

Матеріали шостої міжнародної науково-практичної конференції, 10–11 вересня 2015 року

## СЕКЦІЯ 4

УДК 024

Kurek-Kokocińska S.  
Uniwersytet Łódzki

### ZACHOWANIA CZYTELNIKÓW I UŻYTKOWNIKÓW W BIBLIOTECE, ICH OBRAZ I REFLEKSJE NAD WSPÓŁCZESNĄ KULTURĄ INFORMACYJNĄ

Przedmiotem artykułu są współczesne realia pracy w bibliotece wynikające ze złożoności kontaktów z czytelnikami i użytkownikami. Podstawę źródłową stanowią teksty polskie i obce (wypowiedzi bibliotekarzy, tematyczne piśmiennictwo naukowe) z lat 1998-2014. Przedstawiono obraz środowiska czytelników i użytkowników pod kątem ich zachowań w bibliotece. Wyróżniono następujące wątki: 1. sposób bycia osób, 2. zachowania merytoryczne (świadczące o kompetencjach użytkowników i odnoszące się do kompetencji bibliotekarzy), 3. presja czytelników i użytkowników (jako sposób zachowywania się części osób w zamiarze uzyskania przez nich celów nie mieszczących się w profilu działań biblioteki). Uwzględniono treści regulaminów bibliotek i rozważono zachowania osób odwiedzających biblioteki w zakresie: 1) sposobu bycia wobec innych osób korzystających z biblioteki, 2) sposobu postępowania w stosunku do mienia instytucji bibliotecznej i 3) do jej pracowników. Sformułowano sugestie w zakresie dążenia do pomniejszenia rozmiaru zachowań niepożądanych i pobudzenia dobrych praktyk poszerzania wiedzy za pośrednictwem biblioteki.

**Słowa kluczowe:** zachowania czytelników i użytkowników, instytucja biblioteczna, bibliotekarz.

Kurek-Kokocińska S.

### BEHAVIOUR OF LIBRARY READERS AND USERS, THEIR IMAGE AND REFLECTIONS ON MODERN INFORMATION

The subject of this article is a contemporary reality of libraries' employees resulting from complexity of contacts with readers and users. The basis for this article comprises of Polish and foreign sources (statements of librarians, thematic scientific literature) dating from 1998 to 2014. It aims to show a picture of the environment of readers and users in terms of their behavior in the library.

The following topics were discussed: 1. Overall culture and manner of persons visiting libraries, 2. Substantive behaviors (indicating the competence of users and referring to the competence of the librarians), 3. Pressure of readers and users (as a mode of behavior of persons whose objectives do not fall within the scope of libraries profiles).

Libraries' internal regulations as well as behaviors of visitors were analyzed in terms of: 1) the way of acting towards other people using the library, 2) behavior in relation to the property of a library institution and 3) to its employees. Suggestions were formulated in order to decrease the size of unwanted behaviors and to stimulate good practices in knowledge expansion through the library.

**Keywords:** behaviour of library readers and users, library institution, librarian.

## ПОВЕДІНКА ЧИТАЧІВ І КОРИСТУВАЧІВ У БІБЛІОТЕЦІ, ЇХНІ ТИПАЖІ І РОЗДУМИ НАД СУЧАСНОЮ ІНФОРМАЦІЙНОЮ КУЛЬТУРОЮ

Предметом дослідження, підсумки якого висвітлюється у статті є реальний стан особливостей праці в сучасній бібліотеці, як результат взаємовідносин між бібліотекарем і читачем або користувачем. Джерельну базу складають польські і закордонні тексти: тематична наукова література і зафіксовані думки бібліотекарів, опубліковані протягом 1998–2014 рр. Представлено середовище читачів і користувачів з точки зору їхньої поведінки у бібліотеці.

Виокремлено наступні чинники: 1) спосіб життя осіб, 2) способи поведінки, (що свідчать про компетенцію користувачів як віддзеркалення компетенції бібліотекарів); 3) форми «тиску» читачів і користувачів на бібліотекаря (як способу поведінки частини осіб, з метою досягнення окреслених цілей, які виходять поза рамки профілю діяльності бібліотеки). Представлено фрагменти з правил користування бібліотеками і проаналізовано поведінку відвідувачів наступним чином: 1) спосіб поведінки в стосунку до інших користувачів, 2) спосіб поведінки по відношенню до статусу установи (бібліотеки) і 3) до її працівників. Сформульовано міркування і пропозиції, скеровані на зменшення діапазону небажаної поведінки і стимулювання до позитивних прикладів сприйняття бібліотеки як місця для поширення знань.

