

Beata Żuber

Biblioteka Główna Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Koszalinie

zuber.bl@wp.pl

Ewolucja bibliotek francuskich. Potrzeby i oczekiwania użytkowników bibliotek

Słowa kluczowe: ewolucja bibliotek, biblioteki francuskie, potrzeby użytkowników.

Abstrakt: W artykule omówiono typy bibliotek ze wskazaniem potrzeb i oczekiwań użytkowników w każdej z nich. Wykazano wpływ zmian technologicznych, prawnych oraz oczekiwań użytkowników na przemiany zachodzące w bibliotekach francuskich. Podkreślono, że modernizacja, współpraca i wprowadzanie nowych usług mają wpływ na zwiększenie zainteresowania biblioteką.

Keywords: evolution of libraries, French libraries, users' needs.

Abstract: The paper presents the types of libraries and indicates needs and expectations of users in every type of library. The impact of technological and legal change as well as users' needs was shown. It was emphasized that the modernization, development and introduction of new services have the effect of increasing interest in library.

W latach siedemdziesiątych XX w. biblioteki francuskie dotknął kryzys, który objawiał się: przepełnieniem biblioteki narodowej, złą sytuacją bibliotek uniwersyteckich związaną z eksplozją wyżu demograficznego na uniwersytetach oraz opóźnieniami w rozwoju czytelni publicznych. Rząd francuski na podstawie analiz raportów Desgravesa, Becka i Miquela²⁶ próbował temu zaradzić i podjął ambitną politykę modernizacji i rozwoju bibliotek poprzez działania na szeroką skalę m.in.: budowę w latach 1989-1998 największej i najnowocześniejszej biblioteki narodowej, modernizację i strukturyzację bibliotek akademickich (lata 1991-1995 i 2000-2006), stworzenie jednolitego systemu informacyjnego bibliotek uniwersyteckich, utworzenie sieci czytelni publicznych, ukończenie ostatnich Departamentalnych

²⁶ Dzięki propozycjom zawartym w licznych raportach sytuacja bibliotek uległa poprawie. Twórcy raportów to m.in.: Louis Desgraves (*Le patrimoine des bibliothèques: rapport à M. le directeur du livre et de la lecture, Ministère de la Culture, 1982*); Francis Beck (*Mission d'étude et de propositions sur la Bibliothèque nationale: rapport final, Ministère de la culture et de la communication, 1987*); André Miquel (*Les bibliothèques universitaires : Rapport au ministre d'Etat, ministre de l'Education nationale, de la Jeunesse et des Sports, Paris, La Documentation française, 1989*).

Bibliotek Wypożyczeń – BDP²⁷ oraz budowę 12 bibliotek miejskich o zasięgu regionalnym. Dzisiaj, wskutek kolejnych zmian socjologicznych, kulturalnych i technologicznych niektóre środowiska starają się podważyć część tych sukcesów.

We Francji działają obecnie trzy typy sieci bibliotek publicznych: biblioteki miejskie, centralne biblioteki wypożyczeń i biblioteki szkolne. Biblioteki publiczne są instytucjami kultury podległymi samorządom i realizują określone statutem zadania polegające na zaspokajaniu i rozwijaniu potrzeb edukacyjnych, kulturalnych i informacyjnych społeczności lokalnej. Placówki te w pełni realizują swoją misję animacji kulturalnej i aktywizacji społecznej poprzez szereg czynników, które pozytywnie oddziałują na świadomość odbiorców. Niezbędne wydaje się zaspokajanie potrzeb użytkowników, nie tylko w zakresie usług, ale także percepcji wizerunku biblioteki. Obok dobrego księgozbioru i ciekawej oferty kulturalnej ważna jest także lokalizacja, która umożliwia odbiorcy traktowanie biblioteki nie tylko jako instytucji, lecz przede wszystkim jako przestrzeni publicznej, w której użytkownik może realizować swoje potrzeby społeczne, rozrywkowe, kulturalne, naukowe i inne.

Aby przedstawić potrzeby i oczekiwania użytkowników francuskich bibliotek publicznych warto posłużyć się wynikami badań. Według sondażu francuskiego instytutu badawczego CREDOC²⁸, przeprowadzonego jesienią 2005 r. przez francuskie Ministerstwo Kultury i Komunikacji, 84% badanych gmin oferowało czytelnictwo publiczne. W latach 1989-2005 odnotowano znaczny wzrost liczby użytkowników bibliotek publicznych (z 23% na 43%), przy czym w tym samym czasie frekwencja w innych instytucjach kultury – kinach i muzeach – pozostała na tym samym poziomie (50% – kina i 33% – muzea).

