

Komisja Zarządzania i Marketingu
Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich

ZARZĄDZANIE BIBLIOTEKĄ

LIBRARY MANAGEMENT

NR 1 (8) 2016

GDAŃSK 2016

RADA NAUKOWA

prof. zw. dr hab. Wiesław Babik
prof. nadzw. dr hab. Ewa Głowacka
prof. zw. dr hab. Elżbieta Gondek
prof. zw. dr hab. Marian Huczek
dr Joanna Kamińska
dr Anthi Katsirikou
prof. nadzw. dr hab. Maria Kocójowa
dr hab. Małgorzata Korczyńska-Derkacz
dr Stefan Kubów
prof. nadzw. dr hab. Stanisława Kurek-Kokocińska
dr. ing. Agneta Lovasz
prof. Soňa Makulová
prof. nadzw. dr hab. Katarzyna Materska
prof. nadzw. dr hab. Diana Pietruch-Reizes
prof. nadzw. dr hab. Jadwiga Sadowska
prof. zw. dr hab. Irena Socha
prof. Aľa Solanyk
prof. Jela Steinerová
prof. Jaroslav Šušol
prof. nadzw. dr hab. Marzena Świgoń
prof. zw. dr hab. Elżbieta Barbara Zybert
dr Beata Żołędowska-Król

REDAKTOR NACZELNY

Maja Wojciechowska

REDAKTOR JĘZYKOWY

Hanna Grabowska

SEKRETARZ REDAKCJI

Magdalena Cyrklaff

ISSN 2081-1004

ADRES REDAKCJI

UNIwersytet GDAŃSKI, UL. WITA STWOSZA 55, 80-952 GDAŃSK, P. 3.37

WYDAWCA

Instytut Filologii Polskiej Uniwersytetu Gdańskiego

Oficyna Wydawnicza Edward Mitek

Czasopismo recenzowane

Wykaz recenzentów znajduje się na stronie SBP

SPIS TREŚCI

BADANIA I WIZJE

Mariusz Jarocki

Oczekiwania klientów bibliotek wobec rozwiązań mobilnych dostępnych w serwisach informacyjno-bibliotecznych 9

Magdalena Paul

Wpływ społeczny bibliotek publicznych – badania i dobre praktyki 18

Andrzej Koziara

Zarządzanie zasobami technicznymi Centrum Informacji Naukowej i Biblioteki Akademickiej w Katowicach. System RFID jako serce usług bibliotecznych. Rozwiązania techniczne i organizacyjne oraz zasady bezpieczeństwa eksploatacji 31

Ewa Adaszyńska

Biblioteka akademicka jako skutecznie i sprawnie działająca organizacja. Ujęcie teoretyczne 50

Marta Szkudlarek

Wykorzystanie mediów akademickich do rozpowszechniania informacji na temat bibliotek akademickich (na przykładzie bibliotek Uniwersytetu Jagiellońskiego) 70

Marcin Karwowski

Analiza ilościowa i jakościowa wyników wyszukiwarki Google dla zapytania „zarządzanie przez jakość” 80

BIBLIOTEKI I BIBLIOTEKARZE ZA GRANICĄ

Oso Olutoyin Olukemi, Ajayi Crowther

A survey of employees' turnover in libraries of private universities in South West Nigeria 99

Hanna Grabowska

Reorganisation process of Library and Information Service in Lewisham Borough of London 113

Anna Biazik

Biblioteki na Antypodach. Zarys zarządzania i organizacji bibliotekami w Nowej Zelandii na przykładzie biblioteki publicznej w Auckland 122

Ewa Piotrowska E-usługi w szwedzkich bibliotekach uniwersyteckich	135
---	-----

Paweł Łapucha Biblioteka Duńskiego Uniwersytetu Technicznego – miejsce, w którym użytkowników jest więcej niż książek	149
--	-----

Z WARSZTATU BIBLIOTEKARZA

<i>Secret client</i> – metoda badania jakości obsługi w bibliotekach	163
– opracowanie <i>Marcin Karwowski</i>	

WYWIADY

Rozmowa z <i>Bogną Dobrakowską</i> , dyrektorką Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gliwicach	168
– poprowadziła <i>Joanna Kamińska</i>	

PRZEGLĄD LITERATURY

Publikacje polskie	176
– wybór i opracowanie <i>Bożena Bogdańska</i>	
Publikacje zagraniczne	178
– wybór i opracowanie <i>Bożena Bogdańska</i>	

SPOTKANIA NAUKOWE

Konferencje i seminaria polskie	183
– opracowanie <i>Piotr Rudera</i>	
Konferencje zagraniczne	187
– opracowanie <i>Piotr Rudera</i>	

TABLE OF CONTENTS

RESEARCH AND VISIONS

Mariusz Jarocki

Library user's expectations toward mobile technology available in the library and information services 9

Magdalena Paul

Social impact of public libraries – the research and best practices 18

Andrzej Koziara

The management of technical resources in the Scientific Information Centre and Academic Library in Katowice. The RFID as a centre of the library services. Technical and organizational solutions and security policies 31

Ewa Adaszyńska

The theoretical approach of academic library as an effectively and efficiently operating organization 50

Marta Szkudlarek

The use of academic media to disseminate information about the academic libraries (on the example of Jagiellonian University) 70

Marcin Karwowski

Quantitative and qualitative analysis of Google search results for the query of "Quality Management" 80

LIBRARIES AND LIBRARIANS ABROAD

Oso Olutoyin Olukemi, Ajayi Crowther

A survey of employees' turnover in libraries of private universities in South West Nigeria 99

Hanna Grabowska

Reorganisation process of Library and Information Service in Lewisham Borough of London 113

Anna Biazik

Libraries in the Antipodes. The outline of management and organization of libraries in New Zealand on the example of a public library in Auckland 122

Ewa Piotrowska	
Digital services available in Swedish universities	135

Paweł Łapucha	
Danish Technical University Library – a place with more users than books	149

THE LIBRARIAN'S PRACTICAL EXPERIENCE

Secret client – the method of testing the quality of library service	163
<i>By Marcin Karwowski</i>	

INTERVIEWS

Interview with Bogna Dobrakowska – head of City Public Library in Gliwice	168
<i>By Joanna Kamińska</i>	

LITERATURE SURVEY

Polish publications	176
<i>Selected and edited by Bożena Bogdańska</i>	
Foreign publications	178
<i>Selected and edited by Bożena Bogdańska</i>	

SCIENTIFIC EVENTS

Polish seminars and conferences	183
<i>Selected and edited by Piotr Rudera</i>	
Foreign conferences	187
<i>Selected and edited by Piotr Rudera</i>	

Badania i wizje

Mariusz Jarocki

Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

Mariusz.Jarocki@umk.pl

Oczekiwania klientów bibliotek wobec rozwiązań mobilnych dostępnych w serwisach informacyjno-bibliotecznych

Słowa kluczowe: serwisy mobilne, nowe technologie w bibliotekach, serwisy informacyjno-biblioteczne

Abstrakt: Rozwiązania mobilne wydają się obecnie jednym z najszybciej rozwijających się sektorów technologii informacyjno-komunikacyjnych. Nie dziwi zatem, że w ostatnim czasie wzbudzają zainteresowanie praktyków i teoretyków badających różne płaszczyznach życia człowieka. Wskazana tendencja dotyczy także bibliotek, jednakże wdrożenie w bibliotekach tego typu rozwiązań nie jest zadaniem prostym. Ciekawym aspektem badawczym wydaje się więc, czy dla biblioteki takie rozwiązanie jest w ogóle potrzebne? A jeśli tak, to w jak szerokim zakresie powinno umożliwiać dostęp do jej serwisów informacyjnych? O tego typu informacje najlepiej zapytać oczywiście samych użytkowników, co ilustruje niniejszy artykuł.

Keywords: mobile services, new technologies in libraries, information and library services

Abstract: Nowadays mobile solutions seem to be one of the fastest growing sectors of information and communication technologies. It is therefore not surprising that mobile solutions technology is the source of inspiration for practitioners and theorists studying the various levels of human life. This trend also applies to the libraries, but implementation of mobile solutions in the libraries is not a simple task. An interesting aspect of research appears to determine whether libraries need such a solution at all. And if so, how broad access should be provided to the information services. Getting this type of information it would be best to ask the users themselves.

Pierwsze badania nad wdrożeniami rozwiązań mobilnych w instytucjach kultury, także w bibliotekach, rozpoczęto na świecie wiele lat temu, choć ich intensyfikacja nastąpiła dopiero w obecnym dziesięcioleciu. W Polsce nurt badań poświęcony technologiom mobilnym i ich wykorzystaniu w budowie usług informacyjno-bibliotecznych podejmowany jest od niedawna. Impulsem, który wskazał zainteresowanie bibliotek tą tematyką, był m.in. szereg sympozjów poświęconych nowym technologiom w bibliotekach, jak np. łódzka konferencja „Biblioteka w komórce? Przyszłość usług bibliotecznych”, która odbyła się w czerwcu 2013 r. Podjęty wtedy dyskurs teoretyczny oraz zaprezentowane rozwiązania praktyczne są obecnie obiektem dalszych badań.

Na przełomie lat 2012/2013 podejmowano dyskusje (głównie o charakterze teoretycznym) na temat mobilności serwisów polskich bibliotek. Nawet największe i najprężniejsze z bibliotek akademickich nie wykorzystywały wówczas tych technologii. Wiedziały one, że takowe istnieją, ale prób ich implementacji było naprawdę niewiele [3]. Wraz z niezwykle głośnym przełomem technologicznym, który miał miejsce w 2013 r., gdy sprzedano więcej smartfonów niż tradycyjnych telefonów komórkowych, większa liczba praktycznych rozwiązań mobilnych w bibliotekach wydawała się tylko kwestią czasu [2]. Faktycznie w ciągu ostatnich dwóch lat serwisów mobilnych w bibliotekach zaczęło pojawiać się coraz więcej.

Początek intensyfikacji praktycznych prac nad rozwiązaniami mobilnymi w bibliotekach jest dobrym momentem, aby pierwsze przeprowadzone wdrożenia na gruncie polskim poddać ocenie użytkowników. Warto bowiem zweryfikować, w jaki sposób klienci bibliotek odnoszą się do tych innowacji. W przypadku bibliotek, które planują dopiero tego typu implementacje, jest to także nieocenione źródło informacji, jak taki serwis powinien według użytkownika wyglądać. Aby osiągnąć wskazany efekt, wyznaczono następujące cele – szczegółowe badania:

- opracowanie profilu użytkownika biblioteki i sposobu wykorzystania przez niego urządzeń mobilnych;
- określenie poziomu wiedzy klientów bibliotek o rozwiązaniach mobilnych dedykowanych bibliotekom;
- wskazanie usług bibliotecznych, które w pierwszej kolejności powinny zostać wdrożone w formie mobilnej.

Prowadzący badanie postanowił w pierwszej kolejności poddać weryfikacji opinię klientów bibliotek akademickich, dokładniej najliczniej reprezentującej je grupy – studentów. Badanie zostało przeprowadzone przy pomocy ankiety zbudowanej z trzech części:

- część A – Profil studenta/czytelnika biblioteki – zawierającej trzy pytania;
- części B – Wykorzystanie technologii mobilnych – zawierającej cztery pytania;
- części C – Oczekiwania użytkowników względem mobilnych serwisów bibliotecznych – zawierającej sześć pytań.

Badania ankietowe zostały przeprowadzone w dniach 18-22 kwietnia 2016 r. wśród osób studiujących w trybie stacjonarnym na kierunkach takich, jak: zarządzanie informacją i bibliologia (38 studentów), medioznawstwo (20 studentów) oraz dziennikarstwo i komunikacja społeczna (36 studentów). Łącznie przebadano 94 osoby, gdzie dla 93 studentów Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu był uczelnią macierzystą, a dla jednej osoby korzystającej z programu MOST był to Uniwersytet Łódzki. Zbadana grupa studentów składała się z przedstawicieli niemal wszystkich lat studiów. Szczegółową charakterystykę ankietowanej grupy przedstawia tabela 1.

Tabela 1. Studenci biorący udział w badaniu z uwzględnieniem roku i kierunku studiów

Kierunek studiów	Rok studiów	Zbadana liczba studentów
Zarządzanie informacją i bibliologia	I rok, studia pierwszego stopnia	14
	III rok, studia pierwszego stopnia	11
	II rok, studia drugiego stopnia	13

Kierunek studiów	Rok studiów	Zbadana liczba studentów
Medioznawstwo	I rok, studia pierwszego stopnia	20
Dziennikarstwo i komunikacja społeczna	II rok, studia pierwszego stopnia	36

Źródło: opracowanie własne.

W pierwszej części ankiety (część A) znalazły się pytania, przy pomocy których planowano ustalić bieżące tendencje w wykorzystaniu technologii mobilnych, ze szczególnym uwzględnieniem dostępu do poszczególnych rodzajów urządzeń. Pytania te nie miały bezpośredniego odniesienia do serwisów informacyjno-bibliotecznych, ale mogły wskazać na potencjalny rynek nowych potrzeb badanej grupy użytkowników i technicznych możliwości korzystania z projektowanych dla nich usług.

W pytaniu: „Czy posiada Pan(i) urządzenie mobilne?” uzyskano zgodnie z przypuszczeniami 100% odpowiedzi twierdzących. Zakładając wystąpienie podobnego wyniku, w drugiej części tego pytania wskazano trzy typy urządzeń: „smartfon”, „tablet” oraz „inne urządzenie”, prosząc ankietowanych o zaznaczenie tych, które wykorzystują najczęściej. Podsumowanie odpowiedzi studentów na to pytanie znajduje się w tabeli 2.

Tabela 2. Typy urządzeń mobilnych wykorzystywane przez zbadaną grupę studentów

Urządzenie mobilne		Procentowy udział wykorzystania urządzenia
smartfon		97,87%
tablet		35,11%
inne urządzenie	netbook	7,45%
	telefon komórkowy	1,06%

Źródło: opracowanie własne.

Otrzymane wyniki wskazują na to, że niemal każdy ankietowany student posiada smartfon i może być potencjalnym odbiorcą dedykowanych dla tych urządzeń serwisów informacyjno-bibliotecznych. Dalsza analiza wskazuje także, że respondenci posiadają dostęp do dodatkowych urządzeń o większych rozmiarach: tabletów (35,11%) lub netbooków (7,45%), umożliwiających łatwiejsze korzystanie z zasobów internetu.

W kontekście otwartości na nowe technologie zasadnym było skierowanie do badanej grupy studentów pytania: „W przybliżeniu z jaką częstotliwością nabywa Pan(i) nowe urządzenie mobilne?” (zob. tab. 3).

Tabela 3. Częstotliwość wymiany urządzeń mobilnych wśród respondentów

Częstotliwość nabywania urządzeń mobilnych	Procentowy udział częstotliwości wymiany urządzeń mobilnych
po mniej niż 1 roku od nabycia poprzedniego	4,26%
po 1-2 roku od nabycia poprzedniego	44,68%
po ponad 2 latach od nabycia poprzedniego	51,06%

Źródło: opracowanie własne.

Otrzymane wyniki wydają się niejednoznaczne i wymagają w przypadku kontynuacji badań większej uwagi. Problematyczna wydaje się duża grupa użytkowników technologii mobilnych wymieniająca swoje urządzenia po ponad dwóch latach, co wskazuje na możliwy problem z wykorzystaniem niektórych technologii, np. aplikacji dedykowanych na urządzenia z najnowszymi systemami operacyjnymi. Klarowna jest sytuacja drugiej grupy badanych (44,68%), którzy wymieniają swoje urządzenia w okresie od jednego do dwóch lat i można je uznać za osoby podążające za trendami, gotowe na najnowsze rozwiązania mobilne. Do tego grona wliczyć można także 4,26% respondentów wymieniających swoje urządzenia znacznie częściej.

Druga część przeprowadzonego badania (część B) miała za zadanie wskazać, z jakich usług respondenci korzystają najczęściej i pomóc bibliotekom wyznaczyć kierunki rozwoju dla wdrażanych przez nie technologii mobilnych.

Pierwsze pytanie tej części ankiety odnosiło się do kwestii zainstalowanego systemu operacyjnego w urządzeniach mobilnych wykorzystywanych przez badaną grupę użytkowników. Aspekt ten ma znaczny wpływ na rodzaj i koszt usług projektowanych na potrzeby zapewnienia mobilności systemów informacyjno-bibliotecznych. W ramach zaproponowanych odpowiedzi wskazano trzy najpopularniejsze systemy, bez rozróżnienia ich poszczególnych wersji (Android, Windows Phone, iOS) oraz umożliwiono wskazanie innego rozwiązania. Wynik popularności poszczególnych systemów wykazano w tabeli 4.

Tabela 4. Popularność mobilnych systemów operacyjnych wśród ankietowanych studentów

Nazwa mobilnego systemu operacyjnego	Liczba użytkowników wykorzystujących system
Android	72
iOS	12
Windows Phone	7
inny system	5

Źródło: opracowanie własne.

Analiza udzielonych odpowiedzi jednoznacznie wskazuje na największą popularność otwartego systemu operacyjnego Android, który cieszy się względami ponad 76% respondentów. W przypadku tworzenia aplikacji dedykowanych dla obsługi serwisów informacyjno-bibliotecznych jego obsługa powinna być zapewniona w pierwszej kolejności. Pozostałe systemy, jak iOS czy Windows Phone, należą do zdecydowanie mniej popularnych.

W drugim pytaniu studenci zostali poproszeni o wskazanie, z jakich opcji oferowanych przez urządzenia mobilne korzystają najczęściej. Zaproponowano sześć odpowiedzi i nie umożliwiono podania własnych. Podsumowanie zebranych wyników przedstawia tabela 5.

Tabela 5. Poziom wykorzystania urządzeń mobilnych przez ankietowanych studentów we wskazanych obszarach zastosowań

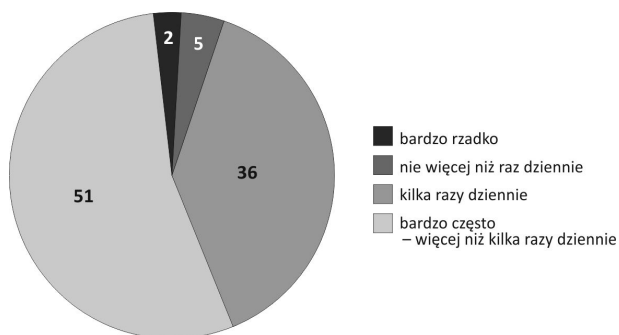
Obszar zastosowań	Procentowy poziom wykorzystania
obsługa e-maila	82,98%
przeglądanie stron www	98,94%
korzystanie z serwisów społecznościowych	91,49%
rozrywka (gry, filmy, muzyka)	85,11%
praca	46,81%
nawigacja (geolokalizacja)	55,32%
zakupy w internecie, regulowanie opłat	38,30%

Źródło: opracowanie własne.

Zdecydowanie najpopularniejszym obszarem wykorzystania urządzeń mobilnych w przeprowadzonym badaniu okazało się przeglądanie stron www (98,94%) – opcja, którą wykorzystuje niemal każdy z respondentów. Wskazuje to na możliwość rozwoju interfejsów informacyjnych bibliotek w kierunku stron responsywnych, które działałyby poprawnie zarówno na urządzeniach stacjonarnych, jak i mobilnych. Nie mniej popularne są aktywności studentów na serwisach społecznościowych, obsługa poczty elektronicznej czy rozrywka, które najczęściej obsługiwane są przez aplikacje dedykowane dla konkretnego systemu operacyjnego. Dodatkowo należy zwrócić uwagę, że niewielkie jest zainteresowanie użytkowaniem technologii mobilnych w zakresie pracy czy działań finansowych. W porównaniu do wysokich wyników osiągniętych w obszarach ściśle rozrywkowych można stwierdzić, że badana grupa respondentów niechętnie stosuje swoje urządzenia mobilne w celach związanych ze swoją profesją czy wykonywaniem obowiązków. Analiza otrzymanych wyników w tym kontekście może oznaczać, że nie byłoby oni wielkimi entuzjastami rozwiązań informacyjno-bibliotecznych w formie mobilnej.

Kolejne pytanie ankiety odnosiło się do częstotliwości wykorzystania przez respondentów urządzeń mobilnych. Szczegółowe zestawienie otrzymanych wyników odnośnie do tego aspektu zostało przedstawione na rysunku 1.

Rysunek 1. Częstotliwość wykorzystania urządzeń mobilnych w zbadanej grupie studentów



Źródło: opracowanie własne.

W ramach zebranych wyników można stwierdzić, że studenci korzystają z usług mobilnych kilka razy dziennie lub częściej. Odpowiedź ta w kontekście najczęściej wykorzystywanych obszarów zastosowań (przeglądanie serwisów www) jest zgodna z obecnymi trendami na świecie, gdzie wskazano urządzenia mobilne jako te, które używane są coraz częściej i w niedalekiej przyszłości będą generowały większość ruchu w globalnej sieci [1].

Ostatnie pytanie tej części ankiety dotyczyło wykorzystania przez respondentów przeglądarek internetowych na urządzeniach mobilnych w celu oglądania serwisów ogólnoinformacyjnych. Zaproponowano trzy odpowiedzi odnoszące się do konkretnych nazw projektów: „Mozilla Firefox”, „Google Chrome” oraz „Opera”. Ze względu na dostępność wielu konkurencyjnych, ale mniej popularnych przeglądarek mobilnych, udostępniono ankietowanym opcję podania innego rozwiązania. Założono również, że część serwisów ogólnoinformacyjnych posiada własne aplikacje i użytkownik może dotrzeć za ich pomocą do publikowanych przez nie treści, dlatego w pytaniu uwzględniono odpowiedź: „aplikacje dedykowane serwisu”, traktując je jako wyspecjalizowane przeglądarki informacji. Otrzymane wyniki zaprezentowano w tabeli 6.

Tabela 6. Wykorzystanie przez respondentów mobilnych przeglądarek internetowych w celu przeglądania serwisów ogólnoinformacyjnych

Przeglądarka internetowa	Liczba wykorzystujących przeglądarkę respondentów
Mozilla Firefox	16
Google Chrome	73
Opera	6
inna przeglądarka	12 (6 – Safari, 3 – Edge, 2 – Internet, 1 – Vivaldi)
aplikacja dedykowana serwisu	7

Źródło: opracowanie własne.

Wyszczególnione wyniki łatwo zinterpretować, gdyż w porównaniu do tabeli 4 widać, że większość użytkowników urządzeń mobilnych wykorzystuje do czytania serwisów ogólnoinformacyjnych przeglądarkę domyślnie zainstalowanych dla ich systemu operacyjnego. Niewielu studentów zdecydowało się na instalację innych rozwiązań (Opera, Mozilla Firefox, Vivaldi), a jeszcze mniejszą popularnością cieszyły się aplikacje dedykowane (specjalnie stworzone do przeglądania tych serwisów).

Trzecia część ankiety (część C) odnosiła się bezpośrednio do technologii mobilnych w bibliotekach. Pierwsze pytanie w tej części badania miało charakter najbardziej ogólny. Było próbą wysondowania opinii studentów, czy uważają oni, że istnieje potrzeba, by biblioteki zapewniały dostęp do swoich zasobów sprofilowany dla wygodnego ich użytkownika przy pomocy urządzeń mobilnych. W zdecydowanej większości ankietowani stwierdzili, że istnieje taka potrzeba (94,68% – 89 studentów), tylko pięciu respondentów nie widziało takiej potrzeby. Pytanie to w wyraźny sposób wskazuje, że istnieje potrzeba dostosowania przez biblioteki swoich serwisów w kontekście ich jak najlepszej optymalizacji pod kątem technologii mobilnych.

Drugie pytanie miało charakter wysoce hipotetyczny i zakładało, że użytkownik korzystający z serwisów biblioteki miałby do wyboru dwie możliwości: skorzystania ze specjalnie zaprojektowanej do tego celu aplikacji lub z mobilnej wersji strony www. Jest to w obecnej sytuacji finansowej wszystkich instytucji kulturalnych i naukowych kwestia, którą zdecydowanie warto poruszyć. Inwestowanie w oba rozwiązania oraz późniejszy ich rozwój, ze względu na ograniczone zasoby finansowe i ludzkie, wydaje się bowiem nierozsądne. W odpowiedzi na tak sformułowane zapytanie respondenci opowiedzieli się w większości za stworzeniem specjalnej aplikacji (58 studentów – 61,70% ankietowanych). Wybrali oni opcję droższą dla bibliotek we wdrożeniu i późniejszym utrzymaniu, jednak przewaga tego wyboru choć wyraźna, nie dyskredytowała drugiego z rozwiązań. Za specjalnie przystosowaną dla rozwiązań mobilnych stroną www bibliotek głosowało bowiem 36 studentów (38,30%). Warto również wyjaśnić, że w pytaniu tym nie zezwolono na wybór obu możliwości, tak by uzyskać wyraźny obraz, które z rozwiązań jest najbliższe użytkownikom bibliotek.

Po ustaleniu, czy istnieje potrzeba dostosowania serwisów bibliotek dla urządzeń mobilnych oraz w jaki sposób to osiągnąć, naturalnym krokiem wydaje się weryfikacja, jakie usługi powinny być udostępnione w pierwszej kolejności. Zagadnienie to zostało poruszone w pytaniu: „Które z usług bibliotecznych powinny być Pana(i) zdaniem dostępne w formie mobilnej?”. Respondentom zaproponowano sześć usług do wyboru bez opcji pozwalającej na podanie własnej, pozostawiono jednak możliwość wyboru kilku odpowiedzi. Otrzymane wyniki przedstawiono w tabeli 7.

Tabela 7. Przydatność wybranych usług mobilnych biblioteki

Usługa biblioteki	Potrzeba wdrożenia mobilnej wersji usługi (w procentach)
dostęp do katalogu bibliotecznego	93,62%
informacje o otwarciu biblioteki	77,66%
dostęp do multiwyszukiwarki zasobów bibliotecznych	72,34%
dane kontaktowe biblioteki	63,83%
dostęp do zasobów biblioteki cyfrowej/repozytorium	56,38%
kontakt z bibliotekarzem dyżurującym	42,55%

Źródło: opracowanie własne.

Analiza odpowiedzi respondentów wskazuje wyraźnie na największą potrzebę zapewnienia możliwości obsługi katalogu biblioteki, co wskazało aż 93,62% ankietowanych. Wysoki priorytet, wykazany przez ponad 70% studentów, ma zapewnienie mobilnego dostępu do informacji o otwarciu biblioteki oraz do multiwyszukiwarki przeszukującej wszystkie jej zasoby. Niewiele, bo ponad 50% ankietowanych wskazało natomiast potrzebę wdrożenia rozwiązań mobilnych dla informacji o możliwościach kontaktu z biblioteką oraz dostępu do zasobów cyfrowych biblioteki. Najmniejszym zainteresowaniem (42,55% wskazań) cieszyła się możliwość stworzenia mobilnej opcji kontaktu z dyżurującym bibliotekarzem. Należy zauważyć, że mimo istniejących rozbieżności w zainteresowaniu studentów wybranymi obszarami działania bibliotek, dla każdego z nich jest to zainteresowanie wysokie.

Ważne wydaje się również to, że wszystkie z przedstawionych usług są w pewnym zakresie obsługiwane przez polskie biblioteki, co udowadnia, że dla ich wdrożenia nie ma większych przeciwwskazań.

Zakładając, że czytelnicy będą w pierwszej kolejności potrzebować dostępu do mobilnej wersji systemu bibliotecznego (zostało to potwierdzone w analizie poprzedniego pytania), w zaprojektowanym formularzu ankiety znalazło się uszczegółowienie tego obszaru. Zapytano respondentów o to, jakie elementy tego oprogramowania byłyby najbardziej przez nich oczekiwane i zaproponowano cztery odpowiedzi, zakładając możliwość ich wielokrotnego wyboru. Wyniki analizy tego aspektu ankiety zostały ujęte w tabeli 8.

Tabela 8. Oczekiwania respondentów pod względem obecności poszczególnych usług w mobilnej wersji systemu bibliotecznego

Usługa systemu bibliotecznego	Zainteresowanie ankietowanych mobilną wersją usługi (w procentach)
przedłużenie terminu zwrotu wypożyczonych egzemplarzy	77,66%
sprawdzenie stanu konta czytelnika	58,51%
przeszukiwanie katalogu bibliotecznego	75,53%
zmówienie książek/czasopism do wypożyczenia/czytelni	75,53%

Źródło: opracowanie własne.

Wśród otrzymanych wyników nie było zdecydowanej przewagi jednej z usług. Najbardziej potrzebna według ankietowanych była jednak opcja umożliwiająca wygodną obsługę w urządzeniu mobilnym przedłużenia terminu zwrotu wypożyczonych egzemplarzy (ponad 77% ankietowanych). Niewiele mniej popularne (ponad 75% odpowiedzi respondentów) okazało się przeszukiwanie katalogu i zamawianie książek do wypożyczenia lub czytelni. Najmniejsze zainteresowanie wzbudziła opcja sprawdzenia stanu konta czytelnika (ponad 58%). Otrzymane odpowiedzi wskazują jednak na to, że czytelnik biblioteki od rozwiązań mobilnych wymaga niemal pełnej funkcjonalności oprogramowania dostępnej obecnie tylko dla komputerów stacjonarnych.

Kolejne pytanie ankiety miało stwierdzić, czy studenci w rzeczywistości kiedykolwiek korzystali ze strony biblioteki z wykorzystaniem technologii mobilnych. Nie sprecyzowano tutaj, czy była to biblioteka uczelni, na której studują. Wśród uczestników badania przeważały jednak osoby, które nie wykorzystywały urządzeń mobilnych we wskazanym celu – 56,38%. Ankietowani mający w przeszłości styczność z usługami bibliotecznymi przy wykorzystaniu urządzeń przenośnych zostali dodatkowo zapytani, czy usługa, z której korzystali, była zoptymalizowana dla technologii mobilnych. Czytelników korzystających z usług mobilnych bibliotek było tylko 41 i zaledwie 39,02% z nich uznała udostępniane usługi za poprawnie przygotowane dla urządzeń mobilnych.

Ostatnie pytanie miało sprawdzić aktualny stan wiedzy respondentów na temat obecnego zaawansowania procesu wdrożeń technologii mobilnych w usługach informacyjnych bibliotek i odnosiło się do ich macierzystych uczelni. Było to pytanie bazujące na dużym

uogólnieniu, nieuwzględniające wyszczególnienia, które z usług są lub nie są mobilne. W odpowiedzi na nie zdecydowana część ankietowanych (71,28%) wskazała, że proponowane przez bibliotekę usługi informacyjne nie są przystosowane dla urządzeń mobilnych. Należy zaznaczyć, że Biblioteka Uniwersytecka w Toruniu, na której studiowali w tym czasie respondenci, ma stronę www dostępną w wersji mobilnej. Jednak dostęp do zautomatyzowanego systemu bibliotecznego, który czytelnicy uznali w trakcie badania za najbardziej im potrzebny, takiego wsparcia już nie posiadał, co w znacznie mierze uzasadnia otrzymane odpowiedzi.

Użytkownicy bibliotek są coraz bardziej świadomi możliwości technologicznych oferowanych przez urządzenia mobilne, co w połączeniu z rosnącą sprzedażą tego typu urządzeń nieodwołalnie przybliży biblioteki do czekających na nie kolejnych wyzwań. Z wyników przeprowadzonego badania wyraźnie wynika, że biblioteki nie będą podejmować decyzji odnośnie tego, czy mają wdrażać rozwiązania mobilne dla swoich serwisów informacyjno-bibliotecznych. Zostały one postawione raczej przed decyzją, kiedy to zrobią i przy pomocy jakiej technologii. Rosnąca presja rynku teleinformatycznego, który przewiduje w nadchodzących latach dominację technologii mobilnych oraz coraz większe wymagania klientów bibliotek, nie pozostawiają im innej drogi rozwoju.

Wyniki przeprowadzonego badania wskazują na ogromną potrzebę implementacji w niektórych obszarach usług informacyjno-bibliotecznych. Szczególną uwagę biblioteki powinny poświęcić innowacjom w zakresie wdrożeń mobilnych interfejsów swoich systemów bibliotecznych. Nie mniejszą ich uwagę powinny wzbudzić mobilne multiwyszukiwarki zasobów oraz serwisy ogólnoinformacyjne biblioteki.

Pomimo zadowalającej liczebnie próby badawczej, podobne ankiety powinny zostać powtórzone w obrębie innych środowisk bibliotecznych, aby mogły one rozpoznać lokalne zapatrywania swoich użytkowników. Wydaje się, że przeprowadzone badanie warto również uszczegółowić na etapie sondowania zainteresowań mobilnymi usługami informacyjno-bibliotecznymi, a w przypadku ich posiadania, wzbogacić je o ocenę jakościową.

Bibliografia

1. *Cisco prognozuje 8-krotny wzrost globalnego ruchu w sieciach mobilnych w ciągu najbliższych pięciu lat* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.cisco.com/web/PL/prasa/news/2016/20160217.html>. Stan z dnia 29.04.2016.
2. *Gartner Says Smartphone Sales Grew 46.5 Percent in Second Quarter of 2013 and Exceeded Feature Phone Sales for First Time* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.gartner.com/newsroom/id/2573415>. Stan z dnia 29.04.2016.
3. JAROCKI Mariusz. *Mobilność a usługi biblioteczne na przykładzie publicznych uczelni akademickich w Polsce – case study*. In WROCŁAWSKA Maria, JERZYK-WOJTECKA Justyna (red.). *Biblioteka w komórce? Przyszłość usług bibliotecznych*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, 2013, s. 15–25. ISBN 978-83-7969-012-1.

Wpływ społeczny bibliotek publicznych – badania i dobre praktyki

Słowa kluczowe: bezrobocie, biblioteki publiczne, poradnictwo zawodowe, wpływ społeczny

Abstrakt: W nauce o zarządzaniu „wpływ” (ang. *impact*), choć jest pojęciem trudno definio-
walnym, daje jednak duże możliwości dla badań organizacji oraz ich działań, co dostrzeżono i wprowadzono także w obszarze bibliologii. Artykuł skupia się na społecznym aspekcie wpływu bibliotek, ze szczególnym uwzględnieniem bibliotek publicznych. W tekście przedstawione zostały założenia, a także wstępne wyniki pilotażowej części badania wpływu społecznego bibliotek publicznych na przykładzie działań wspierających zatrudnienie, prowadzonego w „Przystanku Książka”, filii Biblioteki Publicznej m.st. Warszawy.

Key words: unemployment, public libraries, counseling, social impact

Abstract: According to management science an impact is a concept difficult to define, but it gives great opportunities for research in a field of organizations, institutions and their activities. Therefore this idea was introduced in the area of the library science. The article focuses on the social impact of libraries, with particular emphasis on public libraries. The paper presents the foundation and preliminary results of the research. The pilot study took place in “Przystanek Książka”, which is the name of a branch of the Warsaw Public Library.

Trend istniejący w środowisku organizacji pozarządowych, polegający na wykazywaniu swojej wartości, można coraz częściej zaobserwować również wśród bibliotek różnych typów, szczególnie jednak bibliotek publicznych, które finansowane są głównie z finansów publicznych. Niekiedy swoiste kwestionowanie oczywistej do pewnego czasu wartości bibliotek związane jest z rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych. Biblioteki przestają bowiem pełnić funkcję głównego źródła informacji, a użytkownicy stają się bardziej niezależni w procesach wyszukiwania. Informacja wydaje się być niemal nieograniczona i dostępna za darmo w internecie, co rodzi pytania o korzyści wynikające z usług bibliotek. W niniejszym artykule autorka stara się, na podstawie przykładów z Polski oraz doświadczeń zagranicznych, nakreślić perspektywę badawczą wpływu społecznego bibliotek. Przytacza również pierwsze wyniki badania wpływu stanowiącego element pilotażu projektu *Wykielkuj na rynku pracy*, przygotowywanego w ramach pracy doktorskiej pt. *Wpływ bibliotek publicznych na przykładzie działań wspierających poszukiwanie pracy*, opracowywanej w Instytucie Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego.

Jak podano w definicji: „**wpływ** jest każdą zmianą wynikającą z działania, projektu lub pracy organizacji. Zawiera w sobie zakładane, jak i niezakładane efekty, negatywne i pozytywne, długoo- i krótkofalowe” [24, s. 9]. Nie może być on analizowany w oderwaniu

od innych pojęć z zakresu obszaru ewaluacji. Jego analiza jest niemożliwa bez jednoczesnego określenia wkładu, produktów i wyników. Zarówno bowiem wyniki, jak i wpływ to korzyści odczuwane przez uczestników szeroko pojmowanego programu. Widoczne są one najczęściej w osiągnięciach lub zmianach w postawach, umiejętnościach, wiedzy, statusie społecznym lub warunkach życia. Dopiero jednak korzyści obserwowane u wielu jednostek, analizowane razem, pokazują wpływ programu lub inicjatywy [15, s. 42].

Wśród publikacji z zakresu bibliologii, podnoszących temat oceny wpływu bibliotek, dominują opisy przeprowadzonych badań lub studiów przypadku. Dlatego na szczególną uwagę zasługuje norma międzynarodowa ISO 16439:2014 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*, która może pełnić funkcję przewodnika dla bibliotekarzy, chcących przeprowadzić w swoich jednostkach tego rodzaju ewaluację. Określa ona warunki oceny wpływu bibliotek i wyszczególnia metody dla takiej oceny [10, s. 1]. Definiuje wpływ jako: „różnicę lub zmianę zachodzącą w jednostce lub grupie, wynikającą z kontaktu z usługami bibliotecznymi” [10, s. 13]. **Wpływ społeczny bibliotek** to z kolei oddziaływanie ich obecności i usług na społeczność lokalną lub ogół społeczeństwa. Głównymi obszarami tak postrzeganego wpływu są:

1. Życie społeczne (ang. *social life*):
 - włączenie społeczne (ang. *social inclusion*),
 - więzi społeczne (ang. *social cohesion*).
2. Dostęp do informacji i edukacji:
 - darmowy dostęp do informacji,
 - darmowy dostęp do internetu,
 - edukacja i kształcenie przez całe życie.
3. Lokalna kultura i tożsamość.
4. Różnorodność kulturowa (ang. *cultural diversity*).
5. Rozwój społeczności, np. świadomość dotycząca ochrony środowiska, zdrowia, transportu, własnego dobrego samopoczucia.
6. Indywidualny dobrostan.
7. Zachowanie dziedzictwa kulturowego [10, s. 16–17].

Analiza trendów badawczych w zakresie bibliologii przeprowadzona przez Jackie Belanger i Steve’a Hillera z Biblioteki Uniwersytetu w Waszyngtonie wykazała, że badanie wpływu bibliotek jest kolejnym etapem analizy działań bibliotek. Do początku lat siedemdziesiątych XX w. ewaluacja bibliotek oparta była na danych statystycznych, przede wszystkim dotyczących wkładu bibliotek. Postępująca od tamtego czasu automatyzacja znacznie rozszerzyła zakres dostępnych danych, w szczególności w zakresie użytkowania i wypożyczeń. W latach osiemdziesiątych nacisk na planowanie strategiczne spowodował, że zautomatyzowane usługi były oceniane także jako źródło informacji zarządczej [3, s. 25–27].

Choć trend dotyczący oceny wpływu i wartości bibliotek, widoczny jest od około 2010 r., początek dyskusji na ten temat można znaleźć już w 1973 r., gdy Robert H. Orr w artykule *Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures* postulował, by zamiast skupiać się na tym, „jak dobra jest biblioteka?”, przyjąć perspektywę zewnętrzną i zadać pytanie, „ile dobrego biblioteka może zrobić?” [3, s. 27–28].

Od połowy lat dziewięćdziesiątych widoczny jest trend biblioteki zorientowanej na użytkownika (ang. *user-centered library*). Zamiast analizować elementy tradycyjnie ważne dla biblioteki (np. wielkość kolekcji), skupiano się na tym, co jako ważne postrzega użytkownik (np. zbiory dopasowane do potrzeb, szybkość i jakość obsługi). Jednym z efektów takiego podejścia było wypracowanie przez ARL metody badania jakości usług LibQUAL+. Drugim kluczowym aspektem było potraktowanie biblioteki w szerszym kontekście instytucjonalnym, co umożliwiała tzw. ocenę kolaboratywną. W ramach niej biblioteki szukały jednostek w swoich instytucjach macierzystych i poza nimi w celu określenia wspólnych celów, wyników i miar sukcesu [3, s. 27–28]. W zależności od tego, w jaki sposób biblioteka definiuje swoją społeczność lokalną, może być to uniwersytet, gmina, grono skupione wokół biblioteki.

Badania wpływu i wartości bibliotek, które systemowo prowadzone są od 2010 r., stanowią konwergencję wskaźników funkcjonalności i tradycyjnych metod oceny, co umożliwia wielowymiarowe spojrzenie na wkład bibliotek w realizację m.in. celów i priorytetów ich instytucji lub organizacji macierzystych (uczelnia, gmina, społeczność) [3, s. 25].

Przykładem badania, które miało na celu zidentyfikowanie wpływu biblioteki, jest analiza przeprowadzona przez Boba Usherwood w 1995 r., gdy placówka w Sheffield została zamknięta na dwa miesiące. Po jej ponownym otwarciu przeprowadzono wywiady z użytkownikami i mieszkańcami miasta. Badanie wykazało, że wartość społeczna biblioteki była niedoceniana i że placówka w znaczący sposób przyczyniała się do polepszenia jakości życia, m.in. poprzez umożliwienie doznawania przyjemności z przebywania w jej otoczeniu oraz zapewnianie dostępu do książek i zasobów umożliwiających rozwój osobisty [21, s. 10].

Z kolei badanie przeprowadzone w Finlandii miało na celu znalezienie odpowiedzi na pytanie, jak często ludzie odczuwają korzyści związane z korzystaniem z bibliotek w wyróżnionych 22 obszarach życia. Losowej próbie respondentów w wieku od 15 do 79 lat przesłano pocztą elektroniczną ankietę, na którą odpowiedziało 1 000 osób. Najczęściej dostrzegane korzyści związane były z czytaniem i możliwościami samokształcenia w czasie wolnym. Ponadto respondenci wskazywali, że usługi biblioteczne w pewnym stopniu przynoszą korzyści w obszarze edukacji, na rynku pracy i w biznesie. Mniejszy wpływ widoczny był w podstawowych zadaniach dotyczących życia codziennego, w obszarze rodziny i domu [23, s. 40–43].

Na podstawie fińskiego badania przeprowadzono podobne analizy w Norwegii i Holandii. Finowie w porównaniu do Norwegów i Holendrów znacznie częściej dostrzegali korzyści płynące z korzystania z biblioteki publicznej. Wydaje się, że Finowie doświadczają korzyści w znacznie szerszym zakresie, podczas gdy w Holandii i Norwegii działalność bibliotek dostrzegana jest głównie w tradycyjnych obszarach ich działalności [22, s. 13–16].

Badanie wpływu bibliotek przeprowadzono również w 2008 r. w Nowej Południowej Walii. Skupiono się w nim nie na celach lub formach korzystania z bibliotek, ale na konkretnych wynikach, które dzięki temu się pojawiły. Argumentowano to w sposób następujący: „Wszystkie działania mają pewien cel i podczas gdy dana osoba może powiedzieć, w jakim celu przyszła do biblioteki, np. by wypożyczyć książki, to jest to tylko jeden z widocznych i łatwo mierzalnych elementów jej działania. Nie mówi to jednak o tym, dlaczego

chce wypożyczyć określoną książkę – a to jest właśnie środkiem do osiągnięcia celu, środkiem do osiągnięcia wyniku, dzięki któremu osoba otrzymuje pomoc” [7, s. 6]. W badaniu analizowany był też wpływ na społeczność. Respondenci uważali najczęściej, że biblioteka jest bezpiecznym i przyjemnym miejscem do odwiedzenia, wspiera instytucje edukacyjne oraz ułatwia kształcenie ustawiczne (95,3%) [7, s. 7].

W Stanach Zjednoczonych badanie o zbliżonej tematyce przeprowadzone zostało w 2013 r. przez Pew Research Center na losowej grupie ponad 6 tys. osób. Olbrzymia większość, tj. 90% respondentów stwierdziło, że zamknięcie ich lokalnej biblioteki miałoby wpływ na miejscową społeczność. Dwie trzecie uważało również, że wpłynęłoby to negatywnie na nich samych i ich rodziny. Szczególnie cenione były takie aspekty usług bibliotecznych, jak: dostęp do książek i mediów, możliwość spędzania czasu w cichym, bezpiecznym miejscu, czytania lub nauki, możliwość uzyskania pomocy w znalezieniu informacji. Bardziej specjalistyczne usługi, np. pomoc związana z poszukiwaniem zatrudnienia, okazały się szczególnie istotne dla osób o niższym wykształceniu i dochodzie, a także bezrobotnych i niepełnosprawnych [9, s. 3–20].

W wynikach badań wielokrotnie pojawiała się określenie biblioteki jako spokojnego, wspólnego, społecznego miejsca lub miejsca spotkań. Wątek ten podjęli w swoim badaniu norwescy badacze w ramach projektu *Public Libraries – Arenas for Citizenship* (PLACE). W jego ramach przeprowadzono wywiady telefoniczne wśród 750 losowo wybranych mieszkańców Oslo, dzięki którym wyróżniono sześć typów postrzegania biblioteki jako miejsca spotkań:

- biblioteka jako plac, agora;
- biblioteka jako miejsce spotkań z innymi;
- biblioteka jako sfera publiczna;
- biblioteka jako miejsce spędzania czasu ze znajomymi;
- biblioteka jako meta-miejsce spotkań – miejsce, w którym umawiamy się, aby spotkać się gdzieś indziej, miejsce zbiórki;
- biblioteka jako miejsce spotkań wirtualnych [1, s. 17–22].

Badanie związane z postrzeganiem biblioteki jako miejsca bezpiecznego przeprowadzone zostało także na terenie Nowej Południowej Walii [4, s. 11]. 98% osób, w tym użytkownicy i osoby niekorzystające z biblioteki, stwierdziło, że mają poczucie, iż jest ona bezpiecznym miejscem. Z biblioteką jako miejscem wiąże się również poczucie zaufania, akceptacji i tworzenia relacji społecznych, które budowane są poprzez kontakty z bibliotekarzami i innymi użytkownikami [4, s. 28–30].

Z kolei kapitałowi społecznemu bibliotek poświęcony został cykl badań Catherine A. Johnson. Miały one na celu wskazanie, czy istnieje związek pomiędzy korzystaniem z bibliotek a wskaźnikami kapitału społecznego oraz zbadanie, w jaki sposób kapitał społeczny tworzony jest w bibliotekach. Badanie wykazało m.in., że poziom kapitału społecznego w zakresie społecznego zaangażowania i zaufania był znacząco wyższy wśród użytkowników biblioteki niż w losowej próbie mieszkańców miasta [11, s. 151–152]. Na tworzenie się kapitału społecznego w bibliotekach największy wpływ miały:

- relacje i zaufanie pomiędzy pracownikami bibliotek i użytkownikami;
- pomoc w dostępie do zasobów zarówno w bibliotece, jak i poza nią;
- specjalna pomoc udzielana użytkownikom w szczególnych sytuacjach;
- korzystanie z biblioteki jako miejsca dla spotkań nieformalnych;
- postrzeganie biblioteki jako bezpiecznego miejsca;
- korzystanie z biblioteki jako miejsca, gdzie można poznać innych ludzi;
- duma z biblioteki i poczucie, że jest ona wspólną własnością społeczności [12, s. 56–60].

Powyższy przegląd przykładowych badań odnoszących się do wpływu bibliotek publicznych pokazuje zarówno różnorodność tematyczną prowadzonych analiz, jak i zróżnicowanie w zakresie wykorzystywanych narzędzi. Szerzej zagadnienia te przedstawiła Ewa Głowacka w pracy *Kultura oceny w bibliotekach. Obszary, modele i metody badań jakości zasobów oraz usług biblioteczno-informacyjnych* [8].

Badania własne, opisane w dalszej części artykułu, odnoszą się do stosunkowo wąskiego aspektu wpływu bibliotek, tj. wsparcia osób bezrobotnych oraz poszukujących pracy.

Biblioteki na świecie posiadają znaczne doświadczenie w tym zakresie. W niektórych z nich funkcjonują centra pracy, gdzie przeprowadzane są kursy pomagające znaleźć zatrudnienie i gdzie organizowane są dyżury specjalistów (pracowników HR lub wyszkolonych bibliotekarzy). Oprócz wsparcia merytorycznego w centrach pracy znajduje się sprzęt, z którego korzystać mogą osoby bezrobotne i poszukujące pracy. Mogą tam być także udostępniane zasoby dotyczące rynku pracy, poszukiwania pracy i zawodów. Kolejną popularną w bibliotekach publicznych usługą są kluby pracy. Osoby bezrobotne i poszukujące pracy mogą spotykać się, aby uczyć się na temat metod poszukiwania zatrudnienia.

Biblioteki udostępniają również źródła informacji na temat poszukiwania pracy (w centrach pracy, w ramach spotkań klubów pracy, jak i zupełnie samodzielnie). Informacje te przyjmują formę zbiorów linków na stronach bibliotek lub opracowań w formie cyfrowej albo drukowanej. Oprócz źródeł informacji biblioteki zapewniają również dostęp do technologii informacyjno-komunikacyjnych, a także oferują kursy z obszaru kompetencji cyfrowych. Innym rodzajem działań edukacyjnych, które mają szczególne znaczenie dla grup defaworyzowanych, są kursy językowe. Biblioteki organizują je w dużej części bezpłatnie, a także zapewniają dostęp do zasobów edukacyjnych – książek oraz elektronicznych kursów językowych.

Nie mniej ważną funkcją bibliotek jest funkcja substytutowa (kompensacyjna), pozwalająca na rozładowanie negatywnych emocji, które często pojawiają się w sytuacji bezrobocia i podczas poszukiwania pracy. Środkiem do tego jest w przypadku bibliotek przede wszystkim literatura. Biblioteki sięgają jednak także po inne, oryginalne środki, jak na przykład Biblioteka Publiczna w Bostonie, która organizuje darmowe lekcje jogi [2].

- Spośród polskich inicjatyw na szczególną uwagę zasługują projekty Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego: *Rozpracuj to z biblioteką* [17], *Praca: Enter. Biblioteka jako miejsce informacji o rynku pracy* [18], *Praca, rodzina, finanse*.

Biblioteka dla dorosłych [19], *Link do przyszłości* [16]. Charakterystyczne jest dla nich systemowe podejście – wsparcie sprzętowe i techniczne (zwłaszcza w projekcie *Rozpracuj to z biblioteką*), wsparcie szkoleniowe dla pracowników bibliotek oraz wykorzystanie interaktywnych, multimedialnych materiałów edukacyjnych (narzędzie *Twój potencjał*). Należy również wspomnieć o inicjatywach własnych bibliotek, m.in. Mediateki we Wrocławiu (filii Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu) [6] oraz Planety 11 (filii Miejskiej Biblioteki Publicznej w Olsztynie) [20]. W tej ostatniej, oprócz kursów oraz spotkań z doradcą zawodowym, zrealizowano grę edukacyjną dla osób poszukujących pracy [14].

Wymienione doświadczenia i inicjatywy pełniły funkcję dobrych praktyk oraz inspiracji przy tworzeniu programu edukacyjnego *Wykielkuj na rynku pracy*. Grupą docelową programu są osoby młode, uczniowie II i III klasy liceów oraz studenci ostatnich lat studiów i absolwenci szkół wyższych (którzy maksymalnie rok wcześniej ukończyli naukę), niemogący znaleźć pracy. Zdecydowano się na tę grupę ze względu na fakt, że jak wynika z raportów ewaluacyjnych opisanych wcześniej projektów, to właśnie ta grupa jest najbardziej skłonna do uczestniczenia w tego rodzaju warsztatach. Ponadto osoby młode (do 35. roku życia) stanowią nawet 50% ogółu bezrobotnych, a ich zagrożenie bezrobociem jest wyższe w porównaniu z innymi grupami [5, s. 26].

W ramach programu *Wykielkuj na rynku pracy* przygotowany został cykl warsztatów o następującej tematyce:

1. Dwie strategie zachowań na rynku pracy – współpraca i współzawodnictwo.
2. Wartości, motywacje i cele zawodowe.
3. Wyszukiwanie informacji o pracy.
4. Praca za granicą.
5. Dokumenty aplikacyjne – CV (klasyczne, kompetencyjne, europejskie, niekonwencjonalne), list motywacyjny, podanie o pracę, referencje.
6. Portale społecznościowe a poszukiwanie pracy.
7. Rozmowa o pracę.
8. Urząd Pracy.
9. Biura karier.
10. Podstawy prawa pracy.
11. Mobbing.
12. Staże i praktyki (w tym informacje o programie Erasmus+).
13. Zarządzanie sobą w czasie.

Oprócz warsztatów uczestnikom oferowane są również spotkania z przedstawicielami wybranych przez nich zawodów, a także korzystanie w bibliotece z tradycyjnych publikacji oraz zasobów elektronicznych.

Projekt edukacyjny *Wykielkuj na rynku pracy* jest jednak tylko częścią pracy badawczej. Pełni on funkcję swoistego eksperymentu, mającego wywołać zmianę w kompetencjach uczestników oraz inspirować decyzje zawodowe (o podjęciu lub zmianie zatrudnienia, o przekwalifikowaniu się, o podjęciu kształcenia). Jest on również pretekstem do szerszej dyskusji na temat wpływu społecznego bibliotek.

Analiza wpływu oparta została na metodologii czterech poziomów oceny efektywności szkoleń Donalda Kirkpatricka. Choć jest ona klasyfikowana jako jedna z metod opartych na celach [26, s. 12], może być używana do oceniania szerzej rozumianego wpływu ze względu na fakt, że bada efekty rozumiane wielostronnie – m.in. jako stałą, długotrwałą zmianę zachowania, instytucji i środowiska. Cztery poziomy, które wyróżnił Kirkpatrick, to:

- reakcja – poziom zadowolenia uczestników szkolenia;
- uczenie się – zmiana nastawienia uczestnika w wyniku odbytego kursu i/lub wzrost poziomu jego wiedzy i/lub umiejętności;
- zachowanie – zakres, w obrębie którego zachodzi zmiana w postępowaniu danej osoby na skutek szkolenia;
- wyniki – ostateczne efekty uczestnictwa w programie szkoleniowym, np. podwyższenie jakości, większe zyski, zwiększenie produkcji. Wyniki nie muszą być jednak wyłącznie policzalne – mogą wyrażać się poprzez lepszą komunikację, większą motywację, skuteczniejsze zarządzanie czasem i zespołem, wyższe morale [13, s. 40–46].

W dalszych rozważaniach Kirkpatrick wyróżnił także piąty poziom dotyczący wpływu na środowisko otaczające organizację lub instytucję. W środowisku biznesowym jest on utożsamiany ze zwrotem z inwestycji (ang. *return on investment*, ROI) [26, s. 12].

Ostatecznie zdecydowano się na użycie narzędzi badawczych stosowanych powszechnie w naukach społecznych, które są także z powodzeniem stosowane w dziedzinie bibliologii i informatologii [25, s. 232–255]. W celu zbadania satysfakcji uczestników szkolenia oraz tego, czy ich wiedza, umiejętności i postawy zmieniają się w wyniku udziału w warsztatach, wykorzystano kwestionariusz ankiety. Wywiad indywidualny miał służyć do zbadania zmian, jakie zaszły w życiu zawodowym uczestników szkolenia. Zogniskowany wywiad grupowy (grupa fokusowa) umożliwił z kolei analizę zmian w działalności bibliotek publicznych oraz przemian środowiska lokalnego i jego postrzegania biblioteki.

Przed przystąpieniem do realizacji projektu edukacyjnego oraz powiązanego z nim badania zdecydowano się na przeprowadzenie pilotażu. Odbywał się on od listopada 2015 r. do kwietnia 2016 r. w bibliotece „Przystanek Książka” (filii Biblioteki Publicznej m.st. Warszawy w dzielnicy Ochota). W spotkaniach brali udział uczniowie liceum ogólnokształcącego, studenci oraz absolwenci, od dwóch do sześciu osób na każdym ze spotkań. Pełny cykl ukończyły dwie osoby, które wzięły również udział w ewaluacji projektu oraz badaniu wpływu.

Uczestnicy pozytywnie ocenili wszystkie tematy, a także ich formę, częstotliwość odbywania się spotkań, sposoby przekazywania informacji i promocję (por. tab. 1). Sugerowali, aby we właściwym programie znalazło się więcej ćwiczeń praktycznych oraz elementy pracy własnej poza zajęciami, choć zaznaczali również, że nie są pewni, czy mieliby na pewno czas na ich wykonywanie.

Tabela 1. Ocena poszczególnych spotkań w ramach projektu *Wykielkuj na rynku pracy*

Temat	Ocena	
	Osoba A	Osoba B
Współpraca a współzawodnictwo	10	8

Wartości, motywacja, cele	8	10
Wyszukiwanie informacji	9	9
Dokumenty aplikacyjne	9	9
Rozmowa kwalifikacyjna	10	10
Prawo pracy, mobbing	8	8
Urząd pracy	10	10
Staże i praktyki	8	8
Zarządzanie sobą w czasie	10	10
Spotkanie z gościem	9	11
Forma	9	6,5
Częstotliwość spotkań	10	10
Komunikacja	9	X
Promocja	10	10

Źródło: opracowanie własne na podstawie materiałów ewaluacyjnych.

Na początku oraz na końcu cyklu warsztatów uczestnicy zostali poproszeni o wypełnienie krótkiej ankiety, określającej ich kompetencje. Respondenci zauważyli zmianę w wiedzy i umiejętnościach we wszystkich obszarach dotyczących poszukiwania zatrudnienia, które objął program projektu. Prezentuje to tabela 2.

Tabela 2. Różnica w wiedzy i umiejętnościach uczestników projektu

Obszar	Osoba A			Osoba B		
	Ankieta 1	Ankieta 2	Różnica	Ankieta 1	Ankieta 2	Różnica
Planowanie własnej ścieżki kariery	3	4	1	3	4	1
Wyznaczanie celów zawodowych	1	5	4	3	5	2
Znajomość źródeł ofert pracy	3	5	2	2	5	3
Przygotowanie CV	1	5	4	3	5	2
Przygotowanie listu motywacyjnego	1	5	4	2	5	3
Budowanie własnego wizerunku w internecie	1	5	4	4	5	1
Znajomość zasad zachowania na rozmowie o pracę	1	5	4	2	4	2
Wiedza na temat instytucji rynku pracy	1	5	5	1	5	4
Znajomość prawa pracy	1	4	4	1	4	3
Umiejętność radzenia sobie ze stresem	2	5	5	3	4	1
Umiejętność rozwiązywania konfliktów	3	4	4	3	4	1
Wiedza na temat praktyk i staży	1	4	4	3	5	2

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet.

Respondenci zostali również poproszeni o opisanie własnymi słowami swoich mocnych i słabych stron, które mogą być istotne z perspektywy pracodawcy. Również w tych opisach, w przypadku ankiety końcowej, widoczna jest internalizacja treści (zob. tab. 3).

Tabela 3. Porównanie opisu mocnych i słabych stron uczestników istotnych z perspektywy pracodawcy

	Osoba A	Osoba B
Ankieta 1	Mocne strony: pracowitość, chęć działania, wytrwałość, szczerść i wierność, odpowiedzialność, umiejętność stawiania wyzwań	Mocne strony: zdolności i chęć do nauki oraz rozwoju, dążenie do dobrego wykonywania obowiązków, chęć wprowadzania zmian
	Słabe strony: skłonność do irytacji, niepokoju, humorzastość, uciążliwość władzy	Słabe strony: brak doświadczenia, konieczność nauki wielu rzeczy, słaba umiejętność podziału obowiązków
Ankieta 2	Mocne strony: punktualność, zaangażowanie, odpowiedzialność, dążenie do rozwoju własnego oraz firmy, działanie w zespole, osiąganie wysokiej wydajności, zwłaszcza w pracy, którą się lubi	Mocne strony: chęć rozwoju, otwartość na zmiany, umiejętność prowadzenia dyskusji, zarządzanie sobą w czasie
	Słabe strony: lenistwo, okresowe „złe dni”, słaba motywacja w przypadku nie ulubianej pracy	Słabe strony: brak doświadczenia praktycznego

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet.

Pogłębioną analizę wpływu umożliwiły wywiady indywidualne przeprowadzone po zakończeniu cyklu edukacyjnego. Uczestnicy zajęć zauważyli pozytywną zmianę w poziomie swojej wiedzy, umiejętnościach, ale także w nastawieniu do siebie i swojej przyszłej pracy. Wyrażali to następująco:

- Osoba A: *[Zmiana] na pewno jest. Taka podstawowa to to, że mniej więcej wiem, co będzie dalej. [...] Boję się nadal wszystkiego, tego procesu, zdobywania pracy, stażu, rozmowy kwalifikacyjnej i samego faktu, czy dam radę się utrzymać. [...] Teraz trochę mniej się boję, bo wiem po prostu, co mnie czeka. Myślę, że to jest największy plus tego wszystkiego, że dowiedziałam się o czymś, że wiem, gdzie szukać.*
- Osoba B: *Jestem bliżej niż dalej tej mojej przyszłej kariery. [...] Wiem, od czego zacząć. [...] Na pewno z tą pierwszą pracą jakieś niepewności się wiążą, ale jeśli chodzi o sam proces, to czuję się zdecydowanie pewniej. [...] Nie czuję, żeby było coś takiego, co uważałem inaczej i mi się całkiem zmieniło. Ale wydaje mi się, że wszystko bardziej się poukładało. [...] To jest ważna część mojej przyszłości. Może także trochę podejście pozytywne do tego, uczucie, że coś fajnego zrobiłem. To też podbudowuje mnie trochę.*

Uczestnicy zostali poproszeni o ocenę swojej własnej pozycji na rynku pracy. Była ona specyficzna, ponieważ oboje w trakcie trwania projektu byli uczniami klasy maturalnej warszawskiego liceum ogólnokształcącego. Osoba A mieszka w średniej wielkości mieście w województwie mazowieckim, a osoba B pochodzi ze wsi w województwie lubelskim. Na co dzień mieszkali w internacie przy szkole. Przyjazd do liceum w Warszawie określały jako duży krok w swojej karierze, zwiększający ich szanse edukacyjne i zawodowe.

