

Gromadzenie zbiorów w bibliotece akademickiej wobec aspektów komunikacyjnych

Słowa kluczowe: gromadzenie zbiorów, komunikacja biblioteki z otoczeniem

Abstrakt: Artykuł oparty jest na założeniu, iż komunikacja pomiędzy bibliotekami a środowiskiem zewnętrznym oraz właściwy przepływ informacji przyczyniają się do podtrzymania wysokiej rangi bibliotek akademickich wśród bliższego i dalszego otoczenia. Celem artykułu jest prezentacja procesów i narzędzi komunikacyjnych, zachodzących i wykorzystywanych podczas gromadzenia zbiorów w bibliotece. Wskazano czynniki wpływające na decyzje dotyczące kształtowania zbiorów, takie jak: bieżące zapotrzebowanie na konkretne źródła informacji oraz zapewnienie ciągłości i tradycji procesu dydaktycznego na uniwersytecie. Biorąc pod uwagę powyższe elementy, w artykule podjęto po pierwsze: kwestię pozyskiwania publikacji, po drugie – zaprezentowano wnioski dotyczące wpływu sposobów komunikacji biblioteki z otoczeniem na jakość pozyskiwanych zbiorów.

Key words: acquisition, a library's communication with environment

Abstract: This article is based on the assumption that communication between libraries and outer environment and an appropriate flow of information inside them, contributes to the high rank maintenance of the academic libraries of closer and further surrounding. The aim of this article is to present processes and communication tools which are used during the acquisition process in the library. The article points out elements which influence the collection formation such as, current information resources, the continuity and tradition of educational process at the university. Taking above elements into consideration, this article considers firstly, the issue of acquiring publications. Secondly, it presents conclusions about the influence of library's communication with the environment on the quality of acquired collections.

Analiza procesu komunikacyjnego w oddziałach bibliotecznych zajmujących się gromadzeniem zbiorów wymaga dookreślenia. Należy wziąć pod uwagę szereg elementów, które stanowią ramę dla przekazywania i zarządzania informacją, a nade wszystko wypada zadać pytanie, dlaczego mówimy o komunikacji w kontekście zarządzania zbiorami. Przede wszystkim dlatego, iż współczesny model biblioteki opiera się na gromadzeniu księgozbioru uwzględniającego potrzeby użytkowników. Istotna jest celowość jego doboru, rozumiana przez pryzmat wymagań odbiorców, o których bibliotekarze dowiadują się dzięki zastosowaniu strategii komunikacyjnych. Organizacja księgozbioru to szereg czynności, do których należy zaliczyć troskę o dostarczanie nowości o odpowiedniej jakości merytorycznej, a tym samym dbałość o wsłuchiwanie się w aktualne głosy użytkowników, rozpatrywanie potrzeb i wreszcie ich realizację z uwzględnieniem kosztów. W kontekście pozyskiwania informacji dotyczących księgozbioru należy wziąć pod uwagę fakt, iż: „Biblioteka akademicka jest częścią uczelni. Związana jest ze swoim środowiskiem i współodpowiedzialna za realizację procesów edukacyjnych” [1]. Potrzeby społeczności akademickiej determinują charakter

pozyskiwanego księgozbioru. Stała łączność biblioteki akademickiej z najbliższym otoczeniem – uczelnią pozwala na wyodrębnienie priorytetowych kierunków gromadzenia.

Obok troski o jakość księgozbioru, kluczowa dla funkcjonowania biblioteki jest również dbałość o lojalność czytelnika. W kontekście możliwych reform dydaktyki akademickiej oraz wpływu na nią wydziałów uniwersyteckich, istnienie biblioteki uniwersyteckiej nie jest pewne. W realiach dzisiejszego dążenia do ekonomizacji należy liczyć się z ograniczeniami, szczególnie finansowymi, które mogą mieć znaczący wpływ na gromadzenie zbiorów biblioteki akademickiej. Stąd konieczność podtrzymania pozytywnego wizerunku tej instytucji poprzez prawidłową komunikację ze środowiskiem uniwersyteckim, która opiera się na rzetelnej i szybkiej wymianie informacji. Reasumując, biblioteka staje się pośrednikiem w przekazywaniu wiadomości, dotyczących źródeł wiedzy i zapewnia do nich dostęp. W szerszym rozumieniu można mówić o misji biblioteki w odniesieniu do całego społeczeństwa, na co wskazuje Jacek Wojciechowski, określając jednocześnie charakter działań: „Od samego początku, czyli od powstania w formie zorganizowanych instytucji, biblioteki spełniały to samo zadanie główne, które realizują teraz i zapewne będą realizowały nadal. Tym zadaniem jest mianowicie pośrednictwo, a więc mediacja, w komunikacji publicznej” [10, s. 11]. Cytowane słowa stawiają w centrum uwagi proces edukacyjny, nie pomijając jego adresata – użytkownika biblioteki.

