy w bibliotekach wydziałowych są duplikaty z biblioteki głównej; czy kolekcja biblioteki wydziałowej jest ciągle uzupełniana;
11. **Płace:** jaka jest rola płac w bibliotece.

Gerould był również prekursorem badań statystycznych. Statystyka Geroulda była wydawana jako rocznik i ukazywała się w latach 1907–1920 w Uniwersytecie Minnesota, a następnie, do przełomu lat 1938/39 w Princeton. Kolejne roczniki statystyki, pod niezmienioną nazwą, były publikowane przez zespół bibliotekarzy Uniwersytetu Princeton, począwszy od 1939/40 do 1961/62 r. Kontynuacją wydawania statystyki zajęła się The Association of Research Libraries (ARL), która wydała *The Gerould Statistics* [7, s. 761-763]. Dane zebrane przez Geroulda i jego kontynuatorów uzupełniane były rozmaitymi suplementami. Także wiele uniwersytetów przygotowało kompilacje danych zawartych w statystykach, ale ograniczając je do jednej uczelni. Nad kompilacją wydawnictwa za lata 1962–63 do 1978–79 pracowali Stubbs Kendon i David Buxton [12]; uzupełniali oni dane i poprawiali błędy. Następnie ukazała się kompilacja wszystkich lat statystyki Geroulda [13].

W pierwszym czterdziestoleciu po drugiej wojnie światowej znaczna część prac bibliotekarskich w Stanach Zjednoczonych koncentrowała się na dwóch zasadniczych tematach:

- pierwszy – poprzedzał pracę nad polepszeniem jakości wytwarzanych przez bibliotekę systemów informacyjnych. Przeprowadzano badania sposobów wykorzystania katalogów skupiając się na poprawie skuteczności poszukiwań, głównie w katalogach rzeczowych,
- drugi – doskonalenia procesów organizacyjnych bibliotekach, tak aby wykorzystanie zbiorów było jak najpełniejsze.

Zasadnicze postulaty na temat modernizacji tworzenia katalogów znalazły się w pracy Fremonta Ridera, który prognozował, że zbiory bibliotek będą się podwajały co 16 lat, a wraz z nimi również liczba załogi bibliotecznej [24].

Inne prace, rozpoczęte w latach pięćdziesiątych XX wieku dotyczyły indywidualnych rozwiązań organizacji systemów i były to studia przypadków odnoszące się do kilku

wybranych lub pojedynczych bibliotek. Publikacje na ten temat ogłosili: bibliotekarz z Dallas Public Library, Carlyle J. Frarey [5, s.147-166.], oraz Renata Tagliacozzo i Manfred Kochen [28, s. 363-381], którzy badali wykorzystanie katalogów rzeczowych w trzech bibliotekach uniwersyteckich i jednej publicznej, analizując stopień poszukiwań według hasła przedmiotowego, uwieńczonych sukcesem lub niepowodzeniem. Natomiast prace Jamesa Krikelasa [16, s. 215-230] skupiły się wokół powodzeń i niepowodzeń wyszukiwawczych w kontekście języka formułowania pytań. Badania przeprowadzone w omawianym czterdziestoleciu posłużyły do tworzenia standardów oceny jakości katalogów uporządkowanych formalnie i rzeczowo.

Drugi temat zajmujący bibliotekoznawców po ukończeniu wojny dotyczył intensywności wykorzystania zbiorów bibliotek szkół wyższych. Były to badania ilościowe, oceniające jakość pracy biblioteki. Pisali o tym w latach pięćdziesiątych George C. Bush, Herbert P. Galliher, Philip M. Morse [1] i Henry J. Dubester [2, s. 891-893] w Biuletynie Amerykańskiego Stowarzyszenia Bibliotekarzy. Cytowany przez innych autorów Robert Orr [18, s. 315-332] przeprowadził systematyczną ewaluację dotyczącą wykorzystania zasobów bibliotek opieki zdrowotnej. Pisał on, że „pomiary powinny być przedmiotem czci dla obsługi bibliotecznej, są nieodzowne dla analizy ilościowej". Edward Evans wraz z innymi badaczami [4] ogłosił pracę, w której omawiała efektywność wybranej grupy bibliotek. Relacjonował badania podjęte we wrześniu 1969 r. i kontynuowane do kwietnia 1970 r. Korzystając z grantu, do badań przystąpiły Narodowa Biblioteka Medyczna, Regionalna Biblioteka Medyczna Pacyfiku Południowo-Zachodniego (The Pacific Southwest Regional Medical Library) z Los Angeles w Kalifornii. Należy tu zwrócić uwagę, że jest to jedno z pierwszych badań, jakie w latach sześćdziesiątych podjęto w Stanach Zjednoczonych, charakteryzujące się tym, że poświęcono je grupie bibliotek zbliżonych do siebie pod względem charakteru księgozbioru i odbiorcy.

Według George'a Bonna istota rozpoznania wskaźnika wykorzystania zbiorów zawiera się w następujących tezach:

1. Wykorzystanie zbiorów w bibliotekach jest bardzo niewielkie (niewiele książek posiadanych przez bibliotekę jest wypożyczanych przez czytelników);
2. Użycie publikacji w obrębie biblioteki można porównać do liczby wypożyczonych książek (czytelnicy głównie wypożyczają książki i te wypożyczone poza bibliotekę są główną częścią tak zwanych „zbiorów w użyciu");
3. Wcześniejsze użycie warunkuje użycie w przyszłości (publikacja raz wypożyczona z dużym prawdopodobieństwem nadal będzie w obrocie);

4. Amerykanie nie używają materiałów obcojęzycznych (studenci uczelni amerykańskich korzystają głównie z publikacji w języku angielskim).

Ilościowe metody analizy rozwinęły się w czasie drugiej wojny światowej. Od lat pięćdziesiątych XX-go wieku zostały z powodzeniem zastosowane w bibliotekach i informacji naukowej. K. C. Garg [6, s. 75-100], propagował techniki programowania liniowego, teorię podejmowania decyzji, teorię prawdopodobieństwa przyjęte w nauce o informacji jako podstawy wzrostu zasobów w magazynach, odbudowy, organizacji i przekazywania informacji. W latach osiemdziesiątych uwagę bibliotekarzy przyciągały wymienione techniki oraz możliwość zastosowania ich w zarządzaniu obiegiem, tworzeniem kolekcji i rozmieszczeniem zbiorów. Podstawowym problemem podejmowanym w cytowanej publikacji są wskaźniki dotyczące technik informacyjnych oraz kierunków rozwoju metod matematycznych.

Publikacje dotyczące sprawozdań z badań dotyczących wykorzystania wydawnictw ciągłych koncentrowały się na wybranej części zbioru bibliotecznego. Książka współautorstwa Allena Kenta [14] przedstawia analizę badań wykorzystania czasopism w Bibliotece Uniwersytetu w Pittsburghu. Badania objęły zbiór czasopism w aspekcie ilościowym, ale sprawdzono też, czy żądane przez czytelników tytuły były wykorzystane choć raz w roku. Wyniki porównano z innymi, uzyskanymi przez biblioteki dokonujące tych samych pomiarów.

Problematyką ewaluacji biblioteki w kontekście zarządzania od lat siedemdziesiątych zajmował się Wilfrid F. Lancaster. Jego zdaniem ewaluacja pomaga w podejmowaniu decyzji, dając jednocześnie wiedzę o możliwych innych rozwiązaniach, pomaga przy zarządzaniu alokacją zbiorów. Lancaster kładł nacisk na prawidłowy przepływ informacji o zbiorach do użytkowników. W pracy zawarł przegląd narzędzi przydatnych w pomiarach jakości funkcjonowania biblioteki. Jedną z najciekawszych metod, szeroko stosowanych w zarządzaniu [3] jest reguła 80/20, znana jako reguła Pareto, mówiąca, że w wielu konkretnych sytuacjach 80% konsekwencji wypływa z 20% przyczyn. Konkretne sytuacje są sprawdzone empirycznie i można dowieść, że:

- podjęcie na naradzie ok. 80% decyzji zajmuje 20% czasu narady,
- ok. 80% błędów wynika z 20% przyczyn,
- ok. 80% sprzedaży realizowanych jest przez 20% sprzedawców,
- ok. 20% gospodarstw domowych w danym kraju posiada 80% majątku (przypadek opisany przez Vilfredo Pareto, stąd nazwa omawianej zasady),
- ok. 20% klientów przynosi 80% przychodów ze sprzedaży,

- w ok. 20% (grup) pozycji magazynowych zamrożonych jest 80% wartości zapasów.

Pierwszym autorem, który opisał zasadę Pareto, był Richard Koch [15], zaś Frederick W. Lancaster stwierdził, że wykorzystanie do administrowania biblioteką narzędzi stosowanych w biznesie, w tym zasady 80/20, podniesie poziom i skuteczność zarządzania.

Na problemie ewaluacji skupiła się także Deborah L. Goodall, angielska badaczka z Loughborough University. W swoim artykule omawia historię rozwoju *wskaźników wykonania zadań* od końca lat sześćdziesiątych do połowy osiemdziesiątych [9, s. 128-144]. Goodall analizuje szczegółowo kolejne etapy przejścia od pomiarów wyłącznie matematycznych (nazywanych tu statycznymi) do pomiarów zadowolenia czytelnika, stosunku kosztów do efektów, wyników (te pomiary nazywane są dynamicznymi). Autorka zwraca również uwagę na to, jak istotna jest rola konferencji naukowych dla postępu w omawianej dziedzinie badawczej. Analizuje historię pomiarów, łącząc ją z powstającymi równolegle pracami naukowymi omawiającymi wyniki badań.

Po drugiej wojnie światowej problemy z finansowaniem były silnym impulsem do usprawniania zarządzania instytucjami non profit. Wszelkie działania miały za zadanie optymalne wykorzystanie funduszy przeznaczonych na działalność bibliotek. Analiza kosztów ma podstawowe znaczenie w przygotowaniu planów finansowych, które są głównym elementem w negocjacjach z kierownictwem uczelni. Autorką pracy łączącej aspekty badań natury socjologicznej z pomiarami wyników pracy biblioteki jest Roswitha Poll [29]. Jej artykuł przedstawia ocenę ekonomicznego szacowania wartości usług bibliotecznych; w aspekcie socjologicznym zajmuje się społecznym znaczeniem użytkowników i nie użytkowników biblioteki; ocenia czy i w jaki sposób umiejętności korzystania z biblioteki wpływają na naukowy i zawodowy sukces osób korzystających z jej usług.

Inna praca, dotycząca kosztów, to artykuł wspomnianego już Fredericka W. Lancastera [17, s. 289-294], w którym autor ujmuje koszty jako istotny problem w zarządzaniu biblioteką publiczną. Lancaster daje w nim praktyczne wskazówki, jak podejmować optymalne decyzje; na przykład, przy określaniu kosztów zakupu dokumentów należy z góry oszacować również wysokość sumy, jaką pochłonie ich opracowanie i gromadzenie. Stwierdza on, że przy tańszych, lecz gorszej jakości materiałach bibliotecznych, naraża się odbiorców na stratę czasu, a ogólna ocena pracy biblioteki obniża się. Ponadto, obniżenie nakładów na komunikowanie się z potencjalnymi i faktycznymi czytelnikami zmniejsza satysfakcję klientów. Trzeba też brać pod uwagę to, jakie są koszty społeczne wynikające z braku rzetelnych, wyczerpujących i podawanych na czas informacji. Szczególną uwagę zwraca autor na stosunek kosztów do uzyskanych efektów. Podaje też przykłady

praktycznych rozwiązań, np. jeżeli 30 tytułów jest w stanie zaspokoić 70 zapotrzebowań użytkowników, to w celu uzyskania 95 realizacji zapotrzebowań należy zakupić około 500 tytułów. Autor uważa, że w omawianym przykładzie podjęcie próby maksymalnej efektywności byłoby nieopłacalne.

Cele biblioteki nie są stałe, zmieniają się pod wpływem badań jakości pracy biblioteki. Jednocześnie wyznaczenie nowego celu stymuluje dalsze pomiary i wykorzystanie nowych wskaźników funkcjonalności. Badacz amerykański Richard Stephen [23, s. 22-36] przedstawił wskaźniki wykonania zadań pozwalające na określenie relacji między celami a efektywnością działania. Uznał, że są one potrzebne zarówno bibliotekom, jak też ich instytucjom macierzystym. Wskaźniki wykonania zadań mogą być stosowane m.in. do oceny instytucji i porównań między bibliotekami. Szczególnie koszty badań nie mogą być zbyt wysokie i powinny być w przybliżeniu z góry określone. Autor wskazał na najbardziej, według niego, przydatne wskaźniki: relację między celami biblioteki a celami instytucji nadrzędnej, stosunek osiągniętych wyników do założonych celów, efektywność działań, oszczędność, wydajność. Wskaźniki, poza łatwością ich uzyskania, powinny być określone według norm i wykazywać cechy powtarzalności, pozwalające na dokonywanie pomiarów między podobnymi bibliotekami. Ważne jest, aby mierzyły one jakość usług i trafność udzielanych informacji. Autor stawia tezę, że wskaźniki wykonania zadań są zbyt rzadko obliczane i stosowane, ponieważ kadra zarządzająca nie docenia wartości omawianych badań. Do artykułu dołączono proponowane do wykorzystania wskaźniki wykonania zadań.

W latach osiemdziesiątych wszystkie zachodnie instytucje oferujące usługi, w tym non profit, interesowały się klientem oraz jakością oferowanych mu produktów i usług. Zainteresowanie to było znaczne, gdyż chodziło o lepsze postrzeganie takich instytucji zarówno w przedsiębiorstwach przemysłowych jak i usługach. W 1985 r. trzech autorów Aloysiusa Pahrahsurahmun, Leonard Berry, Valeri Zeithaml, przedstawiło nowatorską koncepcję mierzenia jakości usług, w niedługim czasie nazwaną Servqual. Odkrywczość tego sposobu pomiaru satysfakcji klienta polegała na próbie określenia różnicy między jakością postrzeganych usług a oczekiwaniami klienta, przy czym kluczem maksymalizacji jakości miałoby być zminimalizowanie różnicy pomiędzy dwoma pomiarami, postrzegania jakości minus oczekiwania.

Twórcy Servqual przeprowadzali wywiady grupowe z kadrą kierowniczą instytucji usługodawczych oraz z usługobiorcami. Określili 5 luk, między tym co oferuje instytucja, a oczekiwaniami klientów:

1. Luka 1: Różnica pomiędzy oczekiwaniami klienta a postrzeganiem tych oczekiwań przez zarządzających. Wpływ na pomiar tej różnicy ma:
2. Luka 2: Różnica między postrzeganiem oczekiwań klientów przez zarządzających a cechami fizycznymi usługi (specyfikacja, standaryzacja usług). Na wielkość luki wpływ mają:
3. Luka 3: Różnica między specyfikacją jakości usług a usługą aktualnie dostarczoną. Zwana jest luką w dostarczaniu usług. Badacze zarejestrowali katalog przyczyn wpływających na wielkość luki.
4. Luka 4: Różnica pomiędzy usługą dostarczoną a informacją przekazaną klientowi na temat tej usługi, zwaną zewnętrzną komunikacją. W praktyce jest to zawyżanie obietnic bez możliwości ich realizacji.
5. Luka 5: Różnica między oczekiwaniami klienta a postrzeganymi przez niego usługami.

Klient ocenia wykonanie usługi według dwóch wzorców: co postrzega, oraz co jego zdaniem jest do zaakceptowania. Strefa tolerancji mieści się między obsługą pożądaną a odpowiednią [26].

Jeśli przyjąć Servqual za metodę badania jakości usług, oraz założyć, że uczelnia to instytucja, która sprzedaje usługę/produkt w postaci pakietu edukacyjnego (wykłady, ćwiczenia, praktyki, egzaminy), to usługobiorca zwany studentem jest klientem, który płaci za produkt i nabywa go. Uczelnia przedstawia programy nauczania, sylwetkę absolwenta, informuje o potencjalnych możliwościach jego zatrudnienia, w prospektach reklamuje jakość kształcenia. Szczególnie intensywne działania na niwie marketingu usług edukacyjnych podejmują uczelnie niepaństwowe. Biblioteka jest jedną z części organizacji oferującej usługi.

Duża liczba badań sprawności organizacyjnej i efektywności kosztowej, przyczyniła się do powstawania zestawów wskaźników, które mogły służyć jako narzędzia do pomiarów funkcjonowania bibliotek. Powstała potrzeba wybrania możliwie najlepszych, najlepiej opisanych wskaźników funkcjonalności a następnie stworzenia z nich dokumentów o charakterze normatywnym. W następujących dokumentach przedstawiono historię powstawania standardu ACRL [27], normy ISO 11620 [21] oraz wskazówek IFLA [20].

Publikacje powojenne w Stanach Zjednoczonych, prezentując metody pomiarów różnych aspektów pracy biblioteki tworzyły i opisywały konkretne wskaźniki służące do badań ilościowych i jakościowych w bibliotece akademickiej. Na stronie domowej ACRL *Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report* [29] przedstawiono historię wprowadzania standardów opracowanych przez tę organizację jako obowiązującą dla różnych

typów bibliotek szkół wyższych oraz jako wzorzec do oceny bibliotek przez zawodowe, stanowe oraz krajowe organizacje akredytacyjne. Pod koniec lat siedemdziesiątych szkolnictwo wyższe Stanów Zjednoczonych podjęło starania o stworzenie podstawowego programu pomiaru wyników jakości działania, ponieważ uznano, że pomiary ilościowe są do oceny jakości pracy biblioteki nie w pełni przydatne.

Powołanie grupy *Task Force...* było również związane z tworzeniem ogólnonarodowych, strategicznych planów powszechnych pomiarów jakości kształcenia. Grupa robocza postawiła sobie za zadanie tworzenie standardów dotyczących wyników działalności biblioteki (outcomes). Uznano bowiem, że pomiar danych ilościowych nie stanowi istotnej wartości dla stowarzyszeń akredytacyjnych. Zarząd ACRL ustanowił, że pomiar wyników działalności (outcomes) będzie właściwym posunięciem odpowiadającym zapotrzebowaniu agencji akredytacyjnych.

Przyjęto definicję pojęcia „standard" zastosowaną przez ACRL: standardy ustalają pomiar według wartości i zasadniczych wyników działalności biblioteki. Aby dokument mógł być klasyfikowany jako standard powinien:

1. Określić cel dla: programu, obsługi i pracowników (w przypadku tych ostatnich ma on zapewnić realizację ich planów i aspiracji zawodowych);
2. Przyjąć, jako zasadę odpowiedni model ilościowy i jakościowy;
3. Być kryterium dla decyzji i działalności biblioteki w społeczności akademickiej, włączając w to planowanie i zarządzanie obsługą.

Po raz pierwszy standardy dla szkół wyższych opublikowano w 1959 r., a następne wydania ukazały się w latach: 1975, 1986, 1995 i 2000. W roku 1998 z rekomendacji *Task Force on Academic Library Outcomes Assessment*, zarząd ACRL postanowił, aby we wszystkich następnych standardach włączone było do oceny biblioteki także oszacowanie wyników jej działalności. W 2000 r. wydano *Standards for College Libraries*, które jako pierwsze włączyły ocenę wyników. Był to jednocześnie pierwszy standard, który stał się wzorcem dla innych standardów bibliotecznych. Prace nad stworzeniem nowoczesnych standardów, określających jakość pracy biblioteki na podstawie osiąganych wyników, były kontynuowane w ramach ALA (American Library Association) przez ACRL. Ukoronowaniem wieloletnich działań było ogłoszenie w 2004 r. Standardów dla Bibliotek Szkolnictwa Wyższego – *Standards for Libraries in Higher Education,* zatwierdzone w czerwcu tego roku przez Zespół Dyrektorów ACRL (ACRL Board of Directors) [27].

Standardy o charakterze międzynarodowym są opracowywane zwykle przez organizacje międzynarodowe. W przypadku bibliotek są to IFLA i UNESCO, często łączące

swe wysiłki i wspólnie opracowujące publikacje. Dokumenty te zawierają wytyczne na tyle ogólne, aby przy całej różnorodności bibliotek można je było elastycznie dopasować do każdej z nich. Szczególnie zróżnicowane są biblioteki publiczne, w których wielkie znaczenie dla formy funkcjonowania placówki ma poziom rozwoju cywilizacyjnego, zamożność społeczeństwa czy różnice kulturowe.

Opracowane przez IFLA zalecenia i wskaźniki oceny bibliotek uczelnianych, zostały przedstawione w 1996 r. przez zespół pod kierownictwem pracowników Biblioteki w Münster, Roswithę Poll i Petera te Boekhorsta. Ukazały się one w formie książki napisanej w wyniku wieloletnich prac obojga autorów w wyspecjalizowanej sekcji IFLA [20].

Prace nad zaleceniami były prowadzone w Sekcji Bibliotek Uniwersyteckich i innych Ogólnych Bibliotek Naukowych IFLA. W 1988 r., na corocznej konferencji IFLA w Sydney, John Willems przedstawił referat o potrzebie pomiaru stopnia wykonania zadań przez bibliotekę. W następnym roku, w Paryżu zorganizowano warsztaty, w wyniku których stworzono listę wskaźników niezbędnych do pomiaru:

- odpowiedniości profilu gromadzenia zbiorów,
- stopnia satysfakcji użytkowników,
- godzin otwarcia,
- upływu czasu od złożenia zamówienia do udostępnienia książki,
- odsetka zrealizowanych zamówień czytelniczych.

Po kolejnej sztokholmskiej konferencji w 1990 r. zorganizowano sesję otwartą, w czasie której członkowie Sekcji postanowili powołać zespół roboczy. W skład tego zespołu weszli: Roman Abad z Instituto Cervantes z Nowego Jorku, Peter te Boekhorst oraz Roswitha Poll (jako przewodnicząca) z Münster, Aqase Lindahl z Odense, Rolf Schuursma z Rotterdamu oraz – jako członkowie korespondenci – Gwenda Thomas i John Willems z Pretorii. Zespół, który podjął prace w 1991 r., postanowił skupić się na wskaźnikach dla bibliotek akademickich i opracować takie, które mogłyby znaleźć zastosowanie we wszystkich bibliotekach tego typu, bez względu na stopień rozwoju gospodarczego kraju, w którym działają. Zdecydowano, że mierzona będzie skuteczność, a nie wydajność, i wyodrębnione zostaną wskaźniki określające przydatność biblioteki dla studenta i pracownika dydaktycznego.

Członkowie zespołu postanowili ograniczyć liczbę wskaźników. W rezultacie przyjęte wcześniej 30 wskaźników ograniczono do 17, a sposób ich wyliczania uproszczono, tak aby brak wiedzy statystycznej czy matematycznej nie był przeszkodą w zbieraniu danych i

wyliczaniu wskaźników. Pierwsze wyniki testów, przeprowadzonych w kilku politechnikach niemieckich, zostały przedstawione na konferencji w Moskwie w 1991 r. oraz w New Delhi w 1992 r. i Barcelonie w 1993 r. (gdzie zaprezentowano pierwszy próbny wykaz zaleceń).

W tym czasie, równolegle z pracami Sekcji, dwóch jej członków przeszło do nowej grupy ISO, która została powołana do stworzenia międzynarodowej normy wskaźników efektywności działania bibliotek. W toku dalszych prac postanowiono – zgodnie z profilem sekcji – uznać za adresata zaleceń „biblioteki uniwersyteckie i inne ogólne naukowe", będące członkami Sekcji IFLA; przy określaniu kręgu odbiorców przyjęto termin „biblioteki akademickie".

Zalecenia przedstawiają zbiór wskaźników. Ponieważ jednak ich twórcy mają świadomość ciągłych zmian w bibliotekach, do których jest on adresowany, to lista wskaźników nie jest zamknięta, mogą do niej dochodzić następne, a już opisane – przestać obowiązywać. Różne modele organizacyjne i różny stopień rozwoju cywilizacyjnego także mogą wpłynąć na konieczność ograniczenia liczby wykorzystanych wskaźników. O wyborze powinny decydować potrzeby biblioteki, według autorów jednak powinno się mierzyć więcej niż jeden z nich. Badanie powinno być powtórzone co najmniej raz po z góry określonym odstępie czasu. Dla uzyskania właściwego obrazu działania biblioteki korzystne jest połączenie dwóch rodzajów wskaźników; do miar ilościowych warto dołączyć pomiar satysfakcji użytkownika.

W pracy Roswithy Poll i Petera te Boekhorsta [20] zawarta jest informacja o podjęciu nowego kierunku badań, oceniającego wartość pracy biblioteki w procesie dydaktycznym uczelni. Polega on na próbie określenia, jaki wpływ ma korzystanie z biblioteki akademickiej na poziom wiedzy oraz rezultaty badawcze osób korzystających z biblioteki. Autorzy podkreślają przy tym, że publikacja „Mierzenie jakości.." nie ma ambicji badania takich wskaźników.

Autorzy wielokrotnie podkreślają, że zasadniczym celem zaleceń jest pomiar jakości działania biblioteki akademickiej z punktu widzenia użytkownika. Jakość ta powinna być określona przez odpowiedni aparat pomiarowy. Ponieważ pomiędzy bibliotekami akademickimi na świecie występuje duże zróżnicowanie pod względem wielkości budżetu i finansów – proponuje się odstąpienie od badania wydajności (ang. *cost-effectiveness, efficiency*) po to, aby nie zniechęcić do niego bibliotekarzy, którzy mogliby się obawiać prób zmuszania bibliotek do udostępniania zbiorów po najmniejszym koszcie. W książce podano jednak, w dodatku przeznaczonym dla zainteresowanych bibliotekarzy, szereg sposobów wyliczenia wartości dotyczących wydajności i kosztów.

Jako główne cele publikacji Roswithy Poll i Petera te Boekhorsta wymieniono:

- uzyskanie powszechnej akceptacji dla pomiaru wykonania zadań jako istotnego narzędzia właściwego i skutecznego zarządzania;
- pomoc w otrzymaniu wiarygodnych wyników przy relatywnie niewielkim nakładzie pracy;
- prezentację takich narzędzi oceny, aby użyte w identyczny sposób mogły stanowić podstawę do historycznych porównań w danej bibliotece lub między bibliotekami.

Autorzy podkreślali, że nie same pomiary, a dopiero zastosowanie się do wniosków z nich płynących, prowadzi do lepszego zarządzania i działania biblioteki.

Biblioteki przyjmują jakość za ważny element funkcjonowania, a co za tym idzie – wprowadzają zarządzanie jakością określając misję i cele biblioteki akademickiej. Dla kontroli realizacji planów należy wdrożyć *pomiar wykonania zadań* (ang. *performance measurement*). Sprawdza on zbieżność bieżącej działalności biblioteki z jej misją i celami:

- wykonanie zadań (ang. *performance)* określa realizację bieżących zadań i celów krótkoterminowych (w odróżnieniu od *realizacji celów* rozumianych jako wykonywanie zadań dalekosiężnych). Ważne jest, aby pomiary umożliwiały obserwację jakości pracy biblioteki, postrzeganą zawsze przez potrzeby użytkowników;
- wskaźnik wykonania zadań (ang. *performance indicator)* to ilościowa miara możliwa do zastosowania przy ocenie bieżącej działalności. Wskaźnik ten może wpłynąć na formułowanie i zmianę zadań dalekosiężnych zwanych *realizacją celów*. Wyniki badań pozwalają ocenić, czy zaplanowane do osiągnięcia cele były wyznaczone zbyt wysoko i są przez to nieosiągalne, czy też zostały znacznie przekroczone, czyli plany były zaniżone. Autorzy zachęcają do łączenia różnych typów wskaźników; na przykład połączenie badania *wskaźnika wykorzystania zbiorów* ze *wskaźnikiem satysfakcji użytkowników* pokaże, czy zmieniły się potrzeby czytelników, a co za tym idzie, czy należy redefiniować planowanie celów do realizacji.

Twórcy wskazówek IFLA zwracają uwagę na możliwość porównania danych tzw. pozytywnych, pochodzących ze statystyki (woluminy, wypożyczenia, personel, godziny otwarcia), z danymi subiektywnymi, szczególnie z opiniami użytkowników. *Wskaźnik wykonania zadań* powinien być łatwy do zastosowania dla bibliotekarzy w ocenie bieżącej pracy, ale też powinien ukierunkować codzienne działania, a nawet spowodować redefinicję misji.

Wskaźnikiem można również posłużyć się do pomiaru i realizacji celów zewnętrznych tak ważnych w negocjacjach z zarządem, aby:

- uzasadnić wydatki i zademonstrować wyniki;
- propagować usługi biblioteki wśród jej aktualnych i potencjalnych użytkowników;
- uświadomić władzom zwierzchnim potencjalne skutki zwiększenia lub zmniejszenia funduszy.

Zastosowanie pomiarów uzależnione jest od potrzeb wynikających z pracy biblioteki, nie ma konieczności ciągłego badania wszystkich wskaźników. Zazwyczaj badanie takie przeprowadza się w przypadku:

- skarg czytelników,
- wprowadzenia zdalnego dostępu np. do katalogu,
- pojawienia się, przeprowadzanej przez inne biblioteki, procedury oceny całości lub części działalności bibliotecznej, np. w benchmarkingu.

Cała załoga biblioteki powinna być poinformowana o potrzebie przeprowadzenia pomiarów (najlepiej, jeśli będzie do nich przekonana). Jeśli pracownikom uświadomi się, że badanie odnosić się będzie do funkcji biblioteki, że nie chodzi tu o kontrolę personalną, łatwiej będzie je przeprowadzić. Za projekt powinien odpowiadać wyznaczony pracownik. Należy określić odcinek czasu adekwatny do badanej próby i oddelegować do tych prac odpowiednie osoby: trzeba też przewidzieć prace wstępne, np. przygotowanie kwestionariusza ankiety. Należy określić reprezentatywną wielkość próby i po wykonaniu badania próbnego można przystąpić do badania właściwego.

Norma ISO 11620:1998 *Information and documentation – Library performance indicators* została opracowana przez Komitet Techniczny ISO/TC 46, Informacja i dokumentacja, Podkomitet SC 8, Statystyka i ocena funkcjonalności (Statistic and performance evaluation). Jest to obecnie najważniejszy, na bieżąco uzupełniany dokument prezentujący wskaźniki oceny pracy bibliotek wszelkich typów. Tekst normy obejmuje 29 wskaźników w 10 grupach. W 2003 r. został on uzupełniony dodatkiem ISO 11620:1998/Amd 1:2003 – *Additional performance indicators for libraries*, w którym dodano 5 wskaźników ujętych w jedną grupę dotyczącą obsługi użytkowników. W 2003 r. twórcy normy uznali za konieczne opublikowanie kolejnych 15 wskaźników zawartych w Raporcie Technicznym ISO/TR 20983:2003(E) *Information and documentation – Performance indicators for electronic library services.* Te ostatnie wskaźniki dotyczące usług elektronicznych zostały włączone do kolejnego, pełnego wydania normy ISO 11620:2008.

W Polsce ukazało się wydanie PN-ISO 11620:2006 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek* zawierające 34 wskaźniki. Do polskiego wydania dołączono 5 wskaźników zawartych we wspomnianym powyżej dodatku ISO 11620:1998/Amd 1:2003, pominięto natomiast wskaźniki określające jakość usług elektronicznych z Raportu Technicznego ISO/TR 20983:2003(E).

Jak podają twórcy, norma jest na tyle ogólna, że można ją z powodzeniem wykorzystać do badania wszystkich bibliotek, naukowych i publicznych [8]. We wstępie do publikacji podkreślono zaangażowanie się międzynarodowego środowiska bibliotekarzy w stworzenie i rozwój normy obejmującej wskaźniki funkcjonalności bibliotek. Przedstawiciele IFLA współpracowali i mieli wpływ na wynik prac w Komitecie Technicznym ISO przy tworzeniu międzynarodowych standardów dla bibliotek uwieńczonych normą ISO 11620 [21].

Norma zawiera definicje używanych terminów i określenia wskaźników funkcjonalności. Zawiera również opisy wskaźników i sposobów ich gromadzenia oraz analizy potrzebnych danych. Autorzy informują, że spośród wielu wskaźników, dokonano wyboru najczęściej używanych i mających bogatą literaturę. Norma przytacza w załączniku literaturę niezbędną do wyjaśnienia szczegółowych problemów z metodyki i analizy danych.

Norma określa wskaźniki efektywności, ale też wydajności, definiując następujące terminy:

1. **Efektywność** (ang. effectiveness): miara stopnia, w jakim realizowane są dane cele. (Działanie jest efektywne, jeśli w maksymalnym stopniu przybliża bibliotekę do założonych rezultatów);
2. **Wydajność** (ang. efficiency): miara wykorzystania zasobów służących realizacji danego celu (Działanie jest wydajne, jeśli minimalizuje użycie zasobów lub stwarza lepszą funkcjonalność przy zachowaniu tych samych zasobów);
3. **Funkcjonalność** (ang. performance): efektywność dostarczania przez bibliotekę usług oraz wydajność przeznaczenia i wykorzystywania zasobów celem świadczenia tych usług;
4. **Wskaźnik funkcjonalności** (ang. performance indicator): wyrażenie liczbowe, symboliczne lub słowne (zaczerpnięte ze statystyki bibliotecznej lub innych danych) służące do charakterystyki funkcjonalności biblioteki; zawiera zarówno proste obliczenia, jak i relacje między nimi;
5. **Jakość** (ang. quality): ogół cech danego obiektu, które wpływają na jego zdolność do zaspokajania stwierdzonych i przypuszczalnych potrzeb.

Twórcy normy ISO 11620, mówiąc o wykorzystaniu wskaźników funkcjonalności, podkreślali, że ocenie podlegają dwie grupy danych:

- jakość i efektywność usług;
- wydajność wykorzystania.

Pełny obraz jakości pracy biblioteki można uzyskać po zestawieniu tych danych i wskaźników z jej misją, celami i zadaniami.

Zalecają również, aby wskaźniki funkcjonalności były powiązane z systematycznym planowaniem i oceną biblioteki, procesy pomiaru i oceny odbywały się regularnie, a rezultaty były tak przedstawiane, aby dostarczać informacji potrzebnych do podejmowania decyzji. Wskaźniki mogą też być przydatne do rozmowy między personelem, sponsorami i środowiskiem użytkowników.

Podsumowując, z powyższych rozważań można wysnuć następujące wnioski:

1. Na podstawie dokumentów publikowanych w Stanach Zjednoczonych da się opisać ewolucję sposobów oceny pracy biblioteki akademickiej w ujęciu chronologicznym: Pierwsze były metody statystyczne, zwane również statycznymi, bo badającymi pojedyncze zjawiska w określonym momencie, na podstawie których otrzymano dane ilościowe. Badania relacji między danymi uzyskanymi przy pomocy metod statycznych doprowadziły do powstania wskaźników funkcjonalności; nazwano je metodami dynamicznymi – badającymi procesy. Kolejnymi były metody jakościowe badające wyniki działalności biblioteki, a szczególnie: wpływ działalności biblioteki na umiejętność korzystania ze źródeł informacji (oceny, selekcji, właściwego formułowania pytań, alfabetyzacji bibliotecznej) oraz ocenę biblioteki przez czytelników.
2. Nie zawsze statystyka biblioteczna jest podstawą pomiaru jakości pracy bibliotek. W Stanach Zjednoczonych zastosowano programy, oceniające biblioteki wyłącznie w oparciu o ocenę dokonaną przez użytkowników, np.: Servqual lub oparty na tej metodzie LibQual.
3. Grupa *Task Force* przedstawiła kilkanaście wskaźników funkcjonalności, przydatnych do pomiaru jakości pracy biblioteki. Jednak główny trzon standardów ACRL z 2004 r. stanowią pytania, wyznaczające pole oceny dla komisji akredytacyjnych i innych podmiotów oceniających.
4. Prace nad wskazówkami IFLA opracowanymi dla bibliotek akademickich nie są kontynuowane, ponieważ funkcję tę spełniają kolejne wydania normy ISO 11620 *Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek.*

5. Wskazówki IFLA zawierają – jedynie jako propozycję – wskaźniki funkcjonalności dotyczące kosztów, ponieważ istnieje niebezpieczeństwo wywierania na biblioteki presji w celu ograniczania kosztów „za wszelką cenę".
6. ISO wykorzystują dobrze opisane i wypróbowane w praktyce wskaźniki funkcjonalności, bazujące na statystyce bibliotecznej. W kolejnych wydaniach normy pomija się te wskaźniki, które według jej twórców nie są dostatecznie istotne (w tym również wskaźniki kosztowe). Dodawane są natomiast wskaźniki badające jakość obsługi użytkowników oraz jakość usług elektronicznych.
7. Publikowane współcześnie wskaźniki funkcjonalności mogą być narzędziem do oceny jakości pracy i porównań między bibliotekami.
8. Na podstawie wskazówek IFLA i normy ISO 11620 nie można określić procesu alfabetyzacji bibliotecznej a szczególnie wpływu biblioteki na jakość wykształcenia absolwenta. Nie można także określić uczestnictwa biblioteki w kształceniu ustawicznym. Te zjawiska są badane przy pomocy standardów ACRL.
9. Norma ISO 11620 i wskazówki IFLA nie dają możliwości stwierdzenia jaką pozycję w strukturze jednostki macierzystej zajmuje biblioteka, co umożliwia ACRL.

Bibliografia:

1. BUSH George C., GALLIHER Herbert P., MORSE Philip McCord. Attendance and Use of the Science Library at M.I.T. In *American Documentation.* 1956, vol. 7, nr 2, s. 87–109. ISSN 0096-946X.
2. DUBESTER Henry J., Stack use of a research library. In *ALA Bulletin.* 1961, nr 55, s. 891-893.
3. Dyrekcja, techniki jakości, prawo 80/20 [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://dyrekcja.objectis.net/biblioteka/techniki/quality/analizaabc. Stan z dnia 10.12. 2008.
4. EVANS Edward, BORKO Harold, FERGUSON Patricia. Review of criteria used to measure library effectiveness. In *Bulletin of the Medical Library Association*. 1972, nr 1, s. 102–110.
5. FRAREY Carlyle J. Studies of Use of the Subject Catalog: Summary and Evaluation. In TAUBER Maurice F. (red.). *Subject Analysis of Library Materials*. Tauber, New York: Columbia University, School of Library Service, 1953, s. 162-163.
6. GARG K. C. Quantitative Methods in Information Science. In *Collection Management*. 1991, nr 3–4, s. 75-100. ISSN: 0146-2679.
7. GEROULD James Thayer. A plan for the compilation of comparative university and

college library statistics. In *The Library Journal* [Dokument elektronicny]. 1906. Tryb dostępu: http://fisher.lib.virginia.edu/ libsites/ gerould/tgsartcl.html. Stan z dnia 16.01.2008.

8. GŁOWACKA Ewa. Wskaźniki efektywności bibliotek według normy ISO 11620. In SULIMIERSKI Witold (red.). *Standaryzacja kosztów w bibliotekach publicznych*. [Dokument elektroniczny]. Warszawa 2002. Tryb dostępu: http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/standardy/głowacka.php. Stan z dnia: 22.05.2005.
9. GOODALL Deborah Lynne. Performance measurement: A historical perspective. In *Journal of Librarianship*. 1988, nr 2, s. 128-144. ISSN 0022-2232.
10. KENDON Stubbs. ARL Statistics, 1992–96: A Guide to the Machine-Readable Version of the ARL Statistics [Dokument elektroniczny]. Washington: Association of Research Libraries, 1996. Tryb dostępu: http://viva.lib.virginia.edu/socsci/arl/1994/96doc.html. Stan z dnia 15.02.2008.
11. KENDON Stubbs. *Introduction, ARL Statistics, 1983–84.* Washington: Association of Research Libraries, 1985.
12. KENDON Stubbs, BUXTON David. *Cumulated ARL University Library Statistics 1962–63 through 1978–79*. Washington: Association of Research Libraries, 1981.
13. KENDON Stubbs, MOLYNEUX Robert. *Research Library Statistics, 1907/08 Through 1987/88, A Guide to the Machine-Readable Version of the Gerould and ARL Statistics.* Washington: Association of Research Libraries, 1990.
14. KENT Allen i in. *Use of library materials: The University of Pittsburgh study*. New York: Marcel Dekker Inc., 1979.
15. KOCH Richard. *The 80/20 Principle.* Doubleday: Nicholas Brealey Publishing, 1997. ISBN 0385491743.
16. KRIKELAS James. Searching the library catalog. A study of users' access. In *Library Research.* 1980, vol. 2, nr 3, s. 215-230. ISSN 0164-0763.
17. LANCASTER Frederick Wilfrid. Evaluation as a management tool. In *Public Libraries.* 1990, vol. 29, nr 5, s. 289-294. ISSN 0163-5506.
18. ORR R. Measuring the goodness of library services: a general framework for considering. In *Journal of Dokumentation.* 1973, vol. 29, nr 3, s. 315-332. ISSN 0022-0418.
19. POLL Roswitha. Measuring impact and outcome of libraries. In *Performance Measurement and Metrics.* 2003, nr 4, s. 5-12. ISSN 1467-8047.

20. POLL Roswitha, BOEKHORST Peter. *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries.* München: K. G. Saur, 1996. ISBN 3598218001.
21. *Polska Norma PN-ISO 11620:2006 Informacja i Dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek.* Warszawa: Polski Komitet Normalizacyjny, 2006.
22. POWELL Ronald R. The relationship of library user studies to performance measures: A review of the literature. In *University of Illinois Graduate School of Library and Information Science Occasional Paper*. 1988, nr 181, s. 3-41. ISSN 0276-1769.
23. RICHARD Stephen. Library use of performance indicators. In *Library Review.* 1992, vol. 41, nr 6. ISSN 0024-2535.
24. RIDER Fremont. *The scholar and the future of he research library. A problem and its solution.* New York: Hadham Press, 1944.
25. ROBINSON Douglas R. Performance measurement and performance indicators: A selective bibliography [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.collections canada. gc.ca/6/7/s7-2605-e.html. Stan z dnia 10.04.2009.
26. SIDOR Maria. SERVQUAL w badaniach jakości usług bibliotecznych [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: *http://*www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib16/sidor.html. Stan z dnia 10.04.2009.
27. Standards for Libraries in Higher Education [Dokument elektroniczny]. 2004. Tryb dostępu: http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.cfm. Stan z dnia 15.05.2007.
28. TAGLIACOZZO Renata, KOCHEN Manfred. Information-Seeking Behavior of Catalog Users. In *Information Storage and Retrieval.* 1970, nr 6, s. 363-381. ISSN 0020-0271.
29. Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report [Dokument elektroniczny]. 1998. Tryb dostępu: http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/ taskforce academic.cfm. Stan z dnia 10.05.2007.

Normalizacja w bibliotekarstwie

Grażyna Jaroszewicz[1]

Międzynarodową normalizacją w zakresie informacji i dokumentacji zajmuje się Technical Committee 46 Information and Documentation, działający w ramach Międzynarodowej Organizacji Normalizacyjnej – International Organization for Standardization (ISO). Standardy opracowywane przez TC 46 mają zastosowanie nie tylko w bibliotekach, ale i w archiwach, muzeach, wydawnictwach, ośrodkach informacji i dokumentacji. Dotychczas TC 46 opracował 96 norm.

W strukturze TC 46 działają cztery podkomitety techniczne:

- TC 46/SC 4 – Technical interoperability (opracował m.in. normy dotyczące Dublin Core i formatu wymiany danych),
- TC 46/SC 8 – Quality – Statistics and performance evaluation (opracował m. in. normy dotyczące wskaźników funkcjonalności bibliotek oraz statystyki produkcji i dystrybucji książek, gazet, czasopism i publikacji elektronicznych),
- TC 46/SC 9 – Identification and description (opracował m.in. normy dotyczące międzynarodowych numerów dokumentów – ISBN, ISSN, ISMN etc., przypisów bibliograficznych),
- TC 46/SC 11 – Archives/records management (opracował standardy dotyczące przede wszystkim zarządzania rekordami).

Polski Komitet Normalizacyjny jest członkiem-założycielem ISO.

W Europie prace normalizacyjne w dziedzinie informacji i dokumentacji prowadzą Europejski Komitet Normalizacyjny – European Committee for Standardization (CEN) oraz Europejski Komitet Normalizacyjny Elektrotechniki – European Committee for Electrotechnical Standardization (CENELEC). Organizacje te nie mają, w przeciwieństwie do ISO, wyodrębnionych komitetów, poświęconych zagadnieniom dokumentacji i informacji. Polski Komitet Normalizacyjny jest członkiem obu Komitetów.

W Polsce działalność normalizacyjną w zakresie informacji i dokumentacji prowadzi obecnie, działający przy PKN, Komitet Techniczny nr 242. Do 1993 r. w Instytucie

[1] mgr Grażyna Jaroszewicz, Biblioteka Narodowa, Instytut Bibliograficzny, Pracownia Teorii i Organizacji Bibliografii, sekretarz Komitetu Technicznego nr 242 ds. Informacji i Dokumentacji, e-mail: g.jaroszewicz@bn.org.pl

Bibliograficznym Biblioteki Narodowej funkcjonował Branżowy Ośrodek Normalizacji, opracowujący normy w zakresie bibliotekarstwa i bibliografii. Na mocy przepisów Ustawy z dnia 3 kwietnia 1993 r. o normalizacji całość działań normalizacyjnych w Polsce przejął Polski Komitet Normalizacyjny i powoływane przez niego Normalizacyjne Komisje Problemowe. W 1994 r. PKN utworzył Normalizacyjną Komisję Problemową nr 242: Informacja i Dokumentacja, która od 1 stycznia 2003 r. zmieniła nazwę na Komitet Techniczny 242 ds. Informacji i Dokumentacji. Sekretariat KT nr 242 umiejscowiony jest w Instytucie Bibliograficznym Biblioteki Narodowej. Zespół KT nr 242 w przeważającej większości tworzą przedstawiciele dużych bibliotek. Są w nim także reprezentanci archiwów oraz eksperci wydelegowani przez inne instytucje (np. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich).

KT nr 242 jest członkiem ISO/TC 46, uczestniczy aktywnie w pracach TC 46/SC 9 oraz TC 46/SC 11. Ma status obserwatora w odniesieniu do działań dwóch pozostałych podkomitetów: SC 4 oraz SC 8. Współpraca obejmuje opiniowanie projektów norm, udział w głosowaniach etc. Najważniejszym zadaniem KT jest opracowywanie norm:

- Polskich Norm o zasięgu krajowym (mają one oznaczenie PN-N),
- Polskich Norm wprowadzających (metodą tłumaczenia) normy międzynarodowe (PN-ISO) lub europejskie (PN-EN),
- Polskich Norm wprowadzających za pomocą metody uznania (bez tłumaczenia na język polski) normy europejskie PN-EN (oryg.),
- Polskich Norm wprowadzających normy międzynarodowe uznane przez CEN za normy europejskie lub opracowane jednocześnie przez ISO I CEN (PN-EN ISO).

Normalizacją objęte są wszystkie najważniejsze aspekty działania bibliotek. ISO poprzez określenie zakresu działania i nazwy podkomitetów TC 46 wyodrębnia cztery obszary: techniczna interoperacyjność, jakość/statystyka/ocena działalności, identyfikacja i opis oraz zarządzanie archiwami/rekordami. Stosując inne kryteria – i odnosząc się przede wszystkim do Polskich Norm – można wydzielić grupy norm dotyczące:

- opisu bibliograficznego oraz haseł opisu bibliograficznego (dominują w tej grupie Polskie Normy – PN-N, opis bibliograficzny książek, wydawnictw ciągłych, dokumentów kartograficznych itp.),
- transliteracji i kodowania,
- międzynarodowych numerów dokumentów,

- zastosowania IT (np. format do wymiany informacji, zestaw elementów metadanych Dublin Core),
- terminologii,
- działalności wydawniczej (kompozycja wydawnicza książki itp.)

oraz

- innych zagadnień (np. wymagania dotyczące warunków przechowywania materiałów archiwalnych i bibliotecznych, wskaźniki funkcjonalności bibliotek).

Od początku 2007 r. do chwili obecnej Technical Committee 46 ISO (łącznie z czterema podkomitetami) opublikował kilkanaście dokumentów normalizacyjnych – w tym nowelizację norm: ISO 3297:2007 *International standard serial number* (ISSN), ISO 2709:2008 *Format for information exchange*, ISO 11620:2008 *Library performance indicators*, ISO 15836:2009 *The Dublin Core metadata element set*. Trwają prace nad kilkunastoma dokumentami (nowymi standardami oraz nowelizacjami dotychczasowych) – między innymi nad ISO 690 *Bibliographic references – Content, form and structure*, ISO 8459 *Bibliographic data element directory for use in data exchange and enquiry*, ISO/PRF 10957 *International standard music number (ISMN).*

W Polsce od początku 2007 r. Komitet Techniczny nr 242 ds. Informacji i Dokumentacji opracował następujące normy:

- PN-N-01152-4:2009 *Opis bibliograficzny – Część 4: Dokumenty ikonograficzne,*
- PN-ISO 259:2009 *Dokumentacja – Transliteracja znaków hebrajskich na znaki łacińskie,*
- PN-ISO 259-2:2009 *Informacja i dokumentacja – Transliteracja znaków hebrajskich na znaki łacińskie – Część 2: Transliteracja uproszczona,*
- PN-EN ISO 3166-1:2008 *Kody nazw krajów oraz ich jednostek administracyjnych. Część 1: Kody krajów,*
- PN-ISO 8459-5:2007 *Informacja i dokumentacja – Zestawienie elementów danych bibliograficznych. Część 5: Elementy danych do wymiany przy katalogowaniu i do wymiany metadanych,*
- PN-ISO 10716:2009 *Papier i tektura – Oznaczanie rezerwy alkalicznej,*
- PN-ISO 14416 *Informacja i dokumentacja – Wymagania dotyczące opraw książek, czasopism, wydawnictw ciągłych i innych dokumentów papierowych przeznaczonych do użytku w archiwach i bibliotekach. Metody i materiały* (norma ta nie została jeszcze opublikowana).

Obecnie zespół KT nr 242 opracowuje dwa standardy:

- PrPN-ISO 2709 *Informacja i dokumentacja – Format do wymiany informacji*
  oraz
- PrPN-ISO 3297 *Informacja i dokumentacja – Międzynarodowy znormalizowany numer wydawnictw ciągłych (ISSN).*

Szczegółowe, aktualizowane na bieżąco informacje dotyczące normalizacji dostępne są online w serwisie *Normy Formaty Standardy* prowadzonym przez Pracownię Teorii i Organizacji Bibliografii w Bibliotece Narodowej.

Zarówno w przypadku prac prowadzonych przez ISO, jak Komitet Techniczny nr 242 trudno wskazać dominujący w nich obszar działalności bibliotek. Na gruncie polskim o wyborze projektów decydowała ich waga, potrzeby bibliotek i archiwów, a także względy finansowe. Koszty prac normalizacyjnych pokrywane były zarówno przez PKN, jak i instytucje zewnętrzne.

Obecnie PKN wprowadza istotne zmiany dotyczące funkcjonowania Komitetów Technicznych, jak również zasad finansowania działalności normalizacyjnej. Od lipca 2009 r. członkami KT będą osoby prawne, a nie jak dotychczas osoby fizyczne. Przewidziano wprowadzenie Modułu KT, który ma umożliwić elektroniczny proces opracowania normy i elektroniczną współpracę członków KT. Do głównych zadań komitetów technicznych PKN zaliczono obecnie opiniowanie projektów Norm Europejskich, uzgadnianie uwag i stanowiska krajowego do projektów EN, identyfikowanie czy konieczne jest wprowadzenie odchyleń krajowych oraz uzgadnianie stanowiska w głosowaniu nad projektami Norm Europejskich.

Obawy o przyszłość prac normalizacyjnych dotyczących bibliotekarstwa budzą ostatnie zarządzenia Prezesa PKN, zmieniające zasady finansowania[2]. Wprowadzane rozwiązania (procedury i koszty) – ze względu na sytuację finansową bibliotek – mogą stać się istotną barierą w podejmowaniu prac normalizacyjnych w przyszłości, a rolę KT nr 242 sprowadzić wyłącznie do funkcji organu opiniującego Normy Europejskie/międzynarodowe. Wydaje się, że nowe zasady finansowe mogą nawet całkowicie zahamować opracowywanie

[2] Zarządzenie Nr 8 Prezesa Polskiego Komitetu Normalizacyjnego z 2 marca 2009 r. w sprawie zasad finansowania działalności normalizacyjnej; Zarządzenie Nr 13 Prezesa Polskiego Komitetu Normalizacyjnego z dnia 13 marca 2009 r. zmieniające Zarządzenie Prezesa PKN Nr 8 z dnia 2 marca 2009 r. w sprawie zasad finansowania działalności normalizacyjnej; Zarządzenie Nr 16 Prezesa Polskiego Komitetu Normalizacyjnego z dnia 25 marca 2009 r. zmieniające Zarządzenie Prezesa PKN Nr 8 z dnia 2 marca 2009 r. w sprawie zasad finansowania działalności normalizacyjnej; Zarządzenie Nr 17 Prezesa Polskiego Komitetu Normalizacyjnego z dnia 7 kwietnia 2009 r. zmieniające Zarządzenie Prezesa PKN Nr 8 z dnia 2 marca 2009 r. w sprawie zasad finansowania działalności normalizacyjnej.

norm własnych, a więc w przypadku bibliotekarstwa przede wszystkim norm dotyczących opisu bibliograficznego poszczególnych rodzajów dokumentów.

Bibliografia:

1. CEN European Committee for Standardization [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.cen.eu/cenorm/homepage.htm. Stan z dnia 11.05.2009.
2. CENELEC European Committee for Electrotechnical Standardization [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.cenelec.eu/Cenelec/Homepage.htm. Stan z dnia 11.05.2009.
3. ISO International Organization for Standardization [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.iso.org/iso/home.htm. Stan z dnia 11.05.2009.
4. KOCHAŃSKA Jolanta. Zmiany w organizacji komitetów technicznych i finansowaniu prac normalizacyjnych w 2009 r. In *Wiadomości PKN. Normalizacja*. 2009, nr 2, s. 2-5.
5. Normy Formaty Standardy [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.bn.org.pl/nfs/. Stan z dnia 11.05.2009.
6. PKN Polski Komitet Normalizacyjny [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.pkn.pl/index.php?lang=pl&pid=sg. Stan z dnia 11.05.2009.

Część II

Standaryzacja a zarządzanie biblioteką

Powszechny Model Oceny CAF (*Common Assessment Framework*) jako narzędzie samooceny i doskonalenia biblioteki akademickiej

Jacek Radwan[1]

Funkcjonowanie organizacji sektora publicznego podlega ciągłym zmianom. Aby właściwie wypełniać powierzone zadania sektor ten musi być przygotowany do realizacji coraz to nowych wyzwań i oczekiwań klientów i innych interesariuszy.

Organizacje publiczne w tym i biblioteki nie mogą też być traktowane jako typowe organizacje biurokratyczne wyłącznie administrujące powierzonymi zadaniami. Przez pojęcie „instytucja publiczna" [4, s. 10] rozumiemy tutaj organizację niekomercyjną tworzoną w wyniku inicjatywy administracji państwowej lub jednostek samorządu terytorialnego, zależną od organów założycielskich, prowadzącą działalność o charakterze publicznym, tj. dostępnym dla każdego obywatela. Wśród instytucji publicznych organizacjami niekomercyjnymi są między innymi podmioty działające w następujących formach prawnych:

- instytucje kultury (teatry, opery, operetki, filharmonie, orkiestry, kina, muzea, biblioteki);
- instytucje oświatowe (przedszkola, szkoły podstawowe, gimnazja, ponadgimnazjalne szkoły ogólnokształcące i zawodowe, szkoły specjalne, szkoły sportowe oraz mistrzostwa sportowego, szkoły artystyczne);
- szkoły wyższe. [4, s. 12-13].

Są to organizacje zarządzające różnego rodzaju usługami publicznymi wykonywanymi na rzecz swoich klientów. Jakość w działaniach i w obsłudze ich klientów nie jest bowiem związana z gospodarką, systemem prawnym czy społeczno-politycznym, lecz ze sposobem zarządzania organizacjami [2, s. 20-21].

W bibliotekach, w tym i bibliotekach akademickich ciągle rosną potrzeby doskonalenia realizowanych procesów usługowych, dlatego też systemy zarządzania jakością, które mogą stanowić narzędzia realizacji tego celu, są coraz częściej wykorzystywane w tego typu organizacjach [3, s. 118-119].

[1] mgr Jacek Radwan, kierownik Biblioteki Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego, e-mail: jacek.m.radwan@uj.edu.pl

Głównym celem działania biblioteki powinno być świadczenie usług bibliotecznych o najwyższej jakości i profesjonalna obsługa klientów zewnętrznych (użytkowników biblioteki) i wewnętrznych (pracowników biblioteki). Aby zrealizować ten cel należy doskonalić sposoby zarządzania usługami bibliotecznymi. Zarządzanie biblioteką i jej usługami obejmuje wśród innych dziedzin zarządzania, zarządzanie jakością, którego głównym elementem jest spełnianie bieżących i przyszłych oczekiwań klientów, ciągłe doskonalenie oraz realizacja celów jakościowych. W celu ułatwienia osiągnięcia celów jakościowych zidentyfikowano osiem zasad zarządzania jakością. Zasady te również leżą u podstaw modelu CAF. Warunkiem prawidłowego wdrożenia modelu CAF jest zrozumienie, zaakceptowanie i przyjęcie w organizacji poniżej wymienionych zasad:

1. **Skupienie się na kliencie:** organizacje są związane ze swoimi klientami dlatego należy monitorować aktualne i przyszłe potrzeby klienta, zaleca się spełnić jego wymagania oraz starać się wyprzedzać oczekiwania klienta.
2. **Przywództwo:** przywódcy organizacji ustalają cele, kierunki działania oraz zarządzają środowiskiem wewnętrznym organizacji. Budują środowisko, w którym pracownicy mogą w pełni zaangażować się w osiąganie celów organizacji.
3. **Zaangażowanie ludzi:** pracownicy na wszystkich poziomach organizacji są jej największą siłą, a uzyskanie ich całkowitego zaangażowania umożliwi wykorzystanie ich zdolności z korzyścią dla całej organizacji.
4. **Podejście procesowe:** oczekiwane wyniki można osiągnąć tylko wtedy, kiedy zasoby i działania związane z osiągnięciem tych wyników zarządzane są jako proces.
5. **Podejście systemowe do zarządzania:** zidentyfikowanie, zrozumienie i zarządzanie systemem wzajemnie powiązanych procesów dla osiągnięcia określonego celu, przyczynia się do zwiększenia skuteczności i efektywności działania organizacji.
6. **Ciągłe doskonalenie:** stałym celem organizacji jest ciągłe doskonalenie.
7. **Podejście rzeczowe przy podejmowaniu decyzji:** skuteczne decyzje opierają się na analizie danych i informacji.
8. **Wzajemnie korzystne powiązania dostawców:** wzajemnie korzystne powiązania między organizacją i jej dostawcami przynoszą korzyści obydwu stronom [8, s. 23-25].

Wprowadzenie powyższych zasad do codziennej praktyki działania biblioteki akademickiej powinno wygenerować projakościowe zmiany, które powinny skutkować:

- jasnym przywództwem, wizją i strategią,
- przejrzystymi procedurami funkcjonowania,

- ukierunkowaniem na klienta,
- sprawnym obiegiem informacji,
- efektywną kontrolą i nadzorem wewnętrznym.

Innymi słowy osiem zasad zarządzania jakością w bibliotece to sprawne zarządzanie potrzebami i oczekiwaniami jej klienta i użytkownika.

Zainteresowanie zaawansowanymi metodami zarządzania, systemami jakości i modelami samooceny takimi jak EFQM, CAF jest w Polsce coraz większe, i wynika przede wszystkim z rosnących wymagań stawianych organizacjom publicznym przez zainteresowane strony (klientów, społeczność lokalną, władze zwierzchnie i rząd, partnerów z UE i inwestorów). Organizacje publiczne w przeciwieństwie do biznesowych muszą sobie radzić z równoważeniem i sukcesywnym spełnianiem tych wymagań, mając do dyspozycji ograniczone środki. Ze względu na te uwarunkowania, organizacje sektora publicznego muszą dążyć do jak najwyższego poziomu świadczonych usług oraz do doskonalenia swoich systemów zarządzania [13].

Model CAF (Common Assessment Framework) w wersji polskiej nazywany Powszechnym Modelem Oceny czy też Wspólną Metodą Samooceny, jest modelem samooceny i zarządzania przeznaczonym przede wszystkim dla organizacji sektora publicznego (urzędów, szkół, teatrów, itp.). Może też być z powodzeniem zastosowany do samooceny i doskonalenia biblioteki.

CAF jest rezultatem współpracy pomiędzy ministerstwami państw Unii Europejskiej odpowiedzialnymi za administrację publiczną. W 1998 r. Dyrektorzy Generalni Administracji Publicznej krajów UE utworzyli tzw. Grupę ds. Innowacyjnych Usług Publicznych, która nadzorowała prace nad opracowaniem modelu CAF.

Podstawowa koncepcja CAF została opracowana w wyniku prac prowadzonych przez Europejską Fundację Zarządzania Jakością (EFQM), Niemiecką Wyższą Szkołę Nauk Administracyjnych (DHV) oraz Holenderski Europejski Instytut Administracji Publicznej (EIPA). Pierwsza wersja modelu CAF została opracowana w 1999 r. W roku 2000 poddano model testom w 14 organizacjach 5 krajów członkowskich Unii. W maju 2000 r. podczas spotkania w Lizbonie — poprzedzającego rozpoczęcie pierwszej Europejskiej Konferencji Zarządzania Jakością w Administracji Publicznej — Dyrektorzy Generalni Administracji Publicznej oficjalnie zalecili stosowanie CAF przez organizacje publiczne krajów UE [9].

Kolejna wersja modelu CAF została przygotowana na drugiej Konferencji krajów UE, w Kopenhadze w 2002 r. Nowa wersja powstała w wyniku doświadczeń stosowania modelu w kilkuset organizacjach administracji publicznej większości krajów Unii. Model ten został

przetłumaczony na 11 oficjalnych języków Unii Europejskiej. Najnowsza, trzecia wersja modelu została ogłoszona w 2006 r. [13].

Model CAF zaprojektowano dla wykorzystania we wszystkich częściach sektora publicznego. Może on być również wykorzystywany jako element systematycznego programu doskonalenia organizacji w ramach filozofii TQM lub jako podstawa do skoncentrowania wysiłków na rzecz poprawy funkcjonowania organizacji służby publicznej. Model składa się z dziewięciu obszarów obejmujących główne aspekty systemu zarządzania w organizacji, zarówno czynników potencjału obejmujących to, co organizacja wykonuje, jak i czynników wyników obejmujących to, co organizacja osiąga. Model CAF opracowano aby dostarczyć organizacjom publicznym rozpoczynającym systematyczny proces doskonalenia proste i przystosowane do ich specyfiki narzędzia samooceny. Podobnie jak w Modelu EFQM, w Modelu CAF obszary poddawane ocenie podzielone są na dwie grupy:
pięciu kryteriów **POTENCJAŁU:**

- przywództwo,
- strategia i planowanie,
- zarządzanie zasobami ludzkimi,
- partnerstwo i zasoby,
- zarządzanie procesami i zmianą,

oraz czterech kryteriów **WYNIKÓW:**

- wyniki w relacjach z klientami/obywatelami,
- wyniki w relacjach z pracownikami,
- wyniki w zakresie społeczeństwa,
- kluczowe wyniki działalności [1, s. 177-178].

Każde z kryteriów podzielone zostało na 2 do 6 podkryteriów dotyczących odpowiednich obszarów szczegółowych, odnoszących się do ogólnego opisu, definiującego dane kryterium. Powszechny Model Oceny jest wykorzystywany w postaci kwestionariusza (matrycy), w którym do każdego podkryterium sformułowano odpowiednie przykłady działań, czy też zachowań. Wersja modelu obowiązująca od października 2006 r. zawiera łącznie 27 podkryteriów [11, s. 23-27].

W porównaniu do w pełni rozwiniętego modelu bazującego na zasadach Kompleksowego Zarządzania Jakością (EFQM) [11, s. 21-22], model CAF jest modelem miękkim, właściwym aby uzyskać wstępne informacje, co do tego, jakie są wyniki funkcjonowania danej organizacji. Przyjmuje się, że organizacja, która zamierza iść dalej

wybierze jeden z bardziej szczegółowych modeli (takich jak model Speyera [1, s. 181] lub model EFQM). Cechą modelu CAF jest porównywalność z tymi modelami i stąd może być on pierwszym krokiem dla organizacji, która zamierza iść dalej w kierunku zarządzania jakością.

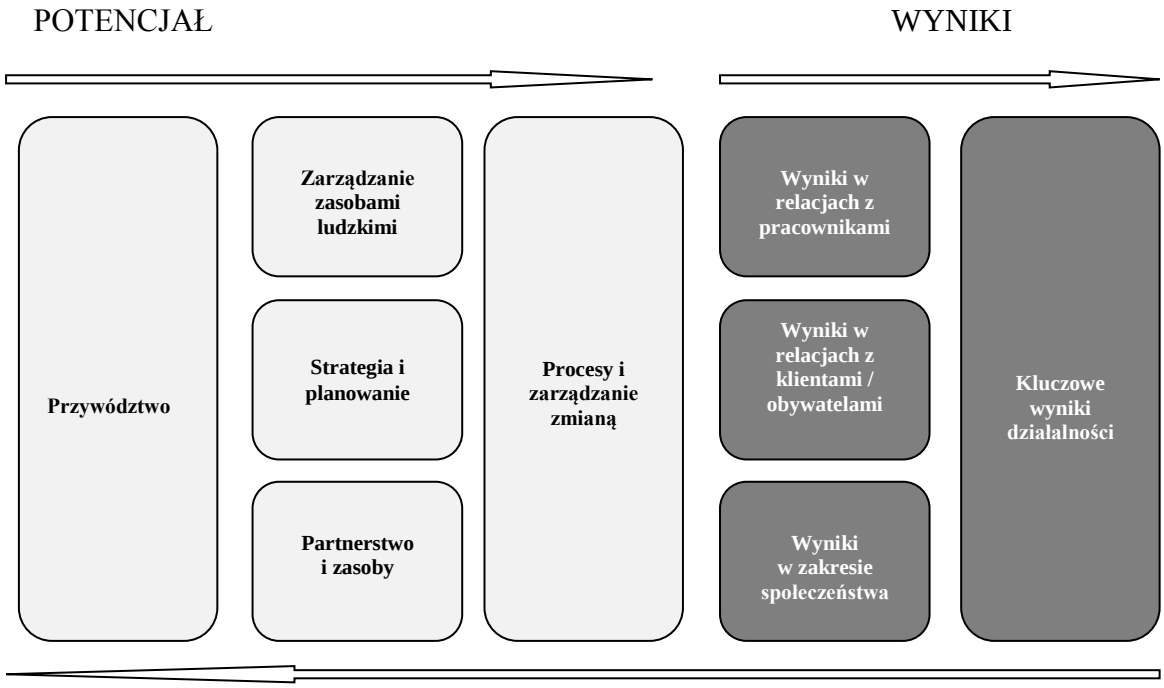
Struktura modelu CAF jest istotnie zgodna z modelem EFQM, zmianie uległy tylko tytuły części kryteriów, które precyzyjniej odzwierciedlają kontekst organizacji publicznej.

Model Powszechnej Oceny to zestaw prostych i łatwych w użyciu kryteriów, które mogą być przydatne do doskonalenia i samooceny takiej organizacji jaką jest biblioteka. Charakterystyka kryteriów działalności organizacji publicznej według modelu CAF jest zawarta w dziewięciu obszarach. W bibliotece akademickiej obszary te to:

1. **Przywództwo –** kierownictwo biblioteki musi jasno i dokładnie określić wizję, misję i cele swojej organizacji. Elementy te powinny być przekazane pracownikom biblioteki a kierownictwo przy tym powinno demonstrować osobiste zaangażowanie w ich realizację i ciągłe doskonalenie organizacji. Ponadto, kierownictwo biblioteki jest zobowiązane motywować i wspierać pracowników w wykonywaniu ich zadań, ze szczególnym uwzględnieniem utrzymywania jak najlepszych relacji z użytkownikami biblioteki.
2. **Polityka i strategia –** zadaniem biblioteki jest stworzenie takiej polityki i strategii, która opiera się na wiarygodnych kryteriach, np. badaniach klientów, pracowników itp. Strategia powinna być poddawana okresowym przeglądom i aktualizowana, a wyniki jej wdrażania powinny być badane i oceniane np. poprzez benchmarking z innymi bibliotekami.
3. **Zarządzanie zasobami ludzkimi –** priorytetową kwestią jest, aby w bibliotece zostały wprowadzone procedury, które pozwalają na właściwe zarządzanie pracownikami np. poprzez szkolenie pracowników, wspieranie ich kształcenia, wprowadzenie dialogu pomiędzy pracownikami i kierownictwem, propagowanie pracy zespołowej oraz wprowadzanie jednoznacznych i elastycznych zasad pracy.
4. **Partnerstwo i zasoby –** biblioteka musi dążyć do zbudowania i utrzymania jak najlepszych relacji z partnerami zewnętrznymi. Powinna też zastosować takie rozwiązania, które pozwolą na optymalne zarządzanie zasobami (zbiorami bibliotecznymi, zasobami finansowymi, informacją wewnętrzną i zewnętrzną, bazami danych oraz technologiami IT).
5. **Procesy i zarządzanie zmianą –** każda biblioteka (akademicka, publiczna, szkolna) niezależnie od sektora, w którym funkcjonuje, powinna określić procesy, jakie w niej

zachodzą, sterować nimi oraz doskonalić w taki sposób, by realizowane przez nią cele, polityki i strategie w pełni zaspokajały potrzeby i oczekiwania klientów wewnętrznych i zewnętrznych.

6. **Wyniki w relacjach z klientem –** zadaniem biblioteki jest badanie i dążenie do zwiększenia satysfakcji swoich klientów poprzez spełnienie ich oczekiwań.
7. **Wyniki w relacjach z pracownikami –** biblioteka powinna badać i dążyć do zwiększenia satysfakcji swoich pracowników.
8. **Wpływ na społeczeństwo –** organizacja powinna zajmować się badaniem i dążeniem do zwiększenia zadowolenia użytkowników (społeczności akademickiej, społeczności lokalnej, społeczności uczniowskiej, nauczycieli i wychowawców).
9. **Kluczowe wyniki działalności –** biblioteka powinna mierzyć i stale poprawiać efekty swojej działalności finansowej i poza finansowej [12].



Rys. 1. Struktura Modelu Powszechnej Oceny (CAF)

Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów szkoleniowych. Projekt 2004/016-829.01.03, Wdrożenie metody CAF w wybranych ministerstwach i urzędach centralnych

Model CAF w bibliotece ma więc cztery podstawowe płaszczyzny/cele:

1. Odnosi się do specyficznych cech biblioteki jako organizacji publicznej;

2. Służy jako narzędzie dla kadry kierowniczej, zainteresowanej poprawą wyników funkcjonowania biblioteki;
3. Działa jako pomost pomiędzy różnymi modelami wykorzystywanymi w zarządzaniu jakością (ISO, EQFM, TQM);
4. Ułatwia benchmarking pomiędzy bibliotekami [5, s. 55].

Model CAF nie został jeszcze praktycznie zastosowany do oceny i doskonalenia polskich bibliotek. Jego wprowadzenie może jednak pomóc bibliotekom w zrozumieniu i wykorzystaniu technik zarządzania jakością oraz zdiagnozowaniu stanu systemu zarządzania. Model jest bowiem prostym i łatwym w użyciu narzędziem analitycznym, odpowiednim dla dokonywania samooceny w organizacjach publicznych. Może też pełnić on rolę narzędzia wspierającego współpracę i wymianę doświadczeń oraz punktu wyjściowego dla pomiaru i prowadzenia porównań pomiędzy różnego typu bibliotekami, niezależnie od wielkości i środowiska, w którym działają.

Zgodnie z filozofią TQM w modelu CAF, w każdym z obszarów funkcjonowania, biblioteka powinna:

- postawić sobie konkretne cele,
- opracować właściwe metody, systemy i rozwiązania dla osiągnięcia tych celów,
- wdrożyć te rozwiązania w bibliotece,
- po jakimś czasie dokonać przeglądu i ocenić, czy zastosowane rozwiązania są skuteczne, a wdrożenie pełne,
- wykorzystać wyniki przeglądów oraz nabytą wiedzę i doświadczenie do wprowadzania udoskonaleń [12, s. 6].

Samoocena w oparciu o Model CAF może dać bibliotece wiele korzyści, do których można zaliczyć:

- dostarczenie danych i informacji (opartych na faktach), będących podstawą do poprawienia systemu zarządzania biblioteką, w tym: identyfikacja mocnych stron i obszarów do poprawy, okresowy pomiar postępów i śledzenie trendów (przy założeniu systematycznego ponawiania samooceny), identyfikacja dobrych praktyk i dzielenie się nimi wewnątrz organizacji;
- możliwość porównywania wyników z innymi bibliotekami (benchmarking);
- rozpowszechnianie w organizacji wiedzy na temat podstawowych zasad i koncepcji zarządzania i doskonalenia organizacji;
- wykorzystywanie wiedzy i kreatywności pracowników organizacji;

- przygotowanie organizacji do aplikowania o nagrody jakości (europejskie, krajowe i regionalne);
- możliwość powiązania zasad i wyników samooceny z innymi przedsięwzięciami dotyczącymi jakości usług bibliotecznych [6, s. 40].

Samoocena z wykorzystaniem kwestionariusza CAF charakteryzuje się łatwością zastosowania, angażowaniem niewielkich zasobów oraz niewielką ilością czasu potrzebnego na jej przeprowadzenie. Należy jednak pamiętać, że samoocena nie powinna być przedsięwzięciem jednorazowym, lecz cyklicznym. Co ważniejsze, wyniki każdej samooceny powinny być wykorzystywane do zaplanowania i realizacji działań związanych z procesem poprawy i doskonalenia. Szczególnie cenne są w tym przypadku informacje dotyczące zidentyfikowanych słabych stron organizacji (obszarów do poprawy), które są podstawą do określenia przedsięwzięć doskonalących (zgodnie z cyklem W. E. Deminga P – D – C – A) [12, s. 4].

Dokonywanie samooceny organizacji, niezależnie od modelu będącego jej podstawą, jest promowane i wykorzystywane w wielu systemach i modelach związanych z zarządzaniem jakością. Norma ISO 9004:2007 zawierająca wytyczne doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, zaleca stosowanie samooceny w wersji bardzo zbliżonej do CAF. Norma ta opiera się na bardzo podobnych 8 zasadach zarządzania i zaleca podobną skalę oceny organizacji [8, s. 23].

Przeprowadzenie samooceny w bibliotece akademickiej może ułatwić kierownictwu podjęcie decyzji co do kierunków dalszych usprawnień w zakresie rozwoju instytucjonalnego – w tym np. tworzenia systemu obsługi klienta, współpracy z użytkownikami, poprawy systemów informatycznych, systemu zarządzania i ochrony informacji, tworzenia budżetów zadaniowych i wieloletnich planów inwestycyjnych, czy też zarządzania procesami z wykorzystaniem systemu zarządzania jakością ISO 9001:2007 [7, s. 17].

Model CAF jest własnością publiczną i jest dostępny bez opłat. Organizacje mogą wykorzystywać ten model w dowolny sposób.

Reasumując zastosowanie Modelu Powszechnej Oceny w bibliotece akademickiej to ustalenie takich sposobów pracy, które powodują, że organizacja może działać lepiej i skuteczniej, a klient (użytkownik) jest w pełni usatysfakcjonowany ze świadczonych usług bibliotecznych. Jest to ciągły proces, który wymaga jednak nowej kultury pracy, opartej na rzetelności, profesjonalizmie, współpracy i wysokiej etyce pracowników biblioteki.

Bibliografia:

1. BUGDOL Marek. *Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej*. *Teoria i praktyka.* Warszawa: Difin, 2008. ISBN 978-83-7251-901-6.
2. KOLMAN Romuald, TKACZYK, Tomasz. *Jakość usług – poradnik.* Bydgoszcz: TNOiK, 1996. ISBN 83-86827-34-3.
3. KOŻUCH Barbara. *Zarządzanie publiczne w teorii i praktyce polskich organizacji.* Warszawa: Wydawnictwo Placet, 2004. ISBN 83-85428-89-5.
4. KRZYŻANOWSKA Magdalena. *Marketing usług organizacji niekomercyjnych.* Warszawa: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego, 2000. ISBN 83-86846-45-3.
5. Materiały konferencyjne. Projekt 2004/016-829.01.03, Wdrożenie metody CAF w wybranych ministerstwach i urzędach centralnych., WYG International. Warszawa 2007.
6. Materiały szkoleniowe. Projekt 2004/016-829.01.03, Wdrożenie metody CAF w wybranych ministerstwach i urzędach centralnych., WYG International. Warszawa 2006.
7. *Polska Norma PN-EN ISO 9001:2001 System zarządzania jakością*. Warszawa: Polski Komitet Normalizacyjny, 2001.
8. *Polska Norma PN-EN ISO 9004:2001 System zarządzania jakością*. Warszawa: Polski Komitet Normalizacyjny, 2001.
9. Powszechny Model Oceny Common Assessment Framework CAF. Doskonalenie zarządzania w urzędach administracji publicznej w Polsce [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.umbrella.org.pl/uslugi/model_caf.htm. Stan z dnia 01.11.2008.
10. RADWAN Jacek. Powszechny Model Oceny CAF. I Seminarium Zarządzania Jakością Kształcenia w Szkole Wyższej, Kraków 2007.
11. Szkolenia generalne dla członków służby cywilnej. Materiały szkoleniowe, Zeszyt nr. 6. Zarządzanie jakością w urzędzie. Warszawa: Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej, 2005.
12. Wspólna Metoda Oceny. CAF 2006 (The Common Assessment Framework). Doskonalenie organizacji poprzez samoocenę [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.eipa.eu/files/File/CAF/Brochure2006/Polish_2006.pdf. Stan z dnia 01.11.2008.

13. WYSOCKI Sławomir. Zastosowanie Modelu CAF do modernizacji administracji. In *Poradnik urzędnika – pismo nowoczesnej administracji publicznej*. 2007, nr 2, s. 32-36. ISSN 1898-2549.

Standaryzowane pomiary w badaniach marketingowych bibliotek

Maja Wojciechowska[1]

Zarządzanie biblioteką, w tym również zarządzanie marketingowe, oparte jest na zbiorach informacji. Dzięki nim możliwe jest podejmowanie racjonalnych decyzji, planowanie rozwoju, realizowanie wcześniejszych zamierzeń, modyfikowanie uprzednio przyjętych postanowień, jeśli wymaga tego sytuacja. Informacje niezbędne w procesie zarządzania marketingowego mogą być pozyskiwane ze źródeł zewnętrznych, mogą również generowane być w toku funkcjonowania biblioteki lub też specjalnie opracowywane. Niemal wszystkie działania prowadzone w ramach strategii marketingowych bibliotek powodują jednak konieczność wykonywania dodatkowych badań. Ponieważ pomiary te są powtarzalne i mogą być wykonywane w różnych typach bibliotek, przyjęły one postać standaryzowanych wskaźników marketingowych.

Prace nad możliwością pomiaru wydajności działań marketingowych w firmach komercyjnych rozpoczęto na przełomie lat 50. i 60. ubiegłego wieku. Jednak dopiero w latach 90. zaczęto podejmować próby stworzenia kompleksowej i systematycznej oceny. Do dziś jednak wiele organizacji rezygnuje z tego typu badań chcąc zminimalizować koszty i skrócić czas realizacji kampanii marketingowych lub też wychodząc z przekonania, iż marketing jest działalnością niemierzalną.

Wskaźniki marketingowe stanowią narzędzie, które umożliwia badanie wnętrza i otoczenia biblioteki. Ponadto pomiar marketingu pozwala bibliotece na lepszą alokację zasobów oraz zaobserwowanie związku pomiędzy nakładami poniesionymi na działania marketingowe a wymiernymi zyskami z tychże działań.

Wydajność marketingu według Roberta Kozielskiego to „dająca się wyrazić w sposób liczbowy zdolność tworzenia przez marketing wartości dodanej w relacji do poniesionych nakładów" [2, s. 25]. Autor podkreśla jednak potrzebę łączenia podczas przeprowadzania oceny wskaźników zarówno finansowych jak i niefinansowych. Konieczne jest również uwzględnianie w analizie nie tylko procesów zachodzących we wnętrzu biblioteki lecz również dynamiki zmian w jej otoczeniu. Ponadto zaleca się porównanie uzyskanych

[1] dr Maja Wojciechowska, dyrektor Biblioteki Ateneum – Szkoły Wyższej w Gdańsku; Uniwersytet Gdański, Wydział Filologiczny, Zakład Nauki o Książce, e-mail: maja.wojciechowska@gmail.com

wyników z analogicznymi danymi z innych bibliotek oraz całego sektora, w skład którego wchodzą instytucje o charakterze kulturalno-naukowym.

Podstawę skutecznego pomiaru stanowi właściwy dobór wskaźników, które najlepiej będą ilustrowały sytuację biblioteki oraz jej dalsze potrzeby w zakresie działań marketingowych, a także będą możliwe do opracowania na podstawie dostępnych danych. Równie istotne jest uwzględnienie specyfiki sektora, w którym funkcjonuje biblioteka (np. sektor prywatny czy państwowy, sektor związany z działalnością naukową lub kulturalną itd.), jej kondycji finansowej, wielkości, liczby użytkowników, celów funkcjonowania oraz zidentyfikowanych już potrzeb użytkowników itp. W przypadku firm komercyjnych do najczęściej stosowanych wskaźników marketingowych należą wskaźniki finansowe. W bibliotekach polskich stosowanie wskaźników należy do rzadkości, lecz można założyć, iż w przyszłości największą popularnością będą odznaczały się mierniki o charakterze jakościowym. Dla porównania w tabeli 1 przedstawiono listę najczęściej stosowanych w Wielkiej Brytanii wskaźników marketingowych.

Tab. 1. Najczęściej stosowane wskaźniki marketingowe w Wielkiej Brytanii

Wskaźnik	Procent firm stosujących dany wskaźnik
Zysk (opłacalność)	91,5
Sprzedaż (ilościowa, wartościowa)	91,0
Marża brutto	81,0
Świadomość marki	78,0
Udział w rynku	78,0
Liczba nowych produktów	73,0
Liczba skarg	69,0
Satysfakcja klienta	68,0
Dostępność produktu (dystrybucja)	66,0
Liczba klientów	65,5
Wydatki marketingowe	64,5
Jakość postrzegana przez klienta	64,0
Wskaźnik lojalności (zatrzymywania klientów)	64,0
Liczba nowych klientów	57,0
Wizerunek marki	54,5
Penetracja rynku	47,5
Zamiary zakupu	47,5
Wskaźnik konwersji	46,5

Źródło: KOZIELSKI Robert (red.). *Wskaźniki marketingowe.* Kraków: Oficyna Ekonomiczna, 2006, s. 33

W *Leksykonie marketingu* termin „wskaźnik" definiowany jest jako „wielkość względna będąca stosunkiem dwóch różnych wielkości" [1, s. 270], zaś w *Leksykonie biznesu* jako „obserwowana wielkość zmienna niezbędna do uchwycenia innej zmiennej bezpośrednio

nie obserwowalnej; liczba wyjaśniająca wzajemny stosunek dwóch wielkości statystycznych" [3, s. 488]. W praktyce najczęściej wyróżnia się cztery podstawowe typy wskaźników:

- wskaźniki opóźnione – będące miarą oceny zjawiska przeszłego, np. wzrost średnich cen książek w określonym przedziale czasowym;
- wskaźniki wyprzedzające – będące miarą zjawiska prognozowanego, np. wzrost liczby czytelników korzystających z elektronicznych usług biblioteki;
- wskaźniki ilościowe – ilustrujące zjawisko w sposób liczbowy, np. liczba czytelników przybyłych na imprezę biblioteczną po obejrzeniu plakatu reklamowego;
- wskaźniki wartościowe – ilustrujące zjawisko w ujęciu wartości, np. wartość dotacji uzyskanych w wyniku przeprowadzonej przez bibliotekę akcji promocyjnej;
- wskaźniki dynamiki – ilustrujące stosunek wielkości danego zjawiska w porównywalnych okresach czasowych, np. wzrost zakupu książek przez bibliotekę;
- wskaźniki struktury – nazywane również odsetkiem lub frakcją, stanowią stosunek pewnej części zbiorowości do całości, np. udział wydatków na promocję biblioteki w całym budżecie rocznym;
- wskaźniki natężenia – stanowią stosunek jednej wielkości do liczby jednostek innej wielkości, np. liczba wypożyczeń na jednego mieszkańca gminy.

Biblioteki do prowadzenia badań marketingowych mogą wykorzystywać wiele wskaźników. Należą do nich m.in.:

- wskaźniki związane z jakością usług, lojalnością użytkowników i strategią biblioteki takie jak: wskaźnik satysfakcji użytkowników, wskaźnik utrzymania użytkowników, wskaźnik lojalności użytkowników, wskaźnik utraty użytkowników, wskaźnik penetracji rynku, wskaźnik RFM, wskaźnik udziału w rynku;
- wskaźniki ilustrujące liczbę udzielanych usług i dokonywanych wypożyczeń, takie jak: wskaźnik dynamiki wzrostu udzielonych usług/wypożyczeń, roczny trend wypożyczeń;
- wskaźniki związane z opinią użytkowników o bibliotece oraz marką budowaną przez bibliotekę, jak np. spontaniczna świadomość marki, pierwsza wymieniona marka;
- wskaźniki związane z reklamą biblioteki, jak np. wskaźnik zasięgu reklamy, efektywny zasięg reklamy, częstotliwość reklamy, efektywna częstotliwość reklamy;
- wskaźniki ilustrujące skuteczność marketingu biblioteki w Internecie, takie jak: wskaźnik zapotrzebowania biblioteki lub jednej z jej usług na serwis internetowy,

wskaźnik lepkości serwisu internetowego biblioteki, wskaźnik skupienia, współczynnik świeżości serwisu, wskaźnik personalizacji serwisu, wskaźnik tempa uzyskania w serwisie biblioteki poszukiwanej informacji, wskaźnik kliknięć w reklamy biblioteki w Internecie;

- wskaźniki finansowe, określające koszty ponoszone przez bibliotekę na reklamę, np. wskaźnik kosztu dotarcia do audytorium reklamy, wskaźnik kosztu pozyskania nowego użytkownika, współczynnik dopasowania.

Poza nimi istnieje wiele innych wskaźników, które nie mają zastosowania w bibliotekach, gdyż zostały przygotowane na potrzeby organizacji komercyjnych, głownie dla firm zajmujących się handlem (m.in. wskaźnik wartości życiowej klienta, Target Group Index, wskaźnik wartości marki obliczany metodą zdyskontowanych przepływów gotówkowych, dystrybucja numeryczna i dystrybucja ważona, wskaźnik braku towaru, średni stan zapasów danej marki, udział marki w sklepach, zakupy numeryczne i zakupy ważone, indeks cenowy, zamiar zakupu, wskaźnik powtórnego zakupu, wskaźnik stosowania marki, wskaźnik kontroli sprzedaży, średnia wartość zamówienia, wskaźnik skuteczności sił sprzedaży, spontaniczna świadomość reklamy, współczynnik szumu reklamowego, wskaźnik pokrycia rynku czy wskaźnik zamówień itp.).

Równoczesne wykorzystywanie przez bibliotekę wszystkich wcześniej wymienionych wskaźników nie jest możliwe w praktyce, zaś ze względu na czas potrzebny do ich obliczenia oraz koszty i niezbędny wysiłek, nie przyniosło by to wymiernych efektów. Dla tego też najbardziej optymalne wydaje się obliczenie kilku, najbardziej istotnych dla danej biblioteki mierników.

Aby bliżej zilustrować na czym polega obliczanie wskaźników marketingowych, poniżej zostały krótko omówione wybrane wskaźniki z każdej uwzględnionej wcześniej kategorii.

Jednym z chętniej wykorzystywanych przez bibliotekarzy narzędzi jest **wskaźnik satysfakcji użytkowników**. Polega on na przeprowadzeniu badań ankietowych, w których respondenci pytani są o stopień zadowolenia z usług, które zostały przez nich uznane za najistotniejsze, co można przedstawić za pomocą wzoru:

$$\text{wskaźnik satysfakcji użytkowników} = \frac{\text{suma punktów przyznanych prez użytkowników poszczególnym usługom}}{\text{liczba usług}}$$

Grupę badaną stanowią stali czytelnicy, regularnie korzystający z usług biblioteki. Aby uzyskane wyniki były miarodajne należy przyjąć pewne założenia, np. iż udział w badaniach ankietowych biorą tylko i wyłącznie czytelnicy, którzy odwiedzają bibliotekę minimum raz w miesiącu lub też wypożyczają minimum 10 książek rocznie itp. W większych bibliotekach korzystna jest bardziej szczegółowa analiza, uwzględniająca różne segmenty czytelników, dla których oferowane są różne pakiety usług (np. młodzież, emeryci, niewidomi itd.). Możliwe jest również określanie rangi poszczególnych usług poprzez przyznanie im odpowiedniej liczby punktów wagi.

Do grupy wskaźników określających liczbę udzielonych usług i dokonanych wypożyczeń zaliczany jest m.in. bardzo prosty do obliczenia **roczny trend wypożyczeń,** który można wyrazić wzorem:

$$\text{wskaźnik rocznego trendu wypożyczeń} = \frac{\text{wypożyczenia w styczniu} + \text{wypożyczenia w lutym} + \cdots + \text{wypożyczenia w grudniu}}{12}$$

W ramach tego wskaźnika można dokonywać rozbicia na bardziej szczegółowe kategorie i poddać analizie np. trendy w zakresie wykorzystania literatury z określonych dziedzin wiedzy lub też tendencje wypożyczeń wśród różnych grup użytkowników itp. Niezbędne do tego są proste dane statystyczne, które jednak standardowo gromadzi większość bibliotek. Istotne jest, aby dane stosowane w badaniu były porównywalne i gromadzone tymi samymi metodami. I tak na przykład wyniki uzyskane w rezultacie wykorzystania danych zliczanych osobiście przez bibliotekarza oraz danych wygenerowanych przez bramkę rejestrującą będą nieporównywalne. Aby ocenić sytuację biblioteki oraz skalę zainteresowania jej usługami możliwe jest kontrolowanie rocznych trendów wypożyczeń wśród instytucji o podobnym profilu i charakterze, funkcjonujących w analogicznych warunkach ekonomiczno-społecznych.

