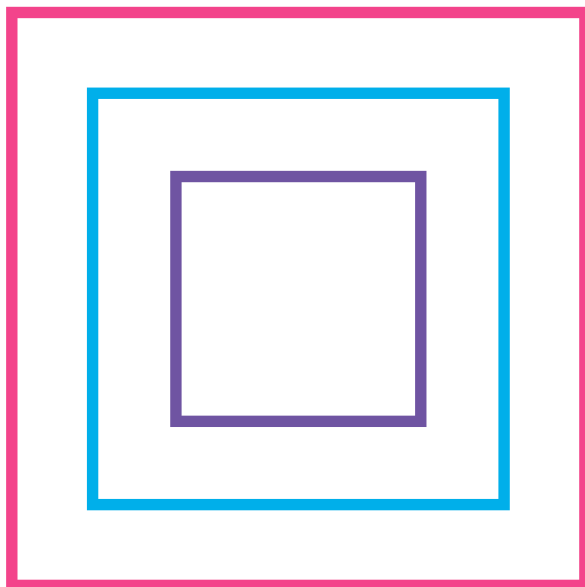


Biblioskan

Monitoring i ewaluacja w bibliotekach publicznych

pod redakcją Aleksandry Marciniak, Pauliny Milewskiej, Iwony Sójkowskiej



Realizacja projektu



Projekt realizowany w ramach programu Obywatele dla Demokracji, finansowanego z Funduszy EOG



Biblioskan

Monitoring i ewaluacja w bibliotekach publicznych

pod redakcją Aleksandry Marciniak, Pauliny Milewskiej i Iwony Sójkowskiej

Fundacja Normalne Miasto – Fenomen
Łódź, 2016

Autorzy: Jarosław Góralczyk, Magdalena Kokosińska, Aleksandra Marciniak, Paulina Milewska

Redakcja: Aleksandra Marciniak, Paulina Milewska, Iwona Sójkowska

Recenzja naukowa: dr hab. Ewa Głowacka, prof. UMK

Redakcja językowa: Iwona Sójkowska

Projekt okładki, grafika: Mariusz Milewski

Skład: Patryk Grądyś

ISBN 978-83-942649-2-5

Wydawca: Fundacja Normalne Miasto-Fenomen

www.fundacjafenomen.pl

kontakt@fundacjafenomen.pl



Książka powstała w związku z realizacją projektu “Biblioskan - kontrola obywatelska w łódzkich bibliotekach publicznych” finansowanego z Funduszy EOG w ramach programu Obywatele dla Demokracji.

www.ngofund.org.pl



Publikacja udostępniona na licencji

Creative Commons Uznanie Autorstwa 4.0 Międzynarodowe (CC BY 4.0)

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>





Wstęp Aleksandra Marciniak, Paulina Milewska, Iwona Sójkowska	5
CZĘŚĆ 1. FUNKCJONOWANIE SIECI BIBLIOTEK – PRZEGLĄD ROZWIĄZAŃ	9
Rozdział 1. Zgodnie z prawem. Analiza dokumentów obowiązujących w łódzkich bibliotekach publicznych Magdalena Kokosińska	11
Rozdział 2. Studium przypadku – trzy modele sieci Aleksandra Marciniak, Paulina Milewska, Magdalena Kokosińska	35
2.1. Jedno miasto – pięć miejskich bibliotek publicznych (Łódź)	41
2.2. Jedno miasto – jedna miejska biblioteka publiczna (Wrocław)	55
2.3. Jedno miasto – jedna biblioteka publiczna (Gdańsk)	73
CZĘŚĆ 2. ZARZĄDZANIE I KOMUNIKACJA W BIBLIOTEKACH	87
Rozdział 3. Finanse w bibliotekach. Analiza budżetów z lat 2010-2014 Aleksandra Marciniak	89
Rozdział 4. O prawie do informacji. Analiza zawartości Biuletynów Informacji Publicznej Jarosław Góralczyk	123
Rozdział 5. Biblioteki w sieci. Analiza zawartości stron internetowych i komunikacji elektronicznej Paulina Milewska	155
CZĘŚĆ 3. AUDYT OBYWATELSKI	191
Rozdział 6. Tajemniczy klient w bibliotece. Raport z badania jakości obsługi czytelnika Aleksandra Marciniak, Paulina Milewska	193
Podsumowanie Aleksandra Marciniak, Paulina Milewska, Iwona Sójkowska	237
Podziękowania	243



Sieć bibliotek publicznych w Łodzi składa się z Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej (WBP) oraz pięciu odrębnie zarządzanych Miejskich Bibliotek Publicznych (MBP), zlokalizowanych w każdej dzielnicy miasta (MBP Łódź-Bałuty, MBP Łódź-Górna, MBP Łódź-Polesie, MBP Łódź-Śródmieście, MBP Łódź-Widzew), powołanych w 1963 r. uchwałami Prezydów Narodowych Rad Dzielnicowych. Każda z bibliotek działa na podstawie własnego statutu i opracowanych wewnętrznie regulaminów oraz ma odrębny numer w Rejestrze Instytucji Kultury Urzędu Miasta Łodzi.

Łódzkie MBP współpracują ze sobą w bardzo ograniczonym zakresie. Jediną inicjatywą, która je łączy, jest konsorcjum stworzone na potrzeby wykupienia dostępu do platformy książek elektronicznych. Uczestniczą w nim cztery spośród pięciu MBP. Do każdej z sieci bibliotek należy zapisać się oddzielnie. W obowiązujących regulaminach znajdują się bardzo zróżnicowane zapisy. Każda z bibliotek ma swoją stronę internetową i własny katalog. Ponadto wiele filii prowadzi odrębne blogi. Czynniki te powodują brak spójności, a w konsekwencji przejrzystości świadczonych usług, tym samym utrudniając czytelnikom korzystanie z oferty bibliotek. Wskazane czynniki stały się punktem wyjścia do opracowania założeń projektu *Biblioskan*, który objął łódzkie MBP. WBP ze względu na strukturę organizacyjną, specyfikę zbiorów i usług, a przede wszystkim brak ścisłej współpracy i przełożenia jej działań na funkcjonowanie sieci bibliotek miejskich została wyłączona z badań.

Projekt „*Biblioskan* - kontrola obywatelska bibliotek publicznych w Łodzi” realizowany był od sierpnia 2014 r. do kwietnia 2016 r. przez Fundację Normalne Miasto-Fenomen. Środki finansowe na jego realizację pozyskano z Funduszy EOG w ramach programu Obywatele dla Demokracji. Celem projektu była diagnoza stanu łódzkich bibliotek publicznych, kontrola w zakresie wykonywania powierzonych im zadań publicznych oraz wypracowanie rekomendacji dla poprawy jakości świadczonych usług i podniesienia efektywności działań. W projekcie przewidziano nie tylko monitoring, ale również rzecznictwo na rzecz bibliotek miejskich, a także promowanie ich oferty wśród mieszkańców i bywalców Łodzi.

Wstępnie realizatorzy zakładali przeprowadzenie kontroli jakości obsługi użytkowników we wszystkich placówkach z wykorzystaniem metody „tajemniczy klient”. W miarę dopracowywania koncepcji badań zdecydowano, że zasadne będzie także przeprowadzenie analizy dokumentów MBP. W Łodzi nie opracowano dotychczas zbiorczych zestawień czy analiz porównujących prace poszczególnych bibliotek. Brakuje też kompleksowych statystyk, podsumowujących działalność pięciu miejskich placówek.

Ostatecznie na działania projektowe złożyły się:

1. Diagnoza funkcjonowania łódzkich MBP opracowana w oparciu o:

- analizę dokumentów podstawowych dla funkcjonowania MBP w Łodzi (regulaminy i statuty) z uwzględnieniem ich zgodności z obowiązującymi przepisami prawa,
- analizę dokumentów finansowych (sprawozdania z lat 2010-2014),
- analizę sprawozdań z 2014 r. i przeprowadzone wywiady z dyrekcjami łódzkich MBP,
- analizę zawartości Biuletynów Informacji Publicznej,
- analizę zawartości stron internetowych łódzkich MBP oraz sposobu komunikowania się drogą elektroniczną.

2. Wizyty studyjne, których celem było przyjrzenie się funkcjonowaniu bibliotek publicznych innych miast:

- Miejskiej Bibliotece Publicznej we Wrocławiu,
- Wojewódzkiej i Miejskiej Bibliotece Publicznej w Gdańsku

oraz zaproponowanie na podstawie zdobytych doświadczeń i własnych obserwacji dobrych praktyk, wartych wdrożenia na gruncie łódzkim.

3. Badania jakości obsługi klienta:

- przeprowadzenie audytów telefonicznych i osobistych kontroli jakości świadczonych usług metodą „tajemniczy klient”,
- zebranie i analiza opinii czytelników łódzkich MBP na temat oferty filii, z których korzystają.

4. Działania rzecznicze i promocyjne na rzecz MBP w Łodzi, w tym:

- zorganizowanie spotkań,
- opublikowanie raportów,
- opublikowanie poradnika dla mieszkańców pt. „Biblioteka. Więcej niż myślisz”,
- poinformowanie o rezultatach projektu w mediach,
- zorganizowanie ogólnopolskiego seminarium „Biblioskan - monitoring i ewaluacja w bibliotekach publicznych”.

5. Działania konsultacyjne w zakresie wyboru oprogramowania bibliotecznego dla Łodzi oraz powstającej w mieście mediateki.

Projekt przewidywał przede wszystkim przeprowadzenie badań w łódzkich bibliotekach i przygotowywanie raportów oraz rekomendacji. Dodatkowo, w wyniku działań projektowych, mieszkańcom Łodzi przekazano 20 tysięcy egzemplarzy informatora pt. „Biblioteka. Więcej niż myślisz” (informator dostępny także on-line na stronie Fundacji Normalne Miasto-Fenomen), prezentującego działalność MBP i zachęcającego do korzystania z ich oferty. To pierwsza w mieście inicjatywa,

zestawiająca opis działalności pięciu MBP. Do poradnika załączono także mapkę wszystkich filii bibliotecznych. Publikacja zawiera klarowny opis praw i obowiązków czytelników oraz bibliotek. Przedstawia także zasady korzystania z zasobów tych instytucji oraz ofertę łódzkich księżnic. Poradnik może stanowić inspirację do opracowania podobnych broszur w innych miastach, ponieważ najważniejsze informacje mają charakter uniwersalny i odnoszą się do obowiązujących w Polsce przepisów prawa (m.in. *Ustawy o bibliotekach*, *Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych* oraz *Ustawy o ochronie danych osobowych*).

Do współpracy przy realizacji projektu zaproszono dyrekcje wszystkich miejskich bibliotek w Łodzi. Prowadzono także działania rzecznicze w Wydziale Kultury Urzędu Miasta Łodzi. Ponadto nawiązano współpracę z ośrodkami we Wrocławiu, Gdańsku, Krakowie oraz Warszawie, a także podjęto dialog z reprezentantami środowiska naukowego z Katedry Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Wydziału Filologicznego Uniwersytetu Łódzkiego.

Powstałe w ramach projektu raporty ukazują stan sieci miejskich bibliotek w Łodzi. Dzięki szerokiemu zakresowi tematycznemu podjętych badań i spojrzeniu na różne aspekty działania bibliotek, powstała diagnoza, która w sposób pełny i dotąd niepodejmowany ukazuje mocne i słabe strony łódzkich księżnic.

Niniejsza publikacja stanowi podsumowanie działań projektowych - zawarto w niej raporty z większości badań, przeprowadzonych od września 2014 r. do lutego 2016 r. oraz efekty prac podjętych w ramach projektu. Wyniki badań dotyczą Łodzi, ale użyte metody oraz wypracowane narzędzia mogą posłużyć w przyszłości do przeprowadzenia podobnych audytów w innych miastach Polski lub w innych typach bibliotek.

Proces analizy funkcjonowania łódzkich bibliotek publicznych rozpoczęto od przyjrzenia się zawartości dokumentów podstawowych (statuty, regulaminy) i ich zgodności z obowiązującym prawem. Na podstawie analizy sprawozdań i wywiadów z dyrekcjami i pracownikami pięciu łódzkich MBP oraz po skonfrontowaniu materiału badawczego z doświadczeniami zdobytymi w WiMBP w Gdańsku i MBP we Wrocławiu wyciągnięto wnioski na temat aktualnego stanu funkcjonowania księżnic. Wszystkie te informacje zawarto w części pierwszej publikacji „Funkcjonowanie sieci bibliotek - przegląd rozwiązań”.

Na drugą część książki „Zarządzanie i komunikacja w bibliotekach” składają się trzy rozdziały, poruszające tematykę zarządzania bibliotekami w zakresie finansów, organizowania dostępu do informacji publicznej i komunikacji elektronicznej ze społecznością użytkowników.

W wyniku analizy budżetów łódzkich MBP z lat 2010-2014 powstał obszerny raport, opisujący sposób dysponowania pieniędzmi otrzymywanymi z dotacji organizatora i wypracowywanymi przez instytucje. Sytuacja łódzka została porównana z wybranymi rozwiązaniami wdrożonymi w WiMBP w Gdańsku i MBP we Wrocławiu.

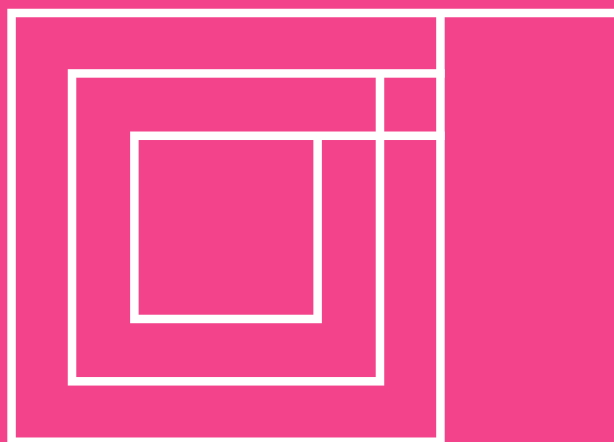
Analizie poddano także zawartość Biuletynów Informacji Publicznej, do tworzenia których zobligowane są wszystkie jednostki utrzymywane z dotacji państwa czy samorządu. Szczególną uwagę zwrócono na aktualność informacji oraz na zamieszczanie w BIP wszystkich niezbędnych elementów. Łódzkie praktyki przedstawiono w odniesieniu do bibliotek w Gdańsku i Wrocławiu.

Strony internetowe bibliotek są dla obecnych i potencjalnych użytkowników źródłem informacji o ich ofercie, zatem powinny stanowić wizytówkę instytucji. W wyniku przeprowadzonej analizy zawartości witryn pięciu łódzkich MBP oraz WiMBP w Gdańsku i MBP we Wrocławiu wyłoniono przykłady dobrych i złych praktyk. Przeprowadzono także badanie efektywności komunikacji z biblioteką przy użyciu poczty elektronicznej.

Ostatnią część publikacji „Audyty obywatelski” stanowi raport z pionierskiego w skali kraju, z uwagi na jego wielkość, badania jakości obsługi klienta z wykorzystaniem metody „tajemniczy klient”. Audytem objęto wszystkie filie MBP w Łodzi (78 punktów kontrolnych), poddając ocenie prawie sto zmiennych.

Rezultatem projektu *Biblioskan* jest kompleksowy audyt sieci bibliotek miejskich w Łodzi, przedstawienie dobrych i złych praktyk w funkcjonowaniu bibliotek publicznych, wskazanie obszarów wymagających naprawy czy dofinansowania, a także wypracowanie rekomendacji mających wpłynąć pozytywnie na jakość świadczonych usług. Autorzy żywią nadzieję, że lektura niniejszej publikacji przyczyni się do zrozumienia sytuacji miejskiej sieci bibliotek publicznych w Łodzi i do podjęcia działań korygujących lub naprawczych oraz zainspiruje do stosowania badań o podobnych charakterze w innych miejscach w kraju i innych typach bibliotek.

Aleksandra Marciniak
Paulina Milewska
Iwona Sójkowska



CZĘŚĆ 1

FUNKCJONOWANIE SIECI BIBLIOTEK -
PRZEGLĄD ROZWIĄZAŃ

Rozdział 1

Zgodnie z prawem. Analiza dokumentów obowiązujących w łódzkich bibliotekach publicznych



Magdalena Kokosińska

WPROWADZENIE

Raport jest wynikiem analizy dokumentów (regulaminy, statuty itp.) obowiązujących w łódzkich bibliotekach publicznych. Stanowi punkt wyjścia dla dalszych działań w ramach *Biblioskanu*, ukierunkowanych na kontrolę obywatelską w bibliotekach publicznych Łodzi, w tym dalszą analizę dokumentów oraz badanie jakości usług świadczonych przez biblioteki publiczne Łodzi.

Opracowanie składa się z następujących części:

1. Uwarunkowania funkcjonowania sieci bibliotek publicznych w Łodzi.
2. Analiza zawartości regulaminów.
3. Dostępność.
4. Usługi biblioteczne.
5. Podsumowanie
6. Wnioski końcowe
7. Rekomendacje dla bibliotek.
8. Szablon regulaminu biblioteki publicznej.
9. Załącznik - analiza porównawcza regulaminów.

W opracowaniu wykorzystano powszechnie dostępne dokumenty, zamieszczone na stronach WWW bibliotek oraz w Biuletynach Informacji Publicznej (BIP) tych instytucji, a także Urzędu Miasta Łodzi. Przeanalizowano je w odniesieniu do nadrzędnych aktów prawnych, w szczególności do *Ustawy z dnia*

27 czerwca 1997 r. o bibliotekach¹, Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych², Ustawy z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej³, a także biorąc pod uwagę realizację przez biblioteki powierzonych im zadań publicznych. W sprawach niejasnych bądź budzących wątpliwości skierowano zapytania do dyrekcji poszczególnych bibliotek.

UWARUNKOWANIA FUNKCJONOWANIA SIECI BIBLIOTEK PUBLICZNYCH W ŁODZI

Miejskie biblioteki publiczne w Łodzi są samorządowymi instytucjami kultury powołanymi uchwałami Prezydów Narodowych Rad Dzielnicowych:

- Uchwała Nr 27/102/63 Prezydium Dzielnicowej Rady Narodowej Łódź -Bałuty z dnia 12 września 1963 r. w sprawie utworzenia oraz nadania statutu organizacyjnego Dzielnicowej Bibliotece Publicznej Łódź-Bałuty,
- Uchwała Nr 12/76/63 Prezydium Dzielnicowej Rady Narodowej Łódź-Górna z dnia 2 kwietnia 1963 r. w sprawie utworzenia Dzielnicowej Biblioteki Publicznej Łódź-Górna oraz nadania jej statutu organizacyjnego,
- Uchwała Nr 8/42/63 Prezydium Dzielnicowej Rady Narodowej Łódź-Polesie z dnia 19 kwietnia 1963 r. w sprawie utworzenia oraz nadania statutu organizacyjnego Dzielnicowej Bibliotece Publicznej Łódź-Polesie,
- Uchwała Nr 8/35/63 Prezydium Dzielnicowej Rady Narodowej Łódź-Śródmieście z dnia 5 kwietnia 1963 r. w sprawie utworzenia oraz nadania statutu organizacyjnego Dzielnicowej Bibliotece Publicznej Łódź-Śródmieście,
- Uchwała Nr 12/31/63 Prezydium Dzielnicowej Rady Narodowej Łódź-Widzew z dnia 5 kwietnia 1963 r. w sprawie utworzenia oraz nadania statutu organizacyjnego Dzielnicowej Bibliotece Publicznej Łódź-Widzew.

MBP działają w oparciu o statuty, nadane przez Radę Miejską w Łodzi:

- MBP Łódź-Bałuty: Uchwała Nr LXI/1300/13, statut nadany 24.04.2013 r.
- MBP Łódź-Górna: Uchwała Nr LXI/1301/13, statut nadany 24.04.2013 r.
- MBP Łódź-Polesie: Uchwała Nr LXI/1302/13, statut nadany 24.04.2013 r.
- MBP Łódź-Śródmieście: Uchwała Nr LXI/1303/13, statut nadany 24.04.2013 r.
- MBP Łódź-Widzew: Uchwała Nr LXI/1304/13, statut nadany 24.04.2013 r.⁴

1 Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach. Dz.U. [on-line] 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539>.

2 Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Dz.U. [on-line] 1994, nr 24, poz. 83 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19940240083>.

3 Ustawa z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej. Dz.U. [on-line] 1991, nr 114, poz. 493 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19911140493>.

4 Mimo nowego statutu (załącznik na stronie internetowej biblioteki), MBP Łódź-Widzew informuje, że działa na podstawie statutu z dn. 11.10.2000 r. (<http://mbpwidzew.pl/index.php?site=,45,0,0&lang=pl>).

Działalność bibliotek regulują zapisy regulaminów zatwierdzonych przez ich dyrektorów:

MBP Łódź-Bałuty

- Regulamin korzystania ze zbiorów bibliotecznych w Miejskiej Bibliotece Publicznej Łódź-Bałuty im. Stanisława Czernika oraz podległych jej filiach bibliotecznych
- Regulamin wypożyczania czytników książek elektronicznych w Miejskiej Bibliotece Publicznej Łódź-Bałuty im. Stanisława Czernika
- Regulamin korzystania z Internetu w Miejskiej Bibliotece Publicznej Łódź-Bałuty im. Stanisława Czernika
- Regulamin organizacyjny Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Bałuty im. Stanisława Czernika

MBP Łódź-Górna

- Regulamin korzystania z materiałów i usług (+cennik)⁵
- Regulamin udzielania zamówień⁶
- Regulamin organizacyjny Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Górna im. Władysława Stanisława Reymonta

MBP Łódź-Polesie

- Regulamin korzystania ze zbiorów bibliotecznych w Miejskiej Bibliotece Publicznej Łódź-Polesie oraz podległych jej filiach bibliotecznych
- Regulamin Punktu Informacji Komputerowej
- Regulamin wypożyczania i udostępniania zbioru „Biblioteka Sybiraka” w Miejskiej Bibliotece Publicznej Łódź-Polesie
- Regulamin korzystania z bezprzewodowego punktu dostępowego do sieci Internet
- Regulamin kiermaszów książek używanych (wyciąg)

MBP Łódź-Śródmieście

- Regulamin korzystania ze zbiorów bibliotecznych w Miejskiej Bibliotece Publicznej Łódź-Śródmieście oraz w podległych filiach bibliotecznych
- Regulamin korzystania z Internetu w Miejskiej Bibliotece Publicznej Łódź-Śródmieście oraz w podległych filiach bibliotecznych
- Regulamin organizacyjny Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Śródmieście

MBP Łódź-Widzew

- Regulamin korzystania ze zbiorów i usług w Miejskiej Bibliotece Publicznej Łódź-Widzew
- Regulamin korzystania z Internetu w Miejskiej Bibliotece Publicznej Łódź-Widzew
- Regulamin Punktów Publicznego Dostępu do Internetu (PIAP-ów) w Miejskiej Bibliotece Publicznej Łódź-Widzew

⁵ Pełna, właściwa nazwa tego dokumentu jest niemożliwa do odczytania ze względu na błędy pojawiające się po otwarciu pliku. Podana nazwa pochodzi ze strony BIP biblioteki.

⁶ Jw.

Biblioteki publiczne funkcjonują w oparciu o kilka istotnych aktów prawnych, regulujących ich działalność. Należą do nich:

- *Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach* (Dz.U. 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm.),
- *Ustawa z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej*. Dz.U. 1991, nr 114, poz. 493 z późn. zm.
- *Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym* (Dz.U. 1990, nr 16, poz. 95 z późn. zm.),
- *Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym* (Dz.U. 1998, nr 91, poz. 578 z późn. zm.),
- *Ustawa z dnia 24 lipca 1998 r. o zmianie niektórych ustaw określających kompetencje organów administracji publicznej – w związku z reformą ustrojową państwa* (Dz.U. 1998, nr 106, poz. 668 z późn. zm.),
- *Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa* (Dz.U. 1998, nr 91, poz. 576 z późn. zm.),
- *Rozporządzenie Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 2 kwietnia 2012 r. w sprawie sposobu i trybu zaliczania bibliotek do niektórych bibliotek naukowych oraz ustalania ich wykazu* (Dz.U. 2012, poz. 390).

Wszystkie miejskie biblioteki publiczne wpisane są do Rejestru Instytucji Kultury, który jest prowadzony przez Wydział Kultury w Departamencie Spraw Społecznych Urzędu Miasta Łodzi (rejestr dostępny jest na stronie internetowej UMŁ). Wszystkie miejskie biblioteki publiczne oraz WBP mają osobowość prawną. Każda biblioteka publiczna wchodzi w skład ogólnokrajowej sieci bibliotecznej na mocy art. 27 ust. 2 *Ustawy o bibliotekach* – ta przynależność jest niezależna od woli organizatora czy dyrektora biblioteki tego typu⁷. Wszystkie MBP pełnią również funkcje bibliotek powiatowych na mocy porozumień rady miasta z prezydentem miasta.

Nadzór nad WBP sprawuje Zarząd Województwa Łódzkiego. Nadzór merytoryczny nad miejskimi bibliotekami publicznymi w zakresie realizacji zadań określonych w art. 27 ust. 5 *Ustawy o bibliotekach* sprawuje Wojewódzka Biblioteka Publiczna. Organizatorem miejskich bibliotek publicznych jest miasto Łódź, natomiast WBP – Samorząd Województwa Łódzkiego.

Do głównych zadań bibliotek publicznych należą: zaspokajanie potrzeb oświatowych, kulturalnych i informacyjnych ogółu społeczeństwa oraz uczestniczenie w upowszechnianiu wiedzy i kultury. Te zapisy ustawowe (*Ustawa o bibliotekach*, rozdział 5, art.18, ust. 1) powinny być realizowane w zgodzie z art. 4 niniejszej ustawy, która mówi o gromadzeniu, opracowywaniu, przechowywaniu i ochronie materiałów bibliotecznych, a także o obsłudze użytkowników. Zadania te są obowiązkowe dla wszystkich rodzajów bibliotek. Dość wyraźnie podkreśla się także wspieranie życia kulturowego mniejszości etnicznych, a w przypadku bibliotek wojewódzkich – tworzenie bibliografii regionalnych. Informacje o zadaniach biblioteki zawiera statut placówki, zaś sposoby ich realizacji – regulamin.

⁷ Zob. CIECHORSKI, J. *Ustawa o bibliotekach. Komentarz*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2012, s. 136–139.

Jak podaje B. Howorka, *opracowanie i ustanowienie regulaminu określającego zasady i warunki korzystania z biblioteki to jedno z najważniejszych zadań dyrektora (kierownika) bibliotek*⁸. Zadaniem regulaminu jest z jednej strony zapewnienie wszystkim czytelnikom dostępu do zbiorów, a z drugiej – otoczenie zbiorów odpowiednią ochroną, zwłaszcza w przypadku bibliotek, których zbiory zalicza się do narodowego zasobu bibliotecznego⁹.

Należy też zauważyć, że wykaz zadań nadobowiązkowych biblioteki, wynikających z art. 4 ust. 2 *Ustawy o bibliotekach*, powinien znaleźć się w statucie biblioteki. Zgodnie z art. 11 ust. 3 *Ustawy o bibliotekach* statut określa cele i zadania biblioteki. Jak zauważa B. Howorka, organizator biblioteki korzysta ze swobody przy określaniu zadań, jakie ma wykonywać biblioteka, z tym zastrzeżeniem, że muszą być one (zadania) powiązane z warunkami funkcjonowania biblioteki (zwraca się tu uwagę szczególnie na warunki finansowania). J. Ciechorski podkreśla ponadto, że w przypadku statutu biblioteki publicznej będzie miało znaczenie odesłanie do zapisów *Ustawy o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej*¹⁰. W przypadku łódzkich bibliotek publicznych jest to realizowane przez zapisy, brzmiące: *Biblioteka i jej zbiory [...] służą zaspokajaniu potrzeb czytelniczych, oświatowych, kulturalnych i informacyjnych społeczeństwa. Biblioteka uczestniczy w upowszechnianiu wiedzy i kultury*. Obecny jest również zapis, wedle którego biblioteki miejskie działają w szczególności na podstawie w/w ustawy dotyczącej działalności kulturalnej.

W przypadku Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w statucie znajduje się zapis, według którego biblioteka służy rozwojowi kultury. Mówi się także o współdziałaniu z bibliotekami innych sieci, a także stowarzyszeniami kulturalnymi, w celu zaspokajania i rozwoju potrzeb czytelniczych, oświatowych i kulturalnych społeczeństwa. WBP także działa na podstawie *Ustawy o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej*.

ANALIZA ZAWARTOŚCI REGULAMINÓW

Przeprowadzono analizę regulaminów bibliotek publicznych pod kątem wypełniania powierzonych im zadań publicznych. W badaniu zwrócono szczególną uwagę na zapisy dotyczące zakresu działalności biblioteki z punktu widzenia użytkownika – możliwości i sposób zapisu do biblioteki, w tym dla osób spoza Łodzi (konieczność posiadania miejsca zamieszkania bądź zameldowania na terenie miasta), wypożyczania materiałów biblioteczných (książek, czasopism, zbiorów audio-wizualnych), okresu wypożyczenia, korzystania z Internetu itp. Z drugiej strony zwrócono uwagę na rodzaj i wysokość opłat ustanowionych przez bibliotekę za wykonywanie konkretnych usług (ksero, skanowanie, drukowanie, korzystanie z Internetu, opłaty dodatkowe – za kartę biblioteczną czy za przetrzymanie materiałów biblioteczných). W tym kontekście odniesiono się do zapisów

8 HOWORKA, B. Ochrona zbiorów biblioteczných w świetle przepisów. *Bibliotekarz* 1999, nr 3, s. 6.

9 *Rozporządzenie Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 4 lipca 2012 r. w sprawie narodowego zasobu bibliotecznego*. Dz.U. [on-line] 2012, poz. 797 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20120000797>.

10 CIECHORSKI, J. dz. cyt., s. 49.

nadrzędnych aktów prawnych. Wyniki powyższych analiz zawarto w tabelach porównawczych, stanowiących załącznik do raportu. Tabele zawierają informacje o podstawowych zapisach regulaminowych, obowiązujących we wszystkich bibliotekach publicznych Łodzi. W tabelach znalazły się również uwagi do konkretnych zapisów; dane ułożono według kategorii.

DOSTĘPNOŚĆ

Analizując tę stronę funkcjonowania bibliotek, wzięto pod uwagę wiele aspektów związanych z dostępnością bibliotek dla użytkowników.

1. Zgodnie z *Ustawą o bibliotekach*, placówki publiczne są ogólnodostępne dla wszystkich mieszkańców - *Prawo do korzystania z bibliotek ma charakter powszechny*¹¹. Z pewnymi wyjątkami, o których będzie mowa w dalszej części opracowania, usługi bibliotek są bezpłatne¹². W przypadku łódzkich bibliotek publicznych warunek ten pozostaje spełniony. Każda z placówek miejskich w swoim podstawowym regulaminie zawarła taką informację. Wyjątkiem jest Wojewódzka Biblioteka Publiczna (WBP), która w regulaminie korzystania ze zbiorów umieściła następujący zapis: *korzystanie ze zbiorów jest bezpłatne, z wyjątkiem opłat pobieranych za niektóre usługi*¹³. Jedną z nich jest wydanie karty bibliotecznej, która kosztuje 8 zł (duplikat 14 zł¹⁴) - karta umożliwia korzystanie ze zbiorów¹⁵. Osoba nieposiadająca karty może skorzystać jedynie z jednorazowej karty wstępu, wydawanej tylko raz danej osobie (upoważnia do korzystania tylko na miejscu, w czytelniku). Przy deklaracji ponownego skorzystania ze zbiorów czytelnik musi wykupić kartę biblioteczną, która jest warunkiem zapewnienia użytkownikowi dostępu do zasobów biblioteki. *De facto* zatem korzystanie z WBP jest płatne, co stoi w sprzeczności z zapisami wspomnianej wyżej *Ustawy o bibliotekach*. Zwraca na to uwagę także R. Golać, który zastanawiał się w swoim artykule, czy w związku z przyjmowaniem nowych czytelników biblioteka może pobierać od nich opłaty wpisowe [a tym właśnie jest owa opłata za kartę biblioteczną - przyp. aut.], od których uzależnione jest korzystanie ze zgromadzonych w bibliotece zbiorów¹⁶. Konkluduje, iż pobieranie tego typu opłat jest bezpodstawne. Opłaty wpisowe czy też opłaty za kartę biblioteczną nie zostały ujęte w art. 14 ust. 2 *Ustawy o bibliotekach*. Nie ma również znaczenia, czy zapis obowiązkowego uiszczenia opłat wpisowych znajdzie się w regulaminie bibliotecznym, ponieważ ten nie może stać w sprzeczności z przepisami *Ustawy o bibliotekach*, a więc aktem wobec niego nadrzędnym

2. Innym aspektem powszechności dostępu do bibliotek publicznych jest brak warunku posiadania zameldowania/zamieszkania w mieście, w którym znajduje się biblioteka. Jak zauważa J. Ciechorski, *powszechność prawa do korzystania z bibliotek jest jednym z elementów składowych [...] wolności korzystania z dóbr kultury*¹⁷, gwarantowanym obywatelom przez *Konstytucję RP*. Według

11 *Ustawa o bibliotekach*, dz. cyt. Rozdział 1, art. 3, p. 2.

12 Tamże. Rozdział 3, art. 14, p. 1.

13 *Regulamin korzystania ze zbiorów Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej im. Marszałka Józefa Piłsudskiego w Łodzi* [on-line], [dostęp 26.01.2016]. Dostępny w: <http://www.wbp.lodz.pl/index.php/regulamin.html>, § 1, p. 5.

14 Wg K. Kuźmińskiej z uwagi na zamknięty katalog usług, za które dopuszczalne jest pobieranie opłat [...] niedopuszczalne jest zamieszczenie w regulaminie bibliotecznym postanowień o pobieraniu opłat od czytelników za wydanie duplikatu legitymacji bibliotecznej. Por. CIECHORSKI, J. dz. cyt., s. 72.

15 *Regulamin korzystania ze zbiorów Wojewódzkiej...* dz. cyt., § 1, p. 5., § 2, p. 1.

16 GOLAT, R. Bezpodstawność opłat wpisowych w bibliotece. *Bibliotekarz* 2009, nr 5, s. 34.

17 CIECHORSKI, J. dz. cyt., s. 15.

Ciechorskiego niedopuszczalne jest wprowadzenie [...] ograniczeń pod ustawowymi aktami prawnymi (np. rozporządzeniami), aktami prawa miejscowego (np. uchwałami jednostek samorządu terytorialnego), a w szczególności aktami prawa wewnętrznego (np. regulaminami)¹⁸. Czytamy również: W szczególności niedopuszczalne jest ograniczanie dostępności z powodu np. braku obywatelstwa polskiego czy zameldowania na terenie jednostki samorządu terytorialnego¹⁹ [podkreślenie aut.]. Tymczasem w regulaminie Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Polesie znajduje się zapis, według którego jednym z warunków zapisu do biblioteki jest posiadanie stałego miejsca zamieszkania lub pobytu w Łodzi, co wyklucza pewne grupy użytkowników, np. studentów uczących się w Łodzi, pochodzących z innych miast. W przypadku MBP Łódź-Widzew osoby spoza Łodzi, chcące skorzystać ze zbiorów, muszą wpłacić jednorazową, zwrotną kaucję w wysokości 50 zł. Najsurowsze przepisy pod tym względem ma jednak WBP, w której regulaminie jest zapis wymieniający kategorie osób, które mogą wypożyczać książki w trybie na 14 lub 30 dni. Są nimi mieszkańcy Łodzi i województwa łódzkiego, a także pozostałe osoby (w tym również cudzoziemcy), które studiują w szkołach wyższych (lub pomaturalnych) zlokalizowanych w województwie łódzkim i posiadają aktualną legitymację studencką. Taki zapis z kolei wyklucza osoby czasowo przebywające w Łodzi (np. turystów) bądź dojeżdżające do niej do pracy z innych miast. Przy MBP Łódź-Polesie działa „Biblioteka Sybiraka”. Jest to zbiór dokumentów wydzielony w Dziale Udostępniania. Z jednej strony podana jest informacja, że można z niego korzystać na zasadach zawartych w regulaminie korzystania ze zbiorów bibliotecznych (który stanowi załącznik do umowy ze Związkiem Sybiraków Oddział w Łodzi), a z drugiej znajdują się pewne obostrzenia. Osoby zameldowane (na stałe) na terenie Łodzi mogą wypożyczać materiały na miesiąc, pozostałe zaś mogą korzystać na miejscu, w czytelni (§ 5 Regulaminu wypożyczania i udostępniania zbioru „Biblioteka Sybiraka”).

3. Warto także zwrócić uwagę na poziom dostępności regulaminów, znajdujących się na stronach internetowych bibliotek. W większości przypadków dokumenty te, istotne przecież z punktu widzenia użytkownika, są łatwo dostępne i dobrze oznaczone. MBP Górna i Polesie umieściły regulaminy w BIP, jednak system ten jest dobrze widoczny i łatwo dostępny z poziomu górnego lub lewego menu. Podobnie wygląda sytuacja w bibliotekach widzewskich, gdzie BIP dodatkowo osadzono bezpośrednio na stronie biblioteki, co z pewnością jest dużym ułatwieniem dla czytelników. BIP biblioteki śródmiejskiej jest również łatwo dostępny; oprócz regulaminów zawarto tu także Kodeks Etyki Bibliotekarza i Pracownika Informacji. Jedynie WBP zamieściła swój regulamin bezpośrednio na stronie internetowej. Udostępniła go w dwóch formach – jako hiperlinki prowadzące użytkownika do konkretnego rozdziału, a także jako scalony dokument, możliwy do ściągnięcia w całości, w formacie .pdf.

4. Za przetrzymanie materiałów bibliotecznych (ich nieterminowy zwrot) biblioteki pobierają opłaty (liczone za każdą dobę). Ich wysokość znajduje się w regulaminie każdej placówki i wynosi odpowiednio:

- MBP Łódź-Bałuty – 0,10 zł za wolumin książki, 0,05 zł za czasopismo,
- MBP Łódź-Górna – 0,20 zł za wolumin książki lub czasopisma nieoprawionego,
- MBP Łódź-Polesie – 0,20 zł za wolumin książki lub czasopisma²⁰,

18 Tamże.

19 Tamże, s. 71.

20 Do 30.06.2015 r. było to 1,00 zł. Zmiana ta jest bardzo pozytywna dla czytelników biblioteki. Autorzy projektu mają nadzieję, że przyczynili się w pewien sposób do poprawy sytuacji.

- MBP Łódź-Śródmieście – 0,10 zł za wolumin książki lub czasopisma,
- MBP Łódź-Widzew – 0,20 zł za wolumin książki lub czasopisma, 1 zł za audiobooka i inne dokumenty elektroniczne,
- WBP – 0,20 zł za wolumin książki wypożyczonej na 14 lub 30 dni, 0,50 zł za wolumin książki wypożyczonej w Dziale Zbiorów Audiowizualnych, 2,50 zł za każdy audiobook lub film na płycie DVD.

5. Warto zwrócić uwagę zapis regulaminowy związany zarówno z powszechnością dostępu do usług bibliotecznych, jak również wypełnianiem przez biblioteki swych głównych zadań, szczególnie w zakresie udostępniania zbiorów.

W regulaminie wypożyczeń MBP Łódź-Bałuty znajduje się zapis: *Jeśli osoba ubiegająca się o prawo korzystania ze zbiorów biblioteki nie spełnia warunków przewidzianych w niniejszym rozdziale [Rozdział III. Prawo korzystania z biblioteki – przyp. aut.], kierownik biblioteki podejmuje decyzję o odmowie prawa do korzystania ze zbiorów*²¹. Podobny zapis występuje w regulaminie MBP Łódź-Górna, z tą jednak różnicą, że w uzasadnionych przypadkach dyrektor/kierownik biblioteki może odstąpić od warunku związanego z meldunkiem²². Zapis w regulaminie bibliotek bałuckich wydaje się dość restrykcyjny – niespełnienie warunku skutkuje odmową zapisu, nie ma tu miejsca na jakiegokolwiek ustępstwa. Władze biblioteki motywują jego istnienie potrzebą ochrony zbiorów przed osobami nieuczciwymi, które odmawiają podania danych niezbędnych do zapisu do biblioteki. Jego sens jest zatem podobny (w zamierzeniu osób tworzących regulamin) jak w dokumencie MBP Łódź-Górna.

USŁUGI BIBLIOTECZNE

1. Udostępnianie zbiorów

Łódzkie biblioteki publiczne zapewniają mieszkańcom dostęp do swoich zbiorów w podobnych godzinach. Biblioteki miejskie czynne są zazwyczaj pięć dni w tygodniu do godziny 19.00 (filie dziecięce do godz. 18.00), oprócz tego z reguły jeden dzień w tygodniu placówki otwarte są krócej (do godz. 16.00), natomiast zamknięte są w weekendy (wyjątki: MBP Łódź-Górna, Dział Udostępniania Zbiorów, otwarty w soboty w godz. 9.00-16.00; MBP Łódź-Polesie, Filia nr 15 – zamknięta w poniedziałki, czynna w soboty w godz. 11.00-16.00, także w okresie wakacyjnym; Filia nr 16 – Biblioteka Katolicka przy jednej z parafii – zamknięta w poniedziałki, czynna w soboty w godz. 9.00-16.00; MBP Łódź-Widzew, Filia nr 11 – czynna w soboty w godz. 9.00-14.00). Również biblioteka wojewódzka umożliwia korzystanie z niektórych swoich agend w soboty (do godz. 15.00 czynne są: punkt obsługi czytelników wraz z wypożyczalnią, czytelnie – główna, naukowa, prawniczo-ekonomiczna i dokumentów elektronicznych, a także Cafe „Fraszka”). Należy zaznaczyć, że godziny otwarcia bibliotek nie są zamieszczone w żadnym z regulaminów, widnieją jedynie na stronach internetowych poszczególnych placówek.

²¹ *Regulamin korzystania ze zbiorów bibliotecznych w Miejskiej Bibliotece Publicznej Łódź-Bałuty im. Stanisława Czernika oraz podległych jej filiach bibliotecznych* [on-line], [dostęp 26.01.2016]. Dostępny w: http://b.mbpb.lodz.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=35, rozdział 3, § 7; podobny zapis znajdował się w regulaminie MBP Łódź-Polesie, jednak został usunięty w jego uaktualnionej wersji, obowiązującej od 1 lipca 2015 r.

²² Od 1 marca 2015 r. wydawane są nowe dowody osobiste, które nie zawierają niektórych informacji np. adresu zameldowania. Dla bibliotek oznacza to problem z weryfikacją danych – nie każdy użytkownik będzie posiadał prawo jazdy czy paszport, potwierdzające adres.

Materiały biblioteczne wypożyczane są z reguły na miesiąc (30 dni). Do wyjątków należą:

- lektury szkolne w dzielnicach Górna, Bałuty, Widzew - 14 dni,
- starsze numery gazet i czasopism w MBP Łódź-Górna - 7 dni,
- niektóre książki w WBP - 14 dni lub wypożyczane krótkoterminowo, tzw. wypożyczenia na noc lub na weekend.

W regulaminach łódzkich bibliotek zawarto kilka nieprzyjaznych dla czytelnika obostrzeń. W przypadku dzielnic Górna i Bałuty na życzenie bibliotekarza czytelnik powinien okazać wypożyczone zbiory w chwili przedłużania terminu zwrotu (prolongaty). Należy tu też wspomnieć o pewnym ograniczeniu dla nowych użytkowników, wprowadzonym w MBP Łódź-Górna, którzy za pierwszym razem mogą wypożyczyć jedynie 2 woluminy. Przy kolejnej wizycie liczba ta jest zwiększana do 4 woluminów. W tej samej bibliotece bibliotekarz może ograniczyć liczbę wypożyczanych woluminów osobom nieposiadającym stałego miejsca pobytu na terenie Łodzi oraz będącym czytelnikami krócej niż 12 miesięcy²³. Brak jednak uzasadnienia dla tego typu działań.

Łączny okres wypożyczenia materiałów bibliotecznych (uwzględniający prolongaty) w MBP Łódź-Polesie wynosi 3 miesiące, w pozostałych bibliotekach miejskich - 6 miesięcy. Maksymalny okres wypożyczenia w WBP zależy od rodzaju materiałów - termin zwrotu książek wypożyczanych na 30 dni można przedłużać do 3 miesięcy, tych wypożyczanych na 14 dni - dwukrotnie o kolejne dwa tygodnie.

MBP Łódź-Górna i Łódź-Śródmieście wprowadziły do swoich regulaminów zapis, według którego łączna liczba książek wypożyczonych we wszystkich filiach nie może przekroczyć 10.

Jedynie MBP Łódź-Polesie w swoim nowym regulaminie wprost zezwala na korzystanie z księgozbioru podręcznego osobom nieposiadającym konta bibliotecznego.

2. Korzystanie z Internetu

Dzięki udziałowi bibliotek w programie Akademia Orange wiele z nich otrzymało dotacje finansowe, które zostały przeznaczone na opłacenie abonamentu za Internet. W ten sposób wszyscy użytkownicy danej placówki mogli z niego korzystać bezpłatnie do końca 2014 r.

MBP Łódź-Widzew zamieściła już na początku stycznia 2015 r. na swojej stronie nowy regulamin wypożyczeń, uwzględniając w nim zmiany dotyczące korzystania z Internetu w 2015 r. oraz podając cennik. W większości bibliotek miejskich Polesia Internet był i nadal jest płatny (za wyjątkiem Wi-Fi; z dotacji Akademii Orange w okresie styczeń-lipiec 2015 korzystały: Dział Udostępniania oraz filie nr 1, 2, 3, 10, 15, 17). W MBP-Śródmieście Internet jest bezpłatny w dwunastu z piętnastu lokalizacji, to jest: w Dziale

²³ Warto przeprowadzić analizę, której wyniki określa, w jakim stopniu skuteczność odzyskiwania zbiorów od czytelników, którzy je przetrzymują uzależniona jest od miejsca zamieszkania czy stażu czytelniczego. Nie można wykluczyć, że czynniki te nie mają związku z łamaniem regulaminu. Jeśli kroki podejmowane przez bibliotekę w celu odzyskania zbiorów są nieefektywne, może warto je zmienić, tak aby użytkownikom łatwiej było dotrzymać terminu zwrotu.

Informacyjno-Bibliograficznym oraz filiach nr 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11 i 14 (korzystały one z dotacji w ramach Akademii Orange do końca lipca 2015 r.) W pozostałych trzech filiach, jak tłumaczy dyrekcja biblioteki, nie ma możliwości udostępnienia komputera użytkownikom biblioteki (za wyjątkiem filii nr 12, mieszczącej się w szpitalu im. N. Barlickiego, pozostałe dwie placówki znajdują się w tym samym budynku, co inna filia - czytelnicy mogą bez problemu skorzystać z umiejscowionego tam komputera). Regulamin MBP Łódź-Górna informuje, że korzystanie ze sprzętu komputerowego i Internetu jest bezpłatne, zaś w MBP Łódź-Bałuty w większości bibliotek Internet jest bezpłatny. W bibliotece wojewódzkiej korzystanie z Internetu jest bezpłatne (z ograniczeniem do dwóch godzin dla jednego czytelnika). Należy tu zwrócić uwagę na kilka kontrowersyjnych zjawisk - w MBP Łódź-Górna korzystanie z poczty elektronicznej wymaga zgody kierownika działu lub filii bibliotecznej, brak jednak informacji z jakiego powodu. W bibliotekach bałuckich natomiast prawo do korzystania z Internetu mają tylko zarejestrowani czytelnicy. Wydaje się, że jest to w sprzeczności z zapisem *Ustawy o bibliotekach: Biblioteki publiczne służą zaspokajaniu potrzeb oświatowych, kulturalnych i informacyjnych ogółu społeczeństwa oraz w upowszechnianiu wiedzy i kultury*²⁴. Ograniczenie dostępu do Internetu do wybranej grupy osób (czytelnicy) wydaje się być nieuzasadnione w świetle powyższego przepisu. Należy tu jednak zwrócić uwagę na stanowisko władz biblioteki w tej sprawie. Czytelnicy korzystający z Internetu są każdorazowo rejestrowani, co zdaniem dyrekcji zmniejsza prawdopodobieństwo użycia bibliotecznego komputera w celach niezgodnych z prawem. Zdaniem autorów raportu warto jednak pamiętać, że większość osób korzystających z Internetu nie ma złych zamiarów, ma natomiast prawo do niezapisywania się do biblioteki i jednocześnie do korzystania z jej usług.

3. Usługi reprograficzne

Ceny za usługi reprograficzne są różne w analizowanych bibliotekach. Wydruk jednej strony, w zależności od warunków technicznych (czarno-biały czy kolorowy, tekst czy grafika) waha się od 0,20 zł do 5 zł; ksero jednej strony (rozdzielane na podobnych zasadach) - od 0,20 zł do 1 zł. Skanery są w bibliotekach na Bałutach, Górnej, Widzewie oraz WBP. Ceny wahają się w zależności od tego, czy jest to opłata za stronę (1,10 zł - 1,20 zł), czy też za cały dokument (1zł - 2 zł). Warto zwrócić uwagę na fakt, że koszty usługi nie powinny być wyższe niż te rzeczywiste, poniesione przez usługodawcę i związane z wytworzeniem kopii²⁵.

4. Pozostałe usługi

Część bibliotek oferuje również inne usługi, wykonywane odpłatnie. Są to:

- MBP Łódź-Bałuty - usługi informacyjne²⁶, bibliograficzne, wypożyczenia międzybiblioteczne, wypożyczanie zbiorów specjalnych (nasuwa się tu pytanie, czym są te zbiory, że taką odpłatność ustalono), udostępnianie sprzętu komputerowego do korzystania z programów innych niż biblioteczne;

²⁴ *Ustawa o bibliotekach*, dz. cyt. Rozdział 5, art. 18, p. 1.

²⁵ Zob. *Biblioteka Narodowa ukarana za ceny ksero* [on-line], [dostęp 26.01.2016]. Dostępne w: <http://wiadomosci.wp.pl/kat,8311,title,Biblioteka-Narodowa-ukarana-za-cenyksero,wid,8589688,wiadomosc.html?ticaid=1165e4#czytajdalej>.

²⁶ Jest to sprzeczne z *Ustawą o bibliotekach*, według której prowadzenie działalności informacyjnej należy do podstawowych działań biblioteki (Rozdział 1, art. 4, p. 1), ale też należy zwrócić uwagę, że regulamin biblioteki nie definiuje, czym dokładnie są usługi informacyjne. Wg dyrekcji biblioteki należy przez to rozumieć m.in. koszty wydruków (ale te z kolei są już ujęte w cenniku usług).

- MBP Łódź-Polesie – zestawienia bibliograficzne (różne opłaty w zależności od tego, czy zestawienie jest sporządzane na podstawie baz własnych, innych baz bibliograficznych czy baz internetowych)²⁷;
- MBP Łódź-Widzew – korzystanie z programów użytkowych, multimediiów, zestawienia bibliograficznie (łącznie z zakupem płyty i ich zgraniem na nią) oraz faks;
- WBP – wypożyczenia międzybiblioteczne, wybrane usługi informacyjne, jeśli wiążą się z wykorzystaniem drukarek, lekcje biblioteczne i zajęcia z bibliografii prowadzone dla młodzieży szkolnej.

Warto również wspomnieć o interesującym sposobie realizacji dwóch założeń *Ustawy o bibliotekach* – dogodnego dostępu do materiałów bibliotecznych oraz obsługi specjalnych grup użytkowników. W regulaminie MBP Łódź-Widzew znajduje się taki zapis: *Osobom starszym, chorym i niepełnosprawnym, mieszkającym w bliskiej okolicy działu, oddziału lub filii bibliotecznej, zbiory biblioteczne mogą być dostarczane bezpłatnie do domu przez bibliotekarza*²⁸.

PODSUMOWANIE

W podsumowaniu analizy dokumentów obowiązujących w bibliotekach skupiono się również na wskazaniu zapisów w regulaminach, które powinny zostać zmodyfikowane.