Mimo rozwoju Internetu liczba czytelników przestała spadać i utrzymuje się na tym samym poziomie. Interesujące, że większość użytkowników Internetu częściej korzysta z bibliotek niż inne osoby (45% wobec 35%). Związane jest to przede wszystkim z dywersyfikacją oferty bibliotecznej: w 2005 r. – 90% użytkowników posiadających kartę biblioteczną wypożyczało książki, 33% – płyty CD, 27% – czasopisma, 17% – filmy. Był to rezultat urozmaicenia oferty bibliotecznej, różnorodności zbiorów oraz wypożyczeń innych nośników niż książka.

Godnym odnotowania jest wzrost niezarejestrowanych użytkowników, czyli osób nie posiadających karty biblioteczej, ale korzystających z usług biblioteki np. na miejscu w czytelni. Biblioteki stały się więc miejscem pracy naukowej osób uczących się: licealistów i studentów. Liczba tych odwiedzających stale wzrasta, jak również wydłuża się średni czas ich pobytu w bibliotece – upowszechniły się odwiedziny ponad 30 minutowe (53% w 1997 r., 71% w 2005 r.).

²⁷ BDP (fr. *Bibliothèque Départementale de Prêt*) – Departamentalna Biblioteka Wypożyczeń to rodzaj istniejącej od 1992 r. biblioteki publicznej we Francji.

²⁸ CREDOC (fr. *Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie*) – Centrum Badań Studiów i Obserwacji Życia, jest organizacją badania opinii publicznej.

Jeśli chodzi o frekwencję w Publicznych Bibliotekach Informacji (fr. *BPI*²⁹) to na początku 2001 r. zaobserwowano systematyczny spadek odwiedzin, który trwa do dziś. Natomiast odnotowano więcej wizyt użytkowników „okazjonalnych”. Średni czas odwiedzin wydłuża się, być może z powodu oczekiwania na książkę, które zmusza użytkowników do pełniejszego wykorzystania czasu swojego pobytu w bibliotece. Zjawisko spadku liczby odwiedzin i zwiększonego czasu pobytu zostało również odnotowane w Miejskiej Mediatece Nauki i Przemysłu oraz czytelni naukowej Francuskiej Biblioteki Narodowej.

Francuskie biblioteki publiczne, zwane mediatekami, gromadzą nie tylko książki i czasopisma, lecz także inne wytwory kultury: muzykę, filmy, programy multimedialne, gry wideo na różnorodnych nośnikach. Prężnie działające mediateki pełnią funkcję centrum kulturowego organizując ekspozycje, konferencje, dyskusje, warsztaty, a nawet koncerty czy projekcje filmów. Warta odnotowania jest widoczna we Francji tendencja do zrzeszania się bibliotek miejskich. Przykładowo, w Bourges sieć tworzą 4 biblioteki różnego typu: mediateka, biblioteka naukowa, biblioteka publiczna i biblioteka dziecięca. Są one skomputeryzowane i posiadają jednolity, skonsolidowany system biblioteczny z jedną kartą biblioteczną.

Biblioteki miejskie coraz częściej postrzegane są bardziej jako przestrzeń kulturalna (według 38% ankietowanych), niż jako miejsce do wypożyczania (16%), stając się sferą życia publicznego. Te zmiany wynikają z inwestowania ze strony samorządów lokalnych w modernizację bibliotek – państwo subsydiuje budowę nowych bibliotek publicznych i automatyzację już istniejących. Ważnym elementem jest dostosowywanie się bibliotekarzy do wymagań użytkowników. Pojawiły się nowe narzędzia pracy bibliotekarza, nastąpiła poprawa jakości warsztatu zawodowego, a co za tym idzie poprawa wizerunku zawodu i samych bibliotek w ich lokalnych środowiskach.

Francuska Biblioteka Narodowa (fr. *Bibliothèque Nationale de France – BNF*) to narodowa biblioteka Francji mająca swoją siedzibę w Paryżu, której całość zbiorów wynosi 14 mln jednostek inwentarzowych. Od 1996 r. głównym gmachem BNF jest kompleks przy rue de Tolbiac, zwany *Site François-Mitterrand*, zbudowany z inicjatywy tego prezydenta. W czterech wieżach wysokich na 79 metrów zgromadzono większość księgozbioru (łączna długość półek osiąga 395 km).

BNF oferuje dwie odrębne, nowoczesne czytelnie, które mieszczą się w ośrodku Tolbiac-Francois Mitterrand:

- Czytelnię publiczną (fr. *Bibliothèque d'étude du Haut-de-Jardin*), która mieści się w części górnej, gdzie znajduje się 1.650 miejsc, 300 tys. zbiorów w wolnym dostępie do półek, z której można korzystać bez obowiązku zapisania się, dostępną od 16 roku życia;

²⁹ BPI (fr. *Bibliothèque Publique d'Information*) – Publiczna Biblioteka Informacji, jest instytucją publiczną podległą Ministerstwu do Spraw Kultury, prowadzi udostępnianie na miejscu.