Badani uważali, że ich obecna pozycja na rynku pracy jest trudna. Osoba A mówiła o tym dobitnie: *Myślę, że [mam pozycję] najniższą, najniższą, najniższą z najniższych. [...] Teraz się uczę i na razie nie pracuję i myślę, że jestem na najniższym szczeblu tego wszystkiego.*

Takie podejście wiązało się przede wszystkim z tym, że badani nie podejmowali wcześniej żadnej pracy, nawet dorywczej lub sezonowej. W najbliższym czasie osoba B planowała nie podejmować jeszcze zatrudnienia, a osoba A chciała znaleźć pracę na wakacje w Warszawie lub w swoim rodzinnym mieście. Bardziej chciała pracować w stolicy, choć to wiązałoby się z większymi kosztami utrzymania. Spotkała się bowiem z tym, że w omawianej mniejszej miejscowości praca osób młodych postrzegana jest negatywnie, rodzi plotki, że osoba pracująca ma problemy finansowe (*A co? Masz tak mało pieniędzy, że musisz iść do pracy?*). Osoba A była jednak skłonna mimo tego negatywnego nastawienia społecznego podjąć tam swoją pierwszą pracę.

Uczestnicy posiadali pewne obawy, czy uda im się znaleźć pracę i jak sobie w niej poradzą. W przypadku osoby A wiązało się to przede wszystkim z trudnymi doświadczeniami jednego z rodziców i lękiem, czy nie powtórzy tych doświadczeń, jak pisała: *Nie miałam konkretnego wzorca, jak się powinno pracować*. Również w przypadku osoby B pozostawanie bez pracy związane jest z negatywnym myśleniem o sobie: *Mogę nie do końca wierzyć w swoje różne umiejętności, możliwości, że właściwie nie do końca cokolwiek umiem, co byłbym w stanie sprzedać i tak zaprezentować, żeby ktoś chciał mnie zatrudnić. Więc jakieś tam obawy są. Różnie to bywa. Ale też zawsze wydaje mi się, że będę próbował w różnych miejscach*. Osoba B miała nieco pozytywniejsze doświadczenia, ponieważ jak zauważyła, na wsi, skąd pochodzi, więcej osób pracuje sezonowo lub okazjonalnie i bezrobocie nie jest tak jednoznacznie oceniane jak w miastach, gdzie kojarzone jest z biedą, a nawet bezdomnością. Zauważyła jednak także, że niezwykle trudna jest sytuacja, gdy jest się zmuszonym do powrotu do rodzinnej wsi z powodu problemów ze znalezieniem pracy w mieście: *Tutaj z bezrobociem może nie spotkałam się tak bezpośrednio, natomiast obawa porażki, wydaje mi się, że u nas w społeczeństwie jest bardzo zagnieżdżona, zwłaszcza gdy ktoś szuka awansu, w sensie przeprowadzki tutaj do Warszawy. Jest zdecydowanie tak, że jeżeli ktoś mieszka z rodzicami w Warszawie i jest młody, a coś mu nie wyjdzie, to dalej będzie mieszkał z rodzicami. Ale jeśli ktoś jest spoza Warszawy i mu nie wyjdzie, to będzie musiał wrócić. I tutaj presja jakaś się pojawia, ale na tym etapie to jest dla mnie presja motywująca*.

Uczestnicy warsztatów zostali również poproszeni o zastanowienie się, czy biblioteka jest właściwym miejscem na prowadzenie zajęć dotyczących rynku pracy. Odpowiedzieli następująco:

- osoba A: *Nie wiem, jakie miałyby być inne. [...] Nie wiedziałam nawet, że coś takiego może być za darmo, że sobie idziesz i możesz czegoś się dowiedzieć. Pomijając to, że nie jestem z dużego miasta, to nie wiedziałam nawet, że w bibliotekach są w ogóle robione jakieś projekty;*
- osoba B: *Wydaje mi się, że raczej tak, bo jakby nie widzę takiego miejsca, które byłoby rozsądniejsze, że to biblioteka, że jest takie miejsce, że każdy ma dostęp, a też ona w jakimś stopniu się kojarzy z tą wiedzą.*

Jak zauważyła osoba B, biblioteka nie kojarzy się w pierwszej kolejności z taką działalnością. Po przeczytaniu ogłoszenia o projekcie uczestnik ten spodziewał się raczej, że zajęcia będzie prowadził specjalista z dziedziny HR, który z jednej strony postrzegany byłby jako osoba profesjonalna, z drugiej jednak budziłby nieufność: *W sumie może*

*nawet było nastawienie, że to będzie ktoś z branży, kto będzie jakieś magiczne triki pokazywał. [...] Gdyby to był HR-owiec, to bym podchodził z większą nieufnością do tego, co mówi i że to tak nie do końca może być bezinteresowne, ale też te treści byłyby innego rodzaju. Jak zauważył, bibliotekarze muszą udowodnić uczestnikom, że posiadają kompetencje do prowadzenia tego rodzaju warsztatów: *Wydaje mi się, że młodzi ludzie mają takie podejście, że biblioteka to jest biblioteka i tam są książki i że te panie od książek zajmują się książkami. [...] Myślę, że jeżeli dałoby się pokazać, że ktoś przychodzi na to pierwsze spotkanie i to widzi, to on już wtedy zostaje. Jednak tu mimo wszystko jest ten stereotyp.**

Sami uczestnicy nie kojarzą natomiast biblioteki tylko z książkami. Poproszeni o to, aby opisać bibliotekarza jak człowieka, osobę, wymienili następujące cechy:

- osoba A: *Bardzo kreatywny, o wielu myślach, dużej wiedzy, ogółem bardzo obyty. Myślę też, że towarzyski, ale żyjący swoim życiem;*
- osoba B: *Młoda, ruchliwa, taka właściwie żywa.*

W wypowiedziach tych wspomniany stereotyp rozmija się więc z osobistymi doświadczeniami.

Jako miejsca alternatywne do prowadzenia tego rodzaju spotkań wymieniono gminne ośrodki kultury, sportu i rekreacji, uczelnie wyższe i szkoły (głównie ze względu na fakt, że dysponują one odpowiednio dużymi salami). Osoba A stwierdziła, że uczestniczyłaby w warsztatach w urzędzie pracy tylko pod warunkiem, gdyby w ogłoszeniu znalazła się informacja, że jest ono adresowane zwłaszcza do młodzieży. Motywowała to następująco: *Pomijając fakt, że raczej nie interesuję..., nie interesowałam się wcześniej urzędem pracy, to patrząc na to z tej strony, to bym nie poszła, bo bym o tym nie wiedziała. Jeżeli jakimś cudem bym się o tym dowiedziała, to myślę, że przez sam fakt, że to urząd [...], uznałabym, że to wyższy szczebel. W przypadku bibliotek tego rodzaju bariera nie występuje.*

Główna zmiana w projekcie, która jest wynikiem przeprowadzonego pilotażu, to decyzja o tym, aby zajęcia odbywały się w mniejszych grupach, od 3 do 8 osób. Tej wielkości grupa umożliwia osobisty kontakt trenera z uczestnikami, poznanie ich problemów, motywacji i celów oraz dopasowanie do nich treści szkoleniowych. Jak jest to ważne, pokazał przede wszystkim warsztat na temat rozmowy kwalifikacyjnej, w trakcie którego uczestnicy wzięli udział w symulacji. Było to dla nich bardzo trudne doświadczenie, stresujące i wymagające emocjonalnie, ale w czasie ewaluacji wspominali je jako jeden z najlepszych momentów projektu. Tego rodzaju działania nie byłyby możliwe do zrealizowania w tej formie w dużej grupie.

Dalsze etapy badania w ramach pilotażu obejmują wywiady indywidualne po 3 i po 6 miesiącach od zakończenia projektu. Ponadto od września 2016 r. planowane jest rozpoczęcie części głównej projektu *Wykielkuj na rynku pracy*, w którym będą mogły wziąć udział biblioteki publiczne z całej Polski, a po jej zakończeniu – badania wpływu (w etapach: po zakończeniu projektu, po 3 i po 6 miesiącach). Uzupełnieniem dla tej jakościowej oceny będzie ogólnopolska ankieta mająca na celu określenie zasięgu oraz zakresu wpływu społecznego bibliotek.

Bibliografia

1. AABØ Svanhild, AUDUNSON Ragnar, VÅRHEIM Andreas. *How do public libraries function as meeting places? Library & Information Science Research*. 2010, Vol. 32, s. 16-26. ISSN 1030-5033.
2. ANNEAR Steve. *Boston Public Library to offer free yoga classes. Boston Globe* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.bostonglobe.com/metro/2015/12/16/downward-dog-anyone-boston-public-library-offer-yoga-classes/E5rSo407Rohqk4iJCvQtKL/story.html>. Stan z dnia 25.04.2016.
3. BELANGER Jackie, HILLER Steve. *Value and impact: convergence of assessment and performance measurement*. In HALL Ian, THORNTON Stephen, TOWN Stephen (red.). *Proceedings of the 10th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services* [Dokument elektroniczny]. York: University of York, 2014, s. 25-32. Tryb dostępu: <https://www.york.ac.uk/media/abouttheuniversity/supportservices/informationdirectorater/documents/northumbriageneraldocs/10th%20Northumbria%20Conference%20Proceedings.pdf>. Stan z dnia 25.04.2016.
4. COX Eva, SWINBOURNE Kathleen (red.). In *"A safe place to go": libraries and social capital* [Dokument elektroniczny]. Sydney: UTS, State Library of New South Wales, 2000. Tryb dostępu: http://www.sl.nsw.gov.au/sites/default/files/safe_place.pdf. Stan z dnia 25.04.2016.
5. DARAS Tomasz, JERZAK Maria. *Wpływ cech społeczno-demograficznych osób bezrobotnych na możliwość znalezienia pracy: badanie na podstawie danych BAEL w latach 1993-2003*. Warszawa: Narodowy Bank Polski, 2005.
6. *Edukacja – Rozwój – Innowacja. Odkryj swój potencjał* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.biblioteka.wroc.pl/mlodziez/projekty/edukacja-rozwoj-innowacja>. Stan z dnia 25.04.2016.
7. *Enriching communities: the value of public libraries in New South Wales. Australasian Public Libraries and Information Services*. 2009, Vol. 22, Iss. 1, s. 6-12. ISSN 1030-5033.
8. GŁOWACKA Ewa. *Kultura oceny w bibliotekach: obszary, modele i metody badań jakości zasobów oraz usług biblioteczno-informacyjnych*. Toruń: Wydawnictwo Naukowe UMK, 2015. ISBN 9788323135012.
9. *How Americans value public libraries in their communities* [Dokument elektroniczny]. Washington: Pew Research Center, 2013. Tryb dostępu: http://libraries.pewinternet.org/files/legacy-pdf/PIP_Libraries%20in%20communities.pdf. Stan z dnia 25.04.2016.
10. ISO 16439:2014 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. 2014.
11. JOHNSON Catherine A. *Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the relationship. Library & Information Science Research*. 2010, Vol. 32, s. 147-155. ISSN 0740-8188.
12. JOHNSON Catherine A. *How do public libraries create social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons. Library & Information Science Research*. 2012, Vol. 34, s. 52-62. ISSN 0740-8188.
13. KIRKPATRICK Donald. *Cztery poziomy oceny efektywności szkoleń*. Warszawa: Studio Emka, 2001. ISBN 8388931067.
14. KORAL Jolanta. *„Detektyw” śledzi rynek pracy* [Dokument elektroniczny]. Warszawa: Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, 2008. Tryb dostępu: http://rynekpracy.org/files/1bezbobocie.org.pl/public/casy_it_work_pl/081126_casy_it_detektyw.pdf. Stan z dnia 25.04.2016.
15. *Laser Foundation Libraries Impact Project* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.bl.uk/aboutus/acrossuk/workpub/laser/news/awards2004/laserfinal6.pdf>. Stan z dnia 25.04.2016.
16. *O projekcie Link do przyszłości* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://linkdoprzyszlosci.pl/o-projekcie/>. Stan z dnia 25.04.2016.
17. *O projekcie Rozpracuj to z biblioteką* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: https://wirtualnysegregator.org/pl/rozpracuj_to_z_biblioteka/o_projekcie. Stan z dnia 25.04.2016.
18. *Organizacje pozarządowe bibliotekom: katalog ofert: II runda Programu Rozwoju Bibliotek* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://programrozwojubibliotek.org/wp-content/uploads/2015/08/NGO_bibliotekom_katalog_ofert_II_RUNDA.pdf. Stan z dnia 25.04.2016.

19. *Organizacje pozarządowe bibliotekom: katalog ofert: III runda Programu Rozwoju Bibliotek* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://programrozwojubibliotek.org/wp-content/uploads/2015/08/NGO_bibliotekom_katalog_ofert_III_RUNDA.pdf. Stan z dnia 25.04.2016.
20. ŚLUSARCZYK Łukasz. *Doradztwo zawodowe w bibliotece. Bibliotekarz Warmińsko-Mazurski* [Dokument elektroniczny]. 2008, nr 1/2. Tryb dostępu: http://www.wbp.olsztyn.pl/bwm/1-2_08-ie/doradztwo.htm. Stan z dnia 25.04.2016.
21. USHERWOOD Bob. *Accounting for outcomes: demonstrating the impact of public libraries. Australasian Public Libraries and Information Services*. 2002, Vol. 15, Iss. 1, s. 5-13. ISSN 1030-5033.
22. VAKKARI Pertti, AABØ Svanhild, AUDUNSON Ragnar Andreas, HUYSMANS Frank, OOMES Marjolein. *Perceived outcomes of public libraries in Finland, Norway and the Netherlands. Journal of Documentation* [Dokument elektroniczny]. 2014, Vol. 70, Iss. 5, s. 927-944. Tryb dostępu: <https://oda.hio.no/jspui/bitstream/10642/2317/1/1156892post.pdf>. Stan z dnia 25.04.2016.
23. VAKKARI Pertti, SEROLA Sami. *Perceived outcomes of public libraries. Library & Information Science Research*. 2012, Vol. 34, s. 37-44. ISSN 0740-8188.
24. WAINWRIGHT Susan. *Measuring impact: a guide to resources* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://portals.wi.wur.nl/files/docs/ppme/measuringImpact20012003.pdf>. Stan z dnia 25.04.2016.
25. WILDEMUTH Barbara M. *Application of social research methods to questions in information and library science*. Westport: Libraries Unlimited, 2009. ISBN 1591585031.
26. ZINOVIEFF Michael. *Review and analysis of training impact evaluation methods, and proposed measures to support a united nations system fellowships evaluation framework* [Dokument elektroniczny]. Geneva: UN Task Force on Impact Assessment of Fellowships, 2008. Tryb dostępu: http://esa.un.org/techcoop/fellowships/SFOMeeting/ParticipantArea/BackgroundDocuments/6_REVIEW%20repo.rt%20FINAL%20.pdf. Stan z dnia 25.04.2016.

Andrzej Koziara
Departament Informatyczny CINIbA
Andrzej.Koziara@ciniba.edu.pl

Zarządzanie zasobami technicznymi Centrum Informacji Naukowej i Biblioteki Akademickiej w Katowicach. System RFID jako serce usług bibliotecznych.

Rozwiązania techniczne i organizacyjne oraz zasady bezpieczeństwa eksploatacji

Słowa kluczowe: automatyzacja procesów bibliotecznych, technologia RFID w bibliotekach, właściwości RFID HF, właściwości RFID UHF, wdrażanie technologii RFID w bibliotekach

Abstrakt: Ostatnie dziesięciolecie XX w. i pierwsze piętnastolecie XXI w. to czas rewolucyjnych zmian w organizacji pracy bibliotek. Główny wpływ na ich kształt miał gwałtowny rozwój mikroelektroniki i informatyki. Pierwszy okres to czas wdrożeń systemów informatycznych, natomiast drugi to ich rozwój i wyposażanie w urządzenia z grupy technologii bibliotecznej. Jednym z elementów, których wdrożenie niesie za sobą kilkunastoletnie konsekwencje technologiczne, jest zastosowanie znaczników RFID. Przystępując do realizacji takiego zadania, należy w prawidłowy i odpowiedzialny sposób wybrać parametry techniczne etykiet i urządzeń, kierując się ich właściwościami fizycznymi, jak również zapewnić współpracę z eksploatowanym informatycznym systemem wspomagającym pracę biblioteki. W szczególności należy zwracać uwagę na wszelkie aspekty związane nie tylko z bieżącą organizacją pracy biblioteki, lecz również na wszystkie zagadnienia związane z jej przemodelowaniem, wynikającym z konieczności przestrzegania przepisów prawa oraz norm międzynarodowych. Bardzo ważnym zagadnieniem jest zapewnienie takiej obudowy prawnej i organizacyjnej, by wybrany model pracy systemu informatycznego, współpracującego z posiadanymi i projektowanymi elementami wyposażenia z grupy technologii bibliotecznej, zapewniał akceptowalny poziom ryzyka w zakresie bezpieczeństwa informacyjnego, przy spełnieniu założonego czasu dostępności usług biblioteki. Wszystkie te zagadnienia omówiono w artykule.

Key words: Automation of the library processes, RFID technology in libraries, properties of the RFID HF, properties of the RFID UHF, implementation of the RFID technology in libraries

Abstract: The last decade of the 20th century and the first fifteen years of the new millennium have witnessed revolutionary transformation in the organization of library workflow. The main reason for change is the development of microelectronics and information technology. The last decade of the 20th century was a the period of implementation of IT systems in libraries world-wide, while the first fifteen years of the 21st century saw the development of these systems and the introduction of devices supporting the newly evolved technologies. One of the elements of implementation brought about significant and long-lasting consequences in terms of the development of technology. This was the introduction of the RFID markers. When implementing the application of the RFID markers as labels for particular subsets of library collections, it is indispensable to choose properly

and responsibly the technical parameters of both the labels and the devices supporting the library workflow especially their physical properties as well as to check their compatibility with the IT system supporting the operations of libraries. While implementing the RFID markers, it is essential to pay special attention to all aspects of routine operations of libraries such as consequences of the remodeling processes related to ongoing transformations of legal regulations impacting the libraries and the evolution of international norms. It is therefore particularly important to take steps toward the implementation of solutions which would warrant the compatibility between the legal/organizational frameworks of reference and the library technology. As a result the selected model of the IT supporting the workflow, compatible with the existing (and planned) hardware system supporting library technology, would guarantee acceptable risk of IT safety. This solution meets the standard requirements concerning the maximum access time to particular library services.

Przełom XX i XXI w. to czas ogromnych zmian w polskich bibliotekach naukowych i wynikających z tego zadań dla kadry nimi zarządzającej. Pierwszym etapem tych zmian była realizowana w ubiegłym wieku informatyzacja. W wielu regionach lub na poszczególnych uczelniach były realizowane wdrożenia różnej klasy i różnej wielkości systemów bibliotecznych. W pierwszej połowie lat dziewięćdziesiątych XX w. duża ich część była współfinansowana przez fundację Melona. Równocześnie, przy współudziale centralnych funduszy zarządzanych przez ministerstwo nadzorujące szkolnictwo wyższe, zostały wdrożone czołowe, jak na ówczesne czasy, zagraniczne systemy biblioteczne, najczęściej skonfigurowane w postaci instalacji miejskich lub regionalnych. Realizując zadania według grafiku centralnego, śląskie szkoły wyższe przesunięte na jego koniec miały bardzo małe szanse na zewnętrzne sfinansowanie procesu komputeryzacji. Na domiar złego w związku ze zmianami ustrojowymi w Polsce na początku lat dziewięćdziesiątych nastąpiło przesunięcie dotacji zagranicznych bardziej na wschód (np. Ukraina, Białoruś czy Mołdawia), co spowodowało brak jakichkolwiek środków centralnych na realizację zadań związanych z informatycznym wspomaganie procesów bibliotecznych na Śląsku. Dopiero dokończenie w 1999 r. reformy samorządowej zainspirowało inne podejście do właściwego finansowania regionalnego szkolnictwa wyższego. Obraz nie do końca sprawiedliwego traktowania regionów w zakresie finansowania zaplecza nauki został uzupełniony wykluczeniem środowiska naukowego Śląska z centralnego finansowania centrów superkomputerowych, które w sposób naturalny stawały się zapleczem do wdrażania regionalnych systemów wspomaganie zarządzania zbiorami bibliotecznymi. Sytuacja ta w sposób dobitny uświadomiła władzom śląskich uczelni fakt, że stają przed bardzo ważnym zadaniem – koniecznością zbudowania struktur odpowiedzialnych za budowanie procesów wspomagających działania organizujące prace instytucji. W przypadku bibliotek na przełomie XX i XXI w. zauważono, że znajdują się one w niszy technologicznej, gdyż ich automatyzacja znajdowała się poza zainteresowaniem większości polskich firm komercyjnych. Sytuacja ta spowodowała, że Śląsk, region z ogromnym zaludnieniem i dużą koncentracją uczelni wyższych, stał się enklawą, w której panowały odmienne od podobnych regionów warunki rozwoju bibliotek państwowych szkół wyższych. Sytuacja ta w sposób oczywisty przeniosła się na pierwsze dziesięciolecie XXI w., tworząc zaplecze do działań, jakie były podejmowane w tym regionie.

Prezentowane opracowanie to studium przypadku, które ma usystematyzować i opisać dostrzeżone przez autora czynniki mające wpływ na zakończone powodzeniem wdrożenie

i eksploatację technologii RFID w bardzo dużej bibliotece akademickiej, stanowiącej konsorcyjną bibliotekę główną Uniwersytetu Śląskiego (UŚ) i Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach (AE w Katowicach). Szczególnie ważnymi są tutaj wszystkie aspekty techniczne, technologiczne i organizacyjne, jakie musiały zostać uwzględnione na wszystkich etapach realizacji inwestycji. Tekst ten jest przeznaczony dla zarządzających bibliotekami różnych szczebli, w szczególności dla dyrekcji bibliotek, które – jak to jest opisane w obecnie obowiązującej normie PN-EN ISO 9001 – stają się główną siłą sprawczą w ustaleniu kontekstu działania organizacji i poprzez skupioną w ich rękach jednoosobową odpowiedzialność decydują o powodzeniu realizacji usług informacyjno-bibliotecznych. W sposób pomocniczy winien stać się również jednym z wzorców dla instytucji wspomagających w ramach uczelni działalność bibliotek, jak również być dobrym przykładem dla władz uczelni w organizacji współdziałania służb nadzorujących ich pracę. W szczególności zawarte w nim informacje powinny posłużyć pracownikom technicznym i bibliotekarzom do przygotowania materiałów niezbędnych do podejmowania decyzji w tych bibliotekach, które pracują nad wdrażaniem technologii RFID. Opisane w artykule działania podejmowane przez pracowników uczelni powinny posłużyć do przygotowania procesów organizacyjnych, które są niezbędne do osiągnięcia długotrwałych sukcesów przy wdrażaniu rozwiązań technologicznych.

Omawiając aktualne osiągnięcia w zakresie zarządzania usługami informacyjno-bibliotecznymi bazujące na automatyzacji CINIbA, należy przedstawić zakres i charakter prac, jakie były podejmowane już od początku lat dziewięćdziesiątych XX w. przez biblioteki główne Uniwersytetu Śląskiego i ówczesnej Akademii Ekonomicznej w Katowicach. Ze względu na niszowy charakter prac bibliotecznych podstawą do podejmowania działań zmierzających do zaprojektowania, wdrożenia i utrzymywania oprogramowania wspomagającego niektóre procesy biblioteczne stały się zespoły bibliotekarzy i informatyków będących pracownikami macierzystych instytucji. Skromne zasoby ludzkie i finansowe powodowały, że przynajmniej na wstępnym etapie należało wybrać elementy, które według wewnętrznej oceny rezultatów wdrożenia uproszczonych systemów informatycznych dawały jak największe efekty organizacyjne. W systemie biblioteczno-informacyjnym Uniwersytetu Śląskiego (Bibliotece Głównej UŚ, a później w bibliotekach Wydziału Nauk Społecznych i Wydziału Nauk o Ziemi), wybór padł na lokalnie instalowany w ramach sieci Novell system ISIS, przygotowany głównie do drukowania kart (w ramach modułu OPAC) i do uproszczonych przeszukiwań bibliograficznych. Bazy powstałe w tamtym okresie były prezentowane od 1996 r. do połowy pierwszej dekady XXI w. w systemie sieciowego rozpowszechniania źródeł informacyjnych (baz danych) Infoware CD/HD, a później w IRIS CDWebWare [4; 5; 6].

Kolejnym etapem pracy, po fiasku sfinansowania ze środków zewnętrznych oprogramowania do automatyzacji procesów bibliotecznych naukowych bibliotek Śląska, było podjęcie w 1996 r. przez Bibliotekę Uniwersytetu Śląskiego (BUŚ) równoległe dwóch działań organizacyjnych. Pierwszym z nich było wdrożenie elektronicznej rejestracji wypożyczeń z wykorzystaniem elementów systemu APIN, przygotowanego przez pracowników Biblioteki Politechniki Wrocławskiej (moduł obsługi magazynu oraz elektronicznej wypożyczalni).

Natomiast drugim było przystąpienie do testowania systemu bibliotecznego Prolib, ocenionego wcześniej jako czołowego systemu polskiego (ocena była przygotowywana na potrzeby wniosku do fundacji Melona), wdrożonego użytkowo już wcześniej, bo w 1994 r. na Akademii Ekonomicznej w Katowicach. Konieczność przeprowadzenia dodatkowej oceny związana była z podjętą wcześniej decyzją o modelu obsługi systemu biblioteczno-informacyjnego UŚ. Model ten wypracowany w czasie wdrażania sieciowego systemu rozpowszechniania baz danych zakładał, jak w przypadku innych systemów informatycznych Uniwersytetu Śląskiego, że pojedynczy system komputerowy powinien być przystosowany do sieciowej obsługi wszystkich agend tego samego rodzaju bez względu na ich lokalizację terytorialną. Decyzja ta jak na połowę lat dziewięćdziesiątych XX w. była stosunkowo nowatorska i jej opis znalazł miejsce w czasie konferencji INFOBAZY 2005 [5] jako przykład systemowego podejścia do kompleksowego rozwiązywania problemów informatyzacji całych organizacji. Równolegle zakładano, że należy unikać systemów wymagających stosowania dodatkowych, pozasystemowych funkcji dla zapewnienia obsługi całości działań instytucji (dla biblioteki był to m.in. moduł gromadzenia wielooddziałowego). Zwieńczeniem prowadzonych prac było przeprowadzone w 1998 r. przez BUŚ i biblioteki specjalistyczne Uniwersytetu Śląskiego platformowe wdrożenie dla pełnego sieciowego użytku produkcyjnego Kompleksowego Systemu Zarządzania Biblioteką Prolib. Od tej chwili wszystkie działania były związane z wybranym systemem wspomaganie obsługi biblioteki, co pozwoliło, we współpracy z jego producentem, prowadzić właściwie ukierunkowany rozwój, dostosowując go do aktualnych potrzeb zmieniającej się organizacji pracy w rozproszonych systemach biblioteczno-informacyjnych uczelni wyższej [4; 6].

Osiągnięty na przełomie 1994 i 1995 r. sukces w pozyskaniu środków europejskich na finansowanie systemu sieciowego rozpowszechniania danych zainspirował władze Uniwersytetu Śląskiego do zintensyfikowania działań na rzecz pozyskania terenu na budowę biblioteki. Całkowity przełom w tej sprawie nastąpił w 1999 r., tj. po dokończeniu reformy samorządowej. Powołane wtedy samorządowe województwa i miasta uzyskały możliwość ścisłej współpracy z państwowymi uczelniami wyższymi. Pozwoliło to na kolejne działania, które doprowadziły do powstania Centrum Informacji Naukowej i Biblioteki Akademickiej (CINiBA) jako instytucji konsorcyjnej Uniwersytetu Śląskiego i Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach. Plany budowy budynków dla bibliotek istniały przynajmniej od połowy lat osiemdziesiątych XX w. Mimo różnych starań plany te w głównej części inwestycyjnej były niemożliwe do realizacji, gdyż przy centralnym planowaniu Uniwersytet Śląski i Akademia Ekonomiczna w Katowicach spychane były na dalekie miejsca rankingowe. Kolejny przełom nastąpił w grudniu 2000 r., kiedy to po przejęciu od Katowickiego Holdingu Węglowego miasto Katowice przekazało Uniwersytetowi Śląskiemu działkę z celowym przeznaczeniem na budowę budynku dla Biblioteki Uniwersytetu Śląskiego. Mimo że przestrzeń ta kojarzyła się ze sportowym obrazem miasta Katowice (w chwili przekazania zajmowały ją pozostałości po spalonej hali sportowej i lodowisku Torkat), Rada i Zarząd Miasta Katowice widziały jej przyszłość jako kolejnego elementu infrastruktury Uniwersytetu Śląskiego. Przeznaczenie to było wzmacniane faktem, że działka znajdowała się pomiędzy budynkami Wydziału Nauk Społecznych oraz Wydziału Prawa i Administracji w ramach centralnego kampusu UŚ w Katowicach zlokalizowanego przy ulicy Bankowej.

Działania te pozwoliły w połowie 2002 r. na ogłoszenie przez Oddział Wojewódzki Stowarzyszenia Architektów Polskich (SARP) z inicjatywy i przy współudziale Uniwersytetu Śląskiego dwuetapowego konkursu architektonicznego na opracowanie koncepcji Centrum Informacji Naukowej i Biblioteki Uniwersyteckiej Uniwersytetu Śląskiego. Konkurs ten został rozstrzygnięty 24 marca 2003 r., a jego zwycięzcą została pracownia HS99 z Koszalinu. Nagrodzona koncepcja architektoniczna została opracowana na podstawie pierwszej wersji programu użytkowego, przygotowanego przez zespoły merytoryczne pracowników BUŚ jeszcze w 2000 r., tj. zaraz po otrzymaniu działki. Korzystając z opracowania projektowego oraz zmodernizowanego później programu użytkowego na początku 2004 r., przygotowano studium wykonalności projektu i złożono wnioski na dofinansowane inwestycje w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego Województwa Śląskiego na lata 2004–2006. Mimo wielkich nadziei wniosek ten nie otrzymał finansowania, a jednym z głównych powodów porażki było równoległe złożenie podobnego wniosku przez Akademię Ekonomiczną w Katowicach. Zaistniała sytuacja zainspirowała władze obydwu uczelni do zawarcia w dniu 7 stycznia 2005 r. porozumienia, w którym Uniwersytet Śląski i Akademia Ekonomiczna w Katowicach zobowiązały się do współpracy w sprawie przygotowania projektu, a w szczególności projektu programu użytkowego wspólnej biblioteki dla obydwu uczelni. Projekt ten, bazując na zaproponowanej w czasie konkursu bryle budynku, miał obejmować wspólne koncepcje, łączące w jednolitej przestrzeni architektonicznej potrzeby dwóch szkół. Ważne było, że od samego początku Miasto Katowice było aktywnym partnerem, co zostało potwierdzone 4 marca 2005 r., kiedy to zawarto porozumienie z Uniwersytetem Śląskim i Akademią Ekonomiczną na rzecz budowy Centrum Informacji Naukowej i Biblioteki Akademickiej.

Połączenie to musiało implikować bardzo wiele zmian funkcjonalnych, gdyż z jednej strony powodowało scalenie ze sobą księgozbiorów, a z drugiej doprowadziło do integracji zespołów ludzkich. Już pierwsze prace wskazały, że przywiązanie do „tradycji” może być tutaj szczególnie uciążliwe. Wtedy to postanowiono, że drogowskazem będą międzynarodowe standardy wyznaczające sposoby postępowania, zmierzające do wypracowania ogólnego modelu organizacyjnego i technologicznego nowej instytucji. W skrócie można powiedzieć, że oparto się na normie opisującej systemy zarządzania jakością ISO 9001, normach związanych z bezpieczeństwem informacji ISO 27001, ISO 17799 i ISO 20000, raportach technicznych opisujących zasady tworzenia i utrzymania rozwiązań teleinformatycznych – rodzinie ISO/IEC TR 13335 oraz na standardach bibliotekarskich MARC 21, opisujących format katalogowania danych bibliograficznych w formie elektronicznej. Przyjęte zasady dały możliwość podejmowania rzeczowych dyskusji, które w sposób bezpośredni przełożyły się na późniejsze prace związane z projektowaniem, zakupem, wdrażaniem i użytkowaniem uruchomionych rozwiązań technologicznych.

W czasie tego etapu prac kluczową była decyzja podjęta w 2007 r. przez Sejmik Województwa Śląskiego, w której budowę Centrum Informacji Naukowej i Biblioteki Akademickiej uznano za projekt kluczowy Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007–2013. Decyzja ta uświadomiła wszystkim pracownikom obu uczelni, że otrzymana szansa jest również obowiązkiem podjęcia dogłębnych studiów nad

rozwiązaniami organizacyjnymi i technologicznymi, jakie powinny zostać wdrożone w nowej, wspólnej dla obydwu uczelni organizacji. Zdając sobie sprawę z odpowiedzialności i rozmiaru przedsięwzięcia, już wtedy przeprowadzono zmiany organizacyjne w Bibliotece Uniwersytetu Śląskiego. Polegały one na powstaniu dwóch dużych oddziałów merytorycznych (scalono m.in. w jeden dział gromadzenia, wymiany i opracowania oraz w drugi informację naukową, obsługę czytelników, wypożyczalnię i obsługę magazynów) oraz silnego oddziału obsługi informatycznej bibliotek. Zmiana organizacji pracy biblioteki dała w kolejnych latach możliwość sprawnego prowadzenia prac, które najczęściej wykonywały doraźnie powoływane zespoły merytoryczno-technologiczne.

Pierwszym zadaniem, jakie musiano wykonać w trybie ekspresowym, było zawiązanie 21 kwietnia 2008 r. przez Uniwersytet Śląski i Akademię Ekonomiczną konsorcjum, które miało zrealizować budowę i uruchomienie instytucji. Dysponując odpowiednimi dokumentami, lider Konsorcjum – Uniwersytet Śląski złożył w maju 2008 r. wniosek o dofinansowanie inwestycji w ramach RPO Województwa Śląskiego na lata 2007–2013. Ogromny udział w jego złożeniu miały zespoły bibliotekarzy i inżynierów, które w integralnej części Studium Wykonalności wypracowały zręby tego, co w późniejszym czasie było podstawą do prowadzenia szczegółowych prac projektowych. Już wtedy zespoły merytoryczne zarządzających zdały sobie sprawę z tego, że żadna „firma” nie jest w stanie dostarczyć gotowych rozwiązań, które pozwolą przy zastosowaniu standardowych procedur zabezpieczyć indywidualne potrzeby projektu [8]. Od tej chwili, wykorzystując zreorganizowane struktury organizacyjne BUŚ, myślano o kolejnych etapach działań, które w tamtym czasie były szczególnie intensywne. Szybko, bo już 8 lipca 2008 r., podpisano umowę z Zarządem Województwa Śląskiego na budowę budynku CINIbA. Jej realizacja prowadzona była w ramach Priorytetu VI RPO „Zrównoważony rozwój miast”, Działanie 6.1 „Wzmacnianie regionalnych ośrodków wzrostu” (formalnie Liderem Projektu został Uniwersytet Śląski, a Partnerem – Akademia Ekonomiczna).

Już na tym etapie, ze względu na rzeczywisty stan projektów technicznych przygotowywanych przez zespoły związane z pracownią HS99, sprawą oczywistą było, że do zadań Generalnego Wykonawcy, którego wyłoniono w postępowaniu publicznym, będzie należała tylko budowa budynku. W zakresie wyposażenia zaprojektowane zostały tylko systemy powiązane na stałe z jego bryłą. Dla elementów teleinformatycznych i elektrycznych (do nich właśnie należy również RFID) były to kanały kablowe, zasilanie 230V, lokalna budynkowa sieć logiczna, a także metalowe regały na książki (oddziaływujące fizycznie na infrastrukturę RFID). Pozostałe jej elementy były przyszłością, która miała zostać napełniona dopiero w latach późniejszych rozwiązaniami zaprojektowanymi przez pracowników UŚ i AE w Katowicach. Tylko taki model pracy umożliwił ogłoszenie przetargów na wyłonienie Inżyniera Kontraktu oraz Generalnego Wykonawcę już na przełomie lat 2008 i 2009. Po umieszczeniu 8 sierpnia 2009 r. w miejscu budowy Centrum Informacji Naukowej i Biblioteki Akademickiej tablicy informacyjnej na jesieni 2009 r. rozpoczęły się pierwsze prace robocze. O tempie budowy budynku CINIbA najlepiej świadczy to, że już latem 2011 r. został on przekazany technicznie i wtedy można było rozpocząć proces wyposażania go w zaprojektowany przez pracowników bibliotek sprzęt technologiczny [8].

By proces wyposażania mógł być prowadzony natychmiast od chwili przejścia budynku, już od 2008 r. rozpoczęto etapowe przygotowanie zmodernizowanego programu użytkowego CINIbA. W szczególności zajęto się opisem scalenia obydwu instytucji w jednolitej, zaprojektowanej przestrzeni architektonicznej. W okresie tym rozpoczęto również prace studialne nad określeniem ostatecznej konstrukcji i roli poszczególnych przestrzeni architektonicznych. Rok ten był również chwilą, gdy przystąpiono do zbierania informacji dotyczących możliwości wykorzystania w nowym budynku nowoczesnych narzędzi technologicznych. Interesowano się innowacyjnymi rozwiązaniami teleinformatycznymi oraz sprzętem wspomagającym biblioteczne procesy technologiczne. Zbierając je i porządkując, opracowano prognozy, które w następnym okresie miały uprościć przygotowanie ostatecznej wersji projektu wyposażenia budynku. Było to szczególnie przydatne jako materiał wyjściowy do opracowania Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówień w realizowanych postępowaniach publicznych [8].

Przygotowywane kolejne wersje programu użytkowego CINIbA uświadamiały również, że obydwie biblioteki nie posiadają środków na przygotowanie się do wspólnej, w pełni efektywnej pracy w nowej lokalizacji. Identyfikując główne potrzeby stwierdzono, że niezbędne jest przygotowanie uzupełniającego projektu współfinansowanego ze środków europejskich. W ramach tego projektu postanowiono wykonać przygotowanie systemu informatycznego do modelu pracy instytucji, retrokonwersję zbiorów przygotowującą je do nowego modelu udostępniania w CINIbA oraz techniczne przygotowanie ich do wolnego dostępu, czyli oklejenie książek naklejką z sygnaturą wolnego dostępu i paskiem wskazującym dział, w jakim będzie udostępniana, a także aplikowanie i programowanie etykiet RFID. Mając pozytywne doświadczenia z realizacji samodzielnie przygotowanego i przeprowadzonego projektu RID, postanowiono zaangażować się, również bazując na kadrze BUŚ, w kolejne działanie współfinansowane ze środków europejskich. Stał się nim projekt „Dostosowanie Systemu Zarządzania Zbiorami Do Nowoczesnego Modelu Otwartych Kolekcji Dziedzinowych – MOK w Bibliotece Uniwersytetu Śląskiego i Bibliotece Głównej Akademii Ekonomicznej w Katowicach”. Projekt został zaprogramowany i zrealizowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego, Priorytet VIII – Infrastruktura edukacyjna, Działanie 8.1 – Infrastruktura szkolnictwa wyższego [9].

Myśląc wieloaspektowo, działania projektowe BUŚ i BG AE realizowano w ramach następujących obszarów:

- wyposażenie trwale związane z budynkiem, np. formy małej architektury
 - z uwzględnieniem odpowiednio wkomponowanych elementów zabezpieczenia zbiorów (w tym z wykorzystaniem RFID);
- wyposażenie automatyzujące prace biblioteczne – w tym systemy samowypożyczania zbiorów z wykorzystaniem technologii RFID;
- typowe wyposażenie teleinformatyczne (serwery, przełączniki, stacje robocze z zainstalowanym odpowiednim oprogramowaniem) – elementy wspomagające wykorzystanie technologii RFID.

Jak się później okazało, wszystkie detale prowadzonych przez konsorcjum prac projektowych miały istotne znaczenie oraz zastosowanie przy przygotowaniu i opisie sprzętu,

jaki należało zakupić w ramach prowadzonych samodzielnie przez pracowników UŚ postępowań przetargowych.

Działania związane z przygotowaniem specyfikacji przetargowej rozpoczęto od zinventoryzowania elementów prawnych oraz normatywnych, które mogły mieć wpływ na zastosowanie omawianych technologii. Oprócz różnych ustaw, których stosowanie w bibliotece jest ewidentne, w zakresie systemów opierających się na informatyce i falach elektromagnetycznych dodatkowo przeanalizowano wpływ na projekty techniczne następujących międzynarodowych rozwiązań normatywnych (w wykazie przytoczono aktualnie obowiązujące wersje dokumentów lub jeśli zostały wycofane postacie, pod jakimi były znane):

- norma PN-ISO/IEC 27001:2014-12 – wersja polska; Technika informatyczna – Techniki bezpieczeństwa – Systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji – Wymagania; wprowadza: ISO/IEC 27001:2013 [IDT];
- norma PN-ISO/IEC 27002:2014-12 – wersja polska; Technika informatyczna – Techniki bezpieczeństwa – Praktyczne zasady zabezpieczania informacji; wprowadza: ISO/IEC 27002:2013 [IDT] (zastąpiła normę PN-ISO/IEC 17799:2007 – wersja polska);
- norma PN-ISO/IEC 27005:2014-01P; Technika informatyczna – Techniki bezpieczeństwa – Zarządzanie ryzykiem w bezpieczeństwie informacji; wprowadza: ISO/IEC 27005:2011 [IDT];
- norma PN-ISO/IEC 20000-1:2014-01P; Technika informatyczna – Zarządzanie usługami – Część 1: Wymagania dla systemu zarządzania usługami; wprowadza: ISO/IEC 20000-1:2011 [IDT];
- norma PN-I-13335-1:1999P; Technika informatyczna – Wytyczne do zarządzania bezpieczeństwem systemów informatycznych – Pojęcia i modele bezpieczeństwa systemów informatycznych; wprowadza: ISO/IEC/TR 13335-1:1996 [IDT];
- norma ISO/IEC TR 13335-2 – opis planowania i zarządzania bezpieczeństwem systemów informatycznych – norma wycofana, używana w wersji angielskiej;
- norma ISO/IEC TR 13335-3 – szczegółowy opis technik zarządzania bezpieczeństwem systemów informatycznych, w tym trójpoziomowa polityka bezpieczeństwa – norma wycofana używana w wersji angielskiej;
- norma ISO/IEC TR 13335-4 – zalecenia dotyczące doboru właściwego rodzaju zabezpieczeń – norma wycofana, używana w wersji angielskiej;
- norma ISO/IEC TR 13335-5 – regulacje dotyczące zabezpieczeń połączeń z sieciami zewnętrznymi (sposoby zabezpieczania sieci wewnętrznej w miejscu jej połączenia z siecią zewnętrzną) – norma wycofana, używana w wersji angielskiej.

W chwili obecnej stosowanie większości z tych norm zostało wprowadzone Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych. Dokument ten notyfikowany w ramach Komisji Europejskiej zmienia Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 11 października 2005 r. w sprawie minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w formie elektronicznej, które utraciły moc z dniem 17 grudnia 2010 r.

Mając uporządkowane tło związane z zarządzaniem systemami informatycznymi współpracującymi z technologią RFID, można było przystąpić do analiz związanych z wyborem jej rodzaju oraz z określeniem parametrów urządzeń i etykiet RFID. Podstawą do dalszych rozważań są funkcje technologii RFID w bibliotece. Ogólnie można powiedzieć, że technologia RFID w bibliotekach służy do:

- realizowania funkcji pozyskiwania informacji oraz wspomaganie obiegu dokumentów (książki, czasopisma czy materiały multimedialne) poprzez działania na podstawie innych rozszerzonych informacji zaprogramowanych w głównej przestrzeni pamięci etykiety;
- realizowania funkcji ochronnej – głównie poprzez wykorzystanie bitu EAS (*electronic article surveillance*) oraz innych uzupełniających jej działania zapisów zaprogramowanych w etykietce klejonej do poszczególnych woluminów.

Pierwszą najważniejszą decyzją, jaką musi podjąć projektant systemu bibliotecznego opartego na technologii RFID, jest wybór, którą technologię będzie stosować instytucja, tj. czy HF (*high frequency*) czy UHF (*ultra high frequency*). Decyzja ta, biorąc pod uwagę koszty w przypadku konieczności późniejszej jej zmiany, jest tak naprawdę decyzją na bardzo wiele lat, a w praktyce może nawet docelową. Podejmując ją, należy brać pod uwagę to, że Radio Frequency Identification (RFID) reprezentuje technologię, która umożliwia przesyłanie danych z najczęściej pasywnego „znacznika” do układu odbiorczego z użyciem fal elektromagnetycznych (często ze względu na zakresy stosowanych częstotliwości zwanyymi radiowymi). Korzystając z podstawowej wiedzy fizycznej, należy pamiętać o tym, że tak jak każde inne fale o stosunkowo niskiej częstotliwości (przy której nie ma znaczenia efekt korpuskularny), podlegają one następującym regułom:

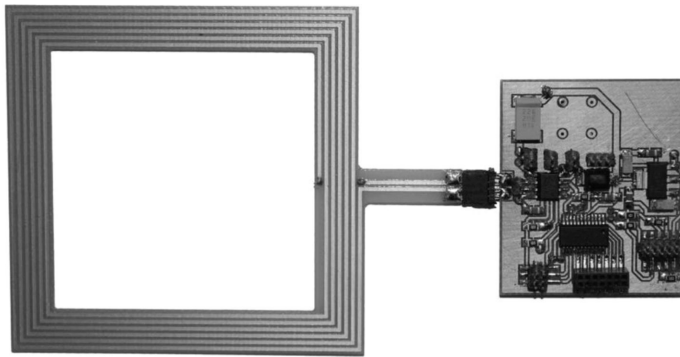
- są odbijane lub pochłaniane przez materiały stojące na ich drodze. Współczynniki odbicia lub pochłaniania fal EM są najczęściej różne dla różnych częstotliwości, jak i materiałów, z którymi zachodzi reakcja fal EM;
- ulegają dyfrakcji, czyli ugięciu na krawędziach przedmiotów stojących na ich drodze (analogicznie jak fale mechaniczne – doświadczenie z dochodzącą do szczeliny falą płaską i wychodzącą ze szczeliny falą kulistą);
- ulegają interferencji, tj. sumowaniu się, gdy w jednym punkcie spotykają się fale pochodzące z różnych źródeł. W przypadku fal o zgodnych częstotliwościach, znajdujących się w tzw. przeciwfazie, występuje zjawisko całkowitego ich wygaszenia.

Dla wykonania szczegółowego porównania właściwości systemów RFID wykonanych w technologiach HF i UHF należy omówić wszystkie parametry opisujące ich właściwości. Pierwszy to częstotliwość ich pracy i powiązana z nią długość fal:

- elementy RFID HF to takie, które pracują z częstotliwością ok. 13,56 MHz. Dla tak przyjętego standardu długość fali EM wynosi około 22 m;
- elementy RFID UHF to takie, które pracują z częstotliwościami z zakresu 865...956 MHz (pasma publiczne do wielorakiego wykorzystania bez konieczności uzyskiwania pozwoleń i koncesji), tj. wykorzystuje fale o długości około 315–335 mm.

Krótkie spojrzenie na powyższe parametry pozwala zauważyć, że długość fali EM różni się około 70 razy. Rozbieżność ta jest znacząca i należy spodziewać się zdecydowanych różnic w zachowaniu się samych elementów RFID, przy pomocy których oznaczane są w bibliotekach woluminy, jak i znacznych różnic w samych zastosowaniach technologii HF i UHF. Równocześnie należy zauważyć, że dla UHF długości fali są w praktyce porównywalne z wielkościami elementów występujących w przestrzeniach bibliotecznych, tj. np. odległości pomiędzy półkami czy gabarytami książek. By zrozumieć, na czym polegają te różnice, niezbędne jest poznanie budowy samej etykiety RFID, jak i omówienie modelu jej pracy. Budowa takiej etykiety (bez uwzględniania rzeczywistych wymiarów oraz jej kształtu) jest identyczna dla obydwu standardów. Do prostszego i precyzyjniejszego zobrazowania tego, co będzie opisywane w dalszej części artykułu, wykorzystano ilustrację pochodzącą z publikacji pracowników Politechniki Rzeszowskiej: Piotra Jankowskiego-Mihułowicza, Włodzimierz Kality, Mariusza Skoczylasa i Mariusza Węglarskiego (fot. 1).

Fotografia 1. Etykieta RFID

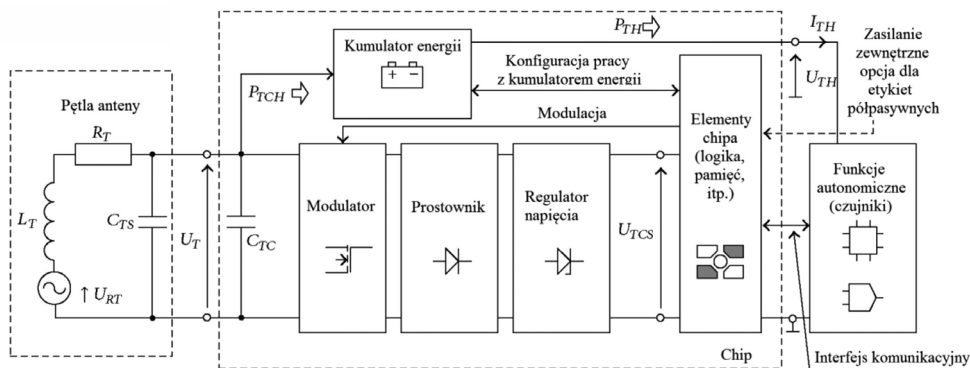


Źródło: JANKOWSKI-MIHUŁOWICZ Piotr, KALITA Włodzimierz, SKOCZYLAS Mariusz, WĘGLARSKI Mariusz. *Modelling and Design of HF RFID Passive Transponders with Additional Energy Harvester* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://dx.doi.org/10.1155/2013/242840>.

Jak widać, standardowa etykieta RFID składa się z dwóch zestrojonych ze sobą części, tj. anteny nadawczo-odbiorczej i wykonawczego układu elektronicznego. Antena to element całkowicie bierny, którego parametry są dobierane tak, by wykazywała się jak największą sprawnością dla częstotliwości, z jaką używana jest etykieta. Oprócz układu i grubości zwojów ważnym parametrem, który decyduje o jej właściwościach, jest materiał przewodzący, z jakiego została wykonana (dokładnie od oporu właściwego materiału), co przy zachowaniu parametrów geometrycznych powoduje, że etykiety z antenami wykonanymi z lepszych przewodników posiadają większą (lepszą) sprawność od tych, których anteny są wykonane z materiałów o mniejszej przewodności właściwej. Drugim elementem jest kilkuczęściowy układ elektroniczny wyposażony w kumulator energii (sama etykieta biblioteczna nie ma zasilania, lecz korzysta z energii pozyskanej z zewnętrznego pola EM), zawierający elementy pamięciowe do przechowywania informacji oraz nadajnik korzystający z tej samej anteny, wykorzystywanej tutaj do wysyłania informacji do zewnętrznych urządzeń odbiorczych.

Dla zrozumienia ograniczeń technologii RFID niezbędne jest bardziej szczegółowe scharakteryzowanie sposobu jej pracy. Najlepiej posłużyć się tutaj drugim obrazem, na którym zamieszczony jest schemat zastępczy etykiety RFID, tj. taki, który nie przedstawia konkretnej konstrukcji elektronicznej, lecz obrazuje parametry pracy systemu (rys. 1).

Rysunek 1. Schemat blokowy RFID



Źródło: JANKOWSKI-MIHUŁOWICZ Piotr, KALITA Włodzimierz, SKOCZYŁAS Mariusz, WĘGLARSKI Mariusz. *Modelling and Design of HF RFID Passive Transponders with Additional Energy Harvester* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://dx.doi.org/10.1155/2013/242840>.

Szczególne znaczenie mają następujące elementy przedstawione na schemacie:

- *Energy harvester* – kumulator energii;
- L_T – indukcyjność anteny;
- R_T – opór właściwy etykiety – mniejszy dla etykiet z antenami miedzianymi, większy dla tych, które są wyposażone w anteny aluminiowe;
- C_{TS} – pojemność anteny, zmienna m.in. wraz z natężeniem pola EM, temperaturą czy ciśnieniem atmosferycznym; wpływ na nią ma też materiał, w którym została umieszczona antena (tutaj np. grubość książki);
- C_{TC} – pojemność wejściowa chipa, zmienna m.in. wraz z temperaturą i wielkością napięcia U_T .

Porównując z sobą działanie identycznych etykiet wklejonych w różne woluminy, można dojść do wniosku, że wymienione powyżej elementy dobierane są tak, by ich częstotliwości rezonansowe zestrajały się z układami urządzeń technologicznych wtedy, gdy zostaną zaaplikowane do „średniej grubości książki”.

Obserwując zachowanie się przedstawionego układu RFID w obydwu zakresach częstotliwości, można zauważyć następujące cechy charakterystyczne: możliwość pracy przy różnych odległościach od anten, różną wrażliwość na zakłócenia, odmienne możliwości przechowywania informacji oraz różną szybkość czytania informacji.

W przypadku pierwszej z wymienionych cech, tj. możliwości pracy przy różnych odległościach od anten, można wskazać na następujące różnice:

- chip HF – praca w odległości nie większej niż 0,5 m (zalecane 0,45 m). W ogólności odległość ta nie powinna być większa niż dziesiąta część wielkości $\frac{1}{4}$ długości fali nośnej (zapewnia to największą stabilność strojeniową). Implikuje to konieczność konfigurowania urządzeń łącznie z bramkami zabezpieczającymi tak, by nie została ona przekroczona, w szczególności, że z reguły ze względu na natężenie pola jest ona graniczna dla skutecznej pracy systemu. Obrazowo skuteczność pracy związana jest z kształtem pola EM i rozkładem jego mocy w przestrzeni;
- chip UHF – praca z większych odległości (dotyczy również bramek zabezpieczających), co najczęściej wymaga stosowania pól EM o znacznie większych mocach. W przypadku stosowania pól ciągłych mogą one znacząco przekraczać wartości bezpieczne dla człowieka. Z reguły przy stosowaniu technologii RFID UHF anteny powinny być włączane i wyłączane automatycznie przez inne elementy sterujące (np. czujniki ruchu, zbliżeniowe pojemnościowe itp.) tylko na chwilę, gdy istnieje potencjalna możliwość znalezienia się w ich zasięgu etykiet, z których należy odczytać dane. Należy pamiętać o zachowaniu odpowiednio dużych odległości pomiędzy poszczególnymi urządzeniami technologicznymi, by ich pola wzajemnie się nie zakłócały lub by zjawisko interferencji fal nie wytwarzało stref martwych, nawet przy stosunkowo małej odległości od pojedynczej anteny. Szczególnej uwagi wymagają systemy bramek zabezpieczających i występujące tam interakcje z urządzeniami mobilnymi.

Etykieta RFID, jak każde urządzenie korzystające z fal EM, może być nieskuteczna w działaniu, gdy zostaną zastosowane odpowiednie techniki jej ekranowania. Skuteczność ekranowania można określić na dwóch poziomach. Pierwszy z nich dla pasywnych etykiet RFID (a takie stosowane są w bibliotekach) występuje, kiedy energia docierająca do etykiety jest za mała dla pełnego i prawidłowego jej zadziałania. W pierwszym etapie cyklu pracy systemu ekranowanie wpływa na prawidłowe zadziałanie kumulatora energii (*Energy harvester*), objawiając się zgromadzeniem zbyt małej energii do wzbudzenia pracy chipa. Skuteczność ekranowania jest zależna od rzeczywistego rozkładu przestrzennego pola EM, które dla większych częstotliwości można znacznie łatwiej zakłócić, nawet oddziałując bezpośrednio na antenę w samej etykiecie. Drugi poziom zakłócania pracy etykiety występuje na etapie wysyłania zgromadzonych w niej informacji. Wtedy to szum elektromagnetyczny stanowiący tło dla fal EM wysyłanych przez etykietę jest znacznie bardziej znaczący dla wyższych częstotliwości pracy (czyli dla UHF). Należy również pamiętać o tym, że doświadczenia inżynierów konstruujących układy nadawczo-odbiorcze zostały przełożone na konkretne zastosowania użytkowe, np. w systemach do tłumaczeń symultanicznych. Oceniając możliwość wykorzystania systemów pracujących w pasmach HF i UHF stwierdzono, że dla zachowania pełnej skuteczności działania systemy takie mogą pracować w paśmie HF lub w głębokiej podczerwieni. Stosowanie zakresu publicznego powyżej 865 MHz (tj. używając częstotliwości większych niż pasma zastrzeżone dla koncesjonariuszy nadawców publicznych i komercyjnych, np. telewizyjnych) spotyka się z bardzo dużymi zakłóceniami pochodzącymi od nadajników pracujących w pasmach od około 800 MHz do 862 MHz, jak również jest wrażliwy na inne szумы niezależne od ingerencji człowieka. Należy

pamiętać również o tym, że duże masy wody (jak np. znajdująca się w człowieku) mogą w sposób negatywny wpływać na pracę etykiet dla pasma UHF. Wtedy to człowiek pochłaniając promieniowanie EM bądź zakłóca pracę kumulatora energii, bądź pochłania strumień promieniowania EM niosący w sobie informacje pochodzące z etykiety. Oczywiście pierwszą z niedogodności można wyeliminować, zwiększając natężenie pola pobudzającego, lecz na drugą nie mamy wpływu, gdyż zależna jest ona tylko od fizycznej budowy etykiety RFID. Można to porównać ze zjawiskiem, kiedy zbliżamy się do anteny telewizyjnej, wygaszając sygnał telewizyjny poprzez ekran dla fal EM płynących z nadajnika oraz gdy dotykamy pręta anteny telewizyjnej, przez co polepsza się działanie odbiornika TV. Jest to szczególnie widoczne dla kanałów od 60–69, a więc tych, których częstotliwości występują w bezpośrednim styku z częstotliwościami przeznaczonymi dla etykiet RFID pasma UHF. Podobne zjawiska mogą dotyczyć również etykiet UHF, kiedy w ich pobliżu znajdują się stosunkowo duże masy typowych przewodników, np. żelaza czy węgla. W stosunku do etykiet UHF stwierdzono również zakłócające właściwości większych mas dielektrycznych. Według ocen praktyków związane jest to głównie z odbiciem fal i późniejszymi ich interferencjami.

Należy również zauważyć, że opisane zjawiska decydują w praktycznych zastosowaniach o tym, że systemy HF są bardziej kierunkowymi, czyli ich czułość jest zależna od położenia etykiet względem anten. Dla etykiet UHF zauważono również zwiększoną wrażliwość na zakłócenia pochodzące z pracujących silników elektrycznych, stosowanych np. w eksploatowanych w bibliotekach windach, robotów wykonujących prace na liniach produkcyjnych czy nawet taśm transportowych. Omawiając zdecydowanie większą wrażliwość na zakłócenia etykiet UHF, należy zdawać sobie sprawę z tego, że oprócz ekranowania we wszystkich etykietach następuje tzw. odstrojenie od częstotliwości roboczej. Zupełnie inne zjawisko, które w swoim efekcie jest identyczne jak ekranowanie, ponieważ nie otrzymujemy odpowiedzi z etykiety w zadanym oknie częstotliwości pracy systemu. Odstrojenie to jest spowodowane zmianami sumy pojemności anteny (C_{TS}) i pojemności wejściowej chipa (C_{TC}). Przy założeniu, że konstrukcja etykiet HF i UHF daje możliwość dobrania indukcyjności anteny (L_T) kilkukrotnie mniejszej dla etykiet UHF (w stosunku do etykiet HF) i korzystając z faktu, że częstotliwość pracy etykiety jest odwrotnie proporcjonalna do iloczynu pojemności zastępczej i indukcyjności, można stwierdzić, że pojemność etykiet dla systemów UHF jest przynajmniej dziesięciokrotnie mniejsza niż dla HF. Fakt ten decyduje o tym, że etykiety takie będą zawsze bardziej wrażliwe na wszelkie zakłócenia zewnętrzne, co jest bardzo niekorzystne w przypadku, gdy zależny nam w szczególności na pewności zadziałania etykiety jako elementu zabezpieczającego przedmioty.

Kolejne różnice pomiędzy etykietami HF oraz UHF są związane z odmiennymi możliwościami przechowywania informacji. W przypadku etykiet HF zakres częstotliwości, dla którego światowi producenci komercyjni produkują etykiety o strukturze, w której zastosowano układy pamięciowe, wynosi od 1 kb (1024 bitów) do 64 kb (64*1024 bitów). Daje to możliwość przechowywania 110 bajtów, tj. 880 bitów informacji dla najmniejszych etykiet (pozostała część pamięci niezbędna jest do organizacji pracy chipa) do prawie 8 kB informacji (dla większych chipów ilość pamięci organizacyjnej jest niewiele większa niż dla chipa najmniejszego). Etykiety UHF przeznaczone przez producentów

komercyjnych do przechowywania mniejszej ilości informacji produkowane są w wersjach z pamięcią tylko do 1 kb.

Ostatnia omawiana cecha związana jest z szybkością czytania informacji. Ponieważ zasady kodowania informacji są identyczne dla etykiet HF i UHF, więc w sposób uproszony można przyjąć, że ilość przekazywanej informacji pomiędzy etykietami znajdującymi się w zasięgu anten a układem dekodującego odbiornika jest proporcjonalna do częstotliwości sygnału nośnego, czyli w ciągu 1 sekundy dla systemów UHF ilość informacji pozyskanych z takich etykiet w teorii może być do 70 razy większa niż w systemach HF. W praktyce stwierdzono jednak, że najbardziej wyszukane systemy HF potrafią odczytać ID nawet z 20–25 etykiet, a systemy UHF o podobnej klasie około 200–250. Tak mała, tj. około 10-krotna różnica spowodowana jest wielokrotnym wzbudzeniem systemów etykiet i wielokrotnym odbieraniem powtarzających się danych, które w poszczególnych interwałach czasowych również nakładają się na siebie.

Po rozważeniu wszystkich cech opisanych powyżej zespół ekspercki postanowił nie podejmować kolejnego eksperymentu i zdecydował się na zastosowanie technologii HF. Głównymi przesłankami stanowiącymi podstawę do podjęcia decyzji były:

- mniejsza wrażliwość na zakłócenia i ekranowanie etykiet HF;
- mniejsza wrażliwość na przypadkowe sczytanie informacji z etykiet wklejonych do niewłaściwych egzemplarzy;
- wielkość danych do zapisu w etykiecie, gdzie niezbędna stała się wielkość pamięci minimum 2 kb;
- pozytywne doświadczenia dotychczasowych wdrożeń.