**Ключові слова:** поведінка читачів і користувачів, бібліотечна інституція, бібліотекар.

**Wprowadzenie.** Praca z czytelnikiem i usługi informacyjne należą do głównych zadań zawodów bibliotekarskich i informacyjnych. Literatura przedmiotu obfituje w teksty, które zawierają w sobie charakterystyki działań bibliotekarzy na rzecz osób i grup społecznych w ujęciu historycznym i współczesnym. Dodać należy terazniejsze relacje z sondaży i większych badań, pokazujące korzystanie z bibliotek, ich zbiorów oraz warsztatu informacyjnego. Prace takie zwykle kończą wnioski, postulujące dalsze natężone prace oraz koncentrację uwagi i siły na utrzymaniu i pozyskaniu zainteresowania użytkowników oraz na ich potrzebach.

**Temat i jego uzasadnienie.** Pozycja, jaką w dziedzinie komunikacji w bibliotece nadano dziś czytelnikowi i użytkownikowi niejako wyczuła i kieruje baczenie na te grupy celem poszerzenia i pogłębienia refleksji na temat użytkowania biblioteki. Skądinąd wiadomo, że publiczność biblioteczna jest niejednorodna. Ten wzgląd miał przecież wpływ m.in. na powołanie do życia poszczególnych typów bibliotek, zróżnicowanie ich zadań i form pracy. Wypada chociaż wspomnieć, że z środowiska The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) wyszło szereg dokumentów / wytycznych dotyczących się obsługi bibliotecznej poszczególnych środowisk społecznych<sup>1</sup>.

Przedmiotem tego artykułu jest środowisko użytkowników, jednak nie pod kątem opisu potrzeb poszczególnych grup i ich realizacji w bibliotece, ale w obrazie zarysowanym przez bibliotekarzy.

**Źródła i metoda.** Istnieje grupa tekstów polskich i obcych, których autorzy, na podstawie swojej praktyki i obserwacji klientów bibliotek, formułują spostrzeżenia warte uwagi. Dopełnieniem materiału źródłowego są relacje z badań opisujących i rzucających światło na zbiorowość użytkowników współczesnej biblioteki.

W świetle uwzględnionych wypowiedzi elementem charakterystyki środowiska odbiorców usług bibliotecznych są określone zachowania, składające się w gruncie rzeczy na stosunek publiczności

<sup>1</sup> Należą do tej grupy dokumentów m.in.: *Działalność bibliotek publicznych: wytyczne IFLA* (pol. 2002); *Wytyczne IFLA dla bibliotek obsługujących młodzież* (pol. 2011); *Wytyczne IFLA dla bibliotek dziecięcych* (pol. 2004); *Wytyczne IFLA dla bibliotek obsługujących niemowlęta i małe dzieci (do 3 lat)* (pol. 2008); *Wytyczne IFLA dla bibliotek szkolnych* (pol. 2003); *Kompetencje informacyjne w procesie uczenia się przez całe życie* (pol. 2011).

bibliotecznej do tej instytucji i jej działań. Należy dodać, że rozróżnia się trzy rodzaje korzystania z biblioteki: 1) ze zbiorów, 2) ze zbiorów i z miejsca oraz 3) jedynie z miejsca [1].

**Zagadnienia.** Obraz użytkowników, jaki wyłania się z przeanalizowanego piśmiennictwa, pozwala wyróżnić kilka wątków:

1. sposób bycia,
2. zachowania merytoryczne (świadczące o kompetencjach użytkowników i odnoszące się do kompetencji bibliotekarzy),
3. presja czytelników i użytkowników.

Powyższe zagadnienia są składowymi elementami samodzielnych tematów, wchodzących w zakres różnych dziedzin. To pokazuje tym większą złożoność komunikacji bibliotekarza z użytkownikiem, nie licząc kolejnego, istotnego problemu osobowości uczestników-aktorów różnych ról w procesie komunikacji, który następuje w przestrzeni bibliotecznej [2].

Zachowania, składające się na obraz klientów bibliotek odnosić należy:

- - do sposobu bycia i postępowania wobec innych osób korzystających z biblioteki,
- - do mienia instytucji bibliotecznej,
- - do jej pracowników.

Nie podejmuję się tu pełnego zestawienia zachowań, jakie napotyka w swojej pracy bibliotekarze. Można wątpić, czy to byłoby w ogóle możliwe, ale i czy potrzebne. Nie mniej jednak, prymat użytkownika w świecie bibliotecznym, którego środowisko bibliotekarskie chce i ma za zadanie wspierać w dostępie do wiedzy i tekstów kultury, rozwijać umysłowo i duchowo, wypełniać wolny czas, utrzymywać więzi w przestrzeni lokalnej itd. wymaga, aby poszerzyć pole widzenia. Można w ten sposób pokazać, choćby szkicowo, realia biblioteczne, towarzyszące potrzebnym i chlubnym działaniom.