W ostatnich latach szczególnym zainteresowaniem bibliotekarzy cieszą się badania, na podstawie których otrzymywane są informacje na temat opinii użytkowników o bibliotece oraz badania wskazujące na ile biblioteka znana jest czytelnikom. Klasycznym wskaźnikiem marketingowym z tej grupy jest **wskaźnik spontanicznej świadomości marki.** Informuje on ile procent respondentów wymieniło nazwę konkretnej biblioteki bez jakichkolwiek podpowiedzi badającego, a więc „spontanicznie", w odpowiedzi na prośbę o wymienienie znanych bibliotek lub instytucji naukowo-kulturalnych.

$$\text{wskaźnik spontanicznej świadomości marki biblioteki} = \frac{\text{liczba osób, które spontanicznie wymieniły bibliotekę}}{\text{liczba wszystkich badanych}} \text{ x } 100$$

Wskaźnik ten ilustruje, czy potencjalni czytelnicy „kojarzą" daną bibliotekę oraz czy istnieje szansa, że skorzystają w przyszłości z jej usług. Niskie wyniki mogą sugerować konieczność przeprowadzenia w najbliższym otoczeniu akcji informacyjnej lub marketingowej, która zwiększy świadomość istnienia biblioteki i zachęci do jej odwiedzin. Badania kontrolujące na ile konkretna biblioteka znana jest wśród ogółu innych instytucji z tego samego sektora wydają się być celowe w regionach (miastach), gdzie na niewielkim terenie funkcjonuje więcej bibliotek lub ich substytutów, które mogą wzbudzać zainteresowanie potencjalnych czytelników.

Do nieco rzadziej wykorzystywanych przez bibliotekarzy wskaźników należą mierniki związane z szeroko rozumianą efektywnością i skutecznością reklamy. Zapewne wynika to z ciągle jeszcze okazjonalnie prowadzonych akcji reklamowych bibliotek oraz braku środków nie tylko na badania skuteczności tychże akcji ale również na same kampanie. Do instytucji, które mają szansę prowadzić tego typu badania należą m.in. biblioteki niepaństwowych szkół wyższych, które wykorzystują m.in. **wskaźnik częstotliwości reklamy.**

$$\text{wskaźnik częstotliwości reklamy} = \text{średnia liczba kontaktów z reklamą biblioteki przeciętnego czytelnika w określonym przedziale czasowym}$$

Wskaźnik ten pokazuje ile razy w danym przedziale czasu przeciętny odbiorca reklamy miał z nią jakikolwiek kontakt. Odbiorcą reklamy może być zarówno użytkownik rzeczywisty jak i użytkownik potencjalny. Dzięki wskaźnikowi biblioteka może sprawdzić na ile skuteczny jest przyjęty sposób reklamy, czy konieczna jest zmiana miejsca, czasu lub częstotliwości przekazów reklamowych.

Kolejną grupę badań stanowią badania marketingowe prowadzone w Internecie. Ze względu na zwiększającą się popularność tego medium wzrasta również zainteresowanie bibliotek skuteczną promocją w sieci. Marketing elektroniczny zaczynają stosować zarówno biblioteki posiadające wyłącznie witryny internetowe, stanowiące elektroniczną wizytówkę, jak i biblioteki, które część swoich usług oferują czytelnikom właśnie za pośrednictwem sieci. Przykładem wskaźnika, który coraz częściej obliczają biblioteki internetowe jest **wskaźnik lepkości serwisu**. Ilustruje on, ile czasu spędza na czytaniu przeciętny użytkownik biblioteki internetowej.

$$\text{wskaźnik lepkości serwisu} = \text{częstotliwość odwiedzin serwisu x czas trwania wizyty x całkowity zasięg serwisu}$$

Im więcej czasu czytelnicy spędzają na stronach biblioteki cyfrowej, tym większa jest tzw. lepkość, czyli zdolność przyciągania serwisu. Oczywiście ma na to wpływ bardzo wiele czynników, takich jak np. stopień w jakim oferta tytułów dostępnych na stronie odpowiada zainteresowaniom czytelnika, liczba tytułów (im większa tym większe zainteresowanie czytelników), ale i funkcjonalność oraz prostota obsługi interfejsu, rozpropagowanie informacji o istnieniu biblioteki itp. Wiele z bibliotek cyfrowych posiada wbudowane narzędzia ułatwiające automatyczne obliczanie wskaźnika lepkości. Przeciwieństwem tego wskaźnika jest wskaźnik śliskości serwisu obliczany w analogiczny sposób. Sytuacją korzystną jest, kiedy osiąga on wartości minimalne, gdyż stosowany jest do badania odwiedzin na podstronach, które powinny zapewnić jak najszybszą obsługę. Do tego typu podstron należą m.in. różnego typu formularze rejestracyjne, czy formularze zapytań itp. gdzie użytkownik ma spędzać możliwie mało czasu.

Ostatnia grupa zawiera wskaźniki o charakterze finansowym, które ilustrują wielkość nakładów poniesionych na prowadzone przez bibliotekę akcje marketingowe. Przykładem miernika finansowego jest **wskaźnik kosztu pozyskania nowego użytkownika**, który obliczany jest za pomocą formuły:

$$\text{wskaźnik kosztu pozyskania nowego użytkownika} = \frac{\text{środki przeznaczone na akcję reklamową biblioteki}}{\text{liczba użytkowników pozyskanych w ramach akcji}}$$

Dzięki obliczeniu powyższego wskaźnika biblioteka otrzymuje informację, czy przeprowadzona akcja reklamowa była skuteczna, biorąc pod uwagę poniesione na nią koszty.

Zaprezentowane wskaźniki marketingowe mogą służyć bibliotece pomocą w opracowywaniu kampanii marketingowych, stanowić kontrolę ich skuteczności oraz wskazywać na poziom kosztochłonności. W sytuacji, kiedy bibliotekarze coraz więcej wysiłku muszą wkładać w pozyskiwanie nowych czytelników i utrzymywanie czytelników dotychczasowych, korzystna wydaje się możliwość sprawdzania, które zabiegi promujące bibliotekę mają na nich największy wpływ. Z pewnością jednak czas i nakład pracy poniesiony na prowadzone badania nie powinien przekraczać korzyści, które dzięki nim można osiągnąć. Tak więc każda biblioteka rozmiar badań winna dopasować do swoich możliwości oraz zasięgu oddziaływania na otoczenie. Przypuszczalnie jednak, w najbliższej przyszłości, można spodziewać się zwiększenia liczby badań prowadzonych zwłaszcza przez

biblioteki, które działają w ramach instytucji szczególnie zainteresowanych pozyskiwaniem ciągle nowych klientów, jak ma to m.in. miejsce w niepaństwowych szkołach wyższych.

Bibliografia:

1. ALTKORN Jerzy, KRAMER Teodor (red.). *Leksykon marketingu.* Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 1998. ISBN 83-208-1087-6.
2. KOZIELSKI Robert (red.). *Wskaźniki marketingowe.* Kraków: Oficyna Ekonomiczna, 2006. ISBN 83-7484-009-9.
3. PENC Józef. *Leksykon biznesu.* Warszawa: Agencja Wydawnicza Placet, 1997. ISBN 83-85428-20-8.

Część III

Standaryzacja a personel biblioteki

Standaryzacja a kompetencje zawodowe bibliotekarzy

Beata Taraszkiewicz[1]

Standardy to pewne wytyczne, wzorcowe modele, które określają ramy organizacji działalności bibliotecznej. Czy takie standardy są potrzebne również w stosunku do bibliotekarzy? A jeśli tak, czy możliwe jest, aby w ciasne ramy europejskich i międzynarodowych standardów „wcisnąć" polskich bibliotekarzy – tych, którzy: *„żyją pośród zakurzonych książek, noszą okulary z grubymi szkłami, krzyczą, jeśli się nie odda książki w terminie. Gdy nikt nie przychodzi, piją kawę z fusami i zatapiają wzrok w kolejnej książce. Kawy piją dużo"* [6].

Jak powszechnie wiadomo picie kawy i czytanie książek, to miłe zajęcia, do których nie są wymagane ani szczególne umiejętności, ani fachowa wiedza. Nikogo zatem nie dziwi fakt, że w odpowiedzi na oferty pracy zamieszczane przez biblioteki, zgłasza się ogromna ilość kandydatów skuszonych perspektywą może nie najlepiej płatnej ale przyjemnej pracy. Wśród tej wielkiej liczby chętnych, większość, jak można się spodziewać, stanowią osoby zupełnie przypadkowe, szukające „łatwej, miłej i przyjemnej" lub też „jakiejkolwiek, w miarę lekkiej" pracy. Są to najczęściej osoby bez wykształcenia bibliotekarskiego, często nie posiadające umiejętności obsługi komputera czy znajomości języków obcych. Zapytani o kwalifikacje do pracy w bibliotece, zdumieni kandydaci odpowiadają: „no jak to, jakie kwalifikacje, przecież do pracy w bibliotece nie potrzeba żadnych, szczególnych umiejętności". Czyżby naprawdę? Jeszcze zanim wykrystalizował się zawód bibliotekarza oraz związane z nim prawodawstwo, zawsze, od najdawniejszych czasów, w bibliotekach pracowali ludzie wykształceni, erudyci, często będący wybitnymi twórcami jak np. Adam Mickiewicz, Stefan Żeromski, Maria Kownacka czy Maria Dąbrowska.

Niezależnie od okresu historycznego bibliotekarzom zawsze stawiano wysokie wymagania, np. już w XIX wieku, okresie kiedy zawód bibliotekarski dopiero się kształtował, w Encyklopedii Orgelbranda pod hasłem bibliotekarz zapisano: „Biblijotekarz tak nazywają tego, któremu powierzonem jest zachowanie, utrzymanie i ułożenie biblijoteki. Wszystkie przymioty potrzebne dobremu biblijografowi są także udziałem biblijotekarza, gdyż

[1] dr Beata Taraszkiewicz, kierownik Oddziału Komputeryzacji Biblioteki Głównej Akademii Pedagogicznej w Słupsku, e-mail: beatat@biblioteka.apsl.edu.pl

szczególniej powinien on oddawać się nauce biblijografii, historyi, literatury i znajomości sztuki drukarskiej, co mu koniecznie są potrzebne dla ocenienia formatu, pisma i druku, znać musi rytownictwo, paleografiję i grafikę, aby mógł rozpoznać pisma rozmaitych wieków, żeby zdołał ocenić wartość dzieła; wyczytać text i opisać go dokładnie. Powinien także znać się na numizmatyce, bo ta umiejętność naprzód dopomaga do wyjaśnienia wielu faktów w historyi; powtóre zwykle przy biblijotekach i zbiory numizmatyczne się mieszczą. W ogóle biblijotekarz powinien, jeżeli nie posiadać, to o wszystkich umiejętnościach o ile być może, mieć wyobrażenie. Co do wypełnienia jego obowiązków mianowicie publicznych, biblijotekarz musi być wolnym od przesądów politycznych i religijnych i pamiętać na to, że przeznaczeniem jego jest być na usługi publiczności, a szczególnie dla uczonych i uczących się, aby znaleźli w nim żywą biblijotekę i więcej mogli skorzystać z jego obszernej i uprzejmej erudycyi, aniżeli z katalogów. Przedewszystkiem zaś grzeczność i uczynność, jak wszystkich ludzi, tak bardziej jeszcze zdobić powinna biblijotekarza, bo głównem jego zadaniem jest zachęcać czytelników, ale nie odstręczać od biblioteki" [3, s. 454-455].

W ten bardzo szczegółowy sposób określono w 1860 r. kanon wiedzy, umiejętności a nawet cech osobowości potrzebnych w pracy bibliotekarza, po to aby osiągnąć wysoki poziom satysfakcji użytkowników. Taki standard obowiązywał w roku 1860 a dziś? Czy wiele się od tego czasu zmieniło? Czy normą jest to, że polski bibliotekarz musi WIEDZIEĆ o wiele więcej niż jego kolega w XIX wieku, czy też jak to wynika ze stereotypowego postrzegania naszego zawodu, wystarczy w Polsce bibliotekarzem BYĆ? Czy oprócz tego, co w XIX wieku nazwano „obszerną i uprzejmą erudycją" oraz tego, aby „o wszystkich umiejętnościach o ile być może, mieć wyobrażenie" polski bibliotekarz musi UMIEĆ coś jeszcze? A może współczesnemu bibliotekarzowi w przygotowaniu zawodowym wystarczy tylko dobra znajomość technik elektronicznych, języka angielskiego i jeszcze jakiegoś innego języka obcego? Edward G. Holley np. twierdził, że do sukcesu w zawodzie bibliotekarza wystarczy „dyplom magisterski oraz znajomość środowiska bibliotecznego z punktu widzenia socjologicznego, ekonomicznego i politycznego" [5, s.40-41]. Czy tak jest faktycznie, czy to polskiemu bibliotekarzowi wystarczy?

Zdaniem wybitnego bibliotekoznawcy Jerzego Ratajewskiego bibliotekarzem z prawdziwego zdarzenia, może zostać osoba, która:

- jest inteligentna w szerokim tego słowa znaczeniu,
- zna swoją dziedzinę wiedzy oraz korzysta z literatury bibliotekarskiej i bibliotekoznawczej,
- potrafi szybko czytać i pisać oraz uczyć się,

- zna co najmniej jeden język obcy – najlepiej angielski,
- posiada wyobraźnię i umiejętność rozwiązywania problemów,
- jest samodzielna w pracy, wykazuje się odwagą cywilną w trudnych sytuacjach,
- jest systematyczna i potrafi utrzymać porządek podczas organizowania pracy oraz w miejscu pracy,
- potrafi współżyć z innymi ludźmi,
- umie przystosować się do zaistniałych sytuacji np. braku czy nadmiaru informacji bądź braku czasu,
- wykazuje się talentem organizacyjnym, intuicją oraz aktywnością w pracy,
- jest wytrwała [5, s. 39].

Oprócz wyżej wymienionych za najbardziej cenione społecznie cechy osobowości bibliotekarza uważa się:

- życzliwość,
- łatwość nawiązywania kontaktów,
- zrównoważenie,
- dobroć,
- umiejętność skupienia się na problemach użytkowników [5, s. 37].

Jak widzimy lista wymagań wobec bibliotekarzy wcale nie jest krótka a dodatkowo uważa się jeszcze, że współczesny bibliotekarz powinien umieć:

- inicjować kontakty z użytkownikami biblioteki, wyjść z biblioteki na zewnątrz środowiska, w którym pracuje;
- organizować spotkania i sesje szkoleniowe – zarówno dla innych bibliotekarzy, jak i dla użytkowników;
- umieć i chcieć kontaktować użytkowników ze specjalistami z różnych instytucji, szkół czy towarzystw;
- ułatwiać dostęp do zasobów dokumentów i informacji nie tylko różnego typu bibliotek, ale również innych instytucji – np. poprzez Internet bądź inne systemy informacyjne;
- umieć korzystać z informacyjnych systemów ekspertowych, jeżeli są dostępne;
- prowadzić ciągłe i systematyczne badania nad użytkownikami i ich potrzebami;

- promować i rozpowszechniać informacje o zbiorach bibliotecznych, bazach danych i różnych systemach informacyjnych, łącznie z zawartymi w nich informacjami [5, s. 39-40].

Między innymi dlatego, obecnie obowiązujące standardy kształcenia absolwentów kierunku informacja naukowa i bibliotekoznawstwo obejmują tak bardzo szerokie spektrum różnorodnych zagadnień wykraczających daleko poza szeroko pojętą wiedzę o książce. Ma to na celu wszechstronne przygotowanie absolwentów do pracy nie tylko w nowoczesnych, wciąż zmieniających się bibliotekach, ale również w innych instytucjach działających w sferze komunikacji publicznej, kultury, edukacji, biznesu, nauki i administracji, w wielu różnorodnych instytucjach, które zajmują się zbiorami informacji o dokumentach oraz systemami informacyjnymi. Jednocześnie podkreśla się to, że absolwent kierunku informacja naukowa i bibliotekoznawstwo powinien wykazywać się: otwartością, innowacyjnością, umiejętnością przystosowywania się do zmieniającego się otoczenia oraz posiadać wpojone nawyki ustawicznego kształcenia i doskonalenia zawodowego [1]. Jest to zgodne z tendencjami światowymi, np. AALL (American Association of Law Libraries – Amerykańskie Stowarzyszenie Bibliotek Prawniczych) za wymagane cechy bibliotekarza oprócz innowacyjności, elastyczności i komunikatywności uważa m.in. talent dydaktyczny, szybkie przyswajanie nowej wiedzy, znajomość rządowych, komercyjnych i lokalnych ośrodków informacji oraz ustawiczne kształcenie w zakresie umiejętności zarządzania i marketingu, sztuki prelekcji, komunikacji społecznej i tworzenia zespołów ludzkich [5, s. 39].

Kształtowanie u przyszłych bibliotekarzy tych jakże cennych we współczesnym świecie umiejętności oraz cech osobowościowych to również wymóg dzisiejszych czasów. Trwający nieustannie rozwój społeczeństwa w kierunku społeczeństwa wiedzy, społeczeństwa ustawicznie, ciągle uczącego się nakłada na bibliotekarzy szczególne obowiązki. Już dziś czytelnicy, ale nie tylko oni, oczekują, że współczesny bibliotekarz będzie wiedział WSZYSTKO, posługując się wiedzą będzie w stanie udzielić odpowiedzi na każde, nawet najtrudniejsze lub najdziwniejsze pytanie. To bardzo wysokie wymagania, zwłaszcza wobec przedstawicieli zawodu, który paradoksalnie do najbardziej szanowanych społecznie profesji nie należy [4][3].

Skoro więc, społeczeństwo stawia tak wysokie wymagania współczesnym bibliotekarzom, rodzi się pytanie, dlaczego jednocześnie postrzega ich umiejętności, wiedzę i pracę w sposób tak różny od rzeczywistości, różny od standardów, jakie bibliotekarzom

[3] Za najbardziej szanowane zawody uważa się profesora uniwersytetu, strażaka i górnika.

narzucają przepisy prawne, potrzeby użytkowników oraz zmieniający się świat. Dlaczego pomimo tego, że i biblioteki, i bibliotekarze radykalnie się zmienili, krzywdzące stereotypy żyją nadal. Mówiąc o radykalnych zmianach wystarczy wspomnieć chociażby nowe technologie związane z komputeryzacją czy digitalizacją obecne już powszechnie w bibliotekach, technologie wymagające od bibliotekarzy nowych kompetencji i ogromnej wiedzy, nie tylko z dziedziny technologii informacyjnej. Wystarczy wspomnieć, jakie wymagania nakłada na bibliotekarzy ogromny zasób informacji, jaki powstaje współcześnie. Wyniki badań firmy analitycznej IDC (International Data Corporation) zawarte w dokumencie *The Expanding Digital Universe: A Forecast of Worldwide Information Growth Through 2010* (Rozszerzający się cyfrowy wszechświat: prognoza wzrostu ilości informacji na świecie do 2010 r.) stwierdzają, że już w roku 2006 cyfrowe dane istniejące na świecie osiągnęły wielkość 161 miliardów gigabajtów (161 eksabajtów[4]) i zawierały około trzy miliony razy więcej informacji niż wszystkie napisane kiedykolwiek książki [2]. Tę ogromną ilość informacji możemy sobie wyobrazić jako 12 stosów książek, z których każdy sięgałby na odległość ponad 150 milionów kilometrów dzielących Ziemię od Słońca [7]. A musimy pamiętać o tym, że ilość informacji prognozowana na rok 2010 ma wynosić pięć razy więcej, bo aż 988 eksabajtów (988 miliardów gigabajtów). Aby swobodnie poruszać się dziś w tej gęstej od informacji infosferze, bibliotekarze musieli w bardzo szybkim czasie zdobyć kompetencje i wiedzę z zakresu szeroko pojętej technologii informacyjnej. Kompetencje, które pozwalają im z olbrzymiej infomasy wydobyć szybko właściwą, pełną i wiarygodną informację oraz wiedzę, która jest potrzebna po to, by nie „utonąć" w smogu, mgle czy dymie informacyjnym[10] a jednocześnie podnieść poziom satysfakcji czytelników, którzy oczekują dziś informacji NATYCHMIAST. Bardzo często te kompetencje i wiedzę bibliotekarze zdobywają sami, z własnej inicjatywy, bo bibliotekarz to zawód, który zawsze wymagał ustawicznego kształcenia. Współczesny bibliotekarz nie może pozwolić sobie na to, by tylko BYĆ, by się nie rozwijać się, nie kształcić, nie komunikować, nie wymieniać informacji. Wymagają tego od niego nie tylko wciąż wzrastające potrzeby użytkowników, ale również stale zmieniające się otoczenie.

[4] Eksabajt (EB) – jednostka używana w informatyce oznaczająca trylion dokładniej 1.152.921.504.606.846.976 ~ 10^{18} = 1.000.000.000.000.000.000) bajtów , 1 eksabajt = 1 miliard gigabajtów; 1000 petabajtów; 250 milionów DVD.

[10] Trzeba brać pod uwagę fakt, że w zalewie informacji można znaleźć praktycznie wszystko, zarówno informacje istotne, potrzebne i użyteczne (tzw. smog informacyjny), jak i informacje zbyteczne (tzw. mgła informacyjna) a także informacje celowo zniekształcone, tendencyjne, ukazujące nieprawdziwy, zafałszowany wizerunek świata (tzw. dym informacyjny).

Polscy bibliotekarze to ludzie wykształceni, otwarci, kreatywni, bardzo dobrze pasujący do ram europejskich i międzynarodowych standardów, choć z pewnością znajdzie się część bibliotekarzy nazywanych „balastem" czy „pielgrzymami"[11], których przez te ramy trzeba będzie lekko przecisnąć...

Na początku XX w. szkocki uczony G.H. Bushnell uważał, że bibliotekarz powinien być „lekarzem wiedzy", być może dlatego, że miał być on osobą podającą wiedzę w odpowiednio przygotowanych dawkach. Dziś w sytuacji tworzącego się społeczeństwa opartego na wiedzy należałoby raczej przyjąć określenie „kelner wiedzy", które zaproponował filozof hiszpański J. Ortega y Gasset. Bibliotekarz – „kelner wiedzy", czyli ktoś kto poda użytkownikowi wiedzę przygotowaną dla niego w taki sposób, aby mógł ją łatwo i przyjemnie skonsumować, popijając „kawą z fusami".

Bibliografia:

1. Akty prawne. Szkolnictwo wyższe. In *Biuletyn Informacji Publicznej* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.bip.nauka.gov.pl/_gAllery/23/61/2361/44_informacja_naukowa_i_bibliotekoznawstwo.pdf. Stan z dnia 14.04.2009.
2. JAWORSKA Elżbieta. Eksplozja informacji. In *MSI Polska* [Dokument elektroniczny]. 2007.04.01. Tryb dostępu: http://www.msipolska.pl/no_cache/menu-gorne/artykul/article/eksplozjainformacji.html?tx_ttnews[backPid]=663&cHash=2a2b419e07. Stan z dnia 2009.04.12.
3. ORGELBRAND Samuel. *Encyklopedia powszechna*. T.3. Warszawa: nakł. Synowie S. Orgelbranda, 1860.
4. Polacy wskazali najbardziej szanowane zawody. In *Wirtualnemedia.pl* [Dokument elektroniczny]. 2009.01.20. Tryb dostępu: http://www.wirtualnemedia.pl/article/2606301_Polacy_wskazali_najbardziej_szanowane_zawody.htm. Stan z dnia 2009.04.12.
5. RATAJEWSKI Jerzy. *Wprowadzenie do bibliotekoznawstwa czyli wiedza o bibliotece w różnych dawkach.* Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2002. ISBN 83-87629-78-2.

[11] Jerzy Ratajewski wprowadził podział bibliotekarzy ze względu na ich pracę i stosunek do niej na pięć grup: „awangardę" – liderów, nowatorów, „gwardię" – mistrzów bibliotekarstwa, zawodowców, „średniaków' czyli specjalistów określonych procesów bibliotecznych, „balast" czyli osoby nie wiążące się z bibliotekarstwem ani sercem ani rozumem, choć posiadające wykształcenie i praktykę zawodową oraz „pielgrzymów" – zwyczajowo i przypadkowo związanych z bibliotekarstwem.

6. Tylko nieliczni mogą tak żyć. In *Interia.pl* [Dokument elektroniczny]. 2007-05-08. Tryb dostępu: http://fakty.interia.pl/fakty_dnia/news/tylko-nieliczni-moga-tak-zyc,906460. Stan z dnia 12.04.2009.
7. WALCZAK Aleksander. Rośnie ilość cyfrowych danych na świecie. In *E-gospodarka.pl – Raporty i prognozy* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.egospodarka.pl/20664,Rosnie-ilosc-cyfrowych-danych-na-swiecie,1,39,1.html. Stan z dnia 2009.04.12.

Standardy kształcenia na kierunku „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo”

Jolanta Laskowska[1]

Akademickie kształcenie bibliotekarzy oraz innych specjalistów związanych zawodowo z książką ma już w Polsce ponad pięćdziesięcioletnią tradycję. Działalność badawcza i dydaktyczna kolejnych pokoleń nauczycieli pozwoliła na trwałe wpisanie kierunku kształcącego bibliotekarzy i pracowników informacji w krajowy i światowy system nauki i edukacji. Studia bibliotekoznawcze realizuje wiele ośrodków akademickich w Polsce, ale istnieją pomiędzy nimi różnice programowe wynikające z odmiennego profilu kształcenia (w latach 70-tych studia te przyjęły albo tzw. profil „matematyczny”, w którym dominują problemy informacji naukowej i nowych technologii informacyjnych, albo „humanistyczny”).

Uczelnie, na których można obecnie studiować „Informację naukową i bibliotekoznawstwo” to:

- Akademia Humanistyczna im. Aleksandra Gieysztora w Pułtusku,
- Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Koninie,
- Uniwersytet Humanistyczno-Przyrodniczy Jana Kochanowskiego w Kielcach,
- Uniwersytet Jagielloński w Krakowie,
- Uniwersytet Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy,
- Uniwersytet Łódzki,
- Uniwersytet Marii Curie- Skłodowskiej w Lublinie,
- Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu,
- Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie,
- Uniwersytet Śląski w Katowicach,
- Uniwersytet Warszawski,
- Uniwersytet Wrocławski,
- Wyższa Szkoła Biznesu w Pile.
- Wyższa Szkoła Umiejętności Społecznych w Poznaniu,

[1] dr Jolanta Laskowska, Uniwersytet Gdański, Wydział Filologiczny, Zakład Nauki o Książce, e-mail: yola@ug.gda.pl

Podstawowe zadania współczesnego bibliotekarza i pracownika informacji naukowej wiążą się z trzema sferami działalności:

- sferą dotyczącą szeroko rozumianej obsługi informacyjnej społeczeństwa,
- sferą działalności edukacyjnej wspomagającej systemy kształcenia,
- sferą animacji kultury w środowiskach lokalnych.

Tradycyjne kształcenie bibliotekarzy dotyczyło zbiorów bibliotecznych oraz technik ich gromadzenia, opracowania, przechowywania oraz udostępniania. Rozwój informacji naukowej i nowych technologii komunikacyjnych przyczynił się do radykalnej zmiany w założeniach programowych dotyczących kształcenia bibliotekarzy. Świadczy o tym chociażby zmiana nazwy kierunku w 2003 r. Rozporządzeniem MENiS nazwę „Bibliotekoznawstwo i informacja naukowo-techniczna" zastąpiono określeniem „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo" dając jednocześnie wyraz temu, iż obsługę informacyjną społeczeństwa należy dziś postrzegać jako główne zadanie bibliotekarzy. W obecnej sytuacji zawód bibliotekarza obejmuje stopniowo coraz szerszy zakres zadań i działań, ze zróżnicowanymi specjalizacjami zawodowymi ukierunkowanymi na informację. W dobie społeczeństwa informacyjnego, gdzie informacja stanowi wartość ekonomiczną, kształtowanie umiejętności przetwarzania i zarządzania informacją jest wyzwaniem dla wszystkich uczelni wyższych kształcących bibliotekarzy i pracowników informacji. Niemniej istotną rolę w kształceniu nadal pełnią tradycyjne sfery działalności bibliotek, głównie jej oddziaływanie edukacyjne i kulturowe. Obraz współczesnej biblioteki powinien być ujęty, w szerokiej perspektywie społecznej, a prezentacja jej działań – w kontekście realizacji informacyjnych, edukacyjnych i kulturowych potrzeb czytelników.

W wyniku transformacji polskiego bibliotekarstwa pojawiły się nowe usługi biblioteczne, nowe typy zbiorów, nowe formy i zasady funkcjonowania bibliotek. Współczesne biblioteki poszerzyły zakres swoich usług zgodnie z zasadami i mechanizmami rozwijającej się kultury masowej. Biblioteki coraz częściej przekształcają się w centrum życia kulturalnego w regionie, przejmując na siebie obowiązki z zakresu animacji kultury. Często też pełnią rolę organizatora dostępu do zasobów informacyjnych sieci teleinformacyjnych. Zmiany zachodzące w polskim bibliotekarstwie miały również wpływ na organizację studiów, program oraz ocenę jakości kształcenia na kierunku „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo". Nowe standardy nauczania stanowią także konsekwencję przeobrażeń, którym podlega szkolnictwo wyższe w Polsce po wstąpieniu naszego kraju do Unii Europejskiej. Kluczowe znaczenie dla kształtowania się nowych standardów nauczania w zakresie „Informacji naukowej i bibliotekoznawstwa" miało uchwalenie Ustawy z dnia 27

lipca 2005 r. *Prawo o szkolnictwie wyższym* (Dz. U. Nr 164, poz. 1365) i wydanie Rozporządzenia Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 12 lipca 2007 r. w sprawie standardów kształcenia dla poszczególnych kierunków oraz poziomów kształcenia, a także trybu tworzenia i warunków, jakie musi spełniać uczelnia, by prowadzić studia międzykierunkowe oraz makrokierunki. Obowiązujące od 2007 r. standardy kształcenia MNiSzW dla kierunku studiów „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo" stanowią Załącznik 44 do powyższego rozporządzenia. W strukturze tych standardów, dla wszystkich 118 wymienionych kierunków, został zastosowany podział na dwa podstawowe elementy: studia I stopnia i studia II stopnia. Dla każdego poziomu kształcenia ustalono:

1. Wymagania ogólne,
2. Charakterystykę kwalifikacji absolwenta,
3. Opis ramowych treści kształcenia:
    - grupy treści kształcenia,
    - składniki treści kształcenia,
    - treści i efekty kształcenia,
4. Wymagania odnoszące się do kształcenia praktycznego,
5. Inne wymagania.

Nowy program kształcenia pracowników informacji i bibliotekarzy, oparty na aktualnych standardach nauczania, uwzględnia zmiany zachodzące w polskim bibliotekarstwie, starając się zapewnić absolwentom „Informacji naukowej i bibliotekoznawstwa" wiedzę i umiejętności, których oczekują od nich dzisiejsze biblioteki. Oprócz uzyskania podstawowych kwalifikacji specjalistycznych program zapewnia ukształtowanie postaw społeczno-etycznych oraz predyspozycji psychofizycznych uznawanych za najważniejsze do wykonywania zawodu bibliotekarza.

W trakcie trwania trzyletnich studiów licencjackich absolwent studiów „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo" powinien być wyposażony w następujące umiejętności zawodowe:

- umiejętność posługiwania się metodami i technikami stosowanymi w procesach informacyjno - bibliotecznych;
- umiejętność sprawnego wyszukiwania, selekcji i oceny jakości informacji oraz tworzenia informacji (w tym bibliotecznych narzędzi informacji o zbiorach, serwisów www, baz danych);

- umiejętność rozpoznawania i zaspokajania potrzeb czytelników i użytkowników informacji w środowisku lokalnym;
- umiejętność promowania działalności bibliotecznej, informacyjnej oraz czytelnictwa;
- umiejętność obsługiwania podstawowych procesów bibliotecznych (gromadzenie, opracowanie zbiorów bibliotecznych, kształtowanie i posługiwanie się warsztatem informacyjno-wyszukiwawczym o dokumentach, przechowywanie i udostępnianie zbiorów);
- umiejętność organizowania pracy w bibliotece z wykorzystaniem nowoczesnych metod i środków technicznych;
- umiejętność interpretowania i stosowania przepisów prawa autorskiego, bibliotecznego i informacyjnego.

Absolwent studiów II stopnia powinien posiąść następujące umiejętności zawodowe:

- umiejętność posługiwania się metodami badawczymi pozwalającymi na rozwiązywanie problemów naukowych;
- umiejętność kierowania rozwojem własnej kariery związanej z kierowaniem i zarządzaniem w bibliotekach lub ośrodkach informacji;
- umiejętność kierowania przedsięwzięciami w zakresie informacji elektronicznej;
- umiejętność planowania i realizowania polityki informacyjnej w wymiarze dziedzinowym i terytorialnym;
- umiejętność organizowania i prowadzenia działalności naukowo-badawczej w dziedzinie informacji naukowej i bibliotekoznawstwa;
- umiejętność pracy w szkolnictwie – po ukończeniu specjalności nauczycielskiej.

Program nauczania zakłada również rozwój następujących postaw etycznych:

- poszanowanie i ochrona wolności słowa, czytania oraz dążenie do zapewnienia powszechnej dostępności zbiorów bibliotecznych i informacyjnych z uwzględnieniem przepisów prawa autorskiego;
- uznawanie potrzeb i zainteresowań czytelników i środowiska lokalnego za wartość nadrzędną w pracy bibliotekarza;
- poszanowanie osobowości czytelnika, przestrzeganie zasad ochrony jego danych osobowych oraz dyskrecji i tajemnicy czytania;
- poczucie odpowiedzialności za stan materialny i wygląd estetyczny biblioteki.

Od absolwentów studiów bibliotekarskich oczekuje się następujących cech osobowości:

- komunikatywności i otwartości;

- kreatywności i innowacyjności;
- obiektywizmu i krytycyzmu ocen;
- systematyczności i dokładności;
- umiejętności samokształcenia i pogłębiania doświadczeń zawodowych;
- odpowiedzialności;
- zaangażowania;
- umiejętności pracy w zespole;
- umiejętności organizacyjnych;
- wielokierunkowości zainteresowań;
- uzdolnień animatorskich;
- predyspozycji pedagogicznych;
- umiejętności przystosowania się do zmieniającego się środowiska;
- przyjaznego stosunku do otoczenia [3; 5].

Absolwenci kierunku „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo" powinni być przygotowani do pracy w różnych instytucjach działających w sferze komunikacji publicznej, kultury, biznesu, nauki i administracji zajmujących się gromadzeniem, opracowaniem i udostępnianiem dokumentów i zbiorów informacji o dokumentach oraz systemami informacyjnymi. Absolwenci tego kierunku mogą zatem pracować w:

- wszystkich typach bibliotek;
- ośrodkach i centrach informacji europejskiej, branżowej i naukowej;
- innych instytucjach zajmujących się przetwarzaniem informacji zarówno w formie tradycyjnej jak i elektronicznej;
- pracowniach bibliograficznych;
- wydawnictwach, archiwach, księgarniach;
- ośrodkach i pracowniach prasoznawczych;
- specjalistycznych placówkach, w których biblioterapia jest formą pracy z osobami niepełnosprawnymi luz z zaburzeniami;
- szkolnictwie – po ukończeniu specjalności nauczycielskiej [2].

Umiejętności i wiedza nabyte w trakcie studiów I stopnia powinny dać absolwentom podstawy do rozwiązywania problemów o charakterze zawodowym w instytucjach zajmujących się gromadzeniem, opracowaniem, przechowywaniem oraz udostępnianiem dokumentów i informacji. Zaś absolwenci II stopnia studiów powinni być przygotowani do rozwiązywania złożonych problemów o charakterze strategicznym, związanych z

kształtowaniem polityki bibliotecznej i informacyjnej w przekroju dziedzinowym, państwowym oraz regionalnym. Powinni także być przygotowani do podejmowania wyzwań badawczych i podjęcia studiów trzeciego stopnia (doktoranckich).

Opis wiedzy i umiejętności oraz zestaw wartości zawarty w sylwetkach absolwenta stanowi podstawę do szczegółowego określenia treści kształcenia na kierunku „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo" [4].

Zgodnie z wymaganiami standardów MNiSzW studia pierwszego stopnia trwają 3 lata (6 semestrów), zaś liczba godzin zajęć nie może być mniejsza niż 1900 (liczba uzyskanych punktów ECTS 180). Studia II stopnia trwają 4 semestry i obejmują nie mniej niż 800 godzin (120 punktów ECTS). Ramowe treści kształcenia określone w standardach, podobnie jak na innych kierunkach, obejmują 40% ogólnej liczby godzin zajęć przewidzianych łącznie dla studiów I i II stopnia. Pozostałe 60% godzin może być wykorzystane przez poszczególne ośrodki kształcenia do indywidualnego planowania programów studiów. Dzięki temu uczelnia może uwzględnić w programie studiów swoją specjalizację naukową, tradycje badawcze, potrzeby regionalne i lokalne. Rozwiązanie takie umożliwia także szybką modyfikację programu kształcenia o nowe treści dynamicznie rozwijającej się dyscypliny.

W standardach kształcenia określony został podstawowy zakres wiedzy konieczny i wspólny dla wszystkich absolwentów kierunku „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo". W obrębie pozostałej części ogólnej liczby godzin zapewniono indywidualizację kształcenia. Treści kształcenia zarówno dla I jaki i II stopnia studiów zostały podzielone na grupy treści podstawowych i kierunkowych, co ilustruje tabela 1 i 2.

Tab. 1. Grupy i składniki treści kształcenia dla studiów I stopnia
na kierunku „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo"

Grupa oraz składniki treści kształcenia	**Minimalna liczba godzin**	**Minimalna liczba punktów ECTS**
A. GRUPA TREŚCI PODSTAWOWYCH Treści kształcenia w zakresie:	360	45
1. Komunikacji społecznej i medialnej	60	
2. Systemów komunikowania w nauce	60	
3. Metod zarządzania	30	
4. Historii kultury	30	

5. Nauki o książce, bibliotece i informacji naukowej	90	
6. Czytelnictwa	90	
B. GRUPA TREŚCI KIERUNKOWYCH Treści kształcenia w zakresie:	240	32
1. Analizy i opracowania dokumentów		
2. Bibliotekarstwa		
3. Historii książki i bibliotek		
4. Społecznych kontekstów działalności biblioteczno-informacyjnej i problematyki użytkowników informacji		
5. Projektowania i oceny systemów i usług informacyjnych i bibliotecznych		
6. Zagadnień wydawniczych i księgarskich		
7. Źródeł i wyszukiwania informacji		

Źródło: opracowanie na podstawie Standardy kształcenia dla kierunku studiów: Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo. Załącznik 44 [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: www.bip.nauka.gov.pl/bipmein/redir.jsp?place=galleryStats&id=2361. Stan z dnia 10.05.2009.

Tab. 2. Grupy i składniki treści kształcenia dla studiów II stopnia na kierunku „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo"

Grupa oraz składniki treści kształcenia	**Minimalna liczba godzin**	**Minimalna liczba punktów ECTS**
A. GRUPA TREŚCI PODSTAWOWYCH Treści kształcenia w zakresie:	150	20
1. Społeczeństwa informacji i wiedzy	60	
2. Terminologii specjalistycznej z dziedziny informacji naukowej i bibliotekoznawstwa	30	
3. Kierunków badawczych w informacji naukowej, bibliotekoznawstwie i bibliologii	60	
B. GRUPA TREŚCI KIERUNKOWYCH Treści kształcenia w zakresie:	120	16
1. Zarządzania i marketingu w		

	bibliotekarstwie i praktyce informacyjnej		
2.	Problematyki prawnej w działalności informacyjnej i bibliotecznej		
3.	Etyki w działalności informacyjnej i bibliotecznej		

Źródło: opracowanie na podstawie Standardy kształcenia dla kierunku studiów: Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo. Załącznik 44 [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: www.bip.nauka.gov.pl/bipmein/redir.jsp?place=galleryStats&id=2361. Stan z dnia 10.05.2009.

Nazwy zakresów treści kształcenia nie stanowią nazw przedmiotów składających się na program nauczania na kierunku „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo". Podobnie też treści kształcenia z danego zakresu nie muszą być zgrupowane w obrębie jednego przedmiotu, lecz mogą się zawierać w różnych przedmiotach i na różnych latach studiów. „Celem opracowania i zastosowania standardów – jak podaje Maria Próchnicka – jest ustalenie podstawowego zakresu wiedzy i umiejętności wymaganych od każdego absolwenta kierunku, nie zaś doprowadzenie do unifikacji programów kształcenia na danym kierunku i pozbawienie poszczególnych uczelni autonomii w odniesieniu do tworzenia programów"[4].

Podstawę opracowania nowoczesnych standardów kształcenia stanowi Europejski System Transferu Punktów, który stanowi zbiór procedur opracowanych przez Komisję Europejską, gwarantujący zaliczanie studiów krajowych i zagranicznych do programu realizowanego przez studenta w macierzystej uczelni. System zapewnia mobilność studentów zarówno w kraju jak i za granicą.

Celem nowoczesnych standardów kształcenia jest zapewnienie mobilności studentów nie tylko w obrębie hierarchicznej struktury kolejnych cykli kształcenia na tym samym kierunku, ale także mobilności międzykierunkowej. W standardach oprócz zakresu merytorycznego i efektów kształcenia określona jest także liczba godzin dydaktycznych, czas trwania danego cyklu kształcenia oraz przyporządkowana mu liczba punktów ECTS. Punkty ECTS to miara godzinowa odpowiadająca wkładowi pracy, którą winien wykonać student, aby otrzymać zaliczenie poszczególnych przedmiotów. Każda wartość odzwierciedla ilość pracy koniecznej do zaliczenia pojedynczego przedmiotu w stosunku do całkowitej ilości pracy wymaganej do zaliczenia pełnego roku studiów na danym wydziale. Pod uwagę brane są wszelkie formy nauki: wykłady, ćwiczenia, konwersatoria, zajęcia laboratoryjne, seminaria, praktyki, przedmioty fakultatywne, prace semestralne, a także egzaminy oraz inne metody oceny. 60 punktów ECTS odzwierciedla wkład pracy wymaganej do zaliczenia

pełnego roku akademickiego; na semestr przypada zwykle 30 punktów. Uczestniczące w ECTS instytucje same wyznaczają wartości punktowe poszczególnych przedmiotów. W wykazie zaliczeń mogą występować również przedmioty niepunktowane [1].

System punktów ECTS stanowi podstawę porównywania wkładu pracy wykonywanej przez studentów i stwarza możliwości przenoszenia osiągnięć studentów z jednego ośrodka do drugiego, z jednego kierunku na inny oraz z jednego cyklu kształcenia na inny. Wprowadzenie ECTS jest niezbędnym warunkiem zapewniającym drożność systemu kształcenia i mobilność studentów także pomiędzy krajami UE.

Warunki i tryb przenoszenia osiągnięć studentów zostały uregulowane prawnie w Polsce dopiero w 2006 r. Rozporządzeniem Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 3 października 2006 (Dz. U. Nr 187 poz. 1385). W Europie system ten funkcjonuje od 1989 r. W rozporządzeniu określono ogólne zasady i sposoby akumulacji punktów oraz obliczono, iż 25-30 godzin pracy studenta odpowiada jednemu punktowi ECTS.

W obecnym systemie szkolnictwa wyższego jednym z czynników określających rangę danej uczelni jest akredytacja. W 2007 r. przeprowadzona została procedura akredytacyjna przez UKA, w wyniku której Certyfikat Jakości Kształcenia na okres od 2007 do 2012 uzyskały następujące ośrodki kształcenia uniwersyteckiego: katowicki, krakowski, toruński, warszawski i wrocławski. Jednocześnie dziewięć uczelni publicznych prowadzących studia na kierunku „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo" zostało poddanych procedurze akredytacyjnej Państwowej Komisji Akredytacyjnej.

Nowe standardy kształcenia MNiSzW, standardy UKA oraz procedura akredytacji kierunku stworzyły nowe możliwości współpracy miedzy ośrodkami uniwersyteckimi. Współpraca ta dotyczy:

- wymiany studentów i pracowników w ramach istniejących programów (np. Socrates/Erasmus) oraz inicjowania indywidualnych umów;
- rozwijania kształcenia ustawicznego;
- integracji środowiska nauczycieli akademickich i zawodowych bibliotekarzy i pracowników informacji naukowej;
- badań jakości kształcenia na kierunku „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo";
- promocji edukacji i kultury informacyjno-komunikacyjnej w różnych środowiskach [4].

Studia zawodowe na poziomie licencjackim wypełniają lukę jaka powstała po likwidacji przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego rozbudowanych struktur

pomaturalnego szkolnictwa zawodowego. W województwie pomorskim żadna z wyższych uczelni nie prowadzi kierunku „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo". Uniwersytet Gdański oferuje studentom studiów zaocznych jedynie specjalność z zakresu „Bibliotekoznawstwa i informacji naukowej" na kierunku Filologia Polska. Program studiów uwzględnia standardy kształcenia obowiązujące na kierunku „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo" oraz standardy obowiązujące na studiach polonistycznych. Niestety kandydatów chętnych do studiowania tej specjalności z roku na rok jest coraz mniej i niewykluczone, że w tym roku specjalność w ogóle nie powstanie. Niedługo zatem da się zauważyć w naszym regionie brak wykwalifikowanych pracowników do pracy w bibliotekach i ośrodkach informacji.

Bibliografia:

1. Europejski System Transferu Punktów. In *Wikipedia* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://pl.wikipedia.org/wiki/Europejski_System_Transferu_Punkt%C3%B3w. Stan z dnia 13.05.2009.
2. Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo. In *Kierunki studiów* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://kierunkistudiow.pl/informacja_naukowa_i_bibliotekoznawstwo. Stan z dnia 16.05.2009.
3. Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo. In *Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Koninie* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www2.pwsz.konin.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=341&Itemid=152. Stan z dnia 15.05. 2009.
4. PRÓCHNICKA Maria. Standardy kształcenia i akredytacja kierunku „Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo". In *Przegląd Biblioteczny.* 2008, z.1, s.29-38. ISSN 0033-202X.
5. Standardy kształcenia dla kierunku studiów: Informacja naukowa i bibliotekoznawstwo [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: www.bip.nauka.gov.pl/bipmein/redir.jsp?place=galleryStats&id=2361. Stan na 10.05.2009.

Certyfikat „Zatrudnienie Fair Play” jako standard zarządzania zasobami ludzkimi organizacji

Joanna Kamińska[1]

W dynamicznie zmieniającym się otoczeniu wszystkie organizacje poszukują sposobów sprostania stawianym im wymaganiom. Dbanie o wysoką jakość wyrobów i usług stało się koniecznością. Pojęcie jakości, jej wyznaczniki i metody pomiaru są odmieniane przez wszystkie przypadki i absorbują uwagę większości kadry zarządzającej. W odniesieniu do bibliotek również niewątpliwie mamy do czynienia z tym zjawiskiem. Zagadnienia odnoszące się do jakości usług bibliotecznych są częstym tematem publikacji, konferencji, seminariów itp. Jak zauważa Elżbieta Barbara Zybert: „Potrzeba zarządzania jakością i dbania o dobry wizerunek biblioteki wydaje się już być w środowisku bibliotekarzy sprawą oczywistą i niewymagającą przekonywania o tym” [8, s. 9]. Dynamicznie rozwija się spektrum dostępnych metod i narzędzi pomiaru jakości pracy bibliotek. Służą temu także liczne normy i wskaźniki jakości, dzięki którym biblioteki mogą dokonywać oceny wyników swojej działalności. Warto jednak zaznaczyć, że większość z tych rozwiązań ma na celu zapewnienie jakości w odniesieniu do wymogów użytkowników i jest skierowana na ocenę poziomu usług bibliotecznych. Pojawiają się także rozwiązania bardziej kompleksowe, które obejmują swoim zasięgiem całość zagadnień związanych z zarządzaniem jakością. Jako przykład można tutaj wskazać normy ISO, których skuteczne próby wdrożeń podejmowały także polskie biblioteki[2].

Niewątpliwy wpływ na rozwój zainteresowania metodami podnoszenia jakości zarządzania organizacjami miało także upowszechnienie pojęcia społecznej odpowiedzialności biznesu[3], które po raz pierwszy pojawiło się na początku XX w. w Stanach Zjednoczonych. Zaczęto wówczas podejmować pierwsze próby wskazywania na konieczność uwzględniania interesów szerszej niż tylko bezpośredni udziałowcy grupy oraz rozpoczęto dyskusję o odpowiedzialności organizacji za ich bliższe i dalsze otoczenie. Początkowo, z

[1] dr Joanna Kamińska, Uniwersytet Śląski w Katowicach, Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej e-mail: kaminska@us.edu.pl
[2] przykładem może być Wojewódzka Biblioteka Publiczna – Książnica Kopernikańska w Toruniu
[3] ang. Corporate Social Responsibility, stąd często stosowany w literaturze przedmiotu skrót CSR

uwagi na wzrost świadomości ekologicznej, koncentrowano się głównie na ograniczaniu negatywnego wpływu działalności różnego typu przedsiębiorstw na środowisko naturalne. Z czasem wyłoniła się jednak szersza koncepcja tzw. interesariuszy[4], czyli grup obejmujących np. pracowników, dostawców, partnerów biznesowych, społeczności lokalne, których interesy należy także uwzględnić i zrównoważyć z interesami bezpośrednich udziałowców. Zaowocowało to podejmowaniem przez podmioty gospodarcze różnego typu inicjatyw społecznych, które niejednokrotnie znajdowały potem wyraz w tzw. raportach interesariuszy, czyli zestawieniach podsumowujących społeczne zaangażowanie organizacji [2, s. 6-7]. Idea społecznej odpowiedzialności biznesu zyskała także akceptację Komisji Europejskiej, czego wyrazem było opublikowanie w 2001 r. specjalnego dokumentu *Green Paper Promoting a European framework for Corporate Social Responsibility* [3], w którym zdefiniowano zakres społecznej odpowiedzialności zarówno w wymiarze wewnętrznym, jak i zewnętrznym. W ramach działań w wymiarze wewnętrznym społeczna odpowiedzialność organizacji odnosi się do pracowników i zarządzania zasobami ludzkimi, bezpieczeństwa i warunków pracy, skutków wprowadzania restrukturyzacji, natomiast w wymiarze zewnętrznym dotyczy relacji ze społecznościami lokalnymi i ich przedstawicielami, partnerami i dostawcami, przestrzegania praw człowieka oraz ograniczania negatywnych skutków działalności względem środowiska naturalnego. Jak podkreślają liczni autorzy społeczna odpowiedzialność biznesu jest obecnie uznawana za styl zarządzania, a korzyści z prowadzenia etycznej działalności dla samych organizacji, jak i jej wpływ na ich rozwój, wydają się niewątpliwe [2, s. 7].

Szczególnie istotnym elementem społecznej odpowiedzialności biznesu jest stosunek organizacji do własnych pracowników. Zaczęto dostrzegać konieczność usystematyzowania relacji pracodawca – pracownik, ponieważ to właśnie pracownicy wypełniając swoje codzienne obowiązki realizują cele organizacji, budują jej wizerunek i decydują o jej sukcesie. Powstała zatem uzasadniona potrzeba opracowania standardów zarządzania zasobami ludzkimi tak, aby wskazywać organizacjom właściwy kierunek działań w tym obszarze budowania społecznej odpowiedzialności biznesu. Jak pisze Elżbieta Barbara Zybert: „Standardy to ustalone kryteria prowadzące do realizacji celów organizacji, zgodnie z którymi zadania mogą być porównywane i oceniane" [8, s. 17]. Mogą one odnosić się do materiałów czy usług oraz ich wykonania lub dotyczyć aspektu moralnego – służą wówczas do ustalania wartości i kryteriów etycznych. Wskazanie organizacjom kompleksowego

[4] ang. stakeholders

rozwiązania tych problemów w dziedzinie zarządzania zasobami ludzkimi legło u podstaw rozpoczęcia prac nad przygotowaniem Standardu Zarządzania Kapitałem Ludzkim ZFP-2007.

Liderem i administratorem działań odpowiedzialnym za cały projekt jest Fundacja „Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym”[5], wspierana przez partnerów: Krajową Izbę Gospodarczą, Polsko-Amerykańską Fundację Doradztwa dla Małych Przedsiębiorstw oraz Centrum Promocji Biznesu. „Głównym celem projektu *Zatrudnienie Fair Play. Promocja kultury przedsiębiorczości i etyki rynku pracy* stało się uzyskanie poprawy w zakresie kultury zatrudnienia pracowników poprzez usystematyzowanie sposobu zarządzania zasobami ludzkimi w wyniku wdrożenia standardu *Zatrudnienie Fair Play* (...). Pokazanie właściwego sposobu zarządzania tym obszarem pozwoli na lepsze powiązanie rozwoju firmy z tworzeniem zespołu, który będzie w stanie ten rozwój realizować” [2, s. 5].

Standard Zarządzania Kapitałem Ludzkim ZFP-2007, IPED został przygotowany po wnikliwej analizie kilku najważniejszych dotychczas wypracowanych rozwiązań, wśród których wymienić należy: PSLB (Personel Standards Lead Body), Investors in People (IIP), Social Accountability 8000, ISO 26000, AccoutAbility 1000 (AA 1000) oraz inne amerykańskie, brytyjskie i australijskie jednostkowe standardy zarządzania kapitałem ludzkim [2, s. 16-19; 5, s. 142-144]. Warto zaznaczyć, że punktem wyjścia w przygotowaniu polskiego standardu ZFP (Zatrudnienie Fair Play) było zaakceptowanie i przyjęcie w toku dalszych prac podanej przez Komisję Europejską definicji społecznej odpowiedzialności biznesu, w myśl której koncepcja ta opiera się na zasadach dobrowolności. Stąd też konieczność opracowania takiego standardu zarządzania zasobami ludzkimi, który dzięki korzyściom związanym z jego wdrażaniem będzie atrakcyjny dla różnego typu organizacji. Kolejnym ważnym krokiem podczas budowania standardu było przyjęcie odpowiedniej metodologii prac. Zdecydowano się na wykorzystanie elementów analizy systemowej oraz matrycy logicznej. Zespół ekspertów biorących udział w pracach założył, że podstawowe elementy wchodzące w skład systemu tworzącego cały standard powinny być ze sobą powiązane za pomocą związków logicznych (wynikowych) oraz za pomocą sprzężeń zwrotnych. Takie podejście jest zgodne z zaleceniami zawartymi w normie PN-EN ISO 9001:2009 *Systemy zarządzania jakością. Wymagania*, gdzie podkreśla się konieczność podejścia procesowego do zarządzania: „W celu skutecznego działania organizacja powinna określić liczne powiązane ze sobą działania i nimi zarządzać (...) w celu umożliwienia

[5] ang. Institute for Private Enterprise and Democracy, stąd stosowany w nazwie standardu skrót IPED

przekształcenia wejść w wyjścia. (...) Często wyjście jednego procesu bezpośrednio stanowi wejście procesu następnego" [4, s. 7].

W oparciu o powyższe założenia opracowano 15 podprocesów procesu zarządzania zasobami ludzkimi, które dla uproszczenia nazwano procesami standardu:

Proces 1. Misja organizacji

Proces 2. System wartości biznesowych i etycznych

Proces 3. Strategia rozwoju organizacji

Proces 4. Strategiczne planowanie rozwoju zasobów ludzkich

Proces 5. Operacyjne planowanie zatrudnienia

Proces 6. Rekrutacja pracowników

Proces 7. Adaptacja zawodowa pracowników

Proces 8. Rozwój zasobów ludzkich

Proces 9. Ocenianie pracowników

Proces 10. Zarządzanie wynagrodzeniami

Proces 11. Motywowanie pracowników

Proces 12. Włączanie pracowników do uczestnictwa w zarządzaniu organizacją

Proces 13. Rozwiązywanie konfliktów i zapewnienie dobrych relacji międzyludzkich

Proces 14. Odchodzenie pracowników

Proces 15. Ocena jakości zarządzania zasobami ludzkimi [2, s. 26-27].

Kolejny etap prac obejmował przygotowanie wzoru kart zadaniowych dla poszczególnych procesów, zadań i oczekiwanych rezultatów, a także opracowanie jednolitego zestawu wymogów niezbędnych do osiągnięcia standardu. Zostały one zawarte w dokumencie *Standard Zarządzania Kapitałem Ludzkim ZFP-2007, IPED. Warunki standardu* [7], dzięki czemu każda organizacja zainteresowana wdrożeniem standardu odnośnie zarządzania kapitałem ludzkim może uzyskać informacje o tym, jakie warunki należy spełnić w tym zakresie oraz jaka jest procedura uzyskania certyfikacji umożliwiającej posługiwanie się logo „Zatrudnienie Fair Play".

Twórcy standardu podkreślają jego uniwersalność: „Wszystkie wymagania podane w standardzie ZFP zostały opracowane z myślą o małych średnich przedsiębiorstwach, jednak są na tyle uniwersalne, że przeznaczone są do stosowania przez wszystkie organizacje, bez względu na ich rodzaj, wielkość i realizowane zobowiązania. (...) wymagania standardu są jednakowe dla wszystkich" [2, s. 26]. Oznacza to więc, że standard może być zastosowany także w bibliotekach, a analiza warunków jego wdrożenia wskazuje, że biblioteki mogą wykorzystać go do uporządkowania sfery zarządzania swoimi zasobami ludzkimi. Aby stało

się to możliwe niezbędne jest opracowanie i stosowanie w praktyce procedur odnośnie wspomnianych 15 procesów standardu.

Proces 1. Misja organizacji. Organizacja powinna posiadać sformułowaną na piśmie misję zgodną z profilem prowadzonej działalności. Misję należy opracować wspólnie z pracownikami lub przedstawić ją im do akceptacji, a także zadbać o to, aby była ona znana zarówno wszystkim pracownikom biblioteki, jak i innym grupom interesariuszy (np. społeczności lokalnej, czytelnikom, władzom lokalnym, partnerom itd.).

Proces 2. System wartości etycznych. Podobnie jak w przypadku misji organizacja powinna wskazać i uszczegółowić zasady etyczne, jakimi kieruje się w swojej działalności. Reguły te dotyczyć mogą relacji z podmiotami otoczenia, stosunku do pracowników, poszanowania tradycji, tolerancji, dbałości o przestrzeganie zasad uczciwości itd. Istotne jest to, aby reguły te były dobrze znane wszystkim pracownikom oraz aby istniał zarówno system ich promowania, jak i monitorowania, informowania o działaniach niezgodnych z przyjętymi wartościami.

Sformułowanie misji oraz wskazanie wartości etycznych pozwala organizacji zatrudniać takich pracowników, którzy zechcą się z nią identyfikować, a już zatrudnionym wskazuje, co jest istotą prowadzonej działalności.

Proces 3. Strategia rozwoju organizacji. W oparciu o analizę pozycji organizacji na rynku należy przygotować strategię rozwoju, czyli dokument określający cele i zadania w perspektywie co najmniej 5-letniego okresu. Wyznaczonym celom powinny zostać przyporządkowane konkretne działania wraz z terminem ich realizacji i wskazaniem niezbędnych zasobów i środków. Niezwykle ważne jest, aby wyznaczyć osobę (lub zespół) odpowiedzialną za zrealizowanie strategii oraz sformułować zadania dla poszczególnych pracowników. Istotnym elementem jest także upowszechnianie strategii wśród pracowników, co pozwala zwiększyć świadomość co do planów, ale także szans i zagrożeń przed jakimi może stanąć organizacja. Dzięki takiemu podejściu w bibliotece można propagować myślenie kategoriami strategicznymi oraz wskazywać pracownikom konkretne cele, jakie dzięki ich zaangażowaniu mogą i powinny zostać zrealizowane.

Proces 4. Strategiczne planowanie rozwoju zasobów ludzkich. Bezpośrednio z opracowanej wcześniej strategii rozwoju całej organizacji powinna wynikać strategia rozwoju jej zasobów ludzkich nawiązująca do misji instytucji. Strategia taka powinna zawierać kierunki przewidywanych w strukturze zatrudnienia zmian, sposoby pozyskiwania odpowiednich zasobów ludzkich, określenie modeli kwalifikacyjnych dla obecnych i przyszłych stanowisk, ale także ustalenia zapewniające przejrzystość naboru czy równość

szans w rozwoju zawodowym pracowników. Aby sprostać tym zadaniom konieczne jest wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za realizację strategii, a także sformułowanie zadań dla pracowników oraz zapewnienie niezbędnych środków. Dzięki takim działaniom biblioteka zyskuje cenne informacje o aktualnych zasobach ludzkich jakimi dysponuje, natomiast pracownicy otrzymują czytelny sygnał co do swojej przyszłości i szans dalszego rozwoju.

Proces 5. Operacyjne planowanie zatrudnienia. Organizacja powinna przygotować plan zatrudnienia zawierający informacje o fluktuacji kadr, przewidywanych nadwyżkach czy niedoborach pracowników wraz ze wskazaniem opisu działań podejmowanych w celu zrównoważenia wszystkich tych elementów.

Proces 6. Rekrutacja pracowników. Zgodnie ze standardem ZFP rekrutacja pracowników w organizacji jest procedurą składającą się ze ściśle określonych elementów takich jak: jasno określone kryteria doboru pracowników, sposoby informowania o nieplanowanych potrzebach kadrowych, opisy stanowisk pracy i wynikający z nich profil poszukiwanego kandydata, proces prowadzenia rekrutacji i selekcji kandydatów oraz jej monitorowania. Szczególnie ważną kwestią pozwalającą uporządkować sferę zarządzania zasobami ludzkimi są opisy stanowisk pracy, które są bezpośrednio wykorzystywane do ustalenia profilu poszukiwanego kandydata. Równie istotna w pozyskiwaniu pracowników jest także sama procedura rekrutacji, która powinna przebiegać według ustalonych i jawnych zasad zawierających ustalenia co do stosowanych np. w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej metod i narzędzi. Takie wymagania standardy ZFP wymuszają na organizacji przygotowanie i zatwierdzenie wzoru dokumentów wykorzystywanych w trakcie rekrutacji. Dzięki zastosowaniu powyższych zasad w praktyce możliwy staje się bardziej świadomy i celowy dobór pracowników, zwiększa się przejrzystość samej procedury rekrutacji co z kolei wpływa korzystnie na wizerunek organizacji jako pracodawcy i zwiększa szansę na przyciągnięcie najlepszych pracowników.

Proces 7. Adaptacja zawodowa pracowników. Program adaptacji zawodowej powinien odnosić zarówno do nowych pracowników, jak i tych, którzy obejmują nowe stanowisko. W obu przypadkach organizacja powinna mieć przygotowane zasady wprowadzenia do nowego zespołu oraz listę niezbędnych szkoleń. W ramach tego procesu należy także opracować zasady wyznaczania opiekuna, który wystąpi w roli mentora i wprowadzi nowozatrudnionego w nowe warunki pracy. Co warto podkreślić warunki standardu ZFP zalecają, aby mentorem tym nie był bezpośredni przełożony.

Proces 8. Rozwój zasobów ludzkich. Najistotniejszym elementem tego procesu jest przygotowanie, zgodnie z przyjętą strategią, wytycznych dla rozwoju zasobów ludzkich

uwzględniające planowanie ścieżek kariery, ale także powalające identyfikować potrzeby szkoleniowe pracowników. Założenia te powinny tworzyć spójny system, który obok identyfikowania potrzeb szkoleniowych zawiera także program podnoszenia kwalifikacji zawodowych poszczególnych pracowników. Zarówno w odniesieniu do rozwoju zasobów ludzkich, jak i adaptacji zawodowej pracowników niezbędne jest opracowanie systemu monitoringu efektywności podejmowanych w ich ramach działań.

Proces 9. Ocenianie pracowników. Warunkiem spełnienia wymogów standardu ZFP jest opracowanie w organizacji systemu ocen okresowych pracowników, który zawiera jasno określone kryteria oceny pracy, wskazuje metodologię oraz częstotliwość dokonywania oceny, a także wyznacza konsekwencje i jest bezpośrednio powiązany z systemem motywacyjnym oraz systemem wynagrodzeń. Przeprowadzanie okresowych ocen pracy w oparciu o obiektywne i jawne kryteria nie tylko zwiększa efektywność zarządzania organizacją, ale przede wszystkim jest cenną wskazówką dla pracowników, którzy dzięki temu mogą poznać swoje mocne i słabe strony.

Proces 10. Zarządzanie wynagrodzeniami. Proces ten polega na zbudowaniu przejrzystego systemu wynagradzania pracowników. Wymaga to opracowania regulaminu wynagradzania, który uwzględnia nie tylko zasady zaszeregowania, przeszeregowania i awansowania czy premiowania pracowników, ale także zasady i sposoby wartościowania pracy na poszczególnych stanowiskach. Powiązanie systemu wynagrodzeń z wynikami ocen okresowych jest niezbędnym warunkiem spełnienia wymogów standardu ZFP oraz sprzyja motywowaniu pracowników.

Proces 11. Motywowanie pracowników. Organizacja powinna opracować system motywowania swoich pracowników uwzględniający ich potrzeby i oczekiwane korzyści, listę motywatorów wraz z ich opisem i zasadami zastosowania, wraz ze wskazaniem zasobów jakie organizacja pragnie przeznaczyć na ten cel. Oczywiście system motywowania należy powiązać także z systemem wynagrodzeń oraz ocen okresowych. Szczególnie istotne jest to, aby pracownicy znali założenia tego systemu i wiedzieli czego mogą oczekiwać za określone działania.

Proces 12. Włączanie pracowników do uczestnictwa w zarządzaniu organizacją. Kluczową kwestią w tym procesie jest określenie sposobów komunikacji z pracownikami, ustalenie kanałów zgłaszania propozycji usprawnień w funkcjonowaniu instytucji oraz procedury postępowania z tymi zgłoszeniami. Istotne jest także określenie, sposobu uczestnictwa pracowników w podejmowaniu ważnych decyzji poprzez np. zasięganie ich

opinii. Włączenie pracowników w proces zarządzania powoduje zwiększenie ich identyfikacji z organizacją, której są uczestnikami.

Proces 13. Rozwiązywanie konfliktów i zapewnienie dobrych relacji międzyludzkich. W celu zapewnienia właściwych relacji w miejscu pracy niezbędnym warunkiem standardu ZFP jest opracowanie zasad rozwiązywania konfliktów poprzez wyznaczenie mediatora, wskazanie jego zadań i uprawnień, jak również sytuacji, w których pracownicy mogą zwracać się do niego o pomoc. Umiejętność identyfikowania źródeł konfliktów oraz znajomość sposobów ich skutecznego rozwiązywania nie tylko wpływa korzystnie na atmosferę pracy, ale także pozwala zapobiegać negatywnym skutkom ewentualnych nieporozumień czy sytuacji spornych.

Proces 14. Odchodzenie pracowników. Organizacja powinna przygotować procedurę odchodzenia pracowników. Proces ten nabiera szczególnego znaczenia w przypadku zwolnień związanych z restrukturyzacją, ale nie tylko. Odejście pracownika może być także konsekwencją negatywnej oceny jego pracy, stąd bardzo ważne jest wyraźne określenie kryteriów zwalniania w takich wypadkach. Niezależnie jednak od przyczyn odejścia pracownika organizacja powinna gromadzić i analizować informacje z tym związane.

Proces 15. Ocena jakości zarządzania zasobami ludzkimi. Ostatni z procesów wyróżnionych w warunkach standardu ZFP zakłada konieczność ewaluacji jakości zarządzania zasobami ludzkimi. Jest to konieczne do diagnozy obszarów krytycznych tej funkcji, gdyż może to utrudnić lub nawet uniemożliwić osiągnięcie strategicznych celów organizacji.

Standard Zarządzania Kapitałem Ludzkim ZFP-2007, IPED i warunki jego uzyskania pozwala organizacjom na uporządkowanie obszaru zarządzania zasobami ludzkimi. Poszczególne podprocesy wzajemnie się uzupełniają, są ze sobą powiązane związkami logicznymi i sprzężeniami zwrotnymi. Dzięki temu zagadnienia związane z szeroko pojmowanym zarządzaniem kapitałem ludzkim są potraktowane kompleksowo. Uniwersalność tego rozwiązania, co podkreślają jego twórcy, pozwala na jego zastosowanie w organizacjach wszelkiego typu, a więc także w instytucjach niedochodowych, takich jak biblioteki. Sprostanie wymogom zdefiniowanym w warunkach standardu z pewnością nie będzie dla bibliotek zadaniem łatwym. Jednak w coraz większej liczbie placówek dąży się do wdrożenia nowoczesnych rozwiązań w sferze zarządzania personelem i podejmuje takie działania jak np. tworzenie opisów stanowisk pracy czy przygotowanie systemu ocen okresowych. Zaprezentowany w niniejszym opracowaniu Standard Zarządzania Kapitałem Ludzkim ZFP-2007, IPED stanowi doskonałe narzędzie, w oparciu o które zarządzający

bibliotekami mogą dążyć do budowania coraz lepszej relacji pracodawca – pracownik co z kolei przekłada się na zaangażowanie pracowników w działania na rzecz sukcesu organizacji.

Bibliografia:

1. ARMSTRONG Michael. *Zarządzanie zasobami ludzkimi.* Kraków: Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, 1996. ISBN 83-85441-15-8.
2. BĄK Mieczysław (red.). Standard „Zatrudnienie Fair Play". Odpowiedzialne zarządzanie zasobami ludzkimi [Dokument elektroniczny]. Warszawa, 2007. Tryb dostępu: http://www.iped.pl/artykuly.php?id=4. Stan z dnia 20.05.2009.
3. Green Paper Promoting a European framework for Corporate Social Responsibility [Dokument elektroniczny]. Bruksela: Komisja Europejska, 2001. Tryb dostępu: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2001/com2001_0366en01.pdf. Stan z dnia 20.05.2009.
4. *Polska Norma PN-EN ISO 9001:2009 Systemy zarządzania jakością. Wymagania*. Warszawa: Polski Komitet Normalizacyjny, 2009.
5. RYBAK Mirosława. Standardy społecznej odpowiedzialności w sferze zasobów pracy. In JUCHNOWICZ, Marta (red.). *Standardy europejskie w zarządzaniu zasobami ludzkimi*. Warszawa: Poltext, 2004, s. 131-146. ISBN 83-88840-57-6.
6. SAJKIEWICZ Alicja. Standardy organizacji zasobów ludzkich. In JUCHNOWICZ, Marta (red.). *Standardy europejskie w zarządzaniu zasobami ludzkimi.* Warszawa: Poltext, 2004, s. 15-37. ISBN 83-88840-57-6.
7. Standard Zarządzania Kapitałem Ludzkim ZFP-2007, IPED. Warunki standardu [Dokument elektroniczny]. Warszawa 2007. Tryb dostępu: http://www.praca.fairplay.pl/artykuly.php?id=2. Stan z dnia 20.05.2009.
8. ZYBERT Elżbieta Barbara. *Jakość w działalności bibliotek: oceny, pomiary, narzędzia.* Warszawa: Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej, 2007. ISBN 978-83-88581-30-4.

Specyfika zatrudnienia w bibliotecznych agendach digitalizacyjnych

Małgorzata Rożniakowska-Kłosińska[1]

Specyfika zatrudnienia w danej branży zależy od szeregu czynników m.in.: od sposobu i źródła finansowania danego sektora, od tego czy jest to branża strategiczna dla gospodarki kraju, od konkurencyjności wewnętrznej i zewnętrznej tej branży, od jej profilu usług i produktów, stopnia powiązania z technologiami innowacyjnymi i tempa ich rozwoju, czy nawet od wielokulturowości zatrudnianych pracowników.

Charakterystyka zatrudnienia w agendach bibliotecznych, w których do zakresu działań należy digitalizacja materiałów bibliotecznych oraz zarządzanie biblioteką cyfrową nie była wcześniej w literaturze przedmiotem szczegółowych dyskusji i omówień. Niniejszy rozdział stanowi propozycję zastosowania kompetencyjnego opisu stanowiska pracy na przykładzie wybranej grupy zadań zawodowych pracowników sekcji digitalizacji akademickiej biblioteki technicznej – Biblioteki Politechniki Łódzkiej. Budowa modelu kompetencyjnego będzie jednak jedynie teoretyczną i pilotażową próbą jego zastosowania w zarządzaniu pracownikami sekcji digitalizacyjnych.

Stosując ogólne podejście do zagadnienia zatrudnienia w bibliotekach można stwierdzić, że praca bibliotekarza nigdy nie była łatwa. Co więcej, na przestrzeni ostatnich lat stała się trudniejsza i bardziej skomplikowana, do czego przyczyniła się m.in. szybkość postępu technologicznego i rozwój społeczeństwa informacyjnego. Od bibliotekarzy wymaga się szeregu nowych umiejętności oraz poszerzania wiedzy bynajmniej nie stricte bibliotekarskiej, zwłaszcza jeżeli są oni pracownikami ośrodków akademickich. Stereotyp „spokojnej pracy“ wraz z głębokim przeświadczeniem niektórych kandydatów podczas rozmów kwalifikacyjnych, że „bardzo lubią czytać książki, więc na pewno poradzą sobie z pracą w bibliotece“, zwłaszcza w dzisiejszych realiach dynamicznego rozwoju technologii informatycznych i internetowych, budzi dobrotliwy uśmiech, a niekiedy poirytowanie wśród praktyków tej profesji. Przebieg oraz charakter procesów bibliotecznych podlega znacznej ewolucji m.in z powodu ich skomputeryzowania w latach dziewięćdziesiątych i tym samym uzależnienia od postępu wcześniej wymienionych technologii [11, 12]. Należy pamiętać, że w

[1] dr inż. Małgorzata Rożniakowska-Kłosińska, kierownik Oddziału Systemów Informacyjnych i Digitalizacji Biblioteki Politechniki Łódzkiej, e-mail: mroz@bg.p.lodz.pl

czasie równoległym rozwija się też i kształtuje profil użytkownika bibliotek. Obecnie w dużym przybliżeniu można by tak określić trzy współistniejące ich generacje:

1. Generacja pierwsza użytkowników to ci, których dzieciństwo i młodość przypadła na przełomie lat 50-tych, 60-tych lub 70-tych, a ich dorosłość upłynęła na pionierskich wdrożeniach komputerów zwykle w miejscu pracy, czasem z ogromną bojaźnią przed nowym, a niekiedy z trudnym do powstrzymania zapałem i wiarą właściwą każdemu postępowi i innowacji;
2. Generacja druga użytkowników, to już użytkownicy, którzy w latach 90-tych część dzieciństwa spędzili z wypiekami na twarzy, wpatrzeni w monitory mikrokomuterów typu Atari, Commodore, czy Spectrum lub Amstrad. Pierwsza część ich młodości to m. in. polski edytor tekstu TAG w liceum, pierwsze rozebranie peceta na części i niekiedy pomyślne go złożenie oraz szaleństwo rozwoju Internetu;
3. Generacja trzecia użytkowników, to pokolenie, któremu już nigdy nie będzie dane poznać stanu rzeczywistości nieistnienia komputerów, laptopów, Internetu itp., typowi wzrokowcy zwani „pokoleniem obrazkowym".

Charakterystyki dwóch z trzech wyżej opisanych generacji można również bezpośrednio przełożyć na profile pracowników współcześnie zatrudnianych lub już zatrudnionych w bibliotekach. Trzecia generacja jeszcze się kształci i stoi przed wyborem przyszłego zawodu.

Każda z osób będąca przedstawicielem jednego z wyżej wymienionych pokoleń posiada lub będzie posiadać na rynku pracy pewien potencjał kompetencyjny. Ma również szansę zostać zaproszona na rozmowę kwalifikacyjną. Po pozytywnym przejściu lub nie procesu rekrutacji, a następnie selekcji na określone stanowisko w instytucji, rozpocznie pracę. Od specyfiki stanowiska, systemu motywacyjnego pracodawcy, indywidualnych cech psychofizycznych pracownika i jego wewnętrznej motywacji, będzie zależała szybkość adaptacji do stanowiska pracy i kształtowanie oraz rozszerzanie potencjału kompetencyjnego tej osoby. Efektywne wykonywanie ściśle zdefiniowanych zadań jest możliwe tylko wtedy, jeżeli szereg kompetencji pracownika odpowiada jakościowo kompetencjom niezbędnym do zrealizowania tych zadań. Najczęściej jednak w praktyce taka sytuacja nie ma miejsca, z reguły pracodawca ma do czynienia z niedoborem kompetencji u pracownika, co oczywiście może być w pewnym stopniu niwelowane poprzez szkolenia [6]. Z drugiej jednak strony przy spełnianiu niektórych zadań organizacyjnych może być korzystne nabywanie i rozwijanie kompetencji niejako od zera, można w ten sposób uniknąć rutynowego i niekreatywnego podejścia wyrobionego w poprzednim miejscu pracy.

Brak kompetentnych ludzi może być przyczyną znacznych trudności w osiąganiu celów instytucji, które są dla niej ustalone i wewnętrznie zaprogramowane przez kadrę zarządzającą. Dlatego postępowanie w procesie kadrowym jest operacją złożoną z szeregu subprocesów:

- planowanie zasobów ludzkich (zatrudnianie i zwalnianie),
- rekrutacja (zgodna z opracowanym planem, może być zewnętrzna lub wewnętrzna, nabór, selekcja itp.),
- dobór kadr,
- wprowadzenie na stanowisko pracy,
- szkolenie i inne formy doskonalenia umiejętności niezbędnych do wykonywania pracy bieżącej i przyszłej,
- przeniesienie – np.: awans, przesunięcie na tym samym szczeblu, degradacja lub zwolnienie,
- ocena efektywności,
- odejście pracownika [6; 7].

Od organizacji i przebiegu tych subprocesów zależy, jak kompetentną kadrę uda się pozyskać z rynku pracy. Specyfika zatrudnienia w danej instytucji powiązana jest również bezpośrednio lub pośrednio z większością tych etapów (praktycznie wszystkich poza ostatnim). Charakterystyka zatrudnienia w akademickiej bibliotece technicznej jest bardzo zróżnicowana [11, 12]. Można przyjąć, że na specyfikę zatrudnienia w takiej bibliotece składają się głównie dwie grupy elementów:

- formalne wymagania kwalifikacyjne powiązane ze stanowiskami i kategorią zaszeregowania,
- wymagania merytoryczne na poszczególnych stanowiskach pracy czyli określona wiedza i umiejętności oraz np.: charakterystyka psychologiczna i postawy kandydata.

Formalne wymagania reguluje zestawienie stanowisk, kwalifikacji i zaszeregowania zawarte dla akademickich bibliotek technicznych w znanych temu środowisku rozporządzeniach Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego, w odpowiedniej ustawie *Prawo o szkolnictwie wyższym* i w kodeksie pracy. Do pozostałych stanowisk jak informatycy, administracja i obsługa stosuje się właściwe tabele tych rozporządzeń. Zatrudnienie bibliotekarzy dyplomowanych regulują stosowne rozporządzenia Ministra Kultury i Sztuki *W sprawie wymagań kwalifikacyjnych uprawniających do zajmowania określonych stanowisk w bibliotekach oraz trybu stwierdzania tych kwalifikacji*. Wymagania merytoryczne dla wyżej

wymienionych stanowisk zależą ewidentnie od agendy, w której obsadzane jest stanowisko pracy i tak np.: w oddziale informacji naukowej powinien być zatrudniony bibliotekarz, który specjalizował się na studiach właśnie w tym kierunku (zarządzanie informacją, informacja naukowa czy broker informacji), ale również bibliotekarz dziedzinowy o dużych umiejętnościach interpersonalnych.

W oddziale systemów informacyjnych bibliotekarz systemowy powinien co najmniej posiadać lub nabyć ze stażem pracy umiejętność wiązania przyczynowo-skutkowego wszystkich procesów bibliotecznych mających swoje odwzorowanie w świecie informatycznym. Z pewnością łatwiej jest też sprostać zadaniom na takim stanowisku pracy w sytuacji, kiedy bibliotekarz systemowy jest absolwentem studium podyplomowego z zakresu zarządzania relacyjnymi bazami danych.

Specyfika zatrudnienia na innych stanowiskach np.: typowo informatycznych, powinna obejmować przede wszystkim przygotowanie merytoryczne. Umiejętności takie jak znajomość starych po najnowsze technologie IT, programowanie w środowiskach właściwych systemom bibliotecznym i informacyjnym, biegła znajomość sprzętu komputerowego i sprawne radzenie sobie z jego awaryjnością w warunkach stresu, co oczywiście wiąże się z odpowiednim poziomem komunikatywności, są niezbędne w przypadku specjalisty do spraw prac związanych z informatyką. Oczywiście taki pracownik powinien posiadać również wiedzę co najmniej podstawową o funkcjonowaniu poszczególnych agend biblioteki, zwykle w momencie zatrudniania nie jest ona jeszcze dostateczna, ale powinna być nabyta drogą szkoleń i dokształcania.

Wydaje się, że pracownik sekcji digitalizacji oprócz biegłości w warsztacie bibliotekarskim, powinien być pół-specjalistą od prawa autorskiego (również w jego aspekcie internetowym) oraz grafikiem komputerowym i świetnym PR-owcem w jednym. Należy się zastanowić, czy te role korzystniej jest rozdzielać na węższe specjalizacje jednostkowe, czy kumulować je w jednym pracowniku, w sytuacji np. dużej rotacji kadrowej w bibliotekach. Warto też zwrócić uwagę, że koszty osobowe przeszkolenia takiego pracownika na stanowisku pracy, są wyższe niż w innym oddziale/sekcji biblioteki dla tej samej kategorii zaszeregowania. Biblioteki tworzące zasoby bibliotek cyfrowych w różny sposób umiejscowiły w swojej strukturze agendy digitalizacyjne: od pewnego rodzaju restrukturyzacji istniejących pracowni reprograficznych, po wydzielenie nowych sekcji i utworzenie od podstaw pracowni digitalizacyjnych. Część z nich może prowadzić zatem samodzielnie proces digitalizacji, niektórzy preferują proces hybrydowy z udziałem firmy zewnętrznej lub innej biblioteki, aż wreszcie typowy klasyczny outsourcing. Te czynniki

organizacyjne mają oczywisty wpływ na charakter i rozpiętość przypisanych zadań zawodowych na stanowisku pracy w danej sekcji digitalizacji.

Wiadomo, że specyfika zatrudnienia najbardziej związana jest z rekrutacją pracowników i właśnie w tym procesie można zastosować kompetencyjny opis obsadzanych stanowisk, co zostanie zaproponowane dla agendy bibliotecznej, w której do zakresu działań należy digitalizacja dokumentów bibliotecznych oraz zarządzanie biblioteką cyfrową. W literaturze przedmiotu można znaleźć liczne definicje pojęcia „kompetencje":

1. Kompetencja w zakresie wykonywanej pracy to zespół cech danej osoby, na który składają się charakterystyczne dla tej osoby elementy, takie jak motywacja, cechy osobowości, umiejętności, samoocena związana z funkcjonowaniem w grupie oraz wiedza, którą ta osoba sobie przyswoiła i którą się posługuje [10, s. 13].
2. Kompetencje – pojęcie szersze od kwalifikacji, obejmujące ogół trwałych właściwości człowieka, tworzących związek przyczynowo-skutkowy z osiąganymi przez niego wysokimi lub ponadprzeciętnymi efektami pracy, które mają wymiar uniwersalny [6, s. 153].
3. Kompetencje w znaczeniu ogólnym to zdolność pracownika do działania prowadzącego do osiągnięcia zamierzonego celu w danych warunkach, za pomocą określonych środków. W rozwiniętej wersji kompetencje to ogół wiedzy, umiejętności, doświadczenia, postaw i gotowość pracownika do działania w danych warunkach, a więc także zdolność przystosowania się do tych zmieniających się warunków [9, s. 6].
4. Podstawą kompetencji jest wiedza, i to wiedza rozważana na trzech poziomach:
   - wiedzy w potocznym rozumieniu (wiedza deklaratywna – wiem co),
   - umiejętności (wiedza proceduralna – wiem jak i potrafię),
   - postawy (chcę i jestem gotów wykorzystać swą wiedzę) [5, s. 14].

Jak widać z przytoczonych cytatów pojęcie kompetencji jest złożone i może wydawać się wieloznaczne, jednakże cechą wspólną tych definicji jest zmienność kompetencji, ich dynamika i uleganie rozwojowi, kształtowaniu i doskonaleniu lub dewaluacji z czasem.

Dalsze rozważania dotyczące pojęcia „kompetencji" będą prowadzone na podstawie pracy M. Armstronga [1]. Autor wyróżnia dwa podejścia do terminu „kompetencja":

- w ujęciu amerykańskim (ang. competency) – twórcą był McClelland (1973), autor artykułu *Badać raczej kompetencje niż inteligencję*. Zauważył on, że testy psychologiczne, oceny, świadectwa szkolne nie pozwalają przewidzieć, czy dany

człowiek odniesie sukces zawodowy. Do spopularyzowania tego pojęcia przyczynił się Boyatzis (1982), który po przeprowadzeniu badań stwierdził, że o odnoszeniu sukcesów przez daną osobę decyduje zespół czynników, które zidentyfikował jako: cechy osobowościowe, motywy działania, doświadczenie i cechy behawioralne. Boyatzis zdefiniował kompetencję jako „istniejący w człowieku potencjał prowadzący do takiego zachowania, które przyczynia się do zaspokojenia wymagań związanych z danym stanowiskiem pracy w ramach parametrów otoczenia organizacji, co z kolei przynosi oczekiwane wyniki".

- w ujęciu brytyjskim (ang. competence) pojęcie „kompetencji" powstało jako podstawowa część procesu tworzenia standardów Państwowej Klasyfikacji Zawodów (National Vocational Qualifications, NVQ) i Szkockiej Klasyfikacji Zawodów (Scottish Vocational Qualifications, SVQ) oraz standardów ustalonych przez Instytut Zarządzania (Management Charter Institute, MCI). W tym ujęciu jest ono postrzegane jako „układ zbiorów umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych (sprawności sensomotorycznych, zdolności i cech charakteryzujących osobowość) niezbędnych do wykonywania zestawu zadań określonego w opisie zawodu" [8]. Nie próbuje się tu wprowadzać ocen stopnia kompetencji, a nacisk kładzie się raczej na to, co pracownicy powinni potrafić, a nie na to, w jaki sposób powinni to robić.

Kompetencje w ujęciu amerykańskim określane są też mianem miękkich lub behawioralnych. Natomiast dla kompetencji w ujęciu brytyjskim wprowadza się pojęcie kompetencji twardych lub technicznych (funkcjonalnych), ponieważ definiuje się je jako konieczną wiedzę pracownika, aby mógł on dobrze wykonać zleconą pracę. Są to kompetencje związane ściśle z pracą czy zawodem, z obowiązującymi w miejscu pracy wymaganiami względem wyników pracy oraz standardów, jakie powinny zostać osiągnięte [1].

Pojęciu kompetencji towarzyszy zawsze termin struktury kompetencji. Jest to specyficzny dla danej organizacji katalog z opisem wszystkich kompetencji używanych w tej instytucji. Utworzenie tego katalogu jest procesem pracochłonnym i wymaga współpracy pomiędzy kadrą zarządzająca a pracownikami niższego szczebla, jeżeli ma być on miarodajny i przejrzysty. To właśnie struktura kompetencji jest podstawą do właściwego przebiegu procesu rekrutacji, rozwoju, oceny i wynagradzania pracowników. Dokładne zaprojektowanie i wdrożenie systemu zarządzania kompetencjami umożliwia integrację i wzajemne powiązanie dziedzin zarządzania zasobami ludzkimi. Decyzje w ramach polityki personalnej mogą być podejmowane na podstawie jasno określonych zasad. Dzięki modelom kompetencji można stwierdzić na jakim poziomie dana kompetencja obecnie się znajduje jak również, jaki

jest jej pożądany stan końcowy, np. proponuje się przyjęcie pięciostopniowej skali dla każdej z wyróżnionych kompetencji (tabela 1).

Należy pamiętać, że najczęściej spotykanym problemem w stosowaniu kompetencji jest brak jasności językowej ich definicji, dlatego sposób realizowania danej kompetencji powinien być poparty krótkimi i precyzyjnymi przykładami [2].

Tab. 1. Pięciostopniowa skala oceny osiągnięcia poziomu danej kompetencji (od poziomu najniższego A do najwyższego E)

Poziom	Opis
A	Kompetencja nieposiadana lub na poziomie niewystarczającym na wykorzystanie jej w wykonaniu zadania.
B	Kompetencja na poziomie podstawowym. Zadanie może być wykonywane tylko pod nadzorem i ze wsparciem.
C	Kompetencja przyswojona w stopniu wystarczającym do samodzielnego realizowania zadania. Wsparcie lub nadzór jest konieczne tylko w przypadku zdarzeń nowych lub nietypowych. Poziom dobry.
D	Kompetencja wykorzystywana w sposób w pełni świadomy. Nie wymaga nadzoru ani wsparcia w sytuacjach nowych lub nietypowych. Osoba może stanowić wsparcie dla pracowników będących na poziomie podstawowym i niższym. Poziom bardzo dobry.
E	Kompetencja na poziomie pozwalającym na ekspercką kreatywność. Stawianie i rozwiązywanie problemów w obrębie danej dyscypliny, rozwijanie wiedzy, umiejętności i postaw.

Źródło: opracowanie na podstawie: JUCHNOWICZ Marta, SIENKIEWICZ, Łukasz. *Jak oceniać pracę? Wartość stanowisk i kompetencji.* Warszawa: Difin, 2006, s. 175.

Zadania pracowników sekcji digitalizacji, która prowadzi ją w sposób samodzielny i niezależny od instytucji zewnętrznych, mogą być dosyć rozbudowane, zwłaszcza jeżeli odpowiadają one skumulowanym wszystkim procesom bibliotecznym, ale odnoszącym się do zdigitalizowanych dokumentów bibliotecznych bądź pozyskanych dokumentów elektronicznych. Przykładowy inwentarz ogólnych zadań takiej sekcji digitalizacji może zawierać:

- wybór materiałów bibliotecznych do digitalizacji (zestawienia tabelaryczne aktualizowane np. w skali 2 lat przy kryteriach: zapotrzebowania użytkowników, unikalność zbiorów, możliwości sprzętowo-programowe),
- pozyskiwanie dokumentów digital born,
- kontakty pośrednie i bezpośrednie z właścicielami praw autorskich (podpisywanie umów z autorami na udostępnienie ich materiałów dydaktycznych, skryptów uczelnianych oraz prac doktorskich, zeszytów naukowych itp.),

- ciągła digitalizacja materiałów bibliotecznych (skanowanie na różnym typie urządzeń),
- ciągła obróbka plików graficznych .jpg, .tif powstałych jako efekt digitalizacji oraz obróbka dokumentów digital born (np. czyszczenie pomazanych stron, korekta jasności/kontrastu/barwy, przycinanie lub rozcinanie stron, obróbka do 1-bit, OCR, zmiana formatu, zmiana rozdzielczości, nakładanie znaków wodnych BPŁ, sporządzanie drzew zakładek, kontrola czy są wszystkie strony dokumentu, korekta wykresów, tabel, równań matematycznych i wzorów chemicznych, formatowanie i redagowanie treści itp.– operacje wykonywane w sposób wsadowy bądź w sposób jednostkowy „strona po stronie" itp.),
- wdrażanie aplikacji wspomagających pracę sekcji np. wsadową obróbkę plików .pdf do .djvu z nałożeniem warstwy OCR z ABBYY FineReader'a,
- umieszczanie zasobów elektronicznych na platformie do zarządzania zasobami cyfrowymi bibliotek cyfrowych np. dLibra,
- sporządzanie metadanych dla zasobów cyfrowych,
- archiwizacja zasobów cyfrowych,
- działania PR,
- badanie stopnia wykorzystania zasobów cyfrowych, gromadzenie, analiza i sporządzanie odpowiednich zestawień statystyk itp.