Kolejnym problemem, jaki należało rozwiązać na wstępnym etapie projektowania wyposażenia CINiBA, było powiązanie systemu informatycznego ze wszystkimi urządzeniami wykorzystującymi technologię RFID. Po analizie ówczesnych opracowań wyróżniono następujące tryby współpracy informatycznych systemów wspomagania obsługi biblioteki z zewnętrznymi urządzeniami RFID:

1. Tryb bezpośredni – moduły systemu bibliotecznego kontaktują się bezpośrednio przez dedykowane w nich elementy z etykietami RFID (w tym dostarczoną najczęściej przez dostawcę technologii RFID bibliotekę programową). Proces komunikacji odbywa się z wykorzystaniem przystosowanych do tego procedur stanowiących elementy systemu bibliotecznego. Obsługa urządzeń RFID traktowana jest jak każda inna postać wcześniej używanych znaczników automatyzujących procesy biblioteczne. Różnica polega na tym, że raz przygotowane znaczniki trybu „*read only* – tylko do odczytu” (np. nalepki z wydrukowanymi kodami kreskowymi) w systemie zostają zastąpione pracującymi w trybie „*read write* – odczyt zapis” etykietami RFID. Działające wewnątrz systemu bibliotecznego procedury umożliwiają zapisanie wszelkich niezbędnych określonych warunkami bezpieczeństwa logów w sposób niezależny od administratorów czy użytkowników systemu.
2. Tryb z bramką funkcjonalną SIP-2 – sposób pracy przeznaczony dla urządzeń technologicznych firm niezależnych od producenta systemu bibliotecznego. Przy spełnieniu standardu protokołu i po sprawdzeniu zgodności oprogramowania

urządzeń (niezbędny proces certyfikowania) działające wewnątrz systemu bibliotecznego procedury umożliwiając zapisanie wszelkich niezbędnych określonych warunkami bezpieczeństwa logów w sposób niezależny od administratorów czy użytkowników systemu.

3. Tryb z bramką funkcjonalną (usługą systemu bibliotecznego najczęściej konstruowaną jako tzw. web services), przeznaczoną do kontrolowanego pobierania danych z wykorzystaniem międzysystemowej platformy komunikacyjnej. Bramka taka służy do pobierania danych z systemu bibliotecznego przez oprogramowanie dostarczane najczęściej przez producentów urządzeń RFID. Dla zachowania niezbędnej sprawności działania dostarczane wraz z urządzeniami programy muszą przechodzić proces standaryzacji. Dane pobierane z bramki używane są najczęściej do programowania zawartości etykiet RFID. Przy założeniu, że wszystkie takie czynności są zapisywane w logach przez system biblioteczny, usługa taka może być niemalże traktowana w zakresie bezpieczeństwa czynności przez nią wykonywanych jak oprogramowanie pracujące w trybie bezpośrednim.
4. Tryb dostępu przez ODBC – niezgodny z normami bezpieczeństwa systemów informatycznych wynikającymi z Rozporządzenia Rady Ministrów oraz międzynarodowych standardów bezpieczeństwa systemów informatycznych. Często stosowany, gdy system biblioteczny nie posiada narzędzi dedykowanych do współpracy z „systemami zewnętrznymi”, a jego producent nie przewiduje ich wyprodukowania.
5. Tryb synchronizacji zewnętrznej danych (*offline*) – rejestracje działań realizowane są poza podstawowym systemem bibliotecznym, a dane synchronizowane są z nim w interwałach czasowych, które najczęściej określane są przez użytkownika obydwu składników oprogramowania. Jeśli system posiada bramkę, której działanie jest rejestrowane w logach systemowych, może zostać on uznany jako spełniający wymagania z Rozporządzenia Rady Ministrów, w przeciwnym razie (np. gdy wykorzystuje dostęp ODBC) jest on niezgodny z normami bezpieczeństwa.

Prowadząc w ramach projektu MOK prace nad rozwojem systemu bibliotecznego ProLib (przewidywanego w ramach kontynuacji jako docelowy system CINIbA), podjęto decyzję, że dopuszczalne do użytkowania są tylko trzy pierwsze opisane opcje. Postanowiono, że tryb bezpośredni będzie stosowany dla stanowisk, które zostaną wyposażone w zewnętrzne elementy elektroniczne i przystosowane do użytkowania jako „Stanowisko do kodowania etykiet RFID” oraz „Stanowisko wypożyczalni RFID”. Głównymi przesłankami takiej decyzji było spełnianie przez system następujących cech:

- zastosowana technologia RFID powinna być możliwa do wdrożenia na dowolnym modernizowanym lub podmienianym sprzęcie komputerowym;
- komunikacja elementów technologii RFID ze sprzętem komputerowym powinna odbywać się poprzez porty COM lub USB, jako typowo występujące w sprzęcie komputerowym przeznaczonym do pracy biurowej;
- zastosowana technologia RFID powinna umożliwiać pracę oprogramowania systemu bibliotecznego na serwerach aplikacyjnych udostępniających sesje poprzez podstawowy dla nich protokół RDP.

Zadecydowano, że tryb z zastosowaniem bramki SIP-2 będzie wykorzystywany do prowadzenia komunikacji z urządzeniami do samodzielnego wypożyczania zbiorów (zwanymi potocznie „selfcheck’ami”) oraz kombajnem do automatycznego zwrotu książek pracującym w trybie całodobowym (zwanym potocznie „wrzutnią”).

Trzeci tryb z bramką systemową (*webservices* pracujący przy systemie OPAC) wykorzystywany jest do wymiany danych i obsługi systemu rejestracji udostępniania książek w wolnym dostępie oraz na urządzeniach do prezentowania zasobów książkowych na podstawie zapisów w etykietach RFID *bookviewer* (nazwanych potocznie przez dziennikarzy składających wizyty w CINIbA „szukaczami książek”).

Zakupy elementów systemu RFID musiały być zgodne z wcześniej przygotowanymi dokumentami „Studium Wykonalności” obu projektów. I tak w ramach projektu MOK zakupy realizowane były w ramach trzech grup kosztorysowych, tj. „Modernizacji systemu zarządzania biblioteką Prolib”, „Zakupu elementu zabezpieczenia zbiorów” oraz „Zakupu sprzętu do zapisu informacji w etykietach RFID”. Natomiast w ramach projektu CINIbA zakupy były realizowane w dwóch dużych przetargach, tj. „Systemu zabezpieczania zbiorów” oraz „Systemu obsługi samowypożyczeń”. Należy zaznaczyć, że w obydwu przypadkach elementy systemu RFID stanowiły stosunkowo dużą ich część.

Szczegółowo elementy systemu RFID finansowane były z następujących źródeł:

- etykiety RFID – obydwa projekty, tj. CINIbA w ramach przetargu na zabezpieczenie zbiorów oraz MOK;
- stanowiska do kodowania etykiet – projekt MOK (7 szt.);
- stanowiska do wypożyczania zbiorów przez bibliotekarzy – projekt CINIbA system obsługi samowypożyczeń (8 szt.);
- stanowiska do samodzielnego wypożyczania zbiorów przez czytelników (*selfcheck*) – projekt CINIbA system obsługi samowypożyczeń (6 szt.);
- stanowiska do mobilnej rejestracji udostępnień – projekt CINIbA system obsługi samowypożyczeń (2 szt.);
- wrzutnia z pięciostrefowym sorterem książek – projekt CINIbA system obsługi samo wypożyczeń;
- stanowiska informacyjne *bookviewer* – projekt CINIbA system obsługi samowypożyczeń (12 szt.);
- system bramek RFID – projekt CINIbA system ochrony zbiorów (1 zestaw 7-skrzydłowy oraz 2 zestawy 4-skrzydłowe);
- stanowiska do mobilnego skontrum – projekt CINIbA system ochrony zbiorów (4 szt.).

Realizując projekt MOK, prowadzone było jeszcze jedno z najważniejszych zadań, które miało później wpływ na sprawną integrację obu bibliotek. Były to prace techniczne związane z przygotowaniem księgozbioru do zaprojektowanego modelu udostępniania ich w budynku CINIbA. Prowadzone działania obejmowały również te, które były związane z wdrożeniem technologii RFID. Pierwszym etapem była retrokonwersja rekordów bibliograficznych lub opracowanie nowych (zgodnie z modelem stosowanym w BUŚ,

czyli opracowanie ich w katalogu NUKAT i późniejszy import do baz bibliograficznych UŚ i UE) wraz z nadaniem nowej sygnatury, która miała być używana w porządkowaniu zbiorów w strefie wolnego dostępu oraz była przystosowana do programowania w RFID. Działania te wymagały oczywiście pełnej standaryzacji wersji i konfiguracji systemów bibliotecznych Prolib używanych przez obydwie uczelnie. Finałem tych synchronizacji było przygotowanie i przeprowadzenie integracji danych z obydwu systemów bibliotecznych w lecie 2011 r. (na rok przed przeprowadzką do budynku CINIbA). I tak prace nad wdrożeniem technologii RFID były prowadzone najpierw w dwóch, a później w jednym wspólnym systemie bibliotecznym. Według oceny zarządzających na bazie przeprowadzonego szacowania ryzyka tylko właściwe działania podjęte w okresie przygotowawczym (organizacyjne oraz związane z dedykowanym rozwojem systemu informatycznego) umożliwiły obu bibliotekom użycie tak innowacyjnego modelu pracy. Realizowane zadania uwzględniały m.in.:

- wklejenie etykiet RFID;
- zaprogramowanie danych, m.in. autora, tytułu oraz symbolu UKD;
- naklejenie kolorowych pasków oznaczających dział, w którym znajdować się będzie książka oraz symbolu informującego o zakazie wypożyczania na zewnątrz.

Po integracji danych z obu systemów bibliotecznych wszystkie biblioteki były przygotowane do kolejnej innowacyjnej decyzji technologiczno-organizacyjnej. Dla uniknięcia konieczności przygotowania stanowiska do odbierania zbiorów poza linią bramek w CINIbA wypożyczanie RFID uruchomiono we wszystkich starych lokalizacjach bibliotek na rok przed przeprowadzką. Oczywiście wymagało to znacznej mobilizacji organizacyjnej personelu wykonującego prace techniczne „pod dyktando” aktualnie składanych przez czytelników zamówień. Równocześnie niezbędne było skorzystanie z pewnych eksperymentalnie wdrożonych i użyczonych elementów technologicznych, które w tej chwili są integralnymi składnikami używanego m.in. w CINIbA systemu bibliotecznego. Jedną z nich jest wspólna aplikacja obsługująca wypożyczalnię bez względu na to, czy jest to realizowane w stosunku do zbiorów posiadających etykiety RFID, czy też do tych, które jej nie posiadają.

Podsumowując, wypracowany model współpracy systemu bibliotecznego Prolib CINIbA z etykietami RFID opiera się na następujących zasadach ogólnych:

- podstawą działania stanowisk do kodowania etykiet i wypożyczania zasobów przez bibliotekarzy w systemie Prolib jest model nazwany poprzednio bezpośrednim;
- wykorzystywane są dane krytyczne umożliwiające kontrole krzyżową zapisów:
 - w systemie bibliotecznym Prolib w rekordzie zasobu zapisywany jest unikalny numer ID etykiety lub etykiet RFID wklejonych do woluminu i dodatków;
 - w etykiecie RFID zapisywany jest unikalny numer zasobu (często żargonowo nazywany „kodem kreskowym”);
- dane zapisane w systemie Prolib umożliwiają tzw. obsługę dodatków, polegającą na utworzeniu w systemie bibliotecznym zapisów o zestawach zaprogramowanych etykiet, które zostały wklejone w wolumin główny oraz naklejone na wszystkich załącznikach. W czasie procesu wypożyczania i zwrotu sprawdzana jest ich kompletność oraz zmienione zostają zapisy we wszystkich etykietach w zakresie statusu „w bibliotece – wypożyczona” wraz z dezaktywacją zabezpieczenia.

Opisane rozwiązania oraz warunki wynikające z polityki bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych skłoniły kadrę zarządzającą CINIiBA do zastosowania następującego modelu współpracy systemu bibliotecznego z dodatkowymi urządzeniami technologicznymi RFID:

- podstawą działania stanowisk do samodzielnego wypożyczania zbiorów (znanego najczęściej jako *selfcheck*) oraz wrzutni współpracującej z sorterem jest usługa nazywana bramką SIP-2;
- zastosowana bramka SIP-2 obsługuje transakcje wyłącznie na podstawie ID egzemplarza zaprogramowanego w etykiecie;
- w zależności od założonego trybu obsługi wrzutnię i sorter można przestawiać względem systemu bibliotecznego do pracy w trybach online i offline;
- urządzenia do mobilnego skonstrum pracują w trybie offline, korzystając z kolektora danych z systemu bibliotecznego. Prowadzone są prace koncepcyjne nad opracowaniem założeń do modelu online;
- urządzenia bookviewer wyświetlając informacje o egzemplarzu, korzystają z danych bibliograficznych i statusu książki z etykiety RFID.

Według posiadanej na dzień dzisiejszy wiedzy funkcjonalność obsługi dodatków jest innowacyjnym rozwiązaniem systemu ProLib, które w tej chwili nie ma swojego odpowiednika w żadnej z innych bibliotek w Polsce użytkujących technologię RFID. Rozwiązanie to stało się oczywiście podstawą, która umożliwiła obsługę zbiorów nietypowych na *selfcheckach* i we wrzutni książek.

Podsumowując omawiane w artykule procesy, można zauważyć, iż do doboru i wdrożenia systemów RFID należy podchodzić jak do każdego innego skomplikowanego problemu organizacyjno-technologicznego. Rozwiązywanie tego problemu powinniśmy dokonywać sami, podejmując odpowiednie działania realizowane na podstawie planów przygotowywanych wewnętrznie. Oczywiście proces planowania, jak i późniejsza realizacja powinny być prowadzone z wykorzystaniem wiedzy i doświadczenia osób, które nie są związane z firmami realizującymi zadania i zadania przez nie wykonywane mogą również obejmować rozstrzygnięcie postępowań publicznych. Model wdrażania technologii powinien być traktowany jak każda inna inwestycja, gdzie wykorzystywana jest wiedza i doświadczenia inżynierów specjalistów z wielu dziedzin.

Bibliografia

1. *Dostosowanie systemu zarządzania zbiorami do nowoczesnego modelu otwartych kolekcji dziedzinowych – MOK w Bibliotece Uniwersytetu Śląskiego i Bibliotece Głównej Akademii Ekonomicznej w Katowicach* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://mok.bg.us.edu.pl/>. Stan z dnia 30.06.2016.
2. *Dostosowanie zasobu Śląskiej Biblioteki Cyfrowej do rozszerzonego dostępu internetowego – RID* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://rid.bg.us.edu.pl/>. Stan z dnia 30.06.2016.
3. JANKOWSKI-MIHUŁOWICZ Piotr, KALITA Włodzimierz, SKOCZYLAS Mariusz, WĘGLARSKI Mariusz. *Modelling and Design of HF RFID Passive Transponders with Additional Energy Harvester* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://dx.doi.org/10.1155/2013/242840>. Stan z dnia 22.07.2016.

4. *Kalendarium Biblioteki Uniwersytetu Śląskiego* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.bg.us.edu.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=411&Itemid=150. Stan z dnia 30.06.2016.
5. KOZIARA Andrzej, MAGIERA Ewa. *Model centralnego projektowania i wdrażania systemów informatycznych wspomagających proces działania państwowych szkół wyższych*. In *Konferencja Naukowa Infobazy, 2005* [referat konferencyjny].
6. PAWELEC Dariusz, WITEK Jadwiga, SMYŁŁA Marzena i in. *Projekt „Centrum Informacji Naukowej i Biblioteka Akademicka” wobec trendów i norm w budownictwie bibliotecznym*. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2009, nr 3. Tryb dostępu: <http://www.ebib.pl/2009/103/a.php?pawelec>. Stan z dnia 20.06.2016.
7. *Projekt CINiBA* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://projekt.ciniba.edu.pl>. Stan z dnia 30.06.2016.
8. *Studium wykonalności i dokumentacje przetargowe projektu CINiBA* [Dokument z archiwum BUŚ].
9. *Studium wykonalności i dokumentacje przetargowe projektu MOK* [Dokument z archiwum BUŚ].
10. *Studium wykonalności i dokumentacje przetargowe projektu RID* [Dokument z archiwum BUŚ].
11. *Systemy zarządzania jakością – Wymagania*. Norma PN-EN ISO 9001:2015-10. Warszawa: Polski Komitet Normalizacyjny, 2015. ISBN 978-83-275-5021-7.

Biblioteka akademicka jako skutecznie i sprawnie działająca organizacja. Ujęcie teoretyczne

Słowa kluczowe: biblioteka jako organizacja, skuteczność bibliotek, efektywność bibliotek

Abstrakt: Biblioteki to szczególny rodzaj organizacji usługowych, których specyfikę wyznaczają zadania wspierające naukę, edukację, własny rozwój, dostęp do wiedzy, informacji, ale też wsparcie dla działań kulturalnych, artystycznych czy rozrywki. Celem organizacji *non profit* nie jest zysk, lecz wartości wyższego rzędu. Pożytek jako zysk społeczny występuje w postaci wiedzy, umiejętności, wyższej sprawności intelektualnej. Biblioteki akademickie jako uczelniane centra wiedzy i zasobów edukacyjnych są rozbudowanymi systemami społeczno-technicznymi, otwartymi na potrzeby otoczenia. Artykuł jest spojrzeniem na bibliotekę jako organizację opartą na uniwersalnych zasadach działania i zarządzania. Uświadamia, jak ważne jest zrozumienie prawideł funkcjonowania nowoczesnej organizacji oraz wykorzystania tej wiedzy w praktyce. Celem autorki było zebranie i uporządkowanie teoretycznego materiału na temat organizacji i zarządzania w odniesieniu do bibliotek.

Keywords: library as an organisation, the library effectiveness and efficiency

Abstract: The libraries are distinctive service organisations which specificity is defined by reinforcing the science, education, self-development, access to knowledge and information, and also the support for cultural, artistic and entertainment initiatives. The aim of the non-profit organisation is not its profit but the higher added values. The benefit of social impact appears in wider knowledge, better skills, and higher intellectual efficiency. The academic libraries are the university knowledge and educational resource centres. They are the developed socio-technical systems open to meet the needs of the society. The article presents the library as an organisation based on general and universal management rules. It raises the awareness of the importance of understanding the principles of modern organisation's operation and the application of this knowledge into practice. The author's goal was to find and clarify the theories focused on the library organization and management.

Człowiek przynależąc do zorganizowanej grupy, podporządkowuje się jej normom i zasadom, realizuje założone cele, wypracowuje wspólne wartości [11, s. 42]. To uczestnictwo dokonuje się niezależnie, przez obowiązek szkolny lub też świadomie, na przykład poprzez wybór studiów. Poziom wykształcenia społeczeństwa zależny od poziomu systemu oświaty decyduje o rozwoju państwa. Jego integralną częścią obok szkół są biblioteki i przekazywana przez nie wiedza.

Wszechobecne w naszym życiu organizacje są podstawą rozwoju oraz funkcjonowania społeczeństwa [6, s. 6]. Organizację budują ludzie, którzy przy pomocy odpowiednio dobranych zasobów oraz metod działania pełnią w niej określone funkcje, realizują powierzone

czynności i zadania [11, s. 43]. Nie tylko tworzą oni organizację, ale sami są jej twórcy, społecznym podsystemem [8, s. 45]. Według ekonomisty Rickiego W. Griffina **organizacja** to grupa ludzi współpracująca ze sobą w sposób uporządkowany i skoordynowany dla osiągnięcia założonych celów [20, s. 5]. Z kolei według psychologa i badacza kultury Edgara Scheina organizacja to: „zaplanowana koordynacja działań grupy ludzi dla osiągnięcia wspólnego celu, która odbywa się przez określenie celów szczegółowych, podział funkcji i zadań oraz budowę hierarchii autorytetów” [43, s. 413].

W literaturze istnieje wiele definicji organizacji [2, s. 42–49]. Organizację można postrzegać na różne sposoby: rzeczowo (przedmiotowo), czynnościowo, atrybutowo, a obecnie także systemowo i sytuacyjnie, co powoduje odmienne jej definiowanie oraz dostrzeganie różnych jej aspektów, elementów, cech i rodzajów. Funkcjonuje także wiele jej modeli, opartych na różnorodnych typach podsystemów i relacji [2, s. 42–52; 11, s. 43–49; 35, s. 28–39; 43, s. 414–422]. Wybór modelu dostosowany jest do potrzeb współczesnej organizacji, której oczywistym celem jest sukces. Zgodnie z definicją Petera Druckera, eksperta w zakresie zarządzania, **sukces** to powodzenie mierzone osiąganymi wynikami, ale także zdolność do rozwoju w dłuższej perspektywie czasowej [13, s. 71]. Rozwój oraz sukces organizacji gwarantują sprawne i skuteczne działanie. Według Roberta Griffina **sprawny** to znaczy wykorzystujący zasoby mądrze, bez zbędnego marnotrawstwa, zaś **skuteczny** to podejmujący właściwe decyzje i z powodzeniem wprowadzający je w życie [20, s. 6]. W rejestrze głównych wskaźników sprawności mieści się **postęp**, czyli rozwój. Istotą postępu jest usprawnianie oraz unowocześnianie, czyli **zmiana**, która pozwala przystosować się do nowych okoliczności. Brak zmian w organizacji jest sygnałem stagnacji i atrofii, co prowadzi do utraty jej skuteczności [49, s. 34–35].

Do **kluczowych czynników** sukcesu wpływających na powodzenie organizacji (w tym również bibliotek) należy orientacja w potrzebach otoczenia, otwartość na zmiany, innowacyjność, pozycja instytucji, a także kluczowe kompetencje, umiejętności i technologie służące sukcesowi, wypracowane przez organizacje w trakcie prowadzonej działalności [43, s. 414].

W bibliotekarstwie nie ma jednej ogólnie przyjętej definicji skuteczności, można jednak przyjąć, że jest to działanie, które prowadzi do zamierzonego skutku – celu, zaś miarą skuteczności jest stopień jego osiągnięcia [34, s. 372]. Określenie skuteczności funkcjonowania biblioteki wymaga wcześniejszego określenia celów jej działania, zgodnych z potrzebami jej otoczenia oraz oczekiwaniami użytkowników. Ocenie skuteczności podlegają cele strategiczne, które odnoszą się do misji oraz problemów ogólnych, a także cele taktyczne i operacyjne. Skuteczność celów strategicznych (długoterminowych) zależy od powiązanych ze sobą celów taktycznych i operacyjnych [20, s. 214–215]. Skuteczność może być odniesiona do struktur organizacyjnych: filii, agend, działów, stanowisk czy funkcji, jakie pełni biblioteka, np. informacyjnej, regulacyjnej czy wspomagającej naukę. Przy określaniu skuteczności nie bierze się pod uwagę poniesionych kosztów, czyli nakładów, a jedynie stopień realizacji wyznaczonego celu [46, s. 13–14].

Skuteczność działania biblioteki w rozumieniu stopnia realizowanych celów oraz zadań zgodnych z potrzebami jej odbiorców zależy od wielu różnych czynników,

m.in. zbiorów, infrastruktury (bazy lokalowej i wyposażenia), wiedzy i umiejętności pracowników, metod oraz technik zarządzania, stylów kierowania biblioteką, kultury organizacyjnej, głównie jednak od adaptacji i zdolności do zmian zachodzących w otoczeniu. Przystosowanie biblioteki do zmian otoczenia polega na uświadomieniu nowych potrzeb użytkowników oraz dostosowaniu do nich nowej oferty usług i sposobu funkcjonowania, a także zorganizowaniu sprawnej współpracy z partnerami, dostawcami, sojusznikami strategicznymi, odpowiedniej promocji i reklamie, monitorowaniu konkurencji, ale też pozyskiwaniu nowych klientów. Najważniejszym aspektem przystosowania biblioteki do zmian otoczenia, wpływającym na jej skuteczność, jest jednak sposób zarządzania [46, s. 25–26].

Skuteczność i sprawność funkcjonowania biblioteki, a także zaspokajanie przez nią potrzeb społecznych uzależnione są od prawidłowego procesu planowania, organizowania oraz kontroli i oceny wykonywanych przez nią zadań. Kontrola i ocena służą w efekcie sprawnemu realizowaniu celów, efektywnemu wykorzystaniu zasobów, wysokiemu poziomowi usług i zbiorów oraz satysfakcji użytkowników. Wyznacznikiem sukcesu każdej organizacji jest dążenie do jakości oraz zarządzanie przez jakość, powszechnie stosowane na świecie [52, s. 15]. **Jakość** to zespół cech decydujący o ocenie wyrobu lub usługi [14, s. 551], pewien stopień doskonałości posiadający obiektywne cechy mierzalne oraz cechy subiektywne oceniane przez każdego czytelnika inaczej. Osiągnięcie jakości możliwe jest dzięki sformułowaniu i przestrzeganiu norm, standardów oraz procedur. Do jakości w pewnym zakresie odnosi się też funkcjonalność – użyteczność, praktyczność, niezawodność oraz satysfakcjonowanie odbiorców [52, s. 10–11, 21–23].

Ze skutecznością biblioteki wiąże się sprawność, jakość, ale też **efektywność** uznana za miarę skuteczności. Efektywność określana jest jako stosunek osiągniętych korzyści, czyli wyników (efektów) do poniesionych nakładów. Efektywna biblioteka to taka, która przynosi efekty oraz wykazuje się wydajnością i skutecznością. Efektywność to także zdolność do strategicznego i bieżącego przystosowania się do zmian otoczenia oraz oszczędnego wykorzystania posiadanych zasobów dla realizacji przyjętych celów. Jest niezbędnym czynnikiem, który pozwala instytucjom przetrwać w nowych uwarunkowaniach społeczno-gospodarczych [46, s. 14–16].

Efektywność może być odniesiona do sfery techniczno-organizacyjnej, utożsamianej ze skutecznością rozumianą jako osiągnięcie najlepszych wyników technicznych i organizacyjnych przy dostępnych środkach. Odnosi się też do sfery ekonomicznej, możliwej dzięki tworzeniu oraz zbytowemu dóbr i usług, a postrzeganej jako maksymalizacja zysków. W bibliotekach efektywność techniczno-organizacyjna oraz ekonomiczna służą jednemu celowi – satysfakcji użytkowników z oferowanych usług. Efektywność techniczno-organizacyjna polega na stworzeniu skutecznego systemu biblioteczno-informacyjnego uczelni, zaspokajającego potrzeby użytkowników. Efektywność ekonomiczna to maksymalizacja zysków biblioteki z wykonanych usług, mierzona satysfakcją użytkowników i otoczenia [46, s. 17].

Jeżeli przyjmiemy, że celem pracy biblioteki jest zaspokajanie potrzeb użytkowników, to możemy wykorzystać wzór mierzenia efektów: $E = P/N$ (efektywność pracy (E) to wynik dzielenia potrzeb użytkowników (P), zaspokajanych w mierzonym czasie, przez nakłady (N) – środki materialne i niematerialne potrzebne do realizacji potrzeb użytkowników)

[46, s. 16]. Według Jana Wołosza efektywność funkcjonowania biblioteki można wyznaczać wielopłaszczyznowo poprzez efektywność zarządzania, poziom kwalifikacji zawodowych pracowników, stosowane normy i metody działania czy wyposażenie techniczne [46, s. 18].

Biorąc pod uwagę systemowe ujęcie organizacji oraz jej cel, Marcin Bielski przyjął w swojej koncepcji wielowymiarową interpretację efektywności i określił jej aspekty: wymiar rzeczowy, ekonomiczny, systemowy, polityczny, kulturowy i behawioralny [6, s. 81–85]. Według Mai Wojciechowskiej podział ten można zastosować również w bibliotekach, wówczas obejmuje on:

1. **Wymiar rzeczowy** – nazywany efektywnością rzeczową – określa, w jakim stopniu biblioteka realizuje swoje cele zewnętrzne i zaspokaja potrzeby społeczne.
2. **Wymiar ekonomiczny** – określa relacje między efektami działalności biblioteki a nakładami potrzebnymi do ich uzyskania.
3. **Wymiar systemowy** – określa zdolność biblioteki do przetrwania i rozwoju w danym otoczeniu (umiejętne zarządzanie procesem zmian i dostosowanie do potrzeb otoczenia).
4. **Wymiar polityczny** – określa politykę wobec innych organizacji oraz relacje z pracownikami (umiejętność współpracy, pozyskiwania sponsorów itp.), ale też wpływ biblioteki na utrwalanie lub naruszanie ustalonego ładu społeczno-politycznego w ocenie rządzących.
5. **Wymiar kulturowy** – określa wpływ biblioteki na utrwalanie kultury, wartości i norm społeczno-politycznych oraz na zachowanie tożsamości kulturowej społeczeństwa.
6. **Wymiar behawioralny** – określa efektywność biblioteki w zakresie realizacji interesów jej pracowników: podnoszenia morale, marginalizacji stresu i konfliktów wewnętrznych itp.

Koncepcja ta ujmuje efektywność biblioteki z perspektywy otoczenia, pracowników i instytucji [46, s. 18–20].

Efektywność działania biblioteki rozpatrywana jest często na podstawie oceny przyjętych wskaźników. Mirosław Górny wyróżnił siedem głównych nurtów efektywności biblioteki: stopień realizacji celów (czyli skuteczność), stopień zaspokajania potrzeb użytkowników, jakości usług, możliwość realizacji potrzeb użytkowników i oczekiwań organizatorów, możliwość zdobywania potrzebnych zasobów, zdolność osiągnięcia równowagi i stabilności, a także stopnia zadowolenia z usług systemu zarówno użytkowników, decydentów, jak i organizatorów [46, s. 15].

Rozpatrując skuteczność i efektywności biblioteki rozumianej jako system wzajemnie powiązanych ze sobą podsystemów, rozróżniamy: **poziom organizacji** (obejmujący cele biblioteki oraz sposób projektowania i zarządzania biblioteką), **poziom procesów** (obejmujący cele procesów zachodzących w bibliotece, sposób ich zaprojektowania oraz zarządzania nimi), a także **poziom stanowisk pracy** (obejmujący cele poszczególnych stanowisk pracy, sposób ich zaprojektowania i zarządzania nimi) [46, s. 26–29].

Określenie mierników funkcjonalności jest istotnym elementem zarządzania biblioteką, komponentem procesu kontroli, wsparciem przy planowaniu, sterowaniu i organizowaniu działań, a także kierowaniu i motywowaniu personelu. Kontrolowanie pomiarów rzeczywistej efektywności z wyznaczonymi normami, ustalanie odchyłeń i ich korygowanie służy temu, aby wszelkie zasoby biblioteki we wszystkich jej obszarach były wykorzystane najskuteczniej i najsprawniej dla osiągnięcia wyznaczonych celów. Wszystkie funkcje związane z kierowaniem i zarządzaniem organizacją będą efektywne, jeżeli będą poddane odpowiedniemu systemowi kontroli opartemu na ustalonych miernikach przyszłych wyników oraz wykonanych zadań. Służy to dwóm podstawowym celom: ocenie rzeczywistej efektywności oraz motywowaniu pracowników [52, s. 10].

Zainteresowanie narzędziami do oceny działań bibliotecznych rozwinęło się w połowie lat dziewięćdziesiątych XX w. Zaczęła się wówczas pojawiać literatura określająca wskaźniki i wytyczne do pomiaru wykonania zadań i oceny jakości, opracowana przez organizacje związane z działalnością biblioteczną: Międzynarodową Federację Bibliotekarskich Stowarzyszeń i Instytucji IFLA, Międzynarodową Organizację Normalizacyjną ISO, Organizację do Spraw Oświaty, Nauki i Kultury UNESCO oraz Komisję Europejską [52, s. 33–46].

Wśród wielu narzędzi do oceny wydajności, efektywności i jakości działań bibliotekarskich można wyróżnić dwie grupy metod, narzędzi, standardów, ale też wskaźników (nie ma tutaj wyraźnych rozgraniczeń). Pierwsza z nich dotyczy oceny usług i efektywności kosztowej, zaś druga – oceny jakości.

Do oceny usług i efektywności kosztowej służą: Norma ISO 11620 dotycząca wskaźników funkcjonalności do badania satysfakcji użytkowników, usług oraz serwisu technicznego [22; 52, s. 48–54], a także **Zrównoważona Karta Wyników** Roberta S. Kaplana i Davida. P. Nortona. Przedstawia ona strategię w postaci zestawu mierzalnych celów do realizacji misji w czterech jej aspektach: użytkowników, finansów, procesów wewnętrznych oraz rozwoju instytucji [27]. Kolejna metoda zarządzania – **benchmarking** – polega na porównaniu cech własnej organizacji z organizacją wzorcową, umożliwiając kompleksowe zrozumienie istoty i przebiegu procesów we własnej bibliotece oraz przejmowanie najskuteczniejszych rozwiązań od najlepszych bibliotek lub innych instytucji partnerskich [15; 16, s. 15–18; 46, s. 180–207; 52, s. 57–66].

Do oceny jakości służą: metoda **servqual** – pomocna przy określaniu jakości usług w różnych typach bibliotek, nakierowana nie na zbiory, ale na użytkownika [41; 46, s. 151–156; 52, s. 66–72]; **Libqual** – narzędzie do pomiaru jakości usług bibliotecznych oraz diagnozowania obszarów wymagających szczegółowych badań, skupiające się na satysfakcji z usług bibliotecznych i jakości obsługi [36; 52, s. 72–75] oraz **Metoda Petera Hernona i Ellen Altman** – do określenia jakości usług bibliotecznych na podstawie pięciu wymagań: zgodności, spełnienia oczekiwań, dobrego odbioru rynkowego, jakości strategicznej oraz doskonałości [21; 52, s. 76–78]. Wykorzystywane są również, opracowane przez IFLA, zalecenia do mierzenia jakości w bibliotekach akademickich. Wytyczne te zawierają siedem grup wskaźników wykonania zadań z pozycji użytkownika, dotyczące: ogólnego wykorzystania biblioteki i jej urządzeń, jakości zbiorów i katalogów, dostępności dokumentów w zbiorach, informacji naukowej, zdalnego korzystania z biblioteki, satysfakcji użytkowników [39; 52, s. 84–89].

Wśród pierwszych instytucji, które zajęły się oceną i pomiarem swoich usług, były biblioteki akademickie, przymuszone konkurencyjnością szkolnictwa wyższego, rosnącymi wymaganiami środowiska akademickiego, wysokimi nakładami finansowymi na źródła i technologie, wymagającymi kontroli oraz potrzebą racjonalizacji kosztów i społecznych korzyści. Badania dotyczące jakości bibliotek akademickich koncentrowały się głównie wokół zarządzania strategicznego oraz **TQM**. *Total Quality Management* (Kompleksowe Zarządzanie Jakością) to podejście do zarządzania, w którym każdy aspekt działania realizowany jest z uwzględnieniem spojrzenia projakościowego. Uczestniczą w nim wszyscy pracownicy poprzez stałe podnoszenie kwalifikacji, zaangażowanie oraz pracę zespołową. Celem jest osiągnięcie długotrwałego sukcesu, którego źródłem jest zadowolenie klienta, a także korzyści dla biblioteki, jej pracowników oraz lokalnej społeczności [17; 19; 29, s. 212–214; 46, s. 144–150].

W Polsce od 2002 r. realizowany jest projekt **Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych** [4; 12], którego celem jest wypracowanie standardów dla polskich bibliotek naukowych, rekomendowanie wskaźników istotnych dla charakterystyki ich działalności, wdrożenie jednolitych metod oceny i narzędzi, a także prowadzenie badań porównawczych oraz analiza w oparciu o wskaźniki i standardy funkcjonowania bibliotek zagranicznych. Rozszerzony projekt pod nazwą **Analiza Funkcjonowania Bibliotek – Obserwatorium bibliotek** objął również biblioteki publiczne i pedagogiczne, co pozwoli na wypracowanie standardów dla bibliotek polskich różnych typów.

Biblioteki są organizacjami *non profit*, które służą zaspokajaniu niematerialnych potrzeb społecznych, głównie potrzeb wyższego rzędu. Rozwijają wiedzę, kształtują osobowość, przekazują system wartości, norm, postaw oraz wzorów kulturowych. To szczególnie rodzaj organizacji usługowych, których specyfikę wyznaczają zadania wspierające naukę, edukację, własny rozwój, dostęp do wiedzy, informacji, ale też wsparcie dla działań kulturalnych, artystycznych czy rozrywki [49, s. 28]. Niekomercyjny charakter bibliotek jest następstwem tradycji i praktyki, która przyczyniła się do wypracowania niekomercyjnej koncepcji bibliotekarstwa. Celem organizacji *non profit* nie jest zysk, chociaż organizacje te pozyskują różne środki i zasoby, lecz wartości wyższego rzędu służące dobru człowieka. Brak zysku finansowego nie oznacza braku pożytku. Pożytek jako zysk społeczny występuje w postaci większej wiedzy, umiejętności, wyższej sprawności intelektualnej czy wartości estetycznych oraz etycznych [49, s. 175–176]. To cel główny, finalny, któremu podporządkowane są cele pośrednie, takie jak sprawne udostępnianie zbiorów, maksymalizacja ich użyteczności oraz transmisja ich treści do odbiorcy (istota działalności bibliotek), ale także usługi – najważniejszy proces, któremu podporządkowane są pozostałe procesy, funkcje i zadania [50, s. 18]. Cel finalny tożsamy jest z celami pośrednimi, cząstkowymi, którym służą podmioty tej działalności, a więc upowszechniane zbiory, przekazy czy usługi [50, s. 38–39].

Biblioteka to określony i zorganizowany według właściwych sobie zasad system komunikacji społecznej [54, s. 13]. To mediator w komunikacji publicznej, którego głównym zadaniem jest właśnie mediacja, czyli pośrednictwo. Ze względu na nowe formy mediacji to wielosemiotyczne medium komunikowania [48, s. 101], które umożliwia i usprawnia społeczne procesy komunikowania. Biblioteki powołane są specjalnie do nawiązywania,

inicjowania i organizowania kontaktów w sposób profesjonalny i masowy. W najszerszym ujęciu umożliwiają one społeczne procesy komunikowania, które mają wartość dopiero w kontakcie z odbiorcą. W ogólnej perspektywie społecznej mediacyjna rola bibliotek i bibliotekarzy jest bardzo ważna. W uszeregowanej sekwencji wewnętrznych procesów bibliotecznych udostępnianie zasobów oraz informowanie zajmują miejsce finalne, pozostałe procesy są im podporządkowane [50, s. 12].

Biblioteki oferują społeczeństwu dostęp do publicznej oferty komunikacyjnej. Różnią się od innych instytucji pośredniczących w komunikacji zakresem oraz sposobem zorganizowania dostępu. Przedstawiają szeroką ofertę, uświadamiają jej złożoność, wspomagają w wyszukiwaniach, umożliwiają bezpłatną transmisję materiałów oraz odbiór treści. Jest to jedna z dwóch głównych wartości naddanych, odnosząca się do procesów wzbogacających stan posiadania i realizację usług. Drugą wartość wnoszą bibliotekarze, którzy przetwarzają zasoby oraz informacje, dopełniają je, komentują, promują oraz przekazują użytkownikom w nowej postaci. Czynnikiem generującym wartość naddaną bibliotekarzy jest ich wiedza i umiejętności, walory intelektualne, kreatywność oraz solidność realizacyjna, co w połączeniu z konkretnymi zasobami, rodzajem usług oraz odbiorcami tworzy sytuacje występujące tylko w bibliotekach [12; 47, s. 16–17].

Biblioteki jako organizacje *non profit* podlegają podobnym mechanizmom czy oddziaływaniom jak inne organizacje niekomercyjne. Skuteczne zarządzanie wymaga zastosowania dobranych do ich indywidualnych uwarunkowań metod, technik czy narzędzi działania, umożliwiających sprawność biblioteki i podnoszenie jej efektywności.

Zarządzanie to zespół procesów i działań zapewniający skuteczne funkcjonowanie organizacji, obejmujący cztery podstawowe funkcje: planowanie i podejmowanie decyzji, organizowanie, przewodzenie, czyli kierowanie ludźmi oraz kontrolowanie, skierowane na zasoby organizacji (ludzkie, finansowe, rzeczowe i informacyjne) w celu sprawnego i skutecznego osiągnięcia założonych celów [20, s. 6]. Akcentuje się trzy podstawowe aspekty zarządzania: procesy, czyli zestawy działań, cele i zasoby. W definicji zarządzania rozróżnić można dwa podejścia: funkcjonalne i instytucjonalne. Podejście funkcjonalne odnosi się do wszystkich czynności związanych z wypełnianiem zadań – organizowaniem, motywowaniem, planowaniem i kontrolą. Podejście instytucjonalne odnosi się do grupy osób sprawujących w bibliotece funkcje kierownicze – menedżerów, dyrektorów, kierowników, specjalistów [37, s. 13].

Istotną rolę w zarządzaniu biblioteką pełni **zarządzanie personelem** (zasobami ludzkimi). Jest to strategiczna, spójna metoda kierowania najcenniejszym z kapitałów każdej organizacji – ludźmi, którzy osobistym i zbiorowym wysiłkiem przyczyniają się do realizacji wszystkich założonych przez nią celów, a tym samym umacniają jej przewagę nad konkurencją [3, s. 14; 10; 20, s. 439–474; 26; 29, s. 133–154; 42]. Ludzie stanowią obok zbiorów jeden z najcenniejszych kapitałów biblioteki. Jego wartość ma decydujący wpływ zarówno na funkcjonowanie, jak i skuteczność księżnicy, przesądza o powodzeniu wszystkich jej przedsięwzięć. Od jego potencjału zależy obraz kultury organizacyjnej biblioteki, jej wizerunek w otoczeniu, a także urzeczywistnienie misji i wizji biblioteki określającej jej rolę i miejsce w społeczeństwie. Efektywne zarządzanie umożliwia rozwój tkwiącego

w pracownikach potencjału [1, s. 29]. Obejmuje wzbogacanie wiedzy, rozwijanie zdolności, kształtowanie wartości, postaw i motywacji. Prowadzi to do wzrostu efektywności biblioteki oraz wartości zasobów ludzkich [30, s. 36].

Kolejna metoda – **zarządzanie wiedzą** – jest jednym z ważniejszych narzędzi wspomagających skuteczne zarządzanie działalnością biblioteki, odnoszącym się do praktycznych i teoretycznych zastosowań organizacyjnych. To ogół procesów umożliwiających gromadzenie, weryfikację, przetworzenie, upowszechnianie i wykorzystanie wiedzy oraz kierowanie procesami z nią związanymi dla podnoszenia skuteczności realizacji celów biblioteki [45, s. 43–44; 46, s. 162–171; 51]. To twórczy proces uczenia się związany z pozyskaniem i wykorzystaniem wiedzy opartej na najnowszych technologiach informacyjnych i kulturze organizacji, a jego celem jest wzrost kapitału intelektualnego pracowników biblioteki i jej użytkowników oraz sprawności organizacyjnej. Stanowi spójny system, w którym kultura organizacyjna biblioteki nierozzerwalnie łączy się z technologiami informatycznymi [23, s. 28]. Potencjał współczesnych organizacji wiedzy, w tym również bibliotek, tkwi w kapitale intelektualnym pracowników oraz kadry zarządzającej. Biblioteka, która ma system zarządzania wiedzą oraz wykorzystuje pięć dyscyplin uczenia się Petera Senge, takich jak: myślenie systemowe, budowanie wspólnej wizji, zespołowe uczenie się, mistrzostwo osobiste i modele myślowe, jest organizacją uczącą się [40, s. 21–26].

Zarządzanie wiedzą polega na zarządzaniu kluczowymi kompetencjami pracowników [31], normami i wartościami wypracowanymi przez bibliotekę, wdrażaniu nowych technologii ułatwiających transfer wiedzy oraz czerpaniu z otoczenia instytucji [37, s. 27]. W jej ramach może być umiejscowione strategiczne zarządzanie niematerialnymi zasobami biblioteki jako pochodna teorii kluczowych kompetencji [15; 37, s. 86–87]. Zasoby mają swoje miejsce w misji, wizji i strategii, są też komponentem procesów formułowania, wdrażania oraz kontroli strategii biblioteki. Koncepcja strategicznego zarządzania zasobami niematerialnymi plasuje się w obszarze czterech teorii zarządczych – zarządzania wartością, zarządzania zmianą, a także wspomnianego już zarządzania wiedzą oraz zarządzania strategicznego [37, s. 87].

Zarządzanie strategiczne w ujęciu dynamicznym to proces informacyjno-decyzyjny, oparty na wszystkich funkcjach zarządzania (planowaniu, podejmowaniu decyzji, organizowaniu, kierowaniu ludźmi oraz kontrolowaniu), którego celem jest rozstrzygnięcie o kluczowych problemach działalności organizacji, jej przetrwaniu i rozwoju. To długoterminowe kierowanie rozwojem biblioteki, kształtowanie jej przyszłości. W ujęciu statycznym to forma planu strategicznego na długi okres, odnosząca się do rozwoju całej instytucji i jej jednostek. Jest procesem planowania zmian, w którym bada się zewnętrzne i wewnętrzne środowisko, analizuje jego wpływ na przyszłe zmiany i buduje strategię w celu osiągnięcia w przyszłości sukcesu [15; 37, s. 87; 46, s. 127–134]. Zarządzanie strategiczne obejmuje analizę strategiczną, misję, wizję, cele oraz strategię biblioteki, plan strategiczny, analizę wewnętrzną biblioteki i jej otoczenia, a także zespół uwarunkowań umożliwiających realizację planu strategicznego. Przebiega w czterech etapach: analizy, planowania, zarządzania oraz kontrolowania i oceny strategicznej [25, s. 589–605; 46, s. 129–133]. W zarządzaniu strategicznym mogą być wykorzystane pomocnicze narzędzia i analizy: m.in. analiza

SWOT, analiza kluczowych czynników sukcesu, Diagram Ishikawy oraz wiele innych [46, s. 134–138].

Równie istotne znaczenie dla funkcjonowania biblioteki ma **zarządzanie jakością**, które należy do najbardziej charakterystycznych koncepcji w bibliotekarstwie po zmianach, jakie dokonały się na przełomie XX i XXI w. Biblioteki otworzyły się na otoczenie oraz oczekiwania użytkowników, zabiegając o ich potrzeby i atrakcyjność przygotowywanej oferty. W spojrzeniu kompleksowym ciągle podnoszenie poziomu funkcjonowania biblioteki związane jest z jakością, którą Ewa Głowacka odnosi do czterech poziomów jakości: opartej na ocenie usług i zasobów, badaniu potrzeb, oczekiwań i wymagań użytkowników, kontroli realizacji procesów bibliotecznych oraz rachunku kosztów funkcjonowania organizacji. Wysoki poziom usług, związany z kulturą organizacyjną biblioteki, niezbędny jest do kreowania jej dobrego wizerunku, pozyskiwania nowych czytelników oraz funduszy na działalność. Do koncepcji zarządzania jakością w bibliotekarstwie można zaliczyć wspomniane już TQM czy SERVQUAL [41; 46, s. 138–162].

Zarządzanie zmianą to z kolei teoria, która wskazuje na konieczność szybkiego i elastycznego reagowania na zmienność uwarunkowań gospodarowania [37, s. 86]. Zarządzanie zmianą w bibliotece to celowe i świadome działanie zmierzające do wprowadzenia zmian w takim czasie, w takiej ilości i takiego rodzaju, aby maksymalnie podnosić skuteczność i efektywność biblioteki [46, s. 35]. Szybkie tempo życia oraz zmiany dokonujące się we wszystkich aspektach społecznych wpływają także na działalność bibliotek, które aby przetrwać i rozwijać się w konkurencyjnym środowisku, muszą dokonywać wewnętrznej transformacji, a także szybko reagować na zmienne potrzeby otoczenia [20, s. 406–433; 46]. Aktywna postawa biblioteki, która jest nie tylko odbiorcą zmian, ale i ich propagatorem, nadaje bibliotece charakter organizacji uczącej się [40].

Podstawową powinnością każdej biblioteki jest mediacja, czyli pośrednictwo pomiędzy ofertą komunikacyjną a społeczeństwem. To na niej oparte są wszystkie zadania przypisane bibliotekom – informacyjne, edukacyjne, intelektualne, wychowawcze, przysposabiające, integracyjne, substytutywne oraz rozrywkowe. Występują one jednak w różnych konfiguracjach i natężeniu [47, s. 35–37]. Odmienności, które występują w organizacji bibliotek, wynikają z ich specyfiki, zróżnicowanego charakteru i zadań.

Biblioteki naukowe służą potrzebom nauki i kształcenia, zapewniają dostęp do wiedzy oraz zasobów informacyjnych niezbędnych do prowadzenia prac naukowo-badawczych, edukacji czy dydaktyki. Realizują zadania poznawcze, zapewniają transmisję informacji związaną z formami kształcenia i samokształcenia oraz procesami naukowymi. Inspirują do realizacji procesów intelektualnych, reakcji estetycznych, kompensacyjnych, a także zachowań rozrywkowych, które w środowiskach akademickich wiążą się z działaniami o charakterze artystycznym, kulturalnym, ale także prywatnym.

Wzorem instytucji komercyjnych nowoczesne bibliotekarstwo zastosowało strategię marketingową, która oprócz świadczenia usług, zakłada również ich promocję oraz pobudzanie społecznego zapotrzebowania. Przekłada się to na tworzenie odpowiednich struktur organizacyjnych, a zwłaszcza procesów organizowania. Podstawowa struktura organizacyjna bibliotek ma charakter funkcjonalny, stanowi odzwierciedlenie głównych procesów

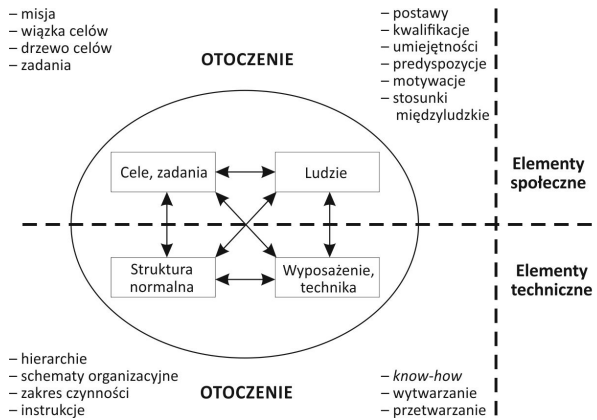
i czynności, według których wyodrębnia się agendy. Czynności te obejmują procesy zaplecza, czyli gromadzenie, opracowanie, przechowywanie, kierowanie, administrowanie oraz procesy zewnętrzne, czyli udostępnianie, informowanie i promocję. Nowe bibliotekarstwo implikuje innowacje organizacyjne, głównie w obszarze usług zewnętrznych. Nastawienie na usługi oraz na aktywną promocję z uwagi na oddziaływanie otoczenia pozostaje w związku z ideą systemu otwartego [49, s. 26–28].

Biblioteki akademickie stanowią część struktury organizacyjnej uczelni. Związane ze środowiskiem i współodpowiedzialne za realizację procesów edukacyjnych spełniają określoną funkcję w integralnym rozwoju społeczności akademickiej. Misja biblioteki spójna jest z misją uczelnianą na dwóch poziomach odniesień: jakości kształcenia akademickiego oraz przygotowania do funkcjonowania w społeczeństwie informacyjnym, społeczeństwie wiedzy i na rynku pracy. Wspólne są też działania strategiczne zmierzające do osiągania dobrego poziomu usług w warunkach konkurencyjności systemu edukacji. Wolny dostęp do wiedzy, wykorzystanie nowoczesnych technologii i uczenie się przez całe życie to nieodzowne elementy nowoczesnego, rozwijającego się społeczeństwa.

Biblioteki akademickie działają zgodnie z potrzebami uczelni, zaś rejestr ich powinności wynika z profilu, priorytetów i zadań szkoły. Podstawą są potrzeby pracowników naukowych i studentów, którym biblioteki te służą w pierwszej kolejności. Specyfika, struktura organizacyjna uczelni oraz zakres wyznaczonych przez nią zadań mają wyraźny wpływ na funkcjonowanie oraz strukturę biblioteki i systemu biblioteczno-informacyjnego, pozostając z nim w ścisłym wzajemnym związku [44; 49, s. 113–155]. Nowoczesna biblioteka akademicka to centrum wiedzy, nowoczesna biblioteka hybrydowa. Zmiana polega więc na przejściu od biblioteki obsługującej do biblioteki uczącej, od wypożyczalni podręczników do multimedialnego centrum edukacji otwartego dla wszystkich. Odmiennie są natomiast cele i zadania bibliotek innych typów: publicznych, szkolnych, pedagogicznych, fachowych czy też bibliotek specjalnych dedykujących swe usługi specjalnym grupom użytkowników.

Organizacja, w tym również biblioteka akademicka, jest otwartym systemem społeczno-technicznym, zorientowanym celowo, o określonej strukturze, czyli sposobie uporządkowania [6, s. 78]. **Organizacja jako system** jest zbiorem elementów i relacji, jakie zachodzą między nimi [11, s. 42]. System to z kolei zespół wzajemnie powiązanych i uporządkowanych składników funkcjonujących jako całość [20, s. 54]. Jest on z reguły wielopoziomowy i otwarty, czyli taki, który wchodzi w relacje z otoczeniem [20, s. 54]. Z systemem wiążą się określone struktury niższego stopnia, tzw. podsystemy, czyli systemy funkcjonujące w ramach innego, szerszego systemu (te główne to cele, ludzie, struktura formalna i technika, występujące w różnych zależnościach), struktury nadrzędne, tzw. nadsystemy oraz otoczenie, czyli elementy spoza systemu, które wchodzi z nim w relacje. Można przyjąć, że biblioteki jako organizacje to wyodrębnione z otoczenia, wewnętrznie uporządkowane i powiązane ze sobą zbiory elementów. Sposób uporządkowania i powiązania decyduje o strukturze organizacji, dzięki której ten układ elementów może funkcjonować jako spójna całość, czyli system [6, s. 53–56; 11, s. 43; 20, s. 55] (zob. rys. 1).

Rysunek 1. Organizacja jako system społeczno-techniczny



Źródło: BOLESTA-KUKUŁKA Krystyna. *Świat organizacji*. In KOŹMIŃSKI Andrzej K., PIOTROWSKI Włodzimierz (red.). *Zarządzanie: teoria i praktyka*. Warszawa, 1997, s. 46.

Systemy otwarte to głównie organizacje o strukturach wielopoziomowych, które funkcjonują na potrzeby otoczenia i są w tym otoczeniu zanurzone, wchodzą z nim w interakcje. Dzięki temu mogą istnieć i rozwijać się, czerpią bowiem z otoczenia potrzebne mu zasoby – ludzi, materiały i urządzenia, informacje oraz finanse, w zamian dostarczając otoczeniu swoje produkty lub usługi. W systemach otwartych otoczenie zawsze wpływa na organizację, jej funkcjonowanie, ale też odwrotnie [8, s. 46].

Do zasobów pobieranych z otoczenia przez biblioteki należą:

- **zasoby ludzkie** – umiejętności, wiedza, zdolności oraz predyspozycje wszystkich osób zatrudnionych w bibliotece;
- **zasoby pieniężne** – kapitał finansowy, który stanowi o wiarygodności instytucji w funkcjonowaniu bieżącym i rozwoju długofalowym;
- **zasoby rzeczowe** – środki trwałe, w skład których wchodzi infrastruktura biblioteki, budynki, wyposażenie, technologie, sprzęt, itp. Wyznaczają one poziom nowoczesności biblioteki, a procesy decyzyjne dotyczą ich optymalnego wykorzystania;
- **zasoby informacyjne** – użyteczne dane potrzebne do skutecznego podejmowania decyzji, np. znajomość przepisów prawnych, skarbowych, kierunków polityki kraju i regionu, dane o charakterze marketingowym itp. [por. 20, s. 5–6].

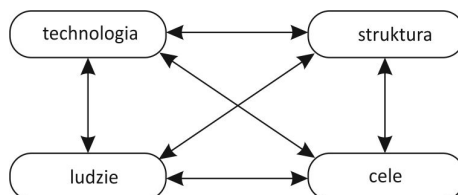
Na wartość biblioteki jako organizacji składa się nie tylko kapitał materialny, ale też powiązany z nim kapitał intelektualny. **Kapitał intelektualny** biblioteki to wiedza, doświadczenie, relacje z czytelnikami oraz umiejętności pozwalające osiągnąć bibliotece przewagę konkurencyjną. Kapitał intelektualny tworzą: kapitał ludzki oraz strukturalny. Kapitał ludzki związany z pracownikami budowany jest dzięki ich wiedzy, doświadczeniu i zdolnościom. Jest to zbiorowa zdolność biblioteki do stosowania najlepszych rozwiązań. Kapitał strukturalny dzieli się na kapitał relacyjny i organizacyjny. Kapitał relacyjny (kliencki) stanowią powiązania z różnymi podmiotami otoczenia, głównie z użytkownikami. Kapitał organizacyjny (wewnętrzny) obejmuje procesy, metody i technologie umożliwiające

funkcjonowanie biblioteki. Dzieli się on dalej na kapitał innowacyjny, czyli zdolność do nowych rozwiązań, odnowy biblioteki oraz kapitał procesowy, związany z procedurami w różnych sferach działalności biblioteki [24, s. 16–19].

W modelu tradycyjnej organizacji można wyróżnić cztery elementy: **nakłady** (zasoby ludzkie, rzeczowe, finansowe i informacyjne – pobierane z otoczenia), **procesy** (w trakcie procesów technicznych i zarządczych nakłady przetwarzane są w wyniki), **wyniki** (produkty i usługi materialne i/lub niematerialne, zyski, straty, zachowania pracowników i informacja) oraz **sprzężenie zwrotne** (reakcja otoczenia na wyniki i zwrotny przekaz do systemu) [20, s. 54–55]. Ponieważ elementami organizacji są nie tylko ludzie, ale także infrastruktura i wyposażenie techniczne, dlatego też mamy do czynienia ze złożonymi systemami społeczno-technicznymi. Są nimi niemal wszystkie współczesne organizacje oświatowe, edukacyjne, uczące, a więc także duże biblioteki.

Biblioteka akademicka jest otwartym systemem społeczno-technicznym, który funkcjonuje w określonym otoczeniu i na jego potrzeby. Biblioteczny system otwarty to taki, który oprócz wejścia i wyjścia, cyklu procesów wewnętrznych i transformacyjnych, uwzględnia wpływy otoczenia. Wewnętrzne procesy, takie jak gromadzenie, opracowanie i przechowywanie, podporządkowane są zewnętrznym procesom informowania i udostępniania, pozostającym pod silnym wpływem otoczenia. W nowoczesnym bibliotekarstwie zarządzanie polega na wyeksponowaniu wyjściowej sfery usług powiązanej z oczekiwaniami środowiska [49, s. 18, 27].

Rysunek 2. Klasyczny model organizacji według Harolda J. Leavitta

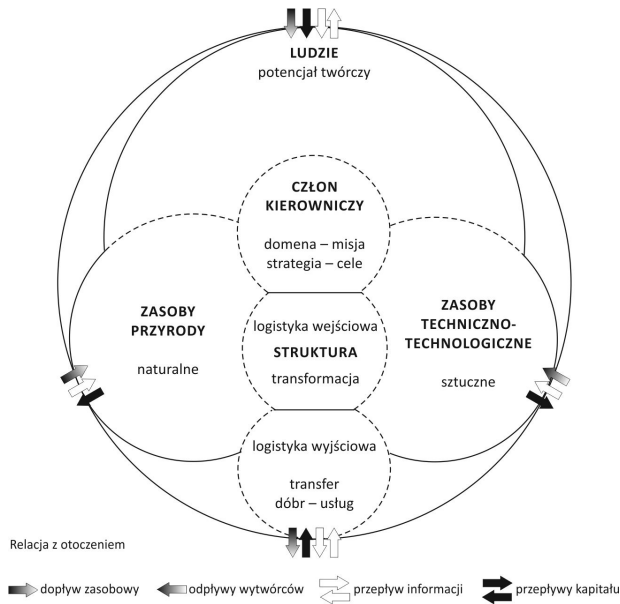


Źródło: ŚCIGAŁA Marcelina, TWOREK Katarzyna, MARTAN Janusz. Technologie informacyjne determinantą innowacyjności – aktualny model organizacji. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Organizacja i Zarządzanie*. 2014, z. 68, s. 415.

Podstawę do myślenia o organizacji jako systemie stworzył Harold J. Leavitt. Organizacja jest według niego złożonym i uporządkowanym systemem zbudowanym z czterech elementów: zadań, techniki, struktury i ludzi, między którymi zachodzą wzajemne powiązania i zależności, a kierunek działania wyznaczają cele. Zmiana jednego z elementów prowadzi do zmiany pozostałych. Uczestnikami organizacji są ludzie, ich kompetencje i umiejętności oraz tworzona przez nich kultura organizacyjna. Struktura to wewnętrzna budowa organizacji oraz relacje zachodzące pomiędzy jej elementami o charakterze funkcjonalnym, hierarchicznym, technicznym, informacyjnym, a także role i obowiązki poszczególnych osób. Technologia to rozwiązania techniczne oraz procedury i sposoby działania, *know-how* organizacji [43, s. 414–415]. W modelu Leavitta (rys. 2) brak jest funkcji zarządzania jako najbardziej istotnej w organizacji.

W modelu Leszka Krzyżanowskiego (rys. 3) sednem organizacji jest członek kierowniczy – tzw. układ sterujący. Odnosi się on do kierownictwa zarządzającego wyższego i średniego szczebla – dotyczy domeny, strategii, misji i celów. Obejmuje składniki odnoszące się bezpośrednio do zarządzania organizacją, a także członki realizujące poszczególne fazy jej funkcjonowania. Organizacja przedstawiona jest jako okrąg, w który wpisane są pola z trzema zasobami organizacji: twórczymi – to ludzie, naturalnymi – to przyroda, sztucznymi – to technika i technologia. Linia przerywana oznacza ich wzajemne stosunki z otoczeniem [43, s. 415–417].

Rysunek 3. Model organizacji według Leszka Krzyżanowskiego



Źródło: ŚCIGAŁA Marcelina, TWOREK Katarzyna, MARTAN Janusz. Technologie informacyjne determinantą innowacyjności – aktualny model organizacji. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Organizacja i Zarządzanie*. 2014, z. 68, s. 416.

W modelu organizacji 7S McKinseya (rys. 4), w którym wzięto pod uwagę niematerialne składniki organizacji, wyróżnić można tzw. elementy twarde i miękkie, które przyczyniają się do powodzenia całości. Elementy twarde obejmują:

- **strategię** – koncepcję wykorzystania istniejących i potencjalnych sił w określonym horyzoncie czasowym dla realizacji założonych celów działania, podejmowanych w reakcji na zmiany zewnętrzne; to długoterminowa wizja i sposoby działania;
- **strukturę** – formalne relacje oraz powiązania, układ kompetencji i odpowiedzialności pomiędzy istniejącymi elementami organizacji, jego częściami, stanowiskami, ludźmi i aparatem działania;
- **procedury** – sposoby postępowania wspierające strategię i wdrażające strukturę, zasady finansowe, zatrudniania, oceny, awansu, komunikowania.