**Sposób bycia.** Użytkownik świadomy roli biblioteki korzysta z niej w sposób naturalny, właściwy instytucjom publicznym. Jak wiadomo szczegółowe zasady określa regulamin, jednak nawet nie znając dokładnie zawartych tam przepisów, użytkownik, który wie i zdaje sobie sprawę z miejsca, jakie w świecie instytucjonalnym zajmuje biblioteka, respektuje reguły.

Użytkownik ma zarówno prawa, jak i obowiązki. Nawet pobieżny przegląd regulaminów pozwala stwierdzić, że prawa użytkowników są dość podobne. Jest to m.in. prawo do wypożyczeń, do korzystania z czytelni i ich wyposażenia (księgozbiorów, komputerów, in. urządzeń), do korzystania z pomocy pracowników biblioteki.

Inwentarz obowiązków uwzględnia mniej lub bardziej rozbudowane zasady dotyczące np. korzystania z księgozbioru, użytkowania dostępnych technologii, przyjętych zwyczajowo w bibliotece norm życia społecznego i in. Użytkownik powinien: «dbać o powierzone materiały biblioteczne, w szczególności chronić je przed zgubieniem, uszkodzeniami mechanicznymi lub zabrudzeniem, zaniechać podkreśleń tekstu, czynienia uwag na marginesie»; «przestrzegać zasad współżycia społecznego, zachowywać ciszę i czystość w pomieszczeniach Biblioteki, przestrzegać zakazu palenia, spożywania posiłków i alkoholu oraz zakazu używania i ładowania telefonów komórkowych»<sup>2</sup>. Ustalenia w zakresie sposobu obchodzenia się ze zbiorami i zachowania w bibliotece to swoiste «przepisy porządkowe» (odnośnie np. wnoszenia posiłków, napojów, używania e-papierosów, wyjmowania kart katalogowych z szuflad, zachowania ciszy i porządku)<sup>3</sup>, zakazujące m.in. przebywania na terenie biblioteki osobom, «które swoim zachowaniem zakłócają pracę czytelnikom i pracownikom biblioteki, o brudnym, niechlujnym wyglądzie, nieznośnym zapachu»<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> R. IV p. 2 i 5 *Regulaminu korzystania z materiałów bibliotecznych i usług Biblioteki Publicznej w Dzielnicy Śródmieście m.st. Warszawy* [dostępny online]. Dostęp <http://www.biblioteka.waw.pl/images/stories/biblioteka/ogloszenia/2013/regulamin/regulamin21052013.pdf> [odczyt 12.07.2015].

<sup>3</sup> Art. 8 *Regulaminu korzystania z Biblioteki Narodowej* [dostępny online]. Dostęp <http://www.bn.org.pl/download/document/1397479256.pdf> [odczyt 12.07.2015].

<sup>4</sup> Par. 1 punkt 11 *Regulaminu korzystania ze zbiorów Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej im. Marszałka Józefa Piłsudskiego w Łodzi*. Dostępny online. Dostęp [http://www.wbp.lodz.pl/pliki/regulamin\\_2015\\_02\\_24.pdf](http://www.wbp.lodz.pl/pliki/regulamin_2015_02_24.pdf) [odczyt 12.07.2015].

Przyjmując założenie profesjonalizmu bibliotekarzy należy sądzić, że to od gości biblioteki w dużym stopniu zależy przebieg procesów informacyjnych oraz realizacja celów założonych przez każdego z użytkowników. Występują jednak sytuacje, w których sposób postępowania osób korzystających z biblioteki zakłóca normalny proces komunikacji. Ogólna charakterystyka wyłoniona z piśmiennictwa przytłacza ciężarem swoich znaczeń. Ten wręcz nieprawdopodobny obraz ukonkretniają jednak opisy przybliżające realia biblioteczne.

Zachowaniem użytkowników, z którym spotykają się bibliotekarze, i które rzutuje na zdobywanie wiedzy w bibliotece, są głośne rozmowy osób tam przebywających. Staje się to problemem, gdy przeszkadza w pracy innym osobom [3], powodując ich gniew i frustrację. Z opisów i badań wynika, że zasadę ciszy w czytelnicy naruszają nie tylko młodzi użytkownicy [1], ale też seniorzy. Irytujące stało się w bibliotece korzystanie przez czytelników i użytkowników z telefonów komórkowych i podobnych urządzeń [4].