Wszystkie biblioteki publiczne, których regulaminy przeanalizowano, powołują się w nich na kilka aktów prawnych, na których podstawie działają. Podstawowym dokumentem jest *Ustawa o bibliotekach*, której zapisy obowiązują wszystkie placówki w kraju i odwołują się do poszczególnych typów bibliotek.

W przypadku bibliotek publicznych najistotniejsze są zapisy dotyczące powszechnego dostępu do zbiorów i usług, nieograniczone właściwie żadnymi warunkami. Kilka łódzkich bibliotek mimo to wciąż ma w swoich regulaminach zapis ograniczający dostępność dla osób spoza Łodzi bądź niezwiązanych z miastem (np. poprzez szkołę/uczelnię). Takie obostrzenia nie tylko są niezgodne z nadrzędnym aktem prawnym, jakim jest wspomniana wyżej ustawa, ale również wpływają negatywnie na wizerunek biblioteki w środowisku lokalnym, hamują proces rozpowszechniania wiedzy i kultury czy promocję czytelnictwa, zmniejszając przez to znacząco grono odbiorców. Łódź, jako trzecie co do liczby mieszkańców miasto i silny ośrodek akademicki, jest w stanie zaoferować swoje walory – w tym także kulturalne – nie tylko mieszkańcom, ale także turystom, studentom, osobom dojeżdżającym do pracy w Łodzi czy przejeżdżnym. Osoba niezameldowana w Łodzi czy też nieposiadająca łódzkiego adresu zamieszkania (nawet tymczasowego) nie może być pozbawiona możliwości korzystania z biblioteki. Taki zapis nie powinien istnieć w regulaminach bibliotek publicznych.

²⁷ Od 1 lipca 2015 r. – bezpłatnie; nowy regulamin wprowadza także opłatę za wypożyczenie materiałów audiowizualnych.

²⁸ Nowy regulamin korzystania ze zbiorów i usług w Miejskiej Bibliotece Publicznej Łódź-Widzew [on-line], [dostęp 26.01.2016]. Dostępny w: <http://mbpwidzew.pl/data/NOWYregulaminwypoz.pdf>, § 16, p. 1 regulaminu.

Warto tu wspomnieć o pewnym paradoksie. MBP Polesie i Widzew powołują się na prowadzenie swojej działalności m.in. w oparciu o *Ustawę o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej*. Jednocześnie każda z tych placówek wymaga, by jej użytkownicy posiadali stałe miejsce zamieszkania lub pobytu w Łodzi. Wydaje się, że jest to w sprzeczności z upowszechnianiem kultury, której jednym z przejawów jest udostępnianie dzieł literackich²⁹.

Innym aktem prawnym, często wymienianym w regulaminach bibliotek (MBP Górna, Widzew, Śródmieście), jest *Ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych*. Jej zapisy mają szczególne znaczenie w przypadku powielania dokumentów znajdujących się w bibliotece, zwłaszcza kserokopii. MBP Łódź-Górna w swoim regulaminie szczegółowo informuje, że *korzystanie z baz danych, zbiorów multimedialnych, zasobów sieci Internet oraz wszelkich usług informacyjnych, bibliograficznych i reprograficznych przy zastosowaniu sprzętu komputerowego nie może odbywać się z naruszeniem przepisów Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych*³⁰. Natomiast w regulaminie WBP znajdujemy między innymi zapis, wedle którego biblioteka nie wykonuje odbitek kserograficznych publikacji chronionych prawem autorskim³¹.

Sęk w tym, że każdy wytwór ludzki mający znamiona oryginalności, a więc będący w myśl ustawy dziełem, chroniony jest zapisami tego aktu prawnego. Brak jest w regulaminach zapisu o dozwolonym użytku osobistym – zdecydowanie powinien on zostać zaakcentowany, by nie wprowadzać użytkowników w błąd. Niepokojący jest również zapis w regulaminie MBP Łódź-Widzew, wedle którego czytelnik wprawdzie ma prawo do wykonywania kserokopii publikacji (zgodnie z poszanowaniem prawa, a także na użytek prywatny), ale jedynie na terenie biblioteki. Wydaje się, że jest to raczej niedomówienie, sugeruje jednak, że wypożyczonej książki czytelnik nie może skopiować w komercyjnym punkcie kserograficznym ani na domowym sprzęcie reprograficznym, co naturalnie nie jest prawdą. Takie zapisy z pewnością powinny zostać uściśnione.

Jako placówki, których zbiory stanowią dobro narodowe, biblioteki powinny zapewnić do nich swobodny i nieograniczony dostęp. Nie oznacza to oczywiście braku dbałości o zbiory i troski o nie, jednak istnienie pewnych zapisów nie ma ani logicznego, ani praktycznego uzasadnienia. Udostępnianie zbiorów jest równie ważne co ich ochrona i przechowywanie.

29 Dyrekcja MBP Łódź-Widzew podkreśla, że z bibliotek korzystać może każdy pod warunkiem pozostawienia kaucji w wysokości 50 zł (taka informacja znajduje się już w niniejszym raporcie, w Rozdz. III. *Dostępność*, p. 2). Podaje się argument, że w poprzednich latach trudno było odzyskać książki od turystów czy studentów spoza Łodzi.

30 *Regulamin korzystania z materiałów i usług* [MBP Łódź-Górna] [on-line], [dostęp 26.01.2016]. Dostępny w: <http://bip.mbp.lodz.pl/article.php?id=617>, § 37.

31 *Regulamin korzystania ze zbiorów Wojewódzkiej...*, dz. cyt. § 1, p. 5., § 16, p. 5a.

WNIOSKI KOŃCOWE

1. Podstawowe dokumenty, związane z działalnością bibliotek (tj. statuty i regulaminy) są ogólnie dostępne - zostały zamieszczone na stronach internetowych wszystkich bibliotek publicznych lub w Biuletynach Informacji Publicznej.
2. Statuty i regulaminy są aktualizowane w miarę potrzeb, natomiast wszystkie biblioteki miejskie działają w oparciu o uchwały nadane w 1963 r. przez Prezydium Dzielnicowych Rad Narodowych Łodzi.
3. Zarówno zakres tematyczny, jak i liczebność regulaminów, obowiązujących w poszczególnych MBP i WBP, jest bardzo zróżnicowana.
4. Zapisy w statutach i regulaminach (poza nielicznymi wyjątkami) są zgodne z przepisami, zawartymi w dokumentach nadrzędnych.
5. Wojewódzka Biblioteka Publiczna, jako jedyna z sześciu analizowanych instytucji, pobiera opłatę za wydanie karty bibliotecznego, co jest w sprzeczności z zapisem rozdz. 3 art. 14 poz. 1 *Ustawy o bibliotekach*.
6. W regulaminach niektórych bibliotek znajdują się zapisy utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie ze zbiorów. Regulamin Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Polesie zawiera informację, że jednym z warunków zapisu do biblioteki jest posiadanie stałego miejsca zamieszkania lub pobytu w Łodzi. Regulamin MBP Łódź-Widzew nakłada na osoby spoza Łodzi, chcące skorzystać ze zbiorów, wpłatę jednorazowej, zwrotnej kaucji w wysokości 50 zł. Surowe przepisy pod tym względem ma również WBP, w której regulaminie wymienia się kategorie osób, które mogą wypożyczać książki. Są nimi wyłącznie mieszkańcy Łodzi i województwa łódzkiego, a także pozostałe osoby (w tym również cudzoziemcy), które studiuje w szkołach wyższych (lub pomaturalnych) zlokalizowanych w województwie łódzkim i posiadają aktualną legitymację studencką.
7. Zasady korzystania ze zbiorów i usług bibliotecznych są różne. Obowiązują niejednakowe okresy i limity wypożyczeń, możliwości prolongowania. Różne są także zakresy usług bezpłatnych oraz wysokości opłat za te, które na mocy *Ustawy o bibliotekach* nie są bezpłatne. Niejednakowe są też taryfy opłat za nieterminowy zwrot materiałów bibliotecznych.

Analiza dokumentów była pierwszym etapem projektu *Biblioskan*. Na tej podstawie zdecydowano o wyłączeniu z jego zakresu Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej. Okazało się bowiem, że jej działalność znacząco różni się od MBP - biblioteki te mają innego organizatora, zadania, zakresy działań. Nadzór merytoryczny WBP sprawuje raczej nad tzw. bibliotekami regionu (spoza Łodzi). Współpraca WBP z pięcioma MBP polega jedynie na scalaniu danych statystycznych na potrzeby Biblioteki Narodowej i GUS oraz okazjonalnym udziale pracowników MBP w organizowanych przez WBP szkoleniach. Prawdopodobieństwo, że wypracowane w ramach projektu rekomendacje dla łódzkich bibliotek zostałyby wdrożone w WBP jest w związku z powyższym niewielkie. Uznano zatem, że bardziej uzasadniona będzie koncentracja na działalności pięciu MBP, których zakres działań jest bardzo zbliżony oraz prowadzenie wytężonego lobbingu na rzecz wprowadzenia zmian w instytucjach podległych Urzędowi Miasta Łodzi. Zamieszczone poniżej rekomendacje dotyczą zatem wyłącznie pięciu MBP. Jedyną rekomendacją odnoszącą się do regulaminu WBP jest usunięcie zapisu o opłacie za kartę biblioteczną, gdyż stoi on w sprzeczności z obowiązującym prawem.

W wyniku analizy statutów i regulaminów łódzkich bibliotek publicznych, sformułowano rekomendacje, odnoszące się do zmian, których wprowadzenie ułatwiłoby czytelnikom korzystanie z tych instytucji. Celem jest przede wszystkim ujednoczenie zapisów, szczególnie istotnych z punktu widzenia użytkownika.

REKOMENDACJE DLA BIBLIOTEK

1. Ujednoczenie najważniejszych dla czytelników zapisów regulaminów, tj:
 - ♦ limitów wypożyczeń,
 - ♦ okresów wypożyczeń,
 - ♦ zasad prolongaty,
 - ♦ wysokości opłat za nieterminowy zwrot materiałów bibliotecznych.
2. Usunięcie zapisów o konieczności posiadania meldunku lub udokumentowania pobytu na terenie Łodzi i/lub wpłacenia kaucji za wypożyczane materiały. Wszelkie zapisy ograniczające dostęp do zbiorów są niezgodne z gwarantowanym w *Ustawie o bibliotekach* prawem do powszechnego dostępu do zasobów kultury.
3. Wprowadzenie do regulaminów zapisu o dozwolonym użytku osobistym – zdecydowanie powinien on zostać zaakcentowany, by nie wprowadzać użytkowników w błąd. Niektóre z obecnych zapisów mogą sugerować, że czytelnik nie ma prawa kopiować materiałów bibliotecznych. Wraz z wprowadzaniem tych zmian warto też rozważyć przeszkolenie bibliotekarzy w zakresie prawa autorskiego.
4. Włączenie regulacji związanych z realizacją zadań wymagających bardziej szczegółowych przepisów (tj. korzystanie z Internetu, sprzętu komputerowego, czytników książek elektronicznych itp.) do zasadniczego regulaminu. Nie ma konieczności ich wyodrębniania i mnożenia dokumentów, z którymi powinien zapoznać się czytelnik.
5. Możliwie szerokie ujednoczenie godzin otwarcia wszystkich MBP i ich filii.
6. Ujednoczenie opłat pobieranych za nieterminowy zwrot książek i usługi świadczone przez biblioteki, zwłaszcza za powielanie materiałów.

Najwygodniejszym rozwiązaniem dla łódzkich użytkowników byłoby wprowadzenie wspólnego regulaminu dla pięciu miejskich bibliotek publicznych. Ponieważ jednak funkcjonują one jako odrębne instytucje, muszą mieć własne dokumenty. Z tego powodu rekomenduje się ujednoczenie regulaminów w zaproponowanym wyżej zakresie, zachowując odrębne rozwiązania dla procedur, wynikających na przykład z ograniczeń lub możliwości oprogramowania bibliotecznego lub szerszego zakresu świadczonych usług.

SZABLON REGULAMINU BIBLIOTEKI PUBLICZNEJ

Szablon regulaminu biblioteki publicznej został opracowany na podstawie obowiązujących regulaminów, uzupełniony o dodatkowe zapisy i skorygowany pod kątem zgodności z obowiązującymi biblioteki aktami prawnymi. Jednym z głównych celów projektu jest ujednoczenie zasad korzystania ze wszystkich bibliotek, stąd rekomendacja w kierunku zastosowania wspólnego szablonu dla wszystkich miejskich bibliotek publicznych Łodzi (z dodatkowymi zapisami, uwzględniającymi specyfikę zbiorów, dodatkowe kolekcje itp.).

WZÓR REGULAMINU BIBLIOTEKI PUBLICZNEJ

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin niniejszy określa warunki i zasady korzystania ze zbiorów bibliotecznych i usług oddziałów, działów i filii Miejskiej Biblioteki Publicznej, zwanej dalej Biblioteką (wykaz oddziałów, działów i filii znajduje się w załączniku 1).
2. Każdy Użytkownik powinien zapoznać się z treścią Regulaminu, a jego znajomość należy poświadczyć własnoręcznym podpisem na deklaracji czytelniczej.

§ 2

1. Regulamin niniejszy został ustalony na podstawie:
 - a. Ustawy z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach. Dz.U. 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm.,
 - b. Ustawa z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej. Dz.U. 2012, poz. 406 z późn. zm.,
 - c. Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. Dz.U. 2015, poz. 2135 z późn. zm.,
 - d. Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Dz.U. 1994, nr 24, poz. 83 z późn. zm.,
 - e. Ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej. Dz.U. 2012, poz. 591 z późn. zm.,
 - f. Statutu MBP z dnia

Rozdział II Zbiory biblioteki

§ 3

1. Biblioteka gromadzi i udostępnia następujące zbiory biblioteczne:
 - a. wydawnictwa zwarte (książki),
 - b. wydawnictwa ciągłe (gazety, czasopisma),
 - c. dokumenty multimedialne (audiowizualne, dźwiękowe, elektroniczne),
 - d. ...
2. Wszystkie zbiory biblioteczne stanowią własność Biblioteki.

Rozdział III

Usługi biblioteczne

§ 4

1. Biblioteka świadczy usługi w zakresie bezpłatnego wypożyczania zbiorów oraz odpłatnego ich powielania, a także, w miarę możliwości, umożliwia dostęp do sprzętu komputerowego (opłaty zgodnie z obowiązującym cennikiem).
2. Użytkownik ma prawo (w granicach określonych przez prawo autorskie) do powielania materiałów bibliotecznych.
3. Zgodę na sporządzenie poza Biblioteką kopii publikacji udostępnianej wyłącznie na miejscu wyraża każdorazowo bibliotekarz.
4. Użytkownik może (w granicach określonych przez prawo autorskie) wykonywać zdjęcia publikacji przy użyciu własnego aparatu fotograficznego bądź urządzeń mobilnych (użycie flesza jest każdorazowo konsultowane z bibliotekarzem, który ocenia stopień zachowania zbiorów bibliotecznych). Czynność ta nie może zakłócać pracy innym Użytkownikom Biblioteki.
5. Biblioteka może także świadczyć inne usługi nieprzewidziane regulaminem.

Rozdział IV

Prawo do korzystania z Biblioteki

§ 5

1. Prawo do korzystania ze zbiorów bibliotecznych posiadają osoby, które:
 - a. są pełnoletnie,
 - b. wypełniły kartę zapisu, tzw. deklarację,
 - c. zobowiązały się do przestrzegania niniejszego Regulaminu,
 - d. otrzymały kartę biblioteczną.
2. Osoby niepełnoletnie mogą korzystać ze zbiorów i usług bibliotecznych za pisemną zgodą rodzica lub opiekuna prawnego, wyrażoną przy składaniu deklaracji (opiekun prawny powinien spełnić warunki wymienione w punkcie 1 tego paragrafu niniejszego Regulaminu).

§ 6

1. Przy zapisie Użytkownik jest zobowiązany:
 - a. okazać aktualny dokument tożsamości,
 - b. zapoznać się z Regulaminem oraz wypełnić i podpisać deklarację.
2. Złożenie podpisu jest równoznaczne z:
 - a. zobowiązaniem się do przestrzegania niniejszego Regulaminu,
 - b. wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Bibliotekę w ramach uprawnień wynikających z *Ustawy o bibliotekach*, przepisów *Ustawy o statystyce bibliotecznej* i *Ustawy o ochronie danych osobowych*,
 - c. przyjęciem odpowiedzialności za stan i terminowy zwrot wypożyczonych zbiorów bibliotecznych.
3. Po dokonaniu zapisu Użytkownik otrzymuje bezpłatnie kartę biblioteczną, która upoważnia do korzystania ze zbiorów we wszystkich oddziałach, działach i filiach Miejskiej Biblioteki Publicznej

§ 7

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Dyrektor Biblioteki.
2. Dane osobowe Użytkowników są wykorzystywane do celu ochrony udostępnianych i wypożyczanych zbiorów, dochodzenia ewentualnych roszczeń oraz prowadzenia statystyki bibliotecznej.
3. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści tych danych i ich modyfikacji.
4. Pracowników Biblioteki obowiązuje zakaz udzielania osobom trzecim informacji o stanie konta czytelniczego i o danych osobowych Użytkowników.

Rozdział V

Prawa i obowiązki Użytkowników

§ 9

1. Osoby, które nabyły uprawnienia do korzystania z oddziałów, działów, filii Biblioteki mają prawo do:
 - a. wypożyczania zbiorów bibliotecznych na warunkach określonych w Regulaminie,
 - b. samodzielnego wyszukiwania książek do wypożyczenia,
 - c. korzystania na miejscu z księgozbioru,
 - d. korzystania z pomocy i porad bibliotekarza przy doborze zbiorów,
 - e. zgłaszania kierownikowi oddziału, działu lub filii uwag dotyczących sposobu funkcjonowania podległej mu placówki.

§ 10

1. Użytkownicy mają obowiązek:
 - a. przestrzegać zasad korzystania ze zbiorów i usług określonych niniejszym Regulaminem,
 - b. dbać o powierzone zbiory, w szczególności chronić je przed uszkodzeniami mechanicznymi, zabrudzeniami czy zagubieniem, zaniechać podkreśleń tekstu w książkach, robienia notatek na marginesach itp.,
 - c. chronić kartę biblioteczną i nie udostępniać jej osobom trzecim, niezwłocznie powiadomić Bibliotekę o jej utracie,
 - d. informować o zmianach dotyczących swoich danych osobowych,
 - e. okazać na żądanie bibliotekarza dokument tożsamości w celu sprawdzenia danych Użytkownika,
 - f. podporządkować się prośbom pracowników Biblioteki oraz odnosić się do nich z należytym szacunkiem,
 - g. zachować ciszę i czystość w pomieszczeniach.

§ 11

1. We wszystkich oddziałach, działach i filiach Biblioteki obowiązuje bezwzględny zakaz palenia tytoniu, w tym tzw. e-papierosów, picia alkoholu, spożywania posiłków oraz zażywania środków odurzających.
2. Użytkownik będący pod wpływem alkoholu lub środków odurzających ma zakaz wstępu do Biblioteki.
3. W przypadku zaistnienia sytuacji zagrażającej życiu lub zdrowiu, osoby przebywające na terenie Biblioteki powinny bezwzględnie podporządkować się poleceniom wydawanym przez pracowników placówki.

Rozdział VI

Zasady udostępniania zbiorów

§ 12

1. Użytkownik może wypożyczyć poza lokal biblioteczny jednorazowo:
 - a. do woluminów książek,
 - b. do numerów gazet i czasopism (za wyjątkiem numerów bieżących),
 - c. doegzemplarzy multimediiów,
 - d.
2. Wypożyczeń może dokonać tylko właściciel karty bibliotecznej lub osoba upoważniona.
3. Uprawnień wynikających z posiadania karty nie można odstępować. Upoważnienie dla innej osoby może być wystawione tylko w wyjątkowych przypadkach (np. choroby, niepełnosprawności, w innych przypadkach losowych), w formie pisemnej.
4. Na wniosek Użytkownika umotywowany stanem zdrowia lub potrzebami naukowymi liczba wypożyczanych zbiorów na zewnątrz może zostać zwiększona, nie więcej jednak niż owoluminy książek i egzemplarzy pozostałych zbiorów. Każdorazowo decyzję taką podejmuje kierownik oddziału, działu lub filii.

§ 13

1. Terminy zwrotu wypożyczonych zbiorów bibliotecznych są następujące:
 - a. dla książek znajdujących się w kanonie lektur szkolnych - do dni od daty wypożyczenia,
 - b. dla zbiorów multimedialnych, w tym książki mówionej - do dni od daty wypożyczenia,
 - c. dla archiwalnych numerów gazet i czasopism - do dni od daty wypożyczenia,
 - d.
2. Bibliotekarz może ustalić krótszy lub - na umotywowany wniosek Użytkownika - dłuższy termin wypożyczenia zbiorów, o ile nie została złożona rezerwacja na te zbiory przez innego Użytkownika.
3. Przedłużenia terminu zwrotu zbiorów bibliotecznych można dokonać bezpośrednio w dziale, oddziale lub filii bibliotecznej, telefonicznie, e-mailem lub za pośrednictwem komunikatora internetowego.
4. Bibliotekarz może odmówić wypożyczenia zbiorów bibliotecznych, jeśli Użytkownik ma zobowiązania finansowe wobec Biblioteki wynikające z niedotrzymania postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 14

1. Ze zbiorów znajdujących się w czytelniach Użytkownik może skorzystać wyłącznie na miejscu po okazaniu karty bibliotecznej lub dowodu tożsamości.
2. W wyjątkowych przypadkach materiały z czytelnii mogą być wypożyczane na zewnątrz, jednak nie dłużej niż na dni. Decyzję o takim wypożyczeniu każdorazowo podejmuje kierownik działu, oddziału lub filii bibliotecznej.

§ 15

1. Użytkownik może zarezerwować książki lub inne zbiory, które są wypożyczone przez innego Użytkownika. Rezerwacje realizuje się w kolejności ich zgłoszeń.
2. W przypadku braku poszukiwanych zbiorów Użytkownik może uzyskać informację, która z bibliotek je udostępnia, może też prosić o sprowadzenie ich w ramach wypożyczeń międzybibliotecznych. W takim przypadku ponosi koszty przesyłki. Zbiory wypożyczone z innych bibliotek są udostępniane wyłącznie na miejscu w dziale, oddziale lub filii, która zrealizowała zamówienie Użytkownika.

§ 16

1. Osobom starszym, chorym i niepełnosprawnym, mieszkającym w bliskiej okolicy działu, oddziału lub filii bibliotecznej, zbiory biblioteczne mogą być dostarczane bezpłatnie do domu przez bibliotekarza. Decyzje takie są podejmowane indywidualnie po konsultacji z dyrekcją Biblioteki i dotyczą wybranych filii.

Rozdział VII

Korzystanie z Internetu i sprzętu komputerowego

§ 17

1. Sprzęt komputerowy i oprogramowanie udostępniane w poszczególnych filiach jest własnością Biblioteki.
2. Ze stanowiska komputerowego może korzystać każda osoba po zapoznaniu się z regulaminem po okazaniu karty bibliotecznej lub dowodu tożsamości.
3. Indywidualna praca Użytkownika na stanowisku komputerowym może trwać do 3 godzin każdego dnia z możliwością jej przedłużenia, jeśli nie ma innych Użytkowników oczekujących na dostęp do komputera.
4. Korzystanie z Internetu jest bezpłatne / płatne według cennika:

§ 19

1. Użytkownikom zabrania się:
 - a. instalowania dodatkowego oprogramowania,
 - b. działania powodującego dewastację lub uszkodzenie komputerów i ich wyposażenia oraz niszczenie oprogramowania,
 - c. korzystania ze stron zawierających treści nielegalne i niewłaściwe np. rasistowskie, pornograficzne.

§ 20

1. Biblioteka nie ponosi odpowiedzialności za pozostawione przez Użytkownika własne nośniki w napędach komputerowych oraz za dane utracone na skutek awarii systemu komputerowego, awarii zasilania lub wynikające z niezapisania danych przed zakończeniem pracy przez Użytkownika.
2. Bibliotekarz może odmówić Użytkownikowi dostępu do komputera, jeżeli uzna, że Użytkownik wykonuje czynności niepożądane, nawet jeśli nie są one uwzględnione w regulaminie.

Rozdział VIII

Postępowanie w razie opóźnienia lub zaniechania zwrotu zbiorów bibliotecznych, ich zagubienia, zniszczenia bądź uszkodzenia

§ 21

1. W wypadku opóźnienia zwrotu wypożyczonej przez Użytkownika książki ponad ustalony termin Biblioteka pobiera opłatę w wysokości od woluminu/jednostki za każdą dobę od upływu terminu zwrotu.
2. W razie niedotrzymania przez Użytkownika terminu zwrotu Biblioteka kieruje do niego upomnienie, wzywając do niezwłocznego zwrotu wypożyczonych woluminów/jednostek.
3. Po otrzymaniu monitu Użytkownik powinien bez zwłoki zwrócić wypożyczoną pozycję, uiścić opłatę naliczoną stosownie do § 19 oraz koszty wysyłki upomnienia.
4. Jeżeli Użytkownik zagubi wypożyczony egzemplarz, powinien przekazać na rzecz Biblioteki w ciągu dni od daty zgłoszenia jego utraty identyczny egzemplarz. W przypadku zagubienia książki poddanej wcześniej naprawie, zobowiązany jest uiścić koszt oprawy introligatorskiej. Termin ten może zostać przedłużony przez kierownika Biblioteki.
5. W przypadku, gdy Użytkownik nie może wywiązać się z zobowiązania zawartego w p. 4, powinien zapłacić Bibliotece odszkodowanie równe wartości antykwarycznej bądź rynkowej zagubionego egzemplarza, w kwocie ustalonej przez kierownika, z uwzględnieniem ewentualnych kosztów oprawy, jeśli zagubiona została książka oprawiona.
6. Za zgodą kierownika Biblioteki Użytkownik w zamian za utracony egzemplarz może przekazać na rzecz Biblioteki inny egzemplarz, uznany za przydatny.
7. Jeżeli zniszczone zbiory biblioteczne można naprawić, Użytkownik ponosi pełne koszty tej naprawy.
8. W razie niedopełnienia przez Użytkownika obowiązków przewidzianych w niniejszym rozdziale Biblioteka będzie dochodzić swoich roszczeń przez firmę windykacyjną lub na drodze postępowania sądowego.

Rozdział IX

Naruszenie obowiązków regulaminowych

§ 22

1. Wobec Użytkowników naruszających zasady Regulaminu Biblioteka może zastosować następujące sankcje:
 - a. skierować egzekucję niezwróconych zbiorów bibliotecznych i opłat należnych z tytułu przetrzymania wypożyczonych zbiorów do firmy windykacyjnej,
 - b. skierować sprawę na drogę postępowania sądowego.

Rozdział X

Rozpatrywanie odwołań

§ 23

1. Od decyzji kierownika działu, oddziału lub filii bibliotecznej przysługuje Użytkownikowi prawo odwołania do dyrektora Biblioteki, w szczególności w sprawach:
 - a. ustalenia wartości zbiorów bibliotecznych utraconych lub zniszczonych przez Użytkownika,
 - b. ustalenia wysokości kosztów naprawy uszkodzonych materiałów lub urządzeń bibliotecznych, naliczania opłat.
2. Odwołanie skarżonej decyzji Użytkownik wnosi w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia powiadomienia.
3. Odwołanie rozpatruje się w ciągu dni od dnia jego wniesienia.

Rozdział XI

Przepisy końcowe

§ 24

1. Zmiany w Regulaminie sygnalizowane są Użytkownikom w postaci informacji wywieszanej w widocznym miejscu w działach, oddziałach i filiach bibliotecznych oraz na stronie WWW Biblioteki.

§ 25

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.

§ 26

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem

BIBLIOGRAFIA:

1. Biblioteka Narodowa ukarana za ceny ksero [on-line], [dostęp 26.01.2016]. Dostępne w: <http://wiadomosci.wp.pl/kat,8311,title,Biblioteka-Narodowa-ukarana-za-cenyksero,wid,8589688,wiadomosc.html?ticaid=1165e4#czytajdalej>.
2. CIECHORSKI, J. Ustawa o bibliotekach. Komentarz. Warszawa: Wydaw. SBP, 2012, s. 136-139.
3. GOLAT, R. Bezpodstawność opłat wpisowych w bibliotece. Bibliotekarz 2009, nr 5, s. 34.
4. HOWORKA, B. Ochrona zbiorów bibliotecznych w świetle przepisów. Bibliotekarz 1999, nr 3, s. 6.
5. Nowy regulamin korzystania ze zbiorów i usług w Miejskiej Bibliotece Publicznej Łódź-Widzew [on-line], [dostęp 26.01.2016]. Dostępny w: <http://mbpwidzew.pl/data/NOWYregulaminwypoz.pdf>.
6. Regulamin korzystania z materiałów i usług [MBP Łódź-Górna] [on-line], [dostęp 26.01.2016]. Dostępny w: <http://bip.mbp.lodz.pl/article.php?id=617>.
7. Regulamin korzystania ze zbiorów bibliotecznych w Miejskiej Bibliotece Publicznej Łódź-Bałuty im. Stanisława Czernika oraz podległych jej filiach bibliotecznych [on-line], [dostęp 26.01.2016]. Dostępny w: http://b.mbp.lodz.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=35.
8. Regulamin korzystania ze zbiorów bibliotecznych w Miejskiej Bibliotece Publicznej Łódź-Śródmieście oraz podległych jej filiach bibliotecznych [on-line], [dostęp 26.01.2016]. Dostępny w: <http://bip.mbps.lodz.pl/index.php/regulaminy/regulamin-wypozyczen>.
9. Regulamin korzystania ze zbiorów bibliotecznych w Miejskiej Bibliotece Publicznej Łódź-Polesie oraz podległych jej filiach bibliotecznych [on-line], [dostęp: 26.01.2016]. Dostępny w: <http://www.mbp.lodz.pl/index.php/regulaminy/56-regulamin-korzystania-ze-zbiorow-bibliotecznych>.
10. Regulamin korzystania ze zbiorów Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej im. Marszałka Józefa Piłsudskiego w Łodzi [on-line], [dostęp 26.01.2016]. Dostępny w: <http://www.wbp.lodz.pl/index.php/regulamin.html>.
11. Rozporządzenie Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 4 lipca 2012 r. w sprawie narodowego zasobu bibliotecznego. Dz.U. [on-line] 2012, poz. 797 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20120000797>.
12. Ustawa z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej. Dz.U. [on-line] 1991, nr 114, poz. 493 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19911140493>.
13. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych. Dz.U. [on-line] 2009, nr 157, poz. 1240 z późn zm. [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20091571240>.
14. Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Dz.U. [on-line] 1994, nr 24, poz. 83 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19940240083>.

Tab.1. Analiza porównawcza regulaminów.

	Bałuty	Górna	Polesie	Śródmieście	Widzew	WBP
Zapis nowego czytelnika	Wypełnienie deklaracji zapisu; konieczne posiadanie miejsca stałego zamieszkania lub pobytu	Wypełnienie deklaracji zapisu; konieczne posiadanie miejsca stałego zamieszkania lub pobytu (meldunek stały lub czasowy)	Wypełnienie deklaracji zapisu; konieczne posiadanie miejsca stałego zamieszkania lub pobytu (meldunek stały lub czasowy) w Łodzi	Wypełnienie deklaracji zapisu	Wypełnienie deklaracji zapisu; dla osób spoza Łodzi - uiszczenie kaucji w wys. 50 zł	Wypełnienie deklaracji zapisu; uiszczenie opłaty za kartę
Maksymalna liczba wypożyczonych egzemplarzy	4	4	4	5	6	20
Termin zwrotu podstawowych zbiorów bibliotecznych	1 miesiąc, lektury - 2 tygodnie	1 miesiąc, lektury - 2 tygodnie	1 miesiąc	1 miesiąc	1 miesiąc, lektury - 2 tygodnie	1 miesiąc; część zbiorów - 2 tygodnie; część zbiorów "na noc"
Prolongata (przedłużenie terminu zwrotu)	Łączny okres wypożyczenia - 6 miesięcy; przy każdej prolongacie należy okazać książkę	Łączny okres wypożyczenia - 6 miesięcy; przy każdej prolongacie należy okazać książkę	Łączny okres wypożyczenia - 3 miesiące; termin zwrotu można przedłużyć osobiście, telefonicznie, e-mailem, faksem	Łączny okres wypożyczenia - 6 miesięcy	Łączny okres wypożyczenia - 6 miesięcy, zbiory można prolongować osobiście, telefonicznie, e-mailem lub za pomocą komunikatora internetowego	Zbiory można prolongować dwukrotnie, osobiście, telefonicznie, mailowo lub za pomocą komputerowego programu bibliotecznego
Cennik wybranych usług (czarno-białe kserokopie i wydruki)	Ksero A4 - 0,20 zł, wydruk A4 - 0,60 zł	Ksero A4 - 0,30 zł, wydruk A4 - 0,50 zł	Ksero A4 - 0,20 zł, wydruk A4 - 0,50 zł	Ksero A4 - 0,20 zł, wydruk A4 - 0,30 zł	Ksero A4 - 0,20 zł, wydruk A4 - 0,20 zł	Ksero A4 - 0,25 zł, wydruk A4 - 0,30 zł
Przetrzymanie materiałów - opłaty	0,10 zł za wolumin za każdą dobę, czasopiśmo - 0,05 zł za dobę	0,20 zł za wolumin za każdą dobę	0,20 zł za wolumin lub jednostkę innych materiałów bibliotecznych za każdą dobę	0,10 zł za wolumin za każdą dobę	0,20 zł za wolumin za każdą dobę, 1 zł za audiobooka i inne dokumenty elektroniczne	0,20-2,50 zł*

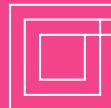
*

- a) 0,20 zł za każdą dobę za książkę udostępnioną na okres 30 dni i na okres 14 dni,
 b) 0,50 zł za każdą dobę za książkę udostępnioną w systemie wypożyczeń krótkoterminowych ("na noc") oraz książkę wypożyczoną w Dziale Zbiorów Audiowizualnych,
 c) 2,50 zł za każdą dobę za audiobooka, film na płycie DVD.

Źródło: Opracowanie własne.

Rozdział 2

Studium przypadku – trzy modele sieci



Aleksandra Marciniak, Paulina Milewska, Magdalena Kokosińska

Jak już wspomniano we wstępie do niniejszej publikacji za organizację bibliotek publicznych odpowiedzialne są jednostki samorządowe. Nie ma ścisłych wytycznych związanych z systemem zarządzania nimi czy strukturą budowy sieci bibliotecznej w obrębie danego obszaru administracyjnego, dlatego istnieją w Polsce różne rozwiązania w tym zakresie.

W niniejszym rozdziale omówiono modele, zastosowane w trzech polskich miastach – w Łodzi, Wrocławiu i Gdańsku. Każdy z nich reprezentuje inny stopień centralizacji sieci placówek – w Łodzi istnieje pięć Miejskich Bibliotek Publicznych, we Wrocławiu jedna, a w Gdańsku połączono w tej samej strukturze organizacyjnej bibliotekę miejską z wojewódzką. W kolejnych podrozdziałach omówiono szczegóły związane z zarządzaniem nimi i ich funkcjonowaniem.

Źródłem informacji były wywiady przeprowadzone z dyrektorami, instruktorami i pracownikami działów wewnętrznych, sprawozdania z działalności bibliotek oraz zawartość ich stron internetowych. Realizatorzy projektu najbardziej wnikliwie przyjrzeni się bibliotekom łódzkim, gdyż to one były przedmiotem kontroli obywatelskiej i ich dotyczą wszystkie rozdziały niniejszej publikacji. Do Gdańska i Wrocławia wybrano się w ramach trzydniowych wizyt studyjnych. Ich celem było poznanie sposobu funkcjonowania tamtejszych sieci bibliotecznych i wskazanie dobrych praktyk, które mogłyby zostać przeniesione na grunt łódzki. W Gdańsku wizytę studyjną poprowadziła z-ca dyrektora, Bożena Orczykowska, która udzieliła wywiadu oraz wspierała cały proces pozyskiwania wiedzy o funkcjonowaniu placówki. Realizatorzy projektu spotkali się z kierownikami poszczególnych działów biblioteki, odwiedzili pięć filii oraz mieli okazję rozmawiać z dyrektorem Departamentu Kultury w Urzędzie Marszałkowskim. Głównym celem wizyty we Wrocławiu było zapoznanie się z funkcjonowaniem sieci bibliotek miejskich ze szczególnym uwzględnieniem procesu scalania sieci (z systemu zarządzania

w bibliotekach dzielnicowych na zarządzanie centralne). Głównym rozmówcą był dyrektor Andrzej Ociepa, przeprowadzono również wywiady z kierownikami działów wewnętrznych oraz odwiedzono siedem filii.

Wszystkie biblioteki publiczne wchodzi w skład sieci bibliotek publicznych w Polsce, która jest ściśle powiązana ze strukturą administracyjną państwa, przez co podlega wszelkim zmianom zachodzącym w tym obszarze. Reforma administracyjna z 1999 r., wprowadzająca trójstopniowy podział na województwa, powiaty i gminy, spowodowała konieczność przekształcenia całej sieci bibliotek publicznych. Ograniczenie liczby województw z 49 do 16 poskutkowało zmniejszeniem liczby bibliotek wojewódzkich. Status ten zachowało 18 placówek (w województwach kujawsko-pomorskim oraz lubuskim funkcjonują po dwie biblioteki wojewódzkie)¹. Natomiast pozostałe 31 bibliotek z dawnych miast wojewódzkich przekształcono w biblioteki gminne lub powiatowe. Te ostatnie powinny działać w każdym z 315 powiatów, jednak ich liczba jest obecnie trzykrotnie niższa - pomimo upływu wielu lat od wprowadzenia reformy administracyjnej tylko 1/3 powiatów posiada biblioteki powiatowe².

Obecnie funkcjonowanie bibliotek publicznych w największym stopniu regulują dwie ustawy:

- *Ustawa o bibliotekach*³,
- *Ustawa o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej*⁴.

Ustawa o bibliotekach określa zadania i sposób organizowania bibliotek publicznych, do których zalicza Bibliotekę Narodową, biblioteki wojewódzkie, powiatowe oraz gminne. Tworzą one sieć bibliotek publicznych w Polsce i zgodnie z ustawą są zorganizowane w formie instytucji kultury, co oznacza, że mają osobowość prawną. Za najważniejszy uważa się zapis o obowiązku prowadzenia przynajmniej jednej biblioteki publicznej dla każdej jednostki samorządu terytorialnego⁵.

Biblioteka Narodowa podlega Ministrowi Kultury i Dziedzictwa Narodowego jako centralna biblioteka państwa, natomiast pozostałe biblioteki publiczne są bibliotekami samorządowymi. Zadania poszczególnych bibliotek w dużej mierze się pokrywają, zwłaszcza w zakresie gromadzenia, opracowywania i udostępniania zbiorów. Biblioteka Narodowa jako jednostka centralna opracowuje bibliografię narodową, prowadzi badania naukowe z zakresu bibliotekoznawstwa i czuwa

1 BĘŃSKI, A., SZYMOROWSKA, T.E. Sytuacja prawna bibliotek publicznych po reformie administracyjnej kraju. *Biuletyn EBIB* [on-line] 2000, nr 8 (17) [dostęp 5.10.2015]. Dostępny w: http://www.ebib.pl/biuletyn-e-bib/17/a.php?benski_szymorowska.

2 MARCINOWSKI, K. *Problemy funkcjonowania bibliotek publicznych w dużych miastach Polski na przykładzie Miejskiej Biblioteki Publicznej w Szczecinie* [on-line], [dostęp 30.09.15]. Dostępny w: <http://www.ksiaznica.szczecin.pl/www/file/get/hash/5820d>.

3 *Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach*. Dz.U. [on-line] 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539>.

4 *Ustawa z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej*. Dz.U. [on-line] 1991, nr 114, poz. 493 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19911140493>.

5 *Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach...* dz. cyt.

nad merytoryczną działalnością bibliotek w całym kraju. Z kolei biblioteki wojewódzkie stanowią główne ośrodki w swoich regionach. Oprócz wykonywania typowych zadań, oferują pomoc instrukcyjno-metodyczną oraz sprawują nadzór merytoryczny nad bibliotekami niższego szczebla. Ich współpraca w obrębie sieci jest zróżnicowana. Niektóre biblioteki wojewódzkie współpracują głównie z placówkami oświatowymi, inne wspierają zarówno ośrodki powiatowe, jak i gminne⁶. Powodem tej sytuacji jest brak pełnej struktury sieci bibliotek powiatowych w wielu województwach. Liczbę i typy bibliotek w sieci bibliotek publicznych w 2014 r. ilustruje poniższa tabela.

Tab. 1. Biblioteki publiczne w poszczególnych województwach.

Województwo	Biblioteki publiczne ogółem	Biblioteki wojewódzkie	Biblioteki powiatowe	Biblioteki gminne	Inne biblioteki publiczne
dolnośląskie	185	1	3	181	0
kujawsko-pomorskie	147	2	2	142	1
lubelskie	224	1	12	211	0
lubuskie	80	2	0	78	0
łódzkie	189	1	14	174	0
małopolskie	196	1	7	185	3
mazowieckie	338	1	11	326	0
opolskie	73	1	2	70	0
podkarpackie	193	1	4	187	1
podlaskie	117	1	3	113	0
pomorskie	122	1	3	118	0
śląskie	169	1	20	148	0
świętokrzyskie	102	1	0	101	0
warmińsko-mazurskie	119	1	4	114	0
wielkopolskie	229	1	10	218	0
zachodniopomorskie	125	1	5	119	0

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z GUS.

Według danych Głównego Urzędu Statystycznego w Polsce na koniec roku 2014 funkcjonowało 2608 bibliotek publicznych wszystkich szczebli. W tabeli 1 nie uwzględniono filii, których liczba w roku 2014 wynosiła 5486⁷. Liczba bibliotek publicznych w poszczególnych województwach jest bardzo zróżnicowana, co w dużej mierze zależy od wielkości samego województwa, gęstości zaludnienia, liczby miast i wsi. Najwięcej placówek, bo aż 338, działa w województwie mazowieckim, natomiast

6 KUCZMIEROWSKA, L. *Ocena potencjału instytucjonalnego bibliotek wojewódzkich* [on-line], [dostęp 17.09.2015]. Dostępny w: https://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/RAPORTY/Ocena_potencjalu_instytucjonalnego_bibliotek_wojewodzkich.pdf.

7 *Stan bibliotek w Polsce 2014. Wybrane dane i wskaźniki* [on-line], [dostęp 14.09.2015]. Dostępny w: <http://www.bn.org.pl/zasoby-cyfrowe-i-linki/elektroniczne-publikacje-bn/biblioteki-publiczne-w-liczbach>.

najmniej, tylko 73, w najmniejszym z województw - opolskim. Obok opolskiego jedynie w województwie lubuskim liczba bibliotek jest, na tle kraju, mała - wynosi 80, w pozostałych wartość ta przekracza 100 placówek. Największe różnice występują w przypadku bibliotek powiatowych, do których zalicza się także biblioteki miast na prawach powiatu. W tej kategorii aż 20 placówek znajduje się na terenie województwa śląskiego, podczas gdy w województwach lubuskim i świętokrzyskim nie ma ich w ogóle.

Aby móc porównywać łódzkie MBP do innych sieci bibliotek kraju, przyjrano się tym, zlokalizowanym w miastach z największą liczbą ludności: w Warszawie (1 735 442), Krakowie (761 873), Wrocławiu⁸ (634 487), Poznaniu (545 680) i Gdańsku⁹ (461 489)¹⁰.

WARSZAWA

Warszawską sieć bibliotek publicznych nadzoruje Biblioteka Publiczna miasta stołecznego Warszawy - Biblioteka Główna Województwa Mazowieckiego, która pełni zarówno rolę biblioteki wojewódzkiej, jak i powiatowej. Do sieci miejskiej należy 18 placówek zwanych Bibliotekami Publicznymi Dzielnicy Warszawy, po jednej na każdą, oddzielnie zarządzaną dzielnicę. Są to: Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Bemowo m. st. Warszawy, Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Białoleka, Biblioteka Publiczna im. S. Staszica w Dzielnicy Bielany, Biblioteka Publiczna im. Z. Łazarskiego w Dzielnicy Mokotów, Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Ochota, Biblioteka Publiczna im. Z.J. Rumla w Dzielnicy Praga Południe, Biblioteka Publiczna im. ks. J. Twardowskiego w Dzielnicy Praga Północ, Biblioteka Publiczna im. Jana Pawła II w Dzielnicy Rembertów, Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Śródmieście, Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Targówek, Biblioteka Publiczna im. W.J. Grabskiego w Dzielnicy Ursus, Biblioteka Publiczna im. J. U. Niemcewicza w Dzielnicy Ursynów, Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Wawer, Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Wesoła, Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Wilanów, Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Włochy, Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Wola, Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Żoliborz¹¹.

Każda dzielnica Warszawy ma swojego burmistrza i osobny budżet, w związku z czym biblioteki dzielnic są finansowane przez inną jednostkę. Bibliotekom podlegają w sumie 172 filie, co daje łączną liczbę 190 bibliotek publicznych na terenie miasta Warszawy. Biblioteki Dzielnicy Warszawy korzystają z różnych systemów bibliotecznych, np. Mateusz, Sowa czy Aleph. Ich katalogi nie są w żaden sposób połączone.

8 Opis funkcjonowania bibliotek we Wrocławiu znajduje się w rozdziale 2.2.

9 Opis funkcjonowania bibliotek w Gdańsku znajduje się w rozdziale 2.3.

10 Miasta największe pod względem liczby ludności. W: GUS [on-line], [dostęp 25.02.2016]. Dostępny w: <http://stat.gov.pl/statystyka-regionalna/rankingi-statystyczne/miasta-najwieksze-pod-wzgle-dem-liczby-ludnosci/>.

11 Biblioteki Publiczne Dzielnicy Warszawy. W: *Biblioteka Publiczna m. st. Warszawy* [on-line], [dostęp 30.10.2015]. Dostępny w: <http://www.koszykowa.pl/dla-czytelnikow/biblioteki/biblioteki-publiczne-dzielnicy-warszawy>.

KRAKÓW

Opiekę merytoryczną nad siecią bibliotek miejskich w Krakowie sprawuje Wojewódzka Biblioteka Publiczna. Funkcjonują tam cztery biblioteki miejskie z rozbudowaną siecią filii i punktów bibliotecznych: Krowoderska Biblioteka Publiczna (Biblioteka Główna i 13 filii), Nowohucka Biblioteka Publiczna (Biblioteka Główna i 10 filii), Podgórska Biblioteka Publiczna (Biblioteka Główna i 20 filii) i Śródmiejska Biblioteka Publiczna (Biblioteka Główna i 14 filii)¹². Każdej z bibliotek głównych są przypisane historyczne dzielnice Krakowa, na terenie których tworzą sieć biblioteczną. Wszystkie biblioteki są w pełni skomputeryzowane. Większość z nich (Krowoderska, Podgórska, Śródmiejska) korzysta z oprogramowania Sowa, jedynie w Nowohuckiej Bibliotece Publicznej wykorzystuje się system Patron. Wszystkie biblioteki udostępniają informacje o zbiorach przez niezależne katalogi OPAC, choć jednocześnie ich katalogi są zintegrowane w portalu w.bibliotece.pl¹³. Tworzą również portal Kraków czyta¹⁴ i wydają wspólną kartę czytelniczą.

Biblioteki mają odrębne regulaminy. Wyróżnia je wyjątkowa dbałość o strony WWW, a zwłaszcza obecność wyczerpujących informacji na temat sieci miejskiej i wszystkich filii. Od 2011 r. w Krakowie prowadzone są działania zmierzające do scalenia miejskich bibliotek. W tym celu został powołany zespół ds. łączenia bibliotek w Urzędzie Miasta Krakowa, w skład którego wchodzi także bibliotekarze. Prawdopodobnie w 2017 r. nastąpi połączenie bibliotek w jedną „Bibliotekę Kraków”. Wszystko jednak wskazuje na to, że struktura filii nie ulegnie zmianie.

POZNAŃ

Funkcję Miejskiej Biblioteki Publicznej pełni w Poznaniu Biblioteka Raczyńskich, wpisana do Rejestru Instytucji Kultury Urzędu Miasta Poznania¹⁵. Nadzór merytoryczny w ramach sieci sprawuje Wojewódzka Biblioteka Publiczna i Centrum Animacji Kultury. Biblioteka Raczyńskich ma 42 filie w różnych dzielnicach Poznania. Są to placówki różnego typu: 12 oferuje księgozbiór dla dorosłych, 12 dla dzieci, a 18 ma księgozbiór łączony. Ponadto w ramach sieci działają dwie filie specjalistyczne: sztuki i muzyki. Wielkość księgozbioru wszystkich placówek przekracza milion woluminów¹⁶. Biblioteka Raczyńskich korzysta z systemu komputerowego Horizon, podobnie jak 18 filii, których zbiory dostępne są we wspólnym katalogu on-line. Za kontrolowanie współpracy z filiami odpowiada Dział Sieci Bibliotecznej.

12 Biblioteki w Małopolsce. W: *Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Krakowie* [on-line], [dostęp 19.10.2015].

Dostępny w: <http://www.rajska.info/biblioteki-publiczne/biblioteki-w-malopolsce.html>.

13 w.bibliotece.pl [on-line], [dostęp 25.02.2016]. Dostępny w: <https://w.bibliotece.pl/>.

14 Kraków czyta [on-line], [dostęp 25.02.2016]. Dostępny w: <https://krakowczyta.pl/>.

15 *Rejestr Instytucji Kultury* [on-line], [dostęp 17.09.2015]. Dostępny w: <http://bip.poznan.pl/bip/rejestr-instytucji-kultury-rik,doc,2781/rejestr-instytucji-kultury-rik,54984.html>.

16 Biblioteka Raczyńskich [on-line], [dostęp 25.02.2016]. Dostępny w: http://www.bracz.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=29.

1. BEŃSKI, A., SZYMOROWSKA, T.E. Sytuacja prawna bibliotek publicznych po reformie administracyjnej kraju. Biuletyn EBIB [on-line] 2000, nr 8 (17) [dostęp 5.10.2015]. Dostępny w: http://www.ebib.pl/biuletyn-ebib/17/a.php?benski_szymorowska.
2. Biblioteka Raczyńskich [on-line], [dostęp 25.02.2016]. Dostępny w: http://www.bracz.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=29.
3. Biblioteki Publiczne Dzielnic Warszawy. W: Biblioteka Publiczna m. st. Warszawy [on-line], [dostęp 30.10.2015]. Dostępny w: <http://www.koszykowa.pl/dla-czytelnikow/biblioteki/biblioteki-publiczne-dzielnic-warszawy>.
4. Biblioteki w Małopolsce. W: Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Krakowie [on-line], [dostęp 19.10.2015]. Dostępny w: <http://www.rajska.info/biblioteki-publiczne/biblioteki-w-malopolsce.html>.
5. Kraków czyta [on-line], [dostęp 25.02.2016]. Dostępny w: <https://krakowczyta.pl/>.
6. KUCZMIEROWSKA, L. Ocena potencjału instytucjonalnego bibliotek wojewódzkich [on-line], [dostęp 17.09.2015]. Dostępny w: https://www.biblioteki.org/repozytory/PLIKI/DOKUMENTY/RAPORTY/Ocena_potencjalu_instytucjonalnego_bibliotek_wojewodzkih.pdf.
7. MARCINOWSKI, K. Problemy funkcjonowania bibliotek publicznych w dużych miastach Polski na przykładzie Miejskiej Biblioteki Publicznej w Szczecinie [on-line], [dostęp 30.09.15]. Dostępny w: <http://www.ksiaznica.szczecin.pl/www/file/get/hash/5820d>.
8. Miasta największe pod względem liczby ludności. W: GUS [on-line], [dostęp 25.02.2016]. Dostępny w: <http://stat.gov.pl/statystyka-regionalna/rankingi-statystyczne/miasta-najwieksze-pod-wzgle-dem-liczby-ludnosci/>.
9. Rejestr Instytucji Kultury [on-line], [dostęp 17.09.2015]. Dostępny w: <http://bip.poznan.pl/bip/rejestr-instytucji-kultury-rik,doc,2781/rejestr-instytucji-kultury-rik,54984.html>.
10. Stan bibliotek w Polsce 2014. Wybrane dane i wskaźniki [on-line], [dostęp 14.09.2015]. Dostępny w: <http://www.bn.org.pl/zasoby-cyfrowe-i-linki/elektroniczne-publicacje-bn/biblioteki-publiczne-w-liczbach>.
11. Ustawa z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej. Dz.U. [on-line] 1991, nr 114, poz. 493 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19911140493>.
12. Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach. Dz.U. [on-line] 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539>.
13. w.bibliotece.pl [on-line], [dostęp 25.02.2016]. Dostępny w: <https://w.bibliotece.pl/>.