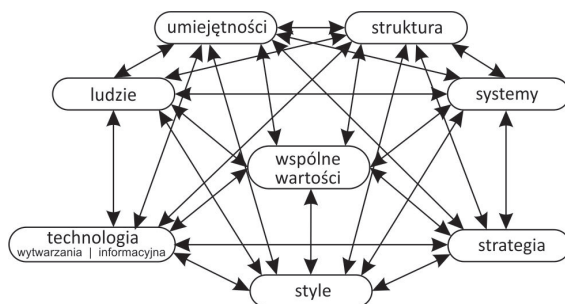
Elementy miękkie obejmują:

- **style zarządzania** naczelnego kierownictwa oraz sposób postępowania członków organizacji we wzajemnych kontaktach;
- **pracowników**, czyli kadre zarządzającą i personel – jeden z kluczowych elementów sukcesu i rozwoju organizacji;
- **kwalifikacje** – umiejętności całej organizacji i poszczególnych jej pracowników zdobyte w trakcie jej funkcjonowania oraz realizacji zadań ukierunkowanych na zewnątrz i wewnątrz instytucji;
- **wspólne wartości** – podstawowe idee, wokół których rozwijana jest koncepcja biznesowa, normy i wartości, które wnoszą poszczególni ludzie, normy zachowań uznane za obowiązujące.

Odniesienie sukcesu jest możliwe tylko w drodze integracji obu grup i wszystkich ich elementów.

Model organizacji 7S McKinseya w centrum organizacji umieszcza ideały i normy jako wartości. Takie kompleksowe widzenie organizacji umożliwia wprowadzenie w niej zmian mających zwiększyć integrację. Model S7 zmodyfikowany został do modelu ośmioelementowego o brakujący element technologii [43, s. 418–420].

Rysunek 4. Model organizacji 7S McKinseya



Źródło: ŚCIGAŁA Marcelina, TWOREK Katarzyna, MARTAN Janusz. Technologie informacyjne determinantą innowacyjności – aktualny model organizacji. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Organizacja i Zarządzanie*. 2014, z. 68, s. 419.

Zaprezentowane modele wskazują na najczęściej wyróżniane elementy organizacji i występujące między nimi zależności. W każdym z nich powtarzają się: cele, zadania i strategia. W dwóch pierwszych modelach – Harolda Leavitta i Leszka Krzyżanowskiego nie ma natomiast kultury organizacyjnej, która w modelu S7 McKinseya uzyskała wysoką pozycję.

Każda organizacja, w tym również biblioteka, funkcjonuje w określonym otoczeniu, jest od niego zależna, czerpie bowiem stamtąd niezbędne do swojego rozwoju zasoby. Zwrotnie dostarcza otoczeniu swoje produkty i usługi. Powiązania organizacji z otoczeniem są więc wzajemne, zachodzą pomiędzy nimi ciągłe interakcje. Zmiany w otoczeniu są dla biblioteki szansą rozwoju lub potencjalnym zagrożeniem, dlatego też muszą one podlegać stałej obserwacji, ale też wyzwalają reakcje. W relacjach pomiędzy biblioteką a jej otoczeniem

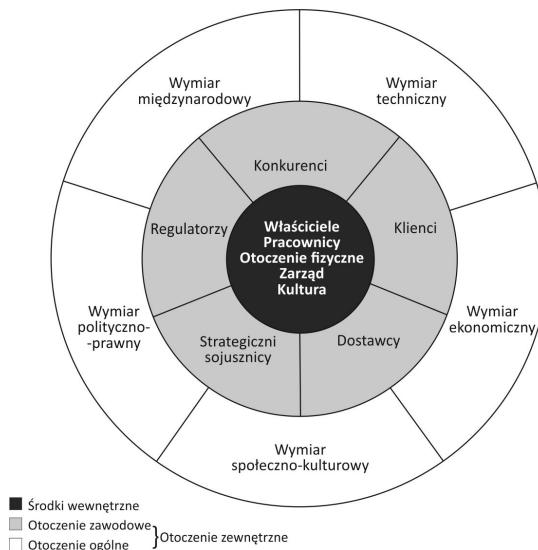
musi być zachowana równowaga [29, s. 12–13]. Zmiany dokonywane wewnątrz biblioteki, w jej organizacji, strukturze oraz sposobach działania muszą wynikać z potrzeb otoczenia, w którym ona działa. Współpraca z otoczeniem, polegająca na stałej wymianie usług, wiedzy, informacji, dóbr materialnych oraz środków finansowych, powinna być zgodna z oczekiwaniami klientów oraz bliskiego i dalszego środowiska biblioteki.

Obserwowana przez Jacka Wojciechowskiego zmiana bibliotek nie dobiegła końca. Ewolucyjne przemiany mają charakter stały, ponieważ zmienność jest cechą przyszłości [50, s. 10]. Bibliotekarstwo zmienia się szybko i wielokierunkowo. Głównym symptomem zmian jest wielokomunikacyjność, czyli mnogość form komunikacji. Wynika to z potrzeby zróżnicowanego pośrednictwa biblioteki i bibliotekarzy w procesach komunikacji oraz charakterze usług opartych na potrzebach użytkowników [50, s. 9–10].

Biblioteka, jak każda organizacja, działa w otoczeniu zewnętrznym i środowisku wewnętrznym (rys. 5). **Otoczenie zewnętrzne** to wszystko to, co może wpływać na organizację z zewnątrz. Składa się z dwóch warstw, jednej zwanej otoczeniem ogólnym, drugiej zwanym celowym. Jest to zbiór składników, takich jak materiały, finanse, energia, ludzie i informacje, które nie należą do samej biblioteki, ale których oddziaływanie może spowodować zmiany jej samej.

Otoczenie zewnętrzne ogólne obejmuje przestrzeń, w której działa biblioteka i która wywiera na nią wpływ. Składa się z czynników, które mają pośredni wpływ na funkcjonowanie biblioteki, ale same nie podlegają jej działaniom. **Otoczenie zewnętrzne celowe** składa się z konkretnych elementów, związanych bezpośrednio z daną biblioteką, które mają na nią wyraźny wpływ. **Otoczenie wewnętrzne** instytucji składa się z warunków i sił wewnątrz organizacji, obejmujących zarząd, pracowników oraz kulturę organizacji.

Rysunek 5. Organizacja i jej otoczenie według Roberta Griffina



Źródło: GRIFFIN Ricky W. *Podstawy zarządzania organizacjami*. Warszawa: Wydawnictwo PWN, 2004, s. 76.

W zarządzaniu biblioteką niezbędne jest kompleksowe spojrzenie na tę instytucję jako na zespół klientów zewnętrznych i wewnętrznych. Sukcesem biblioteki są zarówno usatysfakcjonowani użytkownicy, ale też zadowoleni z pracy bibliotekarze. To oni pracują na pozytywny wizerunek biblioteki i satysfakcję czytelników. Spojrzenie na bibliotekarzy i użytkowników łącznie, jak na klientów biblioteki, nadal nie jest w środowisku powszechne. Potrzeby personelu – klientów wewnętrznych – są często traktowane drugoplanowo, choć przecież biblioteka jest miejscem ich pracy, a zatrudniony w niej zespół pracuje na pozytywny efekt działań swojej instytucji. Zadowoleni z pracy bibliotekarze tworzą przyjazny klimat, wpływają na lepsze postrzeganie biblioteki oraz jej renomę w otoczeniu. Tworzą swoistą kulturę organizacji oraz jej tożsamość [9; 53, s. 9–11].

Każda organizacja ma swój własny model organizacyjny, który obejmuje system zarządzania zasobami ludzkimi, zestaw procedur zapewniających jakość usług i produktów, a także satysfakcję klientów. Badania nad kulturą organizacyjną wykazały ścisły związek pomiędzy systemem zachowań, wartości, norm i idei reprezentowanych przez zespół danej instytucji a efektami, jakie uzyskuje [29, s. 226–227]. **Kultura organizacyjna** „to zbiór dominujących wartości i norm postępowania charakterystycznych dla danej organizacji, podbudowany założeniami co do natury rzeczywistości i przejawiający się poprzez artefakty – zewnętrzne, sztuczne twory danej kultury” [33, s. 439].

Wspólne dla członków biblioteki założenia, normy, wartości, postawy i przekonania oraz sposób myślenia objawiają się poprzez symbole (znak firmowy, marka, logo, kolorystyka), opowieści, przekazy, historie i anegdoty oraz ceremonie i rytuały. Pomagają one zrozumieć, jak pracuje instytucja, co uważa za ważne, za czym się opowiada. Kultura organizacji powstaje w trakcie jej istnienia jako efekt rozwiązywania wspólnych problemów. Przejawia się w zachowaniach ludzi oraz fizycznych elementach organizacji. Choć nie ma jednej powszechnie uznanej definicji, to większość badaczy podkreśla, że kultura każdej biblioteki jest unikatowa, stanowi budulec do tworzenia pożądanego zachowań, wewnętrznej tożsamości i wizerunku na zewnątrz. Jest systemem myślenia oraz działania, utrwalonym w społecznym środowisku organizacji i ma znaczenie dla realizacji jej formalnych celów. System ten obejmuje: całość fundamentalnych założeń, które stworzyła grupa, ucząc się integracji wewnętrznej i adaptacji środowiska, a także niepisane, ale przestrzegane zasady (również podświadomie), które wypełniają lukę pomiędzy tym, co napisane, a tym co się rzeczywiście dzieje [32, s. 930–931].

Kultura organizacyjna postrzegana jest w dwóch nurtach. Pierwszy związany jest z otoczeniem i dotyczy wpływu kultury narodowej na zarządzanie, kultury rozumianej jako zmienna niezależna, która powstaje poza biblioteką. W drugim, tzw. szkole behawioralnej, w kręgu zainteresowań znajdują się procesy interpersonalne i dynamika grupowa wewnątrz organizacji, czynniki wewnętrzne, zmienna zależna. W tym znaczeniu kultura organizacyjna to zbiór zasad oraz norm obowiązujących w danej społeczności, które ją wyróżniają i scalają, świadcząc o jej indywidualności i niepowtarzalności [5, s. 17–18]. Edgar H. Schein wyróżnił trzy powiązane ze sobą poziomy kultury organizacyjnej, różniące się stopniem trwałości i widoczności:

- **poziom artefaktów** – konceptualnych, behawioralnych, fizycznych. To poziom uświadomiony i widoczny, artefakty mają swoje uzasadnienie i historię;
- **poziom norm i wartości** – definiuje, co jest w danej grupie akceptowane, a co nie. To poziom uświadomiony i częściowo widoczny. Przestrzegane wartości przekazywane są nieformalnie, a wartości deklarowane, np. w kodeksie etycznym nie zawsze są respektowane;
- **poziom założeń kulturowych** – wyraża podejście do zagadnień, takich jak: prawda, czas, przestrzeń, relacje interpersonalne. Jest to poziom niewidoczny, nieuświadomiony, najbardziej trwałe, a jednocześnie bardzo trudny do zbadania. Na kształt tego poziomu wpływ ma kultura narodowa oraz mentalność ludzi tworzących organizację [5, s. 18–19; 29, s. 228–230; 32, s. 930–932; 42, s. 441–442; 53, s. 61–105].

Kultura organizacyjna odgrywa ważną rolę w zarządzaniu biblioteką, wspiera jej podstawowe działania, takie jak planowanie, organizowanie, motywowanie i kontrolowanie, jest pomocna w realizowaniu planów biblioteki i wdrażaniu innowacji, a także w tworzeniu misji i wizji określającej pozycję biblioteki w środowisku zewnętrznym. Elementem kultury organizacyjnej jest też ważna dla nowoczesnej biblioteki organizacja przestrzeni bibliotecznej, która uwzględnia zmiany pełnionych funkcji i oczekiwania użytkowników [53, s. 167–180].

Kultura organizacyjna biblioteki powinna opierać się na potrzebie ciągłego uczenia się, wsparciu dla kreatywności i innowacyjności, podkreślaniu wartości organizacji i indywidualnej odpowiedzialności pracowników, a także na konieczności podejmowania decyzji strategicznych. Szczególne znaczenie ma strategia zgodna z koncepcją organizacji uczącej się, która podejmuje wysiłki na rzecz kreowania przyszłości. Jest to ewolucyjna strategia organizacji, powstająca jako rezultat poznania oraz kreowania wzajemnego współistnienia organizacji z otoczeniem [38, s. 51–52].

Działanie biblioteki, ze względu na usytuowanie w zmiennym otoczeniu, ale też ze względu na potrzebę wewnętrznej racjonalizacji, musi być progresywne, oparte na innowacjach. Pod wpływem przeobrażeń zachodzących w otoczeniu przekształceniom musi podlegać też ona sama – jej cele działania, struktury, technologie, ludzie, sposób zarządzania. Zmianie i optymalizacji powinny ulegać także układy, procesy oraz procedury. Biblioteka powinna być proinnowacyjna, otwarta na nowe pomysły, weryfikowane i wdrażane dopiero po potwierdzeniu, że są pożyteczne. Tak jak funkcjonowanie bez zmian, czyli petryfikacja, grozi zanikiem efektywności, tak również innowacje pozbawione racjonalnych przesłanek mogą być źródłem organizacyjnej niesprawności [49, s. 34–51].

Sprawnie działające biblioteki mają zdolność doskonalenia się. Instytucje, które tego nie potrafią, nie są w stanie opracować i zrealizować skutecznych strategii działania i z czasem ulegają degradacji. Umiejętność akceptowania i reagowania na zmiany otoczenia to największe wyzwanie dla współczesnych bibliotek i bibliotekarzy.

Bibliografia

1. ADAMIEC Sabina. *Potencjał społeczny a kapitał biblioteki*. In KAMIŃSKA Joanna, ŻOLEŃDOWSKA -KRÓL Beata (red.). *Zarządzanie kadrami w bibliotece: praca zbiorowa*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2008, s. 20–29. ISBN 978-83-89316-97-4.
2. ADAMIK Anna, MATEJUN Marek. *Organizacja i jej miejsce w otoczeniu*. In ZAKRZEWSKA-BIELAWSKA Agnieszka (red.). *Podstawy zarządzania* [Dokument elektroniczny]. Warszawa: Wolters Kluwer, 2012. Tryb dostępu: www.matejun.com/pubs-. Stan z dnia 15.11.2014.
3. AMSTRONG Michael. *Zarządzanie zasobami ludzkimi*. Kraków: Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, 1998. ISBN 83-85441-86-7.
4. *Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja/>. Stan z dnia 01.01.2015.
5. ANISZEWSKA Grażyna. *Geneza pojęcia „kultura organizacji”*. *Przegląd Organizacji*. 2003, nr 10, s. 18–19. ISSN 0137-7221.
6. BIELSKI Marcin. *Organizacje: istota, struktury, procesy*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, 1996. ISBN 83-7016-925-2.
7. BIELSKI Marcin. *Podstawy teorii organizacji i zarządzania*. Warszawa: C.H. Beck, 2004. ISBN 83-7387-441-0.
8. BOLESTA-KUKUŁKA Krystyna. *Świat organizacji*. In KOŹMIŃSKI Andrzej K., PIOTROWSKI Włodzimierz (red.). *Zarządzanie: teoria i praktyka*. Warszawa: Wydawnictwo PWN, 1997. ISBN 83-01-12148-3.
9. BRZEŹIŃSKA-STEC Halina (red.). *Kultura organizacyjna w bibliotece. Ogólnopolska Konferencja Naukowa. Białystok, 4–6 czerwca 2007: praca zbiorowa*. Białystok: Uniwersytet w Białymstoku, 2008. ISBN 978-83-7431-159-5.
10. BRZEŹIŃSKA-STEC Halina, KUDRAWIEC Jolanta (red.). *Marketing wewnętrzny i zarządzanie zasobami ludzkimi w bibliotece. II Ogólnopolska Konferencja Naukowa. Białystok, 24–26 czerwca 2009: praca zbiorowa*. Białystok: Uniwersytet w Białymstoku, 2010. ISBN 978-83-7431-240-0.
11. CZERMIŃSKI Alfred, GRZYBOWSKI Marek, FICOŃ Krzysztof. *Podstawy organizacji i zarządzania*. Gdynia: Wyższa Szkoła Administracji i Biznesu, 1999. ISBN 83-9108-694-1.
12. DERFERT-WOLF Lidia, GÓRSKI Marek. *Projekt Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie oceny efektywności i jakości działań biblioteczno-informacyjnych*. In *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych: III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej. Łódź 25–27 czerwca 2008 r.: materiały konferencyjne*. Łódź: Politechnika Łódzka, 2008, s. 41-65. ISBN 978-83-920302-5-6.
13. DRUCKER Peter. *Zarządzanie w XXI wieku*. Warszawa: Muza, 2010. ISBN 83-7200-605-9.
14. DUNAJ Bogusław. *Język polski: współczesny słownik języka polskiego*. T. 1. Warszawa: Lagenscheidt, 2007. ISBN 978-83-7476-264-9.
15. FRANAS-MIROWSKA Urszula. *Organizacja i zarządzanie biblioteką akademicką w kontekście zmian w szkolnictwie wyższym – refleksje ogólne. Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2007, nr 2/3. Tryb dostępu: <http://www.pedagogiczna.edu.pl/warsztat/2007/2-3/070202.htm>. Stan z dnia 01.01.2015.
16. GŁOWACKA Ewa. *Benchmarking jako narzędzie totalnego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekach. Bibliotekarz*. 1995, nr 10, s. 15–18. ISSN 0208-4333.
17. GŁOWACKA Ewa. *Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM) w sferze usług biblioteczno-informacyjnych. Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2000, nr 8. Tryb dostępu: www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib16/glowacka.html. Stan z dnia 01.01.2015.
18. GŁOWACKA Ewa. *Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej*. Toruń: Wydawnictwo UMK, 2000. ISBN 83-231-1160-X.
19. GŁOWACKA Ewa. *Wprowadzenie do QA i TQM w odniesieniu do instytucji biblioteczno-informacyjnych. Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2000, nr 1. Tryb dostępu: <http://www.ebib.pl/2002/30/glowacka.php>. Stan z dnia 01.01.2015.

20. GRIFFIN Ricky W. *Podstawy zarządzania organizacjami*. Warszawa: Wydawnictwo PWN, 2004. ISBN 978-83-01-14944-4.
21. HERNON Peter, ALTMAN Ellen. *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*. Chicago: American Library Association, 1998. ISBN 0-8389-3489-7.
22. *Informacja i dokumentacja. Wskaźniki funkcjonalności bibliotek PN-ISO 11620 2012*.
23. JASHAPARA Ashok. *Zarządzanie wiedzą: zintegrowane podejście*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2006. ISBN 83-208-1631-9.
24. KAMIŃSKA Joanna. *Kapitał intelektualny biblioteki*. In KAMIŃSKA Joanna, ŻOŁĘDOWSKA-KRÓL Beata (red.). *Zarządzanie kadrami w bibliotece: praca zbiorowa*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2008, s. 13–19. ISBN 978-83-89316-97-4.
25. KAMIŃSKA Joanna. *Zarządzanie strategiczne biblioteką*. In TOKARSKA Anna red. *Bibliotekarstwo*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, s. 589–605. ISBN 978-83-61464-95-2.
26. KAMIŃSKA Joanna, ŻOŁĘDOWSKA-KRÓL Beata (red.). *Zarządzanie kadrami w bibliotece: praca zbiorowa*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2008. ISBN 978-83-89316-97-4.
27. KAPLAN Robert S., NORTON David P. *Strategiczna karta wyników: jak przełożyć strategię na działanie*. Warszawa: Wydawnictwo PWN, 2006. ISBN 978-83-01-14746-4.
28. KATZ Daniel, KAHN Robert L. *Spoleczna psychologia organizacji*. Warszawa: Wydawnictwo PWN, 1979. ISBN 83-01-00946-2.
29. KISIELNICKI Jerzy. *Zarządzanie organizacją: zarządzanie nie musi być trudne*. Warszawa: Wyższa Szkoła Handlu i Prawa, 2005. ISBN 83- 88690-67-1.
30. KISIŁOWSKA Małgorzata. *Przeciwdziałanie skutkom negatywnego doboru do zawodu. Wybrane sposoby rozwoju kadr jako narzędzia zarządzania wiedzą*. In KAMIŃSKA Joanna, ŻOŁĘDOWSKA-KRÓL Beata (red.). *Zarządzanie kadrami w bibliotece: praca zbiorowa*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2008, s. 33–42. ISBN 978-83-89316-97-4.
31. *Kompetencje kluczowe uczenia się przez całe życie: europejskie ramy odniesienia* [Dokument elektroniczny]. Luksemburg: Urząd Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich, 2007. Tryb dostępu: http://waloryzacja.llp.org.pl/sites/waloryzacja.llp.org.pl/files/keycomp_pl.pdf. Stan z dnia 01.01.2015.
32. KOPCZEWSKI Marian, PĄCZEK Bartłomiej, TOBOLSKI Marek. *Istota kultury organizacyjnej w zarządzaniu przedsiębiorstwem produkcyjnym* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.ptzp.org.pl/files/konferencje/kzz/artyk_pdf_2012/p084.pdf. Stan z dnia 01.11.2014.
33. KOSTERA Monika, KOWNACKI Stanisław. *Kierowanie zachowaniami organizacji*. In KOŹMIŃSKI Andrzej K., PIOTROWSKI Włodzimierz (red.). *Zarządzanie: teoria i praktyka*, Warszawa: Wydawnictwo PWN, 1997. ISBN 83-01-12148-3.
34. KOTARBIŃSKI Tadeusz. *Traktat o dobrej robocie*. Wrocław: Zakład Narodowy im. Ossolińskich, 1982. ISBN 83-04-01204-9.
35. KRZYŻANOWSKI Leszek. *O podstawach kierowania organizacjami inaczej: paradygmaty, modele, metafory, filozofia, metodologia, dylematy, trendy*. Warszawa: Wydawnictwo PWN, 1999. ISBN 83-01-12741-4.
36. *LIBQUAL* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.libqual.org/home>. Stan z dnia 01.01.2015.
37. MURAWSKA Monika. *Zarządzanie strategiczne niematerialnymi zasobami przedsiębiorstwa* [Dokument elektroniczny]. Warszawa: Fundacja Promocji i Akredytacji Kierunków Ekonomicznych, 2008. ISBN 978-83-927446-3-4. Tryb dostępu:
38. http://www.fundacja.edu.pl/pliki/monika_murawska_zarzadzanie_strategiczne.pdf. Stan z dnia 01.01.2015.
39. PIOTROWICZ Grażyna. *Kultura organizacyjna jako zasób strategiczny współczesnej biblioteki akademickiej*. In BRZEŹIŃSKA-STEC Halina (red.). *Kultura organizacyjna w bibliotece: Ogólnopolska Konferencja Naukowa. Białystok, 4–6 czerwca 2007: praca zbiorowa*. Białystok: Uniwersytet w Białymstoku, 2008, s. 43–53. ISBN 978-83-7431-159-5.
40. POLL Roswitha, BOEKHORST Peter. *Mierzenie jakości: międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonania zadań w bibliotekach akademickich*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, 2004. ISSN 0239-6661.

41. SENGE Peter M. *Piąta dyscyplina: teoria i praktyka organizacji uczących się*. Kraków: Oficyna Ekonomiczna – Wolters Kluwer, 2006. ISBN 83-7484-045-5.
42. SIDOR Maria. *Servqual w badaniach jakości usług bibliotecznych (przegląd wybranej literatury)*. *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2000, nr 8. Tryb dostępu: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib16/sidor.html>. Stan z dnia 01.01.2015.
43. SZABAN Jolanta M. *Zachowania organizacyjne: aspekt międzykulturowy*. Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek, 2012. ISBN 978-83-7780-358-5.
44. ŚCIGAŁA Marcelina, TWOREK Katarzyna, MARTAN Janusz. *Technologie informacyjne determinantą innowacyjności – aktualny model organizacji*. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Organizacja i Zarządzanie*. 2014, z. 68, s. 413–423. ISSN 1641-3466.
45. *Ustawa o bibliotekach z dnia 27 czerwca 1997 r.* Dz. U. 1997 Nr 85, poz. 539 wraz z późniejszymi zmianami.
46. WOJCIECHOWSKA Maja. *Zarządzanie wiedzą i informacją w placówkach bibliotecznych i ośrodkach informacji*. *Zagadnienia Informacji Naukowej*. 2006, nr 1, s. 42–50. ISSN 0324-8194.
47. WOJCIECHOWSKA Maja. *Zarządzanie zmianami w bibliotece*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2006. ISBN 83-89316-61-7.
48. WOJCIECHOWSKI Jacek. *Biblioteczna wartość naddana*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2006. ISBN 83-233-2131-0.
49. WOJCIECHOWSKI Jacek. *Bibliotekarstwo: kontynuacje i zmiany*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2001. ISBN 83-233-1205-2.
50. WOJCIECHOWSKI Jacek. *Organizacja i zarządzanie w bibliotekach*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 1998. ISBN 83-01-12432-6.
51. WOJCIECHOWSKI Jacek. *Praca z użytkownikiem w bibliotece*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2000. ISBN 83-87629-49-9.
52. ZALEWSKI Damian. *Zarządzanie wiedzą w bibliotece – brzmi dumnie, ale co to znaczy?* *Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy* [Dokument elektroniczny]. 2008, nr 1. Tryb dostępu: <http://www.ebib.pl/2008/92/a.php?zalewski>. Stan z dnia 01.01.2015.
53. ZYBERT Elżbieta Barbara. *Jakość w działalności bibliotek: oceny – pomiary – narzędzia*. Warszawa: CEBID, 2007. ISBN 978-83-88581-30-4.
54. ZYBERT Elżbieta Barbara. *Kultura organizacyjna w bibliotekach: nowe i stare idee w zarządzaniu biblioteką*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2004. ISBN 83-89316-21-8.
55. ŻMIGRODZKI Zbigniew (red.). *Bibliotekarstwo*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 1998. ISBN 83-87629-09-X.

Wykorzystanie mediów akademickich do rozpowszechniania informacji na temat bibliotek akademickich (na przykładzie bibliotek Uniwersytetu Jagiellońskiego)

Słowa kluczowe: sieć biblioteczna, biblioteka akademicka, informacja

Abstrakt: Artykuł prezentuje wyniki analizy dotyczącej informacji ukazujących się w mediach akademickich na temat bibliotek Uniwersytetu Jagiellońskiego. W materiale badawczym znalazło się 30 publikacji. Artykuł zawiera dokładny spis badanych publikacji podzielonych pod względem zawartości informacji o bibliotekach akademickich oraz ich charakterystykę.

Key words: library network, academic library, information

Abstract: The article describes the results of analyses of news presented in the media with regards to the academic libraries at Jagiellonian University. The research material consists of 30 publications. This article contains a precise list of researched publications divided into information on the content of academic libraries and characteristics.

W literaturze poświęconej mediom akademickim w Polsce (bardzo ubogiej zresztą) można znaleźć dwa pojęcia, które mogłyby się wydawać synonimami: media akademickie oraz media studenckie, przy czym **media akademickie** to termin zdecydowanie szerszy. Obejmuje swym znaczeniem nie tylko czasopisma, radio czy telewizję tworzone przez studentów, ale także przez środowisko akademickie, czyli naukowców, pracowników administracyjnych – wydawane i sygnowane przez uczelnię. Mają one przede wszystkim charakter informacyjny. Ich rolą jest dokumentowanie życia akademickiego. Pojawiają się w nich zarówno artykuły o charakterze polemicznym, tj.: reportaże, sondy i informacje o historii regionu, jak również publikacje naukowe. Najczęściej spotykane są w nich wiadomości zamieszczane przez uczelnię. Natomiast **media studenckie** są redagowane i wydawane przez samych studentów. Ich zadaniem jest mobilizowanie młodzieży studenckiej do podjęcia prób dziennikarskich oraz aktywności społecznej na rzecz własnego środowiska, a także prezentowanie twórczości literackiej (poezji, krótkich opowiadań), plastycznej (rysunków, grafiki, komiksów) oraz fotograficznej [5, s. 63].

W artykule skoncentrowano się na mediach akademickich – mediach, które obecne są na oficjalnej stronie uczelni i są sygnowane przez uczelnię. Mogą być udostępniane bezpłatnie zarówno w formie drukowanej, jak i elektronicznej. W formie drukowanej dostępne są na wszystkich wydziałach Uniwersytetu Jagiellońskiego (UJ). W formie elektronicznej zamieszczane są na swoich oficjalnych serwisach www lub na osobnej platformie cyfrowej.

Dostęp do nich może mieć zarówno każdy pracownik, student czy doktorant macierzystej uczelni, na której się ukazują, jak i pracownik, student i doktorant innej uczelni, który zostanie o nich poinformowany.

Media akademickie pełnią bardzo ważną rolę, ponieważ odpowiadają za PR uczelni, a także wszystkich jej jednostek i działań, oraz stanowią podstawowy informator dla jej pracowników, studentów i doktorantów. W zależności od profilu medium akademickiego przemawia ono do konkretnej grupy odbiorców. To odpowiednie miejsce, by pochwalić się osiągnięciami całej uczelni lub konkretnej jednostki, by poinformować o najważniejszych wydarzeniach i zaprosić na kolejne, tym bardziej, że strona internetowa uczelni nie jest przeglądana przez wszystkich studentów. Papierowe wydanie takich informacji, zwłaszcza gdy znajdują się np. w pobliżu szatni, recepcji czy pod salami na stojakach, szybko trafi nawet do przypadkowego czytelnika.

Z rangi mediów akademickich zdają sobie sprawę biura prasowe uczelni, które często podejmują z nimi współpracę, zwłaszcza gdy trzeba nagłośnić sprawę ważną dla całej społeczności akademickiej. Media akademickie mogą stanowić podstawowe narzędzie promocji, po które sięgnąć może każdy – także biblioteka akademicka.

Biblioteka ma jasno określone cele i zadania, jednak zadowolenie studentów, które jest brane pod uwagę podczas oceny jej pracy, często spada wraz z wydłużeniem okresu studiowania. Z przeprowadzonych przez badaczy z Uniwersytetu Gdańskiego (Karola Karasiewicza i Andrzeja Piotrowskiego) badań jasno wynika, że marketing i promocja biblioteki uczelnianej jest bardzo ważna. Tym bardziej, że często funkcje działalności bibliotek są różnie postrzegane, w zależności od perspektywy. Może bowiem okazać się, że na innych aspektach będzie się skupiało kierownictwo czy też pracownicy, a na innych czytelnicy. Biblioteka przede wszystkim powinna gromadzić i udostępniać zbiory, jednak coraz częściej kładzie nacisk na szereg innych funkcji, jak animacja środowisk twórczych czy udział we współczesnych nurtach kulturowych [4, s. 2]. Biblioteki akademickie posiadają szeroki dostęp do źródeł informacji, a także wiedzę, jak z nich korzystać. Stąd stwierdzenie, że misją współczesnej biblioteki jest wychodzenie naprzeciw zainteresowaniom i potrzebom informacyjnym użytkowników, którym należy poświęcać coraz więcej uwagi [7, s. 43]. Tymi użytkownikami informacji w przypadku bibliotek akademickich z pewnością są pracownicy, studenci i doktoranci macierzystej uczelni, pracownicy i studenci innych uczelni, a także nauczyciele i młodzież szkolna czy pracownicy działów informacji i marketingu różnych firm. I tu pojawia się zasadnicze pytanie. Jak do nich dotrzeć? Można zrobić to na dwa sposoby: tradycyjny i elektroniczny. Kontakt elektroniczny to przede wszystkim serwis www, poczta elektroniczna, listy dyskusyjne, informatory online, komunikatory stwarzające możliwość porozumiewania się w czasie rzeczywistym. Są to obecnie najpopularniejsze sposoby kontaktowania się z czytelnikami [7, s. 49]. Jednak autorka artykułu chce pokazać, że biblioteki (zwłaszcza macierzystej uczelni) mają szansę dotrzeć do szerokiego grona odbiorców również w sposób tradycyjny, wykorzystując jej własne środki promocji, czyli media, w tym prasę drukowaną i telewizję. Ponieważ opinię biblioteki kształtują jej użytkownicy, więc im więcej informacji do nich dotrze, tym więcej będą o niej wiedzieć, częściej będą korzystać z jej usług i chętniej pochwalą jej pracę wśród współpracowników czy znajomych.

Dlatego tak ważny jest dobry PR – biblioteki powinny chwalić się wszystkimi nowościami oraz organizowanymi wydarzeniami, zarówno naukowymi, jak i kulturalnymi.

Jak podkreśla Jacek Wojciechowski, jedną ze współczesnych ról biblioteki jest rola mediatora w komunikacji publicznej. Dotyczy to zarówno transmisji przekazów pisemnych za pośrednictwem uczelnianych gazet, jak i elektronicznych, za pośrednictwem stron internetowych [9, s. 43]. W swych rozważaniach na temat PR bibliotek akademickich jeszcze dalej posuwa się Małgorzata Jaskowska, która podkreśla, że konkurencyjność bibliotek zależy od jakości i gamy usług, jakie oferują użytkownikom. Jako jedną z najważniejszych usług wskazuje „upowszechnianie wyników prac badawczych prowadzonych w jednostce macierzystej oraz prac na stopnie naukowe, prac magisterskich, prac licencjackich i dyplomowych studentów, a także działalność informacyjną w zakresie informacji naukowej i technicznej oraz promowanie osiągnięć naukowych pracowników naukowych i zespołów badawczych macierzystej instytucji” [3, s. 53]. Dlatego bibliotekarze nie mogą zapominać, że oprócz gromadzenia, opracowania i udostępniania zbiorów bibliotecznych muszą zadbać o odpowiednią komunikację z użytkownikami bibliotek akademickich. Media akademickie są jednym z rozwiązań umożliwiających transfer informacji o działalności bibliotek do środowisk akademickich.

Na Uniwersytecie Jagiellońskim, oprócz głównej biblioteki z odrębnym gmachem w centrum Krakowa, funkcjonują też biblioteki wydziałowe i instytutowe. W sumie jest ich 41. Do tego dochodzą biblioteki jednostek pozawydziałowych: Biblioteka Archiwum UJ, Biblioteka Muzeum UJ, Biblioteka Studium Wychowania Fizycznego i Sportu, Biblioteka Studium Pedagogicznego i Biblioteka Środowiskowego Laboratorium Analiz Fizyko-Chemicznych. Łącznie Uniwersytet Jagielloński posiada 49 bibliotek [1].

W badaniu uwzględniono cztery tytuły mediów akademickich ukazujących się na Uniwersytecie Jagiellońskim. Autorka dokonała prostej selekcji, skupiając się na tytułach sygnowanych przez uczelnię, to znaczy udostępnionych w jej oficjalnym serwisie www. Kryterium wyboru stanowiła zatem ich dostępność. Są to media ukazujące się na wszystkich wydziałach UJ i w przeciwieństwie do wydziałowych czy instytutowych czasopism, posiadają szersze grono czytelników – odbiorców informacji. W ten sposób skupiono uwagę na jednej stacji telewizyjnej i trzech czasopismach. Obecnie w zakładce „Nasze media” w serwisie www UJ (<https://www.uj.edu.pl>) nie znajdziemy radia.

Pierwszy z tytułów to *Newsletter*¹ – kwartalnik Uniwersytetu Jagiellońskiego. Wydawany jest w języku angielskim i służy promowaniu współpracy międzyuczelnianej na arenie międzynarodowej. Jest skierowany zarówno do studentów, jak i do pracowników akademickich, dydaktycznych i administracyjnych na innych uczelniach. Tworzą go i pracownicy, i studenci Uniwersytetu Jagiellońskiego. Kolejnym medium jest *Alma Mater*² – miesięcznik Uniwersytetu Jagiellońskiego. Zawiera informacje dotyczące uczelni, noty biograficzne ludzi związanych z uniwersytetem, ale też i z Krakowem oraz artykuły naukowe. Publikują w nim pracownicy dydaktyczni oraz doktoranci. Trzecim czasopismem

¹ <http://www.uj.edu.pl/nauka/wspolpraca-miedzynarodowa/newsletter>.

² <http://www.almamater.uj.edu.pl/>.

branym pod uwagę w badaniach jest WUJ, czyli *Wiadomości Uniwersytetu Jagiellońskiego*³ – miesięcznik tworzony przez samych studentów. Publikowane w nim teksty dotyczą szeroko rozumianego życia studenckiego, czyli nie zawsze związane są z uczelnią, często wybiegają poza jej mury i przedstawiają życie studentów w krakowskich klubach, zagraniczne życie studentów itp. Ostatnim z mediów jest PSTv, czyli telewizja *Przystanek Student*⁴. Materiały, które się w niej ukazują, można zobaczyć tylko i wyłącznie w internecie. Nie odznaczają się one jakkolwiek regularnością ukazywania i podzielone są na trzy bloki tematyczne: *Afisz*, *Obiektyw* i *Subiektyw*. Przygotowują je sami studenci, zaś ich tematyka jest równie szeroka, jak tematyka publikacji zamieszczanych w WUJ.

Wymienione tytuły są oficjalnymi mediami akademickimi Uniwersytetu Jagiellońskiego. Odnośniki do nich można znaleźć na głównej stronie uczelni, w zakładce „Nasze media”. Pojawia się w niej również NIMB – miesięcznik *Nauka-Innowacje-Marketing-Biznes*. Nie został on jednak uwzględniony w badaniu, ponieważ ze względów finansowych i organizacyjnych pismo zostało zawieszona i nie jest już wydawane.

Najłatwiej dostępne gazety to WUJ i *Alma Mater*. Pierwszą z nich czytelnicy znajdują niemal wszędzie – od specjalnych stojaków na gazetę na korytarzach uczelni, w szatni, po krzesła przed salami wykładowymi. W ten sposób gazeta może trafić w ręce studenta nawet przez przypadek. Bo kto nie sięgnie po bezpłatne pismo? W przypadku *Alma Mater* jest nieco inaczej. Czasopismo jest dostępne bezpłatnie i zawsze pozostawione przy szatni w holu głównym Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ, gdzie również trafia do szerszego grona odbiorców. *Newsletter* trafia tylko do zainteresowanych studentów czy pracowników uczelni, którzy wiedzą o jego istnieniu, ponieważ ukazuje się tylko w wersji online, podobnie jak studencka telewizja PSTv, której wierni widzowie czekają na najnowsze materiały, zamieszczane tylko w sieci, na stronie telewizji.

Aby zbadać częstotliwość i sposób ukazywania się informacji dotyczących bibliotek akademickich, posłużono się metodą analizy i krytyki piśmiennictwa, której sedno stanowi odwołanie się do istniejących upublicznionych dokumentów. Przeanalizowano wszystkie numery czasopism oraz audycje telewizyjne od stycznia 2012 r. do października 2013 r. W ciągu półtora roku ukazało się 6 numerów kwartalnika *Newsletter*, 10 numerów *Alma Mater* oraz 15 numerów czasopisma WUJ. Na stronie internetowej telewizji PSTv w tym czasie ukazało się blisko 40 materiałów reporterskich.

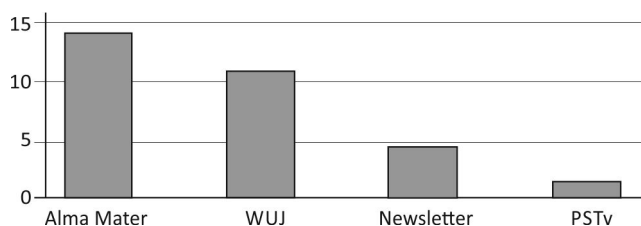
Autorka po przeanalizowaniu zebranych materiałów, czyli 36 numerów czasopism i 40 publikacji filmowych na stronie internetowej studenckiej telewizji, zebrała materiał badawczy, w którym znajduje się 29 publikacji w czasopismach studenckich i jeden materiał filmowy (rys. 1).

Jak pokazuje rysunek 1, najwięcej artykułów, w których została poruszona tematyka związana z bibliotekami Uniwersytetu Jagiellońskiego, zamieściła *Alma Mater* – 14, następnie WUJ – 11. W *Newsletterze* było ich tylko 4, a studencka telewizja w ciągu półtora roku zaledwie raz zajęła się problemem dotyczącym biblioteki akademickiej.

³ <http://issuu.com/pismowuj/docs>.

⁴ <http://www.przystanekstudent.pl>.

Rysunek 1. Liczba publikacji dotyczącej bibliotek Uniwersytetu Jagiellońskiego



Źródło: opracowanie własne.

Jednym z najistotniejszych kryteriów analizy zebranego materiału badawczego była tematyka zamieszczonych informacji o książnicach. W *Alma Mater* osiem artykułów dotyczyło bezpośrednio wydarzeń mających miejsce w Bibliotece Jagiellońskiej, sześć z nich dotyczyło innych tematów, jak na przykład rozbudowy kampusu 600-lecia UJ, w których Biblioteka Jagiellońska była wspomniana lub jeden z bohaterów artykułu przywoływał w cytowanej wypowiedzi rolę BJ. W numerze łączonym z czerwca i września 2012 r. ukazały się aż trzy notki. Jedną z nich, pod tytułem *Manuskrypty matematyczne ze zbiorów Biblioteki Jagiellońskiej*, była informacja o wystawie. Można ją potraktować jako swego rodzaju ciekawostkę, która być może zachęci pracowników i studentów uczelni o umysłach ścisłych do odwiedzenia murów biblioteki. Kolejnym artykułem jest tekst zatytułowany *Wislawa Szymborska w Bibliotece Jagiellońskiej*. Moment jego ukazania się był niezwykle ważny, ponieważ 1 lutego 2012 r. zmarła wybitna, polska poetka i chwilę po tym wydarzeniu *Alma Mater* opublikowała artykuł o zbiorach Biblioteki Jagiellońskiej, w których nowością były książki należące do poetki, które podarowała tej bibliotece. W tym samym numerze ukazała się informacja o nowych zbiorach Jagiellońskiej Biblioteki Cyfrowej pt.: *Wspaniały gest humanistów*. W kolejnych numerach, również warty poświęcenia uwagi, pojawiają się wzmianki o wystawach w książnicy, takich jak: *Sąsiedzi w Europie. Księstwo Pomorskie i Królestwo Polskie 1000–1648 r.*, *Medycyna w Jagiellonce*, *Historia – świadek czasu na 600-lecie medycyny czy 200 rocznica śmierci Hugona Kołłątaja*. Dowodzi to aktywnej współpracy w zakresie transferu informacji z biblioteki do redakcji. Dodatkowo, poza artykułami na temat wydarzeń czy zbiorów, pojawiają się wywiady z profesorami „zakochanymi” w starych książkach dostępnych tylko w czytelnich Biblioteki Jagiellońskiej, jak np. z prof. Januszem Skalskim.

W anglojęzycznym czasopiśmie *Newsletter* teksty dotyczące bibliotek pojawiły się czterokrotnie. Dwa z nich dotyczyły wystawy organizowanej co roku: *Beethoven: war and peace – exhibition of music manuscripts* (*Newsletter*, wydanie Winter-Spring 2012, s. 8–9) oraz *Beethoven: sublimity and enthusiasm* (*Newsletter*, wydanie Winter-Spring 2013, s. 4–5). Oba opowiadają o tej samej wystawie manuskryptów wybitnego kompozytora. Jesienią 2014 r. ukazała się także krótka relacja z panelu, który odbył się w bibliotece, dotyczącego Mikołaja Kopernika: *Nicolaus Copernicus. Harmony of Spheres*, a także tekst, którym można rozślawiać książnicę wśród studentów zagranicznych: *Romance manuscripts in the JU Berlin Collection*, czyli o zbiorach, które zostały na tyle docenione, że wysłano je do Niemiec, by pokazać tamtejszej społeczności akademickiej.

W piśmie WUJ, na poddanych analizie 15 numerów, artykuły dotyczące bibliotek ukazały się dziewięć razy. Dodatkowo dwa razy redaktorzy przygotowali teksty, w których Biblioteka Jagiellońska była jedynie wspomniana. Co ciekawe, pismo nie dba o to, czy tekst, który zamieszcza, współtworzy pozytywny wizerunek biblioteki, o czym świadczy artykuł: *Jagiellonka – więcej niż kapusta*. Autorka tekstu zwraca uwagę na to, że uczelniana biblioteka, jako jedna z największych księżnic akademickich w mieście, w trakcie sesji nie jest w stanie pomieścić wszystkich studentów chętnych do nauki. Ten artykuł to pokłosie wcześniejszego tekstu pt.: *Raju przy Rajskiej nie było*. Redaktorzy przygotowują też krótkie materiały, tak zwane *aple*, czyli teksty zamieszczane na szarym tle tuż przy zdjęciu, przeważnie liczące około tysiąca znaków, między innymi o nowych starodrukach, które trafiły do Biblioteki Jagiellońskiej czy o sukcesie Jagiellońskiej Biblioteki Cyfrowej jako największej biblioteki pod względem wielkości zbiorów w całej Polsce. Kilka miesięcy po śmierci polskiej poetki Wisławy Szymborskiej pojawiła się też informacja o jej spuściznie dla Biblioteki Jagiellońskiej. W tym samym tekście wspomniano również o książkach i materiałach, które bibliotece przekazał Czesław Miłosz. To wiadomości, które mogą zachęcić do odwiedzenia tego miejsca przez każdego studenta filologii polskiej, ale też każdego humanistę, który będzie chciał przyjrzeć się tym zbiorom. Oczywiście w WUJ nie brakuje podstawowych informacji o wydarzeniach odbywających się w bibliotekach akademickich, czyli o wystawach. Dziennikarze odnotowali wystawy biblioteczne w publikacjach: *Książki, znaki, obrazy; Wernisaż awanturnika; Hołd dla cesarzowej; Manuskrypty Beethovena*. WUJ pokusił się o jeszcze jedną formę publicystyczną – i tak w numerze z kwietnia 2012 r. można przeczytać felieton pt.: *Koszyk biblioteczny*. Felieton jest na tyle zachęcający do zainteresowania się zbiorami biblioteki, że mógłby mieć stałe miejsce w gazecie. Gdyby kierownicy bibliotek wydziałowych zechcieli dziennikarzy informować o nowościach, można byłoby je recenzować i opisywać właśnie w formie felietonu. Co więcej, takie lektury mógłby w każdym numerze polecać inny profesor.

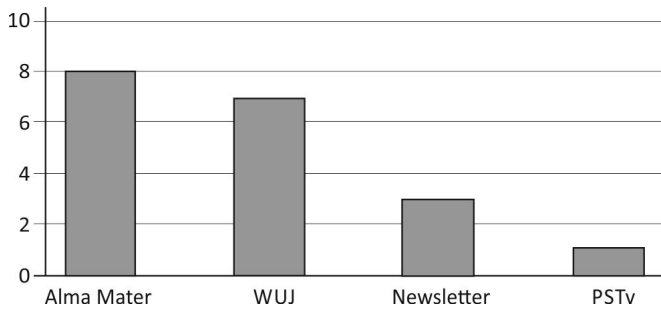
W telewizji studenckiej PSTv ukazała się tylko jedna relacja dotycząca biblioteki. 24 lutego 2012 r. został wyemitowany materiał: *Absurdy Kampusu, odc. 6*. Biblioteka znalazła swoje miejsce w cyklu, który z założenia miał wykazywać rzeczy absurdalne, w które trudno uwierzyć. Dziennikarze w tym odcinku próbowali wyjaśnić rolę tajemniczej wrzutni przy jednej ze ścian na zewnątrz Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ. To najnowszy pomysł pracowników Biblioteki Wydziałowej, aby nocą, gdy budynek jest zamknięty, zwracać książki właśnie za pomocą wrzutni. Rano, gdy do pracy przychodzi bibliotekarz, odbiera z okienka pozostawione egzemplarze i umieszcza je w bibliotece. Pod materiałem znalazło się kilkanaście komentarzy, w których przeważały te o negatywnej wymowie. Wielu studentów zaznaczyło, że większego absurdu jeszcze nie widziało. Nie pomogły tłumaczenia pracowników, że to właśnie z myślą o żakach powstał ten pomysł. Warto nadmienić, że telewizja ani razu w ciągu półtora roku nie zajrzała do Biblioteki Wydziałowej WZiKS, a tym bardziej do Biblioteki Jagiellońskiej, by pokazać jakąkolwiek wystawę, która przyciągnęłaby nowe rzesze czytelników.

Jak pokazują zebrane materiały, dziennikarze mediów akademickich nie przekazują zbyt wielu informacji na temat pracy bibliotek akademickich. Pojawiają się sporadycznie na wystawach, przeważnie co roku na tych samych. O nowościach, jakie można znaleźć

w czytelniach lub w księgozbiorach, można przeczytać raz do roku. Podsumowując, w mediach akademickich brakuje informacji z życia bibliotek akademickich.

Kolejne ważne kryterium podczas analizy materiału badawczego dotyczyło aktualności ukazywanych informacji. Niestety żadne z omawianych pism ani telewizja nie starają się o to (rys. 2).

Rysunek 2. Liczba aktualnych publikacji dotyczących bibliotek Uniwersytetu Jagiellońskiego



Źródło: opracowanie własne.

„Newsami” w przypadku czasopism, które zostały uwzględnione na rysunku 2, są jedynie materiały na temat wystaw, o których informacja pojawia się w momencie, gdy wystawa jest przygotowywana lub można ją właśnie oglądać. Choć w przypadku np. *Alma Mater* pojawiają się też nowiny z życia uczelni, jak chociażby ta w tekście *UJ najlepszą uczelnią w Polsce!*, w której zamieszczony jest ranking wszystkich uczelni wyższych w Polsce.

Kolejną badaną cechą było umiejscowienie tekstów o bibliotekach w mediach akademickich. Anglojęzyczny *Newsletter* to zaledwie kilkunastostronicowa gazeta, z wyglądu przypominająca broszurę, która ma swoje stałe rubryki. Teksty o bibliotece zawsze pojawiają się w okolicach stron 4, 5 i mają taki sam wygląd. Są krótkimi tekstami informacyjnymi.

Ukazująca się raz w miesiącu, czasem raz na dwa miesiące *Alma Mater* przedstawia informacje w różnorodny sposób. Wszystkie artykuły opatrzone są zdjęciami, które przyciągają oko czytelnika. Ciekawe są też tytuły i *lidy*, czyli zdania wprowadzające, wytłuszczone. Informacje dotyczące bibliotek czy też promujące te miejsca nie muszą mieć standardowej formuły notatki zapraszającej na wystawę czy notatki relacjonującej wystawę. Są one przedstawiane np. w formie wywiadu z kuratorem wystawy lub autorem zdjęć zamieszczonych na wystawie. *Alma Mater* preferuje jeszcze dwa rodzaje publikacji: reportaże bądź teksty historyczne, w których biblioteki akademickie są wspomniane, choć z pewnością nie odgrywają głównej roli.

W przypadku WUJ czytelnik może spodziewać się różnorodnych form przekazu informacji. Czasopismo ma swoje stałe rubryki, w których równie dobrze mogłoby znaleźć się miejsce na stały kącik bibliotekarza. Na razie w gazecie takowy nie powstał. W czasopiśmie tym *aple*, choć nie są zbyt długie, przeważnie zaopatrzone są w zdjęcia, które przyciągają uwagę czytelników. Tytuły nie są sztamkowe, a wręcz przeciwnie, skłaniają do tego, by zatrzymać się na stronie i przeczytać choć kilka pierwszych zdań tekstu. I tak jest w przypadku materiałów dotyczących bibliotek.

Gdy przychodzi kolej na studencką telewizję, ciężko o konkretny komentarz czy opis, jeśli w ciągu kilkunastu miesięcy tylko raz pojawił się autorski materiał o bibliotece. Nie ma specjalnego miejsca, nie ma ciągłości ani aktualności tematyki.

Podsumowując przeprowadzone badanie, można wysnuć ważne wnioski. Przede wszystkim istotna jest częstotliwość ukazywania się informacji o bibliotekach akademickich. I tak np. poważane czasopismo, takie jak *Alma Mater*, potrafi publikować wiadomości w miarę na bieżąco, nadążając za zmieniającymi się wystawami czy wydarzeniami związanymi ze znanymi osobami, natomiast telewizja akademicka *PSTv* nadążać za nowościami w bibliotekach nie potrafi, a przynajmniej jej zawartość nie wskazuje, aby wśród redaktorów była chociażby wola przekazania aktualności z życia biblioteki. *Newsletter* i WUJ starają się być na bieżąco, choć wiadomości o bibliotekach akademickich nie ukazują się w każdym numerze. Rozwiązaniem mogłoby być wprowadzenie stałych rubryk w gazetach, co doprowadziłoby do aktualizacji treści w nich zamieszczanych. Wystarczyłaby chociażby mała *apla*, w której znani i lubiani profesorowie polecaliby nowości z bibliotek wydziałowych czy Biblioteki Jagiellońskiej. Stały kącik mógłby poszerzyć grono odbiorców takiej informacji, a jednocześnie zapewnić jej stały transfer.

Zupełnie innym aspektem jest tematyka informacji zamieszczanych w mediach akademickich. Tak naprawdę jest bardzo skąpa. W ciągu półtora roku w mediach Uniwersytetu Jagiellońskiego stale ukazywały się informacje dotyczące wystaw w gmachu głównym biblioteki, zaś raz na rok pojawiały się informacje o nowych zbiorach. To zdecydowanie zbyt wąski obszar, by zachęcił studentów do odwiedzenia biblioteki. Brakuje opisu akcji, do jakich często przyłączają się biblioteki. Wystarczyłoby utrzymywać stały kontakt z kierownikami tych placówek, by informować o książkach, które można bezpłatnie zabrać na własność, o książkach, którymi można się wymienić, o nowych pozycjach zakupionych przez bibliotekę czy bazach, o spotkaniach bibliotekarzy oraz ludzi zakochanych w książkach. Im więcej ciekawych wiadomości z życia bibliotek uda się przenieść na łamy czasopism akademickich, tym więcej czytelników zajrzy w ich progi.

Warto również zwrócić uwagę na formę zamieszczanych informacji. Przeważnie są to krótkie notatki, które zapowiadają wydarzenie bądź je relacjonują. Tylko raz pojawiła się rozmowa z profesorem zakochanym w książkach i tylko raz pojawił się autorski komentarz – felieton dotyczący zbiorów bibliotek akademickich! Aby urozmaicić formę przekazywanych wiadomości, nie trzeba zwiększać objętości. Wystarczy nadać im inny kształt. Może to być zdjęcie nowej książki wraz z opisem, od kiedy jest dostępna i w ilu egzemplarzach. Mogą to być „trzy pytania do...” jednej z pracownic biblioteki, która zachęca do odwiedzenia tego miejsca, opowiada o nim itp.

Przystępując do badań, autorka artykułu liczyła się z tym, że liczba artykułów dotyczących bibliotek akademickich w mediach akademickich będzie znikoma. Tymczasem okazało się, że tego typu wiadomości się pojawiają. Dodatkowo ukazują się w miarę regularnie. Brakuje jednak chęci współpracy kierowników bibliotek akademickich z redaktorami współtworzącymi media akademickie. Zadziwia fakt, że biblioteki akademickie nie korzystają z łatwo dostępnych i atrakcyjnych form informowania czytelników, a zarazem promowania swoich instytucji. Jeśli media akademickie nie zostaną w odpowiedni sposób

wykorzystane przez bibliotekarzy, za kilka lat nie pojawi się w nich nawet krótka wzmianka na temat bibliotek.

Bibliografia

1. *Biblioteki wydziałowe i instytutowe* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.uj.edu.pl/uniwersytet/biblioteki-i-archiwum/biblioteki-wydzialowe-instytutowe>. Stan z dnia 05.06.2014.
2. CISEK Sabina. *Analiza i krytyka piśmiennictwa* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.slideshare.net/sabinacisek/analiza-i-krytyka-pimiennictwa-a-web-20-wybrane-zagadnienia-metodologiczne-presentation>. Stan z dnia 05.06.2014.
3. JASKOWSKA Małgorzata. *Public Relations bibliotek naukowych w Internecie*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2007. ISBN 978-83-233-2367-9.
4. KARASIEWICZ Karol, PIOTROWSKI Andrzej. *Public Relations biblioteki akademickiej. Funkcja biblioteki w kształtowaniu wizerunku wyższej uczelni. Forum Bibliotek Medycznych*. 2011, nr 5, s. 2–22. ISSN 1899-5829.
5. KUREK Olga. *Media studenckie w Polsce. Komunikacja Społeczna*. 2012, nr 1, s. 62–73. ISSN 2299-5382.
6. LIEDEL Krzysztof, PIASECKA Paulina, ALEKSANDROWICZ, Tomasz. *Analiza informacji. Teoria i praktyka*. Warszawa: Wydawnictwo Difin, 2012. ISBN 978-83-7641-649-6.
7. MACIEJEWSKA Łucja, URBAŃCZYK Barbara. *Czego oczekują użytkownicy biblioteki akademickiej w dobie informacji elektronicznej? Publikacje Instytutu INiB UJ*. 2007, nr 5, s. 42–51. ISSN 1230-70-25.
8. ROMAN Wanda Krystyna. *Podstawy zarządzania informacją*. Toruń: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, 2007. ISBN 978-83-231-3028-4.
9. WOJCIECHOWSKI Jacek. *Biblioteczna wartość naddana*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2006. ISBN 83-233-2131-0.

ANEKS. PUBLIKACJE PODDANE BADANIOM

Artykuły poświęcone bibliotekom UJ:

1. Historyczny projekt. Kontynuacja prac nad dziejami Biblioteki Jagiellońskiej. *Alma Mater*. 2012, nr 146, s. 95–96.
2. Jagiellonka – więcej niż kapusta. *Wiadomości Uniwersytetu Jagiellońskiego*. 2013, nr 8, s. 5.
3. JBC największa w Polsce. *Wiadomości Uniwersytetu Jagiellońskiego*. 2013, nr 5, s. 5.
4. Raju przy Rajskiej nie było. *Wiadomości Uniwersytetu Jagiellońskiego*. 2013, nr 6, s. 10.

Artykuły informujące o zbiorach bibliotek UJ:

1. Kocham stare książki. Rozmowa z prof. Januszem Skalskim. *Alma Mater*. 2012, nr 146, s. 77–79.
2. Koszyk biblioteczny. Felieton. *Wiadomości Uniwersytetu Jagiellońskiego*. 2012, nr 7, s. 15.
3. Romance manuscripts in the JU Berlin Collection. *Newsletter*. 2012, nr 47, s. 5.
4. Spuścizna Szyborskiej i Miłosza dla Biblioteki Jagiellońskiej. *Wiadomości Uniwersytetu Jagiellońskiego*. 2012, nr 1, s. 6.
5. Starodruki w BJ. *Wiadomości Uniwersytetu Jagiellońskiego*. 2013, nr 6, s. 4.
6. Wspaniały gest humanistów. *Alma Mater*. 2012, nr 148–149, s. 89.

Artykuły dotyczące wystaw w bibliotekach UJ:

1. 200 rocznica śmierci Hugona Kołłątaja. *Alma Mater*. 2012, nr 144, s. 73.
2. Beethoven: sublimity and enthusiasm. *Newsletter*. 2013, nr 49, s. 4–5.

3. Beethoven: war and peace – exhibition of music manuscripts. *Newsletter*. 2012, nr 46, s. 8–9.
4. Historia – świadek czasu. *Alma Mater*. 2011/2012, nr 142–143, s. 81–83.
5. Hołd dla cesarzowej. *Wiadomości Uniwersytetu Jagiellońskiego*. 2013, nr 4, s. 28.
6. Książki, znaki, obrazy. *Wiadomości Uniwersytetu Jagiellońskiego*. 2012, nr 1, s. 8.
7. Manuskrypty Beethovena. *Wiadomości Uniwersytetu Jagiellońskiego*. 2013, nr 7, s. 24.
8. Manuskrypty matematyczne ze zbiorów Biblioteki Jagiellońskiej. *Alma Mater*. 2012, nr 148–149, s. 86.
9. Medycyna w Jagiellonce. *Alma Mater*. 2012, nr 144, s. 79.
10. Sąsiedzi w Europie. Księstwo Pomorskie i Królestwo Polskie 1000–1648 r. *Alma Mater*. 2012, nr 147, s. 50–51.
11. Wernisaż awanturnika. *Wiadomości Uniwersytetu Jagiellońskiego*. 2012, nr 2, s. 5.
12. Wisława Szymborska w Bibliotece Jagiellońskiej. *Alma Mater*. 2012, nr 148–149, s. 87–88.

Artykuły informujące o konferencjach, dyskusjach odbywających się w bibliotekach UJ:

1. Nicolaus Copernicus. Harmony of Spheres. *Newsletter*. 2013, nr 51, s. 5.
2. Spotkanie z Julią Hartwig. *Wiadomości Uniwersytetu Jagiellońskiego*. 2012, nr 2, s. 5.

Artykuły, których autorzy wspomnieli o bibliotece UJ:

1. Jubileusz Biblioteki Austriackiej. *Alma Mater*. 2011/2012, nr 142–143, s. 105–106.
2. Punkt widzenia. Jeszcze raz o skróconej o 20 lat historii UJ. *Alma Mater*. 2012, nr 151, s. 78–80.
3. Rok Hugona Kołłątaja na UJ. *Alma Mater*. 2012, nr 146, s. 81–83.
4. UJ najlepszą uczelnią w Polsce! *Alma Mater*. 2012, nr 148–149, s. 5–7.
5. Unikatowe zbiory biblioteczne Kamedułów z Bielan. *Alma Mater*. 2013, nr 156–157, s. 84–84.

Materiał filmowy telewizji studenckiej:

1. Absurdy Kampusu. *Przystanek Student Tv*. 24 lutego 2012, odc. 6.

Marcin Karwowski

Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

marcin.pawel.karwowski@gmail.com

Analiza ilościowa i jakościowa wyników wyszukiwarki Google dla zapytania „zarządzanie przez jakość”

Słowa kluczowe: zarządzanie przez jakość, Google, analiza wyników wyszukiwania

Abstrakt: Potoczną wiedzę większości ludzi na temat nowych zjawisk i pojęć kreuje Google. Osoby poszukujące informacji najczęściej wykorzystują popularną wyszukiwarkę jako pierwsze źródło wiedzy. Autor dokonał analizy 10 ekranów (100 linków) umieszczanych najwyżej w rankingu wyszukiwawczym Google dla zapytania „zarządzanie przez jakość”. Sprawdził relewantność, przydatność, aktualność, rzetelność oraz naukowość odnalezionych zasobów oraz dokonał szczegółowej charakterystyki 10% najwyżej umieszczanych wyników. Dodatkowo pogrupował wyniki pod względem charakteru informacji, formatu materiału źródłowego oraz domeny strony, co pozwoliło określić pochodzenie informacji, ich charakter oraz grupę docelową. Wykonane badania pomogły określić zasób wiedzy potocznej, którym dysponuje internauta czerpiący wiedzę o „zarządzaniu przez jakość” z popularnej wyszukiwarki.