Tego typu zadania wykonywane są w Sekcji Digitalizacji utworzonej w Oddziale Systemów Informacyjnych i Digitalizacji Biblioteki Politechniki Łódzkiej. Sekcja ta jest niezależna sprzętowo i programowo od instytucji zewnętrznych, a wyżej wymienione zadania przydzielone są w sposób rozproszony czterem etatom przy klasycznym modelu wartościowania pracy.

W tabeli 2 zaprezentowano propozycję inwentarza zadań organizacyjnych (IZO) dla teoretycznego stanowiska specjalisty do spraw digitalizacji dokumentów bibliotecznych, które mogłoby stać się podstawą do praktycznego zastosowania modelu kompetencyjnego w wartościowaniu pracy w agendach digitalizacyjnych. Dla przedstawionego przykładu przyjęto założenie, że do głównych zadań osoby zatrudnionej na stanowisku do spraw digitalizacji należeć będzie wyłącznie skanowanie dokumentów bibliotecznych oraz przetwarzanie plików graficznych i tekstowych (wsadowe i jednostkowe), tak aby mogły być one udostępnione w bibliotece cyfrowej.

Takie zadania jak kontakty pośrednie i bezpośrednie z właścicielami praw autorskich, sporządzanie metadanych dla zasobów cyfrowych, administracja systemem dLibra, działania promocyjne czy analiza danych statystycznych wydzielono jako te, których efektywne wykonywanie jest możliwe przez pracownika operującego zupełnie innymi kompetencjami. Do rozmów z autorami i działań PR-owych niewątpliwie przydadzą się umiejętności negocjacyjne, elastyczność a niekiedy praktyczna kreatywność i tzw. orientacja na klienta. Sporządzanie metadanych dla zasobów cyfrowych powinno być poparte solidnym warsztatem wiedzy bibliotekarskiej z opracowywania zbiorów m.in. w schemacie Dublin Core, ale również ogólnymi umiejętnościami IT. Analiza danych statystycznych wymaga kompetencji myślenia analitycznego i wiedzy zawodowej z pola IT.

Tab. 2. Inwentarz zadań organizacyjnych (IZO) dla stanowiska specjalisty do spraw digitalizacji dokumentów bibliotecznych

Zadania zawodowe:	**Główne**	**Kompetencje**
	Wykonywanie skanów	Znajomość i stosowanie w praktyce pojęcia grafiki rastrowej i wektorowej Znajomość i stosowanie w praktyce pojęcia rozdzielczość (optyczna/interpolowana) Znajomość i stosowanie w praktyce pojęcia barwa grafiki (kolor, odcienie szarości i obraz czarno-biały) Znajomość i stosowanie w praktyce pojęcia formatów graficznych i tekstowych (raw, tiff, jpeg, djvu, pdf) Znajomość i stosowanie w praktyce pojęć kompresji (bezstratnej i stratnej, lzw, jpeg, fax ccitt 4) Dokładność Dbałość o szczegóły

	Obsługa urządzeń peryferyjnych (skaner płaski, dziełowy, do mikroform itp.)	Umiejętność skanowania na skanerach płaskich Umiejętność skanowania na specjalistycznych skanerach dziełowych Umiejętność skanowania na skanerach do mikrofisz Ogólne umiejętności IT Cierpliwość
	Obsługa komputera	Znajomość aplikacji biurowych Ogólne umiejętności IT

Zadania zawodowe:	**Główne**	**Kompetencje**
	Obróbka skanów	Umiejętność organizacji pracy własnej Znajomość i stosowanie w praktyce pojęć korekcja gamma, kontrast itp. Znajomość i stosowanie w praktyce przetwarzania wsadowego plików Znajomość aplikacji IrfanView Znajomość aplikacji Corel PHOTOPAINT Znajomość aplikacji ABBYY FineReader Professional Ogólne umiejętności IT Cierpliwość
	Przygotowywanie obrobionych skanów do udostępnienia w bibliotece cyfrowej	Umiejętność organizacji pracy własnej Znajomość aplikacji Adobe Acrobat Professional Znajomość aplikacji Document Express Editor Ogólne umiejętności IT Spostrzegawczość Dokładność Cierpliwość

	Udostępnianie zdigitalizowanych obiektów w bibliotece cyfrowej	Znajomość systemu dLibra Ogólne umiejętności IT
	Prowadzenie archiwum zdigitalizowanych dokumentów bibliotecznych	Znajomość zasad i przesłanek archiwizacji Obowiązkowość Odpowiedzialność
	Utrzymywanie porządku na stanowisku pracy	Umiejętność organizacji na swoim stanowisku pracy Systematyczność

Zadania zawodowe:	**Dodatkowe**	**Kompetencje**
	Zgłaszanie zapotrzebowania na sprzęt do digitalizacji	Planowanie pracy Myślenie strategiczne
	Zgłaszanie usterek sprzętu do digitalizacji dokumentów bibliotecznych	Dbałość o właściwe działanie sprzętu do digitalizacji Spostrzegawczość
	Zgłaszanie zapotrzebowania na specjalistyczne oprogramowanie	Planowanie pracy Myślenie strategiczne
	Śledzenie ewolucji stosowanych formatów graficznych	Znajomość zasad i przesłanek archiwizacji Obowiązkowość Odpowiedzialność

Źródło: opracowanie własne

Zaproponowany powyżej inwentarz może stanowić punkt wyjścia do stworzenia profesjonalnego Katalogu Kompetencji i Inwentarza Zadań Organizacyjnych dla dowolnej agendy digitalizacyjnej prowadzącej samodzielnie proces digitalizacji lub w sposób hybrydowy. Niestety pensje w bibliotekach kształtują się na tak niskim poziomie, że chętnych do szukania w nich zatrudnienia nie ma wielu. Biblioteki zmuszone są zatem do wyboru najlepszych kandydatów z dostępnych na rynku pracy. Skutkuje to koniecznością szkolenia ich na kursach wewnętrznych i zewnętrznych jak również dokształcaniem się pracowników nierzadko na własny koszt. Budowa KK, IZO i na ich podstawie profili kompetencyjnych z pewnością podniosłaby efektywność procesu rekrutacji oraz rozwój kwalifikacyjny sekcji digitalizacyjnych.

Bibliografia:

1. ARMSTRONG Michael. *Zarządzanie zasobami ludzkimi*. Kraków: Oficyna Ekonomiczna, 2000. ISBN 83-88597-00-0.
2. CZERSKA Małgorzata, RUTKA Ryszard. Opis dla sukcesu (1). Zastosowanie, zawartość i procedura tworzenia opisów stanowisk pracy jako narzędzi ZZL. In *Personel*. 2003, 16-28 lutego, s. 32-46. ISSN 1641-0793.
3. FILIPOWICZ Grzegorz. Kompetentnie w 3 miesiące. Tworzenie opisów stanowisk pracy (2). In *Personel*. 2007, nr 10, s. 39-44. ISSN 1641-0793.
4. FILIPOWICZ Grzegorz. Prosto jak tylko się da. Tworzenie opisów stanowisk pracy (1). In *Personel*. 2007, nr 9, s. 42-46. ISSN 1641-0793.
5. KOSSOWSKA Małgorzata, SOŁTYSIŃSKA Iwona. *Szkolenia pracowników a rozwój organizacji*. Kraków: Oficyna Ekonomiczna, 2002. ISBN 83-88597-73-6.
6. POCZTOWSKI Aleksy. *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Strategie – procesy – metody*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2003. ISBN 83-208-1468-5.
7. SAJKIEWICZ Alicja. (red.). *Zasoby ludzkie w firmie: organizacja, kierowanie, ekonomika*. Warszawa: Poltext, 2004. ISBN 83-86890-77-0.
8. SIENKIEWICZ Łukasz. Praktyczne zastosowanie standardów kwalifikacji wybranych stanowisk pracy [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://equal.spp.org.pl/strony/pliki/Standardy.pdf. Stan z dnia 13.03.2008.
9. THIERRY Dominique, SAURET Christian, MONOD Nicole. *Zatrudnienie i kompetencje w przedsiębiorstwach w procesach zmian*. Warszawa: Poltext, 1994. ISBN 83-85366-59-8.
10. WHIDDETT Steve, HOLLYFORDE, Sarah. *Modele kompetencyjne w zarządzaniu zasobami ludzkimi*. Kraków: Oficyna Ekonomiczna, 2003. ISBN 83-89355-06-X.
11. WOJCIECHOWSKI Jacek. Bibliotekarstwo. In *Bibliotekarz*. 1996, nr 5, s. 3-6. ISSN 0208-4333.
12. WOJCIECHOWSKI Jacek. Bibliotekarz w bibliotece. In *Roczniki Biblioteczne*. 1997, z.1/2, s. 3-11. ISSN 0080-3626.

Część IV

Standardy w zakresie obsługi użytkownika

Narzędzia oceny funkcjonalności usług biblioteczno-informacyjnych

Ewa Głowacka[1]

W ostatnich latach coraz aktywniej interesujemy się sposobami analizy i oceny działalności bibliotek. Istotna jest dla nas kwestia funkcjonalności zasobów i usług tradycyjnych. Zadajemy jednak coraz częściej pytania o wykorzystanie i efektywność dostarczanych przez biblioteki usług elektronicznych, udostępnianych baz danych, owocnie rozwijających się bibliotek cyfrowych. W ustalaniu metodologii i narzędzi takich badań pomaga nam rozwój standardów oceny funkcjonalności usług bibliotecznych oraz rozwijające się sposoby oceny różnych produktów i usług elektronicznych. W niniejszym rozdziale przedstawiono najważniejsze źródła wskaźników funkcjonalności usług bibliotecznych. Podjęto również próbę przedstawienia podstawowych kryteriów i wskaźników oceny jakości (głównie funkcjonalności) ważnych dla użytkowników zasobów elektronicznych: bibliograficznych baz danych i bibliotek cyfrowych.

Funkcjonalność badamy wtedy, gdy naszym celem jest ustalenie efektywności dostarczania przez bibliotekę usług oraz skuteczności przeznaczania i wykorzystywania zasobów celem świadczenia tych usług. Pomiarów funkcjonalności dokonuje się na drodze obliczania wskaźników funkcjonalności (*performance indicators*). Staramy się je dobrać zgodnie z celem prowadzenia badań. Informacja płynąca z analizy takich wskaźników pozwala na wymierną ocenę rezultatów działania biblioteki oraz ich doskonalenie. Odpowiednio dobrane wskaźniki mogą bowiem pokazać różne aspekty działania systemu bibliotecznego, dając skwantyfikowany materiał do dalszych analiz. Rozwijane aktywnie w ostatnich latach standardy wskaźników funkcjonalności stanowią źródło wyboru jednolitych mierników do prowadzenia takich ocen. Obecnie najważniejsze w tym zakresie normy to:

- ***ISO 11620:1998: Information and Documentation – Library Performance Indicators*** oraz jej uzupełnienie AD: 2003 (PN-ISO 11620:2006 Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek). Jest to międzynarodowa norma precyzująca wskaźniki dla wszystkich typów bibliotek. Obejmuje zasoby i usługi tradycyjne. Norma zawiera listę 34 wskaźników w 11 następujących grupach: opinia

[1] dr hab Ewa Głowacka, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Instytut Informacji Naukowej i Bibliologii, e-mail: egt@umk.pl

użytkowników, usługi publiczne, dostarczanie dokumentów, wyszukiwanie dokumentów, wypożyczenia, dostarczanie dokumentów ze źródeł zewnętrznych, usługi informacyjne, wyszukiwanie informacji, wyposażenie, technika biblioteczna (gromadzenie, opracowanie) oraz obsługa użytkowników [10, s. 49-56].

- **ISO/TR 20983:2003(E)** ***Information and documentation – Performance indicators for electronic library services*** (Wskaźniki funkcjonalności elektronicznych usług bibliotecznych). W tym standardzie przedstawiono 15 mierników jakości świadczenia usług elektronicznych w podziale na następujące grupy: ogólne, dostarczanie dokumentów elektronicznych, wyszukiwanie i wykorzystanie dokumentów, usługi informacyjne, szkolenie użytkowników, wyposażenie, wykorzystanie zasobów ludzkich.

W czerwcu 2008 r. ukazało się nowe wydanie normy ISO 11620, z pewnością jeszcze mało znane w środowisku bibliotekarskim. ISO 11620:2008*: Information and Documentation – Library Performance Indicator* łączy wskaźniki usług tradycyjnych i elektronicznych, zastępuje jej pierwsze wydanie oraz ISO/TR 20983. Zawiera 45 mierników w układzie Balanced Scorecard: finanse, klienci, procesy wewnętrzne oraz szkolenia i rozwój, które zaadaptowano dla bibliotekarstwa w postaci następujących 4 płaszczyzn: zasoby i infrastruktura, wykorzystanie, skuteczność, potencjał i rozwój. W tej edycji przedstawiono znacznie zmodyfikowane wskaźniki w stosunku do dwu norm poprzednich. Włączono do niej wskaźniki usług elektronicznych. W wypadku, gdy mierniki dotyczą jednocześnie usług tradycyjnych i elektronicznych, skonstruowano je w taki sposób, aby odpowiadały na cztery pytania:

1. Czy usługi są wykorzystywane przez docelowych użytkowników?
2. Czy zasoby biblioteki (tradycyjne i elektroniczne) zaspokajają potrzeby użytkowników?
3. Czy procesy biblioteczne są dobrze zorganizowane?
4. Czy działalność biblioteki jest efektywna pod względem kosztów? [15].

Definicje wykorzystywanych w normie pojęć w dużej mierze oparto na ISO 2789:2003 *Information and Documentation. International Library Statistics* (PN-EN-ISO 2789:2004 Informacja i dokumentacja. Międzynarodowa statystyka biblioteczna).

Dobrym uzupełnieniem wskazanych standardów w zakresie ustalania mierników funkcjonalności są również następujące pozycje i inicjatywy:

- Poll Roswitha, Boekhorst Peter: *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries.* Munich 1996 [16], jak i najnowsze

wydanie tej książki: *Measuring quality: Performance measurement in libraries*. München 2007 (IFLA Publications 127). Zawiera ono rozszerzoną, w stosunku do poprzedniej edycji, listę 40 wskaźników, które wzięto pod uwagę przy doprecyzowywaniu mierników dla nowego wydania normy ISO 11620 [15].

- Działalność bibliotek publicznych. Wytyczne IFLA/UNESCO, Warszawa 2002.
- Krajowe zestawy danych statystycznych i/lub wskaźników efektywności w celu opracowywania zbiorczych analiz i benchmarkingu. W Polsce jest to rozwijający się *Program Standardów dla Bibliotek Naukowych*. Jego koncepcja opiera się na zbieraniu i analizie danych z ankiet wypełnianych dobrowolnie przez biblioteki naukowe (osobno akademickie, osobno pozostałe) [17].

Nie należy też zapominać, że bardzo ważnym zakresem badań i oceny jest jakość tworzonych i/lub udostępnianych zasobów sieciowych: witryn bibliotecznych, serwisów informacyjnych, baz danych, bibliotek wirtualnych i cyfrowych, itd. Zatem istotną kwestią jest poznawanie metod i kryteriów takiej oceny, czyli metod oceny użyteczności i funkcjonalności serwisów internetowych, np. metody jakościowo-heurystycznej, testów użyteczności i innych. O ile metodologia oceny jakości witryn i serwisów internetowych jest stosunkowo rozwinięta [19, 14] i w bibliotekach łatwo ją adaptować do prowadzonych tam ocen, to sporym wyzwaniem jest wypracowanie spójnego sposobu oceny bibliograficznych baz danych i bibliotek cyfrowych.

Podstawy oceny baz danych wywodzą się z ewaluacji tradycyjnych spisów bibliograficznych oraz badań nad zagadnieniami automatyzacji procesów indeksowania i wyszukiwania dokumentów. Zapoczątkowały je prace Fredericka W. Lancastera [12], Cyrila Cleverdona [4] i Pauline A. Cochrane [5]. Aktualnie, w związku z powszechną obecnością baz danych w środowisku sieciowym, zwiększył się znacznie do nich dostęp i możliwości ich samodzielnego przeszukiwania przez użytkowników. Rozwijają się i zmieniają wymagania dotyczące ich użyteczności i funkcjonalności.

Literatura przedmiotu związana z oceną baz danych nie jest jeszcze wystarczająca, ponieważ brakuje prac obejmujących szczegółowo wszystkie aspekty oceny jakości baz danych. Ze względu na szeroki zakres wart odnotowania jest raport *Database Quality Assessment/Quality Control Mechanism* [13] opracowany w Monachium w 2008 r., który pokazuje najważniejsze aspekty badań. Proponowane w nim kryteria i wskaźniki mogą być punktem wyjścia do budowania pełnej listy mierników oceny baz danych. Omawiana inicjatywa jest obecnie w fazie rozwoju. Bardzo dobrym narzędziem do oceny platform dostarczających bazy danych i ebooki jest Academic Database Assessment Tool (ADAT),

udostępniony na licencji Creative Commons projekt *Joint Information Systems Committee*. Zastosowane w nim kryteria ewaluacji mogą również służyć do oceny baz danych. Najwięcej jednak materiałów do opracowania listy kryteriów oceny baz danych zawierają strony www bibliotek, szczególnie angielskich, amerykańskich, australijskich i kanadyjskich. Są nimi kwestionariusze ewaluacji baz danych przygotowane dla kształtowania polityki gromadzenia, kwestionariusze oceny baz przez użytkowników oraz zalecenia dotyczące edukacji informacyjnej z omawianego zakresu[2]. Analiza powyżej przedstawionych materiałów i narzędzi oraz literatury przedmiotu [3, s. 185-202; 7; 11, s. 133; 18, s. 476–481; 20, s. 172-192; 21, s. 102-115; 22, s. 1346–1373] pozwalają na wyznaczenie głównych kryteriów i wskaźników oceny bibliograficznych baz danych. Powinno się w niej zastosować wskaźniki ukazujące kilka aspektów ich jakości.

Bardzo ważną płaszczyzną jest zawartość i wiarygodność analizowanej bazy danych. Dlatego dużą wagę przywiązuje się do sprawdzenia jej zakresu i zasięgu. Kolejnym, ważnym elementem w omawianym aspekcie jest sprawdzenie zasięgu chronologicznego, językowego oraz wydawniczego badanego zasobu. Narzędziem ułatwiającym powyższe ustalenia powinien być dostarczony przez producenta lub wydawcę opis bazy danych. Jego obecność i stopień dokładności jest w tym miejscu również elementem oceny. Ważna jest tu także lista indeksowanych czasopism, częstotliwość aktualizacji danych, liczba rekordów w bazie, a także przejrzystość informacji o wydawcy bazy i pochodzeniu danych oraz stosowanych metadanych. Zebranie takich informacji i ustalenie wymienionych wskaźników pozwoli na wnikliwą ocenę wiarygodności zasobu oraz jakości źródeł danych.

W ocenie każdej bazy istotne jest dokładne zbadanie możliwości i funkcjonalności jej przeszukiwania. Można tu zaproponować analizę elementów wyszukiwania według trzech głównych kryteriów: wyszukiwania prostego, złożonego oraz badań interfejsu wyszukiwania i zastosowanych w systemie dodatkowych narzędzi. W ramach pierwszego i drugiego kryterium analizuje się główne rodzaje terminów wyszukiwawczych (słowa kluczowe, hasła autorskie i przedmiotowe, frazy). Sprawdza się też obecność opcji wyszukiwania złożonego, głównie operatorów Boole'a i operatorów położenia. Kontroluje się strategie obcinania terminów wyszukiwawczych, stemmingu (tworzenia rdzenia), opcje ograniczania wyszukiwania (np. ze względu na język publikacji, format, rodzaj) oraz możliwości ustalania

[2] zob. np. Alabama University Library http://www.lib.ua.edu/databases/ dbtfeedback.htm, Bond University Library - Electronic Resources Evaluation Form http://www.bond.edu.au/Library/forms/trialsurvey.htm, Harvard University http://hnl.Harvard.edu/digacq/steward/eval_criteria.doc, Medline (via Science Direct) http://hairuliza.wikispaces/com/file/view/Database+Search+Capabilities_9+Sep_C.4.doc, Murphy Library http://www.uwlax.edu/murphylibrary/databases/trials/evaluation.htm.

pól wyszukiwawczych w rekordach. Ważnym elementem jest też opcja szukania przy wykorzystaniu klasyfikacyjnych języków informacyjnych oraz ułatwienia dla social bookmarkingu. Główne wskaźniki oceny interfejsu wyszukiwania i dodatkowych narzędzi, to z jednej strony ustalenie rodzajów dostępnych indeksów, obecności tezaurusa i słowników kontrolowanych, sprawdzenie łatwości przetwarzania rezultatów wyszukiwania i logowania. Z drugiej strony bada się opcje po wyszukiwaniu – możliwość modyfikacji strategii, wyszukiwania równoległego w różnych bazach i eliminacji duplikatów oraz obecność historii wyszukiwania.

Z oceną funkcji i strategii wyszukiwawczych oferowanych przez bazy danych ściśle powiązana jest sfera usług dostępnych po otrzymaniu wyników. Analizy wymagają opcje pobierania i zachowywania rezultatów wyszukiwania, możliwości współpracy z narzędziami do tworzenia bibliografii oraz limity pobierania i zachowywania rekordów. Ważnym wskaźnikiem oceny jest też obecność funkcji zachowywania wyników pomiędzy sesjami oraz w trakcie przeszukiwania poszczególnych części serwisu. Istotna cecha dla użytkowników to aktywność hiperłączy od rekordów w bazie oraz opcja dostarczania tekstów wyszukanych dokumentów. Sprawdza się również możliwości systemu w zakresie różnych sposobów porządkowania wyników wyszukiwania.

Kolejna bardzo ważna płaszczyzna oceny to analiza użytkowników i wykorzystania bazy danych. Najważniejsze jest tu kryterium liczby i statusu użytkowników. Miernikami w tym zakresie są: liczba użytkowników, nazwiska zarejestrowanych, ich kategoria i specjalność. Ważnym wskaźnikiem jest też liczba nowych użytkowników i zmiany w zakresie wykorzystywania baz w określonych przedziałach czasowych, np. ich analiza w każdym miesiącu (o ile się da zidentyfikować). Kolejnym kryterium jest wykorzystanie bazy, gdzie przede wszystkim ustala się dzienną liczbę użytkowników bazy, dzienną liczbę jednoczesnego jej wykorzystania, liczbę różnych wejść do bazy na dzień, ogólną liczbę sesji od zaprenumerowania bazy oraz średni czas sesji. Ważnym elementem oceny są również wykorzystane zasoby z bazy i ich użytkownicy. Planując subskrypcję bazy danych należy przyjrzeć się dostępnym w niej narzędziom do prowadzenia statystyk. Trzecim kryterium związanym z przedstawianym aspektem oceny są koszty wykorzystania: w przeliczeniu na użytkownika, na sesję oraz na minutę wykorzystania.

Ostatnia płaszczyzna oceny to funkcjonalność i użyteczność bazy danych. Omawiana kategoria nie jest precyzyjna i charakteryzuje się dużym zróżnicowaniem kryteriów pod względem rodzaju analizowanych dla ich ustalenia informacji i sposobu ich zbierania. Jednak łączy je aspekt badań – interakcja systemu z użytkownikiem. W omawianym zakresie ocenia

się przede wszystkim system nawigacji oraz interfejs bazy danych pod względem stopnia przejrzystości i uporządkowania, możliwości personalizacji, bada jego wizualną atrakcyjność, intuicyjność oraz ustala stopień intensywności koniecznego szkolenia w zakresie poruszania się po bazie. Kolejnym elementem oceny jest pomoc: jej przejrzystość i walory dydaktyczne. Kontroluje się również czy system daje wskazówki w trakcie korzystania z bazy oraz czy komunikaty o błędach są zrozumiałe. Ostatnie kryterium to ocena systemu. Bada się tutaj szybkość dostarczania wyników, dostępność systemu (tzn. czy zdarzają się okresy braku dostępu) oraz jego ograniczenia. Ustala się limit jednoczesnego dostępu użytkowników oraz sprawdza jak system działa, gdy osiąga limit jednoczesnych użytkowników. Ważnym miernikiem jest też sposób identyfikacji użytkowników. Kolejne, istotne dla bibliotekarzy i użytkowników cechy systemu to formaty dostępnych w nim danych, poprawność wydruku wyników oraz obecność i przejrzystość dokumentacji technicznej, a także funkcje raportowania i prowadzenia statystyk [9].

Kryteria i wskaźniki oceny baz danych, podobnie jak wszystkie narzędzia analizy jakościowo-heurystycznej zasobów internetowych, mają w dużej mierze charakter intuicyjny oraz cechują się dużą zmiennością i stałym rozwojem – podążają za rozwojem technologii informacyjnej stosowanej w tworzeniu tych zasobów oraz wymagań i umiejętności ich użytkowników.

Biblioteki cyfrowe mają bardzo krótką historię. Rozważania teoretyczne dotyczące ich kształtowania trwają od lat sześćdziesiątych XX-go wieku, jednak początki ich powstawania to dopiero lata dziewięćdziesiąte. Obecnie funkcjonujące projekty mają bardzo różnorodne zasoby. Są systemami kompleksowymi, składają się z kilku złożonych komponentów, takich jak: zasoby, infrastruktura techniczna, użytkownicy oraz środowisko, dla którego biblioteka jest tworzona. Dlatego analizie podlega bardzo wiele elementów. Przede wszystkim zakres kolekcji, metadane, ontologie, kategorie i preferencje użytkowników, architektura systemu, zarządzanie kolekcją. Biblioteki cyfrowe, tak jak inne źródła elektroniczne, oprócz przydatnych i dobrze kształtowanych zasobów, muszą również charakteryzować się użytecznością i funkcjonalnością, o których w dużej mierze decyduje doskonalenie i rozwój narzędzi wyszukiwania, interfejsu systemów informacyjnych, telekomunikacji, rozwoju kolekcji multimedialnych.

Metodologia oceny bibliotek cyfrowych jest jeszcze w naszym kraju słabo znana i wymaga opracowania w języku polskim. Niewątpliwie również w innych krajach znajduje się w fazie kształtowania i rozwoju.

Jedną z najbardziej syntetycznych prac dotyczących płaszczyzn i elementów oceny tego rodzaju zasobów jest opracowanie Tefko Saracevica [6], w którym autor, po przeanalizowaniu 80 raportów z badań bibliotek cyfrowych i studiów dotyczących ich metodologii, przedstawił listę kryteriów i wskaźników będących z pewnością zarysem standardu ewaluacji bibliotek cyfrowych. Saracevic umieścił je na następujących płaszczyznach: użyteczność, cechy systemu, wykorzystanie, kryteria etnograficzne i inne.

W aspekcie badań użyteczności bibliotek cyfrowych autor wyróżnił cztery kryteria. Są nimi: zawartość zasobu, możliwości jego przetwarzania (np. wyszukiwanie, nawigacja, ocena), format i ocena ogólna. Najważniejszymi wskaźnikami zawartości zasobu są: jego dostępność, adekwatność do potrzeb, dokładność, wiarygodność, przejrzystość prezentacji, kompleksowość struktury zasobu i jej zrozumiałość oraz autorstwo (przejrzystość informacji o twórcach zasobu). Wskaźniki dotyczące oceny przetwarzania zasobów to głównie łatwość wykorzystania oraz uczenia się możliwości przetwarzania zasobów, ocena poczucia zagubienia, dostępnej pomocy, kompleksowości realizacji opcji i działań w zakresie przetwarzania, zaufania co do rezultatów przetwarzania oraz wskaźnik błędów. W odniesieniu do formatu najważniejszymi miernikami są: atrakcyjna forma prezentacji, logika i konsekwencja, komunikatywność, rodzaj metadanych. Przy ocenie ogólnej użyteczności Saracevic proponuje zastosować następujące wskaźniki: poziom satysfakcji użytkowników, użyteczność zasobów w znaczeniu relewancji, ocenę wpływu na użytkowników i barier w wykorzystaniu, analizę potrzeb użytkowników oraz jakość dostępnych szkoleń z zakresu wykorzystania zasobu.

Ocenę cech systemu autor przedstawił kreśląc trzy jej kryteria: funkcjonalność techniczna, jakość działania i cechy ogólne systemu. Przy rozpatrywaniu technicznych cech systemu najwięcej uwagi zwraca się na czas odpowiedzi i przetwarzania oraz pojemność systemu. Jakość działania to przede wszystkim ocena relewancji osiąganych rezultatów, funkcjonalność systemu, jego elastyczność, dostosowanie do działań użytkowników, wskaźnik błędów, czas wyszukiwania, długość ścieżek dostępu i liczba kliknięć celem uzyskania rezultatów. Cechy ogólne to warunki utrzymywania systemu, jego interoperacyjność (możliwość współpracy z innymi), skalowalność (ang. scalability), tzn. ocena zachowania systemu wraz ze wzrostem zasobów i klientów oraz koszty.

Płaszczyzna oceny wykorzystania biblioteki cyfrowej opiera się na analizie wzorców korzystania z jej zasobów, badaniu statystyk wykorzystania oraz zestawianiu kategorii użytkowników z czasem i celami korzystania z biblioteki. Natomiast badania bibliotek cyfrowych z perspektywy etnograficznej wymagają kompleksowej porównawczej analizy

kulturowych warunków funkcjonowania takich inicjatyw oraz wpływu na różnorodne grupy użytkowników [6].

Od początku 2004 r. problematyką rozwoju i oceny bibliotek cyfrowych zajmuje się 55 osobowa grupa specjalistów z różnych krajów współpracująca w ramach programu DELOS częściowo finansowanego przez Komisję Europejską z Information Society Technologies Programme [1]. Jednym z celów inicjatywy DELOS jest utworzenie metodologii oceny bibliotek cyfrowych. Będzie się ona opierać na kilku założeniach. Są nimi:

- elastyczność zakresu, płaszczyzn i kryteriów oceny;
- udział w niej praktyków i użytkowników;
- tworzenie metodologii na bazie dotychczasowego dorobku innych projektów: TREC, CLEF, INEX, NTCIR.

W pracach nad metodologią zwróci się też uwagę na zagadnienia słabo jeszcze rozwinięte, tzn.:

- na monitoring prowadzonych badań z zakresu oceny bibliotek cyfrowych, co będzie stanowiło podstawę wyłaniania najlepszych praktyk w tym zakresie;
- na tworzenie repozytoriów danych prymarnych wykorzystywanych w ocenach (np. logów, wyników sondaży, danych z monitorowanych procesów);
- standaryzację formatów logowania się do systemów;
- ocenę zachowań użytkowników;
- ustalenie specyfiki metodologii oceny bibliotek cyfrowych w odróżnieniu od ewaluacji innych zasobów sieciowych [8, s. 35].

Dysponujemy już dobrymi narzędziami oceny funkcjonalności usług bibliotecznych, jakimi są przedstawione standardy, opracowania i projekty. Kształtują się i rozwijają kryteria i wskaźniki oceny funkcjonalności zasobów cyfrowych – bibliograficznych baz danych i bibliotek cyfrowych. Rozwój przedstawionych narzędzi pozwala coraz precyzyjniej analizować jakość usług biblioteczno-informacyjnych. Prowadzenie takich badań, prócz rezultatów ukazujących funkcjonalność zasobów i usług, stanowi również element rozwoju ich metodologii, pokazując jej możliwości i niedostatki.

Bibliografia:

1. About DELOS [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.delos.info/index.php?option=com_content&task=view&id=299&Itemid=26. Stan z dnia 02.07.2009.

2. Academic Database Assessment Tool (ADAT). [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.jisc-adat.com. Stan z dnia 27.03.2009.
3. BLANDFORD Ann. Interacting with information resources: designing libraries for learning. In *International Journal of Learning Technology.* 2006, Vol. 2, Number 2-3, s. 185-202. ISSN 1477-8386.
4. CLEVERDON Cyril. Optimizing convenient online access to bibliographic databases. In *Information Service and Use*. 1984, Vol. 4, nr 1-2, s. 37-47. ISSN 0167-5265.
5. COCHRANE Pauline Atherton. *Librarians and Online Services.* White Plains: Knowledge Industry Publications, 1977. ISBN 091423613X, 9780914236139.
6. Evaluation of digital libaries: An overview [Dokument elektroniczny]. 29 september 2004. Tryb dostępu: http://www.scils.rutgers.edu/~tefko/DL_evaluation_Delos.pdf. Stan z dnia: 30.06.2009.
7. FUHR Norbert i in. Digital libraries: A generic classification and evaluation scheme [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.sics.se/~preben/papers/ecdl-2001.pdf. Stan z dnia 19.03.2009.
8. FUHR Norbert i in. Evaluation of digital libraries. In *International Journal on Digital Libraries.* 2007, vol. 8, nr 1, s. 21-38. ISSN 1432-5012.
9. GŁOWACKA Ewa. Kryteria oceny baz danych, Bibliograficzne bazy danych: kierunki rozwoju i możliwości współpracy. In *Ogólnopolska konferencja naukowa z okazji 10-lecia bazy danych BazTech, Bydgoszcz, 27-29 maja 2009* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/mat19/glowacka.php. Stan z dnia 30.06.2009.
10. GŁOWACKA Ewa. Norma ISO 11620 w praktyce badań jakości biblioteki. In WIŚNIEWSKA Anna, PASZKO, Artur (red.). *Dobra biblioteka publiczna, czyli jaka? Studia i materiały*. Kraków: Wojewódzka Biblioteka Publiczna, 2006, ISBN 83-60100-01-2.
11. JACSO Peter. Analyzing the Journal Coverage of Abstracting/Indexing Databases at Variable Aggregate and Analytic Levels. In Library & Information Science Research. 1998, vol. 20, nr 2, s. 133-151. ISSN 0740-8188.
12. LANCASTER Frederick Wilfrid. Evaluation of published indexes and abstract journals – criteria and possible procedures. In *Bulletin Of The Medical Library Association*. 1971, vol. 59, nr 3, s. 479-494. ISSN 0025-7338.
13. Meeting Report – MünichRe – 29 February 2008 – Münich [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu:

http://www.gripweb.org/files/implementation/reportmunichremeetingfeb292008.doc. Stan z dnia 27.03.2009.

14. POLL Roswitha. Evaluating the library website: Statistics and quality measures. In *World Library and Information Congress: 73RD IFLA General Conference and Council 19-23 August 2007, Durban, South Africa* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm. Stan z dnia 19.03.2009.
15. POLL Roswitha. High performance – high impact. Performance and outcome measures in libraries [Dokument elektroniczny] 2008. Tryb dostępu: http://www.tilburguniversity.nl/services/lis/ticer/08carte/publicat/04apoll.pdf. Stan z dnia 01.07.2009.
16. POLL Roswitha., BOEKHORST Peter. *Mierzenie jakości. Międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonywania zadań w bibliotekach akademickich*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, 2004. ISBN 83-229-2471-2.
17. Program Standardów dla Bibliotek Naukowych [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/index.htm. Stan z dnia 23.05.2008.
18. SAMSON Sue i in. Networked Resources, Assessment and Collection Development. In *The Journal of Academic Librarianship.* 2004, vol. 30, nr 6, s. 476-481. ISSN 0099-1333.
19. SAPA Remigiusz. *Benchmarking w doskonaleniu serwisów www bibliotek akademickich*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2005. ISBN 83-233-1963-4.
20. VOIGT Kristina, WELZL Gerhard. Chemical databases: an overview of selected databases and evaluation methods. In *Online Information Review.* 2002, vol. 26, nr 3, s. 172-192. ISSN 1468-4527.
21. XIE Hongiris I, COOL Coleen. Ease of use versus user control: an evaluation of Web and non-Web interfaces of online databases. In *Online Information Review*. 2000 vol. 24, nr 2, s. 102-115. ISSN 1468-4527.
22. XIE Hongiris I. Users' evaluation of digital libraries (DLs): Their uses, their criteria, and their assessment. In *Information Processing and Management.* 2008, vol. 44, nr 3, s. 1346-1373. ISSN 0306-4573.

Standardy obsługi użytkownika biblioteki

Beata Żołędowska-Król[1]

Obsługa użytkownika, obok jakości świadczonych usług, jest podstawowym elementem branym pod uwagę przez użytkowników przy ocenie biblioteki i w dużym stopniu wpływa na poziom relacji, lojalność użytkowników oraz wizerunek biblioteki.

Zagadnienie obsługi użytkownika ma wiele wymiarów i jest bardzo złożone. Dlatego też termin ten jest szeroki, niełatwy do zdefiniowania, który obejmuje wszystkie sfery kontaktu między biblioteką a użytkownikiem oraz elementy zarówno materialne, jak i niematerialne. Podstawowymi działaniami, jakie można wyróżnić w ramach obsługi użytkownika jest m.in. informowanie o ofercie biblioteki, pomoc przy wyborze i odszukaniu informacji czy zapewnienie dostawy materiałów bibliotecznych w określonym terminie. Z uwagi na brak jednoznacznej definicji tego pojęcia, w literaturze często pojmuje się ją na trzy następujące sposoby:

- Obsługa użytkownika jako określone działania. Na tym poziomie obsługę traktuje się jako szczególne zadanie, które biblioteka musi wykonać, aby zaspokoić potrzeby użytkownika. Typowe przykłady to przyjmowanie zamówień na materiały biblioteczne oraz ich realizacja.
- Obsługa użytkownika jako standardy. Obsługę użytkownika rozpatruje się w kategoriach określonych mierników realizacji wyników działań, takich jak liczba zamówień zrealizowanych czy dostępność usług.
- Obsługa użytkownika jako filozofia. W tym znaczeniu pojęcie to podnosi się do rangi zobowiązania, za które jest odpowiedzialna cała biblioteka. Polega ono na zapewnieniu użytkownikowi satysfakcji dzięki możliwie najlepszej obsłudze. Takie spojrzenie cechuje biblioteki kładące nacisk na jakość i zarządzanie jakością [1, s. 155].

W szeroko rozumianej obsłudze użytkownika bierze się pod uwagę wszystkie trzy podejścia, począwszy od ostatniego. Przyjęcie filozofii zorientowanej na użytkownika oznacza, że jego potrzeby stanowią punkt wyjścia w planowaniu strategii biblioteki, a zasobami kieruje się tak,

[1] dr Beata Żołędowska-Król, Uniwersytet Śląski w Katowicach, Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej, e-mail: beata.zoledowska-krol@us.edu.pl

aby te potrzeby rozpoznać i zaspokoić. W drugim etapie określa się standardy i mierniki, które pozwalają ocenić realizację działań, i które z upływem czasu stają się punktami odniesienia w pomiarze stopnia udoskonalenia obsługi. W końcowym, trzecim etapie ustala się z kolei przebieg procesu obsługi użytkownika, który pozwoli na wykonanie i ocenę poszczególnych działań związanych z obsługą.

Poziom usług, jaki biblioteka świadczy, może być określony bardziej szczegółowo. Warto go rozwinąć w postaci standardów obsługi, które spowodują, że obietnica składana przez bibliotekę będzie konkretna i obejmie wszystkie aspekty relacji z użytkownikiem. Standardy takie powinny zatem określać styki między użytkownikiem a biblioteką w każdej fazie ich wzajemnych relacji, a także wszelkie rodzaje ich kontaktów. Powołując się na literaturę przedmiotu [2, s. 63-64], aby pomóc bibliotece w definiowaniu takich standardów, przydaje się zidentyfikowanie kroków wykonywanych przez użytkownika podczas korzystania z usługi i podzielenie jego kontaktów z biblioteką na trzy kategorie:

- kontakty fizyczne,
- kontakty transakcyjne,
- kontakty interakcyjne.

Kontakty te obejmują wszystkie dziedziny, dla których można określić poziomy doskonałości. Termin „kontakty fizyczne" charakteryzuje doświadczenia użytkownika z materialnymi elementami związanymi z funkcjonowaniem biblioteki: budynkiem, dokumentacją, sprzętem. Do tej pierwszej grupy należą poziomy doskonałości dotyczące estetyki, atmosfery, jasności i przejrzystości. Kontakty transakcyjne obejmują wszystkie kontakty użytkownika związane ze świadczeniem usług. W tym obszarze definiuje się poziomy doskonałości w odniesieniu do informacji dla użytkowników, zamówień i realizacji usługi. Z kolei kontakty interakcyjne obejmują relacje z pracownikami: poziomy doskonałości w odniesieniu do reagowania, aktywności, opieki, rozwiązywania problemów i komunikacji. Przykładem jest sytuacja, kiedy użytkownik przychodzi po raz pierwszy do biblioteki mającej siedzibę w dużym, nowoczesnym budynku (kontakt fizyczny). Zadaje pracownikowi Informacji pytanie, jak odnaleźć dział Czytelni Ogólnej, ale nie otrzymuje wyczerpującej odpowiedzi (kontakt interakcyjny). Kiedy próbuje telefonicznie prolongować wypożyczone książki, linia jest stale zajęta (kontakt transakcyjny). Podsumowując, obsługa jest doskonała, kiedy wszystkie omówione trzy typy kontaktów są zbieżne i należycie realizowane.

Zgodnie ze *Słownikiem Języka Polskiego*, przez standaryzację należy rozumieć „ustalenie standardów, wprowadzenie jednolitych norm" [5, s. 956]. Z kolei standard to „1.

typowa, przeciętna, określona normami jakość czegoś; 2. przeciętny, typowy model, wzorzec, gatunek jakiegoś wyrobu odpowiadający określonym wymogom, norma" [5, s. 956]. Zatem w odniesieniu do obsługi użytkownika, standardy oznaczać będą jednolite w całej bibliotece i przyjęte wobec użytkownika reguły postępowania. Powinny zawierać informacje o wzorcowych, oczekiwanych przez przełożonych sposobach zachowania pracowników w relacji z użytkownikami. Znaleźć mogą się w nich m.in. wytyczne dotyczące wyglądu stanowiska pracy, obsługi telefonicznej użytkowników, relacji w kontakcie bezpośrednim czy reagowania w sytuacjach kryzysowych (tabela 1).

Tab. 1. Wybrane przykłady standardów obsługi użytkowników bibliotek

Biblioteka	**Elementy obsługi**	**Standardy obsługi**
Biblioteki publiczne East Sussex w Wielkiej Brytanii http://www.eastsussex.gov.uk/libraries/policies/customerservices/download.htm	Metody komunikacji: Telefon	Będziemy: dążyć do odbierania połączeń do 10 dzwonków, podawać nazwę biblioteki i/lub dział biblioteki, oddzwaniać w uzgodnionym terminie, jeżeli zapytanie nie może być rozpatrzone w trybie natychmiastowym.
	Listy	Będziemy: odpowiadać na korespondencję, na piśmie lub telefonicznie, w ciągu 5 dni roboczych od jej otrzymania.
	E-mail	Będziemy: regularnie sprawdzać wiadomości, co najmniej dwa razy dziennie, w godzinach otwarcia biblioteki, odpowiadać na pytania w ciągu 5 dni roboczych od daty otrzymania e-mail. Jeżeli nie będziemy w stanie podać pełnej odpowiedzi w tym terminie, potwierdzimy odbiór zapytania z podaniem informacji, kiedy można spodziewać się pełnej odpowiedzi.
Sieć bibliotek Bath and North East Somerset Library and Information Service w Wielkiej Brytanii http://www.bathnes.gov.uk/BathNES/leisureandculture/Libraries/information/standards.htm	Kontakt telefoniczny Pytania i opinie użytkowników	Naszym celem jest odbiór 80% połączeń w ciągu 20 sekund.
		Będziemy: odpowiadać na 100% listów i e-maili w ciągu 15 dni roboczych, wysyłać potwierdzenie odbioru wszystkich listów i e-maili w ciągu 5 dni roboczych.
Biblioteka The University of Hull http://www.hull.ac.uk/lib/using_our_libraries/performance/service_standards.html	Dostęp do materiałów	Będziemy: w ciągu 1 dnia roboczego, w co najmniej 95% przypadków, wysyłać kserokopie artykułów i listy informujące użytkowników korzystających z usług wypożyczeń międzybibliotecznych o możliwości odbioru zamówionych książek, odkładać na półki wszystkie pozycje w ciągu

		24 godzin od ich zwrotu, a w ciągu 7 - pozycje wypożyczane krótkoterminowo (na 1 dzień)

Źródło: opracowanie własne na podstawie standardów obsługi użytkowników, zamieszczonych na stronach internetowych wybranych bibliotek

Procedura postępowania umożliwiająca ustalenie właściwego poziomu obsługi użytkownika i jej kontrolę obejmuje kilka zasadniczych czynności. Należy do nich:

1. Identyfikacja głównych elementów obsługi. Celem tego etapu jest przegląd procesu obsługi użytkownika oraz przeanalizowanie wszystkich procedur, regulaminów, zachowań i rutynowych działań składających się na proces obsługi. Dzięki tym czynnościom możliwa jest identyfikacja słabych stron dotychczasowego systemu.
2. Badania satysfakcji użytkowników. Na tym etapie zbierane są informacje dotyczące zadowolenia użytkowników oraz identyfikacja ich oczekiwań w zakresie obsługi.
3. Opracowanie standardów obsługi. Po przeanalizowaniu dotychczasowych działań z zakresu obsługi użytkownika oraz po zebraniu i przeanalizowaniu danych pochodzących z badań użytkowników, możliwe jest rozpoczęcie prac nad stworzeniem nowych standardów obsługi. Konieczne jest zatem wprowadzenie zmian w procedurach dotyczących obsługi. Ważną częścią tego etapu jest opracowanie mierników jakości realizacji standardów.
4. Wdrożenie standardów obsługi. Etap ten ma kluczowe znaczenie z punktu widzenia sukcesu całego procesu standaryzacji. Należy więc zapoznać wszystkich pracowników związanych z obsługą z nowymi standardami, a następnie uruchomić nowe procedury obsługi i rozpocząć nadzór nad ich wdrożeniem [9].

Standaryzacja procesu obsługi może przynieść bibliotece i użytkownikom wiele korzyści, jednak w praktyce, aby standardy były efektywne, powinny spełniać pewne wymogi. Przede wszystkim muszą być:

- Szczegółowe, dzięki czemu stają się precyzyjne. Pracownicy dokładnie wiedzą, czego się od nich oczekuje, więc nie muszą się niczego domyślać ani interpretować.
- Krótkie, czyli opierające się na faktach, mówiące o tym, co, kto, gdzie, kiedy i w jaki sposób powinien postępować. Nie wyjaśniają filozofii, która kryje się w działaniach.
- Wymierne. Działania, które opisuje standard powinny być szczegółowe i obiektywne, poddające się obserwacji.

- Oparte na wymaganiach użytkowników. Standardy obsługi powinny ściśle korelować z wymaganiami użytkowników oraz ich potrzebami.
- Wpisane w opis stanowisk i ocenę wyników. Jeżeli standardy obsługi użytkowników są wpisane w opis stanowisk pracy i ocenę wyników pracy oraz sprawiedliwie egzekwowane przez przełożonych stanowią silne narzędzie zarządzania.
- Opracowane wspólnie z personelem. Gotowe procedury mogą budzić opór, nawet jeśli są ciekawe pod względem merytorycznym. Zaangażowanie personelu w proces tworzenia standardów pozwoli zmotywować pracowników do respektowania ustalonych wspólnie zasad. Pracownicy będą się bardziej utożsamiać ze stawianymi im wymaganiami dotyczącymi obsługi, będąc ich współtwórcami. Poza tym pracownicy bezpośrednio obsługujący użytkowników są cennym źródłem inspiracji i pomysłów a także informacji o potrzebach użytkowników.
- Sprawiedliwie egzekwowane, czyli stosowane na wszystkich poziomach biblioteki. Standardy dotyczące poszczególnych działów czy filii powinny obowiązywać wszystkich pracowników łącznie z kierownictwem. Tylko wtedy działania biblioteki będą spójne [7, s. 50].

Standardy obsługi i oczekiwania użytkowników systematycznie rosną. Obsługa, tak jak i usługi biblioteczne, spełniająca w jednym roku oczekiwania użytkowników, w następnym może okazać się niezadowalająca. Warto mieć świadomość, że oczekiwania wobec biblioteki kształtują się najczęściej pod wpływem czterech czynników:

1. **Przekaz ustny** dotyczy wszystkiego, co użytkownik słyszy od innej osoby, a więc wypowiadane opinie, skargi, pochwały. Ten przekaz może stanowić istotny czynnik determinujący oczekiwania zarówno w sensie pozytywnym, jak i negatywnym. Dobra opinia o bibliotece rozpowszechniana przez zadowolonych użytkowników jest najlepszą formą reklamy, gdyż zachęca potencjalnych użytkowników do skorzystania z jej usług. Może być jednak przyczyną wzrostu oczekiwań co do jakości obsługi czy jakości świadczonych usług.
2. **Potrzeby osobiste**, czyli zindywidualizowane oczekiwania, różniące się w zależności od okoliczności oraz podmiotu; mogą się zmieniać w czasie.
3. **Doświadczenia** z odwiedzin w bibliotece mogą kształtować wymagania. To, czego użytkownik spodziewa się przychodząc do biblioteki może być zależne od tego, jakie były jego odczucia po poprzedniej wizycie w danej placówce. Użytkownik, który po raz pierwszy korzysta z danej biblioteki, może mieć inne oczekiwania, niekoniecznie

mniejsze, niż stali użytkownicy. Podobnie będzie w przypadku kontaktu telefonicznego lub poprzez Internet.

4. **Komunikacja zewnętrzna**, która dotyczy pośrednich i bezpośrednich komunikatów przekazywanych przez bibliotekę do użytkownika (np. misja, oferta biblioteki, ulotki, informacja pracownika biblioteki, witryna internetowa) [8, s. 24].

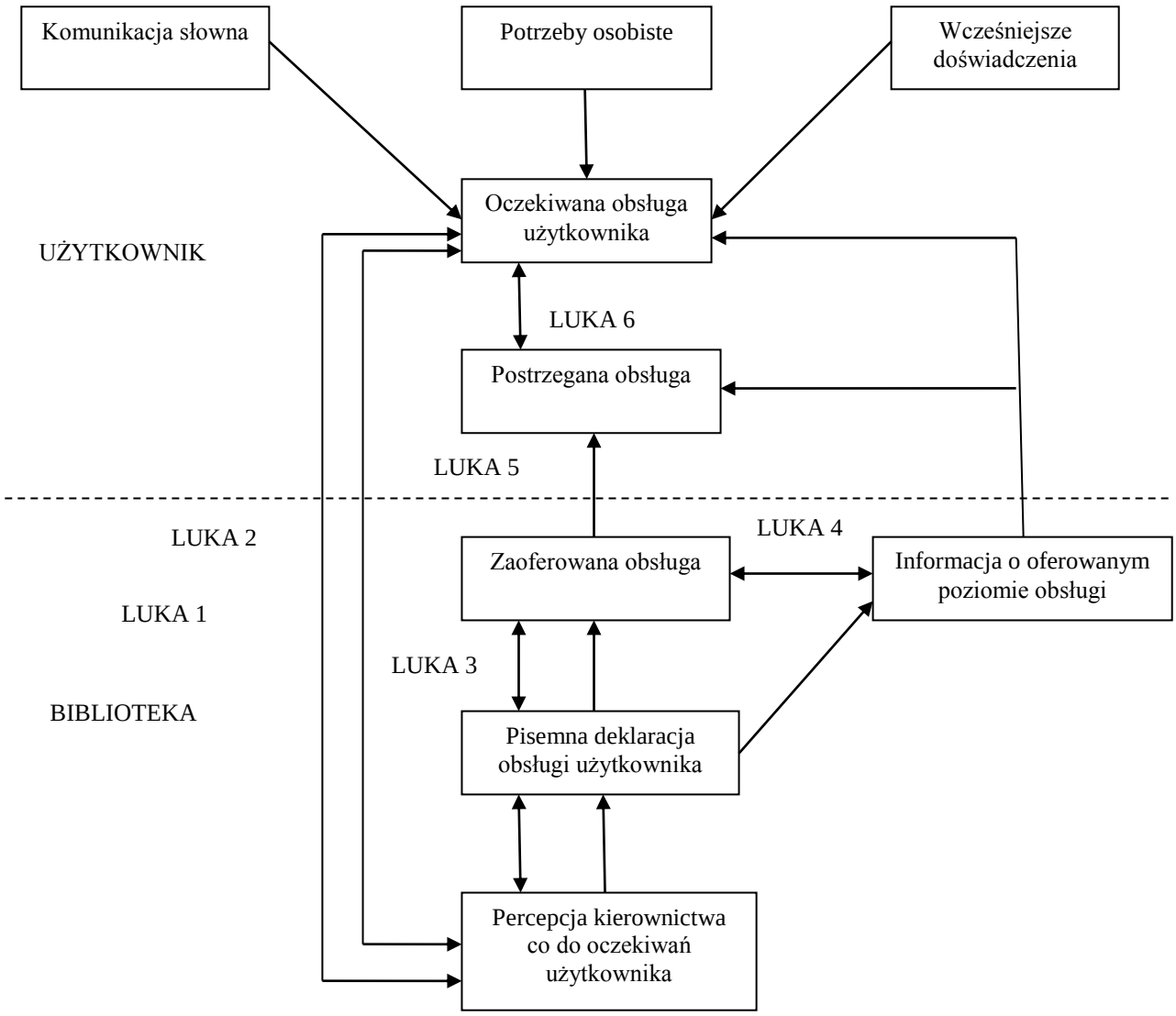
W wyniku zestawienia aktualnych oczekiwań użytkowników z doświadczeniem występować mogą rozbieżności. Opierając się na modelu luk w obsłudze (rys. 1), zbadanym i opisanym przez Aloysiusa Parasuramana, Valerie A. Zeithaml i Leonarda L. Berry'ego, potencjalnym źródłem problemów może być:

1. Luka wiedzy, która wynika z różnicy pomiędzy oczekiwaniami użytkowników a rozumieniem tych oczekiwań przez kierownictwo biblioteki. Jest to luka wynikająca z braku wiedzy o potrzebach użytkownika.
2. Luka standardów pojawiająca się wtedy, gdy standardy ustalone przez bibliotekę nie odpowiadają oczekiwaniom użytkownika.
3. Luka w wykonaniu standardu. Oznacza różnicę pomiędzy oferowanym lub obiecanym standardem obsługi a jego wykonaniem. Jeżeli zadeklarowano, że 95% użytkowników skorzysta z kserokopiarki w ciągu 5 minut, a wykonano tę obietnicę na poziomie niższym, to pojawia się luka w dotrzymaniu standardu obsługi. Luka ta wynika z dwóch poprzednich, gdy biblioteka nie zna potrzeb i oczekiwań użytkowników lub oferuje usługi „na wyrost", bez wystarczających zdolności do ich zapewniania.
4. Luka w komunikacji. Jest to luka pomiędzy składanymi obietnicami obsługi (poprzez działania promocyjne i inne formy komunikacji) i jej faktyczną realizacją. Wszelkie deklaracje poziomu obsługi są odbierane przez użytkowników bardzo poważnie, wykonanie ich na niższym poziomie będzie przyczyną niezadowolenia użytkownika i utraty jego zaufania. Biblioteka nie może deklarować standardów, których nie jest w stanie realizować.
5. Luka w percepcji. Użytkownik może ocenić wykonane standardy jako wyższe lub niższe niż są w rzeczywistości.
6. Luka w jakości/zadowoleniu. Wystąpienie wszystkich wymienionych luk sprawia, że w odbiorze użytkownika obsługa nie jest taka, jakiej oczekiwał. W wyniku tego użytkownik będzie niezadowolony [3, s. 90-91].

Każda z tych luk może spowodować lukę w jakości obsługi, której skutkiem jest obniżenie poziomu zadowolenia użytkownika. Żadna biblioteka celowo nie zapewnia złej obsługi, luki powstają zwykle z powodu różnic między tym, co w swoim mniemaniu

biblioteka zapewnia, a tym, co w swoim mniemaniu otrzymują użytkownicy. Ważne jest więc, aby deklarowany i realizowany poziom obsługi był zgodny z tym, czego oczekują użytkownicy. Należy pamiętać, że zadowolenie jest reakcją emocjonalną na obsługę i ma charakter indywidualny. Trudno jest zadowolić wszystkie grupy użytkowników, ponieważ to, co zadowala jednych, nie zadowala innych. Ponadto, jak zauważył Jan Sójka „usługodawca nie zawsze jest w stanie zaspokoić wszystkie potrzeby użytkowników, bo musi obok kryterium satysfakcji użytkowników z nabytej usługi pamiętać o kryterium efektywności organizacji, która taką usługę świadczy" [6, s. 233]. Umiejętnie wyznaczone podstawowe standardy obsługi i starania związane ze spełnianiem oczekiwań stanowią jednak bardzo ważne kroki zmierzające w kierunku zaspokojenia rzeczywistych potrzeb.

Rys. 1. Teoria luk w obsłudze użytkownika



Źródło: opracowanie na podstawie: RUTKOWSKI, Krzysztof (red.). *Logistyka dystrybucji*. Warszawa: Difin, 2002, s. 102.

Reasumując, standardy obsługi oraz spełnienie oczekiwań ocenia ostatecznie użytkownik. Aby więc zidentyfikować i zamknąć wyżej opisane luki warto prowadzić regularne pomiary satysfakcji użytkownika. Pomiar obsługi i jakości usług dotyczy wielu obszarów funkcjonowania biblioteki i jest dla niej dużym wyzwaniem. Wszystkie statystyki odnoszące się do standardów obsługi, realizacji usług bibliotecznych mogą być wskaźnikami stosowanymi przez bibliotekę, natomiast pomiar satysfakcji wymaga monitorowania, mierzenia i zbierania informacji od użytkownika. Wymaga dokładnego prześledzenia oczekiwań i percepcji wykonanych usług biorąc pod uwagę np. dostępność zbiorów, czas oczekiwania na realizację zamówienia czy czas reakcji na zapytanie użytkownika przez Internet.

W ostatnich latach pojawiło się wiele publikacji na temat wskaźników efektywności oraz ich roli w ocenie funkcjonowania bibliotek. Orientując się, jakie wskaźniki poszerzą wiedzę bibliotekarzy o działalności placówki oraz jak można je zmierzyć, warto określić, jakie biblioteka ma oczekiwania w tym zakresie. Chodzi tu o wyznaczenie takiego poziomu efektywności, który gwarantowałby, a przynajmniej zwiększał prawdopodobieństwo realizacji celów biblioteki. Oznacza to z kolei, że wszędzie tam, gdzie to możliwe, oczekiwania należy wyrazić za pomocą konkretnych miar z przypisanymi poziomami odnoszącymi się do poszczególnych osób, zespołów czy działów. Przykładem może być wdrożenie standardów obsługi użytkownika. Należy jednak pamiętać, że standardy obsługi nie są i nie powinny być celem samym w sobie, lecz jedynie narzędziem pomocnym do uzyskania zaplanowanych celów, wśród których najważniejszym jest zadowolenie użytkowników dzięki wysokiej jakości usług bibliotecznych.

Bibliografia:

1. COYLE John J., BARDI Edward J., LANGLEY Jr, C. John. *Zarządzanie logistyczne*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2002. ISBN 83-208-1355-7.
2. HOROVITZ Jacques. *Strategia obsługi klienta.* Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2006. ISBN 83-208-1638-6.
3. KEMPNY Danuta. *Obsługa logistyczna*. Katowice: Akademia Ekonomiczna, 2008. ISBN 978-83-7246-561-0.
4. RUTKOWSKI Krzysztof (red.). *Logistyka dystrybucji*. Warszawa: Difin, 2002. ISBN 83-7251-113-6.

5. SOBOL Elżbieta (oprac.). *Słownik języka polskiego*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Naukowe, 2005. ISBN 83-01-14474-2.
6. SÓJKA Jan. Profilaktyka w zarządzaniu biblioteką przez jakość. In SOKOŁOWSKA-GOGUT Anna (red.). *Wdrażanie nowoczesnych technik zarządzania w instytucjach non-profit : materiały z konferencji (Kraków 28-30 września 1998).* Kraków: Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej, 1998, s. 231-243. ISBN 83-910428-0-4.
7. STĘPNIAK Beata. Dobre praktyki w obsłudze klienta. In *Marketing w Praktyce.* 2005, nr 3 , s. 49-51. ISSN 1425 – 8315.
8. STODULNY Przemysław. *Analiza satysfakcji i lojalności klientów bankowych*. Warszawa: CeDeWu , 2007. ISBN 978-83-7556-025-1.
9. STROJNY Szymon. Przesłanki standaryzacji interpersonalnej obsługi klienta. In *LogForum* [Dokument elektroniczny]. 2008, z. 1, vol. 4. Tryb dostępu: http://www.logforum.net/vol4/issue1/no4. Stan z dnia 25. 03.2009.

Standardy w biblioterapii?

Iwona Zachciał[1]

Według *Słownika języka polskiego* standard to „przeciętna norma, przeciętny typ, model, wzorzec; wyrób odpowiadający określonym wymogom, niczym nie wyróżniający się od przeciętnych norm. Standaryzować – ujednolicać, normalizować; wprowadzanie jednolitych norm" [5, s. 318]. Co to jest biblioterapia? Z definicji wynika, że biblioterapia jest dłuższym procesem podczas którego wykorzystuje się książkę i inne materiały alternatywne, by osiągnąć wyznaczony cel jakim jest rozwiązanie mniejszych i większych problemów osobistych danej osoby. Jest to też szuka skutecznego sposobu pomocy tym, którzy są w „trudnej sytuacji życiowej".

Pomoc biblioterapeutyczna prowadzona z udziałem książki potrzebna jest dzieciom, począwszy od wieku przedszkolnego, przez pierwsze lata szkolne, aż po nastolatków i to wcale nie tylko ze środowisk dysfunkcyjnych, osobom dorosłym, których los pozbawił domu oraz osobom zmagającym się z problemami wieku starczego, a też każdemu z nas, gdy znajdziemy się w sytuacji, z której, jak nam się wydaje, nie ma wyjścia. Biblioterapia potrzebna jest też osobom chorym leżącym w szpitalu, które czekają nie tylko na wsparcie medyczne ale też duchowe, psychologiczne i terapeutyczne. Pamiętajmy, że książka otwiera się dla każdego, kto ma odwagę poszukać w niej pomocy, dla książki nie ma granicy wieku, wykształcenia, czy środowiska. Jak mówi Urszula K. Le Guin „Czytamy książki, by odkryć kim jesteśmy. To, co inni ludzie robią, myślą i czują jest bezcennym przewodnikiem w zrozumieniu kim jesteśmy i kim możemy się stać ...".

Ze względu na założenia i sposób realizacji celów terapeutycznych biblioterapia jest zbliżona do psychoterapii. Cele te realizuje się poprzez:

- **pomoc w odnalezieniu się w nowej, trudnej sytuacji,** np. w przypadku chorego znajdującego się w szpitalu, taką sytuacją będzie choroba, niepełnosprawność, pobyt w placówce leczniczej; dla dzieci w szkole może to oznaczać pierwsze spotkanie z klasą, trudności adaptacyjne, trudności z nauką;
- **informowanie** uczestników warsztatów o rodzaju problemu, z którym borykają się w danym momencie życia. Właściwa informacja zapobiega lękom i pomaga

[1] dr Iwona Zachciał, Uniwersytet Gdański, Wydział Filologiczny, Zakład Nauki o Książce

zaakceptować swoją niepełnosprawność. Może też wyzwolić motywację, aby uczyć się funkcjonowania w nowej roli;

- **uaktywnianie** przez zastosowanie odpowiednich technik terapeutycznych;
- **stworzenie odpowiedniej atmosfery terapeutycznej;**
- **pozytywne wpływanie na stany emocjonalne** poprzez dostarczanie lektur i rozmowy o nich;
- **uzyskiwanie pozytywnego wpływu** osób poddanych terapii do własnego stanu zdrowia, do samych siebie i otoczenia;
- **stymulowanie pozytywnych zmian** w zachowaniu i postępowaniu uczestników terapii [1, s. 17-18].

Porównując biblioterapię z terapią pedagogiczną widzimy, że chodzi o zdobycie takiego wpływu na ucznia aby umożliwiło mu to osiągnięcie jak najpełniejszego rozwoju. Obie terapie zmierzają do kształtowania się odpowiednich norm społecznych, postaw i umiejętności. Wykorzystuje się tylko inne środki terapeutyczne.

Aby osiągnąć założone cele i aby działania biblioterapeutyczne były skuteczne, należy spełnić pewne warunki. Efektywność biblioterapii (Eb) można „obliczyć" na podstawie funkcji zmiennych:

$$Eb = f(D,B,P,S,A,I)$$

gdzie:

D = diagnoza – rozpoznanie stanu zdrowia psychicznego i fizycznego danej osoby, rozpoznanie jej potrzeb psychicznych i kulturalnych oraz zainteresowań a też właściwy dobór literatury do celów terapeutycznych,

B = biblioterapeuta, jego osobowość i wiedza fachowa,

P = pacjent (uczestnik biblioterapii), rodzaj choroby, środowisko z którego pochodzi, dotychczasowe doświadczenia życiowe, aktualny stan psychiczny, poziom motywacji,

S = sytuacja terapeutyczna czyli stan zdrowia lub samopoczucia uczestnika biblioterapii i plan zmiany tego stanu,

A = atmosfera terapeutyczna wytworzona podczas zajęć czyli więź między biblioterapeutą a uczestnikiem oraz pozostałymi osobami biorącymi udział w zajęciach,

I = intensywność terapii i czas jej trwania [1, s. 19].

Wszystkie te elementy są bardzo ważne, pominięcie choćby jednego może spowodować, że nie osiągniemy zamierzonego celu. Dlatego też do jednego z najbardziej odpowiedzialnych zadań biblioterapeuty należy troska o właściwy przebieg terapii.

Prawidłowo przebiegający proces biblioterapii ma na celu wykrywanie i diagnozowanie oraz stymulowanie potrzeb i uzdolnień oraz wskazywanie możliwości kompensacyjnych osób chorych i niepełnosprawnych a także osób zdrowych ale nie mogących sobie poradzić z różnymi sytuacjami i problemami życiowymi.

Czy w biblioterapii obowiązują standardy? Opracowując programy biblioterapeutyczne należy przestrzegać pewnych zasad, którymi są:

- dobrowolność uczestnictwa,
- uwzględnienie potrzeb, problemów i preferencji członków grupy,
- dostosowanie środków terapeutycznych do możliwości percepcyjnych i fizycznych poszczególnych członków grupy,
- uwzględnianie i akceptowanie poziomu „gotowości uczestnictwa" poszczególnych członków grupy,
- dostosowanie poziomu i tempa zajęć terapeutycznych do psychicznych i fizycznych możliwości uczestników,
- włączenie do programów biblioterapeutycznych elementów muzykoterapii, pedagogiki zabawy, dramy, zajęć plastycznych i innych metod i technik,
- korzystanie z doświadczeń innych biblioterapeutów i wymienianie się programami i materiałami biblioterapeutycznymi [1, s. 21].

W zależności od rodzaju grupy terapeutycznej opracowuje się odpowiednie modele postępowania biblioterapeutycznego. Dla każdego modelu należy przygotować odpowiednią listę lektur i przemyśleć sposób pracy nad wybranymi utworami. Biblioterapeuta opracowuje konspekty i scenariusze zajęć, w których uwzględnia cel terapeutyczny, poziom intelektualny uczestników, warunki psychoruchowe i odbiór emocjonalny poszczególnych uczestników biblioterapii.

Modele postępowania biblioterapeutycznego opierają się o pewne stałe, niezmienne elementy którymi są;

- diagnoza,
- postępowanie terapeutyczno-wychowawcze,
- dobór literatury,
- zapoznanie z treścią,

- identyfikacja z bohaterem literackim następuje po pozytywnym przeżyciu wywołanym utworem literackim, obejrzanym widowiskiem lub filmową adaptacją,
- refleksja nad przeczytanym tekstem (uczestnik może mówić o swoich uczuciach pod pozorem mówienia o bohaterze),
- katharsis – odczucie psychicznej ulgi, odreagowanie napięcia psychicznego,
- wgląd w siebie poprzez samodzielne (lub przy pomocy biblioterapeuty) rozpoznanie problemu lub sytuacji. Prowadzi to do włączenia nowych pojęć do własnego systemu wartości, pozwala rozumieć siebie i innych, wpływa niejednokrotnie na
- zmiany w postawach i zachowaniu.

W procesie biblioterapeutycznym można realizować **biblioterapię indywidualną** (jest to kontakt biblioterapeuty z jedną osobą) lub **biblioterapię grupową**, która polega na wspólnej recepcji tekstu odczytywanego przez prowadzącego zajęcia. Skierowana jest ona do osób w tym samym wieku i podobnych problemach. Podczas zajęć z grupą wykorzystuje się różne formy pracy pedagogicznej, np. formy żywego słowa, formy teatralne, konkursy i inne. Zajęcia można wzbogacić odpowiednio dobraną muzyką, elementami pedagogiki zabawy czy treningu twórczości [3, s. 14].

Do każdego programu biblioterapeutycznego opracowuje się scenariusze również według przyjętych zasad. W każdym muszą wystąpić poniższe punkty:

1. Diagnoza.
2. Uczestnicy.
3. Miejsce zajęć.
4. Czas zajęć.
5. Cele terapeutyczno-wychowawcze.
6. Przebieg zajęć (zajęcia integrujące i ewaluacja).

Cele scenariuszy są uzależnione od rodzaju problemu, preferencji i doświadczeń odbiorców. Wyróżniamy cztery główne cele:

1. Cel rewalidacyjny – skierowany do osób o obniżonej sprawności intelektualnej;
2. Cel resocjalizacyjny – obejmujący swym zakresem osoby niedostosowane społecznie;
3. Cel profilaktyczny – mający za zadanie zapobiegać tworzeniu się problemów natury emocjonalnej;
4. Cel ogólnorozwojowy – nastawiony na realizowanie potrzeb wiążących się z danym wiekiem rozwojowym.

Biblioterapeuci wypracowali też wiele własnych metod, które ułatwiają organizację zajęć. Najczęściej stosowane to:

- **maskotka lub piłeczka** z wypustkami (tzw. jeżyk) – są to przedmioty ułatwiające utrzymanie porządku podczas zajęć a też amortyzują stres związany z publicznym zabieraniem głosu, co dla wielu osób jest trudnym doświadczeniem.
- **kontrakt** – jest to rodzaj umowy spisywanej z grupą, która będzie brała udział w zajęciach. Poszczególne punkty kontraktu mówią o zachowaniu się uczestników zajęć. Istotą kontraktu jest to, że tworzą go sami uczestnicy. Kontrakt daje im komfort poczucia, że każdy z nich ma wpływ na to, jak będą przebiegały zajęcia oraz pozwala na wzbudzenie zaufania do biblioterapeuty, który podczas tworzenia kontraktu przestaje być kimś, kto ma władzę nad grupą. Umowa ta jest podpisywana przez uczestników przed każdym spotkaniem.
- **pomiar nastroju**, to umowna nazwa metod służących określeniu nastroju każdej osoby w grupie przed rozpoczęciem zajęć i po ich zakończeniu. Metod mierzenia nastroju istnieje wiele, najpopularniejsze z nich to np. wybór emotikonu określającego emocje (buźki); wybór rysunku, który odzwierciedla nastrój: chmurka, słoneczko, deszcz, słoneczko za chmurką; stworzenie wspólnego kwiatu nastroju przez doklejanie do szkicu kwiatu płatków o określonym kolorze; wyrażenie nastroju miną i inne.
- **ewaluacja** czyli ocena przebiegu zajęć. Jest pomocą dla biblioterapeutów, bo na bieżąco pozwala kontrolować ewentualne niedociągnięcia oraz zwracać uwagę na te elementy, które cieszą się szczególną sympatią uczestników zajęć. Ewaluacja podobnie jak pomiar nastroju może przybierać różne formy.

Prowadząc zajęcia biblioterapeutyczne wykorzystuje się teksty, które należy dobierać pod kątem ich przydatności dla indywidualnego odbiorcy – jego problemów, potrzeb, zainteresowań i możliwości percepcyjnych. Funkcję tekstu terapeutycznego może pełnić opowiadanie, wiersz, baśń, bajka, a nawet artykuł prasowy. Można je uporządkować według przyjętej w biblioterapii klasyfikacji Danuty Gostyńskiej i Wandy Kozakiewicz:

- sedativa – teksty uspokajające, np. książki przygodowe, młodzieżowe, baśnie, fantasy, literatura humorystyczna,
- stimulativa – teksty aktywizujące, np. książki o tematyce awanturniczo-przygodowej, wojenne, podróżnicze, popularnonaukowe,
- problematica – teksty refleksyjne, np. powieści obyczajowe, biograficzne, o wątku romansowym, psychologiczne,

- sacrum czyli taki rodzaj literatury, który w czytelniku wywołuje nie tylko silne wzruszenia natury religijnej ale taki, który powoduje, że czytelnik w trakcie czytania dokonuje ważnego dla siebie odkrycia jakby stając przed tajemnicą [1, s. 56-57].

Osoba prowadząca warsztaty biblioterapeutyczne odpowiedzialna jest za właściwy ich przebieg, za właściwy dobór tekstów literackich i pozaliterackich zgodny z problemem, który mamy rozwiązać i zgodny z przygotowaniem czytelniczym uczestników. Bardzo ważne są też odpowiednie kompetencje i predyspozycje do pracy z ludźmi. „Dobry biblioterapeuta jest aktywnie obecny podczas każdych zajęć, jednak nie jest on obecny w sposób dominujący, czy też autorytarny. Prowadzi uczestnika przez świat książki ale zarazem sam daje się prowadzić. Pozwala wybierać ścieżki..." [4, s. 18]. Cechy biblioterapeuty to:

- wrażliwość,
- empatia,
- umiejętność słuchania,
- otwartość na drugiego człowieka,
- umiejętność panowania nad swoimi emocjami,
- zaangażowanie,
- kreatywność,
- wielkie serce,
- umiejętność stania się autorytetem i przewodnikiem dla uczestników terapii,
- powinien posiadać cechy lidera potrafiącego kierować grupą, który umie postawić właściwą diagnozę, wyznaczyć cele działań terapeutycznych, zebrać odpowiedni materiał terapeutyczny, umieć zbudować scenariusz zajęć, dokonać wyboru właściwego miejsca spotkań, stworzyć odpowiednią atmosferę panującą na zajęciach
- powinien znać teksty literackie i pozaliterackie oraz
- różne metody i techniki wzbogacające zadania biblioterapeutyczne, a także
- posiadać odpowiednio przygotowany warsztat biblioterapeutyczny.

Oto rady dla początkujących biblioterapeutów według Gail King:

- **Tak postępuj**: nie żałuj czasu na rozmowę; odłóż na bok inne zmartwienia i troski; zachowaj spokój; siedź wygodnie, zwracaj uwagę na postawę ciała, kontroluj siłę i ton własnego głosu; zwracaj uwagę na niewerbalny przekaz swojego ciała; od czasu do czasu nawiązuj z rozmówcą kontakt wzrokowy; pozwól na przerwy i krótkie chwile milczenia; wsłuchuj się we własne uczucia; słuchaj siebie; pamiętaj imiona i inne szczegóły; okazuj

pełne empatii zrozumienie; pomagaj pacjentom zrozumieć uczucia, ale nie poganiaj rozmówców; zadawaj pytania otwarte (chyba, że potrzebujesz konkretnych informacji); używaj prostego i zrozumiałego języka; zachęcaj uczestników spotkania do szukania własnych rozwiązań; wykorzystuj drobne gesty, zachęcaj do mówienia; podsumowuj; słuchaj!

- **Tego nie rób**: nie zapominaj o spotkaniach i nie łam danego słowa; nie pochlebiaj rozmówcom, nie moralizuj, nie sądź, nie krytykuj, nie zastraszaj, nie wyśmiewaj i nie przekonuj; nie ucinaj rozmowy; nie rób sarkastycznych uwag; nie przerywaj; nie proponuj gotowych rozwiązań; nie udzielaj rad; nie mów za dużo; nie rób uwag o wyraźnym ładunku emocjonalnym; nie używaj słów „powinieneś", „nie powinieneś"; nie dąż jak najszybciej do końca; nie przerywaj na siłę krótkiej ciszy [2, s. 23].

Jak widać aby proces biblioterapeutyczny przebiegał właściwie i aby osiągnąć zamierzony cel biblioterapeuta musi przestrzegać ustalonych zasad które sprawdziły się w długoletniej praktyce.

Bibliografia:

1. BORECKA Irena. *Biblioterapia. Teoria i praktyka. Poradnik.* Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2001. ISBN 83-87629-61-8.
2. KING Gail. *Umiejętności terapeutyczne nauczyciela.* Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2003. ISBN 83-89120-58-5.
3. KONIECZNA Ewelina (red.*). Biblioterapia w praktyce. Poradnik dla nauczycieli, wychowawców i terapeutów.* Kraków: Oficyna Wydawnicza "Impuls", 2006. ISBN 978-83-7308-684-5.
4. SENGER Elwira. *Wartości terapeutyczne baśni Hansa Christiana Andersena*. *Praca magisterska napisana pod kierunkiem dr Iwony Zachciał*. Gdańsk: Uniwersytet Gdański. Zakład Nauki o Książce, 2007.
5. SZKIŁĄDŹ Hipolit (red.). *Słownik języka polskiego. T. 3: R-Ż.* Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe, 1981. ISBN 83-01-00284-0.

Szkolenie biblioteczne jako standard w bibliotece akademickiej

Katarzyna Kant[1]

Szkolenie i edukacja czytelników bibliotek należała zawsze do ważnych zadań bibliotekarzy. Szkolenie użytkowników jest szczególnie istotne w bibliotece akademickiej, której zadaniem, obok gromadzenia, opracowania i udostępniania zbiorów jest edukacja swoich użytkowników na takim poziomie, aby mogli sobie poradzić w gąszczu nowych technologii i szybko ewoluującego świata informacji. Forma przysposobienia bibliotecznego ulegała stopniowo zmianom, wymuszonym przez coraz szybszy rozwój technologii i pojawienie się nowych mediów, a także rozwój oczekiwań użytkowników.

Szkolenie biblioteczne należy do standardów funkcjonowania biblioteki akademickiej i jest niezbędne w kwestii edukacji użytkowników. Trudno jest wyobrazić sobie dobre funkcjonowanie biblioteki uczelnianej bez szkolenia czytelników, zarówno studentów, jak i pracowników. Oczywiście jego formy bywają różne, mniej lub bardziej przyjazne i efektywne, ale zawsze pozostają niezbędnym elementem przygotowania użytkowników do korzystania z zasobów biblioteki.

Przez wiele lat szkolenie biblioteczne na uczelniach miało wyłącznie formę wykładu, podczas którego bibliotekarz zapoznawał studentów z regulaminem korzystania z zasobów, uczył korzystania z katalogów kartkowych, oprowadzał po bibliotece i jej jednostkach. Przez lata opinie studentów na temat szkoleń bibliotecznych nie były zazwyczaj pochlebne. Wielu absolwentów wspomina je jako nudne, pozbawione wyrazu prelekcje, pełne informacji, które i tak student szybko zapominał. Nie pomagała w tym postawa bibliotekarza – czasem znudzonego, czasem zirytowanego niewiedzą słuchaczy, a czasem po prostu pozbawionego pewnej dozy charyzmy. Nierzadko wysoka frekwencja na takim szkoleniu wymuszona była obowiązkowym wpisem do indeksu. Z biegiem lat na naszych oczach następowały ogromne zmiany w dziedzinie techniki i informatyzacji. Społeczeństwo wkroczyło w erę informacji, która stała się najbardziej pożądanym towarem. Zmiany te nie ominęły bibliotek, szczególnie naukowych. Odpowiednie przeszkolenie użytkownika biblioteki stało się ważniejsze niż kiedykolwiek, ponieważ wiedza czytelnika musi być uzupełniana w pewne kompetencje informatyczne [1]. Współczesny użytkownik biblioteki akademickiej musi umieć dokonywać

[1] mgr Katarzyna Kant, Biblioteka Ateneum-Szkoły Wyższej w Gdańsku, e-mail: katarzyna.kant@gmail.com

selekcji źródeł informacji, musi umieć odnaleźć to, czego poszukuje i co jest mu potrzebne. Powinien znać rozmaite strategie wyszukiwawcze i umieć korzystać z baz danych. Dlatego właśnie szkolenie biblioteczne dziś nabiera nowego wymiaru. Przestaje być nudnym wykładem do wysłuchania i uzyskania wpisu do indeksu. Staje się wstępem do umiejętnego korzystania z zasobów biblioteki i z zasobów pozabibliotecznych. Świadomi tych zmian bibliotekarze rozbudowują oferty i formy przysposobienia bibliotecznego, łącząc tradycyjne formy szkoleń z wykorzystywaniem komputerów i Internetu [3].

Współczesny czytelnik biblioteki pragnie szybko i w sposób możliwie bezproblemowy zdobyć poszukiwane materiały. Początkowo nie jest chętny do podejmowania większego wysiłku w poszukiwaniu informacji. Nader często, zwłaszcza na uczelniach niepublicznych, przyjmuje roszczeniową postawę klienta. Zadaniem bibliotekarza jest uczynić z niego czytelnika, który będzie raczej partnerem i świadomym odbiorcą usług biblioteki [2, s. 70].

Wydawać by się mogło, że pomocy ze strony bibliotekarza potrzebują jedynie świeżo upieczeni studenci, którzy nie znają realiów biblioteki uczelnianej, a co w dzisiejszych czasach niestety coraz częstsze, biblioteki w ogóle. Nic bardziej mylnego – studenci mają zupełnie inne priorytety i potrzeby na pierwszym, a inne na ostatnim roku studiów. Jeszcze innych rzeczy pragną nauczyć się doktoranci i pracownicy uczelni, do których także adresowane są szkolenia biblioteczne. Na pierwszym roku studiów szkolenie biblioteczne ma za zadanie zapoznać użytkownika z ofertą usług biblioteki, regulaminami oraz z systemem komputerowym, jakim biblioteka się posługuje. Student poznaje strukturę swojej biblioteki uczelnianej, uczy się samodzielnego wyszukiwania w katalogu i rezerwowania materiałów bibliotecznych. Zupełnie inne potrzeby ma student ostatniego roku, który jest już ze swoją biblioteką zaznajomiony i potrafi z niej korzystać. Stoi jednak przed nim zadanie napisania pracy licencjackiej czy magisterskiej. Potrzebuje wskazówek, jak może dotrzeć do trudniej dostępnych dokumentów, jak w sposób właściwy sporządzić bibliografię załącznikową. Nie pamięta dokładnie wiadomości, jakie przyswoił sobie na pierwszym roku. Na roku ostatnim nie będą mu potrzebne ogólne informacje o bibliotece i regulaminy korzystania. Będzie nastawiony przede wszystkim na dokonywanie wyboru źródeł do pracy dyplomowej i na poprawne sporządzenie bibliografii załącznikowej. Musi nauczyć się sprawnie poruszać w świecie zasobów tradycyjnych i elektronicznych. Dlatego szkolenie studentów ostatniego roku jest równie ważne, jak wstępne przysposobienie biblioteczne na początku studiów. Niestety szkolenie studentów lat ostatnich oraz doktorantów wciąż nie jest zbyt szeroko rozpowszechnione na polskich uczelniach.

W zależności od typu uczelni i od potrzeb jej studentów, prowadzone są różne warianty szkoleń bibliotecznych. Niektóre uczelnie pozostają przy tradycyjnej formie wykładu, wzbogaconego ewentualnie o prezentację. Inne łączą wykład z ćwiczeniami praktycznymi przy komputerach. Jeszcze inne zaś przeprowadzają szkolenie wyłącznie na odległość, w formie online, często zakończone testem sprawdzającym nabyte umiejętności. Na niektórych uczelniach szkoleniami objęci są wyłącznie studenci studiów dziennych.

Stosowane w bibliotekach formy szkoleń mają zarówno wady, jak i zalety. Obecnie coraz częściej stosowana forma szkolenia online zakończona testem jest powszechnie uważana za najwygodniejszą. Student może odbyć szkolenie jeszcze przed rozpoczęciem roku akademickiego, nie musi fatygować się do budynku biblioteki. Może też wielokrotnie powracać do zawartych w szkoleniu informacji. Bibliotekarze są odciążeni od czasochłonnych szkoleń nowoprzyjętych studentów, co usprawnia pracę biblioteki. Treści zawarte w szkoleniu można na bieżąco aktualizować (np. z powodu poszerzenia w trakcie roku akademickiego oferty usług) [1]. Taka forma szkolenia jest niezwykle wygodna zarówno dla bibliotekarzy, jak i studentów – użytkowników biblioteki. Nie należy jednak zapominać o tym, że nie wszyscy studenci przedkładają e-learning nad osobiste spotkanie z bibliotekarzem i możliwość zadawania mu pytań podczas szkolenia „stacjonarnego". Podczas szkolenia online bibliotekarz ma mniejsze pole do popisu, jeśli chodzi o jak najlepsze zaprezentowanie biblioteki i jej oferty. Pierwsze wrażenie, jakie odnosi czytelnik podczas spotkania z bibliotekarzem może w sposób znaczący wpłynąć na postrzeganie przez niego biblioteki w następnych miesiącach, a nawet latach. Poza tym szkolenie online wcale nie musi obniżać w sposób znaczący stresu związanego z pierwszymi wizytami w bibliotece. Po odbyciu szkolenia biblioteka nadal pozostaje miejscem na swój sposób abstrakcyjnym, nawet jeśli poznało się strukturę, ofertę i regulaminy.

Szkolenie odbywające się w budynku uczelni (w sali wykładowej lub w samej bibliotece) także ma swoje zalety i wady. Zaletą jest niewątpliwie osobisty kontakt bibliotekarza ze studentami. Mogą oni od razu poznać miejsce, które będzie mu służyło przez wszystkie lata studiów. Podczas prezentacji jest możliwość osobistego zadawania pytań bibliotekarzowi. Szkolenia „tradycyjne" bywają teraz najczęściej wzbogacone o praktyczne ćwiczenia na komputerach, podczas których studenci uczą się przeszukiwania katalogów bibliotecznych i korzystania z baz danych. Podczas szkolenia tradycyjnego bibliotekarz ma spore pole do popisu i może ukazać bibliotekę uczelnianą jako miejsce przyjazne dla studentów, gdzie mogą oni zawsze liczyć na pomoc wykwalifikowanego personelu. Prezentacja pokazywana podczas szkolenia może być prezentacją bardzo ciekawą,

wzbogaconą o ciekawostki i anegdoty związane z biblioteką, co usposabia czytelnika życzliwie i przyjaźnie.

Niestety informacje przekazywane podczas prezentacji są często zapominane przez studentów, szczególnie, kiedy szkolenie nie zawiera elementu ćwiczeniowego. Jeśli uczelnia nie ma prezentacji dostępnej online, student do tych informacji nie może powrócić. Takie szkolenie całego roku zajmuje sporo czasu bibliotekarzom. Jeśli do tego dochodzą szkolenia dla roku ostatniego, czas poświęcony na szkolenia jest jeszcze większy. Przy niewielkiej ilości personelu jest to już pewnym utrudnieniem w organizacji pracy.

Kolejną kwestią związaną ze szkoleniami bibliotecznymi jest pytanie, czy powinny być one obowiązkowe. Z obserwacji stron internetowych bibliotek akademickich w Polsce, a także z przeprowadzonych wśród studentów ankiet wynika, że większość uczelni wymaga obecności na szkoleniu bibliotecznym, bądź wymaga ukończenia szkolenia online. Wpis do indeksu z zajęć z przysposobienia bibliotecznego jest najczęściej warunkiem zaliczenia semestru/ roku. Zapewne większość bibliotekarzy wychodzi ze słusznego skądinąd założenia, że wymóg wpisu do indeksu sprawi, że studenci będą do tych zajęć podchodzić poważnie i nie będą już pytać bibliotekarzy o informacje zawarte w szkoleniu. Doświadczenie jednak uczy, że samo szkolenie nie sprawi, iż student perfekcyjnie i pewnie będzie poruszać się w bibliotece. Nie sprawi tego też wpis do indeksu, który jest kolejnym biurokratycznym obciążeniem dla bibliotekarza. Trzeba też przyznać, że w opinii większości studentów perspektywa powtarzania semestru z powodu nie zaliczonego szkolenia bibliotecznego wydaje się wręcz śmieszna. O wiele lepsze efekty dydaktyczne bibliotekarz może osiągnąć prowadząc zajęcia z tymi, którzy tego chcą. Są przecież i tacy studenci, którzy po krótkim samodzielnym zapoznaniu z katalogiem oraz po przeczytaniu regulaminu są w stanie świetnie poruszać się wśród zasobów biblioteki bez szczególnej pomocy ze strony bibliotekarza.

Aby dowiedzieć się, jak szkolenie biblioteczne jest odbierane przez jego adresatów-studentów, została przeprowadzona ankieta. Badania te nie objęły dużej ilości osób (110), ale ankietę wypełnili studenci różnego typu uczelni, co pozwala wyciągnąć pewne wnioski. Szczególnie cenne okazały się uwagi dotyczące szkoleń bibliotecznych.

Ankietę wypełniło 85 kobiet i 25 mężczyzn. Większość studentów objętych badaniem to studenci studiów stacjonarnych (75 osób). 34 osoby to studenci studiów zaocznych, a 1 to studentka studiów wieczorowych. Kolejne pytanie dotyczyło typu uczelni (tab. 1).

Tab. 1. Typ uczelni

Uniwersytet	Uczelnia techniczna	Uczelnia artystyczna	Uczelnia medyczna	Uczelnia pedagogiczna	Uczelnia niepaństwowa	Inny (jaki?)
69	7	1	7	6	20	-

Źródło: opracowanie własne

Wszyscy ankietowani odpowiedzieli twierdząco na pytanie, czy w ich uczelni przeprowadzane jest szkolenie biblioteczne. Również wszyscy potwierdzili, że w ich uczelni szkolenie biblioteczne jest obowiązkowe. Jedynie 15 osób studiujących zaocznie nie odbyło szkolenia, ponieważ w ich uczelniach szkoleniem objęci są wyłącznie studenci studiów stacjonarnych.

Kolejne pytanie w ankiecie dotyczyło formy zajęć z przysposobienia bibliotecznego (tab. 2).

Tab. 2. Forma szkolenia bibliotecznego

W formie tradycyjnej (spotkanie z bibliotekarzem)	W formie online	W obu formach
55	30	25

Źródło: opracowanie własne

Ważnym pytaniem zawartym w ankiecie było pytanie o ocenę przeprowadzonego szkolenia bibliotecznego. 46 osób uznało, że szkolenie było dla nich bardzo pomocne i oceniają je dobrze, 29 stwierdziło, że szkolenie ocenia dobrze, ale nie było tam żadnych nowych dla nich informacji. Aż 35 osób uznało, że szkolenie biblioteczne w niczym im nie pomogło i nie było dla nich zrozumiałe.

Następne pytanie dotyczyło zasadności prowadzenia szkoleń bibliotecznych. Większość osób (70) uznała, że szkolenia biblioteczne powinny być przeprowadzane wyłącznie dla chętnych studentów. 28 osób uważa, że szkolenia powinny być przeprowadzane dla wszystkich studentów, ponieważ znacznie ułatwiają korzystanie z zasobów biblioteki, zaś 12 osób stwierdziło, że szkolenia nie są w ogóle potrzebne, ponieważ studenci radzą sobie doskonale sami.