ORGANIZACJA MIEJSKIEJ SIECI BIBLIOTEK

Łódzka sieć bibliotek publicznych to pięć odrębnie zarządzanych Miejskich Bibliotek Publicznych (MBP), zlokalizowanych w kolejnych dzielnicach miasta. Każda ma nadany odrębny numer w Rejestrze Instytucji Kultury Urzędu Miasta Łodzi i działa w oparciu o własny statut. Nadzór merytoryczny nad instytucjami sprawują Wydział Kultury Urzędu Miasta Łodzi i Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Łodzi. Każda MBP ma inny regulamin - zapisy obowiązujące czytelników różnią się w poszczególnych dzielnicach, np. w zakresie warunków zapisu, wypożyczeń czy cenników usług. Łącznie w mieście funkcjonuje 81 bibliotek (w tym cztery filie szpitalne) oraz dwie czytelnie.

Struktura organizacyjna wygląda następująco:

- MBP Łódź-Bałuty tworzą Biblioteka Główna, 18 filii (w tym jedna wyłącznie dla dzieci i młodzieży oraz jedna wyłącznie dla dorosłych) i dwa punkty biblioteczne (w areszcie śledczym i w domu pomocy społecznej). Główna biblioteka dzielnicy od września 2015 r. jest czynna w soboty.
- MBP Łódź-Górna ma w swojej strukturze Dział Gromadzenia, Opracowania i Selekcji Zbiorów¹, Dział Udostępniania Zbiorów i Dział Informacji oraz 16 filii, z czego 11 gromadzi zbiory o charakterze ogólnym, dwie dla dzieci, a trzy wyłącznie dla dorosłych. Dwie filie zlokalizowane są w szpitalach i udostępniają zbiory ich pacjentom oraz personelowi. Dodatkowo w tej dzielnicy funkcjonują trzy punkty biblioteczne (dwa przy domach dziennego pobytu i jeden przy domu pomocy społecznej). Dział Udostępniania Zbiorów i Informacji jest czynny także w soboty.

¹ Jako jedyna spośród pięciu łódzkich bibliotek MBP Łódź-Górna ma wyodrębniony dział, który zajmuje się gromadzeniem, opracowaniem i selekcją zbiorów dla wszystkich swoich filii.

- MBP Łódź-Polesie tworzy Dział Udostępniania oraz 17 filii, z czego trzy z nich gromadzą wyłącznie księgozbiór dla dzieci, cztery wyłącznie dla dorosłych, a dziesięć (w tym jedna szpitalna i jedna zlokalizowana w domu pomocy społecznej) to filie o charakterze uniwersalnym. W dzielnicy działa także osiem punktów bibliotecznych. W 2014 r. zlikwidowano bibliotekę składową, a także przystąpiono do przekształcenia archiwum w składnicę akt. Dwie filie są czynne także w soboty.
- MBP Łódź-Śródmieście tworzą Dział Gromadzenia, Opracowania, Udostępniania i Informacji, Dział Informacyjno-Bibliograficzny oraz 13 filii bibliotecznych, w tym cztery filie dla dzieci i młodzieży, dziewięć filii dla dorosłych, jedna szpitalna. Żadna śródmiejska biblioteka nie jest czynna w sobotę, ale planuje się otwarcie wybranych filii, jeśli uda się wdrożyć zaplanowane modernizacje.
- MBP Łódź-Widzew złożona jest z Działu Gromadzenia, Opracowania, Udostępniania i Informacji, Oddziału dla Dzieci oraz 11 filii (w tym dwóch dla dzieci i młodzieży) i trzech punktów bibliotecznych. Jedna z filii jest czynna także w soboty.

FILIE

Poniżej zebrano najciekawsze informacje dotyczące funkcjonowania wybranych filii bibliotek publicznych w poszczególnych dzielnicach.

MBP ŁÓDŹ-BAŁUTY

Najlepsze warunki lokalowe mają Dział Udostępniania (Biblioteka Główna) oraz Filia nr 2 - są w niej duże pomieszczenia o powierzchni ponad 600 m². Obydwie biblioteki rejestrują rocznie najwyższą w dzielnicy liczbę odwiedzin czytelników i wypożyczeń. W większości filii w ostatnich latach przeprowadzono remonty i prace modernizacyjne. Niektóre z nich usytuowane są na piętrze, siedem placówek przystosowanych jest do obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową. Dwanaście filii pracuje w systemie jednozmianowym, a siedem na dwie zmiany.

Ciekawą działalność prowadzi Filia nr 3, która koncentruje się na zaspakajaniu potrzeb czytelnich, edukacyjnych i kulturalnych dzieci i młodzieży. Lokal został zmodernizowany w 2012 r. i przystosowany do wymogów najmłodszych użytkowników. Wyposażono go w specjalne meble, np. jeden z regałów ma kształt lokomotywy. W kąci dla najmłodszych czytelników są nie tylko książeczki dla maluchów, ale także zabawki. Wydzielono również kilka regałów na zbiory dla dorosłych. Ze względu na swój profil filia organizuje liczne imprezy kulturalne dla czytelników indywidualnych i grup szkolnych oraz przedszkolnych. Biblioteka ta jest miejscem, w którym można odrobić lekcje, np. korzystając ze zgromadzonego księgozbioru popularnonaukowego, a także wsparcia kadry czy wolontariuszy. Rozrywkę zapewniają liczne gry, zabawy i konkursy, organizowane przez bibliotekarzy. Można tu także obejrzeć film lub zagrać na konsoli Xbox.

Od 1 czerwca do 1 listopada 2015 w filii realizowano projekt pt. *Spotkajmy się i poczytajmy - innowacyjny cykl seansów głośnego czytania połączonego z różnymi formami działalności kulturalno-oświatowej*, skierowany do dzieci i młodzieży w wieku przedszkolnym i szkolnym mieszkających na Starych Bałutach².

MBP ŁÓDŹ-GÓRNA

Największy lokal biblioteczny w strukturze MBP Łódź-Górna ma powierzchnię 740 m² i znajduje się w centrum dzielnicy, co powoduje, że metraż ten jest niewystarczający. Cztery kolejne największe powierzchniowo filie liczą od 250 do 280 m². Obecnie sześć filii oraz główna biblioteka dzielnicy mieszczą się na piętrze, co stanowi niedogodność dla osób starszych oraz z dysfunkcjami ruchu. Do potrzeb osób niepełnosprawnych przystosowanych jest pięć filii (w tym jedna częściowo), a w siedzibie biblioteki głównej znajduje się schodolaz.

Ciekawą aktywność w dzielnicy Górna prowadzi Filia nr 16, która specjalizuje się w gromadzeniu księgozbioru, a także działaniach na rzecz dzieci ze specjalnymi potrzebami. Biblioteka na stałe współpracuje z organizacjami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami, organizując wspólne imprezy - akcje czytania literatury terapeutycznej czy warsztaty umiejętności psychospołecznych. Różnorodność proponowanych przez bibliotekę form pracy służy przede wszystkim wyrównywaniu szans najmłodszych łodzian w dostępie do kultury oraz wpisuje się znacząco w działania w obszarze rewitalizacji społecznej, mające na celu zapobieganie społecznemu wykluczeniu. Lokal biblioteki jest nowoczesny i dobrze wyposażony, co daje możliwość podejmowania różnorodnych działań.

MBP ŁÓDŹ-POLESIE

Wśród 18 placówek bibliotecznych tej dzielnicy najlepsze warunki lokalowe mają: Filia nr 1 (218 m²), Filia nr 2 (266 m²), Filia nr 5 (240 m²), Filia nr 7 (312 m²) oraz Filia nr 12 (330 m²).

Ciekawą działalność w dzielnicy Polesie prowadzi Filia nr 14, która specjalizuje się w literaturze z zakresu biblioterapii i czytelnictwa osób niepełnosprawnych. Znajdują się tam publikacje o walorach terapeutycznych, poświęcone chorobom, różnym rodzajom niepełnosprawności i uzależnień oraz dostosowane do potrzeb osób z wadami wzroku (duży druk). Również działalność informacyjna, edukacyjna i kulturalna tej filii jest dostosowana do potrzeb osób z różnego rodzaju dysfunkcjami.

Filia nr 7 oferuje przestronny, nowy lokal o powierzchni 312 m² (otwarty w maju 2015 r.), wyposażony w osiem komputerów z dostępem do Internetu (zakupionych ze środków Budżetu Obywatelskiego). Pozwala to m.in. na organizację cieszących się ogromną popularnością cyklicznych kursów komputerowych dla seniorów. Biblioteka aspiruje do miana multimedialnej - znajdują się tu zbiory książki mówionej, a także istnieje możliwość korzystania z urządzenia Czytawk Plus, służącego osobom niewidomym do odtwarzania muzyki i książek w formacie MP3 i DAISY oraz urządzenie lektorskie Poet Compact.

Filia nr 16, zwana Biblioteką Katolicką, zgromadziła znaczny zbiór książek o tematyce związanej z religią, filozofią i etyką katolicką. Bibliotekarze i grupa przyjaciół tej filii aplikowali o środki z projektu *Grant na lepszy start*. Pozyskano dzięki temu dofinansowanie na projekt pt. *SzOK Spotkania z Ogromną Kreatywnością*, skierowany do seniorów. Zakładał on przeprowadzenie sześciu nieodpłatnych warsztatów rękodzielniczych.

MBP ŁÓDŹ-ŚRÓDMIEŚCIE

Dwie śródmiejskie filie biblioteczne mają powierzchnię powyżej 200 m², siedem - między 100 a 200 m², a cztery - poniżej 100 m², w tym dwie zaledwie 15 m². W samym centrum miasta, przy ul. Sienkiewicza, ma siedzibę nowoczesnie wyposażona Filia nr 2. Wnętrze jest dwupoziomowe, a dogodna lokalizacja zachęca do organizowania aktywności edukacyjnej i kulturalnej. W czerwcu i lipcu 2015 r. realizowano tu projekt pt. *Cudze chwalimy, swego nie znamy. Łódź w obiektywie mieszkańców*. Biorący w nim udział seniorzy uczestniczyli w warsztatach fotograficznych. Najpierw zapoznano ich z możliwościami urządzeń i tajnikami sztuki robienia zdjęć. Następnie uczestnicy samodzielnie wykonali fotografie, które później poddali obróbce cyfrowej pod okiem specjalistów. Ostatnim etapem był wernisaż prac.

Z kolei śródmiejska Filia nr 5 często kieruje swoje działania do młodych czytelników. Od 2010 r. jest zlokalizowana w zaniedbanym i ubogim rejonie miasta, co wiąże się z dostosowaniem świadczonych przez nią usług do dość trudnego środowiska społecznego. Biblioteka pełni zatem czasami funkcję świetlicy, centrum animacji kulturalnej czy zacisznego miejsca zastępującego dom. Z racji tej specyfiki realizowano tu projekt finansowany przez miasto *Wyciągamy dzieci z bram*, którego celem było wyrównywanie szans na dostęp dzieci do zasobów kultury i przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu.

Od stycznia do czerwca 2015 r. Filia nr 5 była partnerem projektu pt. *MURA-LOVE GRY*, finansowanego przez Fundację Orange. Jego celem było stworzenie aplikacji na urządzenia mobilne, związanej ze zjawiskiem występowania sztuki w przestrzeni miejskiej. Zrealizowano cykl warsztatów dotyczących nowych technologii, technik malarstwa wielkoformatowego i kreatywnego myślenia. Młodzi uczestnicy projektu wraz z rodzinami wzięli też udział w pikniku naukowym i wycieczce szlakiem łódzkich murali.

MBP ŁÓDŹ-WIDZEW

W strukturze MBP Łódź-Widzew znajdują się trzy filie przeznaczone wyłącznie dla dzieci i młodzieży. Zlokalizowane są w tych samych budynkach, co filie dla dorosłych. Bibliotek, których zbiory mają charakter uniwersalny, jest pięć. W dwóch filiach dla dorosłych wydzielono kąciki dla dzieci. W dzielnicy jest tylko jedna filia o powierzchni 200 m², sześć ma metraż powyżej 100 m², a cztery poniżej 100 m². W ośmiu filiach funkcjonują Biblioteczne Kluby Europejskie, których misją jest zapoznanie czytelników z kulturą innych krajów. Realizują ją poprzez organizację wystaw, warsztatów artystycznych i literackich, pogadarek, głośnego czytania literatury danego regionu, gier i zabaw typowych dla danego państwa czy mini-teatrzyków.

MBP Łódź-Widzew od 2008 r. jest instytucją goszczącą w Projekcie Wolontariatu Europejskiego (EVS), realizowanego obecnie w ramach programu Erasmus Plus. Biblioteka działa w tym zakresie we współpracy z Fundacją Edukacji i Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego (FERSO). Corocznie w MBP Łódź-Widzew praktyki odbywają wolontariusze z różnych krajów Europy. Ich obecność

przyczynia się do rozwoju oferty kulturalnej bibliotek widzewskich i działalności Bibliotecznych Klubów Europejskich.

Oddział dla Dzieci i Filia nr 2 uczestniczą w projekcie FERSO, dofinansowanym przez MKiDN pt. *Klub Przyjaciół Kota Piotrka*. Jego celem jest promocja czytelnictwa wśród najmłodszych dzieci w wieku od 4 do 10 lat.

DZIAŁANIA EDUKACYJNE I KULTURALNE

Biblioteki łódzkie współtworzą ofertę kulturalną miasta, organizując liczne i bezpłatne imprezy dla publiczności. W wielu filiach działają Dyskusyjne Kluby Książki, w ramach których często organizowane są spotkania autorskie. W 2014 r. w Łodzi zorganizowano ponad 100 takich wydarzeń (Bałuty - 27, Górna - 24, Polesie - 11, Śródmieście - 24, Widzew - 18). W łódzkich księżnicach można było poznać m.in. Małgorzatę Gutowską-Adamczyk, Pawła Beręsewicza, Irenę Matuszkiewicz, Katarzynę Majgier, Agnieszkę Tyszkę czy Grażynę Bąkiewicz.

Każdego roku biblioteki kierują niezwykle bogatą i atrakcyjną ofertę do seniorów. Nieustannie dużym zainteresowaniem cieszą się warsztaty z zakresu podstawowej obsługi komputera i Internetu. Wśród zajęć aktywizujących osoby starsze są także tematyczne pogadanki, spotkania z ludźmi kultury i sztuki, warsztaty plastyczne, rękodzielnicze czy literackie, jak również powiązane z nimi wernisaże, prezentujące twórczość seniorów. Bibliotekarze z myślą o swoich dojrzałych czytelnikach organizują koncerty i wycieczki do ciekawych łódzkich miejsc.

Miejskie Biblioteki Publiczne stale współpracuje z przedszkolami i szkołami, organizuje dla dzieci i młodzieży liczne konkursy, zajęcia pozaszkolne w ciągu roku, a także półkolonie w trakcie wakacji czy ferii zimowych. Z myślą o najmłodszych czytelnikach organizowane są imprezy okolicznościowe, np. Dzień Dziecka, Andrzejkę, Mikołajki. W 2014 r. w ramach Miejskiego Programu Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych realizowanego przez Urząd Miasta Łodzi w bibliotekach zorganizowano wiele zajęć (spektakli, warsztatów, prelekcji) poświęconych profilaktyce uzależnień i promowaniu zdrowego stylu życia, kierowanych do uczniów szkół podstawowych i gimnazjów.

Poniżej znajdują się opisy najciekawszych imprez zorganizowanych w 2014 i 2015 r.

MBP ŁÓDŹ-BAŁUTY

W ramach projektu Polska Cyfrowa Równych Szans w bibliotece odbył się cykl zajęć komputerowych dla seniorów. Uczestnicy uczyli się obsługi komputera i Internetu. W programie znalazło się m.in. korzystanie z portali społecznościowych i komunikatorów on-line. Z okazji obchodów setnej rocznicy przyłączenia Bałut do Łodzi biblioteka zaprosiła uczniów szkoły podstawowej do udziału w grze edukacyjnej pt. *Poznaj Bałuty*. Dzięki temu zapoznali się oni z lokalnymi agendami, poznali charakterystyczne dla tej dzielnicy miejsca - pomniki, parki i obeliski. Dzieci mogły wykazać się znajomością topografii okolicy, którą zamieszkują, i wiedzą na temat jej historii.

MBP ŁÓDŹ-GÓRNA

Na uwagę zasługuje przeprowadzony konkurs dla szkół gimnazjalnych *Recytujemy prozę Reymonta*. Przebiegał on w trzech etapach. Zorganizowano warsztaty doskonalące pamięć i koncentrację, warsztaty teatralne oraz występy recytatorskie fragmentów prozy patrona biblioteki. Uroczystość finałowa odbyła się w czasie obchodów Tygodnia Bibliotek. To była już VIII edycja konkursu realizowanego we współpracy z Teatrem Powszechnym. W październiku 2014 r. w ramach XVIII Festiwalu Sztuk Wszelakich Osób Niepełnosprawnych w Filii nr 8 odbyło się otwarcie *Wielkiej Wystawy Rysunku Dziecięcego* z udziałem autorów prac. Wydarzeniu towarzyszył koncert grupy KRIM z ZSS nr 7 w Łodzi. Biblioteka już od kilku lat jest organizatorem tego wydarzenia, realizowanego we współpracy z instytucjami pracującymi na rzecz osób niepełnosprawnych.

MBP ŁÓDŹ-POLESIE

Biblioteczny Teatrzyk Lalek działa w Filii nr 2 od maja 1998 r., kiedy to z okazji 575. rocznicy nadania Łodzi praw miejskich przygotowano spektakl pt. *O łodzi Janusza i założeniu osady nad Łódką*. Tekst opracowano na podstawie legendy opublikowanej w książce Zdzisława Konickiego pt. *Dziwy nad Łódką*. W ciągu 17 lat istnienia teatrzyku przygotowano 10 premier. Scenariusze do wszystkich przedstawień opracowano na podstawie dostępnych w bibliotece tekstów literackich. Dekoracje, lalki i ich stroje wykonują bibliotekarki, które stają się także aktorkami. Spotkania z widzami odbywają się co miesiąc.

MBP ŁÓDŹ-ŚRÓDMIEŚCIE

W ramach Miejskiego Programu Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych MBP zorganizowała warsztaty Street Artu. Kierowane były one do dzieci i młodzieży ze środowisk zagrożonych wykluczeniem społecznym. Młodzi uczestnicy spotkań mieli możliwość aktywnego uczestnictwa w kulturze, odkrycia swoich twórczych pasji i kreatywnego spojrzenia na

sztukę. Dzieci dowiedziały się, czym jest sztuka miejska, mogły obejrzyć różne murale, graffiti i tagi². Na zakończenie warsztatów uczestnicy malowali na płytach kartonowo-gipsowych własne murale. Efekty pracy młodych twórców zostały wyeksponowane na wystawie w lokalu biblioteki. Organizatorem wydarzenia była Filia nr 5 dla Dorosłych we współpracy z Fundacją Urban Forms i Sekcją Estetyki Koła Naukowego Filozofów Uniwersytetu Łódzkiego.

MBP ŁÓDŹ-WIDZEW

Teatrzyk Cieni to impreza dla przedszkolaków przygotowana przez wolontariuszy europejskich i pracowników Filii nr 9. Bibliotekę z tej okazji upodobniono do teatru, zapewniając mroczną scenerię i poduszki do siedzenia. Dzieci musiały „zakupić” bilet wstępu na spektakl (walutą była zaśpiewana przez nie piosenka). Na scenie zaprezentowano historię o Smoku Wawelskim. Dodatkową atrakcją była projekcja krótkiego filmu o teatrze cieni, w którym za pomocą dłoni zobrazowany został świat zwierząt. Po występach dzieci mogły same spróbować swoich sił za teatralnym parawanem. Łącznie odbyło się 12 spektakli, w których uczestniczyło 275 widzów.

Tańce etniczne to regularnie odbywające się spotkania z panią Magdaleną Ponczek, instruktorem tańca. W programie jest nauka tańca żydowskiego (Nigun Atcik, Baszana, Yoy), rumuńskiego (Rumunian Hora), skandynawskiego (Family dance), rosyjskiego (Walonki) i chorwackiego (Tu jest mój dom).

² Tag, słowo pochodzące z języka angielskiego oznaczające metkę, jest to podpis grafficiarzy i członków subkultur (np. hiphopowców). Zob.: https://pl.wikipedia.org/wiki/Tag_%28graffiti%29

Poniżej (tab. 1) zestawiono typy imprez kulturalno-edukacyjnych, zorganizowanych przez MBP w 2014 r. Uwzględniono zarówno liczbę podjętych aktywności, jak i ich uczestników.

Tab. 1. Zestawienie wybranych imprez zorganizowanych przez biblioteki publiczne w 2014 r.

Rodzaj imprezy	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		RAZEM	
	liczba	uczestnicy	liczba	uczestnicy	liczba	uczestnicy	liczba	uczestnicy	liczba	uczestnicy	liczba	uczestnicy
Wystawy	493	*	608	*	479	*	854	*	607	*	3041	*
Spotkania autorskie	27	693	24	696	11	549	24	567	18	623	104	3128
Spotkania	72	1514	59	1440	21	537	67	1006	10	179	229	4676
Zajęcia komputerowe	795	3755	307	4205	486	2324	463	2060	157	541	2208	12 885
Warsztaty artystyczne	537	7992	414	6169	74	943	345	3957	672	11 663	2042	30 724
Konkursy	110	1306	76	1833	22	1020	51	1068	31	821	290	6048
Imprezy artystyczno-literackie	24	746	44	1479	20	486	35	824	48	1442	171	4977
Gry i zabawy	363	2603	185	1992	1053	2661	511	3141	229	1055	2341	11 452
Prelekcje	118	2498	65	1056	21	470	25	626	94	1652	323	6302
RAZEM**	4013	57 981	3018	45 861	3481	24 349	5015	46 852	3518	42 675	16 506	182 922

* W tabeli nie podano liczby uczestników wystaw, ponieważ jest ona trudna do ustalenia. Teoretycznie każdą osobę odwiedzającą bibliotekę w trakcie ekspozycji można by uznać za odbiorcę przekazu.

** Liczba poszczególnych imprez i ich uczestników nie jest równa danym z wiersza „RAZEM”, ponieważ w zestawieniu uwzględniono tylko wybrane typy aktywności podejmowane przez biblioteki.

Źródło: Opracowanie własne.

ZARZĄDZANIE

Kierownicy poszczególnych filii Miejskich Bibliotek Publicznych merytorycznie podlegają kontroli instruktorów. Posiadają autonomię w zakresie gromadzenia zbiorów oraz planowania działalności kulturalnej i edukacyjnej swoich placówek. O zatrudnianiu pracowników decyduje dyrektor, do którego kierownicy mogą składać propozycje zmian obsady. Zebrania kadry zarządzającej odbywają się minimum raz w miesiącu, bywa, że ich częstotliwość jest zwiększana w przypadku pojawienia się takiej potrzeby. MBP Łódź-Widzew organizuje dodatkowo raz w miesiącu spotkania dla wszystkich bibliotekarzy.

W każdej z MBP przeprowadzana jest okresowa ocena pracowników, co jest powiązane z obowiązującym systemem kontroli zarządczej³. Ewaluacji poddawane są m.in. kompetencje, kultura osobista, organizacja pracy, stosunek do czytelnika i myślenie strategiczne. Dąży się do tego, by pozytywny wynik nagradzany był premią, jednakże nie zawsze pozwala na to budżet biblioteki.

Kierownicy zobowiązani są do planowania i sprawozdawczości (na potrzeby Urzędu Miasta Łodzi są to plany i sprawozdania: miesięczne, kwartalne, półroczne i roczne, na potrzeby GUS i BN przygotowuje się sprawozdania roczne, na potrzeby Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej – półroczne i roczne). Zarządzający filiami ponoszą także odpowiedzialność materialną za ich dobytek.

PROMOCJA MBP

Żadna z MBP w Łodzi nie ma wyodrębnionego działu promocji. Najczęściej działania marketingowe leżą w kompetencjach dyrekcji i instruktorów, czasami informatyków (zarządzanie stroną WWW, portalami społecznościowymi). Kierownicy poszczególnych filii mogą samodzielnie kreować wizerunek placówki, którą zarządzają.

Wszystkie pięć bibliotek ma własne strony internetowe i Biuletyny Informacji Publicznej. Większość filii prowadzi blogi, na których zamieszczane są informacje o aktualnych wydarzeniach. Do promowania oferty wykorzystywane są także media społecznościowe (głównie Facebook i YouTube) i tradycyjne materiały drukowane, tj. ulotki, plakaty, zakładki czy banery reklamowe. O ważnych wydarzeniach i imprezach organizowanych przez biblioteki informowane są media lokalne (tradycyjne i elektroniczne). W żadnej z bibliotek nie istnieje jednak stanowisko rzecznika prasowego. Problemem dostrzeganym przez zarządzających jest niskie zainteresowanie mediów wydarzeniami i ofertą łódzkich MBP.

Biblioteki chętnie włączają się w organizowane przez miasto, a nawet ogólnopolskie akcje związane z czytelnictwem i promocją kultury. Są to m.in. Tydzień Bibliotek, Tydzień Czytania, Cała Polska Czyta Dzieciom, Łódzkie Senioralia, Kampania Łódzkie Czyta czy Tydzień z Internetem.

³ Kontrola zarządcza to system procedur, instrukcji, zasad i mechanizmów, które wspomagają zarządzanie, zmierzając do uzyskania - przez kierownictwo - pewności, że cele jednostki zostaną osiągnięte. Źródło: PŁOSKONKA, J. Pojęcie kontroli w ujęciu zarządczym. *Kontrola Państwowa* 2006, nr 2, s. 8.

Przy okazji organizacji imprez do współpracy zapraszani są często partnerzy. Ich wsparcie może mieć charakter merytoryczny, organizacyjny lub finansowy. W 2014 r. wśród instytucji wspierających działania bibliotek były liczne rady osiedli, spółdzielnie mieszkaniowe, domy pomocy społecznej, kluby hobbyistyczne, szkoły, a także Instytut Pamięci Narodowej, SANEPID, Towarzystwo Przyjaciół Niepełnosprawnych, wydawnictwa, szkoły językowe, Pałac Młodzieży im. J. Tuwima, Teatr Powszechny i Teatr Lalek Arlekin. Biblioteki współpracują także z lokalnymi fundacjami i organizacjami pożytku publicznego.

FINANSOWANIE SIECI BIBLIOTEK

MBP utrzymują się w głównej mierze z dotacji przyznawanej przez Urząd Miasta Łodzi. Dodatkowe fundusze pozyskiwane są m.in. ze środków Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego, Budżetu Obywatelskiego, grantów Urzędu Miasta Łodzi (np. Miejskiego Programu Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych) oraz z budżetów rad osiedli. Do końca lipca 2015 r. większość bibliotek łódzkich mogła bezpłatnie udostępniać Internet dzięki wsparciu Fundacji Orange. Łódzkie biblioteki korzystają z usług firm windykacyjnych, które egzekwują należności z tytułu nieuiszczonych opłat za nieterminowy zwrot książek. Pozyskane w ten sposób fundusze przeznaczone są na zakup zbiorów.

W 2015 r. pojawiła się w Łodzi możliwość aplikowania o granty w ramach programu *Opracowanie modelu prowadzenia rewitalizacji obszarów miejskich na wybranym obszarze w Mieście Łodzi*⁴. Dofinansowanie na realizację działań w 2015 r. otrzymały MBP Łódź-Śródmieście Filia nr 2 (projekt pt. *Cudze chwaliły, swego nie znamy - Łódź w obiektywie mieszkańców skierowany do seniorów*) i Filia nr 5 (projekt pt. *Przystanek Biblioteka. Łódź to Ty skierowany do dzieci i młodzieży*) oraz MBP Łódź-Widzew Filia nr 5 (projekt pt. *Talent i pasja na Księżym Młynie skierowany do młodzieży i seniorów*).

GROMADZENIE I OPRACOWANIE ZBIORÓW

Proces gromadzenia i opracowania zbiorów w większości łódzkich bibliotek publicznych jest zdecentralizowany, co oznacza, że każda filia samodzielnie zajmuje się uzupełnianiem zasobów swojej filii, a następnie ich opracowaniem. Tylko w MBP Łódź-Górna udało się scentralizować oba procesy już w 1993 r. Zadania te powierzono Działowi Gromadzenia, Opracowania i Selekcji Zbiorów.

Selekcji zbiorów dokonuje się z różną częstotliwością, w zależności od potrzeb. W większości filii usuwanie zbędnych materiałów następuje raz lub dwa razy w roku. Z uwagi na sytuację materialną i niewielkie kwoty wydatkowane na poszerzanie zbiorów, nie wszystkie pozycje wydane przed laty i noszące wyraźne ślady użytkowania są ubytkowane.

⁴ Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej, Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013.

UDOSTĘPNIANIE

Większość bibliotek oferuje usługę dostarczania publikacji do domów osobom chorym i niepełnosprawnym. Do nich także kierowana jest oferta zbiorów specjalnych, tj. książka mówiona, muzyka relaksacyjna, publikacje drukowane większą czcionką, a także organizowane imprezy o charakterze integracyjnym. Biblioteka na Polesiu oferuje także urządzenie Czytawk Plus wraz z pakietem cyfrowym książek mówionych, którego zakup został dofinansowany przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego. Biblioteka na Bałutach wprowadziła natomiast możliwość wypożyczania za kaucją czytników książek elektronicznych.

Proces udostępniania zbiorów scentralizowano w MBP Łódź-Górna i MBP Łódź-Śródmieście. Czytelnicy tych bibliotek są zobowiązani do wypełnienia deklaracji zapisu tylko raz, a zyskują możliwość korzystania ze wszystkich filii dzielnicy. W MBP Łódź-Górna czytelnicy oznaczani są w bazie jako nieaktywni po rocznej nieobecności w bibliotece. W pozostałych dzielnicach następuje to po pięciu latach. Śródmiejskie filie od 2013 r. korzystają z nowej scentralizowanej bazy czytelników. Wszystkie dane wprowadzono wówczas do systemu, dlatego do 2015 r. nie dokonano aktualizacji statusów użytkowników.

W poniższych tabelach zebrano podstawowe dane dotyczące liczebności zbiorów i ich wypożyczeń, charakterystyki użytkowników oraz wskaźników czytelnictwa w poszczególnych MBP w Łodzi. Prezentowane liczby dotyczą 2014 r.

Tab. 2. Podstawowe wskaźniki dotyczące zbiorów i ich wykorzystania.

Biblioteka	Liczba nowych książek rocznie	Zbiory ogółem	Wypożyczenia ogółem	Wypożyczenia książek	Liczba odwiedzin ogółem
Bałuty	5680	388 096	1 053 737	899 158	477 969
Górna	4577	265 857	740 040	625 718	347 338
Polesie	4103	255 070	475 285	403 833	244 660
Śródmieście	3106	199 870	572 482	482 843	361 885
Widzew	4457	162 370	351 039	329 397	177 825
Razem	21 923	1 271 263	3 192 583	2 740 949	1 609 677

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 3. Struktura wiekowa czytelników.

Biblioteka	do 5 lat	6-12	13-15	16-20	dorośli 20+	seniorzy 60+	OGÓŁEM
Bałuty	363	3194	1940	2273	21 335	6907	36 012
Górna	864	3669	1640	1898	13 878	4621	26 570
Polesie	480	1777	786	933	8569	4226	16 771
Śródmieście	202	1653	1318	1657	11 904	3153	19 887
Widzew	313	1677	713	863	6517	2542	12 625
RAZEM	2222	11 970	6397	7624	62 203	21 449	111 865

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 4. Wskaźniki dotyczące liczby czytelników i ich aktywności.

Biblioteka	Liczba wypożyczeń na jednego czytelnika	Czytelnicy wśród mieszkańców dzielnicy (%)	Czytelnicy wśród mieszkańców miasta (%)
Bałuty	29,2	0,19	0,05
Górna	27,8	0,17	0,04
Polesie	28,3	0,13	0,02
Śródmieście	28,8	0,34	0,03
Widzew	27,8	0,1	0,02
ŚREDNIA/ RAZEM	28,4	0,19	0,16

Źródło: Opracowanie własne.

OPROGRAMOWANIE BIBLIOTECZNE

Każda MBP dokonywała wyboru oprogramowania oddzielnie, co w konsekwencji spowodowało, że w bibliotekach publicznych w Łodzi funkcjonują różne programy. Na Bałutach korzysta się z programu MAK BN, choć od 2015 r. rozpoczęto wdrażanie w niektórych filiach systemu Mateusz. Po zakończeniu procesu nastąpi centralizacja udostępniania w dzielnicy. MBP Łódź-Górna korzysta z oprogramowania Sowa2, a od 2014 r. ma w pełni zintegrowany Centralny Katalog Zbiorów z metawyszukiwarką portalu w.bibliotece.pl⁵. Na Polesiu i Widzewie funkcjonują systemy firmy MOL, a w Śródmieściu Mateusz. Wadą widzewskiego katalogu OPAC jest to, że dostęp do niego jest możliwy wyłącznie w godzinach otwarcia bibliotek. Znacząca większość łódzkich filii jest skomputeryzowana. Wdrożenia modułu wypożyczeń należy jeszcze dokonać w dwóch bibliotekach na Górzej. Planuje się, że proces zostanie zakończony w 2016 r.

⁵ w.bibliotece.pl [on-line], [dostęp 2.01.2016]. Dostępny w: <http://w.bibliotece.pl/>.

PODSUMOWANIE

Łódź może pochwalić się drugą co do wielkości siecią MBP (więcej filii bibliotecznych jest tylko w Warszawie – 172). Nie jest ona jednak scalona, ale zarządzana przez pięć odrębnych dyrekcji, czym przypomina krakowskie rozwiązanie (cztery MBP z 56 filiami). W miastach takich jak Poznań (42 filie), Wrocław (37 filii), Szczecin (34 filie) czy Gdańsk (30 filii), działalność bibliotek publicznych jest koordynowana przez jedną bibliotekę główną. Decentralizacja powoduje, że funkcjonowanie poszczególnych instytucji nieco różni się od siebie, choć zasadnicze funkcje muszą być realizowane podobnie, zgodnie z *Ustawą o bibliotekach*⁶.

Konsekwencją braku jednej sieci jest niemożność (bądź znaczące utrudnienie) utworzenia wspólnych dla całego miasta działów, np. gromadzenia czy opracowania zbiorów, wdrożenia tego samego systemu bibliotecznego, a także prężnie działającego systemu promowania działalności. Oferta kulturalna i edukacyjna każdego dużego miasta jest szeroka i biblioteki muszą walczyć o to, by ich codzienna praca była zauważana przez społeczność lokalną.

Niewątpliwą zaletą decentralizacji jest to, że poszczególne dyrekcje mogą nawiązywać bliższe relacje z kierownikami filii czy zatrudnianymi bibliotekarzami. W przypadku mniejszej instytucji łatwiej kontaktować się ze wszystkimi pracownikami, przez co istnieje także możliwość bycia „bliżej czytelnika”, szybkiego reagowania na potrzeby społeczności lokalnej i np. łatwiejszej zmiany procedur.

Przedstawiona w tekście działalność łódzkich MBP oczywiście nie oddaje całości sytuacji. Warto zauważyć, że niektóre działania np. na rzecz osób z niepełnosprawnościami (tj. gromadzenie odpowiednich zbiorów czy usługa dostarczania książek do domu) są realizowane we wszystkich dzielnicach. Także współpraca z Fundacją Edukacji i Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego czy realizowanie zadań przewidzianych w Miejskim Programie Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, gromadzenie regionalistów to działania obecne w całej Łodzi.

Realizatorów projektu bardzo cieszą sygnały o nadchodzących zmianach. Planuje się m.in. ujednolicenie najważniejszych dla czytelników zapisów pięciu regulaminów udostępniania zbiorów. Dotychczasowe dość znacząco różniły się między sobą, co mogło być problematyczne dla użytkowników aktywnych w obszarze całego miasta.

Coraz bliższe realizacji są też plany wprowadzenia Łódzkiej karty miejskiej⁷, która miałaby szerokie zastosowanie, w tym także mogłaby służyć jako karta biblioteczna. Ułatwieniem we wdrażaniu tej funkcjonalności mogłoby być wprowadzenie wspólnego dla wszystkich MBP oprogramowania bibliotecznego. Możliwym rozwiązaniem w tej sprawie zaczął przyglądać się Wydział Kultury Urzędu Miasta Łodzi przy wsparciu realizatorów projektu *Biblioskan*.

⁶ *Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach*. Dz.U. [on-line] 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539>

⁷ KWINTKIEWICZ, M. Karta miejska nadchodzi. W: *Wyborcza.pl Łódź* [on-line] 11.05.2015 [dostęp 12.12.2015]. Dostępny w: <http://lodz.wyborcza.pl/lodz/1,35153,2702915.html>.

BIBLIOGRAFIA:

1. Biblioskan - kontrola obywatelska bibliotek publicznych w Łodzi [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.fundacjafenomen.pl/biblioskan>.
2. GWIZDAŁA, A. „Jest ciężko, ledwo wystarcza do pierwszego”. Pracownicy biblioteki skarżą się na swoje pensje [on-line], [dostęp 9.09.2015]. Dostępny w: <https://www.radiolodz.pl/posts/15875-jest-ciezko-ledwo-wystarcza-do-pierwszego-pracownicy-biblioteki-skarza-sie-na-swoje-pensje>.
3. KACZYŃSKI, Ł. Bibliotekarze z Łodzi żądają podwyżek. W rok zarabiają mniej niż koszt dwóch drzewek w woonerfie. Dziennik Łódzki [on-line] z dn. 27.08.2014 [dostęp 6.09.2015]. Dostępny w: <http://www.dzienniklodzki.pl/artukul/3553455,bibliotekarze-z-lodzi-zadaja-podwyzek-w-rok-zarabiaja-mniej-niz-koszt-dwoch-drzewek-w-woonerfie,id,t.html>.
4. KRASNODEBSKI, B. W 2015 roku będzie więcej pieniędzy dla pracowników bibliotek. Dzień Dobry Łódź [on-line] z dn. 23.12.2014 [dostęp 6.09.2015]. Dostępny w: <http://ddlodz.pl/w-2015-roku-bedzie-wiecej-pieniedzy-dla-pracownikow-bibliotek/>.
5. KWINTKIEWICZ, M. Karta miejska nadchodzi. W: Wyborcza.pl Łódź [on-line] 11.05.2015 [dostęp 12.12.2015]. Dostępny w: <http://lodz.wyborcza.pl/lodz/1,35153,2702915.html>.
6. MILEWSKA, P., KOKOSIŃSKA, M., MARCINIAK, A. Jedno miasto - jedna biblioteka. Wizyta studyjna w Gdańsku w ramach projektu Biblioskan. Biuletyn EBIB [on-line] 2015, nr 5 (158) [dostęp 17.10.2015]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/358/527>.
7. MILEWSKA, P., KOKOSIŃSKA, M., MARCINIAK, A. Jedno miasto - jedna MBP. Relacja z wizyty studyjnej w Miejskiej Bibliotece Publicznej we Wrocławiu. Biuletyn EBIB [on-line] 2015, nr 7 160 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/issue/view/115>.
8. MORAWIEC, B. M. Krakowscy bibliotekarze mówią DOŚĆ! [on-line], [dostęp 9.09.2015]. Dostępny w: <http://www.lustrobiblioteki.pl/2015/02/krakowscy-bibliotekarze-mowia-dosc.html>.
9. PŁOSKONKA, J. Pojęcie kontroli w ujęciu zarządczym. Kontrola Państwowa 2006, nr 2, s. 8. ISSN 0452-5027.
10. Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach. Dz.U. [on-line] 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539>
11. w.bibliotece.pl [on-line], [dostęp 2.01.2016]. Dostępny w: <http://w.bibliotece.pl/>.



ORGANIZACJA MIEJSKIEJ SIECI BIBLIOTEK

MBP jest instytucją kultury powołaną przez Radę Miejską Wrocławia. Działalność prowadzi na podstawie aktu o jej utworzeniu¹ i statutu² nadanego przez radę. Do lat 90. XX w. miejskie biblioteki Wrocławia działały jako pięć odrębnie zarządzanych instytucji – w 1991 r. sieć liczyła 9¹ filii. Silne rozdrobnienie powodowało ogromne zróżnicowanie poszczególnych placówek w zakresie form pracy, świadczonych usług bibliotecznych, oferty zbiorów oraz warunków lokalowych. Umieszczenie filii w licznych lokalach powodowało rosnące koszty utrzymania i przerost zatrudnienia, co przyczyniało się do ograniczania środków na zakup zbiorów.

Ważną zmianą było zredukowanie w 1993 r. liczby bibliotek rejonowych z pięciu do trzech, co pozwoliło na efektywniejsze zarządzanie i zmniejszenie kosztów administracyjnych. W 1999 r. zdecydowano się na centralizację sieci bibliotek miejskich, co znacząco ułatwiła reforma administracyjna w Polsce. Proces zakończył się 1 stycznia 2000 r., kiedy utworzono Miejską Bibliotekę Publiczną liczącą 67 filii. Posunięcie to pozytywnie wpłynęło na planowanie sieci placówek, dysponowanie środkami publicznymi i bardziej efektywne zarządzanie zasobami ludzkimi, np. dzięki utworzeniu wspólnych dla wszystkich bibliotek działów gromadzenia i opracowania zbiorów oraz zmian w strukturze zatrudnienia. Przykładowo w księgowości w 2000 r. pracowało 9 osób, a w 2015 r. – 5. Dbano przy tym, by proces nie wiązał się

1 Uchwała Nr XII/403/99 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 23 września 1999 r. w sprawie połączenia Rejonowych Bibliotek Publicznych w celu utworzenia Miejskiej Biblioteki Publicznej. *Biuletyn Urzędowy Rady Miejskiej Wrocławia* 1999 nr 8, poz. 361.

2 Statut Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.biblioteka.wroc.pl/o-nas/statut>.

z redukcją zatrudnienia – likwidowano jedynie etaty osób odchodzących na emerytury (spadek o 14% w ciągu dwóch lat). Dzięki temu możliwy był wzrost wysokości wynagrodzeń, które w latach 2000–2001 osiągnęły poziom średniej krajowej.

Od początku istnienia wspólnej sieci prowadzony jest skuteczny lobbing skierowany do władz miasta, dzięki czemu wysokość dotacji podmiotowej systematycznie wzrasta³. Do rozwoju wrocławskich miejskich bibliotek znacząco przyczyniły się regularnie uchwalane przez Radę Miejską wieloletnie plany inwestycyjne⁴, w których planowano również wydatki na biblioteki, np. adaptację lub modernizację obiektów. Zapisy te odzwierciedlają regularną realizację wieloletniego planu reorganizacji sieci bibliotek w mieście, którego szczegóły rozpisano w uchwale Rady Miejskiej w roku 2005⁵. Dokument ten, podstawowy dla przeprowadzenia procesu, zawierał strategię rozwoju samorządowych bibliotek we Wrocławiu do roku 2012. Za główny cel obrano *modernizację i stworzenie spójnej oraz różnorodnej pod względem funkcji sieci bibliotek zaspokajających potrzeby społeczności lokalnej*⁶. Zapisano również, że *osiągnięcie zamierzonego celu strategii realizowane będzie przez:*

- rozszerzenie funkcji informacyjnych bibliotek o nowe technologie komputerowe,
- wprowadzenie zasad rachunku ekonomicznego kosztów funkcjonowania bibliotek i zmian ich struktury,
- racjonalizację i porządkowanie sieci bibliotek w mieście,
- unowocześnienie sieci, w wyniku realizacji programu inwestycyjnego, przez tworzenie nowych placówek – multimedialnych centrów informacyjno-bibliotecznych,
- unowocześnienie warsztatu pracy,
- wypracowanie lokalnych modeli bibliotecznych⁷.

Takie jasne i rzeczowe rozpisanie strategii uzupełniono opisem planowanych typów placówek bibliotecznych. Wskazano na trzy rodzaje filii, które mają powstawać i funkcjonować we Wrocławiu: multimedialne centra informacyjno-biblioteczne, osiedlowe biblioteki lokalne oraz punkty biblioteczne. Dyrektor Andrzej Ociepa deklaruje, że do połowy 2015 r. wykonano prawie 100% planu z roku 2005⁸.

Zgodnie z założeniami uchwały multimedialne centra informacyjno-biblioteczne to duże placówki, o powierzchni co najmniej 500 m², w pełni skomputeryzowane, z dostępem do Internetu. Zlokalizowano je na największych osiedlach mieszkaniowych oraz przy głównych węzłach

3 OCIEPA, A. Biblioteki publiczne Wrocławia na progu XXI wieku. *Bibliotekarz* 2003, nr 1, s. 6–9.

4 Wieloletni Plan Inwestycyjny. *Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego Wrocławia* [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://bip.um.wroc.pl/contents/326>.

5 Uchwała Nr XXXVII/2424/05 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 21 kwietnia 2005 r. w sprawie strategii rozwoju samorządowych bibliotek we Wrocławiu do roku 2012. *Biuletyn Urzędowy Rady Miejskiej Wrocławia* 2005 nr 5, poz. 137, s. 53–56.

6 Tamże.

7 Tamże.

8 Rozmowa z Dyrektorem Andrzejem Ociepą podczas wizyty studyjnej w dn. 15.06.2015 r.

komunikacyjnych i ciągach handlowo-usługowych. Filie te zapewniają szybki i szeroki dostęp do informacji, mają również bogate zbiory multimedialne. Osiedlowe biblioteki lokalne to placówki mniejsze (powierzchnia 200-400 m²), również w pełni skomputeryzowane, świadczące usługi dla społeczności lokalnej i często usytuowane w pomieszczeniach użyczanych przez miejskie instytucje oświatowe i kulturalne, np. szkoły. Punkty biblioteczne to najmniejsze placówki MBP we Wrocławiu (powierzchnia do 100 m²), tworzone w świetlicach środowiskowych, szpitalach, domach opieki itp. Z założenia uzupełniają działalność bibliotek i są silnie powiązane z organizacjami i instytucjami, z którymi współdziałają, a ich powstawanie i funkcjonowanie zależy od zaangażowania lokalnej społeczności.

Obecnie MBP jest jednostką koordynującą i zarządzającą wrocławską siecią bibliotek publicznych, liczącą 38 filii⁹ (największa ma powierzchnię 850 m²), jeden punkt biblioteczny oraz MultiCentrum¹⁰. Instytucja funkcjonuje na podstawie regulaminu organizacyjnego nadawanego przez dyrektora, po zasięgnięciu opinii organizatora oraz działających w niej organizacjach związkowych i zawodowych. Nadzór ogólny nad działalnością MBP sprawuje Urząd Miejski Wrocławia, zaś nadzór nad zakresem zadań merytorycznych, określonych *Ustawą o bibliotekach*¹¹, sprawuje Dolnośląska Biblioteka Publiczna im. Tadeusza Mikulskiego we Wrocławiu¹². Zgodnie z wprowadzaną od niedawna koncepcją władz MBP wszystkie filie będą miały zbiory o charakterze ogólnym - zrezygnowano z podziału na biblioteki dziecięce i dla dorosłych. Księgozbiór ostatniej filii dla dzieci został przeniesiony pod koniec 2014 r. do zmodernizowanego lokalu, w którym powstała nowa filia.

ŁĄCZENIE FILII BIBLIOTECZNYCH

Wraz z centralizacją sieci bibliotek wrocławskich rozpoczął się proces jej reorganizacji, który do dziś budzi wiele kontrowersji¹³. Łączenie placówek rozpoczęto już w latach 90. W latach 1992-1999 zbiory 24 filii - w szczególności tych funkcjonujących w najgorszych warunkach, których działalność merytoryczna miała niewielkie znaczenie dla miasta - przyłączono do innych. W celu stworzenia optymalnej sieci na terenie miasta w XXI w. kontynuowano ten proces - w 2000 r. we Wrocławiu było 67 filii, a w 2015 r. - 38. W marcu 2015 r. powstała Biblioteka Grafitt, łącząca księgozbiory czterech mniejszych placówek o trudnych warunkach lokalowych. Dane statystyczne gromadzone przez MBP we Wrocławiu pokazują, że powstawanie nowoczesnych mediatek przyczynia

9 *Filie MBP we Wrocławiu* [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.biblioteka.wroc.pl/filie>.

10 *MultiCentrum* [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.biblioteka.wroc.pl/multicentra>.

11 *Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach*. Dz.U. [on-line] 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539>.

12 *Dolnośląska Biblioteka Publiczna im. Tadeusza Mikulskiego we Wrocławiu* [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.wbp.wroc.pl/>.

13 W lipcu 2015 r. na łamach lokalnego dodatku *Gazety Wyborczej* ukazał się artykuł prezentujący obawy i uwagi krytyczne związane z procesem reorganizacji sieci miejskiej, którym przeciwstawiono argumenty dyrektora Andrzeja Ociepy. Zob.: WITKOWSKI, P. Biblioteki. Przedsiębiorstwa czy instytucje publiczne. Raport. *Gazeta Wyborcza, Tygodnik Wrocław* 17 lipca 2015, s. 12-13.

się do wzrostu zainteresowania mieszkańców miejskimi bibliotekami - przykładowo otwarcie placówki przy ulicy Reja spowodowało dwukrotny wzrost liczby czytelników.

W procesie łączenia filii zawsze istnieje ryzyko spotkania się z oporem mieszkańców. Mogą pojawić się głosy, szczególnie ze strony osób starszych, że zmiana lokalizacji utrudni im dostęp do zbiorów. Dobrym sposobem jest przede wszystkim wybranie dogodnego miejsca, a także prowadzenie mediacji z radami osiedli i mieszkańcami, podczas których uwypukla się zalety planowanych zmian. Rozwiązaniem jest także wprowadzenie usługi dostarczania książki do domu czytelnika¹⁴. We Wrocławiu nie zauważono jednak spadku czytelnictwa wśród seniorów. Wręcz przeciwnie - w latach 2010-2014 (w okresie powstawania nowoczesnych filii) liczba użytkowników w wieku 60+ wzrosła o 38%¹⁵.

Przeciwnicy reorganizacji sieci podnoszą argumenty, że takie działania powodują rozluźnianie więzi między małym zespołem bibliotekarzy a niewielką społecznością lokalną, co może powodować gorsze rozpoznawanie potrzeb czytelniczych i utratę części stałych bywalców. Należy jednak zwrócić uwagę, że rozpoznawanie potrzeb czytelniczych nie odbywa się wyłącznie w trakcie bezpośrednich kontaktów z użytkownikiem. Istnieją inne narzędzia umożliwiające dobór odpowiednich zbiorów. Jeśli materiały biblioteczne są na odpowiednim poziomie (często poddawane aktualizacji i selekcji), a lokal nowoczesny, zadbane i dobrze zaprojektowany, ma się niemalże gwarancję, że liczba czytelników będzie wzrastać.

Nowo powstające placówki są bardzo nowoczesne, w pełni skomputeryzowane, a sporą część ich zbiorów stanowią media elektroniczne, co - zdaniem niektórych - jest wadą, gdyż osoby niekorzystające z technologii komputerowych mogą poczuć się zagubione w nowej rzeczywistości. Warto jednak zauważyć, że placówki te prowadzą szkolenia (w szczególności skierowane do seniorów) z zakresu korzystania z IT, co wpływa na wzrost kompetencji w tym zakresie i zapobiega wykluczeniu cyfrowemu. Uczestnicy kończący kursy potrafią posługiwać się komputerem, a także zyskują umiejętność wyszukiwania informacji w internecie, w tym w katalogu bibliotecznym on-line.