Key words: quality management, Google, analysis of search results

Abstract: For most people common knowledge about new developments and concepts is created by Google. Information seekers use the most popular search engine, as the first source of knowledge. The author analyzed 10 screens (100 links) placed on the highest ranked retrieval by Google for “quality management”. He checked relevancy, usefulness, timeliness, reliability and scholarship of discovered resources and made a detailed characterization of 10% at most placed results. In addition, the author grouped the results in terms of the nature of information, the format of the source material and the site domain, which determined the origin of the information, their nature and the target group. This research helped to determine everyday understanding about “quality management” gained by the web surfers from the popular search engine.

Jak pokazują badania, aż 92% internautów korzysta z wyszukiwarek [6, s. 34–39]. Osoby poszukujące informacji, zarówno wyszkolone w zakresie jej wyszukiwania, jak i te nieposiadające takich kompetencji wyszukiwawczych, najczęściej wykorzystują jako pierwsze narzędzie wyszukiwarkę Google. Niektórzy twierdzą, że bez Google’a nie potrafimy już: poprawnie pisać wyrazów, gotować, poruszać się po mieście, porozumiewać się w obcym języku czy dyskutować [2]. Aż 82,7% użytkowników kieruje swoje zapytania właśnie do wyszukiwarki Google [20]. Można uznać, iż wiedzę na nowe tematy kreuje właśnie ona.

Zarządzanie przez jakość jest stosunkowo nowym trendem wśród metod zarządzania. Prezesi, dyrektorzy, managerowie, pracownicy działów Human Resources, jak również kadra kierownicza bibliotek, by zdobyć jakąkolwiek wiedzę na temat zarządzania przez jakość,

zaczną od przeszukiwania internetu przy pomocy wyszukiwarki Google. Ważne jest, co internauta odnajdzie wśród wyników, gdyż może to wykreować jego pogląd na nową metodę zarządzania oraz wpłynąć na kierunek dalszych działań.

Przewidywać można, że szukający przede wszystkim oczekują informacji ogólnych na temat koncepcji zarządzania przez jakość, rodzajów szkół jakości, metod i technik wykorzystywanych do zarządzania przez jakość oraz przykładów zastosowania tego typu zarządzania w przedsiębiorstwach [1; 3; 4; 5; 7; 8; 11; 15; 17; 26].

W artykule przedstawiono ogólną analizę 10 ekranów (100 linków) wyników wyszukiwarki Google dla zapytania „zarządzanie przez jakość”. Nie zastosowano żadnych operatorów wyszukiwawczych ani złożonej składni czy wyszukiwania zaawansowanego, przyjmując, że przeciętny użytkownik informacji, poszukujący wiedzy na temat zarządzania przez jakość, taką właśnie frazę wpisze w podstawowe okno wyszukiwawcze. Analizę podzielono na ogólną, obejmującą 100 wyników, oraz szczegółową dla próby 10% wyników wyświetlanych na pierwszym ekranie wyszukiwania. Celem analizy było określenie zasobu wiedzy potocznej, którym dysponuje internauta, czerpiący wiedzę o „zarządzaniu przez jakość” z popularnej wyszukiwarki, oraz ocena źródeł informacji, na których się opiera.

Analiza ogólna obejmuje ocenę wyszukanego zasobu pod względem kilku cech, które mają na celu ocenę źródła. Są to:

- relewantność jako stopień dopasowania do zapytania;
- przydatność, czyli pożyteczność dla użytkownika informacji;
- aktualność, weryfikowana poprzez datę ostatniej modyfikacji źródła;
- rzetelność, rozumiana jako weryfikowalność (obecność podpisu) autora;
- naukowość, oceniana poprzez obecność aparatu bibliograficznego.

Dodatkowo zebrane dane zostały pogrupowane, aby uzyskać informacje na temat rodzaju źródeł. Grupowanie odbyło się według kilku cech:

- charakter informacji (np. artykuły naukowe, artykuły branżowe, oferty biznesowe, materiały dydaktyczne etc.);
- format materiału źródłowego (np. strona www, plik PDF, plik DOC etc.);
- domena strony www, z której pochodzi informacja (np. edu.pl, gov.pl, org.pl etc.).

Grupowanie pomogło sprawdzić, z jakiego typu dokumentów oraz z jakiej domeny (edukacyjnej, rządowej, pozarządowej) korzysta potencjalny użytkownik zainteresowany zarządzaniem przez jakość.

Celem analizy szczegółowej było scharakteryzowanie w krótki sposób pierwszych, czyli według wyszukiwarki najbardziej relewantnych wyników wyszukiwania. Pomogło to stwierdzić, czy statystyczny użytkownik, którego determinacja rzadko pozwala na analizę wyników dalszych niż znajdujących się poza pierwszą kartą wyników, otrzyma relewantne i wartościowe informacje na pożądanym temat.

Poniżej przedstawiono wyniki oceny źródeł (tab. 1). Ocenę przeprowadzono w systemie zero-jedynkowym: 1 – określa spełnioną cechę, 0 – kryterium niespełnione. Pozioma kreska (-) oznacza, iż badacz nie mógł ocenić cechy z powodu niewystarczającej ilości danych na stronie.

Tabela 1. Ocena relewantności, przydatności, aktualności, rzetelności i naukowości źródeł⁵

Numer wyniku	Nagłówek wyniku	Kryteria oceny				
		Relewantność	Przydatność	Aktualność	Rzetelność	Naukowość
1.	Zarządzanie przez jakość – Wikipedia, wolna encyklopedia	1	1	1	1	0
2.	Zarządzanie jakością – Wikipedia, wolna encyklopedia	1	0	0	1	0
3.	Zarządzanie przez jakość – Encyklopedia Zarządzania	1	1	0	1	1
4.	TQM - Total Quality Management. Kompleksowe zarządzanie przez jakość – Centrum Jakości	1	1	-	1	1
5.	Zarządzanie przez jakość. Pierwsza zasada jakości	1	1	-	1	0
6.	Zarządzanie przez jakość	1	1	1	1	1
7.	Wydawnictwo naukowe PWN	1	1	0	1	0
8.	Zarządzanie jakością – IMQ	1	0	0	0	0
9.	Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM). Modele doskonałości	1	1	0	0	0
10.	Student/Ekonomiczne/Zarządzanie jakością (25 prac) – Sciaga.pl	1	1	0	0	0
11.	Wykłady z zarządzania przez jakość	1	1	-	1	0
12.	Zarządzanie jakością w pigułce – jakosc.biz	1	1	1	1	1
13.	PCBC S.A. – Szkolenia z zakresu systemu zarządzania jakością	1	0	1	1	0
14.	Zarządzanie Jakością – WSB.pl	1	0	1	1	0
15.	Zarządzanie Jakością – Instytut Doskonalenia Organizacji sp. z o. o.	1	1	1	1	1
16.	ZARZĄDZANIE I SYSTEMY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – Politechnika Łódzka	1	0	-	0	0
17.	Zarządzanie jakością – Problemy Zarządzania	1	1	-	1	1
18.	Zarządzanie jakością i środowiskiem w Polkomtel Sp. z o.o.	1	0	0	0	0
19.	Jakość ISO 9001 System Zarządzania Jakością Certyfikacja Szkolenia	1	0	-	0	1
20.	Menedżer Jakości – Certyfikaty: TÜV NORD Polska, Metody Kaizen, Six Sigma, sprawdź szczegóły!	1	0	-	1	0
21.	Jakość i zarządzanie jakością – eGospodarka.pl – Publikacje	1	1	0	1	0
22.	Zarządzanie przez jakość – English translation – bab.la Polish-English dictionary	1	0	-	0	0
23.	Zarządzanie Jakością – Wyższa Szkoła Gospodarki	1	0	-	0	0
24.	STUDIA PODYPLOMOWE ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ zaoczne Gdynia Gdańsk Trójmiasto	1	0	-	1	0
25.	Zarządzanie jakością – tanie książki w empik.com	1	0	-	0	0
26.	Systemy Zarządzania Jakością, projektowanie, wdrażanie i szkolenia, IMS MALON	1	1	-	0	0
27.	Oferta CRK – Śląska Wyższa Szkoła Zarządzania w Katowicach	1	0	-	0	0
28.	Specjalność Zarządzanie Jakością na studia II stopnia :: Akademia Leona Koźmińskiego Warszawa :: Studia wyższe, MBA	1	0	-	1	0
29.	Zarządzanie przez jakość (Total Quality Management)	1	1	-	0	1

⁵ Kolorem szarym jasnym zostały oznaczone wyniki stron, które spełniły wszystkie kryteria; kolor szary ciemny antonimicznie określa wyniki, które nie spełniły żadnego z kryteriów.

30.	Menedżer Jakości – Wydział Zarządzania	1	0	-	0	0
31.	Zarządzanie jakością	1	1	1	1	0
32.	Zarządzanie Jakością – EQ System – planowanie i optymalizacja produkcji	1	0	-	0	0
33.	Wdrażanie Systemów Zarządzania Jakość, Bezpieczeństwo Informacji – PHU ASTE :: ASTE	1	0	0	0	0
34.	Jakość zarządzania Tadeusz Wawak	1	1	1	1	1
35.	Zarządzanie jakością ćwiczenia	1	1	-	1	0
36.	Zasady budowy systemu zarządzania jakością	1	1	0	1	1
37.	Wiśniewska Małgorzata – Uniwersytet Gdański – Wydział Zarządzania	1	0	-	1	1
38.	Total Quality Management – Nowoczesne Systemy Zarządzania Jakością – Edukacja Kadry Przedsiębiorstw i Instytucji	1	1	-	0	0
39.	Zarządzanie jakością w przemyśle motoryzacyjnym – Uniwersytet Przyrodniczo-Humanistyczny w Siedlcach	1	1	0	1	1
40.	Zarządzanie jakością usług turystycznych Magdalena Kachniewska	1	1	0	1	1
41.	Studia podyplomowe – zarządzanie jakością – Wrocławskie Centrum Transferu Technologii	1	0	-	0	0
42.	Zarządzanie jakością – podstawy, systemy i ... – Czytelnia Helion	1	1	-	1	1
43.	Wprowadzenie do zarządzania jakością – Tomasz Greber	1	1	-	1	1
44.	Zarządzanie jakością i środowiskiem – MCP Studia Podyplomowe Łódź	1	0	-	0	0
45.	Diagnoza modelu zarządzania jakością w administracji rządowej	1	1	-	1	1
46.	Zarządzanie Jakością, Środowiskiem i Bezpieczeństwem Wydział Zarządzania PW	1	0	-	0	0
47.	Wykład 1. Zarządzanie Jakością	1	1	-	0	1
48.	Zarządzanie jakością/Aflfarm	1	0	-	0	0
49.	Zarządzanie jakością – Praca, szukam pracy, oferty pracy	1	0	-	0	0
50.	Jakość i Zarządzanie Projektami – FINALYSE	1	0	-	0	0
51.	Zarządzanie jakością w podmiotach leczniczych – Księgarnia Internetowa profinfo.pl	1	0	-	0	1
52.	Zarządzanie jakością – Studia podyplomowe – Wrocław WSZ Edukacja	1	0	-	0	0
53.	Zarządzanie jakością – teoria i praktyka. Sukces Japończyków i TQM – Strategia w nf.pl	1	1	0	0	0
54.	Agnieszka Rajewska, Zarządzanie jakością w szpitalach	1	1	0	0	1
55.	TQM – prezentacja	1	1	-	1	1
56.	Bezpieczeństwo i jakość w łańcuchu żywnościowym – SGGW	1	0	-	0	0
57.	Zarządzanie przez jakość – (Leszno) LinguaViva – Innowacyjny angielski	1	0	-	0	0
58.	Prezentacja Zarządzanie jakością	1	1	-	1	0
59.	NieTylkoISO.pl Jakość, środowisko, bezpieczeństwo w pigułce	1	1	1	1	0
60.	Wprowadzenie do zarządzania jakością w przedsiębiorstwie produkcyjnym	1	1	0	1	1
61.	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością – czy warto iść na szkolenie?	1	0	0	0	0
62.	zarządzanie jakością – 110 Szpital Wojskowy z Przychodnią	1	0	-	0	0
63.	System zarządzania jakością – podstawy ISO 9001 – TÜV Rheinland Group	1	0	1	0	0
64.	ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ	1	1	-	1	1

65.	SZKOLENIA ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ – oferty z całej Polski	1	0	1	0	0
66.	Zarządzanie firmą w turbulentnym otoczeniu – wybrane metody	1	1	0	1	1
67.	ft Zarządzanie jakością, dokumentami. Obieg dokumentów. Isoft QMS	1	0	-	0	0
68.	Zarządzanie jakością w projekcie – 4PM	1	1	1	1	0
69.	Zarządzanie jakością WSZOP – Katowice	1	0	-	1	0
70.	Instytut Ekonomii i Zarządzania Uniwersytetu Jagiellońskiego – Tadeusz Wawak	1	0	-	1	1
71.	Zarządzanie Jakością i Środowiskiem – Strona główna	1	0	-	0	0
72.	Zarządzanie jakością w urzędach administracji ... – Księgarnia Difin	1	0	-	1	1
73.	Zarządzanie jakością – mgmt4all	1	1	-	1	1
74.	Wpływ zarządzania na jakość usług medycznych w ochronie zdrowia	1	1	0	1	1
75.	ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ DANYCH W SYSTEMACH INFORMATYCZNYCH PRZEDSIĘBIORSTWA	1	1	0	1	1
76.	Zarządzanie jakością – Ministerstwo Finansów	1	0	0	0	0
77.	Zarządzanie jakością/Jakość/Dla przemysłu/Home Zentis GmbH & Co. KG	1	0	-	0	0
78.	Zarządzanie jakością i bezpieczeństwem Zofia Zymonik, Adam Hamrol, Piotr Grudowski – Zarządzanie – PWE	1	0	1	1	1
79.	Akademia PARP – Zarządzanie jakością w MŚP	1	1	-	0	0
80.	Metody statystyczne w zarządzaniu jakością – StatSoft Polska	0	0	0	0	0
81.	Zarządzanie Jakością w marketingu, sprzedaży i logistyce	1	1	-	1	1
82.	Praca Specjalista Ds. Zarządzania Jakością. Oferty pracy	1	0	1	0	0
83.	System Zarządzania Jakością – wymagania – DEKRA Solutions	1	0	1	0	0
84.	BARBARA BOBIŃSKA: Marketing i zarządzanie jakością w administracji publicznej jako procesy identyfikowania potrzeb klienta i doskonalenia organizacji	1	1	0	1	1
85.	Zarządzanie jakością – teoria i praktyka – książka – Sławomir Wawak – Księgarnia ekonomiczna onepress.pl	1	0	0	1	1
86.	Ocena efektów funkcjonowania systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie	1	1	0	1	1
87.	TQM – Kompleksowe Zarządzanie Jakością – iQuelle	1	0	-	0	0
88.	Definicje jakości i zarządzanie jakością w praktyce, Izabela Sprycha	1	1	1	1	0
89.	Zarządzanie jakością – fmpz4	1	1	-	0	1
90.	Warsztaty: Zarządzanie jakością oprogramowania – Computerworld	1	0	-	0	0
91.	Wdrażanie zarządzania jakością w programach kształcenia	1	1	-	1	0
92.	Zarządzanie przez jakość – R&M	1	0	0	1	0
93.	Zarządzanie jakością – ISO 9001 – System Zarządzania Jakością	1	0	-	0	0
94.	Zarządzanie jakością – Ćwiczenia – polityka jakości	1	1	-	0	0
95.	Zarządzanie jakością – prace magisterskie, licencjackie, inżynierskie, podyplomowe	1	0	-	0	0
96.	Digital Library of Wielkopolska Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej	1	1	0	1	1
97.	Czym jest zarządzanie jakością – Można Inaczej	1	1	1	1	1
98.	Zarządzanie jakością przy produkcji oprogramowania, czyli jakość to będzie (w następnym wydaniu)	1	1	0	1	1
99.	Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka. Wydanie II – Structum.pl	1	1	-	1	1

100.	Systemy zarządzania jakością – TEST-THERM Sp. z oo	1	1	-	0	0
	RAZEM	99	51	17	52	39

Źródło: opracowanie własne.

Tylko pięć wyników (5%) spełniło wszystkie kryteria. Okazały się w pełni relewantne, przydatne, aktualne, rzetelne i posiadały aparat naukowy (bibliograficzny). Co gorsza, tylko jeden z nich znajdował się na pierwszej karcie wyników wyszukiwania. Spośród 100 przebadanych linków jeden (poz. 80.) okazał się nieaktywny, co uniemożliwiło ocenę.

Ponad połowa (52%) informacji posiadała autora, co spowodowało, że została uznana za rzetelną. Podobny odsetek (51%) został określony jako przydatny, co oznacza, że wynik zawierał bezpośrednie informacje na temat zarządzania przez jakość. Aż 49% stanowiły linki, które były pochodnymi źródłami informacji (np. stronami księgarń, ofertami szkół wyższych w zakresie kształcenia) bądź stanowiły bezużyteczną dla przeciętnego użytkownika informacji wiedzę na temat np. polityki zapewnienia jakości w różnych przedsiębiorstwach.

Tylko 17 wyników określono jako aktualne, czyli posiadające datę dodania informacji z roku 2013 lub 2014. Tak wąski zakres aktualnych dat uznano za właściwy ze względu na wartki rozwój badanego tematu i szybką dezaktualizację informacji z tej dziedziny. Aż 56% analizowanych zasobów uniemożliwiło ocenę aktualności – nie określały daty dodania informacji. Więcej aktualnych informacji pojawiło się w drugiej połowie analizowanych wyników.

Jako informacje o zabarwieniu naukowym, czyli posiadające co najmniej jedno źródło bibliograficzne, oceniono 38 wyników. Niestety, pozycji naukowych pojawiało się tym więcej, im dalszy ekran wyników.

Badanie trzech cech: charakteru informacji, formatu materiału źródłowego oraz domeny strony źródłowej pozwoliło określić pochodzenie informacji, ich charakter oraz grupę docelową (por. tab. 2).

Tabela 2. Zestawienie wyników w podziale ze względu na charakter informacji, format materiału źródłowego oraz domeny strony źródłowej

Charakter informacji		Format materiału źródłowego		Domena strony źródłowej	
Materiały dydaktyczne	19	www	71	.pl	37
Oferty kształcenia (studia)	15	PDF	23	.edu.pl	15
Artykuł naukowy	9	PPT	3	.com.pl	10
Artykuł biznesowy	8	DOC	2	.com	7
Opisy polityki firm	8			.gov.pl	5
Oferty kształcenia (szkolenia)	7			.org.pl	4
Książka naukowa	5			.blogspot.com	2
Oferty biznesowe	5			.net.pl	2
Oferty księgarń	5			.org	2
Pojęcia encyklopedyczne i słownikowe	5			.3is.pl	1

Blog branżowy	3			.biz	1
Profile naukowców z branży	3			.de	1
Czasopismo branżowe	2			.edu	1
Oferty pracy	2			.elblag.pl	1
Czasopismo naukowe	1			.eu	1
Dyskusja	1			.jgora.pl	1
Kurs e-learningowy	1			.krakow.pl	1
				.la	1
				.lodz.pl	1
				.poznan.pl	1
				.waw.pl	1
				.wroc.pl	1
				.zgora.pl	1

Źródło: opracowanie własne.

Wśród wyników najwięcej, bo 19, znalazło się materiałów dydaktycznych (prezentacje, strony przedmiotów dla studentów), dodatkowo 9 artykułów naukowych i 5 książek dopełnia ofertę edukacyjną do liczby 33. pozycji. Drugie miejsce pod względem liczebności zajęła oferta edukacyjna w zakresie studiów I i II stopnia oraz studiów podyplomowych (15). Dodatkowo ofertę kształcenia uzupełnia 7 szkoleń i 1 kurs e-learningowy. Strefę biznesu reprezentowało 8 artykułów popularnonaukowych, opis 8 polityk poprawienia jakości w różnych przedsiębiorstwach, 5 ofert biznesowych, 3 blogi oraz 2 czasopisma branżowe.

Najczęściej pojawiającym się formatem materiału źródłowego była strona www, jednak blisko jedna czwarta wyników (23) wyświetlała się w formacie PDF. Tylko 2 dokumenty obsługiwane były przez MS Word (DOC). Wśród wyników znalazły się także 3 prezentacje (PPT).

Wśród domen strony źródłowej prym wiodł sufiks *.pl*. Aż 82% adresów stron kończyło się literami *.pl*, w tym 37 wyników nie posiadało dodatkowej subdomeny. 8 linków zamieszczonych było na domenach lokalnych z Zielonej Góry, Warszawy, Wrocławia, Poznania, Łodzi, Krakowa, Jeleniej Góry i Elbląga. 16 adresów pochodziło z domeny edukacyjnej (*.edu*, *.edu.pl*), a 5 – z rządowej (*.gov.pl*). 17 witryn prowadzonych było przez korporacje (*.com*, *.com.pl*), a 6 – przez organizacje (*.org*, *.org.pl*).

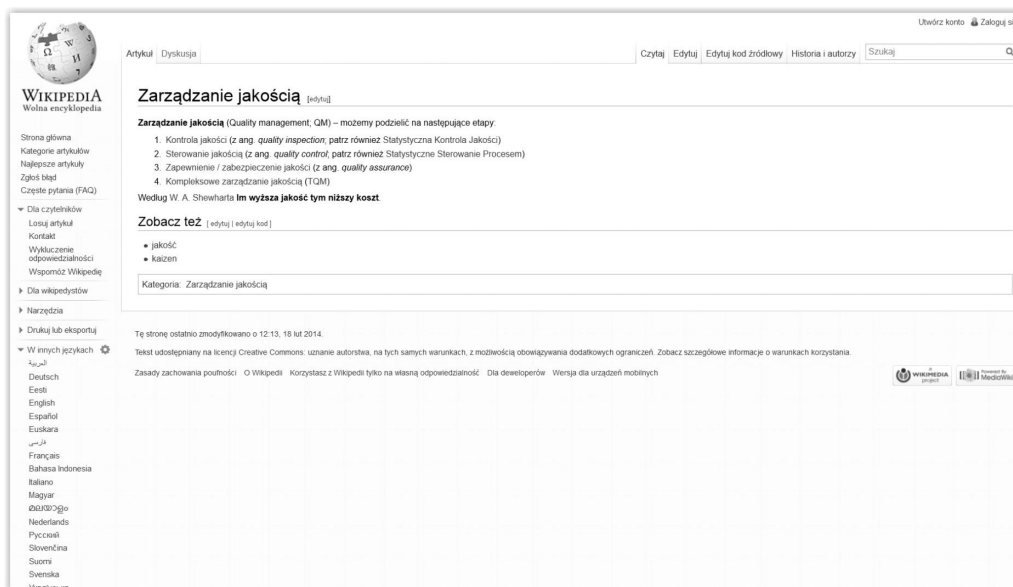
Najwyżej w rankingu termin zarządzania przez jakość odnaleźć można w *Wikipedii, wolnej encyklopedii* (rys. 1). Pierwsza wersja artykułu została dodana do encyklopedii 3 sierpnia 2005 r. i zawierała niewiele informacji (definicja, idea TQM). Aktualną wersję datuje się na 18 września 2013 r. Pojęcie nie jest w niej zbyt rozbudowane, jednakże posiada kilka głównych sekcji: *Idea, 8 zasad TQM, Rozwój, Ważne osoby (twórcy, osiągnięcia Polaków), Hasła związane (inne koncepcje, nagrody jakości, metody, narzędzia, techniki)*. Dwa spośród trzech linków zewnętrznych prowadzą do stron, które mieszczą się na pierwszej stronie wyszukiwania w badaniu (hasło *zarządzanie przez jakość*) [24].

Rysunek 1. Zarządzanie przez jakość – *Wikipedia, wolna encyklopedia*



Źródło: http://pl.wikipedia.org/wiki/Zarządzanie_przez_jakość.

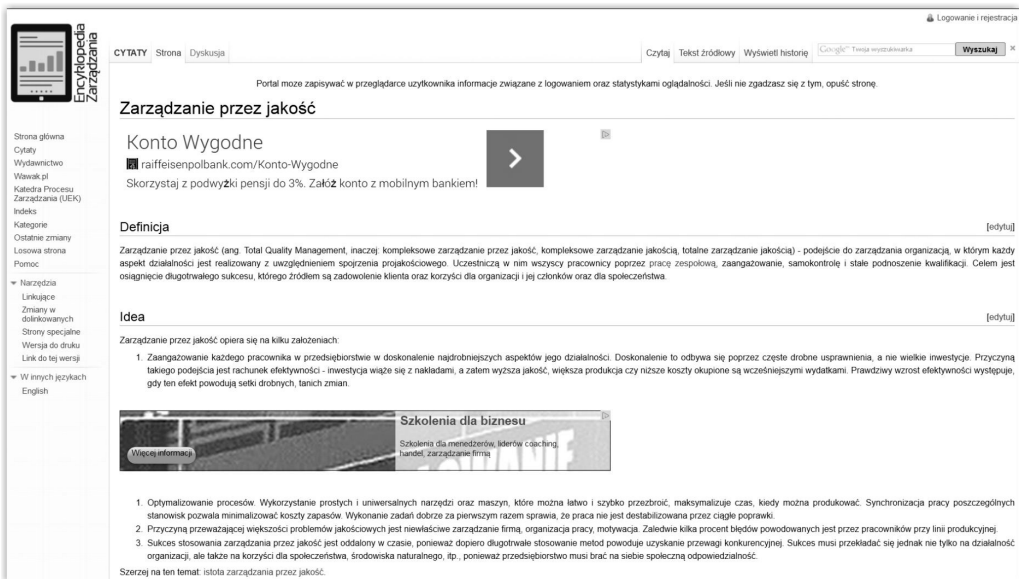
Rysunek 2. Zarządzanie jakością – *Wikipedia, wolna encyklopedia*



Źródło: http://pl.wikipedia.org/wiki/Zarządzanie_jakością.

Na drugim miejscu uplasował się kolejny wynik z *Wikipedii* (rys. 2). Niestety, termin *zarządzanie jakością* jest dużo skromniej opracowany. Poza stwierdzeniem, iż zarządzanie jakością możemy podzielić na kilka etapów, wraz z odwołaniem do: kontroli jakości, sterowania jakością, zapewnienia jakości oraz TQM, artykuł nie zawiera nic więcej. Brak jakiegokolwiek aparatu bibliograficznego, opisu idei, rozwinięcia definicji czy odwołania do szerszych pojęć. Ostatnia modyfikacja miała miejsce 18 lutego 2014 r., jednak od samego powstania hasła zmiany były zazwyczaj kosmetyczne. Odnosi się wrażenie, że któryś z autorów utworzył to pojęcie, by zyskać kolejny punkt w wojnie edycyjnej, a nie po to, by przekazać szerszemu gronu istotę zarządzania jakością [22].

Rysunek 3. Zarządzanie przez jakość – *Encyklopedia Zarządzania*



Źródło: http://mfiles.pl/pl/index.php/Zarządzanie_przez_jakość.

Następne miejsce w rankingu rezultatów zajęło pojęcie *zarządzanie przez jakość* w *Encyklopedii Zarządzania* (rys. 3). Jest to kolejne źródło typu wiki, co udowadnia, iż wiki są wysoko punktowane w rankingu Google'a. Nie oznacza to natomiast, mimo iż można by to wywnioskować z pozycji na liście wyszukiwania, iż jest to informacja najlepsza jakościowo. Poza *Definicją*, *Ideą* i *Rozwojem*, pojęcie zawiera także etykietę: *Ważne osoby*, *Hasła związane* oraz *Bibliografię*. W przeciwieństwie do *Wikipedii*, *Encyklopedia Zarządzania* powołuje się na źródła książkowe, które wydają się być aktualne i dobre merytorycznie [23]. Autorem wpisu jest Sławomir Wawak, inicjator i pomysłodawca encyklopedii, a także pracownik w Katedrze Proceasu Zarządzania Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie [9].

Rysunek 4. TQM – Total Quality Management Kompleksowe zarządzanie przez jakość – *Centrum Jakości*



Źródło: <http://www.centrum.jakosci.pl/podstawy-jakosci,zarzadzanie-przez-jakosc.html>.

Klikając na czwarty wynik wyszukiwania, użytkownik zostaje odesłany na stronę *Centrum Jakości* (rys. 4), która jest portalem gromadzącym wszelkie informacje na temat jakości. Portal zawiera bazę szkoleń, katalog firm, oferty pracy oraz publikacje online. Wynik wyszukiwania prowadzi bezpośrednio do artykułu Doroty Godyń: *TQM – Total Quality Management Kompleksowe zarządzanie przez jakość*. Autorka opisuje filozofię ośmiu zasad TQM oraz odwołuje się do norm ISO dotyczących zwiększania poziomu jakości. Artykuł posiada dwie pozycje bibliograficzne, z czego jedna jest normą, zaś druga publikacją z 1998 r., co nie wpływa korzystnie na naukowy charakter artykułu. Pomiędzy akapitami artykułu, a także w wielu innych miejscach portalu znajdują się dość agresywne reklamy kontekstowe [18].

Kolejny wynik (rys. 5), to 3-stronicowy dokument PDF autorstwa Grzegorza Marchewki, pracownika Działu Oceny w Polskim Rejestrze Statków S.A. [14]. Dokument jest częścią cyklu zasad dotyczących zarządzania przez jakość. Informacje zawarte w pliku często popierane są wskazaniem norm, brakuje natomiast szerszej bibliografii ze szczegółowym wskazaniem źródeł. W dokumencie nie wskazano także daty, kiedy został napisany, toteż nie ma możliwości oceny stopnia aktualności tego źródła. Dla laika w dziedzinie zarządzania przez jakość dokument może stanowić krótkie wprowadzenie w tematykę [10].

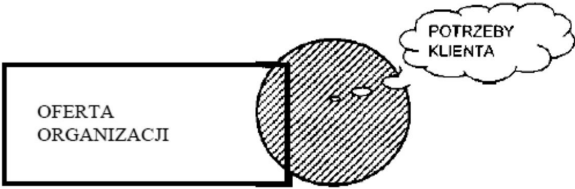
Rysunek 5. Zarządzanie przez jakość. Pierwsza zasada jakości – Orientacja na klienta

ZARZĄDZANIE PRZEZ JAKOŚĆ
Pierwsza zasada jakości - Orientacja na klienta

„Organizacje są zależne od swoich klientów i dlatego zaleca się, aby rozumiały obecne i przyszłe potrzeby klienta, aby spełniały wymagania klienta oraz podejmowały starania, aby wykraczać ponad jego oczekiwania.”
 (PN-EN ISO 9000:2001)

Każda organizacja kieruje się w swoich działaniach z jednej strony potrzebami i oczekiwaniami swoich klientów, z drugiej strony uwarunkowaniami stwarzanymi przez strony zainteresowane, a zwłaszcza konkurencję.

W każdej polityce jakości jest deklaracja najwyższego kierownictwa odnosząca się do klienta oraz stanowiąca jednocześnie zobowiązanie do podmiotowego traktowania klienta przez wszystkich pracowników organizacji.



Rys. 1 Model satysfakcji klienta

Źródło: http://www.prs.pl/_files/parent4/zarz_jakosc_zasada_1.pdf.

Rysunek 6. Zarządzanie przez jakość

WIADOMOŚCI ARTYKULY

Artykuł Dyskusja Komentarze

Zarządzanie przez jakość

Zarządzanie przez jakość

ang. Total Quality Management, TQM

Rekomenduje

Artykuł encyklopedyczny

TQM
Filozofia
Zarządzanie jakością

Twórca	Walter Shewhart
Powstanie (początki)	1920 r.
Ewolucja do TQC	1960 r.
Wersja obecna TQM	1980 r.

Podstawowy schemat



SPIS TREŚCI [ukryj]

- Pochodzenie i historia
- Opis
- Klient

NEWSLETTER

Interesuje Cię ten temat? Zapisz się aby dostawać najnowsze informacje!

TWÓJ ADRES E-MAIL:

Źródło: http://www.governica.com/Zarządzanie_przez_jakość.

Link *governica.com* (rys. 6) prowadzi do artykułu encyklopedycznego w *Governice*, która jest wykorzystującym nowoczesne technologie, użytecznym przewodnikiem, prezentującym standardy i najlepsze praktyki zarządzania organizacjami. Hasło *zarządzania przez jakość* jest bardzo rozbudowane, zawiera sekcje: *Pochodzenie i historia, Opis (klient, ludzie, procesy, system, komunikacja, zaangażowanie i przywództwo, kultura, 8 zasad TQM), Zobacz też, Bibliografia* oraz *Linki zewnętrzne*. *Bibliografia* wskazuje wyłącznie zagraniczne pozycje, jednakże są one szczególnie cenne w dorobku tej gałęzi zarządzania. Jest to kolejne źródło oparte na koncepcji wiki. Historia zmian strony sugeruje, iż hasło zostało dodane niedawno, bo 23 sierpnia 2013 r. [24].

Rysunek 7. Wydawnictwo Naukowe PWN



Źródło: <http://aneksy.pwn.pl/zarządzanie/?id=391>.

Kolejny wynik prowadzi do aneksu na stronie Wydawnictwa PWN (rys. 7). Aneks stanowią informacje rozszerzające wiedzę zawartą w podręcznikach. Charakteryzują się nowoczesną, multimedialną formą (interaktywne testy, eksperymenty, materiały graficzne, prezentacje). Są przeznaczone dla wszystkich, którzy chcą zdobywać wiedzę w nowy, ciekawy i niekonwencjonalny sposób. Aneks, do którego prowadzi link, jest rozszerzeniem podręcznika Donalda Watersa *Zarządzanie operacyjne*. Zawiera cztery podrozdziały: *Definicja jakości, Koszty zarządzania jakością, Cechy zarządzania TQM* oraz *Zarządzanie jakością usług*. Według autorów strony, aneksy są przygotowane przez specjalistów z danej dziedziny, sprawdzone merytorycznie i solidnie opracowane pod względem naukowym. Jest to wysoko jakościowe źródło informacji przygotowane przez dr. inż. Adama Bechta, ekonomistę ze Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, jednakże widoczny jest brak jakiegokolwiek odwołania do źródeł drukowanych czy elektronicznych. Użytkownik informacji nie ma możliwości weryfikacji źródeł, musi zaufać autorom portalu, iż aneks przygotowała kompetentna osoba [19].

Rysunek 8. Zarządzanie jakością – IMQ



Źródło: http://www.imqpoland.pl/zarzadzanie_jakoscia.htm.

Wynik numer 8 to oferta krakowskiej firmy IMQ w zakresie wdrażania, utrzymania oraz certyfikowania systemów jakości (rys. 8). Autorzy strony opisują sam system zarządzania jakością, omawiają rodzinę norm ISO 9000, wskazują odbiorców swoich usług oraz korzyści płynące z wdrożenia systemu jakości w przedsiębiorstwie, a także szczegółowo opisują przebieg procesu certyfikacji. Informacje zawarte na stronie nie będą przydatne dla osoby, która dopiero zapoznaje się z ideą zarządzania przez jakość, gdyż firma prezentuje na niej tylko własne podejście do wdrażania systemów projakościowych. Na stronie brak źródeł, określenia autora czy daty powstania informacji [21].

Kolejny wynik stanowi obszerna publikacja w formacie PDF (rys. 9). Dokument nosi tytuł *Moduł II. Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM). Modele doskonałości* i został napisany w ramach BRS QUICK Project, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Instrumentu Sąsiedztwa i Partnerstwa. Dokument zawiera szczegółowe informacje na temat filozofii i filarów TQM, nagród jakości, wskaźników pomiaru jakości, metod oceny jakości. Dodatkowo przytacza japońskie przykłady wdrożeń jakościowych. Jest to dobrze merytorycznie opracowany poradnik, który nie zawiera jednak źródeł, co czyni go dokumentem co najwyżej popularnonaukowym. Problem stanowi także brak autora, miejsca i daty publikacji – zmniejsza to wiarygodność źródła. Dla laika w zakresie zarządzania przez jakość publikacja ta jest bardzo dobrym zaczątkiem do zdobywania wiedzy. Niestety wdrożony czytelnik nie odnajdzie w dokumencie informacji, gdzie powinien dalej zgłębiać zdobytą wiedzę [12].

Rysunek 9. Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM). Modele doskonałości



Źródło: www.irpoznan.com.pl/imgs/parlamenthanza/ModuL_2_TQM.doc.

Rysunek 10. Student / Ekonomiczne / Zarządzanie jakością (25 prac) – Sciaga.pl



Źródło: http://www.sciaga.pl/katalog/763-zarzadzanie_jakoscia/t10_1/.

Ostatni wynik na pierwszym ekranie wyników wyszukiwania odsyła użytkownika do serwisu Sciaga.pl, a dokładnie do podstrony serwisu, która ukazuje zestawienie 25 prac poświęconych zarządzaniu jakością (rys. 10). Witrynę jako źródło informacji można ocenić niezbyt wysoko. Autorami są często osoby „raczkujące w temacie”, niejednokrotnie brakuje jakichkolwiek wskazań źródeł. Serwis nie informuje także o dacie dodania zasobu, co uniemożliwia ocenę aktualności informacji. Serwis jest prowadzony z myślą o uczniach szkół podstawowych i gimnazjów, toteż informacje, które uda się odnaleźć użytkownikowi zainteresowanemu zarządzaniem przez jakość, mają stanowić wiedzę podstawową, ale na pewno nie ekspercką. Portal nie odsyła do ambitniejszej literatury, dlatego nie będzie też dobrym pochodnym źródłem informacji, a trudno powołać się w jakimkolwiek dokumencie, zestawieniu czy opracowaniu na tak wątpliwe źródło, jakim jest sam portal Sciaga.pl [16].

Użytkownik, który poszukuje informacji na temat zarządzania przez jakość, korzystający tylko z wyników wyszukiwarki Google, będzie miał znacznie zakrzywiony obraz idei oraz definicji tego pojęcia. Informacje zawarte na pierwszej stronie wyników pozostawiają wiele do życzenia, zwłaszcza w kontekście aktualności i rzetelności informacji. Niewiele z nich (tylko 4) posiada odwołanie do źródeł bibliograficznych, co nie ułatwia poszukiwań pytającemu.

Korzystając z wiedzy Google'a, należy bardzo restrykcyjnie podejść do kwestii krytycznej oceny informacji, albowiem algorytm wyszukiwarki promuje u szczytu wyników nie do końca wartościowe informacje. Na domiar złego wiele spośród wyświetlonych informacji ma cechy reklam natywnych, które nakłaniają do inwestycji w studia podyplomowe, szkolenie, zakup książek czy audyt firmy.

Spośród 100 analizowanych źródeł informacji aż 99% okazało się relewantnych, a ponad połowę uznano za rzetelną i przydatną. Internauta, który skorzysta z popularnej wyszukiwarki, będzie posiadał bogaty zasób wiedzy o zarządzaniu przez jakość, gdyż Google bardzo dużo „wie” o zarządzaniu przez jakość. Należy jednak zmienić popularne nawyki informacyjne, wyjść poza pierwszy ekran wyszukiwawczy i zdobywać wiedzę poprzez analizę dużej liczby źródeł.

Bibliografia

1. BONSTINGL John Jay. *Szkoły jakości: wprowadzenie do Total Quality Management w edukacji*. Warszawa: Wydawnictwa CODN, 1999. ISBN 83-85910-23-9.
2. FAL Michał. *13 rzeczy, których nie umiemy już zrobić bez wyszukiwarki Google'a* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://natemat.pl/33289,13-rzeczy-ktorych-nie-umiemy-juz-zrobic-bez-wyszukiwarki-google-a>. Stan z dnia 17.01.2014.
3. GOŁAŚ Hanna, MAZUR Anna. *Zarządzanie jakością*. Poznań: Wydawnictwo Politechniki Poznańskiej, 2011. ISBN 978-83-7775-094-0.
4. HAMROL Adam. *Zarządzanie jakością z przykładami*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2005. ISBN 83-01-14486-6.
5. HERNAS Adam, GAJDA Lesław. *Systemy zarządzania jakością w organizacji*. Katowice: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Zarządzania Ochroną Pracy, 2006. ISBN 83-922186-1-2.
6. JERAN Agnieszka. *Internauta i jego aktywność – o paradoksie (nie)kompetencji polskich internautów na podstawie „Diagnozy społecznej 2011”*. *E-mentor*. 2012, nr 4, s. 34–39. ISSN 1731-7428.

7. KARASZEWSKI Robert. *Zarządzanie jakością: koncepcje, metody, narzędzia stosowane przez liderów światowego biznesu*. Toruń: Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa „Dom Organizatora”, 2005. ISBN 83-7285-213-8.
8. KONARZEWSKA-GUBAŁA Ewa (red.). *Zarządzanie przez jakość: koncepcje, metody, studia przypadków*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego, 2013. ISBN 978-83-7695-275-8.
9. Kontakt: dr Sławomir Wawak. In *E-Platforma UEK* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://e-uczelnia.uek.krakow.pl/course/view.php?id=112>. Stan z dnia 17.08.2014.
10. MARCHEWKA Grzegorz. *Zarządzanie przez jakość. Pierwsza zasada jakości – Orientacja na klienta* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.prs.pl/__files/parent4/zarz_jakosc_zasada1.pdf. Stan z dnia 12.01.2016.
11. MAZUR Anna, GOŁAŚ Hanna. *Zasady, metody i techniki wykorzystywane w zarządzaniu jakością*. Poznań: Wydawnictwo Politechniki Poznańskiej, 2010. ISBN 978-83-7143-908-7.
12. *Moduł II. Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM). Modele doskonałości* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: www.irpoznan.com.pl/imgs/parlamentanza/Modul_2_TQM.doc. Stan z dnia 13.04.2015.
13. Norma PN-ISO 8402: 1996: *Zarządzanie jakością i zapewnianie jakości. Terminologia*.
14. *PRS* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.prs.pl/contact/head-office.html>. Stan z dnia 10.01.2016.
15. STOMA Monika. *Modele i metody pomiaru jakości usług*. Lublin: Q&R Polska, 2012. ISBN 978-83-934606-0-1.
16. Student/Ekonomiczne/Zarządzanie jakością (25 prac). In *Sciaga.pl* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.sciaga.pl/katalog/763-zarządzanie_jakoscia/t10_1/. Stan z dnia 17.01.2014.
17. TORUŃSK Janusz (red.). *Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie: wybrane problemy*. Siedlce: Wydawnictwo Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego, 2012. ISSN 2083-4179.
18. *TQM – Total Quality Management – Kompleksowe zarządzanie przez jakość*. In *Centrum Jakości* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.centrum.jakosci.pl/podstawy-jakosci,zarządzanie-przez-jakosc.html>. Stan z dnia 09.03.2016.
19. *Wydawnictwo Naukowe PWN* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://aneksy.pwn.pl/zarządzanie/?id=391>. Stan z dnia 17.01.2014.
20. Wyszukiwarki udział zapytań. In *gemiusAudience* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.audience.gemius.pl>. Stan z dnia 17.01.2014.
21. *Zarządzanie jakością*. In *IMQ* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.imqpoland.pl/zarządzanie_jakoscia.htm. Stan z dnia 17.01.2014.
22. *Zarządzanie jakością*. In *Wikipedia* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://pl.wikipedia.org/wiki/Zarządzanie_jakością. Stan z dnia 09.03.2016.
23. *Zarządzanie przez jakość*. In *Encyklopedia Zarządzania* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://mfiles.pl/pl/index.php/Zarządzanie_przez_jakość. Stan z dnia 17.01.2014.
24. *Zarządzanie przez jakość*. In *Governica.com* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.governica.com/Zarz%C4%85dzanie_przez_jako%C5%9B%C4%87/. Stan z dnia 17.01.2014.
25. *Zarządzanie przez jakość*. In *Wikipedia* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://pl.wikipedia.org/wiki/Zarządzanie_przez_jakość. Stan z dnia 09.03.2016.
26. ZYBERT Elżbieta. *Jakość w działalności bibliotek: oceny – pomiary – narzędzia*. Warszawa: Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej, 2007. ISBN 978-83-88581-30-4.

Biblioteki i bibliotekarze za granicą

Oso Olutoyin Olukemi
T.Y. Danjuma Library
oluwatoyinoso@gmail.com
Ajayi Crowther
University Oyo

A survey of employees' turnover in libraries of private universities in South West Nigeria

(Badanie fluktuacji pracowników bibliotek prywatnych uczelni w południowo-zachodniej Nigerii)

Słowa kluczowe: przywiązanie do organizacji, fluktuacja, satysfakcja z pracy, prywatne uczelnie

Abstrakt: Produktywność i efektywność to kluczowe czynniki odpowiadające za osiągnięcie dobrych wyników w każdej organizacji. Obydwa prowadzą do zwiększenia satysfakcji z wykonywanej pracy oraz stopnia przywiązania do organizacji. Wykonywanie pracy w sposób efektywny przyczynia się do zwiększenia stopnia przywiązania do organizacji. Natomiast brak przywiązania do niej oraz niezadowolenie z wykonywanej pracy zwiększają ryzyko fluktuacji pracowników. W artykule szczególną uwagę poświęcono zbadaniu wpływu satysfakcji pracowników z wykonywanej pracy oraz stopnia ich przywiązania do organizacji na proces fluktuacji pracowników. Celem artykułu jest przedstawienie procesu fluktuacji pracowników bibliotek prywatnych uczelni w południowo-zachodniej Nigerii. Spośród 110 rozesłanych ankiet uzyskano 94 odpowiedzi. Zgromadzone dane zostały poddane analizie za pomocą SPSS 17.0. Wyniki zebrane na podstawie przeprowadzonych ankiet wykazały pozytywną i istotną zależność pomiędzy satysfakcją z wykonywanej pracy, stopniem przywiązania do organizacji a fluktuacją bibliotekarzy. Zgromadzone dane dają pogląd na poziom satysfakcji pracowników z wykonywanej pracy i stopień ich przywiązania do organizacji w uczelniach prywatnych. Jednakże wyników tych badań nie należy przekładać na inne populacje.

Keywords: organisational commitment, turnover intention, job satisfaction, private universities

Abstract: Productivity and efficiency are the major factors of good performance in every organization. Both are often influenced by employees job satisfaction and organizational commitment. When employees tend to work effectively and efficiently the organization satisfies and encourages them to be committed at every point in time. Lack of commitment and dissatisfaction with one's job increases turnover intention. Hence, the focus on this study is geared towards examining the influence of employees job satisfaction and organizational commitment on employees turnover intentions. The purpose of this paper is to investigate employees turnover intention in private universities libraries in Nigeria. The study seeks to focus on the effect of job satisfaction and organizational commitment on employees' turnover intention. The study population consists of thirteen private universities in South West Nigeria. Out of one hundred and ten copies of questionnaires which were administered, ninety-four copies or 86% were retrieved. Data collected were analysed using SPSS 17.0. The results showed positive and significant relationship between job satisfaction and organizational commitment as both of them affect librarians turnover intentions. The results provided some

insight into the influence of job satisfaction and organizational commitment in the private universities. However it may not be appropriate to generalize the findings across the other populations or settings.

Introduction

Human resources play a vital role when the achievement of goals and objectives of an organization is possible. Organisations focus on the impact of employees' turnover on the organizational effectiveness and cost. Most organisations often devise the mechanism to retain employees, especially the good ones. Employees' level of commitment to their organization may go a long way with determining how well organisations achieve their goals. Various aspects of work such as an efficiency, productivity, absenteeism, turnover rates and intention to quit are being influenced by employees job satisfaction and organizational commitment [15]. Employees' job satisfaction has a great influence on their turnover rate in every organization.

Employees job satisfaction is important because their absence often reduces organizational commitment [30] and eventually increases turnover rate especially in private learning institutions.

Consequently, employees 'inability to achieve their needs causes dissatisfaction and lack of commitment which in turn may lead to the high rate of turnover. Therefore, if employee turnover especially among professional librarians is not managed properly it may affect the institution adversely in terms of personnel costs and in the long run its liquidity position [25].

Mark Huselid [16] stated that the organisations differ themselves in the priority of they attachment to the human resource component and in their efforts towards achieving high productivity and competitive advantage over other organisations, even though they all recognize the value of a qualified, motivated, stable and responsive team of employees. These factors may strengthen employees level of commitment and help to retain talented work force in the library profession.

In the same vein, Richard Olorunsola and Bamijoko [33] in their study asserted that there is need to maintain a steady supply of staff which will require a good understanding of the forces that affect the issue of recruitment and retention of the academic librarians in private universities. Organisations often try to foster commitment so their employees achieve stability which may reduce turnover costs. It is commonly believed that committed employees work harder and are more likely to "go the extra mile" to achieve organizational objectives.

With the proliferation of new universities in Nigeria, librarians are prone to migrate from one institution to another. Sami Abassi and Kenneth Hollman [1] found out in their research that most of the time when employees move, they migrate to competing institutions with the knowledge acquired from their former employees. Librarians' job has now become mobile. Organisations find ways of improving and sustaining their employees' retention strategies.

Many factors have been found to be responsible for staff turnover in organisations. It has also been observed that private universities suffer from the difficulty of turnover. Therefore, this study seeks to ascertain the influence of employees job satisfaction and organizational commitment on turnover of the librarians in private universities.

Objectives of the study

The following are the objectives of this study:

1. To investigate librarians' turnover in private universities in Nigeria.
2. To determine the reasons why librarians resign from their institutions.
3. To determine the effect of employees job satisfaction on librarians' turnover in private universities in Nigeria.
4. To determine the effect of organisational commitment on librarians' turnover in private universities in Nigeria.

Hypothesis

Ho1 – Employees job satisfaction will not significantly affect the organizational commitment of librarians in private universities in Nigeria.

Ho2 – Employees job satisfaction will not significantly influence librarians' turnover in private universities in Nigeria.

Literature Review

According to James Prince [36], turnover is the ratio of the number of organisational members who have left during the period being considered and divided by the average number of people in that organization during the same period. A worker's intention to leave is considered by a sign of quitting but there are no consistent findings that regard to its value as a predictor of the actual turnover to the workers [35]. Frequency in employees' turnover is a state of affairs in an organisation whereby employees for reasons best known to them and based on their perception of personnel policies and practices of an organization resign or leave their job [12].

Most organisations try to differentiate between voluntary and involuntary turnover so they can take actions on the one which they have controlled over. Voluntary turnover is caused by the interest of the employees (e.g. to take job in other organization for better salary) while involuntary turnover is the decision of management to quit employees from work (e.g. dismissal for gross misconduct). In general, all resignations not formally initiated by employers is called voluntary resignation. Voluntary turnovers is further distinguished between the functional and dysfunctional turnovers. Functional turnovers happens when the resignation of substandard performers and dysfunctional turnovers refers to the exit of effective performers [23]. Dysfunctional turnover is the most concerned of management due to its negative impact on the organization's general performance, into avoidable turnover (caused by lower compensation, poor working condition, etc.) and unavoidable turnovers

(like family matters, serious illness, death, etc.) over which the organization has little or no influence. Therefore, management does give the special attention to the avoidable turnover which controls and improves the situation and therefore staffs retention.

Sami Abassi and Kenneth Hollman [1] in their opinion argued that dysfunctional turnover (that is, good performers leave, bad performers stay) damages the institution through decreased innovation, delayed services, improper implementation of new programmes and degenerated productivity. Such activities can radically affect the ability of institutions to prosper in today's competitive economy, leaving even the most ambitious institutions unable to succeed due to their inability to retain the right employees [41].

In order for organisations to achieve their set objectives, they must continuously ensure that the satisfaction of their employees and their level of commitment should be ascertained. John Okpara [32] in his work posited that, employees job satisfaction and organizational commitment are the two primary determinants of employees turnover. Performance and productivity, committed and satisfied employees are usually high performers that contribute towards organizational productivity.

Cote and Heslin [8] found out that employees with higher level of job satisfaction will lead to commitment and a higher level of job satisfaction which may influence the good work life balance and reduce stress level. In the same vein, Michal Barak, Jan Nissly and Amy Levin [4], asserted that lack of job satisfaction has been repeatedly identified as the main reason why employees leave their jobs. Many studies, for example, William Mobley, Rodger Griffeth, Herbert Hand and Bruce Meglino [28], James Prince and Charles Mueller [37], L. Shore and H. Martin [39], Samuel Aryee and T. Wyatt [3], Edwin Ghiselli [12] have also reported a significant negative relationship between employees job satisfaction and their intention to leave the organization. Employees job satisfaction represents some attitudes which are the most important characteristics of a job amongst which people have effective response. They include the following; the work itself, salary, promotion opportunities, supervision, benefits, work conditions, management style, nature of work, communication and co-workers [24].

Organisational commitment is seen as a set of employee's behavioural intentions, the willingness to wield considerable efforts on behalf of the organization and firm desire to maintain membership of the organization [40]. It is the desire of one's identification and participation in a certain organization as well as dedication which an employee demonstrates towards its organization [45].

Job satisfaction depends on the expectations, self-evaluation, social norms, social comparisons, input and output relations and organizational commitment which show the elusiveness of employees job satisfaction as a concept [42].

Private universities need to evolve the new ways of retaining workers and inspiring commitment among employees because of the implicit promise of the job security which is no longer possible [5]. In public institutions, the issue of job security is certain and these strategies which are meant to encourage the development of human capital are other yardsticks for retaining the librarians in public institutions.

Saifudding, Nate Hongkrait and Santhat Serm Sri [38] reported that low absenteeism is associated with the high employees job satisfaction while the high turnover and absenteeism are related to job dissatisfaction.

Barbara Burd [7] while carrying out a research on work values for the academic librarians discovered that librarians in organisations who support participatory management, open communication, opportunities for achievement and relationship built on honesty and trust are more satisfied and committed to their work and therefore less likely to leave.

Genevieve Hart [14] asserted that the challenges which library leadership faced in the long run include personal development, growth, shortage of staff, promotion and recognition from management. He found out that professionals are dissatisfied with insufficient resources and their payment.

Ebru Kaya [19] in his study on employees job satisfaction for librarians also found out that the university librarians in Ankara were not satisfied with physical working conditions, job recognition, job security, promotion, benefits, social status and supervisory autonomy. Job satisfaction might be motivated by the nature of the job, the extent to which workers peculiar needs are met and its pervasive social climate, working conditions that are similar to local and international standards and extent to which they resemble work conditions of other professions [34].

Some of the factors which are affecting job satisfaction, from previous studies conducted [13], include age and professional experience [9; 13], educational level [44], level of wages [2], and sex [9].

From the previous researches, for instance, Mobley William et al. [28], Edwin Ghiselli [12], Adeyinka Tella, C.O. Ayeni and S.O. Popoola [43], Muhammad Jamal [17], Angelo Kinicki [21], James Price and Charles Mueller [37], Kenneth McBey and Leonard Karakowsky [26], agree that job satisfaction and organizational commitment are examined as antecedent of turnover intentions. They found out that employees job satisfaction and organizational commitment are rather consistent predictors of turnover intentions, the strength of the satisfaction and intention to leave relationship varies according to each setting. They also found out that job dissatisfaction has been positively and significantly associated with turnover intention. Employees tend to quit their jobs and find alternatives if they are not satisfied with their jobs. Peter Lock and John Crawford [22] while researching on effect of organizational culture and leadership style on job satisfaction and organizational commitment found out that employees may emotionally or mentally “withdraw” from organization if opportunities to work elsewhere are not available. As a result of this, the desired function and purpose of a library is defeated.

Organisational commitment on the other hand has also a significant negative effect on turnover intention. Studies have consistently supported the increased organizational commitment which has been positively associated with individual actions such as decreased intention to search for new jobs and reduced turnover [6; 18; 27].

Adeyinka Tella, C.O. Ayeni and S.O. Popoola in their study [43] suggested that the library management should meet the demands of their personnel to strengthen their

satisfaction and commitment to minimize turnover. Khan Amijid and Shamshad Ahmed [20] in the study conducted in a Pakistan university reported that librarians are slightly satisfied with their benefits, promotion chances, salary provided to them and communication system within the library. They opined that management of institutions should redesign promotion criteria for librarians to satisfy their needs.

Elisa Moncarz, Jinjin Zhao, Christine Kay [29] found out from a study that organizational mission, goals and direction, employee recognition, rewards and compensation reduce non-management employee turnover. Corporate culture, hiring and promotions, and training practices influence non-management employee retention. R. Dutta [10] identified some of the ways of reducing the incidence of employee turnover in private universities including the following; assuring high rewards for high performance, developing a learning and knowledge-sharing environment, achieving a stable work-life balance, and fostering management-employee relations.

Methodology

A descriptive survey was used to collect data for this study. A structured questionnaire was adapted from the Minnesota Satisfaction Questionnaire and Index of Organisational Reactions Questionnaire. The population of this study consists of private universities in South-West, Nigeria. A total of a hundred and ten questionnaires were administered while ninety-four (94) were retrieved and the data collected in them were analysed using frequency count, simple percentage, t-test and ANOVA.

Table 1. Distribution of the respondents by gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Male	39	39.8	41.5	41.5
	Female	55	56.1	58.5	100.0
	Total	94	95.9	100.0	
Missing	System	4	4.1		
Total		98	100.0		

Source: self-elaboration.

In table 1 the male respondents are 39 (41.5%) while the female respondents are 55 (58.5%). This shows that the majority of the respondents are female.

Table 2. Distribution of respondents by university founder

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mission	56	57.1	59.6	59.6
	Private individual	35	35.7	37.2	96.8
	International organisation	1	1.0	1.1	97.9
	Others	2	2.0	2.1	100.0
	Total	94	95.9	100.0	
Missing	System	4	4.1		
Total		98	100.0		

Source: self-elaboration.

Table 2 shows that (59.6%) of the institutions were founded and funded by a religious group.

Table 3. Distribution of respondents by status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	University Librarian	5	5.1	5.3	5.3
	Deputy University Librarian	3	3.1	3.2	8.5
	Principal Librarian	5	5.1	5.3	13.8
	Senior Librarian	6	6.1	6.4	20.2
	Librarian I	27	27.6	28.7	48.9
	Librarian II	45	45.9	47.9	96.8
	Assistant Librarian	3	3.1	3.2	100.0
	Total	94	95.9	100.0	
Missing	System	4	4.1		
Total		98	100.0		

Source: self-elaboration.

Table 3 shows that 5 (5.3%) of the respondents are University Librarians, 3 (3.2%) Deputy University Librarians, 5 (5.3%) Principal Librarians, 6 (6.4%) Senior Librarians, 27 (28.7) Librarian I, 45 (47.9%) Librarian II and Assistant Librarians 3 (3.2%). The majority of the respondents are Librarian II cadre.

Table 4. Distribution of respondents by experience

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Yes	65	66.3	69.1	69.1
	No	29	29.6	30.9	100.0
	Total	94	95.9	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Missing	System	4	4.1		
Total		98	100.0		

Source: self-elaboration.

This table shows that 65 (69.1%) of the respondents have gained some experience before joining the current institution while 29 (30.9%) are still very new in the profession.

Table 5. Librarians' turnover rate

Status	1-3	4-6	7-9	Total
University Librarian	4	0	1	5
Deputy University Librarian	2	0	0	2
Principal Librarian	4	0	0	4
Senior Librarian	4	2	0	6
Librarian I	21	4	1	26
Librarian II	35	8	0	43
Assistant Librarian	3	0	0	3
Total	73	14	2	89

Source: self-elaboration.

Turnover of librarians was higher among librarian I and II because professionals on these cadres are more mobile and seeking opportunities to improve their lives. Librarians at the upper rings of the ladder are less mobile because movement at this level is subject to vacancies and usually by appointments.

Table 6. Distribution of respondents by tenure

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Less than 2 years	18	18.4	19.1	19.1
	2-4 years	40	40.8	42.6	61.7
	5-7 years	21	21.4	22.3	84.0
	8-10 years	9	9.2	9.6	93.6
	11 years and above	6	6.1	6.4	100.0
	Total	94	95.9	100.0	
Missing	System	4	4.1		
Total		98	100.0		

Source: self-elaboration.

Table 6 shows that 19.1% of the participants have been working in their present library for less than 2 years, 42.6% have worked for 2–4 years, 22.3% (5–7 years),

9.6% (8–10 years) and 6.4% (11 years and above). This reveals that the majority of the participants have been in their respective institutions between 2–4 years.

Participants were requested to select from a list the reasons that influenced change of their jobs. Table 7 below shows their responses.

Table 7. Reasons for librarians' movement

Reasons	Numbers of respondents (N=94)	Percent
Fulfillment	31	33
Change of status	53	56.4
Dissatisfaction	28	30
Better facilities	33	35.1

Source: self-elaboration.

The need to change the status as the main reason for librarians changing their jobs was given by 53 (56.4%) respondents.

Table 8. Librarians' turnover in the last 5 years

University	Number of resignations			Total
	Less than 3	4-6	7-9	
Afe Babalola University	6	0	0	6
Babcock University	5	1	0	6
Bells University	7	1	1	9
Bowen University	12	0	0	12
Caleb University	4	0	0	4
Ajayi Crowther University	3	0	0	3
Lead City University	3	0	0	3
Covenant University	10	0	0	10
Crawford University	6	3	0	9
Fountain University	3	0	1	4
Joseph Ayo Babalola University	5	4	0	9
Adeleke University	5	1	0	6
Redeemer's University	4	4	0	8
Total	73	14	2	89

Source: self-elaboration.

Comparing the number of librarians in each of the libraries to the number that resigned in the last five years presented in table 8 shows that the rate of turnover of librarians was low because less than three librarians have resigned in the last five years from working in these institutions.

H01: Job satisfaction will not significantly affect organizational commitment of librarians

	N	Mean	R correlation	T	df	Sig.	Decision
Job Satisfaction	94	3.8319	0.611	7.622	93	0.000	Reject Null
Organisational Commitment		3.4574					

Source: self-elaboration.

As shown in the above table, the H01 is rejected because T is significant at <0.05 . This implies that job satisfaction affects commitment of librarian to their organization. The correlation coefficient R is also significant and it shows that job satisfaction contributes about 61.1% effect on organizational commitment. This implies that there is a strong relationship between job satisfaction and organizational commitment.

H02: Effect of job satisfaction on staff turnover

	Mean	N	T	Df	Sig.	Dec
Job satisfaction Turnover	2.61461	94	31.798	94	0.000	Reject Null

Source: self-elaboration.

T-test shows that t is not significant at <0.05 . This implies that job satisfaction significantly affects staff turnover.

Discussion of findings

From the above findings, it could be deduced that there is significant relationship between job satisfaction and organizational commitment. The positive relationship is observed between the two variables as shown in table 6. The correlation coefficient R which is also significant shows that job satisfaction contribute about 61.1% effect on organizational commitment. Based on this fact it is reasonable to conclude that there is a strong relationship between job satisfaction and organizational commitment. This result agrees with Cote and Heslin [8] who reported that employees with higher level of job satisfaction are more committed to their jobs which lead to better work life balance and reduce stress level. The other result is also in line with the findings reported by John Meyer, Natalie Allen [27] and Fred Luthans [24]. They reported that satisfaction with salary, promotion, supervision, benefits, contingent rewards, recognition, nature of work, communication and relationship with co-workers etc. make librarians feel more emotionally attached and committed to an organization. Employees' behaviour and contribution to organizational effectiveness reduce turnover intention. Effectiveness of an employee is pre-determined by the level at which the employee is committed and satisfied to his or her organization which in a way reduces turnover intention.