Inną grupę zachowań, która przysparza kłopotów w obsłudze gości biblioteki są praktyki «niekonwencjonalne» części czytelników, jak mówienie do siebie, żucie gumy (i przylepianie jej gdziekolwiek), głośna zabawa itp. [4]. Przez pewien czas podłożem konfliktów w bibliotece było używanie jej sprzętu, np. komputerów, niezgodnie z przeznaczeniem, czego ekstremalnym przykładem jest oglądanie<sup>5</sup> i drukowanie materiałów pornograficznych w dziale dziecięcym biblioteki [4].

Stosunkowo częstym zachowaniem, które wraz z innymi współtworzy obraz środowiska użytkowników, jest monopolizowanie przez nich materiałów bibliotecznych [4]. Jak można rozumieć, mieści się tu m.in. nieoddawanie książek w terminie, przetrzymywanie materiałów bibliotecznych przy stoliku w czytelnicy, «ukrywanie» książek w bibliotekach z wolnym dostępem polegające na umieszczaniu woluminów w sobie wiadomych zakamarkach biblioteki i in.

Do zachowań irytujących bibliotekarzy i czytelników zalicza się gubienie książek, niszczenie ich przez część użytkowników (rysowanie, zaznaczanie i notowanie trwałymi środkami pisarskimi, wycinanie obrazków, wrywanie kartek i in.), nie licząc przestępstw kradzieży oraz innych przypadków wandalizmu [3, 4, 1, 5].

Charakterystykę obrazu użytkownika w tym punkcie powiększają naganne czyny wobec bibliotekarzy. W piśmiennictwie jest mowa m.in. o użytkownikach wymyślających bibliotekarzom zarówno bezpośrednio, podczas obecności w bibliotece, jak też przez telefon czy przy użyciu nowych technologii (e-mail, fax, narzędzia społecznościowe) [3, 4].

**Zachowania merytoryczne.** «Nowoczesny użytkownik biblioteki akademickiej bywa roszczeniowy i wymagający, ale w dużej mierze docenia kompetencje bibliotekarzy i możliwości oferowane przez bibliotekę» [6, s. 91].

Z praktyki i uważnej obserwacji zrodził się tekst opisujący zachowania użytkowników agencji informacyjnej Biblioteki Głównej Uniwersytetu w Bydgoszczy. Jak należy rozumieć, samodzielne korzystanie przez użytkowników z zasobów bibliotecznych online, celowo tworzonych z myślą o dogodnym ich użytkowaniu, przynosi satysfakcję zespołowi bibliotekarzy. Ta żartobliwie opisana grupa, to użytkownicy «zaprawieni w bojach, którzy doskonale radzą sobie zarówno z warsztatem, jak i strategią wyszukiwawczą i selekcją materiałów».

<sup>5</sup> O tym, że zagadnienie to jest nadal ważne świadczyć mogą zapisy w aktualnych regulaminach bibliotek. Przykładowo w *Regulaminie korzystania z materiałów bibliotecznych i usług Biblioteki Publicznej w Dzielnicy Śródmieście m.st. Warszawy* z 2013 r., zabroniono używania komputerów bibliotecznych (R. VIII, par. 29 p. 5) do: «wykorzystywania Internetu do popełniania czynów niezgodnych z prawem, tj. działań naruszających ustawę o prawie autorskim, korzystania ze stron zawierających pornografię lub sceny drastyczne oraz stron propagujących przemoc. Dostęp do Internetu nie może również służyć do przeglądania i rozpowszechniania materiałów o treści obraźliwej uczucia innych oraz stron towarzyskich, służących tylko rozrywce».

*Regulamin korzystania ze zbiorów Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej im. Marszałka Józefa Piłsudskiego w Łodzi* zaktualizowany w lutym 2015 r. w par. 17. punkt 10 stwierdza: «Zabrania się wykorzystywania komputerów do popełniania czynów zabronionych prawem. Zabronione jest przeglądanie stron internetowych zawierających treści pornograficzne, rasistowskie oraz sprzeczne z prawem i zasadami współżycia społecznego. Zabronione jest korzystanie z gier komputerowych. [...] Zabrania się używania Internetu do prowadzenia działalności komercyjnej, rozsyłania treści o charakterze reklamowym».