- Czytelnię naukową (fr. *Bibliothèque de recherche du Rez-de-Jardin*), która mieści się na parterze, gdzie znajduje się 1,2 tys. miejsc, 350 tys. zbiorów w wolnym dostępie do półek, istnieje możliwość skorzystania z ogółu zbiorów w magazynie, zaś udostępnianie odbywa się na podstawie zapisu do biblioteki.

Na podstawie przeprowadzonego sondażu stwierdzono, że więcej osób korzysta z usług czytelnicy publicznej, gdzie wydawanych jest blisko 40 tys. kart rocznie (wzrost o 5% w stosunku do 2003 r.). Natomiast czytelnia naukowa wydaje rocznie ponad połowę kart mniej – 18,7 tys. (spadek o 6% do 2003 r.). Największą liczbę użytkowników BNF stanowią osoby uczące się: 84% korzysta z czytelnicy publicznej, zaś 60% z czytelnicy naukowej. Ma to wpływ na frekwencję – wypełnienie sal czytelnicy publicznej związane jest z kalendarzem szkolnym i organizacją roku akademickiego: zwiększoną liczbę użytkowników odnotowuje się w okresach sesji, zaliczeń i egzaminów. Zmiany w strukturze użytkowników BNF dotyczą też spadku liczby czytelnicy pochodzących z zagranicy i prowincji: odnotowano 20% mniej osób korzystających z czytelnicy naukowej w 2002 r. i 10% w 2005 r. Podobny spadek widoczny jest w grupie osób korzystających z usług online: w 2001 r. odnotowano spadek o 36% osób pochodzących z zagranicy, 22% w 2005 r. Zwiększyła się natomiast satysfakcja ankietowanych użytkowników.

W związku ze zmianami w ofercie bibliotecznej i potrzebach użytkowników, trudno jest obecnie scharakteryzować i wskazać, jaki jest w rzeczywistości przeciętny odbiorca usług bibliotecznych XXI w., do którego zwraca się z ofertą Francuska Biblioteka Narodowa.

We Francji, we wszystkich bibliotekach szkolnictwa wyższego działa ujednoczony system informacyjny. Wspólny katalog online francuskich uczelni i instytucji naukowych o nazwie SUDOC (fr. *Le Catalogue du Systeme Universitaire de Documentation*), ułatwia dobrą orientację studentów w ofercie danej biblioteki. SUDOC, porównywany do polskiego katalogu NUKAT, znajduje praktyczne zastosowanie w zautomatyzowanym systemie wypożyczeń międzybibliotecznych. Spójność panuje również w zbiorach elektronicznych – repertuar baz jest jednakowy we wszystkich państwowych uczelniach wyższych we Francji [2, s. 2].

Jeśli chodzi o użytkowników bibliotek akademickich, to w 2005 r. odnotowano ok. 2,3 mln zapisanych studentów, gdy jeszcze 20 lat temu liczba ta wynosiła 1,3 mln. Około połowa populacji danego pokolenia studiuje dziś na uniwersytetach i innych placówkach szkolnictwa wyższego. Ten znaczny wzrost liczby studentów spowodował zwiększenie zapotrzebowania na usługi biblioteczne oraz ich modyfikację. Użytkownicy studiujący są bardziej wymagający i zróżnicowani w swoich potrzebach. Dostęp do zbiorów za pośrednictwem tradycyjnego katalogu staje się wyjątkiem, a konsultacje i usługi realizowane są głównie przez Internet z domu. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom swoich użytkowników, którzy coraz częściej korzystają z Internetu oraz nowych technologii teleinformatycznych i chcą być obsługiwani zdalnie, biblioteki nie mogą zapominać o swoich podstawowych

funkcjach. Nadal posiadają czytelnie oferujące przestrzeń i spokój, szeroki zakres działania oraz zbiory w odpowiedniej liczbie.

Wymagania współczesnego użytkownika francuskiej biblioteki akademickiej rosną, pozostając w ścisłym związku z rozwojem technologii informacyjnych i postępowaniem technicznym. Nadążanie za nimi oraz kompleksowa współpraca jest podstawowym zadaniem każdej nowoczesnej biblioteki akademickiej. Istotne są potrzeby i oczekiwania czytelnika biblioteki uczelnianej w kontekście jej roli w procesie dydaktycznym oraz wpływ nowych technologii na jakość świadczonych usług bibliotecznych, takich jak komunikacja elektroniczna, zdalny dostęp, cyfrowa postać zbiorów. Dlatego ważna jest rola bibliotekarza-specjalisty w organizowaniu, z udziałem użytkownika, profesjonalnych i zintegrowanych usług oraz komunikacja partnerska z odbiorcą informacji w nowoczesnym procesie realizacji usług biblioteczno-informacyjnych.