Istotne wydaje się być rozważenie kwestii dotyczącej typów informacji, jakie bibliotekarze chcą przekazywać i uzyskiwać, biorąc pod uwagę konieczność późniejszego kształtowania księgozbioru bibliotecznego. Współczesne metody zarządzania zbiorami bibliotecznymi wskazują na potrzebę uwzględnienia zainteresowań odbiorców w procesie komunikacji, ale także dostrzeżenia w nim istotnej roli bibliotekarzy. Dlatego kontakt czy to wirtualny, czy bezpośredni, ma pomagać bibliotekarzom i czytelnikom w podejmowaniu decyzji o tym, co znajdzie się w zbiorach bibliotecznymi. Nasuwa się wniosek o konieczności współpracy, dzięki której czytelnik ma świadomość, do kogo skierowana jest oferta biblioteki. „Gromadzenie zbiorów oparte na potrzebach użytkowników od czasu do czasu przywołuje ponownie dawne pytanie o to, dla kogo jest biblioteka. Odpowiedź dla osoby zaangażowanej w ideę doboru księgozbioru przez pryzmat potrzeb użytkowników brzmi: biblioteka jest dla każdego. Bibliotekarze, tak jak kiedyś, kontynuują selekcję materiałów, a współcześnie także użytkownicy mogą w tym procesie, w określonym stopniu, pomagać” [2, s. 193].

W zakres rozważań, obok refleksji na temat najbliższego otoczenia biblioteki, podtrzymania lojalności użytkownika, stworzenia warunków sprzyjających współpracy bibliotekarz – odbiorca oraz konieczności stworzenia przez środowisko biblioteczne atmosfery zaufania, wchodzić powinna również kwestia porozumienia wewnątrz biblioteki. W związku z podejmowanym tematem, należy podkreślić szczególną rolę właściwego przepływu informacji pomiędzy bibliotekarzami bezpośrednio zajmującymi się gromadzeniem zbiorów i tymi, którzy zlecają im nabycie konkretnych źródeł informacji, czyli specjalistami dziedzinowymi. Na przełomie stuleci Urszula Wojtasik przeprowadziła badania ankietowe w bibliotekach, które skłoniły ją do wniosku, iż: „najczęściej doбором literatury zajmuje się komórka ds. gromadzenia w porozumieniu z pracownikami naukowymi pełniącymi rolę konsultantów” [11]. Wydaje się, że od tamtej pory obok wspomnianej formy porozumienia co do

nabywanej literatury polskie biblioteki akademickie próbowały bardziej oprzeć gromadzenie zbiorów na systemie bibliotekarzy dziedzinowych. Mimo iż wciąż jest w tej kwestii do pokonania wiele przeszkód, są oni z jednej strony ekspertami w danych dziedzinach, konsultującymi się w sprawach zakupów materiałów bibliotecznych ze środowiskiem akademickim, z drugiej zaś potrafią ocenić, na ile materiał nadsyłany, na przykład jako egzemplarz obowiązkowy czy dar, jest zgodny z profilem. Z punktu widzenia bibliotekarza gromadzącego literaturę dla biblioteki akademickiej, wypada podkreślić duże znaczenie ich wsparcia w codziennej pracy. Rola bibliotekarzy dziedzinowych jako konsultantów przyczynia się do demokratycznego podejmowania decyzji w zakresie kształtowania księgozbioru. Taki sposób formowania zasobów, wpisuje biblioteki polskie w nowoczesny nurt zarządzania zbiorami, w którym nie ma miejsca dla autorytarnych decyzji, podejmowanych przez jedną osobę. Powyższe uwagi nakreślają ramy dalszych, szczegółowych rozważań, dotyczących wspomnianych aspektów komunikacji w procesie kształtowania księgozbioru i uświadamiają, jak bardzo jest ona potrzebna we współczesnym myśleniu o bibliotece nastawionej na odbiorcę.