W obserwacjach odnoszących się do środowiska użytkowników biblioteki publicznej, wola osób do samodzielnego korzystania przez nich z katalogu i zbiorów cieszy specjalistów bibliotekarstwa. Takie postawy niejako budują komunikację na określonym poziomie właściwym instytucji mającej w swojej pieczy m.in. zarządzanie zbiorami. Jak czytamy: «[...] zamiast słyszeć odwieczne pytanie: «czy jest (to lub owo)», bibliotekarz może zaobserwować, jak czytelnik [...] wyszukuje w katalogu pożądaną pozycję, by następnie znaleźć ją na półce. [...] a twarz jego wyraża radosne pragnienie zatopienia się w lekturze zaraz po powrocie w domowe pielesze» [7, s. 11]. (W żartobliwej klasyfikacji czytelników tej autorki jest to czytelnik wzruszający).

Należy sądzić, że pragnieniem odpowiedzialnych bibliotekarzy jest to, aby potrzeba czytania i zdobywania wiedzy oraz umiejętność korzystania przez osoby z narzędzi informacyjno-wyszukiwawczych rozwinęła się w kierunku intensywnego partycypowania w kulturze informacyjnej. Jej poszczególne elementy składające się na systemy informacyjno-wyszukiwawcze różnych rodzajów, tworzy od szeregu lat i nadal ulepsza bibliotekarstwo i pokrewna mu dziedzina informacji naukowej. Człowiek żądny wiedzy i zainteresowany korzystaniem z dóbr kultury za pośrednictwem biblioteki odpowiadałby dużej skali wyzwaniom, do jakiej są przygotowani wykształceni bibliotekarze.

Jednak «czytelnik wzruszający» zdaje się być w mniejszości w zestawieniu z typem zachowań pozostałych, występujących w bibliotece publicznej, opisanych przez Barbarę Waniczek. Jak się dowiadujemy, bytność w bibliotece dyktowana jest też względami spoza pierwszoplanowych działań i usług. Motywacje te oddają żartobliwe określenia, m.in. czytelnik towarzyski, czytelnik macierzyński, czytelnik dorabiający.

Zachowania użytkowników w kontekście umiejętności korzystania przez nich z narzędzi biblioteczno-informacyjnych często ujawniają słabość, a także pewną bezradność poruszania się na niwie zasobów informacji. Obraz użytkowników skoncentrowany na aspektach dostępu do informacji i do treści odnosi się do części środowiska klientów biblioteki, która ma potrzeby zdobywania wiedzy.

Bibliotekarze z łatwością rozpoznają (diagnozują) skalę i charakter celowego wsparcia. Użytkownicy niechętni pomocy ze strony bibliotekarzy (żartobliwie porównani do «Zosi samosi») dowiadują się o nieznanym im możliwościach wyszukiwania i selekcji informacji wartościowych odpowiednich do realizowanego tematu i celu. Użytkownicy uparcie i cierpliwie poszukujący potrzebnych informacji przy użyciu znanych im źródeł i narzędzi (żartobliwie porównani do «pracowitych pszczołek»), przy wsparciu specjalisty informacji odkrywają inne, kanoniczne i uznane źródła. Użytkownicy niewprawni pod kierunkiem bibliotekarza realizują przygotowane kwerendy, poszerzając przy tym swoją znajomość warsztatu informacyjnego [6].

Radość niesienia pomocy i znajdowania odpowiedzi na skomplikowane zapytania [8] należy do istoty zawodów bibliotekarskich i informacyjnych. Poczucie bycia docenianym i użytecznym łagodzi niedogodności i stres wywoływany przez negatywne zachowania użytkowników.

**Presja czytelników i użytkowników.** W świetle analizowanych tekstów obraz środowiska użytkowników uwzględnia jeszcze zachowania specyficzne, które wolno odbierać jako swoisty napór części osób w zamiarze uzyskania przez nich celów nie mieszczących się w profilu działań biblioteki.

Sugestywny przykład z tej grupy pokazuje użytkowników pozostawiających w bibliotece małe dzieci na dłuższy czas przez wiele godzin [3]. Warto dodać, że te pobyty nie łączą się z braniem udziału w imprezach celowo realizowanych dla młodszej publiczności oraz ich rodziców i opiekunów. Dość podobnie należy traktować przebywanie w bibliotece osób bezdomnych, ludzi ulicy, którzy rzecz jasna nie są zainteresowani usługami bibliotecznymi [3]. Jedną i drugą nieoczekiwana praktyka korzystania przez osoby z otwartych bibliotek stwarza problemy dyskutowane na gruncie odpowiednich nauk (etyka, pedagogika, prawo), ale też problemy organizacji pracy czy też zbędne konflikty ze społecznością innych użytkowników.

Inny rodzaj presji na bibliotekarzy wywierają osoby odwiedzające bibliotekę, ale niezdolne do nawiązania kontaktów społecznych (psychopaci) czy też fanatycy religijni i polityczni [9], manifestujący wobec bibliotekarzy i innych użytkowników swój punkt widzenia na szereg podejmowanych przez nich tematów.