Mimo kontrowersji, które wzbudza reorganizacja sieci bibliotek miejskich, wydaje się, że warto ponosić ten trud. Powstają dzięki temu miejsca na miarę wieku XXI - pełniące nie tylko rolę wypożyczalni książek, ale tzw. trzeciego miejsca, czyli przestrzeni publicznej, w której społeczność funkcjonuje w czasie wolnym od pracy. Ten cel można osiągnąć, zapewniając przede wszystkim odpowiednią lokalizację, powierzchnię, aranżację architektoniczną i gozdziny funkcjonowania. Współczesne biblioteki, nawet jeśli powstają w lokalach adaptowanych,

14 Biblioteka Grafitt rusza we wtorek. W: [www.wroclaw.pl](http://www.wroclaw.pl/biblioteka-grafitt-rusza-we-wtorek) [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.wroclaw.pl/biblioteka-grafitt-rusza-we-wtorek>.

15 OCIEPA, A. *Miejska Biblioteka Publiczna we Wrocławiu. Wskaźniki efektywności zmian jakościowych i ilościowych w latach 2010-2014* [prezentacja multimedialna]. Materiał niepublikowany, zaprezentowany podczas wizyty studyjnej, dn. 15.06.2015 r.

są projektowane przez fachowców biorących pod uwagę potrzeby personelu i czytelników. Otwarte są od rana do wieczora, również w soboty, co pozwala zainteresowanym w pełni korzystać z ich oferty. Dowodem, że to dobry kierunek zmian, są wskaźniki - wzrasta liczba czytelników, wypożyczeń i odwiedzin, nawet o 100%¹⁶.

Przestronne wnętrza daje potencjał do organizowania imprez o charakterze kulturalnym i edukacyjnym. Planowanie oferty z rocznym wyprzedzeniem umożliwia kadrze odpowiednie przygotowanie jej realizacji, a skuteczna promocja zapewnia uczestników spotkań. Dobrze zaplanowana przestrzeń często gwarantuje także oddzielne miejsca do pracy cichej i grupowej, co wpływa na atrakcyjność biblioteki.

Podnoszenie argumentu, że łączenie małych filii bibliotecznych w większe przyczynia się do utraty prestiżu zawodu bibliotekarza, ponieważ nie ma on czasu na indywidualną pracę z czytelnikiem, jest zupełnie bezzasadne¹⁷. Od lat w literaturze przedmiotu rozważane są przyczyny negatywnego stereotypu bibliotekarza - jako osoby o mało atrakcyjnym wyglądzie, ograniczonych horyzontach myślowych lub wręcz przeciwnie, dobrze wykształconego, ale o małych kompetencjach społecznych. Wiele negatywnych skojarzeń może wynikać z obserwacji miejsca pracy - małe, ciemne, słabo wyposażone biblioteki z pewnością nie przyczyniają się do podnoszenia prestiżu zawodu. Ale te nowoczesne placówki - skomputeryzowane, przestronne, których kadra zachęcana jest do stałego podnoszenia kwalifikacji - z pewnością mogą wpłynąć na wzrost uznania.

Warto również zauważyć, że dzięki zmianom w organizacji sieci bibliotek miejskich Wrocław zyskał zdecydowanie lepsze wskaźniki czytelnictwa, które nie tylko rosną w kolejnych latach, ale także dobrze sytuują się na tle innych miast w Polsce. Liczba czytelników we Wrocławiu wzrosła z 110 382 w 2010 r. do 124 027 w roku 2014. Jak widać w poniżej zestawionych statystykach, Wrocław - mniejszy niż Kraków czy Łódź - wykazuje podobne lub nawet wyższe wskaźniki czytelnictwa.

16 Tamże.

17 Większość obaw i uwag krytycznych związanych z procesem reorganizacji sieci miejskiej zebrano w artykule: WITKOWSKI, P. dz. cyt. Polemikę podjął: KUBÓW, S. *Dwugłos o bibliotekach wrocławskich* [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://stefankubow.blogspot.com/2015/07/dwugos-o-bibliotekach-wroclawskich.html>. Największe zmiany w Polsce w zakresie łączenia filii bibliotecznych zaszły właśnie we Wrocławiu, stąd tak żywa dyskusja trwająca w mieście.

Tab. 1. Czytelnictwo w wybranych miastach w Polsce według danych z roku 2014.

Miasto	Liczba mieszkańców	Liczba czytelników*	Procentowy udział liczby czytelników do liczby mieszkańców
Kraków	761 873	140 105	18,4%
Wrocław	634 487	124 027	19,5%
Gdańsk	461 689	117 645	25,5%
Łódź**	706 004	111 865	15,8%
Poznań	545 680	83 961	15,5%
Szczecin	407 180	58 782	14,4%

* Dane dotyczą miejskich bibliotek publicznych, z wyjątkiem Gdańska, gdzie funkcjonuje połączona Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna, stąd wyższy współczynnik. Aby w pełni porównać inne miasta z Gdańskiem, należałoby dodać czytelników bibliotek wojewódzkich znajdujących się w tych miastach (Kraków, Szczecin, Wrocław, Łódź). Wyjątek stanowi Poznań, w którym biblioteka wojewódzka nie prowadzi wypożyczalni.

** Łódzkie biblioteki nie są rejestrowane we wspólnej sieci i mają odrębne bazy czytelników w poszczególnych dzielnicach, a nawet filiach – stąd jedna osoba może zostać policzona kilkukrotnie, jeśli w tym samym roku jest zapisana do kilku bibliotek.

Źródło: Opracowanie własne. na podstawie: OCIEPA, A. *Miejska Biblioteka Publiczna we Wrocławiu. Wskaźniki efektywności zmian jakościowych i ilościowych w latach 2010-2014* [prezentacja multimedialna]. Materiał niepublikowany, zaprezentowany podczas wizyty studyjnej, dn. 15.06.2015 r. oraz danych ze sprawozdań rocznych pięciu MBP w Łodzi.

Tab. 2. Liczba wypożyczeń zbiorów w wybranych bibliotekach miejskich w Polsce według danych z roku 2014.

Miasto	Wypożyczenia ogółem*	Wypożyczenia książek
Łódź	3 192 583	2 740 949
Wrocław	2 481 153	2 179 804
Kraków	2 417 865	2 135 596
Poznań	2 207 514	1 733 278
Gdańsk**	1 705 420	1 229 654
Szczecin	982 760	906 033

* Sposób zbierania danych jest różny i zależy zarówno od systemu bibliotecznego konkretnej biblioteki, jak i od indywidualnych ustawień funkcji zliczania wypożyczeń. Niektóre systemy zliczają wyłącznie wypożyczenia, inne sumują je wraz z liczbą prolongat.

** Dane dotyczą miejskich bibliotek publicznych, z wyjątkiem Gdańska (zob. przypis * pod tab. 1).

Źródło: Opracowanie własne. na podstawie: OCIEPA, A. *Miejska Biblioteka Publiczna we Wrocławiu. Wskaźniki efektywności zmian jakościowych i ilościowych w latach 2010-2014* [prezentacja multimedialna] oraz danych ze sprawozdań rocznych pięciu MBP w Łodzi.

Spośród 38 filii powstałych w wyniku reorganizacji sieci miejskich bibliotek we Wrocławiu aż 14 ulokowano w szkołach. Poniżej opisano specyfikę funkcjonowania wybranych placówek, samodzielnych i bibliotek publicznych w szkołach.

FILIA NR 58 MEDIATEKA, PL. TEATRALNY 5

Placówka powstała 25 czerwca 2004 r. dzięki wsparciu Fundacji Bertelsmanna jako modelowa biblioteka dla młodego czytelnika, oferująca nie tylko interesujący księgozbiór, ale także bogate zbiory multimedialne (filmy DVD i BLU-RAY, płyty muzyczne, audiobooki i elektroniczne programy multimedialne). Mediateka zapewnia bezpłatny dostęp do biblioteki oraz trezor – wrzutnię, pozwalającą na zwrot zbiorów, gdy placówka jest nieczynna. Prowadzone są tu bezpłatne kursy językowe (Language Cafe) oraz liczne projekty społeczne, wystawy, festiwale, spotkania autorskie. Nowoczesne wnętrze Mediateki przyciąga wzrok. Pracuje tu dziewięć osób, zazwyczaj na dwie zmiany. Biblioteka jest czynna przez sześć dni w tygodniu, w tym przez cztery dni do godz. 19.00. Przez pierwsze cztery lata biblioteka funkcjonowała ze wsparciem finansowym i merytorycznym Fundacji Bertelsmanna. Obecnie jest finansowana i zarządzana jak każda z filii MBP we Wrocławiu.

FILIA NR 5 GRAFIT, UL. NAMYSŁOWSKA 8

Filia znajduje się w Centrum Biznesu Grafit i zajmuje nieco ponad 600 m². To najnowsza biblioteka sieci, która powstała w wyniku połączenia zbiorów czterech mniejszych filii (nr 25, 28, 34 i 36). Nowoczesne wnętrze zaprojektowano w Pracowni Projektowej Synergia i jest ono w pełni przystosowane dla osób niepełnosprawnych. Znajduje się tu dziesięć komputerów z dostępem do Internetu, dla czytelników dostępne jest również Wi-Fi. W filii działa Klub Seniora (m.in. spotkania i warsztaty z zakresu elektronicznej bankowości współfinansowane przez Narodowy Bank Polski czy też w ramach akcji „Nie znasz, nie otwieraj!”¹⁸), odbywają się również od niedawna spotkania Klubu Rodzica czy też Ojcowskiego Klubu, jest kąciak zabaw dla dzieci i wydzielone miejsce na różne imprezy biblioteczne. W Graficie organizowane są także cykliczne spotkania Śląskiego Towarzystwa Genealogicznego.

FILIA NR 1, UL. SZTABOWA 98

W budynku Filii nr 1 MBP we Wrocławiu funkcjonuje także dyrekcja oraz wszystkie działy centralne biblioteki: Dział Gromadzenia i Opracowania, Dział Promocji, Dział Metodyczny. Filia nr 1 nie pełni jednak funkcji biblioteki głównej. Zajmuje parter budynku, pozostałe dwa poziomy zostały przeznaczone dla poszczególnych jednostek. Na dole podzielono księgozbiór na dwie części: dla dzieci oraz dla dorosłych. Część dziecięca nazwana została Biblioteką Safari ze względu na wystrój wnętrza.

18 *Nie znasz, nie otwieraj!* [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: http://www.biblioteka.wroc.pl/component/jevents/icalrepeat.detail/2015/06/21/1263/-/nie-znasz-nie-otwieraj?Itemid=523&filter_reset=1.

FILIA NR 23, BULWAR IKARA 29-31

Filia ta niegdyś pełniła funkcję biblioteki dzielnicowej i jako pierwsza wrocławska księżnica rozpoczęła automatyzację procesów bibliotecznych. Obecnie służy mieszkańcom pobliskich osiedli. W bibliotece wydzielono księgozbiór dla dorosłych oraz dla dzieci. Znajduje się tu również zaaranżowany kącik dla najmłodszych oraz czytelnia z komputerami i miejscami do pracy dla czytelników. Wnętrze biblioteki jest bardzo charakterystyczne ze względu na liczne antresole i zakamarki. Pod schodami umiejscowiono dodatkowe regały na książki.

FILIA BAJKOWA, UL. JESIENNA 22

Filia Bajkowa od lat 90. prowadzi działania skierowane do dzieci, polegające na regularnym wystawianiu 10-15 minutowych spektakli i połączonych z nimi zajęć dla czytelników do piątego roku życia i ich rodziców. Zajęcia cieszą się ogromną popularnością – w każdym z nich uczestniczy ok. 100 osób. W czasie ferii zimowych w filii prowadzone są zajęcia dla dzieci szkolnych, podczas których przygotowywana jest scenografia do zaplanowanych spektakli.

BIBLIOTEKI PUBLICZNE W SZKOŁACH

We Wrocławiu, na mocy porozumienia zawartego pomiędzy MBP a Urzędem Miejskim Wrocławia oraz umów zawartych pomiędzy MBP a poszczególnymi szkołami, działają biblioteki publiczne, które pełnią funkcje bibliotek szkolnych. Mieszczą się one w budynkach placówek oświatowych i zapewniają obsługę zarówno uczniów, jak i mieszkańców miasta. Podstawą funkcjonowania filii Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu ulokowanej w obiekcie szkolnym jest zawarcie umowy użyczenia pomiędzy dyrektorem Departamentu Spraw Społecznych Urzędu Miejskiego Wrocławia lub dyrektorem szkoły posiadającym pełnomocnictwa prezydenta a dyrektorem Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu. Do umowy użyczenia jest dołączany odrębny dokument: *Zasady współpracy pomiędzy filią Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu a szkołą*. Określa on podstawy podejmowania działań w zakresie gromadzenia i udostępniania zbiorów oraz realizacji zadań z zakresu edukacji czytelniczej, medialnej i kulturalnej uczniów¹⁹.

Takich placówek w sieci MBP we Wrocławiu jest 14. W ośmiu szkołach lokale dla bibliotek zostały zaprojektowane i wybudowane od podstaw, zaś w pozostałych sześciu pomieszczenia szkolne wyremontowano i przystosowano do wypełniania przez nie nowych zadań. Wszystkie tego typu biblioteki są umiejscowione na parterze i mają dwa wejścia²⁰, jedno dostępne dla

19 KOSAK, R. Biblioteka publiczna w szkole. Czy to dobry pomysł? *Biuletyn EBIB* [on-line] 2013, nr 7 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/105/241>.

20 Tę cechę bibliotek publicznych pełniących rolę szkolnych podaje się jako argument przemawiający za bezpieczeństwem uczniów. Zob. NOWAK, A. Biblioteki szkolne nie znikną. W: *Agnieszka Nowak - Wiceprezydent Łodzi* [on-line] 19 lutego 2013 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.agnieszkanowak.pl/2013/02/19/biblioteki-szkolne-nie-znikna>.

uczniów, bezpośrednio ze szkoły (zamykane po zajęciach lekcyjnych), drugie z zewnątrz, od ulicy. Godziny pracy bibliotek zostały ustalone z dyrektorami szkół i wydłużone w porównaniu ze standardowymi godzinami funkcjonowania bibliotek szkolnych. Placówki te realizują wszystkie zadania bibliotek szkolnych, w tym zajęcia z zakresu edukacji czytelniczej i medialnej. Poza tym biblioteki szkolno-publiczne realizują bogatą ofertę zajęć dodatkowych dla dzieci i młodzieży. Uczniowie stanowią wyróżnioną grupę odbiorców, korzystają z bibliotek na szczególnych warunkach. W placówkach zatrudniane są osoby z przygotowaniem pedagogicznym, a kadra na bieżąco współpracuje z nauczycielami.

Księgozbiór jest kształtowany w taki sposób, aby z jednej strony zaspokajał potrzeby uczniów i nauczycieli (zgodność z programami nauczania, odpowiednia liczba lektur szkolnych, kupowanie książek zasugerowanych przez nauczycieli itd.), a z drugiej - także innych użytkowników, m.in. rodziców i dziadków uczniów. Ciągłość w korzystaniu z biblioteki zapewnia jej stałych czytelników, a uczniom nieprzerwany dostęp do literatury także po ukończeniu nauki w danej szkole. Dużą uwagę zwraca się również na edukację czytelniczą i medialną, w tym umiejętności wyszukiwania informacji w źródłach tradycyjnych i elektronicznych. Bibliotekarze prowadzą także lekcje tematyczne. Nauczyciele i bibliotekarze często podejmują wspólne działania upowszechniające szeroko rozumianą kulturę i czytelnictwo.

Wnętrze biblioteki każdorazowo jest projektowane przez architektów wnętrz z myślą o dostosowaniu do potrzeb różnych grup odbiorców, w tym uczniów i nauczycieli. Przyjazne, kolorowe, otwarte przestrzenie spełniają swoje funkcje i zachęcają do odwiedzania biblioteki nie tylko podczas zajęć szkolnych, ale także po godzinach pracy szkoły. Warto wspomnieć, że biblioteki pracują także podczas ferii zimowych i letnich wakacji.

Wypełnianie zadań biblioteki szkolnej przez filię biblioteki publicznej daje każdej ze stron wymierne korzyści:

- większe lokale biblioteczne, często dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych,
- nowoczesne, funkcjonalne wyposażenie (komputery, sprzęt multimedialny, programy edukacyjne, czasopisma),
- bogatsze, bardziej aktualne zbiory (dzięki dużej liczbie filii, biblioteki mogą swobodnie wymieniać się zbiorami),
- dłuższy czas otwarcia biblioteki (nawet do godzin wieczornych),
- biblioteka czynna także w czasie ferii i wakacji,
- bogata oferta kulturalna i edukacyjna, łatwiejsza do zrealizowania w placówkach publicznych realizujących zadania biblioteki szkolnej,
- zajęcia dla dzieci i młodzieży podczas ferii i wakacji,
- mniejsze koszty dla każdej ze stron²¹.

21 KOSAK, R. dz. cyt.

Badania bibliotek publiczno-szkolnych, podejmowane w latach 80. XX w., wyraźnie sytuowały je w sieci bibliotek publicznych, przyznając im w ten sposób *organizację i odpowiedzialność za [...] merytoryczne funkcjonowanie bibliotek publiczno-szkolnych*²². Już wówczas zwrócono uwagę na możliwość ożywienia czytelnictwa społeczności lokalnej dzięki takiemu rozwiązaniu, a także przywiązanie młodzieży opuszczającej szkołę do konkretnej placówki. Mimo pojawiania się w środowisku bibliotekarskim negatywnych opinii na temat tworzenia tego typu placówek²³, we Wrocławiu współpraca ze szkołami układa się dobrze i rozwiązanie sprawdza się w praktyce. Nie znalazły potwierdzenia obawy, że uczniom może grozić niebezpieczeństwo ze strony innych użytkowników biblioteki. Przez wszystkie lata nie doszło do żadnej sytuacji konfliktowej, a pozytywne głosy dochodzą także ze strony uczniów²⁴ i społeczności lokalnych, ceniących sobie takie rozwiązanie.

Ciekawą inicjatywą wartą uwagi jest nowy projekt Departamentu Edukacji Urzędu Miejskiego Wrocławia *Szkoła w mieście*. Jest to projekt edukacyjny, w którym udział biorą różne instytucje, w tym MBP. Jego zasadnicze zadania to wzbogacenie oferty edukacyjnej miasta, wzrost uczestnictwa uczniów w kulturze oraz podniesienie jakości nauczania. Realizacja projektu zakłada m.in. udział uczniów wrocławskich szkół w zajęciach prowadzonych w różnych instytucjach kulturalnych, m.in. w bibliotekach, muzeach, teatrach, na uczelniach. Z tego względu nauczyciele danego przedmiotu umawiają się na konkretne zajęcia prowadzone przez pracowników zainteresowanych instytucji.

FILIA NR 29, UL. REJA 1

Biblioteka jest zlokalizowana w budynku szkolnym – pod salą gimnastyczną Gimnazjum nr 13. Cztery dni w tygodniu czynna jest do godz. 19.00. Istotną zaletą jest fakt dostosowania budynku dla potrzeb osób niepełnosprawnych. Oprócz książek i czasopism biblioteka może się pochwalić niemałą kolekcją zbiorów elektronicznych, takich jak filmy na płytach DVD, muzyka i gry na płytach CD, audiobooki czy programy multimedialne (np. do nauki języków obcych). W przestrzeni bibliotecznej wydzielono część z kącikiem dla dzieci, miejsce do odpoczynku i lektury oraz organizowanych przez pracowników zajęć i imprez, a także strefę komputerową. Biblioteka prowadzi także akcje dostarczania książek do domu osobom chorym i niepełnosprawnym, oferuje stały kiermasz książki używanej. Warto podkreślić, że pomieszczenie, które zajmuje biblioteka jest jasne i przestronne, przyjazne wszystkim użytkownikom – dzieciom i dorosłym, rodzicom z maluchami, osobom starszym i niepełnosprawnym. Filia prowadzi swój profil na Facebooku, dzięki któremu utrzymuje kontakt z czytelnikami i informuje o prowadzonych przez siebie działaniach (spotkaniach, warsztatach itp.).

22 LEWANDOWSKA-NOSAL, G. Organizacja i funkcjonowanie bibliotek publiczno-szkolnych w badaniach Instytutu Książki i Czytelnictwa Biblioteki Narodowej. *Biuletyn EBIB* [on-line] 2013, nr 7 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/viewFile/109/217>.

23 FREDYK, B. *Pracowałam w bibliotece publiczno-szkolnej* [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: http://bibliotekawszkole.pl/glos_z_polaczonej_biblioteki.pdf.

24 PEZDA, A., ŻUCHOWICZ, M. *Czy szkolne biblioteki przeżyją?* W: *edulandia.pl* [on-line] 12.06.2009 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: http://www.edulandia.pl/edukacja/1,101559,6712380,czy_szkolne_biblioteki_przezyja_.html.

FILIA NR 44, UL. POWSTAŃCÓW ŚLĄSKICH 210 ORAZ MULTICENTRUM

Wejście ze szkoły do biblioteki zostało ozdobione komiksowymi rysunkami wykonanymi przez uczniów. Podobne rysunki widnieją wewnątrz biblioteki, na części ścian, tworząc atmosferę miejsca przyjaznego młodym czytelnikom. Biblioteka prowadzi Galerię Szkolną „Między Regałami”, prezentując twórczość dzieci i młodzieży. Pomieszczenie jest przestronne, złożone z dwóch poziomów (na górze znajduje się czytelnia wyposażona w komputery z dostępem do Internetu, w której odbywają się zajęcia dla czytelników). Przy filii działa MultiCentrum, które prowadzi wiele zajęć dla zorganizowanych grup dzieci i młodzieży, podzielonych na kategorie: tematy muzyczne, tematy wrocławskie, architektura i sztuka, natura i sztuka, sztuka i sztuka animacji, zajęcia konstruktorskie, zajęcia międzykulturowe. Można tu także znaleźć zajęcia dla rodzin, w których czynny udział biorą zarówno dzieci, jak i ich opiekunowie. Dużą popularnością cieszą się zajęcia „inżynierskie” w ramach Rodzinnego Klubu Konstruktora. Filia prowadzi swój profil na Facebooku.

FILIA NR 16, UL. KOLISTA 17

Filia jest Biblioteką bez Barrier, specjalizującą się w pracy z osobami niepełnosprawnymi. Bibliotekarze organizują wystawy i różnego rodzaju zajęcia (np. teatryki kukielkowe). Biblioteka oferuje dostęp do Internetu oraz multimediiów, a także dostarcza literaturę do domów osobom niepełnosprawnym i chorym.

ZARZĄDZANIE FILIAMI

Kierownicy filii zarządzają placówkami, finansami przyznanymi na zakup zbiorów i działalność promocyjną, a także współpracują z instytucjami działającymi w bliskim sąsiedztwie konkretnej biblioteki. Do ich obowiązków należy również samodzielne dokonywanie zamówień nowych tytułów poprzez składanie dezyderatów w Dziale Gromadzenia i Opracowania Zbiorów MBP we Wrocławiu. Kierownicy przygotowują plany i sprawozdania roczne. Bezpośredni nadzór merytoryczny nad placówkami sieci sprawuje Dział Metodyczny MBP, który podlega bezpośrednio Zastępcy Dyrektora ds. Merytorycznych MBP we Wrocławiu. Z kadrą kierowniczą dyrekcja spotyka się systematycznie dwa razy do roku, natomiast Dział Metodyczny organizuje spotkania z kierownikami i pracownikami sieci w zależności od potrzeb.

PROMOCJA MBP WE WROCŁAWIU

Dział Promocji MBP we Wrocławiu jest zlokalizowany w głównej siedzibie biblioteki na ul. Sztabowej. W jednostce pracują cztery osoby, w tym kierownik. Dwie osoby mają wykształcenie artystyczno-graficzne. Pracownicy działu zauważają, że działalność biblioteki, ze względu na jej specyfikę, trudno jest wypromować. W czasie kiedy sieć nie stanowiła spójnej całości, było

to prawie niemożliwe. Centralizacja dała szansę na lepsze przebicie się z informacją o wydarzeniach i ofercie MBP. Specjalnie powołane do tego osoby zajmują się kompleksowo sprawami promocji – od zapewnienia materiałów graficznych po obsługę kontaktów z mediami. Kierownik działu pełni jednocześnie funkcję rzecznika prasowego, a w sprawach szczególnie kontrowersyjnych wypowiedzi udziela dyrektor MBP.

Dział Promocji zajmuje się również redagowaniem strony internetowej biblioteki. Wszystkie aktualności spływające z filii są weryfikowane i redagowane zanim trafią do publikacji. Praca ta ma na celu ujednoczenie komunikacji i spójne informowanie o różnorodnych działaniach podejmowanych na terenie całego miasta. Najważniejszy, zdaniem dyrekcji, jest „jeden głos” – polityka informacyjna to kwestia wymagająca szczególnej uwagi. Prowadzenie profili na portalach społecznościowych czy promowanie mniejszych wydarzeń w środowisku lokalnym leży w gestii pracowników poszczególnych filii. Dział Promocji MBP promuje działania o szerszej skali, niestandardowe lub angażujące pracowników więcej niż jednej filii. Pracownicy działu zajmują się też pisaniem wniosków o granty i realizacją projektów finansowanych z zewnętrznych dotacji. Jedna osoba pełni funkcję koordynatora Dyskusyjnych Klubów Książki.

Bardzo istotnym zagadnieniem jest identyfikacja wizualna, o którą dba się kompleksowo w całej sieci. Wszystkie materiały graficzne powstają na podstawie wspólnej koncepcji, zawierającej logo instytucji. W wyjątkowych sytuacjach używane są również loga filii bibliotecznych. Dla każdego z większych projektów tworzona jest specjalna linia graficzna.

Dział Promocji dysponuje własnym budżetem, który zapewnia prawidłową obsługę wszystkich bibliotek w sieci. Z dotacji drukuje się plakaty i ulotki oraz inne materiały promocyjne, np. zakładki. MBP zapewnia również z nieregularną częstotliwością gadżety (np. breloki do kluczy, długopisy). Materiały drukowane dotyczące wydarzeń są dystrybuowane w całej sieci.

Wśród ciekawszych projektów warto wymienić:

- Międzynarodowy Miesiąc Spotkań Autorskich²⁵ organizowany w lipcu – około 60 spotkań autorskich z literatami z krajów współpracujących. Co roku festiwal ma gościa honorowego, którym jest państwo, np. w 2015 r. była to Ukraina²⁶.
- Pakiet „Na dobry początek”²⁷ – to pomysł związany z promowaniem czytelnictwa od najmłodszych lat. Rodzice zapisujący dziecko do biblioteki otrzymują pakiet startowy zawierający książeczki dla dzieci oraz poradnik dotyczący czytania i doboru lektury dla najmłodszych. Materiały w całości zostały przygotowane przez pracowników MBP.

25 *Miesiąc Spotkań Autorskich 2014* [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.biblioteka.wroc.pl/home/2013-10-17-10-18-39/2013-10-17-11-15-22>.

26 *Miesiąc Spotkań Autorskich 2015* [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.msa.wroclaw.pl/2015/pl/program>.

27 „Na dobry początek” – *wyprawki czytelnicze dla wrocławskich noworodków* [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.biblioteka.wroc.pl/home/2013-10-17-10-18-39/na-dobry-poczatek>.

- Biblioteka Plenerowa²⁸ – akcja organizowana od 2012 r. To biblioteka zorganizowana na potrzeby wydarzeń plenerowych odbywających się we Wrocławiu. Specjalny księgozbiór pochodzący z darów jest udostępniany podczas spotkań, pikników itp. Pożyczone książki można zwrócić w dowolnej bibliotece. Te, które nie wróca, mogą pozostać u czytelników, ponieważ księgozbiór nie jest rejestrowany i ma charakter mobilny. Większość tytułów wraca jednak z powrotem do zasobów Biblioteki Plenerowej.
- Program Partnerski OK²⁹ – to program lojalnościowy. Karta biblioteczna uprawnia do zniżek u partnerów programu. Powstał on z inicjatywy MBP. Wśród partnerów są inne instytucje kultury, restauracje, punkty usługowe czy edukacyjne.
- Rowerem do biblioteki³⁰ – to projekt promujący miejską jazdę na rowerach oraz czytelnictwo. Biblioteki zapraszają do udziału w różnych aktywnościach, w tym np. w konkursach, a także promują swój księgozbiór związany z rowerami.

GROMADZENIE I OPRACOWANIE ZBIORÓW

Procesy gromadzenia i opracowania zbiorów prowadzone są w MBP przez działy centralne. Miejska Biblioteka Publiczna we Wrocławiu nawet przed zmianą przepisów³¹ nie przystępowała do procedury przetargowej na zakup wydawnictw. Książka ma własny tytuł i inną treść, a zatem nie trzeba traktować takiego zakupu jak nabywanie towarów jednej kategorii. Zakupy są procesem ciągłym, podobnie jak selekcja. W kompetencjach działów centralnych jest zarządzanie procesem gromadzenia (część zadań wykonują pracownicy filii) oraz katalogowanie.

Na początku roku budżetowego każda filia otrzymuje informację o wielkości funduszy przyznanych jej z dotacji organizatora na zakup nowości. Jest to kwota, którą kierownik filii zarządza przez 12 miesięcy. Ponadto środki na zakup zbiorów w roku budżetowym są powiększane o kwoty pozyskiwane od czytelników w ciągu całego roku. Są to dobrowolne wpłaty na fundusz czytelniczy, opłaty za nieterminowe zwroty wypożyczonych materiałów bibliotecznych czy też za ich zniszczenie czy zagubienie.

W filiach MBP selekcja jest prowadzona na bieżąco. Materiały biblioteczne niewypożyczone przez pięć lat są ubytkowane bądź przekazywane innym placówkom sieci. Przy selekcji księgozbiorów wykorzystuje się raport wskazujący liczbę wypożyczeń konkretnych tytułów. Pojedyncze tytuły o ponadczasowej treści, dużej wartości artystycznej czy edytorskiej, których wznowień od dawna

28 *Biblioteka Plenerowa* [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://wyspa.wroclaw.pl/projekt/biblioteka-plenerowa>; zob. plakat: http://www.biblioteka.wroc.pl/attachments/article/757/2015_plenerowa_ulotka.pdf.

29 *Program Partnerski OK* [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.biblioteka.wroc.pl/home/2013-10-17-10-18-39/program-partnerski-ok>.

30 *Rowerem do biblioteki* [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.biblioteka.wroc.pl/home/2013-10-17-10-18-39/rowerem-do-biblioteki>.

31 16 kwietnia 2014 r. w wyniku zmian ustawy *Prawo zamówień publicznych* zmieniono kwotę, po której przekroczeniu biblioteka jest zobowiązana do ogłaszania przetargu na zakup książek – z 14 tys. euro na 207 tys. euro.

nie było, są przekazywane do biblioteki tzw. jednego egzemplarza, czyli biblioteki składowej i udostępniane na miejscu przy ul. Sztabowej. Przy ocenie celowości polityki zakupów pomocny jest wskaźnik obrotu księgozbioru, tzn. stosunek procentowy liczby egzemplarzy wypożyczonych co najmniej raz do całkowitej liczby zbiorów. Takie dane wspomagają proces selekcji oraz wyznaczają wewnętrzne standardy. Wskaźnik obrotu jest bardzo wysoki, np. dla Mediateki wynosi 90%.

UDOSTĘPNIANIE

Dział Organizacji i Udostępniania Zbiorów (Metodyczny) MBP we Wrocławiu zajmuje się sprawami kadrowymi w zakresie wydawania zgody na urlopy, zastępstwami w przypadku nieobecności pracowników w danej filii. Prowadzi także kontrolę wyposażenia i wydaje zgody na jego zakup. Do szczegółowych czynności pracowników działu należą:

1. Opracowywanie regulaminów związanych z działalnością filii bibliotecznych, instrukcji i procedur związanych z realizacją procesów bibliotecznych.
2. Współredagowanie rocznych planów pracy i sprawozdań MBP we Wrocławiu.
3. Nadzór nad organizacją i działaniem biblioteki ostatniego egzemplarza.
4. Organizowanie szkoleń i instruktaż bibliotekarzy pracujących w placówkach sieci, realizujących zadania bibliotek publicznych i szkolnych.
5. Koordynowanie czytelnictwa osób chorych i niepełnosprawnych.
6. Koordynowanie prac związanych z wolontariatem funkcjonującym przy MBP we Wrocławiu.
7. Nadzór merytoryczny nad stażami i praktykami studenckimi.
8. Koordynowanie i prowadzenie działań związanych z postępowaniem windykacyjnym.
9. Współpraca z Działem Promocji i filiami w zakresie aranżacji wnętrz i realizacji działań reklamowo-promocyjnych.
10. Współpraca z instytucjami kultury, edukacji oraz organizacjami pozarządowymi w zakresie popularyzacji czytelnictwa, działalności informacyjnej, edukacyjnej i wolontariatu.

W strukturze MBP znajduje się introligatornia, jednakże nie naprawia się tzw. książek za czytanych, a jedynie te unikatowe o szczególnej wartości.

DOSKONALENIE ZAWODOWE KADRY

Zakres szkoleń organizowanych dla kadry związany jest z aktualnymi potrzebami bibliotekarzy. Wiele z nich dotyczy zmian wprowadzanych w systemie komputerowym. Często organizowane są także spotkania informacyjne dotyczące realizacji projektów. W zakresie dokształcania kadr MBP współpracuje z Wojewódzką Biblioteką Publiczną we Wrocławiu. Zdarza się także, że kursy prowadzone są przez zewnętrznych specjalistów. Zorganizowano m.in. szkolenia na temat pracy z trudnym klientem, ochrony danych osobowych, prawa autorskiego. Dział Metodyczny organizuje także szkolenia wewnętrzne w ramach zespołów samokształceniowych. Spotkania szkoleniowe są prowadzone przez pracowników działu oraz pracowników filii, którzy mają doświadczenie i kompetencje zdobyte podczas uczestnictwa w szkoleniach zewnętrznych, konferencjach czy seminariach.

OPROGRAMOWANIE BIBLIOTECZNE

Miejska Biblioteka Publiczna we Wrocławiu w 2002 r. zakupiła system biblioteczny ALEPH z dotacji z budżetu miasta w wysokości 210 tys. zł. Łącznie na komputeryzację po 2000 r. wydano ok. 650 tys. zł. Z systemu korzysta 27 filii, co stanowi 71% placówek sieci. Co roku w kolejnych filiach wdrażany jest moduł wypożyczeń systemu ALEPH. Planuje się skomputeryzowanie wszystkich placówek do roku 2017. Systemem zarządza jeden z informatyków pełniący funkcję bibliotekarza systemowego, dbając jednocześnie o jednolite wdrażanie procedur umożliwiających sprawną realizację procesów bibliotecznych. Wdrożenie zintegrowanego systemu ALEPH umożliwiło centralne zarządzanie procesami bibliotecznymi, w tym ewidencję wpływów i opracowanie materiałów bibliotecznych oraz ujednoliciło procedury rejestracji czytelników, wypożyczeń i zwrotów. Ponadto system usprawnił generowanie globalnych i analitycznych raportów statystycznych, które są narzędziem wspomagającym ocenę efektywności wykonywanych czynności bibliotecznych. Z drugiej strony wiadać korzyści dla czytelnika:

- jedna karta biblioteczna/UrbanCard - to możliwość korzystania ze zbiorów 38 filii MBP we Wrocławiu z dostępem do Internetu,
- możliwość samodzielnego przedłużania terminów zwrotów i rezerwowania zbiorów,
- dostęp do centralnego katalogu komputerowego OPAC,
- skrócenie procesów wyszukiwania i informacji o dostępności zbiorów.

PODSUMOWANIE

Rozwiązania zastosowane przez MBP we Wrocławiu są bardzo odważne. Centralizacja zarządzania, reorganizacja sieci bibliotek, w tym łączenie filii oraz lokalizowanie filii w szkołach, budzą kontrowersje i żywe dyskusje wokół zmieniającej się roli bibliotek publicznych w Polsce. Podjęte przez dyrekcję kroki są bardzo różnie odbierane i niejednokrotnie mocno krytykowane. Jednak za wprowadzonymi zmianami stoją rosnące wskaźniki czytelnictwa w mieście, a także bogata i przemyślana oferta, trafiająca do różnych grup odbiorców. Na uwagę zasługują również dobre zarobki bibliotekarzy oraz sposób zarządzania dotacjami. Podczas odwiedzin poszczególnych bibliotek wyczuwa się, że czytelnik i książka są najważniejsi - pozostałe wydatki stanowią tylko drogę do celu, jakim jest zaspokajanie potrzeb kulturalnych, szczególnie czytelniczych, społeczności lokalnej. Sieć miejskich bibliotek we Wrocławiu, to zdecydowanie miejsce dobrych praktyk i innowacyjnego podejścia do tematu bibliotek.

BIBLIOGRAFIA:

1. Biblioskan - kontrola obywatelska bibliotek publicznych w Łodzi [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.fundacjafenomen.pl/biblioskan>.
2. Biblioteka Gracii rusza we wtorek. W: Wroclaw.pl [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.wroclaw.pl/biblioteka-gracii-rusza-we-wtorek>.
3. Biblioteka Plenerowa [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://wyspa.wroclaw.pl/projekt/biblioteka-plenerowa>.
4. Dolnośląska Biblioteka Publiczna im. Tadeusza Mikulskiego we Wrocławiu [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.wbp.wroc.pl/>.
5. Filie MBP we Wrocławiu [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.biblioteka.wroc.pl/filie>.
6. FREDYK, B. Pracowałam w bibliotece publiczno-szkolnej [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: http://bibliotekawszkole.pl/glos_z_polaczonej_biblioteki.pdf.
7. KOSAK, R. Biblioteka publiczna w szkole. Czy to dobry pomysł? Biuletyn EBIB [on-line] 2013, nr 7 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/105/241>.
8. KUBÓW, S. Dwugłos o bibliotekach wrocławskich [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://stefankubow.blogspot.com/2015/07/dwugos-o-bibliotekach-wroclawskich.html>.
9. LEWANDOWSKA-NOSAL, G. Organizacja i funkcjonowanie bibliotek publiczno-szkolnych w badaniach Instytutu Książki i Czytelnictwa Biblioteki Narodowej. Biuletyn EBIB [on-line] 2013, nr 7 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/viewFile/109/217>.
10. Miesiąc Spotkań Autorskich 2014 [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.biblioteka.wroc.pl/home/2013-10-17-10-18-39/2013-10-17-11-15-22>.
11. Miesiąc Spotkań Autorskich 2015 [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.msa.wroclaw.pl/2015/pl/program>.
12. MILEWSKA, P., KOKOSIŃSKA, M., MARCINIAK, A. Jedno miasto - jedna biblioteka. Refleksje po wizycie studyjnej w Gdańsku w ramach projektu Biblioskan. Biuletyn EBIB [on-line] 2015, nr 158 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/issue/view/113>.
13. MILEWSKA, P., KOKOSIŃSKA, M., MARCINIAK, A. Jedno miasto - jedna MBP. Relacja z wizyty studyjnej w Miejskiej Bibliotece Publicznej we Wrocławiu. Biuletyn EBIB [on-line] 2015, nr 160 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/issue/view/115>.
14. MultiCentrum [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.biblioteka.wroc.pl/multicentra>.
15. „Na dobry początek” - wyprawki czytelnicze dla wrocławskich noworodków [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.biblioteka.wroc.pl/home/2013-10-17-10-18-39/na-dobry-poczatek>.
16. Nie znasz, nie otwieraj! [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: http://www.biblioteka.wroc.pl/component/jevents/icalrepeat.detail/2015/06/21/1263/-/nie-znasz-nie-otwieraj?Itemid=523&filter_reset=1.
17. NOWAK, A. Biblioteki szkolne nie znikną. W: Agnieszka Nowak - Wiceprezydent Łodzi [on-line] 19 lutego 2013 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.agnieszkanowak.pl/2013/02/19/biblioteki-szkolne-nie-znikna>.

18. OCIEPA, A. Biblioteki publiczne Wrocławia na progu XXI wieku. *Bibliotekarz* 2003, nr 1, s. 6-9.
19. OCIEPA, A. Miejska Biblioteka Publiczna we Wrocławiu. Wskaźniki efektywności zmian jakościowych i ilościowych w latach 2010-2014 [prezentacja multimedialna]. Materiał niepublikowany, zaprezentowany podczas wizyty studyjnej, dn. 15.06.2015 r.
20. PEZDA, A., ŻUCHOWICZ, M. Czy szkolne biblioteki przeżyją? W: *edulandia.pl* [on-line] 12.06.2009 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: http://www.edulandia.pl/edukacja/1,101559,6712380,czy_szkolne_biblioteki_przezyja_.html.
21. Program Partnerski OK [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.biblioteka.wroc.pl/home/2013-10-17-10-18-39/program-partnerski-ok>.
22. Rowerem do biblioteki [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.biblioteka.wroc.pl/home/2013-10-17-10-18-39/rowerem-do-biblioteki>.
23. Statut Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.biblioteka.wroc.pl/o-nas/statut>.
24. Uchwała Nr XII/403/99 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 23 września 1999 r. w sprawie połączenia Rejonowych Bibliotek Publicznych w celu utworzenia Miejskiej Biblioteki Publicznej. *Biuletyn Urzędowy Rady Miejskiej Wrocławia* 1999 nr 8, poz. 361.
25. Uchwała Nr XXXVII/2424/05 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 21 kwietnia 2005 r. w sprawie strategii rozwoju samorządowych bibliotek we Wrocławiu do roku 2012. *Biuletyn Urzędowy Rady Miejskiej Wrocławia* 2005 nr 5, poz. 137, s. 53-56.
26. Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach. *Dz.U.* [on-line] 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539>.
27. Wieloletni Plan Inwestycyjny. *Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego Wrocławia* [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://bip.um.wroc.pl/contents/326>.
28. WITKOWSKI, P. Biblioteki. Przedsiębiorstwa czy instytucje publiczne. Raport. *Gazeta Wyborcza, Tygodnik Wrocław* 17 lipca 2015, s. 12-13.



ORGANIZACJA MIEJSKIEJ SIECI BIBLIOTEK

WiMBP została utworzona w 1986 r. i obecnie sprawuje nadzór merytoryczny nad 364 bibliotekami województwa pomorskiego. Na miejską sieć składają się Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna oraz 30 filii, zatrudniających łącznie 198 pracowników. Na szczególną uwagę zasługuje Biblioteka Manhattan o powierzchni 850 m², mieszcząca się w galerii handlowej, obsługująca ok. 23 tys. czytelników rocznie.

WiMBP jest instytucją kultury¹ prowadzoną wspólnie przez miasto i województwo zgodnie z porozumieniem zawartym 26 września 2002 r., a obecnie działa na podstawie umowy z dnia 20 marca 2013 r. Jest to umowa bezterminowa, gwarantująca prowadzenie biblioteki na zasadach partnerstwa. Głównym organizatorem jest Pomorski Urząd Wojewódzki (który przejmuje obowiązki jej prowadzenia w przypadku rozwiązania umowy), a oba urzędy partycypują w kosztach utrzymania sieci bibliotecznej. Sieć bibliotek miejskich (filii) utrzymywana jest z subwencji przyznawanej przez miasto. Jednostka zarządzająca siecią – Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna – finansowana jest z budżetu województwa pomorskiego. Z dwóch wymienionych wyżej dotacji tworzy się jeden budżet, który po realizacji jest rozliczany w dwóch finansujących sieć urzędach. Podstawą gospodarki finansowej jest plan finansowy ustalany przez dyrektora, sporządzany zgodnie z przepisami *Ustawy o finansach publicznych*². Wysokość dotacji samorządowej dla biblioteki na każdy kolejny rok uzgadniany jest przez obie strony umowy, w przypadku braku takiego ustalenia do 31 grudnia przez jedną ze stron, jest ona zobowiązana do zapewnienia bibliotece budżetu nie mniejszego niż obowiązujący w roku uprzednim.

¹ Biblioteka została wpisana do Rejestru Instytucji Kultury województwa pomorskiego dnia 1 stycznia 1999 r.

² *Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych*. Dz.U. [on-line] 2009, nr 157, poz. 1240 z późn zm. [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20091571240>.

Warto też wspomnieć, że dyrektor biblioteki jest powoływany i odwoływany przez zarząd województwa po uzyskaniu zgody prezydenta miasta, zatem również w tej kwestii obowiązuje ścisła współpraca obu stron umowy. Kilka źródeł finansowania – jak w przypadku WiMBP – zwiększa bezpieczeństwo finansowe instytucji i zapewnia stały rozwój. Takie podejście jest charakterystyczne dla województwa i obowiązuje nie tylko w przypadku bibliotek – współprowadzonych instytucji kultury jest znacznie więcej.

Zarządzanie poszczególnymi filiami powierzono kierownikom, którzy organizacyjnie podlegają dyrekcji WiMBP. Ich działanie wspomagają pracownicy Działu Organizacji Sieci Miejskiej, do którego kompetencji należą:

- sprawy kadrowe (urlopy, rozliczanie czasu pracy),
- przydział finansów na zakup książek dla poszczególnych filii (w oparciu o statystyki odwiedzin i liczbę czytelników),
- ustalanie godzin otwarcia i zgoda na ich zmianę, gdy istnieje taka konieczność/potrzeba,
- ustalanie regulaminów udostępniania zbiorów (obowiązuje jeden regulamin, wspólny dla wszystkich filii oraz warianty dla czytelnicy głównej i czytelnicy filii naukowej, które jako jedyne mają księgozbiór magazynowy; w Bibliotece Manhattan oraz w dwóch filiach z kącikami zabaw dla dzieci, obowiązuje dodatkowo regulamin placu zabaw),
- zamawianie kodów kreskowych i zabezpieczeń do książek,
- organizowanie spotkań kierowników,
- zbieranie i opracowywanie danych statystycznych.

W strukturze Działu Organizacji Sieci Miejskiej znajduje się także komórka ds. skontrum, zatrudniająca dwie osoby. Jeden pracownik został także oddelegowany do zajmowania się kwestiami związanymi z windykacją. W 2012 r. zawarto umowę z firmą windykacyjną, której przekazywane są sprawy osób uchylających się od rozliczenia z biblioteką dłużej niż 4 miesiące od momentu wysłania wezwania ostatecznego. Dzięki przepływowi informacji między filiami, czytelnik zalegający z karą w danej placówce ma automatycznie blokowany dostęp do usług całej sieci bibliotecznej.

Polityka rozwoju sieci jest w dużej mierze zależna od potrzeb mieszkańców. Badane i brane pod uwagę są oczekiwania czytelników odnoszące się na przykład do lokalizacji filii i pełnionych przez nie funkcji. Informacje uzyskuje się w kontakcie bezpośrednim z użytkownikami, a także dzięki konsultacjom społecznym i badaniom ankietowym. Zdarzyło się, że okoliczni mieszkańcy zaprotestowali przeciwko zlikwidowaniu niewielkiej filii, w wyniku czego bibliotekę zachowano i funkcjonuje ona do dzisiaj, choć intencją władz było wcielenie jej zbiorów do innej, większej placówki (Biblioteki Manhattan).

Gdańską sieć charakteryzuje dążenie do takiego kreowania oferty, aby każdy znalazł w bibliotece coś interesującego – można to osiągnąć dzięki specjalizacji niektórych filii. Zgodnie z polityką WiMBP poszczególne biblioteki są tak organizowane, aby zaspokajać różne potrzeby czytelnicze i kulturalne mieszkańców Gdańska. Warto wspomnieć też, że każda z nowych bądź remontowanych filii jest projektowana przez architekta wnętrz, który bierze pod uwagę potrzeby społeczności lokalnej i charakter biblioteki. Przykładowo filię w dzielnicy Nowy Port w Centrum Sztuki Współczesnej Łaźnia 2 zaprojektował Jacek Dominiczak, a przebudowę Biblioteki pod Żółwiem

zaplanowała firma zb studio. W ten sposób tworzy się bardzo bogatą i zróżnicowaną ofertę sieci bibliotek, z których część zasługuje na wyróżnienie.

BIBLIOTEKA POD ŻÓŁWIEM

Jest usytuowana w centrum miasta, w kamienicy z charakterystyczną metalową figurą żółwia na szczycie³. Została oddana do użytku po generalnym remoncie 5 listopada 2014 r. Zaprojektowano ją w bardzo nowoczesny sposób. Zrezygnowano z wolnostojących regałów i postawiono na rozlokowanie ich wyłącznie przy ścianach, co pozwoliło wygospodarować znaczną przestrzeń, możliwą do wykorzystania na przykład podczas imprez. Biblioteka gromadzi publikacje wyłącznie dla dorosłych, przede wszystkim literaturę piękną ze szczególnym uwzględnieniem poezji, także młodych twórców. Jednym z głównych celów jej działania jest promowanie literatury poprzez spotkania autorskie, imprezy literackie, wieczory poezji, promocje książek, warsztaty kaligraficzne czy artystyczne. Działają tu Dyskusyjny Klub Książki i Dyskusyjny Klub Filmowy.

FILIA GDAŃSKA — BIBLIOTEKA NA MARIACKIEJ

Kolejna filia także usytuowana jest w centrum miasta. Księgozbiór tam zgromadzony ma wyjątkowy charakter, a jego główne zadanie to promowanie Gdańska i Pomorza – zawiera publikacje o mieście oraz regionie, jak również dorobek pisarzy z Pomorza⁴. Imprezy organizowane w Filii Gdańskiej mają przede wszystkim akcentować rolę lokalnych twórców i utrwalać wiedzę na temat małej ojczyzny. Dlatego często odbywają się tam spotkania z rodzimymi literatami, blogerami, wydawcami czy też konkursy historyczne. Dzięki współpracy kierownictwa filii ze szkołami organizowane są Wielkie Maratony Czytelnicze, w których udział biorą uczniowie gdańskich i pomorskich szkół. Uczestnicy rywalizują ze sobą, czytając lektury wskazane przez nauczycieli i bibliotekarzy – ich zestaw zmienia się z każdą kolejną edycją maratonu. Uczestnicy za każdym razem piszą test ze znajomości lektury – ci, którzy napiszą go najlepiej, są zapraszani na spotkanie z autorem książki.

BIBLIOTEKA MANHATTAN

Filia umiejscowiona jest w galerii handlowej o tej samej nazwie. Z uwagi na lokalizację udostępnia zbiory w wydłużonych godzinach – codziennie (od poniedziałku do soboty) od 9.00 do 21.00. Konieczny jest zatem trzymianowy tryb pracy i zatrudnienie aż 17 osób. Przestrzeń biblioteki została podzielona na różne strefy – literatura dla dorosłych, literatura dla dzieci, strefa audio (z płytami CD i płytami winylowymi), strefa czasopism, kącik zabaw dla dzieci, cicha czytelnia (oddzielona szklaną szybą, wyciszona), sala z konsolą do gier. Wydzielono także specjalne miejsce na komiksy, które stanowią największą tego typu kolekcję w Polsce.

3 Kamienica znana jest w Gdańsku jako dom rodzinny matki filozofa Artura Schopenhauera, Johanny.

4 Zadanie promowania pomorskiej literatury i twórców znajduje się również w statucie WiMBP (Rozdział II, & 5, pkt. 6).

Filia oferuje bogaty program edukacyjny i kulturalny dla dzieci, młodzieży, dorosłych i seniorów (warsztaty, spotkania itp.). W jego realizację zaangażowani są bibliotekarze, a także zatrudniony w wymiarze połowy etatu animator kultury, który codziennie rano prowadzi zajęcia dla najmłodszych. Duża aktywność bibliotekarzy i różnorodność działań powoduje, że czasami w filii odbywa się kilka imprez jednocześnie, ale dobrze zaprojektowana przestrzeń sprawia, że uczestnicy nie przeszkadzają sobie wzajemnie. Zadbano tu także o dostęp do Wi-Fi, drukarki, kserografów oraz bezpłatnego Internetu na nowoczesnych komputerach stacjonarnych.

Aby móc mierzyć zainteresowanie książnicą, zamontowano licznik wejść, który w 2014 r. naliczył ponad 30 tys. odwiedzających. Oczywiście wizyta w bibliotece nie zawsze oznacza wypożyczenie książki, ale już sam fakt odwiedzenia książnicy przez tak liczną grupę ludzi jest wart odnotowania.