Zwracając uwagę na demokratyczny sposób podejmowania decyzji o księgozbiorze, nie sposób nie zauważyć, iż pociąga on za sobą możliwość dyskusji pomiędzy bibliotekarzem a użytkownikiem na temat obecności konkretnych publikacji w zbiorach bibliotecznych. W ten sposób ugruntowuje się spojrzenie na bibliotekę jako instytucję współpracującą z otoczeniem, co bywa podkreślane przy okazji dyskusji na tematy dotyczące nie tylko kwestii gromadzenia zbiorów. „Co jest naszą kompetencją podstawową? Odpowiedź brzmi: w Polsce użytkownik i obsługa jego oczekiwań. Oczywiście pamiętamy i o drugiej, także podstawowej kompetencji, jaką jest budowa zasobu i jego opracowanie, które uznano za priorytet np. w Stanach Zjednoczonych” [3, s. 351]. Powyższe kompetencje uzupełniają się, a nabywanie księgozbioru w odpowiedzi na zapotrzebowanie odbiorcy może być tego przykładem. Refleksje na temat roli użytkownika w kształtowaniu księgozbioru wprowadzają w nurt rozważań dotyczących miejsca biblioteki w przestrzeni informacyjnej. Pozwalają one widzieć tę instytucję przez pryzmat „teorii rozmowy”², czyli podejmowania decyzji, a przede wszystkim przekazywania wiedzy poprzez konwersacje, konsultacje, a także informowanie o możliwości wykorzystania nowoczesnych technologii w docieraniu do źródeł wiedzy. Dobrze zorganizowany księgozbiór, będący odpowiedzią na zapotrzebowanie użytkowników, staje się podstawą dalszej współpracy pomiędzy biblioteką i odbiorcą. Powstaje pytanie o praktyczne sposoby wspomagające dialog i ich zastosowanie w codziennej pracy biblioteki.

Jednym z czynników warunkujących satysfakcjonujące korzystanie przez użytkownika z materiałów bibliotecznych jest otrzymanie pożądanego tytułu w jak najkrótszym czasie. Pomocna w tym względzie okazuje się być metoda zarządzania Just In Time. „W Just in Time cała produkcja opiera się na popycie i zainteresowaniu klientem – nie wytwarza się dóbr, na które w danej chwili nie ma zbytu” [9, s. 216]. Priorytetem biblioteki akademickiej jest dziś zapewnienie dostępu do literatury, a nie konieczność jej archiwizowanie. Metoda Just in Time wykorzystywana jest w serwisach zapewniających

² Określenie „teoria rozmowy” w odniesieniu do procesów zachodzących w bibliotece zostało użyte w artykule: LANKES R. David [et al.]. *Participatory Networks: The Library as Conversation* [5].

ów dostęp. Obok powszechnych wypożyczeń międzybibliotecznych, stosowana jest również w repozytoriach elektronicznych czy popularnej w polskich bibliotekach usłudze Zaproponuj Kupno Książki. Jej elementy, takie jak szybkość, ale także wysoka jakość obsługi użytkownika, decydują o poprawnym przebiegu komunikacji. Drogą do osiągnięcia tego celu jest „dobre pośrednictwo”³. Polega ono na wsłuchiwanie się w potrzeby użytkownika i ich realizację w miarę bibliotecznych możliwości. Oznacza to również łagodzenie nieporozumień czy zakłóceń, które mogą mieć miejsce podczas kontaktu użytkownik – biblioteka, czyli prowadzenie negocjacji. Pojęcie **negocjacji** należy tu rozumieć zgodnie z definicją podawaną przez *Słownik języka polskiego* jako:

1. Wspólne wyjaśnienie, przedstawienie poglądów.
2. Rozmowa dyplomatyczna prowadzona przez upoważnionych przedstawicieli dwu lub większej liczby państw; rokowania [6].

W praktyce oznacza ono pozostawanie w ciągłym kontakcie z użytkownikiem i uzasadnianie decyzji, związanych z nabywaniem zaproponowanych przez niego tytułów. Takie negocjacje mogą dotyczyć na przykład nośnika, na jakim biblioteka decyduje się zakupić zaproponowaną przez użytkownika książkę, wyjaśnienia przyczyn odrzucenia zakupu danej publikacji, czy to ze względów finansowych, czy niezgodności z profilem gromadzenia biblioteki. Pamiętając, iż otwarcie na propozycje czytelników nie oznacza bezkrytycznego gromadzenia wszystkich materiałów, należy mimo to uzasadnić podejmowane decyzje. Być może kolejnym narzędziem pomocnym w uzyskiwaniu dostępu do pożądaných tytułów stanie się w przyszłości w polskich bibliotekach propozycja wypożyczeń krótkoterminowych (Short-Term Loans)⁴. Generalna zasada, mimo drobnych różnic w zależności od kraju, gdzie usługa obowiązuje, zakłada, iż za odpowiednią opłatą biblioteka może uzyskać dostęp do danego tytułu i udostępnić go użytkownikowi na krótki czas. Zmienia ona sposób myślenia o finansowaniu dostępu czy zakupu publikacji, ale również pozwala na dokładniejsze rozważenie sensu nabycia tytułu do zbiorów, a może służyć również jako narzędzie statystyczne, monitorujące stopień zainteresowania danym tytułem wśród odbiorców.