We Francji każda placówka szkolnictwa średniego posiada bibliotekę szkolną, która nosi nazwę Centrum Dokumentacji i Informacji – fr. *CDI*³⁰. Zatrudniony w niej bibliotekarz powinien posiadać wykształcenie na poziomie licencjatu w zakresie bibliotekoznawstwa i znać, przynajmniej w stopniu podstawowym, nowoczesne techniki informatyczne. Wyposażony w taką wiedzę kandydat staje do konkursu na stanowisko bibliotekarza szkolnego-dokumentalisty. Na każdą placówkę szkolną przypada 1 etat bibliotekarza, w małych placówkach pracownik zatrudniony jest na minimum ½ etatu. Pracownicy biblioteki uczestniczą w organizacji życia kulturalnego szkoły: wystawach, wycieczkach do muzeów i galerii, rozdają bony umożliwiające skorzystanie z repertuaru kin i teatrów. Szkolni bibliotekarze francuscy nie prowadzą lekcji bibliotecznych, wspomagają jedynie proces dydaktyczny szkoły. Lekcja prowadzona przez nauczyciela przedmiotowego jest atrakcyjna przez fakt, iż odbywa się w bibliotece, a bibliotekarz przygotowuje materiały i prezentuje je w taki sposób, aby zainteresować uczniów.

W ostatnich latach we Francji odnotowano wzrost liczby bibliotekarzy-dokumentalistów. Wskaźnik zatrudnienia zwiększył się o 1,7%, podczas gdy liczba uczniów została prawie na tym samym poziomie. Raport Generalnego Inspektoratu Edukacji³¹, dotyczący polityki bibliotecznej placówek szkolnych, podkreślił wysiłek państwa w tworzeniu etatów dla nauczycieli w bibliotekach. Istotna jest tu rola i wsparcie samorządów lokalnych, które w ramach kompetencji dotyczących budownictwa i finansowania bibliotek szkolnych dokonały modernizacji i zmian w pomieszczeniach bibliotecznych: wydzielono odrębne miejsca do pracy naukowej, wyodrębniono część funkcjonalną do relaksu i odpoczynku, znacznej poprawie uległo także wyposażenie w sprzęt informatyczny.

³⁰ CDI (fr. *Centres de Documentation et d'Information*) – Centrum Dokumentacji i Informacji

³¹ Rapport de l'IGEN, *Les politiques documentaires des établissements scolaires*, maj 2004, ftp://trf.education.gouv.fr/pub/edutel/syst/igen/rapports/politiques_documentaires.pdf

Misja nauczycieli-dokumentalistów ewoluowała, uwzględniając rozwój społeczeństwa informacyjnego, jak również biorąc pod uwagę zmiany w prawie oświatowym. Pojawiło się szerokie pole współpracy, w różnych aspektach, między bibliotekarzami w tym samym obrębie kształcenia, często ze wsparciem edukacyjnych ośrodków regionalnych: Regionalnego Centrum Dokumentacji Pedagogicznej – fr. *CRDP*³² i Departamentalnego Centrum Dokumentacji Pedagogicznej – fr. *CDDP*³³. Francja to kraj scentralizowany. Dlatego też, w każdym z departamentów funkcjonuje oddzielne Regionalne Centrum Dokumentacji Pedagogicznej, które koordynuje działania lokalnych oddziałów dokumentacji pedagogicznej. W CRDP funkcjonują mediateki, których zadania zbliżone są do polskich bibliotek pedagogicznych. Służą one w szczególności potrzebom kształcących się i doskonalących nauczycieli, a także wspierają ich w realizacji zajęć dydaktycznych. Na stronach RCDP można odnaleźć informacje dotyczące rozwoju zawodowego nauczycieli, m. in. proponowanych szkoleń, konferencji, nowości wydawniczych, wydarzeń związanych z edukacją.

W 1975 r. z inicjatywy francuskich władz oświatowych rozpoczęto tworzenie w lokalnych szkołach podstawowych Bibliotek Centrum Edukacji – fr. *BCD*³⁴. Działalność i aktywność BCD opiera się na nauczycielach wychowawcach, jak również pracownikach zatrudnionych na czas określony, a nie na osobach wykonujących prace w ramach pełnego etatu. W przeciwieństwie do innych bibliotek, dynamika BCD zależy od istnienia animatora, który kieruje jej pracą. Stworzenie stanowiska asystenta edukacyjnego spowodowało pewien wzrost w rozwoju tych bibliotek. Ważnym elementem działalności bibliotek szkolnych jest godna podkreślenia współpraca bibliotekarzy z rodzicami.

Obok tradycyjnej misji bibliotek: gromadzenia, opracowywania, katalogowania, ochrony materiałów bibliotecznych, placówki te coraz bardziej angażują się w nowe misje związane z cyfryzacją i Internetem. Wykorzystywane są nowe technologie informacyjne, upowszechnił się Internet oraz komunikacja wspomagana komputerowo. Jest to związane ze zmianami zapotrzebowania użytkowników bibliotek. Usługi online (sprawdzanie dostępności zbiorów oraz wypożyczanie za pomocą Internetu) stają się standardem, podobnie jak znajdujące się w bibliotekach stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu.