BIBLIOTEKA KOKOSZKI

To biblioteka publiczno-szkolna umiejscowiona w nowo powstałej (otwarcie 1 września 2014 r.) Pozytywnej Szkole Podstawowej im. Arkadiusza Arama Rybickiego, zlokalizowanej na Osiedlu Kokoszki. Placówka jest dowodem na to, że łączenie funkcji biblioteki szkolnej z publiczną ma sens, szczególnie w miejscach, w których dotychczas nie istniała żadna książnica (ogromne, nowe osiedle). Do biblioteki prowadzą dwa wejścia – jedno wewnątrz budynku, dostępne bezpośrednio z terenu szkoły, drugie od ulicy, przed bramą wejściową na teren szkoły. Podstawą do powstania księgozbioru były zbiórki organizowane wśród mieszkańców osiedla, na przykład przed tamtejszym marketem, z którym nawiązano współpracę polegającą na tym, że darczyńca otrzymywał bon zniżkowy na zakupy. Zebrano w ten sposób 2/3 obecnego księgozbioru, który zawiera publikacje dla dzieci, młodzieży i dorosłych, w tym audiobooki.

Przestrzeń biblioteki zorganizowano w taki sposób, by mogły się tam odbywać imprezy (np. spotkania autorskie) czy zabawy dla dzieci. Wydzielono czytelnię do cichej pracy, której ogromną atrakcją jest drukarka 3D – dzięki niej organizowane są ciekawe warsztaty dla dzieci. Biblioteka czynna jest sześć dni w tygodniu, w środy i soboty do godz. 15.00, w pozostałe dni – do 19.00.

FILIA NR 41 — CENTRUM SZTUKI WSPÓŁCZESNEJ ŁAŻNIA 2

Biblioteka została przeniesiona do nowej siedziby i udostępniona czytelnikom w marcu 2013 r. Znajduje się w wyremontowanym budynku Centrum Sztuki Współczesnej Łaźnia 2⁵. Placówka jest nieduża, charakteryzują ją białe wnętrza, powiększające optycznie całą przestrzeń. Biblioteka spełnia ważną rolę jako centrum kulturalne w dzielnicy Nowy Port, która do tej pory pozbawiona była takiego miejsca. Do dyspozycji czytelników jest kilka nowoczesnych komputerów, w tym jeden przeznaczony specjalnie dla osób z dysfunkcją wzroku. Biorąc pod uwagę potrzeby czytelników, zwłaszcza seniorów, biblioteka otwierana jest dwa razy w tygodniu wcześniej – od godz. 9.00.

⁵ Łaźnia 2 [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: http://laznia.pl/onas,5,laznia_2.html.

FILIA NAUKOWA

Mieści się w dzielnicy Oliwa, w odległości niecałych dwóch kilometrów od linii brzegowej Bałtyku. Jest to wypożyczalnia książek naukowych i popularnonaukowych, w której zlokalizowano cichą czytelnię książek i czasopism. Udostępnia m.in. bogaty zbiór czasopism (70 tyt. bieżących i 300 archiwizowanych) oraz bazę przepisów prawnych LEX. Wyposażona jest w komputery, Internet, tablety, skaner i ksero. Organizowane są tu spotkania z naukowcami, podróżnikami, pasjonatami oraz warsztaty komputerowe „Senior w Sieci”.

OŚRODEK CZYTELNICTWA CHORYCH I NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Znajduje się w dzielnicy Przymorze, w odległości nieco ponad dwóch kilometrów od linii brzegowej Bałtyku. Działa od 1991 r. i gromadzi książki mówione (audiobooki i kasety magnetofonowe), CD, MP3, DAISY. Oferuje dostarczanie książek do domu osobom tego potrzebującym. Organizowane są tu zajęcia terapeutyczne, prowadzone przez wykwalifikowaną kadrę pedagogiczno-terapeutyczną.

GABINET SZANGHAJSKI

Zlokalizowany jest w siedzibie głównej WiMBP. Powstał w ramach międzynarodowego projektu *Window of Shanghai*⁶ i gromadzi literaturę dotyczącą Chin. Trzon stanowią dary Shanghai Library i Konsulatu Generalnego Chińskiej Republiki Ludowej. Dostępna jest tu beletrystyka i książki popularnonaukowe. W gabinecie dostępne są zbiory w językach: polskim, angielskim, chińskim, francuskim, niemieckim oraz dwujęzyczne, głównie angielsko-chińskie oraz bazy e-booków Shanghai Library. Organizowane są tu spotkania, warsztaty, kursy języka chińskiego (we współpracy ze szkołą językową).

ZARZĄDZANIE FILIAMI

Kierownicy filii mają dosyć dużą swobodę działania. Biblioteka główna wyznacza standardy i główne kierunki działania, ale to kierownicy decydują o ofercie swojej placówki. W realizacji pomysłów uzyskują wsparcie biblioteki głównej w zakresie finansowania oraz merytoryki, a także promocji. Kierownicy filii wyłanianiani są w otwartym konkursie, a zadaniem każdego kandydata jest przedstawienie koncepcji funkcjonowania biblioteki na kolejne trzy lata. Podstawą sprawnego zarządzania siecią bibliotek jest odpowiednio zorganizowana komunikacja wewnątrz całej instytucji. W gdańskich bibliotekach stawia się na następujące elementy:

- komunikację e-mailową i telefoniczną,
- spotkania kierowników filii i działów raz na kwartał (podsumowanie sprawozdań i omówienie planów),
- zebrania kierowników filii z Działem Organizacji Sieci Miejskiej raz w miesiącu,

⁶ Więcej informacji na stronie projektu: <http://windowofshanghai.library.sh.cn/>.

- zebrania dyrekcji z kierownikami swojego pionu raz w miesiącu,
- bieżące przekazywanie z biblioteki głównej do filii książek, materiałów informacyjnych i promocyjnych (Działy: Organizacji Sieci Miejskiej oraz Marketingu i PR mają szafy z przegródkami, gdzie odkładane są materiały dla filii).

WiMBP w Gdańsku dąży do stworzenia optymalnej struktury sieci bibliotek miejskich. Dokłada starań, by filie powstawały na nowo budowanych osiedlach, a także w dzielnicach, w których dostęp do kultury jest ograniczony. Ważne jest równomierne rozplanowanie lokalizacji bibliotek, co czasami wiąże się z likwidacją małych placówek na rzecz powstania większych i bardziej funkcjonalnych. Taka sytuacja miała miejsce na przykład podczas tworzenia Biblioteki Manhattan, na której zasoby złożyły się zbiory trzech filii. Zmiany w organizacji sieci bibliotecznej nigdy nie odbijają się negatywnie na dostępie do księgozbioru, nie powodują także redukcji kadry.

PROJEKTY WEWNĘTRZNE

Inicjatywą wartą uwagi wprowadzoną w WiMBP w Gdańsku w 2012 r. są tzw. projekty wewnętrzne, czyli ścieżka aplikowania o dodatkowe pieniądze z budżetu biblioteki na realizację zadań wykraczających poza standardową działalność filii. Nie istnieją ograniczenia w zakresie wysokości dotacji. Można aplikować o niewielkie kwoty, np. 500 zł, ale jeśli projekt zakłada realizację dużej imprezy, można pozyskać nawet 20 tys. zł.

Wniosek o sfinansowanie projektu obejmuje m.in. jego tytuł, miejsce realizacji, termin, a także opis, w którym powinna zostać zdefiniowana grupa odbiorców i jej potrzeby, cele i rezultaty zadania oraz sposób jego promocji. Aplikujący zobowiązany jest do stworzenia harmonogramu i budżetu projektu. Powinien także zadbać o wsparcie partnerów i sponsorów (np. rad osiedli czy rad dzielnic).

Aplikacja jest analizowana w oparciu o trzy kategorie. Ocenie merytorycznej poddawana jest oryginalność proponowanych działań, ich spójność, planowane efekty i aspekt promowania biblioteki i czytelnictwa. Ocena społeczna zawiera zaangażowanie partnerów zewnętrznych w realizację zadań oraz szereg czynników związanych z grupą odbiorców, tj. jej zróżnicowanie i zdefiniowanie potrzeb, adekwatność zaproponowanych działań w odniesieniu do beneficjentów i wpływ na zmianę ich zachowań kulturowych. Ostatnim kryterium jest ocena organizacyjna, na którą składa się odpowiednie określenie zasobów koniecznych do realizacji projektu, poprawność budżetu i jego adekwatność w stosunku do zaplanowanych rezultatów, kompleksowość działań promocyjnych, dostosowanie projektu do możliwości lokalowych i środowiskowych filii, a także zaangażowanie pracowników w realizację działań.

WiMBP w Gdańsku poddaje ewaluacji swoją ideę realizacji projektów wewnętrznych. Planowane jest wprowadzenie bardziej szczegółowego regulaminu aplikowania o dofinansowanie, aby proces ten uczynić jeszcze bardziej przejrzystym i tym samym zachęcić kolejne filie do wzięcia w nim udziału.

Do realizacji w 2015 r. zgłoszono 50 projektów, z których dofinansowanie otrzymało 35. Najwięcej aplikacji złożyły Filia Gdańska i Biblioteka pod Żółwiem (po 8) oraz Biblioteka Manhattan – 7. Aktywność poszczególnych filii w zakresie aplikowania o dodatkowe fundusze jest zróżnicowana – nie wszystkie podejmują taką próbę. Systematyczne działania dyrekcji WiMBP w Gdańsku w zakresie popularyzacji idei, a także klaryfikacja procesu, również podczas szkoleń wewnętrznych, powoduje, że z roku na rok liczba aplikacji wzrasta.

WiMBP w Gdańsku nie wyklucza także aplikowania o zewnętrzne granty – wniosek może przygotować każdy pracownik. Ich realizacja często jednak zakłada konieczność wkładu własnego, więc przystąpienie do projektu należy rozważyć, biorąc pod uwagę potencjalne korzyści dla biblioteki. Obecnie prowadzone są dwa projekty, które uzyskały dofinansowanie MKiDN: *Bibliocamp*⁷ (projekt, który poprzez różnorodne warsztaty dąży do zwiększenia umiejętności posługiwania się nowymi technologiami) oraz *E-morze, e-Pomorze III* (projekt zakłada digitalizację przede wszystkim czasopism regionalnych).

PROMOCJA WIMBP

O dobry wizerunek i popularyzację usług biblioteki dbają dwie komórki: Dział Marketingu i PR oraz Dział Promocji Literatury, zatrudniające po trzech pracowników. Początkowo działy te były połączone, ale postanowiono je rozdzielić, by usprawnić funkcjonowanie i rozdzielić zakresy obowiązków poszczególnych osób. Obie komórki bezpośrednio podlegają dyrektorowi naczelnemu, co przekłada się na szybkie tempo podejmowania decyzji.

Dział Promocji Literatury odpowiada przede wszystkim za promocję czytelnictwa, polegającą m.in. na organizacji spotkań autorskich (negocjowanie umów z autorami, pilnowanie formalności), nadzór nad projektami wewnętrznymi dotyczącymi literatury, realizowanymi przez filie, inspirowanie kierownictwa do organizowania imprez promujących czytelnictwo, a także wspieranie realizacji pomysłów wysuwanych przez pracowników filii.

Dział Marketingu i PR odpowiada przede wszystkim za kontakty z mediami, mając w swej strukturze rzecznika prasowego, który jako jedyny pracownik biblioteki jest uprawniony do kontaktów z mediami miejskimi i ogólnopolskimi. Wyjątek stanowią tu kontakty z lokalnymi przekąźnikami informacji, tj. telewizją osiedlową, prasą parafialną itp., które o swoich działaniach mogą informować same filie.

Drugim ważnym zadaniem działu jest opracowywanie materiałów promocyjnych dla wszystkich filii. Został wypracowany szablon plakatów i ulotek, obowiązujący dla wszelkich wydarzeń organizowanych przez WiMBP. Wprowadzenie jednolitości w tym zakresie wpłynęło znacząco na wzmocnienie marki instytucji. Do obecnych i potencjalnych odbiorców usług dociera spójna informacja ze wszystkich filii, co wzmacnia przekonanie o dużej aktywności miejskich książnic.

⁷ Więcej informacji na stronie projektu: <http://bibliocamp.info>.

Dział Marketingu i PR dysponuje własnym budżetem, którym zarządza w ramach danego roku kalendarzowego. Kluczem do sprawnego działania jest staranne planowanie wydatków, ale w razie potrzeby, np. w przypadku konieczności zorganizowania nadprogramowej imprezy promocyjnej, istnieje możliwość otrzymania dodatkowych funduszy.

Nowa witryna internetowa WiMBP została uruchomiona 1 kwietnia 2015 r. Jej projekt jest spójny z całą identyfikacją wizualną biblioteki. Uprawnienia do zarządzania stroną mają wyłącznie pracownicy Działu Marketingu i PR, kierownicy filii mogą dodawać jedynie informacje w zakładce „Aktualności”. W zaprojektowanie strony zaangażowano zewnętrznego konsultanta, co pozytywnie wpłynęło na czytelność informacji.

Dział Marketingu i PR jest odpowiedzialny również za prowadzenie profili w mediach społecznościowych – używane są Facebook i YouTube. Kanały te są także wykorzystywane do przeprowadzania płatnych kampanii promujących działalność WiMBP. Dział zorganizował również kampanie wizerunkowe WiMBP pod hasłem „Chodzę do biblioteki”. Ważnym elementem promocji były billboardy, a także plakaty umieszczone w wiatach przystankowych.

FINANSOWANIE SIECI BIBLIOTEK

Biblioteka wypracowuje w ciągu roku środki własne w wysokości 600-900 tys. zł. Pochodzą one z wpływów z windykacji, sprzedaży własnych publikacji, gadżetów reklamowych, opłat za reprografię (ksery, wydruki, skany), wynajmu własnych pomieszczeń (np. IV piętro w budynku WiMBP, pokój gościnny z aneksem kuchennym w budynku WiMBP). Dochody te przeznaczane są m.in. na remonty, wyposażenie bibliotek, projekty wewnętrzne, imprezy (bieżąca działalność).

Część pieniędzy biblioteka otrzymuje od rad dzielnic, które chętnie finansują zakup książek czy elementów wyposażenia (np. rzutnik multimedialny) dla konkretnej filii, a także działania odpowiadające na potrzeby konkretnych grup czytelników, tj. spotkania autorskie, spotkania Klubów Seniora, warsztaty (np. kulinarne, zumby).

Plany budżetowe na kolejny rok kalendarzowy tworzone są do 20 sierpnia, natomiast ok. 15 grudnia następuje ich akceptacja. Duży nacisk kładziony jest na rytmiczne wydatkowanie funduszy. Sprawozdania finansowe połączone z merytorycznymi przygotowywane są dla Urzędu Marszałkowskiego każdego miesiąca. Osoby zarządzające finansami muszą dbać o to, by w pierwszej połowie roku wydać 45-50% zabudżetowanych środków. Wszystkie zmiany w planach przedstawionych na dany rok kalendarzowy są na bieżąco zgłaszane do obu urzędów.

Pieniądze na zakup nowości przyznawane są filiom w zależności od liczby zarejestrowanych czytelników, ale od 2015 r. nastąpiła zmiana – wskaźnikiem była liczba wypożyczeń za poprzedzający rok kalendarzowy. Każda biblioteka otrzymuje konkretną kwotę pieniędzy na dany rok, którą rozporządza kierownik – sam decyduje, jakie książki kupić. W 2014 r. łącznie na zakup książek dla bibliotek Gdańska wydano 512 480 zł, a w planie na 2015 r. znalazła się kwota 745 tys. zł. Każdego

roku WiMBP występuje o dotacje z Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego na zakup nowości. Obecnie można taką dotację otrzymać w ramach *Narodowego Programu Rozwoju Czytelnictwa na lata 2014-2020*. W 2014 r. dofinansowanie MKiDN wyniosło ponad 112 tys. zł, a w 2015 r. planowane jest 212 tys. zł.

Dostawca książek i prasy wyłaniany jest w wyniku przetargu. Wygrywa ta firma, która zaoferuje najniższą marżę, a umowa podpisywana jest na rok. Także materiały biurowe, elementy stałe wyposażenia i materiały budowlane kupowane są w ramach przetargów. Pozostałe, mniejsze wydatki, są realizowane w oparciu o zapytania ofertowe.

W ramach zracjonalizowania wydatków postanowiono zrezygnować z zatrudniania osób sprzątających w oparciu o umowę o pracę. Zamiast tego wynajęto zewnętrzną firmę, dbającą o porządek we wszystkich filiach, co pozwoliło zredukować koszty mniej więcej o 2/3. Także służby ochraniające mienie biblioteki głównej zatrudniane są przez zewnętrzną firmę (w pozostałych filiach zainstalowano monitoring). Cała sieć biblioteczna ma zapewnioną obsługę prawną, a realizatora wyłoniono w oparciu o zapytanie ofertowe.

GROMADZENIE I OPRACOWANIE ZBIORÓW

Zakupy zbiorów bibliotecznych dokonywane są centralnie – każda filia składa do biblioteki głównej dezyderaty na konkretne tytuły książek. Przez trzy dni są one przechowywane w ogólnodostępnym systemie bibliotecznym, aby inna filia, widząc takie zamówienie, mogła dodać egzemplarz dla siebie.

Podobnie sytuacja ma się z zakupem prasy. Kierownicy mają udział w tworzeniu listy tytułów potrzebnych w ich filiach. Wykaz prenumeraty czasopism na kolejny rok przygotowywany jest do przetargu do końca trzeciego kwartału. Kryterium wyłonienia dostawcy jest cena.

Selekcję zbiorów prowadzi się na bieżąco. Dublety przekazywane są do innych jednostek w mieście, np. hospicjów, domów samotnej matki, aresztu śledczego, domów dziecka, domów pomocy społecznej itp. Książki zbędne są przekazywane za darmo lub sprzedawane, a te zacytane, zniszczone – regularnie usuwane. W 2014 r. stosunek liczby nabytków do całości zbiorów bibliotecznych wyniósł 8,96%, natomiast ubytków 7,91%. Dane te pokazują, że księgozbiór jest systematycznie odświeżany – zarówno dzięki włączaniu nowych publikacji, jak i ubytkowaniu zbędnych.

Opracowanie zbiorów także jest scentralizowane. Do obowiązków pracowników filii należy jedynie przyporządkowanie książki do odpowiedniego działu i zaopatrzenie jej w kod kreskowy. Trwają prace nad tym, by ujednoczyć system sygnatur w katalogu OPAC, tak aby czytelnik mógł znaleźć ten sam tytuł w każdej placówce pod tą samą sygnaturą.

UDOSTĘPNIANIE

Dokumentem uprawniającym do korzystania ze wszystkich bibliotek miejskich jest Karta do Kultury, będąca jednocześnie elementem programu lojalnościowego, do którego przyłączyły się liczne trójmiejskie instytucje kultury⁸. Na mocy umów podpisanych z WiMBP oferują one posiadaczom karty zniżki na swoje usługi.

Większość filii miejskich udostępnia zbiory od poniedziałku do piątku. Kilka oferuje swoje usługi również w soboty, dotyczy to dużych filii osiedlowych pracujących w systemie dwuzmianowym. Tam, gdzie wśród czytelników jest wiele osób starszych, biblioteki są czynne dwa razy w tygodniu również przed południem. W okresie wakacyjnym filie pracują na jedną zmianę i nie udostępniają zbiorów w soboty.

Konta użytkowników, którzy są nieaktywni przez trzy lata, są usuwane z systemu, by nie zniekształcały statystyk. Czytelników zachęca się do uczestnictwa w życiu bibliotek. To dla nich powstały Dyskusyjne Kluby Książki, które działają w 18 filiach, mogą oni także brać udział w licznych imprezach promujących czytelnictwo, uczestnictwo w kulturze, rozwój umiejętności. Przed dokonaniem istotnych zmian, tj. zamknięciem filii z powodu remontu czy przeniesieniem jej do innej lokalizacji, organizowana jest kampania informacyjna, a w niektórych sytuacjach nawet konsultacje społeczne lub też zbieranie opinii za pomocą ankiet.

DOSZKALANIE KADRY

Dział Instrukcyjno-Szkoleniowy WiMBP w Gdańsku sprawuje pieczę nad siecią bibliotek terenowych województwa, a także czuwa nad procesem doszkalania kadry WiMBP⁹. Oferta szkoleniowa jest przygotowywana w oparciu o analizę potrzeb pracowników w tym zakresie.

Pod koniec 2013 r. każdy bibliotekarz sieci miejskiej został zobowiązany do wypełnienia imiennej ankiety, składającej się z ośmiu pytań, w której miał ocenić aktualny stan swoich kompetencji (wskazać słabe i mocne strony) oraz określić obszar, w zakresie którego chciałby się doszkaląć. Poproszono także o opis zmian pożądanых w filii i określenie umiejętności oraz zakresu wsparcia, które wspomogłyby przeprowadzenie tego procesu. Ze względu na charakter pytań ankietę tę można traktować również jako element samooceny okresowej pracowników.

Przeprowadzone badanie pokazało, że bibliotekarze są zainteresowani szkoleniami z zakresu tworzenia wniosków aplikacyjnych oraz zarządzania projektem, obsługi programu Excel, promocji biblioteki i komunikacji z użytkownikami, a także przygotowywania scenariuszy zajęć i imprez kierowanych do czytelników. Podążając za potrzebami pracowników, Dział Instrukcyjno-Szkoleniowy

⁸ Lista partnerów znajduje się na stronie: <http://www.wbpg.org.pl/tresc/zni%C5%BCKi-z-kart%C4%85-do-kultury-partnerzy>.

⁹ Zadanie takie znajduje się w statucie biblioteki (Rozdział II, & 5, pkt. 12).

zorganizował kursy z sześciu zakresów tematycznych. Odbyły się 52 spotkania, w których łącznie wzięło udział 546 uczestników. Wszystkie szkolenia poddano ewaluacji.

Wnioski, które wyciągnięto z ocen uczestników, przyczyniły się do udoskonalenia oferty i procesu szkoleniowego w 2015 r. Zgodnie z sugestiami bibliotekarzy zorganizowano spotkania z następujących zakresów:

1. Praca z różnymi grupami odbiorców usług bibliotecznych. Poruszono m.in. zagadnienia związane z badaniem i diagnozowaniem potrzeb użytkowników, pracą z seniorami, młodymi czytelnikami i osobami z niepełnosprawnościami.
2. Rozwijanie kompetencji. Przeprowadzono szkolenia z zakresu ochrony danych osobowych, opracowania dokumentów dźwiękowych, brokeringu informacji i korzystania z e-booków.
3. Moderacja spotkań Dyskusyjnych Klubów Książki. W ramach umowy z Instytutem Książki przeszkolono zainteresowanych bibliotekarzy w zakresie prowadzenia spotkań z autorami, gier planszowych w bibliotece, sztuki snucia opowieści i literatury współczesnej.

Wykładowcami mogą być pracownicy WiMBP, posiadający wiedzę i doświadczenie w danym zakresie (np. praca z dziećmi, tworzenie materiałów promocyjnych itp.). Jeśli zachodzi taka potrzeba, Dział Instrukcyjno-Szkoleniowy poszukuje osób z zewnątrz do prowadzenia kursów. Proces doszkalania kadry finansowany jest z budżetu WiMBP i budżetu bibliotek terenowych oraz ze źródeł zewnętrznych (np. grantów przyznawanych przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego czy Instytut Książki).

Wśród ciekawszych inicjatyw szkoleniowych, podjętych w ostatnich latach, warto wymienić:

- „Skuteczne zarządzanie zespołem” (2012) – warsztaty dla kadry zarządzającej WiMBP. Poprzedzone zostały diagnozą i analizą poziomu kompetencji wybranej grupy kierowników, w wyniku czego opracowano program szkolenia. Wykładowcami byli zewnętrzni eksperci w dziedzinie Human Resources i coachingu. Po zakończeniu szkolenia dyrekcja otrzymała dokument podsumowujący kurs, który zawierał także wskazówki mające usprawnić proces zarządzania kadrami w WiMBP.
- „Profesjonalna obsługa klienta” (2011) – warsztaty z zakresu efektywnej komunikacji. Szkolenie zostało poprzedzone analizą potrzeb szkoleniowych bibliotekarzy oraz trudności, jakie napotykają w relacjach z czytelnikami. Ciekawym elementem procesu przygotowywania się trenerki do szkolenia było zdiagnozowanie stanu obecnego poziomu obsługi klienta w wybranych filiach, dzięki zastosowaniu metody „tajemniczego klienta”. Wnioski z wizyt zostały przedstawione władzom biblioteki. Na podstawie zebranych danych, a także w wyniku rozmów z pracownikami podczas szkoleń, sformułowano zestaw zaleceń i sugestii.

OPROGRAMOWANIE BIBLIOTECZNE

Sieć bibliotek Gdańska do obsługi wszystkich procesów wykorzystuje obecnie program Patron, stworzony przez firmę MOL. Początki komputeryzacji sięgają 1996 r., kiedy WiMBP stała się partnerem producenta, poszukującego dużej biblioteki, która mogłaby testować jego produkty. Na mocy porozumienia biblioteka stała się konsultantem, dzięki czemu nie musiała ponosić kosztów zakupu

i eksploatacji oprogramowania aż do 2010 r., kiedy powstała stabilna wersja Patrona. Nadal jednak WiMBP w Gdańsku aktywnie uczestniczy w rozwijaniu możliwości programu, chociażby niedawno testując moduł dezyderat.

Korzystanie przez wszystkie biblioteki Gdańska z jednego systemu komputerowego znacząco ułatwia pracę bibliotekarzy. Patron umożliwia centralizację wszystkich procesów bibliotecznych – począwszy od modułu dezyderat, do którego spływają zamówienia na książki ze wszystkich filii, poprzez gromadzenie, opracowanie, aż do udostępniania. Jeden system oznacza wspólną bazę czytelników, co z kolei umożliwia wprowadzenie jednolitych zasad wypożyczeń zbiorów dla całej sieci. W regulaminie określono, że czytelnik może mieć jednocześnie na swoim koncie wypożyczonych 10 woluminów. Wspólne konto dla wszystkich filii oznacza lepszą kontrolę nad zbiorami, typowanie czytelników trwale zalegających ze zwrotem materiałów bibliotecznych, wymianę informacji o poszczególnych użytkownikach między bibliotekarzami czy też blokowanie konta, widoczne w całej sieci.

Dzięki zastosowaniu tego samego systemu w obrębie miasta, użytkownicy zapisują się do biblioteki tylko raz i ze wszystkich filii korzystają, okazując Kartę do Kultury. Wpływa to pozytywnie również na statystyki, ponieważ jeden czytelnik zapisany do kilku filii, w statystykach występuje tylko raz, natomiast przy rozproszonym systemie statystyka może być zakłócona i błędnie podawać liczbę czytelników (zawyżać ją).

Lista profitów dla czytelników jest znacznie dłuższa – przede wszystkim wspólny katalog zbiorów dostępny on-line upraszcza proces wyszukiwania informacji. Wystarczy raz wpisać wyszukiwaną frazę, by dowiedzieć się, w których filiach znajduje się dana pozycja. System umożliwia również obsługę swojego konta bibliotecznego on-line, w tym sprawdzanie stanu konta, przedłużanie terminów zwrotów, składanie zamówień i rezerwacji na potrzebne materiały biblioteczne.

Dzięki dobrej współpracy z producentem programu bibliotekarz systemowy WiMBP ma do dyspozycji wersję szkoleniową programu Patron, która pozwala na przeprowadzanie kursów dla bibliotekarzy z terenu województwa pomorskiego. Ważne jest również odpowiednie zarządzanie uprawnieniami, jakie otrzymują poszczególni pracownicy. Bibliotekarz systemowy ustala, do jakich modułów i funkcjonalności mogą mieć dostęp osoby pracujące w siedzibie głównej oraz w filiach. Powoduje to uporządkowanie i spójność, bibliotekarz systemowy narzuca wysokie standardy i reguluje pracę Patrona w całej sieci.

PODSUMOWANIE

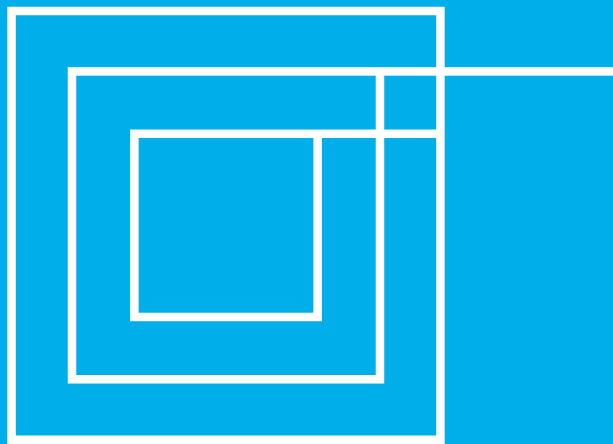
Realizatorzy projektu *Biblioskan* pozostają pod ogromnym wrażeniem systemu zarządzania bibliotekami gdańskimi. Dyrekcja jest odpowiedzialna bowiem nie tylko za organizację funkcjonowania miejskich filii, ale również nadzoruje biblioteki regionu. Czyni to w sposób przemyślany i skuteczny. Szczególnie wart uwagi jest pomysł specjalizowania się poszczególnych filii – daje to czytelnikom możliwość korzystania z bardzo różnorodnej oferty w obrębie miasta. Przy okazji tworzenia nowej biblioteki lub też remontowania już istniejącej, projektant musi brać pod uwagę niestandardowe zadania, jakie będzie ona wykonywać. Inaczej urządzona jest Filia Gdańska, która ma przede wszystkim

pielegnować dziedzictwo regionu, inaczej Biblioteka pod Żółwiem, mająca przyciągać miłośników poezji, a jeszcze inaczej Biblioteka Manhattan, która musi sprostać wyzwaniom stawianym jej przez setki codziennie odwiedzających ją czytelników o różnorodnych potrzebach.

Rewelacyjny i prawdopodobnie unikatowy na skalę kraju jest system ubiegania się o dodatkowe fundusze w ramach tzw. projektów wewnętrznych. Rozwiązanie to motywuje zespoły poszczególnych filii do skrupulatnego planowania corocznych imprez i daje im możliwość przekonania władz do własnych pomysłów na promocję. Ze względu na ujęcie we wniosku aplikacyjnym elementów zbliżonych do tych spotykanych w formularzach ministerialnych czy unijnych, pracownicy nabywają umiejętności przydatnych przy ubieganiu się o granty zewnętrzne. Ponadto system ten jest przejrzysty i jednakowy dla całej sieci bibliotek miejskich, co automatycznie wyklucza możliwość faworyzowania którejkolwiek z filii. Skutkuje to przekonaniem o transparentności przyznawania dodatkowych funduszy.

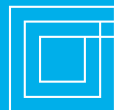
BIBLIOGRAFIA:

1. Bibliocamp [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://bibliocamp.info>.
2. Biblioskan - kontrola obywatelska bibliotek publicznych w Łodzi [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.fundacjafenomen.pl/biblioskan>.
3. Karta do Kultury [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.wbpg.org.pl/tresc/zni%C5%BCKi-z-kart%C4%85-do-kultury-partnerzy>.
4. Łaznia 2 [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: http://laznia.pl/onas,5,laznia_2.html.
5. Shanghai Library [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://windowofshanghai.library.sh.cn/>.
6. Statut Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdańsku.
7. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych. Dz.U. [on-line] 2009, nr 157, poz. 1240 z późn zm. [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20091571240>.



CZĘŚĆ 2

ZARZĄDZANIE I KOMUNIKACJA W BIBLIOTEKACH



Rozdział 3

Finanse w bibliotekach. Analiza budżetów z lat 2010-2014

Aleksandra Marciniak

Niniejszy raport powstał w wyniku analizy budżetów z lat 2010-2014 pięciu miejskich bibliotek publicznych (MBP) w Łodzi. Szczególną uwagę zwrócono na wydatki związane z zakupem zbiorów, zatrudnianiem pracowników, kosztami stałymi i administracyjnymi, wpływającymi na efektywność zarządzania środkami publicznymi. Analiza sytuacji łódzkich bibliotek została przeprowadzona z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawnych, a wybrane dane porównano z wynikami osiąganymi przez biblioteki publiczne w Gdańsku i Wrocławiu - miastach, w których odbyły się wizyty studyjne w ramach projektu *Biblioskan*. Uzupełnieniem raportu są wnioski i rekomendacje, które mogą wspomóc władze miasta i zarządzających bibliotekami we wprowadzaniu reform.

Jednostki samorządu terytorialnego zobowiązane są do organizowania i prowadzenia instytucji kulturalnych na mocy *Ustawy o samorządzie gminnym*¹ oraz *Ustawy o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej*². Aktem prawnym, który dodatkowo obliguje do utrzymywania bibliotek, jest *Ustawa o bibliotekach*³. W dokumencie tym przeczytamy m.in., że podstawą finansowania książnic są coroczne dotacje przyznawane przez organizatora. Prawodawca w art. 8 ust. 2⁴ sformułował jednoznaczny zapis, używając stwierdzenia „organizatorami bibliotek są”, nie ma zatem możliwości, by wskazane podmioty uchylały się od nałożonego na nie obowiązku⁵. Ważny dla funkcjonowania

1 *Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym*. Dz.U. [on-line] 1990, nr 16, poz. 95 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19900160095>.

2 *Ustawa z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej*. Dz.U. [on-line] 1991, nr 114, poz. 493 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19911140493>.

3 *Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach*. Dz.U. [on-line] 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539>.

4 Tamże.

5 CIECHORSKI, J. Rola organizatora w funkcjonowaniu biblioteki publicznej. *Bibliotekarz* 2012, nr 5, s. 2.

publicznych księżnic jest zapis art. 9, ust. 1: *Organizator zapewnia warunki działalności i rozwoju biblioteki, odpowiadające jej zadaniom*, z którego jednoznacznie wynika konieczność dostosowania wysokości środków finansowych do powierzonych placówce funkcji.

Z kolei w ust. 2 *Ustawy o bibliotekach* wymieniono podstawowe warunki, które muszą zostać zapewnione. Są to w szczególności lokal oraz środki na jego wyposażenie i prowadzenie bieżącej działalności, a także na doksztalcanie kadr⁶. Należy zwrócić uwagę, że wymienione tu działania mają charakter obli-gatoryjny, ale zarazem określają jedynie minimalne wymogi stawiane organizatorowi. Co więcej środki muszą zostać zapewnione nie tylko na rozpoczęcie działalności, ale także jej kontynuowanie. Coroczna dotacja organizatora powinna zatem pokrywać całość kosztów funkcjonowania instytucji, gdyż ta, jako instytucja non-profit, ma bardzo ograniczone możliwości w pozyskiwaniu przychodów własnych⁷.

Ostatnim zapisem, o którym warto wspomnieć w kontekście obowiązku finansowania bibliotek przez organizatora, jest art. 19 ust. 1 *Ustawy o bibliotekach*: *Biblioteki publiczne są organizowane w sposób zapewniający mieszkańcom dostęp do materiałów bibliotecznych i informacji*. Jest to przepis o charakterze normy programowej, kierunkowej, co oznacza, że nie został tu nałożony żaden konkretnie sprecyzowany obowiązek, a jedynie organom założycielskim podano określony cel działania księżnic, nie przewidując jednocześnie żadnych sankcji w przypadku braku jego realizacji. Należy zwrócić uwagę, że zapewnienie mieszkańcom odpowiedniego dostępu do materiałów bibliotecznych i informacji nie polega wyłącznie na ustaleniu dogodnej lokalizacji, choć oczywiście jest to czynnik istotny. „Odpowiedni dostęp” powinien odnosić się także do zapewnienia aktualnego i użytecznego zbioru publikacji czy choćby takiej liczby pracowników etatowych, która może sprostać wyzwaniom stawianym przez środowisko lokalne⁸.

Obowiązek utrzymania łódzkich bibliotek publicznych spoczywa na mieście Łodzi, w którym powołano do życia pięć odrębnie zarządzanych księżnic. Podstawą funkcjonowania każdej z nich jest corocznie przyznawana dotacja z budżetu miasta. Środkami na kulturę rozporządza Wydział Kultury Urzędu Miasta Łodzi, którego jednym z zadań jest finansowanie instytucji kultury, dla których organizatorem jest miasto Łódź.

Zdaniem autora raportu *Kultura w budżecie. Analiza budżetów miasta Łodzi z lat 2010-2014* trudno jest dokładnie określić wysokość nakładów ponoszonych przez miasto na kulturę. Wynika to z faktu, że wydatki sklasyfikowane w budżecie jako „kultura” nie odnoszą się wyłącznie do aktywności uznawanych powszechnie za działalność kulturalną. Z drugiej strony część środków przeznaczonych na taką działalność jest ponoszona przez inne jednostki niż Wydział Kultury, dotyczy to np. działań związanych z turystyką. Autor przyjął jednak określone dane liczbowe, które zamieszczono w tabeli 1⁹.

6 *Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach*, dz. cyt.

7 CIECHORSKI, J. *Ustawa o bibliotekach. Komentarz*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2012, s.36-40.

8 Tamże, s.94-95.

9 BISKUPSKI, Ł. *Kultura w budżecie. Analiza budżetów miasta Łodzi z lat 2010-2014* [on-line]. Łódź, 2014 [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: http://lodzkibudzet.pl/wp-content/uploads/2014/10/2014-10-21_Biskupski-L.-2014-Kultura-w-budziecie.pdf.

Tab 1. Wydatki na kulturę i ochronę dziedzictwa narodowego w ramach zadań własnych w latach 2010-2014.

Rok	Budżet kultury	Procentowy udział wydatków na kulturę w budżecie miasta
2010	135 934 548	4,72%
2011	163 219 926	5,04%
2012	197 223 550	5,62%
2013	196 165 482	4,86%
2014	192 304 954	4,68%

Źródło: BISKUPSKI, Ł. *Kultura w budżecie. Analiza budżetów miasta Łodzi z lat 2010-2014* [on-line], Łódź 2014 [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: http://lodzkibudget.pl/wp-content/uploads/2014/10/2014-10-21_Biskupski-L.-2014-Kultura-w-budżecie.pdf.

Odwolując się do powyższych kalkulacji, warto przyjrzeć się, jaką część budżetu miejskiego na kulturę przyznano bibliotekom publicznym. Jak widać na poniższym zestawieniu (tab. 2), procentowy udział wydatków na kulturę w całości budżetu miasta Łodzi malał w kolejnych latach. W 2013 r. odnotowano największy spadek dotacji dla bibliotek, o czym będzie jeszcze mowa w dalszej części raportu.

Tab. 2. Procentowy udział wydatków na biblioteki w budżecie na kulturę w latach 2010-2014.

Rok	Budżet na kulturę	Budżet łączny dla bibliotek	Procentowy udział budżetu na biblioteki w budżecie na kulturę
2010	135 934 548	14 955 300	11%
2011	163 219 926	15 522 440	9,5%
2012	197 223 550	15 382 459	7,8%
2013	196 165 482	14 765 233	7,5%
2014	192 304 954	14 777 427	7,7%

Źródło: Opracowanie własne.

W skład budżetu bibliotek, oprócz dotacji z Urzędu Miasta Łodzi, wchodzi także przychody własne generowane m.in. z dobrowolnych wpłat czytelników, regulaminowych opłat za nieterminowy zwrot książek, usług, wpływów z kiermaszów książek. Należy pamiętać (o czym już w tekście wspomiano), że biblioteki mają znacząco ograniczone możliwości wypracowywania przychodów własnych, dlatego dotacja organizatora stanowi główne źródło ich utrzymania. W toku rozmów z dyrekcjami pięciu łódzkich MBP ustalono, że pieniądze te przeznaczane są głównie na zakup zbiorów (jeśli nie wszystkie przychody własne, to przynajmniej te uzyskiwane z dobrowolnych wpłat czytelników).

Warto zauważyć, że kwoty są stosunkowo wysokie. W 2014 r. przychody wypracowane łącznie przez miejskie biblioteki sięgnęły niemal miliona złotych. Przyznana w tym samym czasie dotacja z UMŁ wyniosła niecałe 15 mln. Poniżej zestawiono przychody własne instytucji na przestrzeni pięciu lat. W dalszej części raportu dane te zostaną włączone w sumę budżetu bibliotek.

Tab. 3. Przychody własne bibliotek.

Przychody własne MBP w latach 2010-2014					
Dzielnica	2010	2011	2012	2013	2014
Bałuty	244 405	314 586	262 663	302 055	330 684
Górna	119 704	119 067	108 285	139 000	175 655
Polesie	90 437	84 703	77 492	114 160	108 854
Śródmieście	139 498	129 116	153 028	130 154	164 222
Widzew	74 051	106 062	103 069	137 420	177 885
Razem	668 095	753 534	704 537	822 789	957 300

Źródło: Opracowanie własne.

Aby dowiedzieć się, jak wygląda tryb rozdzielania środków między poszczególne biblioteki, do Urzędu Miasta Łodzi wystosowano zapytanie o dostęp do informacji publicznej następującej treści:

Zwracamy się z prośbą o określenie kryteriów, według których poszczególne Miejskie Biblioteki Publiczne otrzymują z budżetu miasta dotację o określonej wysokości. Będziemy także wdzięczni za wyjaśnienie przyczyny zmian wysokości dotacji w latach 2010-2014.

Odpowiedź sformułowana 16 kwietnia 2015 r. przez p. Małgorzatę Krupot-Błasiak, p.o. Dyrektora Wydziału Kultury, brzmiała następująco:

Wysokość przyznanej dotacji dla poszczególnych miejskich bibliotek przede wszystkim uzależniona jest od ilości filii, zatrudnienia i wysokości stałych kosztów utrzymania instytucji, na które składają się:

1. *Energia i inne media*
2. *Materiały (wybrane)*
3. *Usługi (wybrane)*
4. *Czynsz*
5. *Podatki i opłaty*
6. *Wynagrodzenia osobowe*
7. *Świadczenia na rzecz pracowników.*

Co roku Wydział Kultury jako nadzorujący obecnie 25 instytucji kultury, w tym biblioteki, otrzymuje limit środków na wydatki. Z tych środków planowane są dotacje podmiotowe, celowe i pozostała działalność w zakresie kultury i ochrony dziedzictwa narodowego. Zarządzeniem Prezydenta Miasta określone są założenia do projektu budżetu na kolejny rok. Wysokość limitu zależy od sytuacji finansowej Miasta.

Z przedstawionego zestawienia dotacji podmiotowych dla miejskich bibliotek wynika, że w latach 2011-2012 dotacje były większe w stosunku do 2010 r. Natomiast w 2013 r. odnotowujemy spadek dotacji w stosunku do 2012 r. Niższe dotacje, nie tylko dla miejskich bibliotek, były wynikiem ograniczonych możliwości budżetowych miasta.

Zaprezentowane wyżej stanowisko Wydziału Kultury dowodzi, że kluczowe znaczenie w przyznawaniu dotacji mają tzw. koszty stałe, czyli związane z utrzymaniem lokali i etatów. Nic nie wskazuje na to, by jednostka rozdzielająca fundusze brała pod uwagę aktywność kulturalno-edukacyjną filii czy też w znaczącym stopniu uzależniała kwestie finansowe od analizy corocznie przedstawianych sprawozdań merytorycznych¹⁰.

Obniżenie dotacji dla łódzkich instytucji kultury w 2013 r. odbiło się szerokim echem w środowisku. Dyrektorzy wystosowali list do Prezydenta Miasta Łodzi, w którym apelowali o cofnięcie decyzji i sugerowali, że nie pozostanie to bez znaczenia dla jakości oferty kulturalnej. Cięcia te uzasadniono jednak ogólną złą sytuacją miasta i kraju, która najbardziej negatywnie odbiła się właśnie na budżetach bibliotek¹¹.

Biblioteki jako instytucje finansowane z budżetu samorządów, podlegają przepisom *Ustawy o finansach publicznych*¹². Zadaniem tychże jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania poszczególnych sektorów życia publicznego i społecznego¹³. W związku z powyższym gospodarowanie środkami budżetowymi podlega kilku rygorom. Muszą być one wydatkowane w sposób celowy i oszczędny, z zachowaniem zasady uzyskiwania najlepszych efektów z danych nakładów oraz optymalnego doboru metod i środków służących osiągnięciu założonych celów¹⁴. Każda instytucja zobowiązana jest do przedstawienia planu finansowego, a wydatki w nim przewidziane *powinny stanowić nieprzekraczalną granicę dopuszczoną do wydatkowania kwoty (limit), co w dużym stopniu zapewni racjonalność wydatkowania środków*¹⁵. Dopuszcza się jednak możliwość zwiększenia wydatków, w przypadku gdy osiągnięto przychody wyższe od prognozowanych lub gdy zwiększenie kosztów nie spowoduje zwiększenia dotacji z budżetu lub zwiększenia planowanego stanu zobowiązań¹⁶.

Celowe dysponowanie finansami publicznymi przejawia się adekwatnością wydatków do celów statutowych instytucji oraz optymalizacją metod i środków, które przyczyniły się do ich osiągnięcia. O celowych wydatkach mówi się wówczas, gdy zostały one zaplanowane, zrealizowane, a także były

10 Na fakt braku powiązania wysokości przyznawanej dotacji z oceną wartości merytorycznej działań prowadzonych przez instytucje kultury zwrócono uwagę w publikacji *Raporty o stanie kultury. Wnioski i rekomendacje*. Źródło: HAUSNER, J. i in. Raport o finansowaniu i zarządzaniu instytucjami kultury. W: *Raporty o stanie kultury. Wnioski i rekomendacje* [on-line]. Warszawa, 2009 [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: http://www.kongreskultury.pl/library/File/aktualnosci/KKP_RAP_male.pdf. Można zatem domniemywać, że tendencja ta jest typowa dla wszystkich polskich instytucji kultury, co jednak nie zwalnia nikogo z obowiązku poszukiwania racjonalnych rozwiązań w tym zakresie.

11 KACZYŃSKI, Ł. Urząd Miasta Łodzi oszczędza na kulturze. Drastyczne cięcia budżetów instytucji kultury w Łodzi. *Dziennik Łódzki* [on-line] z dn. 19.09.2012 [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: <http://lodz.naszemiasto.pl/arttykul/urząd-miasta-lodzi-oszczędza-na-kulturze-drastyczne-cięcia,1542685,art,t,id,tm.html>.

12 *Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych*. Dz.U. [on-line] 2009, nr 157, poz. 1240 z późn zm. [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20091571240>.

13 HOŁDA, J. *Finanse publiczne* [on-line], [dostęp 9.09.2015]. Dostępny w: <http://pracujwkulturze.nck.pl/arttykuly/102008-finanse-publiczne.html>.

14 *Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 o finansach publicznych*, dz. cyt.

15 OSTAPOWICZ, E. *Wydatki ze środków publicznych w instytucjach kultury* [on-line], [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: <http://pik.prawodlaprasykow.pl/wydatki-ze-srodkow-publicznych-w-instytucjach-kultury/>.

16 *Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 o finansach publicznych*, dz. cyt.

niezbędne. Oszczędność z kolei nie polega wyłącznie na wydatkowaniu jak najniższej kwoty, ale na uzyskaniu najlepszej relacji jakości w stosunku do ceny.

Stosowanie się do zapisów ustawy z pewnością powinno pozytywnie wpływać na racjonalizację kosztów, którą należy rozumieć jako uzyskanie najkorzystniejszej relacji między nakładami a uzyskanymi efektami. Powinno dążyć się do tego, by wydatkując jak najmniejszą kwotę ze środków publicznych, osiągnąć zakładane cele. Wydatek można uznać za racjonalny, jeśli:

- jest niezbędny do realizacji określonego celu, zgodnego z zadaniami oraz celami statutowymi,
- odzwierciedla optymalny, pod względem ekonomicznym i technicznym, sposób wykonania zadania lub osiągnięcia celu,
- jest spójny z obowiązującymi przepisami prawa¹⁷.

Biblioteka, prowadząc gospodarkę finansową na zasadach określonych w ustawie¹⁸, jest również zobligowana do sporządzenia planu finansowego, a także przygotowania sprawozdania z jego wykonania. Zgodnie zaś z zapisami *Ustawy o rachunkowości*¹⁹, roczne sprawozdanie finansowe jednostki, w tym biblioteki, podlega zatwierdzeniu przez odpowiedni organ, nie później niż sześć miesięcy od dnia bilansowego. Organ zatwierdzający sprawozdanie powinien zostać określony w statucie instytucji²⁰. W statutach łódzkich bibliotek publicznych widnieje zapis: *Roczne sprawozdanie finansowe podlega zatwierdzeniu przez dyrektora wydziału właściwego do spraw kultury Urzędu Miasta Łodzi*²¹.

Podstawową funkcją bibliotek publicznych jest udostępnianie księgozbioru, dlatego też pozycja budżetowa związana z zakupem publikacji jest jedną z bardziej znaczących dla zapewnienia czytelnikom odpowiedniej oferty. Poniżej zestawiono wydatki ponoszone na ten cel przez pięć miejskich księgarni w latach 2010-2014. Należy zauważyć, że zsumowane kwoty przeznaczane na zakup księgozbioru po 2011 r. ulegają zmniejszeniu, co najprawdopodobniej powiązane jest z faktem obniżenia wysokości łącznych budżetów tych placówek.

Warto zwrócić uwagę na jeszcze jedną kwestię. Jak już wspomniano wcześniej, przychody własne wypracowywane przez biblioteki w znacznej mierze przeznaczane są na zakup zbiorów (informacja pozyskana w toku rozmów z dyrektorami MBP). Tymczasem całkowita kwota wydatkowana przez pięć łódzkich bibliotek w 2014 r. na ten cel wyniosła niecałe pół miliona, a wypracowane przez nie w tym samym okresie środki finansowe osiągnęły kwotę prawie miliona złotych. Zatem można z tego wnioskować, że biblioteki muszą poszukiwać dodatkowych źródeł finansowania, aby pokryć wszystkie niezbędne wydatki. Jest to w pewnym sensie tendencja sprzeczna z obowiązującym prawem, gdyż zgodnie z analizą aktów prawnych, zaprezentowaną na początku niniejszego

17 OSTAPOWICZ, E. dz. cyt.

18 *Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 o finansach publicznych*, dz. cyt.

19 *Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości*. Dz.U. [on-line] 1994, nr 121, poz. 591 z późn zm. [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19941210591>.

20 *Ustawa z dnia 29 września 1994 o rachunkowości*, dz. cyt.

21 Więcej o zapisach w dokumentacji wewnętrznej MBP można przeczytać w rozdziale „Zgodnie z prawem. Analiza dokumentów obowiązujących w łódzkich bibliotekach publicznych”.

raportu, zapisy *Ustawy o bibliotekach* mówią: *Organizator zapewnia warunki działalności i rozwoju biblioteki, odpowiadające jej zadaniom*. Dalej czytamy natomiast, że jednym z podstawowych zadań organizatora jest zapewnienie środków na wyposażenie bibliotek i prowadzenie bieżącej działalności²². Nie można jednak jednoznacznie stwierdzić, że dotacja organizatora jest zbyt niska, dopóki wnikliwej analizie nie zostanie poddany sposób zarządzania środkami.

Tab.4. Wydatki na zakup księgozbioru w latach 2010-2014 przez poszczególne MBP.

Wydatki na zakup księgozbioru w latach 2010-2014					
Dzielnica	2010	2011	2012	2013	2014
Bałuty	178 302	157 255	170 292	146 493	119 771
Górna	87 253	100 021	99 029	97 997	91 091
Polesie	135 336	106 299	78 198	85 186	87 267
Śródmieście	65 278	93 143	81 070	65 844	67 634
Widzew	104 509	134 468	97 074	50 201	78 017
Razem	570 678	591 186	525 663	445 721	443 780

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 5. Wydatki na zakup księgozbioru - porównanie Łódź-Gdańsk-Wrocław.

Wydatki na zakup księgozbioru w latach 2010-2014					
Miasto	2010	2011	2012	2013	2014
Łódź	570 678	591 186	525 663	445 721	443 780
Gdańsk	386 237	569 160	604 392	505 825	512 480
Wrocław	748 436	865 313	928 267	777 056	797 592

Źródło: Opracowanie własne.