Nie ulega wątpliwości, że narzędzia elektroniczne wzmacniają dialog użytkownika z biblioteką. Szybkość przekazu oraz powszechna ich dostępność umożliwiają rozpowszechnienie usług, które kilkadziesiąt lat temu były nieosiągalne. Jednak zarówno w kontekście komunikacji pośredniej, jak i bezpośredniej istotne jest, by dialog posiadał cechy wskazujące na poprawność relacji środowiska bibliotecznego z zewnętrznym. Gromadzenie zbiorów nie jest procesem automatycznym, lecz powinny towarzyszyć mu konsultacje ze środowiskiem, do którego kierowana jest oferta.

Z dialogu pomiędzy biblioteką a użytkownikiem wyłaniają się modele relacji opisane w literaturze, a mogące znaleźć zastosowanie w trakcie pracy nad kształtowaniem księgozbioru. Dotyczą one wpływu użytkownika na proces gromadzenia zbiorów oraz stopnia zaangażowania w niego bibliotekarza. Charakter relacji bibliotecznych wskazuje, iż najbardziej pożądane jest zastosowanie „**modelu powierniczego**”. „Ten model uznaje fachową

³ Pojęcie użyte przez Jacka Wojciechowskiego [por. 10, s. 72].

⁴ System wypożyczeń krótkoterminowych opisuje David Swords w artykule *Elements of a Demand-Driven Model* [7, s. 177].

wiedzę i doświadczenie, jak również istotę kompetencji klienta, jego autorytet i odpowiedzialność. Określa się go jako jeden z najbardziej możliwych do zastosowania i nakładający odpowiedzialność na bibliotekarza jako osobę godną zaufania klienta” [8, s. 51].

Uznając bibliotekarza za przewodnika, nie wyklucza on w procesie komunikacji aktywnego udziału użytkownika, a tym samym zaprasza go do dialogu, który staje się podstawą ujawniania potrzeb klienta. Nie sprawia on również, że potencjalny odbiorca traktowany jest przedmiotowo. Dla kontrastu, a zarazem podkreślenia roli aktywnego uczestnictwa w „modelu powierniczym”, przywołuje się nieco odmienny charakter „modelu kontraktowego”. „Użytkownik przedstawia pytanie bibliotekarzowi, a odpowiedź na nie jest mu [użytkownikowi] dostarczana bez konsultacji. Użytkownik sam jest odpowiedzialny za ewentualne przedefiniowanie i korektę informacji” [8, s. 51]. „**Model powierniczy**” promuje dialog i kładzie nacisk na możliwość konsultacji. W praktyce tworzenia księgozbioru bibliotecznego oznacza możliwość sugestii względem zakupu proponowanego tytułu. Jeśli jest to publikacja dostępna w wielu egzemplarzach w innej bibliotece, można zasugerować jej wypożyczenie właśnie stamtąd.

Praktyka bibliotekarska ukazuje także sytuacje odwrotne. Propozycja zakupu danego tytułu, może stać się szansą nabycia innych książek z wydawnictwa, o którego istnieniu biblioteka do tej pory nie wiedziała. Praktyczny wymiar zastosowania „modelu powierniczego” to również zwiększenie aktywności w ramach egzemplarza obowiązkowego. Wiedza o wydaniu danej publikacji, będącej w centrum zainteresowań użytkowników może, a nawet powinna sprowokować bibliotekarza do monitorowania innych tytułów z danej dziedziny.