Jeśli chodzi o wiadomości zdobyte podczas szkolenia, studenci w znakomitej większości wskazali na znajomość regulaminu biblioteki i korzystania z katalogów. Najmniej w skali od 1 do 5 dowiedzieli się na temat misji biblioteki, oferty usług i na temat korzystania z baz danych.

Z przeprowadzonego badania wynika, że studenci chcieliby szkolenia dobrowolnego, nie będącego warunkiem zaliczenia semestru, ciekawszego w formie i treści. Najbardziej

krytyczne uwagi zgłaszali studenci uczelni technicznych i uniwersytetu. Poniżej zacytowane zostaną niektóre z uwag zgłoszonych w ankiecie:

„Zdecydowanie więcej niż na szkoleniu studenci dowiadują się podczas korzystania (...). Niestety na mojej uczelni szkolenie, mimo, że w formie spotkania i testu online jest w ogóle nieprzystosowane dla studentów pod względem merytorycznym, nieciekawe i usypiające".

„Szkolenia powinny być przeprowadzane pod warunkiem, że naprawdę będą ułatwiały studentom korzystanie z baz biblioteki a nie będą tylko formalnością".

„Brak szkolenia oznaczałby stratę czasu dla obu stron".

„Szkolenie skupiło się na zachwalaniu systemu. O korzystaniu i wyszukiwaniu był jeden slajd. Dla mnie była to strata czasu, większości rzeczy dowiedziałam się od znajomych".

„W moim szkoleniu pominięto kwestię opłat za niedotrzymanie terminu. Szkolenie było długie, nudne i męczące. Po wykładzie większość osób zrezygnowała z zapisania się i wybrała Allegro".

„Biblioteka i szkolenie archaiczne jak cały wydział, nie ma komputerowej bazy, katalogi kartkowe i wszystko odbywa się na setkach świstków papieru. Totalne zaprzeczenie prawidłowo funkcjonującej biblioteki".

To tylko niektóre z uwag, głównie krytycznych. Wnioski nie napawają optymizmem. Wydaje się, że pomimo szkoleń online, prezentacji i slajdów studenci wciąż często odbierają szkolenie biblioteczne jako nudny obowiązek. Może gdyby szkolenia przeprowadzano dla ochotników, byliby oni lepiej i życzliwiej nastawieni, a bibliotekarzowi byłoby łatwiej się porozumieć z grupą podczas wykładu. Z drugiej jednak strony te krytyczne uwagi mogą także dowodzić tego, że studenci w dzisiejszych czasach oczekują wielu bodźców, przyzwyczajeni do kolorowych i przyciągających wzrok stron internetowych. Zniechęca ich na pewno biurokracja, wypełnianie rewersów, przeszukiwanie w dobie Internetu katalogów kartkowych. Jeśli biblioteka nie jest nowoczesna, nie wprowadza zmian i reform, nie stara się poprawiać jakości swoich usług, to nawet pomimo starań nie stworzy interesującego szkolenia bibliotecznego. Jeśli studenci będą uczestniczyć w szkoleniu wyłącznie dla uzyskania wpisu do indeksu, nie będzie to szkolenie udane. O ile milej jest widzieć na sali studentów chętnych do korzystania z naszych usług, studentów, którym nikt nie kazał do nas przyjść, a mimo to przyszli.

Powstaje zatem pytanie: jeśli uznajemy szkolenie biblioteczne za standard w bibliotece akademickiej, to jakie powinno ono być? Jak powinno wyglądać? Kogo powinno

obejmować? Na to pytanie nie ma jednej odpowiedzi. Wszystko zależy od typu uczelni i od potrzeb jej studentów. Wydaje się błędem wyłączanie z przysposobienia bibliotecznego studentów zaocznych, jak to jest stosowane na niektórych uczelniach. Dziś studia zaoczne są często pierwszymi po maturze studiami, ci studenci także powinni mieć możliwość odbycia takich zajęć. Tryb studiów nie powinien być tutaj kryterium.

Wydaje się, że optymalną formą szkolenia jest połączenie wykładu i szkolenia online. Takie szkolenie najbardziej zaspokaja potrzeby czytelników. Najlepiej, jeśli szkolenie można przejść bez rejestracji, bez logowania (wtedy nie mogłoby być jednak obowiązkowe). Im mniej będzie dla studentów formalności związanych ze szkoleniem, tym lepiej dla nich i dla bibliotekarzy. Ciekawą formą szkolenia jest szkolenie online połączone z wirtualną wycieczką po bibliotece. Szczególnie pomaga, kiedy biblioteka nie prowadzi szkolenia w wariancie tradycyjnym.

Nie należy zapominać o tym, że szkolenie biblioteczne może być dla nas, bibliotekarzy, wyzwaniem, jeśli chodzi o kwestie wizerunkowe. Możemy zaprezentować się jako biblioteka otwarta, przyjazna dla studentów, traktująca ich podmiotowo, profesjonalna. To szkolenie może sprawić, że zyskamy czytelników, którzy będą do biblioteki przychodzić z przyjemnością, a szukanie informacji nie będzie dla nich stresem. Od nas w dużej mierze zależy, jacy będą nasi czytelnicy i jakie będą nasze z nimi relacje. Zadbajmy więc o jakość przeprowadzanych szkoleń. Nie jest dobrze, jeśli sami, jako bibliotekarze, traktujemy te zajęcia jako zwykłą formalność. Nie możemy wówczas oczekiwać, że przez studentów zostaniemy poważnie potraktowani i wysłuchani z uwagą.

Bibliografia:

1. GRYGOROWICZ Anna, KRASZEWSKA Emilia. Szkolenie biblioteczne on line jako nowoczesna forma zajęć dla studentów I roku Akademii Medycznej w Gdańsku. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy Materiały Konferencyjne* [Dokument elektroniczny]. Nr 14. Tryb dostępu: http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/25kpbm/grygorowicz_kraszewska_2.php. Stan z dnia 8.05.2008.
2. SZMIGIELSKA Teresa. Pokazy multimedialne jako jedna z form działalności informacyjno-dydaktycznej Biblioteki Wyższej Szkoły Ekonomiczno-Informatycznej w Warszawie. In CZYŻEWSKA Maria (red.). *Działalność naukowa i informacyjna bibliotek uczelnianych : teoria i praktyka*. Białystok: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Białymstoku, 2005. ISBN 83-87981-37-0.

3. UTRATA Irmina. Edukacja biblioteczno-informacyjna użytkowników bibliotek akademickich. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy Materiały Konferencyjne* [Dokument elektroniczny]. Nr 14. Tryb dostępu: http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/25kpbm/utrata.php. Stan z dnia 8.05.2008.

Część V

Standardy gromadzenia i opracowania zbiorów

Budowanie standardów popularyzacji czytania w bibliotekach publicznych województwa śląskiego na przykładzie programu „Promocja czytelnictwa”

Hanna Langer[1]
Agnieszka Bajor[2]

W przyjętej w 2004 r. *Narodowej Strategii Rozwoju Kultury* stworzono pięć programów. Jeden z nich zatytułowano *Narodowy Program Kultury Promocja Czytelnictwa i Rozwój Sektora Książki na lata 2004-2013*, w ramach którego opracowano trzy priorytety: Priorytet 1: *Podniesienie jakości usług bibliotecznych i zwiększenie publicznego dostępu do zbiorów*; Priorytet 2: *Kreowanie potrzeb i pozytywnych nawyków w zakresie czytelnictwa*; Priorytet 3: *Wzmocnienie konkurencyjności i rozwój sektora książki*. Priorytety te opierały się na uznaniu „sfery czytelnictwa za podstawową determinantę rozwoju i upowszechniania kultury, a sieci bibliotek za podstawową «tkankę» kultury w regionie” [4, s. 144-145]. Istotne stało się również powiązanie problemów polskiego bibliotekarstwa i promocji czytelnictwa z zagadnieniami wydawniczymi i rozpowszechnianiem książek. Dawało to dużą szansę na realizację strategicznego celu programu, którym jest stały wzrost czytelnictwa w Polsce w latach 2004-2013.

Do głównych zadań *Narodowego Programu Kultury Promocja Czytelnictwa i Rozwój Sektora Książki* zaliczono:

1. Zmniejszenie różnic regionalnych w dostępie do usług bibliotecznych.
2. Poprawa warunków funkcjonowania bibliotek i zwiększenie dostępności do usług bibliotecznych w regionach, w tym szczególnie na obszarach wiejskich.
3. Poprawa jakości zbiorów bibliotecznych i dostępu do zbiorów.
4. Poprawa konkurencyjności sektora książki, w tym wsparcie wydawnictw i sieci dystrybucji książki.
5. Zwiększenie efektywności promocji polskiej książki w kraju i za granicą.
6. Poprawa społeczno-ekonomicznej sytuacji autorów książek oraz tłumaczy.

[1] dr Hanna Langer, Uniwersytet Śląski w Katowicach, Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej, Zakład Czytelnictwa, e-mail: hanna.1@interia.pl
[2] dr Agnieszka Bajor, Uniwersytet Śląski w Katowicach, Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej, Zakład Bibliotekoznawstwa i Marketingu Książki, e-mail: szkaba@interia.pl

7. Wzmocnienie zasobów ludzkich w sferze upowszechniania książki i promocji czytelnictwa [4, s. 143].

Przyjęto, że funkcje te będą realizowane przez następujące działania wydzielone w obrębie priorytetów:

Priorytet 1. *Podniesienie jakości usług bibliotecznych i zwiększenie publicznego dostępu do zbiorów*:

Działanie 1.1. *Rozbudowa i modernizacja bibliotek*

Działanie 1.2. *Poprawa jakości zbiorów bibliotecznych*

Działanie 1.3. *Wsparcie animacji życia społecznego i kulturalnego małych miast i obszarów wiejskich*

Priorytet 2. *Kreowanie potrzeb i pozytywnych nawyków w zakresie czytelnictwa*:

Działanie 2.1. *Wykształcenie nawyku sięgania po książkę u dzieci i młodzieży*

Działanie 2.2. *Integracja środowisk wokół promocji książki*

Priorytet 3. *Wzmocnienie konkurencyjności i rozwój sektora książki*:

Działania 3.1. *Pobudzanie zainteresowań wydawców wydawaniem ambitnej literatury*

Działanie 3.2. *Podnoszenie rynkowej opłacalności wydawnictw*

Działanie 3.3. *Utrzymanie i rozwój najważniejszych czasopism kulturalnych*

Działanie 3.4. *Zwiększenie zainteresowania polską książką na świecie*

Działanie 3.5. *Wsparcie księgarń w zakresie promocji czytelnictw*a [4, s. 144-158].

W ramach Priorytetu 1 i jednego z jego działań – *Poprawa jakości zbiorów bibliotecznych* – zaplanowano, że projekty będą prowadzone w latach 2004-2006 bezpośrednio przez Ministra Kultury, dofinansowującego zakupy nowości książkowych w placówkach, które zapewnią także środki własne. Uzupełnianie zbiorów – jak projektowano – mogłoby odbywać się również dzięki środkom zgromadzonym w planowanym Narodowym Funduszu Promocji Czytelnictwa, który mógłby być zasilany m.in. opłatami pobieranymi z tytułu wypożyczania zbiorów bibliotecznych [4, s. 149]. Warto też wskazać niektóre z docelowych wskaźników przyjętych w założeniach omawianego programu. Tak np. przewidywano, że wielkość zakupionych książek i materiałów bibliotecznych wyniesie 2 640 000 egz., liczba akcji społecznych promujących czytelnictwo – 15, a nowych centrów informacji o książce dziecięcej – 60; nastąpi również wzrost liczby osób korzystających z usług bibliotecznych o 10% [4, s. 161]. Osiągnięcie takich wyników dzięki zwiększeniu wydatków przeznaczonych na zakup nowości książkowych jest o tyle istotne, że – zdaniem Lucjana Bilińskiego – biblioteki publiczne ok. 70% swojego budżetu przeznaczają na płace

bibliotekarzy, ok. 20% – na utrzymanie pomieszczeń bibliotecznych, a tylko ok. 10% na uzupełnianie zbiorów [1, s. 59].

Narodowa Strategia Rozwoju Kultury na lata 2004-2013 wraz z *Narodowym Programem Kultury Promocja Czytelnictwa i Rozwój Sektora Książki na lata 2004-2013* została poddana analizie podczas konferencji dyrektorów wojewódzkich bibliotek publicznych, która miała miejsce w Krakowie w dniach 23-24 sierpnia 2004 r., a zakończyła się m.in. powołaniem *Konferencji Dyrektorów Wojewódzkich Bibliotek Publicznych*. Jej pierwszym zadaniem było przekazanie Ministrowi Kultury uwag dotyczących szczegółowo analizowanego w czasie obrad programu [6, s. 7]. Niezależnie od uznania postulatów ministerialnego programu za niezwykle cenny dokument mogący w przyszłości m.in. poprawić sytuację bibliotek publicznych i przyczynić się do rozwoju czytelnictwa, wskazano na istotne niedostatki w sformułowanych treściach. Zwrócono uwagę na fakt, że przy opracowywaniu programu promującego czytelnictwo nie brali udziału bibliotekoznawcy i bibliotekarze (nie prowadzono z nimi też konsultacji), co wpłynęło nie tylko na błędy formalne i merytoryczne[3], ale także na niewłaściwe zdiagnozowanie stanu bibliotekarstwa publicznego[4]. Niezadowolenie wzbudziły ponadto kwestie finansowe, takie jak uzależnienie dotacji na zakup nowości wydawniczych od konieczności 50% udziału środków danej jednostki samorządu terytorialnego, wprowadzenie opłat za wypożyczanie książek[5], czy też niejasne zasady podziału środków finansowych. Podkreślono, że zamiast powoływania nowych instytucji, należałoby wzmocnić kompetencje już istniejących, np. Biblioteki Narodowej, Instytutu Książki, Narodowego Centrum Kultury czy wojewódzkich bibliotek publicznych. Zastrzeżenia wzbudził także pomysł centralnego zakupu wydawnictw, mimo niepodważalnych tego korzyści (m.in. możliwość wynegocjowania niższych cen książek). Należało jednak zastanowić się nad takimi problemami jak np. ilość czasu potrzebnego na: zebranie wszystkich zamówień, realizację i dystrybucję oraz – co może najistotniejsze dla bibliotekarstwa – czy zakupiona w ten sposób książka po dotarciu do biblioteki nadal będzie nowością. Kontrowersje wywołała także propozycja łączenia bibliotek z agendami Poczty Polskiej, czyli tworzenie tzw. Centrów Komunikacji Społecznej, które w opinii uczestników spotkania powinny powstawać tylko na terenach, gdzie nie ma możliwości otwarcia samodzielnej biblioteki czy też jej filii [6, s. 8-10].

[3] Np. mylenie dwóch pojęć: „punkt biblioteczny" i „filia biblioteczna"; przytaczanie błędnych danych statystycznych [6, s. 8].

[4] Np. w programie zwrócono uwagę na konieczność zwiększenia liczby punktów bibliotecznych, choć rozwiązanie to nie odpowiada dzisiejszym realiom [6, s. 8].

[5] Opłaty są jedną z barier dostępu do bibliotek i mogą spowodować spadek liczby wypożyczeń, a być może i czytelników [6, s. 9].

W 2004 r. wszystkie działania związane z rozdziałem dotacji prowadziło Ministerstwo Kultury (od listopada 2005 r. Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego). Ograniczona wówczas rola Biblioteki Narodowej polegała jedynie na konsultowaniu zasad i kryteriów podziału dotacji. Od 2005 r. Biblioteka Narodowa stała się uczestnikiem *Narodowego Programu Kultury* w dwóch priorytetach: Priorytet 1: *Rozwój bibliotek oraz poprawa jakości i dostępności zbiorów* oraz Priorytet 3: *Rozwój czasopism kulturalnych* [2, 67].

W latach 2006-2008 Minister Kultury i Dziedzictwa Narodowego ogłosił kolejne edycje programu realizowanego już pod nazwą *Promocja czytelnictwa*. Za jego cele przyjęto:

1. Poprawę jakości zbiorów bibliotecznych;
2. Rozwój funkcji edukacyjno-kulturalnych bibliotek;
3. Poprawę konkurencyjności sektora książki, w tym wspieranie wydawnictw i sieci dystrybucji książki;
4. Promocję czytelnictwa i zwiększenie zainteresowania książką;
5. Promocję polskiej literatury za granicą;
6. Rozwój czasopism kulturalnych [8].

Opracowano też trzy priorytety, w ramach których realizowane były poszczególne działania programu *Promocja czytelnictwa*:

Priorytet 1. *Rozwój księgozbiorów bibliotek*

Priorytet 2. *Rozwój sektora książki i promocja czytelnictwa*

Priorytet 3. *Rozwój czasopism kulturalnych*.

Priorytet 1 i 3 był prowadzony przez Bibliotekę Narodową[6], a 2 – przez krakowski Instytut Książki [8, 9]. Priorytet 1 jest realizowany pod hasłem *Rozwój księgozbiorów bibliotek* od 2006 r. (wcześniej *Rozwój bibliotek oraz poprawa jakości i dostępności zbiorów*) [2, s. 71][12]. Przyznawana w jego ramach dotacja była przeznaczana na zakup nowości wydawniczych dla bibliotek publicznych, ze szczególnym uwzględnieniem bibliotek wiejskich i bibliotek działających na obszarach zmarginalizowanych. W 2005 r. do składania wniosków upoważniono biblioteki publiczne oraz jednostki samorządu terytorialnego. Rok później lista wnioskodawców obejmowała: biblioteki publiczne wpisane do rejestru instytucji kultury prowadzonego przez jednostki samorządu terytorialnego oraz biblioteki publiczne będące częścią instytucji kultury (inne biblioteki np.: muzealne, szkolne, pedagogiczne, nie mogły otrzymać tej dotacji). W 2007 i 2008 r. uprawnionymi wnioskodawcami były

[6] Na podstawie dokumentów udostępnionych przez Bibliotekę Narodową na stronie domowej [11; 2, s. 67-68, 71-72].

[12] W 2009 r. Minister Kultury i Dziedzictwa Narodowego ogłosił m.in. program operacyjny *Literatura i czytelnictwo*, w ramach którego realizowany jest m.in. Priorytet 2. *Zakup nowości wydawniczych dla bibliotek*.

biblioteki publiczne zorganizowane w formie instytucji kultury (wpisane do księgi rejestrowej instytucji kultury) lub stanowiące część innej instytucji kultury (wpisanej do tej samej księgi).

Opracowano również szczegółowe zasady przyznawania dotacji. W 2005 r. kierowano się kryteriami demograficznymi (według liczby ludności) i czytelniczymi (według liczby czytelników) oraz wskaźnikiem PKB w przeliczeniu na jednego mieszkańca. Biblioteki publiczne opracowały projekty podziału subwencji dla bibliotek samorządowych, zatwierdzone przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego. Propozycje te uwzględniały kryteria obowiązujące na poziomie województw, uzupełnione o takie wskaźniki jak: wielkość księgozbioru w woluminach danej biblioteki, liczba czytelników i liczba wypożyczeń na 100 mieszkańców, budżet samorządu terytorialnego w przeliczeniu na jednego mieszkańca i udział środków samorządowych w zakupie nowości wydawniczych. Pod uwagę wzięto także warunki środowiskowe, zasobność regionu i inne szczególne okoliczności. Kryteria podziału wsparcia przewidywały również dodatkowe przesłanki: dla jednostki samorządu terytorialnego (dla biblioteki samorządowej) dofinansowanie nie mogło być niższe niż 1500 zł, dla biblioteki wojewódzkiej nie mogło przekraczać 5% dotacji przydzielonej województwu, zaś łączna kwota na realizację funkcji wojewódzkich i miejskich (dla danej biblioteki w mieście wojewódzkim) nie mogła być wyższa niż 17% środków przeznaczonych na dane województwo. Centrom komunikacji społecznej przyznano po 3000 zł. Równocześnie w budżecie biblioteki należało zarezerwować kwotę ze środków samorządowych na zakup nowości wydawniczych i wydatkowanie jej na ten cel w ciągu roku. Uwzględniając podane zasady dokonano podziału dotacji na trzy kategorie:

1. Dotacja podstawowa – przyznana wszystkim 16 województwom – udzielona w wysokości 1/3 w stosunku do liczby mieszkańców (przelicznik na 1 mieszkańca Polski – 0,218 zł) oraz 2/3 – według liczby czytelników (przelicznik na 1 czytelnika – 2,200 zł);
2. Dotacja wyrównawcza – przydzielona województwom o najniższym PKB na 1 mieszkańca. Dokonano podziału województw na trzy grupy:

   I grupa z PKB 70-80%: lubelskie, podkarpackie, podlaskie, świętokrzyskie, warmińsko-mazurskie;

   II grupa z PKB 81-90%: lubuskie, małopolskie, opolskie;

   III grupa z PKB 91-92,3%: łódzkie, kujawsko-pomorskie.

   W grupie województw bez dotacji wyrównawczej, w których odnotowano wskaźnik powyżej średniej PKB na jednego mieszkańca, znalazły się województwa: dolnośląskie, mazowieckie, pomorskie, śląskie, wielkopolskie i zachodniopomorskie;

3. Rezerwa – przeznaczono ją na uzupełnienie dotacji podstawowej i wyrównawczej, przyznano ją wojewódzkim bibliotekom publicznym pełniącym także funkcje bibliotek miejskich, bibliotekom z najuboższych gmin w województwach o stosunkowo wysokich dochodach własnych na 1 mieszkańca.

W 2006 r. utrzymano wszystkie kryteria poza jednym – w miejsce wskaźnika PKB wprowadzono kryterium dochodów do dyspozycji brutto w gospodarstwach domowych na jednego mieszkańca jako bardziej obiektywnego wskaźnika decydującego o podziale dodatkowych środków dla województw o niskim PKB, wymagających kolejnego dofinansowania. Ponieważ nie dostrzeżono znacznych różnic w zastosowaniu nowego elementu, od 2007 r. powrócono do uwzględniania wskaźnika PKB w przeliczeniu na jednego mieszkańca. Zmianie ulegały natomiast przyznawane kwoty. W 2005 r. przydzielono 30 mln dotacji, a w latach kolejnych 2006-2008 po 28,5 mln rocznie (w 2008 r. 23,5 mln zł – dotacja podstawowa; 3,5 mln zł – dotacja wyrównawcza; 1,5 mln zł – rezerwa. Por. tab. 1) [10].

Tab. 1. Podział dotacji ministerialnej w 2008 r. według województw bez uwzględnienia rezerwy

Wyszczególnienie	Ludność	Czytelnicy	Kryteria demograficzne	Kryteria czytelnicze	Dotacja podstawowa (kol.3+kol.4)	PKB na 1 mieszkańca średnia arytm.= 92,2	Dotacja wyrównawcza	Razem (kol.5+kol.7)
0	1	2	3	4	5	6	7	8
Polska	38 125 479	7 023 259	7 833 300	15 666 700	23 500 000	100,0	3 500 000	27 000 000
dolnośląskie	2 888 317	574 644	592 204	1 281 851	1 874 055	101,9	-----	1 874 055
kujawsko-pomorskie	2 066 371	342 861	424 559	764 816	1 189 375	89,5	398 971	1 588 346
bydgoskie	1 012 264	153 264	207 981	341 884	549 865	95,3	195 446	745 311
toruńsko-włocławskie	1 054 107	189 597	216 578	422 932	639 510	83,9	203 525	843 035
lubelskie	2 172 766	415 989	446 419	927 942	1 374 361	69,4	485 372	1 859 733
lubuskie	1 008 520	195 750	207 211	436 657	643 868	89,5	194 723	838 591
gorzowskie	381 622	73 323	78 408	163 561	241 969	89,1	73 683	315 652
zielonogórskie	626 898	122 427	128 803	273 096	401 899	89,7	121 040	522 939
łódzkie	2 566 198	451 570	527 254	1 007 312	1 534 566	92,1	247 738	1 782 304
małopolskie	3 271 206	703 099	672 105	1 568 394	2 240 499	85,5	631 598	2 872 097
mazowieckie	5 171 702	886 503	1 062 583	1 977 512	3 040 095	151,5	-----	3 040 095
opolskie	1 041 941	166 261	214 078	370 876	584 954	86,0	201 176	786 130
podkarpackie	2 097 564	393 167	430 968	877 033	1 308 001	69,8	468 573	1 776 574
podlaskie	1 196 101	176 612	245 752	393 966	639 718	74,7	267196	906 914
pomorskie	2 203 595	348 016	452 753	776 315	1 229 068	97,7	-----	1 229 068
śląskie	**4 669 137**	**1 004 950**	**959 326**	**2 241 730**	**3 201 056**	**112,4**	-----	**3 201 056**
świętokrzyskie	1 279 838	199 048	262 957	444 014	706 971	77,4	285 902	992 873
warmińsko-mazurskie	1 426 883	256 908	293 169	573 082	866 251	77,7	318 751	1 185 002
wielkopolskie	3 378 502	600 359	694 150	1 339 214	2 033 364	107,5	-----	2 033 364
zachodnio-pomorskie	1 692 838	307 522	347 812	685 986	1 033 798	93,0	-----	1 033 798

Źródło: Program operacyjny Promocja czytelnictwa. Priorytet 1: „Rozwój księgozbiorów bibliotek" [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.bn.org.pl/index.php?id=8&nsrk=I2008.

Po uwzględnieniu zaprezentowanych w tabeli 1 parametrów pozwalających Ministerstwu przyznać środki na zakup książek w bibliotekach publicznych (kryteria demograficzne), trzeba zwrócić uwagę na wysokość dofinansowania, które lokuje województwo śląskie na pierwszym miejscu w Polsce – tuż przed województwem mazowieckim. Dotacje przydzielane poszczególnym bibliotekom w województwie śląskim plasują się na średnim poziomie 20 167,01 zł – przy średniej krajowej 11 704,31 zł (por. tab. 2).

Tab. 2. Podział dotacji ministerialnej w 2008 r. według województw z uwzględnieniem rezerwy

Województwo	**Liczba bibliotek, które mogą otrzymać dotację w 2008 r.**	**Dotacja podstawowa**	**Dotacja wyrównawcza**	**Dotacja ogółem**	**Rezerwa (funkcje miejskie)**	**Rezerwa (dla biednych bibliotek)**	**Suma dotacji**
dolnośląskie	165	1 874 055		1 874 055		98 000	1 972 055
kujawsko-pomorskie	145	1 189 375	398 971	1 588 346	198 543		1 786 889
bydgoskie	55	549 865	195 446	745 311	115 899		861 210
toruńsko-włocławskie	90	639 510	203 525	843 035	83 644		926 679
lubelskie	218	1 374 361	485 372	1 859 733		3 000	1 862 733
lubuskie	80	643 868	194 723	838 591	104 824		943 415
gorzowskie	29	241 969	73 683	315 652	52 412		368 064
zielonogórskie	51	401 899	121 040	522 939	52 412		575 351
łódzkie	166	1 534 566	247 738	1 782 304			1 782 304
małopolskie	187	2 240 499	631 598	2 872 097			2 872 097
mazowieckie	318	3 040 095		3 040 095		210 000	3 250 095
opolskie	59	584 954	201 176	786 130			786 130
podkarpackie	162	1 308 001	468 573	1 776 574	213 189		1 989 763
podlaskie	117	639 718	267 196	906 914	108 829		1 015 743
pomorskie	123	1 229 068		1 229 068	147 489	177 026	1 553 583
śląskie	**165**	**3 201 056**		**3 201 056**		**126 500**	**3 327 556**
świętokrzyskie	101	706 971	285 902	992 873			992 873
warmińsko-mazurskie	117	866 251	318 751	1 185 002			1 185 002
wielkopolskie	228	2 033 364		2 033 364		83 000	2 116 364
zachodniopomorskie	84	1 033 798		1 033 798		29 600	1 063 398
RAZEM	2 435	23 500 000	3 500 000	27 000 000	772 874	727 126	28 500 000

Źródło: Zestawienie podziału dotacji podstawowej, wyrównawczej oraz rezerwy w 2008 r. wg województw [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.bn.org.pl/index.php?id=8&nsrk=I2008.

Obecnie w Polsce nie obowiązują żadne standardy dotyczące zaopatrywania bibliotek publicznych w nowości wydawnicze. W uchylonym w 2000 r. *Zarządzeniu nr 42 Ministra Kultury i Sztuki z dnia 24.11.1980 r. w sprawie norm zaopatrzenia bibliotek w nowości*

wydawnicze[13] określono, że zakup nowości nie mógł być mniejszy niż 18 książek na 100 mieszkańców rocznie[14]. Zaznaczyć trzeba jednak, że wskaźnik ten systematycznie zmniejszał się w latach dziewięćdziesiątych XX w. i dopiero od 2004 r. dostrzega się jego wzrost. Z analizy statystyk przygotowywanych przez biblioteki publiczne wynika, że przy zakupach nowości zbliżonych do wskaźnika 18 woluminów na 100 mieszkańców wzrasta czytelnictwo i frekwencja korzystania z bibliotek. Według Jana Wołosza przyjęty w 1980 r. wskaźnik, szczególnie w porównaniu z zakupami nowości do bibliotek w krajach Unii Europejskiej, nie był zawyżony [12, s. 74].

W opinii członków *Konferencji Dyrektorów Wojewódzkich Bibliotek Publicznych* najlepszym sposobem wzbogacenia księgozbiorów bibliotek publicznych byłoby przyjęcie sposobu rozdziału dotacji na zakup zbiorów do bibliotek według algorytmu, na który składałyby się takie wskaźniki jak: liczba mieszkańców gminy/województwa, wskaźniki IFLA czy wielkość nakładów przeznaczanych przez daną jednostkę samorządu terytorialnego na zakup nowości wydawniczych. Dzięki zastosowaniu tej metody promowane byłyby te jednostki samorządu terytorialnego, które przeznaczają większe środki na zakup nowości wydawniczych, a równocześnie zapobiegałoby „degradacji sieci bibliotecznej i jej zbiorów w gminach przeznaczających mniejsze środki na zakup nowości" [6, s. 8-9]. Standardy opracowane przez IFLA określają wskaźniki uzupełniania zbiorów m.in. w zależności od wielkości miasta. I tak w miastach poniżej 25 tys. ludności – 25 książek na 100 mieszkańców; w 25-50 tys. – 22,5 książki i powyżej 50 tys. – 20 książek [3, s. 72]. Podkreśla się w nich także dobitnie rolę permanentnego uzupełniania zbiorów bibliotecznych, które służą w pierwszym rzędzie zaspokajaniu potrzeb najbliższego bibliotece otoczenia – czyli lokalnym społecznościom [10, s. 28-29].

Znając zatem międzynarodowe ustalenia IFLA dotyczące uzupełniania zbiorów oraz działania Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego na rzecz podnoszenia jakości zasobów bibliotek publicznych, w marcu 2009 r. w Instytucie Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach przeprowadzono badania ankietowe wśród 165 bibliotek województwa śląskiego (w tym Biblioteka Śląska, 98 bibliotek gminnych, 44 biblioteki miejskie, 11 bibliotek powiatowych i 11 bibliotek miejsko-

[13] *Zarządzenie nr 42 Ministra Kultury i Sztuki z dnia 24.11.1980 r. w sprawie norm zaopatrzenia bibliotek w nowości wydawnicze*. „Dziennik Urzędowy Ministra Kultury i Sztuki" 1980 nr 7 poz. 27. Zob. 13, s. 56. Por. też 5, s. 59; 7, s. 16, przypis 1.

[14] Wskaźnik ten wynosił w poszczególnych latach: 1983 – 18,5; 1984 – 19,9; 1985 – 20,1; 1986 – 17,7, 1987 – 17,4; 1988 – 17,4; 1991 – 10,8; 1992 – 8,9; 1993 – 7,8; 1994 – 7,4; 1995 – 6,9; 1996 – 6,7; 1997 – 6,77; 1998 – 6,65; 1999 – 5,6. Zob. 1, s. 79. Dla porównania ten sam wskaźnik w 2002 r. wynosił: w Polsce – 5,2 (ale np. w Katowicach – 24,9); w Danii – 36; we Francji – 17; w Rosji – 14; W Wielkiej Brytanii – 21,3. Por. 12, s. 70, 74.

gminnych) dotyczące wykorzystania środków finansowych z dotacji pod hasłem *Promocja czytelnictwa*. Na ankietę, złożoną z 7 pytań (w tym dwóch częściowo otwartych i jednego otwartego) odpowiedziały 44 instytucje, czyli 26,67% pytanych, w tym biblioteki miejsko-gminne (5 – 45,45% badanych), miejskie (12 – 27,27%), gminne (25 – 25,51%) i powiatowe (2 – 18,18%). Wyniki przeprowadzonej ankiety można zatem traktować jako sygnalizujące pewne problemy.

W pierwszym pytaniu biblioteki zostały zapytane o budżet przeznaczany na zakup nowości wydawniczych w latach 2005-2008. Wśród bibliotek publicznych największymi środkami finansowymi dysponowały biblioteki miejskie – od 510,63 zł (w 2005 r.) do 252 187 zł (w 2008 r.), średnio natomiast w ostatnim – 2008 r. – wynosił on 81 338,45 zł (por. tab. 3). Niewiele mniejszy był średni budżet bibliotek powiatowych (w 2008 r. 80 598,50 zł), przy czym – jak wcześniej wspomniano – zaledwie 18,18% bibliotek tego rodzaju odpowiedziało na ankietę. W pozostałych dwóch typach badanych bibliotek zauważalny jest natomiast sukcesywny, coroczny wzrost budżetu – wahającego się w analizowanym okresie w granicach 12 000-13 000 zł.

Tab. 3. Budżet bibliotek publicznych województwa śląskiego w latach 2005-2008 (w zł).

Rok	Biblioteki powiatowe			Biblioteki miejskie			Biblioteki gminne			Biblioteki miejsko-gminne		
	Najn.	Najw.	Średni	Najn.	Najw.	Średni	Najn.	Najw	Średni	Najn.	Najw.	Średni
2005			189230	510,63	123 315	50287,59	1 286	26 517	10132,95	705	7 601	4805,41
2006	5 205	180279	92 742	4 658,87	134 003	55388,75	1 080	27 161	11046,38	1 005	18 731	7243,41
2007	1 054	187491	94272,50	2 390,12	159 744	61950,47	2 000	23 499	10684,88	1 042	24 350	10065,75
2008	1 027	160170	80598,50	4 505,08	252 187	81338,45	2 853	28 406,57	13093,60	1 083	26 342	12536,33

Źródło: oprac. własne na podstawie ankiety

Także dofinansowanie w ramach priorytetu *Promocja czytelnictwa* – uzależnione od sytuacji finansowej poszczególnych jednostek i skorelowane z dochodami samorządowymi – kształtowało się w bibliotekach gminnych i miejsko-gminnych na podobnym poziomie, wykazując się dużą stabilnością – około 8000 zł (por. tab. 4). W bibliotekach miejskich kwota dotacji – wyższa niż w wymienionych typach bibliotek, bo wynosząca ponad 56000 zł – systematycznie rosła, choć nie tak gwałtownie jak następował wzrost własnych dochodów bibliotek. Najwyższą średnią dotacji odnotowano w latach 2007-2008 w bibliotekach powiatowych, które – jak się okazuje – otrzymywały około 3,5 raza więcej pieniędzy (ponad 136000 zł) niż wynosiła średnia kwota przypadająca na biblioteki w województwie śląskim.

Tab. 4. Dotacja ministerialna w ramach priorytetu *Promocja kultury* dla bibliotek publicznych województwa śląskiego w latach 2005-2008 (w zł).

Rok	Biblioteki powiatowe			Biblioteki miejskie			Biblioteki gminne			Biblioteki miejsko-gminne		
	Najn.	Najw.	Średnia	Najn.	Najw.	Średnia	Najn.	Najw	Średnia	Najn.	Najw.	Średnia

2005			136400	8000	155000	49593,45	7 000	11 900	8962,88	7 900	11 000	8511,66
2006			140030[15]	8000	155000	51082,00	7 000	10 000	8401,47	7 000	11 000	8161,66
2007	3000	136240	69620	7680	180610	53276,45	6 957	11 620	8433,76	7 200	12 120	9589,50
2008	4000	136504	70252	7500	168100	56572,62	7 000	10 000	8160,06	7 000	10 300	8241,66

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

Chcąc wskazać rolę dotacji w procesie rozwoju księgozbiorów bibliotecznych, trzeba zwrócić uwagę na procentowy udział dofinansowania w budżecie przeznaczanym na zakup nowości wydawniczych (por. tab. 5). W bibliotekach miejskich – w których rosła zarówno wysokość budżetu jak również kwoty dotacji – spadał jednak procentowy wkład subwencji w całym budżecie zarezerwowanym na zakup książek. Było to wynikiem nierównomiernego wzrostu obu wskaźników. W 2008 r. średnio 46,54% kwot rozdysponowanych na zakup książek pochodziło z ministerialnej dotacji. Z kolei w bibliotekach gminnych udział ministerialnego wsparcia również systematycznie obniżał się do poziomu 45,36% w 2007 r., natomiast wśród miejsko-gminnych wynosił wciąż ponad połowę pieniędzy kierowanych na kupno książek (50,28%). Opierając się z kolei na wynikach uzyskanych z dwóch bibliotek powiatowych – średni udział dotacji w ogólnym ich budżecie rósł do poziomu 62,79% w 2008 r., uzyskując tym samym priorytetowe znaczenie dla samych bibliotekarzy kupujących nowości, jak i dla użytkowników oczekujących interesujących publikacji.

Tab. 5. Procentowy udział dotacji ministerialnej w budżecie bibliotek publicznych województwa śląskiego w latach 2005-2008

Rok	**Biblioteki powiatowe**			**Biblioteki miejskie**			**Biblioteki gminne**			**Biblioteki miejsko-gminne**		
	Najn.	Najw.	Średni	Najn.	Najw.	Średni	Najn.	Najw	Średni	Najn.	Najw.	Średni
2005			41,89%	31,23%	94,79%	58,32%	22,28%	86,56%	52,79%	56,02%	91,90%	68,02%
2006			43,71%[16]	36,80%	84,88%	54,43%	20,49%	89,29%	50,99%	37%	87,44%	61,33%
2007	42,08%	74%	58,04%	30,70%	87,60%	52,50%	22,84%	77,78%	49,88%	30,25%	90,50%	56,62%
2008	46,01%	79,57%	62,79%	27,38%	72,34%	46,54%	23,39%	76,75%	45,36%	28,11%	86,60%	50,28%

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

Po ustaleniu kwot dotacji i tendencji w finansowaniu bibliotek publicznych w drugim pytaniu ankietowani określili wielkość posiadanego księgozbioru – przed otrzymaniem subwencji oraz już po jej uzyskaniu. Interesujące wydało się prześledzenie liczby książek zakupionych z dotacji, wśród których wydzielono trzy grupy publikacji – literaturę piękną dla dorosłych, literaturę piękną dla dzieci i młodzieży oraz literaturę popularnonaukową (por. tab. 6). W bibliotekach miejskich przeważały nabytki literatury pięknej dla dorosłych – ponad dwukrotnie większe od porównywalnych zakupów beletrystyki dla dzieci i młodzieży oraz literatury popularnonaukowej. Także biblioteki gminne nastawione były przede wszystkim na

[15] Dane za 2005 i 2006 r. pochodzą tylko z jednej biblioteki, druga w tym czasie jeszcze nie funkcjonowała.
[16] Dane za 2005 i 2006 r. pochodzą tylko z jednej biblioteki, druga w tym czasie jeszcze nie funkcjonowała.

powiększanie zbioru z zakresu literatury pięknej dla dorosłych, spadła tu natomiast liczba nabywanych z dotacji egzemplarzy piśmiennictwa popularnonaukowego. Identyczną tendencję można zauważyć w bibliotekach powiatowych. Z kolei w bibliotekach miejsko-gminnych sukcesywnie spadała liczba kupowanej z dotacji beletrystyki dla dorosłych, na rzecz przede wszystkim literatury dla dzieci i młodzieży.

Tab. 6. Średnia liczba woluminów książek zakupionych w ramach priorytetu *Promocja kultury* w bibliotekach publicznych województwa śląskiego w latach 2005-2008

Rok	Biblioteki powiatowe			Biblioteki miejskie			Biblioteki gminne			Biblioteki miejsko-gminne		
	Lit. p.	Lit. p. dla dz. i mł.	Lit. pop.nauk.	Lit. p.	Lit. p. dla dz. i mł.	Lit. pop.nauk.	Lit. p.	Lit. p. dla dz. i mł.	Lit. pop.nauk.	Lit. p.	Lit. p. dla dz. i mł.	Lit. pop.nauk.
2005	2869	1202	2198	1242	570	933	161	112	143	221	133	126
2006	3558	1504	1983	1662	624	746	174	107	122	216	99	114
2007	3236	1594	961	1479	701	814	214	144	89	218	149	132
2008	3898	1257	777	1564	627	764	204	115	83	150	127	104

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

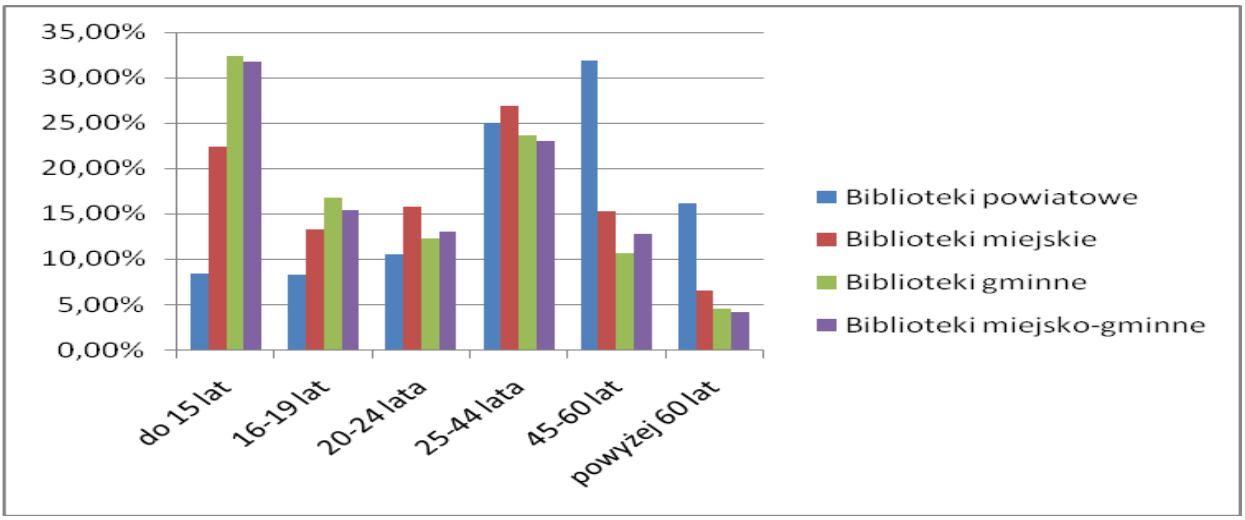
W 2008 r. biblioteki miejskie przeznaczyły 46,53% dotacji na zakup literatury pięknej dla dorosłych, 29,86% – literatury popularnonaukowej oraz 23,61% – beletrystyki dla dzieci i młodzieży. W bibliotekach gminnych w jeszcze większym stopniu wśród nowości dominowały zakupy książek z zakresu literatury dla dorosłych – 49,75%, literatura dla dzieci i młodzieży objęła zaś 25,94%, a niewiele mniej literatura popularnonaukowa – 24,31%. W bibliotekach miejsko-gminnych 38,89% subwencji przeznaczono na uzupełnianie literatury pięknej dla dorosłych odbiorców, 31,52% zakupów objęło literaturę piękną dla dzieci i młodzieży, mniej, bo 29,58%, piśmiennictwo popularnonaukowe. Inne proporcje można zauważyć w przebadanych dwóch bibliotekach powiatowych, w których przeważała wśród nowości literatura popularnonaukowa i stanowiła 61% dofinansowania (przy czym jedna z bibliotek gromadziła głównie literaturę dla bibliotekarzy), literatura piękna dla dorosłych stanowiła 29,49%, a literatura dla dzieci i młodzieży zaledwie 9,51%.

W trzecim i czwartym pytaniu starano się ustalić grono odbiorców nowości książkowych kupowanych do bibliotek publicznych – także z ministerialnej dotacji. Pracowników bibliotek zapytano o liczbę czytelników (por. rys. 1) oraz liczbę wypożyczeń (na zewnątrz oraz prezencyjnie). W 2008 r. w województwie śląskim struktura wiekowa korzystających z bibliotek, które odpowiedziały na ankietę, wyglądała następująco: użytkownicy do lat 15 – 23,72%; w wieku 16-19 lat – 13,39%; 20-24 lata – 12,87%; 25-44 lata – 24,63%; 45-60 lat – 17,59%; i powyżej 60 lat – 7,80%[17]. Tak więc najpoważniejszą

[17] Wyniki dla bibliotek powiatowych należy traktować z dużą ostrożnością. Na to pytanie ankiety jedna z bibliotek odpowiedziała tylko częściowo – podając dane 3 grup wiekowych. Z jednej z bibliotek powiatowych

grupę użytkowników badanych bibliotek w województwie śląskim stanowiły dzieci, następnie była to młodzież ucząca się, studiująca lub dopiero wchodząca w życie zawodowe (do 24 roku życia) – 49,98%, a najmniejszą grupą były osoby kończące karierę zawodową lub już pozostające na emeryturze (7,80%). Biblioteki są nastawione na właściwie niemal równomierny wzrost liczby publikacji dla trzech wydzielonych grup.

Rys. 1. Średnia liczba użytkowników bibliotek publicznych województwa śląskiego w 2008 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

Analizując liczbę udostępnień na zewnątrz oraz prezencyjnie, trzeba z niepokojem odnotować spadek zainteresowania użytkowników tą formą działalności bibliotek. Można jednak wymienić przykłady bibliotek, w których nastąpił wzrost liczby wypożyczeń, jak np. w Gminnej Bibliotece Publicznej w Bestwinie, Bibliotece Miejskiej w Cieszynie, Gminnej Bibliotece Publicznej w Irządzach, bibliotece działającej przy Miejsko-Gminnym Ośrodku Promocji Kultury w Koziegłowach, Gminnej Bibliotece Publicznej w Kroczycach, Bibliotece Publicznej Miasta i Gminy w Łazach, czy też Gminnej Bibliotece Publicznej w Starczy.

Z ankiet wynika, że w 2008 r. największą liczbą udostępnień mogły się poszczycić biblioteki powiatowe, następnie miejskie, miejsko-gminne i na końcu biblioteki gminne. Średnio w tym okresie w badanych śląskich bibliotekach publicznych wypożyczono na zewnątrz 229157 dokumentów (por. tab. 7), przy czym przodują pod tym względem biblioteki duże – o księgozbiorach powyżej 100000 woluminów, a więc biblioteki miejskie i powiatowe. Odnotować też należy 21202 udostępnienia książek w czytelniach.

korzystają przede wszystkim bibliotekarze, w związku z czym nie odnotowano w niej użytkowników w wieku poniżej 25 lat oraz powyżej 60.

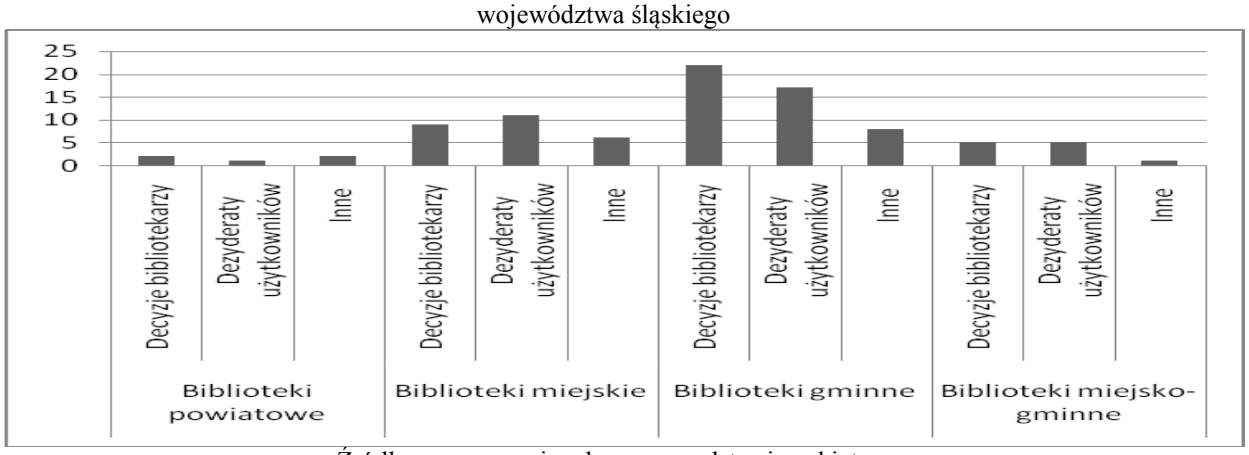
Tab. 7. Średnia liczba udostępnień książek w bibliotekach publicznych województwa śląskiego w 2008 r.

Sposób udostępniania	Biblioteki powiatowe[18]	Biblioteki miejskie	Biblioteki gminne	Biblioteki miejsko-gminne
wypożyczanie na zewnątrz	514 253	329 960	25 226	47 187
udostępnianie prezencyjne	49 233	30 598	1 417	3 559

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

W trzech kolejnych pytaniach ankiety odpowiadający mieli możliwość podzielenia się swoimi poglądami. I tak w pytaniu piątym zapytano o czynniki, jakie wpłynęły na wybór literatury zakupionej dzięki ministerialnej dotacji, podając trzy sposoby: decyzja osób odpowiedzialnych za politykę gromadzenia zbiorów w bibliotece (np. dyrekcja, kierownik działu gromadzenia i uzupełniania zbiorów), dezyderaty czytelników lub inne (por. rys. 2).

Rys. 2. Czynniki wpływające na wybór literatury do zakupu z dotacji ministerialnej w bibliotekach publicznych województwa śląskiego



Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

W bibliotekach gminnych i powiatowych decydujący głos w tej sprawie należał do samych bibliotekarzy, w bibliotekach miejskich pracownicy w większym stopniu kierowali się preferencjami czytelników, natomiast oba sposoby traktowane były jako równoważne w bibliotekach miejsko-gminnych. Wśród innych powodów zakupu nowości wydawniczych z dotacji bibliotekarze bibliotek gminnych wymienili przede wszystkim znajomość upodobań i potrzeb czytelniczych użytkowników bibliotek (2 odpowiedzi), jak również konieczność doposażenia czytelni naukowej w nowości z zakresu literatury popularnonaukowej (w dużej części zdezaktualizowanej, przestarzałej i wymagającej selekcji). Informacje o nowościach bibliotekarze czerpali z czasopism, list bestsellerów, katalogów wydawniczych, wykazów

[18] W bibliotekach powiatowych, które odpowiedziały na ankietę trzeba odnotować olbrzymią dysproporcję w liczbie wypożyczeń na zewnątrz – w jednej odnotowano 22 wypożyczenia, w drugiej natomiast 1028483. Natomiast w udostępnianiu prezencyjnym w pierwszej bibliotece wykazano 153 dokumenty, a w drugiej 98312.

lektur szkolnych proponowanych przez ministerstwo, spisów lektur studenckich (z zakresu filozofii, psychologii, socjologii, dydaktyki, pedagogiki, ekonomii).Wskazywano także informacje uzyskiwane dzięki reklamom medialnym oraz bezpośrednim kontaktom z oficynami wydawniczymi podczas targów książek lub przyjazdów dostawców do bibliotek (dzięki czemu można uzyskać dogodne rabaty). Z kolei bibliotekarze z miejskich książnic jako czynnik decydujący o zakupie podawali działania komisji, powołanych przez dyrektora placówki oraz dezyderaty kierowników działów udostępniania lub innych bibliotekarzy (po 2 odpowiedzi); analizowano też aktualne oferty wydawnictw, hurtowni i księgarń – także na stronach www (2 odpowiedzi). W bibliotekach miejsko-gminnych uwagę bibliotekarzy skupiły promocje i upusty oferowane przez dostawców oraz przez Księgarnię Taniej Książki. Z kolei w bibliotekach powiatowych podkreślano rangę decyzji dyrektorów, kierowników agend udostępniania zbiorów lub instruktorów metodycznych, jak również profil i specyfikę biblioteki. Zwracano ponadto uwagę na aktualny rynek wydawniczy, śledząc polskie i światowe listy bestsellerów.

W pytaniu otwartym – szóstym – bibliotekarze mieli okazję podzielić się swoimi opiniami na temat zainteresowania czytelniczego nowościami wydawniczymi zakupionymi z dotacji ministerialnej[19]. Wszyscy bibliotekarze bibliotek gminnych zgodnie potwierdzili, że cieszą się one dużą popularnością (chociażby ze względu na wysoką cenę nowości wydawniczych – 2 odpowiedzi), o czym świadczyło natychmiastowe ich wypożyczanie, tuż po opracowaniu (3 odpowiedzi). Nowe zakupy były także szczególnie promowane zarówno przez bibliotekarzy jak i samych czytelników (2 odpowiedzi). Wyraźnym śladem popularności zakupionej literatury były też np. systematycznie zapełniane wpisami o wypożyczeniach karty książek. O zainteresowaniu tymi zbiorami mogą ponadto zaświadczyć opinie rodziców odwiedzających bibliotekę, by bibliotekarze mogli z dziećmi prowadzić zajęcia (polegające m.in. na czytaniu nowości) oraz zainteresowanie wypożyczaniem książek ze specjalnie wydzielonych kącików lub półek z nowościami. Za równie ważną zaletę otrzymania dotacji podawano również możliwość zakupu bestsellerów i nowości wydawniczych dla większej liczby placówek gminnych. Nabywane były przede wszystkim nowości, cieszące się większą popularnością niż książki wcześniej wydane (3 odpowiedzi); książki znanych autorów; kontynuacje serii i cyklów; lektury dla dzieci i młodzieży zgodne z nowym kanonem lektur szkolnych; książki wyróżnione podczas konkursów, np. NIKE, Nagrodą Nobla w dziedzinie literatury, Paszportami Polityki, nagrodą Cogito, czy też

[19] Dwie biblioteki gminne nie udzieliły odpowiedzi na to pytanie.

określane mianem Książka Roku czy Dziecięcy Bestseller Roku; literatura popularnonaukowa z zakresu modnych w tej chwili takich kierunków kształcenia na poziomie wyższym, jak bankowość, ekonomia, zarządzanie i marketing, psychologia, pedagogika, historia itp. (3 odpowiedzi). Bibliotekarze stwierdzili, że dzięki tym zakupom udało się zaspokoić bieżące potrzeby np. studentów, uczniów (2 odpowiedzi), kierując się przede wszystkim preferencjami czytelniczymi (10 odpowiedzi) rejestrowanymi np. w systemie SOWA.

Z miejskich bibliotek[20] także otrzymano odpowiedzi potwierdzające słuszność przydzielania dotacji ministerialnej, pomagającej w zakupie popularnej wśród czytelników beletrystyki lub literatury popularnonaukowej. Wybór kupowanych nowości skorelowano z życzeniami czytelników, sygnalizowanymi podczas bezpośrednich rozmów, jak również dzięki tradycyjnym i elektronicznym dezyderatom (6 odpowiedzi). Na bieżąco uzupełniano braki wartościowej literatury pięknej polskiej i obcej, polskie i światowe bestsellery, dzieła naukowe i popularnonaukowe (2 odpowiedzi). Biblioteki odnotowywały też wzrost wypożyczeń dzięki zakupionym nowościom. Podano także odpowiedź wskazująca na pewne problemy z nie do końca usatysfakcjonowanymi użytkownikami oraz z zachowaniem ciągłości zakupu wydawnictw periodycznych.

W bibliotekach miejsko-gminnych[21] z dotacji zakupiono natomiast więcej niż zazwyczaj nowości literatury popularnonaukowej, co było zgodne z poszukiwaniami czytelników (3 odpowiedzi) w zakresie książek z list bestsellerów, nominowanych do nagród literackich, tematycznie zgodnych z zainteresowaniami, kierunkami nauki lub studiów.

W powiatowych książnicach wskazano na odbiorców kupowanej literatury, którymi byli przede wszystkim bibliotekarze, choć za bardziej charakterystyczną odpowiedź (pochodzącą z drugiej badanej biblioteki) należy uznać duże zainteresowanie czytelników nowościami wydawniczymi (mierzone liczbą wypożyczeń i zamówień brakujących pozycji).

W ostatnim, siódmym pytaniu ankiety bibliotekarze wskazali metody promocji zakupionych – także z ministerialnej puli – nowości wydawniczych (por. tab. 8). Zaproponowano bibliotekarzom następujące podpowiedzi: wystawy nowości, wykazy nowości w „gazetkach", wykazy nowości na stronie www biblioteki, drukowane wykazy nowości, konkursy czytelnicze dla dzieci i młodzieży, spotkania autorskie, spotkania klubów czytelniczych, spotkania literackie, promocja nowości w szkołach lub innych instytucjach (i tu można było je wymienić) oraz inne – swoiste dla danej biblioteki sposoby.

[20] Jedna z bibliotek nie udzieliła odpowiedzi.
[21] Jedna z bibliotek nie udzieliła odpowiedzi.

Tab. 8. Sposoby promocji nowości wydawniczych w bibliotekach publicznych województwa śląskiego

Sposoby promocji	Biblioteki powiatowe	Biblioteki miejskie[22]	Biblioteki gminne	Biblioteki miejsko-gminne
wystawy nowości	1	9	22	4
wykazy nowości w gazetkach	-	4	6	2
wykazy nowości na stronie www biblioteki	1	4	4	1
drukowane wykazy nowości	-	1	1	-
konkursy czytelnicze dla dzieci i młodzieży	-	6	6	1
spotkania autorskie	1	8	6	1
spotkania klubów czytelniczych	1	4	2	1
spotkania literackie	1	3	5	1
promocja nowości w szkołach lub innych instytucjach	-	-	3 (promocja w szkołach i przedszkolach; gminnych ośrodkach kultury)	3 (np. czytanie nowych bajek w przedszkolu; promocja w szkołach podstawowych i gimnazjalnych)
inne	1	4	10	3

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

Biblioteki gminne z reguły promowały nowości przez organizowane wystawy nowości. Wśród innych sposobów promocji może upowszechniania nowości wydawniczych wskazywano:

- promocję nowości w lokalnej prasie (6 odpowiedzi),
- naklejanie na książkach zakupionych z dotacji wlepek (2 odpowiedzi), np. z napisem „Zrealizowano w ramach programu «Promocja Czytelnictwa» ogłoszonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego”,
- indywidualne polecanie książek przez bibliotekarzy,
- eksponowanie specjalnych zakładek i plakatów,
- eksponowanie samych nowości,
- aktualizowany kącik recenzji książek,
- promocję kolejnych tomów Harry’ego Pottera.

W bibliotekach miejskich niemal w równym stopniu nowości wydawnicze były przedmiotem urządzanych wystaw, jak i spotkań autorskich. Propagowano ponadto ulotki reklamujące nowości czytelnicze; organizowano cykliczne imprezy, takie jak „Noc z

[22] Dwie biblioteki nie udzieliły odpowiedzi.

Andersenem" oraz kolejne noce – detektywów, z Harrym Potterem, w Narnii, z Anią z Zielonego Wzgórza, w Akademii Jedi. Informacja o samej dotacji była natomiast umieszczana np. na stronie www urzędów miast i w lokalnej prasie oraz wlepiana do książek w formie naklejek z informacją „Promocja czytelnictwa" i „Zrealizowano przy pomocy finansowej Ministerstwa Kultury".

Także biblioteki miejsko-gminne promowały swoje nowości na wystawach, ale też w lokalnej prasie (3 odpowiedzi) lub przez bezpośrednie kontakty z użytkownikami. Z kolei biblioteki powiatowe w równym stopniu propagowały książki przez wystawy, wykazy nowości na stronach www (jedna z bibliotek za najwłaściwszą formę promocji uznała umieszczenie katalogu biblioteki w sieci, co zamierzała uczynić po zakupie modułu OPAC), spotkanie autorskie i literackie oraz spotkania klubów czytelniczych.

Zadziwiać może nieco – w dobie globalnej informacji – nie tak częste promowanie nowości czytelniczych na stronach www. W bibliotekach miejskich i gminnych popularnością cieszyły się natomiast konkursy dla dzieci i młodzieży – biblioteki te pełnią przecież ważne funkcje kulturalno-oświatowe w regionie.

Choć już od lat siedemdziesiątych i osiemdziesiątych XX w. stopniowo zmniejszało się zainteresowanie rozwijaniem standardów ilościowych na rzecz jakościowych sposobów normalizacji zadań bibliotecznych, jak np. wskaźników umożliwiających ocenę przez poszczególne biblioteki usług bibliotecznych w odniesieniu do własnych celów, to jednak „uważa się, że aby wykonanie zadań było satysfakcjonujące należy dysponować pewnego rodzaju określonym poziomem zasobów" [14, s. 108].

Podkreślić trzeba, że Program Operacyjny *Promocja czytelnictwa* przyczynił się do rozwoju księgozbiorów w bibliotekach publicznych. Już w 2004 r. wskaźnik zakupu książek w przeliczeniu na 100 mieszkańców uległ zwiększeniu i systematycznie wzrastał w kolejnych latach: 2004 r. – 6,6 ; 2005 r. – 9,0, a w 2006 r. – 9,2. Wskaźnik ten nadal nie odpowiada jednak wspominanym wcześniej standardom międzynarodowym. W 2005 r. wzrosła liczba zakupionych książek w bibliotekach publicznych o 36,2% (w miastach 31,2%, na wsi – 45,5%). Co potwierdza w znacznym stopniu analiza ankiety. Nastąpiła zatem zmiana tendencji i obecnie większy wzrost notuje się w bibliotekach na wsi – do czego to dążyło Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego. Z analizy struktury wydatków na zakup nowości w 2005 r. wynika również, że biblioteki przeznaczyły 96,2% środków na zakup książek w wersji drukowanej, pozostałe – dokumenty audiowizualne, elektroniczne i inne. Kwoty na zakup nowości wydawniczych pochodziły w 58,3% z dotacji samorządowych, a w aż 41,7% ze środków Ministerstwa Kultury [2, s. 70; 5, s. 59]. Przyznane środki finansowe

biblioteki publiczne województwa śląskiego starały się wykorzystać bardzo racjonalnie – zgodnie w rzeczywistymi potrzebami użytkowników, którzy mieli bezpośredni wpływ na strukturę zakupów. Z badań ankietowych wynika, że w bibliotekach publicznych, które zechciały udzielić odpowiedzi, procentowy udział dotacji, choć spada, nadal utrzymuje się na poziomie około 50%. Oznacza to, że połowa książek – nowości wydawniczych – trafiających do czytelników kupowana jest właśnie z pieniędzy ministerialnych.

Bibliografia:

1. BILIŃSKI Lucjan. *Biblioteki publiczne końca XX wieku*. Warszawa: Wydawnictwo SBP: CEBID, 2001. ISBN 83-87629-63-4, 83-88581-01-5.
2. BUDYŃSKA Barbara, JEZIERSKA Małgorzata. Udział BN w realizacji rządowego programu „Promocja czytelnictwa". In *Biuletyn Informacyjny Biblioteki Narodowej*. 2006, nr 4, s. 67-72. ISSN 0006-3983.
3. GILL Philip (oprac.). *Działalność bibliotek publicznych. Wytyczne IFLA/UNESCO*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2002. ISBN 87629-86-3.
4. GÓRSKI Klemens (red.). *Narodowa Strategia Rozwoju Kultury na lata 2004-2013. Narodowe programy kultury*. Warszawa: Ministerstwo Kultury, Narodowe Centrum Kultury, 2005. ISBN 83-921176-3-8.
5. JEZIERSKA Małgorzata, BUDYŃSKA Barbara, MATUSIAK Angelika (oprac.). *Biblioteki publiczne w liczbach 2006*. Warszawa: Biblioteka Narodowa, 2007. ISBN 978-83-7009-712-7.
6. Konferencja Dyrektorów Wojewódzkich Bibliotek Publicznych o Narodowym Programie Kultury pt. „Promocja Czytelnictwa i Rozwój Sektora Książki na lata 2004-20013". In *Poradnik Bibliotekarza*. 2004, nr 10, s. 7-10. ISSN 0032-4752.
7. MAJ Jerzy, JEZIERSKA Małgorzata, GROMADZKA Krystyna, MACIĄG Krzysztof (oprac.). *Biblioteki publiczne w liczbach 1999*. Warszawa: Biblioteka Narodowa, 2000. ISBN 83-7009-303-5.
8. *Program Operacyjny „Promocja Czytelnictwa"* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.mkidn.gov.pl/po2007/po2006/regulaminy/czytelnictwo-regulamin.pdf. Stan z dnia 23.03.2009.
9. *Program Operacyjny „Promocja Czytelnictwa"* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.mkidn.gov.pl/po2007/czytelnictwo.php. Stan z dnia 23.03.2009.
10. Program operacyjny „Promocja Czytelnictwa" Priorytet 1 „Rozwój księgozbiorów bibliotek". Kryteria i zasady rozdziału dotacji na zakup nowości wydawniczych dla

bibliotek publicznych w roku 2008 [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.bn.org.pl/index.php?id=8&nsrk=I2008. Stan z dnia 23.03.2009.

11. Projekty i programy [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.bn.org.pl/index.php?id=8&nsrk. Stan z dnia 23.03.2009.
12. WOŁOSZ Jan. Potrzeby, możliwości i propozycje niektórych standardów dla bibliotek publicznych. In WOŁOSZ, Jan (red.). *Standardy biblioteczne. Wzorce i doświadczenia Unii Europejskiej. Materiały z ogólnopolskiej konferencji Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich i Biblioteki Narodowej, Warszawa, 11 grudnia 2003 r*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2003, s. 66-77. ISBN 83-89316-18-8.
13. ZARZĘBSKI Tadeusz (oprac.). *Przepisy prawne dla bibliotek publicznych. Według stanu w dniu 1.01.1989 r.* Warszawa: Wydawnictwo SBP, 1989. ISBN 83-00-02268-6.
14. ZYBERT Elżbieta Barbara. *Jakość w działalności bibliotek. Oceny – pomiary – narzędzia*. Warszawa: CEBID, 2007. ISBN 978-83-88581-30-4.

Drogi rozwoju języka haseł przedmiotowych – w stronę standaryzacji czy użyteczności?

Jan Pojedyniec[1]

Język haseł przedmiotowych (JHP) jest jednym z ważniejszych przedstawicieli grupy języków sztucznych, zwanych „informacyjnymi" lub „informacyjno-wyszukiwawczymi". Jest to język, którego jednostki słownika nazywane są tematami i określnikami, a reguły ich budowy, łączenia oraz transformacji określa gramatyka. Do grupy języków informacyjno-wyszukiwawczych zaliczamy ponadto m.in. różnego typu klasyfikacje, języki deskryptorowe czy języki słów kluczowych. Języki informacyjno-wyszukiwawcze (JIW) stanowią integralną część systemów informacyjno-wyszukiwawczych (SIW), na które składają się ponadto zbiory informacji (księgozbiory) oraz środki techniczne (oprogramowanie, interfejsy graficzne) [1, s. 103-105]. Okazuje się, o czym może nie wszyscy wiedzą, że na świecie istnieje kilka tysięcy JIW, które wykorzystywane są zarówno w uniwersalnych, jak i specjalistycznych bibliotekach [13, s. 17].

W niniejszym rozdziale skupiono się na praktycznych aspektach funkcjonowania JHP w bibliotece, a szczególnie w jej systemie informacyjno-wyszukiwawczym. W pierwszej części opracowania omówiono wyniki badań ankietowych przeprowadzonych w tym zakresie w Bibliotece Uczelnianej Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Tarnowie. W drugiej części, w kontekście analizowanych wyników i w oparciu o wieloletnie doświadczenia przedstawiono główne problemy związane z opracowaniem rzeczowym księgozbioru, z wykorzystaniem najważniejszych słowników JHP funkcjonujących w Polsce. Pytanie sformułowane w tytule rozdziału nie jest do końca sprecyzowane. Nie określono, o jaki typ czy rodzaj JHP chodzi. Jest to celowy zabieg proponujący ogólną refleksję nad rolą i dalszym rozwojem języków haseł przedmiotowych oraz możliwościami opracowania rzeczowego w polskich bibliotekach.

W bibliotekach, które w swojej pracy nie wykorzystują systemów komputerowych, JHP funkcjonuje zwykle w tradycyjnym katalogu rzeczowym lub przedmiotowym. Aktualnie jednak język ów jest integralnym elementem narzędzi wyszukiwawczych (indeksów) w

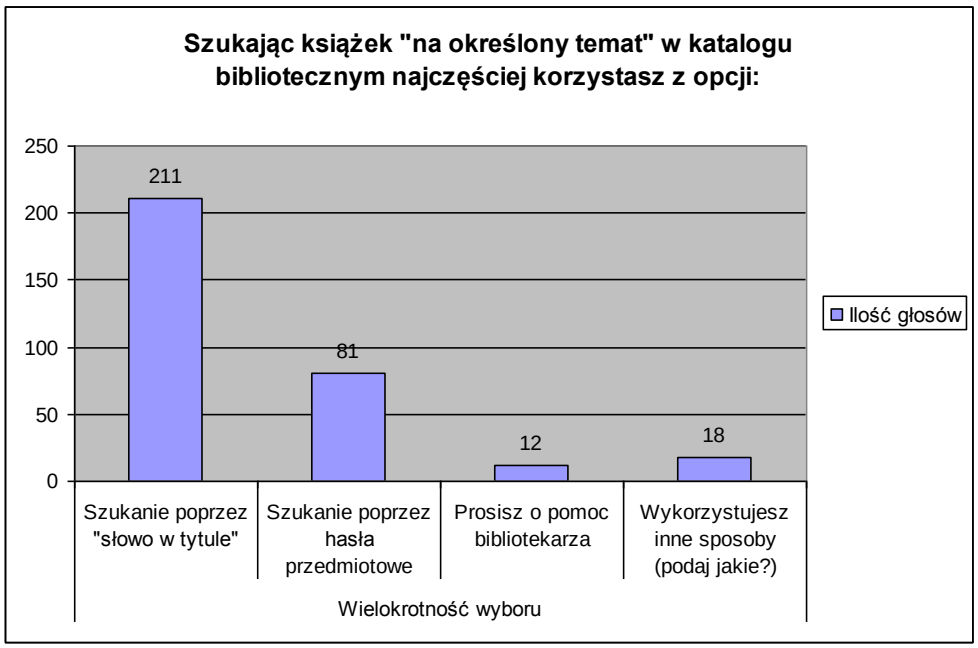
[1] mgr Jan Pojedyniec, dyrektor Biblioteki Uczelnianej Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Tarnowie, e-mail: j_pojedyniec@pwsztar.edu.pl

informatycznych systemach bibliotecznych. Potrzeba istnienia katalogów, czy obecnie – indeksów haseł przedmiotowych jest silnie zakorzeniona w historii bibliotekarstwa. Słusznie się uważa, że „biblioteka, która nie ma katalogu rzeczowego nie realizuje w pełni procesu informacyjnego" [13, s. 19]. Katalog przedmiotowy ma bogate tradycje, a jego początki sięgają czasów renesansowych. Intensywny rozwój katalogu miał miejsce pod koniec wieku XIX w Stanach Zjednoczonych, a potem w Europie. Systematyczne i metodyczne prace nad katalogiem przedmiotowym w Polsce zapoczątkował Adam Łysakowski, który pierwszą swą pracę opublikował jeszcze w okresie międzywojennym [9], a kolejną tuż po wojnie [10].

Biblioteki, które prowadzą katalog przedmiotowy lub indeksy haseł przedmiotowych w swoich systemach komputerowych, często zastanawiają się nad użytecznością tych narzędzi wyszukiwawczych. Wszak nakład pracy wykorzystywany do opracowania rzeczowego dokumentów jest niebagatelny. Pojawiają się pytania: czy czytelnik potrafi we właściwy sposób użyć indeksu haseł przedmiotowych, czy w ogóle chce z niego korzystać, a jeżeli skorzysta, czy otrzymuje spodziewany wynik? Z pytań tych rodzi się, jak się wydaje oczywisty, imperatyw prowadzenia badań potrzeb użytkowników informacji, w zakresie wykorzystania przez nich różnych narzędzi wyszukiwawczych, a szczególnie JHP.

Wychodząc z tego założenia w Bibliotece Uczelnianej Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Tarnowie powstał plan przeprowadzania systematycznych badań użytkowników. Zamierzenie to realizowane jest głównie przy pomocy pytań ankietowych, ale badania opierają się również na obserwacjach, statystyce bibliotecznej, rozmowach i wywiadach z czytelnikiem. Zakończony niedawno kolejny cykl badań ankietowych odnosił się w swojej większej części do oceny dotychczasowych działań, a także oczekiwań dotyczących najbliższej przyszłości biblioteki. Kilka pytań dotyczyło również charakterystyki wyszukiwań za pomocą języka haseł przedmiotowych i odpowiedziom na te pytania spróbujemy przyjrzeć się bliżej. Badaniom poddano próbę 300 użytkowników, przede wszystkim studentów starszych lat studiów. W odpowiedzi na niektóre pytania można było dokonać wielokrotności wyboru.

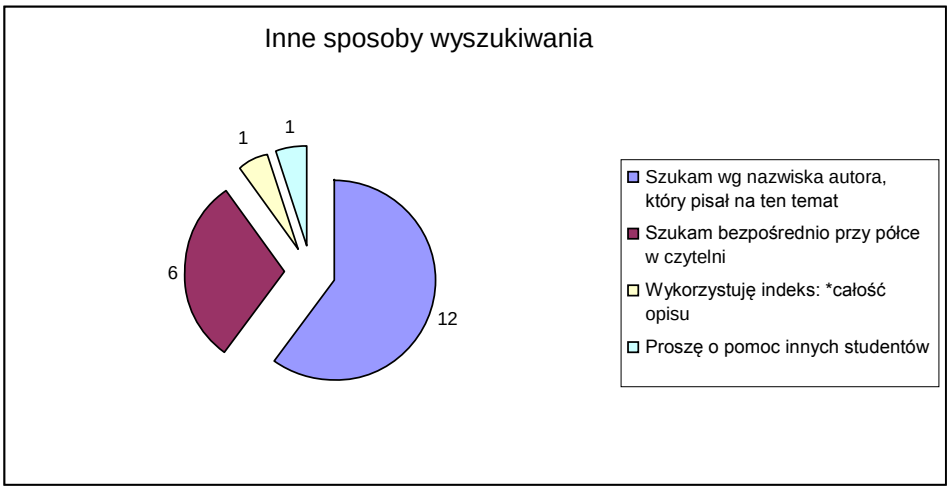
Odpowiedzi na pierwsze pytanie dotyczące wyboru opcji czy możliwości wyszukiwania dokumentów według ich cech treściowych prezentuje rysunek 1.



Rys. 1. Wybory czytelników spośród różnych opcji wyszukiwania dokumentów

Źródło: opracowanie własne

Respondenci szukając książek na określony temat zdecydowanie preferują jedną z opcji, jaką umożliwia katalog komputerowy Biblioteki, czyli szukanie według „słowa w tytule". Kolejne miejsce zajęła opcja szukania przez indeks haseł przedmiotowych, z której to możliwości chętnie korzysta tylko 1/3 respondentów. Natomiast bardzo rzadko użytkownicy proszą o pomoc bibliotekarza w tej sprawie lub wykorzystują inne sposoby dotarcia do poszukiwanych dokumentów. Kolejne pytanie dotyczyło używania przez czytelników w celu odnalezienia w katalogu poszukiwanych dokumentów, innych sposobów, poza wymienionymi. Wyniki przedstawia rysunek 2.

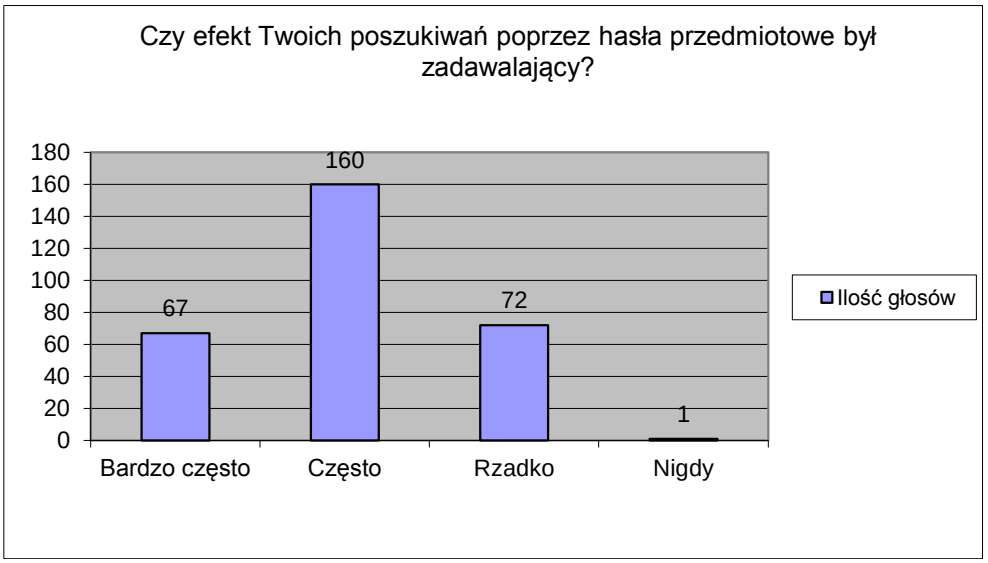


Rys. 2. Pozostałe opcje wyszukiwania wykorzystywane przez czytelników

Źródło: opracowanie własne

Wśród innych sposobów wyszukiwania zdecydowanie przeważa „szukanie wg autora…”. Ten wybór nie wymaga raczej wyjaśniania, bo jest to częsty i logiczny trop w poszukiwaniu literatury. Dalszy wybór to poszukiwania w księgozbiorze podręcznym czytelni, gdzie umożliwiony jest wolny dostęp do półek. W praktyce na ten wybór decyduje się znaczna liczba czytelników, co potwierdzają nasze obserwacje. Dziwić może prawie nie wykorzystywana możliwość szukania tekstu w całości opisu bibliograficznego, która to funkcjonalność zbliżona jest zasadami działania do popularnych wyszukiwarek internetowych.

Kolejne dwa pytania dotyczyły wyłącznie wyszukiwań za pomocą indeksu haseł przedmiotowych. Pierwsze z nich podejmuje problem efektywności wyszukiwań poprzez hasła przedmiotowe. Wyniki prezentuje rysunek 3.

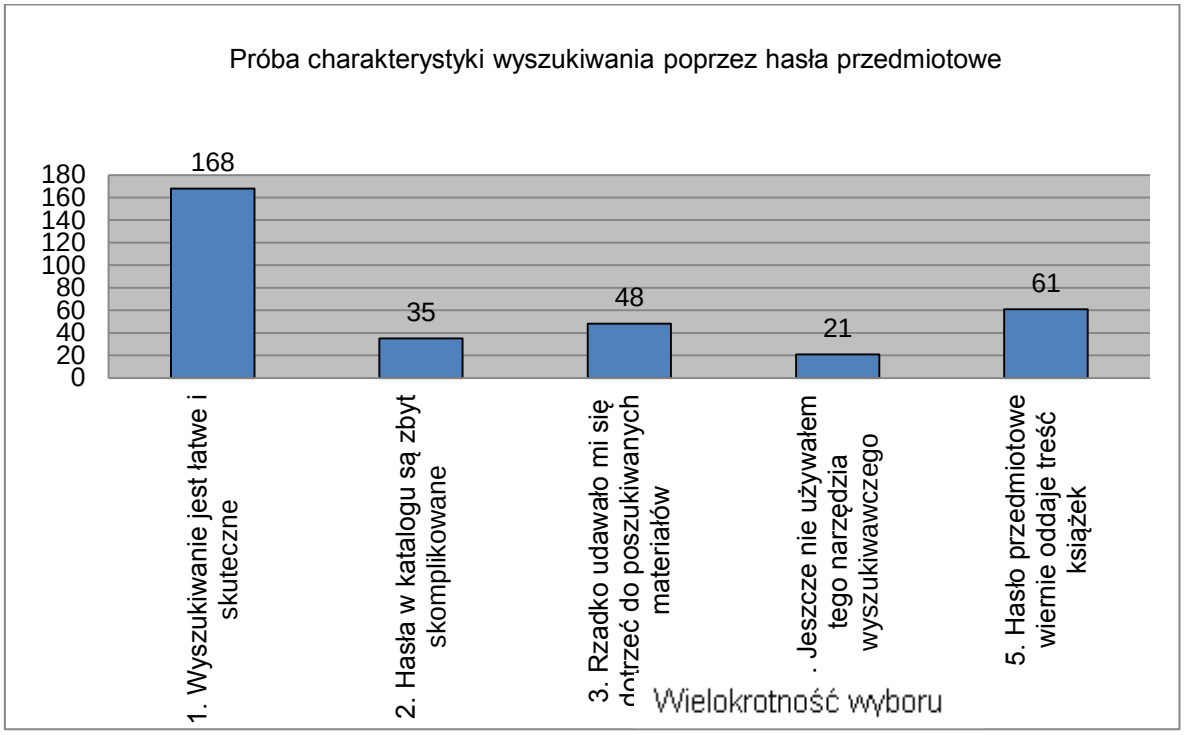


Rys. 3. Satysfakcja czytelników z wyszukiwania dokumentów poprzez hasła przedmiotowe

Źródło: opracowanie własne

Rozkład odpowiedzi na poszczególne opcje tego pytania był nieco zaskakujący. Oczekiwano raczej większej ilości odpowiedzi negatywnych (rzadko, nigdy), a oczekiwania te wynikały z dotychczasowych obserwacji i doświadczeń w pracy z użytkownikiem. Okazuje się jednak, że jeżeli szukający informacji sięgnie już do indeksu haseł przedmiotowych, to efekty jego pracy są dobre i bardzo dobre. Odpowiedzi te, trzeba przyznać, są bardzo krzepiące, zwłaszcza dla osób opracowujących przedmiotowo księgozbiór. Zbyt wielki optymizm studzi fakt, że tylko niewielki procent użytkowników biblioteki preferuje korzystanie z tego narzędzia wyszukiwawczego, czego potwierdzeniem są odpowiedzi zaprezentowane na rysunku 1.

W dalszej kolejności badający poprosili o próbę charakterystyki indeksu haseł przedmiotowych za pomocą zaprezentowanych podpowiedzi. Niektóre z nich są nieco zamaskowanym powieleniem zagadnień z poprzedniego pytania. Takie działanie miało na celu pewną weryfikację odpowiedzi, co jak się okaże, przyniosło dosyć ciekawe efekty. Oto jak przedstawiają się wyniki:



Rys. 4. Próba charakterystyki wyszukiwania poprzez hasła przedmiotowe

Źródło: opracowanie własne

Odpowiedzi, na to podsumowujące zagadnienie, rozłożyły się w bardzo ciekawe proporcje. Znów, w zasadzie nieoczekiwanie, okazało się, że dla większości respondentów wyszukiwanie w indeksie haseł przedmiotowych jest łatwe i skuteczne. Tak odpowiedziało 168 osób, czyli ponad połowa zapytanych. Jednak porównując odpowiedzi z rysunkiem 3 widzimy, że nie wszyscy odpowiadający poprzednio pozytywnie („bardzo często" i „często," razem 227 odp.) potwierdzili to również teraz. To może oznaczać, że nie wszyscy ankietowani zdawali sobie dokładnie sprawę, o jaką technikę wyszukiwania są pytani. Być może brali pod uwagę różne, używane przez siebie sposoby wyszukiwania rzeczowego – niekoniecznie tylko za pomocą haseł przedmiotowych. Ale tego, oczywiście, można się tylko domyślać.

Na uwagę zasługują wyniki na podpowiedź nr 4, które nie korespondują z wynikami zaznaczonymi na rysunku 3, gdzie wszyscy respondenci zadeklarowali korzystanie z haseł

przedmiotowych (z różnymi efektami). Ciekawe są również wyniki na podpowiedź nr 5: tylko 61 respondentów uważa, że „hasło przedmiotowe wiernie oddaje treść książek". Trudno te wyniki pogodzić z tym, że dla większości wyszukiwanie za pomocą takich haseł „jest łatwe i skuteczne" (zob. wyniki na podpowiedź nr 1).

35 respondentów określiło hasła przedmiotowe użyte w katalogu bibliotecznym jako zbyt skomplikowane, zaś 48 odpowiadających uznało, że rzadko udawało im się dotrzeć do poszukiwanych materiałów. Te wyniki plus grupa osób (21) deklarujących, że jeszcze nie korzystało z indeksu haseł przedmiotowych tworzą impuls, który, mimo wszystko, każe się nam zastanowić nad jakością, a także sensem utrzymywania katalogu (indeksu) przedmiotowego. Z drugiej strony inne wyniki tej mini-ankiety pozwalają stwierdzić, że przeważająca część zapytanych użytkowników jest zainteresowana wyszukiwaniem treściowym – w tym również wyszukiwaniem poprzez hasła przedmiotowe.

Warto w tym miejscu przytoczyć, choćby dla kontrastu, wyniki bardzo ciekawych badań, jakie przeprowadzono w bibliotece Akademii Rolniczej w Lublinie. Zostały tam przeanalizowane logi transakcyjne katalogu OPAC, ze szczególnym uwzględnieniem wyszukiwania w JHP KABA[3]. Okazuje się, że w trakcie poszukiwań w katalogu użytkownik niezmiernie rzadko, gdyż tylko 16 razy na 1000 przypadków sesji, wyszukuje posiłkując się terminami z języka haseł przedmiotowych. Najczęściej operuje w indeksach: autorskim i tytułowym. We wnioskach autorzy badania wręcz stwierdzają, że „jest bardzo niewielka liczba zdecydowanych entuzjastów wyszukiwania według JHP KABA i ogromna większość osób, które tego wyszukiwania unikają" [7]. Oczywiście biblioteka bibliotece nierówna, ale to porównanie pokazuje, że wnioski, które wynikają z ankiet należy formułować bardzo ostrożnie.

Gdyby chcieć pokusić się o generalne podsumowanie przeprowadzonych badań możnaby wyartykułować trzy następujące tezy:

1. Użytkownicy biblioteki są żywo zainteresowani możliwościami wyszukiwań treściowych w katalogu bibliotecznym;
2. Wyszukiwanie poprzez hasła przedmiotowe nie jest szczególnie preferowane, chociaż przez większość ocenione jako „łatwe i skuteczne";
3. Około 25% ankietowanych zgłosiła zastrzeżenia co do efektywności katalogu (indeksu) przedmiotowego i jakości (trafności) haseł przedmiotowych.

[3] JHP KABA – uniwersalny język haseł przedmiotowych o nazwie własnej KABA (Katalogi Automatyczne Bibliotek Akademickich), koncepcja i słownictwo JHP KABA tworzone od 1991 r., od 1994 r. KABA jest dostępny w Internecie, zob. też [1].

Należy zaznaczyć, że badanie użytkowników w zakresie obejmującym problematykę haseł przedmiotowych zostało przeprowadzone w Bibliotece Uczelnianej Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Tarnowie po raz pierwszy. Była to swoistego rodzaju próba ankietowa, której wyniki nie są może bardzo miarodajne, jednak dostarczają wielu ciekawych informacji, zmuszają do wniosków i działań w celu poprawy analizowanego obszaru funkcjonowania biblioteki. Zdobyta wiedza o potrzebach użytkownika informacji, o jego satysfakcji, bądź jej braku powinna wyznaczać kierunki rozwoju systemu informacyjno-wyszukiwawczego i potwierdzać sens ewentualnej jego modyfikacji. Badania użytkowników warto zaliczyć do kanonu działań biblioteki, zwłaszcza biblioteki naukowej, jako element przyczyniający się do dalszego rozwoju nie tylko JHP, ale całej instytucji, by sprostać przypisanym jej zadaniom wspomagania ewolucji społeczeństwa opartego na wiedzy.

Wyniki badań ankietowych, które omówiono prowokują również do pytań podnoszących sens istnienia i rozwijania JHP. Pytania takie płyną nie tylko ze strony użytkowników – klientów bibliotek, ale również od przedstawicieli środowiska bibliotekarskiego. Wielu bibliotekarzy-praktyków podnosi kwestię użyteczności JHP, problemów z jego stosowaniem, utrzymywaniem, wykorzystaniem [5]. Takich głosów nie brakuje na łamach czasopism branżowych, jak również i w Bibliotece Uczelnianej Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Tarnowie. No cóż, jeżeli nawet bibliotekarz przygotowując zestawienie tematyczne woli wykorzystać inne narzędzia wyszukiwawcze niż JHP, to problem zdaje się być warty pochylenia nad nim. Posłużmy się tutaj trafną konkluzją profesor Jadwigi Woźniak: „jeśli język jest trudny do opanowania dla profesjonalisty, jakim jest bibliotekarz, to jak poradzi sobie z takim językiem użytkownik?”[17, s. 15].

Już na samym początku organizacji i jednoczesnej komputeryzacji Biblioteki PWSZ w Tarnowie, pod koniec lat dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku, podjęta została decyzja o stosowaniu w systemie informacyjno-wyszukiwawczym języka haseł przedmiotowych. Zastanawiano się nad wzorcami w tym zakresie i wybór padł na JHP KABA, gdyż był językiem nowym, tworzonym w ramach katalogu NUKAT[4] (z którego miały być czerpane opisy) przez grupę bibliotek akademickich oraz głównie dla tego rodzaju bibliotek. Dzisiaj, po ponad 10 latach wykorzystywania tego języka, a także obserwacji jak on funkcjonuje w katalogu lokalnym, jak ewoluuje w katalogu centralnym i w jakim stopniu jest wykorzystywany przez użytkowników, pojawia się sporo wątpliwości, czy powinien on być nadal wzorowany tylko na tym jednym rodzaju JHP? Czy może lepszym wyjściem byłoby

[4] NUKAT – Narodowy Uniwersalny Katalog, katalog centralny polskich bibliotek naukowych i akademickich

jednoczesne wykorzystanie również innych, istniejących w NUKAT JHP? Czy to jest możliwe? A jeżeli tak, czy to ułatwi opracowanie rzeczowe zbiorów i poprawi efektywność wyszukiwania, a co za tym idzie – użyteczność katalogu? Chyba należy zgodzić się z tezą, że „poszukiwanie jednego, uniwersalnego języka informacyjno-wyszukiwawczego, który byłby powszechnie akceptowalny, ewidentnie należy do przeszłości" [18, s. 8].

Spróbujmy przyjrzeć się kilku przykładom problemów związanych z funkcjonowaniem JHP w NUKAT i ich wykorzystywaniu, tak do celów opracowania lokalnego księgozbioru, jak i do celów wyszukiwania dokumentów.