The findings also indicated that job satisfaction significantly influences turnover intention. The correlation which exists between job satisfaction and turnover intention as shown in table 7 implies that job satisfaction significantly affects staff turnover at < 0.05 . This also corresponds with Barak, Nissly and Levin [4] who reported that lack of job satisfaction has been identified as the main reason why employees leave their jobs. Satisfaction in terms of salary, promotion, career advancement etc. greatly reduces turnover rate in private universities. When employees are satisfied with their job, it brings the best contribution out of them. Salary satisfaction often results in the greater productivity and higher performance while pay salary dissatisfaction may bring about poor performance, lack of commitment, absenteeism and high rate of employees turnover which affects productivity. Failure to review salary as at when due, has detrimental impact on dissatisfaction with salary which can lead to higher turnover rate among employees. The fact that government establishments are more rewarded and secured cannot be ruled out. But employees still believe that a good evaluation system and performance tracking can be used to make decisions with regards to promotion. In the same vein, employees involved in making decisions have also the highest level of job satisfaction and the lower level of job stress than other employees.

Finally the findings of this study also revealed that organizational commitment is negatively correlated to employees turnover intentions. The level of organizational commitment is moderate as the findings revealed but notwithstanding and organisations need to improve their level commitment among its employees. Organisations can strengthen employees level of commitment by giving them opportunities for training, career advancement, social support good communication and cooperation among its employees. Some previous research findings [such as 6; 18; 27] reported that increased organizational commitment has been positively associated with individuals motives including intention to search for new jobs and thereby reducing turnover rate among librarians.

Conclusion and Recommendations

The primary objective of the study was to examine the effect of job satisfaction and organizational commitment on the turnover intention among librarians in private universities South-West Nigeria. Based on the findings, it is concluded that satisfaction with salary, promotion, nature of work etc. plays significant role in reducing turnover rate. Therefore, organisations should take necessary measures for the optimal provision of other incentives to make their core workforce highly satisfied and committed in order to create a good working environment that encourages people to stay with their respective organisations. Library management needs to review existing salary practice and also foster positive co-workers relationships. What is more organizational commitment is equally associated with turnover intention. From the findings, it is pertinent that library management seeks the ways to increase the organizational commitment of their employees. It is important to note that this study covers only private universities in South-West Nigeria and may not be able to generalize its results to other State and Federal Universities in Nigeria. Comparatively this study can be conducted using larger population size in various Universities across Nigeria.

References

1. ABASSI Sami M., HOLLMAN Kenneth W. *Turnover: the real bottom line*. *Public Personnel Management*. 2000, nr 3, s. 303-342. ISSN 0091-0260.
2. ADEYEMO D.A. *Relative influence of gender and working experience on job satisfaction of primary school teachers*. *The Primary School Educators*. 1997, nr 1, s. 86–89.
3. ARYEE Samuel, WYATT Thomas. *Antecedent of organizational commitment and turnover intentions among professional accountants in different employment settings in Singapore*. *Journal of Social Psychology*. 1991, nr 4, s. 545–556. ISSN 0022-4545.
4. BARAK Michal E., NISSLY Jan A., LEVIN Amy. *Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work and other human service employees: What can we learn from past research? A review and metanalysis*. *Social Service Review*. 2001, vol. 75, nr 75, s. 625–661. ISSN 0037-7961.
5. BENSON George S. *Employee development, commitment and intention to turnover: A test of “employability” policies in action*. *Human Resource Management Journal*. 2006, nr 16, s. 173–192. ISSN 1748-8583.
6. BERGMANN Thomas J., LESTER Scott W., DE MEUSE Kenneth P., GRAHN Joyce L. *Integrating the three domains of employee commitment: an exploratory study*. *Journal of Applied Business Research*. 2000, nr 4, s. 15–26. ISSN 0892-7626.
7. BURD Barbara. *Work values of academic librarians: Exploring the relationships between values, Job Satisfaction, Commitment and Intent to leave*. In *Proceedings ACRL Eleventh National Conference*. Charlotte, North Carolina: American Library Association, 2003, s. 10–13. ISBN 9780838982266.
8. COTE S., HESLIN P. *Job Satisfaction and Organizational Commitment*. 2003.
9. DELIA George P.D. *The Determinants of job satisfaction among beginning librarians*. *Library Quarterly*. 1979, nr 3, s. 283–302. ISSN 0024-2519.
10. DUTTA R.D. *Organizational Coping and Organizational Commitment across Organizational Hierarchies in Heavy Engineering Organizations*. Paper presented at the 5th International and 36th Indian Academy of Applied Psychology Conference, University of Bangalore, 27–9 December, 1999.
11. GBEREVBIE Daniel E. *Staff Recruitment, Retention Strategies and Performance of Selected Public and Private Organizations in Nigeria* [Unpublished Ph.D Thesis]. Covenant University, Ota.
12. GHISELLI Edwin E. *Some perspectives for industrial psychology*. *American Psychologist*. 1974, nr 2, s. 80–87. ISSN 0003-066X.
13. HAMSHARI O.A.M. *Job satisfaction of professional librarians: A comparative study technical and public service department in academic libraries in Jordan*. *Dissertation Abstract International*. 1986, nr 46, s. 1–17.
14. HART Genevieve. *Job satisfaction in a South African Academic Library in Transition*. *The Journal of Academic Librarianship*. 2010, nr 1, s. 53–62. ISSN 0099-1333.
15. HORENSTEIN Bonnie. *Job satisfaction of academic librarians: An examination of the relationships between satisfaction, faculty status and participation*. *College & Research Libraries*. 1993, nr 3, s. 255–269. ISSN 0010-0870.
16. HUSELID Mark A. *The impact of human resources management practices on turnover, productivity and corporate financial performance*. *Academy of Management Journal*. 1995, nr 3, s. 635–672. ISSN 0001-4273.
17. JAMAL Muhammad. *Job stress, satisfaction and mental health: An empirical examination of self-employed and non-self-employed Canadians*. *Journal of Small Business Management*. 1997, nr 4, s. 48–57. ISSN 0047-2778.
18. JAMES Boles, MADUPALLI Ramana, BRIAN Rutherford, JOHN Andy W. *The relationship of facets of salesperson job satisfaction with affective organizational commitment*. *Journal of Business & Industrial Marketing*. 2007, nr 5, s. 311–321. ISSN 0885-8624.
19. KAYA Ebru. *Job satisfaction of librarians in the developing countries*. In *61st IFLA General Conference Proceeding* [Dokument elektroniczny]. 1995. Tryb dostępu: <http://archive.ifla.org/IV/ifla61/61-kaye.htm>. Stan z dnia 20.10.2016.
20. KHAN Amjid, AHMED Shamshad. *Job satisfaction among librarians in the university of Khyber Paktunkhwa, Pakistan: a survey*. *Library Philosophy and Practice*. 2013, nr 906, s. 1–11. ISSN 1522-0222.

21. KINICKI Angelo J. *Toward a Greater Understanding of How Dissatisfaction Drives Employee Turnover. The Academy of Management Journal*. 2001, nr 44, s. 975–987. ISSN 0001-4273.
22. LOCK Peter, CRAWFORD John. *The effect of organizational culture and leadership style on job satisfaction and organizational commitment: A cross-national comparison. Journal of Management Development*. 2004, nr 4, s. 321–338. ISSN 0262-1711.
23. LOQUERCIO D. *Attrition and Retention – A Summary on Current Literature*, downloaded from “People in Aid” 2006 [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.peopleinaid.org/>. Stan z dnia 10.12.2010.
24. LUTHANS Fred. *Organisational behavior*. 8th ed. Boston: Irwin McGraw-Hill, 1998. ISBN 007039184X.
25. MBAH Samuel Emeka, IKEMEFUNA C. O. *Job satisfaction and employees’ turnover intentions in Total Nigeria Plc. International Journal of Humanities and Social Science*. 2012, nr 14, s. 275–287. ISSN 2220-8488.
26. MCBEY Kenneth, KARAKOWSKY Leonard. *Examining Sources of influence on employee turnover in the part-time work context. Career Development International*. 2001, nr 1, s. 39–48. ISSN 1362-0436.
27. MEYER John P., ALLEN Natalie J. *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Canada: Sage Publications, 1997. ISBN 9780761901051.
28. MOBLEY William H., GRIFFETH Rodger W., HAND Herbert H., MEGLINO Bruce M. *Review and conceptual analysis of the employee turnover process. Psychological Bulletin*. 1979, nr 86, s. 493–522. ISSN 0033-2909.
29. MONCARZ Elisa, ZHAO Jinjin, KAY Christine. *An exploratory study of US lodging properties’ organizational practices on employee turnover and retention. International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2009, nr 4, s. 437–458. ISSN 0959-6119.
30. MOSER Klaus. *Commitment in organisations. Psychologies*. 1997, nr 4, s. 160–170.
31. NARIMAWATI S.E. *The influence of work satisfaction, organizational commitment and turnover intention towards the performance of lecturers at West Java’s Private Higher Education Institution. Journal of Allied Science Research*. 2007, nr 7, s. 549–557.
32. OKPARA John O. *Personal characteristics as predictors of job satisfaction: An exploratory study of IT managers in a developing economy. Information Technology & People*. 2004, nr 3, s. 327–338. ISSN 0959-3845.
33. OLORUNSOLA Richard, BAMIJOKO S. B. *Recruitment and retention of librarians in private universities in Nigeria: The hurdles ahead. Middle belt journal of library and information science*. 2005, nr 1 s. 9–15. ISSN 1596-1595.
34. OSAGBEMI Titus. *How satisfied are academics with their primary task of teaching research and administration and management. International Sustainable in Higher Education*. 2000, nr 2, s. 124–136. ISSN 1467-6370.
35. PARASURAMAN Saroj. *Predicting Turnover Intentions and Turnover Behavior: A Multivariate Analysis. Journal of Vocational Behavior*. 1982, nr 21, s. 111–121. ISSN 0001-8791.
36. PRINCE James L. *The study of turnover*. Iowa: Iowa State University Press, 1977.
37. PRINCE James L., MUELLER Charles W. *A casual model of turnover for nurses. Academy of Management Journal*. 1981, nr 24, s. 543–565. ISSN 0001-4273.
38. SAIFUDDIN A.R., HONGKRAILERT N., SERMSRI S. *Job Satisfaction among nurses in Aceh Timer district Nanggroe Aceh Darussalam province Indonesia. Journal of Public Health Development*. 2008, nr 6, s. 153–161.
39. SHORE Lynn McFarlane, MARTIN Harry J. *Job satisfaction and organizational commitment in relation to work performance and turnover intentions. Human Relations*. 1989, nr 7, s. 625–638. ISSN 0018-7267.
40. STEER Richard M. *Antecedents and outcomes of organizational commitment. Administrative Science Quarterly*. 1977, nr 22, s. 46–56. ISSN 0001-8392.
41. STOVEL Meaghan, BONTIS Nick. *Voluntary turnover: Knowledge management – friend or foe? Journal of Intellectual Capital*. 2002, nr 3, s. 303–322. ISSN 1469-1930.
42. STRAUSS George, SAYLES Leonard R. *Personnel: The Human Problems of Management*. Englewood Cliff: Prentice Hall, 1980. ISBN 0136578098.
43. TELLA Adeyinka, AYENI C.O., POPOOLA S.O. *Work motivation, job satisfaction and organizational commitment of library personnel in academic and research libraries in Oyo State, Nigeria. Library Philosophy and Practice*. 2007, nr 118, s. 1–16. ISSN 1522-0222.

44. WELLMAKER R.B. *The relations of perceived management system and job satisfaction of public librarians. Dissertation Abstracts International.* 1985, nr 45, s. 33–45.
45. WU Jian, LIU Anita. *A Study of the Relationship between Manager's Leadership Style and organizational Commitment in Taiwan's International Tourist Hotels. Asian Journal of Management and Humanity Sciences.* 2006, nr 3, s. 434–452. ISSN 1994-3202.

Hanna Grabowska
Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu
hania27@adu.emu.pl

Reorganisation process of Library and Information Service in Lewisham Borough of London

*(Reorganizacja systemu biblioteczno-informacyjnego
sieci bibliotek publicznych w Lewisham w Londynie)*

Słowa kluczowe: Lewisham Libraries, biblioteka społeczna, restrukturyzacja, reorganizacja, biblioteki publiczne

Abstrakt: Sieć bibliotek publicznych w Lewisham w Londynie składa się z 13 filii, do których należą 3 biblioteki publiczne: Lewisham Library, Downham Library, The Library of Deptford Lounge oraz 10 bibliotek społecznych: Catford Library, Blackheath Village community library service, Crofton Park community library, Forest Hill community library, Grove Park community library, Manor House Library, New Cross Community Library, Pepys Community library service, Sydenham community library service and Torridon Road community library. W artykule przedstawiono proces restrukturyzacji, któremu poddana została sieć bibliotek publicznych w Lewisham w Londynie. Reorganizacja bibliotek przyczyniła się istotnie do: zmiany ich funkcjonowania, spłaszczenia struktury organizacyjnej, wyznaczenia elastycznych stanowisk pracy, zwłaszcza tych związanych z obsługą użytkowników oraz utrzymania specjalistycznych etatów. Proces restrukturyzacji wpłynął także korzystnie na wzrost elastyczności samej organizacji, nawiązanie i rozwój współpracy z innymi bibliotekami, urzędami oraz grupami społecznymi.

Keywords: Lewisham Libraries, community libraries, restructuring processes, reorganisation process, public libraries

Abstract: Lewisham Libraries in London consists of 13 branch libraries, amongst which there are 3 council's libraries: Lewisham Library, Downham Library, The Library of Deptford Lounge and 10 community libraries: Catford Library, Blackheath Village community library service, Crofton Park community library, Forest Hill community library, Grove Park community library, Manor House Library, New Cross Community Library, Pepys Community library service, Sydenham community library service and Torridon Road community library. This article describes the restructuring processes which Library and Information Service in Lewisham Borough of London has gone through. The reorganisation changed the way in which the Library and Information Service is structured substantially, introducing a flatter organisation and flexible job roles, increasing the front-line service, and maintaining key professional roles. As a result, it allowed for flexibility and growth, to support developments through increased collaboration with other library services, other council departments, and with community groups.

London is an international centre of diversity of cultures in terms of arts, music, festivals, museums and much more. The city is home to more than 300 nationalities that have

over time created and shaped the city's culture into what it is today. London is more than one of the greatest cities of the world – it's almost a country in its own right [8].

Lewisham is a part of London, stretching from the banks of the Thames, in the north, to the borders with Bromley, in the south. The 13.4 square miles of Lewisham encompass strong communities who take pride in their local areas and neighbourhoods. Lewisham has a population of 250,000 which is relatively young with one in four under 19 years old. It is the 15th most ethnically diverse local authority in England and there are over 130 languages spoken in the borough. Lewisham has over 800 active voluntary and community sector organisations and more than 200 individual faith groups. There is a huge variety of community and cultural activities taking place in the borough, highlighting the creativity and energy of local citizens and organisations. Lewisham is one of the greenest parts of south-east London. Over a fifth of the borough is parkland or open space which makes attractive residential neighbourhoods and creates a relaxing and pleasant environment in the midst of bustling city life [6, s. 4].

According to Cllr Chris Best, Cabinet Member for Community Services: “Arts, parks, heritage, libraries, sports and leisure play a vital role in improving the quality of life for all our residents, bringing sustainable regeneration, improved health and increased opportunities for participation and informal learning. Lewisham is justly proud of its cultural offer and is ambitious for the future having made a considerable investment in its cultural and leisure facilities over the past few years. We are offering first class leisure centres with exciting libraries reflecting the aspirations of our diverse local community” [4, s. 1].

The vision statement of Lewisham Libraries is based on the idea that Lewisham Libraries create an essential service which is changing lives in the heart of the community. This vision comes from the overall Lewisham vision “Together we will make Lewisham the best place in London to live, work and learn”. The Local Authority values its statutory duty to provide an effective and efficient Public Library Service under the Public Library Act 1964. The Service exists to enable and encourage individuals and groups to gain impartial access to books, information and knowledge. It does so by:

- encouraging the active participation in cultural, democratic and economic activities,
- enabling the educational development through formal or informal programmes,
- assisting and encouraging the positive use of leisure time,
- promoting the enjoyment of reading and the development of literacy, numeracy and basic IT skills,
- encouraging the use of information [6, s. 7–8].

The Lewisham Libraries and Information Service was created around a central ideal: to make available shared resources that can be used by all members of the community to stimulate imagination and inquiry, through literature and reference. The services available through libraries provide a wide range of benefits to individuals and society in terms of inspiration, information and education. It is this combination of public and private values that makes libraries liberating, empowering, inspirational and enjoyable [6, s. 2].

Definitions of libraries and the benefits they offer have been expressed in a variety of ways. The library users often have a strong sense of what they expect to see in a library and information service, with a basic offer from libraries covering:

- free loan of books,
- CDs, DVDs and other formats of music and film,
- access to a wide range of newspapers and periodicals,
- local history information,
- general access to information.

But nowadays public libraries are also increasingly a place where people can access services and get other assistance covering:

- basic skills and literacy,
- CV writing,
- access to information on educational courses, benefits, housing, schools and council services,
- how to pay Council Tax,
- family learning,
- services for early years,
- activities for children of all ages and formal education support,
- local and national democracy and civic engagement,
- asylum Information,
- quiet study spaces [6, s. 5–6].

Since 2010, the Library and Information Service in Lewisham has gone through the restructuring processes. The main reorganisation has taken place in 2011 and changed the way in which the Library and Information Service is structured now, introducing a flatter organisation and flexible job roles, increasing the front-line service, and maintaining key professional roles. As a result, flexibility and growth was emphasised, to support developments through increased collaboration with other library services, council, and community groups. The Service was divided into two teams, the Business Development Unit to develop products and audiences and the Business Delivery Unit to deliver this development to customers. In 2014-2015, the reorganisation process decreased the number of senior library roles while increasing the flexibility of front-line positions.

Currently Lewisham Libraries consists of 13 branch libraries, amongst which there are 3 council's libraries: Lewisham Library, Downham Library, The Library of Deptford Lunge and 10 community libraries: Catford Library, Blackheath Village community library service, Crofton Park community library, Forest Hill community library, Grove Park community library, Manor House Library, New Cross Community Library, Pepys Community library service, Sydenham community library service and Torridon Road community library.

Lewisham Central Library is a four level fully accessible building located on Lewisham High Street, which includes Adult, Children's and Reference Libraries, Local History and Archives, Art Gallery, meeting rooms for hire, Open Learning Centre and a cafe. Lewisham Library is the borough's busiest library with the highest stock issues and customer enquiries.

The Open Learning Centre offers customers a place to visit for learning, personal development and skills acquisition, whilst the Limelight Gallery space presents the artistic talents within the Lewisham community. Lewisham Heritage service – the Local History and Archives Centre (LHAC) – is based at Lewisham Library and occupies over 1 km of shelving, museum objects over 350 metres, along with 7,000 books, 30,000 prints, 15,000 postcards, 85,000 negatives. The collection is accessible in a variety of ways including access in within the library, via the web, through collections in other Lewisham libraries, through online services such as AncestryLibrary.com and exhibitions presented to local community. The service is open 43 hours a week and deals with over 12,000 enquiries. LHAC is a 4* archive service, in the top 10% nationally of all local authority archives. Items within the LHAC collection date from 1400s onwards. Lewisham library cooperates with many organisations, including Working Links, Lewisham University Hospital, Volunteering Lewisham, Job Centre Plus and Community Systems, Business Advisory Service, Community Drug Education Project and the Lewisham Refugee [5].

Photography 1. Lewisham Library



Source: <https://socialistworker.co.uk/art/43258/Library+campaigners+take+fight+to+Lewisham+council>.

Downham Library is a part of the Downham Health & Leisure Centre and it is recognised as the hub of the local community and attracts the largest number of library visitors in Lewisham. It was the first library in Lewisham to introduce self service facilities and innovative retail approach to displaying and promoting stock. The library also offers the Youth IT Space which supports 7–17 year olds in developing ICT skills through school class visits, homework support, and a range of exciting leisure activities [2].

Photography 2. Downham Library



Source: <http://www.downham.towntalk.co.uk/news/d/9518/downham-library-commended-in-public-library-buildings-award-2009>.

Photography 3. Deptford Lounge Library



Source: <http://www.e-architect.co.uk/london/deptford-lounge>.

Deptford Lounge Library is located in the heart of Deptford. The library is particularly successful in working with the local community and offers a venue for local organisations to both deliver and present their activities. In 2011 the library moved into the exciting Deptford Lounge and Tidemill School facility in which created the space to further development of its cultural and learning offer [2].

All Lewisham Libraries are involved in the community based service called the Home Library Service (HLS). The HLS has recently established a partnership with Adult Community Care integrating the excellent Royal National Institute for the Blind (RNIB) talking book service into the service. At present the HLS visits 670 adults in their homes delivering books and assisting with other information needs for those people unable to get to the libraries. The service also works with Lewisham Community Transport collecting users into libraries for special events featuring music, local history and entertainment [6, s. 28].

Other Lewisham Libraries operates as the community libraries, including Blackheath Village community library service, Crofton Park community library, Forest Hill community library, Grove Park community library, Manor House Library, New Cross Community Library, Pepys Community library service, Sydenham community library service and Torridon Road community library.

The idea of transferring libraries to the community library model is a part of the Council's £88 million savings programme. This reorganisation helped the Council to save about £240k on upkeep and maintenance, about £755k on salary costs, and including the reduction of costs on IT maintenance and software, the Services contributed savings of £1M. Restructuring processes created an opportunity for community groups and organisations to acquire and develop alternative services within the former library buildings with minimal or no rent, as long as they committed to maintaining the buildings and keeping them open to the community. As a result, access to the buildings has improved and organisations have invested in the buildings and sought funding opportunities to improve the space for residents. What is more the sense of community ownership has increased and local groups and individual residents have continued to support their library through both fundraising and volunteering. Significantly, the community library model has also meant that the Council can still provide the library services from a building, even after it has been transferred. First of all, the Council remains responsible for the books and the library catalogue and for providing the shelving, the self-service terminals and library cards. Secondly, the Council maintains the stock to the standard it applies to all its collections and promotes reader development programmes and trains the staff and volunteers at the community libraries. Thirdly, the Council ensures that the benefits offered to residents using their Lewisham Library continue to be available to all residents. Finally, it retains its statutory responsibility to deliver library services and has never transferred that responsibility to any other authorities. The community library model takes the responsibility of the Library and Information Service and the outreach programme it delivers.

In May 2011, the Council transferred four library buildings to the community model. Crofton Park, Grove Park and Sydenham have been taken over by Eco Communities, a social enterprise that works in recycling technology. A group of local residents, New Cross

Learning, joined up with the social enterprise Bold Vision to run the New Cross Library. In Blackheath, the charity Age Exchange, offered to house the Library in the building that they were in the process of renovating.

The Service has worked with Axiell UK and the Community Libraries to roll out Open Galaxy Touch. This is a web based IT solution which allows volunteers restricted access to the Libraries' database and enable them to support users in accessing services (e.g. searching the borrower record and checking the status of reservations).

In addition, the community library model was formally extended to Pepys Resource Centre in the Evelyn ward in December 2013 through the introduction of RFID enabled stock and OG Touch.

In October 2016 Forest Hill Library was re-opened as a community library and it is run now by V22 – the art organization with specialisms in philosophy and the visual arts [3].

Photography 4. Forest Hill Library



Source: <http://www.stanfordstates.london/forest-hill/attachment/library/>.

The Archibald Corbett Society and the Corbett Residents Association have joined forces to take over the management of Torriron Road Library from Lewisham Council. This library was re-opened as well in October 2016 [7].

As a last part of the expansion of Lewisham's community library programme Lewisham Council is looking for an organisation that shares the social values to be the partner in managing the beautiful Manor House Library, Grade II* listed, four-storey Georgian building in Lee Green.

Photography 5. Manor House Library



Source: <https://www.lewisham.gov.uk/myservices/birthsdeathsmarriagesCP/marriage/Pages/ceremony-venues.aspx>.

In conclusion, the whole reorganisation process of Library and Information Service in Lewisham Borough of London corresponds well with Lewisham Council vision '*Together we will make Lewisham the best place in London to live, work and learn*'.

Bibliografia

1. *Deptford Library* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.lewisham.gov.uk/myservices/libraries/branches/Pages/The-Library-at-Deptford-Lounge.aspx>. Stan z dnia 14.10.2016.
2. *Downham Library* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.lewisham.gov.uk/myservices/libraries/branches/Pages/Downham-Library.aspx>. Stan z dnia 14.10.2016.
3. *Forest Hill Library* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.foresthillsociety.com/2016/10/press-release-forest-hill-library.html>. Stan a dnia 02.10.2016.
4. *Lewisham Cultural Strategy* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.lewisham.gov.uk/inmyarea/arts/info-and-marketing/Documents/CulturalStrategy2009-2013.pdf>. Stan z dnia 30.11.2016.
5. *Lewisham Library* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.lewisham.gov.uk/myservices/libraries/Pages/Community-Libraries-2015.aspx>. Stan a dnia 22.11.2016.

6. *Library and Information Service* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.lewisham.gov.uk/myservices/libraries/Documents/Libraries%20and%20Information%20Service%20-%20An%20Update.pdf>. Stan z dnia 30.11.2016.
7. *Torridon Road Library* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ourhithergreen.com/2016/09/torridon-road-library-becomes-the-archibald-corbett-community-library/>. Stan z dnia 02.11.2016.
8. *Travel Pluto. World Travel Guide* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.travelpluto.com/londonbasic.htm>. Stan z dnia 30.11.2016.

Anna Biazik

Biblioteka Publiczna w Auckland

Ania.Biazik@aucklandcouncil.govt.nz

Biblioteki na Antypodach. Zarys zarządzania i organizacji bibliotekami w Nowej Zelandii na przykładzie biblioteki publicznej w Auckland

Słowa kluczowe: Nowa Zelandia, historia bibliotek, Biblioteka Publiczna w Auckland

Abstrakt: Artykuł przedstawia krótką historię i stan aktualny bibliotek w Nowej Zelandii, w szczególności bibliotek publicznych w Auckland.

Keywords: New Zealand, history of the libraries, Public Library in Auckland

Abstract: This article presents the brief history and the current state of the libraries in New Zealand, in particular of the public libraries in Auckland.

Początki bibliotekarstwa w Nowej Zelandii

Maorysi przybyli do Aotearoa wraz z rdzennymi legendami i historią mówioną. Pierwsi imigranci europejscy przywieźli ze sobą z Europy do Nowej Zelandii książki. Z kolei pierwsze biblioteki były popularyzowane od 1841 r. w Auckland i Christchurch dzięki Instytutowi Mechaników. Dziś Nowozelandczycy używają bibliotek nie tylko jako źródła informacji, ale również jako ośrodków kultury, studiów i projektów społecznych. Artykuł zarysowuje historię i aktualny stan bibliotek w Nowej Zelandii, w szczególności bibliotek publicznych w Auckland.

Pierwsza biblioteka w Nowej Zelandii została założona w Wellington w 1841 r. Wkrótce wiele organizacji otworzyło biblioteki, przywołując hasło dobra publicznego. Od 1852 r. merostwa i później rząd wspomagali fundowanie bibliotek publicznych. To pozwoliło bibliotekom utrzymać się, zaś niektóre merostwa wzięły w całości pod opiekę lokalne biblioteki.

Od 1939 r. aż do późnych lat osiemdziesiątych rząd sponsorował Krajową Usługę Biblioteczną, w ramach której ciężarówki dostarczały książki do odizolowanych osad, wsi i miasteczek. Od 1942 r. zaczęły działać Szkolne Usługi Biblioteczne, których główną rolą było wypożyczanie książek szkołom i małym bibliotekom oraz wsparcie czytelnictwa wśród dzieci. W 1945 r. w oparciu o Krajową Usługę Biblioteczną oraz Szkolną Usługę Biblioteczną powstała Biblioteka Narodowa. Dwadzieścia lat później powołano: Bibliotekę Alexander Turnbull, Narodową Kolekcję Czasopism, Kolekcję Praw Autorskich i Depozyt Legislacyjny Biblioteki Zgromadzenia Narodowego. Obecnie w Nowej Zelandii istnieją trzy główne ośrodki badawcze:

- Alexander Turnbull Library w Wellington,
- Grey Collection w Auckland,
- Hocken Collection w Dunedin.

Fotografia 1. Timaru Mechanics' Institute library, 1887 r.



Źródło: Auckland City Libraries, Sir George Grey Special Collections.

Powołanie w 1910 r. Stowarzyszenia Bibliotekarzy Nowej Zelandii (ang. *Libraries Association of New Zealand*) zwiastowało ukonstytuowanie się zawodu bibliotekarza. W późniejszych latach Stowarzyszenie przybrało nazwę Library and Information Association of New Zealand Aotearoa (LIANZA). W 1992 r. grupa rdzennych bibliotekarzy powołała Te Rōpū Whakahau, które stało się Stowarzyszeniem Bibliotekarzy Maoryskich. Pierwszy maoryski OPAC zaczął działać w 1995 r. w bibliotece w Kerikeri. W 2007 r. do bibliotek w Nowej Zelandii zawitał Ngā Ūpoko Tukutuku – dwujęzyczny indeks haseł przedmiotowych. Był to pierwszy rdzenny indeks haseł przedmiotowych zatwierdzony przez Bibliotekę Kongresu w USA.

W 2013 r. w Nowej Zelandii działało 667 bibliotek. Ponad połowa to biblioteki publiczne, pozostałe to biblioteki uniwersyteckie, politechniczne, szpitalne, ośrodki badawcze, biblioteki prawne i biblioteki innych organizacji. Dodatkowo około 2,5 tys. bibliotek szkolnych wspiera edukację dzieci i młodzieży.

Pierwsze biblioteki w Nowej Zelandii zostały otwarte niedługo po osiedleniu się pierwszych osadników z Europy, w 1840 r. Organizacje takie jak Instytuty Mechaników prowadziły biblioteki, gdzie promowały edukację dla dorosłych. Port Nicholson i Biblioteka Publiczna w Wellington to jedna z pierwszych bibliotek, otwarta w 1841 r. W tym samym czasie bibliotekę otworzyło również Stowarzyszenie Pracujących Mężczyzn w Wellington.

W 1842 r. biblioteki w Auckland i Nelson udostępniły zbiory dla czytelników – każdy mógł założyć kartę biblioteczną, ale usługi były płatne. Czytelnicy mogli także wypożyczać książki z małych, komercyjnych bibliotek.

Fotografia 2. Otwarcie Auckland Public Library w 1887 r.



Źródło: Auckland City Libraries, Sir George Grey Special Collections.

Biblioteki okazały się drogie w utrzymaniu, dochód z opłat czytelników nie wystarczał. W związku z tym uzyskały wsparcie Rad Prowincjonalnych, które dofinansowywały biblioteki w latach 1852–76. Od 1869 r. lokalne rady mogły podnosić podatki, aby utrzymywać biblioteki, a od 1877 r. rząd wspierał biblioteki grantami. Niektóre Rady Miejskie wzięły pod opiekę biblioteki i tak Rada Miasta Auckland patronowała Bibliotece Instytutu Mechaników w 1880 r. Wstęp do tych bibliotek był bezpłatny, ale wypożyczenie odbywało się za opłatą.

W Nowej Zelandii pojawiły się również tzw. Carnegie Libraries – dziedzictwo Andrew Carnegie'go – szkocko-amerykańskiego przemysłowca i filantropa. Pierwsza z 18 bibliotek

Carnegie w Nowej Zelandii została otwarta w listopadzie 1905 r. w Thames. Rady miast musiały zapewnić wolny wstęp i usługi biblioteczne oraz sponsorować usługi po budowie i otwarciu. Carnegie Corporation ufundowała także biblioteki uniwersyteckie w Auckland, Wellington, Christchurch i Dunedin oraz studia biblioteczne dla Nowozelandczyków. W 1934 r. korporacja sponsorowała raport znany jako Munn-Barr. Raport ten przyczynił się do utrzymania pozycji zawodu bibliotekarza w kraju na około 40 kolejnych lat, ponieważ rekomendował bezpłatne biblioteki publiczne, bibliotekę narodową, biblioteki szkolne, wsparcie finansowe dla bibliotek objazdowych, szkolenia i wynagrodzenie zawodowe.

Wizja bezpłatnych bibliotek nie była jednak zrealizowana do końca. Wiele bibliotek oferowało wolny wstęp i członkostwo, ale wymagało opłaty za wypożyczenie, ponieważ wsparcie lokalnej rady było niewystarczające. Przed 1940 r. funkcjonowały zarówno bezpłatne, jak i płatne usługi. Niektóre biblioteki wprowadziły opłatę za literaturę piękną, inne za książki popularne. Ten system utrzymał się do lat osiemdziesiątych, kiedy opłaty zostały zniesione przez większość bibliotek. Pojawiły się one znowu w latach dziewięćdziesiątych. Po roku dwutysięcznym większość bibliotek wprowadziło opłaty za bestsellery, czasopisma, CD i DVD.

Od późnych lat siedemdziesiątych bibliotekarze uczestniczyli w seminariach i warsztatach na temat baz danych. U progu XXI w. pojawiło się wiele nowych umiejętności potrzebnych w zawodzie. Bibliotekarze musieli opanować narzędzia typu Nowozelandzka Sieć Bibliograficzna (ang. *New Zealand Bibliographic Network*) oraz Index New Zealand, narzędzia digitalizacji i usługi związane z siecią Internet. Internet udostępnił wiedzę użytkownikom nie tylko w głównych centrach, ale w całym kraju. Można powiedzieć, że nowe technologie wprowadziły nowy świat do bibliotek w Nowej Zelandii. Szacuje się, że w 2013 r. funkcjonowało 386 bibliotek publicznych przy lokalnych radach miasta, od dużych do małych zbiorów na półkach domów gminnych.

Raport Munn-Barr z 1934 r. rekomendował powołanie biblioteki narodowej. Pierwszym krokiem w jej stworzeniu było powołanie w 1938 r. Krajowej Usługi Bibliotecznej, której celem było wypożyczanie książek małym i wiejskim bibliotekom. Pierwszy rząd Partii Pracy, wybrany w 1935 r., był bardzo zainteresowany bibliotekami publicznymi. Minister edukacji Peter Frazer docenił prace Geoffrey'a Alley'a, pracującego w Cantenburry w bibliotece objazdowej, który w swoim raporcie zasugerował pomoc rządową dla bibliotek wiejskich. W 1938 r. został on powołany na stanowisko dyrektora Krajowej Usługi Bibliotecznej. Christchurch, Palmerston North i Hamilton stały się centrami tej usługi, gdzie sieć mikrobusów dostarczała książki mieszkańcom oddalonym od większych miast. W 1964 r. – w czasie gdy usługa ta cieszyła się największą popularnością – korzystało z niej 930 bibliotek. W późnych latach osiemdziesiątych została zniesiona, a książki przekazane bibliotekom. Z kolei Biblioteczne Usługi dla Szkół powołane w 1942 r. miały za zadanie ułatwić dostęp do książek szkołom i małym bibliotekom, a także wspierać czytelnictwo wśród dzieci. Usługa ta przekształciła się w główne źródło materiałów maoryskich, Pacyfiku i Nowej Zelandii przed 2013 r.

W 1945 r. Krajowe Usługi Biblioteczne i Biblioteczne Usługi dla Szkół stworzyły Bibliotekę Narodową z siedzibą w Wellington. Jej główne funkcje to:

- zapewnienie dostępu, kolekcjonowanie i ochrona dokumentów Nowej Zelandii;
- pomoc i poradnictwo na rzecz bibliotek w Nowej Zelandii;
- usługi dla szkół;
- współpraca z podobnymi instytucjami, również zagranicznymi;
- wypożyczenia międzybiblioteczne.

Fotografia 3. National Library of New Zealand, Reading room, 2013 r.



Źródło: Mark Beatty.

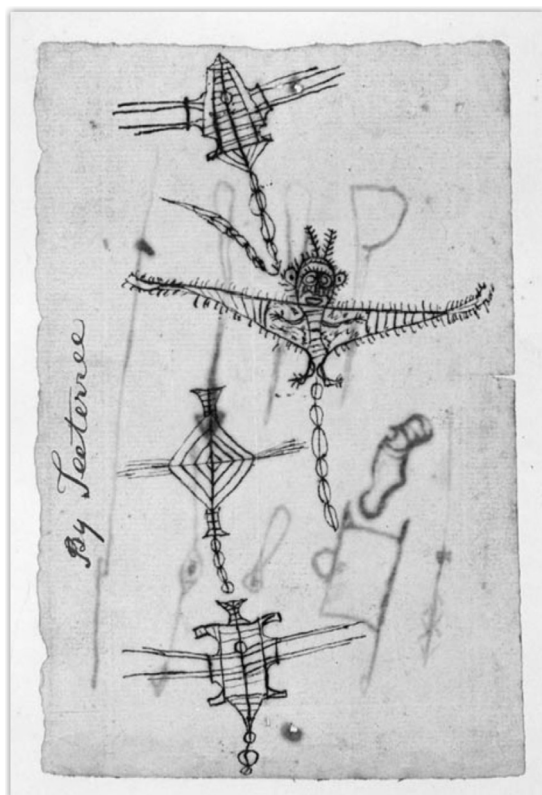
W Nowej Zelandii istnieją trzy najważniejsze ośrodki badawcze: Grey Collection – Zbiory Greya w Auckland Libraries, Hocken Library – Biblioteka Hockena i Alexander Turnbull Library – Biblioteka Alexandra Turnbulla. Ich początki sięgają zbiorów darowanych przez filantropów i innych zainteresowanych badaczy, podróżników, ludzi kultury. Magazyny ośrodków badawczych są zamknięte dla użytkowników, ale udostępniają zbiory na miejscu.

Biblioteka w Auckland

W 1882 r. polityk i gubernator sir George Grey zdecydował o przekazaniu do bibliotek w Auckland darowizny w postaci swojej bogatej kolekcji książek i rękopisów. Ponieważ ówczesny budynek biblioteki nie spełniał wymogów, więc pierwsza darowizna (ponad 8 tys. woluminów) miała miejsce dopiero w 1887 r., gdy została otwarta nowa biblioteka. Sir Grey kontynuował darowiznę dla biblioteki przez całe swoje życie, aż do momentu kiedy zbiory liczyły ponad 14 tys. woluminów. Zbiory te były największe w ówczesnej Oceanii.

Kolekcja jest różnorodna i zawiera dzieła od rękopisów średniowiecznych do dokumentów nowozelandzkich oraz literaturę angielską. Kolekcja ta do dziś przyciąga wielu badaczy z całego świata.

Fotografia 4. Māori kite sketches



Źródło: Auckland City Libraries, Sir George Grey Special Collections.

Hocken Library

Thomas Morland Hocken, lekarz z Dunedin, w 1908 r. podarował Uniwersytetowi w Otago kolekcję wczesnych nowozelandzkich rękopisów, listów, książek, fotografii i obrazów. Pragnął, aby jego kolekcja stała się punktem centralnym wolnodostępnej biblioteki lub muzeum. W tym celu zbudowano nowe skrzydło budynku i w 1910 r. otwarto Hocken Library, która działa do dziś.

Alexander Turnbull Library

Wellingtonski kupiec Alexander Turnbull zgromadził największą prywatną kolekcję w Nowej Zelandii, która została przekazana jako dobro narodowe w roku jego śmierci, czyli

w 1918 r. Zbiory zawierały ponad 55 tys. woluminów, w tym wiele materiałów nowozelandzkich i z wysp Pacyfiku. Testament Turnbulla stanowił, że kolekcja powinna istnieć jako unikatowa jednostka – jako centrum badań i pierwsze źródło biblioteki narodowej. Alexander Turnbull Library została otwarta w Wellington, w budynku Turnbull Bowen Street w 1920 r. W 1965 r. zbiory Turnbulla zostały wcielone w Bibliotekę Narodową i utrzymują specjalny autonomiczny status.

Inne biblioteki

Oprócz bibliotek publicznych, Biblioteki Narodowej i kolekcji specjalnych istnieją w Nowej Zelandii także inne biblioteki: edukacyjne, rządowe, biznesowe, biblioteki działające w resorcie zdrowia, prawnicze, badawcze, teologiczne i biblioteki muzealne. Warto krótko o nich wspomnieć:

1. Biblioteki edukacyjne – większość szkół ma swoje biblioteki, niektóre działają jako biblioteki szkolne i biblioteki publiczne wiejskie. Szkoły wyższe posiadają 68 bibliotek, z tego 29 to biblioteki uniwersyteckie, 20 bibliotek działa przy politechnikach, 14 bibliotek należy do prywatnych szkół wyższych i 5 do wyższych szkół maoryskich Whare Wananga. Oprócz tego 4 biblioteki działają przy organizacjach edukacyjnych, na przykład przy Stowarzyszeniu Nauczycieli Szkół Średnich. Rocznie z usług bibliotek akademickich korzysta ponad 180 tys. studentów i ponad 14 tys. pracowników naukowych.
2. Biblioteki rządowe – departamenty rządowe posiadają swoje biblioteki dla personelu. W 2013 r. było ich 48. Pierwsza biblioteka rządowa w 1856 r. miała przydział 1,8 m x 2,4 m i funkcjonowała w szafie. W kolejnych latach rozbudowała się jednak do wymiarów średniej biblioteki.
3. Biblioteki biznesowe – niektóre prywatne przedsiębiorstwa mają swoje biblioteki. Do największych należy KPMG, producent Tait Radio oraz Fisher&Paykel (branża AGD). W 2013 r. istniało 39 bibliotek biznesowych.
4. Biblioteki zdrowia – działają przy Regionalnych Radach Zdrowia, służąc pracownikom służby zdrowia w państwowych szpitalach, przychodniach i gabinetach prywatnych. W 2013 r. funkcjonowało 39 takich bibliotek.
5. Biblioteki prawnicze – duże kancelarie prawne mają swoje biblioteki, które gromadzą druki prawne. Instytucje te prenumerują również bazy danych i udostępniają zbiory pracownikom sądowym. W 2013 r. było ponad 20 takich bibliotek.
6. Nauka i przemysł – obecnie działa 21 bibliotek specjalizujących się w gromadzeniu i udostępnianiu zbiorów związanych z nauką i przemysłem. Do tej grupy zaliczany jest m.in. Crown Research Institute.
7. Inne biblioteki – w 2013 r. istniało 7 bibliotek muzealnych, 6 bibliotek teologicznych, 4 biblioteki przy lokalnych radach miejskich dla użytku pracowników i 23 inne biblioteki, w tym biblioteka przy Fundacji Przeciw Hazardowi i Nowozelandzkim Komitecie Olimpijskim.

Stowarzyszenia

W 1910 r. w Dunedin zostało powołane The Libraries Association of New Zealand. Miało to miejsce, gdy Dunedin City Council – rada miasta Dunedin, po sugestii dziennikarza Marka Cohena, zorganizowała pierwszą konferencję biblioteczną. Organizacja ta stała się załącznikiem współczesnej Library and Information Association of New Zealand Aotearoa (LIANZA) – Stowarzyszenia Bibliotek i Informacji w Nowej Zelandii Aotearoa. W 1922 r. grupa maoryskich bibliotekarzy Te Rōpū Whakahau (TRW) zwołała swoją grupę przy LIANZA i w 1996 r. stała się odrębnym stowarzyszeniem. Funkcjonują też i inne stowarzyszenia bibliotekarzy: szkolne, prawne, uniwersyteckie i muzyczne.

Studia biblioteczne

W 1942 r. Stowarzyszenie Bibliotekarzy w Nowej Zelandii utworzyło kurs na bibliotekarza, kończący się certyfikatem dla młodszych bibliotekarzy. Studenci studiowali korespondencyjnie, pod nadzorem starszego bibliotekarza. Wcześniej zainteresowani mogli studiować na kursach korespondencyjnych organizowanych przez Stowarzyszenie Bibliotek w Londynie.

Pierwsza szkoła biblieczna – New Zealand Library School – została otworzona w 1946 r. Jednoroczne, płatne, dzienne studia kończące się dyplomem uniwersyteckim były organizowane przez Krajową Usługę Biblioteczną i sponsorowane przez Ministerstwo Edukacji. Od 1960 r. większości dyrektorów bibliotek udało się zdobyć dyplom, wzrosła również liczba uzyskanych certyfikatów, co stworzyło podział wśród bibliotekarzy i zawodu.

W latach osiemdziesiątych, po kilku latach debat, kurs kończący się certyfikatem został przeniesiony do Wellington College of Education, a kurs kończący się dyplomem do Victoria University of Wellington. Później – w latach dziewięćdziesiątych – Open Polytechnic zaoferowała studia kończące się certyfikatem, a Victoria University (od 1997 r.) magisterskie studia bibliotekoznawstwa. Dziś Open Polytechnic oferuje system certyfikatów i dyplom licencjata na specjalizacji Biblioteki i informacja. Te Wānanga o Raukawa oferuje z kolei kurs z zakresu zarządzania informacją, zaś studia magisterskie stanowią domenę Victoria University.

Rejestracja zawodowa

Rejestracja zawodowa została wprowadzona w 2007 r. Jej celem jest wyrównanie na międzynarodowym rynku pracy kwalifikacji i doświadczenia zawodowego bibliotekarzy z Nowej Zelandii. Rejestrację zawodową koordynuje LIANZA.

Kobiety w bibliotekach

Aż do lat sześćdziesiątych ubiegłego wieku w zawodzie bibliotekarza w Nowej Zelandii dominowały kobiety. Było ich ponad 80%, ale posady dyrektorskie zarezerwowane były dla mężczyzn. W 1968 r. Mary Ronnie została nominowana na stanowisko bibliotekarza

narodowego. Ronnie była nie tylko pierwszą kobietą w Nowej Zelandii stojącą na czele Biblioteki Narodowej, ale również pierwszą na świecie. Od lat osiemdziesiątych XX w. kobiety i mężczyźni dzielą równo pozycję prezydenta stowarzyszenia bibliotekarzy.

Usługi biblioteczne dla Maorysów

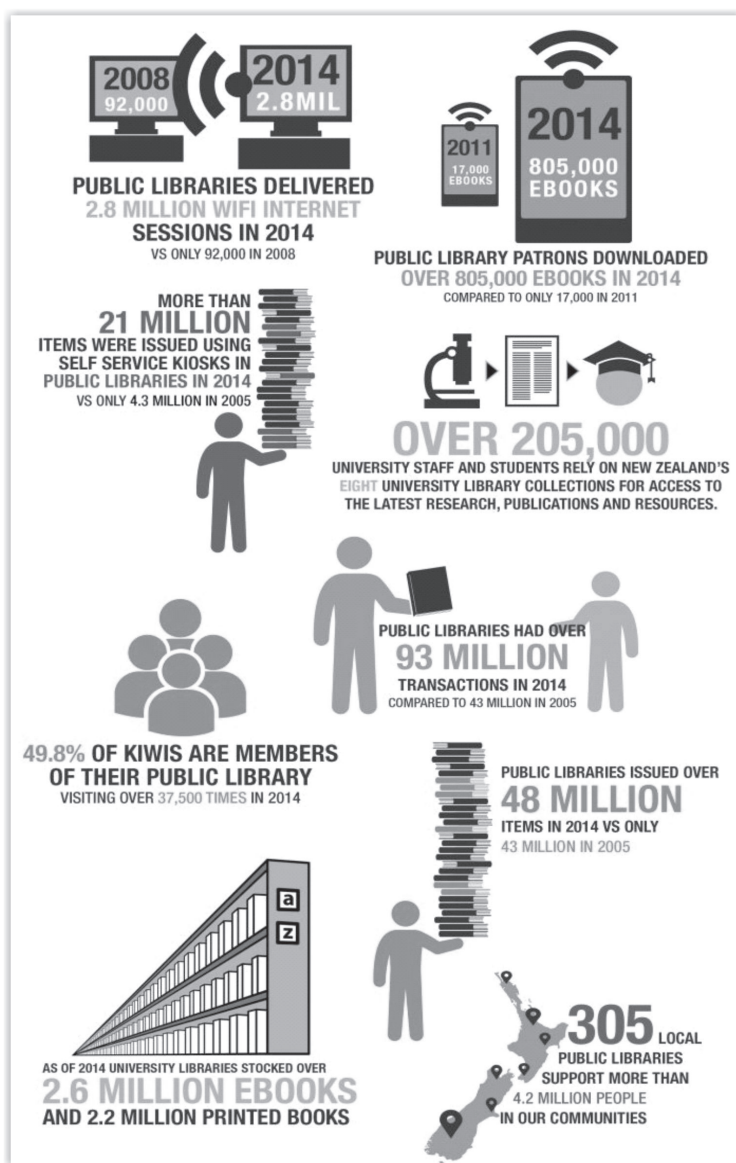
Przed 1960 r., mimo wielu wysiłków, rdzenni mieszkańcy Nowej Zelandii – Maorysi – cieszyli się niewielką uwagą bibliotekarzy. Dopiero od 1962 r. podjęto większe wysiłki w tym kierunku, zwłaszcza ze strony Stowarzyszenia Bibliotekarzy w Nowej Zelandii (New Zealand Library Association), Maoryskiej Fundacji Edukacyjnej (Māori Education Foundation) i Ministerstwa Spraw Maoryskich (Department of Māori Affairs). W 1965 r. opublikowano broszurę – *The public library is for everyone in the community (Biblioteka publiczna jest dla wszystkich)*, która cieszyła się dużym powodzeniem wśród Maorysów. W tym samym roku w szkole bibliotecznej zostało ufundowane stypendium dla maoryskich studentów. Od 1988 r. studenci zaczęli się domagać studiów na temat informacji maoryskiej, jednak dopiero od 1997 r. Victoria University of Wellington zaczęła organizować kurs na ten temat: Māori information studies.

W 1995 r. – w Roku Języka Maoryskiego w Nowej Zelandii – w bibliotece w Kerikeri pojawił się OPAC w języku maoryskim. W ramach innego projektu zindeksowano maoryskie gazety i czasopisma w zbiorach Alexander Turnbull Library. Maoryscy studenci, genealodzy i badacze dyskutują na temat rozwoju katalogu i haseł przedmiotowych w języku maoryskim. W 1997 r. został opublikowany i wprowadzony do użytku maoryski tezaurus. W 2004 r. na stronie Biblioteki Narodowej została opublikowana lista maoryskich plemion i rodzin. Trzy lata później został wprowadzony do bibliotek Ngā Ūpoko Tukutuku – nowy dwujęzyczny zbiór haseł przedmiotowych. Był to pierwszy rdzenny indeks haseł przedmiotowych zatwierdzony przez Bibliotekę Kongresu w USA.

Biblioteki publiczne

Biblioteki publiczne w Nowej Zelandii kreują się jako centra społeczne, włączając aktywnie w życie mieszkańców. Wciąż proponują tradycyjne usługi, ale oferują też miejsca spotkań, doradztwo w poszukiwaniu pracy, szkolenia, programy czytelnicze dla dzieci i dorosłych, przestrzenie dla entuzjastów majsterkowania i projektów wykorzystujących nowe technologie (tzw. *makerspace*), gromadzą również zbiory na temat historii lokalnej. Prawie 50% Nowozelandczyków posiada kartę biblioteczną. Rocznie biblioteki publiczne realizują ponad 93 mln transakcji, ponad 2,8 mln sesji internetowych i ponad 48 mln wypożyczeń. Stale rośnie też oferta e-booków. Od 2011 r., kiedy to pierwsze e-booki pojawiły się w katalogu, do 2014 r. zarejestrowano 800 tys. wypożyczeń.

Rysunek 1. Statystyki bibliotek nowozelandzkich w 2014 r.



Źródło: <http://www.lianza.org.nz/profession/facts-figures>.

Auckland Libraries

Auckland Libraries jest największą siecią bibliotek w Australii i Oceanii. Poza biblioteką centralną składa się na nią: 55 filii, 4 bibliobusy, 4 centra badawcze, biblioteka pracowników rady miasta i ok. 10 bibliotek gminnych wspomaganych przez wolontariuszy.

Jej kolekcja to ok 3,5 mln woluminów. Na zbiory biblioteczne składają się: materiały książkowe (literatura piękna i popularno-naukowa, nuty, czasopisma) i materiały nieksiążkowe (CD, DVD, audiobooki, mapy). Tylko niewielka kolekcja „Top Pics” jest kolekcją płatną (\$5,20 za książkę na dwa tygodnie) oraz kolekcja muzyki i filmów na CD i DVD. Biblioteka cyfrowa udostępnia ponad 100 baz danych, e-booki, e-audiobooki i e-magazyny.

W filiach dostępne są zbiory książkowe i nieksiążkowe. Czytelnicy współdecydują o kształcie kolekcji w poszczególnych oddziałach, ponieważ kolekcja jest ruchoma. Każda filia zarządza zbiorami według ustalonych i ujednoliconych dyrektyw oraz procedur, znanych jako Collection Management Policy, w których skład wchodzi schemat wyrównywania poziomów oferty – *collection rebalancing*.

Karta biblioteczna wydawana jest bezpłatnie mieszkańcom Auckland za okazaniem dowodu tożsamości. Czytelnicy mogą również zamówić i zwrócić książki bezpłatnie w każdej bibliotece w regionie. Kary za przetrzymanie sięgają od \$0,60 do \$1,00 za dzień za egzemplarz, z wyjątkiem kolekcji dla dzieci i młodzieży. Limit na karcie bibliotecznej wynosi 35 woluminów na okres: 7 dni (DVD), 14 dni (CD, czasopisma) i 28 dni (książki). W każdej bibliotece dostępny jest też bezpłatny bezprzewodowy internet.

Każda filia prowadzi program dziecięcy *Wriggle&Rhyme* oraz *Storytime*, program wakacji szkolnych letnich i w ciągu roku, kluby dla młodzieży, programy czytelnicze, a także spotkania autorskie dla dorosłych, kursy komputerowe oraz pomoc z ebookami. W zależności od budynku dostępne są też pokoje dla grup zorganizowanych i studentów.

W ciągu roku, w celu dokonania wypożyczenia, czytania na miejscu, uzyskania dostępu do internetu, studiowania, realizacji spotkań, wzięcia udziału w programie lub w kursie biblioteki odwiedza ok. 12 mln osób. Dokonują one ok. 15 mln wypożyczeń oraz ok. 45 mln transakcji.

W ostatnich kilku latach wybudowano nowe budynki dla bibliotek, które mają pełnić również funkcje centrów społecznych. Najnowsza biblioteka to *Te Pātaka Kōrero o Te Hau Kapua – Devonport Library*, w malowniczej dzielnicy w środku parku przy porcie i niedaleko bazy marynarki wojennej.

Personel bibliotek w Auckland składa się z pracowników niewykwalifikowanych i wykwalifikowanych. Jest to ok. 1 200 osób. Zarządzanie strategiczne bibliotekami spoczywa na kierowniku *Auckland Libraries*, podlegającemu systemowi służby publicznej w radzie miasta Auckland. Wraz z kierownikami poszczególnych działów stanowi on ciało decydujące o kierunku rozwoju biblioteki. W placówce funkcjonują następujące działy: Zbiory Regionalne, Digitalizacja i Rozwój Usług, Biblioteka Centralna i Zbiory Specjalne. Jest też troje Kierowników Regionów i Doradca Główny.

Fotografia 5. Biblioteka Devonport. Salon historyczny



Źródło: Auckland Libraries.

Fotografia 6. Biblioteka Devonport. Widok fasady



Źródło: Auckland Libraries.

Rozwój strategiczny Auckland Libraries wytyczony jest przez dokument *Te Kauroa – Future Directions*. Dokument ten rysuje stan teraźniejszy, zmiany w środowisku i ofertę biblioteczną jako odpowiedź na zaistniałe zmiany. Strategia w nim zawarta wytycza rozwój bibliotek na kolejne dziesięć lat. Aspiracją Auckland Libraries jest stanie się miejscem wyobraźni, uczenia się i integracji.

W pierwszej połowie 2015 r., wraz z rozwojem miasta Auckland liczącego ponad 1,5 mln mieszkańców, rada miasta Auckland podjęła decyzje o priorytetach w finansowaniu usług dla mieszkańców. Za kluczowy uznano rozwój regionalny, a zwłaszcza skupienie się głównie na rozwoju transportu publicznego i infrastruktury. Dla Auckland Libraries oznacza to redukcję budżetu. Propozycja zawiera redukcję godzin otwarcia bibliotek i personelu, redukcję oferty programowej, wprowadzenie opłaty za brak odbioru zamówienia bibliotecznego przez czytelnika oraz zmiany w ofercie biblioteki dla personelu rady miasta. Ostateczne decyzje i ich wprowadzenie będą znane w niedalekiej przyszłości.

Podsumowanie

Biblioteki w Nowej Zelandii utrwały swoją pozycję w społeczeństwie już od czasu pierwszych europejskich osadników, czyli początku XIX w. Rozwój zbiorów i czytelnictwa stanowi dwa główne cele bibliotek, które starają się dostarczyć bogatą ofertę usług, odpowiadającą na wyzwania dzisiejszego i przyszłego społeczeństwa w dobie internetu i nowych technologii komunikacyjnych.

Bibliografia

1. ANSTICE Ian. *Guest post: Ian from Public Libraries News interviews us about Devonport Library* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://aucklandlibrariesstories.blogspot.co.nz/2015/04/guest-post-ian-from-public-libraries.html#more>. Stan z dnia 05.05.2016.
2. AUCKLAND LIBRARIES. *About us* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.aucklandlibraries.govt.nz/EN/About/aboutus/Pages/aboutus.aspx>. Stan z dnia 05.05.2016.
3. AUCKLAND LIBRARIES. *Te Kauroa – Future Directions* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.aucklandlibraries.govt.nz/EN/About/plansandpolicies/futuredirections/Pages/futuredirections.aspx>. Stan z dnia 05.05.2015.
4. LIANZA. *The Profession* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.lianza.org.nz/>. Stan z dnia 05.09.2015.
5. MILLEN Julia. *Libraries. Te Ara – the Encyclopedia of New Zealand* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.TeAra.govt.nz/en/libraries>. Stan z dnia 09.05.2016.

Ewa Piotrowska

Biblioteka Główna Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie
sekrnauk@up.krakow.pl

E-usługi w szwedzkich bibliotekach uniwersyteckich

Słowa kluczowe: Szwecja, biblioteki akademickie, e-usługi, usługi biblioteczne

Abstrakt: W artykule przedstawiono usługi biblioteczne dostępne na stronach internetowych wybranych bibliotek szwedzkich szkół wyższych.

Keywords: Sweden, academic libraries, e-services, library services

Abstract: This article presents the library services available on the websites of selected Swedish academic libraries.

Biblioteki w Szwecji

Do 1997 r. Szwecja była jedynym krajem nordyckim bez prawa bibliotecznego. Pierwsza ustawa biblioteczna stworzona przez parlament szwedzki zaczęła obowiązywać od 1 stycznia 1997 r., a od 1 stycznia 2014 r. weszła w życie znowelizowana ustawa biblioteczna. Dotyczy ona wszystkich typów szwedzkich bibliotek finansowanych ze środków publicznych (biblioteki publiczne, szkolne, uniwersyteckie, specjalne i inne). Znajduje się w niej zapis mówiący o tym, że studenci uniwersytetów i kolegiów powinni mieć dostęp do usług bibliotecznych, a biblioteki finansowane przez państwo muszą udostępniać swoje zbiory bezpłatnie. Szwedzkie biblioteki finansowane ze środków publicznych są zatem dostępne dla wszystkich. Oznacza to, że wszyscy mogą korzystać z Biblioteki Narodowej i bibliotek uniwersyteckich.

Egzemplarz obowiązkowy istnieje w Szwecji od 1661 r. Pierwotnie prawo to nie służyło ochronie i rejestracji drukowanego dziedzictwa narodowego, ale kontroli wydawnictw. Zgodnie z obecnie obowiązującymi przepisami po jednej kopii każdej publikacji otrzymują: Biblioteka Narodowa oraz biblioteki uniwersyteckie w Lund, Uppsali, Sztokholmie, Göteborgu, Umeå i Linköping. Biblioteka Narodowa i Biblioteka Uniwersytecka w Lund są zobligowane do przechowywania egzemplarzy obowiązkowych dla przyszłych pokoleń. W 2012 r. przedstawiono projekt nowej ustawy, mającej rozszerzyć egzemplarz obowiązkowy o dokumenty elektroniczne.

W 1988 r. w Bibliotece Narodowej utworzono departament, którego misją stała się koordynacja i rozwijanie dostarczania informacji w systemie bibliotek uniwersyteckich. Departament negocjuje umowy licencyjne w imieniu bibliotek akademickich, wspiera rozwój Open Access oraz inne przedsięwzięcia ułatwiające dostęp do dokumentów naukowych, a także oferuje dotacje na narodowe projekty rozwojowe dla bibliotek naukowych.

Od 2011 r. Biblioteka Narodowa jest również odpowiedzialna za współpracę i koordynację prac wszystkich bibliotek finansowanych ze środków publicznych.

Dobrowolna kooperacja szwedzkich bibliotek ma już długą tradycję. W 1886 r. powstał wspólny katalog bibliotek naukowych zawierający nabytki zagraniczne. W tym samym czasie zawarto też porozumienie dotyczące wypożyczeń międzybibliotecznych. W 1972 r. zautomatyzowano centralny katalog zbiorów zagranicznych – powstał wówczas Library Information System (LIBRIS). Od lat osiemdziesiątych XX w. w katalogu tym pojawiły się też dokumenty szwedzkie. Za system od 1988 r. odpowiedzialna jest Biblioteka Narodowa. LIBRIS jest obecnie głównym źródłem informacji bibliograficznej, zawiera ponad 6 milionów tytułów z ponad 300 bibliotek, a od 1997 r. jest publicznie dostępny online. System ten oferuje też dostęp do dokumentów pełnotekstowych i zdigitalizowanych. Z kolei zautomatyzowany system wypożyczeń bibliotecznych jest używany przez około 1 300 bibliotek, z czego jedna trzecia to biblioteki publiczne.

Biblioteki szkół wyższych

Obecnie w Szwecji jest 51 uczelni wyższych. Działają dwa typy szkół wyższych: uniwersytety (mają prawo nadawania doktoratów) oraz kolegia uniwersyteckie (z prawem nadawania tytułu licencjata i magistra). Do uniwersytetów zalicza się m.in.: Göteborgs universitet, Karlstads universitet, Linköpings universitet, Linnéuniversitetet, Lunds universitet, Mittuniversitetet, Stockholms universitet, Umeå universitet, Uppsala universitet i Örebro universitet. Najstarszą szwedzką uczelnią jest powstała w 1477 r. Uniwersytet w Uppsali. Początkowo uczelnie nie posiadały jednak bibliotek, tylko małe kolekcje książek. Do jednej z najstarszych bibliotek należy Biblioteka Uniwersytetu w Lund, która powstała w 1666 r., a rozpoczęła pracę dwa lata później.