Wykonywanie pracy zawodowej utrudniają bibliotekarzom osoby skonfliktowane, chcące zaangażować personel biblioteczny w prowadzony spór oraz użytkownicy permanentnie niezadowoleni z

obsługi i stanu zaopatrzenia biblioteki, którzy skarżą się i demonstracyjnie wyrażają swoje zarzuty [9]. Ten rys składający się na obraz użytkowników bibliotek uzupełnia klient-specjalista, żądający i niezbędnie potrzebujący informacji i publikacji wąsko specjalistycznych. Grupę samą w sobie stanowią w bibliotece osoby wymuszające specjalne względy, żądające od bibliotekarzy dowodów szczególnej życzliwości [9].

Jeszcze inną formą presji ze strony użytkowników są zachowania określone w literaturze monopolizowaniem czasu bibliotekarzy [4]. Łączy się z tym traktowanie biblioteki jako miejsca spędzenia czasu czy zabicia nudy [1]. Przy takim nastawieniu osoby ośmielają się wobec personelu, prezentują zachowania natrętne i dążące do poufałości [9]. Czytelnika żartobliwie nazwanego towarzyskim cechuje «przekonanie, że ktokolwiek pracuje w bibliotece, wie, że żyje zawodowo tak nudny i pozbawiony podniet, iż z utęsknieniem czeka na jego wizytę» [7]. Zdaniem bibliotekarzy, osoby takie stają się nadmiernie zadomowione w bibliotece, opowiadają anegdoty i historie swojego życia [9], popisują się znajomością drobnych szczegółów odnoszonych się do wybranej beletrystyki [7] itp.

Napór użytkowników na personel biblioteki dotyczy również załatwienia spraw spoza gestii bibliotekarzy, jak np. w zakresie porad prawnych [9] czy spraw obyczajowych. Należy jeszcze wspomnieć o molestowaniu bibliotekarek w miejscu pracy [3], które jest zachowaniem przestępczym.

**Refleksje końcowe.** Obraz użytkowników przybliżony w tej wypowiedzi nie jest, rzecz jasna, pełny. Zgodnie jednak z przyjętą metodą badania tekstów źródłowych, tj. wypowiedzi bibliotekarzy i analizy tematycznego piśmiennictwa naukowego, artykuł realizuje założony cel. Na próbie materiałów z lat 1998-2014 pokazuje współczesne realia pracy bibliotekarzy i obsługi środowiska użytkowników.

Obraz «bywalców» biblioteki w świetle analizowanych publikacji uwydatnił złożoność kontaktów z osobami korzystającymi z tych instytucji.

Z perspektywy zawodu i jego misji należy szczególnie zauważyć kontakty zawodowe użytkowników z bibliotekarzami, które przebiegają właściwie. Te możliwe są jednak tylko w relacji z częścią użytkowników, którzy są lepiej niż inni przygotowani pod względem intelektualnym i społecznym do czerpania z wiedzy, której symbolem wręcz jest biblioteka.

W obrazie użytkownika nakreślonym ręką bibliotekarzy niepokojący trend stanowią zachowania negatywne. Ustosunkowując się do tego tematu, nasuwają się przede wszystkim pytania o przyczyny zachowań niepożądanych, o ich skalę i sytuacje, w których występują oraz o możliwość zaradzenia niedobrym przypadkiem.

Procedury korzystania z biblioteki rozróżniają kilka grup osób, takich jak: 1) czytelnicy, czyli osoby wypożyczające książki, 2) użytkownicy zarejestrowani, czyli osoby korzystające również z innych usług biblioteczno-informacyjnych oraz 3) użytkownicy niezarejestrowani, czyli odwiedzający bibliotekę jeszcze w innych celach. Kolejne pytania dotyczyłyby więc zależności między przynależnością do jednej z tych grup a zachowaniami nieodpowiednimi osób. Nie orientujemy się na razie też, jak kształtuje się zależność między strukturą czytelników oraz użytkowników zarejestrowanych i niezarejestrowanych a zachowaniami, które przeszkadzają w bibliotece.

W mojej poznańczej wypowiedzi wolno się zdobyć jedynie na sugestię generalną, wywnioskowaną w następującym rozumowaniu.