Od jakiegoś czasu w ramach NUKAT funkcjonują trzy różne języki: JHP KABA, JHP Biblioteki Narodowej (BN) oraz JHP MeSH (Medical Subject Headings) czyli do dyspozycji mamy dwa języki uniwersalne oraz jeden specjalistyczny język z zakresu medycyny. Taka sytuacja początkowo wywołuje wrażenie większego ubogacenia indeksu przedmiotowego w katalogu centralnym. Jednak praktyka wyszukiwania i opracowania rzeczowego weryfikuje to wrażenie na niekorzyść. W zakresie wyszukiwania wywołując dany termin w wynikach odnajdujemy nieraz trzy takie same hasła sformułowane w trzech różnych językach, co ilustruje rysunek 5.

Rys. 5. Wyniki wyszukiwania terminu „hematologia"

Źródło: NUKAT

To wymaga „kliknięcia" w każde z tych haseł, dzięki czemu docieramy do trzech różnych zbiorów dokumentów. Przyznać trzeba, że tak wydłużona droga dotarcia do pożądanej informacji nie musi działać zachęcająco na użytkownika.

W innym przypadku, poszukując innego terminu, w wynikach możemy otrzymać hasła przedmiotowe w jednych JHP obowiązujące, a w innych odrzucone (rys. 6).

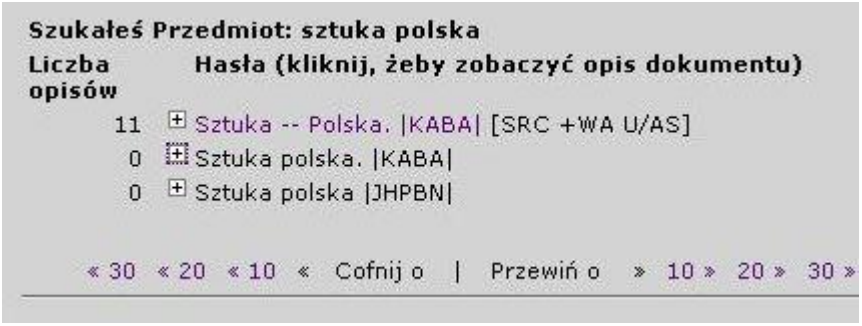
Rys. 6. Wynik wyszukiwania terminu „etyka lekarska"

Źródło: NUKAT

W pokazanym przykładzie poszukujący informacji trafia na jeszcze dłuższą ścieżkę prowadzącą do zbioru dokumentów, gdyż w przypadku JHP KABA jest kierowany do innego terminu. Bibliotekarze zaś, którzy opracowują rzeczowo swój księgozbiór, a nie wzorują się na jednym tylko JHP, stają przed dylematem: które hasło przedmiotowe wybrać? Tym bardziej, że w tym konkretnym przypadku sprawa ta wydaje się być, co najmniej, kontrowersyjna.

Jak dowiadujemy się z referatu Marii Burchard z Centrum NUKAT, funkcjonowanie w katalogu centralnym różnych JIW było brane pod uwagę od początków jego istnienia. Nie wiadomo, jakie korzyści miał przynieść ten pomysł, natomiast wiemy na pewno, że „stosowanie wielu języków informacyjno-wyszukiwawczych w katalogu centralnym NUKAT jest pracochłonne i kosztowne" [2]. W tym miejscu nie mogę zrezygnować z zacytowania jednego z ostatnich passusów cytowanego referatu pani Burchard, który jest bardzo znamienny: „Z punktu widzenia czytelników istniejąca sytuacja, choć mało komfortowa, chyba im specjalnie nie przeszkadza i należy przypuszczać, że mało zastanawiają się, do jakiego języka zastosowany przez nich termin należy. Dla nich najważniejsza jest skuteczność docierania do pozycji na określony temat i tu na szczęście wszystkich godzi wyszukiwanie za pomocą słów kluczowych" [2]. Trudno, mimo wszystko, zrozumieć, że jedna z osób tworzących i organizujących funkcjonowanie katalogu NUKAT, odsyła czytelnika do poszukiwań tylko za pomocą słów kluczowych. Jest to, niestety, klasyczny przykład strzelenia sobie gola samobójczego. Zwłaszcza w sytuacji, kiedy żmudnie i z nie małym nakładem środków, budowany jest w Centrum NUKAT język haseł przedmiotowych – miejmy nadzieję na miarę XXI wieku.

Inny rodzaj problemów jest wynikiem widocznych prób zbliżenia słownictwa JHP KABA do języka naturalnego, bliższego językom deskryptorowym. Literatura ten proces opisuje jako „hybrydyzację JIW" [15, s. 26]. Pociągać to musi za sobą pewne zmiany zasad gramatycznych budowy JHP i częstsze korzystanie z tematów wielowyrazowych, np. zamiast hasła: *Muzyka – teoria* stosuje się obecnie hasło *Teoria muzyki* lub zamiast *Człowiek – biologia* jest hasło *Biologia człowieka*. Trzeba przyznać, że jest to wyraźny ukłon w stronę użytkownika, który w pracy, czy nauce częściej korzysta z takich właśnie połączeń wyrazowych. Jeżeli są to zmiany trwałe, powinny być one jednak wdrażane szybciej, gdyż dzisiaj widzimy wciąż wiele niekonsekwencji w tym zakresie. Oto kilka przykładów: jeżeli w słowniku jest hasło *Teoria muzyki,* dlaczego nie ma hasła *Teoria filmu,* a jest *Film – teoria*? Jeżeli jest hasło *Adresy internetowe,* dlaczego nie ma *Domeny internetowe* tylko *Nazwy domen (Internet)*? Brak w KABIE hasła *Trening sportowy* (jest w BN), od którego odesłano do terminu *Trening (sporty),* a przecież jest hasło spokrewnione *Trening siłowy.* Jeżeli jest hasło *Reforma szkolnictwa,* dlaczego odrzucono hasło *Szkolnictwo*? Problematyczna też wydaje się zasada stosowania i obecności w JHP haseł typu: *Sztuka – Polska* i *Sztuka polska*[5] (rys. 7).



Rys. 7. Wynik wyszukiwania terminu „sztuka polska"

Źródło: NUKAT

Dla użytkownika informacji zasada użycia tych haseł nie jest znana, wyświetlony ekran nie jest czytelny i wywołuje to niepotrzebny dyskomfort.

Pewne problemy stwarza zasada rezygnacji z określnika ogólnego *historia* w sytuacji stosowania określników chronologicznych, a także stosowanie określników chronologicznych zbyt szczegółowych (rys. 8).

[5] Termin „Sztuka polska" stosuje się do prac na temat sztuki polskiej za granicą.

Rys. 8. Wynik wyszukiwania terminu „Polska – historia"

Źródło: NUKAT

Na podanym przykładzie widzimy szereg haseł odrzuconych, które kierują nas do takich samych haseł tylko bez określnika *historia*. To wydłuża drogę dotarcia do informacji. Dodatkowo podanie tylu szczegółowych określników stwarza problemy w dotarciu do dokumentów mówiących, na przykład, ogólnie o okresie Piastów.

Na koniec warto zwrócić uwagę na dwa przykłady charakterystyk przedmiotowych, które, niestety, nie powinny się zdarzać w katalogu o tej randze. Otóż dla dokumentów z zakresu ochrony danych osobowych, czyli tematyki ostatnio dość powszechnej, w JHP KABA stosuje się hasło *Osoby (prawo) – ochrona* [!]. Jednak tak sformułowane hasło zaprzecza jednemu z podstawowych kryterium wyboru formy językowej w metodyce języka KABA, jakim jest **rozpowszechnienie w piśmiennictwie** [16, s. 28]. Bez większego trudu odnajdziemy wiele publikacji naukowych, które w tytułach zawierają sformułowanie „ochrona danych osobowych". W tej sytuacji dla osób opracowujących dokumenty pewną ulgą może być obecność w JHP BN innej, bardziej adekwatnej formy hasła dla takiej tematyki: *Dane osobowe – ochrona.*

Drugi przykład. Nie ma w słowniku haseł KABA terminu *Dogoterapia* (jest w BN), ale jest hasło *Pies – zastosowanie w leczeniu*; znajdziemy natomiast hasło *Hipoterapia,* chociaż być może, konsekwentnie dla podobnej tematyki, należało zredagować hasło *Koń – zastosowanie w leczeniu ... .*

Rozwój słownictwa, pojawianie się nowych terminów, również obcojęzycznych powinno znaleźć odzwierciedlenie także w słownikach JHP, oczywiście po akceptacji odpowiedniego gremium fachowców. Potrzeby te zauważają i starają się stosować również specjaliści tworzący słownictwo JHP BN [6, s. 16].

Przedstawienie tych kilku przykładów charakterystyk przedmiotowych stosowanych w katalogu NUKAT może wywoływać wrażenia podejścia tylko krytycznego. Lecz nie to było intencją autora. Tak, jak zaznaczono na wstępie, poprzez analizę ankiet oraz prezentację przykładowych problemów związanych z przejmowaniem haseł przedmiotowych z katalogu NUKAT starano się udzielić odpowiedzi na sformułowane w tytule referatu pytanie. Pytanie to dotyczy kierunków dalszego rozwoju języka haseł przedmiotowych, co jednocześnie wyklucza podnoszenie w wątpliwość zasadności istnienia tego narzędzia wyszukiwawczego. Forma tytułowego problemu wymuszająca dwie możliwe odpowiedzi jest trochę przewrotna. Wydaje się wszak, że nie da się rozdzielić tych dwóch własności JHP: użyteczności i standaryzacji.

Na kwestię **użyteczności** w katalogowaniu przedmiotowym kładł nacisk wspomniany już Adam Łysakowski [8, s. 89], którego zdaniem tzw. „dobry" katalog powinien być:

- logicznie poprawny,
- psychologicznie nastawiony,
- ekonomiczny w wykonaniu.

To właśnie „nastawienie psychologiczne" odnosi się do użyteczności katalogu. Cecha ta była przez niego rozumiana jako psychologiczne „dopasowanie" katalogu do korzystających z niego osób. Gdyż, jak pisze: „Nawet, gdyby [katalog] przedstawiał wszelkie odmienności piśmiennicze […] w obrazie najbardziej precyzyjnym logicznie i najbardziej drobiazgowym. Popadnie w doktrynerstwo, jeśli w czasie swej budowy zapomni o tym, dla kogo spisuje książki, komu i w jaki sposób zamierza służyć…" [8, s. 129]. Dzisiaj ta prawda jest jeszcze bardziej aktualna, gdyż mamy do dyspozycji więcej środków i możliwości (kartoteki wzorcowe, systemy komputerowe, interfejsy), by ten cel realizować.

Jednak równie ważną cechą JIW jest spełnianie przez nich określonych **standardów**. Trudno wyobrazić sobie funkcjonujące w sposób dowolny JHP w różnych systemach informacyjnych. Jednym z ważniejszych standardów wartościujących JHP jest stosowanie kartotek wzorcowych oraz ich integracja, co ma niezwykle korzystny wpływ na ujednolicenie haseł przedmiotowych i jakość tematowania. Problematyka ta jest jednym z priorytetów w pracach nad rozwojem katalogu NUKAT [4; 11]. Natomiast zbyt mało się o tym mówi w środowisku twórców słownictwa JHP BN. Istotną wartością JHP jest ich kompatybilność [14], co umożliwia wymianę charakterystyk wyszukiwawczych dokumentów między systemami informacyjnymi. Nie mniej ważnym jest opracowanie „formalnego, jednolitego opisu JIW, który byłby oparty na tym samym metajęzyku" [17, s. 5]. W tym względzie

istnieją spore braki i to one najczęściej wpływają na trudności w opanowaniu danego JHP przez bibliotekarzy i pozostałych użytkowników informacji.

Język haseł przedmiotowych jest strukturą, która powinna się zmieniać i rozwijać wraz z rozwojem cywilizacji. Jego istnienie jest silnie umotywowane przez wypracowaną przez lata metodologię, tradycję, a także usankcjonowane opiniami użytkowników. Chociaż akurat w tej ostatniej materii należałoby podjąć znacznie więcej działań, gdyż wciąż obserwuje się zbyt małe zainteresowanie badaniami użytkowników informacji. A jednym z powodów mających wpływ na taki stan rzeczy jest to, iż – zdaniem jednego z badaczy – „pracownicy informacji mają skłonność do troszczenia się bardziej o systemy informacyjne niż o użytkowników" [12, s. 14].

Warto, na koniec, przytoczyć jeszcze jedno ważne zdanie: „Język informacyjno-wyszukiwawczy, jeśli ma być sprawnym i przyjaznym narzędziem wyszukiwania informacji, musi być współuczestnikiem gry informacyjnej, jaką prowadzą ze sobą użytkownicy i systemy, a nie wyizolowanym, choćby najdoskonalszym, elementem systemu informacyjno-wyszukiwawczego" [17, s. 8].

Bibliografia:

1. BOJAR Bożenna (red.). Słownik encyklopedyczny informacji, języków i systemów informacyjno-wyszukiwawczych. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2002. ISBN 83-87629-84-7.
2. BURCHARD Maria. Języki informacyjno-wyszukiwawcze w katalogu centralnym NUKAT. In *Opracowanie przedmiotowe dokumentów z zakresu nauk ścisłych: matematyczno-przyrodniczych i technicznych. Język haseł przedmiotowych KABA: teoria, praktyka, przyszłość. Kazimierz Dolny, 20-22 września 2006 roku. (EBIB Materiały konferencyjne, nr 15)* [Dokument elektroniczny].Tryb dostępu: http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/kaba/burchard.php. Stan z dnia 10.04.2009.
3. BURCHARD Maria, KUCEWICZ, Anna. Język haseł przedmiotowych XXI wieku. In *Przegląd Biblioteczny.* 2004, z. 3/4, s. 195-206. ISSN 0033-202X.
4. GŁOWACKA Teresa. *Kartoteka wzorcowa języka KABA: stosowanie w katalogu przedmiotowym.* Warszawa: Wydawnictwo SBP, 1997. ISBN 83-85778-86-1.
5. GONET Krzysztof. Dlaczego słowa kluczowe a nie hasła przedmiotowe? Co dalej z opracowaniem rzeczowym w bibliotekach FIDES? In *FIDES Biuletyn Bibliotek Kościelnych.* 2004, nr 1/2, s. 22-32. ISSN 1426-3777.

6. KLENCZON Wanda, STOLARCZYK Anna. Język haseł przedmiotowych Biblioteki Narodowej w latach 2001-2005. In WOŹNIAK-KASPEREK Jadwiga, BIERCZYŃSKI Piotr (red.). *Opracowanie rzeczowe: praca zbiorowa.* Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2006, s. 13-18. ISBN 83-89316-55-2.
7. KRAJKA Andrzej, ŚCIBOREK Artur. Schematy zachowań użytkowników języka haseł przedmiotowych KABA. In *Opracowanie przedmiotowe dokumentów z zakresu nauk ścisłych: matematyczno-przyrodniczych i technicznych. Język haseł przedmiotowych KABA: teoria, praktyka, przyszłość. Kazimierz Dolny, 20-22 września 2006 roku. (EBIB Materiały konferencyjne, nr 15)* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/kaba/krajka_sciborek2.php. Stan z dnia 02.04.2009.
8. ŁYSAKOWSKI Adam. *Katalog przedmiotowy. Cz. 1. Teoria*. Wyd. 2. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2002. ISBN 83-87629-93-6.
9. ŁYSAKOWSKI Adam. *Katalog przedmiotowy. Cz. 1. Teorja.* Wilno: Uiwersytecka Biblioteka Publiczna, 1928.
10. ŁYSAKOWSKI Adam. *Katalog przedmiotowy. Podręcznik.* Warszawa: Państwowe Zakłady Wydawnictw Szkolnych, 1946.
11. NASIŁOWSKA Maria. Integracja kartotek haseł wzorcowych NUKAT. In *Przegląd Biblioteczny.* 2004, z. 3/4, s. 215 -221. ISSN 0033-202X.
12. NICHOLAS David. *Ocena potrzeb informacyjnych w dobie Internetu*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2001. ISBN 83-87629-56-1.
13. SADOWSKA Jadwiga, TUROWSKA Teresa. *Języki informacyjno wyszukiwawcze, katalogi rzeczowe.* Warszawa: Wydawnictwo SBP, 1999. ISBN 83-00-03315-7.
14. WILCZYŃSKA Grażyna M., WOŹNIAK-KASPEREK Jadwiga. Kompatybilnosć – zaleta czy obciążenie? Dwugłos o języku haseł przedmiotowych KABA. In *Bibliotekarz*. 2005, nr 9, s. 11-17. ISSN 0208-4333.
15. WOŹNIAK-KASPEREK Jadwiga. *Podstawy budowy tezaurusa: poradnik.* Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2005. ISBN 83-89316-53-6.
16. WOŹNIAK-KASPEREK Jadwiga. Redakcja językowa haseł KABA. In BURCHARD Maria, LENARTOWICZ Maria (red.). *Materiały z Konferencji nt.: Język haseł przedmiotowych KABA: stan obecny i perspektywy rozwoju.* Warszawa: Wydawnictwo SBP, 1998, s. 27-34. ISBN 83-87629-10-3.

17. WOŹNIAK-KASPEREK Jadwiga. Tendencje w teorii i praktyce języków informacyjno-wyszukiwawczych. In *Opracowanie przedmiotowe – osiągnięcia naukowe i praktyka*. Warszawa: WSEI, 2004, s. 3-24. ISBN 83-87444-91-X.
18. WOŹNIAK-KASPEREK Jadwiga, BIERCZYŃSKI Piotr. Wprowadzenie. In WOŹNIAK-KASPEREK Jadwiga, BIERCZYŃSKI Piotr (red.). *Opracowanie rzeczowe: praca zbiorowa.* Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2006, s. 5-9. ISBN 83-89316-55-2.

Pragmatyczne aspekty stosowania Języka Haseł Przedmiotowych Biblioteki Narodowej i Uniwersalnej Klasyfikacji Dziesiętnej na przykładzie stosowania tych języków w Przewodniku Bibliograficznym

Jolanta Hys[1]

Pragmatyka językowa to dział językoznawstwa zajmujący się znaczeniem języka i szeroko rozumianego kontekstu w procesie komunikacji. W polu zainteresowania pragmatyki znajduje się sposób użycia języka jako narzędzia porozumiewania się, cel tego użycia oraz jego skuteczność. W rozważaniach o pragmatyce mieszczą się również intencje nadawcy, jego zachowanie, a także rola czynników pozajęzykowych [6, s. 29].

Według *Słownika encyklopedycznego informacji, języków i systemów informacyjno-wyszukiwawczych* pragmatyka języka naturalnego innym dziedzinom semiotyki powinna pozostawić do zbadania język naturalny rozumiany jako system (przejawiający się w kompetencji jego użytkowników), sama zaś powinna zająć się jego realizacją, przejawiającą się w konkretnych aktach komunikacyjnych (performancją) [3, s. 204].

Przedmiotem zainteresowania pragmatyki Języka Haseł Przedmiotowych Biblioteki Narodowej (JHP BN) i Uniwersalnej Klasyfikacji Dziesiętnej (UKD) jest sposób rozbudowy słownictwa (ustalenie zakresu i podziału pola semantycznego), a następnie sposób jego wykorzystania przez indeksatora (osobę opracowującą rzeczowo). Rozważania nad pragmatyką JHP BN i UKD zogniskowane są na regułach pragmatycznych konstruowania charakterystyk wyszukiwawczych dokumentów, czyli reguł zdaniotwórczych i tekstotwórczych.

Reguły pragmatyczne powstają, ponieważ reguły gramatyczne (gramatyka standardowa), a w zasadzie w przypadku JHP BN i UKD reguły syntaktyczne mają „ramowy", tj. ogólny charakter, co wprawdzie zapewnia wyrażeniom JHP BN i UKD elastyczność oraz rozszerza ich stosowalność, ale nie rozstrzyga problemów szczegółowych, z którymi mają do czynienia indeksatorzy obydwu języków. Z tego powodu w procesie indeksowania dokumentów dla potrzeb bieżącej bibliografii narodowej Przewodnika Bibliograficznego (PB) są formułowane pragmatyczne reguły dotyczące semantyki (pola

[1] dr Jolanta Hys; kierownik Pracowni UKD w Instytucie Bibliograficznym Biblioteki Narodowej, e-mail: j.hys@bn.org.pl

semantycznego obydwu języków) oraz składni (tzw. gramatyka niestandardowa JHP BN i UKD). Prezentowane są w postaci schematów postępowania, które powinna cechować poprawność formalna i powtarzalność.

Przy konstruowaniu reguł pragmatycznych i ChWD korzysta się z zasady analogii, pozwala to bowiem na generowanie zrozumiałych i łatwych do szybkiego przyswojenia nowych reguł tworzenia wyrażeń złożonych. Indeksatorzy, którzy korzystają z wzorców postępowania umieszczonych w kartotece wzorcowej nie powtarzają drogi swoich poprzedników, nie marnują czasu na tworzenie swoich własnych rozwiązań, tylko kopiują dostępne rozwiązania z kartoteki wzorcowej. Forma prezentacji danych w zbiorze wyszukiwawczym powinna być przejrzysta i uporządkowana, by poszczególne ChWD mogły być należycie odczytane i zinterpretowane przez użytkownika systemu.

Analizę powodów formułowania reguł pragmatycznych JHP BN i UKD poprzedziło przyjęcie czterech tez zgodnie z którymi formułowane reguły:

- służą zwiększeniu bądź utrzymaniu adekwatności charakterystyk wyszukiwawczych dokumentów (ChWD);
- służą zwiększeniu bądź utrzymaniu jednolitości ChWD;
- są porównywalne z regułami pragmatycznymi UKD w pewnej grupie przypadków;
- opisują zależności wynikające z wpływu JHP BN na UKD.

W tezie pierwszej podniesiono kwestię zwiększenia bądź zachowania adekwatności ChWD. Badanie adekwatności w odniesieniu do tekstów JHP BN i UKD to badanie zgodności tekstów JHP BN i UKD: z zawartością dokumentów, z wzorcem budowy zdania, z polityką indeksowania biblioteki, z instrukcją wyszukiwawczą, sformułowaną przez użytkownika:

1. **Zgodność z zawartością dokumentów, tj. adekwatność semantyczna ChWD względem treści dokumentu.** Adekwatność w JHP BN i UKD jest osiągana dzięki użyciu adekwatnych do treści książki tematów i określników JHP BN oraz adekwatnych do treści książki symboli głównych, symboli poddziałów wspólnych, analitycznych i syntetycznych UKD. Na gruncie JHP BN i UKD oznacza to, że suma użytych tematów i określników JHP BN oraz symboli UKD odwzorowuje w sposób wyczerpujący treść dokumentu, np. zagadnienia miłości w psychologii i filozofii są opisane w JHP BN hasłami przedmiotowymi *Miłość – psychologia, Miłość – filozofia,* a w UKD symbolem *159.94+177, gdzie 159.94 Funkcje wykonawcze. Motywy. Uczucia w psychologii, 177*

Etyka stosunków społecznych. Miłość. Znak plus (+) reprezentuje równorzędne połączenie tych tematów odpowiadając spójnikowi „i”.

2. **Zgodność ze schematem, wzorcem budowy zdania, czyli adekwatność formalna, istotna dla zapewnienia jednolitości indeksowania w systemach informacyjno-wyszukiwawczych.** Osiągnięcie adekwatności komunikatów w JHP BN i UKD zapewnia najczęściej dopiero odpowiednie połączenie tematu z określnikiem w JHP BN oraz symbolu głównego z symbolem pomocniczym w UKD. Zdania JHP BN to rzadko zdania składające się z jednego tematu, na ogół ma miejsce połączenie tematu z określnikiem. W tym tkwi pewna niedogodność dla użytkownika, który nie zawsze wie o „ukryciu” informacji adekwatnej w konstrukcji: temat – określnik. W tej sytuacji dochodzi do „ukrycia” przedmiotu i eksponowania aspektów związanych z przedmiotem, np. *Grunt – użytkowanie* zamiast *Użytkowanie gruntów*; *Osobowość – zaburzenia* zamiast *Zaburzenia osobowości* [7, s. 184]. Również zdania UKD to rzadko zdania proste, czyli takie, które składają się z jednego symbolu głównego. Na ogół ma miejsce połączenie symbolu głównego z poddziałami pomocniczymi lub innymi symbolami głównymi. Również w UKD informacja adekwatna może być ze względu na przyjęte reguły pragmatyczne ukryta, np. w konstrukcji z użyciem dwukropka podwójnego *94(438)::323 Polska polityka wewnętrzna w ujęciu historycznym* oraz *323(438) Polska polityka wewnętrzna*. W systemach prekoordynowanych wyszukanie z pomocą symbolu 323 odbywa się tylko w drugim z wymienionych przypadków.

3. **Zgodność z polityką indeksowania danej biblioteki.**

4. **Zgodność szczegółowości odwzorowania treści dokumentu w ChWD ze szczegółowością pytań użytkowników kierowanych do systemu, tj. adekwatność ChWD do instrukcji wyszukiwawczej.** Sformułowana w JHP BN i UKD ChWD ma zapewnić wyszukanie ze zbioru dokumentów tylko tych dokumentów, które odpowiadają na zapytanie informacyjne. Skuteczna odpowiedź na zapytanie informacyjne ma miejsce wtedy, gdy ChWD jest adekwatna do instrukcji wyszukiwawczej.

Nie należy mylić kompletności z adekwatnością. Wyszukana kompletna informacja może dokładnie pokrywać pewien wycinek wiedzy (jest zatem wiedzą dostosowaną), co nie musi oznaczać, że tylko dokumenty dotyczące danego tematu zawarte w zbiorze wyszukiwawczym zostały z tego zbioru wydobyte. Może być też tak, że kompletna odpowiedź zawiera elementy zbędne, nadmiarowe.

Do kwestii adekwatności, aczkolwiek pośrednio, odnoszą się wybrane reguły konwersacji Herberta P. Grice’a [1, s. 54].

Herbert Paul Grice postuluje umieszczenie w komunikacie zdaniowym – ChWD tyle i tylko tyle (takich i tylko takich) informacji, ile jest potrzebnych do osiągnięcia aktualnego celu informacyjnego, tyle ile potrzeba (w danej sytuacji komunikacyjnej). Stworzona ChWD powinna optymalnie szeroko i szczegółowo pokrywać poddaną opracowaniu treść.

Herbert Paul Grice postuluje umieszczenie w komunikacie zdaniowym – ChWD informacji relewantnych (tj. związanych z przedmiotem rozmowy). W tej regule realizowana jest maksyma odniesienia (relewancji). Należy mówić na temat. Chodzi o takie odwzorowanie elementów rzeczywistości, których dotyczy informacja, tak żeby adresat informacji mógł je zidentyfikować (ustalić odniesienie). Komunikat zawierający zbyt dużo informacji jest nieopłacalny i dla nadawcy i dla odbiorcy. Aby ChWD spełniała postulat szybkiej i czytelnej informacji, musi być spójna i krótka, nie należy wprowadzać szumu informacyjnego w postaci informacji nierelewantnych. Szczegółowość nie powinna być nadmierna, gdyż może to prowadzić do fałszywej interpretacji [1, s. 54].

W wypadku odbiorcy dodatkowy koszt stanowi konieczna z jego punktu widzenia operacja selekcji informacji, do której nie zawsze jest pod względem informacyjnym odpowiednio przygotowany, wymaga ona zastosowania kryteriów wartościowania informacji. Nadawca po ustaleniu celu konwersacji i rozpoznaniu zasobu wiedzy adresata wybiera strategię komunikacyjną. Następnie ustala, jakie informacje są dla adresata relewantne i przystępuje do formułowania komunikatu. Wymaga to znalezienia w systemie języka, na podstawie własnej kompetencji językowej wykładników tych informacji i połączenia ich zgodnie z regułami gramatycznymi danego języka w poprawne wyrażenia złożone, frazy, zdania i teksty [2, s. 335-338].

Do kwestii adekwatności odnoszą się również postulaty optymalnego dostosowania do rzeczy komunikowanej Tadeusza Wójcika [8, s. 69-72]. Są to postulaty: jednoznaczności strukturalnej lub sytuacyjnej komunikatu oraz maksymalnej wierności komunikatu. Postulat optymalnego dostosowania do rzeczy komunikowanej to postulat optymalnej dokładności odpowiednio do zadania komunikatu. Dla realizacji różnych zadań może być przyjęta różna dokładność w zależności od profilu zbiorów danej biblioteki, stosowana jest różna szczegółowość indeksowania w opracowaniu rzeczowym, a nawet różne JIW zakładające różny stopień szczegółowości opisu, np. biblioteki medyczne stosują specjalistyczny język MeSH, biblioteki o zbiorach uniwersalnych – JHP BN, JHP KABA, UKD.

W tezie drugiej podniesiona została kwestia zachowania jednolitości ChWD.

Jednolitość w opracowaniu rzeczowym jest osiągana przez spójność i konsekwencję w opracowaniu rzeczowym. Zdaniem Fredericka Wilfrida Lancastera konsekwencja ChWD jest zależna [5, s. 65]:

- od liczby terminów użytych w ChWD,
- od stopnia, w jakim w ChWD stosowane jest kontrolowane słownictwo,
- od podejmowanych prób niwelowania rozbieżności interpretacyjnych; może być bowiem tak, że dwaj indeksujący zgadzają się co do tego, że dokument dotyczy określonego zagadnienia, ale nie zgadzają się co do jego aspektu, ujęcia,
- od ustalenia, jakie interesy decydują o określonym sposobie indeksowania; różne grupy indeksujących mają różne interesy, np. inaczej indeksują ten sam dokument pracownicy biblioteki o określonym profilu (specjalistycznej), inaczej pracownicy biblioteki ogólnej; inaczej pracownicy biblioteki z małym księgozbiorem, inaczej z dużym. Są to decyzje określające sposób postępowania, wynikają z przyjętej polityki indeksowania,
- od różnego podejścia indeksujących, stosujących różne metody, wywodzących się z różnych szkół katalogowania,
- od długości indeksowanego dokumentu, im krótszy tekst poddawany jest analizie tym zachowana jest większa konsekwencja.

W opracowaniu rzeczowym tyleż samo co o identyfikację w zbiorze informacyjnym dba się o jednolitość. W tworzonych ChWD dominować powinny wyrażenia i struktury składniowe powtarzalne lub wyrazistsze.

W postulatach jednolitości znajduje się ponadto wymaganie określenia trwałych wzorców. Wzorce takie powinny charakteryzować się wysoką odpowiedniością pomiędzy reprezentacjami a obiektami, właściwie skoordynowanymi w procesie tworzenia adekwatnych i jednolitych ChWD. Brak zasady (wzorca) stwarza szansę na powstawanie większej liczby alternatywnych rozwiązań, które powodują rozbicie i niejednolitość. Wzorce postępowania ChWD służą zmniejszeniu wieloznaczności interpretacyjnej i zapewnieniu poprawności formalnej. Ich celem jest zapewnienie powtarzalności i konsekwencji w tworzonych ChWD według JHP BN i UKD. Zarówno w przypadku JHP BN, jak i UKD takie wzorce postępowania mogą mieć kształt odsyłaczy całkowitych od formy odrzuconej do przyjętej, jak również przyjętego sposobu postępowania w sytuacjach analogicznych.

W PB w osiąganiu jednolitości pomaga tworzenie decyzji o użyciu wyrażeń JHP BN i UKD, tj. reguł pragmatycznych oraz przestrzeganie zasady analogii i podobieństwa, tj. odnoszenie się do wcześniej stworzonych ChWD. Traktowanie ChWD jako oddzielnych porcji informacji jest błędem. ChWD powinny być rozpatrywane w ich otoczeniu, a więc w zbiorze wyszukiwawczym.

Jednolitość indeksowania jest uwarunkowana stosowaniem stabilnego słownictwa. Słownictwo JHP BN podlega stałej aktualizacji, dlatego jest dość niestabilne. Zasób leksykalny tablic skróconych UKD jest aktualizowany wraz z tłumaczeniem (adaptowaniem) MRF dla potrzeb wydania skróconego UKD, tj. raz na dziesięć lat. Słownictwo UKD jest stabilne w okresie stosowania określonej edycji tablic skróconych. Z tego powodu trudniej jest zachować jednolitość w ChWD zgodnych z JHP BN niż w ChWD zgodnych z UKD. Kolejnym warunkiem zachowania jednolitości jest tworzenie wzorców postępowania. Dla JHP BN w BN została stworzona kartoteka wzorcowa. Dla UKD w PB nie została stworzona kartoteka wzorcowa. Dlatego w ChWD zgodnych z JHP BN łatwiej jest zachować jednolitość niż w ChWD zgodnych z UKD.

W tezie trzeciej założono porównywalność niektórych reguł pragmatycznych JHP BN z niektórymi regułami pragmatycznymi UKD. Uznano, że w przeważającej grupie przypadków stosowane są takie same lub zbliżone reguły pragmatyczne do opisu takich samych lub zbliżonych dokumentów. Powtarzalne reguły pragmatyczne dotyczą pięciu grup zagadnień:

- interpretacji pola semantycznego wyrażeń;
- eliminacji synonimii funkcjonalnej i polisemii, a zatem zapewnienia czytelności struktur wieloznacznych;
- uogólnienia, a więc uproszczenia zapisu;
- analogii i zapewnienia powtarzalnego dostępu przez skupienia tematyczne;
- uporządkowania, tj. zhierarchizowania ciągów wyrażeń.

Z porównania reguł pragmatycznych odnoszących się do interpretacji pola semantycznego JHP BN i UKD wynika, że pole semantyczne tematów JHP BN wyznaczają zawarte w artykule przedmiotowym relacje semantyczne oraz nasza wiedza o rzeczywistości pozajęzykowej; natomiast pole semantyczne symboli UKD wyznaczają zawarte w gałęzi klasyfikacyjnej tablic skróconych relacje hierarchiczne. W UKD rozpoznanie znaczeń odbywa się również w kontekście gałęzi klasyfikacyjnej tablic pełnych i pośrednich, MRF i

MDT. Ponadto pole semantyczne symbolu UKD wyznaczają odpowiedniki słowne, sformułowane w języku naturalnym oraz w JHP BN. Punktów odniesienia do odczytywania znaczeń wyrażeń UKD jest więcej niż do odczytywania znaczeń wyrażeń JHP BN. Proces dekodowania informacji zawarty w symbolu UKD jest bardziej sformalizowany niż w JHP BN. Ponieważ JHP BN jest językiem paranaturalnym, to ta cecha bliskości z językiem naturalnym skutkuje niekiedy w praktyce odczytywania znaczeń wyrażeń JHP BN bazowaniem tylko na naszej wiedzy o rzeczywistości pozajęzykowej. Może to prowadzić do błędnych interpretacji. Właściwe odczytanie znaczenia wyrażeń JHP BN odbywa się w kontekście relacji semantycznych zachodzących w artykule przedmiotowym JHP BN.

Zarówno w przypadku JHP BN, jak i UKD eliminacja synonimii funkcjonalnej i polisemii jest opisana za pomocą podobnych reguł pragmatycznych. Zmniejszeniu rozmiarów tego zjawiska służy: stosowanie odsyłaczy od formy odrzuconej do przyjętej, a także tworzenie i stosowanie schematów postępowania, autorytatywnie uznanych za poprawne i pozwalających na bezbłędną identyfikację dokumentów w zbiorze wyszukiwawczym.

W kartotece wzorcowej JHP BN umieszczone są tzw. ekwiwalenty słowne tematów, czyli odsyłacze kierujące od formy nieużywanej do używanej. W kartotece decyzji umieszczone są również odsyłacze od haseł przedmiotowych odrzuconych do haseł przedmiotowych przyjętych. Zapewnieniu większej operatywności zdań JHP BN służy umieszczanie tego typu odsyłaczy w kartotece wzorcowej JHP BN, tj. umieszczanie ich w zbiorze wyszukiwawczym JHP BN. System odsyłaczy powinien wskazywać poza stosowaniem odsyłaczy pomiędzy jednostkami leksykalnymi (temat, określnik) również związki między zdaniami języka (hasłami przedmiotowymi). Z powodu braku kartoteki wzorcowej UKD umieszczenie odsyłaczy między zdaniami UKD jest w zbiorze wyszukiwawczym uniemożliwione.

W nawiązaniu do zapewnienia czytelności struktur wieloznacznych Herbert Paul Grice postuluje unikanie niezrozumiałości w wyrażaniu się. Mówić zrozumiale to używać takich wyrażeń, które adresat komunikatu zna. Używana terminologia powinna być dostosowana do kompetencji wyszukiwawczej użytkowników, co oznacza, że indeksator powinien operować przyjętą (skonwencjonalizowaną) terminologią. Należy unikać takich wyrażeń i struktur, dla których ujednoznacznienia potrzebna jest odpowiednia informacja kontekstowa lub znajomość określonej rzeczywistości. W wielu JIW o kontrolowanym słownictwie systemowo przeciwdziała się zjawiskom polisemii i homonimii: w przypadku polisemii przez zastosowanie odsyłaczy całkowitych od formy odrzuconej do przyjętej, a w przypadku homonimii przez stosowanie kontekstu, np. w językach haseł przedmiotowych w

postaci dopowiedzeń, wskazujących element rzeczywistości, którego dotyczy komunikat; w przypadku języków typu klasyfikacyjnego homonimię symboli poddziałów analitycznych i syntetycznych rozstrzyga kontekst symboli głównych, których treść determinuje ich interpretację, np. 616.32-07 Diagnostyka chorób gardła; 616.36-Diagnostyka chorób wątroby, itp.

W rozprawie porównaniu poddane zostały również reguły pragmatyczne, opisujące uogólnienia i uproszczenia zapisu. Zarówno kierowanie do uogólnionego tematu JHP BN, jak symbolu UKD zapewnia użytkownikowi obydwu języków jeden punkt dostępu. Postulowane uproszczenie jest w obydwu przypadkach podyktowane troską o stworzenie takich ChWD, które są operatywne przez swoją powtarzalność i porównywalność konstrukcyjną.

W praktyce opracowania rzeczowego okazuje się często, że jedynym sposobem zapanowania nad całością zbioru wyszukiwawczego i nad niewłaściwą selekcją jest uogólnienie ChWD. Służy temu tworzenie schematycznych i uproszczonych ChWD. Zamiast wprowadzać bardzo szczegółowe hasła, których zastosowanie w ChWD jest jednostkowe, można zastosować odsyłacze, w których szczegółowy temat kieruje do tematu szerszego, np. *Special Operations Executive* **U** *Wywiad wojskowy – Wielka Brytania.*

W UKD są również formułowane odsyłacze od symboli szczegółowych do symbolu uogólnionego. Tego typu działania są podejmowane po pierwsze przez osobę tłumaczącą plik MRF dla potrzeb tablic skróconych, po drugie przez indeksatora. W pierwszym przypadku mamy do czynienia z sytuacją, gdy wprowadza się symbole klas macierzystych, klasy wobec nich pochodne wprowadza się tylko w wyborze.

W polityce indeksowania UKD ma poza tym miejsce uproszczenie, które jest negatywną konsekwencją zasobu indeksu przedmiotowego tablic skróconych. Indeksator używa tylko tego symbolu UKD, który można odszukać przez odpowiednik słowny w indeksie przedmiotowym tablic skróconych. Indeks przedmiotowy zawiera (w sytuacji modelowej, idealnej) w układzie alfabetycznym, występujące w tablicach wszystkie odpowiedniki słowne symboli klasyfikacyjnych (wraz z ich wszystkimi permutacjami), wyrazy umownie synonimiczne oraz wyrazy przypisane do odpowiednich pól asocjacyjnych. W praktyce nie wszystkie ekwiwalenty słowne symboli tablic skróconych są umieszczone w indeksie przedmiotowym. Do zasobu tablic skróconych programowo wprowadzane są symbole UKD, do których dołącza się odpowiedniki słowne z MRF w wyborze, np. w tablicach skróconych umieszczono następujące odpowiedniki słowne symbolu *171 Etyka ogólna. Moralność indywidualna*, natomiast w MRF umieszczono następujące odpowiedniki

słowne symbolu *171 Etyka ogólna. Moralność indywidualna. Indywidualizm. Egoizm. Altruizm.*

Reguły pragmatyczne JHP BN i UKD są również porównywalne w kwestii stosowania analogii. Są to reguły pragmatyczne ujednolicające, które mają na celu uspójnienie zasad postępowania w określonej grupie przypadków i zapewnienie dostępu do uporządkowanych w określony sposób dokumentów. Indeksator stosuje analogię, czyli przenosi wyrażone w charakterystykach rzeczowych twierdzenia o jednym obiekcie (przedmiocie) na inny, na podstawie zachodzących między nimi podobieństw. Dzięki użyciu określonego zestawu tematów, symboli, przyjętego dla określonej grupy dokumentów, możliwe jest użycie powtarzalnego klucza wyszukiwawczego. Ta metoda, którą można nazwać metodą znalezienia „punktu stycznego" umożliwia dostęp do pozycji bibliograficznych przez jakiś wspólny element. Indeksator może sięgnąć do pozycji o takim samym lub zbliżonym tytule, może sięgnąć do pozycji, w których zastosowano takie same lub zbliżone hasła przedmiotowe bądź zdania UKD i zdecydować czy i w jakim stopniu można wykorzystać umieszczone tam ChWD.

Podobne reguły pragmatyczne opisują sposób porządkowania wyrażeń JHP BN i UKD. W zdaniach w wyznaczonym porządku zapisu określników JHP BN i symboli UKD realizowane są następujące funkcje: porządkująca kolejność zapisu określników i symboli, hierarchizowania wyrażeń JHP BN i UKD, tj. prezentowania przedmiotu, a następnie aspektów, nawiązania do kontekstu, tj. stosowania opisu wielokrotnego.

Spośród reguł pragmatycznych, które nie są porównywalne wyodrębnia się w przypadku JHP PB, dotyczące rozstrzygnięć opartych na kompetencji językowej indeksatora w zakresie języka naturalnego oraz JHP BN, jak również dotyczące uzależnienia budowy haseł przedmiotowych od czynników pozajęzykowych.

Utworzona ChWD jest efektem znajomości zarówno języka polskiego, jak również JHP BN. O kształcie ChWD decyduje kompetencja językowa indeksatora. Na kompetencję tę składa się kompetencja w zakresie języka polskiego, jak też kompetencja w zakresie JHP BN. Można wyodrębnić dwie sytuacje, w których po pierwsze kompetencja indeksatora w zakresie języka polskiego jest wystarczająca do opisu dokumentu, po drugie kompetencja indeksatora w zakresie języka polskiego nie jest wystarczająca do opisu dokumentu. Ilustrują to poniżej opisane przykłady.

Pierwszy przypadek ilustruje następujący przykład: temat *Język polski* w konstrukcji z określnikiem - *podręcznik dla szkół średnich* jest równy semantycznie wyrażeniu języka polskiego „podręcznik dla szkół średnich do języka polskiego". O takiej konstrukcji zdania

JHP BN zadecydowała kompetencja indeksatora w zakresie języka polskiego. Hasło przedmiotowe *Język polski – podręcznik dla szkół średnich* w kontekście JHP BN jest równoważne wyrażeniu języka polskiego „podręcznik dla szkół średnich do języka polskiego". W mowie potocznej wyrażenie to sygnuje wszystko, co w takim podręczniku jest umieszczone, a zatem wykład z zakresu językoznawstwa, języka polskiego, literatury, literatury polskiej, jak również teksty literackie. Efektem tego jest następująca ChWD: *Język polski – podręcznik dla szkół średnich,* Nie Używaj: *Językoznawstwo – podręcznik dla szkół średnich* oraz *Literatura – historia – podręcznik dla szkół średnich* oraz *Literatura Polska – historia – podręcznik dla szkół średnich* oraz *Literatura – podręcznik dla szkół średnich.* Zastosowano temat JHP BN równobrzmiący z nazwą przedmiotu nauczania.

Drugi przypadek, gdy nazwa przedmiotu nauczania, w brzmieniu zgodnym z konwencją języka polskiego jest nieadekwatna i niewystarczająca do zatematowania zgodnego z JHP BN, prezentuje następujący przykład: hasło przedmiotowe *Religia – podręcznik dla szkół podstawowych*, jest niewystarczające do wyrażenia podręcznika do religii katolickiej w szkole podstawowej. W mowie potocznej używane jest wyrażenie „podręcznik do religii dla szkoły podstawowej". Ze względu na to, że w szkołach – zależnie od lokalnych potrzeb – mogą być prowadzone zajęcia z religii różnych wyznań, nie przewiduje się stosowania tematów typu *Religia – podręcznik* [poziom nauczania]. Tematem powinno być hasło przedmiotowe wyrażające daną religię czy wyznanie, np. *Katolicyzm; Ewangelicyzm augsburski; Prawosławie; Judaizm; Islam,* a odpowiedni określnik formalny winien wyrazić rodzaj i przeznaczenie publikacji, np. *Katolicyzm – podręcznik dla szkół ponadgimnazjalnych; Ewangelicyzm augsburski – podręcznik dla szkół podstawowych.*

Przejawem uzależnienia budowy zdań od czynników pozajęzykowych jest niestosowanie schematów zdaniowych JHP BN i porzucenie zasady analogii. JHP BN upodobnia się do języka naturalnego, również w sferze tworzenia zdań i tekstów JHP BN. Przykładem tego jest porzucanie zasady analogii dla tematów i określników w podobnych zastosowaniach, np. określnik – *historiografia* nie zachowuje analogii wobec określników – *przekłady* oraz – *literatura.* Brak oczywistych reguł, które można wyabstrahować przez odniesienie do analogicznych przypadków, stwarza sytuację niezrozumienia stosowanych zasad. Wprowadzane wyjątki komplikują opis rzeczowy. Można powiedzieć, że w przypadku określnika – *historiografia* zastosowano pozorną analogię do określnika – *literatura.* Jest ona pozorna, ponieważ określnik – *literatura* stosowany jest bez ograniczeń. Natomiast w przypadku określnika – *historiografia* wprowadzono następujące ograniczenie. Po temacie geograficznym wyrażającym kraj określnik – *historiografia* z adekwatnym przymiotnikiem

etnicznym stosowany jest tylko dla wyrażenia historiografii obcej, np. Polska w historiografii polskiej XX wieku, to: *Historiografia polska – 20 w. Polska – historiografia;* Polska w historiografii austriackiej 20 wieku to: *Historiografia austriacka - 20 w., Polska - historiografia austriacka.* O ile w języku naturalnym tego typu działania są uprawnione, gdyż o znaczeniu aktualnym struktur wieloznacznych mówi akcent i wiedza pozajęzykowa, o tyle w przypadku JHP BN schematy zdaniowe powinny być w miarę precyzyjnie określone i jednolicie stosowane. Redundancja, objawiająca się w tych przypadkach zawsze używaniem określnika językowo-etnicznego – *historiografia polska* byłaby w tego typu przypadkach pożądana ze względu na postulat zachowania jednolitości zbioru wyszukiwawczego.

W przypadku UKD zwracają uwagę reguły pragmatyczne związane z uprzedzaniem polskiego tłumaczenia i adaptacji MRF oraz kwalifikacją i wyborem symboli z MRF do tablic skróconych pod kątem potrzeb PB.

Plik wzorcowy UKD (MRF) jest na bieżąco aktualizowany. Nie ma natomiast stałej aktualizacji polskiej edycji tablic skróconych, tj. dostosowywania do bieżących zmian w MRF. Zbiór symboli UKD umieszczony w tablicach skróconych UDC-P022 z 1997 r. pozostał niezmieniony w okresie dziesięcioletnim, tj. w latach 1997-2006. Różnica pomiędzy aktualizowanym zbiorem symboli (MRF) a nieaktualizowanym zbiorem symboli (tablice skrócone UDC-P022) jest znaczna. Znajomość aktualizowanego pliku wzorcowego UKD pozwala indeksatorowi korzystającemu z tablic skróconych na formułowanie reguł pragmatycznych, wyprzedzających polską adaptację MRF.

Stosując symbole z tablic skróconych dodawany jest do symbolu adekwatnie oddającego zawartość treściową dokumentu, ale usuniętego z aktualizowanego MRF, symbol o pokrewnym znaczeniu, który z aktualizowanego MRF nie został usunięty. Wiedza o zasobie leksykalnym aktualizowanego pliku wzorcowego pozwala na przeciwdziałanie konsekwencjom wycofania z pliku wzorcowego niektórych symboli obecnych w tablicach skróconych. Celem takiego działania jest przejęcie przez symbole pokrewne w przyszłych zastosowaniach funkcji symbolu wycofywanego, np. symbol *379.85 Turystyka. Podróże dla przyjemności* obecny w tablicach skróconych, nie znalazł się w zasobie zaktualizowanego MRF. W zasobie MRF pozostawiono natomiast symbol *338.48 Ekonomika turystyki*. Z myślą o przyszłych zastosowaniach do symbolu *379.85 Turystyka. Podróże dla przyjemności* dodawany jest symbol *338.48 Ekonomika turystyki*, aby można było w prognozowanym wydaniu tablic skróconych przy jego użyciu odnaleźć książki na temat podróży dla przyjemności. W związku z tym klasyfikowanie pozycji książkowej o podróżach dla przyjemności prowadzi do utworzenia następującego symbolu: *379.85:338.48 Turystyka,*

gdzie *379.85 Turystyka. Podróże dla przyjemności, 338.45 Gospodarcze aspekty turystyki. Ekonomika turystyki.*

Tłumacz pliku wzorcowego dokonuje wyboru symboli UKD do wydania tablic skróconych ze względu na charakter piśmiennictwa opisywanego w PB. W tablicach z 1988 r. znalazło się 3690 symboli UKD; w wydaniu z 1997 r. umieszczono już 5945 symboli UKD. Wiele spośród tematów, które mają swoją reprezentację w symbolach tablic skróconych z 1997 r., w wydaniu tablic z 1988 r. jeszcze jej nie posiadało. Ogłoszone w PB książki stanowią podstawę merytoryczną dla wyboru z zasobu MRF symboli do polskiej edycji tablic skróconych. W okresie oczekiwania na nowe tablice UKD i w sytuacji braku adekwatnych wobec treści dokumentów symboli prostych używa się symboli złożonych. Jeżeli symbol złożony wyrażający określoną tematykę jest wielokrotnie używany wskazuje to na potrzebę wprowadzenia do zasobu tablic symbolu, który tę tematykę adekwatnie wyrazi. Jeżeli w zasobie MRF znajduje się symbol główny bezpośrednio wyrażający tę tematykę, to jest on ze względu na częstość użycia w PB wprowadzany, np. symbol *339.166.5 Transfer technologii* został wprowadzony do zasobu tablic skróconych z 1997 r. i zastąpił symbol złożony używany dla wyrażenia transferu technologii przed 1997 r., tj. *339.56:62::008 Transfer technologii*, gdzie *339.56 Stosunki handlowe z zagranicą, 62::008 Postęp naukowo-techniczny w ogólności*. Niektóre spośród symboli rozwiniętych i złożonych wprowadzone do zasobu tablic skróconych UDC-P022 z 1997 r., a nieumieszczone w tablicach FID 667 z 1988 r., były w okresie stosowania tych ostatnich stosowane na mocy przyjętej decyzji stosowania, np. symbol *616.9-056-008 AIDS,* gdzie *616.9 Choroby zakaźne, 616-056 Odporność organizmu, 616-008 Zaburzenia czynności i odporności narządów.*

W tezie czwartej odniesiono się do problemu formułowania reguł pragmatycznych opisujących zależności wynikające z wpływu JHP BN na UKD.

W Zakładzie Przewodnika Bibliograficznego ma miejsce równoległe, niezależne indeksowanie dokumentów na podstawie JHP BN i UKD, w następstwie, czego dokumenty mogą być wyszukiwane przy pomocy tych dwóch języków. To współfunkcjonowanie JHP BN i UKD ma wpływ na różne aspekty użycia obu języków. Niezależne indeksowanie zgodne z JHP BN i UKD w niektórych przypadkach zwiększa adekwatność ChWD względem treści dokumentów, np. w ChWD książki na temat górnictwa na Śląsku na tle górnictwa światowego zastosowano następujące symbole UKD *622(438:100),* gdzie *622 Górnictwo, (438) Polska, (100) Świat* oraz dwóch haseł JHP BN *Śląsk – górnictwo, Górnictwo*. W UKD wyrażono wzajemną relację Polski i świata (jako szczególny atrybut prezentacji górnictwa, które stanowi przedmiot dokumentu); w JHP BN relacja Polski do świata nie została

wyrażona, gdyż jako przedmiot rozważań wskazano *Górnictwo* oraz *Śląsk* opisywany z punktu widzenia górnictwa. ChWD według JHP BN pozwala na identyfikację przestrzenną przez użycie nazwy geograficznej *Śląsk,* ChWD według UKD nie pozwala na taką identyfikację, gdyż podział A/Z nie jest używany w konstrukcji z symbolem *622.*

Relacje, które zachodzą pomiędzy JHP BN i UKD znajdują wyraz w możliwości tłumaczenia jednego języka drugim, tj. pełnienia funkcji słownika przekładowego. Wyrażenia JHP BN mogą pełnić funkcję odpowiedników słownych do symboli UKD. W Europie tego typu działania są już realizowane. Celem pilotowanego przez Czechy projektu MSAC (Multilingual Subject Access to Catalogues of National Libraries) jest stworzenie wielojęzycznego słownika przekładowego pomiędzy UKD a językami paranaturalnymi. MSAC to kooperacja na gruncie UKD 7 bibliotek narodowych: Chorwacji, Czech, Łotwy, Litwy, Macedonii, Słowacji i Słowenii. Koordynator MSAC wybiera te symbole, które występują w kartotece wzorcowej Czech (CZENAS). Natomiast odpowiedniki słowne w języku angielskim pochodzą z LCSH.

Pracownia UKD Biblioteki Narodowej podjęła współpracę w ramach MSAC. W ramach współpracy z MSAC zostały przygotowane i przesłane polskie odpowiedniki słowne do działu 34 Prawo, np. *341.222 Boundaries – Granice*; *341.785 Peacekeeping forces – Siły pokojowe.* Odpowiedniki w języku polskim zostały pobrane po pierwsze z tablic skróconych P058 oraz tablic pełnych z 1984 r. (FID 607), po drugie języka naturalnego, po trzecie z JHP BN.

O zachodzących pomiędzy JHP BN i UKD relacjach świadczy wykorzystywanie i adaptowanie wyrażeń jednego języka celem wzbogacenia słownictwa drugiego. Ilustruje to następujący przypadek. JHP BN jest językiem osadzonym w polskich realiach, posiada określniki chronologiczne niezbędne do opisania historii Polski i krajów ościennych w XX i XXI wieku, dlatego w tworzeniu symboli poddziałów wspólnych czasu UKD skorzystano z określników chronologicznych dla dwudziestego i dwudziestego pierwszego wieku ustalonych dla JHP BN, np. z wykazu określników chronologicznych JHP BN dla dwudziestego wieku przyjęto określnik - *od 1944 r.*, który w UKD przyjął formę poddziału wspólnego czasu *„1944/...”*.

O zachodzących pomiędzy JHP BN i UKD relacjach świadczy również fakt odczytywania znaczenia wyrażeń UKD w kontekście wyrażeń JHP BN, którymi mogą być hasła przedmiotowe JHP BN (odpowiedniki słowne symboli UKD stanowią wielokrotnie kalkę słowną wyrażeń JHP BN) oraz w kontekście pól semantycznych artykułów przedmiotowych JHP BN.

Szeroka dostępność opracowania rzeczowego PB skutkuje potrzebą szerokiego udostępniania online reguł pragmatycznych JHP BN i UKD. Rozpowszechnione reguły pragmatyczne JHP BN i UKD zapewniają dostęp do opracowywanych dokumentów zawsze w określony sposób i zwiększają możliwości wyszukiwawcze obu języków. Z punktu widzenia indeksatorów w słowniku JHP BN i w tablicach skróconych UKD powinny być umieszczone komentarze metodyczne, wskazujące jak należy budować wyrażenia obydwu języków. Brak takich komentarzy metodycznych jest w przypadku UKD konsekwencją braku takich komentarzy w MRF.

Do 2007 r. w BN wydawany był dwumiesięcznik Biuletyn JHP BN. Od 2008 r. zastąpiły go aktualności JHP BN. Prezentowane są w nich nowe tematy i określniki, modyfikacje zbioru wyszukiwawczego i okazjonalnie zmiany w metodyce JHP BN. Od stycznia 2008 r. wydawany jest online dwumiesięcznik Biuletyn Uniwersalnej Klasyfikacji Dziesiętnej. W Biuletynie UKD prezentowane są: rozbudowa symboli zaproponowana w pliku wzorcowym MRF, tj. pierwotna metoda UKD, sformułowana przez Konsorcjum UKD w Hadze; alternatywne propozycje (warianty) budowy symboli rozwiniętych i złożonych, tj. potencjalne zastosowania symboli oraz reguły pragmatyczne zaproponowane do ogólnego stosowania, wyodrębnione przez Pracownię Uniwersalnej Klasyfikacji Dziesiętnej.

Bibliografia:

1. ARTOWICZ Elżbieta. *Reprezentacja wiedzy w systemie informacyjno-wyszukiwawczym*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 1997. ISBN 83-87629-01-4.
2. BOJAR Bożenna. *Językoznawstwo dla studentów informacji naukowej*. Warszawa: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, 2005. ISBN 83-893-1635-8.
3. BOJAR Bożenna (red.). *Słownik encyklopedyczny informacji, języków i systemów informacyjno-wyszukiwawczych*. Warszawa: Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, 2002. ISBN 83-230-0605-9.
4. *Encyklopedia językoznawstwa ogólnego*. Wrocław: Zakład Narodowy im. Ossolińskich, 2003. ISBN 83-04-04680-6.
5. LANCASTER Friderick Wilfrid. *Indexing and abstracting in theory and practice*. London: Library Association Publishing, 1998. ISBN 0878451021.
6. PODLAWSKA Daniela, PŁÓCIENNIK Iwona. *Leksykon nauki o języku*. Bielsko-Biała: "Park", 2002. ISBN 83-7266-143-X.

7. SADOWSKA Jadwiga. *Język Haseł Przedmiotowych Biblioteki Narodowej. Studium analityczno-porównawcze*. Warszawa: Biblioteka Narodowa, 2003. ISBN 83-7009-498-8.
8. WÓJCIK Tadeusz. *Prakseosemiotyka. Zarys teorii optymalnego znaku.* Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe, 1969.

Standardy gromadzenia i opracowania zbiorów w bibliotekach uniwersyteckich w Niemczech

Krystyna Hudzik[1]

Celem niniejszych rozważań jest prezentacja standardów w zakresie dwóch podstawowych funkcji bibliotek uniwersyteckich u naszych zachodnich sąsiadów. Temat dotyczy dość licznej sieci bibliotek, która w Niemczech tworzy warsztat naukowy dla 88 uniwersytetów kształcących ponad 1,4 mln studentów. Ich funkcjonowanie jest w dużym stopniu znormalizowane i ujednolicone, co pozwala porównywać je – określać parametry ich osiągnięć i efektywności – między sobą w skali całego kraju. Na potrzeby analizy porównawczej pracy bibliotek naukowych zdefiniowano i przyjęto określone wskaźniki dla trzech kategorii bibliotek akademickich. Jedną z nich stanowią biblioteki szkół wyższych (w liczbie 99), natomiast biblioteki uniwersyteckie występują w dwóch pozostałych grupach wyróżnionych ze względu na typy organizacji systemów: są to odpowiednio biblioteki o strukturze jednolitej oraz dwutorowej. Dane umożliwiające ewaluację i ranking bibliotek dostępne są w internetowym serwisie „Bibliotheksindex" (BIX) [2].

Zawarte w tytule rozdziału pojęcie standardu odnosi się do dwóch aspektów procedury gromadzenia i opracowania zbiorów: po pierwsze do samego znaczenia normy (SOLL-Aussage), po drugie zaś do powszechnie przyjętego zwyczaju (IST-Aussage). Normy w bibliotekarstwie niemieckim – podobnie jak i polskim – są jedynie zaleceniami bez prawnego obowiązku ich stosowania. Obok norm rodzimych – oznaczanych skrótem DIN – w bibliotekarstwie tym występują także normy europejskie (EN), międzynarodowe (ISO) oraz północnoamerykańskie (ANSI – Normen) [8, s. 148-149].

W bibliotekarstwie niemieckim gromadzenie i opracowanie zbiorów stanowi strukturalnie i funkcjonalnie wyodrębnioną całość zadań, określaną jako Geschäftsgang. Jest to proces obejmujący łańcuch czynności, począwszy od decyzji o nabyciu wybranego tytułu na określonym nośniku a skończywszy na jego kompletnym przygotowaniu do korzystania przez użytkowników. Zróżnicowanie materiałów bibliotecznych ze względu na nośnik ma swoje odzwierciedlenie w nowej terminologii. Obecnie używa się częściej terminu

[1] mgr Krystyna Hudzik, kierownik Oddziału Gromadzenia i Udostępniania Zbiorów Biblioteki Głównej Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, e-mail: k.hudzik@poczta.umcs.lublin.pl

„gromadzenie mediów" zamiast „zbiorów", a zadanie „rozwoju zbiorów" zastąpiło wyrażenie „zarządzanie zasobami". W praktyce Geschäftsgang rozpoczyna się od śledzenia rynku wydawniczego i podejmowania decyzji o doborze tytułów oraz wyborze rodzaju mediów, przy jednoczesnym sprawdzaniu, czy tytuł nie został już wcześniej zamówiony (są to czynności tzw. przedakcesji). W przypadku publikacji elektronicznych online należy porównać oferty pod kątem proponowanych rozwiązań technicznych, warunków finansowych oraz łatwości korzystania z nich. Następny krok stanowi testowanie oferowanego produktu, negocjowanie jego ceny i warunków licencji, zakończone podpisaniem umowy. Po podjęciu decyzji o zakupie, tak w przypadku książek, jak i innych mediów, dokonuje się zamówienia u dostawcy, kontroluje i rozlicza rachunki, inwentaryzuje, opracowuje formalnie, rzeczowo i technicznie. Materiały drukowane znakowane są nalepkami z sygnaturami, kodami, etykietami zabezpieczeń elektronicznych, a część z nich poddawana jest oprawie introligatorskiej jeszcze przed udostępnianiem. Media elektroniczne z kolei wymagają instalacji oraz zapewnienia ich dostępności w sieci, a także szkoleń pracowników, przygotowania instrukcji i narzędzi pomocy dla użytkowników, np. w postaci odpowiedzi na często zadawane pytania typu FAQ [8, s. 239-241].

Prezentacja zarysowanej problematyki rozpoczęta zostanie od spraw gromadzenia, a następnie, zgodnie z kierunkiem „drogi książki", omówione zostaną obowiązujące normy opracowania oraz tendencje do ich internacjonalizacji.

Podstawowym źródłem gromadzenia zasobów jest kupno, przy niewielkim udziale darów i wymiany. Egzemplarz obowiązkowy wpływa tylko w przypadku połączenia funkcji biblioteki uniwersyteckiej z regionalną danego kraju (Land), także w znaczeniu państwową (Staat) lub miejską (Stadt). Przykładami takiego połączenia są m.in.: Thüringer Universitäts- und Landesbibliothek Jena, Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen, Universitäts- und Stadtbibliothek Köln. Zakup literatury finansują po połowie władze centralne (Bund) i krajowe (Land). Dodatkowe fundusze określa się jako „środki trzecie i specjalne" (Dritt- und Sondermittel), które pochodzą z Deutsche Foschungsgemeinschaft (Niemieckiego Towarzystwa Naukowego), różnych fundacji oraz projektów. Odrębne środki są wyasygnowane na podręczniki dla studentów. Środki przyznawane bibliotekom przez państwo szacowane są dla poszczególnych dziedzin wiedzy w oparciu o analizę rynku wydawniczego i rynku serwisów informacyjnych oferowanych na zasadzie licencji. Tak więc uniwersytety reprezentujące porównywalne obszary nauki otrzymują zbliżoną sumę pieniędzy. Dodatkowo zakłada się wzrost takiej dotacji o 5% rocznie w związku z rosnącymi cenami książek i licencji [4].

Nowozatrudniony na niemieckim uniwersytecie profesor – piastujący funkcję wysokiego urzędnika państwowego – z reguły otrzymuje własny budżet, ma prawo do zakupu przez bibliotekę książek zgodnie z kierunkiem prowadzonych przez siebie badań (Professorenapparate). Najbardziej potrzebne tytuły nabywane są czasem w dwóch egzemplarzach, z których jeden znajduje się w pokoju profesora. W przypadku odejścia z uczelni, księgozbiór ten podlega rozliczeniu.

Według ogólnego standardu „Bibliotheken '93"[2] zalecany roczny przyrost publikacji naukowych w bibliotekach uniwersyteckich wynosi prawie 54 tys. książek (z podziałem wg dziedzin) i 12,5 tys. tytułów czasopism, przy założeniu wzrostu produkcji wydawniczej o 3% rocznie. Inne wytyczne określają środki na księgozbiór dydaktyczny w wysokości 10 EUR na studenta; zakup CD-ROM w wysokości 4-8% wydatków na każdą dziedzinę wiedzy, a koszty oprawy w granicach 10% wydatków na gromadzenie [8, s.151-152].

Przyjrzyjmy się jeszcze, w jaki sposób standardy gromadzenia reprezentuje wymieniony wcześniej *Bibliotheksindex*. Szczegółowe wskaźniki określają następujące wielkości, które przykładowo podajemy dla jednej wybranej losowo Biblioteki Uniwersyteckiej i Miejskiej w Kolonii w 2008 r.:

- wydatki na literaturę i informację na 1000 użytkowników grupy podstawowej (63 777,00 €);
- udział wydatków na zasoby elektroniczne w stosunku do całości wydatków na gromadzenie (18%);
- liczba dostępów w sieci uniwersyteckiej na 1 użytkownika;
- wydatki (bez wydatków inwestycyjnych) w przeliczeniu na użytkownika (366,60 €);
- stosunek wydatków na gromadzenie do wydatków na płace pracowników (45,7%);
- wydajność pracowników, czyli stosunek liczby zgromadzonych mediów do liczby pełnoetatowych pracowników zatrudnionych w gromadzeniu i opracowaniu formalnym (5 085,9 jedn.);
- udział środków bibliotecznych w budżecie uczelni;
- udział środków pozyskanych (dochody własne, fundusze z projektów i fundacji) w stosunku do całości budżetu biblioteki.

[2] Rodzaj narodowego planowania bibliotecznego w Niemczech stanowią dokumenty zatytyłowane *Bibliothek* z określeniem roku jako stanu odniesienia*: '73; '93; 2007; 2012*. Wyznaczają one ważne etapy dla bibliotekarstwa niemieckiego. Prace nad tezami *Bibliothek 2012* rozpoczęły się już w kwietniu 2007 r. i aktualnie są w fazie końcowych dyskusji. Ich inicjatorem jest Bibliothek&Information Deutschland (BID).

Mierzenie jakości pracy dotyczy czterech szerokich obszarów charakteryzujących bibliotekę pod względem oferty, korzystania z usług, efektywności usług i możliwości dalszego jej rozwoju.

Organizacja pracy w zakresie gromadzenia ma także sprawdzone standardy. W części merytorycznej opiera się na kompetencjach specjalistów dziedzinowych, czyli fachreferentów w spolszczonej formie terminu niemieckiego[3]. Stanowiska te mają ponad stuletnią tradycję i łączą trzy kluczowe dla biblioteki naukowej zadania, jakimi są gromadzenie zasobów, ich opracowanie rzeczowe oraz specjalistyczna informacja. Stanowią oni w hierarchii zawodowej tzw. służbę wyższą (Höherer Dienst), podlegają bezpośrednio dyrektorowi biblioteki i mają wysoki prestiż w środowisku akademickim. Fachreferenci pełnią swoistą funkcję „pomostu" (Brückenfunktion) między biblioteką a uniwersytetem. Są partnerami do kontaktów z pracownikami naukowymi w zakresie doboru literatury, współuczestniczą w podziale środków na podlegające im dziedziny i odpowiadają za właściwe ich wydatkowanie. Fachreferaty w liczbie od 12 do 27 odzwierciedlają dziedziny nauki reprezentowane na danym uniwersytecie.

Segmentacji dziedzinowej w wielu bibliotekach podlegają także czynności gromadzenia i opracowania, które wykonywane są w ramach jednego połączonego oddziału. Możliwość takiej integracji dały biblioteczne systemy komputerowe oraz organizacja pracy grupowej w zespołach dziedzinowych. Współpraca bibliotek i wzajemne korzystanie z danych (kopiowanie) zaczyna się już na poziomie zamawiania książek u dostawców. Dane bibliograficzne wprowadzone w trakcie zamówienia są następnie przejmowane w procesach akcesji, inwentaryzacji i katalogowania, w trakcie których są uzupełniane, sprawdzane oraz korygowane zgodnie z przyjętymi normami i formatami. Rynek książki jest również przygotowany do współpracy z systemami bibliotecznymi poprzez możliwość realizacji zamówień w formie elektronicznego formularza. Kolejne wyzwanie stanowi dalsze ujednolicenie opisów bibliograficznych w celu łatwej wymiany danych na linii wydawcy, księgarze (dostawcy), bibliotekarze.

Warto krótko przedstawić strukturę połączonego oddziału, w pracy którego chodzi o to, aby dany tytuł od początku zamówienia do jego skatalogowania znajdował się w rękach jednej grupy 5-7 osób. Oddział liczący około 30 –35 osób składa się z kilku zespołów dziedzinowych, tworzonych według następujących kryteriów: łączenie pokrewnych dziedzin

[3] Wyczerpujące omówienie zadań fachreferentów zawierają artykuły w publikacji: *Bibliotekarz dziedzinowy w bibliotekach akademickich: materiały z seminarium zorganizowanego przez Bibliotekę Główną UMK w dniach 26-27 października 2000 r. w Toruniu*, Toruń 2001 [1].

nauki; wielkość rocznych wpływów z poszczególnych dziedzin i wysokość środków przeznaczonych na ich zakup; stopień trudności opracowania, liczbę fachreferentów przypadających na jeden zespół. Przykładowe wyodrębnienie zespołów dziedzinowych może mieć następujący kształt:

Zespół 1: Dzieła ogólne, muzyka, sport.

Zespół 2: Neofilologie, sztuka.

Zespół 3: Filologia klasyczna, historia, filozofia, teologia, orientalistyka.

Zespół 4: Nauki społeczne, prawo, ekonomia.

Zespół 5: Matematyka, nauki przyrodnicze, technika, medycyna, farmacja.

Zespół 6: Dokumenty elektroniczne i inne nie będące książkami (nicht Buch Materialien).

Założeniem dziedzinowej struktury oddziału było przede wszystkim osiągnięcie przejrzystości drogi książki. Wiadomo bowiem, kto opracowuje daną dziedzinę i łatwo ustalić na którym aktualnie etapie opracowania jest dana książka oraz kiedy będzie mógł z niej skorzystać zainteresowany czytelnik. Taki model działania odpowiada zasadzie tworzenia „szklanej biblioteki", która, jako instytucja usługowa, powinna być dla czytelników transparentna i przezroczysta, bez anonimowości całego zaplecza pracy bibliotekarskiej. Podział dziedzinowy stwarza wprost konieczność personalnej identyfikacji bibliotekarzy przez określone grono czytelników. Lepsza jest w tych warunkach znajomość potrzeb i większa odpowiedzialność za wykonywane zadania. Wydajność pracy mierzona jako czas potrzebny na zakupienie i opracowanie książki jest wysoka. W trybie normalnym czas ten wynosi do 6 tygodni, ale w razie potrzeby realizowane są także terminy bardzo krótkie (4 - 7 dni).

Opracowanie zbiorów również opiera się na wypracowanych w procesie automatyzacji bibliotek normach i standardach. Niemcy stworzyli w 1973 r. własny format opisu danych MAB (*Maschinelles Austaschformat für Bibliotheken*), będący obok wielkiej rodziny MARC pewną osobliwością, ale o strukturze i parametrach wcale nie gorszych od niej. Stale rozwijany i ulepszany występuje od 1995 r. pod nazwą MAB2. Składa się z pięciu formatów służących do wprowadzania następujących danych: bibliograficznych, nazw osobowych, nazw ciał zbiorowych, haseł przedmiotowych i danych lokalnych. Uwzględnia obowiązujące normy katalogowania alfabetycznego RAK (*Regeln für die alphabetische Katalogisierung*) i przedmiotowego RSWK *(Regeln für den Schlagwortkatalog).* Powiązany jest z tworzonymi od kilku dziesięcioleci i rozbudowanymi kartotekami wzorcowymi dla obszaru niemieckojęzycznego: nazw osobowych (Personennamendatei – PND), nazw

korporatywnych (Gemeinsame Körperschaftsdatei – GKD) oraz haseł przedmiotowych (Schlagwortnormdatei – SWD) [8, s.158-170; 5, s. 145].

Opracowanie zbiorów odbywa się na zasadzie kooperacji bibliotek zintegrowanych w sześciu regionalnych systemach bibliotecznych, które są nie tylko wspólnym katalogiem współpracujących bibliotek, ale oferują także korzystanie online z wielu baz danych, jak również wzajemne usługi zamawiania dokumentów przez użytkowników. Trzy pierwsze z niżej wymienionych systemów pracują w programie OCLC PICA, a trzy pozostałe w programie ALEPH:

1. Gemeinsamer Bibliotheksverbund (GBV), /Getynga/, obejmuje regiony: Brema, Hamburg, Meklemburgia – Pomorze Przednie, Dolna Saksonia, Saksonia Anhalt, Turyngia, Schleswig-Holstein.
2. Hessisches Bibliotheks-Informationverbund (HEBIS), / Frankfurt nad Menem/: Hesja.
3. Südwestdeutscher Bibliotheksverbund (SWB), /Konstancja/: Badenia-Wirtembergia, Saara, Południowa Nadrenia-Palatynat, Saksonia.
4. Kooperativer Bibliotheksverbund Berlin-Brandenburg (KOBV), /Berlin/: Berlin i Brandenburgia.
5. HBZ-Verbund, Hochchschulbibliothekszentrum des Landem Nordrhein-Westfalen, /Kolonia/: Północna Nadrenia-Westfalia i północna część Nadrenii Palatynatu.
6. Bibliotheksverbund Bayern (BVB), /Monachium/: Bawaria.

Wszystkie wymienione regionalne katalogi Niemiec oraz także Austrii i Szwajcarii są jednocześnie przeszukiwane w Karlsruher Virtuelle Katalog (KVK), który jest ważnym źródłem informacji o zasobach bibliotek niemieckiego obszaru językowego [8, s.129].

Ostatnie lata prac nad dalszym ujednolicaniem zasad opracowania cechuje troska o ich unifikację w skali międzynarodowej. Fachowa praca nad internacjonalizacją standardów bibliotecznych dla obszaru niemieckojęzycznego jest w gestii Niemieckiej Biblioteki Narodowej, która w kooperacji z największymi regionalnymi systemami bibliotecznymi Niemiec oraz przedstawicielami bibliotek z Austrii i Szwajcarii, przygotowuje nowe propozycje. Przedmiotem zainteresowania stały się amerykańskie standardy w postaci formatu wymiany danych katalogowych MARC21 oraz zasady katalogowania AACR2 *(Anglo-American Cataloquing Rules)*. Format MAB2 nie jest kompatybilny z MARC21, co uniemożliwia przejmowanie opisów niemieckich do OCLC i utrudnia również korzystanie z zasobów amerykańskich. W celu przezwyciężenia takiej izolacji podjęto w 2004 r. decyzję o sukcesywnym przechodzeniu na MARC21 i AACR2. Fachowa praca nad internacjonalizacją standardów bibliotecznych dla obszaru niemieckojęzycznego jest w gestii Niemieckiej

Biblioteki Narodowej, która w kooperacji z największymi regionalnymi systemami bibliotecznymi Niemiec oraz przedstawicielami bibliotek z Austrii i Szwajcarii, przygotowuje dziś nowe propozycje [9; 10]. Realizowany projekt składa się z dwóch części:

1. Internacjonalizacja niemieckich standardów – przejście na MARC21; zakłada wprowadzenie MARC21 jako jednolitego formatu do wymiany danych i usprawnienia kooperacji w dziedzinie norm.
2. Umożliwienie przejścia bibliotek niemieckich z formatu wymiany danych MAB na MARC21; obejmuje warsztaty niemieckich i austriackich specjalistów w kooperacji z amerykańskimi ekspertami.

Prace polegały na analizie poszczególnych części formatów pod względem różnic. Dotyczą one m.in. określenia *authority control* (pojecie autor w AACR2 zawiera więcej osób niż RAK, bowiem ujmuje też opracowującego, autora wstępu i komentarza, ilustratora); traktowania pola tytułu głównego i równoległego oraz zasad opisu dzieł wielotomowych. Konkordancja MAB2 z MARC 21 polegała na dokumentowaniu osiągniętych uzgodnień w zakresie kompatybilności elementów obydwu formatów. W jej efekcie od początku roku 2009 Deutsche Nationalbibliografie (Niemiecka Bibliografia Narodowa) wykazuje dane w formacie MARC21 w opisach bibliograficznych i kartotekach haseł wzorcowych [6].

Innym projektem realizowanym w Niemczech w latach 2002-2005 (http://www.ddc-deutsch.de/) było przygotowanie niemieckiego tłumaczenia w wersji drukowanej i online najnowszego 22 wydania Klasyfikacji Dziesiętnej Deweya (KDD), dostępnej także w formie systemu WebDewey. Licencję na rozwijanie tej najbardziej rozpowszechnionej na świecie i tłumaczonej na 30 języków uniwersalnej klasyfikacji posiada OCLC, a jej symbole są umieszczane w rekordach WorldCat oraz OCLC Online Union Katalog. W celu realizacji projektu zawiązało się konsorcjum wielu instytucji niemieckich współpracujących z grupą ekspertów oraz z OCLC i Biblioteką Kongresu. Zamierzony efekt był gotowy pod koniec 2005 r., kiedy to KDD ukazała się drukiem w monachijskim Wydawnictwie K.G. Saur i równocześnie była dostępna online w serwisie *Melvil* (http://services.ddc-deutsch.de/).

Jednym z obszarów zastosowania KDD jest Niemiecka Bibliografia Narodowa (Deutsche Nationalbibliographie). We wszystkich jej seriach obowiązuje układ rzeczowy KDD już od 2004 r.

Podsumowując powyższe rozważania należy podkreślić wysoki stopień standaryzacji w niemieckim bibliotekarstwie akademickim i jego otwarcie na zmiany w kierunku ujednolicania norm w skali międzynarodowej. Ważnym punktem odniesienia w tych

działaniach jest dorobek Stanów Zjednoczonych, powszechnie uważanych za kolebkę wielu standardów bibliotecznych i wzorców efektywnej kooperacji bibliotek.

Na podkreślenie zasługuje także poważne traktowanie przez państwo niemieckie sprawy finansowania bibliotek, które z urzędniczą skrupulatnością szacuje poziom rocznego przyrostu zbiorów bibliotecznych. Dzięki temu zasobne w literaturę i informację biblioteki stanowią niezastąpioną bazę dla badań naukowych. O tym, jak bardzo są to zasobne biblioteki przekonujemy się niejednokrotnie sami korzystając z wypożyczeń międzybibliotecznych na potrzeby naszych czytelników. Z łatwością znajdujemy tam nie tylko publikacje niemieckie, ale także najnowszą naukową literaturę angielskojęzyczną.

Bibliografia

1. *Bibliotekarz dziedzinowy w bibliotekach akademickich: materiały z seminarium zorganizowanego przez Bibliotekę Główną UMK w dniach 26-27 października 2000 r. w Toruniu.* Toruń: Wydawnictwo Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, 2001. ISBN 83-231-1350-5.
2. BIX –Der Bibliotheksindex [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.bix-bibliotkeksindex.de/. Stan z dnia 27.02.2009.
3. DDC Deutsch (Dewey - Dezimalklassifikation Deutsch) [Dokument elektroniczny]. Deutsche Nationalbibliothek. Tryb dostępu: http://ddb.de/wir/projekte/ddc_info.htm. Stan z dnia 16.03.2009.
4. HOHOFF Ulrich. Das neue Srtategiepapier der BID – Standards für Hochschulbibliotheken: Referat In der Vaeranstaltung „Bibliotheken und Politik" beim 97. Dt. Bibliothekartag In Mannheim am 3.6.2008. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.Hohoff-Bibl 2012-Vertrag-Standards-HSB2 (2).pdf. Stan z dnia 24.04.2009.
5. JACQUESSON Alain. *Automatyzacja bibliotek: zarys historyczny, strategia, perspektywy*. Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, 1999. ISBN 83-235-0056-8.
6. Newsletter Standardisierung und Erschliessung [Dokument elektroniczny]. 2009, nr 10. Tryb dostepu: www.d-nb.de/standardisierung/newsletter.htm. Stan z dnia 20.04.2009.
7. Newsletter Standardisierung und Erschliessung [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.ddb.de/standardisierung/afs/newsletter.htm. Stan z dnia 16.03.2007.
8. PLASSMANN Engelbert (red.). *Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland: eine Einführung.* Wiesbaden: Harrassowitz, 2006. ISBN 3-447-05230-9.

9. Umstieg auf MARC21 [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://ddb.de/standardisierung/formate/marc21/htm. Stan z dnia 16.03.2007.
10. Standardisierungsarbeit für Bibliotheken. Konzept Der Deutschen Bibliothek [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.ddb.de/standardisierung/pdf/konzept.pdf. Stan z dnia 16.03.2007.

Część VI

Standardy w komputeryzacji i elektronicznych usługach bibliotek

Dokąd zmierza rozwój systemów bibliotecznych i jak wpływają na nie standardy?

Kerstin Dahl[1]

Niniejszy tekst został poświęcony głównie bibliotekom europejskim. Jednak ze względu na to, że biblioteki w Europie i biblioteki w Stanach Zjednoczonych są podobne do siebie mniej lub bardziej i borykają się z tymi samymi problemami, będzie tu mowa również o bibliotekach amerykańskich.

Jak wiadomo, słowo „library" wywodzi się z łacińskiego słowa „liber", oznaczającego księgę. Początki działalności bibliotek polegały na zachowywaniu dokumentów pisanych i przypadają na trzecie tysiąclecie przed Chrystusem w Babilonii. Pierwsze biblioteki stanowiące repozytoria książek mieściły się w świątyniach greckich i zakładane były w połączeniu z greckimi szkołami filozoficznymi w IV w. przed Chrystusem.

Biblioteka, można uznać, jest jednym z większych fenomenów ludzkości. Od wieków przed narodzeniem Chrystusa pełniła istotną rolę w życiu kulturowym człowieka i do dziś stanowi miejsce skupiające osiągnięcia nauki, które gromadzi, zabezpiecza i przekazuje z pokolenia na pokolenie. Wszystkie zasady gromadzenia pozostawały bez zmian od momentu pożaru biblioteki w Aleksandrii po rezygnację z katalogów kartkowych. Biblioteki posiadają również w swych zasobach czasopisma, mikrofilmy, taśmy, kasety wideo, płyty kompaktowe i inne materiały będące uzupełnieniem zbiorów książkowych. Można w tym miejscu zadać pytanie: na jak długo? Już dzisiaj następują pewne zmiany w bibliotekach starego typu. Wzrost znaczenia komunikacji online umożliwił użytkownikom bibliotek wyszukiwanie elektronicznych baz danych. Biblioteki wirtualne i cyfrowe zajęły silną pozycję i prowadzą nas na bezgraniczne przestrzenie informacji i do spełnienia marzeń o bogactwie wiedzy dostępnych po zaledwie kilku kliknięciach myszką.

Zachowując pełny szacunek dla systemu „zerojedynkowego", należy podkreślić, że runy, stare rękopisy a nawet książki papierowe przetrwały pomimo wojen, naturalnych katastrof i zakłóceń w dostarczaniu prądu. W związku z tym powstaje pytanie: czy możemy dziś być wystarczająco przezorni, jeśli mamy do czynienia z dokumentem elektronicznym.

[1] Kerstin Dahl, system librarian, Biblioteka Uniwersytetu w Lund, e-mail: Kerstin.Dahl@lub.lu.se

Niemal codziennie przypomina się, że żyjemy w tzw. społeczeństwie informacyjnym, w społeczeństwie, które daje nam świat bez barier i ograniczeń. Będąc bibliotekarzami mówimy o informacji jak o pojęciu, a w rzeczywistości informacja istnieje w dwóch różnych światach, w świecie ludzkim (inaczej w świecie realnym) i w świecie komputerowym (inaczej w świecie wirtualnym/cyfrowym). Bardzo często te dwa światy są mylone, rezultatem czego jest błędne postrzeganie informacji. Informacja komputerowa jest przesyłana w systemie „zerojedynkowym", zaś w świecie realnym informacja nie przechodzi w bitach. Informacja przekazywana w świecie realnym nie istnieje, dopóki odbiorca/użytkownik nie zacznie jej interpretować. Komputer natomiast nie może sam z siebie korzystać z informacji ani nią operować, tak jak książka nie może przeczytać własnej treści, przynajmniej jeszcze nie dzisiaj.

Używanie komputerów przy wspomaganiu operowania informacją miało początek w eksperymentach w późnych latach 60-tych i wczesnych latach 70-tych XX-go wieku w ramach lokalnego rozwoju lub produkcji komercyjnej. Celem tych działań było zautomatyzowanie procesów bibliotecznych. Do automatycznego obiegu wprowadzone zostały minikomputery a książki zostały opatrzone kodami. Zmiany te szybko usprawniły manualne procesy. Lata 70-te przyniosły wzrost współpracy i lepsze wykorzystanie wspólnych zasobów bibliotek. W Szwecji wystartowała wspólna baza Libris. Sześć największych bibliotek uniwersyteckich rozpoczęło katalogowanie wszystkich nowo zakupionych książek w tym systemie. W Bibliotece Uniwersytetu w Lund otrzymaliśmy kilka trudnych lekcji o systemie life-cycle management. Konwersja systemu manualnego na pierwszy system automatyczny była dużo łatwiejsza niż konwersja pierwszego systemu automatycznego na drugi. Wówczas nie wiedzieliśmy tego, co wiemy teraz: że zostały podjęte pierwsze kroki w stronę kreowania współczesnego oblicza dzisiejszych bibliotek. Od tamtej pory postąpiliśmy naprzód z pierwszej generacji zintegrowanych systemów bibliotecznych do być może czwartej generacji. Kiedy Internet zaczął się poszerzać, katalogi biblioteczne były połączone z siecią i mogły być przedmiotem zdalnej konsultacji zainteresowanych z całego świata.

Katalogi online i e-meile otworzyły nową erę komunikacji i dostępu do informacji. Tradycyjne katalogi biblioteczne zawierają opis książek i periodyków, ale nie posiadają ich w przypadku poszczególnych artykułów z czasopism. Biorąc pod uwagę czasopisma, częściej niż monografie, były one kluczową literaturą w wielu dyscyplinach, zwłaszcza w naukach ścisłych a katalogi biblioteczne nie zaspokajały potrzeb wielu stałych czytelników. To doprowadziło do kolejnego kroku ku automatyzacji. Katalogi online zaczęły spełniać

oczekiwania dotyczące prezentacji aktualnej zawartości w formie elektronicznej. Niestety kiedy użytkownicy biblioteki zaczęli cieszyć się ze swobody zdalnego dostępu przez 24 godziny dziennie, szybko ulegali frustracji. Wyszukiwanie kończyło się bowiem na zidentyfikowaniu materiału drukowanego, na który musieli czekać, by z niego skorzystać. Wtedy wydawcy zaczęli oferować bibliotekom elektroniczne spisy treści. Udogodnienie w postaci elektronicznych spisów było tak bogatym w treści skrótem, że wielu użytkowników zaczęło ignorować materiały dostępne tylko w formie drukowanej, nawet jeśli odpowiadały one bardziej ich celom naukowym.

Na początku lat 90-tych powstał pomysł bibliotek cyfrowych. Biblioteki połączone z muzeami i archiwami zaczęły dygitalizować swoje zbiory specjalne i powszechnie je udostępniać. Na ironię owe zbiory specjalne, których treść ze względów historycznych była ledwo zauważalna, zostały udostępnione przez biblioteki naukowe pomiędzy zbiorami doskonale widocznymi. Mimo że projekt cyfryzacji w katalogach online rozpoczął się w latach 90-tych, książki były i nadal są w formie papierowej i aby stali czytelnicy mogli je wyszukać, ważniejsze było posiadanie dopracowanego systemu katalogowego. W przeciwnym wypadku biblioteki stałyby się supermarketami, gdzie żaden artykuł nie ma metki i wszystko wyrzucone jest na środek podłogi.

W starszych bibliotekach Europy książki były i są przechowywane w zamkniętych regałach, co stwarza konieczność wymyślenia określonego standardu, który zapewniłby zgodność pomiędzy poszczególnymi katalogami. Być może najbardziej znane, Reguły Muzeum Brytyjskiego, zainicjowane przez Sir Anthony'ego Panizzi'ego, wywarły wpływ na powstające później kodeksy, choć większość z nich znacznie odeszła od swojego wzoru.

Wolny dostęp do półek i łatwość w wypożyczaniu książek świadczą, że duże znaczenie podczas korzystania z nowoczesnej biblioteki odgrywa wolny wybór czytelnika. Uczeni i naukowcy stale podkreślają wagę możliwości przeglądania półek w dobrze zorganizowanej bibliotece. „Los sprzyja przygotowanym umysłom" powiedział L. Pasteur (francuski chemik i mikrobiolog) i owocne poszukiwania przydatnej informacji podczas wyszukiwania wiadomości na inny temat stały się powszechnie znanym i mile widzianym aspektem korzystania z biblioteki.

Katalogowanie i system klasyfikacji odgrywa dwie główne role. Po pierwsze ułatwiają dostęp do tematu poprzez umożliwienie użytkownikowi znalezienia, jakie prace lub dokumenty na dany temat posiada biblioteka. Po drugie zapewniają stałe i łatwe do zlokalizowania miejsce źródła informacji. Mamy tu na przykład UDC – Klasyfikację Dziesiętną Deweya – oraz wiele krajowych specjalnych systemów klasyfikacyjnych. Mówiąc

o systemach klasyfikacji zbliżamy się do problemu standardów i definicji słowa „standard". Zgodnie z Encyklopedią Britannica słowo „standard" znaczy: (1) coś ustalonego na mocy uprawnienia, zwyczaju lub ogólnej zgody jako model lub przykład; (2) coś utworzonego i ustalonego na mocy uprawnienia jako reguła miary ilości, wagi, rozmiaru, wartości czy jakości; (3) standard tworzy strukturę dla serwisu jako bazy albo dla wsparcia [1].

Najbardziej „popularnym" standardem bibliotecznym wydaje się format MARC (Machine Readable Cataloging). Rozwijał się on za sprawą środowiska bibliotecznego w celu przekazywania komunikatu z informacją bibliograficzną między bibliotekami. Biblioteki z chęcią zaczęły przyjmować MARC jako format dla gromadzenia rekordów bibliograficznych w ich lokalnych bazach danych, które były dostępne drogą komputerową. MARC po raz pierwszy został użyty przez Bibliotekę Kongresu w latach 70-tych i miał się stać międzynarodowym standardem, tj. USMARC. Od tamtej pory USMARC przeobraziło się w MARC21 i jest używany na całym świecie w niemal wszystkich bibliotekach.