W tabeli 5 zestawiono wydatki poniesione w latach 2010-2014 na zakup nowych książek. Tendencje łódzkie porównano z danymi pozyskanymi podczas wizyt studyjnych w WBP w Gdańsku oraz MBP we Wrocławiu. Z łatwością można zauważyć, że nakłady finansowe ponoszone w związku z zakupem książek są w Łodzi znacząco niższe niż w Gdańsku i Wrocławiu. Potwierdzenie faktu, że na poszerzenie oferty wydawnictw zwartych w łódzkich bibliotekach przeznaczają się niewielkie fundusze, odnajdziemy w danych statystycznych opublikowanych przez Instytut Książki i Czytelnictwa Biblioteki Narodowej²³. Średnio w Polsce liczba dostępnych w bibliotekach woluminów w 2013 r. w przeliczeniu na 100 mieszkańców wyniosła 340 (w Łodzi w 2014 r. jedynie 180). Z kolei ogólnopolska średnia liczba nowych książek zakupionych w 2013 r. wyniosła 7,6 woluminów na 100 mieszkańców, a w 2014 w Łodzi - 3,1.

22 *Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 o bibliotekach*, dz. cyt.

23 *Stan bibliotek w Polsce 2013 r. Wybrane dane i wskaźniki* [on-line]. Pracownia Bibliotekoznawstwa. Instytut Książki i Czytelnictwa BN [dostęp 9.09.2015]. Dostępny w: <http://www.bn.org.pl/download/document/1423562439.doc>. Informacje pozyskane od dyrekcji bibliotek.

Zapewnienie dostępu do literatury jest kluczową funkcją bibliotek. W latach 2010-2014 wydatki na wydawnictwa zwarte w Łodzi stanowiły od ok. 3% do ok. 4% budżetu rocznego (dotacja z UMŁ i przychody własne). W Gdańsku na ten cel wydatkowano 5,8% budżetu (budżet na 2014 r. wynosił 12 275 471 PLN, na książki wydano 713 277 PLN). We Wrocławiu sytuacja wygląda bardzo podobnie - na zbiory w tym samym czasie wydano 5,7% budżetu (budżet na 2014 r. wynosił 13 963 134 PLN, na książki wydano 797 592 PLN)²⁴. Zarówno w wartościach procentowych, jak i w liczbach bezwzględnych w Łodzi wydaje się na książki mniej niż w miastach, w których odbyto wizyty studyjne w ramach projektu *Biblioskan*.

Całkowite wydatki roczne łódzkich bibliotek na zakup wydawnictw zwartych w latach 2010-2014 wyniosły w zaokrągleniu od 444 tys. do 590 tys. zł. Znajac ogólnie obowiązujące prawa rynku, można z dużym prawdopodobieństwem założyć, że większy klient może liczyć na wyższe rabaty. Obecne rozproszenie zakupów dokonywanych przez łódzkie biblioteki (z uwagi na podział sieci miejskiej na pięć odrębnie zarządzanych MBP) stawia je na gorszej pozycji negocjacyjnej. Aby stwierdzić, czy ze strony dostawców pojawia się wola udzielania lepszych warunków cenowych w przypadku większego odbiorcy, wystosowano zapytania (e-mailowe i telefoniczne) do sześciu największych dystrybutorów książek w Polsce. Były to firmy: Super Siódemka, OSDW Azymut, Rema, Firma Księgarska Olesiejuk, Platon oraz WIKR. Pięć z nich potwierdziło, że wysokość rabatu jest wprost proporcjonalna do wielkości zamówienia. Tylko jedna firma stwierdziła, że preferencyjne warunki, na których już w tej chwili biblioteki mogą nabywać towary, są maksymalnie atrakcyjną ofertą.

Na ogół w każdej dużej firmie księgarskiej powoływane są specjalne działy lub osoby, odpowiedzialne za obsługę bibliotek, a także te mające za zadanie przystępować do przetargów i odpowiadać na zapytania ofertowe. Szczegółowe warunki są negocjowane dla rzeczywistych klientów, trudno zatem mówić o konkretach, mając do czynienia z hipotetyczną sytuacją scalenia zamówień dla wszystkich łódzkich bibliotek publicznych. Mimo tego niektóre firmy w odpowiedzi na zapytanie podawały przedziały, w jakich mogłyby mieścić się rabaty, inne powoływały się na tajemnicę służbową i zachęcały do złożenia konkretnej oferty, uwzględniającej przede wszystkim wielkość zakupów i punkty dostaw. Wydaje się zatem, że podjęcie rozmów w imieniu wszystkich łódzkich bibliotek publicznych z dostawcami książek jest uzasadnione, podobnie jak uzasadnione byłoby wyłonienie reprezentanta (działu gromadzenia) pięciu MBP, dokonującego wspólnego zakupu.

Zarówno w rozmowach z bibliotekarzami, jak i dostawcami publikacji można spotkać się ze stwierdzeniem, że połączenie budżetów przeznaczonych na zakup książek niesie ryzyko w postaci konieczności ogłaszania przetargów na duży zakup. Zdaniem niektórych procedura ta utrudnia szybki wpływ nowości wydawniczych, a także z powodu ograniczenia do konkretnego dostawcy - uniemożliwia uzupełnianie zbiorów o niektóre tytuły. Ograniczeń takich jednak nie dostrzega Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna w Gdańsku. Podczas wizyty studyjnej realizatorzy projektu otrzymali informację, że księżnica ogłasza przetargi na dostawę książek. W 2014 r. zamówienia realizowane były przez dwie firmy, w 2015 r. dokonywał tego jeden dostawca. Pracownicy odpowiedzialni za gromadzenie księgozbioru nie wskazali ograniczeń związanych z takim systemem dostaw.

24 Jw.

Warto w tym miejscu zaznaczyć, że od 16 kwietnia 2014 r. w wyniku zmian ustawy *Prawo zamówień publicznych*²⁵ znacząco podwyższono kwotę, po której przekroczeniu zleceniodawca jest zobowiązany do ogłaszania przetargu. Nowelizacja zwalnia ze stosowania przepisów *Prawa zamówień publicznych*²⁶ do zamówień, których przedmiotem są dostawy lub usługi z zakresu działalności kulturalnej związanej z organizacją wystaw, koncertów, konkursów, festiwali, widowisk, spektakli teatralnych, przedsięwzięć z zakresu edukacji kulturalnej lub z gromadzeniem materiałów bibliotecznych przez biblioteki lub muzealiów, jeżeli zamówienia te nie służą wyposażaniu zamawiającego w środki trwałe przeznaczone do bieżącej obsługi jego działalności²⁷, w przypadku gdy ich wartość jest niższa niż wyrażona w złotych równowartość tzw. progu unijnego, czyli 207 tys. euro. Zapis dotyczący zakupów materiałów bibliotecznych znalazł się w ustawie na wniosek dr. Tomasza Makowskiego, dyrektora Biblioteki Narodowej, z poparciem Bogdana Zdrojewskiego, Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego²⁸. Poprzednie przepisy nakazywały organizowanie przetargu, gdy kwota zakupu przekraczała 14 tys. euro w stosunku rocznym.

Ten sam dokument wprowadził również zmiany w *Ustawie o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej*²⁹, polegające na dodaniu rozdziału 4a w brzmieniu: *Udzielanie zamówień na dostawy lub usługi z zakresu działalności kulturalnej*:

Art. 37a. Podmiot prowadzący działalność kulturalną, udzielając zamówienia, o którym mowa w art. 4 pkt 8b ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych, którego wartość przekracza wyrażoną w złotych równowartość kwoty 30 000 euro, zamieszcza ogłoszenie o udzielanym zamówieniu na swojej stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej.

Art. 37b. Zamówienie, o którym mowa w art. 37a, jest udzielane w sposób zapewniający przejrzystość, równe traktowanie podmiotów zainteresowanych wykonaniem zamówienia oraz z uwzględnieniem okoliczności mogących mieć wpływ na jego udzielenie [...].

Wynika z tego, że jedyne, do czego biblioteki są zobowiązane, gdy dokonują zakupu na kwotę powyżej 30 tys. euro, to zamieszczenie ogłoszenia w swoim Biuletynie Informacji Publicznej. Ani nowelizacja *Prawa zamówień publicznych*, ani też towarzysząca jej nowela do *Ustawy o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej*, nie nakładają na zamawiającego obowiązku opracowania regulaminu czy instrukcji dotyczących procedur dokonywania zamówień. Jednakże z uwagi na zastrzeżone nowelą zasady przejrzystości, równego traktowania wykonawców zamówienia oraz wspomnianej już wcześniej

25 Ustawa z dnia 14 marca 2014 r. o zmianie ustawy – Prawo zamówień publicznych oraz niektórych innych ustaw. Dz.U. [on-line] 2014, poz. 423 [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20140000423>.

26 Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych. Dz.U. [on-line] 2004, nr 19, poz. 177 [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20040190177>.

27 Ustawa z dnia 14 marca 2014 r. o zmianie ustawy, dz. cyt.

28 Biblioteki kupią zbiory bez przetargu do 207 tys. euro [on-line], [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: <http://www.bn.org.pl/aktualnosci/691-biblioteki-kupia-zbiory-bez-przetargu-do-207-tys.-euro.html>.

29 Ustawa z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej, dz. cyt.

zasady racjonalnego wydatkowania środków publicznych³⁰, Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego sugeruje *mocowanie w formie aktów wewnętrznych obowiązujących w danej instytucji kultury reguł dokonywania zamówień korzystających ze wspomnianego specyficznego wyłączenia*³¹. Zdaniem MKiDN dokument taki uporządkuje kompetencje i wyznaczy zakresy odpowiedzialności za prawidłowość prowadzonych postępowań, a także będzie pomocny w przypadku ewentualnej kontroli.

Biorąc pod uwagę wydatki, które obecnie łódzkie biblioteki ponoszą w związku z zakupem książek (od 67 tys. do 119 tys. zł w poszczególnych dzielnicach w 2014 r.), w żadnym przypadku nie zaszłyby potrzeba zastosowania wyżej opisanej procedury. Oczywiście należy pamiętać, że nowe przepisy obowiązują od 16 kwietnia 2014 r., a zatem w rozważanym roku kalendarzowym obowiązywały regulacje, mówiące o konieczności zorganizowania przetargu w przypadku zamówień przekraczających 14 tys. euro.

Zastanawiając się nad potencjalnym połączeniem budżetów wszystkich MBP na zakup książek w celu wynegocjowania lepszych warunków finansowych warto uwzględnić nowe przepisy zwalniające z obowiązku organizowania przetargu przez łódzkie księżnice, ponieważ łączna wartość wydatków na ten cel w 2014 r. wyniosła 443 780 zł, a więc nie przekroczono progu 207 tys. euro. Warto także nadmienić, że Miejska Biblioteka Publiczna we Wrocławiu nawet przed zmianą przepisów nie przystępowała do procedury przetargowej. Wystąpiono do urzędu skarbowego o indywidualną interpretację, w której potwierdzono, że zakup książek nie musi być prowadzony w oparciu o przetarg. Książka ma własny tytuł i inną treść, a zatem nie trzeba traktować takiego zakupu jako nabywania towarów jednej kategorii.

W obliczu zmian, które zaszły w prawodawstwie, obecnie żadna z łódzkich bibliotek nie przystępuje do procedury przetargowej w związku z zakupem książek. Wewnętrzne regulaminy stosuje się w przypadku zamówień na inne produkty, gdy wartość zamówienia nie przekracza 30 tys. euro.

Wśród zbiorów bibliotecznych najliczniejszą grupę stanowią książki. Drugim ważnym elementem zasobów bibliotecznych są wydawnictwa ciągłe. Poniżej zestawiono wydatki ponoszone na prenumeratę prasy przez pięć miejskich księżnic w latach 2010-2014. Łatwo zauważyć, że po roku 2011 lub 2012 także i w tym przypadku mamy do czynienia z tendencją spadkową.

30 Zob. art. 44 Ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 o finansach publicznych, dz. cyt.

31 *Przykład regulaminu udzielania zamówień na dostawy i usługi z zakresu działalności kulturalnej* [on-line], [dostęp 9.09.2015]. Dostępny w: <http://www.mkidn.gov.pl/pages/strona-glowna/ministerstwo/pytania-i-odpowiedzi/prawo-zamowien-publicznych/przyklad-regulaminu-udzielania-zamowien-na-dostawy-i-uslugi-z-zakresu-dzialalnosci-kulturalnej.php>.

Tab. 6. Wydatki poszczególnych MBP na prenumeratę wydawnictw ciągłych w latach 2010-2014.

Dzielnica	2010	2011	2012	2013	2014
Bałuty	23 994	28 541	27 511	20 922	22 586
Górna	23 316	20 992	19 379	13 155	13 315
Polesie	41 615	34 340	24 292	14 924	16 480
Śródmieście	20 790	20 775	22 180	16 249	18 795
Widzew	20 003	19 565	21 508	11 646	9 822
Razem	129 718	124 213	114 870	76 896	80 996

Źródło: Opracowanie własne.

Podobnie jak w przypadku książek, dokonując zakupu czasopism na większą skalę można liczyć na wyższe upusty. Obecnie prasę nabywa się głównie za pośrednictwem firm kolporterskich, z którymi podpisywane są roczne umowy na dostawę periodyków. Niektóre tytuły z uwagi na niskie nakłady lub brak współpracy wydawców z dystrybutorami, nabywa się bezpośrednio u wydawcy.

Aby potwierdzić potencjalną możliwość uzyskania większych rabatów na zakup wydawnictw ciągłych w przypadku połączenia budżetów pięciu MBP, realizatorzy projektu skontaktowali się z największymi kolporterami prasy w Polsce, tj. Ruchem, Kolporterem i firmą Garmond Press. Przedstawiciele wszystkich dystrybutorów wyrazili chęć podjęcia rozmów negocjacyjnych, potwierdzając, że są gotowi zaoferować lepsze warunki finansowe większym odbiorcom.

Większość popularnych tytułów czasopism, w szczególności prasy codziennej jest dostępna także w wersji elektronicznej. Warto rozważyć taką opcję prenumeraty z uwagi na niższe koszty i dodatkowe możliwości oferowane przez dostawców. Poniżej zebrano informacje, dotyczące wersji on-line popularnych gazet:

„Rzeczpospolita” – cena prenumeraty rocznej podstawowej wersji papierowej to 1185,60 zł, wersji elektronicznej – 848,70 zł. Możliwości dostępu on-line są dwie – z zapisem danego numeru na dysku dwóch urządzeń oraz w trybie on-line z wykorzystaniem loginu i hasła. Pierwsza opcja umożliwia tworzenie archiwum numerów na maksymalnie dwóch urządzeniach, nie pozwala jednak na dalsze przetwarzanie pliku z gazetą. W tej opcji zatem można zapewnić z jednego abonamentu dostęp do zasobów dwóm bibliotekom.

Korzystanie z dostępu on-line umożliwia dzielenie loginu i hasła przez kilka bibliotek – z zastrzeżeniem, że jednocześnie z danych do logowania może korzystać jedno urządzenie. Opcja ta nie pozwoliłaby na korzystanie z „Rzeczpospolitej” na dowolnym komputerze, a jedynie na urządzeniach bibliotecznych. Nie ma zatem możliwości, by czytelnik zyskał dostęp do zasobów np. na swoim domowym komputerze.

Ciekawą opcją dla bibliotek chcących mieć dostęp do archiwum dziennika jest wykupienie dostępu do zasobów, które obejmują wszystkie numery opublikowane po 1983 r. Koszt takiej usługi to 1990 zł netto za rok z możliwością negocjowania ceny w przypadku wykupienia kilku dostępów.

„Gazeta Wyborcza” oferuje dostęp zdalny do bieżących numerów oraz do płatnych serwisów WWW w cenie 300 zł za rok. Prenumerata wersji drukowanej na taki sam okres to koszt 942,40 zł. Dostęp do wersji on-line uzyskuje się poprzez login i hasło. Istnieje możliwość udostępniania zasobów przez Wi-Fi – wówczas wszystkie osoby znajdujące się w zasięgu mogą jednocześnie korzystać z „Gazety Wyborczej” na podstawie identyfikacji numerów IP. Dostęp do archiwum numerów wydawanych po 1989 r. to dodatkowy koszt w wysokości 245 zł miesięcznie.

Ostatnią grupę wydatków przeznaczanych na poszerzanie zbiorów bibliotecznych, na którą postanowiono zwrócić uwagę w niniejszym raporcie, stanowią koszty zakupu multimedii. Są to zarówno zbiory na nośnikach fizycznych (tj. książki elektroniczne, audiobooki, filmy czy gry komputerowe), jak i zasoby dostępne wyłącznie zdalnie, niemające fizycznej formy magazynowanej w bibliotece. Przykładem publikacji drugiego typu, obecnie najpopularniejszej na polskim rynku, jest platforma oferująca dostęp do książek elektronicznych, zarządzana przez Wydawnictwo Naukowe PWN – Ibuk Libra³². Dostęp do tych zasobów wykupiły cztery MBP (z wyjątkiem MBP Łódź-Górna). Zakup odbywa się za pośrednictwem konsorcjum, które koordynowane jest przez Wojewódzką Bibliotekę Publiczną w Łodzi. W jego skład wchodzi 27 bibliotek publicznych regionu (stan na czerwiec 2015 r.). Każda księżnica musi wydatkować na zbiory Ibuka jedynie kwotę odpowiadającą minimum określone przez dostawcę, aby zyskać dostęp do zasobów oferowanych dla całej sieci. Pomysłodawcą tworzenia konsorcjów bibliotek w celu wykupienia dostępu do platformy były władze bibliotek wrocławskich. Rozwiązanie przyjęło się w wielu regionach, dzięki czemu czytelnicy mają dostęp do szerokiej oferty książek elektronicznych. Zakup za pośrednictwem konsorcjum jest znacznie bardziej korzystny finansowo, niż miałyby to miejsce w przypadku wykupywania dostępu przez pojedyncze biblioteki, a podjęta współpraca jest dowodem na to, że warto myśleć o łączeniu budżetów kilku placówek.

Poniższa tabela prezentuje wydatki na multimedia, poniesione przez łódzkie biblioteki na przestrzeni lat 2010-2014. Nakłady na ten cel w poszczególnych okresach różnie rozkładały się w dzielnicach, ale z łącznych wydatków jednoznacznie wynika, że w 2014 r. koszty te znacząco wzrosły. Główną przyczyną było wykupienie dostępu do książek on-line, dostępnych na platformie Ibuk Libra. Można przypuszczać, że w kolejnych latach wydatki związane z multimediami będą wzrastać, a rozszerzanie oferty będzie zwiększać atrakcyjność biblioteki. Warto wspomnieć, że już w tej chwili łódzkie księżnice oferują dostęp do konsoli gier³³, a także wprowadzają możliwość wypożyczania czytników książek elektronicznych³⁴. Oczywiście jest zatem, że aby sprzęty te mogły być wykorzystywane intensywnie, konieczne będą kolejne inwestycje związane z zakupem gier i e-booków.

Zmiany te są zbieżne z obserwowanymi w społeczeństwie polskim tendencjami do coraz intensywniejszego korzystania z technologii. Jak pokazują dane zawarte w raporcie *Diagnoza społeczna 2013* systematycznie rośnie w naszym kraju liczba osób korzystających z Internetu (63%),

32 *IBUK Libra* [on-line], [dostęp 9.09.2015]. Dostępny w: <http://libra.ibuk.pl/>.

33 Dostępne w wybranych filiach na Bałutach, Polesiu i Śródmieściu.

34 Usługę tę po wpłaceniu kaucji oferuje MBP Łódź-Bałuty.

komputerów (64%), telefonów komórkowych (87,4%), w tym smartfonów. Z żadnej technologii nie korzysta zaledwie 11,6% Polaków³⁵.

Tab. 7. Wydatki poszczególnych MBP na multimedia w latach 2010-2014.

Dzielnica	2010	2011	2012	2013	2014
Bałuty	2080	3375	4801	5874	5596
Górna	486	682	287	414	5783
Polesie	7225	397	360	2964	2230
Śródmieście	1495	5782	3516	2598	5106
Widzew	4014	4962	2950	1680	4973
Razem	15 300	15 198	11 914	13 530	23 688

Źródło: Opracowanie własne.

Po przyjrzeniu się wydatkom na zakup materiałów bibliotecznych, warto zwrócić uwagę na koszty związane z zatrudnianiem pracowników. Z przedstawionych danych wynika, że w okresie 2010-2014 w łódzkich bibliotekach spadła liczebność kadry, co jednocześnie wpłynęło na obniżenie łącznej wysokości wynagrodzeń. Tendencja redukcji personelu nie musi oznaczać gorszej jakości obsługi klienta. Wiele procesów bibliotecznych uległo w ostatnich latach automatyzacji, co znacząco wpłynęło na usprawnienie pracy ludzkiej. Ponadto w bibliotekach zatrudniane są osoby coraz lepiej przygotowane do zawodu, często po studiach wyższych, w tym bibliotekoznawczych. Ma to zapewne wpływ na efektywniejsze wywiązywanie się z powierzanych obowiązków, lepszą organizację pracy czy gotowość do poszerzania zakresu swoich działań, na przykład o inicjatywy związane z edukacją czytelników czy organizacją imprez kulturalnych.

Bibliotekarze to grupa zawodowa wynagradzana bardzo nisko. Na początku 2015 r. nagłośniono protesty pracowników krakowskich księżnic, którzy domagali się podwyżki płac³⁶, ale i łódzcy bibliotekarze podjęli walkę o swój byt materialny. Uświadamiali władzom miasta, że wielu z nich mimo wyższego wykształcenia i długiego stażu pracy zarabia 1500 zł netto, co sprawia, że żyją na skraju ubóstwa. Stworzyli oni także chwytliwe hasło, że w ciągu roku bibliotekarz zarabia tyle, ile kosztowało posadzenie dwóch drzewek w centrum miasta³⁷. Dzięki protestom i pojawianiu się na obradach Rady Miejskiej w sierpniu 2014 r., udało się wygospodarować z budżetu miasta

35 CZAPIŃSKI, J., PANEK, T. (red.) *Diagnoza społeczna 2013. Warunki i jakość życia Polaków* [on-line]. Warszawa, 2014 [dostęp 6.09.2015]. Dostępny w: http://analizy.mpips.gov.pl/images/stories/publ_i_raporty/DS2013/Raport_glowny_Diagnoza_Spoleczna_2013.pdf.

36 MORAWIEC, B. M. *Krakowscy bibliotekarze mówią DOŚĆ!* [on-line], [dostęp 9.09.2015]. Dostępny w: <http://www.lustrobiblioteki.pl/2015/02/krakowscy-bibliotekarze-mowia-dosc.html>.

37 KACZYŃSKI, Ł. *Bibliotekarze z Łodzi żądają podwyżek. W rok zarabiają mniej niż koszt dwóch drzewek w woonerfie.* *Dziennik Łódzki* [on-line] z dn. 27.08.2014 [dostęp 6.09.2015]. Dostępny w: <http://www.dzienniklodzki.pl/artykul/3553455,bibliotekarze-z-lodzi-zadaja-podwyzek-w-rok-zarabiaja-mniej-niz-koszt-dwoch-drzewek-w-woonerfie,id,t.html>.

dotatkowe pieniądze. W 2015 r. pensje wzrosły średnio o około 250 zł na osobę. Miasto zadeklarowało, że przeznaczy na podwyżki 850 tys. zł³⁸.

W czerwcu 2015 r. głos w sprawie niskich wynagrodzeń pojawił się także ze strony pracowników Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Łodzi. Pracownicy merytoryczni domagali się 500 zł podwyżki, gdyż są niezadowoleni z faktu, że ich pensje są niewiele wyższe od średnich uposażeń kadry najniższego szczebla, a jednocześnie niższe od administracyjnej³⁹.

Poniżej zamieszczono tabelę zestawiającą informację o liczbie etatów i średniej wysokości płac w łódzkich bibliotekach publicznych w 2014 r.

Tab. 8. Etaty i płace w MBP w 2014 r.

MBP	Średnia liczba etatów w 2014 r.	W tym etaty merytoryczne	Procentowy udział kadry merytorycznej w całości zatrudnienia	Średnia płaca brutto pracowników merytorycznych
Bałuty	90	70	78%	2 617 zł
Górna	70	54,5	78%	2 503 zł
Polesie	59	42,75	72%	2 447zł
Śródmieście	55	40,5	74%	2 357 zł
Widzew	48	32,25	67%	2 212 zł

Źródło: Opracowanie własne.

Badania prowadzone w Polsce pokazują, że biblioteki przeznaczają na wynagrodzenia przeciętnie 70%⁴⁰ dostępnych środków, na utrzymanie lokali 20%, a na zakup zbiorów jedynie 10%⁴¹. Pierwsze dwie pozycje to tzw. sztywne wydatki, których obniżenie jest niemalże niemożliwe. A zatem gdy zmniejszeniu ulega dotacja przyznawana przez organizatora, oszczędności dokonuje się kosztem aktualizacji zbiorów. Łódzkie biblioteki wpisują się w ogólnopolskie tendencje – stosunek wysokości płac do całości budżetu (dotacja z UMŁ i przychody własne) na przestrzeni lat 2010-2014 nie przekroczył 66%, co obrazuje poniższa tabela. W tym samym czasie w Gdańsku na pensje wydatkowano od 51% do 54,9%, a we Wrocławiu od 67,3% do 69,7% budżetu.

38 KRASNODEBSKI, B. W 2015 roku będzie więcej pieniędzy dla pracowników bibliotek. *Dzień Dobry Łódź* [on-line] z dn. 23.12.2014 [dostęp 6.09.2015]. Dostępny w: <http://ddlodz.pl/w-2015-roku-bedzie-wiecej-pieniedzy-dla-pracownikow-bibliotek/>.

39 GWIZDAŁA, A. „Jest ciężko, ledwo wystarcza do pierwszego”. Pracownicy biblioteki skarżą się na swoje pensje [on-line], [dostęp 9.09.2015]. Dostępny w: <https://www.radiolodz.pl/posts/15875-jest-ciezko-ledwo-wystarcza-do-pierwszego-pracownicy-biblioteki-skarza-sie-na-swoje-pensje>.

40 Dyrektor WBP w Krakowie w wywiadzie z początku 2015 r. podał, że w ich bibliotece koszty przeznaczane na wynagrodzenia stanowią nawet 90% dotacji. Zob. MORAWIEC, B. M. *Bo potrzebny jest dialog – wywiad z dyrektorem Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Krakowie* [on-line], [dostęp 9.09.2015]. Dostępny w: <http://www.lustrobiblioteki.pl/2015/02/bo-potrzebny-jest-dialog-wywiad-z.html>.

41 BILINSKI, L. *Prawo biblioteczne na co dzień*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2006, s. 85.

Tab. 9. Wydatki na płace w MBP w Łodzi w latach 2010-2014.

Rok	Łączny budżet MBP	Łączne wydatki na płace	Procentowy udział wydatków na płace w budżecie MBP
2010	15 068 800	9 870 713	65,5%
2011	15 972 440	9 991 418	62,5%
2012	15 632 459	9 919 152	63,5%
2013	14 790 233	9 732 224	65,8%
2014	14 943 540	9 758 396	65,3%

Źródło: Opracowanie własne.

Z wielkością zatrudnienia związana jest niewątpliwie liczba filii bibliotecznych. Zmiany w tym zakresie na przestrzeni lat 2010-2014 w Łodzi nie były znaczące. W mieście istnieje od dłuższego czasu około 80 placówek (bez oddziałów i punktów bibliotecznych), a zatem jest to jedna z najbardziej rozbudowanych sieci miejskich bibliotek publicznych w Polsce (więcej bibliotek publicznych z filiami jest tylko w Warszawie). Przyczyna takiego stanu to najprawdopodobniej brak centralizacji zarządzania instytucją.

Liczba bibliotek przekłada się także na koszty utrzymania lokali. Bardzo rozbudowana struktura, na którą składają się instytucje o niewielkim metrażu jest mniej efektywna niż równomiernie rozmieszczone w całym mieście placówki o powierzchni kilkuset metrów kwadratowych. Działania zmierzające do utworzenia takiej sieci prowadzone są zarówno w Gdańsku, jak i we Wrocławiu. Na przestrzeni nieco ponad 20 lat sieć bibliotek miejskich Wrocławia została znacząco zmodyfikowana - w 1991 r. liczyła 91 placówek, w 2000 r. - 67, a w 2015 r. - 37, osiągając niemal optymalny kształt. Ponieważ sieć bibliotek gdańskich nie była nigdy zbytnio rozbudowana, zmiany w liczbie filii nie są aż tak znaczące. W 2000 r. istniało 40, w 2015 r. - 30. Jak widać tendencja i w tym mieście jest spadkowa.

Łódzkie miejskie biblioteki publiczne zajmują 83 lokale (łącznie z punktami bibliotecznymi, np. przy szpitalach czy domach pomocy społecznej). Nieco mniej niż połowę z nich stanowią te, których właścicielem jest gmina. Pozostałe należą do spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych, kilka do instytucji, które zgodziły się oddać powierzchnie w nieodpłatne użytkowanie. W celu sprawdzenia kosztów, jakie generuje utrzymanie lokali, wystosowano do Urzędu Miasta Łodzi prośbę o dostęp do informacji publicznej. Poproszono o podanie cen użytkowania poszczególnych bibliotek. Na kwotę tę miał składać się czynsz, energia cieplna i elektryczna oraz woda. Z przesłanego zestawienia wynika, że najniższy koszt użytkowania jednego metra kwadratowego wynosi 4,35 zł, najwyższy 35,97 zł. Szczegółowe dane zestawiono w poniższej tabeli.

Tab. 10. Lokale biblioteczne.

MBP	Liczba lokali	Liczba lokali gminnych	Najmniejsza/największa powierzchnia (m ²)	Najniższa/najwyższa cena za użytkowanie m ²
Bałuty	19	8	57/617	5,27/18,12
Górna	17	9	31/740	8,90/22,04
Polesie	19	8	10/329	8,97/21,24
Śródmieście	14	9	15/395	4,35/7,45
Widzew	14	5	62/306	9,66/35,97

Źródło: Opracowanie własne.

Jednym z kluczowych punktów rozmów z dyrekcjami bibliotek, w których odbyły się wizyty studyjne w ramach projektu *Biblioskan*, były kwestie finansowe⁴². Poproszono o wskazanie obszarów, w których wprowadzono zmiany pozwalające na zracjonalizowanie kosztów funkcjonowania instytucji. Obie instytucje działają jako sieci bibliotek, a zatem procesy takie jak gromadzenie i opracowanie księgozbioru prowadzone są przez jednostki centralne. W Gdańsku działy te zatrudniają 10 osób, ale planowana jest reorganizacja. Po połączeniu jednostek zadania zostaną powierzone siedmiu pracownikom (w tym kierownikowi). We Wrocławiu gromadzeniem i opracowaniem zbiorów zajmuje się 11 osób - w strukturze znajduje się także sekcja ds. kontroli księgozbiorów.

Ważną funkcję w sieci pełnią jednostki metodyczne i szkoleniowe, nadzorujące prace merytoryczne wszystkich filii, a także zajmujące się organizowaniem procesu kształcenia kadr. Na rzecz wszystkich bibliotek miejskich pracują również działy promocji, które mają ogólny charakter funkcjonowania całości sieci, dzięki czemu możliwe jest dobre zaplanowanie budżetu marketingu i podejmowanie działań w sposób uporządkowany i jednolity. Działy promocji inicjują i nadzorują przebieg imprez kulturalnych oraz akcji propagandowych, w które zaangażowane są wszystkie lub wiele filii.

Wspólna dla całej sieci jest także obsługa administracyjna, księgowość i prawną. Również kwestie związane z informatyzacją leżą w kompetencjach jednostek centralnych - we Wrocławiu jest to Dział Informatyczny, zatrudniający trzech specjalistów. W Gdańsku pracuje trzech informatyków i administrator sieci komputerowej. Wydzielono także stanowisko bibliotekarza systemowego, który czuwa nad oprogramowaniem bibliotecznym nie tylko miejskich księżnic, ale i tych zlokalizowanych w regionie, jeśli zdecydowały się one na korzystanie z oprogramowania Patron. Centralizacja podstawowych procesów bibliotecznych oraz wprowadzenie ogólnobibliotecznych jednostek świadczących usługi na rzecz całej sieci musi skutkować redukcją kosztów⁴³.

42 Dodatkowe informacje nt. funkcjonowania bibliotek publicznych w Gdańsku i Wrocławiu zawarto w rozdziale „Studium przypadku - trzy modele sieci”.

43 OCIEPA, A. Biblioteki publiczne Wrocławia na progu XXI wieku. W: SŁOWIK J. (red.) *Biblioteki publiczne wielkich miast*. Wrocław: MBP, 2002, s. 17.

Dość kontrowersyjną kwestią bywa często likwidowanie małych filii bibliotecznych na rzecz tworzenia większych. Z finansowego punktu widzenia korzystniejsze jest utrzymywanie jednej prężnie działającej placówki zamiast kilku. Zdarza się, że funkcjonują one w budynkach, których właścicielem nie jest miasto, a zatem nie ma możliwości znaczącego obniżenia lub anulowania opłaty za użytkowanie lokalu.

Kluczowe przy reorganizacji sieci bibliotek jest znalezienie dogodnej lokalizacji (choćby pod względem komunikacyjnym) dla nowej filii, żeby czytelnicy likwidowanych placówek mieli optymalny dostęp. Aby usunąć barierę dostępności, wprowadza się także usługi dostawy książek do domu. Ponadto zapewnienie dostępu do interesujących zbiorów czy szeroko rozumiana nowoczesność instytucji, daje niemalże gwarancję, że liczba czytelników będzie wzrastać. We Wrocławiu dzięki powstaniu nowych, prężnie działających filii, nastąpił dwukrotny wzrost zainteresowania ofertą książnic⁴⁴, a zatem nie tylko nie utracono czytelników, ale i pozyskano nowych. Warto także wspomnieć, że nie zauważono spadku czytelnictwa wśród seniorów. Wręcz przeciwnie - w latach 2010-2014 (w okresie powstawania nowoczesnych filii) liczba użytkowników w wieku 60+ wzrosła o 38%⁴⁵.

Dowodem na to, że łączenie małych placówek jest opłacalne i spotyka się z aprobatą środowiska użytkowników, są dane statystyczne Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdańsku. Biblioteka Manhattan (ulożona w centrum handlowym) powstała z połączenia 4 filii, które łącznie na koniec 2011 r. miały 7608 zarejestrowanych czytelników oraz wykazały 138 510 wypożyczeń. W pierwszym roku funkcjonowania Manhattanu zarejestrowano 23 299 czytelników (wzrost o 206%), którym udostępniono 320 072 woluminów (wzrost o 131%). W kolejnych latach notowano powiększanie się liczby osób zainteresowanych ofertą książki (w 2014 r. 30 219 zarejestrowanych czytelników - co dało wzrost o niemal 300% w stosunku do statystyk czterech małych filii), a zatem można wnioskować, iż efekt ten zostanie podtrzymany.

W 2013 r. połączono dwie sąsiadujące ze sobą filie o podobnych modelach udostępniania, które łącznie na koniec roku 2012 miały 3756 zarejestrowanych czytelników, a liczba wypożyczeń wyniosła 49 964 woluminów. W 2014 r. w nowej bibliotece było zarejestrowanych 4188 osób (wzrost o 11%), którym udostępniono 51 325 woluminów (wzrost o 3%). Przykład ten pokazuje, że tworzenie większych, lepiej wyposażonych filii skutkuje wzrostem najważniejszych wskaźników bibliotecznych i zasada ta sprawdza się nie tylko przy tworzeniu dużych centrów multimedialnych, jakim jest np. Biblioteka Manhattan⁴⁶.

W środowisku bibliotekarskim kontrowersyjną kwestią jest także tworzenie bibliotek publicznych, pełniących jednocześnie funkcję szkolnych. Pojawiają się negatywne opinie na temat tworzenia tego typu

44 Biblioteka Gracil rusza we wtorek. W: www.wroclaw.pl/biblioteka-gracil-rusza-we-wtorek. Dostępny w: <http://www.wroclaw.pl/biblioteka-gracil-rusza-we-wtorek>. [dostęp 17.07.2015].

45 WITKOWSKI, P. Biblioteki. Przedsiębiorstwa czy instytucje publiczne. Raport. *Gazeta Wyborcza, Tygodnik Wrocław* 17 lipca 2015, s. 12-13.

46 Więcej o specyfice działania filii bibliotek gdańskich i wrocławskich w rozdziale „Studium przypadku - trzy modele sieci”.

placówek⁴⁷, jednakże we Wrocławiu współpraca ze szkołami układa się dobrze - rozwiązanie sprawdziło się w praktyce. Nie znalazły potwierdzenia obawy, że uczniom może grozić jakieś niebezpieczeństwo ze strony innych użytkowników biblioteki. Przez te wszystkie lata nie doszło do żadnej sytuacji konfliktowej, a pozytywne głosy dochodzą także ze strony uczniów i społeczności lokalnych⁴⁸.

We Wrocławiu, na mocy porozumienia zawartego pomiędzy MBP a Urzędem Miasta Wrocławia oraz umów pomiędzy MBP a poszczególnymi szkołami, połączono funkcje bibliotek publicznych i szkolnych. Wśród 37 filii sieci miejskiej aż 14 mieści się w budynkach placówek oświatowych. Zapewniają one obsługę zarówno uczniów, jak i mieszkańców miasta. Wszystkie tego typu biblioteki są umiejscowione na parterze i mają dwa wejścia - jedno dostępne dla uczniów, bezpośrednio ze szkoły (zamykane po zajęciach lekcyjnych), drugie z zewnątrz, od ulicy.

Wśród korzyści dla środowiska oświatowego, wynikających z zastosowanego rozwiązania, należy wymienić przede wszystkim godziny pracy bibliotek, które zostały wydłużone w porównaniu ze standardowymi godzinami funkcjonowania bibliotek szkolnych. Nie są one także zamykane na czas ferii zimowych i wakacji. Wręcz przeciwnie - personel oferuje w tych okresach dodatkowe zajęcia dla uczniów.

Placówki realizują wszystkie zadania bibliotek szkolnych, w tym zajęcia z zakresu edukacji czytelniczej i medialnej. Uczniowie stanowią wyróżnioną grupę odbiorców, korzystają z bibliotek na szczególnych warunkach. W filiach zatrudniane są osoby z przygotowaniem pedagogicznym, a kadra na bieżąco współpracuje z nauczycielami.

Polityka gromadzenia zbiorów w filiach publiczno-szkolnych jest kształtowana w taki sposób, żeby zaspokoić potrzeby uczniów i nauczycieli, ale także innych czytelników, m.in. rodziców i dziadków uczniów. Z uwagi na zastosowaną racjonalizację wydatków (podział między szkołę i MBP) możliwe jest takie dysponowanie funduszami, aby zapewniony był stały dostęp do aktualnej literatury. Łączenie sił dwóch jednostek daje możliwość sytuowania ich w przestronnych lokalach z nowoczesnym wyposażeniem i dobrym zapleczem kulturalno-oświatowym.

Rozwiązanie choć z pewnością korzystne z punktu widzenia finansów, nie zawsze jest możliwe do wdrożenia. Tworzenie bibliotek publiczno-szkolnych wymaga wybudowania lub adaptowania odpowiednich lokali do specyficznych potrzeb takich placówek. By osiągnąć tak sformułowany cel, konieczna jest także współpraca władz samorządowych, dyrekcji bibliotek i szkół.

Zarówno w Gdańsku, jak i we Wrocławiu w procesie łączenia filii nie likwidowano etatów bibliotekarzy. W związku z poszerzaniem oferty edukacyjnej i kulturalnej, a także wydłużaniem godzin

47 FREDYK, B. *Pracowałam w bibliotece publiczno-szkolnej* [on-line], [dostęp 6.09.2015]. Dostępny w: http://bibliotekawszkole.pl/glos_z_polaczonej_biblioteki.pdf.

48 PEZDA, A., ŻUCHOWICZ, M. *Czy szkolne biblioteki przeżyją?* W: *edulandia.pl* [on-line] 12.06.2009 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: http://www.edulandia.pl/edukacja/1,101559,6712380,czy_szkolne_biblioteki_przezyja_.html.

otwarcia, nowe placówki potrzebowały większej obsady. Liczba pracowników systematycznie spadała, ale działo się to wyłącznie w wyniku wygaszania etatów osób odchodzących na emeryturę. Od pracowników oczekuje się rzeczywistego zaangażowania w wykonywanie obowiązków, poszerzania swoich kompetencji i zakresu działań – jednakże przekłada się to na wzrost pensji. Dyrektor MBP we Wrocławiu jest przekonany, że problemy finansowe bibliotek często wynikają z przerostów zatrudnienia i rosnących kosztów stałych związanych z utrzymaniem budynków⁴⁹.

Aby zrationalizować wydatki, w Gdańsku zdecydowano się nawet na rezygnację z zatrudniania na etacie osób utrzymujących porządek. Obecnie o czystość w placówkach bibliotecznych dba firma zewnętrzna. Pozwoliło to obniżyć koszty aż o 2/3. W dalszej kolejności przeanalizowano koszty innych usług wspomagających funkcjonowanie bibliotek. W wyniku tego ochronę mienia biblioteki głównej powierzono zewnętrznej firmie (w pozostałych filiach zainstalowano monitoring). Również obsługa prawna zapewniona jest dla całej sieci przez firmę zewnętrzną, a realizatora wyłoniono w oparciu o zapytanie ofertowe. W MBP we Wrocławiu postanowiono natomiast znacząco zminimalizować zakres działań tamtejszej intrologatorni, w której zatrudniona jest tylko jedna osoba. Obecnie naprawie poddawane są wyłącznie zbiory szczególnie cenne. Większość książek w przypadku zniszczenia podlega ubytkowaniu. W dwóch łódzkich MBP (na Bałutach i w Śródmieściu) funkcjonują intrologatornie, które łącznie zatrudniają cztery osoby.

Zmiana struktury kosztów zarówno w Gdańsku, jak i we Wrocławiu skutkuje lepszym wykorzystaniem funduszy publicznych. Dzięki oszczędnościom w wyżej wymienionych obszarach możliwe jest między innymi zwiększenie wydatków na poszerzanie zbiorów i pensje pracowników.

Wszelkie zmiany, które pozytywnie wpływają na efektywność wydatkowania środków publicznych, są warte wdrażania w kolejnych jednostkach. Polskie biblioteki publiczne powinny czerpać wzajemnie ze swoich doświadczeń, by wypracowywać jak najlepsze modele zarządzania.

Z pewnością w tej sferze konieczne są znaczące zmiany – nie tylko w księżnicach, ale szerzej – w placówkach kultury. W powstałym w 2009 r. *Raporcie o stanie kultury* wyraźnie wskazano, że efektywność wydatkowania środków publicznych w sferze kultury jest niska. Jedną z przyczyn to niski poziom dofinansowywania tych jednostek ze źródeł prywatnych. Niewielki jest tu także poziom inwestowania pieniędzy publicznych w działania kreatywne, czy te mające być inwestycją w przyszłość. Właściwie nie podejmuje się zadań zmierzających do zwiększania samodzielności finansowej instytucji kultury, a jedynie dofinansowuje się działalność statutową. Zwrócono także uwagę na drastycznie niskie wynagrodzenia pracowników, co na ogół skutkuje niską jakością kadr i małą wydajnością pracy. Antidotum na taki stan rzeczy jest jedynie zmiana systemu zarządzania publicznymi jednostkami kulturalnymi i wprowadzenie do nich sprawnych menadżerów⁵⁰.

49 OCIEPA, A. dz. cyt., s. 16.

50 HAUSNER, J. i in. dz. cyt.

Z pewnością niektóre zmiany można by zacząć wprowadzać już dziś - na przykład dzięki upowszechnianiu dobrych praktyk, funkcjonujących w wybranych polskich instytucjach. Bardziej radykalne posunięcia mogą wymagać zmiany prawa, ale i to nie powinno być barierą dla rozwoju sektora kultury, który (w co realizatorzy projektu mocno wierzą) pełen jest kreatywnych osobowości, którym rozwój społeczeństwa leży na sercu.

ANALIZA BUDŻETÓW MBP W ŁODZI - WNIOSKI I REKOMENDACJE

WNIOSKI

1. Dotacja podmiotowa przyznawana przez samorząd nie wystarcza na zabezpieczenie kosztów podstawowej działalności miejskich bibliotek publicznych. Instytucje muszą wypracowywać przychody własne i poszukiwać dodatkowych źródeł finansowania, by zaspokoić wszystkie potrzeby. Jest to tendencja sprzeczna z obowiązującym prawem. Nie można jednak jednoznacznie stwierdzić, że dotacja organizatora jest zbyt niska, gdyż możliwe, iż problemem jest sposób zarządzania środkami. Decentralizacja administracji oraz podstawowych procesów bibliotecznych z dużym prawdopodobieństwem przyczynia się do zwiększania kosztów funkcjonowania łódzkich MBP.
2. Wydatki na zakup księgozbioru, które gwarantują realizację podstawowego zadania bibliotek, są zbyt małe w stosunku do całości budżetu. W znacznej mierze kwoty te są uzależnione od wypracowanych przychodów własnych, w szczególności dobrowolnych wpłat czytelników. Nie gwarantuje to prowadzenia przemyślanej polityki gromadzenia zbiorów, a zatem może przekładać się na niższą jakość usług i niezadowolenie środowiska odbiorców.
3. Sieć bibliotek miejskich w Łodzi jest zbyt rozbudowana. Przykłady Gdańska i Wrocławia pokazują, że mniejsza liczba jednostek jest w stanie zaspokoić potrzeby czytelnicze mieszkańców, a tworzenie dużych i nowoczesnych filii przyczynia się do wzrostu liczby użytkowników. Proces racjonalizacji sieci byłby z pewnością łatwiejszy do realizacji w przypadku scentralizowanego zarządzania MBP. Z pewnością przyczyniłoby się to także do wzrostu rangi biblioteki jako miejskiej instytucji kultury.

REKOMENDACJE

1. Rekomenduje się zmniejszanie liczby filii bibliotecznych przy jednoczesnym zwiększaniu ich powierzchni użytkowej. Działanie takie powinno skutkować ograniczeniem kosztów utrzymania lokali, szczególnie w przypadku, gdy biblioteki powstawałyby w dużych lokalach miejskich. W Gdańsku 11 z 28 (39,3%), a we Wrocławiu 28 z 37 (75,7%) filii zlokalizowano w budynkach, których właścicielem jest miasto. W Łodzi - 39 z 83 (47%). Konsekwencją łączenia filii i redukcji liczby bibliotek miejskich będzie potencjalne zwiększenie odległości księżnicy od miejsca zamieszkania czytelnika. Kluczowe czynniki, które należy brać pod uwagę w trakcie tego procesu, opisano w raporcie. Dane statystyczne z bibliotek publicznych Gdańska i Wrocławia nie pozostawiają wątpliwości, że nowoczesne lokale biblioteczne wpływają na wzrost zainteresowania użytkowników ofertą księżnic.
2. Warto rozważyć tworzenie bibliotek publicznych, pełniących jednocześnie funkcje bibliotek szkolnych. Rozwiązanie takie z powodzeniem stosowane jest zarówno w Gdańsku, jak i we Wrocławiu. Wymaga ono porozumienia na szczeblu samorządowym oraz między dyrekcjami bibliotek i szkół, a także dostosowania lokali do potrzeb nowopowstałej placówki.

3. Z finansowego punktu widzenia korzystne jest tworzenie jednostek centralnych. Wspólne dla całego miasta mogą być działy:

- gromadzenia i opracowania zbiorów,
- metodyczny,
- szkoleniowy,
- promocji (obecnie w ogóle nie istnieje),
- administracyjny,
- informatyczny,
- prawno-księgowy.

Oszczędności przynosi także rezygnacja w pewnych obszarach z etatów na rzecz podwykonawstwa (na przykład usługi firm sprzątających i ochroniarskich, obsługa prawna, informatyczna).

4. Warto poddać analizie stan zatrudnienia na stanowiskach merytorycznych. W wyniku łączenia filii bibliotecznych powstają nowe, większe zespoły bibliotekarzy. W pierwszym etapie procesu ani w bibliotekach gdańskich, ani wrocławskich nie zredukowano liczebności zatrudnienia, jednakże w kolejnych latach stosowano wygaszanie etatów przy jednoczesnym zwiększaniu uposażenia bibliotekarzy.

5. Z dużym prawdopodobieństwem można stwierdzić, że w Łodzi konieczna jest redukcja liczby stanowisk administracyjnych. Udział etatów bibliotekarskich w całości zatrudnienia w bibliotekach publicznych w Łodzi wynosi 74%, w Gdańsku - 88,5%, a we Wrocławiu - 81%.

6. W raporcie wykazano, że dostawcy książek, prasy czy zbiorów elektronicznych (także tych dostępnych on-line) są gotowi udzielać wyższych rabatów w przypadku większych zamówień. W związku z powyższym uzasadnione wydaje się stworzenie wspólnego budżetu na zakup zbiorów do łódzkich MBP. Procedura ta byłaby łatwiejsza do przeprowadzenia w przypadku centralizacji sieci miejskiej i powstania wspólnego działu gromadzenia.

7. Uzasadnione jest wprowadzenie wspólnego oprogramowania bibliotecznego dla wszystkich księżnic miejskich - szczególnie z punktu widzenia użytkownika. Oddzielne katalogi funkcjonujące w poszczególnych dzielnicach uniemożliwiają jednoczesne przeszukiwanie całości zasobów miejskich bibliotek. Informacja jest rozproszona, więc klient nie ma możliwości sprawdzenia w jednym miejscu dostępności danej pozycji w zbiorach bibliotek publicznych. Wspólne oprogramowanie jest korzystne również dla zarządzania filiami, ponieważ umożliwia ujednoczenie statystyk i sprawozdawczości. Zebranie danych w jednym programie daje bardziej przejrzysty obraz czytelnictwa i uczestnictwa w kulturze mieszkańców miasta. Ponadto jedna baza czytelników daje m.in. możliwość pozyskania informacji na temat dłużników, czy prowadzenia centralnego gromadzenia i opracowania zbiorów.

8. Wprowadzenie wspólnego dla wszystkich łódzkich MBP oprogramowania ułatwiłoby stosowanie jednej karty bibliotecznej w obrębie miasta. Takie rozwiązanie jest korzystne dla użytkowników, ale także obniża koszty, gdyż danej osobie wydaje się jedną (zgodnie z *Ustawą o bibliotekach* - bezpłatną) kartę. Przy decentralizacji procesu wypożyczania konieczne jest stosowanie kilku dokumentów.

9. Wspólny katalog wszystkich łódzkich MBP powinien być ulokowany w strategicznym miejscu strony internetowej. Obecnie każda z pięciu bibliotek ma własną witrynę, co powoduje rozproszenie informacji i wymaga od użytkownika większej ilości czasu koniecznego do zapoznania się z bieżącą ofertą księżnic. Zainwestowanie we wspólną stronę WWW z pewnością przełożyłoby się na lepszą promocję i wzmocnienie marki.

10. Połączenie sił łódzkich MBP umożliwiłoby organizację dużych imprez kulturalnych i edukacyjnych, adresowanych do wszystkich mieszkańców miasta (niezależnie od zamieszkiwanej dzielnicy). Działania takie wymagają odpowiednich nakładów finansowych, zaangażowania wielu osób i kampanii promocyjnej, dlatego decentralizacja nie sprzyja przeprowadzaniu wydarzeń na dużą skalę. Większej organizacji łatwiej pozyskać sponsorów, a także aplikować o zewnętrzne granty, które można przeznaczyć na taki cel.