Wśród kolegiów uniwersyteckich można wymienić m.in.: Höghskolan i Borås, Höghskolan Dalarna, Höghskolan i Gävle, Höghskolan i Halmstad, Höghskolan i Jönköping, Höghskolan Kristianstad, Höghskolan i Skövde, Höghskolan Väst, Malmö höghskola oraz Mälardalens höghskola. W dalszej części artykułu zostaną przedstawione usługi dla czytelników oferowane na stronach internetowych bibliotek wybranych szwedzkich uniwersytetów i kolegiów.

Uppsala universitet

Biblioteka Uppsala universitet¹ – najstarszego w całej Skandynawii uniwersytetu – formalnie powstała w 1620 r., kiedy to Gustaw Adolf przekazał uczelni księgozbiór królewski. Do połowy XIX w. dary królów, arystokracji i innych osób były głównym źródłem napływu nabytków. Wzorem dla organizacji biblioteki uniwersyteckiej stała się biblioteka kolegium jezuitów z Braniewa, której zbiory zostały zgrabione przez Szwedów w 1626 r. w czasie wojen polsko-szwedzkich. W 1841 r. otwarto nowy budynek biblioteczny, zwany Carolina Rediviva, będący najstarszym i największym uniwersyteckim budynkiem bibliotecznym w Szwecji. Instytucja ta pełni rolę biblioteki nauk humanistycznych i społecznych,

¹ *Uppsala University Library* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ub.uu.se/?language-Id=1>. Stan z dnia 23.03.2016.

a także biblioteki centralnej. Tu znajdują się departamenty manuskryptów i muzyki oraz map i druków. Biblioteka uniwersytecka jest dostępna dla wszystkich, ale jej głównym zadaniem jest obsługa studentów i pracowników uniwersytetu.

Prace doktorskie, artykuły, prace studentów oraz inne typy dokumentów mogą być wyszukiwane przez otwarte archiwum DiVA. Obecnie baza zawiera kilkadziesiąt tysięcy pełnych tekstów dokumentów. Podobnie jak w innych uczelniach, umieszczanie publikacji w DiVA przez pracowników naukowych jest obowiązkowe.

W bibliotece użytkownicy mogą skorzystać ze szkoleń, m.in. z zakresu open access i publikacji elektronicznych, odbywają się tam również seminaria i wykłady (np. w styczniu 2016 r. na temat cenzury i polityki wydawniczej w XVIII w. we Francji oraz o bibliotece i książkach w cyfrowej przyszłości).

Czytelnicy mają możliwość skorzystania z usługi *Ask the Library*. Kontakt z bibliotekarzami odbywa się nie tylko osobiście, ale także przez chat, e-mail czy telefon. Jeśli student lub nauczyciel akademicki potrzebuje pomocy w wyszukaniu książek, artykułów lub w przygotowaniu bibliografii, może poprzez formularz znajdujący się na stronie www instytucji umówić się na indywidualne konsultacje z bibliotekarzem (usługa *Book a librarian*). Spotkania takie są zwykle prowadzone przez bibliotekarzy dziedzinowych. Użytkownicy mogą zarezerwować w bibliotece pokoje do pracy grupowej, a także poprzez odpowiednie formularze zaproponować zakup książki lub innego rodzaju publikacji.

Na stronie bibliotecznej umieszczono kilkanaście tzw. *subject guides*, czyli przewodników z różnych dziedzin wiedzy z informacjami, gdzie szukać książek, e-booków, artykułów, baz danych, map, raportów, statystyk i innych źródeł na dany temat. Biblioteka prowadzi też *Webshop* – księgarnię internetową oferującą drukowane dysertacje oraz inne publikacje wydane na Uniwersytecie w Uppsali.

Linnéuniversitetet

Uniwersytet powstał w 2010 r. i mieści się na dwóch kampusach – w Kalmarze i Växjö. Na uczelni działają w związku z tym dwie biblioteki². Pełnią one funkcję centrów informacyjnych oraz miejsc spotkań dla studentów i pracowników naukowych, są także otwarte dla szerszej publiczności. W bibliotekach znajdują się pokoje do pracy grupowej, pokoje do pracy cichej oraz laboratoria komputerowe.

Wiele usług dostępnych jest poprzez stronę domową biblioteki, gdzie zamieszczono internetowy przewodnik dla użytkowników, w którym osoby zainteresowane mogą znaleźć informacje na temat wyszukiwania i wypożyczeń zbiorów, czytelni, sprzętu komputerowego oraz udogodnień dla czytelników niepełnosprawnych. Biblioteka oferuje usługę *Book a librarian*, umożliwiającą indywidualne konsultacje z bibliotekarzem, które można zamówić przez formularz dostępny na stronie www.

Większość aktywności biblioteki skupia się w dwóch sekcjach: Learning Support oraz Media and Publication. Sekcja Learning Centre odpowiedzialna jest za nauczanie, miejsca

² The University Library. In *Linnaeus University* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://lnu.se/the-university-library?l=en>. Stan z dnia 23.03.2016.

spotkań oraz komunikację. Koordynowana jest tu działalność bibliotekarzy dziedzinowych oraz oferta szkoleniowa kierowana do studentów, która jest zintegrowana z programami nauczania i przeprowadzana we współpracy z nauczycielami akademickimi. Sekcja ta odpowiedzialna jest również za ofertę Academic Support Centre oraz koordynuje usługi oferowane przez służby informacyjne, w tym te przez chat, e-mail i internet. Zajmuje się wystawami, wycieczkami po bibliotece, usługami dla studentów niepełnosprawnych i studentów *distance learning*. Jest odpowiedzialna za widzialność biblioteki w sieci oraz na portalach społecznościowych. Współpracuje z innymi jednostkami uczelni w organizowaniu wydarzeń mających miejsce na uniwersytecie.

Sekcja Media and Publication odpowiada za źródła, metadane i publikacje. Zajmuje się gromadzeniem i opracowaniem zbiorów. Oferuje również pomoc w zakresie wyszukiwania publikacji naukowych, bibliometrii i open access, przygotowuje roczną statystykę publikacji, zajmuje się szkoleniami dla naukowców.

Lunds universitet

Uniwersytet powstał w 1666 r., a działalność rozpoczął w 1668 r. Podstawą biblioteki uczelnianej stała się biblioteka diecezjalna w Lund. Obecnie instytucja ta posiada egzemplarz obowiązkowy i podobnie jak Biblioteka Narodowa ma obowiązek przechowywania wszystkich publikacji wydanych w Szwecji. Jest to przyczyną małych zakupów nowości do biblioteki, a także problemów z magazynowaniem zbiorów (np. druki ulotne znajdują się w magazynie na przedmieściach miasta).

Biblioteka Uniwersytecka w Lund³ mieści się w znajdującym się na terenie kampusu budynku z 1907 r. Ponadto na uczelni funkcjonuje 26 bibliotek współpracujących w ramach sieci. Oferują one dostęp do wielu narzędzi wyszukiwawczych dostępnych ze strony bibliotecznej. Są to:

- LUBsearch – multiwyszukiwarka umożliwiająca znalezienie źródeł drukowanych i elektronicznych (książek, artykułów, czasopism, prac doktorskich i in.);
- Lovisa – katalog bibliotek uniwersytetu;
- LIBRIS – wspólny katalog bibliotek szwedzkich, za który odpowiedzialna jest Biblioteka Narodowa, zawierający kilka milionów tytułów;
- LibGuides – ponad 250 przewodników gromadzących źródła informacji na dany temat;
- LUP (Lund University Publications) – instytucjonalne repozytorium publikacji pracowników uniwersytetu, gromadzące ponad 130 tys. artykułów, prac doktorskich, materiałów konferencyjnych, raportów (niektóre z dokumentów są pełnotekstowe);
- LUP-SP (Lund University Publications Student Papers) – instytucjonalne repozytorium prac magisterskich, zawierające ponad 40 tys. publikacji;

³ *Lund University Libraries* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.lub.lu.se/en/>. Stan z dnia 23.03.2016.

- Lubito – serwis umożliwiający skanowanie artykułów z kolekcji czasopism drukowanych i elektronicznych Uniwersytetu w Lund (studenci i wykładowcy uniwersytetu mogą zamówić bezpłatne kopie artykułów w pliku pdf).

Osoby chcące używać Open Journal Systems i pragnące stworzyć publikacje w wolnym dostępie mogą liczyć na pomoc biblioteki, która oprócz miejsca na serwerze, oferuje także wsparcie merytoryczne.

Biblioteki uniwersytetu w Lund prowadzą szkolenia dla studentów w zakresie wyszukiwania informacji, oceny źródeł oraz bibliografii, a także wykłady, seminaria i warsztaty z zakresu zarządzania informacją. Uniwersytet posiada licencję na programy RefWorks i EndNote, a biblioteki uniwersyteckie oferują porady w tym zakresie. Użytkownik może również skorzystać z indywidualnej konsultacji z bibliotekarzem poprzez usługę *Book a librarian*.

Göteborgs universitet

Biblioteka Göteborgs universitet⁴ powstała z utworzonej w 1861 r. biblioteki muzeum w Göteborgu. Sama uczelnia rozpoczęła funkcjonowanie w 1891 r. W skład obecnej biblioteki uczelnianej wchodzi osiem bibliotek, dwa centra nauczania oraz KvinnSam, czyli narodowa biblioteka źródeł z zakresu *gender studies*. Instytucje te oferują dwie bezpłatne, dostępne dla szerokiej publiczności bazy danych:

- GUP⁵ (Göteborgs universitets publikationer) – bibliograficzna baza danych publikacji naukowych pracowników uczelni oraz źródło do cytowań prowadzone od 2004 r. Jest instytucjonalnym repozytorium, w którym pracownicy rejestrują swoje artykuły i materiały konferencyjne. Informacje są wyszukiwane przez Google i inne wyszukiwarki;
- GUPEA⁶ (Gothenburg University Publications Electronic Archive) – baza danych elektronicznych publikacji zawierająca pełne teksty dysertacji, raportów badawczych i prac studenckich. Znajdują się tu także dokumenty audiowizualne.

Na stronie internetowej biblioteki użytkownicy mogą ponadto znaleźć ofertę pomocy w redagowaniu i publikacji czasopism elektronicznych z użyciem Open Journal Systems.

Karlstads universitet

Uniwersytet Karlstads powstał w 1999 r. Biblioteka uczelni⁷ oferuje możliwość zamówienia szkoleń na temat wyszukiwania informacji dla nauczycieli oraz dla doktorantów.

⁴ *Göteborgs Universitetsbibliotek* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ub.gu.se/>. Stan z dnia 23.03.2016.

⁵ *Göteborgs universitets publikationer* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://gup.ub.gu.se/>. Stan z dnia 23.03.2016.

⁶ *Gothenburg University Publications Electronic Archive* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://gupea.ub.gu.se/?locale=en>. Stan z dnia 23.03.2016.

⁷ About the library. In *Karlstad University* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.kau.se/en/library/about-library>. Stan z dnia 23.03.2016.

Przeprowadza także kursy z zakresu Refworks (uniwersytet posiada licencję na kampus dla studentów i pracowników) oraz EndNote.

Strona domowa biblioteki umożliwia dostęp online do Uppsök – szwedzkiej bazy danych prac magisterskich studentów, a także do repozytorium prac naukowych DiVA (Digitala Vetenskapliga Arkivet), czyli wspólnej bazy kilkunastu bibliotek akademickich, rejestrującej prace magisterskie oraz dorobek naukowy nauczycieli akademickich. Od 2012 r. wszystkie publikacje pracowników uniwersytetu muszą być umieszczane w DiVA, a biblioteka zamieszcza internetowe instrukcje, jak rejestrować tam wydawnictwa.

Dla użytkowników oferowane są przewodniki przedmiotowe online (tzw. *subject guides*), które pomagają w wyszukiwaniu materiałów na dany temat. Na stronie www biblioteki znajduje się informacja o możliwości kontaktu czytelników z bibliotekarzami przedmiotowymi. Komunikację z użytkownikami zapewnia też profil na Facebooku⁸.

Linköpings universitet

Uniwersytet składa się z kampusów mieszczących się w dwóch miastach – Linköping i Norrköping. Biblioteka⁹ dzieli się na cztery jednostki. Są to: Biblioteka Nauk Humanistycznych i Społecznych, Biblioteka Nauk Ścisłych i Technologii, Biblioteka Nauk o Zdrowiu oraz Biblioteka Kampusu Norrköping. W ofercie instytucji znajdują się, organizowane w kooperacji z nauczycielami akademickimi, kursy z zakresu wyszukiwania informacji. Ponadto studenci i wykładowcy korzystają z repozytorium DiVA oraz z Linköping University Electronic Press (LiU E-Press), które umożliwia publikowanie pełnych tekstów publikacji (dysertacji, artykułów naukowych, materiałów konferencyjnych i innych).

Mittuniversitetet

Biblioteka przy Mittuniversitetet¹⁰ posiada na swojej stronie domowej wyszukiwarke Primo, kilkanaście tzw. *subject guides* oraz możliwość kontaktu z bibliotekarzami za pomocą czatu. Częścią instytucji jest Learning Resource Centre, zapewniające pomoc techniczną i dydaktyczną dla nauczycieli, prowadzące też szkolenia i seminaria. W ofercie biblioteki znajdują się kursy na żądanie dla grup lub indywidualne konsultacje (usługa *Book a librarian*). Organizowane są także szkolenia na temat zarządzania informacją (programy EndNote, Zotero, Mendeley), open access i książek elektronicznych. Od 2008 r. na uczelni funkcjonuje repozytorium DiVA.

⁸ Karlstads universitetsbibliotek. In *Facebook* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.facebook.com/Karlstadsuniversitetsbibliotek>. Stan z dnia 23.03.2016.

⁹ Library. In *Linköping University* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.bibl.liu.se/?l=en>. Stan z dnia 23.03.2016.

¹⁰ *Biblioteket. Mittuniversitetet* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://biblioteket.miun.se/en>. Stan z dnia 23.03.2016.

Stockholms University

Stockholms University został założony w 1878 r. i jest jedną z największych szwedzkich uczelni. Biblioteka uniwersytecka¹¹ powstała w 1960 r. z połączenia kilku specjalistycznych bibliotek naukowych. W 1983 r. instytucja otrzymała swój budynek w kampusie Frescati. Kolekcja biblioteki składa się z około 2,5 miliona publikacji drukowanych (najstarsze pozycje pochodzą z XV w.) oraz licznych książek elektronicznych. Tematyka księgozbioru obejmuje wszystkie przedmioty wykładane na uniwersytecie. Placówka posiada również bogate zbiory slawistyczne.

Każdego roku bibliotekę odwiedza ponad 1,8 miliona gości i są to głównie studenci, pracownicy naukowcy i nauczyciele. Instytucja jest też otwarta dla szerokiej publiczności, każdy może wypożyczyć tu książkę – pełni zatem funkcję biblioteki publicznej. Jest jedną z największych bibliotek naukowych i składa się z biblioteki głównej (usytuowanej w kampusie Frescati) oraz kilku bibliotek instytutowych. Była pierwszą dużą szwedzką biblioteką naukową, która została skomputeryzowana. W 1985 r. w placówce zainstalowano kanadyjski system biblioteczny GEAC.

Biblioteka posiada bogatą ofertę kursów dla studentów, które są odpłatne. Średnia cena za 45 minut wynosi 1 060 SEK. Ćwiczenia powiązane z nauką wyszukiwania źródeł oferowane są dla małych, maksymalnie 15-osobowych grup studentów. Istnieje również możliwość zorganizowania wykładów dla większych grup studentów. Kursy oferowane przez bibliotekę to:

- Basic Information Retrieval – przeznaczony dla nowych studentów, prowadzony tylko w języku szwedzkim. Jego celem jest nauka wyszukiwania źródeł bibliotecznych w katalogu i systemie LIBRIS oraz wstęp do informacji naukowej. Kurs składa się z 45-minutowego wykładu;
- Subject Specific Information Retrieval – przeznaczony dla studentów piszących dysertacje naukowe. Jego celem jest nauka metod wyszukiwania informacji na dany temat oraz sposoby tworzenia bibliografii. Kurs oferowany jest dla małych grup studentów (maksymalnie 15 osób), a przeprowadzany jest w pracowni komputerowej, gdzie możliwe jest wyszukiwanie informacji pod kierunkiem prowadzącego zajęcia. Szkolenie może również odbywać się w formie wykładu bez możliwości samodzielnego wyszukiwania informacji. Rekomenduje się przeprowadzenie szkolenia w wymiarze 2x45 minut;
- Information Retrieval for Researchers – celem szkolenia jest uzyskanie wiedzy na temat metod wyszukiwania informacji oraz zarządzania źródłami. Kursy oferowane są dla wykładowców i badaczy, a także absolwentów uczelni. Tematyka szkoleń konsultowana jest z instytutami i może zawierać zagadnienia związane np. z publikowaniem naukowym (Open Access), porównaniem Google Scholar i tradycyjnych przedmiotowych baz danych. Rekomendowane jest przeprowadzenie kursu 4x45 minut;

¹¹ *Stockholm University Library* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://su.se/english/library/>. Stan z dnia 23.03.2016.

- Reference Managemant – krótkie kursy wprowadzające na temat aplikacji Ref-Works, EndNote Web, Zotero i Mendeley. Są to bezpłatne szkolenia dla wszystkich studentów i pracowników uniwersytetu. Wersja poszerzona kursu jest płatna.

Komunikacja z użytkownikami biblioteki uniwersytetu w Sztokholmie odbywa się z wykorzystaniem portali społecznościowych. Placówka posiada profile na Facebooku¹², Twitterze¹³, Instagramie¹⁴, YouTube¹⁵, a także prowadzi forum biblioteczne¹⁶.

Na stronie internetowej oferowane są wycieczki po bibliotece z przewodnikiem przeznaczone dla nowych studentów. Trwają one 30 minut, a rejestracja nie jest wymagana. Nowi studenci mogą również uczestniczyć w godzinnym szkoleniu, na którym otrzymują informacje, jak wyszukiwać, zamówić i wypożyczyć literaturę oraz jak korzystać z usług oferowanych przez bibliotekę. Rejestracja tutaj także nie jest konieczna.

Strona domowa instytucji zawiera ponadto oferty innych usług. Biblioteka organizuje seminaria na temat komunikacji naukowej, bibliometrii, publikowania i open access. Oferuje też usługę *Book a librarian*, czyli indywidualne konsultacje dla studentów i wykładowców. Daty spotkań ustalane są przez kontakt mailowy.

Nauczyciele akademicy mogą zamówić dla swoich studentów kursy z zakresu zarządzania informacją. Szkolenie ma na celu rozwijanie umiejętności wyszukiwania i ewaluacji wiedzy naukowej, uczy organizacji wiedzy, przedstawia narzędzia i źródła dostępne w bibliotece. Przeprowadzane jest w 20-osobowych grupach ćwiczeniowych lub w formie wykładów dla większych grup. Zamówienia odbywają się przez e-mail. Kurs jest odpłatny – 1 060 SEK za 45 minut.

W Bibliotece w kampusie Frescati znajdują się również pokoje do indywidualnego studiowania lub do pracy grupowej, które mogą być rezerwowane online przez studentów uniwersytetu.

Umeå universitet

Biblioteka Umeå universitet¹⁷ – największego uniwersytetu na północy Szwecji – powstała z istniejącej od 1950 r. Biblioteki Naukowej w Umeå. Po utworzeniu w 1965 r. uniwersytetu stworzono plany nowego budynku, który ostatecznie otwarto w 1968 r.

¹² Stockholms universitetsbibliotek. In *Facebook* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.facebook.com/stockholmsuniversitetsbibliotek>. Stan z dnia 23.03.2016.

¹³ Stockholms universitetsbibliotek. In *Twitter* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://twitter.com/StockholmUniLib>. Stan z dnia 23.03.2016.

¹⁴ Stockholms universitetsbibliotek. In *Instagram* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.instagram.com/sthlmunilib/>. Stan z dnia 23.03.2016.

¹⁵ StockholmUniLibrary. In *YouTube* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.youtube.com/user/StockholmUniLibrary>. Stan z dnia 23.03.2016.

¹⁶ Fråga biblioteket. In *Stockholms universitet* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://forum.sub.su.se/org/stockholms-universitetsbibliotek/>. Stan z dnia 23.03.2016.

¹⁷ *Umeå University Library* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.ub.umu.se/en>. Stan z dnia 23.03.2016.

W Bibliotece czytelnik może zamówić książkę drukowaną wydaną przed 1900 r. w formie elektronicznej. Książka dostarczana jest w formacie pdf. Serwis jest częścią europejskiego serwisu eBooks-on-demand (EOD). Biblioteka w Umeå jest pierwszą biblioteką szwedzką oferującą tę usługę. Koszt zamówienia zależy od liczby stron.

Instytucja prowadzi szkolenia z zakresu wyszukiwania informacji dla studentów i nauczycieli akademickich uniwersytetu. Oferowane są też konsultacje indywidualne poprzez usługę *Book a librarian*. W każdym semestrze biblioteka podaje propozycję kursów, które mogą być zamówione z wyprzedzeniem. Są to m.in. szkolenia z zakresu wykorzystania EndNote.

Placówka, podobnie jak inne szwedzkie biblioteki akademickie, tworzy na swojej stronie internetowej przewodniki z różnych dziedzin wiedzy (tzw. *subject guides*).

W Academic Resource Centre bibliotekarze służą pomocą w zakresie wyszukiwania informacji, cytowania źródeł, prezentacji, umiejętności związanych ze studiowaniem, zaś raz w tygodniu prowadzone są wykłady na temat procesu pisania.

Propozycje szkoleń dla studentów zawierają następujące zagadnienia:

- wprowadzenie do biblioteki (wypożyczanie, zamawianie, wyszukiwanie dokumentów w bibliotece i na stronie www) – 1 godz., kurs bezpłatny;
- podstawowy kurs wyszukiwania informacji (formułowanie pytań wyszukiwawczych, podstawowe techniki i strategie wyszukiwania, relewantne źródła informacji na dany temat, ocena źródeł) – 1–2 godz. wykładów oraz 1–2 godz. warsztatów; kurs płatny 795 SEK/h;
- zaawansowany kurs wyszukiwania informacji (wyszukiwanie informacji w bazach danych i innych źródłach, organizacja informacji naukowej, zarządzanie informacją – EndNote, Mendeley, Zotero; wyszukiwanie alertów w różnych bazach) – 2–3 godz. wykładów oraz 1–2 godz. warsztatów; płatne 795 SEK/h.

Ponadto prowadzone są specjalne szkolenia dla doktorantów z zakresu wyszukiwania informacji, zarządzania informacją i bibliometrii. Ofertę kursów uzupełniają poniższe propozycje spotkań:

- wycieczka z przewodnikiem po bibliotece;
- wprowadzenie do procesu pisania (planowanie, edytowanie, korekta);
- EndNote;
- edytowanie i korekta;
- struktura pracy naukowej.

Szkolenia organizowane są przez bibliotekę dla grup seminaryjnych i studenckich przez cały rok.

Od 2003 r. w Umeå universitet obligatoryjnie zamieszczane są w bazie DiVA pełne teksty doktoratów, a do zadań biblioteczarki należy sprawowanie kontroli nad wysyłanymi przez pracowników wydziałów formularzami zgłoszeniowymi zawierającymi opisy bibliograficzne.

Örebro universitet

W bibliotece Örebro universitet¹⁸ przygotowano 20 przewodników internetowych (tzw. *subject guides*) z różnych dyscyplin naukowych, które pomagają w znalezieniu drukowanych i elektronicznych dokumentów z danej dziedziny. Biblioteka posiada również bogatą ofertę kursów dla użytkowników. Nauczyciele mogą zamówić wykłady lub ćwiczenia dla małych grup studentów z zakresu wyszukiwania informacji oraz na temat pisania prac naukowych. Studenci z kolei mogą umówić się na indywidualne spotkanie. Dla doktorantów i naukowców przeprowadzane są szkolenia z następujących zagadnień:

- wyszukiwanie informacji – bazy danych i inne źródła informacji, strategie wyszukiawcze, ewaluacja rezultatów wyszukiwań;
- pisanie prac naukowych;
- publikowanie prac naukowych.

Istnieje możliwość zamawiania indywidualnych konsultacji z zakresu *information literacy* i pisania prac naukowych. Celem tych wszystkich spotkań jest zwiększenie kompetencji studentów i pracowników naukowych w zakresie wyszukiwania i ewaluacji wiedzy na poziomie akademickim oraz zapobieganie plagiatom.

Konsultacje z bibliotekarzami są rezerwowane przez stronę www biblioteki. W formularzu należy przedstawić interesujące nas zagadnienie, a odpowiedzi uzyskiwać można przez e-mail lub Skype'a.

W Bibliotece funkcjonuje Writing Centre (Språkverkstaden), które dla studentów i nauczycieli akademickich udziela darmowych porad z zakresu pisania prac naukowych. Prowadzący odpowiadają na pytania związane z językiem i stylem, technikami cytowania, bibliografią, formą i prezentacją, doradzają jak rozwinąć swoje umiejętności językowe i jak poprawić tekst. Rejestracja spotkania odbywa się przez formularz online.

Pracownicy uniwersytetu mają obowiązek zamieszczania publikacji w instytucjonalnym repozytorium DiVA, skąd informacje bibliograficzne są eksportowane do SwePub – bazy danych zawierającej dane publikacji naukowych zarejestrowanych w 30 szwedzkich uniwersyteckich bazach danych publikacji.

Użytkownicy biblioteki mogą ponadto przez stronę internetową rezerwować pokoje do pracy grupowej oraz do pracy indywidualnej, a także zapisać się na wycieczkę z przewodnikiem po bibliotece. Szkolenia organizowane przez bibliotekę nie są przeznaczone dla uczniów szkół średnich oraz studentów innych uczelni, dla których istnieje tylko możliwość wycieczek po bibliotece.

Pozostałe, nieco mniejsze uczelnie, również posiadają ofertę usług elektronicznych, która zostanie krótko przedstawiona.

¹⁸ University Library. In Örebro University [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.oru.se/English/Library/>. Stan z dnia 23.03.2016.

Högskolan Dalarna

Biblioteka Högskolan Dalarna¹⁹ posiada usługę *Ask a librarian*, czyli zamówienie konsultacji z bibliotekarzem (przez formularz online), a także prowadzi kursy z zakresu wyszukiwania informacji dla studentów i nauczycieli akademickich. Instytucja tworzy przewodniki internetowe (tzw. *subject guides*) oraz zapewnia dostęp do repozytorium DiVA. Poprzez stronę internetową możliwe jest zamawianie pokojów do pracy grupowej. Co ciekawe, mają one nazwy miast z całego świata, zaś jedna z 6-osobowych sal nosi nazwę Kraków.

Högskolan i Gävle

Biblioteka²⁰ ma w swojej ofercie dostęp do repozytorium DiVA oraz do przewodników wirtualnych (tzw. *subject guides*), które pomagają w wyszukiwaniu baz danych, czasopism, źródeł internetowych itp. W instytucji istnieje możliwość zamówienia online pokojów do pracy grupowej. Ponadto biblioteka wypożycza zarejestrowanym użytkownikom (konieczność posiadania karty bibliotecznej) laptopy do pracy na miejscu. Są one dostępne w wypożyczalni. Student na każdy semestr otrzymuje również limit bezpłatnych kopii/wydruków. Po jego wyczerpaniu za kolejne płaci kartą.

Högskolan i Halmstad

Biblioteka uczelni Högskolan i Halmstad²¹ oferuje szkolenia w zakresie wyszukiwania informacji. Indywidualne konsultacje (do 45 minut) realizowane są dla studentów piszących prace naukowe. Komunikacja z użytkownikami odbywa się przez chat i e-mail. Poprzez formularz online można zamówić pokoje do pracy grupowej lub indywidualnej. Dostępne są one maksymalnie na dwie godziny dziennie oraz na dwanaście godzin w tygodniu. W instytucji funkcjonuje również usługa *Ask a librarian*, pozwalająca na uzyskanie informacji dotyczących wyszukiwania informacji, wypożyczeń itp.

Högskolan i Jönköping

Biblioteka uczelni²² posiada na swojej stronie internetowej usługę *Ask the library* oraz oferuje dostęp do internetowych przewodników (tzw. *subject guides*). Z kolei poprzez usługę *Book a time for search help* student lub pracownik uniwersytetu może zamówić spotkanie z bibliotekarzem, aby otrzymać pomoc na interesujący go temat.

Ciekawostką jest, że budynek mieści się w starej odlewni z początku XX w. Wnętrza zostały zaaranżowane w nowoczesny sposób. Biblioteka dysponuje dużą przestrzenią na

¹⁹ Library. In *Dalarna University* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.du.se/en/Library/>. Stan z dnia 23.03.2016.

²⁰ Library. In *University of Gävle* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.hig.se/Ext/En/University-of-Gavle/Library.html>. Stan z dnia 23.03.2016.

²¹ Library. In *Halmstad University* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.hh.se/english/library/>. Stan z dnia 23.03.2016.

²² University Library. In *Jönköping University* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://ju.se/library.html>. Stan z dnia 23.03.2016.

spotkania oraz pracę grupową przy komputerach i w czytelniach. Pokoje do pracy grupowej i czytelnie czynne są 24 godziny na dobę. W budynku znajduje się również kawiarnia.

Högskolan Kristianstad

W bibliotece uczelnianej²³ funkcjonuje Library & Learning Resource Center, które oferuje konsultacje dla studentów, w tym pomoc w wyszukiwaniu informacji. Na stronie internetowej zamieszczono przewodniki internetowe (tzw. *subject guides*).

Högskolan i Skövde

Biblioteka Högskolan i Skövde²⁴ oferuje usługę *Book a Librarian*, którą można zamówić przez formularz internetowy. W instytucji działa Study Support Center, udzielające porad w studiowaniu w zakresie m.in. języka naukowego, wykorzystania komputerów, technik studiowania. Innymi usługami internetowymi są: możliwość publikowania w DiVA oraz zamawianie pokojów do pracy grupowej.

Högskolan Väst

Biblioteka uczelniana Högskolan Väst²⁵ posiada multiwyszukiwarkę Primo, a komunikacja z użytkownikami odbywa się z wykorzystaniem portali społecznościowych. Na stronie internetowej działa chat i Twitter, a na YouTube zamieszczono siedem filmów – przewodników na temat biblioteki, Wikipedii, Google Scholar i innych zagadnień²⁶. Placówka oferuje zamawianie online pokojów do pracy grupowej.

Malmö högskola

Biblioteka Malmö högskola²⁷ organizuje bardzo ciekawą usługę – tzw. „seminaria śniadaniowe”, podczas których serwowana jest kawa/herbata i kanapka. Rejestracja konieczna jest dwa dni wcześniej. Tematami tych spotkań są m.in. narzędzia wyszukiwawcze, bibliometria, open access i książki elektroniczne. Instytucja oferuje ponadto instrukcje oraz kursy z zakresu wyszukiwania informacji dla różnych kierunków studiów. Nauczyciele mogą zamawiać online kursy dla studentów.

W bibliotece funkcjonuje usługa *Book a Librarian*, polegająca na udzielaniu użytkownikowi pomocy w przeszukiwaniu katalogu bibliotecznego oraz w wykorzystaniu źródeł

²³ Library. In *Kristianstad University* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.hkr.se/en/study-at-hkr/service-and-support/lrlibrary/library/>. Stan z dnia 23.03.2016.

²⁴ Library. In *University of Skövde* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.his.se/en/Library/library/Library-Spotlight/#>. Stan z dnia 23.03.2016.

²⁵ Library. In *University West* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.bibliotek.hv.se/en>. Stan z dnia 23.03.2016.

²⁶ University West Library. In *You Tube* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.youtube.com/playlist?list=PLXEWccO94TqTF2UGK6LsHNSyUfa48b0KT>. Stan z dnia 23.03.2016.

²⁷ Library. In *Malmö University* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.mah.se/english/Library/>. Stan z dnia 23.03.2016.

informacji. Godzinne sesje indywidualne prowadzone są w formie ćwiczeń z prowadzącym. Uczestnik otrzymuje też informacje na temat tworzenia strategii wyszukiwawczych oraz wyszukiwania w bazach danych, katalogach bibliotecznych i internecie.

W placówce działa The Student Art Gallery, w której od otwarcia zaprezentowano ponad 150 obrazów, fotografii oraz filmów pracowników uczelni i studentów. Jeśli ktoś chciałby przedstawić swoje prace, wystarczy to uzgodnić z biblioteką poprzez kontakt mailowy.

Mälardalens högskola

Biblioteka uczelniana²⁸ posiada usługę *Book a librarian*, która umożliwia pomoc w zaawansowanych wyszukiwaniach przy pisaniu prac naukowych. Nauczyciele mogą zamówić online kursy dla swoich studentów z zakresu wyszukiwania informacji. Podobnie jak inne biblioteki szkół wyższych, instytucja ta zajmuje się pomocą (także dla studentów) w zamieszczaniu publikacji w repozytorium DiVA.

Högskolan i Borås

Na stronie internetowej biblioteka²⁹ oferuje zamawianie pokoiów do pracy, których wynajem jest odpłatny. Instytucja organizuje szkolenia z zakresu wyszukiwania informacji, wyboru baz danych, tworzenia bibliografii i pisania prac naukowych.

Podsumowanie

Biblioteki szwedzkich szkół wyższych oferują na swoich stronach internetowych wiele rodzajów usług elektronicznych. Bardzo popularne jest zamawianie online indywidualnych konsultacji z bibliotekarzem (usługa *Book a librarian*). Spotkania najczęściej odbywają się z bibliotekarzami dziedzinowymi.

Ze względu na obowiązek zamieszczania publikacji w repozytorium DiVA, dostęp do niego i pomoc we wprowadzaniu publikacji proponuje na swych stronach internetowych większość szwedzkich bibliotek akademickich.

Z kolei wykorzystanie do komunikacji z użytkownikami mediów społecznościowych nie jest duże. Na stronach bibliotek znajduje się najczęściej chat, YouTube, Facebook, Twitter, pojawiły się też Instagram i fora biblioteczne. Popularne są tworzone przez prawie wszystkie biblioteki przewodniki internetowe z różnych dziedzin wiedzy (tzw. *subject guides*), zawierające linki do źródeł informacji z danej dyscypliny naukowej.

Na bibliotecznych stronach internetowych często pojawiają się usługi związane z rezerwacją kursów dla studentów i pracowników naukowych. Są to szkolenia z zakresu zarządzania informacją, wyszukiwania źródeł oraz kursy na temat pisania prac naukowych (realizowane przez należące do bibliotek Academic Support Centre lub Learning Centre). W niektórych instytucjach kursy są płatne.

²⁸ Library. In *Mälardalen University* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://www.mdh.se/bibliotek?l=en_UK. Stan z dnia 23.03.2016.

²⁹ Library. In *University of Borås* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.hb.se/en/Library/>. Stan z dnia 23.03.2016.

Do innych usług oferowanych przez szwedzkie biblioteki szkół wyższych należą: zamawianie online kopii artykułów i wypożyczenia międzybiblioteczne, wysyłanie poprzez formularz elektroniczny propozycji zakupu nowości, a także funkcjonujące w większości instytucji zamawianie przez internet pokojów do pracy grupowej i indywidualnej. Jedna z bibliotek ma ponadto w swojej ofercie usługę *eBook-on demand*, czyli dostarczanie elektronicznych wersji drukowanych publikacji.

Biblioteki uczelni szwedzkich oferują różnorodne e-usługi dostosowane do potrzeb użytkowników, pozwalające na uzyskanie pomocy nie tylko w zakresie korzystania ze zbiorów bibliotecznych, ale również związane z pracą naukową i studiowaniem.

Bibliografia

1. BIAŁANOWICZ-BIERNAT Anna, KSIAŻCZAK Anna, KŁĘBEK Grzegorz. *Erasmus. O Bibliotece Uniwersyteckiej i innych atrakcjach szwedzkiego Lund*. In *BuwLOG* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://buwlog.uw.edu.pl/o-bibliotece-uniwersyteckiej-i-innych-atrakcjach-szwedzkiego-lund>. Stan z dnia 23.03.2016.
2. BJÖRNSHAUGE Lars. *The delicate balance between centralization and decentralization: The new library structure at Lund University, Sweden: recent redesign of the organization of library and information services at Lund University, Sweden* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://lup.lub.lu.se/search/publication/1406459>. Stan z dnia 23.03.2016.
3. BRAGE Christina, SVENSSON Eva Sofia. *Collaborative assessment of information literacy education at Linköping University Library. Proceedings of INTED2011 Conference. 7-9 March 2011, Valencia, Spain* [Dokument elektroniczny]. 2011. Tryb dostępu: <http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:404232/FULLTEXT01.pdf>. Stan z dnia 23.03.2016.
4. BRAGE Christina, SVENSSON Eva Sofia. *Making a difference? Assessment of information literacy at Linköping University Library. Journal of Systemics, Cybernetics and Informatics*. 2011, vol. 9, nr 2, s. 46–50. ISSN 1690-4524.
5. DODD Sue. *Roles and identity: staff development at Uppsala University Library* [Dokument elektroniczny]. 2006. Tryb dostępu: <http://ir.lib.hiroshima-u.ac.jp/en/list/ndc/010/item/15095>. Stan z dnia 23.03.2016.
6. HAGLUND Lotta, OLSSON Per. *The Impact on University Libraries of Changes in Information Behavior Among Academic Researchers: A Multiple Case Study. The Journal of Academic Librarianship*. 2008, vol. 34, iss. 1, s. 52–59. ISSN 0099-1333.
7. HODNEFIELD Jacob. *The libraries of Scandinavia. Publications of the Society for the Advancement of Scandinavian Study* [Dokument elektroniczny]. 1914, vol. 1, nr 5, s. 283–291. Tryb dostępu : http://www.jstor.org/stable/40914927?seq=1#page_scan_tab_contents. Stan z dnia 23.03.2016.
8. OSIEWALSKA Anna. *Praktyka zawodowa w Bibliotece Uniwersytetu w Umeå. Biuletyn Informacyjny Biblioteki Głównej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie* [Dokument elektroniczny]. 2008, nr 3. Tryb dostępu: <http://kangur.uek.krakow.pl/biblioteka/biuletyn/Old2/index.php?Strona=Art&Wybor=32&Art=017>. Stan z dnia 23.03.2016.
9. SÖDERBÄCK Anders. *Infrastructure first!: e-books and academic libraries in Sweden* [Dokument elektroniczny]. 2011, vol. 24, iss. 1. Tryb dostępu: <http://serials.uksg.org/articles/10.1629/2438/>. Stan z dnia 23.03.2016.
10. THOMAS Barbro. *Swedish libraries. Svensk biblioteksforening* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2012/12/European-libraries.pdf>. Stan z dnia 23.03.2016.

Paweł Łapucha

Biblioteka Główna AGH w Krakowie

pawel.lapucha@bg.agh.edu.pl

Biblioteka Duńskiego Uniwersytetu Technicznego – miejsce, w którym użytkowników jest więcej niż książek

Słowa kluczowe: Duński Uniwersytet Techniczny, Kopenhaga, biblioteka akademicka

Abstrakt: W artykule opisano bibliotekę Duńskiego Uniwersytetu Technicznego. Przedstawiono sposób jej funkcjonowania, skupiając się na innowacjach i udogodnieniach względem użytkowników.

Keywords: *Technical University of Denmark, Copenhagen, academic library*

Abstract: The following article describes the library of the Danish Technical University. The author presents its functioning focused on innovations and improvements provided for its users.

Dania to obecnie najmniejsze z państw nordyckich, obejmujące również Grenlandię i Wyspy Owcze. Z nadania króla Waldemara I biskup Absalon otrzymał ziemię, gdzie wznosił gród warowny, który z czasem, wraz z szybko rozwijającym się miastem portowym, wyrósł na obecną stolicę całego kraju [2].

Na przedmieściach współczesnej Kopenhagi, w niewielkim mieście będącym częścią aglomeracji, znajduje się rozległy kampus, w sercu którego mieści się biblioteka. Budynek połączono szerokim korytarzem ze stołówką, by po długich godzinach spędzonych przy pracy studenci, niezależnie od kaprysów pogody, mogli się pokrzepić i wrócić do lektury. W Danii czas poświęcony na naukę i poszukiwanie wiedzy traktowany jest niemal jak praca na etacie, dlatego nierzadko studenci przesiadują w bibliotekach do ośmiu godzin dziennie. Można to zaobserwować zarówno w placówkach akademickich, jak i publicznych. Dlatego też w okresie sesji biblioteka Duńskiego Uniwersytetu Technicznego (Danmarks Tekniske Universitet, częściej zwanego DTU) otwarta jest przez całą dobę, siedem dni w tygodniu. Poza okresem egzaminów część biblioteczna budynku udostępniona jest użytkownikom od godziny 8:00 do 24:00, docelowo jednak dąży się do zniesienia ograniczeń godzinowych.

Duński Uniwersytet Techniczny został założony w 1829 r. przez Hansa Christiana Ørstedą – duńskiego fizyka i chemika znanego z odkrycia zjawiska elektromagnetyzmu. Była to pierwsza uczelnia techniczna w kraju. Jej siedzibą jest Kongens Lyngby – miasto w północnej części Zelandii, największej wyspie Danii, na północ od Kopenhagi. Inspiracją do utworzenia nowej placówki była dla ówczesnego wykładowcy Uniwersytetu Kopenhaskiego wizyta w paryskim École Polytechnique. Obecnie wraz z École Polytechnique Fédérale de Lausanne, Eindhoven University of Technology i Technische Universität München,

DTU jest członkiem konsorcjum naukowego EuroTech [4]. W roku 2014 DTU liczyło 1 493 doktorantów i 6 966 studentów studiów inżynierskich podzielonych na dwa programy:

1. BSc – Bachelor of Science in Engineering [5] – oparty głównie na badaniach i własnej pracy, który kwalifikuje na studia magisterskie;
2. BEng – Bachelor of Engineering [6] – program studiów inżynierskich, które obejmują półroczną praktykę w duńskiej lub międzynarodowej firmie.

Programy kursów realizowane są w oparciu o współczesne potrzeby przemysłu. Studenci w Dani studiują trzy lata, aby uzyskać licencjat, trzy i pół roku – by zostać inżynierem, zaś studia magisterskie trwają pięć lat.

Prawo do korzystania z Biblioteki DTU ma każdy obywatel Danii, jako że pełni ona również funkcję biblioteki publicznej. Nowi studenci od razu po przyjęciu ich na studia uzyskują możliwość korzystania z niej. Po ukończeniu nauki ich konto jest zamykane. Żeby zostać użytkownikiem Biblioteki DTU, nie będąc związanym z uczelnią, trzeba być obywatelem Danii i zarejestrować się przez identyfikator osobowy (odpowiednik PESELu). Dzięki temu istnieje możliwość dotarcia do użytkownika zalegającego ze zwrotem materiałów.

W ciągu dnia automatyczne drzwi biblioteki otwierają się przed każdym bez wyjątku, w nocy można je otworzyć jedynie dzięki chipowi w legitymacji studenckiej. Mimo iż cały budynek jest monitorowany, przestrzeń biblioteczna jest niezwykle przyjazna użytkownikom, dlatego spędzanie w niej tak wielu godzin nie stanowi żadnego problemu. O ergonomię pracy i odpoczynku zadbali sami zainteresowani – studenci architektury, którym w porozumieniu z władzami uczelni i zrzeczeniem studentów zlecono zaprojektowanie przestrzeni bibliotecznej. Po zakończeniu prac odebrano bibliotekę, na którą składa się m.in. piwnica z wolnym dostępem do półek, pomiędzy którymi są przesuwane fotele z wysokimi oparciami, duża szachownica, po której można chodzić w czasie partii gry, kanapy i stoły w strefie do odpoczynku, dwa wielkie płaskie telewizory z konsolami do gier oraz multimedialne studio nagrań wraz z osobnym pokojem do reżyserii i montażu (fot. 1).

Na tym poziomie znajdują się również magazyny – jedyne pomieszczenia w całej bibliotece niedostępne dla studentów. Na automatycznych, zwartych regałach przechowuje się w nich cenne i stare materiały.

Trzy kolejne kondygnacje stanowią tzw. piramidę skupienia. Na parterze umieszczono telebim, który pełni funkcję telewizora, w koszu obok znajdują się słuchawki pozwalające oglądać i słuchać, nie przeszkadzając innym. Telebim wykorzystywany jest również jako ekran do projekcji multimedialnych, podczas prelekcji, prezentacji i wykładów online. Tuż pod nim zorganizowano przestrzeń pełną poduszek i przesuwnych platform, które dają możliwość dowolnego aranżowania przestrzeni (fot. 2).

Fotografia 1. Piwnica Biblioteki DTU z wolnym dostępem do półek i strefą odpoczynku



Źródło: fotografia własna.

Fotografia 2. Parter Biblioteki DTU z otwartą przestrzenią do pracy i telebimem



Źródło: fotografia własna.

Na parterze znajdują się również stanowiska, należące do poszczególnych organizacji studenckich (np. Stardust-DTU – wspierającej przedsiębiorczość studentów, Grøn Vision – dbającej o poprawę jakości kształcenia na uczelni, DSE Studerende.dk – organizującej kontakty pomiędzy studentami i przedstawicielami biznesu). Stanowiska wyposażone są w białą tablicę magnetyczną, komplet markerów, magnesy i własne oświetlenie (fot. 3). Jest ich jedenaście – wliczając stanowisko dla bibliotekarzy, wykorzystywane m.in. podczas prowadzenia lekcji bibliotecznych – i są dostępne dla każdego użytkownika biblioteki. Należy jednak liczyć się z tym, że pierwszeństwo mają członkowie danej organizacji studenckiej lub bibliotekarze.

Fotografia 3. Jedno ze stanowisk organizacji studenckiej



Źródło: fotografia własna.

Na parterze znajduje się również płatny punkt wydruków kolorowych. W całej bibliotece porozmieszczane są skanery, drukarki i bindownice. Druk czarno-biały jest bezpłatny i Nielimitowany, pod warunkiem przyniesienia własnego papieru. Bindownice są dostępne dla wszystkich, należy tylko zakupić plastikowe grzbiety. W wielu miejscach stoją dystrybutory wody, jest też ekspres do kawy. Bliżej wejścia umieszczono stanowiska komputerowe służące głównie do przeglądania internetu i wydruków z bibliotecznych drukarek.

Pierwsze piętro jest przeznaczone na pracę grupową. Są tu stoły, które można dowolnie ze sobą łączyć, zapewniając miejsce do pracy dla całego zespołu. Połowę przestrzeni na piętrze zajmują stanowiska komputerowe, każde wyposażone w dwa monitory, na których znajduje się niezbędne oprogramowanie, zapewniając studentom możliwość pracy (fot. 4).

Fotografia 4. Fragment pierwszego piętra Biblioteki DTU



Źródło: fotografia własna.

Drugie piętro to strefa ciszy. Powstało z myślą o pracy samodzielnej. Wyposażone jest w ruchome ściany na stelażach z kółkami, pozwalające dostosowywać obszar pracy w zależności od wymagań. Na tym poziomie znajdują się też pokoje do cichej pracy. Miejsca na całym piętrze trzeba rezerwować z wyprzedzeniem, logując się na konto biblioteczne.

Lada biblieczna usytuowana jest na parterze, z dala od głównego wejścia i osoba dyżurująca nie ma możliwości monitorowania wchodzących do biblioteki osób. Dyżurny realizuje zamówienia, wypożycza i przyjmuje zwroty, służy też informacją. Osobą dyżurującą jest asystent biblieczny lub studenci – praktykanci odbywający płatne praktyki. Na piętrach wzdłuż całego budynku znajdują się balkony, a na parterze wyjście do zielonej przestrzeni zaprojektowanej tak, by można się było uczyć także i tam – jeśli pogoda na to pozwoli.

Użytkowników obowiązuje zasada „wolność na własną odpowiedzialność” – co znaczy, że w bibliotece wolno m.in. jeść i pić. W zasadzie nie ma żadnych ograniczeń, do czasu kiedy czyjeś zachowanie lub działania nie przyczynią się do szkody materialnej albo niedogodności dla pozostałych użytkowników – wówczas, zależnie od incydentu, nakładane są stosowne ograniczenia i zakazy. Do tej pory nie było jednak żadnych zdarzeń skutkujących zakazami. W Danii jeśli własność ma charakter publiczny, każdy czuje się za nią odpowiedzialny, bo wie, że należy ona również do niego.

W Bibliotece DTU bibliotekarze pracują w części budynku niedostępnej dla studentów. Jest to przestrzeń biurowa, w której znajdują się pokoje podzielone na bloki zadaniowe. Prowadzi do niej osobne wejście, a sami bibliotekarze rzadko schodzą do części bibliecznej

przeznaczonej dla studentów. Odbywa się to tylko jeśli użytkownik zgłasza się z prośbą o pomoc do asystenta bibliotecznego, a ten zmuszony jest poprosić o nią dyżurnego bibliotekarza, który schodzi do biblioteki, pomaga i wraca do swojej pracy. Wielu bibliotekarzy chciałoby być bliżej użytkowników i korzystać z tak dobrze zorganizowanej przestrzeni bibliotecznego, jednak w obecnej chwili ich praca skupia się wokół zadań, które nie wymagają dużego kontaktu z czytelnikiem.

Każdy pracownik biblioteki ma swoje w pełni wyposażone biurko. Na nich ustawia się kartki na plastikowych zakładkach z konkretnymi oznaczeniami, aby było wiadomo, czy dana osoba jest chora, nieobecna czy przebywa na spotkaniu itp. Rozwiązanie znacząco ułatwia poruszanie się w przestrzeni biurowej według zasady, że idąc do czyjegoś stanowiska, otrzymuje się pełną informację, nawet jeśli danej osoby tam nie ma. Brak jakiegokolwiek oznaczenia na biurku oznacza, że pracownik jest obecny i powinien zaraz wrócić.

Bibliotekarze są częścią społeczności akademickiej, składającej się z około 6 tys. pracowników. W bibliotece pracuje 45 osób, w tym 21 bibliotekarzy. Standardowy tydzień pracy to 37 godzin, co daje 7,5 godziny dziennie. Niemniej bibliotekarze mają ruchomy czas pracy. Godziny, w których obowiązkowo trzeba być na stanowisku, to okres pomiędzy 10-tą a 15-stą. Pozostałe są zagospodarowywane na zasadzie pewnej dowolności, w zależności od wspomnianych grup zadaniowych, na które podzieleni są bibliotekarze. Każda grupa ma swojego kierownika odpowiadającego za czas pracy podwładnych. Maksymalna liczba nadgodzin to 37, czyli okres standardowego tygodnia. Po przekroczeniu tej liczby kierownik wysyła pracownika na przymusowy odpoczynek, by zbilansować czas pracy. W przypadku mniejszej liczby godzin – jeśli zaległości nie przekraczają 10-ciu, pracownik odpracowuje je w dogodnym dla siebie czasie. W innej sytuacji interweniuje kierownik, rozpoznając przyczynę zaległości i ustalając plan ich odpracowania. Pracownikom przysługuje 6 tygodni płatnego urlopu [7]. Chorobę wystarczy zgłosić telefonicznie. W razie wątpliwości o zaświadczenie lekarskie pracodawca występuje do lekarza na własny koszt.

W bibliotece funkcjonuje system Aleph, który służy jedynie do zamawiania książek tradycyjnych. Zbiory elektroniczne, których jest zdecydowana większość, obsługuje DTU „Find it”¹ – multiwyszukiwarka powstała na uniwersytecie na potrzeby biblioteki.

Wszystkie szkoły wyższe w Danii zobowiązane są do rejestracji swojego dorobku naukowego w celu corocznej analizy ewaluacyjnej, przeprowadzanej przez Danish Agency for Science, Technology and Innovation. Ze względu na późniejsze finansowanie i dotacje jest to niezwykle ważny aspekt pracy biblioteki. 60% rejestracji publikacji pracowniczych odbywa się przez „Find it”. Jeśli przeglądarka natrafi w sieci na artykuł z afiliacją pracownika DTU, automatycznie wysyła artykuł i metadane do pracowników biblioteki, którzy zajmują się rejestracją. 40% stanowią materiały załadowane na serwer DTU bezpośrednio z biblioteki. „Find it” dwa razy do roku automatycznie przypomina o sprawdzeniu publikacji. Wszystkie publikacje pracowników przechowuje DTU „Orbit”² – uczelniana baza danych, w której znaleźć można informacje o wydziałach, ich pracownikach i działalności, w którą są zaangażowani. Stąd publikacje trafiają do sieci: Google Scholar i DTU „Find it”.

¹ <http://findit.dtu.dk/>.

² <http://orbit.dtu.dk/en/>.

Będąc użytkownikiem biblioteki, otrzymuje się możliwość logowania na indywidualne konto w „Find it”, dzięki któremu można bezpośrednio w wyszukiwarce zamówić odpłatnie artykuły, zapłacić jak za zakupy online i otrzymać gotowe materiały, najczęściej od razu³, na indywidualne konto. Dotyczy to zasobów, na które biblioteka nie posiada subskrypcji. Pracownicy nie ponoszą opłat za zamówienia, koszty pokrywa uczelnia. Opłata dla studentów jest stała i wynosi 50 duńskich koron (DKK, około 30 zł). Osoby z zewnątrz płacą pełną kwotę, w zależności od zamówienia. Wszystkie subskrybowane przez bibliotekę materiały są dostępne za darmo dla wszystkich użytkowników.

„Find it” nie ma zaimplementowanej opcji wyszukiwania zaawansowanego, operatorów używa się w jednym oknie wraz z tekstem. Wyszukiwarka daje dostęp do: 107 928 597 artykułów, 593 017 książek, 390 inprint’ów, 135 647 czasopism, 72 317 materiałów określanych jako „inne” (normy, patenty) oraz 24 366 prac doktorskich i magisterskich⁴.

37% publikacji pracowników DTU to publikacje typu Open Access⁵, w 2010 r. było to 18%, w 2011 – 30%, w 2012 – 37%, a w 2013 – 38%. Autorów prosi się o preprinty prac, gdyż po oficjalnej publikacji obowiązywać będą ograniczenia związane z prawami autorskimi bądź inne, narzucone przez wydawcę. Pomocą dla autorów i bibliotekarzy jest <http://sherpa.ac.uk/> – strona służąca do sprawdzania praw autorskich dla artykułów z czasopism.

W bibliotece DTU bardzo dużo uwagi poświęca się bibliometrii. Na bieżąco śledzony jest Impact Factor i cytowania, monitorowane jest N5T – konsorcjum uniwersytetów technicznych Skandynawii, EuroTech i Leidenranking – światowy ranking wykorzystania publikacji i badań w przemyśle. W 2014 r. DTU zajęło w tym zakresie szóste miejsce na świecie. Plan na lata 2014–2019 zakłada, że Uniwersytet znajdzie się w pierwszej piątce. Zapewni to większe dotacje uczelni, a tym samym również bibliotece. Do wykazania się skutecznością na tym polu wykorzystuje się porównywarke bibliometryczną <https://bfi.fi.dk/>.

Plan ustawicznego rozwoju i chęć zajmowania wysokich miejsc w rankingach łączy się bezpośrednio z pojęciem innowacyjności, za którą w DTU uważa się „coś, co jest nowe, co można zbudować i co musi na siebie zarobić”⁶. Takie czysto praktyczne podejście odzwierciedla również slogan DTU: Det Blir Til Noget – co w wolnym tłumaczeniu znaczy „My tworzymy” (jakoby inne uniwersytety tego nie robiły).

Struktura Biblioteki DTU składa się z czterech części, z których każda ma swojego lidera, są to: zasoby, system, konsultanci oraz dział udostępniania [1].

Zasoby to część, w której pracownicy negocjują kontrakty i kupują licencje, obsługują Wypożyczalnię Międzybiblioteczną, względnie zajmują się gromadzeniem druków. Do ich zadań należy również administracja budżetem, statystykami oraz doraźna pomoc użytkownikom. Biblioteka jest finansowana ze środków uniwersytetu, otrzymuje

³ Czas oczekiwania na zamówione materiały zależy od tego, czy konsorcjum współpracujące z biblioteką posiada odpowiednie subskrypcje.

⁴ Dane z DTU Findit po zalogowaniu (bez logowania ilość jest mniejsza, ze względu na ograniczenia w użytkowaniu). Stan z dnia 20.05.2015.

⁵ Stan za rok 2014.

⁶ Definicja podana przez Kaspri Pedersena, pracownika biblioteki DTU.

również dotacje z zewnątrz od firm związanych z przemysłem. Studenci spotykają się z przedstawicielami biznesu, którym bardzo odpowiada możliwość publikacji i dostępność wyników badań opisanych w czasopismach naukowych. Sprawia to, że firmy są zainteresowane rozwojem biblioteki w przyjętej przez nią formule i są gotowe wpierać finansowo jej rozwój.

Wypożyczalnia Międzybiblioteczna zajmuje się średnio 12 200 zamówieniami każdego roku. Odbywa się to przede wszystkim automatycznie. Wyjątkiem są materiały, których nie da się pozyskać w formie elektronicznej; w takich sytuacjach bibliotekarze wracają do tradycyjnych rewersów. Zazwyczaj Wypożyczalnia Międzybiblioteczna działa w systemie *on demand/on time* – zamówienia realizowane są online, nawet do kilku sekund po złożeniu zamówienia. Głównymi dostawcami materiałów są: DEFF (Denmark's Electronic Research Library), Referencedisk, Reprintdisk, TIB Hannover, TU Delft – płatne, komercyjne serwisy. Wypożyczalnia Międzybiblioteczna nie pobiera opłat od osób uprawnionych do korzystania z jej usług.

Przy zamawianiu zbiorów priorytetami są wersje elektroniczne na licencji multi-user. Jako minimum przyjmuje się kryterium, że pozyskane zasoby muszą być dostępne na serwerach dostawców przynajmniej przez 3 lata. Kupowane są tylko publikacje akademickie w języku duńskim bądź angielskim, nie starsze niż 5 lat. Wyjątek stanowią materiały drukowane, kupowane tylko na wyraźne żądanie pracowników lub studentów, w przypadku gdy danej pozycji nie można zamówić elektronicznie lub gdy uprawniony do tego użytkownik prosi konkretnie o książkę papierową, a prośba zostanie rozpatrzona pozytywnie.

Do obowiązków pracowników oddziału należą cotygodniowe spotkania z pracownikami wydziałów i studentami. Ich celem jest zebranie informacji o potrzebnych książkach lub bazach danych. Każda kwerenda musi być uzasadniona i podlega weryfikacji. Średnio co tydzień składanych jest 5–6 kwerend.

System to programiści i bibliotekarze systemowi zajmujący się utrzymaniem systemu bibliotecznego i jego modernizacją. Aby zapewnić obsługę na najwyższym poziomie, używa się narzędzi SFX grupy Ex Libris, tzw. *link resolver'a*, który łączy rekordy dotyczące tego samego zasobu między różnymi bazami. Dzięki temu użytkownik nie musi przeszukiwać katalogu, a później bazy pełnotekstowej. Systemy te korzystają ze standardu Open URL, czyli adresu URL, który zawiera metadane. W ten sposób odsyłacz nie odnosi się do konkretnego adresu, ale do miejsca, w którym znajduje się dokument opisany określonymi metadanymi. Nie trzeba więc co jakiś czas upewniać się, czy podane wcześniej linki są nadal aktywne. Innym narzędziem grupy Ex Libris jest Verde – system ułatwiający zarządzanie zasobami elektronicznymi.

Konsultanci zajmują się działaniami na rzecz informacji naukowej. Dział ma pod swoją opieką i zarządza 250 licencjami: 46 tys. czasopism, 150 baz danych oraz 165,9 tys. e-booków – wszystkie w licencji multi-user, zależnie od potrzeb są albo kupowane, subskrybowane lub płatne na żądanie – zamawiane na specjalną prośbę czytelnika. Według statystyk za 2014 r. czasopisma były pobierane 1,4 miliona razy, e-booki 2 miliony razy, zaś bazy danych przeszukiwano 1,9 miliona razy.

Pracownicy prowadzą też zajęcia dla studentów z przeszukiwania i wykorzystywania baz danych. Zajęcia odbywają się w czwartym semestrze, nie wcześniej. Obowiązuje zasada, że to student szukający wiedzy sam zgłasza się po pomoc, która zostaje mu udzielona. Organizuje się 30 kursów dla studentów studiów inżynierskich i magisterskich, trwających od jednej do 2–3 godzin.

Pośród konsultantów są też bibliotekarze, którzy będąc rzecznikami biblioteki, prowadzą rozmowy z wykładowcami. Podczas rozmów powinni dowiedzieć się, czego pracownicy oczekują od biblioteki, a więc jakie usługi i funkcjonalności są im potrzebne. Jednocześnie reklamują bibliotekę, umawiając się na spotkania, uświadamiając, informując i ucząc o usługach i możliwościach, jakie daje ksiąznica. Jeśli wykładowcy nie mają możliwości spotkać się z rzecznikami w swoich placówkach badawczych, to jest to możliwe w przestrzeni bibliotecznej, gdzie znajdują się dwa pomieszczenia spełniające funkcję sal konferencyjnych. Pomieszczenia te wykorzystywane są również na zebrania poszczególnych działów lub grup zadaniowych, na których omawia się strategię pracy czy nowe projekty dla danego działu.

Ostatni – czwarty dział – to **dział udostępniania**, w którym oprócz bibliotekarza zatrudnieni są asystenci biblioteczni (nie bibliotekarze). Do ich obowiązków należy wypożyczanie zamówionych książek, przyjmowanie zwrotów, dbanie o to, by w drukarkach był papier, sprawdzanie, czy ogólnodostępne komputery są włączone i pracują poprawnie. Tym osobom zgłasza się wszelkie nieprawidłowości w działaniu urządzeń bibliotecznych i ewentualne usterki. Jeśli asystent nie jest w stanie sam udzielić pomocy lub naprawić usterki, wówczas dzwoni po bibliotekarza. Do pomocy w bibliotece zatrudnia się do 20 studentów.

Wielkim udogodnieniem dla czytelników jest strona Bibliotek.dk – będąca przykładem, jak biblioteki w całym kraju współpracują ze sobą. Za jej pomocą można zamówić książkę z uniwersytetu nawet w bibliotece publicznej i zostanie ona tam dostarczona za darmo, ponieważ książka jest dobrem narodowym, a pieniądze na tego typu przesyłki są zabezpieczone w podatkach.

Jeśli student po skończeniu studiów nie odda wypożyczonych materiałów w DTU, może to zrobić w dowolnej, innej bibliotece. Musi mieć jednak na uwadze, iż książka uważana jest za zwróconą dopiero po zarejestrowaniu jej zwrotu poprzez system w bibliotece macierzystej.