Rozwój dokumentów elektronicznych zmienił formy opisu i rozpowszechniania informacji. Potrzeba tworzenia dokumentów drukowanych istnieje jednak jeszcze w wielu dziedzinach i wymaga tradycyjnej metody

³² CRDP (fr. *Centre Régional Documentation Pédagogique*) – Regionalne Centrum Edukacji i Dokumentacji.

³³ CDDP (fr. *Centre Departemental de Documentation Pédagogique*) – Departamentalne Centrum Edukacji i Dokumentacji.³⁴ BCD (fr. *Bibliothèque Centre de Documentation*) – Biblioteka Centrum Informacji.

katalogowania, indeksowania i konserwacji. Technika cyfrowa, przeważająca w naukach ścisłych, coraz bardziej obecna i w innych dyscyplinach, wymaga również zmian w organizacji bibliotek i zawodzie bibliotekarza. Zarządzanie dokumentami elektronicznymi zmusza bibliotekarzy do poszerzenia swoich kompetencji oraz do współpracy z przedstawicielami innych zawodów (informatykami, administratorami sieci, nauczycielami technologii informacyjnych). Można mówić o zawodzie bibliotekarza w kontekście hybrydyzacji kompetencji, metod i narzędzi pracy.

Wiele bibliotek stosuje zasadę stopniowego odchodzenia od gromadzenia piśmiennictwa w wersji drukowanej, o ile dostępna jest wersja elektroniczna tego samego dokumentu. Zmiana ta ma istotny wpływ na funkcjonowanie bibliotek oraz na sposób korzystania z nich. Cyfryzacja przybliży czytelnika do zasobów bibliotecznych poprzez działania promocyjne podejmowane przez biblioteki szkół wyższych, dotyczące użytkowania zasobów elektronicznych, w tym przede wszystkim pełnotekstowych baz czasopism oraz podręczników akademickich. Jedną z form promocji piśmiennictwa jest też udostępnianie w wersji elektronicznej bibliografii zawartości czasopism naukowych z bezpośrednim powiązaniem ich opisów do pełnych tekstów artykułów.

Rozwój Internetu spowodował łatwiejszy dostęp do informacji, a tym samym, do pozyskiwania informacji bez interesowania się źródłem i jego jakością. Wobec tej ewolucji, bibliotekarz powinien, szczególnie najmłodszym użytkownikom, uświadomić jak ważne jest pochodzenie i kontekst, w którym dany dokument jest tworzony i rozpowszechniony. Ma to na celu objaśnienie znaczenia i poszanowania praw autorskich. Wiąże się to z codzienną pracą uświadamiania i kształcenia użytkowników w zakresie dostępu do informacji, ale także dostarczaniem informacji dobrej jakości (katalogi, bazy danych, biblioteki cyfrowe) lub poprzez etykietowanie dokumentów i źródeł do których można się wyraźnie odwołać (bazy danych, linki, zakładki, bibliografie krytyczne, recenzje). Biorąc pod uwagę rozpowszechnianie informacji, działanie bibliotekarza jest bardziej skuteczne i przyczynia się do efektywności, zwłaszcza jeśli jest to działanie zbiorowe i zintegrowane z innymi uczestnikami w „łańcuchu książek”, takimi jak księgarze i wydawcy.

We Francji pozyskiwanie użytkowników znajduje się obecnie w centrum działań i zainteresowania pracowników bibliotek wszystkich typów. Stąd istotne jest kształcenie bibliotekarzy realizowane poprzez udział w szkoleniach, zwłaszcza związanych z rozwojem technik informacyjnych i komunikacyjnych, wyszukiwaniem informacji, samokształceniem, jak również przygotowaniem do działalności administracyjnej czy kulturalnej.

Biblioteka jest często postrzegana poprzez swoje usługi lokalne. Departamentalne biblioteki wypożyczeń prowadzą szeroką działalność promującą czytelnictwo w środowisku wiejskim i podmiejskim. Centralne biblioteki wypożyczeń funkcjonują na szczeblu 96 francuskich departamentów, a ich zadaniem jest obsługa ludności w gminach poniżej 10 tys. mieszkańców. Pracujący w niej bibliotekarze

pełnią rolę tzw. VRP³⁵, pracowników mających za zadanie rozpowszechnianie kultury czytelniczej poprzez różnego rodzaju akcje promocyjne, zbiórki książek w wioskach i małych miejscowościach. W odległych rejonach i miejscach, gdzie nie ma bibliotek, organizowane są spotkania z książką, dzięki wizytom tzw. bibliobusów – samochodów przystosowanych do transportu ruchomej biblioteki. Współczesne biblioteki w małych miejscowościach rozszerzają swoją działalność i nie są jedynie wypożyczalnią książek, ale stają się centrum dydaktycznym, informacji i usług, przestrzenią rekreacji, miejscem spotkań i strefą kultury, miejscem bogatym w wydarzenia kulturalne.