BIBLIOGRAFIA:

1. Biblioteka Grafit rusza we wtorek. W: Wroclaw.pl [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://www.wroclaw.pl/biblioteka-grafit-rusza-we-wtorek>.
2. Biblioteki kupią zbiory bez przetargu do 207 tys. euro [on-line], [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: <http://www.bn.org.pl/aktualnosci/691-biblioteki-kupia-zbiory-bez-przetargu-do-207-tys.-euro.html>.
3. BILIŃSKI, L. Prawo biblioteczne na co dzień. Warszawa: Wydaw. SBP, 2006, s. 85.
4. BISKUPSKI, Ł. Kultura w budżecie. Analiza budżetów miasta Łodzi z lat 2010-2014 [on-line]. Łódź, 2014 [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: http://lodzkibudzet.pl/wp-content/uploads/2014/10/2014-10-21_Biskupski-L.-2014-Kultura-w-budzecie.pdf.
5. CIECHORSKI, J. Rola organizatora w funkcjonowaniu biblioteki publicznej. Bibliotekarz 2012, nr 5, s. 2.
6. CIECHORSKI, J. Ustawa o bibliotekach. Komentarz. Warszawa: Wydaw. SBP, 2012, s.36-40.
7. CZAPIŃSKI, J., PANEK, T. (red.) Diagnoza społeczna 2013. Warunki i jakość życia Polaków [on-line]. Warszawa, 2014 [dostęp 6.09.2015]. Dostępny w: http://analizy.mpips.gov.pl/images/stories/publ_i_raporty/DS2013/Raport_glowny_Diagnoza_Spoleczna_2013.pdf.
8. FREDYK, B. Pracowałam w bibliotece publiczno-szkolnej [on-line], [dostęp 6.09.2015]. Dostępny w: http://bibliotekawszkole.pl/glos_z_polaczonej_biblioteki.pdf.
9. GWIZDAŁA, A. „Jest ciężko, ledwo wystarcza do pierwszego”. Pracownicy biblioteki skarżą się na swoje pensje [on-line], [dostęp 9.09.2015]. Dostępny w: <https://www.radiolodz.pl/posts/15875-jest-ciezko-ledwo-wystarcza-do-pierwszego-pracownicy-biblioteki-skarza-sie-na-swoje-pensje>.
10. HAUSNER, J. i in. Raport o finansowaniu i zarządzaniu instytucjami kultury. W: Raporty o stanie kultury. Wnioski i rekomendacje [on-line]. Warszawa, 2009 [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: http://www.kongreskultury.pl/library/File/aktualnosci/KKP_RAP_male.pdf
11. HOŁDA, J. Finanse publiczne [on-line], [dostęp 9.09.2015]. Dostępny w: <http://pracujwkulturze.nck.pl/artykuly/102008-finanse-publiczne.html>.
12. IBUK Libra [on-line], [dostęp 9.09.2015]. Dostępny w: <http://libra.ibuk.pl/>.
13. KACZYŃSKI, Ł. Bibliotekarze z Łodzi żądają podwyżek. W rok zarabiają mniej niż koszt dwóch drzewek w woonefie. Dziennik Łódzki [on-line] z dn. 27.08.2014 [dostęp 6.09.2015]. Dostępny w: <http://www.dzienniklodzki.pl/artykul/3553455,bibliotekarze-z-lodzi-zadaja-podwyzek-w-rok-zarabiaja-mniej-niz-koszt-dwoch-drzewek-w-woonefie,id,t.html>.
14. KACZYŃSKI, Ł. Urząd Miasta Łodzi oszczędza na kulturze. Drastyczne cięcia budżetów instytucji kultury w Łodzi. Dziennik Łódzki [on-line] z dn. 19.09.2012 [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: <http://lodz.naszemiasto.pl/artykul/urząd-miasta-lodzi-oszczędza-na-kulturze-drastyczne-cięcia,1542685,art,t,id,tm.html>.
15. KRASNODEBSKI, B. W 2015 roku będzie więcej pieniędzy dla pracowników bibliotek. Dzień Dobry Łódź [on-line] z dn. 23.12.2014 [dostęp 6.09.2015]. Dostępny w: <http://ddlodz.pl/w-2015-roku-bedzie-wiecej-pieniedzy-dla-pracownikow-bibliotek/>.
16. KUBÓW, S. Dwugłos o bibliotekach wrocławskich [on-line], [dostęp 20.07.2015]. Dostępny w: <http://stefankubow.blogspot.com/2015/07/dwugos-o-bibliotekach-wrocawskich.html>.
17. MORAWIEC, B. M. Bo potrzebny jest dialog - wywiad z dyrektorem Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Krakowie [on-line], [dostęp 9.09.2015]. Dostępny w: <http://www.lustrobiblioteki.pl/2015/02/bo-potrzebny-jest-dialog-wywiad-z.html>.

18. MORAWIEC, B. M. Krakowscy bibliotekarze mówią DOŚĆ! [on-line], [dostęp 9.09.2015]. Dostępny w: <http://www.lustrobiblioteki.pl/2015/02/krakowscy-bibliotekarze-mowia-dosc.html>.
19. OCIEPA, A. Biblioteki publiczne Wrocławia na progu XXI wieku. W: SŁOWIK J. (red.) Biblioteki publiczne wielkich miast. Wrocław: MBP, 2002, s. 17.
20. OSTAPOWICZ, E. Wydatki ze środków publicznych w instytucjach kultury [on-line], [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: <http://pik.prawodlapraktykow.pl/wydatki-ze-srodkow-publicznych-w-instytucjach-kultury/>.
21. PEZDA, A., ŻUCHOWICZ, M. Czy szkolne biblioteki przeżyją? W: edulandia.pl [on-line] 12.06.2009 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: http://www.edulandia.pl/edukacja/1,101559,6712380,czy_szkolne_biblioteki_przezyja_.html.
22. Przykład regulaminu udzielania zamówień na dostawy i usługi z zakresu działalności kulturalnej [on-line], [dostęp 9.09.2015]. Dostępny w: <http://www.mkidn.gov.pl/pages/strona-glowna/ministerstwo/pytania-i-odpowiedzi/prawo-zamowien-publicznych/przyklad-regulaminu-udzielania-zamowien-na-dostawy-i-uslugi-z-zakresu-dzialalnosci-kulturalnej.php>.
23. Stan bibliotek w Polsce 2013 r. Wybrane dane i wskaźniki [on-line]. Pracownia Bibliotekoznawstwa. Instytut Książki i Czytelnictwa BN [dostęp 9.09.2015]. Dostępny w: <http://www.bn.org.pl/download/document/1423562439.doc>.
24. Ustawa z dnia 14 marca 2014 r. o zmianie ustawy - Prawo zamówień publicznych oraz niektórych innych ustaw. Dz.U. [on-line] 2014, poz. 423 [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20140000423>.
25. Ustawa z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej. Dz.U. [on-line] 1991, nr 114, poz. 493 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19911140493>.
26. Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach. Dz.U. [on-line] 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539>.
27. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych. Dz.U. [on-line] 2009, nr 157, poz. 1240 z późn. zm. [on-line], [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20091571240>.
28. Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych. Dz.U. [on-line] 2004, nr 19, poz. 177 [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20040190177>.
29. Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości. Dz.U. [on-line] 1994, nr 121, poz. 591 z późn. zm. [dostęp 5.09.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19941210591>.
30. Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym. Dz.U. [on-line] 1990, nr 16, poz. 95 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19900160095>.
31. WITKOWSKI, P. Biblioteki. Przedsiębiorstwa czy instytucje publiczne. Raport. Gazeta Wyborcza, Tygodnik Wrocław 17 lipca 2015, s. 12-13.

Załącznik 1. Skrócone zestawienie przychodów i wydatków łódzkich MBP - z podziałem na dzielnice.

Tab. 1. Zestawienie przychodów i wydatków 2010-2014 MBP Łódź-Bałuty.

Zestawienie przychodów i wydatków 2010-2014 MBP Łódź-Bałuty						
lp.	Nazwa przychodu/ wydatku	2010	2011	2012	2013	2014
1.	Przychody własne ogółem	244405	314586	262663	302055	330684
2.	W tym wpływy z usług	65296	55774	48532	43067	43229
3.	Dotacja z budżetu	4150000	4312800	4301300	4129750	4114700
	Przychody ogółem	4394405	4627386	4563963	4431805	4445384
	Koszty działalności ogółem	4447504	4694883	4603589	4477164	4497416
1.	Zakup książek	178302	157 255	170292	146493	119771
2.	Zakup czasopism	23994	28541	27511	20922	22586
3.	Zakup materiałów audiowizualnych, w tym książek elektronicznych (także baz on-line)	2080	3375	4801	5874	5596
4.	Zakup/utrzymanie oprogramowania bibliotecznego	0	0	0	0	0
5.	Zakup/utrzymanie sprzętu komputerowego	28647	47464	41227	26140	23811
6.	Wynagrodzenia ogółem	2844794	2921616	2878097	2795736	2831311
7.	Czynsze	452870	480393	479966	482701	494194
8.	Usługi remontowe	103613	54329	36866	57345	0
9.	Zużycie energii	75168	77819	77636	72579	72579
10.	Zużycie materiałów	64186	90110	80619	67438	67438
Dane uzupełniające						
1.	Średnie zatrudnienie (etaty)	95	94	91	90	90
2.	Liczba zakupionych woluminów	5472	7 416	8120	6948	5680
3.	Liczba czytelników	35890	37 063	36701	35905	36012
4.	Liczba filii	20	20	20	19	19

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 2. Zestawienie przychodów i wydatków 2010-2014 MBP Łódź-Górna.

Zestawienie przychodów i wydatków 2010-2014 MBP Łódź-Górna						
l.p.	Nazwa przychodu/ wydatku	2010	2011	2012	2013	2014
1.	Przychody własne ogółem	119704	119067	108285	139000	175655
2.	W tym wpływy z usług	20153	17729	8508	4950	2894
3.	Dotacja z budżetu	3414100	3516390	3485100	3349300	3353050
	Przychody ogółem	3533804	3635457	3593385	3488300	3528705
	Koszty działalności ogółem	3547967	3623064	3570103	3513037	3530705
1.	Zakup książek	87253	100021	99029	97997	91091
2.	Zakup czasopism	23316	20992	19379	13155	13315
3.	Zakup materiałów audiowizualnych, w tym książek elektronicznych (także baz on-line)	486	682	287	414	5783
4.	Zakup/utrzymanie oprogramowania bibliotecznego	7365	7683	6483	9487	6961
5.	Zakup/utrzymanie sprzętu komputerowego	12070	10472	22451	38276	30713
6.	Wynagrodzenia ogółem	2131931	2171876	2129476	2085218	2075596
7.	Czynsze	440950	460716	457048	465622	465372
8.	Usługi remontowe	38805	60403	4782	36618	32152
9.	Zużycie energii	72681	67971	70104	67952	67263
10.	Zużycie materiałów	59918	58583	63639	39455	61020
Dane uzupełniające						
1.	Średnie zatrudnienie (etaty)	77	77	75	70	70
2.	Liczba zakupionych woluminów	4324	4 544	4 558	4 589	4 746
3.	Liczba czytelników	27911	28 043	26 874	27 449	26 570
4.	Liczba filii	17	17	17	17	17

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 3. Zestawienie przychodów i wydatków 2010-2014 MBP Łódź-Polesie.

Zestawienie przychodów i wydatków 2010-2014 MBP Łódź-Polesie						
l.p.	Nazwa przychodu/ wydatku	2010	2011	2012	2013	2014
1.	Przychody własne ogółem	90437	84703	77492	114160	108854
2.	W tym wpływ z usług	12769	10382	8040	13296	13700
3.	Dotacja z budżetu	2840200	2967850	2915300	2788283	2785740
	Przychody ogółem	2930637	3052553	2992792	2902443	2894594
	Koszty działalności ogółem	3077219	3095252	2978387	2930829	2897967
1.	Zakup książek	135336	106299	78198	85186	87267
2.	Zakup czasopism	41615	34340	24292	14924	16480
3.	Zakup materiałów audiowizualnych, w tym książek elektronicznych (także baz on-line)	7225	397	360	2964	2230
4.	Zakup/utrzymanie oprogramowania bibliotecznego	5563	5563	5563	5563	0
5.	Zakup/utrzymanie sprzętu komputerowego	5006	3689	7302	5726	14353
6.	Wynagrodzenia ogółem	1941278	1997102	1916367	1889259	1856639
7.	Czynsze	177659	195034	213206	226991	230626
8.	Usługi remontowe	2435	4052	27367	5900	7000
9.	Zużycie energii	135512	125367	111127	103337	106908
10.	Zużycie materiałów	81336	60898	47702	39258	42671
Dane uzupełniające						
1.	Średnie zatrudnienie (etaty)	64,4	64,7	61,6	59,25	59
2.	Liczba zakupionych woluminów	6 234	5140	3602	3943	4103
3.	Liczba czytelników	17147	17035	16884	16772	16771
4.	Liczba filii	18	18	18	18	18

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 4. Zestawienie przychodów i wydatków 2010-2014 MBP Łódź-Śródmieście.

Zestawienie przychodów i wydatków 2010-2014 MBP Łódź-Śródmieście						
Lp.	Nazwa przychodu/ wydatku	2010	2011	2012	2013	2014
1.	Przychody własne ogółem	139498	129116	153028	130154	164222
2.	W tym wpływy z usług	30745	24153	21896	6086	4267
3.	Dotacja z budżetu	2528800	2638400	2604400	2497600	2501300
	Przychody ogółem	2668298	2767516	2757428	2627754	2665522
	Koszty działalności ogółem	2625160	2758155	2775019	2639456	2691620
1.	Zakup książek	65278	93143	81070	65844	67634
2.	Zakup czasopism	20790	20775	22180	16249	18795
3.	Zakup materiałów audiowizualnych, w tym książek elektronicznych (także baz on-line)	1495	5782	3516	2598	5106
4.	Zakup/utrzymanie oprogramowania bibliotecznego	0	0	0	29900	0
5.	Zakup/utrzymanie sprzętu komputerowego	8925	14861	21959	18443	8764
6.	Wynagrodzenia ogółem	1662610	1668909	1707553	1666994	1699945
7.	Czynsze	220915	228557	238147	223730	219967
8.	Usługi remontowe	14509	49069	31065	0	21342
9.	Zużycie energii	94674	113791	114143	109748	94699
10.	Zużycie materiałów	58825	62802	63911	63195	51638
Dane uzupełniające						
1.	Średnie zatrudnienie (etaty)	57	57	55	55	55
2.	Liczba zakupionych woluminów	2759	3 841	3 344	2 760	3 106
3.	Liczba czytelników	21056	21 693	21 271	19 600	19 887
4.	Liczba filii	13	13	13	13	13

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 5. Zestawienie przychodów i wydatków 2010-2014 MBP Łódź-Widzew.

Zestawienie przychodów i wydatków 2010-2014 MBP Łódź-Widzew						
l.p.	Nazwa przychodu/ wydatku	2010	2011	2012	2013	2014
1.	Przychody własne ogółem	74051	106062	103069	137420	177885
2.	W tym wpływy z usług	28374	38507	40862	29265	27575
3.	Dotacja z budżetu	2022200	2087000	2076359	2000300	2022637
	Przychody ogółem	2100751	2193062	2179428	2137720	2200522
	Koszty działalności ogółem	2116474	2188214	2192404	2163880	2233770
1.	Zakup książek	104509	134468	97074	50201	78017
2.	Zakup czasopism	20003	19565	21508	11646	9822
3.	Zakup materiałów audiowizualnych, w tym książek elektronicznych (także baz on-line)	4014	4962	2950	1680	4973
4.	Zakup/utrzymanie oprogramowania bibliotecznego	6696	6400	6535	4274	1912
5.	Zakup/utrzymanie sprzętu komputerowego	46556	24060	3453	0	27500
6.	Wynagrodzenia ogółem	1254276	1287739	1287659	1295067	1294905
7.	Czynsze	258076	281063	296404	341089	357525
8.	Usługi remontowe	36988	24955	18168	31556	25295
9.	Zużycie energii	42688	44106	39987	32232	34853
10.	Zużycie materiałów	47053	93424	89320	28663	36052
Dane uzupełniające						
1.	Średnie zatrudnienie (etaty)	47	48	48	48	48
2.	Liczba zakupionych woluminów	5 176	6986	5591	2670	4457
3.	Liczba czytelników	11 222	12065	12465	12294	12625
4.	Liczba filii	11	11	11	11	11

Źródło: Opracowanie własne.

Załącznik 2. Skrócone zestawienie przychodów i wydatków łódzkich MBP - z podziałem na kolejne lata (2010-2014).

Tab. 1. Zestawienie przychodów i wydatków 2010 r.

Zestawienie przychodów i wydatków 2010 r.							
l.p.	Nazwa przychodu/ wydatku	MBP Łódź- Bałuty (kwota w PLN)	MBP Łódź- Górna (kwota w PLN)	MBP Łódź- Polesie (kwota w PLN)	MBP Łódź- Śródmieście (kwota w PLN)	MBP Łódź- Widzew (kwota w PLN)	RAZEM
1.	Przychody własne ogółem	244405	119704	90437	139498	74051	668095
2.	W tym wpływy z usług	65296	20153	12769	30745	28374	157337
3.	Dotacja z budżetu	4150000	3414100	2840200	2528800	2022200	14955300
	Przychody ogółem	4394405	3533804	2930637	2668298	2100751	15627895
	Koszty działalności ogółem	4447504	3547967	3077219	2625160	2116474	15814324
1.	Zakup książek	178302	87253	135336	65278	104509	570678
2.	Zakup czasopism	23994	23316	41615	20790	20003	129718
3.	Zakup publikacji mul- timedialnych, w tym książek elektronicz- nych, także w wersji on-line	2080	486	7225	1495	4014	15300
4.	Zakup/utrzymanie oprogramowania bibliotecznego	0	7365	5563	0	6696	19624
5.	Zakup/utrzy- manie sprzętu komputerowego	28647	12070	5006	8925	46556	101204
6.	Wynagrodzenia ogółem	2844794	2131931	1941278	1662610	1254276	9834889
7.	Czynsze	452870	440950	177659	220915	258076	1550470
8.	Usługi remontowe	103613	38805	2435	14509	36988	196350
9.	Zużycie energii	75168	72681	135512	94674	42688	420723
10.	Zużycie materiałów	64186	59918	81336	58825	47053	311318
Dane uzupełniające							
1.	Średnie zatrudnienie (etaty)	95	77	64,4	57	47	340,4
2.	Liczba zakupionych woluminów	5472	4324	6 234	2759	5 176	23965
3.	Liczba czytelników	35890	27911	17147	21065	11 222	113235
4.	Liczba filii	20	17	18	13	11	79

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 2. Zestawienie przychodów i wydatków 2011 r.

Zestawienie przychodów i wydatków 2011							
l.p.	Nazwa przychodu/ wydatku	MBP Łódź-Bałuty (kwota w PLN)	MBP Łódź-Górna (kwota w PLN)	MBP Łódź-Polesie (kwota w PLN)	MBP Łódź-Śródmieście (kwota w PLN)	MBP Łódź-Widzew (kwota w PLN)	RAZEM
1.	Przychody własne ogółem	314586	119067	84703	129116	106062	753534
2.	W tym wpływy z usług	55774	17729	10382	24153	38507	146545
3.	Dotacja z budżetu	4312800	3516390	2967850	2638400	2087000	15522440
	Przychody ogółem	4627386	3635457	3052553	2767516	2193062	16275974
	Koszty działalności ogółem	4694883	3623064	3095252	2758155	2188214	16359568
1.	Zakup książek	157 255	100021	106299	93143	134468	591 186
2.	Zakup czasopism	28541	20992	34340	20775	19565	124213
3.	Zakup publikacji multimedialnych, w tym książek elektronicznych, także w wersji on-line	3375	682	397	5782	4962	15198
4.	Zakup/utrzymanie oprogramowania bibliotecznego	0	7683	5563	0	6400	19646
5.	Zakup/utrzymanie sprzętu komputerowego	47464	10472	3689	14861	24060	100546
6.	Wynagrodzenia ogółem	2921616	2171876	1997102	1668909	1287739	10 047 242
7.	Czynsze	480393	460716	195034	228557	281063	1 645 763
8.	Usługi remontowe	54329	60403	4052	49069	24955	192 808
9.	Zużycie energii	77819	67971	125367	113791	44106	429 054
10.	Zużycie materiałów	90110	58583	60898	62802	93424	365 817
Dane uzupełniające							
1.	Średnie zatrudnienie (etaty)	94	77	64,7	57	48	341
2.	Liczba zakupionych woluminów	7416	4544	5140	3841	6986	27 927
3.	Liczba czytelników	37063	28043	17035	21693	12065	115 899
4.	Liczba filii	20	17	18	13	11	79

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 3. Zestawienie przychodów i wydatków 2012 r.

Zestawienie przychodów i wydatków 2012 r.							
l.p.	Nazwa przychodu/ wydatku	MBP Łódź- Bałuty (kwota w PLN)	MBP Łódź- Górna (kwota w PLN)	MBP Łódź- Polesie (kwota w PLN)	MBP Łódź- Śródmieście (kwota w PLN)	MBP Łódź- Widzew (kwota w PLN)	RAZEM
1.	Przychody własne ogółem	262663	108285	77492	153028	103069	704537
2.	W tym wpływy z usług	48532	8508	8040	21896	40862	127838
3.	Dotacja z budżetu	4301300	3485100	2915300	2604400	2076359	15382459
	Przychody ogółem	4563963	3593385	2992792	2757428	2179428	16086996
	Koszty działalności ogółem	4603589	3570103	2978387	2775019	2192404	16119502
1.	Zakup książek	170292	99029	78198	81070	97074	525663
2.	Zakup czasopism	27511	19379	24292	22180	21508	114870
3.	Zakup publikacji mul- tymedialnych, w tym książek elektronicznych, także w wersji on-line	4801	287	360	3516	2950	11914
4.	Zakup/utrzymanie oprogramowania bibliotecznego	0	6483	5563	0	6535	18581
5.	Zakup/utrzymanie sprzętu komputerowego	41227	22451	7302	21959	3453	96392
6.	Wynagrodzenia ogółem	2878097	2129476	1916367	1707553	1287659	9919152
7.	Czynsze	479966	457048	213206	238147	296404	1684771
8.	Usługi remontowe	36866	4782	27367	31065	18168	118248
9.	Zużycie energii	77636	70104	111127	114143	39987	412997
10.	Zużycie materiałów	80619	63639	47702	63911	89320	345191
Dane uzupełniające							
1.	Średnie zatrudnienie (etaty)	91	75	61,6	55	48	330,6
2.	Liczba zakupionych woluminów	8120	4558	3602	3 344	5591	25215
3.	Liczba czytelników	36701	26874	16884	21 271	12465	114195
4.	Liczba filii	20	17	18	13	11	79

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 4. Zestawienie przychodów i wydatków 2013 r.

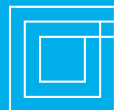
Zestawienie przychodów i wydatków 2013 r.							
l.p.	Nazwa przychodu/ wydatku	MBP Łódź- Bałuty (kwota w PLN)	MBP Łódź- Górna (kwota w PLN)	MBP Łódź- Polesie (kwota w PLN)	MBP Łódź- Śródmieście (kwota w PLN)	MBP Łódź- Widzew (kwota w PLN)	RAZEM
1.	Przychody własne ogółem	302055	139000	114160	130154	137420	822789
2.	W tym wpływy z usług	43067	4950	13296	6086	29265	96664
3.	Dotacja z budżetu	4129750	3349300	2788283	2497600	2000300	14765233
	Przychody ogółem	4431805	3488300	2902443	2627754	2137720	15588022
	Koszty działalności ogółem	4477164	3513037	2930829	2639456	2163880	15724366
1.	Zakup książek	146493	97997	85186	65844	50201	445721
2.	Zakup czasopism	20922	13155	14924	16249	11646	76896
3.	Zakup publikacji mul- timedialnych, w tym książek elektronicznych, także w wersji on-line	5874	414	2964	2598	1680	13530
4.	Zakup/utrzymanie oprogramowania bibliotecznego	0	9487	5563	29900	4274	49224
5.	Zakup/utrzymanie sprzętu komputerowego	26140	38276	5726	18443	0	88585
6.	Wynagrodzenia ogółem	2795736	2085218	1889259	1666994	1295067	9732274
7.	Czynsze	482701	465622	226991	223730	341089	1740133
8.	Usługi remontowe	57345	36618	5900	0	31556	131419
9.	Zużycie energii	72579	67952	103337	109748	32232	385848
10.	Zużycie materiałów	67438	39455	39258	63195	28663	238009
Dane uzupełniające							
1.	Średnie zatrudnienie (etaty)	90	70	59,25	55	48	322,25
2.	Liczba zakupionych wołuminów	6948	4589	3943	2 760	2670	20910
3.	Liczba czytelników	35905	27449	16772	19 600	12294	112020
4.	Liczba filii	19	17	18	13	11	78

Źródło: Opracowanie własne.

Tabela 5. Zestawienie przychodów i wydatków 2014 r.

Zestawienie przychodów i wydatków 2014 r.							
l.p.	Nazwa przychodu/ wydatku	MBP Łódź- Bałuty (kwota w PLN)	MBP Łódź- Górna (kwota w PLN)	MBP Łódź- Polesie (kwota w PLN)	MBP Łódź- Śródmieście (kwota w PLN)	MBP Łódź- Widzew (kwota w PLN)	RAZEM
1.	Przychody własne ogółem	330684	175655	108854	164222	177885	957300
2.	W tym wpływy z usług	43229	2894	13700	4267	27575	91665
3.	Dotacja z budżetu	4114700	3353050	2785740	2501300	2022637	14777427
	Przychody ogółem	4445384	3528705	2894594	2665522	2200522	15734727
	Koszty działalności ogółem	4497416	3530705	2897967	2691620	2233770	15851478
1.	Zakup książek	119771	91091	87267	67634	78017	443780
2.	Zakup czasopism	22586	13315	16480	18795	9822	80998
3.	Zakup publikacji mul- timedialnych, w tym książek elektronicz- nych, także w wersji on-line	5596	5783	2230	5106	4973	23688
4.	Zakup/utrzymanie oprogramowania bibliotecznego	0	6961	0	0	1912	8873
5.	Zakup/utrzymanie sprzętu komputerowego	23811	30713	14353	8764	27500	105141
6.	Wynagrodzenia ogółem	2831311	2075596	1856639	1699945	1294905	9758396
7.	Czyszcze	494194	465372	230626	219967	357525	1767684
8.	Usługi remontowe	0	32152	7000	21342	25295	85789
9.	Zużycie energii	72579	67263	106908	94699	34853	376302
10.	Zużycie materiałów	67438	61020	42671	51638	36052	258819
Dane uzupełniające							
1.	Średnie zatrudnienie (etaty)	90	70	59	55	48	322
2.	Liczba zakupionych woluminów	5680	4746	4103	3 106	4457	22092
3.	Liczba czytelników	36012	26570	16771	19 887	12625	111865
4.	Liczba filii	19	17	18	13	11	78

Źródło: Opracowanie własne.



Rozdział 4

O prawie do informacji.

Analiza zawartości Biuletynów Informacji Publicznej

Jarosław Góralczyk

PRAWO DO INFORMACJI

Prawo do informacji jest uznawane za jedno z podstawowych praw człowieka¹, zaś dostęp do informacji publicznej jest bez wątpienia jedną z najważniejszych zasad w katalogu praw obywatelskich i politycznych, jakie przysługują obywatelom w demokratycznym państwie prawa². Można nawet przyjąć założenie, że dostęp do informacji publicznej stanowi warunek konieczny współczesnej demokracji i społeczeństwa obywatelskiego³. Swobodny dostęp do informacji publicznej gwarantuje przejrzystość, ta zaś z kolei [...] pozwala obywatelom na bliższe uczestnictwo w procesie podejmowania decyzji i gwarantuje, że administracja cieszy się większą prawowitością, jest bardziej skuteczna i odpowiedzialna względem obywateli w systemie demokratycznym⁴.

Kwestię dostępu do informacji publicznej reguluje *Ustawa o dostępie do informacji publicznej*⁵ (dalej u.d.i.p.), stanowiąca realizację art. 61 *Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej*⁶. Zgodnie z treścią u.d.i.p. *każda informacja o sprawach publicznych stanowi informację publiczną w rozumieniu ustawy i podlega*

1 Por. art. 19 *Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka ONZ*, art. 11 *Karty praw podstawowych Unii Europejskiej*.

2 Por. *Wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z 1 października 2010 r.* (sygn. I OSK 1149/10).

3 ALEKSANDROWICZ, T.R. *Komentarz do ustawy o dostępie do informacji publicznej*. Wyd. 4. Warszawa: Wydawnictwo LexisNexis, 2008, s. 7.

4 Preambuła *Rozporządzenia (WE) nr 1049/2001 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 30 maja 2001 r. w sprawie publicznego dostępu do dokumentów Parlamentu Europejskiego, Rady i Komisji*.

5 *Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej*. Dz.U. [on-line] 2001, nr 112, poz. 1198 z późn. zm. [dostęp 30.01.2016]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=W-DU20011121198>.

6 *Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r.* Dz.U. [on-line] 1997, nr 78, poz. 483 [dostęp 30.01.2016]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=W-DU19970780483>.

udostępnieniu i ponownemu wykorzystywaniu na zasadach i w trybie określonych w niniejszej ustawie⁷. Prawo do informacji publicznej – zgodnie z ustawą – obejmuje uprawnienie do niezwłocznego uzyskania informacji publicznej zawierającej aktualną wiedzę o sprawach publicznych⁸.

Prawo dostępu do informacji publicznej jest prawem powszechnym – zgodnie z ustawą przysługuje każdemu bez względu na płeć, poglądy, status społeczny czy przynależność państwową. Ograniczenie w dostępie do informacji publicznej może być spowodowane nieposiadaniem przez osobę ubiegającą się o to pełni praw cywilnych (np. jeśli osoba jest niepełnoletnia bądź została ubezwłasnowolniona)⁹. Doktryna jednakże wskazuje, że jeśli wniosek składany jest w sposób uniemożliwiający identyfikację wnioskodawcy (np. telefonicznie lub przez Internet), zaś żądana informacja nie jest informacją przetworzoną, nie zachodzi konieczność obciążenia wnioskodawcy kosztami jej udzielenia lub udzielenie informacji nie naraża na ujawnienie żadnych tajemnic ustawowo chronionych – podmiot zobowiązany powinien udzielić żądanej informacji niezwłocznie, nie starając się ustalać personaliów osoby wnioskującej¹⁰.

Od osoby realizującej prawo do informacji publicznej nie wolno żądać wykazania powodu, dla którego chce to zrobić¹¹. Każdemu także – co do zasady – przysługuje prawo do ponownego wykorzystania informacji publicznej¹². Reguły te wskazują kierunek w gospodarowaniu oraz udostępnianiu informacji publicznej, który starał się nakreślić polski ustawodawca – informacja taka powinna być w miarę możliwości dostępna oraz łatwa w wykorzystaniu.

UDOSTĘPNIANIE INFORMACJI PUBLICZNEJ PRZEZ BIBLIOTEKI

Już na podstawie pierwszego artykułu u.d.i.p. można stwierdzić, że sprawy bibliotek publicznych – spełniające z pewnością kryterium spraw publicznych – będą stanowiły informację publiczną, a więc będą udostępniane na podstawie w/w ustawy.

Każda informacja o sprawach publicznych stanowi informację publiczną w rozumieniu ustawy i podlega udostępnieniu i ponownemu wykorzystywaniu na zasadach i w trybie określonych w niniejszej ustawie¹³.

Fakt realizacji przez biblioteki publiczne istotnych zadań z zakresu spraw publicznych znajduje swoje potwierdzenie w treści art. 18 ust. 1 *Ustawy o bibliotekach*¹⁴.

7 Art. 1 ust. 1 u.d.i.p.

8 Art. 3 ust. 2 u.d.i.p.

9 KAMIŃSKA, I., ROZBICKA-OSTROWSKA, M. *Ustawa o dostępie do informacji publicznej – komentarz*. Wyd. 2. Warszawa: Wydawnictwo LexisNexis, 2012, s. 43; GARDOCKA, T. (red.) *Obywatelskie prawo do informacji*. Warszawa: Wydawnictwo Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., 2008, s. 18.

10 KAMIŃSKA, I., ROZBICKA-OSTROWSKA, M. dz. cyt., s. 44.

11 Art. 2 u.d.i.p.

12 Art. 2a u.d.i.p.

13 Art. 1 ust. 1 u.d.i.p.

14 *Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach*. Dz.U. [on-line] 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539>.

Biblioteki publiczne służą zaspokajaniu potrzeb oświatowych, kulturalnych i informacyjnych ogółu społeczeństwa oraz uczestniczą w upowszechnianiu wiedzy i kultury.

Realizując swoje zadania biblioteki publiczne korzystają ze środków publicznych, przekazywanych przez organizatorów (którymi mogą być m.in. jednostki samorządu terytorialnego¹⁵).

Powyższe ustalenia na temat konieczności udostępniania przez biblioteki publiczne informacji publicznych podsumować można treścią art. 4 ust. 1 u.d.i.p., która definiuje podmioty zobowiązane do udostępniania informacji publicznej. Powołując się na brzmienie tego przepisu można wymienić co najmniej trzy elementy, które wskazywałyby na konieczność udzielania informacji publicznej przez biblioteki publiczne:

- status osoby prawnej samorządu terytorialnego¹⁶,
- realizacja zadań publicznych,
- dysponowanie majątkiem publicznym.

U.d.i.p. w artykule 7 ust. 1 określa pięć form udostępnienia informacji publicznej:

- 1) ogłoszenie w Biuletynie Informacji Publicznej (dalej BIP),
- 2) udostępnienie na wniosek,
- 3) udostępnienie w drodze wyłożenia lub wywieszenia w miejscach ogólnie dostępnych oraz/lub przez zainstalowane w tych miejscach urządzenia umożliwiające zapoznanie się z tą informacją,
- 4) wstęp na posiedzenia organów kolegialnych i udostępnienie materiałów, w tym audiowizualnych i teleinformatycznych, dokumentujących te posiedzenia,
- 5) udostępnienie w Centralnym Repozytorium Informacji Publicznej (CRIP)¹⁷.

Biblioteki publiczne są zobowiązane do stosowania pierwszych dwóch form, często spotykamy się także z realizacją prawa w formach wskazanych w punkcie 3.

BIULETYN INFORMACJI PUBLICZNEJ (BIP) – INFORMACJE OGÓLNE

Za podstawową formę udostępniania informacji publicznych uważa się publikację w BIP (jest to forma obligatoryjna). Przytaczając stanowisko Ireny Kamińskiej oraz Mirosławy Rozbickiej-Ostrowskiej, BIP [...] stanowi specjalny, urzędowy, elektroniczny publikator, działający w postaci ujednoczonego systemu stron w sieci teleinformatycznej, służący udostępnianiu wybranych kategorii informacji publicznych pozwalający na [...] najpełniejszą realizację podstawowych zasad udostępniania informacji publicznej, mianowicie: powszechności, szybkości, bezpłatnego dostępu oraz nieograniczonego czasowo i miejscem udostępniania¹⁸.

15 Art. 8 oraz art. 18 ust. 2 *Ustawy o bibliotekach*, dz. cyt.

16 CZARNOW, S. Samorządowe osoby prawne – perspektywa nowej regulacji. *Samorząd Terytorialny* 2009, nr 7-8, s. 38-49.

17 Publikator ten uważany jest za równorzędny wobec Biuletynu Informacji Publicznej. Por. KAMIŃSKA, I., ROZBICKA-OSTROWSKA, M. dz. cyt., s. 160.

18 KAMIŃSKA, I., ROZBICKA-OSTROWSKA, M. dz. cyt., s. 148.

Intencję działania BIP wyraził także polski ustawodawca w art. 8 ust. 1 u.d.i.p. *tworzy się urzędowy publikator teleinformatyczny - Biuletyn Informacji Publicznej - w celu powszechnego udostępniania informacji publicznej, w postaci ujednoczonego systemu stron w sieci teleinformatycznej [...]*.

Strony BIP bibliotek - tak samo jak innych podmiotów, zobowiązanych do ich prowadzenia - mogą być tworzone w oparciu o Scentralizowany System Dostępu do Informacji Publicznej¹⁹ (art. 9 ust. 4a u.d.i.p.) albo inny system teleinformatyczny (art. 9 ust. 2 u.d.i.p.). Możliwość zastosowania „innego systemu teleinformatycznego” stoi w pewnej sprzeczności do deklaracji z art. 8 ust. 1 dotyczącej intencji stworzenia „ujednoczonego systemu stron”. Warto jednak pamiętać, że bez względu na system, w oparciu o który dana strona BIP powstaje, musi ona spełniać wszystkie warunki określone w ustawie oraz odpowiednich rozporządzeniach.

Minister właściwy do spraw informatyzacji został zobowiązany do stworzenia oraz prowadzenia strony głównej BIP²⁰, na której powinien znajdować się aktualny wykaz wszystkich podmiotów, prowadzących swoje strony BIP (tzw. strony podmiotowe) - razem z odnośnikami do tych stron. Obowiązek przekazania informacji oraz adresu strony podmiotowej ciąży jednak na podmiocie, który ją prowadzi (art. 9 ust. 3 u.d.i.p.)²¹.

Ten sam minister:

- mając na względzie sprawność i jednolitość systemu stron BIP,
- uwzględniając konieczność równego traktowania rozwiązań informatycznych,
- biorąc pod uwagę potrzebę stosowania rozwiązań do publikacji informacji publicznych niewymagających ponoszenia dodatkowych kosztów z tytułu opłat licencyjnych

określił w drodze rozporządzenia:

- szczegółowe wymagania dotyczące układu ujednoczonego systemu stron BIP (m.in. standardy struktur stron podmiotowych BIP),
- zakres i tryb przekazywania informacji na temat stron podmiotowych BIP,
- wymagania dotyczące zabezpieczania treści informacji publicznych udostępnianych w BIP.

Ustawodawca w art. 8 ust. 3 u.d.i.p. odniósł się do katalogu informacji zawartego w art. 6 tej ustawy wskazując, które spośród wymienionych informacji podlegają obowiązkowi publikowania w BIP. Oczywiście katalog informacji obligatoryjnych jest o wiele szerszy niż zakres informacji publicznych, które mogą udostępniać biblioteki publiczne. Należy się nim jednak kierować podejmując decyzje dotyczące publikowania informacji. Ze względu na obszerność katalogu danych nie zostanie on w tym miejscu przytoczony (stanowi on załącznik 1).

¹⁹ Minister właściwy do spraw informatyzacji został zobowiązany do prowadzenia i nieodpłatnego udostępniania scentralizowanego Systemu Dostępu do Informacji Publicznej. Zob. art. 9 ust. 4 pkt 3 u.d.i.p.

²⁰ *Biuletyn Informacji Publicznej* [on-line], [dostęp 30.01.2016]. Dostępny w: <http://www.bip.gov.pl/>.

²¹ Taką informację możemy pobrać ze strony <http://www.bip.gov.pl/categories/view/32> w formie pliku .xml (co jest niewygodne do przeglądania w postaci „surowej”). Dużo wygodniejszą formą jest użycie zakładki „Archiwum podmiotów”, gdzie znajduje się także potężna baza danych stron podmiotowych BIP (<http://www.bip.gov.pl/subjects/archives>).

Zgodnie z wolą ustawodawcy katalog z art. 8 ust. 3 u.d.i.p. nie jest katalogiem zamkniętym. Podmioty zobowiązane do udzielania informacji publicznych są zachęcane do udostępniania w BIP również innych informacji publicznych – [...] w szczególności takich, których publikacja leży w interesie publicznym, zaspokaja potrzeby obywateli i ich wspólnot, wspiera rozwój społeczeństwa obywatelskiego lub przyczynia się do polepszenia działalności podmiotu udostępniającego informacje²².

Zaznaczyć jednak należy, że przepis art. 8 ust. 3 u.d.i.p. nie wskazuje stopnia szczegółowości publikowanych informacji, pozostawiając to w gestii podmiotu zobowiązanego. Stopień szczegółowości opublikowanych informacji będzie miał istotny wpływ na sposób rozstrzygania wniosków o dostęp do informacji publicznej – nie zawsze bowiem wskazanie podmiotowi żądającemu informacji publicznej bezpośredniego adresu strony BIP będzie jednoznaczne z załatwieniem wniosku²³. Inaczej rzecz ujmując – im pełniejszy zakres informacji znajdzie się na stronach BIP danego podmiotu, tym mniejszy będzie zakres informacji, do których udzielenia będzie zobowiązany podmiot w odpowiedzi na złożone wnioski.

BIULETYN INFORMACJI PUBLICZNEJ – ZASADY DZIAŁANIA

Podstawowymi aktami prawnymi, regulującymi funkcjonowanie BIP, są *Ustawa o dostępie do informacji publicznej* (przytaczana wcześniej) oraz *Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej*²⁴ (dalej rozporządzenie ws. BIP).

Zgodnie z treścią art. 8 ust. 6 u.d.i.p. biblioteka publiczna udostępniająca informację publiczną w BIP zobowiązana jest do:

- oznaczenia informacji danymi określającymi podmiot udostępniający informację,
- podania w informacji danych określających tożsamość osoby, która wytworzyła informację lub odpowiada za treść informacji,
- dołączenia do informacji danych określających tożsamość osoby, która wprowadziła informację do Biuletynu Informacji Publicznej,
- oznaczenia czasu wytworzenia informacji i czasu jej udostępnienia,
- zabezpieczenia możliwości identyfikacji czasu rzeczywistego udostępnienia informacji.

Zgodnie z treścią rozporządzenia ws. BIP informacje publiczne w tym publikatorze organizuje się w postaci baz danych, a ich udostępnianie odbywa się w oparciu o mechanizmy baz danych. Warto zauważyć, że zgodnie z tym samym rozporządzeniem Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji nałożył na podmioty obowiązek udostępniania informacji w BIP przez całą dobę

22 § 11 ust. 1, pkt 5, lit b) *Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej*. Dz.U. [on-line] 2007, nr 10, poz. 68 [dostęp 30.01.2016]. Dostępny w: <http://isip.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20070100068>.

23 KAMIŃSKA, I., ROZBICKA-OSTROWSKA, M. dz. cyt., s. 163.

24 *Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej*, dz. cyt.

bez przerwy (§ 5) - zastrzeżenia do tego obowiązku przewidziane są jedynie w treści § 21 ust. 2, który mówi, że w przypadku awarii brak dostępności do BIP dla odwiedzających stronę nie powinien być dłuższy niż 24 godziny.

Poza nieprzerwaną dostępnością informacji publicznej minister uwzględnił zapis zapewniający użytkownikom zrozumiałość publikowanych treści. Zgodnie z § 5 rozporządzenia ws. BIP informacje publiczne w urzędowym publikatorze nie mogą zawierać niewyjaśnionych skrótów, z wyjątkiem skrótów powszechnie przyjętych i zrozumiałych.

Strony podmiotowe BIP - zgodnie z rozporządzeniem - muszą spełniać następujące standardy:

- muszą być prowadzone w formie odrębnych stron WWW,
- jeżeli biblioteka prowadzi własną stronę WWW, strona podmiotowa BIP powinna być wydzielona przez umieszczenie na stronie głównej WWW linku zawierającego logo BIP, który powinien kierować bezpośrednio do podmiotowej strony BIP²⁵,
- na stronie podmiotowej BIP biblioteki powinien być umieszczony czytelny link do strony głównej BIP oraz do strony głównej „istniejącego internetowego serwisu informacyjnego” biblioteki.

Zabezpieczeniem dla prawidłowego funkcjonowania strony BIP, jak również gwarantem wiarygodności publikowanych treści, jest mechanizm dziennika, w którym odnotowywane są zmiany w treści informacji publicznych udostępnianych w BIP. Dziennik taki (obowiązkowo prowadzony w sposób automatyczny) ma za zadanie rejestrować także wszystkie próby dokonywania zmian w opublikowanych informacjach, które były dokonywane przez osoby nieuprawnione (§ 16 rozporządzenia ws. BIP).

Każdy administrator strony BIP jest zobowiązany do dokonywania kontroli dziennika na podlegających mu stronach w każdy dzień powszedni.

Dodatkowym sposobem zabezpieczeń strony BIP, do których stosowania zobowiązał Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji, jest obowiązkowy moduł bezpieczeństwa - programowe lub programowo-sprzętowe rozwiązanie techniczne, uniemożliwiające zniszczenie lub modyfikację informacji publicznych w BIP przez osoby nieuprawnione. Kwestię rodzaju zabezpieczeń pozostawiono w gestii podmiotu, który powinien je zastosować do ochrony prowadzonych przez siebie stron.

Ponadto - zgodnie z § 18 cytowanego rozporządzenia - informacje zgromadzone w bazie danych stron BIP²⁶ kopiuje się na odrębne nośniki informacji, nie później niż dobę po zaistnieniu zmiany treści tych informacji. Jeżeli zmiany treści zachodzą częściej niż raz na dobę, informacje kopiuje się raz na dobę.

²⁵ Warto zaznaczyć, że strona WWW biblioteki może być jednocześnie stroną podmiotową BIP, o ile spełnia wszystkie wymogi u.d.i.p. oraz rozporządzenia ws. BIP.

²⁶ W ramach przypomnienia: informacje publiczne w BIP organizuje się w postaci baz danych, a ich udostępnianie odbywa się w oparciu o mechanizmy baz danych.

Przechodząc od kwestii *stricte* technicznych należy wskazać na to, co jest istotą stron BIP. Zgodnie z rozporządzeniem ws. BIP (§ 11) strona podmiotowa BIP biblioteki powinna zawierać:

- logo (znak graficzny) BIP, umieszczone w górnej części strony,
- adres redakcji strony podmiotowej BIP,
- imię, nazwisko, numer telefonu, numer telefaksu i adres poczty elektronicznej co najmniej jednej z osób redagujących stronę podmiotową,
- instrukcję korzystania ze strony podmiotowej BIP,
- menu przedmiotowe, umożliwiające odnalezienie:
 - informacji publicznych, o których mowa w art. 8 ust. 3 zdanie pierwsze u.d.i.p. (czyli informacji, do udostępnienia których dany podmiot jest zobowiązany),
 - innych informacji publicznych, o których mowa w art. 8 ust. 3 zdanie drugie u.d.i.p. (czyli pozostałych informacji publicznych poza tymi, do których udostępnienia dany podmiot jest zobowiązany), a w szczególności takich, których publikacja leży w interesie publicznym, zaspokajają potrzeby obywateli i ich wspólnot, wspiera rozwój społeczeństwa obywatelskiego lub przyczynia się do polepszenia działalności podmiotu udostępniającego informację,
 - informacji publicznych, przeznaczonych do publikacji w BIP na podstawie przepisów odrębnych,
- moduł wyszukiwający (tzw. wyszukiwarka).

Do opisu powyższego wykazu w rozporządzeniu użyto sformułowania „w szczególności” co oznacza, że jest to jedynie minimalny (obowiązkowy) zakres danych i funkcjonalności strony. W przypadku zdecydowanej większości uregulowań dotyczących BIP prawodawca wyznaczył jedynie minimalne wymagania, dając poszczególnym podmiotom swobodę działania w zakresie rozwijania funkcjonalności oraz treści ich biuletynów.

Jeżeli chodzi o formę informacji publikowanych na podmiotowych stronach BIP bibliotek, rozporządzenie w § 5 ust. 2 stawia przed nimi dwa wymagania:

- są udostępniane w jakości niepozostawiającej wątpliwości co do ich zawartości,
- nie są zabezpieczone przed drukowaniem i kopiowaniem.

Pomimo tego, że w czasie dyskusji nad formą, rolą oraz kosztami tworzenia systemu udostępniania informacji publicznej pojawiały się głosy sugerujące możliwość umieszczenia na takich stronach reklam logotypów podmiotów gospodarczych²⁷, obecne rozwiązania prawne (§ 11 ust. 2 rozporządzenia ws. BIP) wykluczają możliwość umieszczania na tych stronach reklam (bez względu na ich cel oraz formę).

²⁷ Komisja Nadzwyczajna do rozpatrzenia projektów ustaw dotyczących prawa obywateli do uzyskiwania informacji o działalności organów władzy publicznej oraz osób pełniących funkcje publiczne, a także dotyczących jawności procedur decyzyjnych i grup interesów /nr 3/. *Biuletyn Komisji Sejmowych* [on-line] nr 3614/III z 19 grudnia 2000 r. [dostęp 18.11.2015]. Dostępny w: <http://orka.sejm.gov.pl/Biuletyn.nsf/595efc1afb8582c1256b6e0044a58a/bc0551f090b08a04c1256b73003d21d8?OpenDocument>.

TRYB WNIOSKOWY (INFORMACJA NIEUDOSTĘPNIONA W BIP)

Poza udostępnianiem informacji w BIP, biblioteka publiczna zobowiązana jest także do udostępnienia w tym samym miejscu (na stronie podmiotowej BIP) informacji dotyczących sposobu uzyskania informacji publicznych nieudostępnionych w BIP (art. 8 ust. 4 u.d.i.p.). Tryb wnioskowy udzielania informacji publicznej zgodnie z art. 10 u.d.i.p. przewidziany jest zatem dla informacji, które nie zostały opublikowane w BIP.

Warto przy tym pamiętać, że prawo przewiduje złożenie wniosku o dostęp do informacji publicznej w każdej formie. Ustawodawca określił także inne sytuacje: informacja publiczna, która może być niezwłocznie udostępniona, jest udostępniana w formie ustnej lub pisemnej bez pisemnego wniosku (art. 10 ust. 2 u.d.i.p.). Jednym z celów takiej regulacji – jak zauważa w swoim opracowaniu Tomasz R. Aleksandrowicz – jest [...] *zminimalizowanie procedur biurokratycznych, które [...] niejednokrotnie stanowią dla obywatela barierę – w najbardziej korzystnej sytuacji – czasową, utrudniającą dostęp do informacji publicznej*²⁸.

Po opublikowaniu danej informacji na stronie BIP podmiot – co do zasady – nie jest zobowiązany do jej udostępniania w drodze wnioskowej, nie jest to jednak zabronione.

Informacja udostępniona na wniosek powinna być także oznaczona określonymi danymi, które – tak jak w przypadku informacji udostępnionej na stronie BIP – stanowią swego rodzaju gwarancję ich wartości, jak również działają na rzecz transparentności działań administracji publicznej. Zgodnie z art. 12 ust. 1 u.d.i.p. informacja udostępniona na wniosek powinna być oznaczona danymi określającymi:

- podmiot udostępniający informację,
- tożsamość osoby, która wytworzyła informację lub odpowiada za jej treść,
- tożsamość osoby, która udostępniła informację,
- datę udostępnienia informacji.

Ponadto biblioteka udostępniająca informację publiczną jest zobowiązana zapewnić możliwość:

- kopiowania informacji publicznej albo jej wydruk

lub

- przesłania informacji publicznej albo przeniesienia jej na odpowiedni, powszechnie stosowany nośnik informacji.

Podmioty prowadzące strony podmiotowe BIP, w tym biblioteki podając informację o możliwości dostępu do informacji publicznych niezamieszczonych na ich stronie, publikują jednocześnie wzór formularza, jaki należy złożyć, aby daną informację uzyskać. Z jednej strony takie działanie można

²⁸ ALEKSANDROWICZ, T.R. dz. cyt., s. 238.

uznać za pomocne – nie każdy mieszkaniec będzie w stanie sformułować (w swoim mniemaniu) poprawny wniosek, co może w ogóle zniechęcić go do wysłania wniosku o dostęp do informacji, którą uważa za publiczną. Z drugiej zaś strony wiele z opublikowanych formularzy wymaga zamieszczenia większej ilości danych, niż wymagałyby tego przepisy u.d.i.p.

Cytowany już wcześniej autor *Komentarza do ustawy o dostępie do informacji publicznej* publikuje w swoim opracowaniu wzór wniosku o udostępnienie informacji publicznej, jaki na swojej stronie miało zamieścić Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji (a więc jednostka odpowiadająca za regulowanie kwestii związanych z dostępnością informacji publicznych w Polsce). Wzór ten w mojej opinii, jak również w opinii autorów komentujących uregulowania u.d.i.p., wykracza poza normy ustawowe. Według T.R. Aleksandrowicza: *Przepisy ustawy o dostępie do informacji publicznej nie nakazują zachowania szczególnej formy wniosku. W ustawie nie ma bezpośredniego nakazu, aby osoba zwracająca się z wnioskiem o udostępnienie informacji publicznej musiała podawać swoje dane osobowe; może przecież taką informację uzyskać ustnie (np. telefonicznie) czy też poprosić o jej przygotowanie i odebrać ją osobiście w urzędzie (np. w formie pisemnej), nadesłanie informacji na poste restante czy do skrytki pocztowej lub też uczynić to drogą elektroniczną, podając adres swojej poczty e-mail (np. alfa5@wp.pl). Innymi słowy, osoba zwracająca się o udostępnienie informacji publicznej nie musi ujawniać swoich danych osobowych, podmiotom zobligowanym zaś ustawa nie nadała uprawnień do żądania tych danych²⁹.*

Autor dodaje, że zbieranie danych kontaktowych do osoby ubiegającej się o dostęp do informacji publicznej ma jedynie charakter techniczny (możliwość skomunikowania się z wnioskodawcą oraz przekazanie mu wnioskowanych danych czy też decyzji o odmowie udostępnienia informacji publicznej) – a i w tym wypadku najczęściej wystarczy jedynie adres korespondencyjny³⁰.