Opisywany model komunikacji wpisuje się w zakres relacji biblioteka – użytkownik, przedstawionej w *Kodeksie Etyki Bibliotekarza* [4]. Każde spotkanie z użytkownikiem w bibliotece, także pośrednie, powinno łączyć się ze świadomością, z kim zostaje nawiązana współpraca i jakie są tego konsekwencje. Podkreślić jeszcze raz należy, że także gromadzenie księgozbioru nakłada na bibliotekarzy odpowiedzialność. Bez śledzenia zmian w środowisku akademickim oraz zainteresowań badawczych otoczenia gromadzone materiały nie będą odpowiadały potrzebom tych, którzy chcą z nich korzystać. Warto przypomnieć zasadę, obowiązującą bibliotekarzy na każdym etapie pracy: „Dbają o wysoką jakość świadczonych usług, dążąc do wyczerpującego zaspokojenia potrzeb użytkowników. Uczciwie informują ich o pełnym, realnym zakresie tych usług, o zawartości udostępnianych zbiorów i zasobów informacyjnych, jakości wykorzystywanych narzędzi informacyjnych, a także o możliwościach kompensowania ograniczeń świadczonych usług w ramach współpracy między bibliotekami i ośrodkami informacji” [4].

Powyższe uwagi prowadzą do wniosku, iż gromadzenie zbiorów nie jest aktywnością skierowaną tylko na nabycie publikacji, lecz staje się przede wszystkim wynikiem współpracy środowiska bibliotecznego z otoczeniem zewnętrznym. Każdy z uczestników tego procesu ma przypisaną rolę, której pełnienie jest kluczowe dla efektywności kształtowania księgozbioru. Przedstawione modele oraz narzędzia komunikacji nie są właściwe tylko i wyłącznie gromadzeniu, ale mogą być w nim pomocne. Powyższe refleksje zawarte w artykule prowadzą do wniosku o konieczności spojrzenia na gromadzenie zbiorów jako na proces angażujący wiele osób, ich wiedzę i doświadczenie.

Bibliografia

1. ADASZYŃSKA Ewa. *Biblioteka otwarta na zmiany* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://ekspercibolonscy.org.pl/sites/ekspercibolonscy.org.pl/files/eadaszynska_biblioteka_otwarta_na_zmiany_070411.pdf. Stan z dnia 06.08.2014.
2. DILLON Denis. *PDA and Libraries Today and Tomorrow*. In SWORDS David A. (red.). *Patron-Driven Acquisitions. History and Best Practices*. Berlin; Boston: Walter de Gruyter GmbH & Co, 2011, s. 191-196. ISBN 978-3-11-025301-6.
3. JAZDON Artur. *Zarządzanie grupą bibliotekarzy dyplomowanych w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu. Czego oczekuję od bibliotekarza dyplomowanego?* In DUBIŃSKI Marek, WOJTCZAK Jadwiga (red.). *Bibliotekarz uwolniony. Deregulacja czy degradacja?* Białystok: Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku, 2013, s. 347-356. ISBN 978-83-7431-405-3.
4. *Kodeks etyki bibliotekarza i pracownika informacji* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.sbp.pl/repository/dlabibliotekarzy/kodeksetyki.pdf>. Stan z dnia 08.08.2014.
5. LANKES David R. [et al.]. *Participatory Networks: The Library as Conversation*. Information Research [Dokument elektroniczny]. 2007, nr 12. Tryb dostępu: <http://informationR.net/ir/12-4/colis05.html>. Stan z dnia 30.07.2014.
6. *Negocjacja*. In *Słownik języka polskiego* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://sjp.pl/negocjacja>. Stan z dnia 06.08.2014.
7. SWORDS David A. *Elements of a Demand-Driven Model*. In SWORDS David A. (red.). *Patron-Driven Acquisitions. History and Best Practices*. Berlin; Boston: Walter de Gruyter GmbH & Co, 2011, s. 169-189. ISBN 978-3-11-025301-6.
8. TRIPATHI Sneha. *Exploring the shifting paradigms of librarian-client relationship*. *Annals of Library and Information Studies* [Dokument elektroniczny]. 2014, vol. 61, march, s. 49-55. Tryb dostępu: <http://nopr.niscair.res.in/bitstream/123456789/27763/1/ALIS%2061%281%29%2049-55.pdf>. Stan z dnia 02.09.2014.
9. WOJCIECHOWSKA Maja. *Zarządzanie zmianami w bibliotece*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2006. ISBN 83-893-166-17.
10. WOJCIECHOWSKI Jacek. *Biblioteka w komunikacji publicznej*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2010. ISBN 978-83-614-643-89.
11. WOJTASIK Urszula. *Rola specjalistów dziedzinowych w rozwoju księgozbioru w polskich bibliotekach akademickich (na podstawie wyników ankiety)*. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2000, nr 10. Tryb dostępu: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib18/wojtasik.html>. Stan z dnia 30.07.2014.