Zwyczajowo materiały wypożyczane są na cztery tygodnie. Trzy dni przed datą zwrotu użytkownik otrzymuje przypomnienie e-mailem. Istnieje możliwość przedłużenia terminu zwrotu, jeśli nikt inny nie wyraził chęci wypożyczenia posiadanych przez danego użytkownika książek. W dniu zwrotu wysyłane jest kolejne przypomnienie. Siedem dni później użytkownik otrzymuje informację, że jeśli nie zwróci materiałów w ciągu tygodnia, zostanie naliczona kara administracyjna w wysokości 150 DKK (około 90 zł). Po czternastu dniach wysyłany jest e-mail o naliczeniu kary wraz z informacją, że jeśli do sześćdziesięciu dni książki nie zostaną zwrócone, do kary doliczony zostanie koszt odkupienia nieoddanych materiałów. Ponieważ uniwersytet jest instytucją państwową, a jego zasoby dobrem narodowym, jeśli zaległości finansowe względem biblioteki nie zostaną uregulowane do sześćdziesięciu dni, biblioteka wysyła informację do urzędu skarbowego, który w trybie karnym nakłada na obywatela dodatkową opłatę, ściąganą wraz z podatkiem, równą jego zaległościom.

Krąży anegdota, że gdy spotka się dwóch Duńczyków, od razu założą stowarzyszenie i wybiorą przewodniczącego. W Danii w 1899 r. powstało pierwsze na świecie porozumienie między związkami zawodowymi a pracodawcami, tak zwane „porozumienie wrześnieńwe”. Dotyczyło ono metod rozwiązywania konfliktów na rynku pracy. Obie strony uznały się wzajemnie za równorzędnych partnerów, ustaliły reguły prowadzenia sporów i zawierania porozumień. Był to przykład duńskiego rozwiązywania konfliktów poprzez zawieranie kompromisów. W przyszłości ta właśnie zasada stała się podstawą powstania duńskiego państwa dobrobytu. Porozumienie było jedną z podstaw systemu *flexicurity* (od ang. *flexibility i security* – „elastyczność” i „bezpieczeństwo”). System ten zawiera kombinację trzech elementów określonych przez schemat „złotego trójkąta”: bardzo elastycznego rynku pracy, aktywnej polityki rynku pracy i hojnego systemu socjalnego [3].

Owo porozumienie, które doprowadziło do powstania tzw. duńskiego modelu rynku pracy, przekłada się na wspomniany, elastyczny czas pracy i prawo do corocznej negocjacji pensji, do której z pracownikiem i przełożonym do rozmów zawsze zasiada przedstawiciel związków. Za każdym razem negocjacje są indywidualne dla każdego pracownika. Związki silnie współpracują lokalnie na każdym wydziale, a w ramach partnerstwa co roku odbywają się też rozmowy z przełożonym odnośnie rozwoju zawodowego. Są to około półtoragodzinne spotkania, na zasadzie rozmowy, podczas której pracodawca omawia sytuację pracownika, jego aspiracje i wskazuje możliwości, by pomóc mu w karierze.

W dużo mniejszej skali podobne spotkania odbywają się co tydzień w gronie wszystkich pracowników biblioteki. Istnieje tradycja piątkowych śniadań, wliczonych w czas pracy, na których kierownicy podsumowują tydzień pracy, poszczególne działy przedstawiają swoje osiągnięcia lub omawiają nowinki. Raz w miesiącu spotyka się cały departament, w skład którego wchodzi też biblioteka. Co cztery lata dokonywana jest ewaluacja pracy biblioteki, wyciąga się wnioski i definiuje nowe cele oraz kierunki rozwoju.

Duńskie zamiłowanie do spotkań, dyskusji i pracy w grupach jest doskonale widoczne w bibliotece, zarówno od strony jej pracowników, jak i użytkowników. Tak zaprojektowana przestrzeń i zwyczajowe spotkania mają zachęcać do pracy w grupach metodami projektów, a tym samym tworzyć warunki dla kreatywnego rozwoju. Mimo przeważającej liczby zasobów elektronicznych, dostępnych z dowolnego miejsca na świecie po zalogowaniu na swoje konto w DTU „Find it”, w bibliotece zawsze jest wielu użytkowników.

Ergonomia zaprojektowanej przestrzeni, niezbędne zaplecze multimedialne, infrastruktura biurowa, sklep papierniczy po sąsiedzku oraz miejsce, w którym można się zrelaksować, nie opuszczając biblioteki sprawiają, iż mimo że książki papierowe są w zdecydowanej mniejszości, nikt nie uznaje tego za wadę, wręcz przeciwnie. Biblioteka DTU postrzegana jest jako wzór nowoczesności i wyższego poziomu, o którym myślą inne biblioteki, nie skazując oczywiście na niebyt wersji drukowanych.

Obserwując codzienne zachowania i zwyczaje Duńczyków, oczywistym staje się fakt, że liczba czytelników w bibliotekach jest spowodowana stylem życia, sposobem postrzegania biblioteki i podejściem do nauki.

Na przykładzie obserwacji z Biblioteki Publicznej dzielnicy Nørrebro można stwierdzić, że każda z bibliotek jest miejscem spotkań, dającym swoim użytkownikom dokładnie

to, czego potrzebują – w przypadku owej Biblioteki Publicznej, z racji specyfiki dzielnicy, biblioteka jest miejscem schronienia, w którym można spokojnie odrobić lekcje, pouczyć się, pobawić, a przy okazji wypożyczyć książkę. Biblioteka DTU działa niemal identycznie – jest centrum życia akademickiego, miejscem, w którym studenci spotykają się, by się uczyć, realizować projekty, współpracować ze sobą, względnie odpocząć. Książki i zasoby elektroniczne są uzupełnieniem tego procesu.

Bibliografia

1. DTU Library. *Technical Information Center of Denmark. Staff and Organisation* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.bibliotek.dtu.dk/english/servicemenu/about/staff>. Stan z dnia 27.01.2016.
2. LANGER Torben W. *Lademann*. T. 15. Kopenhaga, 1985. ISBN 87-15-06066-7.
3. ROLLNIK-SADOWSKA Ewa. *System welfare state w Danii – główne założenia. Ekonomia i Zarządzanie*. 2013, nr 2, s. 14. ISSN 2080-9646.
4. *Strona konsorcjum naukowego EuroTech* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://eurotech-universities.eu/>. Stan z dnia 30.03.2016.
5. Technical University of Denmark. *Education Programmes and Student Guide* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.dtu.dk/english/Education/Bachelor--BEng-and-BSc-/bsc>. Stan z dnia 09.03.2016.
6. Technical University of Denmark. *Education Programmes and Student Guide* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.dtu.dk/english/Education/Bachelor--BEng-and-BSc-/BEng>. Stan z dnia 09.03.2016.
7. *Working hour and Flexitime* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: portalen.dtu.dk. Stan z dnia 20.05.2015.

Z warsztatu bibliotekarza

***Secret client* – metoda badania jakości obsługi w bibliotekach**

opracowanie Marcin Karwowski

Jakość, a tym bardziej jakość obsługi, jest priorytetem w działalności większości placówek usługowych, w tym także bibliotek. Z uwagi na możliwość zbadania perspektywy klienta, badanie *secret client* staje się coraz popularniejsze, a audytorzy (osoby wykonujące badania *secret client*) odwiedzają firmy, urzędy i placówki z niemal każdej branży. Zapoznanie się z metodologią *secret client* pozwoli pracownikom bibliotek zrozumieć istotę badania, podpowie, jak przygotować się na wizytę tajemniczego klienta oraz pomoże nabrać pozytywnego nastawienia do tego efektywnego sposobu analizy jakości obsługi i satysfakcji użytkowników.

Definicja: Metoda tajemniczego klienta jest sposobem na badanie zadowolenia klienta; to metoda niejawnej obserwacji wykwalifikowanego audytora, który jako klient sprawdza jakość obsługi oraz ocenia poziom satysfakcji.

Tłumaczenie terminu: ang. *secret client/mystery shopping*, niem. Testkauf, fr. *client mystère*, ros. *мистериозно пазаруване*.

Cele badań metodą *secret client*:

- standaryzacja procesów obsługi;
- poznanie perspektywy klienta;
- stworzenie strategii obsługi klienta;
- zbadanie poziomu satysfakcji odbiorców;
- ocena skuteczności komunikacji biblioteka-klient (*public relations*);
- okresowa ocena pracowników;
- dostosowanie systemu szkoleń dla pracowników;
- zarządzanie systemem motywacyjnym pracowników;
- opracowanie długoterminowego planu rozwoju biblioteki;
- weryfikacja skuteczności standardów;
- poznanie skali występowania problemów i błędów.

Rodzaje badań *secret client*:

1. Kryterium podziału: sposób komunikacji klient-pracownik:
 - *mystery shopping* – kontakt bezpośredni;
 - *mystery mailing* – kontakt pisany poprzez elektroniczne kanały komunikacji;
 - *mystery calling* – kontakt poprzez telefon lub inne kanały komunikacji mówionej.

2. Kryterium podziału: specyficzny rodzaj klienta:
 - *mystery visitor* – tajemniczy zwiedzający/gość (stoiska na targach i wystawach);
 - *mystery suitor* – tajemniczy petent (urzędy administracji, placówki rządowe);
 - *mystery patient* – tajemniczy pacjent (przychodnie i gabinety lekarskie).

Etapy badania *mystery shopping*:

1. Przed wejściem – analiza otoczenia i oznakowania biblioteki.
2. Po wejściu – badanie pierwszego wrażenia, ocena funkcjonalności i intuicyjności biblioteki.
3. Proces obsługi – ocena pracownika i procesu obsługi.
4. Obserwacja wewnętrzna – ocena biblioteki od wewnątrz.
5. Po wyjściu – opisanie przebiegu wizyty i odczuć audytora.

Etapy badania *mystery mailing*:

1. Przygotowanie – analiza źródeł elektronicznych, odnalezienie kontaktu, przygotowanie zapytania.
2. Realizacja – wysłanie zapytania, oczekiwanie na odpowiedź.
3. Ewaluacja – analiza otrzymanych informacji, ocena jakości usługi na odległość.

Etapy badania *mystery calling*:

1. Przygotowanie – analiza źródeł elektronicznych, odnalezienie kontaktu, przygotowanie schematu rozmowy.
2. Realizacja – rozmowa na odległość z pracownikiem biblioteki.
3. Ewaluacja – analiza otrzymanych informacji, ocena jakości usługi na odległość.

Narzędzia badania i prezentacji wyników *secret client*:

1. Scenariusz audytu/badania – dokument określający etapy przebiegu wizyty. Wskazuje zakres pożądanych informacji. Najczęściej scenariusz składa się z kilku zasadniczych części:
 - „historia życia” – profil audytora, zestaw cech społeczno-demograficznych, identycznych dla wszystkich uczestników obserwacji;
 - analiza sytuacji niestandardowych – instrukcja postępowania w przypadku wystąpienia zdarzeń zmieniających przewidywany przebieg badania;
 - metryczka audytu – informacje formalne, wskazujące, którą bibliotekę, kiedy i w jakich warunkach należy zbadać;
 - opisu przebiegu audytu – szczegółowe omówienie procesów, którym powinien zostać poddany tajemniczy klient w czasie audytu.
2. Kwestionariusz audytu/badania – dokument, najczęściej elektroniczny, który przy pomocy pytań zbiera odpowiedzi stanowiące wynik badania *secret client*. Na dokument składa się zazwyczaj kilka grup pytań:
 - metryczka audytu – dane dotyczące terminu i miejsca badania oraz opisu audytora;

- wygląd placówki – pytania dotyczące porządku na zewnątrz i wewnątrz budynku;
- analiza pierwszego wrażenia – obserwacja reakcji obsługujących na wejście nowego klienta, czas i rodzaj nawiązywanej relacji;
- funkcjonalność – ocena oznaczeń informacyjnych i sposobu rozmieszczenia stanowisk w bibliotece;
- pracownik – ocena profesjonalizmu i wyglądu pracownika biblioteki, zrozumiałości wypowiedzi i poziomu umiejętności interpersonalnych;
- badanie potrzeb – ocena wnikliwości docierania do potrzeb oraz ich właściwego rozpoznania przez bibliotekarza;
- wiedza merytoryczna – ocena wiedzy merytorycznej bibliotekarza z określonego zakresu;
- dosprzedaż (ang. *cross-selling*) – sprawdzenie skuteczności oferowania dodatkowych usług oraz prezentowania ich zgodnie ze zbadanymi potrzebami;
- zakończenie rozmowy – ocena sposobu podsumowania i zakończenia rozmowy przez bibliotekarza;
- ochrona danych osobowych – weryfikacja świadomości pracowników w zakresie przepisów o ochronie danych osobowych oraz sposobu ich przestrzegania w bibliotece;
- ocena audytora – subiektywna opinia tajemniczego klienta odnośnie satysfakcji, dostrzeżonych mocnych i słabych stron procesu obsługi, porównania biblioteki do konkurencyjnych instytucji, rekomendacje audytora oraz wskazanie obszarów do zmiany.

3. Raport poaudytowy/raport z badania – zestawienie wyników kilku audytów w jednej bibliotece (raport indywidualny) bądź od kilku do kilkuset badań przeprowadzonych według tego samego scenariusza w różnych placówkach (raport zbiorczy/konkurencyjny) . Raport zawiera najczęściej trzy sekcje:

- opis przebiegu badań;
- zestawienie wyników formularzy audytu;
- rekomendacje audytorów.

Zalety badania *secret client*:

- poznanie perspektywy klienta – czytelnika;
- obserwacja sytuacji niestandardowych, nieczęstych i wyjątkowych;
- badanie faktów zamiast deklaracji użytkowników bibliotek;
- minimalizacja udziału czytelników w procesie badawczym;
- obiektywne badanie konkurencji;
- pozyskanie precyzyjnych danych (np. czas oczekiwania w kolejce);
- informacja zwrotna dla pracowników – motywacja do poprawy jakości obsługi.

Wątpliwości wobec metody *secret client*:

- pejoratywny odbiór metody przez pracowników – negatywne nastawienie z założenia;

- kwestie etyczne badania – możliwości nadużyć;
- subiektywizm niektórych parametrów badania (np. oceny audytora);
- wpływ audytorów na obiektywizm wyników badań;
- konieczność rotacji audytorów (rozpoznawalność badacza wśród pracowników biblioteki);
- kosztowność badania (konieczność osobistego kontaktu w przypadku *mystery shopping*).

Podstawowe błędy wpływające na proces i wyniki badania *secret client*:

- nieprzeszkoleni audytorzy – niski poziom obserwacji, niepełne informacje na zadane w kwestionariuszu pytania;
- rozpoznawalni audytorzy – badanie nie wykazuje wówczas, jak standardowo przebiega obsługa, wyniki są przekłamane;
- brak informacji zwrotnej dla pracowników – wyniki badań nie przyczyniają się bezpośrednio do poprawy jakości obsługi;
- brak akceptacji wyników badań – pracownicy tłumaczą sobie niskie wyniki ze swojej perspektywy zamiast popatrzeć oczami klienta i pracować nad obszarami do poprawy;
- nieodpowiedni cel badania – karanie pracowników za nieodpowiedni wynik w badaniu jest niezgodne z etyką *secret client* i wpływa pejoratywnie na odbiór społeczny metody.

Bibliografia

1. KARWOWSKI Marcin. *Czego na temat ekologii informacji dowie się od bibliotekarzy tajemniczy klient?* In TARASZKIEWICZ Beata (red.). *Ekologia informacji jako wyzwanie dla edukacji i bibliotekarstwa XXI wieku*. Słupsk: SBP, 2015, s. 69–84. ISBN 978-83-887832-3-4.
2. KARWOWSKI Marcin. *Tajemniczy klient w bibliotece – nowa metoda na ocenę jakości usług*. In TARASZKIEWICZ Beata (red.). *Ekologia informacji w e-społeczeństwie*. Słupsk: SBP, 2014, s. 131–144. ISBN 978-83-88783-20-3.
3. MARCINIAK Aleksandra, MILEWSKA Paulina, SÓJKOWSKA Iwona (red.). *Biblioskan. Monitoring i ewaluacja w bibliotekach publicznych*. Łódź: Fundacja Normalne Miasto – Fenomen, 2016, s. 1–246. ISBN 978-83-942649-2-5.
4. OPOLSKI Krzysztof, WAŚNIEWSKI Krzysztof. *Badania mystery shopping jako wsparcie zarządzania metodą CRM w bankowości*. In OPOLSKI Krzysztof (red.). *Monitorowanie jakości w banku*. Warszawa: CeDeWu, 2004, s. 82–90. ISBN 978-83-878856-7-0.
5. WÓDKOWSKI Arkadiusz. *Tajemniczy klient wraca do badań*. *Marketing w Praktyce*. 2003, nr 1, s. 45–50. ISSN 1425-8315.

Wywiady

Rozmowa z Bogną Dobrakowską, dyrektorką Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gliwicach

poprowadziła Joanna Kamińska

Szanowna Pani Dyrektorko, Miejska Biblioteka Publiczna w Gliwicach jest na mapie miasta ważną instytucją kultury. Jak zarządza się tak dużą placówką? Jakie wyzwania pokonuje Pani wraz ze swoim zespołem?

Miejska Biblioteka Publiczna w Gliwicach to sieć składająca się z 19 placówek. Pracują w niej obecnie 83 osoby. I ten właśnie zespół fantastycznych ludzi jest siłą naszej instytucji. Działamy razem, w oparciu o wspólnie wypracowaną misję i wizję. Mamy więc wspólne cele. Dzięki temu zarządzanie jest po prostu przyjemnością. Oczywiście wymaga wielkiego zaangażowania, determinacji, połączenia zdrowego rozsądku i odpowiedzialności z niepoprawnym optymizmem i otwartością. Ze względu na wciąż rodzące się pomysły konieczna jest umiejętność hierarchizowania oraz delegowania zadań, sprawne podejmowanie decyzji, a nade wszystko nastawienie na szeroką współpracę ze środowiskiem, wsłuchiwanie się w jego potrzeby, a jeśli można – wyprzedzanie ich o krok, by mile zaskoczyć.

Jak przebiega współpraca z samorządem i władzami miasta? Czy uzyskiwane wsparcie finansowe jest wystarczające? Jakie są drogi pozyskiwania dodatkowych funduszy? Czy biblioteka korzysta ze wsparcia sponsorów?

Organizatorem naszej biblioteki jest Miasto Gliwice. Od dwóch i pół roku, w ciągu których kieruję naszą instytucją, otrzymaliśmy bardzo duże nakłady finansowe na inwestycje. Natomiast dotacja podmiotowa i pozyskane środki zewnętrzne pozwalają zarówno na utrzymanie sieci, zakup zbiorów, jak i na rozwiniętą działalność kulturalno-edukacyjną. Budżet powiększamy dzięki pozytywnie rozpatrywanym wnioskom składanym do Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego (pozyskane środki na rozwój infrastruktury, promocję kultury wysokiej za granicą, na zakup zbiorów i np. tabletek, czytników e-booków oraz zestawów multimedialnych), do Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (na szkolenia dla bibliotekarzy), Federacji Polskich Banków Żywności i Fundacji Nutricia (na projekt edukacyjny dotyczący żywienia niemowląt). Ponadto partnerami finansowymi naszych przedsięwzięć bywają firmy działające na terenie miasta.

Jakie innowacyjne rozwiązania wprowadzono w MBP w Gliwicach? Proszę opowiedzieć o najciekawszych pomysłach i projektach.

Nasza działalność opiera się na jednej, oczywistej dewizie: w bibliotece najważniejsi są ludzie. To dla naszych użytkowników zmieniamy się i szukamy coraz to nowych pomysłów. Wychodzimy na zewnątrz, chcąc promować czytelnictwo, czasem w niekonwencjonalny sposób, do czytelnika i po czytelnika. Pierwszym pomysłem była oferta „Książka na telefon”. W największej placówce, w Bibliotece Centralnej, założyliśmy infolinię, dzięki której użytkownicy mogą całkowicie za darmo zamówić książkę do domu. Z usługi tej mogą

korzystać przede wszystkim mieszkańcy dzielnicy, w której nie ma naszej filii oraz osoby mające problemy z poruszaniem się.

Najszerzym echem odbił się pomysł otwarcia punktu bibliotecznego w Centrum Handlowym Forum. To pierwsza tego typu placówka na Śląsku i jedna z kilku w kraju. Taka lokalizacja ma bardzo wiele zalet: łatwy dojazd, bezpłatny parking, dostępność dla niepełnosprawnych. Jest otwarta 7 dni w tygodniu. Przemysłana aranżacja wnętrza pozwala na prowadzenie różnorodnej działalności. Ponadto dzięki znakomitej współpracy z Forum mamy możliwość organizowania rozmaitych spotkań autorskich, warsztatów i wystaw w innej, dodatkowej dla nas, przestrzeni centrum. To wartość dodana otwarcia naszego Biblioforum.

Kolejną nowością było zainstalowanie całodobowej wrzutni książek, zamontowanej podczas kompleksowej modernizacji głównej siedziby biblioteki. Ta usługa niejako wymusiła zmianę systemu zwrotu wypożyczanych zbiorów. Można je obecnie oddawać w każdej z naszych dziewiętnastu agend, bez względu na miejsce, z których je wypożyczono. To zapewne duże udogodnienie dla naszych użytkowników. Ponadto, idąc z duchem czasu, poszerzyliśmy naszą ofertę o czytelniki e-booków, udostępniane do domu bez kaucji, jednym słowem – dostępne dla każdego.

Promocja czytelnictwa może mieć różne oblicza – przed Biblioteką Centralną stanął w czerwcu Czytopenkt. To niewielkich rozmiarów urządzenie umożliwia odtwarzanie przygotowanych fragmentów poezji, literatury dziecięcej, beletrystyki, muzyki. Aby nagrania były legalne, podpisaliśmy porozumienie z Fundacją Nowoczesna Polska, prowadzącą portal internetowy Wolne Lektury.

Oferta kulturalna MBP w Gliwicach jest imponująca. Jak wielu mieszkańców z niej korzysta?

Rozwijając nawyki czytelnicze, w rozmaity sposób wspieramy wymianę książek w naszym mieście. W czasie zjazdu foodtrucków ustawiliśmy wśród nich biblioteczny samochód ze „strawą duchową”. Nasz booktruck zrobił prawdziwą furorę. Organizujemy akcje bookcrossingowe podczas wielu miejskich i bibliotecznych imprez plenerowych. Ostatnio ustawiliśmy w różnych punktach miasta 3 biblioteczki plenerowe z napisem „Weź książkę – oddaj książkę”. Wzbudzają sensację i sprzyjają bezkosztowej wymianie zbiorów mieszkańców miasta. Mamy także w kilku restauracjach i kawiarniach swoje półki z uwolnionymi książkami. Niedawno dołączyliśmy do miejskiej wymiany książkowej, współdziałając z „Gliwicką Kooperatywą Spożywczą Tomata”.

Te i wiele innych niestandardowych pomysłów powodują, że biblioteka stała się miejscem ciekawym, instytucją widoczną na kulturalnej mapie miasta. Dzięki szerokiej współpracy z wieloma instytucjami, szkołami, uczelniami wyższymi, stowarzyszeniami, galeriami sztuki, artystami, firmami utworzyła atrakcyjną ofertę spotkań, m.in. cykl warsztatów i wykładów „Czytanie umysłu” (realizowany przez pracowników Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej oraz wolontariuszy – specjalistów z dziedziny psychologii i logopedii) czy cykl „Warsztaty dla kowali, czyli wykuj swój los”, prowadzony przez szkolnych doradców zawodowych. Kolejny to: „Zdrowe Gliwice”, organizowany we współpracy z Wydziałem Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta, polegający na spotkaniach

ze specjalistami w zakresie medycyny. Warto wspomnieć jeszcze o „Niebieskim parasolu” – spotkaniach z dzielnicowymi zorganizowanymi dzięki Komendzie Miejskiej Policji w Gliwicach. Na podstawie porozumienia z dwoma gliwickimi kancelariami mieszkańcy mogą w trzech filiach nieodpłatnie korzystać z porad prawnych. Dla najmłodszych gliwiczian (w liczbie 1 100 uczestników) przez 9 miesięcy realizowaliśmy projekt „Baśniopodróż”. Wraz z pozostałymi miejskimi instytucjami kultury, Gimnazjum nr 3 oraz Stacją Artystyczną Rynek wprowadzaliśmy dzieci w świat literatury i sztuki. Od stycznia 2016 r. trwa „Literacki przewodnik po świecie” – projekt ukazujący literaturę, kulturę, sztukę innych państw i kontynentów. Zapraszamy pasjonatów podróży, literatów, reportażystów, fotografów, kolekcjonerów. Organizujemy spotkania i wystawy. Dla dzieci zaproponowaliśmy „Literacki Lego Quest”. W jego ramach uczestnicy projektu co miesiąc konstruują budowlę indywidualnie w domu lub w bibliotece. Temat zawsze związany jest z wybraną przez nas powieścią dla dzieci. Uważamy, że to znakomity sposób kształcenia różnorodnych kompetencji. Inicjatywa została przez rodziców zgłoszona do konkursu najlepszych przedsięwzięć dla dzieci pt. „Słoneczniki 2016”. Ciekawym pomysłem wydaje się być również „Babska stacja” – kolejny projekt będący podziękowaniem-prezenterem dla naszych najwierniejszych i najbardziej aktywnych czytelników – kobiet. To dla nich właśnie wraz z CH Forum przygotowujemy cykl 12 spotkań o kobietach w literaturze i szeroko pojętej sztuce, o kobietach niezwykłych i nieprzeciętnych.

Ponadto od blisko roku angażujemy się w działania miejskiej kampanii społecznej Pozytywni.Gliwice.pl, zbudowanej wokół trzech tematów: Pozytywni w sieci, Pozytywnie różni, Pozytywni wobec otoczenia. W związku z tym m.in. zaprosiliśmy Jaśka Mełę, Ewę Błaszczyk, malującą ustami Katarzynę Warachim; zorganizowaliśmy po raz pierwszy w Gliwicach Żywą Bibliotekę; szkolimy z zakresu netykiety; w rozmaity sposób poruszamy kwestię wielokulturowości i różnorodności. Działamy także z niepełnosprawnymi i dla osób z niepełnosprawnością.

Oczywiście to tylko wybrane przykłady naszej oferty. W 2015 r. zorganizowaliśmy blisko 1 900 wydarzeń – spotkań, warsztatów, wykładów, wystaw dla 35 tys. odbiorców. Zapraszamy ich do nas różnymi kanałami, głównie poprzez informacje prasowe, przygotowywane przez organizatora comiesięczne plakaty, za pośrednictwem miejskiego i bibliotecznego newslettera, poprzez naszą nową – czytelną, przejrzystą – stronę internetową, poprzez bieżące informacje na profilu społecznościowym. Sami też drukujemy plakaty, ulotki, zakładki informujące o działalności biblioteki. O nowościach „ćwierkamy” na Twitterze, do promocji literatury dla dzieci wykorzystujemy kanał na You Tube, wspieramy się także Pinterestem. Często mamy okazję wypowiedzieć się w różnych stacjach radiowych lub w lokalnej telewizji. Cieszy nas to zainteresowanie mediów biblioteką – widać, że przeżywa ona prawdziwy renesans. Oczywiście im więcej oferujemy, tym większe nami zainteresowanie. Można powiedzieć – metoda kuli śnieżnej w praktyce.

Co można zrobić, aby dotrzeć do większej liczby użytkowników?

Po pierwsze – nie spocząć na laurach. Po drugie – otworzyć się na innych, szukać inspiracji, kontaktów, wolontariuszy. Po trzecie – zaskakiwać, pojawiać się w nieoczekiwanych miejscach z oryginalną propozycją.

Polskie biblioteki publiczne bardzo się zmieniły w ostatnim czasie. Niestety nadal większość społeczeństwa nie wie o tym, nie udało się dotrzeć do opinii publicznej z informacjami o tym, jak szeroką działalność kulturalną prowadzą. Jaki widzi Pani sposób na zmianę tego stanu? Czy to dobrze, że biblioteki poszukując swojego miejsca tak znacząco poszerzyły zakres swoich działań?

Faktycznie biblioteki nieprawdopodobnie poszerzyły zakres swoich działań. Czy to dobrze? Oczywiście. Potwierdzeniem tej opinii są przytoczone powyżej statystyki uczestników tych niecodziennych – jak na książnicę – wydarzeń. Biblioteka powinna zaspakajając potrzeby użytkowników i odpowiadać zmianą na zmiany społeczno-kulturalne.

Jakie najważniejsze zmiany wprowadziła Pani po objęciu stanowiska dyrektora? Czego dotyczyły?

Najważniejsze zmiany... każdy szef ma swoją koncepcję firmy, ale nie może forsować jej za wszelką cenę i wbrew innym. Swoją drogę w bibliotece rozpoczęłam od rozmów z pracownikami. Wspólnie nakreśliłiśmy główne kierunki naszej pracy. I tak po kolei, ale w błyskawicznym tempie, reorganizowaliśmy naszą instytucję:

- w zakresie organizacji pracy m.in.: utworzono stanowisko zastępcy dyrektora, zatrudniono zamiast firmy zewnętrznej informatyka; zrezygnowano z większości godzin pracy wewnętrznej, co dało dodatkowe 152 godziny otwarcia naszych agend dla użytkowników w tygodniu, zrezygnowano z równoważnego czasu pracy; dokonano zmian kadrowych pomiędzy poszczególnymi bibliotekami; w celu sprawnej komunikacji ustalono comiesięczne spotkania wszystkich kierowników;
- w zakresie finansów: zracjonalizowano koszty utrzymania instytucji, w tym celu ograniczono liczbę pracowników o blisko 20 osób (nie zwolniono jednak nikogo, kto pozostałby bez środków do życia); zreorganizowano sieć bibliotek: zamknięto trzy małe filie, przeniesiono zbiory muzyczne i specjalne oraz Czytelnię Naukową do Biblioteki Centralnej, którą wraz z terenem zielonym całkowicie zmodernizowano; otwarto nowoczesne Biblioforum – te zmiany w sieci spowodowały zmniejszenie wydatków związanych z najmem lokali i opłat za media; zrezygnowano z samodzielnego zakupu dostępu do elektronicznej bazy książek na rzecz udziału w konsorcjum; biblioteka korzysta z pomocy wolontariuszy; często także pozyskuje środki zewnętrzne;
- w zakresie wsparcia pracowników: umożliwiała się im uczestnictwo w różnorodnych szkoleniach poza Gliwicami, zorganizowano także cykl szkoleń adekwatny do potrzeb bibliotekarzy, składane są wnioski o nagrody zewnętrzne (liczne prestiżowe nagrody i tytuły honorowe dla pracowników); ustalono zasadę „otwartych drzwi” – wszystkie sprawy pracownicze rozwiązywane są na bieżąco; zmieniono regulamin ZFŚS; trwa proces konsolidacji zespołu;
- w zakresie organizacji działalności: postawiono na pracę zespołową – wzajemną pomoc i wspieranie się; wspólnie ustalono główne kierunki działań, misję i wizję biblioteki; pracownicy mają dużą swobodę w działaniu, podejmują je, informując o przebiegu inicjatyw; zaprasza się do współpracy liczne instytucje, organizacje,

szkoły, przedszkola, stowarzyszenia, uczelnie wyższe, firmy, artystów, licząc na efekt synergii;

- w zakresie zarządzania: propozycje rozwiązań często są dyskutowane, ostateczną decyzję podejmuje jednak zawsze dyrektor, biorąc na siebie odpowiedzialność.

Podstawą funkcjonowania wszystkich organizacji są pracownicy. Na rozwoju potencjału ludzkiego instytucji skupia się większość nowoczesnych koncepcji zarządzania. Jak motywuje Pani swoich pracowników? Jak wygląda system szkoleń i rozwoju kadry w bibliotece?

Tak, to prawda, że pracownicy są podstawą funkcjonowania instytucji. Motywować można ich w różny sposób. Myślę, że części z nich potrzebna była zmiana miejsca pracy – po przejściu z jednej filii do drugiej naprawdę mogli od nowa rozwinąć skrzydła. Istotne jest, by realizowali swoje pomysły, by czuli się współodpowiedzialni za swoją bibliotekę i całą instytucję. Nie do przecenienia są wyjazdowe szkolenia. Wymiana doświadczeń z pracownikami innych instytucji, zreferowanie szkolenia po powrocie podczas comiesięcznego spotkania kierowników nadają codziennej pracy nowego blasku. Napawają ich dumą wielkie uroczystości z udziałem przedstawicieli władz miejskich, partnerów MBP oraz śląskiego środowiska bibliotekarzy (organizacja „Wojewódzkiego Dnia Bibliotekarza 2016”, „500 lat polskiego ekslibrisu”, otwarcie Biblioteki Centralnej po modernizacji i odsłonięcie rzeźby autorstwa prof. Krzysztofa Nitscha – trzy najistotniejsze wydarzenia w bieżącym roku kalendarzowym).

Pracownicy mogą też reprezentować instytucję i to na dwa sposoby. Po pierwsze – występując przed kamerami telewizji lub mikrofonami radiowymi albo wypowiadając się na łamach prasy lokalnej. Po drugie – bywają prelegentami podczas konferencji, jak np. „Forum Młodych Bibliotekarzy”, szkoleń, np. „Inspiracja – Integracja – Innowacja”. Takie możliwości z pewnością wzmacniają więź z biblioteką oraz motywują do dalszego rozwoju.

O wnioskach o nagrody, honorowe tytuły, odznaczenia już wcześniej wspominałam. Cieszę się ogromnie, że pojawiają się spektakularne sukcesy (w ubiegłym roku: odznaki Ministra Zasłużony dla Kultury Polskiej dla Jadwigi Podkowy i Teresy Postuły, tytuł Bibliotekarza Roku 2015 dla Marty Kryś, Nagroda Śląskiego Środowiska Bibliotekarskiego im. Józefa Lompy dla Anny Latty-Pisarek).

Istotny jest także czynnik finansowy. Dwa razy w roku według ustalonego regulaminu przyznawane są nagrody za zaangażowanie i aktywność. To kolejna możliwość, by nagrodzić i zmotywować.

Nie zawsze jednak trzeba tytułów, zaszczytów, pieniędzy. Bywa, że wystarczy rozmowa – wzajemne przerzucanie się pomysłami, pokazanie, że w zasadzie nie ma nierealnych projektów, a każdy problem można rozwiązać. Niezbędne jest po prostu okazanie zrozumienia i wsparcia. Czasem to one są najcenniejsze.

Czy w gliwickiej bibliotece funkcjonują opisy stanowisk pracy, system ocen okresowych pracowników?

Tak, funkcjonują opisy stanowisk pracy (np. w bhp), są też zakresy obowiązków, które też częściowo te opisy w sobie zawierają. Jeśli zaś chodzi o system ocen okresowych – mamy za

sobą próbę wprowadzenia go na zasadzie pilotażu. Chyba najprawdźniejsze jest stwierdzenie, że ciągle szukamy najlepszego modelu.

Na koniec muszę zapytać także o perspektywy zatrudnienia. Jakie wymagania stawiają Państwo kandydatom, jaka jest fluktuacja kadry i szansa dla młodych na uzyskanie etatu? Jakie znaczenie ma kierunkowe wykształcenie?

Na stronie internetowej biblioteki znajdują się informacje dla studentów zainteresowanych odbyciem praktyk w MBP, a także dla wolontariuszy. Staramy się, aby student podczas praktyk odwiedził jak najwięcej działów i filii i mógł poznać bibliotekę z wielu stron. Wiele razy zdarzyło się tak, że osoba, która pokazała się podczas praktyk czy stażu z dobrej strony, znajdowała finalnie zatrudnienie. Jest to więc dobra droga, aby poznać pracę bibliotekarza i aby dać się poznać. Wykształcenie kierunkowe jest bardzo istotne, ułatwia start i jest pewną bazą, podstawą. Wśród naszej załogi najwięcej osób ma właśnie takie wykształcenie, jednak znakomicie sprawdzają się też w tej pracy osoby, które ukończyły inne kierunki (filologie, historię, kulturoznawstwo, pedagogikę). Praca z czytelnikiem wymaga od bibliotekarza umiejętności organizowania działań animacyjnych, promocyjnych, inteligencji emocjonalnej. Bibliotekarze organizują różnorodne wydarzenia dla czytelników, często inspiracją są ich własne pasje, zainteresowania. Mamy wśród pracowników osoby interesujące się haftem krzyżkowym, grami planszowymi, muzyką, podróżami, geocachingiem, sztuką, rękodziełem, znające języki obce. I to procentuje.

Co uznaje Pani za największy sukces w zarządzaniu gliwicką biblioteką?

Miarą sukcesu biblioteki jest oczywiście zadowolenie czytelników z naszej pracy. Dane statystyczne wskazują, że liczba użytkowników w Gliwicach rośnie i w roku 2015 wynosiła aż 43 438 osób na 179 146 gliwiczian. I właśnie w roku 2015 wskaźnik zasięgu czytelnictwa w województwie śląskim wyniósł 18 czytelników na 100 mieszkańców, natomiast w naszym mieście wskaźnik ten wynosi 24. Są to surowe dane, niemniej wraz z podziękowaniami czytelników, zadowoleniem uczestników wydarzeń okazywanym nam bezpośrednio, przesyłanymi listami z wyrazami sympatii stanowią dowód słuszności kierunku naszych działań.

Jak widzi Pan przyszłość biblioteki? Jakie są najważniejsze wyzwania i plany?

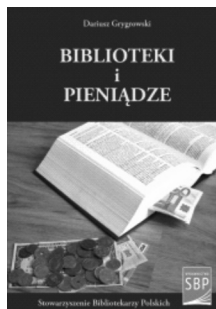
W dwóch słowach: nieustanny rozwój.

Bardzo serdecznie dziękuję za rozmowę.

Przegląd literatury

Publikacje polskie

wybór i opracowanie Bożena Bogdańska



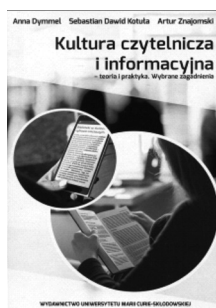
Biblioteki i pieniądze / Dariusz Grygowski. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2015. ISBN 978-83-64203-44-2.

Biblioteka to miejsce zapewniające bezpłatny dostęp do informacji i rozrywki, w którym jednak coraz więcej usług oferowanych jest za dokonaniem opłaty. Autor omawia, jak wygląda kwestia opłat bibliotecznych, jaki jest tego cel i granice, podaje przykładowe regulacje opłat w bibliotekach. Mówi, skąd i w jaki sposób zdobywać tzw. środki pozabudżetowe na działalność biblioteki (*library fundraising*), kim są przyjaciele bibliotek, filantropi, czym jest „adopcja” książek. Jak wygląda kwestia wykorzystania funduszy unijnych, rządowych programów wspierania bibliotek i fundacji tworzonych przez świat biznesu. Jak wykorzystywane są pozyskane środki. Jaka jest celowość i zasady prowadzenia analiz zwrotu nakładu z inwestowania w bibliotekę, których efektem jest dyskusyjne przeliczanie wartości usług bibliotecznych na jednostki monetarne oraz jak wygląda problem licencji udostępniania dokumentów, wynagradzania autorów książek wypożyczanych w bibliotekach (*public lending right*).



Książki w codziennym życiu Polaków. Raport z badania Polskiej Izby Książki „Kierunki i formy transformacji czytelnictwa w Polsce” / Janusz Kostecki, Izabela Anuszczyńska, Monika Ligęza, Michał Wysocki, Grzegorz Boguta, Paweł Kuczyński. Warszawa: Polska Izba Książki, 2015. ISBN 978-83-944165-0-8.

Dla zobrazowania stanu czytelnictwa w Polsce autorzy książki podjęli się metody badań ilościowych, zaprezentowali założenia i wyniki badania opinii we współpracy z Millward Brown. W raporcie zamieszczone zostały rezultaty prac, które wykonano przed badaniami terenowymi (przegląd badań sondażowych). Zastosowano kwestionariusze ankiet przystosowane do zbierania potrzebnych informacji na gruncie całego kraju. Zanalizowano stan czytelnictwa Polaków na przestrzeni lat 2010–2014. Podjęte badania jakościowe i marketingowe umożliwiły szerokie omówienie wyników badań, a także ujawnienie, które czynniki poprawiają stan polskiego czytelnictwa, a co przeszkadza i uniemożliwia dobre rezultaty.



Kultura czytelnicza i informacyjna – teoria i praktyka. Wybrane zagadnienia / Anna Dymmel, Sebastian Dawid Kotula, Artur Znamojski. Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, 2015. ISBN 978-83-7784-686-5.

Autorzy książki analizują współczesną kulturę czytelniczą i informacyjną oraz jej problemy. Pytają, kim jest czytelnik/odbiorca surfujący w dobie cyfrowej. Podają wyniki przeprowadzonego sondażu. Odwołują się do innych pokrewnych dziedzin nauk. Proponują konkretne działania w zakresie krzewienia kultury czytelniczej i informacyjnej (ze scenariuszami zajęć). Pokazują, jak korzystać z dobrodziejstw nowych technologii, np. z oprogramowania *open source*. Prezentują także zagadnienia z obszaru tradycyjnych źródeł informacji.



Kultura oceny w bibliotekach. Obszary, modele i metody badań jakości zasobów oraz usług biblioteczno-informacyjnych / Ewa Głowacka. Toruń: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, 2015. ISBN 978-83-231-3501-2.

Autorka książki tłumaczy, dlaczego ewaluacja stała się niezbędnym elementem zarządzania, jakimi metodami i modelami oceniać pracę w bibliotece, jakie stosować badania jakości usług bibliotecznoinformacyjnych i jaki jest wpływ badań na otoczenie społecznoekonomiczne. To pionierska praca na gruncie polskim w zakresie kultury oceny. Niezbędna dla osób odpowiedzialnych za badanie efektów działania poszczególnych placówek bibliotecznych i większych ich grup.



Zarządzanie kompetencjami. Perspektywa firmowa i osobista / Grzegorz Filipowicz. Warszawa: Wolters Kluwer Polska, 2016. ISBN 9788326498343.

W książce w sposób kompleksowy zostały omówione najważniejsze zagadnienia związane z badaniem kompetencji zawodowych oraz sposobami ich rozwijania. Opisano także takie zagadnienia, jak: budowanie i wdrażanie systemu zarządzania kompetencjami, kompetencyjne opisy stanowisk, rekrutacja i selekcja pracowników pod kątem kompetencji, szkolenia i rozwój potencjału zawodowego pracowników, zarządzanie talentami oraz budowanie ścieżek kariery. Zamieszczono informacje i wskazówki dotyczące tego, jak budować i wdrażać systemy zarządzania kompetencjami oraz w jaki sposób rozwój kompetencji przyczynia się do wzrostu efektywności pracowników. Sami pracownicy natomiast mogą być zainteresowani zagadnieniami związanymi z rozwojem i karierą zawodową. Wszystkich powinno zaciekawiać nowoczesne widzenie organizacji, w której paradygmat rozwoju i efektywności decyduje o niemal wszystkich aspektach funkcjonowania.

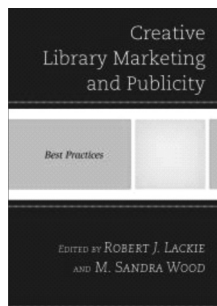


Zarządzanie zasobami niematerialnymi bibliotek w społeczeństwie wiedzy / red. Maja Wojciechowska. Warszawa: Wydawnictwo SBR, 2016. ISBN 978-83-64203-64-0.

Autorzy referatów przedstawionych w książce starają się odpowiedzieć na pytanie, w jaki sposób właściwie wykorzystać teorię zasobową w praktyce bibliotecznej, kim jest *secret client*, w jaki sposób zarządzać kapitałem ludzkim we współczesnej bibliotece, jakie są sposoby rozwiązywania konfliktów personalnych i sporów pracowniczych w bibliotece, czy i jak biblioteki otwierają się na grupy ludzi? Omówione zostały tu wybrane biblioteki polskie w kontekście właściwego kształtowania wizerunku i zarządzania marką na tle innych bibliotek.

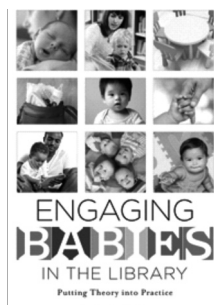
Publikacje zagraniczne

wybór i opracowanie Bożena Bogdańska



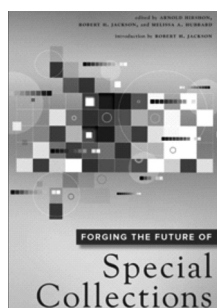
Creative Library Marketing and Publicity: Best Practices (Best Practices in Library Services) / Robert J. Lackie, M. Sandra Wood. London: Rowman & Littlefield Publishers, 2015. ISBN 978-1442254213.

Każdy z przedstawionych w książce scenariuszy opisuje udane działania bibliotek w zakresie marketingu, budowania marki i promowania usług bibliotecznych, dostarczając ważnych informacji na temat planowania, współczesnych narzędzi promocyjnych oraz narzędzi oceny skuteczności działań. Co ważne, opisywane działania mają szerokie zastosowanie w różnych rodzajach działalności, będą więc pomocne w promowaniu działań we własnej bibliotece, staną się inspiracją dla tworzenia programów rozwoju bibliotek oraz konstruowania własnych, unikalnych narzędzi wspierania jej pracy oraz promocji.



Engaging babies in the library: putting theory into practice/ Debra J. Knoll. Chicago: American Library Association, 2016. ISBN 978-0-8389-1434-2.

Wiele bibliotek publicznych stopniowo przekształca się dziś w centra edukacyjne dla niemowląt, małych dzieci i przedszkolaków. Książka prezentuje narzędzia, które mogą przyczynić się do przekształcania bibliotek w miejsca służące kształcącej zabawie. Skupiając się na sposobach zapewnienia wysokiej jakości usług bibliotecznych skierowanych do dzieci, lektura książki zapewnia wartościowe rozważania nad sprostaniem fizycznym, emocjonalnym i intelektualnym oraz społecznym potrzebom dzieci w kontekście ich uczestnictwa w życiu bibliotek.



Forging the future of special collections / red. Arnold Hirshon, Robert H. Jackson, and Melissa Hubbard; introduction by Robert H. Jackson. Chicago: ALA Neal-Schuman, 2016. ISBN 978-0-8389-1386-4.

W przeszłości tzw. kolekcje specjalne uważane były i traktowane jako ekskluzywne i cenne niedostępne materiały. W ciągu ostatnich lat podejście do zbiorów specjalnych uległo transformacji. Jest to wynikiem postępującej digitalizacji oraz wysiłków podejmowanych w celu uczynienia z nich bardziej widocznych i dostępnych zasobów edukacyjnych. Współcześnie biblioteki muszą podjąć zdecydowane działania, które pozwoliłyby na wykorzystanie i włączenie się w ten trend. Opierając się na opiniach światowej klasy ekspertów, wykładowców uniwersyteckich, sprzedawców książek, kolekcjonerów oraz darczyńców bibliotek, w książce opisano najważniejsze aspekty funkcjonowania systemu edukacji oraz prawdopodobne scenariusze rozwoju dla zbiorów kolekcji specjalnych.



Laying the Foundation: Digital Humanities in Academic Libraries/ red. John. W. White, Heather Gilbert. West Lafayette: Purdue University Press, 2016. ISBN 978-1557537393.

W książce dokonano analizy roli biblioteki w rozwoju, wdrażaniu i zarządzaniu udanymi projektami cyfrowymi z zakresu nauk humanistycznych. Zwraca się w niej szczególną uwagę na rolę bibliotekarzy w budowaniu trwałych programów. Biblioteki akademickie są ważnymi ogniwami badań i rozwoju technologii i jako takie stanowią dobrą bazę dla rozwoju cyfrowych form kształcenia. Jednak wdrażanie projektów z zakresu nauk humanistycznych wymaga dogłębnego poznania posiadanych zasobów oraz dostępnych narzędzi analizy. Wbudowanie cyfrowego kształcenia do istniejących form funkcjonowania bibliotek wymaga zmiany roli i wizerunku bibliotek i bibliotekarzy. W wielu wypadkach wymaga to rozszerzenia obowiązków i kompetencji z zakresu kolektywnego nauczania oraz zarządzania zasobami cyfrowymi.



Technology-Centered Academic Library Partnerships and Collaborations/ Brian Doherty. Hershey: IGI Global Disseminator of Knowledge, 2016. ISBN 978-1522503231.

Wobec zmieniających się potrzeb społeczeństwa wiele instytucji akademickich musi podjąć walkę o coraz bardziej skąpe zasoby finansowe. Do tej pory biblioteki stanowiły centrum życia akademickiego. Dosłownie i w przenośni tworzyły jego centralny, najważniejszy punkt. Obecne cięcia budżetowe zmuszają je do poszukiwania nowych szans współpracy i źródeł dochodów, które pozwoliłyby im na dalsze świadczenie usług i wspieranie pracy studentów oraz kadry akademickiej. Książka opisuje inicjatywy podejmowane przez bibliotekarzy akademickich z różnymi partnerami w celu dalszego świadczenia usług dla ich czytelników, ze szczególnym uwzględnieniem cyfrowych narzędzi podejmowania ww. współpracy. Opisując wyniki badań nad różnymi formami współpracy oraz porozumieniami instytucjonalnymi, pokazując także korzyści z nich płynące, książka ta stanowi ważną pozycję dla bibliotekarzy, naukowców, kadry zarządzającej oraz specjalistów z zakresu informacji naukowej.

Spotkania naukowe

Konferencje i seminaria polskie

opracowanie Piotr Rudera

Konferencja Naukowa „Bibliologia, bibliotekarstwo, informacja naukowa”

http://www.bg.umed.lodz.pl/images/konferencja/konferencja_program.pdf

29 lutego 2016 r. odbyła się konferencja zorganizowana przez Centrum Informacyjno-Biblioteczne Uniwersytetu Medycznego w Łodzi. Obrady przeprowadzono w trzech sesjach, poświęconych: bibliologii i informacji naukowej, bibliotekarstwu i nowoczesnym bibliotekom.

Seminarium „Biblioskan – monitoring i ewaluacja w bibliotekach publicznych”

<http://fundacjafenomen.pl/biblioskan>

15 marca 2016 r. w Łodzi miało miejsce seminarium zorganizowane przez Fundację Normalne Miasto – Fenomen oraz Katedrę Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Łódzkiego, poświęcone badaniom jakości obsługi czytelników. Celem „Biblioskanu” była prezentacja raportu „Tajemniczy klient: wnioski i rekomendacje z badania jakości obsługi czytelnika” przygotowanego przez Fundację Normalne Miasto-Fenomen. W seminarium wzięli udział zarówno teoretycy, jak i dyrektorzy bibliotek publicznych. W ramach projektu zrealizowano szereg analiz, przeprowadzono badania i audyty, wykonano raporty, które dały podstawę do wydania publikacji *Biblioskan. Monitoring i ewaluacja w bibliotekach publicznych* pod redakcją Aleksandry Marciniak, Pauliny Milewskiej i Iwony Sójkowskiej.

Konferencja Naukowa „Książka i technologie w przeszłości i dziś”

<https://drive.google.com/drive/folders/0Bw4xmWPr3g3CQWttNnpXRnE5MDg>

W dniach 15–16 marca 2016 r. odbyła się w Warszawie Konferencja Naukowa „Książka i technologie w przeszłości i dziś”, zorganizowana przez Instytut Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego oraz Polskie Towarzystwo Bibliologiczne Oddział Warszawski. Przedmiotem konferencji były różnorodne relacje pomiędzy bytem książki a technologiami, związanymi m.in. z przygotowaniem publikacji, dystrybucją, promocją oraz odbiorem książki. W trakcie obrad rozpatrywano książkę także jako narzędzie służące rozwojowi techniki.

Open Education Global Conference 2016

<http://conference.oeconsortium.org/2016/>

W dniach 12–14 kwietnia 2016 r. odbyło się w Krakowie międzynarodowe wydarzenie pt. „Open Education Global Conference”. Organizatorzy konferencji: Open Education Consortium i Akademia Górniczo-Hutnicza zadbali o stworzenie warunków do międzynarodowej dyskusji na temat otwartych zasobów edukacyjnych (Open Educational Resources), otwartego dostępu (Open Access) i otwartych narzędzi (*open source*) oraz wymiany praktyk w gronie akademików i działaczy na rzecz otwartości w edukacji i nauce. Motywem przewodnim wydarzenia była „Convergence Trough Collaboration”, a kolejne sesje poświęcone były współpracy, dzieleniu się najlepszymi praktykami i rezultatami badań.

V Ogólnopolska Konferencja Naukowa z cyklu „Książka, Biblioteka, Informacja – między podziałami a wspólnotą”

<http://www.ujk.edu.pl/ibib/konferencja/>

Kolejne spotkanie naukowe poświęcone przeszłości, teraźniejszości i przyszłości książki odbyło się 25–26 kwietnia 2016 r. w Kielcach. Organizatorem wydarzenia był Instytut Dziennikarstwa i Informacji Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach. Konferencja podzielona została na dwa dni, podczas których debaty poświęcone były zagadnieniu kulturotwórczej roli książki i biblioteki oraz w jakim stopniu może ona współtworzyć kulturę „społeczeństw otwartych”. W trakcie obrad zwrócono także szczególną uwagę na miejsce człowieka – twórcy, pośrednika i odbiorcy – w złożonym procesie komunikowania społecznego: lokalnym, regionalnym i globalnym.

X Bałtycka Konferencja „Zarządzanie i Organizacja Bibliotek” pod hasłem: „Zarządzanie Jakością. Nowe rozwiązania w działalności biblioteczno-informacyjnej”

http://www.sbp.pl/konferencje/konferencja/informacje_ogolne?konferencja_id=14366

Jubileuszowa 10. edycja Bałtyckiej Konferencji „Zarządzanie i Organizacja Bibliotek” odbyła się w dniach 11–13 maja 2016 r. w Gdańsku. W trakcie konferencji poruszone zostały zagadnienia dotyczące wdrażania w bibliotekach, ośrodkach informacji i instytucjach kultury, systemów zarządzania jakością (ISO, TQM, Serquel i in.). Z uwagi na temat przewodni konferencji dyskusja obejmowała także zagadnienia współczesnej filozofii jakości w bibliotekach, a także o standardów ewaluacji bibliotek cyfrowych i repozytoriów instytucjonalnych w Polsce i na świecie.

7. Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej „Rozmowy o bibliotekach”

<http://7kbpl.systemcoffee.pl/index.php?id=1>

Podczas siódmej Konferencji Biblioteki Politechniki Łódzkiej kontynuowano przyjętą podczas poprzednich edycji formułę, w ramach której podejmowano „Rozmowy o bibliotekach”. Miejscem obrad był Rogów, gdzie w dniach 22–24 czerwca 2016 r. prowadzono dyskusję nad zaprezentowanymi przez prelegentów zagadnieniami, które dotyczyły trzeciego medium w bibliotece w kontekście audiobooków, nowych technologii i zmian w przestrzeni bibliotecznej. Jeden z bloków tematycznych poświęcony był systemowi kształcenia bibliotekarzy w Polsce, ale uwaga w innym panelu zwrócona została także na badania satysfakcji użytkowników księżnic.

Digital Humanities

<http://dh2016.adho.org/>

Konferencja poświęcona humanistyce cyfrowej zaplanowana została na 6 dni, w trakcie których wygłoszone były referaty poświęcone społecznym, instytucjonalnym, globalnym, wielojęzycznym oraz wielokulturowym wymiarom humanistyki cyfrowej. Wśród prelekcji poruszono również zagadnienie zastosowania metod ilościowych i statystycznych w badaniach tekstu, a także miejsca humanistyki cyfrowej w nauczaniu akademickim. Konferencja odbyła się w dniach 11–16 lipca 2016 r. z inicjatywy Uniwersytetu Jagiellońskiego i Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie, przy współpracy Alliance of Digital Humanities Organizations.

V Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy

<http://www.bibliotech.pwr.edu.pl/strona-tytulowa/>

Organizatorem V Wrocławskich Spotkań Bibliotekarzy było Centrum Wiedzy i Informacji Naukowo-Technicznej Politechniki Wrocławskiej oraz Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Wrocławskiego. Obrady przeprowadzone w dniach 15–16 września 2016 r. we Wrocławiu skupione były wokół trzech głównych zagadnień: miejsca biblioteki w uczelni i regionie, systemu informacji o szkolnictwie wyższym POL-on oraz roli bibliotek oraz zasobów elektronicznych bibliotek.

Konferencja Naukowa „Czasopisma naukowe w bibliotekach – zmierzch czy świt?”

<http://www.bg.ug.edu.pl/konferencja/>

19–20 września 2016 r. w Gdańsku odbyła się konferencja naukowa: „Czasopisma naukowe w bibliotekach – zmierzch czy świt?”. Jednym z pretekstów do podjęcia tematu roli czasopism naukowych w bibliotekach była 20. rocznica utworzenia na serwerze

Biblioteki Uniwersytetu Gdańskiego Centralnej Kartoteki Tytułów Czasopism. Konferencja była próbą całościowego spojrzenia na problematykę czasopism oraz na nowe funkcje biblioteki z nimi związane w kontekście zmian technologicznych i zmieniających się preferencji czytelnich użytkowników.

Ogólnopolska Konferencja Naukowa „Czytelnicy – zasoby informacji i wiedzy. Tradycja i przemiany w czasach kultury cyfrowej i Internetu”

<http://www.umcs.pl/pl/aktualnosci,7300,konferencja-naukowa-czytelnicy-zasoby-informacji-i-wiedzy,32483.htm>

W dniach 6–7 października 2016 r. do Lublina przyjechali badacze zajmujący się zagadnieniami związanymi z czytelnictwem, przemianami technologicznymi w bibliotekach i otwartą nauką. Organizatorzy: Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Biblioteka Główna Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Zespół Historii Książki i Bibliotek przy Komitecie Nauk Historycznych Polskiej Akademii Nauk przygotowali dla uczestników przestrzeń do dyskusji nad aktualnym stanem badań naukowych i prezentacji rozwiązań praktycznych w obrębie nakreślonych wyżej tematów.

„Małopolskie Forum Bibliotek 2016. Kierunek: integracja”

<http://www.uj.edu.pl/web/mfb>

W dniach 26–27 października 2016 r. odbyło się w Krakowie „Małopolskie Forum Bibliotek 2016. Kierunek: integracja”. Celem wydarzenia była integracja szeroko pojętego środowiska związanego z polskim bibliotekarstwem – pracowników bibliotek, przede wszystkim akademickich i publicznych, bibliotekoznawców i bibliotekarzy, wreszcie przedstawicieli firm oferujących usługi dla bibliotek oraz ich odbiorców. Wiodące hasła forum: integracja środowiska – integracja działań – integracja metadanych, były wspólną osią zaprezentowanych podczas spotkania referatów, skupionych wokół dwóch głównych nurtów tematycznych. Pierwszy z nich obejmował zagadnienie integracji i standaryzacji działań bibliotek jako dostawców wysokiej jakości danych bibliograficznych. Drugim obszarem, wokół którego prowadzono dyskusje, była integracja środowiska bibliotekarskiego w sensie organizacyjnym.

Konferencje zagraniczne

opracowanie Piotr Rudera

American Library Association 2016. Conference&Exhibition June, 23–28.2016

<http://2016.alaannual.org/>

Stowarzyszenie Bibliotek Amerykańskich zorganizowało w dniach 23–28 czerwca 2016 r. konferencję dla badaczy i praktyków z różnych zakątków świata. Konferencji towarzyszyła rozbudowana forma targów, podczas których prezentowali się przedstawiciele producentów oprogramowania i nowych technologii w branży bibliotekarskiej. Konferencja była okazją do prowadzenia dyskusji na temat bieżących problemów dotyczących funkcjonowania i roli bibliotek.

Liber Conference 2016: „Libraries Opening Paths to Knowledge”.

<http://libereurope.eu/events/>

W dniach 29 czerwca–1 lipca 2016 r. odbyła się w Helsinkach konferencja Stowarzyszenia Europejskich Bibliotek Naukowych LIBER. Tegoroczna edycja konferencji powstała dzięki współpracy Biblioteki Narodowej w Finlandii, Biblioteki Uniwersyteckiej w Helsinkach oraz Fińskiego Stowarzyszenia Badań Bibliotek. Konferencja w znacznym stopniu poświęcona była kwestiom otwartej nauki i cyfrowej humanistyki.

82. World Library and Information Congress

<http://www.ifla.org/annual-conference>

W dniach 13–19 sierpnia 2016 r. w Columbus (Ohio) w Stanach Zjednoczonych odbył się 82. Światowy Kongres Bibliotekarstwa i Informatyki IFLA, którego tematem przewodnim były *Pomysły i innowacje (Invention and innovation)* w interdyscyplinarnym ujęciu na styku nauki, przemysłu i informatologii. W programie konferencji znalazło się wiele referatów na bardzo różnorodne tematy, poruszających społeczne, prawne, psychologiczne i techniczne aspekty działalności bibliotek. Kongres IFLA zgromadził 3 500 przedstawicieli z różnych ośrodków, którzy uczestniczyli w tegorocznej edycji. Podczas kongresu uczestnicy mogli wziąć udział w około 220 sesjach i spotkaniach warsztatowych, w trakcie których wygłoszonych zostało kilkaset referatów i prelekcji. Kolejna 83. Edycja Kongresu IFLA odbędzie się we Wrocławiu w dniach 19–25 sierpnia 2017 r.

The European Conference on Information Literacy (ECIL)

<http://ecil2016.ilconf.org/>

Konferencja poświęcona tematyce *information literacy* zorganizowana została w dniach 10–13 października 2016 r. W tym roku odbyła się czwarta edycja konferencji, której motywem przewodnim było *information literacy* i jego rola integracyjna w społeczeństwie. Jej celem była wymiana wiedzy i doświadczeń specjalistów informacji, specjalistów ds. mediów i przedstawicieli innych obszarów, dla których zagadnienie zdobywania umiejętności organizowania wiedzy i posługiwania się nią stanowi przedmiot zainteresowań badawczych.

The 13th Annual Open Education Conference

<http://openedconference.org/2016/>

W dniach 2–4 listopada 2016 r. w Richmond (Stany Zjednoczone) odbyła się konferencja poświęcona otwartej edukacji. Podczas trzydniowych obrad wygłoszonych zostało ponad 150 referatów, których motywem przewodnim była rola idei otwartości w różnych dyscyplinach naukowych, ze szczególnym uwzględnieniem etyki otwartości oraz praktyk stosowanych w ramach otwartej edukacji.

Redakcja zaprasza wszystkich autorów do współpracy.
Zapraszamy na stronę czasopisma na portalu Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich.
Materiały do kolejnego numeru można nadsyłać na adres:
maja.wojciechowska@gmail.com

Informujemy, że wersją referencyjną czasopisma jest jego wersja drukowana.