Kilka lat przed zaakceptowaniem standardów MARC ukazał się anglo-amerykański standard katalogowania AACR2. Jego druga edycja została opublikowana przez American Library Association, Canadian Library Association oraz Chartered Institute of Library and Information Professional (w Wielkiej Brytanii). AACR2 został stworzony w celu konstruowania katalogów i innych list w powszechnych bibliotekach wszystkich typów. Regułom podlega opis wszystkich materiałów bibliotecznych zgromadzonych do chwili obecnej. Ten standard był używany od 1967 r., ale teraz jest zastępowany przez RDA, który tworzy opis i dostęp do zasobu – to standard katalogowania godny XXI-go wieku.

RDA zastąpił AACR2 w 2009 r. RDA dużo wcześniej wytyczał wzorce w katalogowaniu cyfrowych zasobów. Charakteryzuje się większym naciskiem na pomoc w wyszukiwaniach użytkowników, rozpoznaje, wybiera i udostępnia poszukiwaną informację. RDA wspomaga również gromadzenie rekordów bibliograficznych pokazując odwołania pomiędzy dziełami a twórcami. RDA zbudowany jest na dwóch konceptualistycznych modelach rozbudowanych przez IFLA – International Federation of Library Associations and Institutions, tj. FRBR – Functional Requirement for Bibliographic Data oraz FRAD – Functional Requirement for Authotiy Data. FRBR i FRAD pokazują skojarzenia, które mogą istnieć pomiędzy dziełem a twórcą tak samo jak między jakimkolwiek tłumaczeniem, interpretacją, adaptacją czy fizycznym sformatowaniem tego samego dzieła. RDA koncentruje się na informacji potrzebnej do opisania zasobów NOT jak tę informację pokazać. Użytkownicy będą mogli użyć zawartości RDA za pomocą wielu kodujących

schematów – tj. MODS – Metadata Object Description Standard, MARC 21 czy też Dublin Core.

Pierwsze standardy biblioteczne zostały wprowadzone do użytku przez American Library Association w późnych latach XIX-go wieku. ALA stworzyła standardy wiążące katalogowanie i tworzenie katalogu. Dzisiaj większość standardów rozbudowywana jest przez NISO – National Information Standards Organisation. Kilka z nich to dobrze znane standardy Z39.50, MODS, METS i Dublin Core. Wydaje się, że świat podąża w wielu sprawach za standardami amerykańskimi. Biblioteka Kongresu wyznacza pewne trendy.

OCLC z Woorldcat'em zawiera 1,436,921,669 rekordów ze 112 krajów w ponad 470 językach. WorldCat jest globalną bazą bibliograficzną posługującą się Internetem i pozwala instytucjom być bardziej otwartymi i produktywnymi – korzyści są jasne. Być może OCLC w nieodległej przyszłości będzie dla nas i światowym i lokalnym katalogiem.

Jest też Google i Google Book Search. Nowe funkcje w tych serwisach pojawiają się prawie każdego miesiąca. Dziś mamy także ofertę Amazon.com wraz z Kindle[2].

Na świecie funkcjonuje również wiele projektów dotyczących skanowania. Niemal wszystkie państwa mają takie projekty, mniej lub bardziej udane. Dotychczas zeskanowano już miliony książek. Jednym z nich jest udany projekt skanowania, który miał miejsce w Bibliotece Uniwersyteckiej w Lund kilka lat temu. Większość starych kart katalogowych została zeskanowana i umieszczona w spisie. Teraz można je wyszukiwać zarówno w porządku alfabetycznym, jak i według tematów.

Podsumowując, można śmiało stwierdzić, że biblioteki mają dziś budynki biblioteczne, książki, systemy klasyfikacyjne, standardy i nade wszystko wykwalifikowanych bibliotekarzy umiejących pomóc czytelnikowi. Lecz czy to wystarczy? Są i inni aktorzy na bibliotecznej arenie, próbujący „ukraść" nam naszych użytkowników. Trudno zatem stwierdzić, jaka przyszłość czeka biblioteki. Benjamin Disraeli powiedział „zmiana jest ustawiczna" i jest to fakt, który musimy zaakceptować. Biblioteki przyszłości przede wszystkim zagłębią się w badanie zagadnień związanych z olbrzymim wpływem ICT (Information and Communication Technologies) na biblioteki akademickie, by upewnić się, że biblioteki, jakąkolwiek drogę rozwoju obiorą, pozostaną sercem akademickiego życia.

Gdzie jest miejsce dla tradycyjnej czy nawet cyfrowej biblioteki w świecie informacji, w którym Google oferuje nam wszystko? Biblioteka bez książek – czy to antynomia czy znak naszych czasów? Technologia informacyjna zmienia się tak szybko, na ile zdajemy sobie z

[2] przenośne urządzenie do czytania e-booków (przyp. tłum.)

tego sprawę. Mając do utrzymania ogromne kolekcje, biblioteki walczą, aby przetrwać i przedefiniować swoją rolę. Być może rozwiązaniem byłoby przeniesienie się do serwisów społecznościowych, takich jak Facebook, Youtube, MySpace etc.

Czym jest Biblioteka 2.0? Jest to określenie unowocześnionej formy usług bibliotecznych stanowiącej przejście w świecie bibliotek w kierunku dostarczania usług użytkownikom. Chodzi przede wszystkim o zmiany nakierowane na użytkownika i jego udział w tworzeniu treści i społeczności. Koncepcja Biblioteki 2.0 zapożyczona została z Web 2.0 i podąża tą samą drogą. Zawiera usługi online, jak korzystanie z systemów OPAC i zwiększony przepływ informacji od użytkownika do biblioteki.

Czym jest LibraryThing? Jest to strona internetowa dla miłośników książek, która pomaga skatalogować własne książki. Można skatalogować wszystkie, lub właśnie czytaną książkę. Ponieważ każdy tworzy katalog online, zatem wszyscy tworzą go także wspólnie. LibraryThing. łączy ludzi na podstawie czytanych książek.

Jest również Twister, serwis dla przyjaciół, rodziny i współpracowników, powstały po to, aby komunikować się poprzez wymianę krótkich i częstych odpowiedzi na jedno proste pytanie: Co teraz robisz? Kolejny przykład to Flickr Jest to jeden z najlepszych serwisów pozwalających na zamieszczanie zdjęć. Jest także popularny Facebook, serwis społecznościowy, który łączy ludzi z przyjaciółmi i innymi ludźmi, którzy z nimi pracują, uczą się lub mieszkają. Ludzie używają Facebooka do utrzymywania kontaktów z przyjaciółmi. Podobnie działa MySpace. Można tam znaleźć przyjaciół, kolegów z klasy, poznać nowych ludzi, słuchać muzyki za darmo i budować swoją listę odtwarzania, dzielić się zdjęciami, oglądać filmy wideo. Jeszcze jeden popularny serwis to Delicious, wiodący serwis społecznościowy, który kategoryzuje linki do stron www. Dzięki niemu możliwe jest zachowywanie, dzielenie się i odkrywanie tego, co jest najlepsze w Sieci.

Bibliografia:

1. *Britannica Online Encyclopedia* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.britannica.com/EBchecked/topic/562902/standard. Stan z dnia 10.04.2009.

Ewolucja formatu MARC 21 jako uniwersalnego standardu wymiany danych bibliograficznych w zintegrowanych systemach bibliotecznych na świecie

Jadwiga Ratkowska[1]

Historia katalogów bibliotecznych sięga starożytności. Pierwszym liczącym się katalogiem był katalog Biblioteki Aleksandryjskiej. Liczyła ona ok. 500 tys. zwojów rękopisów. Zbiór opracował bibliotekarz Kallimach z Cyreny w III w. p.n.e. Katalog obejmował 120 ksiąg znanych jako Pinakes (tablice spisane działowo). Katalog Biblioteki Aleksandryjskiej był jednocześnie bibliografią. W średniowieczu głównym centrum gromadzenia ksiąg był klasztor a spisami bibliograficznymi inwentarze. Po erze katalogów książkowych nastąpiła era katalogów kartkowych różnego rodzaju. Było tak do drugiej połowy XX w., kiedy zaczęto tworzyć katalogi elektroniczne, które zapoczątkowały nową erę w systemach informacyjno-wyszukiwawczych.

Współczesny katalog elektroniczny umożliwia, przy jednorazowym opisie bibliograficznym wielokrotne jego użycie i to do różnych celów – nastąpiło rozszerzenie liczby możliwych odpowiedzi. Straciło na znaczeniu pojęcie hasła głównego – dokument w katalogu online jest reprezentowany przez jeden opis a odpowiada na wszystkie pytania w wyszukiwaniu.

Już w połowie lat pięćdziesiątych w Stanach Zjednoczonych zastosowano systemy elektronicznego wprowadzania danych do bibliotek [3, s. 36]. Na początku lat sześćdziesiątych Biblioteka Kongresu Stanów Zjednoczonych stworzyła na własne potrzeby elektroniczny format opracowania zbiorów, który zrewolucjonizował działania w tym zakresie na całym świecie. Zastąpił on papierowe karty katalogowe, które już od 1893 r. można było zamawiać w Library Bureau, a od 1901 r. były centralnie drukowane w Bibliotece Kongresu. Zamiana ta w latach sześćdziesiątych w USA była możliwa dzięki temu, że od 1960 r. wiele bibliotek amerykańskich korzystało z pomocy komputerów przy pracach katalogowych [4, s. 199]. Umożliwiło to ludziom na całym świecie korzystanie z katalogów

[1] mgr Jadwiga Ratkowska, Dyrektor Biblioteki Głównej Akademii Wychowania Fizycznego i Sportu w Gdańsku, e-mail: jagoda@awf.gda.pl

bibliotecznych z domów, wzrosła też rola wypożyczeń międzybibliotecznych, gdyż użytkownik natychmiast może się dowiedzieć, gdzie znajduje się poszukiwana pozycja.

Rewolucję w tym zakresie rozpoczęła Hennriette D. Avram i jej współpracownicy z Biblioteki Kongresu. Jej pierwszym zadaniem w Library Congress było analizowanie danych katalogowych i przekazywanie ich do komputerowej obróbki. Rozpoczęto ten proces poprzez analizę informacji zawartych w opisie katalogowym. Opracowano sposób, by skompilować i dać możliwość kopiowania rekordów bibliograficznych przez komputer. Potrzebny do tego był matematyczny kod, za pomocą którego cyfry, litery i symbole zostały przeniesione na język maszyn. Oryginalność systemu, który wypracowała Hennriette D. Avram, polegała na tym, że wykorzystano pola zmiennej długości oraz przypisano wartości cyfrowe każdemu z różnych pól opisu bibliograficznego.

W 1964 r. Henrietta D. Avram opublikowała swoje pierwsze studium na temat struktury danych czytelnych maszynowo i w ten sposób rozpoczęła się era komputerowego opracowania zbiorów. Powstał format MARC (Machine Readable Cataloguing) [1].

MARC oznacza przeprowadzanie procesu katalogowania w formie elektronicznej. Jego zadaniem jest wskazanie metody zapisu danych bibliograficznych różnego typu dokumentów, w tym książek, wydawnictw ciągłych czy plików komputerowych. Rekord tworzony w tym formacie zawiera pola o takich wyróżnikach, które jednoznacznie identyfikują zawartość pól. Te pola są z kolei partycjowane na podpola identyfikowane za pomocą jednoznakowych etykiet [5]. Obecna generacja systemu MARC 21 stanowi podstawę dla katalogów bibliotecznych na całym świecie. Pozostaje on w zasadzie taki sam, jaki zaprojektowała Hennriette D. Avram czterdzieści lat temu.

Hennriette D. Avram rozpoczęła pracę w Bibliotece Kongresu w 1965 r. Poprzednio pracowała w Agencji Bezpieczeństwa Narodowego. W okresie od 1966 r. do czerwca 1968 r. Biblioteka Kongresu przeprowadziła doświadczenia, które wykazały celowość przedsięwzięcia i pozwoliły usunąć pojawiające się usterki. Początkowo dane dla innych bibliotek przesyłano na taśmach magnetycznych. Opisy te nadawały się do wielokrotnego wykorzystania. Były one bardzo szczegółowe i dotyczyły tylko publikacji zwartych w języku angielskim, ale stopniowo rozszerzało to się na inne typy wydawnictw i języki. W 1968 r. Hennriette D. Avram razem z zespołem ukończyła pilotażowy program katalogowania w formacie Library Congress MARC, który szybko znalazł uznanie w Stanach i na całym świecie. Wersja anglo-amerykańska oparta została na przepisach katalogowania AACR (Anglo-American Catalogin Rules. North-American text, Chicago, 1967), które były pierwszym unormowaniem w zakresie katalogowania komputerowego. Hasła przedmiotowe

oparto na LCSH (Library of Congress Subject Headings) oraz Klasyfikacji Dziesiętnej Deveya lub Klasyfikacji Biblioteki Kongresu.

Historyczną datą jest rok 1965, kiedy to w Bibliotece Kongresu pojawił się pierwszy rekord MARC. Jest to format rekordu bibliograficznego możliwy do odczytania za pomocą komputera. Biblioteka Kongresu przygotowała ten projekt na potrzeby katalogowania własnych zbiorów, jednak z czasem format ten został przekształcony w US MARC i stał się formatem uniwersalnym [4]. Kalendarium formatu przedstawiono na rysunku 1.

1965 – Pilot MARC (MARC I)
1967 – MARC II
1976 – MARC (rekordu hasła wzorcowego) *(1987) USMARC (rekordu hasła wzorcowego)*
1977 – UNIMARC (IFLA)
1980 – MARC (rekordu bibliograficznego) *(1988) USMARC (rekordu bibliograficznego)*
1984 – Format USMARC rekordu zasobu
1990 – Format USMARC rekordu dla symbolu klasyfikacji
1993 – Format USMARC rekordu danych faktograficznych
1997 – USMARC + CAN/MARC = MARC 21

Rys. 1. Kalendarium Formatu USMARC

Źródło: opracowanie własne

Pochodną struktury formatu MARC jest międzynarodowa norma ISO 2709 „Format do wymiany informacji".

Działania Biblioteki Kongresu w zakresie informatyzacji działań bibliotecznych i ujednolicenia zasad katalogowania były obserwowane na całym świecie, szczególnie przez biblioteki narodowe, które były zainteresowane przeniesieniem doświadczeń amerykańskich na swój grunt. Na potrzeby British Nationaly Bibliography prace takie prowadziła British Library. Już w roku 1969 Ricard Coward opublikował projekt BNB MARC, który uwzględniał osiągnięcia Biblioteki Kongresu, ale wprowadzał też elementy bibliografii narodowej angielskiej. W roku 1975 format BNB MARC przekształcił się w UK-MARC. W projekcie angielskim pojawił się szereg ulepszeń np. wprowadzono pojęcie hasła analitycznego, przydatnego w opracowaniu prac współwydanych. W roku 2000 British Library zaleciła bibliotekom brytyjskim przejście z UKMARC na MARC 21.

Również we Francji na uniwersytecie w Grenoble Marc Chauveine podjął prace, aby dostosować format MARC (szczególnie wersję angielską) do narodowych potrzeb biblioteki

francuskiej. Tak powstał format MONOCLE, który był przeróbką BNB MARC. Opublikowano go w 1970 r.

Z kolei na pracach bibliotekarzy francuskich oparła się grupa pracowników biblioteki Kantonalnej i Uniwersyteckiej w Lozannie, która na podstawie formatu MONOCLE stworzyła strukturę danych znaną później jako SIBIL. W latach osiemdziesiątych system ten był najczęściej używanym formatem w Europie. Warto w tym miejscu wspomnieć o pracach grupy INTERMARC. Składała się ze specjalistów francuskich, belgijskich, holenderskich, angielskich, szwajcarskich. Grupa ta opublikowała wspólne przepisy w formie podręcznika dla wydawnictw zwartych, ciągłych i kartotek wzorcowych. Prace w grupie INTERMARC zakończyły się po przyjęciu formatu IFLA – UNIMARC, który odnosił się do trzech typów dokumentów: zwartych, ciągłych i wydawnictw kartograficznych. Miał on za zadanie wyznaczać ramy pracy normalizacyjnej, którą wykonano w dziedzinie uniwersalnej kontroli bibliograficznej.

Kraje anglojęzyczne jako pierwsze wypracowały formalną strukturę wymiany danych w formacie MARC. Było to np. bardzo potrzebne w dwujęzycznej Kanadzie.

W prawie każdym kraju wypracowano własne wersje formatu MARC:

1. ANNA-MARC we Włoszech (1978)
2. CAT-MARC w Katalonii (1975)
3. FIN-MARC w Finlandii
4. DANMARC w Danii (1975)
5. MARC-BN w Polsce
6. JAPAN-MARC w Japonii
7. MALMARC w Malezji (1978)
8. MARC-BR w Belgii
9. NORMARC w Norwegii
10. S.A.-MARC w Republice Południowej Afryki (1977)
11. SINGMARC w Singapurze
12. SWEMARC w Szwecji

i wiele innych [3, s. 141-142].

W inny sposób przebiega współpraca niemiecko-amerykańska [2]. Istnieje partnerstwo Niemiecko-Północnoamerykańskie w Dostępie do Zasobów (German-North American Resources Parnership GNARP). Projekt ten rozwijany jest od 1988 r. Obejmuje 40 bibliotek amerykańskich i 6 bibliotek niemieckich. Podstawowym jego celem jest współpraca w zakresie gromadzenia, opracowania, digitalizacji i dostarczania dokumentów. Współpraca nad

internacjonalizacją standardów bibliotecznych dla obszaru niemieckojęzycznego przebiega pomiędzy Biblioteką Kongresu a Niemiecką Biblioteką Narodową. W 1973 r. w Niemczech powstał własny format MAB (Maschinelles Austaschformat für Bibliotheken). Od 1995 r. występuje on pod nazwą MAB2. Jest to pięć formatów dotyczących opisu bibliograficznego, danych osobowych, korporatywnych, haseł przedmiotowych i danych lokalnych. Zbudowany został na podstawie norm katalogowania obowiązujących w niemieckiej strefie językowej. Format MAB2 nie był kompatybilny z MARC 21, co utrudniało transfer danych z bibliotek amerykańskich. Dlatego w 2004 r. podjęto działania mające na celu przechodzenie na MARC 21. Program GNARP ma za zadanie wspomagać kooperację z amerykańskimi ekspertami, w zakresie współdziałania obydwu systemów.

W Polsce w latach siedemdziesiątych ukazało się sporo publikacji na temat MARC. Były to wierne przekłady prac amerykańskich. Dużym utrudnieniem było znalezienie odpowiedników stosowanych terminów informatycznych [4, s. 197]. Jednocześnie podjęto próby stworzenia formatu narodowego w Bibibliotece Narodowej, jednak ostatecznie w 1993 r. uznano format USMARC jako polski standard narodowy. Bardzo duży wpływ na ten fakt miała implementacja zintegrowanego systemu bibliotecznego VTLS-Virtua przez większość bibliotek naukowych w Polsce. Również w realizacji koncepcji katalogu narodowego NUKAT wzorowano się na doświadczeniach Biblioteki Kongresu.

MARC okazał się formatem uniwersalnym, jest stosowany w 50 wersjach narodowych a poprzez możliwość tworzenia katalogów centralnych i możliwość wymiany danych jest formatem stosowanym najczęściej. Warto podkreślić, że Stany Zjednoczone są kolebką wielu standardów bibliotecznych, które zostały przejęte do innych krajów i zostały uznane za standardy międzynarodowe. Do formatu opisu bibliograficznego w 1981r. dołączono format khw (kartoteki haseł wzorcowych), czyli format wymiennych kartotek wzorcowych, który uporządkował strukturę danych osobowych, korporatywnych oraz haseł przedmiotowych.

W związku z brakiem spójności pomiędzy rozwijającymi się formatami narodowymi już w połowie lat siedemdziesiątych rozpoczęto prace nad ujednoliceniem formatu dla rekordu bibliograficznego i w 1980 r. opublikowano dokument *MARC format for bibliographic data*. W 1988 r. pojawił się *USMARC format bibliographic data.* W latach dziewięćdziesiątych pracowano nad harmonizacją formatów USMAR CAN/MARC i UKMARC i w 1997 r. ostatecznie powstał MARC 21. Format ten zaczął zastępować inne i zyskał miano uniwersalnego. Pierwsze wydanie ukazało się w 1999 r. pod tytułem *MARC 21 format for bibliografhic data* [6, s. 149]. Format MARC 21 jest opracowany, utrzymywany i

corocznie aktualizowany na stronie Biblioteki Kongresu (bezpłatny dostęp na stronie biblioteki; wersja full i consice).

MARC – Machine-Readable Cataloging – jest formatem służącym do zapisu i wymiany danych zgodnie z normą: ISO 2709:1996 (PN-ISO 2709:1998), używanym w bazach katalogowych i bibliograficznych. Dane niektórych pól rekordu MARC są zapisywane w postaci zakodowanej. Biblioteka Kongresu USA wraz z formatem MARC utrzymuje stosowne wykazy zakodowanych wartości, takie jak nazwy krajów, nazwy obszarów geograficznych czy nazwy języków. W polach takich używa się wartości zgodnych z obowiązującymi normami, które podają odpowiednie kody. Format MARC 21 jest dostępny w dwóch wersjach: w wersji pełnej oraz w wersji skróconej, noszącej nazwę MARC 21 Lite.

Zgodnie z tymi samymi zasadami co format MARC opracowanych zostało wiele innych formatów zapisu danych bibliograficznych w postaci elektronicznej. Są wśród nich formaty uniwersalne (np. UNIMARC opracowany przez Międzynarodową Federację Stowarzyszeń Bibliotecznych IFLA). Panuje obiegowa opinia, że nikt na świecie nie lubi posługiwać się formatem MARC, ale wszyscy to robią [7]. Dzieje się tak, gdyż jest on precyzyjny, łatwy w przetwarzaniu, jest niezależny od oprogramowania, systemu operacyjnego a nawet używanego nośnika fizycznego. Można go przetwarzać na różnych maszynach. Stosuje się go, aby opisy były kompatybilne z opisami w innych katalogach, co daje możliwość wymiany i kopiowania.

Format MARC jest międzynarodową umową, która określa zamieszczanie danych bibliograficznych. Cały opis jest podzielony na strefy, pola i podpola. Są one uwzględniane w opisie formatu, ale nie mają jednocześnie swojego odpowiednika w nim samym. Przy opisie formatu istotny jest nie tylko spis pól i podpól, ale także reguły ich wypełniania. Stosuje się tu określone zasady powtarzania. Pola mają trzyznakowe (zwykle trzycyfrowe) nazwy. Niektóre z nich (organizacyjne, w tym LDR i pola o nazwach zaczynających się od 00) mają charakter pozycyjny (znaczenie znaku zależy od pozycji, na której jest umieszczony). Inne pola składają się z dwuznakowego wskaźnika oraz podpól; wskaźniki (nie dotyczą wszystkich pól) nie zawierają danych bibliograficznych, lecz informacje o wybranych danych. Podpola mają jednoznakowe (cyfry lub litery) nazwy i zawierają właściwe dane.

Komputeryzacja procesów bibliotecznych zmieniła sposób organizacji biblioteki i objęła wszystkie procesy w niej zachodzące. W latach siedemdziesiątych podjęto próby scalania tych procesów. Zaczęły powstawać pierwsze komputerowe systemy biblioteczne, które umożliwiały przetwarzanie składowanych danych. Główne zalety zintegrowanych systemów bibliotecznych to: kompleksowość, modułowość i parametryzacja a cechą

podstawową jest to, że każdy opis dokumentu – rekord, wprowadzany jest wyłącznie raz do zbioru. Rekord ten jest wykorzystywany we wszystkich modułach: gromadzenia, opracowania, udostępniania i przetwarzania informacji. Rekord bibliograficzny jest traktowany jako podstawa informacji o zbiorach. Dane bibliograficzne wprowadza się raz, niezależnie od liczby posiadanych przez bibliotekę egzemplarzy danej pozycji. Normy i standardy stosowane w systemach zintegrowanych dotyczą opisu danych (np. MARC21, USMARC, ISO 2709), określają język komend i zasady współpracy systemów komputerowych.

Obecnie na rynku jest wiele systemów bibliotecznych od najprostszych do najbardziej rozbudowanych. Biblioteki naukowe, które z reguły gromadzą wiele zasobów, wdrożyły lub przechodzą na zintegrowane systemy biblioteczne typu HORIZON, VTLS, ALEPH, PROLIB i wiele innych. Wszystkie katalogi zintegrowanych systemów bibliotecznych są dostępne w sieci Internet. Ich poprawności strzegą kartoteki haseł wzorcowych, które odwzorowują relacje między hasłami wzorcowymi (ujednolicona nazwa danej osoby, ciała zbiorowego, ujednolicony tytuł, itd.) oraz hasłami wzorcowymi i formami odrzuconymi, dzięki czemu powiększają możliwości wyszukiwawcze systemu. Ich istotą jest jednoznaczność, standaryzacja i spójność danych zawartych w kartotece a tym samym danych wprowadzanych do katalogu. Kartoteki wzorcowe łączą w jeden spójny system hasła opisu bibliograficznego i hasła charakterystyki rzeczowej, gwarantując spójność systemu.

Formaty są przeznaczone do wymiany, dystrybucji i komunikacji danych bibliograficznych w formie czytelnej dla komputera. Idea formatu pozwala na ich przekazywanie poprzez transfer plików przez sieci informatyczne. Format jest zatem strukturą zewnętrzną w stosunku do użytkowanego systemu komputerowego. Można go wykorzystywać w różnych zintegrowanych systemach bibliotecznych. Formaty nie będą miały nigdy ostatecznej formy: będą musiały zawsze adaptować się do nowych typów dokumentów gromadzonych przez biblioteki. [3, s. 158-159]. Będzie to szczególnie ważne w powszechnej dobie digitalizacji zasobów bibliotecznych, jak również wciąż zwiększającego się zapotrzebowania na szybką, rzetelną i obszerną informację.

Bibliografia:

1. AVRAM Henriette D. *MARC, its history and implications.* Washington: Library of Congress, 1975. ISBN 0-8444-0176-5.
2. HUDZIK Krystyna. Transatlantyckie partnerstwo niemieckich i amerykańskich bibliotek w dobie cyfrowej. In KOCÓJOWA Maria (red.). *Przenikanie i*

rozpowszechnianie idei oraz doświadczeń: zagadnienia międzynarodowego bibliotekoznawstwa porównawczego [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.inib.uj.edu.pl/wyd_iinb/s3_z4/hudzik.pdf. Stan z dnia 16.04.2009.

3. JACQUESSON Alain. *Automatyzacja bibliotek: zarys historyczny, strategia, perspektywy*. Warszawa: Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, 1999. ISBN 83-235-0056-8.
4. LENARTOWICZ Maria. O formacie MARC dla niewtajemniczonych. In *Przegląd Biblioteczny*. 1978, nr 2, s. 195-204. ISSN 0033-202X.
5. MARC. In *Wikipedia* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://pl.wikipedia.org/wiki/MARC_(informatyka). Stan z dnia 16.04.2009.
6. PALUSZKIEWICZ Anna. Formaty MARC. Początki i ewolucja. In CZERMIŃSKI Jurand Bogdan (red.). *Komputeryzacja bibliotek naukowych w kontekście standardów oprogramowania bibliotecznego*. Gdańsk: Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, 1996, s. 148-153. ISBN 83-7017-686-0.
7. RADWAŃSKI Aleksander. Felieton merytoryczny czyli o standardach słów kilka. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2002, nr 4. Tryb dostępu: http://ebib.oss.wroc.pl/2002/33/felieton.php. Stan z dnia 16.04.2009.

Słowa kluczowe w katalogach OPAC i co dalej?

Wiesław Babik[1]

Poza specyficznym wykorzystywaniem nazwy „słowo kluczowe" w takich dziedzinach, jak na przykład literaturoznawstwo, stylistyka, czy informatyka słowa kluczowe są przede wszystkim językowym narzędziem opisu i wyszukiwania dokumentów i informacji w systemach dokumentacyjnych i bibliotecznych. Są to jednostki leksykalne języka słów kluczowych (jsk).

Uważa się, że w katalogach bibliotecznych stosuje się powszechnie słowa kluczowe (sk). Tymczasem okazuje się, że są one stosowane tylko w niewielkim stopniu, chociaż stosuje się polireprezentację informacji z użyciem więcej niż jednego jiw. Istotę polireprezentacji informacji stanowi intencjonalna redundancja opisu tj. zasada wielokrotnego równoległego opisywania dokumentów za pomocą różnych języków informacyjno-wyszukiwawczych.

Od momentu powstania słowa kluczowe znajdują zastosowanie w tworzeniu nowych typów indeksów, nazywanych niekonwencjonalnymi, permutacyjnymi lub też indeksami słów kluczowych. Historycznie pierwszym systemem opartym na koncepcji uwzględniającej kontekst słów kluczowych był system KWIC (Key-Word-in-Context), opracowany pod koniec lat pięćdziesiątych XX wieku przez Hansa Petera Luhna. W połowie lat siedemdziesiątych XX wieku koncepcja ta została rozwinięta w brytyjskim systemie PRECIS (PREserved Context Indexing System), opracowanym dla British National Bibliography przez Derka Austina oraz w hinduskim systemie POPSI.

Języki słów kluczowych stosowane w indeksach KWIC i KWOC uwzględniają zasady permutacji, czyli eksponowania kolejnych elementów fraz leksykalnych [1]. Biorąc pod uwagę sposób prezentacji słów kluczowych, mogą one być w kontekście, np. w indeksie KWIC, bez kontekstu, np. w indeksie KWOC.

Mika Käki z Uniwersytetu w Tampere (Finlandia), zainspirowany indeksem KWIC, zbudowanym przez Hansa Petera Luhna, zaproponował tzw. fKWIC (frequency-based keyword context index) [5]. Klasyczny indeks KWIC stanowi formę konkordancji tj. indeks

[1] dr hab. prof. nadzw. Wiesław Babik, Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Jagiellońskiego, e-mail: wbabik@inib.uj.edu.pl

słów, w którym każde ze słów jest wyświetlane wraz z jego kontekstem. Słowa kluczowe użyte w wyszukiwaniu stanowią w nim bazę dla indeksu podczas, gdy pozostałe słowa z tytułu stanowią dla niego kontekst. Istotą nowej propozycji przedstawionej przez Käki jest generowanie indeksu fKWIC za pomocą algorytmu o charakterze statystycznym.

Do grupy systemów realizujących koncepcję indeksowania z zachowaniem kontekstu należy też hinduski system POPSI (Postulate-based Permuted Subject Indexing). System ten służy do automatycznego generowania indeksów przedmiotowych na podstawie charakterystyk treściowych w postaci rozwiniętych fraz nominalnych języka angielskiego. Jego zmodyfikowaną wersję stanowi DSIS (Deep Structure Indexing System), który odczytuje zakodowane charakterystyki tematów dokumentów i na ich podstawie generuje tezaurus o strukturze klasyfikacji fasetowej, czyli tzw. klasaurus. Indeksowanie z zachowaniem kontekstu ma za zadanie odwzorowanie relacji sytuacyjnych wyrażanych w strukturze fraz nominalnych języka naturalnego w zapisie zdania jiw w postaci hasła przedmiotowego.

Języki słów kluczowych są stosowane również w systemach pełnotekstowych, zarówno do ich indeksowania, jak i wyszukiwania informacji. W piśmiennictwie naukowym problematyce tej poświęcono już sporo prac. Między innymi ustalono, że rozmieszczenie informacji w artykułach jest zróżnicowane. Miejscem o największej frekwencji występowania słów kluczowych jest abstrakt, zaś w pozostałych częściach artykułów z reguły znajduje się więcej informacji relewantnych dla użytkownika, które zazwyczaj muszą być odczytywane z kontekstu [12]. Wprawdzie najbardziej nasycone słowami kluczowymi są abstrakty, ale pełny tekst – chociaż ma zdecydowanie mniejsze nagromadzenie słów kluczowych – zawiera zdecydowanie więcej informacji i to właśnie w nim zawarty jest cały kontekst tematu. Obecnie dominuje pełnotekstowe wyszukiwanie informacji za pomocą słów kluczowych. Jego podstawy są rozwijane przede wszystkim w ramach programu Text Retrieval Experiment Conference (TREC).

Słowa kluczowe są też wykorzystywane do opisu i wyszukiwania informacji graficznej, na przykład można je przypisywać do różnych kategorii zdjęć w formie etykiet zawierających istotne nazwy, np. takie, jak rodzina, sport, szkoła. Wiele systemów gromadzących tego rodzaju informacje (np. iPhoto2) posiada cechę wyszukiwania na podstawie słów kluczowych lub dowolnego słowa, czy wyrażenia znajdującego się w komentarzu[23].

[23] Por. http://www.apple.com.pl/products/iphoto/organize.html

Słowa kluczowe zostały zaimplementowane w katalogach bibliotecznych OPAC w latach sześćdziesiątych XX w. Dynamiczny rozwój tych katalogów nastąpił w latach osiemdziesiątych i dziewięćdziesiątych ubiegłego stulecia i trwa do dziś. Niewątpliwie jest to, oprócz systemu www, nowy obszar zastosowań słów kluczowych. Katalogi biblioteczne tzw. pierwszej generacji funkcjonowały na zasadzie prostych prekoordynowanych indeksów, generujących w interesującym nas przedmiocie frazy kluczowe, wybrane ze struktury opisu bibliograficznego, głównie z tytułów dokumentów. Katalogi następnych generacji znacznie rozszerzyły swoje możliwości. I tak druga generacja umożliwiła wyszukiwanie według słów kluczowych, a kolejna generacja także wyszukiwanie według słów kluczowych w obrębie hasła przedmiotowego, a następnie rozszerzenie wyszukiwania według słów kluczowych na pozostałe wybrane elementy opisu, np. tytuły dokumentów, nazwy serii, adnotacje. Znacznie rozszerzony został zakres wyszukiwania według słów kluczowych, m.in. o adnotacje zawartościowe (spisy treści), abstrakty (głównie streszczenia autorskie) a nawet całe teksty dokumentów, czy tzw. odpowiedniki słowne symboli klasyfikacyjnych [2]. Liczba pól przeszukiwanych metodą słów kluczowych jest różna w różnych bibliotekach.

Językami stosowanymi w komputerowych katalogach bibliotecznych zajmowała się Jadwiga Sadowska [11]. Jej zdaniem wyszukiwanie za pomocą języka słów kluczowych jest obecnie najbardziej znanym sposobem wyszukiwania w bibliotecznych katalogach komputerowych. Zwróciła uwagę, że słowo kluczowe (ang. keyword) w tym kręgu jest powszechnie używane w znaczeniu dowolnego słowa wybranego z charakterystyki formalnej lub rzeczowej dokumentu, nie zaś w znaczeniu jednostki leksykalnej języka słów kluczowych, poddawanego jednak w pewnym stopniu kontroli leksykograficznej.

W tradycyjnym systemie katalogów kartkowych większość bibliotek prowadziła katalog systematyczny lub działowy. Po ich skomputeryzowaniu najczęściej stosowane są hasła przedmiotowe i słowa kluczowe. Duża część bibliotek tworzy kilka uzupełniających się charakterystyk rzeczowych, wykorzystując jednocześnie różne języki informacyjno-wyszukiwawcze. Związana z tym jest, widoczna w czasie kilku ostatnich lat, tendencja do uszczegóławiania haseł przedmiotowych, na przykład tworzonych w Bibliotece Narodowej. Zauważalnym zjawiskiem jest wykorzystywanie słów kluczowych do selekcjonowania informacji w obrębie pól haseł przedmiotowych.

Komputeryzacja bibliotek wymusza ujednolicenie metod opracowania zbiorów, w tym konieczność ujednolicenia haseł formalnych i określenia jiw, stosowanego w opisie dokumentów. W tym kontekście trzeba wspomnieć o nowszej wersji katalogów OPAC, czyli tzw. OKAPI, który wykorzystuje ankietową metodę indeksowania, oferującą stałą długość

tekstu opisu dokumentu [6]. Ten sposób indeksowania za pomocą jsk może być użyteczny również w innych typach siw.

Oprócz wybierania słów z tytułu dokumentu lub z poszczególnych pól opisu bibliograficznego, tylko nieliczne biblioteki w swoich OPAC-ach dostarczają możliwość wyszukiwania według słów kluczowych. Przykładem takich bibliotek w Polsce mogą być Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Biblioteka Główna Politechniki Poznańskiej, Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. Zakres stosowania języków słów kluczowych w OPAC-ach ujawniły badania Zofii Pokusińskiej i Teresy Dębickiej, opublikowane w 2004 r. [10][2].

Stosowanie języka swobodnych słów kluczowych, jako doraźne rozwiązanie, zalecono w bibliotekach kościelnych, zrzeszonych w Federacji FIDES. W tym celu opracowano słownik słów kluczowych[3]. Jednak większość bibliotek po początkowej euforii związanej z możliwością wyszukiwania w OPAC-u za pomocą słów kluczowych z tego zrezygnowała, gdyż wymagało to od bibliotek dodatkowych prac nad indeksowaniem książek za pomocą słów kluczowych. Zrezygnowano więc z tej możliwości uzupełniając wyszukiwanie za pomocą haseł przedmiotowych nieujednoliconymi słowami generowanymi z poszczególnych pól opisu bibliograficznego/katalogowego, głównie z pola tytuł dokumentu, ale także z pola opis przedmiotowy. Indeks nieujednoliconych słów jest tworzony automatycznie m.in. w OPAC-u Biblioteki Jagiellońskiej w Krakowie i innych bibliotekach posługujących się systemem bibliotecznym VIRTUA. Słowa są wybierane automatycznie bez ich ujednolicenia. Prace nad jsk ujawniły więc, że są to zagadnienia wymagające pracy całych zespołów ludzkich i współpracy wielu instytucji.

W katalogach OPAC stosuje się obecnie dwie odmiany języka słów kluczowych. W języku indeksowania jest on znormalizowany a jego słownik jest jawny, zwykle postaci tzw. kartoteki wzorcowej, zaś w języku wyszukiwawczym opiera się na słowniku niejawnym (indeksowanie swobodne) lub jawnym z wykorzystaniem wspomnianej kartoteki wzorcowej. Użytkownicy katalogów wspomnianych bibliotek mają więc do dyspozycji dwa rodzaje słowników: słowniki explicite (jawne) w postaci indeksów, *de facto* list jednostek leksykalnych do wyboru użytkownika oraz słowniki implicite (niejawne), stanowiące pomoc w indeksowaniu swobodnym.

[2] Wprawdzie badania, o których tu mowa, dotyczyły stosowania UKD w katalogach komputerowych bibliotek akademickich, ale przy okazji dostarczyły informacji o innych jiw stosowanych w tych katalogach. Por. Jadwiga Sadowska: *Języki informacyjno-wyszukiwawcze w komputerowych katalogach bibliotecznych* [10].
[3] Por. Piotr Klimek: *Słownik słów kluczowych z teologii* [7].

Za granicą interesujące badania kwestionariuszowe dotyczące wyszukiwania za pomocą słów kluczowych z wykorzystaniem operatorów Boole'a w katalogu online biblioteki Uniwersytetu Oklahomy przeprowadził w 1995 r. Charles R. Hildreth [4]. Celem tych badań było ustalenie, czy typowi użytkownicy katalogu rozumieją podstawowe zasady wyszukiwania za pomocą słów kluczowych i operatorów Boole'a. Dodatkowo chodziło o określenie częstości wyszukiwania za pomocą słów kluczowych w porównaniu z tradycyjnymi formami wyszukiwania w katalogu alfabetycznym i rzeczowym. Dane zebrano na podstawie składającego się z sześciu pytań kwestionariusza i zapisów przebiegu wyszukiwania komputerowego w systemie bibliotecznym NOTIS. Pierwsze pytanie dotyczyło doświadczenia użytkowników w wyszukiwaniu za pomocą słów kluczowych, drugie – rodzaju pierwszego wyszukiwania, trzecie wyszukiwania za pomocą jednowyrazowych słów kluczowych, czwarte wielowyrazowych słów kluczowych, piąte i szóste dotyczyło rodzaju preferowanej pomocy. Uzyskano 228 kwestionariuszy. Otrzymane dane pozwoliły na stwierdzenie, że użytkownicy najczęściej wyszukują informację za pomocą słów kluczowych (92,5% badanych). Często jest to jednak wyszukiwanie nieudane, a większość użytkowników nie rozumie działania systemu. Odpowiedzi na drugie pytanie pokazały, że najczęstsze wyszukiwanie jest właśnie przez słowa kluczowe (54,2% respondentów). Na drugim miejscu znalazło się wyszukiwanie poprzez temat (33% badanych). Najmniej osób zadeklarowało wyszukiwanie przez tytuł dokumentu (7,5%), a przez autora tylko 5,3%. Tylko 36,1% respondentów wiedziało, że wyszukiwanie za pomocą jednowyrazowych słów kluczowych obejmuje wszystkie pola rekordu, chociaż odpowiedzi na inne pytania wskazywały, że ponad połowa (53,2%) zdawała sobie sprawę, że wyszukiwanie za pomocą słów kluczowych nie ogranicza się tylko do jednego pola. W odpowiedzi na czwarte pytanie uzyskano informację, że 33,8% badanych używa wielowyrazowych słów kluczowych. W razie trudności z wyszukiwaniem prawie połowa badanych (47,8%) oczekiwała pomocy bibliotekarza, tylko 21% preferowało instrukcje drukowane bądź wyświetlane na monitorze.

W nawiązaniu do tych badań warto wspomnieć o polskich badaniach ankietowych przeprowadzonych w 2006 r. w Bibliotece Jagiellońskiej oraz Bibliotece Głównej AGH w Krakowie. Badania te wprawdzie dotyczyły użyteczności języka haseł przedmiotowych KABA, ale ujawniły też stopień korzystania z języka słów kluczowych, na przykład w Bibliotece Jagiellońskiej wyszukiwanie według słów kluczowych znalazło się na czwartym miejscu, po wyszukiwaniu według autora, wyszukiwaniu według tytułu i wyszukiwaniu

według haseł przedmiotowych. Słów kluczowych używało często – 33%, rzadko – 48% i nigdy – 19% badanych, przy czym 70% badanych stanowili studenci.

W katalogach OPAC słowa kluczowe mogą być ujednolicane za pomocą tzw. kartoteki wzorcowej. Kartoteka wzorcowa jest przechowywana w postaci rekordów o odpowiednio zdefiniowanej strukturze i zawartości informacyjnej. Ten typ kartoteki stanowi w zasadzie zbiór kartotek zawierających leksykę różnych kategorii: hasła osobowe, hasła korporatywne, hasła typu tytuły ujednolicone, hasła przedmiotowe itd. Wymienione rodzaje haseł bibliograficznych oraz hasła charakterystyki przedmiotowej są ściśle ze sobą związane. Jest to możliwe dzięki nazwaniu i odwzorowywaniu w kartotece wzorcowej, jako jednym zbiorze jednostek leksykalnych, relacji zachodzących pomiędzy różnymi hasłami. Są to następujące relacje paradygmatyczne: relacja ekwiwalencji wyszukiwawczej, relacje hierarchiczne (generyczna i mereologiczna) oraz wybrane relacje kojarzeniowe.

Relacja ekwiwalencji, obok kategoryzacji semantycznej wyrażeń ma ogromny wpływ na efektywność siw i skuteczność prowadzonych przez użytkownika systemu poszukiwań. Jeżeli w słowniku słów kluczowych nie ma jawnych zapisów ustanawiających odpowiedniość pomiędzy wyrażeniami języka naturalnego a słowami kluczowymi jako jednostkami jsk może zdarzyć się, że użytkownik systemu posługujący się tym językiem dokona w oparciu o swoją kompetencję i swoją osobniczą wiedzę innego przyporządkowania aniżeli zrobił to bibliotekarz za pomocą języka indeksowania. W takim wypadku użytkownik systemu będzie szukał dokumentu pod innym słowem kluczowym niż to, które przydzielił dokumentowi indeksator. Z drugiej strony nawet jawnie określona relacja, ale nierelewantna z punktu widzenia potrzeb użytkowników i charakteru opisywanych dokumentów, może sprawić, że na poziomie opisu rzeczowego dokumenty stają się nierozróżnialne. Ciężar selekcji i oceny relewancji spada więc na użytkownika, który zwykle nie ma świadomości sytuacji, w jakiej znalazł się, ani odpowiedniej wiedzy. W jsk ten mechanizm przejścia realizowany jest w różny sposób: od słownika jawnego po słownik niejawny.

Rzeczywistość informacyjna, o której mówi się za pomocą jsk składa się z dwóch płaszczyzn:

1. rzeczywistości desygnowanej przez słowo kluczowe jako wyrażenia języka słów kluczowych, czyli rzeczywistości dokumentacyjnej oraz
2. rzeczywistości desygnowanej przez wyrażenia języków naturalnych, czyli rzeczywistości dygowanej przez informacje zawarte w dokumentach i pytaniach informacyjnych.

W będących przedmiotem naszych rozważań słownikach słów kluczowych sposobem wyrażania owej odpowiedniości (relacji odpowiedniości, ekwiwalencji wyszukiwawczej) między wyrażeniami języka naturalnego a słowami kluczowymi jako jednostkami leksykalnymi jsk są relacje:

- nieujawnione w słowniku słów kluczowych,
- ujawnione w słowniku słów kluczowych za pomocą odsyłaczy całkowitych zwanych też ogólnymi. Odpowiedni i poprawny system odsyłaczy całkowitych jest jednym z warunków i gwarantem poprawnego funkcjonowania tego języka w siw.

W pierwszym przypadku opiera się to wyłącznie na kompetencji użytkownika języka naturalnego, którego jednym z istotnych elementów jest znajomość odpowiedniej terminologii danej dziedziny, dostarczającej użytkownikowi zakodowanej w systemie terminologicznym i za jego pomocą odpowiedniej wiedzy o rzeczywistości pozajęzykowej i językowej zarazem, w drugim przypadku jest wspomagana przez system językowy jsk, czyniąc go jednak już nieklasycznym jsk, gdyż pojawia się tu preferencja.

W klasycznym jsk relacja odpowiedniości opiera się wyłącznie na kompetencji użytkownika w zakresie posługiwania się językiem naturalnym. Jeżeli ta kompetencja jest wspomagana przez system językowy jsk, a więc element sztuczny, wtedy mamy do czynienia z pewnego rodzaju ingerencją „zewnętrzną" w stosunku do owej „pierwotnej" struktury i wówczas mamy do czynienia już nie z „klasycznymi", lecz z „nieklasycznymi" jsk.

Od niedawna w Web 2.0 do charakterystyki tradycyjnych i internetowych obiektów cyfrowych stosuje się tzw. folksonomie[4], które wykorzystując intelektualną aktywność użytkownika angażują go do ich charakterystyki tych obiektów tj. tworzenia tekstów w postaci ciągu niekontrolowanych (swobodnych) słów kluczowych reprezentujących treść i formę dokumentu uwzględniające stosunek katalogującego i będącą produktem percepcji dokumentu przez użytkownika [3]. Wykaz użytych słów kluczowych tworzy indeks o strukturze hipertekstowej w postaci tzw. chmury tagów, powiązanych z terminem wyszukiwawczym (skojarzeniami, terminami w innych językach) [9]. Każde z użytych słów kluczowych otrzymuje status węzła hipertekstowego, którego aktywacja powoduje wyodrębnienie podzbioru charakterystyk obiektów cyfrowych. Jest to przejaw tzw. społecznego klasyfikowania zasobów www.

Folksonomie są współdzielonym narzędziem katalogowania dokumentów graficznych, dźwiękowych, audiowizualnych, hipertekstowych a także tradycyjnych. Są one związane z

[4] Folksonomies (a term made up from folk and taxonomy) allows Internet users to index digitizer documents in order to access then again more easily through a system of key words, known as tags [3].

realizacją koncepcji Web 2.0, która pozwala w nowy sposób interpretować relacje między użytkownikiem a zasobami (internetowymi) oraz usługami oferowanymi przez ten system.

Użytkownik ma tu większą możliwość wpływania na ilość i rodzaj udostępnianych mu informacji stając się nie tylko aktywnym konsumentem, lecz również aktywnym twórcą. W interesującym nas przedmiocie użytkownik ma możliwość charakterystyki tradycyjnych i internetowych obiektów cyfrowych za pomocą ciągu niekontrolowanych słów kluczowych reprezentujących treść i formę dokumentu oraz odzwierciedlających jego stosunek do treści i dokumentu. Taka charakterystyka dodana przez użytkownika jest udostępniana w postaci tzw. chmury tagów. W ten sposób powstaje jakby równoległa (tym razem z punktu widzenia użytkownika) charakterystyka danego obiektu internetowego będąca przejawem społecznego klasyfikowania obiektów cyfrowych.

Opis jednostki katalogowej przez użytkownika stanowi więc wartość dodaną całego opisu. Mamy wtedy do czynienia z pewnego rodzaju polireprezentacją informacji. Z jednej strony jest zobiektywizowany i sformalizowany opis bibliograficzny wraz z charakterystyką tworzoną i wyrażaną w jednym lub wielu jiw, z drugiej zaś strony jest to ciąg słów kluczowych jako produkt percepcji dokumentu przez użytkownika.

Analiza leksykalna zbioru słów kluczowych tworzących chmurę/zestaw tagów przeprowadzona przez Louise Spiteri [13] ujawniła duże nacechowanie emocjonalne oraz subiektywizm w reprezentacji cech i formy kolekcji a przede wszystkim niekonsekwencje stosowania określonej formy słów kluczowych. Subiektywizm i formalna niespójność nie stanowi jednak przeszkody do uznania tego narzędzia za wartościowe źródło informacji jako przejaw działania systemu tzw. społecznego klasyfikowania.

Wśród języków słów kluczowych folksonomie wyróżniają się tagami. Oliver le Deuff za Guy Marieke i Emmą Tonkin zdefiniował je jako „[…] słowa kluczowe, kategorie nazw lub metadane […] tag jest po prostu swobodnym słowem kluczowym. Ponieważ tagi nie są tworzone przez specjalistów ds. informacji, nie stosują się do wskazówek formalnych. To oznacza, że mogą być skategoryzowane przy pomocy jakiegokolwiek słowa określającego związek między źródłem online i pomysłem użytkownika" [3]. Aby stworzyć tag opisujący dany dokument autor może wybrać którekolwiek z nieskończonej liczby słów i to niezależnie od stopnia jego trafności. Tak więc słowo kluczowe tego typu, w zależności od stopnia kultury użytkownika i stopnia opanowania języka, może przybierać wszystkie możliwe formy według jego upodobań.

Przytaczając opinię A. Matiesa Oliver le Deuff, twierdzi, że „folksonomia jest jednocześnie tym, co najlepsze i tym co najgorsze w zarządzaniu informacją" [3]. Folksonomie mają więc zarówno zalety, ale też i wady. Do pierwszych Deuff zalicza:

- możliwość współtworzenia systemów przez amatorów, co w przyszłości może stać się pierwszym poziomem porządkowania Internetu;
- możliwość tworzenia rankingów najpopularniejszych tagów, co może pozwalać określać najchętniej odwiedzane zasoby www i dzięki temu poznać szybkość rozprzestrzeniania się informacji w Internecie;
- w aspekcie językowym folksonomia pozwala zauważyć jakie pola leksykalne są dominujące (najczęściej stosowane);
- indeksowanie przez użytkowników nie generuje kosztów finansowych [3].

Powołując się na autorytety z dziedziny nauki o informacji oraz ekonomii Deuff do wad tego typu systemów zalicza:

- „astroturfing", czyli formę promocji polegającą na tworzeniu fałszywych informacji zachwalających produkty oraz manipulację wynikami rankingów;
- możliwość mylnego utożsamiania tagów z „prawdziwymi" metadanymi;
- absolutną dowolność w doborze słownictwa; brak pojawiania się słów kluczowych stosowanych w folksonomii w jakimkolwiek godnym zaufania tezaurusie;
- nieprawidłowe tworzenie systemów przez absolutnych amatorów;
- utożsamianie wyników rankingów z pertynencją [3].

Te krytyczne uwagi pod adresem folksonomii uzupełnijmy opinią innej badaczki, którą jest Louise E. Spiteri. Wśród zalet folksonomii wymienia to, że pojęcia są zapisywane w języku zrozumiałym dla ogółu, że powstają nowe skojarzenia, że istnieje możliwość wybrania najlepszych znaczników, że procedura jest elastyczna, zaś za wady uważa niejednoznaczność, niejednorodność, wykorzystanie homonimii i synonimii, błędy ortograficzne i niestosowanie się do reguł serwisów [13].

Sposobem na unikanie niekorzystnych skutków folksonomii jest odpowiednia edukacja użytkowników Internetu. Efektem takiej edukacji – zdaniem Deuffa – powinno być stosowanie następujących reguł indeksowania za pomocą tagów:

- używanie liczby mnogiej dla określenia kategorii. Liczba mnoga jest bardziej właściwa, gdyż kategorie mogą zawierać różne zmienne;
- niestosowanie wielkich liter, chyba że inaczej zrozumienie słowa byłoby niemożliwe;
- stosowanie synonimów, aby uniknąć zamieszania;

- obserwacja i używanie stosowanych już zasad indeksowania stron i sieci [3].

Mechanizmy folksonomii są wykorzystywane do organizacji i udostępniania informacji w tematycznych systemach społecznościowych w Internecie i są ważnym źródłem informacji o jego zasobach. Do tej grupy należy m.in. serwis społecznościowy KO-SWICKI[24], który działa w ramach brytyjskiego oddziału ISKO[25].

Badania nad sposobami wyszukiwania informacji przez użytkowników korzystających z języka słów kluczowych wykazały, że posługują się oni często słowami kluczowymi z tytułów znanych dokumentów, ponieważ są one aktualne i powszechnie używane.

Jakość wyników wyszukiwania nie zależy od stosowanego jiw, lecz od jakości jego stosowania (w trybie indeksowania uogólniającego lub w trybie indeksowania wyszczególniającego). Tego dowiodły eksperymenty cranfieldzkie. Należy jednak zaznaczyć, że jest to skomplikowany problem. Równie prawdziwe jest twierdzenie, że zależy od stosowanego jiw i to przede wszystkim. Istotnym wydaje się wcześniejsze określenie, co rozumiemy przez jakość wyszukiwania. Z pewnością relewancja techniczna nie zależy od języka, zaś pertynencja zależy przede wszystkim od języka.

W języku wyszukiwawczym danego siw wykorzystuje się wyrażenia i związki wyrazowe języka naturalnego we współrzędnym indeksowaniu pytań informacyjnych bez normalizacji i eliminowania ich niejednoznaczności. Przykładem takiego siw opartego na stosowaniu jednostek leksykalnych języka naturalnego praktycznie bez jakiejkolwiek kontroli słów kluczowych w indeksowaniu dokumentów jest indeks permutacyjny. W celu zapewnienia dostatecznej dokładności i kompletności wyszukiwania informacji w formułowaniu instrukcji wyszukiwawczych niejednoznaczność użytych wyrażeń i związków wyrazowych a także różnorodność ich form gramatycznych jest rekompensowana za pomocą takich środków, jak:

- operatory algebry Boole'a;
- operatory arytmetyczne i pozycyjne.

Oprócz operatorów boolowskich wiele systemów stosuje operatory innego typu, np. nakładające warunek wartości danego pola (np. dokumenty wydane po roku 2000), operatory pozycyjne, które służą do określania odległości między wybranymi wyrażeniami (tj. ich położenia względem siebie) w poszukiwanych tekstach, na przykład w tytułach dokumentów, abstraktach, hasłach przedmiotowych, czy maskowanie. Jednostki leksykalne używane w wyszukiwaniu mogą być maskowane lewo- i prawostronnie o określoną liczbę znaków, co

[24] Zob. http://ko-swicki.eurekster.com/
[25] Zob. http://www.iskouk.org/

pozwala na wyszukiwanie wyrażeń różniących się tylko końcówkami (różne przypadki, formy przymiotnikowe) lub przedrostkami. Są też systemy, które dopuszczają możliwość maskowania wewnątrz wyrazu. Ten sposób postępowania jest szczególnie użyteczny w systemach, w których stosuje się wyszukiwanie za pomocą swobodnych słów kluczowych. Podnosi on bowiem znacznie wskaźnik kompletności. Omawiany sposób postępowania jest wspomagany możliwością przeglądania (wertowania) indeksu i wyboru odpowiedniej formy wyrażenia. Mechanizm maskowania wykorzystuje również stosowane w wielu systemach tzw. szybkie przeszukiwanie (ang. Quick Search), które polega na wpisaniu przez użytkownika systemu tylko ośmiu liter. Wspomniane formy są stosowane także w katalogach OPAC [2].

Wymienione prace są związane z tendencją tworzenia narzędzi spójnego i wielojęzycznego przeszukiwania zasobów informacyjnych. Nurt ten obejmuje zarówno prace nad multilingwistycznymi jiw katalogów OPAC i systemów informacji bibliograficznej, wykorzystującymi słownictwo paranaturalne, jak też prace nad nowoczesnymi narzędziami semantycznej organizacji zasobów Internetu.

Koncepcja słów kluczowych stała się na tyle nośna, że podjęto próbę jej zastosowania w analizie i odkrywaniu zawartości dźwiękowych dokumentów audialnych. Propozycję taką przedstawili Lie Lu i Alan Hanjalic [8]. Autorzy ci zaproponowali zastosowanie do sprawnego i dokładnego opisywania i katalogowania takich dokumentów swoistych „dźwięków kluczowych", charakterystycznych dla danego dokumentu. W początkowych badaniach nad wykrywaniem dźwięków kluczowych wykorzystywano nadzorowaną analizę dokumentów i metody klasyfikacyjne takie, jak hidden Markov models, które pozwalały na znalezienie dziesięciu kluczowych elementów dźwiękowych. Podobnie działało „suport vector machines", które wykrywało w grach sportowych takie dźwięki kluczowe, jak uderzenie piłki i gwizdy, czy też syreny i strzały z pistoletu dla celów indeksowania filmów. Do badań wybrano pięć dokumentów o różnym charakterze, o łącznym czasie trwania pięciu godzin. Przeprowadzony eksperyment umożliwił grupowanie dokumentów audialnych, głównie dzięki obliczaniu wskaźników wagi, które pozwalają wychwytywać odmienność elementów dźwiękowych należących do jednego wyrażenia audialnego.

Bibliografia:

1. CHMIELEWSKA-GORCZYCA Ewa. *Indeksy permutacyjne*. Warszawa: CINTE, 1977.

2. CHMIELEWSKA-GORCZYCA Ewa. Wyszukiwanie rzeczowe w publicznie dostępnych katalogach online. In *Zagadnienia Informacji Naukowej*. 1990, nr 1, s. 139-163. ISSN 0324-8194.
3. DEUFF Olver. Folksonomies: les usagers indexent le web. In *Bulletin Bibliotheques des France* [Dokument elektroniczny]. 2006, vol. 51, no 4, p. 66-72. Tryb dostępu: http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2006-4/bbf-2006-04-0066-002.pdf. Stan z dnia 20.05.2009.
4. HILDRETH Charles R. The use and understanding of keyword searching in a university online catalog. In *Information Technology and Libraries.* 1997, vol. 16, no 2, p. 52-62. ISSN 0730-9295.
5. KäKI Mika. fKWIC: Frequency-Based Keyword-in-Context Index for Filtering Web Search Results. In *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 2006, vol. 57, no 12, p. 1606-1615. ISSN 1532-2882.
6. KARAMUFTUOGLU Murat, JONES Susan, ROBERTSON Stephen, VENUTI Fabio, WANG Xinkun: Challenges posed by web-based retrieval of scientific papers: Okapi participation I TIPS. In *Journal of Information Science.* 2002, vol. 28, no 1, p. 3-17. ISSN 0165-5515.
7. KLIMEK Piotr (oprac.). *Słownik słów kluczowych z teologii. Wydanie studyjne.* Warszawa: Federacja Bibliotek Kościelnych FIDES, 2001.
8. LU Lie, HANJALIC Alan. Towards Optimal Audio „Keywords" Detection for Audio Content Analysis and Discovery. In *Proceedings of the 14th Annual ACM International Conference on Multimedia. Santa Barbara, CA, USA*. New York: ACM, 2006, p. 825-834. ISBN 1-59593-447-2.
9. MAISONNEUVE Marc, TONITONE Cecile. Une nouvelle famille d'Opac: navigation á facettes et nuages de mots. In *Bulletin Bibliotheque de France.* 2007, vol. 52, no 6, p. 12-19. ISSN 0006-2006.
10. POKUŚIŃSKA Zofia, DĘBICKA Teresa. UKD w systemach zautomatyzowanych – przegląd inicjatyw. In *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej*. 2004, nr 1, s. 34-42. ISSN 1230-5529.
11. SADOWSKA Jadwiga. Języki informacyjno-wyszukiwawcze w komputerowych katalogach bibliotecznych. In PINDLOWA Wanda, PIETRUCH-REIZES Diana (red.). *Informacja – Wiedza – Gospodarka*. Warszawa: Polskie Towarzystwo Informacji Naukowej, 2001, s. 277-285. ISBN 83-904561-4-1.

12. SHAH Parantu K., PEREZ-IRATXETA Carolina, BORK Peter, ANDRADE Miguel A. Information extraction from full text scientific articles: Where are the keywords? [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.biomedcentral.com/1471-2105/4/20. Stan z dnia 20.05.2009.
13. SPITERI Louise. Structure and form of folksonomy tabs: The road to the public library catalogue. In *Information Technology in Libraries*. [Dokument elektroniczny]. 2007, vol. 26, no 3, p. 13-25. Tryb dostępu: http://www.webology.ir/2007/v4n2/a4l.html. Stan z dnia 20.05.2009.

Polskie prawo autorskie i prawa pokrewne w dobie społeczeństwa informacyjnego na przykładzie działalności bibliotek: cyfrowej i hybrydowej

Anna Aniszewska[1]

Postęp cywilizacyjny, ustawiczne gromadzenie zasobów informacji oraz dynamiczny rozwój środków komunikowania to zjawiska, które wywarły olbrzymi wpływ na przemiany kilku ostatnich dekad. Niezmiernie wzrosła rola i znaczenie informacji, która stała się podstawowym i najbardziej znaczącym towarem, a jednostki i instytucje są od niej uzależnione w coraz większym stopniu. Nieustannie powiększająca się ilość zasobów informacyjnych w sieci stwarza konieczność jak najlepszego zorganizowania oraz systematycznego ich porządkowania. Współczesna technologia informacyjna wychodzi naprzeciw temu wyzwaniu umożliwiając tani, szybki i zdalny dostęp do informacji, w efekcie czego wykorzystanie Internetu do celów badawczych i naukowych oraz tych podstawowych – poznawczych – stało się jedną z powszechnych norm, również w bibliotekach.

Funkcjonowanie bibliotek w dzisiejszym społeczeństwie opiera się na dostępie do szeroko rozumianych mediów oraz środków powszechnej i bezpośredniej komunikacji przy niezmiennym stosowaniu się do szeregu norm – norm ewidencji bibliotecznej, katalogowania, sprawozdawczości a także do norm prawnych, które umożliwiają rejestrację zbiorów i właściwe zarządzanie nimi. Są one elementarną podstawą standardów bibliotecznych niezbędnych w procesie organizacji i działalności bibliotek a wobec coraz bardziej wymagającego środowiska informacyjnego muszą ulegać zmianom – procesom mającym na celu dostosowanie ich do wymogów, jakie dyktuje postęp technologiczny.

Rozwój metod gromadzenia i rozpowszechniania informacji oraz środków komunikowania przyczynia się do ogólnego postępu cywilizacyjnego, ale niesie też za sobą wiele zagrożeń i utrudnień. Przy powszechnej dostępności do dzieł istnieje niebezpieczeństwo naruszania praw autorskich oraz praw pokrewnych. Pojawiło się zjawisko wykorzystywania chronionych dóbr bez zezwolenia podmiotów uprawnionych czy też zjawisko przetwarzania treści utworów udostępnianych w postaci cyfrowej, co zdecydowanie może ograniczyć popyt

[1] mgr Anna Aniszewska, Biblioteka Ateneum – Szkoły Wyższej w Gdańsku, e-mail: aaniszewska@gmail.com

na dzieła dostępne na tradycyjnych nośnikach. Za tym idzie natomiast ograniczenie dochodów z tytułu korzystania z utworów zarówno samych twórców, jak i wydawców oraz producentów [11, s.14]. Jest to dość poważny problem i wciąż obecny w środowiskach związanych z własnością intelektualną na całym świecie, które podzieliły się na dwa obozy. Jedni – wydawcy, producenci, koncerny medialne, liczni autorzy – optują za jak największą ochroną praw autorskich, drudzy – użytkownicy – chcieliby mieć nieograniczony, bezpłatny dostęp do dzieł w każdym miejscu, o każdej porze. Biblioteki w tej kwestii sytuują się pomiędzy stronami, jako instytucje, które stoją na straży przestrzegania praw autorskich, a jednocześnie jako instytucje reprezentujące czytelników oczekujących wolnego dostępu do zbiorów.

Biblioteki zobowiązane są do stosowania się do standardów bibliotecznych uzupełnionych o normy prawne. Własność intelektualna a przede wszystkim prawo autorskie i prawa pokrewne zawsze miały ogromny wpływ na ich funkcjonowanie. Biblioteki kształtowały rodzaj usług, stopień i warunki, na jakich udostępniane były na przestrzeni lat materiały objęte ochroną prawną. Dziś, w dobie społeczeństwa informacyjnego, problem praw autorskich pogłębia się. Aby wyjść temu naprzeciw konieczne były zmiany i kompromisy, uzgadniane i wprowadzane przez podmioty uprawnione równolegle i adekwatnie do rozwoju technologicznego bibliotek.

Powstanie prawa autorskiego wywodzi się z przywilejów drukarskich. Za pierwsze akty prawne chroniące autorskie prawa majątkowe w dzisiejszym rozumieniu uważane są angielskie Statue of Anne (1710 r.) oraz francuskie ustawy (z 1771 i 1773 r.). Natomiast ochrona autorskich praw osobistych wykształciła się dopiero z końcem XIX w. we Francji. W 1870 r. w Stanach Zjednoczonych Kongres przyjął ustawę o prawie autorskim (copyright law), co miało jednocześnie znamienny wpływ na zachowanie dziedzictwa narodowego jak i na rozwój biblioteki narodowej – Biblioteki Kongresu w Waszyngtonie. Od tej daty każdy autor artykułu, książki, utworu muzycznego, dzieła artystycznego itd. miał zagwarantowane prawo własności intelektualnej, pod warunkiem, że przesłał do Biblioteki Kongresu dwa egzemplarze swojego utworu.

W dziewiętnastowiecznej Polsce sytuacja materialna autorów była bardzo trudna do momentu, gdy dokonano ratyfikacji konwencji berneńskiej o ochronie dzieł literackich i artystycznych. Autorzy w Polsce długo wydawali książki własnym nakładem albo odstępowali je wydawcom za darmo lub za otrzymaniem określonej liczby egzemplarzy, które mogli sami sprzedać. Po odzyskaniu niepodległości obowiązywały początkowo ustawy państw zaborczych. W 1926 r. wydana została pierwsza polska ustawa o prawie autorskim,

bardzo wysoko oceniana, również przez zagranicznych specjalistów z tej dziedziny. Przy jej przygotowaniu pierwszoplanową rolę odegrał prof. Fryderyk Zoll [19, s. 18]. W 1935 r. ratyfikowano konwencję berneńską, na mocy której, zgodnie z art. 7 czas trwania ochrony utworów obejmował życie autora i pięćdziesiąt lat po jego śmierci. Po II wojnie światowej w sprawach praw autorskich działał Jan Brzechwa – twórca *Kaczki dziwaczki*, jednocześnie wybitny znawca prawa autorskiego, absolwent Wydziału Prawa Uniwersytetu Warszawskiego. Wiele lat był on radcą prawnym Stowarzyszenia Autorów ZAIKS-u. Okres powojenny stał się jednak czasem zliczania strat i zniszczeń polskiej kultury, powstałych w wyniku działań wojennych i okupacyjnych[2]. Koniec lat czterdziestych i początek lat pięćdziesiątych przyniósł likwidację wydziałów filozofii, socjologii, psychologii i tworzenie katedr „marksizmu-leninizmu" [3, s. 14]. Rynek wydawniczy zalany został tłumaczeniami literatury radzieckiej. Uchwalono wówczas, tj. 10 lipca 1952 r., ustawę, która skróciła czas trwania praw autorskich z 50 do 20 lat. Stworzyła podstawy do wydawania aktów wykonawczych do przekazywania określonym osobom, instancjom, i instytucjom egzemplarzy sygnalnych, okazowych, gratisów, a centralnym ich regulatorem był Główny Urząd Prasy, Publikacji i Widowisk. Ustawa ta dwukrotnie ulegała nowelizacji, lecz po 1989 r. konieczne było opracowanie nowej ustawy ze względu na transformację społeczno-ekonomiczną i zmianę statusu większości instytucji wydawniczych. Doszło do tego dopiero w roku 1994. Sejm przyjął ustawę z dnia 4 lutego 1994 r. *o prawie autorskim i prawach pokrewnych.* Na jej mocy przywrócono pięćdziesięcioletni okres trwania autorskiego prawa majątkowego, jak zostało to ustalone w treści konwencji berneńskiej, a po nowelizacji dokonanej w 2000 r. okres ten zmieniono na 70 lat. Od tej pory czas trwania autorskich praw majątkowych obejmuje całe życie autora i 70 lat po jego śmierci. W przypadku utworów współautorskich czas siedemdziesięciu lat liczy się dopiero od śmierci najdłużej żyjącego z autorów. Kiedy autor nie jest znany, obowiązuje wówczas okres 70 lat od pierwszego rozpowszechnienia utworu. W przypadku programu RTV czas trwania autorskich praw majątkowych wynosi 50 lat licząc od nadania pierwszego programu. Również obowiązuje okres 50 lat w odniesieniu do sporządzania i korzystania z fonogramów i wideogramów.

Źródłem obserwowanej na przestrzeni lat tendencji wydłużania okresu trwania autorskich praw majątkowych jest amerykańskie prawo autorskie, na które nie mały wpływ

[2] Wobec takiego stanu Rada Narodowa wydała dekret, którego treść brzmiała: *Celem zaspokojenia w dziedzinie wydawniczej najpilniejszych potrzeb kulturalnych społeczeństwa spowodowanych wyniszczeniem w czasie wojny książki polskiej, zawiesza się na lat 5 wynikające z ustawy o prawie autorskim uprawnienia do wydawania drukiem dzieł literackich autorów: Adolfa Dygasińskiego, Teodora Tomasza Jeża, Marii Konopnickiej, Elizy Orzeszkowej, Bolesława Prusa, Władysława Reymonta, Henryka Sienkiewicza, Andrzeja Struga, Stanisława Witkiewicza, Stanisława Wyspiańskiego, Gabrieli Zapolskiej i Stefana Żeromskiego*.

ma lobby producenckie. Producentom i wielkim koncernom medialnym zależy na przedłużeniu ochrony praw autorskich z oczywistych powodów komercyjnych[3]. Zmiany te jednak ograniczają jednocześnie domenę publiczną (ang. *public domain*), która stanowi zbiór utworów nie objętych ochroną autorskich praw majątkowych z powodu ich wygaśnięcia bądź zrzeczenia się praw przez autorów.

To właśnie ograniczanie domeny publicznej stanowi jeden z największych problemów przy budowie bibliotek cyfrowych. Wiele książek chronionych prawem autorskim po kilku latach funkcjonowania w obrocie księgarskim, kiedy już nie przynoszą dochodów, nie mogą trafić do zbiorów biblioteki cyfrowej, ponieważ nie należą do domeny publicznej. Bibliotekarze cyfrowi musieliby najpierw otrzymać zgodę na wykorzystanie konkretnych książek na potrzeby biblioteki cyfrowej od właścicieli praw. Proces ten jednak pochłania dużo czasu i pracy i nie gwarantuje pomyślnych efektów. Często jest niemożliwy do zakończenia za sprawą oporu właściciela praw autorskich. Stąd w bibliotekach cyfrowych zachodzi tzw. zjawisko czarnej dziury XX wieku (ang. *20th century black hole*), czyli braków w literaturze dwudziestowiecznej [21, s. 53-54]. Wydłużenie ochrony własności skutkuje więc poważnymi utrudnieniami w rozwoju edukacji i innowacji a co za tym idzie w ogólnym rozwoju kraju. Ponadto dzięki wydłużeniu ochrony własności wysokie korzyści odnoszą dysponenci praw autorskich z krajów rozwiniętych, podczas gdy w krajach rozwijających się użytkownicy informacji i potencjalni nowi twórcy odczuwają jedynie niewspółmierne obciążenia [6, s. 11].

Własność intelektualna, odkąd prawo polskie zostało dostosowane do prawa unijnego, stała się dobrem najwyższym, podlegającym ochronie państwowej przy użyciu wszelkich środków i stosowaniu działań antypirackich. Wszelka kradzież własności intelektualnej jest traktowana jako przestępstwo i podlega karze. Są jednak okoliczności, kiedy autorzy zrzekają się swoich praw, a utwór staje się własnością ogółu. Dzieje się tak dla dobra kultury, nauki i gospodarki, kiedy odbiorcą takiej darowizny jest np. biblioteka cyfrowa, która dzięki dobrej woli autora udostępnia dzieło poprzez cyfryzację [3, s. 14].

Przed dokładnym omówieniem zależności i regulacji prawnych dotyczących cyfrowego udostępniania zbiorów bibliotecznych warto przypomnieć najważniejsze informacje na temat omawianych bibliotek, tj. biblioteki cyfrowej i biblioteki hybrydowej.

[3] Przykładem może być tutaj Walt Disnay, który na potrzeby własnej działalności posłużył się pomysłami Bustera Keatona czy braci Grimm. Istotnym przy tym jest fakt, że w latach dwudziestych XIX wieku autorskie prawa majątkowe obejmowały 32 lata, dzięki czemu Disney nie był zobowiązany do zdobycia prawa do wykorzystywania dzieła. Kiedy natomiast prawa majątkowe do większości dzieł Disney'a zaczęły wygasać, koncern starał się o przedłużenie ochrony prawnej do 100 lat [10, s. 46-55, 159-162].

W literaturze fachowej można napotkać różnice w klasyfikacji i nazewnictwie bibliotek, szczególnie w przypadku bibliotek bazujących na nowych technologiach. W referacie wygłoszonym na 66. Konferencji ogólnej IFLA Taly Sharon i Ariel J. Frank wskazali na historyczny rozwój bibliotek, dzieląc je na trzy grupy:

- biblioteka papierowa/analogowa: klasyczna biblioteka gromadząca dokumenty drukowane i prowadząca katalogi kartkowe;
- biblioteka zautomatyzowana/hybrydowa: biblioteka gromadząca dokumenty drukowane, ale posiadająca katalog komputerowy;
- biblioteka cyfrowa[4]: biblioteka skomputeryzowana, w której większość informacji udostępniana jest w formie elektronicznej [12, s. 21].

W Polsce, jak i na całym świecie, biblioteki cyfrowe stanowią uporządkowane zbiory zasobów cyfrowych udostępniane publicznie. Mogą się na nie składać materiały, które zostały zdigitalizowane, takie jak cyfrowe kopie książek i innych materiałów mających postać fizyczną, pochodzących z bibliotek i archiwów. Mogą one również być tworzone w oparciu o informacje, które powstały pierwotnie w formacie cyfrowym, jak to dzieje się coraz częściej w dziedzinie informacji naukowej [9, s. 3]. Zasoby takie są więc przeszukiwane przy pomocy techniki komputerowej. Mogą być transmitowane przez dyski, linie telefoniczne lub inne media tak, aby wszystkie materiały dostępne były dla czytelników ze wszystkich miejsc, w każdej chwili.

Biblioteki cyfrowe dzielą się na trzy kategorie: **pojedyncze biblioteki cyfrowe**, które są w pełni skomputeryzowane a ich zasoby zdigitalizowane, np. zeskanowane, czyli skomputeryzowana wersja tradycyjnych bibliotek; **współpracujące biblioteki cyfrowe** – łączone ze sobą poprzez sieci telekomunikacyjne; i **scalone biblioteki cyfrowe**, czyli biblioteki wirtualne, udostępniające materiały rozproszone w całej sieci, gromadzące tylko metadane zawierające odsyłacze do danych dostępnych w cyberprzestrzeni. Dwa pierwsze typy kupują dokumenty w formie cyfrowej lub je digitalizują. Zbiory te przechowywane są w przypadku pierwszego typu lokalnie, w przypadku drugiego typu dostępne są poprzez sieć. Biblioteka cyfrowa trzeciego typu scala natomiast dokumenty rozproszone na wielu serwerach i udostępnia je poprzez bezpośrednie wyszukiwanie przy użyciu standardowych protokółów, takich jak HTTP, FTP itp. Takie metadane dotyczą samych pozycji, które z kolei mogą być modyfikowane przez autorów w każdej chwili. Konieczna jest więc w tym

[4] Biblioteka cyfrowa (digital library) – nie posiada już zbiorów w postaci konwencjonalnej. Wszystkie dokumenty występują wyłącznie w postaci elektronicznej. Dostęp do nich zapewniają specjalne urządzenia. Dotyczy to zarówno gromadzonych dzieł, jak i katalogów bibliotecznych. Biblioteka taka może udostępnić swoje zbiory poprzez sieci. Istnieje więc możliwość zdalnego dostępu do informacji [6, s. 136-138].

przypadku dynamiczna aktualizacja metadanych. Dokumenty cyfrowe charakteryzują się bowiem tym, że mogą istnieć w sieci w kilku formatach, mieć kilka wersji i wiele różnych lokalizacji. Informacja cyfrowa jest mobilna. Może znajdować się jednego dnia w danym miejscu, a drugiego dnia w innym czy też może zniknąć w ogóle.

Biblioteka hybrydowa (inaczej nazywana zintegrowaną), podobnie jak biblioteka cyfrowa, uważana jest za bibliotekę przyszłości, działającą w rozproszonym środowisku sieciowym. Jej zadaniem jest łączenie szeregu technologii pochodzących z różnych źródeł, a także eksploatacja zintegrowanych systemów i serwisów, które działają zarówno w środowisku cyfrowym jak i tekstowym. „Powinna ona integrować dostęp do wszystkich rodzajów zasobów (…) używając różnorodnych technologii ze świata biblioteki cyfrowej i stosując je do różnego typu mediów. Będzie więc nabywać, tworzyć, utrzymywać i zarządzać zarówno zbiorami analogowymi jak i cyfrowymi. Nadal będzie wdrażać nowoczesne standardy, by osiągnąć bardziej zunifikowane środowisko informacyjne oraz przeobrażać się z zarządzającej informacją na zarządzającą wiedzą i pośrednika w komunikacji naukowej" [14, s. 260].

Model biblioteki hybrydowej powstał w Wielkiej Brytanii w wyniku 3 faz projektu Electronic Library Programme realizowanego w latach 1994 – 2001. Dwie pierwsze fazy objęły:

- elektroniczne publikowanie (włącznie z rozwojem czasopism elektronicznych, preprintami, krótkimi wypożyczeniami elektronicznymi, publikowaniem na żądanie, digitalizacją, obrazami cyfrowymi, zabezpieczeniem jakości);
- dostęp do zasobów (włącznie z dostarczaniem dokumentów, dostępem do zasobów sieciowych);
- szkolenia;
- studia wspierające;
- „biblioteki hybrydowe" (jako linia ukierunkowana na zbudowanie modeli i wzorów określających jak biblioteki mogą osiągnąć spójność);
- implementację protokołu Z39.50 dla tworzenia wirtualnych katalogów centralnych;
- zabezpieczanie cyfrowe;
- rozwój projektów faz 1 i 2 w formę usług.

W ramach fazy trzeciej powstało pięć projektów biblioteki hybrydowej. Każdy z nich poświęcony był jednej określonej dziedzinie badań:

- Agora – rozwinął system zarządzania biblioteką hybrydową, w celu dostarczania zintegrowanego dostępu do usług;
- BUILDER – zbudował model biblioteki hybrydowej odpowiedniej dla środowiska nauczania i badań;
- HeadLine – stworzył model biblioteki pracującej w aktualnym środowisku akademickim, dostarczającej pojedynczego interfejsu Web do wszystkich materiałów bibliotecznych, niezależnie od ich formy fizycznej;
- HyLife – kładł nacisk na realizację potrzeb użytkowników i rozwój nowych usług;
- MALIBU – wypracował model organizacji i rozwoju usług korzystnych dla użytkowników.

Wszystkie pięć programów objęło takie zagadnienia jak: legalizacja, profil użytkownika, projektowanie interfejsu użytkownika, wzajemne połączenia między bazami danych, zarządzanie procesem digitalizacji i rozwoju personelu. W efekcie końcowym eLib Programme powstał model hybrydowy biblioteki akademickiej, który pozwala jej przetrwać w ciągle zmieniającym się świecie informacyjnym i edukacyjnym. Zgodnie z tymże modelem „biblioteka hybrydowa łączy w sobie dwa światy: rzeczywisty – utworzony przez fizycznie istniejącą bibliotekę, z wirtualnym – obejmującym cyfrową przestrzeń informacyjną. Połączenie między nimi zapewnia najczęściej interfejs Web-u lub Windows-a. Wśród zasobów osiągalnych w cyfrowej przestrzeni informacyjnej wymienia się:

- źródła prymarne (np. czasopisma elektroniczne, zeskanowane materiały własne biblioteki);
- źródła wtórne (np. zasoby na CD-ROMach);
- katalogi (lokalny OPAC, katalogi lokalnych konsorcjów itp.);
- zasoby internetowe (np. serwisy informacyjne, witryny wydawców, księgarnie online itp.) [16, s. 222].

Dyrektor Elib Programme – Chris Rusbridge ujął istotę biblioteki hybrydowej w następujący sposób: „biblioteka hybrydowa łączy w kontekst działającej biblioteki – szereg technologii pochodzących z różnych źródeł, a także eksploatuje zintegrowane systemy i usługi, działające zarówno w środowisku elektronicznym jak i tekstowym” [16, s. 222-223]. Inna definicja powstała w ramach projektu MALIBU – „biblioteka hybrydowa jest czymś więcej niż tylko interfejsem oferującym zintegrowane odkrywanie zasobów, niezależnie od tego czy są w formacie analogowym czy cyfrowym, czy są lokalne, czy krajowe czy

międzynarodowe... bibliotekę hybrydową należy postrzegać jako środowisko z usługami fizycznymi i wirtualnymi wspierającymi zawodową działalność użytkowników od odkrycia informacji do działań i analizy prowadzonych na dostarczonych zasobach" [16, s. 222-223]. Najważniejszym elementem rozwoju każdej biblioteki hybrydowej jest zebranie wszystkich usług w jedną, spójną całość. Do tego celu wykorzystywane są powszechnie uznane i zaakceptowane standardy techniczne dla reprezentacji informacji elektronicznych, formatowania, transmisji i protokółów. Jeśli chodzi o funkcjonalność sieciowych systemów informacyjnych, bardzo duże znaczenie ma łączenie się i aktywna współpraca różnorodnych typów systemów, niezależnie od wykorzystywanego sprzętu i oprogramowania. Chodzi tu przede wszystkim o możliwości prowadzenia symultanicznych wyszukiwań w wielu zasobach informacyjnych, rozproszonych w globalnym środowisku sieciowym. Zbawienna jest tu rola protokołu wyszukiwania i pobierania informacji – Z39.50[5], który umożliwia równoczesne komunikowanie się z więcej niż z jednym serwerem Z39.50 i prowadzenie symultanicznych wyszukiwań w wielu zasobach informacyjnych (np. bazach danych, katalogach bibliotecznych), co z kolei pozwala na tworzenie systemów rozproszonych baz danych, łączenie różnych systemów informacyjnych i tworzenie wirtualnych katalogów centralnych [16, s. 17]. Zakres informacji i dokumentacji obejmują takie standardy, jak XML, SGML, HTML, VRML. W praktyce jednak dominuje wymiana informacji poprzez e-mail, anonymus ftp oraz platformy przeglądarek www z dokumentami sformatowanymi w TeX, LaTeX, Postscript, PDF, ASCII test, Word i Word Perfect.

Kolejną właściwością biblioteki hybrydowej, wyróżniającą ją względem bibliotek konwencjonalnych i wirtualnych, jest kontrola dostępu, która musi obejmować obie formy łącznie. Konieczne jest kontrolowanie danych o użytkownikach i ich uprawnień do korzystania z poszczególnych zasobów. „W bibliotece hybrydowej użytkownik w przestrzeni sieciowej zgłasza się poprzez interfejs użytkownika, którym jest najczęściej strona domowa biblioteki. Wówczas interfejs źródłowy dokonuje sprawdzenia wszystkich danych na temat użytkownika i zasobów, o które pyta zainteresowany i umożliwia lub blokuje do nich dostęp" [15, s. 18].

Biblioteka hybrydowa, ponieważ cechuje ją wielka różnorodność źródeł informacji, zarządza zbiorem różnych form metadanych, które opisują inne źródła informacyjne i umożliwiają dostęp do nich. W zintegrowanej bibliotece hybrydowej metadane dla różnych źródeł powinny być zebrane tak, aby można było do nich dotrzeć bez względu na ich format.

[5] Z 39.50 – uniwersalny interfejs komunikacyjny zaadoptowany przez ISO jako ISO 23950.

Dużym ułatwieniem dla użytkowników jest budowanie łączności z innymi bazami metadanych, np. w postaci tematycznych zestawień linków na stronach Web. Ma to na celu budowanie przejrzystego, podzielonego według dziedzin, systemu informacyjnego, w którym użytkownik, poprzez użycie odpowiednich narzędzi programowych, może wybierać konkretny zbiór informacyjny, odpowiedni dla jego zainteresowań.

Sporych utrudnień w działalności biblioteki hybrydowej dostarcza elektroniczna (cyfrowa) część materiałów, gdyż wymaga nowych wzorców dostarczania i gromadzenia. Problem stanowi tu utrzymywanie, rozwój i zarządzanie zasobem cyfrowym. Ponadto wzrasta ilość pełnotekstowych materiałów elektronicznych. Coraz więcej bibliotek hybrydowych decyduje się na stworzenie repozytoriów cyfrowych. Takie przedsięwzięcie obliguje jednak do niezwykle starannego przygotowania tak, jak to wygląda w przypadku bibliotek cyfrowych. Digitalizacja jest procesem złożonym i obejmuje selekcję, przygotowanie, skanowanie, obróbkę skanów, tworzenie metadanych, zapisywanie i migrację. Oprócz tego biblioteki hybrydowe zobligowane są do uwzględniania i przestrzegania praw własności intelektualnej [7, s. 230-231].

Obecnie w Polsce etap rozwoju biblioteki hybrydowej osiągnęła większość bibliotek akademickich. Model ten wydaje się najlepszy dla zaspokojenia potrzeb użytkowników współczesnych bibliotek akademickich, które dla udoskonalenia swej oferty elektronicznej prowadzą między sobą ścisłą współpracę sieciową i konsorcyjną. Dzięki temu zapewniają dostęp do aktualnych baz danych, źródeł informacji i czasopism elektronicznych. Pierwszy krok ku temu poczyniły biblioteki wdrażając jednolite, zintegrowane systemy biblioteczne. Tak powstały wielkie konsorcja bibliotek. Należą do nich m.in. VTLS, TINLIB, PROLIB, HORIZON, ALEPH. Ponadto biblioteki zjednoczone w konsorcjum VTLS w 1993 r. zainicjowały projekt stworzenia Narodowego Uniwersalnego Katalogu Centralnego polskich bibliotek naukowych – NUKat, który realizują do dziś. W 2000 r. dołączyły do nich również biblioteki posługujące się innymi systemami, np. Aleph, Horizon, Prolib. W ramach tychże konsorcjów biblioteki nawiązują również współpracę z dystrybutorami i wydawcami czasopism elektronicznych, dzięki czemu uzyskują dostęp online do wielu cennych tytułów. Pełne teksty artykułów czasopism elektronicznych udostępniają w Polsce takie serwisy jak: EBSCO, Elsevier, Swets Wise, Sprinter, Kluwer i inne. Podobnie biblioteki akademickie organizują się dla wspólnego dostępu do baz danych. Można tu wymienić sieciową obsługę licznych krajowych ośrodków naukowych z serwerów Interdyscyplinarnego Centrum Modelowania Matematycznego i komputerowego (ICM) Uniwersytetu Warszawskiego, Konsorcjum Bibliotek Górnośląskich utworzone w 1995 r., organizacja – od 1996 r. –

sieciowej obsługi środowiska naukowego Poznania z serwera Poznańskiego Centrum Superkomputerowo-Sieciowego, czy też utworzone w 2000 r. Krajowe Konsorcjum Chemical Abstracts.

Tworzenie i funkcjonowanie bibliotek cyfrowych i hybrydowych jest procesem złożonym i podlega regulacjom kilku aktów prawnych. Do obowiązujących w Polsce ustaw przewidujących ochronę własności intelektualnej a przede wszystkim praw autorskich należą: Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. *o prawie autorskim i prawach pokrewnych*[7], Ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. *o ochronie baz danych*[8] oraz dyrektywy europejskie wprowadzone do polskiego ustawodawstwa w celu ujednolicenia prawa krajowego z prawem unijnym.

Biblioteki cyfrowe i hybrydowe udostępniają swoje zbiory do korzystania, mają charakter publiczny i ich celem są takie działania jak: ułatwianie dostępu do wybranych publikacji – podręczników, skryptów, monografii naukowych; stworzenie cyfrowych kopii najcenniejszych dzieł; zapewnienie dostępu do czasopism w postaci elektronicznej, nie podnosząc kosztów zakupu i utrzymania; udostępnienie online katalogów. Działania te przewidują i określają wyżej wymienione dokumenty urzędowe. Pod pojęciem „zbiory" należy natomiast rozumieć kolekcję biblioteczną, czyli utwory utrwalone w formie cyfrowej jak i tradycyjnej, które na równi podlegają ochronie autorsko-prawnej zgodnie z art. 1 ust. 1 prawa autorskiego.

Każdy utwór chroniony prawem autorskim może ulegać eksploatacji za zgodą autora na poszczególnych polach. Ustawa *O prawie autorskim i prawach pokrewnych* nowelizowana w październiku 2002 r. reguluje szczegółowo możliwości dla twórcy odnośnie pól eksploatacji. Art. 50 podaje następujące pola eksploatacji:

1. W zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu – wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
2. W zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono – wprowadzanie do obrotu, użyczanie lub najem oryginału albo egzemplarzy;

[7] Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych stanowi część prawa własności intelektualnej, oznacza – w węższym znaczeniu – zbiór przepisów wydanych z myślą o ochronie interesów twórców oraz stosunków prawnych związanych z tworzeniem, korzystaniem i ochroną utworów; w szerszym znaczeniu określenie to obejmuje także regulacje odnoszące się do tzw. praw pokrewnych (praw przyznanych m.in. artystom, wykonawcom, producentom fonogramów, nadawcom radiowym i telewizyjnym). Na treść autorskich praw składają się uprawnienia o charakterze osobistym i majątkowym [20, s. 15].