Obok usług lokalnych, francuskie biblioteki, dzięki nowoczesnym technologiom informacyjnym i komunikacyjnym, na swoich stronach internetowych rozwinęły usługi na odległość. Usługi te przeznaczone są dla ludności lokalnej, ale także dla internautów nie będących fizycznie użytkownikami biblioteki. Obok katalogów online i zautomatyzowanych programów bibliotecznych pojawiły się możliwości rezerwacji i informacji na temat bieżących wypożyczeń, oferty online zbiorów w wersji cyfrowej, jak również wybrane oferty wydawnicze, wirtualne wystawy, prace i dokumenty pedagogiczne czy publikacje naukowe. Biblioteczne strony internetowe często połączone są z rozrywką, animacjami tworzącymi czasami całkowicie odrębne strony, czego przykładem jest strona Biblioteki Miejskiej w Lyonie³⁶. Przeprowadzane ankiety dotyczące odwiedzin tej strony internetowej pozwoliły odkryć potrzeby użytkowników, które dotyczyły m.in. porad dotyczących wyboru książki, listy nowości, czy propozycji zakupów. Wzbogacone i atrakcyjne strony zawierają również rubryki dla bibliotekarzy, newslettery, oferty i propozycje dla dzieci, możliwość wirtualnej wycieczki po bibliotece, forum czytelników itp. Taka aktywność uwydatnia dwa rozwijające się obecnie obszary rozwoju: personalizację usług i zwiększenie dialogu między bibliotekarzami a użytkownikami.

Hybrydyzacja francuskich bibliotek polegała początkowo na komputeryzacji podstawowych czynności biblioteczno-informacyjnych, a z czasem na wprowadzaniu najnowocześniejszych rozwiązań teleinformatycznych. Efektem tej transformacji są zmiany w sposobie funkcjonowania bibliotek, wyjście poza określony czas i miejsce (dostęp 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu z komputerów prywatnych) oraz bardziej niż kiedykolwiek widoczne nastawienie usługowe, definiowane jako uprzedzanie, rozpoznawanie i zaspokajanie potrzeb klientów.

Internet pozwala na większą interaktywność między bibliotekarzami i czytelnikami, szczególnie dzięki nowym technologiom komunikacyjnym, m.in.: blogom i usługom typu „zapytaj bibliotekarza”. Coraz więcej bibliotek prowadzi na swoich stronach internetowych blogi. Najbardziej popularnym we Francji blogiem

³⁵ VRP (fr. *voyageur, représentant et placier*) – podróżnik, przedstawiciel i akwizytor. Pracownik, którego zadaniem jest pozyskanie klientów w imieniu jednego lub więcej przedsiębiorców.

³⁶ <http://www.guichetdusavoir.org/GdS>

jest *Buboblog*³⁷, w którym bibliotekarze akademicy Uniwersytetu Bretanii zachodniej (miasta Brest i Quimper) informują studentów m.in. o aktualnościach i wydarzeniach kulturalnych biblioteki uniwersyteckiej, nowych bazach danych, publikacjach wykładowców, a nawet postępie w budowie nowej biblioteki. Trzy najpopularniejsze okienka typu pytanie – odpowiedź istniejące dziś we Francji, to:

- *Bibliosésame*³⁸ – prowadzone przez Informacyjne Biblioteki Publiczne we współpracy z sześcioma dużymi bibliotekami miejskimi w Lille, Limoges, Marsylii, Montpellier, Troyes, Valenciennes³⁹,
- *Okna wiedzy*⁴⁰ – na stronie internetowej Biblioteki Miejskiej w Lyonie,
- *Sindbad*⁴¹ – prowadzony na stronie Biblioteki Narodowej we Francji [3, s. 3].

Elektroniczne usługi informacyjne typu pytanie – odpowiedź, stworzone na wzór anglosaskiego modelu *Ask-a-librarian*⁴², rozwijają koncepcje usług dla czytelnika, proponując nie tylko wskazówki bibliograficzne, ale także odpowiedzi proponowane przez bibliotekarza. W usługach bibliotecznych jest to coraz bardziej rozpowszechniana forma szybkiego i łatwego kontaktu czytelnika z bibliotekarzem, m.in. za pośrednictwem poczty elektronicznej, różnego rodzaju komunikatorów czy specjalnych formularzy zamieszczanych na stronach bibliotek. Za pomocą tych nowych narzędzi czytelnik może uzyskać w stosunkowo krótkim czasie odpowiedzi na swoje pytania, kwerendy bibliograficzne, wskazówki dotyczące poszukiwań w literaturze interesującego go zagadnienia. Umożliwienie użytkownikom kontaktu z biblioteką za pomocą wyżej wymienionych usług może wspomagać na wiele sposobów tradycyjną działalność informacyjną.