Zachowania negatywne użytkowników, zrelacjonowane przez bibliotekarzy i zebrane tu w większej ilości, niespodzianie i zaskakująco pokazują, że biblioteka pozostaje miejscem szczególnym, z jej zbiorami, czytelniami, systemami informacyjno-wyszukiwawczymi. Jako taka jest miejscem pozyskiwania informacji i wiedzy, lektur oraz doświadczenia spotkań z innymi osobami obecnymi w bibliotece. Monopolizowanie przez użytkowników materiałów bibliotecznych, apelowanie przez nich do bibliotekarzy o czuwanie nad zachowaniem atmosfery w czytelni czy też korzystanie ze wsparcia kompetencyjnego specjalistów pracujących w bibliotece świadczy o tym bezspornie.

Sposób bycia osób w instytucjach, placówkach kultury i różnych innych przestrzeniach społecznych oraz ich zachowania względem innych ludzi z pewnością są wielorako uwarunkowane. Ten aspekt wykracza poza refleksję bibliotekoznawczą.

Należy jeszcze spostrzec współczesny trend bibliotekarstwa światowego polegający na dążeniu do łączenia w bibliotece różnych funkcji, niejako w odróżnieniu od jej tradycyjnych zadań. Zakłada on przede wszystkim zwiększenie atrakcyjności «starej» instytucji, ponieważ z innej epoki, dla młodszych i starszych

użytkowników. Do praktyki spotykanej w bibliotekach weszło szereg aktywności, jak np. formy teatralne i zabawowe, dyskusyjne, konkursowe, zajęcia filmowe, komputerowe itp.<sup>6</sup>, *nota bene* realizowane zwłaszcza w dużych ośrodkach, również przez innych organizatorów [10]. Tego rodzaju imprezy w budynku biblioteki bez wątpienia poszerzają pole działania instytucji bibliotecznych, ale przy tym potrzebują i uwzględniają specyficzne dla tych form metody prowadzenia zajęć. Potrzebują one też przestrzeni do uprawiania działalności charakterystycznej dla wielu różnych występów, przedstawień i imprez. Wolno zauważyć, że działania tego rodzaju popularyzują jednak też i utrwalają określony sposób bycia właściwy uczestnikom tak różnorodnych aktywnych spotkań.

Dydaktyczna skłonność i doświadczenie prowadzi mnie do końcowego wniosku o nieodzownym oddziaływaniu świata bibliotekarskiego na rozumienie przez szerokie gremia osób udziału biblioteki w życiu społecznym.

Biblioteka szuka swojego miejsca w dzisiejszym postmodernistycznym i technologicznym świecie, ma wiele do zaoferowania grupom dzieci, młodzieży i publiczności dojrzałej otwartej na przekaz kulturowy. Wydaje się, że w obliczu zmian, które mają miejsce i są akceptowane społecznie, potrzebne jest także przypominanie ludziom o roli i wartości biblioteki dla ich rozwoju intelektualnego i duchowego. Tej sprawy nie powinno się pozostawić ani znanym i ważnym programom, takim jak np. Uczenie się przez całe życie albo Program rozwoju czytelnictwa, które włączają biblioteki w orbitę celów zdefiniowanych w tych programach, ani tym bardziej licznym drobnym tekstom, które pojawiają się w piśmiennictwie i innych mediach spoza dziedziny bibliotekoznawstwa, bibliologii i informatologii. Nie bez znaczenia są programy edukacji informacyjnej (szkolenia biblioteczne) jak też szkolenia w zakresie wyszukiwania w szkołach wyższych.

Kształtowanie w społeczeństwie świadomości biblioteki wydaje się być zadaniem w imię umocnienia pojmowania jej swoistości i odrębności wśród instytucji kultury, nauki i placówek edukacyjnych. Tożsamość biblioteki, jak potwierdziły to teksty inspirujące tę wypowiedź, jest pierwotna, a jej misja niełatwa do spełniania w dzisiejszym świecie. Być może jednak – wzorem np. wysiłków na rzecz kształtowania świadomości zdrowego trybu życia – taka pozostaje powolna droga prowadząca do pomniejszenia rozmiaru zachowań niepożądanych w bibliotece, a jednocześnie kurs przyczyniający się do pobudzenia dobrych praktyk poszerzania wiedzy za pośrednictwem arsenału narzędzi, którymi dysponują biblioteki i gotowi do pomocy czytelnikom i użytkownikom bibliotekarze.

#### Wykaz wykorzystanych źródeł:

1. Soldini F., *Usages conflictuels en bibliothèque: une lecture sociologique*. «Bull. Bibl. France» 2002, nr 1, s. 4–8.
2. Morris L. R., *The enneagram and the library*. «Library Management» 1996, nr 4, s. 20–28.
3. Blessinger K. D., *Problem patrons: all shapes and sizes*. «Ref. Libr.» 2002, nr 75/76, s. 3–10.
4. Chatoos c. D., *The problem patrons: is there one in your library?* «Ref. Libr». 2002, nr 75/76, s. 11–22.
5. Ezova S. A., *Vrednyje bibliotekari, vrednyje pol'zovateli*. «Nauč. Teh. Bibl.» 1998, nr 6, s. 35–40.