[8] Ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (Dz.U. 01.128.1402) podaje w art. 1. definicję zbioru danych lub jakichkolwiek innych materiałów i elementów zgromadzonych według określonej systematyki lub metody, indywidualnie dostępnych w jakikolwiek sposób, w tym środkami elektronicznymi, wymagających istotnego, co do jakości lub ilości, nakładu inwestycyjnego w celu sporządzania, weryfikacji lub prezentacji jego zawartości [18, s. 10].

3. W zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony w punkcie 2. – publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym.

Lista kategorii pól eksploatacji nie jest listą zamkniętą. Monopol autorsko-prawny obejmuje w świetle art. 17 każdą postać eksploatacji utworu, także tę, która nie jest uwzględniona we wspomnianym wyliczeniu. Treść majątkowego prawa autorskiego zawiera również przyszłe pola eksploatacji powstające wraz z postępem techniki, które były nieznane w czasie spisywania ustawy [2, s. 86.]. Polami, które pojawiły się w ostatnich latach jest np.: zwielokrotnianie techniką cyfrową, rozpowszechnianie w ogólnie dostępnych sieciach komputerowych online, udostępnianie w ramach przekazu cyfrowego na życzenie (*on demand*). Trzeba tu jednak dodać, iż zgodnie z art. 41 ust. 4 istnieje zakaz obejmowania umową (zawieraną np. pomiędzy twórcami/wykonawcami a producentami) nieznanych w chwili jej zawierania nowych pól eksploatacji. Zakaz ten został dodatkowo potwierdzony i wzmocniony w art. 41 ust. 5 dotyczącym zwłaszcza dzieł audiowizualnych oraz utworów wchodzących w skład utworu zbiorowego, wprowadzonym nowelizacją z 2004 r. [2, s. 151-152].

Podziału pól eksploatacji dokonuje się według kryterium zróżnicowania sposobów zwielokrotniania lub rozpowszechniania. Kryterium decydującym dla wydzielenia odrębnego pola eksploatacji jest z kolei kryterium nowego kręgu odbiorców. Wyodrębnianie pól eksploatacji ma istotne znaczenie, gdyż jak przewiduje art. 41 ust. 2 dotyczący zasad zawierania umów z zakresu prawa autorskiego – przenoszących prawo czy umów licencyjnych – umowa taka obejmuje tylko pola eksploatacji wyraźnie w niej wymienione. Przy tym, jeśli umowa nie stanowi inaczej, twórcy przysługuje wynagrodzenie za korzystanie z utworu na każdym polu eksploatacji (art. 45). Nieodpłatny charakter udzielenia prawa musi zatem wyraźnie wynikać z treści umowy.

Wśród umów dotyczących autorskich praw majątkowych wyróżnia się:

- umowy o przeniesieniu praw majątkowych,
- umowy o korzystanie z utworu (licencje)[9].

[9] Należy pamiętać, że w polskim prawie i doktrynie pojęcie „licencja" używa się dla opisania dwóch różnych zagadnień, których nie można mylić. Pierwsza z nich dotyczy umów licencyjnych zawieranych między podmiotem prawa autorskiego a biblioteką. Drugie zaś wiąże się z tak zwanymi licencjami ustawowymi (prawnymi). Są to zapisane w ustawie przypadki dozwolonego użytku dzieła, realizowane przez instytucje publiczne takie jak biblioteki czy ośrodki informacji naukowo-technicznej [6, s. 4].

Umowa wymaga dwustronnego oświadczenia woli, tj. w przypadku umów autorskich przez podmiot prawa autorskiego (osobę uprawnioną na mocy autorskich praw majątkowych) oraz nabywcę praw. O zgodzie natomiast stanowi jedna strona – podmiot prawa autorskiego, składając oświadczenie woli na wykorzystanie utworu w ramach określonych pól eksploatacji[10]. Przy czym należy mieć na uwadze, iż zgoda taka może być w każdej chwili odwołana. W przypadku zawarcia umowy zostaje określony przez strony czas obowiązywania takiej umowy a także zgodnie z art. 43 domniemanie odpłatności (nieodpłatny charakter licencji musi wynikać z wyraźnego oświadczenia woli licencjonodawcy).

Umowy licencyjne dzielą się na umowy wyłączne i niewyłączne. Umowy wyłączne powinny być zawarte na piśmie pod rygorem nieważności, tj. w zwykłej formie do której spełnienia wystarczy złożenie własnoręcznego podpisu. Równie ważne będzie oświadczenie woli opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy kwalifikowanego certyfikatu. Udzielanie natomiast licencji niewyłącznych nie ogranicza twórcy w upoważnianiu innych osób do korzystania z utworu na tym samym polu eksploatacji. Może ona być zawarta w jakiejkolwiek formie (np. wypełnienie formularza elektronicznego, podpis złożony za pomocą klawiatury komputera w e-mailu). Ze względów dowodowych zalecane jest zawieranie umowy licencyjnej w formie pisemnej zwykłej lub innej umożliwiającej wykazanie zawarcia takiej umowy. W przypadku bibliotek cyfrowych i hybrydowych na potrzeby wykorzystania utworów w bibliotece wystarczające będzie zawarcie umowy licencyjnej niewyłącznej przez bibliotekę z podmiotem prawa.

Bez zezwolenia twórcy można nieodpłatnie korzystać z jego rozpowszechnionych[11] utworów w zakresie własnego użytku osobistego zgodnie z art. 23 ustawy o pr. aut. i prawach pokrewnych oraz w zakresie użytku publicznego zgodnie z art. 24-33. Zakres „własnego użytku osobistego" obejmuje krąg osób pozostających w związku osobistym, przede wszystkim pokrewieństwa, powinowactwa lub stosunku osobistego. Dlatego też powielanie książek lub przegranie płyty z utworami nie jest działalnością łamiącą prawo. Nie jest jednak legalne zwielokrotnianie programów komputerowych i elektronicznych baz danych. W kwestii dozwolonego użytku w Internecie, twórca nie może zabronić korzystania ze swoich utworów – zapisywania ich, archiwizowania czy przechowywania stron www w pamięci podręcznej przeglądarki. Wprowadzenie instytucji dozwolonego użytku ma na celu ułatwienie

[10] W kwestii określania w treści umowy pól eksploatacji są różne stanowiska wśród prawników i interpretatorów ustawy. Częściej jednak spotykana jest tu interpretacja restrykcyjna, tj. opowiadająca się za koniecznością określania w treści umowy pól eksploatacji [2, s. 148].

[11] Wykorzystywane w ramach dozwolonego użytku mogą być tylko te dzieła, które już ukazały się za zgodą twórcy. W przeciwnym wypadku miałoby miejsce naruszenie prawa decydowania o publikacji, stanowiącego zasadniczy element autorskich praw osobistych.

dostępu do zasobów kultury i sztuki, promowanie i stymulowanie dalszego postępu w tych dziedzinach a także promowanie twórczości. Jednak dozwolony użytek wywołuje wiele wątpliwości i obaw. Jeżeli zaistnieje możliwość sporządzenia kopii oryginału, zyski ze sprzedaży oryginałów będą maleć [5, s. 38]. Istotną tu kwestią jest więc osiągnięcie pewnej równowagi między indywidualnymi interesami majątkowymi podmiotów uprawnionych a interesem społecznym. Na gruncie dozwolonego użytku taką równowagę można uzyskać np. poprzez wprowadzenie – w niektórych przypadkach – prawa do wynagrodzenia przysługującego twórcom i podmiotom praw pokrewnych oraz stworzenie pewnych ogólnych reguł określających, jakie cechy powinny spełniać szczególne formy korzystania z chronionych dóbr w ramach dozwolonego użytku [11, s. 4-6].

Na gruncie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 22 maja 2001 r. o niektórych aspektach prawa autorskiego i praw pokrewnych w społeczeństwie informacyjnym[12] w 2004 r. przeprowadzono nowelizację ustawy o prawie autorskim. Na jej mocy wprowadzono istotne zmiany w uregulowaniu istniejących wówczas form dozwolonego użytku jak i wprowadzono nowe formy dozwolonego użytku (m. in. w zakresie licencji dla bibliotek). I tak w art. 33 przewidziano licencję do korzystania z już rozpowszechnionych utworów dla dobra osób niepełnosprawnych, pod warunkiem, że to korzystanie odnosi się bezpośrednio do ich upośledzenia, nie ma zarobkowego charakteru i jest podejmowane w rozmiarze wynikającym z natury upośledzenia. Dobrym przykładem będzie tu np. przygotowanie wydań dla osób niewidomych lub nie słyszących.

Dyrektywa o prawie autorskim w społeczeństwie informacyjnym w związku ze szczególną funkcją publiczną, jaką pełnią biblioteki, przewiduje na ich rzecz pewne licencje ustawowe, które zezwalają na określone sposoby eksploatacji dzieł bez obowiązku uzyskiwania zgody autorów na taką działalność. Licencje te zasadniczo podzielone zostały na dotyczące prawa reprodukcji i na dotyczące prawa do powszechnego rozpowszechniania. Państwa członkowskie są upoważnione do ograniczenia prawa autorskiego i praw pokrewnych na podstawie treści art. 5 ust. 3 pkt. dyrektywy, który zezwala na ustanowienie licencji ustawowych w przypadku *korzystania z utworów i przedmiotów praw pokrewnych poprzez ich udostępnianie lub komunikowanie, w celu badawczym lub prowadzenia własnych studiów, pojedynczym odbiorcom za pośrednictwem przeznaczonych do tego terminali w obiektach instytucji, takich jak ogólnodostępne biblioteki, instytucje oświatowe, muzea, archiwa.* W przypadku niezbędnego dla bibliotek cyfrowych i hybrydowych pola

[12] Zwana dalej w skrócie „ dyrektywą o prawie autorskim w społeczeństwie informacyjnym”

eksploatacji, jakim jest reprodukcja, dyrektywa w art. 5 ust. 2 pkt. c zezwala ogólnodostępnym bibliotekom, instytucjom oświatowym, muzeom i archiwom na zwielokrotnianie dzieł bez korzyści ekonomicznej lub komercyjnej. W Polsce został poszerzony zakres licencji dla bibliotek poprzez wprowadzenie nowego uprawnienia oraz zmodyfikowana została treść dotychczasowych uprawnień w wyniku nowelizacji ustawy o prawie autorskim wprowadzonej w 2004 r. (art. 28). Obecnie biblioteki uprawnione są do:

1. Udostępniania nieodpłatnego, w zakresie swoich zadań statutowych, egzemplarzy utworów rozpowszechnionych (nie tylko opublikowanych). Nieodpłatne publiczne udostępnianie utworów stanowi czynność, która objęta jest monopolem autorskim w ramach prawa użyczania (art. 50 ust. 2). Wprowadzenie tej licencji umożliwia bibliotekom sprawowanie podstawowej roli w zakresie udostępniania użytkownikom zbiorów bibliotecznych. Warunkiem skorzystania z tej licencji jest korzystanie z egzemplarzy rozpowszechnionych. W przypadku, gdy biblioteka pobierałaby opłaty z tytułu udostępniania materiałów bibliotecznych w oparciu o art. 14 ust. 2 ustawy z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach, obowiązują ją wówczas przepisy prawa autorskiego, w tym uzyskania na taką działalność zezwoleń podmiotów uprawnionych.
2. Sporządzania lub zlecania sporządzania egzemplarzy rozpowszechnionych utworów w celu uzupełniania, zachowania lub ochrony własnych zbiorów. Na mocy ust. 2 art. 28 biblioteka może sporządzić pojedynczy egzemplarz samodzielnie, jak i zlecając to zadanie innej osobie. Sporządzenie kopii może odbywać się poprzez reprodukcję z własnego egzemplarza, jak i np. egzemplarza pożyczonego od innej biblioteki. Rodzaj kopii, jaka może być sporządzona na mocy licencji, nie został określony przez ustawodawcę. Dopuszcza się więc możliwość sporządzania kopii cyfrowej dla zachowania zbiorów.
3. Udostępniania nieodpłatnie zbiorów dla celów badawczych lub poznawczych za pośrednictwem końcówek systemu informatycznego (terminali) znajdujących się na terenie bibliotek. Ta forma licencji dla bibliotek została wprowadzona nowelizacją z 2004 r. Stanowi rezultat implementacji do polskiego porządku prawnego dyrektywy o prawie autorskim w społeczeństwie informacyjnym i w kontekście tworzenia zasobów w bibliotekach cyfrowych i hybrydowych odgrywa istotną rolę. Po pierwsze licencja ta ma służyć wykorzystaniu utworów i przedmiotów praw pokrewnych dla celów badawczych i poznawczych, przy czym pojęcie celu poznawczego nie powinno w interpretacji obejmować charakteru rozrywkowego. Po drugie udostępnianie zbiorów

może odbywać się tylko w terminalach – komputerach, które znajdują się na terenie biblioteki, tj. w pomieszczeniach wykorzystywanych przez bibliotekę na potrzeby prowadzenia działalności bibliotecznej.

Zgodnie z powyższym biblioteki mogą korzystać z utworów i przedmiotów praw pokrewnych bez konieczności uzyskania zgody podmiotu prawa.

Jednym z najczęściej wykorzystywanych w cyfrowej praktyce bibliotecznej sposobów eksploatacji dzieł jest zwielokrotnianie. Może być to zwielokrotnianie trwałe albo czasowe dokonane w jakikolwiek sposób w jakiejkolwiek formie, w całości lub w części. Na gruncie prawa polskiego za zwielokrotnienie należy uznać takie szczegółowe formy jak:

- uploading – wczytanie utworu przez operatora na własnym serwerze po to, aby oferować go wszystkim lub oznaczonym użytkownikom Internetu, do późniejszego „wywołania";
- downloading – „ściągnięcie" przez użytkownika sieci utworu zamieszczonego w sieci, w ogólnie dostępnej bazie danych, udostępnionej przez dostawcę usług w sieci, jeżeli prowadzi do trwałego zapisania utworu (w pamięci trwałej, na dyskietce, w formie wydruku);
- digitalizację.

Zgodnie z art. 2 dyrektywy o prawie autorskim w społeczeństwie informacyjnym, państwa członkowskie winny przyznać twórcom wyłączne prawo do reprodukcji obejmujące bezpośrednie i pośrednie, tymczasowe i trwałe zwielokrotnianie utworów wszelkimi środkami i w jakiejkolwiek postaci zarówno w całości, jak i w części. W świetle wskazanej regulacji nie ma więc wątpliwości, iż wszelkie formy zwielokrotniania przez biblioteki chronionych utworów powinny odbywać się za zgodą podmiotu prawa lub też uprawnieniem do dokonania takiej czynności poprzez podpisanie licencji w ramach dozwolonego użytku.

Coraz powszechniejszym zjawiskiem staje się rezygnacja z tradycyjnej formy druku instrukcji, wytycznych czy komentarzy prawnych na rzecz udostępniania tych informacji w zapisach elektronicznych w postaci plików PDF[13] (Portable Document Format). Jest to praktyka obniżająca koszty udostępniania tych materiałów a jednocześnie maksymalizująca krąg odbiorców. Jeśli więc biblioteka zainteresowana jest nabyciem określonych materiałów dostępnych jedynie w formie PDF oraz zwielokrotnieniem tych materiałów na podstawie wydruku, może tego dokonać i nie naruszy praw autorskich. Musi jednak najpierw

[13] PDF jest formatem plików stworzonym i promowanym przez firmę Adobe Systems. Dostępna jest bezpłatnie pełna specyfikacja formatu PDF. Językiem opisu pliku jest okrojona wersja języka programowania PostScript wzbogacona o elementy hipertekstowe [4, s. 35].

skontaktować się z podmiotem praw autorskich i uzyskać od niego zgodę na tego rodzaju działalność. Zasada ta dotyczy wyłącznie dokumentów w postaci PDF nie zabezpieczonych żadnymi szyframi, a więc dokumentów przeznaczonych do szerokiego udostępnienia [4, s. 34-35].

Kolejnym sposobem korzystania z utworu jest użyczanie. Zgodnie z art. 6 ust. 8 ustawy o prawie autorskim użyczeniem jest przekazanie do ograniczonego czasowo korzystania, nie mające na celu bezpośredniego lub pośredniego uzyskania korzyści majątkowej. Tego rodzaju korzystanie z utworu związane jest z podstawową działalnością bibliotek.

Rozpowszechnianie utworu to z kolei sposób korzystania z utworu polegający na publicznym udostępnianiu utworu w jakikolwiek sposób za zgodą twórcy (art. 6 ust. 3 ustawy o prawie autorskim). Jedną z form rozpowszechniania utworu jest elektroniczne komunikowanie dzieła publiczności w taki sposób, aby każda osoba sama decydowała o czasie i miejscu odbioru. Udostępnianie elektronicznych wersji dzieł za pomocą ogólnie dostępnych sieci komputerowych stanowi działanie objęte monopolem autorskim. W świetle art. 3 ust. 1 dyrektywy o prawie autorskim w społeczeństwie informacyjnym państwa członkowskie zobowiązane są przyznać twórcom wyłączne prawo autoryzowania lub zakazywania publicznego rozpowszechniania ich utworów, za pośrednictwem środków przewodowych lub bezprzewodowych, w tym udostępniania swych utworów w sposób umożliwiający odbiorcom uzyskanie do nich dostępu z miejsca i w czasie indywidualnie przez nich wybranych. Za naruszenie omawianego prawa może więc być uznane już samo „zaoferowanie" utworów i przedmiotów praw pokrewnych przez bibliotekę w sieci, bez uzyskanego na to pozwolenia podmiotu uprawnionego.

W bibliotekach cyfrowych i hybrydowych w wielu przypadkach udostępniane są elektronicznie w celach dydaktycznych pre-printy[14] i post-printy[15]. Prawo autorskie nie różnicuje ochrony autorskiej w stosunku do pre-printów czy post-printów. Pewne ograniczenia rozpowszechniania ich mogą wynikać z umów zawartych przez autora z wydawcą. Jeśli autor nie przeniósł praw autorskich dotyczących rozpowszechniania online na wydawcę, może udzielić bibliotece licencję na taką działalność. W przypadku, gdy prawa te są przeniesione na wydawcę, biblioteka ma obowiązek uzyskać zgodę wydawcy na rozpowszechnianie pre-printów czy post-printów online [20, s. 9].

[14] Pre-printy są to artykuły rozpowszechniane (publikowane) przed opublikowaniem w czasopiśmie, z reguły, naukowym, przed uzyskaniem recenzji dopuszczającej do opublikowania w czasopiśmie.
[15] Post-printy są to artykuły ponownie publikowane po opublikowaniu w czasopiśmie i po uzyskaniu recenzji, dzięki czemu mają znacznie większą wartość naukową i nie zawierają błędów.

W kwestii udostępniania online nagrań muzycznych znajdujących się w zbiorach muzycznych obowiązuje zasada udostępniania online przedmiotów praw pokrewnych, kiedy wymagana jest zgoda podmiotu prawa. W zależności od warunków, na których zawarta zostałaby licencja, biblioteka jako licencjobiorca może być zobowiązana do zastosowania zabezpieczeń przed zwielokrotnieniem nagrania (bądź innych rozwiązań technicznych kontrolujących liczbę sporządzanych kopii) [20, s. 11].

Biblioteki cyfrowe bez wątpienia stanowią bazy danych i podlegają Ustawie o ochronie baz danych, a ich producenci posiadają uprawnienia do zakazu pobierania i wtórnego wykorzystania fragmentów lub całości bazy (art. 12). Czas trwania ochrony bazy danych liczy się od jej sporządzenia przez okres piętnastu lat następujących po roku, w którym baza danych została sporządzona.

Jeżeli na zawartość bazy danych składają się chronione prawem autorskim materiały, to ich wykorzystanie, o ile nie odbywa się w ramach dozwolonego użytku, wymaga zgody podmiotu praw autorskich. Takiego charakteru twórczego nie będą miały natomiast bazy danych, w których: dobór materiałów ma charakter wyczerpujący lub jest zdeterminowany celem zbioru (np. książki telefoniczne, wykaz cen) oraz bazy, w których zestawienie ma charakter standardowy, np. oparte jest na kryterium alfabetycznym, chronologicznym.

Bazy danych posiadające cechy utworu mogą być wykorzystywane na zasadzie prawa cytatu (art. 29 ustawy o prawie autorskim). W przypadku korzystania z bazy w granicach dozwolonego użytku należy podać imię, nazwisko twórcy oraz źródło [18, s. 10].

Postęp techniczny wpływa zasadniczo na prawo autorskie. Rozwój prawa autorskiego stanowi proces dostosowywania go do wymogów stawianych przez nowe technologie. Mamy tu do czynienia z ewolucją prawa w digitalnym świecie, czego najlepszym dowodem może być chociażby dyrektywa dotycząca harmonizacji niektórych aspektów prawa autorskiego i praw pokrewnych w społeczeństwie informacyjnym. W kwestii harmonizacji polskiego prawa autorskiego z prawem unijnym istnieje jednak wciąż sporo odstępstw, w związku z czym w najbliższym czasie należy się spodziewać kolejnych nowelizacji. W przeciwnym wypadku, jak zostało przyjęte, za niewdrożenie dyrektywy, bądź błędne jej wdrożenie, Skarb Państwa zostanie narażony na odpowiedzialność odszkodowawczą. Proces harmonizacji z prawem unijnym jest konieczny, gdyż pojawienie się nowych możliwości utrwalania, zwielokrotniania i rozpowszechniania utworów wymaga zmian prawa autorskiego tak, aby spełniało ono swoją podstawową rolę – chronić interesy twórców i użytkowników jak i całego społeczeństwa, by nie zostało ono pozbawione dostępu do informacji, nauki i dorobku kultury. Pogodzenie interesów w dobie społeczeństwa informacyjnego stanowi niestety olbrzymi problem. Mimo

wprowadzanych uregulowań z zakresu praw autorskich wobec zjawiska rozszerzającego się dostępu do literatury w Internecie, protesty autorów i wydawców są stale obecne. Istnieją opinie, iż dla konserwatywnych wydawców publikacje elektroniczne oznaczają po prostu bankructwo. Ponieważ nie ma różnicy pomiędzy oryginałem i kopią, nie istnieje pojęcie egzemplarza. Nie ma zatem nakładu ani sprzedaży. Co za tym idzie, nie ma też i zysku. Zbawienna byłaby tu licencja przewidująca model odpłatności, który chroniłby interesy autora i wydawcy. Takie rozwiązanie wymagałoby jednak dodatkowego oprogramowania reglamentującego dostęp i naliczającego opłaty, co z kolei nałożyłoby na biblioteki duże koszty.

Podsumowując kwestie związane z zasadami prawa autorskiego i praw pokrewnych z punktu widzenia bibliotek cyfrowych i hybrydowych najwłaściwsze wydaje się oczekiwanie na najszersze, legalne udostępnianie całych książek naukowych i dydaktycznych za pośrednictwem Internetu oraz aktywne działanie w procesie udostępniania informacji cyfrowej.

Bibliografia:

1. BARTA Janusz, CZAJKOWSKA-DĄBROWSKA Monika, ĆWIĄKALSKI Zbigniew, MARKIEWICZ Ryszard, TRAPLE Elżbieta. *Prawo autorskie i prawa pokrewne. Komentarz.* Kraków: Zakamycze, 2005. ISBN 83-7444-0333-3.
2. BARTA Janusz, MARKIEWICZ Ryszard. *Prawo autorskie*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska, 2008. ISBN 83-7601-020-4.
3. BILIŃSKI Lucjan. Autorskie prawa majątkowe a praktyka ich stosowania. In *Poradnik Bibliotekarza*. 2008, nr 4, s. 12-15. ISSN 0032-4752.
4. BILIŃSKI Lucjan. Wydruk w bibliotece plików PDF i udostępnianie w nich dokumentów a prawo autorskie. In *Bibliotekarz.* 2007, nr 2, s. 34-35. ISSN 0208-4333.
5. CIAŁKOWSKA Eliza. Wybrane zagadnienia prawa własności intelektualnej w odniesieniu do informacji elektronicznej na przykładzie Polski. In KRZEMIŃSKA Wanda, NOWAK Piotr (red.). *Przestrzenie informacji.* Poznań: Sorus, 2000, s. 35-46. ISBN83-871333-87-6.
6. EIFL: Podręcznik prawa autorskiego dla bibliotekarzy [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.eifl.net/cps/sections/docs/ip_docs/handbook-p. Stan z dnia 30.07.2008.

7. FEATHER John, STURGES Paul (red.). *Internaltional Encyclopedia of Information and Library Science.* London, New York: Routledge, 2003. ISBN 978-0-415-25901-9.
8. GOLAT Rafał. Nowe zasady odpowiedzialności cywilnej z zakresu prawa własności intelektualnej. In *Bibliotekarz.*2007, nr 12, s 21-22. ISSN 0208-4333.
9. Komunikat Komisji Parlamentu Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-społecznego oraz Komitetu Regionów : i2010: Biblioteki cyfrowe [Dokument elektroniczny]. Bruksela, dnia 30 września 2005. Tryb dostępu: http://ec.europa.eu/information_society/activities/digital_libraries/doc/communication/pl_comm_digital_libraries.pdf. Stan z dnia 15.07.2008.
10. LESSIG Lawrence. *Wolna kultura*. Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, 2005. ISBN 83-02-09462-5.
11. MATLAK Andrzej. Działalność bibliotek w świetle nowych regulacji z zakresu prawa autorskiego. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2004, nr 2. Tryb dostępu: http://ebib.oss.wroc.pl/2004/53/matlak.php. Stan z dnia 10.08.2008.
12. MATLAK Andrzej. *Prawo autorskie w społeczeństwie informacyjnym.* Kraków: Wolters Kluwer, 2004. ISBN 83-7333-354-1.
13. NAHOTKO Marek. Cyfrowa nauka – cyfrowe publikacje – cyfrowe biblioteki. In *Przegląd biblioteczny.* 2007, z. 1, s. 7-28. ISSN 0033-202X.
14. PIOTROWICZ Grażyna. Cyfrowa przyszłość, czyli biblioteki w erze informacji. In *Konferencja Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy?* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://bg.p.lodz.pl/konferencja2006/prezentacje/Piotrowicz.ppt. Stan z dnia 28.07.2008.
15. PIOTROWICZ Grażyna. Model hybrydowy jako optymalny wariant funkcjonowania i rozwoju współczesnej biblioteki akademickiej. In *Konferencja Tradycja i nowoczesność bibliotek akademickich* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.univ.rzeszow.pl/biblioteka/relacja/ref/piotrowicz.pdf. Stan z dnia 26.07.2008.
16. PIOTROWICZ Grażyna. Model hybrydowy współczesnej polskiej biblioteki akademickiej. In *Konferencja Polskie biblioteki akademickie w Unii Europejskiej* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://bg.p.lodz.pl/konferencja2004/pelne_teksty/piotrowicz.pdf. Stan z dnia 25.07.2008.

17. *Raport dotyczący przestrzegania prawa autorskiego i praw pokrewnych w Polsce za rok 2007* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.mk.gov.pl/website/document/?docId=1005. Stan z dnia 29.09.2008.
18. *Realizacja ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.mkidn.gov.pl/website/document/?docId=440. Stan z dnia 26.10.2008.
19. RYBCZYŃSKA Katarzyna. *Prawo autorskie i prawa pokrewne*. Kraków: Kantor Wydawniczy „Zakamycze", 2004. ISBN 83-7444-034-1.
20. STANISŁAWSKA-KLOC Sybilla. Prawo autorskie a biblioteka cyfrowa. In *III konferencja: Internet w bibliotekach. Zasoby elektroniczne: podaż i popyt* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu : http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/iwb3/artykul.php?e. Stan z dnia 04.08.2008.
21. SZCZEPAŃSKA Barbara. Prawo autorskie – ochrona dzieł elektronicznych. In WOŹNIAK-KASPEREK Jadwiga, FRANKE Jerzy (red.). *Biblioteki cyfrowe. Projekty, realizacje, technologie.* Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2007, s. 51-66. ISBN 978-83-89316-72-1.

Dokumenty elektroniczne (e-książki, e-czasopisma) i ich udostępnianie w bibliotece naukowej. Aspekty prawne i organizacyjne

Bogumiła Urban[1]

Rolą biblioteki naukowej jest gromadzenie i udostępnianie materiałów bibliotecznych określonym grupom użytkowników w celu rozwoju badań naukowych oraz kształcenia. Z tego względu księgozbiór bibliotek uczelnianych ma najczęściej charakter dydaktyczno-naukowy, uzupełniany źródłami informacyjnymi.

Ustawa o bibliotekach z dnia 27 czerwca 1997 roku w art. 3 mówi: „Biblioteki organizują i zapewniają dostęp do zasobów dorobku nauki i kultury polskiej oraz światowej". I dalej w tym samym artykule: „Prawo korzystania z bibliotek ma charakter powszechny, na zasadach określonych w ustawie". Z kolei art. 21 tejże ustawy określa dokładnie zadania bibliotek naukowych, które „służą potrzebom nauki i kształcenia, zapewniając dostęp do materiałów bibliotecznych i zasobów informacyjnych niezbędnych do prowadzenia prac naukowo-badawczych oraz zawierających wyniki badań naukowych". Użyty w tym artykule ustawy termin „materiały biblioteczne" został zdefiniowany w art. 5, w słowach: „materiałami bibliotecznymi są w szczególności dokumenty zawierające utrwalony wyraz myśli ludzkiej, przeznaczone do rozpowszechniania, niezależnie od nośnika fizycznego i sposobu zapisu treści, a zwłaszcza: dokumenty graficzne (...), dźwiękowe, wizualne, audiowizualne i elektroniczne". Reasumując, ustawodawca w jednoznaczny sposób określa, że zadaniem biblioteki jest gromadzenie i udostępnianie materiałów bibliotecznych, w tym dokumentów elektronicznych. Jest to zwykle książka lub czasopismo, które posiada wersję elektroniczną. Czasami jest to wersja równoległa do wersji drukowanej (wtedy używamy niekiedy terminu „dokument hybrydowy") lub jedynie wersje digitalną. W tym miejscu warto nadmienić, że dziś w końcu pierwszej dekady XXI w. każdy nowo powstający dokument jest pierwotnie digitalny, gdyż tworzone są w różnych programach komputerowych (edytorach tekstu i innych), dopiero wtórnie przybiera postać drukowaną w procesie przenoszenia tychże treści na papier czyli w procesie drukowania.

[1] mgr Bogumiła Urban, dyrektor Biblioteki Wyższej Szkoły Bankowej Wydziału Zamiejscowego w Chorzowie, e-mail: bogumila.urban@chorzow.wsb.pl

Dynamiczny rozwój technik telekomunikacyjnych i informatycznych wpływa na komunikacje naukową, przygotowanie i rozpowszechnianie piśmiennictwa naukowego oraz materiałów dydaktycznych. Dzieje się tak równocześnie z rozwojem metod kształcenia (e-learning) oraz metod badań naukowych (e-science). Biblioteki naukowe na całym świecie, również w Polsce zgodnie ze swą rolą od samego początku postępującego zjawiska „ucyfrawiania" nauki i dydaktyki wspierają ten proces.

Materiały biblioteczne w wersji elektronicznej można udostępniać na dwu poziomach dostępu:

1. **dostęp ograniczony** do terminali systemu informatycznego znajdujących się na terenie biblioteki lub szkoły, na mocy art. 28, p 3 Ustawy o prawie autorskim – nie wymaga zgody autora, gdyż odbywa się w ramach „dozwolonego użytku chronionych utworów".
2. **dostęp pełen** w całym Internecie (Open Access) – wymaga pisemnej zgody autora lub innego posiadacza majątkowych praw autorskich do utworu na te właśnie pola eksploatacji. Jeżeli dany dokument jest już w domenie publicznej (w polskim prawie 70 lat po śmierci twórcy) zgoda nie jest wymagana.

W dalszej części opracowania aspekty te zostaną rozwinięte.

Elektroniczna forma dokumentu daje następujące korzyści:

1. **Dla użytkownika**: łatwość dostępu (przy pełnym dostępie – Open Access – dostęp 24 godziny 7 dni w tygodniu), łatwość przeszukiwania dzięki wyspecjalizowanym programom przeszukującym nie tylko opis dokumentu lecz również jego treść, bogactwo formy (e-książka może zawierać filmy, dźwięk, wykresy mogą się poruszać);
2. **Dla autora**: szerszą znajomość jego dorobku naukowego, swoiście rozumiane zabezpieczenie przed plagiatem (skopiowanie dorobku jednego naukowca przez innego naukowca jest łatwiejsze do wykrycia w przypadku szeroko upublicznionego niż pracy wydanej w małym nakładzie, plagiatowanie w takich warunkach wymaga nie lada zuchwałości), wzrost pozycji zawodowej;
3. **Dla wydawnictwa**: redukcję kosztów druku i introligatorni, małe koszty naprawy błędów drukarskich, redukcję ryzyka nietrafienia wysokości nakładu, brak kosztów magazynowych, łatwość dostawy i redukcję jej kosztów, budowę wizerunku nowoczesnego przedsiębiorstwa;
4. **Dla biblioteki**: oszczędność przestrzeni, rozwój usług bibliotecznych, rozszerzenie kręgu odbiorców, budowę wizerunku nowoczesnej biblioteki.

Niedogodności i zagrożenia można opisać w poszczególnych grupach jako:

1. **Dla użytkownika**: konieczność posiadania dostępu do komputera lub czytnika, konieczność przestawienia mentalności i przezwyciężenia przyzwyczajeń;
2. **Dla autora**: konieczność przestawienia mentalności i przezwyciężenia przyzwyczajeń;
3. **Dla wydawnictwa**: konieczność zmiany strategii i wejścia na nowe tory działalności, większe wymagania wobec pracowników;
4. **Dla biblioteki**: potrzeba zmiany starych przyzwyczajeń użytkowników.

Wydaje się uzasadnionym twierdzenie, że dziś świadomość kierunków zmian zachodzących w komunikacji naukowej mają już wszyscy: naukowcy jako twórcy informacji, jej odbiorcy, wydawcy i bibliotekarze. Nie wszyscy jednakże są jednakowo przygotowani do tempa ewolucji, wymuszonego przez lawinowo rosnącą ilość informacji i konieczność jej weryfikacji.

Jak pisze Marek Nahotko: „Dystrybucja w Internecie prac w formie cyfrowej, chronionych prawem autorskim otwiera znaczne możliwości zarówno dla właścicieli tych praw, czyli autorów prac oraz dla użytkowników" [4]. I dalej: „Nigdy przedtem w historii ludzkości nie było tak prostego, nieograniczonego żadnym barierami geograficznymi dostępu do informacji i wiedzy" [4]. W takim środowisku jednakże kluczową kwestią staje się kontrola przestrzegana praw autorskich rozpowszechnionych prac.

Reasumując, obecnie najważniejszą kwestią dla wszystkich zaangażowanych stron: naukowców, uczelni, bibliotek jest znalezienie „złotego środka", rozwiązania wypośrodkowującego między słusznym interesem autorów prac naukowych, jako pierwotnych właścicieli praw autorskich a interesem ogółu społeczeństwa w jego niezbywalnym prawie do informacji i wiedzy w celu rozwoju edukacji, nauki, kultury.

Jak kwestie rozpowszechniania przez biblioteki dokumentów elektroniczny reguluje polski ustawodawca? Specjaliści od prawa autorskiego w społeczeństwie informacyjnym (społeczeństwie wiedzy) podkreślają konieczność zmiany podejścia do prawnych aspektów eksploatacji utworów [3]. Wnikliwie te kwestie zanalizowała Sybilla Stanisławska-Kloc z Instytutu Prawa Własności Intelektualnej Uniwersytetu Jagiellońskiego w swej opinii prawnej *Prawo autorskie a biblioteka cyfrowa* sporządzonej w ramach projektu Kujawsko-Pomorskiej Biblioteki Cyfrowej finansowanego z Funduszy Strukturalnych UE. Zauważyła ona, że „postęp techniczny zasadniczo wpływa na prawo autorskie. (...) Nowe możliwości utrwalania, zwielokrotniania i rozpowszechniania utworów powodują konieczność zmian prawa autorskiego, tak by mogło ono spełniać swoją podstawową role – chronić interesy twórców,

ale także użytkowników, całego społeczeństwa tak, aby nie zostało ono pozbawione dostępu do informacji, nauki i dorobku kultury" [6, s. 5].

Odnosząc się do szczegółowych zagadnień publikacji elektronicznych Sybilla Stanisławska-Kloc pisze: „Jeżeli autor nie przeniósł praw autorskich w zakresie udostępniania online (rozpowszechniania w sieci) na wydawcę, to może udzielić bibliotece licencji na rozpowszechnianie online. Gdyby natomiast przeniósł prawa na wydawcę należy uzyskać zgodę wydawcy na rozpowszechnianie utworu online" [6, s. 8]. Zgodnie z analizą wyrażoną w tej opinii prawnej, „umowa przenosząca autorskie prawo majątkowe, jak i umowa licencyjna wyłączna muszą być pod rygorem nieważności zawarte na piśmie" [6, s. 24], co wynika z art. 78, par 2 kodeksu cywilnego.

Wypływa stąd wniosek, że biblioteka może opublikować prace autora po podpisaniu z nim umowy licencyjnej, jeżeli uprzednio nie zawarł on na piśmie umowy z wydawnictwem, na mocy której przekazywał majątkowe prawa do publikacji wersji drukowanej oraz publikacji wersji elektronicznej. Jeżeli umowa autora z wydawnictwem dotyczy tylko wersji drukowanej, może on podpisać drugą umowę na publikację elektroniczną (jako na dodatkowym polu eksploatacji) nie naruszając postanowień pierwszej umowy.

Jak podkreśla zarówno Sybilla Stanisławska-Kloc oraz Barbara Szczepańska [7] z kancelarii prawnej Lovells H. Seisler Sp. kom z punktu widzenia publikowania elektronicznego ważne znaczenie dla interpretacji prawa autorskiego ma zrozumienie istoty pojęcia „pól eksploatacji", o czy traktuje m.in. art. 50 Ustawy o prawie autorskim. Umieszczenie utworu w bibliotece cyfrowej z pełnym dostępem jest jednym z pól eksploatacji, niezależnym od jego druku. Jeżeli w uprzednio zawartej umowie autor nie przekazał praw majątkowych na polu eksploatacji, jakim jest udostępnianie wersji elektronicznej, to w domniemaniu nadal leżą one po jego stronie i może je przekazać bibliotece.

W ustawie o prawie autorskim i prawach pokrewnych wprowadzono termin „dozwolony użytek chronionych utworów". Art. 28 wyżej wymienionej ustawy mówi, że: „Biblioteki, archiwa i szkoły mogą: .....3) udostępniać zbiory dla celów badawczych lub poznawczych za pośrednictwem końcówek systemu informatycznego (terminali) znajdujących się na terenie tych jednostek".

Ta najnowsza nowelizacja ustawy o prawie autorskim spowodowała rozwój zasobów elektronicznych w bibliotekach naukowych. Najlepsze naukowe biblioteki w Polsce niezwłocznie przystąpiły do digitalizacji skryptów i książek, w celu udostępnienia ich studentom i pracownikom nauki, nie łamiąc przy tym praw autorskich. Obecnie trwa

dyskusja, czy w ramach tejże specjalnej licencji dla bibliotek mieści się również drukowanie lub kopiowanie na własny nośnik. Jeżeli w innym miejscu ustawy, a mianowicie w art. 23 ustawodawca określa w jakich warunkach możliwe jest kopiowanie („zwielokrotnienie utworu"), to czy odnosi się to również do materiałów elektronicznych? Zdania prawników są podzielone. Na ogół prawnicy reprezentujący wydawnictwa wydają opinię, że nie wolno kopiować lub drukować, natomiast osoby związane z rozwojem nowych metod komunikacji w nauce i kulturze mają zdanie przeciwne.

Reasumując, z całą pewnością nie stanowi naruszenia praw autorskich udostępnienie na komputerach biblioteki elektronicznych wersji skryptów, książek i innych prac naukowych [1, s. 9]. Co najwyżej narusza interes finansowy wydawcy, a ten, jak wiemy nie jest chroniony ustawą o prawie autorskim.

Jak wspomniano powyżej, biblioteki pełnią specyficzną rolę w społeczności przyczyniając się do rozwoju nauki i sztuki, poprzez przechowywanie, opracowywanie i udostępnianie dorobku ludzkości. Kupując zasoby biblioteczne (książki, czasopisma, inne źródła informacji) ze środków własnych (w przypadku biblioteki uczelnianej ze środków uczelni), udostępniają je bezpłatnie określonemu w regulaminie każdej biblioteki kręgowi odbiorców. Ta nierównowaga (coś za co trzeba zapłacić, dostarczane jest odbiorcy za darmo) wynika właśnie z tej wyjątkowej roli, jaką pełnią biblioteki w społeczeństwie. Aby książnice mogły te role pełnić, prawodawcy poszczególnych państw ustanowili specyficzne „licencje" dla bibliotek w prawach autorskich. Jak wspomniano powyżej w polskim prawie zawiera się to w art. 28 oraz w całym oddziale 3 „Dozwolony użytek chronionych utworów" wyżej wymienionej ustawy.

Do czasu dynamicznego rozwoju źródeł elektronicznych nikt z wydawców nie traktował funkcjonowania biblioteki, jako zagrożenia dla własnych interesów, choć w istocie taką interpretację można by przyjąć. Jeśli biblioteka kupi jedną książkę i potem wypożyczy ją dziesięciu czytelnikom, to wydawnictwo nie zarobiło na sprzedaży dziewięciu egzemplarzy. Tych wydawałoby się absurdalnych argumentów kiedyś nie używano. Sytuacja zmieniła się diametralnie w krótkim czasie z powodu rozpowszechnienia się technik komputerowych i telekomunikacyjnych.

Biblioteki nadal dążą do jak najpowszechniejszego udostępniania zasobów bibliotecznych w interesie społecznym, wydawnictwa natomiast liczą domniemane straty, starając się ze wszystkich sił uniemożliwiać lub znacznie utrudniać rozwój elektronicznych źródeł. Bardziej elastyczne i nowoczesne wydawnictwa same zaczęły przygotowywać i oferować na różnych warunkach publikacje elektroniczne.

Dynamiczne zmiany w zakresie techniki i informatyki oraz zmiany w prawie autorskim przyniosły w ostatnich latach szybki rozwój dokumentów elektronicznych (e-książek i e-czasopism). Jak wynika z analiz Elżbiety Skubały[2], wicedyrektor Biblioteki Głównej Politechniki Łódzkiej, prognozy dotyczące wydawnictw ciągłych są jednoznaczne: już dziś ponad 80% wydawnictw ciągłych to hybrydy z tendencją do przetrwania wyłącznie formie elektronicznej.

Oferty wydawców określają kierunek i tempo zmian. Dziś każdy liczący się periodyk (czasopismo naukowe lub popularne, gazeta codzienna) ma wersję elektroniczną. Jej wersja jest z reguły dużo tańsza od wersji drukowanej. Oferta firmy Nexto.pl, przygotowana dla Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu Wydziału Zamiejscowego w Chorzowie zawiera informację, że korzystając z wersji elektronicznej czasopism można zredukować koszty zakupu gazet i czasopism nawet o 50-60%.

Podobnie ma się sprawa w przypadku e-książki. Światowi potentaci na rynku wydawniczym od dawna rozwijają nowy sektor usług, mianowicie dostarczanie na określonych licencjach dokumentów w wersji elektronicznej. Polskie podmioty idą w ich ślady. Największe wydawnictwa na polskim rynku księgarskim: PWN, PWE, Helion, Beck, Placet, Wolters Kluwer i wiele innych wydają i sprzedają coraz więcej e-książek. Niektóre z nich mają już przygotowane specjalne oferty dla bibliotek, pozostałych trochę zaskoczyło zainteresowanie bibliotekarzy zakupem elektronicznych książek w celu udostępniania ich w bibliotece.

Rozwija się nowy rodzaj usługi – druk na życzenie (ang. print on demand). Drukowana z wersji elektronicznej jest tylko taka ilość egzemplarzy, jaką zamówił poszczególny klient. Mocną stroną takiego przedsięwzięcia jest ograniczenie ryzyka finansowego wydrukowania dużego nakładu nietrafionej pozycji oraz redukcja kosztów materiałowych i robocizny przy druku i pracach introligatorskich.

Jaka w tych warunkach jest rola małych wydawnictw naukowych? Te nowocześniejsze i elastyczniej podchodzące do rynku budują własną ofertę źródeł elektronicznych. Dobrym przykładem jest tu e-Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego. Powstałe niedawno, do tej pory przygotowało i sprzedaje cztery swoje e-booki autorów związanych z Uniwersytetem Wrocławskim. Jednym z głównych celów strategicznych było wspieranie dydaktyki i badań naukowych rodzimej uczelni poprzez budowę nowoczesnego warsztatu, jakim są e-publikacje. Biblioteka Cyfrowa Uniwersytetu Wrocławskiego oraz e-

[2] Materiały z badań i prezentacja przysłane przez E. Skubałę na prośbę autorki.

Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego w swych działaniach synergicznie się wspierają [5].

W wyniku ścierania się dwu grup interesów, z jednej strony interesów finansowych wydawców, a z drugiej interesu społeczeństwa do jak najszerszego i jak najtańszego dostępu do informacji, wypracowano kilka modeli współpracy. Poniżej przedstawiam nieco uproszczony podział zaproponowany przez Barbarę Szczepańską [7]:

1. **Pełny Open Access** (ang. Full Open Access) – bezpłatny dostęp do wszystkich treści. Polski przykład: „Kultura i Historia", wydawca UMCS.
2. **Opóźniony Open Access** (ang. Embargoed Open Access) – zwykle stosowany gdy publikacja elektroniczna posiada równoległą wersje papierową. Opublikowanie w sieci następuje po wyczerpaniu nakładu wersji drukowanej lub po z góry określonym czasie (przeważnie od 6 do 12 miesięcy). Polski przykład: „Polish Journal of Environmental Science", wydawca PAN Olsztyn – 10 punktów w punktacji Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego oraz Impact Factor – Science Citation Index za rok 2007 - 0,627.
3. **Częściowy Open Access** (Open Access do wybranych treści) – wydawca, na przykład uczelnia decyduje, które artykuły z czasopisma drukowanego opublikować w sieci. Polski przykład: czasopismo „Bliski Wschód", wydawca Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej.
4. **Zdublowany Open Access** – równocześnie sprzedawana jest wersja papierowa i wersja elektroniczna, po wyczerpaniu nakładu papierowego, następuje „uwolnienie" do systemu Open Access. Polski przykład: „Oceanologia", wydawca Instytut Oceanografii PAN Gdańsk, Impact Factor – Science Citation Index za rok 2007 – 0,744.

Publikowanie wyników badań i innych prac naukowych stanowi jedno z podstawowych kryteriów oceny dorobku naukowca. Również wydawanie czasopism i książek naukowych na odpowiednio wysokim poziomie wpływa na ocenę danej instytucji naukowej, szkoły wyższej.

Obecnie obowiązujący system choć nikogo nie satysfakcjonujący i powszechnie krytykowany (choćby na łamach Forum Akademickiego) stanowi jednakże nadal podstawę kwantyfikacji środowiska naukowego.

Publikowanie elektroniczne nie stoi w sprzeczności z założeniami obecnego systemu, którego podstawą jest recenzowanie. Najważniejszym jest, by praca naukowa była na wysokim poziomie i zyskała dobre recenzje. Opublikowanie jej w wysoko punktowanym

czasopiśmie jest korzystne dla autora. Redaktorzy czasopism naukowych coraz powszechniej uruchamiają elektroniczne wersje czasopism. Coraz częściej po pewnym czasie rezygnuje się z wersji papierowej, jako z droższej i bardziej kłopotliwej.

9 maja 2008 specjalistyczny zespół do oceny czasopism naukowych przy Ministerstwie Nauki i Szkolnictwa Wyższego, pod przewodnictwem prof. dr hab. Marka Lewandowskiego na swym posiedzeniu podjął temat czasopism internetowych w kontekście oceny czasopism naukowych. Zobowiązano się do uzyskania informacji z Instytutu Informacji Naukowej w Filadelfii (wydawcy Science Citation Index oraz tak zwanej Listy Filadelfijskiej) jakie są stosowane metody oceny czasopism naukowych elektronicznych. Na kolejnych posiedzeniach w dniach 14 lipca 2008 i 22 października 2008 kontynuowano dyskusje na temat zasad oceny wydawnictw internetowych typu Open Access. Prace są w toku. Wydaje się uzasadnionym twierdzenie, że podobnie jak ma to miejsce w innych krajach stopniowo czasopisma elektroniczne, a zwłaszcza te w pełnym dostępie będę zyskiwany wyższą ocenę dzięki nowoczesnej formie dostępu.

Niniejsze opracowanie nie wyczerpuje wszystkich aspektów funkcjonowania dokumentów elektronicznych we współczesnej bibliotece, stanowi jedynie przyczynek do głębszej analizy zjawiska.

Dokumenty elektroniczne znalazły swoje miejsce w zasobach bibliotek. Ich ilość proporcjonalnie rośnie. Nawet jeśli dzisiaj stanowią nadal mniejszość w zbiorach, a ich udostępnianie ustępuje w ilości wypożyczaniu tradycyjnemu książki papierowej, kierunek zmian jest bardzo widoczny. „Ucyfrawianiu" ulegają wszystkie te usługi, które tylko da się wprowadzić w sieć; e-bankowość, e-księgowość, e-porady prawne, e-biura podróży, e-urzędy, etc. Tak dzisiaj rozwija się świat. Dokumenty elektroniczne (e-książki, e-czasopisma) oraz biblioteki cyfrowe są tego światowego trendu dobrym przykładem.

Bibliografia:

1. HOWORKA Bolesław. Biblioteka cyfrowa i prawo autorskie. In *Bibliotekarz.* 2006, nr 10, s. 9. ISSN 0208-4333.
2. HOWORKA Bolesław. Nieodpłatne korzystanie z utworu. In *Forum Akademickie.* 2009, nr 5, s.28-30. ISSN 1233-0930.
3. MATLAK Andrzej. Działalność bibliotek w świetle nowych regulacji z zakresu prawa autorskiego. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2004, nr 2. Tryb dostępu http://ebib.oss.wroc.pl/2004/53/matlak.php. Stan z dnia 29.01.2009.

4. NAHOTKO Marek. Licencjonowane udostępnianie wartości intelektualnych w internecie. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2003, nr 6. Tryb dostępu http://ebib.oss.wroc.pl/2003/46/nahotko.php. Stan z dnia 29.01.2009.
5. PIOTROWICZ Grażyna, KALOTA Tomasz, KOTYŃSKA Edyta: E-Wydawnictwo BUWr jako promocja dziedzictwa kulturowego Dolnego Śląska i wsparcie dydaktyki akademickiej. [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu http://www.bibliotekacyfrowa.pl/dlibra/doccontent?id=22302&dirids=1. Stan z dnia 05.02.2009.
6. STANISŁAWSKA-KLOC Sybilla. Prawo autorskie a biblioteka cyfrowa. In *Elektroniczny Biuletyn Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2004, nr 2. Tryb dostępu http://www.kbnrkp.edu.pl/publikacje/Michalska2.rtf. Stan z dnia 04.02.2009.
7. SZCZEPAŃSKA Barbara. Prawne aspekty publikowania obiektów cyfrowych w modelu Open Access. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2007. Tryb dostępu http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/mat18/szczepanska.php. Stan z dnia 2.02.2009.

Część VII
Standardy architektoniczne
i infrastruktura bibliotek

Standardy przestrzeni bibliotecznej, architektury i wyposażenia technicznego w projektowaniu nowych i użytkowaniu istniejących bibliotek publicznych. Projekt

Jerzy Maj[1]

Zagadnienie standardów w bibliotekarstwie należy do najtrudniejszych i skomplikowanych zagadnień, zarówno w sferze praktyki jak i w ujęciu metodologicznym. Nawet rozróżnienie pojęć *standard* i *norma* jest nieostre. Określenie standard może bowiem być rozumiane jako norma formalno-prawna, ale też jako tzw. „wytyczna" lub „zalecenie", a wreszcie jako zasada, utarty zwyczaj, norma obyczajowa itp. A przy tym rozumienie i status formalno-prawny normy też zmieniał się w czasie. I tak: pierwsza Polska Norma z 1925 r. nie miała mocy obowiązującej. Po II wojnie światowej, od 1953 r., Polskie Normy były zatwierdzane kolejno: przez Państwową Komisję Planowania Gospodarczego, Polski Komitet Normalizacyjny (od 1961 r.), Polski Komitet Normalizacji i Miar (od 1972 r.), Polski Komitet Normalizacji, Miar i Jakości (od 1979 r.) oraz ponownie PKN (od 1994 r.). Do 31 grudnia 1993 r. stosowanie Polskich Norm było obowiązkowe i nieprzestrzeganie ich postanowień powodowało sankcje prawne.

Od 1 stycznia 1994 r. stosowanie PN jest dobrowolne, ale do końca 2002 r. właściwi ministrowie mogli nakładać obowiązek ich stosowania. Od 1 stycznia 2003 r. stosowanie PN jest całkowicie dobrowolne, a przywoływanie PN w rozporządzeniach ministrów jest prawnie bezskuteczne.

Formalne próby standaryzacji w zakresie budownictwa i wyposażenia technicznego oraz technologii bibliotecznej pojawiły się w USA u schyłku XIX w., potem w Austrii i Prusach, w Anglii i w Skandynawii. Szczególne natężenia takich działań przypada na lata pięćdziesiąte XX w.

Intensywny rozwój nauki i techniki w tym czasie wymagał ułatwienia dostępu do informacji, a zatem i zasobów bibliotecznych, oraz sprawnych narzędzi wyszukiwawczych. Z drugiej strony lawinowy wzrost kosztów budowy i eksploatacji budynków bibliotecznych

[1] dr Jerzy Maj, Biblioteka Narodowa, e-mail: j.maj@bn.org.pl

skłaniał do poszukiwania sposobów ich obniżenia. Elektronika w służbie informacji bibliotecznej pojawiła się dopiero około ćwierć wieku później.

W Polsce w 1968 r. ukazał się bardzo ważny dokument pod nazwą *Normatyw Techniczny Projektowania bibliotek publicznych* [4], opracowany przez Franciszka Sedlaczka. i Jerzego Wierzbickiego. Był to dokument starannie przygotowany i przydatny w projektowaniu nowych obiektów bibliotecznych. Jego wadami było, że nie mógł być stosowany w odniesieniu do obiektów już użytkowanych oraz to, że był normatywem ograniczającym, wedługg formuły „nie więcej niż".

Mimo tych mankamentów wzbudził zainteresowanie i uznanie, także w zachodniej Europie, nawet wybitnych specjalistów jak Anthony Thompson czy Sven Plovgaard.

Kilka ustaleń polskiego *Noramtywu Technicznego Projektowania bibliotek publicznych* z 1968 r. wykorzystał, za zgodą polskich autorów, Sven Plovgaard w swoim opracowaniu z 1971 r. pt. *Public Library Building. Standards and type plans for library premises in areas with populations between 5 000 and 25 000* [6]. Studium Plovgaard'a mimo upływu prawie czterdziestu lat może stanowić wzór do opracowania analogicznych standardów współczesnych. Nie można tego niestety powiedzieć o większości aktualnych opracowań tego typu. Wśród przejrzanych przeze mnie kilkudziesięciu abstraktów i artykułów zdecydowanie dominują ogólniki. A jeśli nawet są podawane konkretne wskaźniki normatywne, to najczęściej nie można ich bezpośrednio zastosować w innym kraju.

Ponieważ w Polsce najlepiej znane są propozycje kanadyjskie i hiszpańskie, bo (w starszej wersji) były publikowane w materiałach konferencyjnych SBP, dlatego właśnie je wybrałem do zilustrowania trudności w adaptacji standardów do warunków krajowych.

Kanadyjski standard [5] powierzchni użytkowej podano na 1000 ludności netto i tylko w stosunku do miejscowości do 100 tys. mieszkańców, hiszpański – brutto i netto, w specyfikacji według stopnia organizacyjnego bibliotek, w szerokich „widełkach" (dla 50 tys. w przedziale 2200 do 3300 m2, a więc połowy minimum).

Hiszpanie [1] doliczają do powierzchni użytkowej parking, który w Polsce nie jest na ogół wliczany do powierzchni podstawowej, lub – jeśli jest to parking „wewnętrzny" – to w ramach 30% dodatku na komunikację.

Kanadyjczycy [5] przyjmują tylko 20% dodatku na komunikację, łącznie z powierzchniami sanitarnymi i pomocniczymi, ale garaże traktują jako powierzchnię ponadnormatywną. Są też inne różnice, co ilustruje tabela 1.

Tab. 1. Porównanie wskaźników kanadyjskich, hiszpańskich i polskich

Wskaźnik	Kanada[26]	Hiszpania	Polska (stan 2007)
Powierzchnia w m^2 na 100 mieszkańców	5,6[27]	4,4	2,5
Woluminy na 1 m^2	110	330[28]	149

Źródło: opracowanie własne

I tak np. w ostatnim wierszu przytoczonej tabelki wskaźniki też nie są porównywalne: w standardzie kanadyjskim ok. 110 wol. na 1 m^2 to nie jest powierzchnia na „przestrzeń magazynową" (*space for collections*), lecz – jak wynika z tekstu w języku angielskim – wskaźnik dla wszystkich powierzchni przeznaczonych pod zbiory, a więc też podręczne, informacyjne, w wolnym dostępie, na obniżone regały w oddziałach dla dzieci itp. Wskaźnik w normie hiszpańskiej odnosi się tylko do zbiorów w magazynie zamkniętym.

Standardy IFLA to w interesującym nas zakresie „oczywistości oczywiste" dla każdego bibliotekarza z kilkuletnią praktyką. Szczególnie charakterystyczna jest zawartość punktu 3.10. "Budynki biblioteczne": „planując bibliotekę, (...) organy nadrzędne powinny brać pod uwagę następujące elementy: funkcję biblioteki, jej wielkość, przeznaczenie powierzchni, dostęp do budynku, odpowiednie regały, informację wizualną, klimat biblioteki, sprzęt elektroniczny, bezpieczeństwo, parking" [1].

Niestety, podobnych truistycznych ogólników jest w Standardach IFLA wiele: regały „powinny być odpowiednie" (3.10.5.), „w oddziale dziecięcym trzeba zadbać o odpowiednią wielkość mebli", „temperatura powinna być właściwa" (3.10.7.) itd. Z konkretów natomiast znajdujemy zalecenie, aby „w dobrze rozwiniętych obszarach miejskich i podmiejskich biblioteka publiczna była oddalona nie bardziej niż 15 minut jazdy prywatnym środkiem transportu", że „powierzchnia do poruszania się zarówno dla klientów (?) biblioteki, jak i personelu powinna stanowić 15-20% publicznie dostępnej i 20-25% powierzchni dla personelu" (nielogiczne, bo A+B nie może stanowić części B) [1].

Ogólne zasady formułowane i promowane przez IFLA znajdują w wielu krajach (np. w Danii, Finlandii, Hiszpanii, Kanadzie, USA czy Wielkiej Brytanii) wsparcie w odpowiednich standardach narodowych lub regionalnych (stanowych). W Polsce, mającej

[26] *Guidelines for Rural/Urban Library Systems. Administration of Rural and Urban Public Libraries*. Ontario 2005.
[27] W miejscowościach poniżej 100 tys. mieszkańców.
[28] Obliczono z podanej w oryginale liczby 33 wol. na 1 mb. półki: 33 x 5 półek x 2, bo na 1 m^2 mieści się 1 regał dwustronny o standardowej głębokości 2 x 0,23 m + konstrukcja słupowa.

jedną z najlepszych statystyk bibliotecznych w świecie oraz niezłe doświadczenia w standaryzacji budownictwa, wyposażenia i technologii bibliotecznej, można i należy pokusić się o opracowanie odpowiednich propozycji normatywnych w tym zakresie.

Powodowany takim właśnie przekonaniem opracowałem w latach 2007 i 2008 *Wskaźniki urbanistyczno-architektoniczne w projektowaniu i użytkowaniu bibliotek publicznych* [3] oraz *Projekt standardów bibliotecznych* [2]. Były one konsultowane z wybranymi przedstawicielami kilkudziesięciu różnych bibliotek publicznych szczebli. Wyniki zawarte są w przytoczonych zestawieniach tabelarycznych i szkicach technicznych.

A. Wskaźniki urbanistyczno-architektoniczne w projektowaniu nowych i użytkowaniu istniejących bibliotek publicznych (projekt)

I. Gęstość sieci

1. W nawiązaniu do art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 27.06.1997 r. o bibliotekach ustala się następujące zasady określania wielkości rejonów bibliotecznej obsługi bezpośredniej oraz wynikające z nich parametry gęstości sieci bibliotek publicznych.

1. 1. Za rejon obsługi bezpośredniej uważa się liczbę mieszkańców w określonej strefie odległości drogowej od biblioteki.

1. 2. Dla poszczególnych bibliotek stopnia podstawowego i warunków osadnictwa ustala się rejony obsługi bezpośredniej jak w tabeli 2.

2. Sieć bibliotek publicznych powinna być zorganizowana w taki sposób, aby poza rejonami obsługi nie znajdowało się więcej niż 10% mieszkańców danej jednostki administracyjnej.

Tab. 2. Rejony obsługi bezpośredniej

Rodzaj biblioteki	wsie i miasta do 25 tys. mieszkańców*	miasta powyżej 25 do 100 tys. mieszkańców*	miasta powyżej 100 tys. mieszkańców*
GBP, MBP, MiGBP	3 km	2 km	1,5 km
Filia GBP, MBP, MiGBP	2 km	1,5 km	1 km

***** Kategorie wielkości miast przyjęto za *IFLA/UNESCO Guidelines for Development 2001*.

Źródło: opracowanie własne

II. Powierzchnia użytkowa lokali bibliotecznych - ogółem

1. Za powierzchnię użytkową uważa się sumę powierzchni pomieszczeń, których strop znajduje się co najmniej 0,9 m nad powierzchnią gruntu, są wyposażone w okna o

powierzchni stanowiącej nie mniej niż 10% powierzchni podłogi[29]*, dysponujące ogrzewaniem stałym (CO, ogrzewanie podłogowe, piece kaflowe) i co najmniej wentylacją grawitacyjną o wydajności minimum 4 wym./h.

2. Do powierzchni użytkowej biblioteki nie zalicza się schodów i spoczników oraz korytarzy o szerokości mniejszej niż 3 m.

3. Ustala się następujące wskaźniki powierzchni użytkowej dla biblioteki publicznej lub jej filii (tab. 3.).

Tab. 3. Wskaźniki powierzchni użytkowej dla biblioteki publicznej lub jej filii

Liczba mieszkańców[30] w rejonie obsługi	Powierzchnia użytkowa w m kw.[31]	Uwagi
do 1000	60	Mała filia wiejska lub peryferyjna (do 2500 wol.)
1001 – 2000	90	Nie przewiduje się większego rejonu obsługi bezpośredniej niż 25 tys. mieszkańców, ponieważ w miastach średnia gęstość zaludnienia wynosi ok. 11 tys. mieszkańców na 1 km^2, co czyni dla rejonu o promieniu 1,5 km ok. 7,7 tys. mieszkańców. Przyjmując 3-krotnie wyższy wskaźnik gęstości zaludnienia dla największych aglomeracji otrzymujemy wartość nieco powyżej 23 tys. mieszkańców dla rejonu obsługi
2001 – 3000	150	
3001 – 5000	180	
5001 - 10000	500	

Źródło: opracowanie własne

III. Powierzchnia na zbiory:

1. Na książki i czasopisma oprawne

Tab. 4. Powierzchnia regałów na książki i czasopism oprawne

[29] Wymóg ten nie dotyczy zamkniętych (niedostępnych dla czytelników) magazynów bibliotecznych. Pomieszczenia te mogą być w ogóle pozbawione dopływu światła naturalnego.

[30] Na podstawie danych statystycznych ustalono, iż liczba czytelników na ogół waha się w przedziale 20 do 40% mieszkańców w rejonie obsługi i przyjęto jako podstawowy wskaźnik normatywny dla wartości środkowej (30% mieszkańców). W konkretnych zastosowaniach należy przyjmować dla bibliotek istniejących (przy zmianie lokalu, modernizacji lub projektowaniu nowego obiektu dla już istniejącej biblioteki) przeciętną liczby czytelników z ostatnich 5 lat z korektą wynikającą ze spadkowego lub wzrostowego współczynnika trendu. Dla biblioteki nowej należy przyjmować górną wartość wskaźnika.

[31] Jednostkę odniesienia do wyliczenia powierzchni stanowi 1 czytelnik. Przyjęto 0,20 m^2 na jednostkę odniesienia (w 2006 r. przypadało w Polsce ok. 0,13 m^2 na 1 czytelnika).

Rodzaj księgozbioru	Rodzaj regałów[32]	Woluminów na 1 m^2	Uwagi
Księgozbiory w magazynie zamkniętym, regały stałe	metalowe, wys. 210 cm gł. 35 cm, 6 półek, dwustronne	250	
Księgozbiory w magazynie zamkniętym, regały kompaktowe (przesuwne)	metalowe, przesuwne, wys. 210 cm, gł. 35 cm, 6 półek, jedno i dwustronne	350-400	współczynnik na 1 m^2 zależy od długości repozytoriów i proporcji szerokości do długości pomieszczenia
Księgozbiór podręczny w czytelni ogólnej dla dorosłych	drewniane lub metalowe, wys. 185 cm, gł. 35 cm, 5 półek, dwustronne	150	
Księgozbiór w wypożyczalni dla dorosłych z wolnym dostępem do półek	drewniane lub metalowe, wys. 185 cm, gł. 25 cm, 4-6 półek, jedno i dwustronne	100	typowa proporcja to ok. 1/5 jednostronnych, ustawionych przyściennie
Księgozbiór w czytelni/wypożyczalni dla dzieci do lat 15	drewniane lub metalowe, wys. 165 cm, gł. 42 cm, 4-5 półek, jedno i dwustronne, w tym z półkami licowymi na czasopisma i książki dla najmłodszych	70	zazwyczaj 1/4 jednostronnych, licowych

Źródło: opracowanie własne

2. Na dokumenty audiowizualne i elektroniczne

Tab. 5. Powierzchnia regałów na dokumenty audiowizualne i elektroniczne

Rodzaj dokumentów	Rodzaj regałów	Jednostek na 1 m^2	Uwagi
kasety wideo (VHS)	metalowe, wys. 180 cm, 7 półek, jedno i dwustronne	200	Proponowane parametry wysokości dotyczą magazynów zamkniętych; dla wypożyczalni z wolnym dostępem oraz pomieszczeń odsłuchowo-oglądowych zaleca się wysokość 165 cm.
kasety magnetofonowe (muzyczne, książka mówiona)	metalowe, wys. 180 cm, 12 półek, jednostronne	500	
płyty CD/DVD w etui płaskich	metalowe, wys. 180 cm, 12 półek, jednostronne	1000	
płyty CD/DVD w okładkach	metalowe, wys. 180 cm, 7 półek, jednostronne	350	

Źródło: opracowanie własne

IV. Powierzchnie dla czytelników

Tab. 6. Powierzchnie dla czytelników

[32] Jeśli nie zaznaczono inaczej, przyjmuje się rozpiętość półek regałów 100 cm.

Przeznaczenie powierzchni	Powierzchnia na 1 czytelnika w m^2	Uwagi
Czytelnia dla dzieci do lat 10	2,20 Zakłada się swobodną aranżację z częścią miejsc na pufach i poduchach oraz przy z niskich (0,55 m) stolikach	Odrębną czytelnię dla dzieci do l. 10 tworzy się w bibliotekach miejskich, i ewentualnie w bibliotekach wiejskich w gminach powyżej 3 tys. mieszkańców
Czytelnia/wypożyczalnia dla dzieci starszych i młodzieży (11-15 lat)	2,00 Podstawowe wyposażenie stanowią stoły dwuosobowe 1,80 x 0,90 m	Pomieszczenie dwufunkcyjne. 70% powierzchni zajętej przez księgozbiór wypożyczalni dla dzieci starszych i młodzieży, z tego ok. 50% powierzchni na miejsca do czytania.
Czytelnia ogólna dla dorosłych	1,80 Przy stołach 2-osobowych o wymiarach 1,80x0,70 m. Przy stołach 1-osobowych 0,90x0,70 należy dodać 15%, przy 4-osobowych ustawionych czołowo (*face to face*) odjąć 30%	We wskaźniku nie uwzględniono powierzchni na księgozbiór podręczny i stanowisko bibliotekarza (powierzchnie na te cele należy doliczyć na podstawie odrębnych tabel)
Wypożyczalnia dla dorosłych z wolnym dostępem	30% powierzchni na księgozbiór Wypożyczalni z wolnym dostępem	
Wypożyczalnia dla dorosłych z ladą (udostępnianie z zamkniętego magazynu)	Iloczyn szczytowej frekwencji z poprzedniego roku przez 0,25 m^2. Dla bibliotek nowych stosować analogie	Dla rozwiązań mieszanych (lada i wolny dostęp) stosować wskaźnik jak w p. 2

Źródło: opracowanie własne

V. Powierzchnie dla bibliotekarzy

Tab. 7. Powierzchnie dla bibliotekarzy

Przeznaczenie powierzchni	Powierzchnia na 1 bibliotekarza w m^2	Uwagi
Pracownia biblioteczna lub bibliograficzna	6,0 +25% jeśli stanowisko pracy jest wyposażone w komputer stacjonarny (PC).	Jeśli w pomieszczeniu niezbędne jest stałe korzystanie z książek (księgozbiór podręczny, dydaktyczny, książki w opracowaniu itp.), należy dodatkowo przewidzieć po 1,0 m^2 na każde 150 wol. książek lub 100 wol. czasopism oprawnych lub wydawnictw wielkoformatowych (pow. 4^0).
Stanowisko obsługi w wypożyczalni	6,0 + 25% dla stanowisk skomputeryzowanych (komputer PC).	Przy wypożyczaniu z ladą należy przewidzieć dodatkowo 3 m^2 na stolik lub wózki na zwroty.
Stanowisko obsługi w Czytelni	7,5 + 20% na dla stanowisk skomputeryzowanych jw.	W czytelniach bibliotek w miastach pow. 100 tys. mieszkańców należy przewidzieć dodatkowo ok. 3,0 m^2 na 2 regały na „lektury odłożone”.

Pokój kierownika komórki organizacyjnej	Jak dla bibliotekarza + 6,0 m^2.	Odrębne pomieszczenie przysługuje kierownikom komórek organizacyjnych zatrudniających powyżej 4 pracowników (1 + 4).
Pokój kierownika (dyrektora) biblioteki	18,0 – 36,0 m^2	W zależności od wielkości i szczebla organizacyjnego biblioteki.

Źródło: opracowanie własne

VI. Pozostałe powierzchnie

Tab. 8. Pozostałe powierzchnie

Przeznaczenie powierzchni	Jednostka odniesienia	Uwagi
Katalogi lub kartoteki kartkowe w szafkach o wysokości 1,55 m	10 tys. kart katalogowych formatu międzynarodowego 6 m^2 na pierwszą jednostkę odniesienia oraz 3 m^2 na każdą następną jednostkę odniesienia	Przyjęto wskaźnik z Normatywu Technicznego Projektowania bibliotek publicznych z 1968 r., pozytywnie sprawdzony w praktyce projektowej.
Terminal katalogowy (typu PC)	1 komputer na stoliku do korzystania w pozycji siedzącej 1,5 m^2 na każdą jednostkę odniesienia	
Terminal katalogowy multikiosk z ekranem dotykowym	1 multikiosk 1,0 m^2 na jednostkę odniesienia	

Źródło: opracowanie własne

Terminale katalogowe typu multikiosk są obecnie w wielu bibliotekach projektowane zarówno do korzystania z nich w pozycji stojącej (model lewy) lub siedzącej (prawy).

B. Wskaźniki techniczno-technologiczne w projektowaniu nowych i użytkowaniu istniejących bibliotek publicznych (projekt)

I. Wyposażenie technologiczne

1. Na podstawie analogii zagranicznych oraz opinii zebranych w kilkudziesięciu bibliotekach publicznych w Polsce, proponuje się następujące standardy wyposażenia technologicznego, związanego z obsługą informacyjna czytelników oraz ewidencją zbiorów i czytelników.

Tab. 9. Wyposażenie technologiczne

Kategorie	Liczba czytelników[33]	Liczba wypożyczeń rocznie[34]	Wyposażenie	Uwagi
kat I	do 200	4000	2 PC z dostępem do Internetu i OPAC, 1 drukarka atramentowa	W tym 1 PC dla czytelników (zdalny dostęp dla czytelników)
kat. II	201-400	6000		
kat. III	401-600	10000	3 PC z dostępem do Internetu i OPAC, 2 drukarki atramentowe	2 PC dla czytelników, 1 drukarka atramentowa, dostępna wyłącznie dla bibliotekarza, druga dostępna zdalnie z obydwu PC dla czytelników (zob. obok)
kat. IV	601-1000	16000	5 PC z dostępem do Internetu i OPAC, sieć lokalna (lub subnet, intranet) w tym 2 PC wyłącznie dla bibliotekarzy, 1 drukarka atramentowa (sieciowa), i 1 multigraf (skaner, drukarka, faks) dla czytelników	3 PC dla czytelników[35], w tym 1 PC multimedialny z kartą graficzną wysokiej rozdzielczości, kartą dźwiękową i ze słuchawkami
kat. V	1000-2000	30000	7 PC z dostępem do Internetu i OPAC, sieć lokalna (lub subnet, intranet), w tym 3 wyłącznie dla bibliotekarzy, 1 multigraf dla bibliotekarzy i 1 dla czytelników, 2 przyłącza sieci logicznej do laptopów czytelników. Kserograf AB-3	4 PC dla czytelników[36], w tym 2 PC multimedialne z kartą graficzną wysokiej rozdzielczości, kartą dźwiękową i słuchawkami
kat. VI	pow. 2000	50000	10 PC z dostępem do Internetu i OPAC, sieć lokalna (lub subnet, intranet) w tym 4 wyłącznie dla bibliotekarzy, 2 multigrafy dla bibliotekarzy i 1 dla czytelników, 4 przyłącza sieci logicznej do laptopów czytelników. Kserograf AB-3	6 PC dla czytelników[37] w tym 3 PC multimedialne xz kartą graficzną wysokiej rozdzielczości, kartą dźwiękową i słuchawkami

Źródło: opracowanie własne

W standardzie kategorii I-IV nie przewiduje się kserografów. W niezbędnym ilościowo zakresie wykonywanie kopii będzie możliwe za pomocą wielofunkcyjnego kompaktu (skaner, drukarka, faks).

II. Podstawowe rozstawy i odległości

[33] Należy przyjąć średnią arytmetyczną liczby zarejestrowanych czytelników na koniec roku w okresie 3 ostatnich lat kalendarzowych. Jeśli w którymkolwiek z tych lat biblioteka była wykazywana w sprawozdaniach dla GUS jako nieczynna, należy przyjąć do obliczenia średniej odpowiednie lata wcześniejsze.
[34] Alternatywnie zamiast 1 PC 1 terminal katalogowy Multikiosk z ekranem dotykowym
[35] Alternatywnie zamiast 1 PC 1 terminal katalogowy Multikiosk z ekranem dotykowym
[36] Alternatywnie zamiast 2 PC 2 terminale katalogowe Multikiosk z ekranem dotykowym
[37] Alternatywnie zamiast 3 PC 3 terminale katalogowe Multikiosk z ekranem dotykowym

Na podstawie standardów i analogii zagranicznych i krajowych proponuje się następujące standardy w zakresie rozstawów i odległości podstawowych mebli bibliotecznych i wyposażenia technologicznego

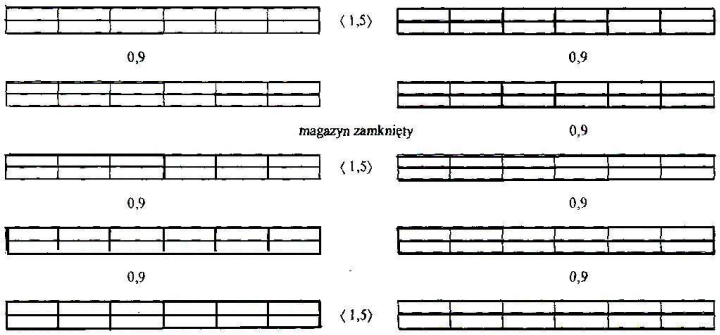
Tab. 10. Standardy w zakresie rozstawów i odległości podstawowych mebli bibliotecznych i sprzętów

Rodzaj mebla lub sprzętu	Odstępy i odległości	Uwagi
1. Regały na książki i czasopisma oprawne w magazynie zamkniętym:		
	0,9 m	
1.1.Odstępy między regałami (trakty wzdłuż repozytoriów); 1.2.Odstępy między rzędami regałów (trakty poprzeczne do osi repozytoriów)[38]	1,5 m[39]	
2. Regały na książki w wypożyczalniach z wolnym dostępem dla dorosłych:		
2.1. Odstępy między regałami (trakty wzdłuż repozytoriów):	1,5 m	
2.1.1. Odstępy miedzy regałami jw. dla dzieci i młodzieży do l. 15	1,8 m	
2.2. Odstępy między regałami (trakty wzdłuż repozytoriów) w księgozbiorach podręcznych (informacyjnych);	1,5 m	
2.3. Odstępy między rzędami regałów podręcznych (trakty poprzeczne)	1,3 m	
3. Regały licowe na czasopisma bieżącego rocznika w czytelniach dla dorosłych[40]:		
3.1. dla regałów dwustronnych odstępy między repozytoriami (trakty wzdłużne)	1,8 m	
3.2. dla regałów dwustronnych odstępy między rzędami regałów (trakty poprzeczne)	1,5 m	
4. Stoły w czytelniach ogólnych[41] dla dorosłych[42]:		
4.1. stoły dwumiejscowe, ustawione audytoryjnie oraz czteromiejscowe ustawione *face to face*:		
4.1.1. odstępy za i przed stołem	1,2 m	
4.1.2. odstępy między rzędami stołów	1,5 m	
4.2. stoły czteromiejscowe w układzie audytoryjnym[43]		
4.2.1. odstępy za i przed stołem	2,2 m	
4.2.2. odstępy między rzędami stołów	0,9 m	
5. Katalogi i kartoteki kartkowe (przyjęto normy dla typowych bloków o głębokości 0,4 m):		
5.1. Odstęp od równoległego bloku katalogowego	2,2 m	
5.1. Odstęp od regału lub szafy	2,0 m	
5.1. Odstęp od ściany	1,2 m	
6. Katalogi komputerowe:		
6.1. Terminal katalogowy typu PC	0,4 m	za krzesłem
6.2. Terminal multikiosk (z ekranem dotykowym).	0,7 m	od panelu czołowego

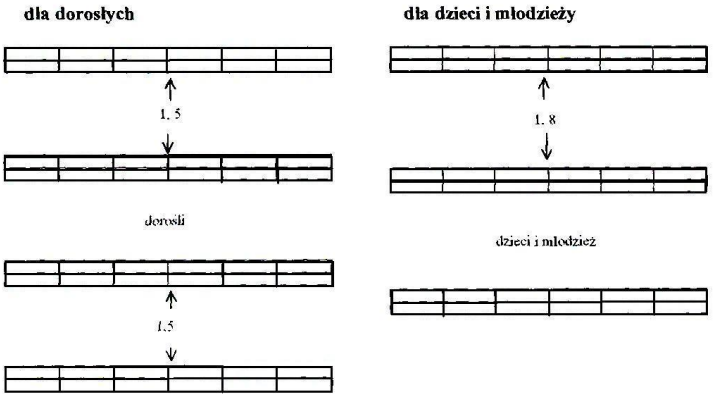
Źródło: opracowanie własne

[38] Odstępy między skrajnią repozytorium a ścianą nie mogą być mniejsze niż 0,7 m
[39] Odstępy między skrajnią repozytorium a ścianą nie mogą być mniejsze niż 0,7 m
[40] W czytelniach dla dzieci i młodzieży do lat 15 należy odległości zwiększyć odpowiednio o 0,3 m
[41] To jest czytelniach udostępniających książki i czasopisma w standardowych formatach, z wyłączeniem dokumentów wielkoformatowych, ikonografii i kartografii itp.
[42] Ze względu na zalecaną zasadę swobodniejszej aranżacji czytelni i kącików czytelnianych dla dzieci do lat 15, nie standaryzuje się rozstawu stołów takich pomieszczeniach.
[43] Nie przewiduje się stosowania stołów większych niż czteroosobowe.

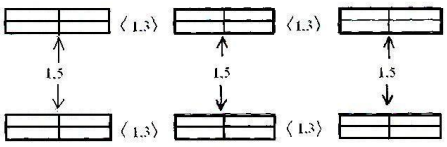
Rys. 1 do p. I.1.1. i I. 1.2. – Odstępy pomiędzy regałami i pomiędzy rzędami regałów w magazynie zamkniętym



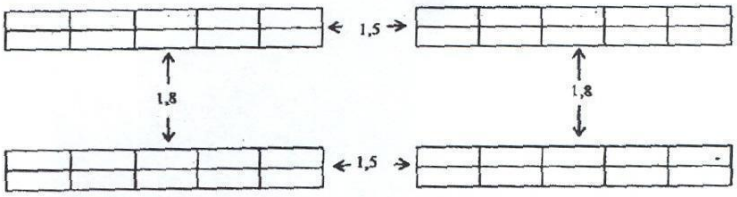
Rys. 2 do p. I.2.1. i I. 2.1.1. - Odstępy pomiędzy regałami i repozytoriami na zbiory z wolnym dostępem w wypożyczalniach:



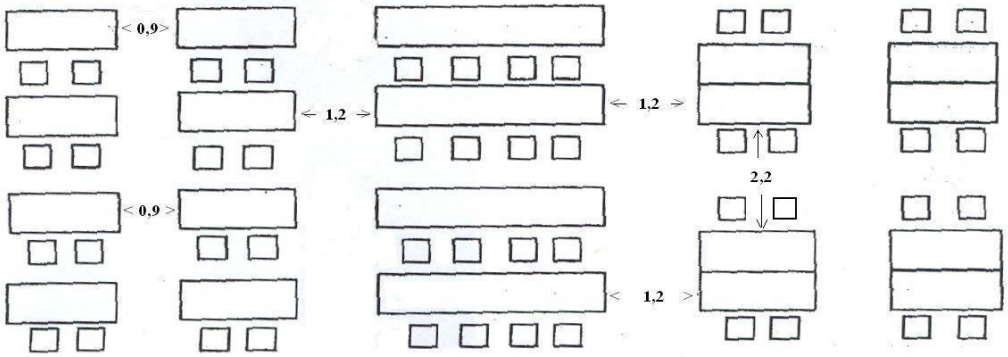
Rys. 3 do p. I.2.2. i I.2.3.- Odstępy między regałami i repozytoriami w księgozbiorach podręcznych i informacyjnych;



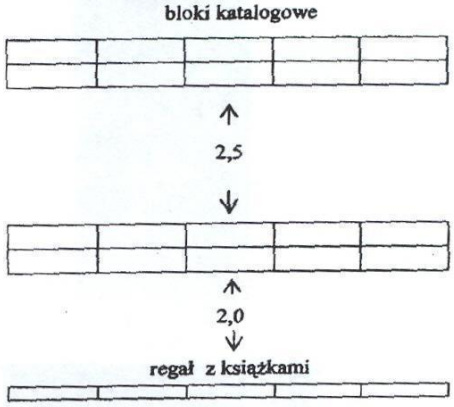
Rys. 4 do p. I.3,1. i I.3.2.- Odstępy między regałami i regałów prezencyjnych w czytelniach czasopism bieżących;



Rys. 4 do p. I.3,1. i I.3.2.- Odstępy między stołami w czytelniach;



Rys. do p. 5.1. i 5.2. – Odstępy bloków katalogowych i między blokami katalogowymi



Bibliografia:

1. GILL Philip (oprac.). The Public Library Service. IFLA/UNESCO Guidelines for Development [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf. Stan z dnia 23.05.2009.
2. MAJ Jerzy. Projekt standardów bibliotecznych. In *Bibliotekarz.* 2008, nr 12, s. 13-15. ISSN 0208-4333.
3. MAJ Jerzy. Wskaźniki urbanistyczno-architektoniczne w projektowaniu i użytkowaniu bibliotek publicznych. In *Bibliotekarz.* 2007, nr 12, s. 8-11. ISSN 0208-4333.
4. Normatyw Techniczny Projektowania bibliotek publicznych. Załącznik do Zarządzenia Ministra Budownictwa i Materiałów Budowlanych z dnia 11 maja 1968 r. In *Dziennik Budownictwa*. Dziennik Urzędowy nr 6, poz. 23. Warszawa, 17 sierpnia 1968 r.
5. *Ontario Public Library Guidelines: a development tool for small, medium and country libraries*. Sudbury, Ontario: Ontario Library Service North , 1997.
6. *Public Library Building. Standards and type plans for library premises in areas with populations between 5 000 and 25 000.* London: The Library Association, 1971.

Nowe budynki i nowe usługi

Simon Francis[1]

Przedmiotem edukacji jest uczenie się, nie nauczanie. Czy nowoczesne budynki posiadają równie nowoczesne usługi umożliwiające sposoby nauki, które preferują obecnie studenci?

Rys. 1. Biblioteka Uniwersytetu w Leicester

[1] Simon Francis, retired librarian, British Council, e-mail simon@sfrancis.demon.co.uk

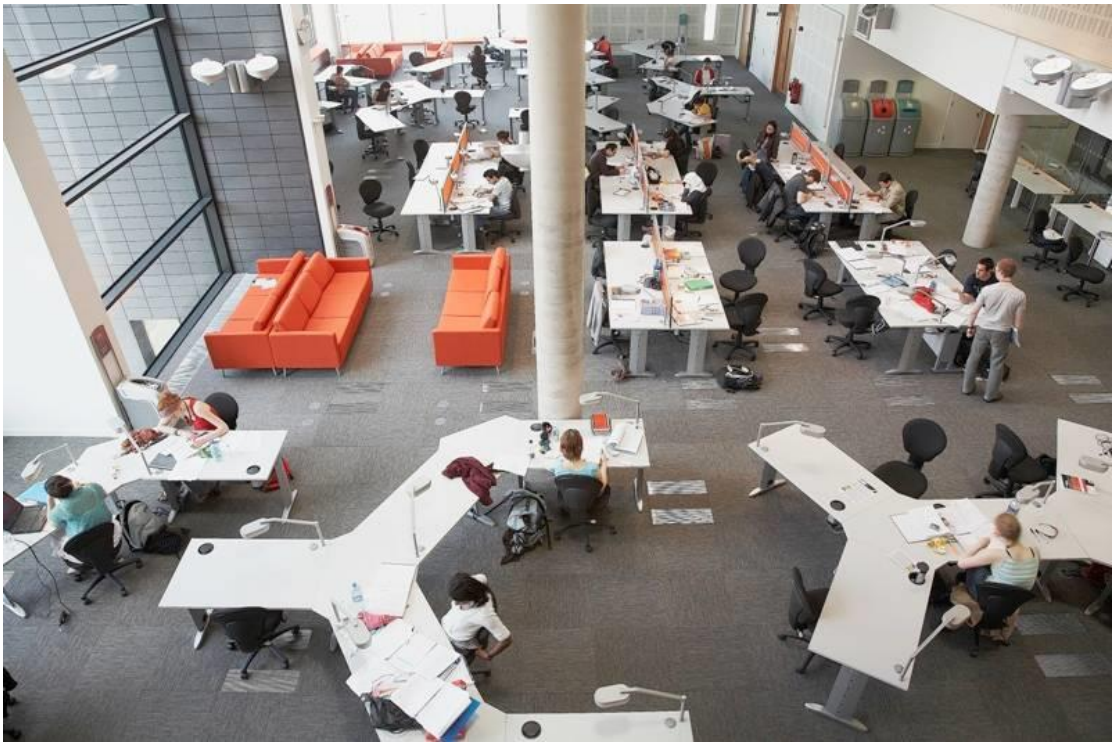
Rys. 2. Kolegium Uniwersyteckie Borås, Szwecja. Biblioteka i Zasoby Wiedzy

Rys. 3. Uniwersytet w Londynie Zachodnim

Rys. 4. Oficjalny raport propagujący nowe pomysły na przestrzenie dla nauki

Jak nazwiemy miejsce, gdzie występują nowe style uczenia się? „Dynamiczną społecznie wspólną przestrzenią nauki dla studentów pracujących w koncentracji i w grupach". Określenie niezbyt zapadające w pamięci ani „chwytliwe"! Uniwersytet w Sheffield używa określenia "wspólnota informacyjna", które było już w obiegu okazjonalnie od późnych lat 80-tych. Oznaczało ono jednocześnie fizyczną przestrzeń, gdzie źródła informacji były dostępne i można było z nich korzystać, jak i przestrzeń informacji cyfrowej lub wspólnych środków".

Rys. 5. Uniwersytet w Sheffield



Rys. 6. „Wspólnota informacyjna” wewnątrz pomieszczenia uniwersyteckiego, wyraźnie spełniająca wymogi formalne

Biblioteka Uniwersytetu w Sheffield zaproponowała kilka sposobów na zmiany we “wspólnocie informacyjnej” i zaproponowała następujące rozwiązania:

- otwarcie 24h/7dni w tyg. 365 dni w roku,
- miejsca do pracy grupowej i nauki indywidualnej,
- pomieszczenia do nauki grupowej z książkami i komputerami,
- pomieszczenia wykładowe wyposażone w innowacje technologiczne,
- dozwolone jedzenie i picie w wyznaczonych miejscach,
- punkty informacji obsługujące jednocześnie bibliotekę oraz wyposażenie komputerowe,
- możliwość dostosowywania przestrzeni przez studentów.

Rys. 7. Uniwersytet w Northumbrii posiada nieformalny „bar nauki”

Rys. 8. „Bar nauki”

Uniwersytet Royal Holloway” w Londynie używa określenia „Centrum nauki”. Skrót TLC może również znaczyć: „troskliwa czuła opieka”. Z kolei Saltire Centrum na Uniwersytecie Kaledońskim w Glasgow wziął swą nieformalną nazwę od szwedzkiej flagi. Dla tych, którzy chcą pracować w grupach Saltire Centrum zaproponowało „osłonięte stanowiska”.

Rys. 9. „Osłonięte stanowiska” w Saltire Centrum

Rys. 10. Rozplanowanie przestrzeni bibliotecznej w Saltire Centrum

Rys. 11. „Osłony” dla czytelników w Saltire Centrum

Rys. 12. „Osłony” dla czytelników w Saltire Centrum

Rys. 13. Biblioteka Uniwersytetu w Warwick

Uniwersytet Warwick był pionierem w tworzeniu „sieci nauczania” w przebudowanych budynkach biurowych oddalonych od biblioteki głównej. W jednym miejscu mieszczą się: IT, doradztwo zawodowe, akademickie serwisy wspomagające, doradztwo dla studentów, opieka. Personel składa się z 2 bibliotekarzy i 14 przeszkolonych doradców dla studentów. Otwarte przez cały tydzień 24 godziny na dobę. Zamknięte tylko w Boże Narodzenie. Wiele z tych pomysłów przyjęły inne biblioteki. Doradcy studentów (ubrani w charakterystyczne t-shirty) aktywnie proponują pomoc i służą radą.