Przemiany we współczesnym bibliotekarstwie zmusiły pracowników francuskich bibliotek do poznania nowych, komputerowych technologii, a tym samym do ścisłej współpracy z informatykami, co po raz kolejny rozszerzyło granice zawodu. Coraz bardziej zaawansowana umiejętność obsługi komputera oraz obsługa urządzeń peryferyjnych, wykreowały nowe specjalizacje, a wraz z nimi nowe

³⁷ <http://buboblog.univ-brest.fr/>

³⁸ *Bibliosésame* proponuje m.in. czat z użytkownikami, usługi typu pytanie – odpowiedź, na które w ciągu 72 godzin można uzyskać odpowiedzi. Zob. http://www.bpi.fr/fr/la_bpi_et_vous/questions_reponses/en_reseau.html

³⁹ http://www.bpi.fr/ress.php?id_c=30&id_rubrique1=67

⁴⁰ <http://www.guichetdusavoir.org/GdS>

⁴¹ SINDBAD (fr. *Service d'Information Des Bibliothécaires A Distance*) – *Serwis Informacyjny na odległość dla Bibliotekarzy*; elektroniczna usługa informacyjna np. *Zapytaj bibliotekarza* – fr. *Poser une question a un bibliothécaire*, na stronie BNF istnieje od 2005 r. Umożliwia swobodny dostęp do dokumentów bibliotecznych różnego typu oraz informacji bibliograficznych.

⁴² ang. *Zapytaj bibliotekarza*. Usługi te funkcjonują w bibliotekach amerykańskich od lat osiemdziesiątych XX w., a największy ich rozwój przypadł na lata dziewięćdziesiąte. Jednym z pierwszych serwisów tego typu był *Electronic Access to Reference Service* (EARS), uruchomiony w University of Maryland Health Services Library w Baltimore w 1984 r. Usługi posługujące się czatem i innymi narzędziami zaczęły pojawiać się pod koniec lat dziewięćdziesiątych.

kompetencje. Rozszerzeniu uległy role specjalistów z dziedziny informacji naukowej i bibliotekoznawstwa.

Zmiany prawne (ustawa nt. prawa do wypożyczeń, prawa autorskiego i praw pokrewnych w społeczeństwie informacyjnym⁴³), jak również zmiany technologiczne (zwiększenie oferty usług cyfrowych i serwisów online) przekształcają linię tradycyjnego podziału między uczestnikami „łańcucha książki”, czasami powodując ostre podziały, a czasami prowadząc do nowych relacji i współpracy międzyzawodowych. W tym krajobrazie ciągłych zmian, stowarzyszenia bibliotekarzy zmuszane są do współpracy z przedstawicielami zawodów pokrewnych: archiwistami, dokumentalistami, informatykami oraz do zrzeszania się, w celu kumulacji sił.

Reforma statutowa, wprowadzona we Francji w latach 1991-1992, pomnożyła tzw. grupę zawodów. Bibliotekarze są urzędnikami państwowymi, funkcjonariuszami służby publicznej, podzielonymi na 3 kategorie: kustosze (kadra urzędnicza zatrudniona w sektorze bibliotecznym), bibliotekarze i magazynierzy (pracownicy techniczni). Pracowników tej ostatniej kategorii jest najwięcej, bo każda biblioteka wymaga głównie obsługi technicznej (magazyn, wypożyczalnia) [2, s. 2]. Istniejący podział struktury bibliotecznej nie zawsze pokrywa się z rzeczywistymi zadaniami w bibliotece. Na każdy z trzech stopni trzeba zdać egzamin państwowy (pisemny i ustny). Kustosze to pracownicy pełniący najbardziej odpowiedzialne funkcje, w większości są to absolwenci jedynej w kraju szkoły wyższej kształcącej bibliotekarzy – *École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques* – ENSSIB, z siedzibą w Lyonie. Równolegle powstały liczne kierunki uniwersyteckie i zawodowe, a ostatnio – magisterskie. Wskutek wzmożonego zapotrzebowania stworzono nowe specjalności w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnych i nastąpił rozwój szkół specjalistycznych (*Institut Universitaire de Technologie* (IUT)⁴⁴.

Obecnie zauważalny jest pewien rozdźwięk między zróżnicowaniem zawodów podstawowych, stanem aktualnej oferty kształcenia, programów i konkursów, a potrzebami i kompetencjami wymaganymi w bibliotekach. Wiele elementów wskazuje na konieczność lepszego dostosowania kształcenia podstawowego do potrzeb kompetencyjnych bibliotek.