---

<sup>6</sup> W raporcie opracowanym i opublikowanym w 2014 r. przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego znajdujemy dane, które pokazują aktywność bibliotek w zakresie tzw. działań niekanonicznych. «Corocznie w bibliotece odbywa się niemal 400 tys. różnego rodzaju zajęć i imprez [...]. Na jedną bibliotekę w Polsce przypada przeciętnie 48 zajęć i imprez» [s. 92]. «Najczęściej organizowane są zajęcia o charakterze edukacyjnym, które stanowią nieco mniej niż połowę wszystkich zajęć [...]. Około jedna piąta to zajęcia literackie [...]. Mniej więcej co ósma impreza to wystawa [...]». [s. 93]. Por. H. Borowski, *Co się zmieniło w bibliotekach? Program Rozwoju Bibliotek w danych Głównego Urzędu Statystycznego. Lipiec 2014*. [online]. Dostępny

[http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/Raport\\_GUS\\_2014/2014\\_09\\_22\\_Co\\_sie\\_zmienilo\\_w\\_bibliotekach\\_raport.pdf](http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/Raport_GUS_2014/2014_09_22_Co_sie_zmienilo_w_bibliotekach_raport.pdf) [odczyt 11.07.2015].

6. Kubiak M., Krzyżniak T., *Bibliotekarz jako nieocenione (i niedocenione) źródło informacji. W: Bibliotekarz, uniwersalność i innowacyjność profesji. Praca zbior. pod red. K. Domańskiej [i in.]. Bydgoszcz 2009, s. 89–97.*
7. Waniczek B., UKC, czyli Uniwersalna Klasyfikacja Czytelników. «Bibliotekarz» 2008, nr 12, s. 11–13.
8. Shuler S., Morgan N., *Emotional labor in the academic library: when being friendly feels like work. «The Reference Librarian» 2013, nr 2, s. 118–133.*
9. Badošek R., *Typologie specifických čtenářů v knihovnách. «Čtenář» 2010, nr 2, s. 66–72.*
10. Borowski H., *Co się zmieniło w bibliotekach? Program Rozwoju Bibliotek w danych Głównego Urzędu Statystycznego. Lipiec 2014. [Dostępny online]. Dostęp [http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/Raport\\_GUS\\_2014/2014\\_09\\_22\\_Co\\_sie\\_zmieniło\\_w\\_bibliotekach\\_raport.pdf](http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/Raport_GUS_2014/2014_09_22_Co_sie_zmieniło_w_bibliotekach_raport.pdf) [odczyt 12.07.2015].*

УДК 011:004+378.4

Онисько Г. Я., Дубик С. О.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

## ОНЛАЙН БІБЛІОГРАФІЯ НАУКОВЦІВ ТЕРНОПІЛЬСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО ТЕХНІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ІВАНА ПУЛЮЯ

У статті розглядається автоматизоване формування та онлайн висвітлення персональних бібліографій науковців університету.

**Ключові слова:** відкрите програмне забезпечення, персональна бібліографія.

Onysko G., Dubyk S.

## ONLINE BIBLIOGRAPHY OF SCIENTISTS FROM TERNOPIL IVAN PULUJ NATIONAL TECHNICAL UNIVERSITY

The article lays out the method of automated formation and online publication personal bibliographies of university scientists.

**Keywords:** open source software, personal bibliography.

В останнє десятиріччя вищі заклади освіти та їхні наукові бібліотеки все більшу увагу звертають на принципи вільного доступу до інформації у вигляді відкритого навчання та відкритого доступу [1] до наукових публікацій з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Принципи відкритого доступу добре узгоджуються з принципами відкритого програмного забезпечення (ПЗ) [2], яке також широко використовується в освітньому процесі у цілому світі. Успішно підтримувати власне або комерційне програмне забезпечення можуть лише його розробники, натомість відкрите ПЗ завдяки доступним джерельним кодам та документації можна підтримувати і силами технічного персоналу організації. Також відкрите ПЗ дає простір для адаптації під власні потреби та легко інтегрується з іншими програмними продуктами.

Одним із завдань наукової бібліотеки університету є створення бібліографії науковців навчального закладу. Бібліографія допомагає систематизувати розпорошені праці з різних видань і баз даних (БД), надає точні посилання на джерела та загалом сприяє комунікації дослідників. Окрім