Rys. 14. Doradca studenta z „sieci nauczania” podczas pracy

Rys. 15. Panele informacyjne

„Strefa nauki” na Uniwersytecie Sztuk Pięknych w Londynie ma konwencjonalną nazwę, ale opiera się na pomysłach przyjętych od „sieci nauczania”. W strefie tej znajduje się „Centrum Studenta”, czyli wspólna przestrzeń dla Uniwersyteckiej Unii Studentów

zapewniającej studentom główne usługi w ‘one-stop-shop – bibliotekę, IT, zakwaterowanie, doradztwo zawodowe, kawiarnię. „Strefa nauki” jest zarządzana przez Bibliotekę i Departament Zasobów Wiedzy.

Jeśli chodzi o wspólne i aktywne uczenie się, studenci są zachęcani do ustawiania mebli na całej wolnej przestrzeni lub mogą korzystać z „osłoniętych” stanowisk, gdzie mogą robić prezentacje w grupach. Jest jednak kilka reguł. Jedzenie i picie jest dozwolone, używanie telefonów komórkowych również. Studenci sami się kontrolują i stosują się do reguł „Strefy nauki”.

Rys. 16. „Strefa nauki” na Uniwersytecie Sztuk Pięknych w Londynie

Na Uniwersytecie Sztuk Pięknych w Londynie wyodrębniono dwie strefy, w ramach których obowiązują określone zasady. W strefie absolutnej ciszy są to:

- nauka w całkowitej ciszy,
- zakaz rozmów,
- zakaz korzystania z telefonów komórkowych,
- tylko zimne napoje w butelkach – zakaz jedzenia,

- zakaz korzystania z odtwarzaczy muzyki,
- zakaz gry na komputerach/zakaz słuchania muzyki na komputerach,
- zakaz wstępu dla dzieci.

Zaś w strefie ciszy:

- ciche rozmowy,
- telefony komórkowe w trybie wyciszonym,
- muzyka/dźwięk nie mogą być słyszalne dla innych,
- dzieci muszą być cicho i przez cały czas przebywać pod opieką,
- zakaz wnoszenia ciepłego jedzenia.

Ponadto do czytelników wystosowano komunikaty, mające na celu przedstawienie jasnych zasad korzystania z „przestrzeni informacyjnej", np. „Pomóż nam stworzyć twoją bibliotekę doskonałym miejscem dla badań i nauki. Znajdź czas, aby znaleźć strefę odpowiednią dla twoich potrzeb i szanuj prawa twojego otoczenia. Jeśli masz jakieś wątpliwości, podczas pobytu w bibliotece, prosimy, zapytaj personel i nie zapomnij wyciszyć swój telefon, kiedy wchodzisz do biblioteki".

Rys. 17. Komunikat dla czytelników informujący o zasadach wyboru „strefy ciszy" lub „strefy całkowitej ciszy"

Rys. 18. T-shirt wskazujący, które osoby są bibliotekarzami i komu można zadawać pytania

Rys. 19. „Help Team" z Uniwersytetu w Leicester również ma swoje t-shirty

Rys. 20. Kontrast z bardziej tradycyjnym podejściem w oferowaniu usług. Nie ma tu nikogo do udzielenia pomocy!

Rys. 21. Zastępca rektora przyszedł by udzielić pomocy Jej Wysokości

Wyprowadzenie personelu zza biurek jest ważnym krokiem ku zmianie postawy bibliotekarzy.

Rys. 22. Tradycyjne rozplanowanie przestrzeni biblioteki. Bibliotekarze „wysyłający” komunikat czytelnikom: „Nie przeszkadzać, jesteśmy zajęci”

Rys. 23. „Jeśli potrzebujesz pomocy, musisz podejść, bo siedzę za swoim biurkiem”

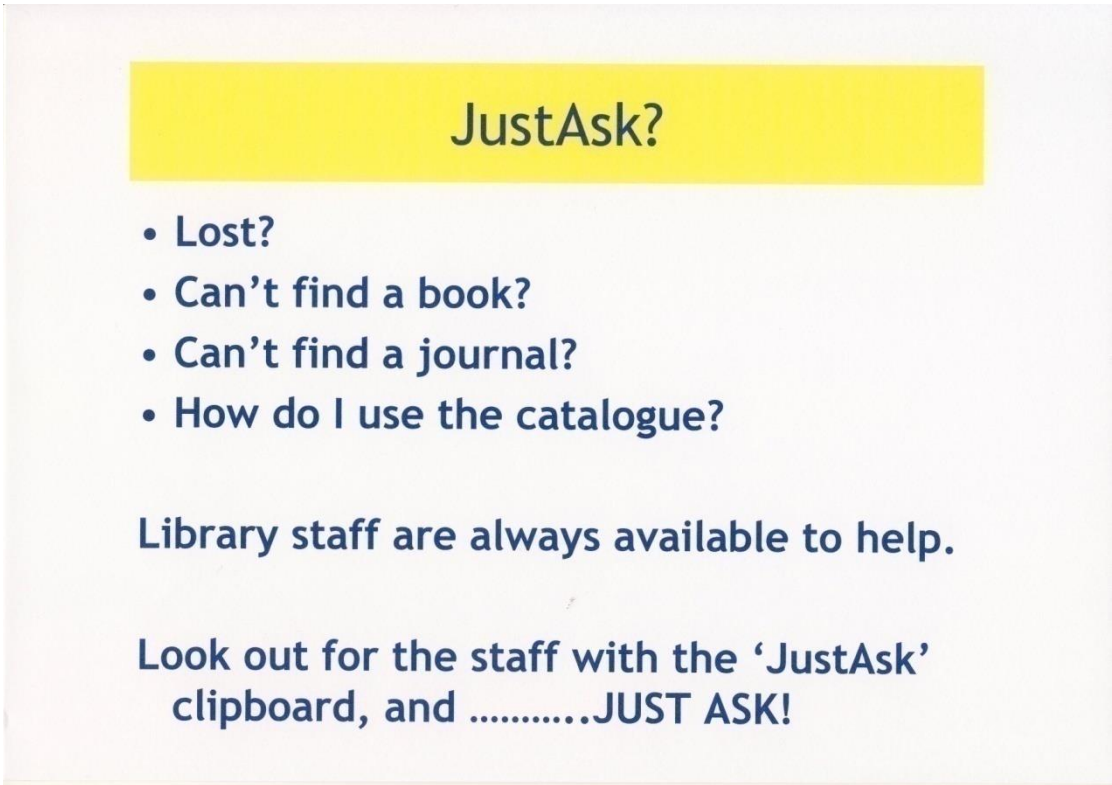
Rys. 24. „Posiedzę na stanowisku *pomocy* i powiem ci, gdzie masz pójść”

Na Uniwersytecie w Dundee, dążąc do stworzenia bardziej elastycznych usług, wprowadzono nowy sposób ich organizacji. Potrzeba ta została zauważona podczas ćwiczeń wakacyjnej szkoły studentów. Personel biblioteczny był dostępny w pobliżu katalogów, aby pomóc, jeśli będzie to konieczne i zauważył, że inni studenci podchodzili do nich, bo byli po prostu widoczni. Należy pamiętać jednak, że nie wszyscy użytkownicy podejdą do stanowiska „pomocy” (syndrom „przepraszam, że przeszkadzam”). Mogą oni myśleć, że ich pytanie jest zbyt trywialne albo, że bibliotekarz jest bardzo zajęty. Dla tego też wprowadzono tabliczki informacyjne następującej treści:

„Po prostu zapytaj

- Zagubiłeś się?
- Nie możesz znaleźć książki?
- Nie możesz znaleźć czasopisma?
- Jak mam korzystać z katalogu?

Personel biblioteczny zawsze służy pomocą. Rozejrzyj się za personelem z etykietką „po prostu zapytaj” i… zapytaj!”



Rys. 25. Tabliczka informacyjna zachęcająca do zadawania pytań bibliotekarzom

Szkolenie personelu bibliotecznego w zakresie kontaktów interpersonalnych i obsługi użytkowników jest bardzo ważne. Dla tego też w niektórych bibliotekach bibliotekarzy obowiązują standardy postępowania, tak jak na Uniwersytecie w Dundee:

1. Jak „krążyć skutecznie":
   - Staraj się nawiązać kontakt wzrokowy.
   - Uśmiechnij się!
   - Podchodź do osób siedzących przy katalogu od ich strony; nie podchodź zza ich pleców – możesz ich wystraszyć!
   - Nie podchodź do osób pracujących na komputerze, chyba że zapytają o coś lub nawiążą kontakt wzrokowy.
2. Użyteczne zwroty:
   - Czy znalazłeś to, czego szukałeś?
   - Czy potrzebujesz jakiejś pomocy…?
   - Staraj się używać pytań otwartych dla podtrzymania komunikacji.
   - Nie bądź krytyczny – nie jesteśmy od kontrolowania sposobu korzystania z komputera ani od osądzania, co student wie a czego nie wie o Bibliotece. Jesteśmy tu, aby pomagać!

3. Granice pytań, które może stawiać czytelnikowi bibliotekarz:

- pamiętaj, nie powinieneś poświęcać więcej niż kilku minut na jedno zapytanie – jeśli to robisz eliminujesz istotę „krążącej" usługi.
- bądź dostępny dla maksymalnej liczby użytkowników ze świadomością celu usługi – nie bój się udzielić informacji , która zabierze ci za dużo czasu.

Uniwersytet w Warwick ma również infrastrukturę naukową (tzw. sieć naukową), w której nauczyciele zachęcani są do eksperymentowania z różnymi rodzajami przestrzeni i wyposażenia.

Rys. 26. „Sieć naukowa" Uniwersytetu w Warwick

Rys. 27. „Sieć naukowa” Uniwersytetu w Warwick

Rys. 28. „Sieć naukowa” Uniwersytetu w Warwick

Reasumując, warto zastanowić się, czy biblioteki, w których pracujemy są centrum uczenia się, czy nauczania oraz jakie standardy w zakresie organizowania przestrzeni bibliotecznej spełniają.

Część VIII
Doświadczenia bibliotek w zakresie normalizacji i standaryzacji

System biblioteczny Koha i jego wpływ na funkcjonowanie biblioteki Uniwersytetu Szczecińskiego

Urszula Ganakowska[1], Wojciech Zatorski[2]

Pierwsze poważne próby komputeryzacji bibliotek w Szczecinie rozpoczęły się na początku lat dziewięćdziesiątych. Wiązało się to z utworzeniem w 1993 r. Akademickiej Miejskiej Sieci Komputerowej (AMSK), która stała się infrastrukturą sieciowo-komputerową integrującą zasoby sieciowe miasta. Biblioteki akademickie: Politechniki Szczecińskiej, Uniwersytetu Szczecińskiego, Wyższej Szkoły Morskiej, Pomorskiej Akademii Medycznej i Akademii Rolniczej czynnie wzięły udział w pracach AMSK i pomimo nie przyznanego grantu w ramach projektu Tempus wiele prac zostało wykonanych a studenci oraz pozostali użytkownicy zyskali dostęp do baz katalogowych poszczególnych bibliotek.

W tym czasie, czyli pod koniec 1992 r., Biblioteka Główna Uniwersytetu Szczecińskiego rozpoczęła wstępne prace nad tworzeniem własnego systemu bibliotecznego BIBLIO-INFO. Jego autorem był informatyk, który w ścisłej współpracy z bibliotekarzami dostosowywał program do potrzeb biblioteki. W 1993 r. stworzony został moduł opracowania z najważniejszą swoją częścią czyli formularzem do katalogowania, a w połowie roku moduł gromadzenia z własnym, uproszczonym formularzem. Obydwa moduły współpracowały ze sobą, tworząc razem jedną bazę rekordów opisów bibliograficznych – podstawowych w Gromadzeniu i pełnych w Opracowaniu. Przygotowano również procedury, umożliwiające druk rozmaitych kart katalogowych (łącznie było ich 13 rodzajów). Następnie udostępniony został moduł wypożyczalni, który jednak zawierał tylko podstawowe informacje dotyczące czytelników. Była to swojego rodzaju komputerowa baza użytkowników, która uniemożliwiała rezerwację książek i wypożyczeń. BIBLIO-INFO nie posiadał też kartoteki wzorcowej. W sposób zadowalający natomiast funkcjonowało raportowanie przybytków i ewidencji majątku. Istniała możliwość wydruku książki inwentarzowej. Prace nad udoskonalaniem systemu BIBLIO-INFO trwały przez kolejne lata i program osiągnął ostateczny kształt w 1997 r. Przez cały ten okres osobą odpowiedzialną za rozwój systemu

[1] mgr Urszula Ganakowska, sekretarz naukowy Biblioteki Głównej Uniwersytetu Szczecińskiego, e-mail: urszula@bg.univ.szczecin.pl
[2] mgr Wojciech Zatorski, informatyk Biblioteki Głównej Uniwersytetu Szczecińskiego, e-mail: zator@bg.univ.szczecin.pl

oraz współpracę z informatykiem tworzącym system była kierownik Oddziału Opracowania mgr Małgorzata Hubaj-Bochniarz. Utworzony w tym czasie katalog czasopism jest do dziś utrzymywany i udostępniany w celach informacyjnych ze względu na bogatszy uwidoczniony zasób danych. Przez ponad 10 lat system spełniał w pełni potrzeby i oczekiwania biblioteki. Z czasem jednak pojawiły nowe zadania i problemy, których BIBLIO-INFO nie potrafił już rozwiązać.

W 1998 r. Biblioteka Uniwersytetu Szczecińskiego weszła wraz z bibliotekami Politechniki Szczecińskiej, Pomorskiej Akademii Medycznej i Wyższej Szkoły Morskiej w skład Szczecińskiego Zespołu Bibliotecznego, którego nadrzędnym celem było kontynuowanie wszelkich działań na rzecz polepszenia możliwości dostępu do informacji na terytorium miasta. W 1999 r. w ramach projektu Fundacji Batorego Szczeciński Zespół Biblioteczny otrzymał dofinansowanie na zakup i wdrożenie systemu bibliotecznego Aleph. W 2000 r. biblioteka Uniwersytetu Szczecińskiego zakupiła dwie pełne licencje Alepha. W 2002 r. utworzony został Oddział do spraw Komputeryzacji. Inicjatywa wdrożenia systemu Aleph w przypadku biblioteki uniwersyteckiej, ze względu na duże koszty i niedostępność sprzętu komputerowego, nie miała jednak zbyt wielkich szans na realizację. Zakupione licencje Alepha wykorzystano do prowadzenia bazy PUBLI zawierającej bibliografię Prac Naukowych pracowników Uniwersytetu Szczecińskiego, która do dziś jest uaktualniana. Nie udało się wdrożyć jednolitego oprogramowania bibliotecznego we wszystkich bibliotekach porozumienia ZSB.

W lipcu 2006 r. przeciążony system BIBLIO-INFO przestał działać. W tej sytuacji w październiku tego roku po wnikliwej obserwacji dyrekcja biblioteki zdecydowała się na wdrożenie, powstałego w 1999 r., systemu bibliotecznego Koha. System oparty na zasadach Open Source, jest programem bezpłatnym, otwartym i dającym szerokie możliwości przystosowywania go do potrzeb biblioteki akademickiej. Obecnie biblioteka Uniwersytetu Szczecińskiego jest pierwszą i jak dotychczas jedyną biblioteką uniwersytecką, która pracuje w systemie Koha.

Od samego początku wdrażania systemu KOHA rozpoczął się proces rozwoju aplikacji według potrzeb biblioteki uniwersyteckiej. Pierwszym celem, jaki został narzucony, była konwersja baz z systemów dosowych takich jak np. ISIS, MAK. Był to okres „uczenia się KOHy". Równocześnie rozpoczęła się konwersja bazy katalogu głównego na format MARC21 XML. Aplikacje (bazy) dosowe dostępne z danych komputerów zostały zastąpione łatwą w obsłudze aplikacją www dostępną z każdej przeglądarki internetowej, z każdego miejsca na świecie, z bardziej rozbudowaną forma wyszukiwawczą. Pierwszą tak dostępną

bazą stała się baza Centrum Informacji i Dokumentacji Europejskiej zawierająca opisy bibliograficzne książek (wraz z egzemplarzami), czy opisy bibliograficzne artykułów, rozdziałów. Dzięki temu każdy czytelnik już przed przyjściem do Centrum może dokładnie dowiedzieć się o posiadanych przez nie zbiorach. Taki los spotkał również bazę Instytutu Kultury Fizycznej, Zbiorów specjalnych, itd.

Ze względu na coraz większe problemy z systemem BIBLIO-INFO został uruchomiony w trybie pilnym czysty katalog w systemie KOHA, gdzie były opracowywane nowe nabytki. Ten czas to ciężki okres dla bibliotekarzy, wszelkie zmiany poprawki, usprawnienia były wykonywane na bieżąco w systemie. A było ich wiele…

W starym systemie wszelkie prace na katalogu wykonywane były z użyciem wyłącznie klawiatury, po przejściu na „nowy" system pracownicy musieli się przestawić na obsługę systemu za pomocą myszy i klawiatury, co w pierwszym etapie znacząco zmniejszyło wydajność pracy. Od początku zmieniał się wygląd formatki MARC jak i sposoby jej edycji. Zostały dodane elementy zabezpieczające rekordy przed wzajemnym nadpisywaniem (czego brakowało w starym systemie), hierarchia dostępu do opisu (na podobnej zasadzie jak poziomy uprawnień w Alephie), czy edycja konkretnych egzemplarzy przez wybrane oddziały.

BIBLIO-INFO oferował wydruk księgi inwentarzowej, która jest niezbędna w Polsce w formie papierowej, Koha w oryginale takiej funkcjonalności nie posiadała. W związku z tym taka funkcjonalność została dodana w bardziej nowoczesnej formie (wydruk odpowiada dokładnie dostępnym drukom). Od teraz wydruk księgi stał się przyjemnością, wydrukowanie 3 tys. stron przy wykorzystaniu drukarki laserowej z duplexem wraz z weryfikacją danych zajęła jednemu pracownikowi kilka dni, gdzie taka sama czynność pod starym systemem z drukiem na drukarce igłowej zajmowała minimum miesiąc.

W epoce przed Kohą nie istniały kody kreskowe, wszelkie książki miały tylko wyłącznie wpisane ręcznie numery inwentarzowe (plus inne standardowe elementy jak chociażby pieczątka). Podczas wprowadzania nowego systemu zostały opracowane zasady co do jednolitości kodu kreskowego dla całej biblioteki (włącznie z oddziałami) i jego ścisłego powiązania z numerem inwentarzowym oraz został przygotowany wydruk kodów wprost ze systemu dla nowych nabytków jak i dla książek już będących na półkach. Proces oklejania rozpoczął się w roku 2007 i trwa jeszcze do dziś. Niestety dla bibliotekarzy to nie koniec „zabaw" z oklejaniem. W niedługim czasie rozpocznie się proces obklejania identyfikatorami RFID związku z planowanym w nowym budynku (budynek w fazie projektowej) wolnym

dostępem do książek. Identyfikatory RFID najprawdopodobniej również zostaną ściśle powiązane z kodem kreskowym.

BIBLIO-INFO oferował jedynie ewidencje czytelników bez powiązania z wypożyczonymi książkami, wszelkie informacje na temat wypożyczeń były zapisywane na kartach, weryfikacja dostępności książki następowała na miejscu lub o określonych porach. Na obecne czasy nie oferował tego co powinien dobry system biblioteczny. W KOHA ten moduł, w porównaniu z oryginałem, został całkowicie przebudowany. Obecnie dostępność książki jest widoczna z konta użytkownika, każdy czytelnik otrzymuje powiadomienia pocztą internetową lub wiadomością SMS (opcja obecnie wyłączona). Na bieżąco wyliczane są statystyki potrzebne np. dla Głównego Urzędu Statystycznego. Pod przyciskami zostały dodane opcje wydruku karty zapisu, numeru EAN13, czy karty obiegowej. Operacje wypożyczeń i zwrotów odbywają się na jednym ekranie z wykorzystaniem wyłącznie czytnika kodów kreskowych. Planuje się również rozbudowanie systemu o sprawdzanie statusu książek za pomocą telefonu komórkowego i krótkich wiadomości tekstowych.

W ramach dostępności zbiorów dla innych systemów KOHA została rozbudowana o moduł Z39.50 współpracujący np. z KARO. Wersja oryginalna (2.2.x) zawierała jedynie szkielet modułu. Stary system nie oferował żadnej wymiany danych między innymi systemami, jedynie poprzez zewnętrzny program można było dokonywać eksportu niektórych danych do formy tekstowej.

Dużą zaletą nowego systemu jest możliwość pracy zdalnej z domu czy z innego miejsca. Dzięki temu np. pracownicy mogą dokonywać retrokonwersji po godzinach pracy w domu. Bibliotekarze zmieniający miejsce pracy nie muszą przygotowywać sobie środowiska pracy. Wystarczy zainstalowana odpowiednia przeglądarka i od razu mogą zacząć działania na nowym stanowisku. Stary program nie oferował takich możliwości, a instalacja systemu wymagała interwencji informatyka.

Oprócz podstawowych funkcjonalności dotyczących wypożyczeń, nabytków, raportów itp. dodano do systemu obsługę czasu pracy pracowników z pełnym raportowaniem do kadr, zdalny dostęp do baz (aktywacja i generowanie hasła z poziomu konta czytelnika w OPACu), czy chociażby offline'owy moduł do przeprowadzania skontrum.

Z dzisiejszej perspektywy można powiedzieć, że Koha jest rzeczywiście prezentem dla biblioteki uniwersyteckiej. Mimo wysiłku i trudu poniesionego, przede wszystkim przez informatyka BG US, na szkolenia i dopasowywanie oprogramowania do potrzeb biblioteki dyrekcja uważa, że wybór był trafny i słuszny, ponieważ system został skrojony na miarę

naszych dzisiejszych potrzeb, a co najważniejsze może rozwijać się w miarę pojawiania się nowych wymagań.

Ewolucja programu bibliotecznego MATEUSZ w system biblioteczny

Marcin Oyrzanowski[1]

Bibliotekę publiczną Gminy Warszawa-Bemowo utworzono w 1996 r. po reformie podziału administracyjnego Warszawy. Od 2004 r. biblioteka funkcjonuje pod obecną nazwą: Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Bemowo m. st. Warszawy.

Nieodzownym elementem rozwoju każdej biblioteki jest jej automatyzacja. W bemowskiej bibliotece jej pierwszym etapem było rozpoczęcie w 2000 r. katalogowania zbiorów w programie MAK. W 2002 r. we wszystkich placówkach uruchomiono katalogi komputerowe w MAK-u. Następnym krokiem powinno być również udostępnianie zbiorów poprzez oprogramowanie biblioteczne. Używany program nie spełniał jednak wymogów nowoczesnej biblioteki zarówno, jeśli chodzi o interfejs użytkownika jak i możliwości dostępne dla pracowników i czytelników. Ponieważ rozmowy z twórcami MAK-a nie przyniosły efektów, zapadła przełomowa decyzja o konieczności napisania własnego oprogramowania do obsługi wypożyczalni. Rozpoczął się proces opracowywania założeń działania programu, projektowania zasad jego funkcjonowania. Środowiskiem, w którym narodził się pomysł i później sam MATEUSZ była biblioteka. To potrzeby jej czytelników i pracowników miał przede wszystkim spełniać. Autor MATEUSZ-a Pan Mirosław Domański od samego początku uwzględniał wszystkie postulaty tego środowiska. Tak pozostało do dziś, co znalazło potwierdzenie w implementacji do programu unikalnych funkcji oraz mechanizmów przyśpieszających złożone operacje.

W pierwszej fazie rozwoju MATEUSZ-a (2003 i 2004 r.) powstał nowoczesny moduł udostępniania oraz zintegrowany z nim OPAC www. Do sierpnia 2004 r. moduł został w pełni wdrożony we wszystkich placówkach biblioteki. Od tego czasu jest nieustannie wzbogacany o nowe funkcje i możliwości.

Do podstawowych cech programu należą:

- oparcie konstrukcji na bazie danych formatu SQL;
- praca w architekturze klient-serwer, jako system rozproszony. Dzięki temu do poprawnej pracy nie jest konieczne utrzymywanie stałej łączności online między poszczególnymi placówkami, a serwerem centralnym biblioteki. Komputery pracujące

[1] mgr Marcin Oyrzanowski, Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Bemowo m. st. Warszawy, e-mail om@e-bp.pl

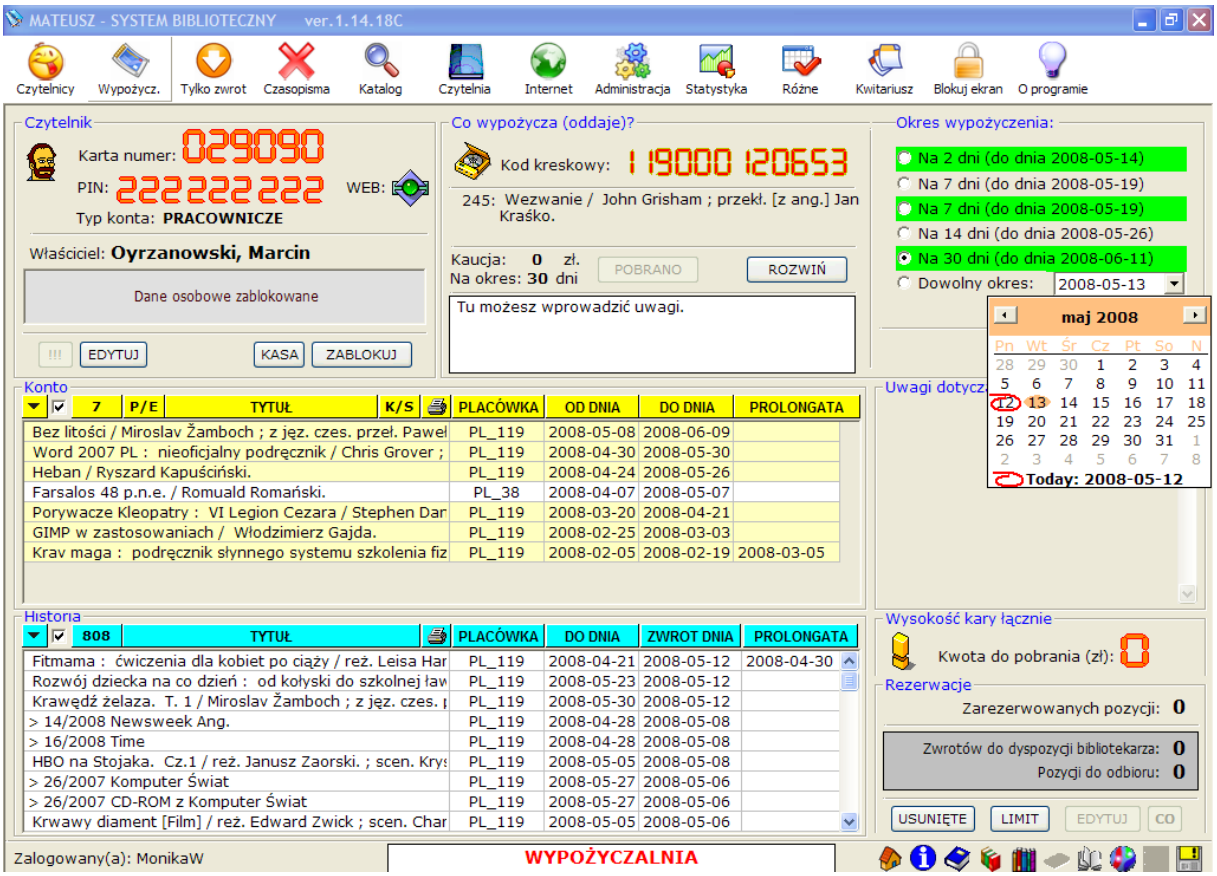
w placówkach filialnych łączą się z centralnym serwerem poprzez łącza stałe lub modemowe. Taka organizacja systemu uniezależnia jego funkcjonowanie od awarii połączenia internetowego;

- wykorzystanie jednej legitymacji (karty) bibliotecznej we wszystkich placówkach biblioteki i wiążąca się z tym możliwość kontroli stanu konta i historii wypożyczeń czytelnika;
- automatyczne zablokowanie konta czytelnika przetrzymującego materiały biblioteczne we wszystkich placówkach lub ręczne w przypadku łamania innych punktów regulaminu biblioteki;
- praca w programie jest możliwa tylko po zalogowaniu się. Każdy z operatorów ma ściśle ustalone uprawnienia zależne od potrzeb i pełnionych przez niego funkcji;
- rejestrowanie wszystkich operacji dokonywanych w programie i powiązanie ich z symbolem zalogowanego w tym czasie operatora (co jest w pełni zgodne z wymogami stawianymi przez GIODO programom przetwarzającym dane osobowe);
- możliwość dowiązania w każdej placówce do 100 baz rejestrujących różne rodzaje materiałów bibliotecznych.

Rozpoczęcie pracy z programem wymagało wprowadzenia do niego danych czytelników biblioteki oraz dopisania im na konta wypożyczeń dokonanych jeszcze tradycyjnym sposobem. Od tego momentu rejestracja wypożyczeń odbywała się tylko poprzez MATEUSZ-a. Czytelnik przy pierwszej wizycie otrzymywał kartę biblioteczną z identyfikującym ją kodem kreskowym. W pierwszej fazie MATEUSZ w pełni obsługiwał wypożyczenia, zwroty i prolongaty pozycji posiadających kody kreskowe (wchodzące do inwentarzy biblioteki) oraz innych dokumentów (np. czasopism i dołączonych do nich płyt CD). Wprowadzono także możliwość rejestracji udostępniania Internetu. Po sczytaniu karty bibliotecznej pracownik przypisywał czytelnikowi wolne stanowisko internetowe. W każdym momencie można było sprawdzić, kto i kiedy korzystał z danego komputera i ustalić osobę odpowiedzialną za złamanie regulaminu korzystania z Internetu w bibliotece. Nowoczesny katalog umożliwiał wyszukiwanie dokumentów i prezentował informację o dostępności danej pozycji. Z poziomu katalogu możliwa była także rezerwacja wybranych pozycji. Poza znaczącym ułatwieniem codziennej pracy bibliotekarza, program umożliwiał także generowanie i wydruk dziennych, miesięcznych i rocznych zestawień statystycznych. Wydruki te i zakres zawartych w nich danych były zgodne z obowiązującym wzorem Dziennika Biblioteki Publicznej i wymaganiami Głównego Urzędu Statystycznego.

Dodatkowo MATEUSZ przedstawiał szereg informacji statystycznych, od listy bestsellerów po graficzną prezentację ilości wypożyczeń w wybranych placówkach. Niezwykle rozbudowana część administracyjna umożliwiała pełną konfigurację ustawień programu.

W latach 2004-2006 dodany został szereg funkcji rozszerzających możliwości MATEUSZ-a. Rozbudowano obsługę rezerwacji, dodano obsługę kont specjalnych, czytelni naukowych, monitów. Możliwe stało się drukowanie specjalnych wydruków na drukarce paragonowej (zawierających np. stan konta, wszelkich pokwitowań za pobierane opłaty, drukowanej na życzenie czytelnika informacji o przechowywanych jego danych osobowych). Pokwitowania wystawione za pomocą programu są od tego czasu rejestrowane poprzez moduł kwitariusza. Bardzo ważną zmianą było także objęcie przez program wszystkich etapów elektronicznego skontrum (od procesu sczytywania po druk protokołów i ubytkowanie braków bezwzględnych). Również wykonywanie wszystkich innych protokołów obsługiwane jest przez MATEUSZ-a. Do najbardziej spektakularnych zmian należy wzbogacenie katalogu o prezentację skanów okładek (miało to miejsce w kwietniu 2005 r.), co znacząco zwiększyło jego atrakcyjność oraz dodanie trybu pracy „gość", dzięki któremu sami czytelnicy (na wyznaczonych komputerach) mogli sprawdzić w programie stan swojego konta i przejrzeć katalogi. Katalogowanie jednak dalej odbywało się w programie MAK. Wiązało się to ograniczeniami w procesie opracowywania zbiorów i koniecznością dodatkowej konwersji do MATEUSZ-a. Opisy tworzone były w centralnej bazie i następnie kopiowane do baz roboczych odpowiednich placówek. W bazie roboczej danej placówki opis uzupełniano o dane egzemplarza i następnie bazy te były kopiowane do katalogów właściwych placówek. W tych katalogach kierownicy poszczególnych wypożyczalni uzupełniali dane egzemplarza o dostępność i sygnaturę. Następnie specjalny program MAKÓWKA konwertował dane z MAK-a do MATEUSZ-a.



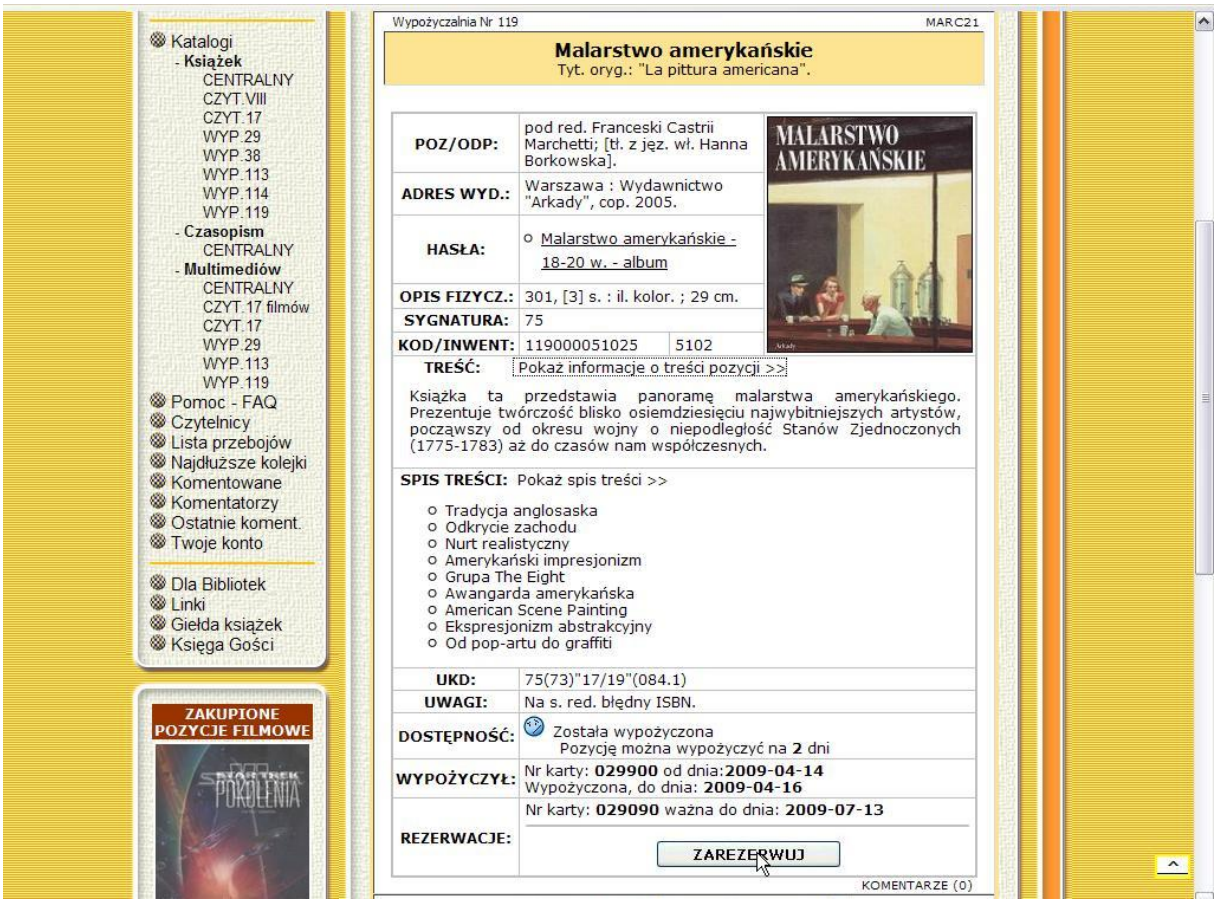
Rys. 1. Moduł udostępniania Systemu Bibliotecznego MATEUSZ

Rozwijany równolegle z modułem udostępniania OPAC www w 2004 r. umożliwiał:

- prezentację informacji o dostępności danej pozycji;
- zalogowanie się czytelnika do swojego konta poprzez przeglądarkę www;
- wykonywanie rezerwacji oraz prolongaty przez Internet;
- prezentację listy przebojów oraz listy pozycji, na które jest najwięcej rezerwacji;
- obsługę konta czytelnika poprzez telefon komórkowy (kanał zwrotny SMSC). Dzięki tej funkcji czytelnik mógł sprawdzić stan swojego konta, prolongować termin zwrotu wypożyczonych pozycji, zablokować (w przypadku zagubienia) swoją kartę. Otrzymywał również powiadomienie o zwrocie zarezerwowanej pozycji. Uruchomiono też system komunikowania się z czytelnikami poprzez generowane automatycznie wiadomości e-mail.

W następnym roku doszła możliwość zamawiania pozycji. Dynamiczny rozwój strony internetowej biblioteki oraz nowe możliwości OPAC www Mateusza zostały docenione i Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Bemowo m. st. Warszawy została laureatem (VI 2005) Nagrody im. Kierbedziów w kategorii „Internetowy wizerunek biblioteki publicznej”.

Z czasem do OPAC www dodana została możliwość pobierania z strony biblioteki opisów w postaci plików iso i ich podgląd w formacie MARC 21 (2007 r.). Rozwijane są również dodatkowe funkcje modułu (np. możliwości dodawania przez czytelników komentarzy do pozycji w katalogu, ranking komentatorów etc.). Czytelnicy, którym zbliża się termin zwrotu danej pozycji dostają odpowiedni email przypominający. Listy są wysłane do osób, które podały adres e-mail, aby otrzymywać powiadomienia o rezerwacjach. W 2009 r. zostały unowocześnione zasady komunikacji biblioteki z czytelnikiem poprzez technologię sms.



Rys. 2. OPAC www Systemu Bibliotecznego MATEUSZ

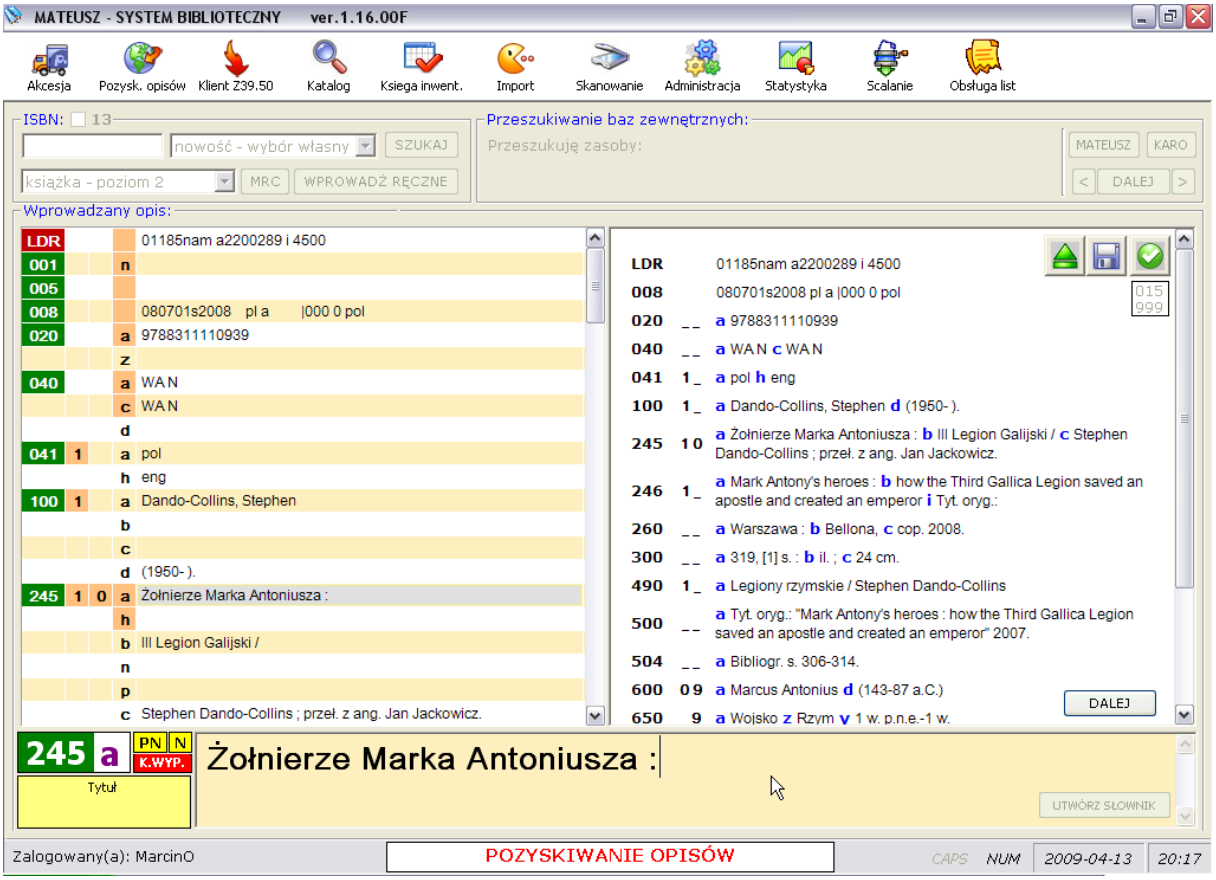
Drugą fazą rozwoju MATEUSZ-a i momentem pełnego przekształcenia w system biblioteczny było dodanie modułu katalogowania (KASIA). Praca w programie MAK wiązała się z szeregiem ograniczeń. Brak było narzędzia umożliwiającego szybkie, nowoczesne katalogowanie i efektywne pozyskiwanie opisów ze źródeł zewnętrznych. Również wprowadzane do modułu udostępniania nowe funkcjonalności (np. umieszczane w katalogu skany okładek czy też opisy zawierające dużo informacji) w coraz większym stopniu odstawały od możliwości MAK-a. Rozwiązaniem był dalszy rozwój MATEUSZ-a i

przekształcenie programu w zintegrowany system biblioteczny. Moment ten nastąpił w 2006 r. wraz z dodaniem modułu katalogowania (KASIA). W bemowskiej bibliotece opracowywanie zbiorów w tym module rozpoczęło się w 2007 r. Wszystkie bazy MAK-owe zostały przekonwertowane do centralnej bazy opisów MATEUSZ-a i bemowska biblioteka zakończyła tym samym używanie programu MAK. KASIA obsługuje wszystkie czynności związane z opracowywaniem zbiorów. Umożliwia ściągnięcie lub utworzenie elektronicznej wersji faktury i późniejsze wykorzystanie jej w procesie nadawania egzemplarzy. Faktury mogą być pozyskiwane bezpośrednio ze strony dostawcy książek, lub z pliku zapisanego na komputerze. Program dostarcza wszechstronne narzędzia do pozyskiwania, modyfikacji i tworzenia opisów. Standardowym sposobem pozyskiwania opisów jest sczytanie kodu kreskowego z książki. Program sprawdza wtedy czy opis o tym numerze ISBN już nie figuruje w bazie danej biblioteki. W następnej kolejności przeszuka podwiązane bazy lokalne (np. bazę Przewodnika Bibliograficznego BN, lub otrzymywane od biblioteki wojewódzkiej). Następnie sprawdzi dowolny zestaw bibliotek udostępniających swoje opisy w systemie KaRo. To od operatora bazy zależy, które biblioteki i w jakiej kolejności program przeszukuje. Dzięki temu można optymalnie dostosować listę baz do potrzeb i profilu danej biblioteki.

Kolejnym narzędziem służącym do pozyskiwania opisów jest w pełni konfigurowalny moduł Z39.50. Dzięki niemu można przeszukiwać bazy wszystkich bibliotek udostępniających dane poprzez protokół Z30.50. Również Mateusz posiada własny serwer Z39.50, dzięki któremu biblioteka może udostępniać swoje bazy. Serwery te obsługują niezwykle szeroki zakres pytań od standardowych po przeszukiwanie zawartości opisu, oraz szczegółowe atrybuty precyzujące (truncation i completeness) zakres wyszukiwanych wartości. Dodatkowym narzędziem jest możliwość pozyskiwania do programu opisów zapisanych na dysku komputera w postaci plików w formacie iso (pobranych bezpośrednio z katalogów bibliotek udostępniających taką możliwość). Zastosowanie powyższych metod umożliwia pozyskanie większości poszukiwanych opisów. Dla bibliotek dopiero rozpoczynających katalogowanie swoich zbiorów, składających się w przeważającej większości z książek wydanych przed rokiem bieżącym możliwe jest nawet pozyskanie w ten sposób 90-kilku procent opisów (kilkuset dziennie, co umożliwia skatalogowanie kilkunastotysięcznych zbiorów danej biblioteki w kilka miesięcy – przy pracy nad katalogiem zaledwie jednej osoby!).

Dzięki tym możliwościom Dział Gromadzenia i Opracowania Zbiorów bemowskiej biblioteki mógł poza obsługiwanymi wcześniej, stworzyć szybko katalog nowo powstałej

placówki. Możliwe stało się dodawanie do każdego nowego opisu spisu treści i/lub informacji o treści książki, co znacząco ułatwia czytelnikom wybór i wyszukiwanie pozycji. Możliwe też stało się przeznaczenie części czasu pracy na scalanie opisów i regularną melioracje katalogu. Sam proces tworzenia i modyfikacji opisów wraz z wprowadzeniem modułu katalogowania również przeszedł znaczące zmiany. KASIA umożliwia szybkie katalogowanie różnych materiałów bibliotecznych. Cechy programu to intuicyjna obsługa, konfigurowalność, zgodność szablonów opisu z formatem MARC 21, pełna obsługa kartotek wzorcowych, słowników (które można dowiązać do dowolnego podpola).



Rys. 3. Moduł katalogowania KASIA

Dyrekcja bemowskiej biblioteki podjęła decyzję o stosowaniu w opisach bibliograficznych JHP BN. Wcześniej używany był własny system tematyki opracowany na podstawie odpowiedników słownych UKD oraz elementów JHP BN inspirowany w znacznej mierze poziomem szczegółowości JHP Biblioteki Kongresu (LCSH). Tematyka ta stosowana była jeszcze w systemie MAK w polach 910. W momencie wprowadzenia JHP BN pojawił się problem czy zrezygnować z własnych doświadczeń w tej dziedzinie czy też starać się jej jakoś wykorzystać w nowym systemie. Kompromis okazał się możliwy. Moduł

katalogowania obsługuje kilka poziomów charakterystyk słownych. Najważniejszy jest język haseł przedmiotowych (program nie preferuje żadnego z języków, możliwa jest jego współpraca z JHP BN, JHP KABA, MeSH) stosowany w odpowiednich polach formatu MARC 21, drugim dodatkowym elementem są zachowane pola 910. Wpisane do nich wartości nie wyświetlają się w opisie w katalogu, jednak można po nich opis danej książki wyszukać. Służą głownie do szczegółowej charakterystyki literatury pięknej, która to przez JHP BN traktowana jest dość ogólnie. A dla dużej części czytelników ma znaczenie czy powieść, którą chcą przeczytać dzieje się w XIX-wiecznej Anglii, środowisku emigrantów włoskich w Stanach Zjednoczonych czy jest thrillerem psychologicznym. Trzecim poziomem jest tzw. tematyka lokalna. Hasła w tej tematyce nie są wprowadzane do opisu, są tylko z nim powiązane. Tematyka lokalna służy głównie wypożyczalniom, które mogą z poziomu katalogu bez potrzeby edycji opisu dopisywać własne, charakterystyczne dla lokalnych potrzeb czytelniczych, hasła.

Pozostałe funkcje programu to obsługa skanowania okładek, wydruku ksiąg inwentarzowych, scalanie opisów, tworzenie i uzupełnianie lokalnych pomocniczych baz opisów, przeszukiwanie centralnej bazy opisów według zawartości podpól formatu MARC 21, tworzenie i wydruk zestawień bibliograficznych. Katalog wbudowany w program oprócz standardowych operacji umożliwia także wyszukiwanie opisów według danych egzemplarza (np. numer akcesji, numer inwentarzowego, dostępności, etc.) oraz pełnotekstowe przeszukiwanie bazy. Wyniki takiego przeszukiwania sortowane są według trafności. Bardzo rozbudowane są także administracja i statystyka modułu. Możliwe jest szczegółowe przeglądanie zestawień akcesji (łącznie z ich strukturą), kontrola stopnia realizacji budżetu przez poszczególne placówki i wiele dodatkowych funkcji pomocniczych.

Program Mateusz ewoluował w system biblioteczny w latach 2003-2006. W tym czasie z programu do obsługi wypożyczeń przekształcił się system kompleksowo obsługujący pracę biblioteki. Od tego czasu przechodzi dalsze przechobrażenia, poszerzane są i tak już ogromne jego możliwości. Wszystko to w ścisłej współpracy ze środowiskiem bibliotekarskim. Wiele z rozwiązań przyjętych w programie było i jest pionierskich na tle reszty oprogramowania (skany okładek, spisy treści i/lub informacja o treści widoczna w katalogu, rozwiązanie procesu scalania, pozyskiwanie opisów, obsługa konta poprzez sms, wysyłanie do czytelników z poziomu programu wiadomości sms, katalog w wersji na urządzenia przenośne, bardzo rozbudowane możliwości serwera Z39.50 współpracującego z MATEUSZ-em etc). Cały czas powstają i planowane są nowe funkcjonalności. Program nieustannie się rozwija i zdobywa coraz większe grupy użytkowników. Dla części z nich jest

to pierwszy system biblioteczny, inni rezygnują z używanego wcześniej oprogramowania. Ułatwiają to opracowane i wielokrotnie sprawdzone mechanizmy konwersji danych z innych systemów. Dzięki możliwościom Systemu Bibliotecznego MATEUSZ zmieniają się także same biblioteki go używające. Automatyzacja, przyspieszenie wielu żmudnych i skomplikowanych procesów umożliwia poświęcenie więcej uwagi i zasobów na to, co dla bibliotek najważniejsze – pracę z czytelnikiem i książką. Łatwiejsza, pełniejsza informacja o zbiorach i ich dostępności, nowe formy kontaktu z czytelnikiem, sprzyjają wzrostowi zainteresowania biblioteką i jej zbiorami.

Bibliografia:

1. OYRZANOWSKI Marcin. System Biblioteczny MATEUSZ: KASIA – moduł katalogowania [Dokument elektroniczny]. 2008. Tryb dostępu: http://www.bemowo.e-bp.pl/bemowo/WypMateusz/kasia_ver_1_15_12d.pdf. Stan z dnia 13.04.2009.
2. OYRZANOWSKI Marcin. System Biblioteczny MATEUSZ: moduł udostępniania [Dokument elektroniczny]. 2008. Tryb dostępu: http://www.bemowo.e-bp.pl/bemowo/WypMateusz/mateusz_wersja_1_15_09b.pdf . Stan z dnia 13.04.2009.
3. System Biblioteczny Mateusz [Dokument elektroniczny]. 2009. Tryb dostępu: http://www.bemowo.e-bp.pl/bemowo/makowe.php. Stan z dnia 13.04.2009.

Ocena funkcjonalności elektronicznych usług bibliotecznych na przykładzie wybranych baz pełnotekstowych Biblioteki Medycznej Collegium Medicum UMK w Bydgoszczy w latach 2007-2008

Monika Kubiak[1], Małgorzata Slesar[44]

Biblioteka Medyczna Collegium Medicum, podobnie jak wszystkie biblioteki akademickie, jest finansowana z budżetu uczelni, a zatem uczelnia jako taka może rozliczać nie tylko jakość pracy biblioteki, ale też koszty jej działalności. Dla celu tego typu rozliczeń mogą okazać się przydatne wskaźniki funkcjonalności (performance indicators).

Istnieje wiele możliwości obliczania i stosowania tychże wskaźników. „Celem wskaźników funkcjonalności bibliotek jest pełnienie funkcji narzędzi oceny jakości i efektywności usług świadczonych przez bibliotekę. […] Wskaźniki służą też ocenie wydajności zasobów przeznaczonych przez bibliotekę na realizację swoich usług i działań" [1, s. 8]. Jednym słowem, podstawowym celem wykorzystania wskaźników funkcjonalności biblioteki jest jej samoocena, jak i ocena przez uczelnię macierzystą. Można je również wykorzystywać w analizach porównawczych bibliotek o podobnej strukturze i misji.

Podstawowe standardy wskaźników funkcjonalności stanowią normy i standardy międzynarodowe [4, 5, 6, 7].

W niniejszym rozdziale skoncentrowano się na wybranych wskaźnikach uwzględnionych w raporcie technicznym TR 20983 Information and documentation – Performance indicators for electronic library services, mało znanym w Polsce, którego analizą zajęły się Lidia Derfert-Wolf i Ewa Głowacka w artykule *Wskaźniki funkcjonalności elektronicznych usług bibliotecznych według raportu technicznego ISO/TR 20983* [3]. Wspomniany raport techniczny wypełnia pewnego rodzaju lukę w pozostałych normach i standardach, które w małym stopniu odnoszą się do oceny usług elektronicznych we wszystkich aspektach (dostarczanie, wykorzystanie, koszty).

Wydany w 2003 r. raport techniczny TR 20983 Information and documentation – Performance indicators for electronic library services przygotował Komitet Techniczny

[1] mgr Monika Kubiak, Biblioteka Medyczna Collegium Medicum w Bydgoszczy Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, e-mail: biblio@cm.umk.pl, sekret.biblio@cm.umk.pl
[44] , mgr Małgorzata Slesar, Biblioteka Medyczna Collegium Medicum w Bydgoszczy Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, e-mail: biblio@cm.umk.pl, sekret.biblio@cm.umk.pl

ISO/TC46, Information and Documentation, Subcommitee S.C., Quality – Statistics and performance evaluation. „Głównym celem raportu jest rozpowszechnienie wiedzy na temat praktyki oceny elektronicznych usług biblioteki" [3, s. 448]. Wskaźniki usług zdefiniowane w raporcie TR 20983 są odzwierciedleniem wskaźników usług tradycyjnych zawartych w normie ISO 11620:2003. Raport zawiera 15 wskaźników, które mogą być stosowane w bibliotekach wszelkiego typu.

Dla celów naszych badań wybrano dwa sektory usług bibliotecznych, a mianowicie dostarczanie elektronicznych usług bibliotecznych oraz wyszukiwanie dokumentów, ograniczając się do dwóch kolekcji czasopism elektronicznych prenumerowanych przez Bibliotekę Medyczną CM UMK w Bydgoszczy. Analizę całości prenumerowanych baz pełnotekstowych utrudnia brak bezpośredniego dostępu do statystyk wykorzystania. W przypadku baz EBSCO i Proquest Medical Library Biblioteka Medyczna posiada bezpośredni dostęp do panelu administracyjnego.

W obszarze działalności Biblioteki koncentrującym się na dostarczaniu elektronicznych usług bibliotecznych jako pierwszy wskaźnik wybrano B.1.2.1, czyli wydatki na zbiory elektroniczne jako procent wydatków na gromadzenie informacji. Celem wskaźnika jest ustalenie procentu wydatków, który dana biblioteka przeznacza na zbiory elektroniczne z ogólnej kwoty wydatków na gromadzenie informacji.

W badaniach wskaźnika B.1.2.1 należało określić wydatki na zbiory elektroniczne w danym okresie budżetowym, w naszym przypadku za lata 2007-2008. Przy obliczaniu wykorzystano wzór A/B x 100%, w którym A to wydatki na zbiory elektroniczne, a B to wydatki na gromadzenie informacji. Dodatkowo wprowadzono parametr A`, oznaczający wydatki na dwie bazy pełnotekstowe (Ebsco i Proquest).

W 2007 r. Biblioteka Medyczna CM UMK w Bydgoszczy prenumerowała 10 baz bibliograficznych i pełnotekstowych: Polską Bibliografię Lekarską, Blackwell Synergy, pakiet baz EBSCO, Current Contents Life Science, Springer, Science Direct, Proquest Medical Library, OECD, EMBASE, Lippincott Williams&Wilkins. Koszty zakupu, subskrypcji i licencji wyniosły ogółem 119.431,33 PLN. Generalnie na gromadzenie informacji, w tym na utrzymanie zintegrowanego systemu bibliotecznego Horizon Biblioteka Medyczna wydała 155.702,24 PLN. Koszt prenumeraty wybranych dwóch baz wyniósł 39.139,91 PLN.

Wskaźnik B.1.2.1. dla wszystkich baz w 2007 r. wyniósł: 119.431,33 PLN/155.702,24 PLN x 100% = 76,7%, co oznacza, że wydatki na bazy stanowiły ponad ¾ wydatków na gromadzenie informacji jako takiej.

Wskaźnik B.1.2.1 dla wybranych dwóch baz wyniósł: 39.139,91 PLN/ 155.702,24 PLN x 100% = 25,1%, co oznacza, że wydatki na bazy Ebsco i Proquest pochłonęły ¼ wydatków na gromadzenie informacji ogółem.

W 2008 r. Biblioteka Medyczna CM UMK w Bydgoszczy prenumerowała 11 baz bibliograficznych i pełnotekstowych (oprócz baz prenumerowanych w 2007 r. doszła baza Mary Ann Liebert). Koszty zakupu wyniosły 134.132,50 PLN. Na gromadzenie informacji, w tym na utrzymanie zintegrowanego systemu bibliotecznego Horizon Biblioteka Medyczna wydała 167.778,48 PLN, natomiast koszt prenumeraty wybranych dwóch baz wyniósł 36.028,69 PLN.

Wskaźnik B.1.2.1. dla wszystkich baz w 2008 r. wyniósł: 134.132,50 PLN/167.778,48 PLN x 100% = 80,0%, czyli wydatki na bazy stanowiły 80% całości wydatków na gromadzenie informacji.

Wskaźnik B.1.2.1 dla wybranych dwóch baz wyniósł: 36.028,69 PLN/ 167.778,48 PLN x 100% = 21,0%, czyli wydatki na bazy Ebsco i Proquest wyniosły niecałą ¼ wydatków na gromadzenie informacji.

Z porównania dwóch lat wynika, że wydatki na zbiory elektroniczne zwiększyły się w roku 2008 w stosunku do roku 2007, a jednocześnie zmniejszył się procent wydatków na wybrane do obliczeń wskaźnika bazy. Należy przy tym pamiętać, że zmniejszenie wydatków na gromadzenie informacji mogło wiązać się z niezwykle korzystnym kursem walut w 2008 r. i ówczesną mocną pozycją złotówki.

Wydaje się, iż wydatki na zbiory elektroniczne w kolejnych latach będą dalej rosły i pochłoną lwią część wydatków Biblioteki na gromadzenie informacji, jako że w tej chwili stanowią najważniejszą i najchętniej wykorzystywaną przez użytkowników, coraz bardziej przyzwyczajonych do korzystania z dostępu online, sferę działalności Biblioteki.

Drugim obszarem działania Biblioteki według raportu jest wyszukiwanie dokumentów, rzecz jasna w sferze usług elektronicznych. W ramach tego obszaru zbadano kilka wskaźników, a mianowicie B.1.3.1. – liczba ściągniętych dokumentów w przeliczeniu na jedną sesję, B.1.3.2. – koszt sesji w bazie danych, B.1.3.3. – koszt ściągniętego dokumentu, B.1.3.5. – procent zdalnych sesji w OPAC oraz B.1.3.6. – odwiedziny wirtualne, jako procent ogólnej liczby wizyt.

Analizę wyżej wymienionych wskaźników oparto wyłącznie na dwóch wybranych pakietach baz pełnotekstowych EBSCO i Proquest Medical Library.

Badając wyszukiwanie dokumentów jako pierwszy przeanalizowano wskaźnik B.1.3.1. poświęcony liczbie ściągniętych dokumentów z dwóch baz pełnotekstowych EBSCO

i Proquest w przeliczeniu na jedną sesję prowadzoną przez użytkownika. Celem wskaźnika B.1.3.1. jest ustalenie, czy użytkownicy znajdują potrzebne informacje w źródłach elektronicznych, a sam wskaźnik to „liczba dokumentów i rekordów ściągniętych w całości z każdego źródła elektronicznego, podzielonych przez liczbę sesji w każdym z serwisów w określonym czasie. W obliczeniach uwzględnia się wykorzystanie źródeł bibliograficznych przez pracowników biblioteki oraz w trakcie szkoleń" [3, s. 452].

I tak, jeśli chodzi o wskaźnik B.1.3.1., czyli liczbę ściągniętych dokumentów w przeliczeniu na jedną sesję w 2007 r., obliczono liczbę dokumentów i rekordów ściągniętych z dwóch kolekcji czasopism elektronicznych w danym roku, dzieląc ją przez liczbę sesji w tychże źródłach. Wykorzystano wzór A/B, w którym A to liczba dokumentów lub rekordów ściągniętych z danego źródła elektronicznego w danym czasie, a B to liczba sesji w tym samym źródle elektronicznym w tym samym czasie.

W roku 2007 liczba dokumentów ściągniętych z baz EBSCO wyniosła 7.703, a liczba dokumentów ściągniętych z bazy PQM – 6.776, ogółem liczba dokumentów sprowadzonych z obu baz dała wynik 14.479. Tymczasem liczba sesji w bazie EBSCO zakończyła się na 8.330, w bazie PQM 3.114, dając razem wynik 11.444. Tak więc 14.479/11.444 = 1,265, to znaczy, że wskaźnik B.1.31. wyniósł 1,265.

W roku 2008 liczba dokumentów ściągniętych z baz EBSCO wyniosła 6.466, a liczba dokumentów ściągniętych z bazy PQM – 5.378, razem liczba dokumentów sprowadzonych z obu baz dała sumę 11.844. Z drugiej strony liczba sesji w bazie EBSCO zakończyła się na 6.309, zaś w bazie PQM 2.503, przynosząc razem wynik 8.812. Zatem wskaźnik dla roku 2008 wyniósł 11.844/8.812 = 1,344.

Z analizy wspomnianych dwóch baz wynika, że liczba ściągniętych dokumentów w przeliczeniu na jedną sesję nieznacznie rośnie, zatem można by domniemywać, że użytkownicy sprowadzają coraz więcej dokumentów pełnotekstowych dostępnych online, nie tylko z dwóch badanych kolekcji, ale ze wszystkich dostępnych baz w Bibliotece Medycznej.

Drugim wskaźnikiem w obszarze badań poświęconym wyszukiwaniu dokumentów jest wskaźnik B.1.3.2. oceniający koszt sesji w bazie danych. Jego celem jest analiza kosztów bazy w porównaniu do liczby sesji. Koszty prenumeraty dwóch wybranych baz w latach 2007-2008 został podzielony przez liczbę sesji przeprowadzonych w tym samym czasie. Skorzystano ze wzoru A/B, w którym A to koszt bazy danych wynikający z umowy w określonym czasie, a B to liczba sesji w bazie danych.

W roku 2007 koszt pakietu baz EBSCO sięgnął 17.129,02 PLN, a koszt bazy PQM – 22.010,89 PLN, razem – 39.139,91 PLN. Liczba sesji w bazie EBSCO zakończyła się na 8.330, w bazie PQM 3.114 dając razem wynik 11.444. I tak 39.139,91 PLN/11.444 = 3,420.

Z kolei w roku 2008 Biblioteka Medyczna wydała na pakiet baz EBSCO 18.827,26 PLN, zaś na bazę PQM 17.201,43 PLN, co zsumowało się w kwocie 36.028,69 PLN. Z drugiej strony liczba sesji w bazie EBSCO zakończyła się na 6.309, zaś w bazie PQM 2.503, dając razem wynik 8.812. Wskaźnik obliczono według wzoru: 36.028,69 PLN/8.812 = 4.089

Porównując lata 2007-2008, koszt sesji w bazach EBSCO i PQM wzrósł o 1. Jest to wynikiem corocznego przewidywalnego zwiększenia kosztów bazy oraz zmniejszającej się liczby sesji.

Wydaje się, że użytkownicy przeprowadzają mniej sesji, co jednakże nie umniejsza liczby ściągniętych dokumentów, a zatem prawdopodobnie świadczy większej biegłości użytkowników w poruszaniu się po źródłach elektronicznych.

W następnej kolejności zajęto się analizą wskaźnika B.1.3.3. dotyczącego kosztu ściągniętego dokumentu elektronicznego w dwóch wybranych bazach. Głównym celem wskaźnika jest ocena kosztów danego źródła elektronicznego wynikających z umowy wobec liczby ściągniętych dokumentów i rekordów. „Dla celów tego wskaźnika rekord w źródle informacji lub bazie danych jest ściągalną jednostką informacji, istniejącą w jednym lub kilku plikach, z których zasadniczą informacją jest pełen tekst" [3, s. 453].

Obliczając wskaźnik, koszt baz pełnotekstowych EBSCO i PQM w kolejnych latach kalendarzowych (2007 oraz 2008) podzielono przez liczbę ściągniętych pełnych tekstów w tym samym czasie, bazując na wzorze A/B, gdzie A to koszty źródeł elektronicznych w określonym czasie, a B to liczba dokumentów lub rekordów ściągniętych z wybranych źródeł elektronicznych w tym samym czasie.

W 2007 r. za pakiet baz EBSCO Biblioteka Medyczna zapłaciła 17.129,02 PLN, natomiast za PQM 22.010,89 PLN (ogółem 39.139,91 PLN). Odpowiednio w roku 2007 z baz EBSCO zostało ściągniętych 7.703 pełne teksty, a z bazy PQM 6.776 dokumentów. Razem daje to sumę 14.479. Dlatego też 39.139,91/14.479 = 2,703.

Z kolei w roku 2008 Biblioteka Medyczna zapłaciła za pakiet baz EBSCO 18.827,26 PLN, zaś za PQM 17.201,43 PLN. W sumie – 36.028,69 PLN. Użytkownicy sprowadzili 6.466 rekordów z baz EBSCO oraz 5.378 rekordów z bazy PQM – razem 11.844. Czyli 36.028,69/11.844 = 3,042.

Niska wartość wskaźnika świadczy o efektywnym wykorzystaniu obu baz przez użytkowników Biblioteki. Z roku na rok wskaźnik nieznacznie rośnie, ale pozostaje wciąż na

bardzo niskim poziomie. Zauważalny jest niewielki spadek ogólnej liczby ściąganych dokumentów, co może świadczyć o pewnego rodzaju „nasyceniu" potrzeb użytkowników.

Jeśli chodzi o wskaźnik B.1.3.4., czyli procent sesji odrzuconych (zapytanie skierowane do bazy danych niezrealizowane z uwagi na przekroczenie liczby równoczesnych użytkowników) w przypadku baz EBSCO oraz bazy PQM nie odnotowano ani jednej sesji odrzuconej, jako że Biblioteka posiada do nich dostęp dla nieograniczonej liczby użytkowników.

Piątym miernikiem z obszaru działania: wyszukiwanie dokumentów jawi się wskaźnik B.1.3.5. odnoszący się do procentów zdalnych sesji w katalogach typu OPAC (w naszym przypadku katalogu książek i czasopism Webpac systemu Horizon). Celem wskaźnika jest ustalenie zakresu wykorzystania katalogu internetowego spoza Biblioteki. Dzięki ścisłej współpracy z informatykiem ustalono liczbę zdalnych sesji w Webpac oraz ogólną liczbę sesji w latach 2007-2008. W roku 2007 do katalogu Webpac ogółem zalogowało się 174.317 użytkowników, w tym z pomieszczeń bibliotecznych 57.257, a zdalnie – 117.060. Razem 174.371. W roku 2008 z katalogu skorzystało 155.564 osoby, w tym 38.751 z Biblioteki, zaś spoza pomieszczeń bibliotecznych 116.813. Ogółem155.564. Według wzoru A/B x 100%, w którym A oznacza liczbę zdalnych sesji (spoza Biblioteki), a B – ogólną liczbę sesji. W roku 2007 otrzymujemy wynik: 117.060/174.317 x 100% = 67,20%, zaś w roku 2008: 116.813/155.564 x 100% = 75,10%.

Jak widać z obliczeń, większość użytkowników Biblioteki (w roku 2007 – 67,20%, a w kolejnym roku już 75,10%) korzysta z katalogu Webpac zdalnie, z komputerów pozostających poza siecią biblioteczną. Możliwość zamawiania książek z katalogu Webpac spoza Biblioteki wydaje się dużym ułatwieniem dla użytkowników, którzy nie muszą w tym celu odwiedzać książnicy.

Ostatnim miernikiem z obszaru działania biblioteki związanym z wyszukiwaniem dokumentów jest wskaźnik B.1.3.6 dotyczący odwiedzin wirtualnych na stronie internetowej jednostki. Jego zadaniem jest ustalenie proporcji odwiedzin zdalnych wobec ogólnej liczby odwiedzin biblioteki.

Stosując obliczenia szacunkowe oparte na stałym współczynniku, ponownie współpracując z informatykiem, ustalono liczbę odwiedzin strony internetowej naszej biblioteki w danym okresie. Miara szacunkowa była konieczna z uwagi na dane dostarczane przez serwer, na którym posadowiony jest portal (oprogramowanie typo 3), które obejmowały nie tyle liczbę wizyt, a ilość pobranych stron i ilość żądań użytkowników. Bazując na stosunku ilości odwiedzin do pobranych stron dla każdego miesiąca w roku podzielono adresy

IP na odpowiednie grupy (wizyty zdalne oraz z pomieszczeń biblioteki) i uzyskaną dla każdej z nich liczbę pobranych stron przemnożono przez współczynnik danego miesiąca.

Liczbę tradycyjnych odwiedzin opracowano sumując: liczbę czytelników zarejestrowanych w Wypożyczalni, liczbę osób odwiedzających Czytelnię Ogólną oraz Pokój Cichej Nauki, a także Pracownię Komputerową Biblioteki Medycznej. Wzór wskaźnika B.1.3.6. wygląda następująco: A/A+B+C x 100%, gdzie A to liczba odwiedzin wirtualnych spoza pomieszczeń Biblioteki, B to liczba odwiedzin strony internetowej z pomieszczeń Biblioteki, a C to liczba odwiedzin tradycyjnych.

W 2007 r. w Wypożyczalni zarejestrowano 7.091 czytelników, z Czytelni Ogólnej oraz Pokoju Cichej Nauki skorzystało 23.363 użytkowników, natomiast z Pracowni komputerowej 23.733 osoby. Razem z usług Biblioteki skorzystało 54.187 osób. Z kolei witrynę biblioteczną z pomieszczeń bibliotecznych odwiedziło 23.023 użytkowników, a spoza Biblioteki 76.255. Razem zanotowano 99.278 wirtualnych odwiedzin. Stosując wspomniany powyżej wzór obliczono wskaźnik dla roku 2007: 76.255/76.255 + 23.023 +54.187 x 100% = 49,69%.

W roku 2008 w Wypożyczalni zanotowano 7.686 czytelników, w czytelni Ogólnej i Pokoju Cichej nauki zarejestrowano 20.573 odwiedziny, a w Pracowni Komputerowej 23.261, co razem dało 51.250 użytkowników Biblioteki Medycznej. W roku 2008 na stronę Biblioteki zajrzało 123.854 osoby, w tym z samej biblioteki 22.751, zaś z pozostałych komputerów 101.103. Bazując na tym samym wzorze w roku 2008 wskaźnik B.1.3.5. wyniósł: 101.103/ 101.103 + 22.751 + 51.520 x 100% = 57,65%.

Obliczenia dowiodły, że liczba użytkowników odwiedzających witrynę biblioteczną spoza pomieszczeń samej Biblioteki sukcesywnie rośnie, przekraczając już 50%, co dowodzi jak ważną wizytówką i sferą działalności Biblioteki jest jej portal internetowy.

Mimo, że w badaniach ograniczono się do dwóch wybranych kolekcji czasopism elektronicznych EBSCO oraz Proquest można wnioskować, że wydatki na bazy pełnotekstowe stanowią i będą stanowiły większość wydatków na gromadzenie informacji. Z uwagi na określone zapotrzebowanie użytkowników (bezpośredni dostęp do pełnego tekstu), w ofercie Bibliotek akademickich bazy pełnotekstowe zaczynają przeważać nad bazami bibliograficzno-abstraktowymi.

Studenci i pracownicy naukowo-dydaktyczni ściągają coraz więcej dokumentów online, jednocześnie przeprowadzając mniejszą liczbę sesji, co świadczy o ich wyższych kwalifikacjach w wyszukiwaniu, zyskanym dzięki grupowym i indywidualnym szkoleniom bibliotecznym, a także swobodzie i biegłości w korzystaniu z sieci internetowej jako takiej.

Z roku na rok koszty baz pełnotekstowych nie powiększają się zbytnio, kształtując się na podobnym poziomie. Tymczasem kolekcje czasopism elektronicznych obejmują zazwyczaj o wiele większą liczbę tytułów, aniżeli prenumerata w druku, dlatego też w porównaniu z zakupem dokumentu drukowanego koszt sprowadzonego dokumentu online wciąż jest znacząco niższy.

Od kilku lat można zauważyć, że strona internetowa Biblioteki jest jej prawdziwym oknem na świat, z którego korzysta coraz więcej użytkowników. Jest to widoczne zarówno jeśli chodzi o korzystanie z katalogu książek i czasopism (nie tylko przeglądanie, ale i zamawianie dokumentów), jak i korzystanie z baz bibliograficznych i pełnotekstowych (określony zakres IP komputerów podłączonych do serwera akademickiego lub dostęp typu proxy) oraz szkolenie biblioteczne przeprowadzane w systemie E-learning.

Sfera działalności Biblioteki obejmująca ogólnie pojętą informację naukową stanowi coraz większy i jeden z najbardziej rozwojowych obszarów funkcjonowania biblioteki akademickiej, stąd tak ważne jest wykorzystanie do samooceny i oceny efektywności elektronicznych usług bibliotecznych wskaźników raportu ISO/TR 20983, który uzupełnienia lukę w normie ISO 11620:2006.

„Dotychczasowe prace dotyczące analizy funkcjonowania bibliotek naukowych, a szczególnie akademickich koncentrowały się wokół wybranych obszarów albo wybranych przedziałów czasowych" [2, s. 26]. Podjęte przez autorki badania również wpisują się w ów nurt wybranych obszarów, aczkolwiek są jedną z pierwszych prób wykorzystania choćby części wskaźników raportu ISO/TR 20983 w praktyce w polskiej bibliotece naukowej.

Bibliografia:

1. BILIŃSKI Lucjan. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek. In *Bibliotekarz.* 2002, nr 10, s. 6-9. ISSN 0208-4333.
2. DERFERT-WOLF Lidia. Standardy funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce. Stan prac Zespołu ds. Standardów dla Bibliotek Naukowych. In Polskie biblioteki akademickie w Unii Europejskiej. Łódź, 23-25.06.2004 [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://bg.p.lodz.pl/konferencja2004/pelne_teksty/derfert-wolf.pdf. Stan z dnia 10.04.2009.
3. DERFERT-WOLF Lidia, GŁOWACKA Ewa. Wskaźniki funkcjonalności elektronicznych usług bibliotecznych według raportu technicznego ISO/TR 20983. In *Przegląd Biblioteczny*. 2006, nr 4, s. 445-459. ISSN 0033-202X.

4. *Norma ISO 11620:2008. Information and documentation – Library Performance Indicators.* Geneva: International Organization for Standarization, 2008.
5. POLL Roswitha, BOEKHORST Peter. *Mierzenie jakości. Międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonywania zadań w bibliotekach akademickich.* Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, 2004. ISBN 83-229-2471-2.
6. *Polska Norma PN-ISO 11620:1998. Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek.* Warszawa: Polski Komitet Normalizacyjny, 2006.
7. *Raport ISO/TR 20983:2003. Information and documentation – Performance indicators for electronic library services.* Geneva: International Organization for Standarization, 2003.

Model biblioteki Politechniki Lwowskiej, cele i podstawowe zadania

Renata Samotyj[45]

W ciągu 165 lat swojej działalności biblioteka Politechniki Lwowskiej weszła do grona najbardziej wybitnych technicznych bibliotek naukowych Europy Wschodniej.

Biblioteka Politechniki została założona w 1844 r. jednocześnie z Akademią Techniczną (tak wtedy nazywała się Uczelnia). W 1848 r. w objętym wydarzeniami rewolucyjnymi Lwowie spłonęły pierwsze zbiory. W roku 1871 zbiór liczył tylko 3600 książek. Przed 1939 r., prawie po 100 latach swojej pracy, Biblioteka zgromadziła 90 tys. wol, z których skorzystało 3 tys. czytelników.

Koniec lat siedemdziesiątych aż do połowy lat osiemdziesiątych XX-go wieku był okresem akumulacji księgozbioru, kiedy co roku otrzymywano około 80 tys. egzempłarzy nowych wydań, a ilość czytelników wzrosła do 28 tys.

W dniu dzisiejszym Biblioteka jako instytucja ogólnouczelniana realizuje zadania związane z realizacją procesu naukowo-dydaktycznego i informacyjnego, jest ośrodkiem rozpowszechnienia wiedzy, kontaktów duchowych i intelektualnych. Celem Biblioteki jest wspieranie edukacji i badań naukowych realizowanych na Uczelni oraz zapewnienie użytkownikom dostępu do informacji. Rocznie z jej usług korzystają około 26 tys. czytelników, w tym 22 tys. studentów, ze zbiorów otrzymują oni ponad 2 mln. wol. dokumentów.

Biblioteka prowadzi działalność w dwóch budowlach – w starym gmachu (zbudowanym według projektu architekta T. Obmińskiego w 1932 r.) oraz w nowym bloku biblioteki studenckiej otwartym w 1970 r.

Ważną i cenną częścią zbiorów są 30 tys. księg i 146 tys. czasopism połowy XIX – i trzeciej XX w. Część starego księgozbioru zgromadzona w 2 bibliotekach Katedralnych.

Dla zbiorów przedwojennych od roku 1894 w ciągu następnych 40 lat stworzono drukowany katalog w pięciu tomach. W 1931 r. na skutek sześcioletniej pracy pojawił się katałog czasopism. W bibliotece zachował się masyw kartek na wpływy za lata 1934-1943,

[45] dr Renata Samotyj, kierownik Oddziału Naukowo-Metodycznego Biblioteki Politechniki Lwowskiej, e-mail: rsamotyj@gmail.com

który został bazą dla stworzenia szóstego tomu katalogu systematycznego. Sporządzono indeks autorski do wszystkich 6 tomów, który ma być wydrukowany w roku bieżącym.

Do najbardziej cennych zbiorów należy 600 egzemplarzy unikalnych wydań XVI-XVIII wieku. Biblioteka dbale przechowywuje zbiór rzadkich książek, m.in. posiada takie wydania unikalne jak: ***Vitruvius Deutsch,* Norymberga 1548** (traktat architekta rzymskiego Vitruvego w tłumaczeniu na język niemiecki); ***I.Neuton, Phylosophiae naturalis principa mathematica,* London 1687** (I. Newton, Matematyczne zasady filozofii naturalnej); ***L.Eiler, Mechanika sive mutus analitica,* Petropoli, 1736, T.1-2** (L.Eiler, Mechanika lub nauka o ruchu, wyłożona analitycznie). W pełnym komplecie zachowano niemieckie czasopismo *Annalen der Physik* wydawane od 1790 r. W Bibliotece znajduje się pełny komplet za lata 1799-1942 oraz od 1955 r. do dnia dzisiejszego.

Szybki rozwój i rozpowszechnienie technologii innowacyjnych, wdrożenie nowej organizacji procesu dydaktycznego powoduje transformację działalności bibliotecznej. Plan komputeryzacji prac bibliotecznych opracowywano od 1996 r. W grudniu 2006 r. w bibliotece rozpoczęto eksploatacje systemu informacyjno-bibliotecznego UFD/Biblioteka (Kijów). Wdrożony system zmienił organizację pracy i tradycyjne procesy biblioteczne: zautomatyzowano wydawanie książek i działalność usługową. Uruchomiony katalog elektroniczny umożliwia użytkownikom zdalne korzystanie zbiorów z osobistego komputera. W ramach projektu *Retrokonwersja* tworzona jest baza danych ze zbiorów pomocniczych oddziałów i zbioru aktywnego (codziennie wydawanych książek). Automatyzacja obrachunku zabezpieczenia w książki różnych dyscyplin pozwoli operatywnie wypełniać luki kompletowania w literaturę.

Jednym z kierunków priorytetowych pracy biblioteki jest działalność naukowo-wydawnicza. Biblioteka podejmuje trud tworzenia bibliografii dorobku naukowego pracowników Uczelni. Wydano drukiem 9 roczników *Wykaz prac pracowników Uniwersytetu Narodowego Lwowska Politechnika* za lata 1999-2007. Opublikowano 40 indeksów serii *Bibliografia uczonych Lwowskiej Politechniki.* Biblioteka przygotowała i wydała indeks bibliograficzny *Wydania naukowe i dydaktyczne Uniwersytetu Narodowego Lwowska Politechnika* za lata 1991-2005. W 2009 r. Dyrekcja Biblioteki opracowała monografię historyczną *Biblioteka Naukowo-Techniczna Uniwersytetu Narodowego Lwowska Politechnika.*

Celem biblioteki – zgodnie z Deklaracją Bolońską – jest nadanie dostępu do krajowych i światowych zasobów informacyjnych zorientowanych na wsparcie działalności naukowo-

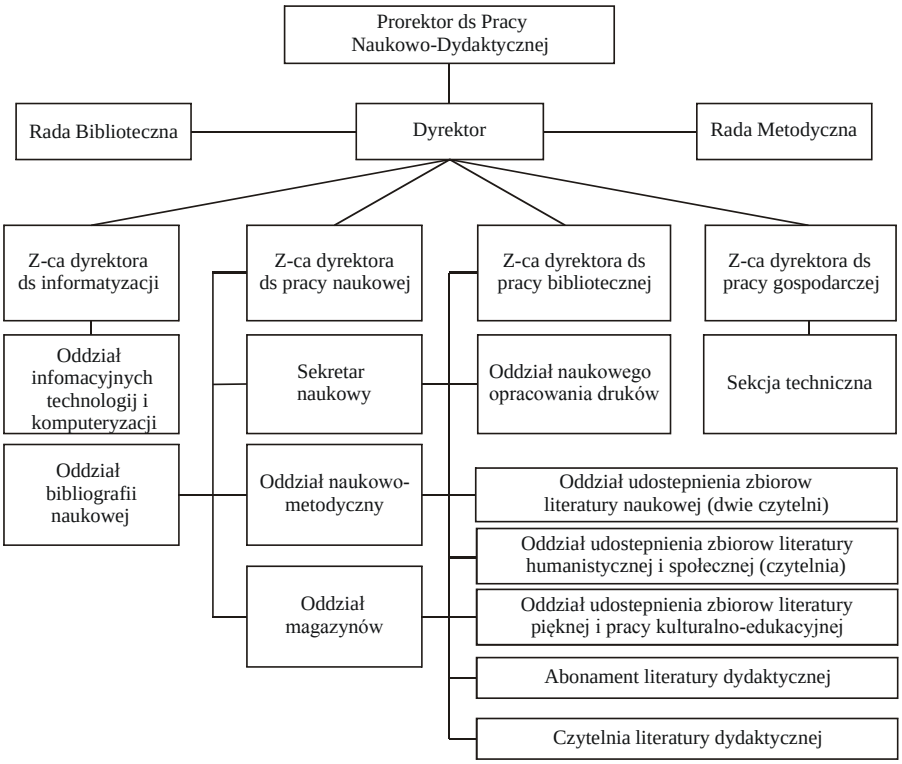
badawczej i dydaktycznej z uwzględnieniem perspektywnych kierunków badań naukowych i kształcenia studentów.

Dla osiągnięcia tego celu Biblioteka spełnia swoje funkcje statutowe:

- systematycznie uzupełnia, opracowuje i zarządza zbiorami książek i czasopism odpowiadających potrzebom Uczelni;
- wykonuje usługi biblioteczne i informacyjno-bibliograficzne dla użytkowników;
- udostępnia swoje zbiory poprzez komputerowy system UFD/Biblioteka;
- prowadzi dokumentowanie dorobku naukowego pracownikow Uczelni;
- realizuje działalność promocyjną swoich zbiorów w ramach organizacji wystaw, ekspozycyj i innych akcji kulturalnych;
- nadaje pomoc metodyczną bibliotekom akademickim regionu w zakresie wdrożenia systemu informacyjno-bibliotecznego UFD/Biblioteka.

Biblioteka podlega Prorektorowi ds. Pracy Naukowo-Dydaktycznej. W sprawach bibliotecznych organem doradczym Rektora jest Rada Biblioteczna. Biblioteką kieruje Dyrektor, który jest członkiem Bibliotecznej Komisji Naukowo-Metodycznej MON Ukrainy i Przewodniczącym Sekcji technologij innowacyjnych. Organem doradczym i opiniodawczym przy Dyrektorze Biblioteki jest Rada Metodyczna.

Rys. 1. Struktura Biblioteki Uniwersytetu Narodowego *Lwowska Politechnika*



Źródło: opracowanie na podstawie Ustawy Biblioteki naukowo-technicznej Uniwersytetu Narodowego *Lwowska Politechnika*.

Biblioteka w statystyce:

- 108 pracowników personelu,
- ponad 1 mln 807 tys. j. obl. zbiorów,
- ponad 1 mln 353 tys. j. obl. książek,
- ponad 399 tys. j. obl. czasopism,
- ponad 16 tys. j. obl. zbiorów nieopublikowanych,
- ponad 500 j. obl. pełnotekstowych dokumentów elektronicznych,
- ponad 100 tys. j. własnej elektronicznej bazy danych,
- 10 tys.700 (m^2) powierzchni ogólnej pomieszczeń biblioteki, w tym:
- 2 tys.700 (m^2) dla przechowywania zbiorów,
- 1 tys.880 (m^2) dla obsługi użytkowników,
- 4 czytelni, 620 miejsc w czytelniach,
- 28 tys. użytkowników biblioteki, w tym studentów – ponad 23 tys.

Biblioteka oferuje użytkownikom następujące usługi:

- udostępnia zbiory druków i źródeł nieopublikowanych;
- organizuje indywidualną pomoc bibliograficzną;
- organizuje wystawy tematyczne, książek i czasopism w lokalach i wirtualne przez Internet;
- zabezpiecza dostęp do katalogu elektronicznego;
- zabezpiecza dostęp do pełnotekstowej bazy zasobów naukowo-informacyjnych oraz zbiorów w formie online;
- tworzy i udostępnia drukowane formy bibliografii dorobku naukowego pracowników Uczelni;
- prowadzi dokumentowanie dorobku naukowego pracowników Uczelni poprzez komputerowy system biblioteczny;
- prowadzi zajęcia biblioteczne dla studentów 1-go roku;
- oferuje usługi abonamentu międzybibliotecznego;
- prowadzi akcje kulturalno-edukacyjne dla studentów.

O randze Biblioteki Politechniki Lwowskiej jako wiodącego ośrodka informacji naukowo-technicznej będzie świadczyć wykonanie podstawowych zadań działalności:

1. Transformowanie biblioteki tradycyjnej na model biblioteki hybrydowej. Rozszerzenie repertuaru literatury za rachunek uzupełnienia zbiorów zasobami elektronicznymi. Budowanie kolekcji zbiorów zgodnie z profilem Uczelni, potrzebami jej pracowników naukowych i studentów. W celu zachowania i promocji rzadkich i cennych wydań przewidziano kontynuowanie badań naukowych składu zbiorów przedwojennych, rozpoczęcie badań zbiorów specjalnych przed podjęciem prac nad digitalizacją.

2**.** Zapewnienie jakości usług użytkownikom przez łatwy dostęp do wszystkich zasobów drogą uzupełnienia bazy danych i rozwinięcią techniki komputerowej. Dostosowywanie świadczonych usług do zmieniających się potrzeb użytkowników. W tym celu planowane jest prowadzenie badań socjologicznych skierowanych na modernizację tradycyjnych technologii bibliotecznych.

3. Tworzenie środowiska informacyjno-komunikacyjnego umożliwiającego dostęp do aktualnych informacji oraz zbiorów w formie online**.** Kreowanie komputeryzacji prac bibliotecznych, rozwój własnego katalogu elektronicznego, rozwój bazy danych książek i czasopism elektronicznych wydawnictw Politechniki Lwowskiej, stworzenie czytelni dla pracy z informacją w postaci cyfrowej. Zapewnienie użytkownikom wykorzystania możliwości dostępu do innych baz danych i rozszerzenie dostępu do zasobów naukowo-informacyjnych online, w tym Elsevier (Science Direct), EBSCOhost, Academic Search Premier, Inspec Library, Information Science&Technology Abstract (LISTA), MEDLINE, Newspaper Source, oraz produktów informacyjnych amerykańskich towarzystw naukowych.
W planach jest również umożliwienie jednostkam Uczelni wykorzystywanie serwisu informacyjnego w sytuacji wniesienia zbiorów wlasnych do centralnego katalogu Uczelni.

4. Praca naukowo-badawcza przewiduje rozwój istniejących i tworzenie nowych kierunków badań w różnych zakresach oraz publikacje głównych wyników**.** Biblioteka przewiduje prowadenie badań w następnych kierunkach:

- badanie historyczno-bibliograficzne – *Historiografia Lwowa*;
- historia bibliotekoznawstwa – *Biblioteka Naukowo-Techniczna Uniwersytetu Narodowego Lwowska Politecnika*; *Biblioteki naukowe Lwowa, Rozwoj sprawy bibliotecznej na ziemiach Ukrainy Zachodniej (koniec XVIII - pocz. lat 30-ch XX w.);*
- kultura książki i prasy – *Działalność Wydawnicza Politechniki Lwowskiej;*

- bibliografia naukowa: *Biobibliografia prac naukowców Politechniki Lwowskiej*; *Historia Politechniki Lwowskiej (1844-2009); Wybitni Naukowcy – Matematycy Politechniki Lwowskiej (1844-1939);*
- bibliograficzna rekonstrukcja zbiorów i kolekcji historycznych, w tym stworzenie *Katalogu wydań z problemów Architektury;*
- opracowywanie projektu otwartego archiwum elektronicznego publikacji naukowych na podstawie oprogramowania Dspace **(**w ramach Open Access iniciative);
- opracowywanie technologii ciągłego archiwizowania informacji bibliotecznej na różnych nośnikach oraz w różnych formatach danych.

5. Promocja działalności Biblioteki realizowana poprzez strone internetową i media, drogą uczestnictwa pracowników w seminariach, konferencjach naukowo-praktycznych w kraju i za granicą, przez rozwój kontaktów partnerskich i wspólnych przedsięwzięć badawczych między bibliotekami uczelnianymi, nawiązanie wymiany doświadczeń, współpacę międzynarodową.

Wykonanie tych zadań i inne plany zależą od wielu czynników: wewnętrznej pracy organizacyjnej, wdrożenia nowoczesnych technologij, współdziałania z jednostkami Uczelni, wsparcia ze strony kierownictwa Uniwersytetu Narodowego Lwowska Politechnika, i co najważniejsze – od finansowania, które umożliwi realizację planów.

Wymienione aktualne zadania stworzą nowy wizerunek Biblioteki jako przodującej instytucji naukowo-technicznej, spełniającej standardy wymagane dla tego typu organizacji, służącej rozwojowi nauki i potrzebom środowiska macierzystej Uczelni.