Zmiany następujące w funkcjonowaniu bibliotek francuskich wskazują, że są one współczesnymi bibliotekami, idącymi z duchem czasu, których atrakcyjność wzrosła na przestrzeni ostatnich lat. Dywersyfikacja oferty bibliotecznej, rozwój, modernizacja i współpraca bibliotek, zwiększenie i modyfikacja zapotrzebowań

⁴³ <http://droitauteur.levillage.org/>

⁴⁴ IUT (fr. *Institut Universitaire de Technologie*) – rodzaj akademickiej wyższej szkoły o profilu technicznym, nastawionej na interdyscyplinarny kierunek kształcenia, zapewniającej możliwość uzyskania tytułów zawodowych: inżynier i magister inżynier oraz stopni naukowych; odpowiednik politechniki. We Francji istnieje 116 IUT. http://fr.wikipedia.org/wiki/Institut_universitaire_de_technologie.

użytkowników, a przede wszystkim ewolucja misji bibliotek i bibliotekarzy, ich wpływ na relacje międzyzawodowe, nowe usługi i nowe kompetencje to czynniki, które spowodowały zwiększenie zainteresowania ofertą bibliotek.

Można stwierdzić, za Elżbietą Barbarą Zybert – autorką wielu publikacji nt. funkcjonowania bibliotek, że cechą charakterystyczną współczesnych bibliotek na świecie są ich zdolności adaptacyjne do dokonujących się różnorodnych przeobrażeń zewnętrznych, skutkujące zmianami w funkcjonowaniu i prowadzonej działalności. Zmiany wprowadzane do bibliotek mają charakter kompleksowy, często zazębiają się i wzajemnie na siebie oddziałują.

Nie tylko przyszłość, ale także dzień dzisiejszy współczesnych bibliotek zależy od umiejętności i możliwości sprostania wymogom transformującego się ich bliższego i dalszego otoczenia. Za najważniejsze i najczęściej wymieniane determinanty określające aktualność, atrakcyjność bibliotek i ich wymiar przyszłościowy można uznać zmiany dotyczące technologii, użytkowników, ochrony własności intelektualnej, dostawców zasobów informacyjnych oraz sposobów wyszukiwania informacji.

Współczesne biblioteki francuskie są tworzone i modernizowane z myślą o użytkownika, pod kątem zmieniających się potrzeb i zmian otoczenia. Coraz powszechniejsze staje się przekształcanie bibliotek w wielofunkcyjne centra naukowe i socjalne, miejsca wydarzeń publicznych i kulturalnych z kawiarniami, barami oraz zaawansowanymi technologicznie pomieszczeniami do pracy grupowej. Biblioteki są dogodnym miejscem zarówno do nauki, jak i wypicia kawy, spotkań towarzyskich czy sprawdzenia poczty elektronicznej.

Transformacje społeczne i technologiczne wymusiły na bibliotekarzach zmiany w zarządzaniu, charakterze i organizacji pracy oraz świadczonych usługach. Wiąże się to z reorganizacją biblioteki: zapewnieniem całodobowego kontaktu z użytkownikami, przejściem na pracę zdalną, wykorzystywaniem nowych mediów. Najnowszą tendencją w bibliotekarstwie nie tylko francuskim, wykorzystującą interaktywność, jest implementacja technologii Web 2.0, która pozwala bibliotekom reagować na potrzeby rynku i doskonalenie bibliotekarstwa oraz usprawnienie pracy bibliotekarzy. Nowe technologie sprawiają, że coraz częściej traktuje się bibliotekę nie tylko jako miejsce pośrednictwa między zasobami a użytkownikami, lecz także jako przestrzeń dla spotkań ludzi, do czego jednak niezbędna jest odpowiednia infrastruktura, taka jak w większości bibliotek francuskich.

Bibliografia

1. *Prawo biblioteczne w krajach członkowskich UE. Serwis informacyjny dla bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://archiwum-ukie.polskawue.gov.pl/www/bib.nsf/0/34297C76D7243714C125708B003BB65B?Open#francja>. Stan z dnia 25. 03.2012.
2. WIOROGÓRSKA Zuza. Déjà vu – czyli francuskie biblioteki akademickie (felieton z Lille). In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument

- elektroniczny]. 2011, nr 1. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2010/119/a.php?wiorogorska>. Stan z dnia 20.03.2012.
3. WITT Maria, WITT Piotr. Słów parę o BNF, czyli Bibliothèque Nationale de France. In *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2010, nr 2. Tryb dostępu: http://www.ebib.info/2010/111/a.php?witt_witt. Stan z dnia 26.03.2012.
 4. ZYBERT Elżbieta Barbara. Biblioteki we współczesnych społeczeństwach krajów rozwiniętych. In SADOWSKA Jadwiga (red.). *Przyszłość bibliotek w Polsce: materiały z ogólnopolskiej konferencji, Warszawa, 12-13.10.2007 r.* Warszawa: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, 2008, s. 20-35. ISBN 978-83-89316-91-2.