Podobne stanowisko w tej sprawie zajęły I. Kamińska i M. Rozbicka-Ostrowska: *Wprawdzie podmioty zobowiązane do udostępnienia informacji publicznej mogą na użytek trybu udzielania tej informacji opracować we własnym zakresie wzór wniosku ułatwiający wnioskodawcom sprecyzowanie żądania w tym zakresie, ale w żadnym wypadku nie mogą uzależnić skuteczności złożenia takiego wniosku od wniesienia go na właściwym (opracowanym przez siebie) druku³¹.*

29 ALEKSANDROWICZ, T.R. dz. cyt., s. 240.

30 Tamże.

31 KAMIŃSKA, I., ROZBICKA-OSTROWSKA, M. dz. cyt., s. 168.

ANALIZA STRON BIP ŁÓDZKICH BIBLIOTEK PUBLICZNYCH

W Łodzi funkcjonuje pięć odrębnie zarządzanych bibliotek:

- Miejska Biblioteka Publiczna Łódź-Bałuty im. Stanisława Czernika,
- Miejska Biblioteka Publiczna Łódź-Górna im. Władysława Stanisława Reymonta,
- Miejska Biblioteka Publiczna Łódź-Polesie,
- Miejska Biblioteka Publiczna Łódź-Śródmieście im. Andrzeja Struga,
- Miejska Biblioteka Publiczna Łódź-Widzew im. Lucjana Rudnickiego.

Każda z tych bibliotek ma własną stronę podmiotową BIP, której zawartość została oceniona w kontekście uregulowań przedstawionych we wcześniejszych częściach raportu.

W zestawieniach tabelarycznych podano każdorazowo nazwę biblioteki oraz kategorię (wraz z podstawą prawną), według której strona podmiotowa BIP została oceniona. Przeprowadzona została także analiza porównawcza (*benchmarking*) stron podmiotowych BIP łódzkich bibliotek – punktem odniesienia stały się Biuletyny Informacji Publicznej Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Josepha Conrada Korzeniowskiego w Gdańsku oraz Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu – obie jednostki reprezentują wzorcowe rozwiązania w zakresie organizacji bibliotek w Polsce (miejsca wizyt studyjnych autorów raportu w ramach projektu *Biblioskan*). Badanie przeprowadzono w październiku 2015 roku, zatem kiedy w tekście pojawiają się informacje o konkretnych cechach badanych serwisów BIP, to dotyczą one stanu na dzień 31.10.2015 r.

Poza opisami poszczególnych kategorii przedstawione zostały również rekomendacje dotyczące zmian w celu podniesienia jawności działań, ułatwienia dostępu do informacji publicznej, jak również dostosowania stron podmiotowych BIP do wymogów określonych w prawie. Biblioteki oceniono według dziewięciu kategorii odnoszących się do transparentności informacji publicznej.

1. Czy strona podmiotowa BIP biblioteki jest w zestawieniu na głównej stronie BIP (www.bip.gov.pl)?

Zgodnie z art. 9 ust. 1 i ust. 3 u.d.i.p. każda jednostka prowadząca stronę podmiotową BIP ma obowiązek zgłoszenia jej do wykazu wszystkich podmiotów, prowadzących strony BIP. Z wykazu na stronie głównej BIP wynika, że obowiązku dopełniła tylko jedna łódzka biblioteka (Miejska Biblioteka Publiczna Łódź-Śródmieście).

Tab. 1. Czy strona podmiotowa BIP biblioteki jest w zestawieniu na głównej stronie BIP (www.bip.gov.pl; art. 9 ust. 1 i ust. 3 u.d.i.p.)?

BIP jednostki	T/N	Adres strony
MBP Łódź-Bałuty	N	
MBP Łódź-Górna	N	
MBP Łódź-Polesie	N	
MBP Łódź-Śródmieście	T	http://www.bip.gov.pl/subjects/17614,Miejska+Biblioteka+Publiczna+%C5%81%C3%B3d%C5%BA-%C5%9Ar%C3%B3dmie%C5%9Bcie+im.+Andrzeja+Struga.html
MBP Łódź-Widzew	N	

Źródło: Opracowanie własne.

Aby tego dokonać należy założyć konto na stronie www.bip.gov.pl. Zarejestrowany i zalogowany użytkownik może zarejestrować podmiot, który jest zobowiązany do prowadzenia własnej strony BIP³².

Adresy stron podmiotowych BIP bibliotek w Gdańsku i Wrocławiu znajdują się we wskazanym wykazie.

Tab. 2. Czy strona podmiotowa BIP biblioteki jest w zestawieniu na głównej stronie BIP (www.bip.gov.pl; art. 9 ust. 1 i ust. 3 u.d.i.p.)?

BIP jednostki	T/N	Adres strony
WiMBP w Gdańsku	T	http://www.bip.gov.pl/subjects/33751,Wojew%C3%B3dzka+i+Miejska+Biblioteka+Publiczna+im.+Josepha+Conrada+Korzeniowskiego+w+Gda%C5%84sku.html
MBP we Wrocławiu	T	http://www.bip.gov.pl/subjects/17347,Miejska+Biblioteka+Publiczna+we+Wroc%C5%82awiu.html

Źródło: Opracowanie własne.

2. Powiązania między stronami (WWW/strona BIP) oraz lokalizacja strony podmiotowej BIP

Zgodnie z wymogami rozporządzenia ws. BIP (§ 9 i § 10) strona podmiotowa BIP powinna być prowadzona w formie odrębnej strony WWW. Biblioteka prowadząca własną stronę WWW powinna zamieścić na głównej stronie informacyjnej bezpośredni odnośnik, zawierający logo, do swojej strony podmiotowej BIP. Z kolei na swojej stronie podmiotowej BIP biblioteka powinna zamieścić czytelny link do strony głównej BIP oraz do swojej głównej strony informacyjnej WWW. Z tymi obowiązkami łódzkie biblioteki nie radzą sobie najlepiej.

³² Szczegółowe informacje dotyczące rejestracji strony podmiotowej BIP można znaleźć w: *Podręcznik redaktora strony podmiotowej BIP* [on-line], [dostęp 18.11.2015]. Dostępny w: https://www.bip.gov.pl/files/download/51/Podr%C4%99cznikRedaktoraSPBIP_15020213%5B3%5D.pdf.

Tab. 3. Powiązania między stronami (WWW/strona BIP) oraz lokalizacja strony podmiotowej BIP (§ 9 i § 10 rozporządzenia ws. BIP).

BIP jednostki	Strona podmiotowa BIP jest prowadzona w formie odrębnej strony WWW (T/N)	Strona podmiotowa BIP jest wydzielona przez umieszczenie na stronie głównej WWW linku zawierającego logo BIP. Link ten umożliwia bezpośredni dostęp do podmiotowej strony BIP (T/N)	Na stronie podmiotowej BIP jest umieszczony czytelny link do strony głównej BIP oraz do strony głównej istniejącego internetowego serwisu informacyjnego biblioteki (T/N)
MBP Łódź-Bałuty	T	T	T/N*
MBP Łódź-Górna	N	N	T
MBP Łódź-Polesie	T	T	T/N
MBP Łódź-Śródmieście	T	T	T/N
MBP Łódź-Widzew	N	T	T/N

Źródło: Opracowanie własne.

* W przypadku częściowego spełniania danego wymogu zastosowano oznaczenie T/N (tak/nie). Szczegółowe omówienie danej kwestii znajduje się bezpośrednio pod tabelą przy opisie biblioteki, której kwestia dotyczy.

Ważne jest, aby zaznaczyć przy tym kryterium, że strona informacyjna danej biblioteki może pełnić także funkcję strony podmiotowej BIP, o ile spełnia wszystkie wymogi ustawy i rozporządzenia.

MBP ŁÓDŹ-BAŁUTY:

- biblioteka ma wydzieloną (odrębną od strony informacyjnej) stronę podmiotową BIP;
- na stronie głównej WWW³³ (informacyjnej) znajduje się po lewej stronie link z logotypem BIP, który prowadzi bezpośrednio do strony podmiotowej BIP tej biblioteki³⁴; ze względu na wagę dostępu do informacji publicznej można rozważyć przeniesienie linku do strony BIP wyżej (np. bezpośrednio pod „Menu witryny”), jednak obecne rozwiązanie – ze względu na osobne, wyraźne pole z logotypem – można uznać jako dobre; na stronie podmiotowej BIP tej biblioteki zabrakło wymaganego linku do jej strony informacyjnej;
- na stronie podmiotowej BIP znajduje się link do strony głównej BIP, jednak ze względu na brak wyróżnienia oraz niezastosowanie logotypu można mieć zastrzeżenia do czytelności.

MBP ŁÓDŹ-GÓRNA:

- biblioteka nie ma wydzielonej (odrębnej od strony informacyjnej³⁵) strony podmiotowej BIP; strona BIP jest podstroną strony informacyjnej³⁶; link do strony podmiotowej BIP znajduje się wśród linków do innych podstron biblioteki; ze względu na połączenie dwóch stron (strony

33 Strona informacyjna MBP Łódź-Bałuty znajduje się pod adresem <http://www.mbpb.lodz.pl/>.

34 Strona podmiotowa BIP MBP Łódź-Bałuty znajduje się pod adresem <http://www.b.mbpb.lodz.pl/>.

35 Strona informacyjna MBP Łódź-Górna znajduje się pod adresem: <http://mbpg.lodz.pl/>.

36 Strona podmiotowa BIP MBP Łódź-Górna (jako podstrona strony informacyjnej) znajduje się pod adresem: http://mbpg.lodz.pl/?page_id=758.

informacyjnej i strony podmiotowej BIP) nie ma obowiązku stosowania wymagań z § 9 ust. 2 rozporządzenia ws. BIP, jednak – w ramach dobrej praktyki – można zalecić np. wyodrębnienie linku do strony BIP i dodanie do niego logotypu BIP (tak, jak stosuje się w przypadku wyodrębnionych stron podmiotowych BIP);

- na podstronie pełniącej funkcję BIP dla biblioteki Łódź-Górna znajduje się wyraźny link do strony głównej BIP wraz z logotypem BIP – jednak zamiast przekierowania na stronę główną BIP (www.bip.gov.pl) pozostajemy na podstronie biblioteki (użytkownik może mieć wrażenie, że strona główna BIP to część strony biblioteki); w ramach dobrej praktyki sugeruje się „pełne” przekierowanie użytkownika na stronę główną BIP.

MBP ŁÓDŹ-POLESIE:

- biblioteka ma wydzieloną (odrębną od strony informacyjnej³⁷) stronę podmiotową BIP³⁸; na stronie głównej WWW (informacyjnej) znajduje się po lewej stronie link z logotypem BIP, który prowadzi bezpośrednio do strony podmiotowej BIP tej biblioteki;
- na stronie podmiotowej BIP (lewy dolny róg strony) znajduje się link z logotypem do strony głównej BIP; na stronie podmiotowej BIP zabrakło jednak linku do strony informacyjnej biblioteki (co oczywiście należy uzupełnić).

MBP ŁÓDŹ-ŚRÓDMIĘSCIE:

- biblioteka ma wydzieloną (odrębną od strony informacyjnej³⁹) stronę podmiotową BIP⁴⁰ – jako jedyną zgłoszoną do głównego rejestru stron BIP spośród łódzkich miejskich bibliotek publicznych; na stronie informacyjnej biblioteki w prawym górnym rogu znajduje się wyraźny, bezpośredni odnośnik do strony podmiotowej BIP w formie odpowiedniego logotypu;
- na stronie podmiotowej BIP w lewym dolnym rogu umieszczony jest wyraźny odnośnik do strony głównej BIP – zabrakło jednak (podobnie jak w sytuacji MBP Łódź-Polesie) odnośnika do strony informacyjnej biblioteki.

MBP ŁÓDŹ-WIDZEW:

- biblioteka nie ma wydzielonej (odrębnej od strony informacyjnej⁴¹) strony podmiotowej BIP; strona BIP jest podstroną strony informacyjnej⁴²; link do strony podmiotowej BIP w formie logotypu jest wyraźny, znajduje się w lewym dolnym rogu strony – bezpośrednio pod menu przedmiotowym; do strony podmiotowej BIP można dostać się również z poziomu w/w menu (ostatnia zakładka);
- na stronie podmiotowej BIP znajduje się link do strony głównej BIP w formie logotypu – jednak jest to jeden z trzech logotypów BIP umieszczonych w pobliżu; sugerowane jest zmniejszenie liczby logotypów BIP oraz dodanie opisu, wyraźnie wskazującego na lokalizację, do której się odnoszą (w ramach realizacji zasady czytelności linku).

37 Strona informacyjna MBP Łódź-Polesie znajduje się pod adresem: <http://www.mbplp.lodz.pl/>.

38 Strona podmiotowa BIP MBP Łódź-Polesie znajduje się pod adresem: <http://bip.mbplp.lodz.pl/bip/>.

39 Strona informacyjna MBP Łódź-Śródmieście znajduje się pod adresem: <http://www.mbps.lodz.pl/>.

40 Strona podmiotowa BIP MBP Łódź-Śródmieście znajduje się pod adresem: <http://bip.mbps.lodz.pl/>.

41 Strona informacyjna MBP Łódź-Widzew znajduje się pod adresem: <http://www.mbpwidzew.pl/>.

42 Strona podmiotowa BIP MBP Łódź-Widzew (jako podstrona strony informacyjnej) znajduje się pod adresem: <http://mbpwidzew.pl/index.php?site=,25622,0,0&lang=pl>.

WIMBP W GDAŃSKU I MBP WE WROCŁAWIU

Analizując wyżej wskazane kryteria należy uznać, że lepiej prezentują się strony podmiotowe BIP dwóch *benchmarkingowych* bibliotek z Gdańska⁴³ oraz Wrocławia⁴⁴.

Tab. 4. Powiązania między stronami WWW/strona BIP) oraz lokalizacja strony podmiotowej BIP (§ 9 i § 10 rozporządzenia ws. BIP).

BIP jednostki	Strona podmiotowa BIP jest prowadzona w formie odrębnej strony WWW (T/N)	Strona podmiotowa BIP jest wydzielona przez umieszczenie na stronie głównej WWW linku zawierającego logo BIP. Link ten umożliwia bezpośredni dostęp do podmiotowej strony BIP (T/N)	Na stronie podmiotowej BIP jest umieszczony czytelny link do strony głównej BIP oraz do strony głównej istniejącego internetowego serwisu informacyjnego biblioteki (T/N)
WiMBP w Gdańsku	T	T	T
MBP we Wrocławiu	T	T	T

Źródło: Opracowanie własne.

Strony podmiotowe BIP obu bibliotek są prowadzone w formie odrębnych stron WWW (co nie jest wymagane, jednak może ułatwić spełnienie wszystkich wymagań stawianych przed stronami BIP, dotyczących bezpieczeństwa danych czy transparentności publikowanych informacji). Na stronach podmiotowych BIP obu bibliotek są umieszczone czytelne linki do strony głównej BIP oraz do stron informacyjnych bibliotek.

Jako rozwiązanie niebędące dobrą praktyką w zakresie udostępniania informacji publicznej (co ciekawe - w przypadku obu tych bibliotek) można wskazać niemal całkowitą marginalizację linku do strony podmiotowej BIP na stronach informacyjnych. W obu przypadkach odnośniki do stron podmiotowych BIP zostały ograniczone do niewielkich elementów w stopce strony.

W ramach dobrej praktyki sugeruje się lepsze wyeksponowanie bezpośrednich odnośników do stron podmiotowych BIP jako podstawowego źródła informacji publicznej.

3. Lista podstawowych funkcjonalności strony podmiotowej BIP

Polski prawodawca w § 11 rozporządzenia ws. BIP wskazał elementy obowiązkowe, które powinny znaleźć się na stronie podmiotowej BIP. Z listy tej - ze względu na uszczegółowienie, które zawarto w rozporządzeniu - do osobnego punktu oceny przeniesiono kwestię menu przedmiotowego.

Elementy te stanowią kolejne kryterium, według którego została poddana analizie zawartość stron BIP łódzkich bibliotek. Spełnienie tych wymagań wypadło w ich przypadku wyjątkowo niekorzystnie, szczególnie w kontekście analizy porównawczej z bibliotekami *benchmarkingowymi*.

⁴³ Strona podmiotowa BIP WiMBP w Gdańsku znajduje się pod adresem: <http://bip.wbpg.org.pl/>.

⁴⁴ Strona podmiotowa BIP MBP we Wrocławiu znajduje się pod adresem: <http://biblioteka.ibip.wroc.pl/public/>.

Tab. 5. Zawartość strony podmiotowej BIP (§ 11 ust. 1 rozporządzenia ws. BIP).

BIP jednostki	Logo (znak graficzny) BIP, umieszczone w górnej części strony (T/N)	Adres redakcji strony podmiotowej BIP (T/N)	Imię, nazwisko, numer telefonu, numer telefaksu i adres poczty elektronicznej co najmniej jednej z osób redagujących stronę podmiotową (T/N)	Instrukcja korzystania ze strony podmiotowej BIP (T/N)	Moduł wyszukiujący (T/N)
MBP Łódź-Bałuty	T	N	N	T	T
MBP Łódź-Górna	T	N	N	N	T
MBP Łódź-Polesie	T	T	T	T	T
MBP Łódź-Śródmieście	T	T	T	T	N
MBP Łódź-Widzew	N	N	N	N	T/N

Źródło: Opracowanie własne.

MBP ŁÓDŹ-BAŁUTY:

- logo (znak graficzny) BIP został umieszczony w górnej części strony podmiotowej BIP tej biblioteki;
- na stronie podmiotowej BIP nie ma - wbrew wymaganiom - adresu redakcji strony; można przyjąć, że danymi kontaktowymi są informacje zamieszczone w zakładce „Dane podstawowe”, jednak powinno zostać to wyszczególnione; na stronie w stopce znajdziemy jedynie imiona i nazwiska osób odpowiedzialnych za redakcję i administrację, bez żadnych danych kontaktowych;
- na stronie podmiotowej BIP nie znajdziemy także takich danych jak numer telefonu, numer telefaksu i adres poczty elektronicznej co najmniej jednej z osób redagujących stronę (jest jedynie imię i nazwisko jednej osoby z redakcji);
- strona podmiotowa BIP biblioteki z Bałut zawiera zarówno instrukcję korzystania z niej, jak i moduł wyszukiujący.

MBP ŁÓDŹ-GÓRNA:

- logo (znak graficzny) BIP zostało umieszczone zgodnie z wymaganiami w górnej części strony podmiotowej BIP tej biblioteki;
- na stronie podmiotowej BIP nie ma adresu redakcji strony (wśród danych zamieszczonych w dziale „Kontakt” na stronie biblioteki - nie na podstronie BIP, nie ma wyznaczonej jednostki ds. BIP); w bocznej ramce po prawej stronie znajduje się jedynie imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za publikację (ale bez danych kontaktowych);
- na stronie podmiotowej BIP nie znajdziemy także takich danych jak numer telefonu, numer telefaksu i adres poczty elektronicznej co najmniej jednej z osób redagujących stronę (jest jedynie - jak zostało wspomniane powyżej - imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za publikację);
- na stronie podmiotowej BIP brakuje instrukcji korzystania z BIP; po prawej stronie w ramce znajduje się co prawda link „Instrukcja BIP”, jednak nie kieruje on do odpowiedniego dokumentu lub strony;
- strona podmiotowa BIP biblioteki zawiera moduł wyszukiujący.

Strona podmiotowa MBP Łódź-Górna pod kątem spełniania wymogów z § 11 rozporządzenia ws. BIP prezentuje się niemal analogicznie do strony MBP Łódź-Bałuty.

MBP ŁÓDŹ-POLESIE ORAZ MBP ŁÓDŹ-ŚRÓDMIEŚCIE:

- na obu stronach podmiotowych BIP znajdziemy logo BIP w górnej części strony;
- adresy redakcji stron, jak również imiona, nazwiska oraz dane kontaktowe do co najmniej jednej osoby redagującej stronę znajdziemy odpowiednio w dziale „Redakcja” (biblioteka na Polesiu) oraz „Redakcja BIP” (biblioteka w Śródmieściu); na Polesiu warto byłoby dodać do opublikowanych danych co najmniej jeden adres poczty elektronicznej;
- obie strony podmiotowe BIP zawierają instrukcję korzystania;
- strona BIP biblioteki na Śródmieściu - w przeciwieństwie do biblioteki z Polesia - nie ma dostępnego dla użytkowników modułu wyszukiującego.

Strony podmiotowe BIP bibliotek z Polesia oraz ze Śródmieścia wypadły korzystnie podczas analizy według przyjętego w tym punkcie kryterium.

MBP ŁÓDŹ-WIDZEW:

- strona podmiotowa BIP biblioteki z Widzewa jest częścią strony informacyjnej tejże biblioteki, jednak znak graficzny BIP powinien zostać umieszczony zgodnie z rozporządzeniem w górnej części strony (aktualnie znajduje się w lewym dolnym rogu strony);
- na stronie brakuje wyszczególnionych kontaktów - adresu redakcji strony podmiotowej BIP oraz imienia, nazwiska, numeru telefonu czy adresu poczty elektronicznej co najmniej jednej z osób redagujących stronę podmiotową; co prawda na stronie podane jest imię i nazwisko osoby wytwarzającej i wprowadzającej informacje do BIP (dyrektor - starszy kustosz), dane kontaktowe do tej osoby można znaleźć w dziale „Kontakt”, nie jest to jednak osoba bezpośrednio wskazana jako odpowiedzialna za redakcję BIP;
- na stronie podmiotowej BIP MBP Łódź-Widzew nie znajdziemy także instrukcji korzystania z BIP, zaś sam moduł wyszukiujący został wbudowany w cały mechanizm strony internetowej (znajduje frazy na stronie podmiotowej BIP).

WIMBP W GDAŃSKU I MBP WE WROCŁAWIU

W zestawieniu ze stronami podmiotowymi BIP łódzkich bibliotek, analogiczne strony Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdańsku oraz Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu mogą stanowić wzorzec.

Tab. 6. Zawartość strony podmiotowej BIP (§ 11 ust. 1 rozporządzenia ws. BIP).

BIP jednostki	Logo (znak graficzny) BIP, umieszczone w górnej części strony (T/N)	Adres redakcji strony podmiotowej BIP (T/N)	Imię, nazwisko, numer telefonu, numer telefaksu i adres poczty elektronicznej co najmniej jednej z osób redagujących stronę podmiotową (T/N)	Instrukcję korzystania ze strony podmiotowej BIP (T/N)	Moduł wyszukiujący (T/N)
WiMBP w Gdańsku	T	T	T/N	T	T
MBP we Wrocławiu	T	T	T	T	T

Źródło: Opracowanie własne.

Obie strony mają logo BIP umieszczone w górnej części strony. W obu przypadkach również bez problemu znajdziemy dane teleadresowe redakcji BIP (w przypadku gdańskiej biblioteki brakuje jedynie imion i nazwisk osób odpowiedzialnych – znajdziemy jednak w stopce redakcyjnej pełne dane teleadresowe do sekretariatu, który jest odpowiedzialny za to zadanie).

Na obu stronach podmiotowych BIP opublikowano instrukcję korzystania oraz moduł wyszukiujący.

4. Funkcje użytkowe menu przedmiotowego

Jednym z punktów ujętych w liście podstawowych funkcjonalności strony podmiotowej BIP (§ 11 rozporządzenia ws. BIP) jest sprawa funkcjonalności menu przedmiotowego. Menu – zgodnie z rozporządzeniem – powinno umożliwiać odnalezienie trzech typów informacji publicznych:

- tych, do których udostępnienia podmiot został zobowiązany na podstawie u.d.i.p.⁴⁵, pozostałych informacji publicznych poza tymi, do których udostępnienia podmiot został zobowiązany na podstawie przepisów u.d.i.p. – a w szczególności takich, których publikacja leży w interesie publicznym, zaspokajają potrzeby obywateli i ich wspólnot, wspiera rozwój społeczeństwa,
- tych informacji, do których upublicznienia zobowiązują dany podmiot inne przepisy prawa niż u.d.i.p.

⁴⁵ Katalog informacji publikowanych obligatoryjnie na stronie podmiotowej BIP (o ile informacjami tymi dysponuje dana jednostka) znajduje się w załączniku 1 do niniejszego raportu.

Tab. 7. Zawartość informacyjna strony podmiotowej BIP (§ 11 ust. 1 rozporządzenia ws. BIP).

BIP jednostki	Informacje publiczne, o których mowa w art. 8 ust. 3 zdanie pierwsze u.d.i.p. (czyli informacje, do udostępnienia których dany podmiot jest zobowiązany) (T/N)	Inne informacje publiczne, o których mowa w art. 8 ust. 3 zdanie drugie u.d.i.p. (czyli pozostałe informacje publiczne poza tymi, do których udostępnienia dany podmiot jest zobowiązany), a w szczególności takie, których publikacja leży w interesie publicznym, zaspokajają potrzeby obywateli i ich wspólnot, wspiera rozwój społeczeństwa obywatelskiego lub przyczynia się do polepszenia działalności podmiotu udostępniającego informację (T/N)	Informacje publiczne, przeznaczone do publikacji w BIP na podstawie przepisów odrębnych (T/N)
MBP Łódź-Bałuty	T	T	T
MBP Łódź-Górna	T	T	T
MBP Łódź-Polesie	T	T	T
MBP Łódź-Śródmieście	T	T	T
MBP Łódź-Widzew	T	T	T

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 8. Zawartość informacyjna strony podmiotowej BIP (§ 11 ust. 1 rozporządzenia ws. BIP).

BIP jednostki	Informacje publiczne, o których mowa w art. 8 ust. 3 zdanie pierwsze u.d.i.p. (czyli informacje, do udostępnienia których dany podmiot jest zobowiązany) (T/N)	Inne informacje publiczne, o których mowa w art. 8 ust. 3 zdanie drugie u.d.i.p. (czyli pozostałe informacje publiczne poza tymi, do których udostępnienia dany podmiot jest zobowiązany), a w szczególności takie, których publikacja leży w interesie publicznym, zaspokajają potrzeby obywateli i ich wspólnot, wspiera rozwój społeczeństwa obywatelskiego lub przyczynia się do polepszenia działalności podmiotu udostępniającego informację (T/N)	Informacje publiczne, przeznaczone do publikacji w BIP na podstawie przepisów odrębnych (T/N)
WiMBP w Gdańsku	T	T	T
MBP we Wrocławiu	T	T	T

Źródło: Opracowanie własne.

Wszystkie zbadane strony podmiotowe BIP - zarówno łódzkich bibliotek, jak również bibliotek z Gdańska i Wrocławia - mają menu przedmiotowe, dzięki któremu bez problemu można odnaleźć opublikowane dane. Biorąc pod uwagę niejednoznaczne sformułowania użyte w rozporządzeniu (np. inne informacje publiczne), jak również szeroki zakres przedmiotowy możliwych do zastosowania ustaw (np. informacje publiczne przeznaczone do publikacji na podstawie przepisów odrębnych) bezcelowe wydaje się tworzenie katalogu, na podstawie którego można jednoznacznie stwierdzić, czy wszystkie wymagane informacje zostały udostępnione (poza tymi podstawowymi, jak status prawny lub forma prawna biblioteki, przedmiot jej działalności i kompetencje czy informacje o majątku, jakim dysponuje).

Warto przy tym punkcie zaznaczyć jeszcze dwie kwestie, które mogą rzutować na ocenę spełnienia przesłanek z tej części § 11 rozporządzenia ws. BIP:

- ustawodawca - o czym było już wspomniane wcześniej w raporcie - w żadnym miejscu nie określił szczegółowości danych udostępnianych na stronie podmiotowej BIP; w związku z powyższym spełnienie wymagań z § 11 może nastąpić w dowolnym zakresie;
- informacje publiczne, którymi dysponuje dana biblioteka i które nie zostały udostępnione na jej stronie podmiotowej BIP, będą - co do zasady - podlegały udostępnieniu na wniosek, zgodnie z art. 10 u.d.i.p.

5. Obecność reklam na stronie podmiotowej BIP

Żadna z badanych stron podmiotowych BIP nie miała opublikowanych reklam, zatem zakaz wyrażony w § 11 ust. 2 rozporządzenia ws. BIP jest przestrzegany (*strona podmiotowa BIP nie może zawierać reklam*).

Kwestią dyskusyjną w tym zakresie może być jedynie obecność przycisków kierujących do jednego z amerykańskich portali społecznościowych na stronie podmiotowej BIP MBP Łódź-Górna.

Tab. 9. Czy na stronie podmiotowej BIP są reklamy (§ 11 ust. 2 rozporządzenia ws. BIP)?

BIP jednostki	(T)ak / (N)ie
MBP Łódź-Bałuty	N
MBP Łódź-Górna	N (?)
MBP Łódź-Polesie	N
MBP Łódź-Śródmieście	N
MBP Łódź-Widzew	N

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 10. Czy na stronie podmiotowej BIP są reklamy (§ 11 ust. 2 rozporządzenia ws. BIP)?

BIP jednostki	(T)ak / (N)ie
WiMBP w Gdańsku	N
MBP we Wrocławiu	N

Źródło: Opracowanie własne.

6. Niewyjaśnione skróty

Kolejnym trudnym do formalnej oceny wymogiem jest zakaz wynikający z § 6 rozporządzenia ws. BIP - informacje publiczne udostępniane w BIP nie mogą zawierać niewyjaśnionych skrótów, z wyjątkiem skrótów powszechnie przyjętych i zrozumiałych.

Ten aspekt poddać można ocenie jedynie w odniesieniu do konkretnego momentu, jak również w oparciu o gruntowną analizę wszystkich treści opublikowanych na danej stronie podmiotowej BIP. Ocena ta może być także zróżnicowana ze względu na wiedzę oraz dotychczasowe

doświadczenie oceniającego. Wydaje się, że rygor określony w § 6 stanowić może jedynie wskazówkę dla osób odpowiedzialnych za publikację informacji publicznych, aby przygotowując treści, uwzględniały zróżnicowany poziom percepcji odbiorców i często trudny do zrozumienia branżowy, sformalizowany język.

Opierając się na zweryfikowanych treściach można uznać, że wszystkie brane pod uwagę strony podmiotowe BIP bibliotek pozytywnie przeszły ten test.

Tab. 11. Czy informacje na stronie podmiotowej BIP zawierają niewyjaśnione skróty - z wyjątkiem skrótów powszechnie przyjętych i zrozumiałych (§ 6 rozporządzenia ws. BIP)?

BIP jednostki	(T)ak / (N)ie
MBP Łódź-Bałuty	N
MBP Łódź-Górna	N
MBP Łódź-Polesie	N
MBP Łódź-Śródmieście	N
MBP Łódź-Widzew	N

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 12. Czy informacje na stronie podmiotowej BIP zawierają niewyjaśnione skróty - z wyjątkiem skrótów powszechnie przyjętych i zrozumiałych (§ 6 rozporządzenia ws. BIP)?

BIP jednostki	(T)ak / (N)ie
WiMBP w Gdańsku	N
MBP we Wrocławiu	N

Źródło: Opracowanie własne.

7. Oznaczenie informacji publikowanych na stronach podmiotowych BIP

Wymogi związane z koniecznością oznaczania informacji publikowanych na stronie podmiotowej BIP (zgodnie z art. 8 ust. 6 u.d.i.p.) to kwestia, z którą w miarę dobrze radzi sobie większość łódzkich bibliotek.

Zgodnie z brzmieniem w/w artykułu dane publikowane w BIP powinny zostać określone co do:

- podmiotu udostępniającego informację,
- osoby, która wytworzyła informację lub odpowiada za jej treść,
- osoby, która wprowadziła informację na stronę,
- czasu wytworzenia informacji i czasu jej udostępnienia.

Powinna zostać również zabezpieczona możliwość identyfikacji czasu rzeczywistego udostępnienia informacji.

Tab. 13. Oznaczenie informacji na stronie podmiotowej BIP (art. 8 ust. 6 u.d.i.p.).

BIP jednostki	Dane określające podmiot udostępniający informację (T/N)	Dane określające tożsamość osoby, która wytworzyła informację lub odpowiada za treść informacji (T/N)	Dane określające tożsamość osoby, która wprowadziła informację do BIP (T/N)	Czas wytworzenia informacji i czas jej udostępnienia (T/N)	Zabezpieczenie możliwości identyfikacji czasu rzeczywistego udostępnienia informacji (T/N)
MBP Łódź-Bałuty	T	T/N	T/N	N	N
MBP Łódź-Górna	T	N	T	N	T
MBP Łódź-Polesie	T	T	T	T	T
MBP Łódź-Śródmieście	T	T	T	T	T
MBP Łódź-Widzew	T	T	T	T	T

Źródło: Opracowanie własne.

MBP ŁÓDŹ-BAŁUTY:

- na stronie podmiotowej BIP można rozpoznać podmiot, który udostępnił informację (BIP stanowi element strony informacyjnej biblioteki);
- trudno jest określić rzeczywiste dane osoby, która udostępniła informację lub odpowiada za jej treść; na każdej podstronie BIP wyświetla się wkomponowana na stałe stopka z imieniem i nazwiskiem redaktora oraz administratora - użytkownik nie ma jednak pewności, czy te osoby są odpowiedzialne za wszystkie informacje opublikowane na tej stronie BIP; to samo dotyczy danych osoby, która wprowadziła informację do BIP;
- w odniesieniu do czasu wytworzenia informacji i czasu jej udostępnienia - na każdej z podstron BIP znajduje się adnotacja „Zmieniony (09.02.2015.)”; jest mało prawdopodobne, że każda z podstron została zmieniona tego samego dnia i przez kolejne miesiące nie było żadnych aktualizacji; ponadto brak jest informacji o godzinie wprowadzania zmian na danej podstronie i udostępnienia informacji, co mogłyby pomóc w identyfikacji rzeczywistego czasu jej wprowadzenia.

MBP ŁÓDŹ-GÓRNA:

- na stronie podmiotowej BIP można rozpoznać podmiot, który udostępnił informację (BIP stanowi element strony informacyjnej biblioteki),
- brak jest danych osoby, która wytworzyła informację lub odpowiada za jej treść (jest jedynie informacja o osobie, która ją opublikowała - dane osoby, która wprowadziła informację do BIP),
- na stronie podmiotowej BIP brak danych o czasie przygotowania konkretnych informacji, jest za to precyzyjna informacja na temat czasu publikacji (co do godziny).

MBP ŁÓDŹ-POLESIE

Strona podmiotowa BIP MBP Łódź-Polesie w znacznym stopniu spełnia kryteria określone w u.d.i.p. Jedynym mankamentem dotyczy określenia danych podmiotu, który udostępnia informację – nazwa podmiotu pojawia się jedynie na pierwszej stronie – brak takiej informacji w formie stopki czy (jak rozwiązały to inne biblioteki w Łodzi) nagłówka.

Udostępnienie danych osoby, która przygotowała informację lub odpowiada za jej treść, osoby, która wprowadziła informację na stronę oraz czasu wytworzenia informacji i czasu jej rzeczywistego udostępnienia zostało rozwiązane przez metryczkę dodaną do każdej podstrony. W metryczce zabrakło jedynie godziny udostępnienia (w celu zabezpieczenia możliwości identyfikacji rzeczywistego czasu udostępnienia informacji).

MBP ŁÓDŹ-ŚRÓDMIEŚCIE I MBP ŁÓDŹ-WIDZEW

Obie te jednostki realizują wymagania art. 8 ust. 6 u.d.i.p.:

- biblioteka w Śródmieściu w formie ramki na górze każdej z podstron;
- biblioteka na Widzewie w formie stopki oraz nagłówka na każdej ze stron – z tym że nagłówek jest niestety bardzo słabo widoczny (minimalna możliwa zmiana to użycie ciemniejszej czcionki dla zaznaczenia jego obecności na stronie); dobrą praktyką byłoby także zastosowanie szablonu, który zbierałby te informacje w jednym miejscu na każdej podstronie.

WIMBP W GDAŃSKU I MBP WE WROCŁAWIU

Na stronach podmiotowych BIP zaobserwować można, że biblioteki w Gdańsku i we Wrocławiu także w niemal stu procentach realizują dość wymagające założenia ustawy.

Tab. 14. Oznaczenie informacji na stronie podmiotowej BIP (art. 8 ust. 6 u.d.i.p.).

BIP jednostki	Dane określające podmiot udostępniający informację (T/N)	Dane określające tożsamość osoby, która wytworzyła informację lub odpowiada za treść informacji (T/N)	Dane określające tożsamość osoby, która wprowadziła informację do BIP (T/N)	Czas wytworzenia informacji i czas jej udostępnienia (T/N)	Zabezpieczenie możliwości identyfikacji czasu rzeczywistego udostępnienia informacji (T/N)
WiMBP w Gdańsku	T	T	T	N	T
MBP we Wrocławiu	T	T/N	T	N	T

Źródło: Opracowanie własne.

Dane publiczne na stronach podmiotowych BIP obu bibliotek:

- są oznaczone przez dane podmiotu udostępniającego informację;
- zawierają dane określające tożsamość osoby, która wytworzyła informację lub odpowiada za jej treść, choć zdarzają się też drobne niedociągnięcia – jak w przypadku podstrony „Dostęp do informacji publicznej” (biblioteka we Wrocławiu), gdzie brakuje jakichkolwiek informacji na ten temat; na części podstron BIP brakuje również pojedynczych informacji;
- nie zawierają informacji na temat czasu wytworzenia informacji – jest za to precyzyjna informacja na temat czasu publikacji (co do sekundy).

8. Jakość treści oraz brak zabezpieczeń przed kopiowaniem

Prawodawca w § 7 ust. 2 rozporządzenia ws. BIP uwzględnił dwie kwestie, które mają za zadanie umożliwić (ułatwić) ponowne wykorzystanie oraz obróbkę informacji publicznych. Paragraf ten mówi o tym, że treści zgromadzone na stronach BIP są udostępniane w jakości niepozostawiającej wątpliwości co do ich zawartości oraz nie są zabezpieczone przed drukowaniem i kopiowaniem.

Tab. 15. Treści na stronie podmiotowej BIP (§ 7 ust. 2 rozporządzenia ws. BIP).

BIP jednostki	Są udostępniane w jakości niepozostawiającej wątpliwości co do ich zawartości (T/N)	Nie są zabezpieczone przed drukowaniem i kopiowaniem (T/N)
MBP Łódź-Bałuty	T	T
MBP Łódź-Górna	T	T
MBP Łódź-Polesie	T	T
MBP Łódź-Śródmieście	T	T
MBP Łódź-Widzew	T	T

Źródło: Opracowanie własne.

Strony podmiotowe BIP łódzkich bibliotek co do zasady spełniają w/w wymagania. Zdecydowana większość danych publikowana jest w sposób, który umożliwia kopiowanie oraz przeszukiwanie (ctrl + f) strony.

Analogicznie sprawa wygląda w przypadku treści opublikowanych na stronach podmiotowych BIP bibliotek z Gdańska i Wrocławia (w tym drugim przypadku jednak zdarzył się drobny wyjątek – dane statystyczne za rok 2009 w zakładce „Statystyka” zostały opublikowane w formie pliku graficznego, który uniemożliwia kopiowanie danych).

Tab. 16. Treści na stronie podmiotowej BIP (§ 7 ust. 2 rozporządzenia ws. BIP).

BIP jednostki	Są udostępniane w jakości niepozostawiającej wątpliwości co do ich zawartości (T/N)	Nie są zabezpieczone przed drukowaniem i kopiowaniem (T/N)
WiMBP w Gdańsku	T	T
MBP we Wrocławiu	T	T

Źródło: Opracowanie własne.

Intencją wprowadzenia § 7 ust. 2 rozporządzenia ws. BIP było bez wątpienia zapewnienie jak największej dostępności informacji publicznych, publikowanych na stronach BIP. W tym kontekście można podjąć rozważania, na ile publikowanie informacji w formie skanów dokumentów (lub innego rodzaju plików graficznych) będzie stanowiło naruszenie w/w zasad (lub też będzie stało w sprzeczności z ich intencją).

Bez wątpienia dobrą praktyką związaną z publikowaniem danych w BIP jest jak najszersze stosowanie tzw. standardów otwartych danych⁴⁶. Aby móc mówić o otwartych danych, muszą one spełniać określone cechy:

- dane muszą być dostępne jako całość z możliwością pobrania ich z Internetu,
- dane muszą być dostępne w formie dogodnej do kopiowania, edytowania i dalszego przetwarzania,
- dane muszą być udostępnione na warunkach umożliwiających dalsze (swobodne) wykorzystywanie, przetwarzanie, jak również łączenie z innymi danymi,
- dane muszą być opublikowane w formacie „odczywalnym maszynowo” (np. przez edytory tekstu, formularze obliczeniowe itp.),
- każdy musi mieć możliwość skorzystania z danych - ich przetwarzania lub dalszego rozpowszechniania bez konieczności uzyskiwania dodatkowej zgody, dotyczy to zarówno wykorzystania niekomercyjnego, jak i komercyjnego danych.

Ze względu na charakter danych publikowanych w BIP (informacje publiczne, powstające najczęściej w ramach funkcjonowania instytucji publicznych czy też finansowane ze środków publicznych) kwalifikują się one do traktowania ich jako otwartych danych (*open data*). Najczęściej spotykanym ograniczeniem związanym z ich ponownym wykorzystaniem - które warto stopniowo przełamywać - jest zatem forma, w jakiej są one upubliczniane (np. jako skan dokumentu, zdjęcie, grafika).

9. Dostęp do informacji nieopublikowanych w BIP

Podmioty zobowiązane do udostępniania informacji publicznej - w tym biblioteki - zostały zobowiązane na podstawie art. 8 ust. 4 u.d.i.p. do poinformowania na swojej stronie podmiotowej BIP o sposobie dostępu do informacji publicznych będących w ich dyspozycji i nieudostępnionych w *Biuletynie Informacji Publicznej*. Przepis ten ma ścisły związek z art. 7 ust. 1 u.d.i.p. (sposoby udostępniania informacji publicznej) oraz art. 10 ust. 1 u.d.i.p. *informacja publiczna, która nie została udostępniona w BIP lub centralnym repozytorium, jest udostępniana na wniosek*.

⁴⁶ Więcej na temat otwartych danych można przeczytać na stronie Open Knowledge: <https://okfn.org/opendata/>.

Tab. 17. Oznaczenie na stronie podmiotowej BIP sposobu dostępu do informacji nieopublikowanych w BIP (art. 8 ust. 4 u.d.i.p.).

BIP jednostki	Znajduje się informacja na temat możliwości dostępu do informacji publicznych nieopublikowanych (T/N)	Został zamieszczony wzór wniosku o dostęp do informacji publicznej (T/N)
MBP Łódź-Bałuty	T	T
MBP Łódź-Górna	N	N
MBP Łódź-Polesie	T	N
MBP Łódź-Śródmieście	T	N
MBP Łódź-Widzew	T	T

Źródło: Opracowanie własne.

Spośród wszystkich łódzkich bibliotek jedynie MBP Łódź-Górna nie miała opublikowanej w żadnej formie informacji o możliwości uzyskania informacji publicznej nieopublikowanej w BIP (co najprawdopodobniej było kwestią błędu na stronie, gdyż w menu przedmiotowym znajduje się zakładka „Informacje niedostępne”, jednak jest pusta).

Pozostałe biblioteki rozwiązały tę kwestię na dwa sposoby: albo publikowały informacje z odpowiednimi fragmentami u.d.i.p. (MBP Łódź-Bałuty oraz MBP Łódź-Śródmieście), albo omawiały istniejące przepisy (MBP Łódź-Polesie).

W osobliwy sposób do tematu podeszła MBP Łódź-Widzew, publikując następujący komunikat: Informacje niedostępne w Biuletynie znajdują się na naszej stronie WWW pod adresem: www.mbpwidzew.pl i są przekazywane zgodnie z Ustawą o dostępie do informacji publicznej z dn. 6 września 2001 r. (Dz.U. Nr 112, poz. 1198).

Rozwiązanie zastosowane na stronie podmiotowej BIP biblioteki na Widzewie (po usunięciu niefortunnego zdania dotyczącego strony WWW, które wprowadza w błąd w zakresie możliwości uzyskania informacji publicznej) może stanowić pewne minimum, realizujące art. 8 ust. 4 u.d.i.p.

Sugerowanym rozwiązaniem (najbardziej czytelnym i pomocnym z punktu widzenia użytkownika strony BIP) jest podejście biblioteki na Polesiu, czyli stworzenie krótkiego przewodnika, który objaśni w przystępny sposób osobie zainteresowanej przysługujące jej prawa, powołując się jednocześnie na odpowiednie przepisy.

Osobną, wartą poruszenia kwestią, jest sytuacja umieszczania na stronie podmiotowej BIP formularza wniosku o udostępnienie informacji publicznej. Na taki krok zdecydowały się MBP Łódź-Bałuty oraz MBP Łódź-Widzew. Zamieszczony wniosek jest analogiczny do wzoru, który został zamieszczony przez Tomasza R. Aleksandrowicza w jego komentarzu do przedmiotowej ustawy⁴⁷.

⁴⁷ ALEKSANDROWICZ, T.R. dz. cyt. s. 239.

Kwestia stosowania tego rodzaju formularzy została omówiona szerzej we wcześniejszej części opracowania, dlatego w tym miejscu przytoczone zostaną tylko najważniejsze tezy:

- zastosowany formularz może stanowić pewną pomoc dla osoby ubiegającej się o dostęp do informacji publicznej, jednak zastosowana przez biblioteki na Bałutach i Widzewie forma wykracza poza ustawowe minimum, co może wprowadzać w błąd,
- obie biblioteki mogą co do zasady na użytek trybu udzielania informacji publicznej stosować wzór wniosku, ale w żadnym wypadku nie mogą uzależnić udzielenia informacji publicznej od złożenia zapytania na opracowanym przez siebie formularzu.

WIMBP W GDAŃSKU I MBP WE WROCŁAWIU

Biblioteki w Gdańsku i Wrocławiu na swoich stronach podmiotowych BIP również umieściły obowiązkową informację o dostępie do informacji publicznej nieopublikowanej w BIP. Należy jednak zauważyć, że żadna z tych jednostek nie poradziła sobie najlepiej z tym zadaniem.

Tab. 18. Oznaczenie na stronie podmiotowej BIP sposobu dostępu do informacji nieopublikowanych w BIP (art. 8 ust. 4 u.d.i.p.).

BIP jednostki	Znajduje się informacja na temat możliwości dostępu do informacji publicznych nieopublikowanych (T/N)	Został zamieszczony wzór wniosku o dostęp do informacji publicznej (T/N)
WiMBP w Gdańsku	T	N
MBP we Wrocławiu	T	T

Źródło: Opracowanie własne.

WiMBP w Gdańsku na swojej stronie BIP w zakładce „Informacje nieudostępnione” - podobnie jak MBP Łódź-Widzew - błędnie odwołuje się do swojej strony informacyjnej, odsyłając tam po informacje nieudostępnione na stronie BIP (faktem jednak jest, że część informacji, które powinny znaleźć się na stronie BIP, znajduje się na witrynie informacyjnej gdańskiej biblioteki, czego nie można uznać za dobrą praktykę).

Poza stroną WWW w zakładce tej znajduje się odesłanie do tablic informacyjnych w budynku głównym biblioteki i w siedzibach poszczególnych filii. Nie ma zaś ani słowa o prawach przysługujących na mocy art. 10 u.d.i.p. Dział ten wymaga zdecydowanej poprawy i dostosowania do obowiązujących przepisów prawa.

MBP we Wrocławiu na swojej stronie podmiotowej BIP ma aż dwie lokalizacje, które powiązane są z kwestią udostępniania informacji publicznej (co nie ma uzasadnienia na gruncie u.d.i.p.).

Na podstronie „Dostęp do informacji publicznej” znajduje się wyciąg z przepisów u.d.i.p., który skrótowo omawia obowiązujące w tym zakresie zasady (niestety nie odnosząc się przy tym do poszczególnych artykułów z ustawy, co mogłoby pomóc potencjalnie zainteresowanej osobie).

Z kolei na podstronie BIP „Dostęp do informacji publicznej nieudostępnianej w BIP” zainteresowana osoba znajdzie informację o konieczności złożenia pisemnego wniosku na przygotowanym formularzu (sic!).

Wymagane dokumenty: *Wniosek o udzielenie informacji publicznej. Druk do pobrania*

Opracowany formularz - zbudowany na bazie formularza z komentarza T.R. Aleksandrowicza - został na potrzeby biblioteki we Wrocławiu jeszcze bardziej rozbudowany. Pod linkiem do wniosku umieszczona została informacja o możliwych opłatach za udostępnienie informacji publicznej (powołano się na wyjątek od zasady bezpłatności z art. 7 ust. 2 u.d.i.p.), która może działać zniechęcająco na część osób zainteresowanych skorzystaniem z prawa do informacji.

Należy ujednoclić informacje dotyczące dostępu do informacji publicznej na stronie podmiotowej BIP MBP we Wrocławiu (najlepiej traktując jako wzorzec tekst z zakładki „Dostęp do informacji publicznej”).

ZAKOŃCZENIE

W czasach, w których niemal każdy może założyć własną stronę internetową (lub co najmniej bloga), zaś korzystanie z mediów społecznościowych jest dla wielu ludzi tak samo powszechne jak picie porannej kawy lub herbaty, strony Biuletynu Informacji Publicznej mogą wydawać się anachronizmem - w najlepszym przypadku rodem z poprzedniej dekady. Pomimo tego, że w prawie zapisano wprost konieczność zaprojektowania stron BIP w sposób umożliwiający ich modyfikację, uwzględniając technologiczny rozwój systemu teleinformatycznego, w którym działa BIP⁴⁸, mechanizm ten wyraźnie nie nadąża za szybko rosnącymi wymaganiami użytkowników, dla których ważna jest szeroko rozumiana atrakcyjność stron WWW (m.in. szata graficzna, responsywność, interaktywność, funkcjonalność, użyteczność). Czy należy zatem odłożyć tę formę przekazywania informacji do lamusa, w razie konieczności traktując prowadzenie stron BIP jako jeszcze jeden przykry obowiązek?

Przy stale rosnącej aktywności obywatelskiej Polaków strony podmiotowe BIP mogą być dla nich bardzo ważnym narzędziem współtworzenia informacyjnej przestrzeni publicznej. Taki pogląd wspierają wszystkie wymogi określające prowadzenie podmiotowych stron BIP - poczynając od katalogu spraw, które muszą być publikowane, przez obowiązek oznaczania daty publikacji treści czy osoby odpowiedzialnej za treść, kończąc na konieczności zapewnienia możliwości wyszukiwania na stronie z opublikowaną informacją publiczną oraz jej kopiowania i przetwarzania.

Wytyczne regulujące prowadzenie stron podmiotowych BIP dają bibliotekom z kolei niemal pełną kontrolę nad tym co i kiedy zostaje upublicznione. Dzięki mechanizmowi automatycznego dziennika, który ma za zadanie rejestrować także wszystkie nieautoryzowane próby dokonywania zmian w opublikowanych informacjach, biblioteka ma pełną kontrolę nad opublikowaną treścią (co nie jest takie oczywiste w przypadku zwykłych stron WWW, o portalach społecznościowych nie wspominając). Konieczność tworzenia kopii zapasowych danych zgromadzonych na stronie podmiotowej BIP - choć może być

⁴⁸ § 7 ust. 1, pkt 2 rozporządzenia ws. BIP.

uciażliwa dla administratora – również stanowi zabezpieczenie dla biblioteki w przypadku większej awarii systemu. Trzy poważnie wyglądające awarie portalu społecznościowego Facebook w ciągu zaledwie dwóch tygodni⁴⁹ (szeroko komentowane w mediach polskich i zagranicznych) być może uświadomiły internautom, jak bardzo zgubne może być lokowanie dużej części gromadzonych informacji na platformie użyczonej przez podmiot trzeci. Warto w tym miejscu przypomnieć także *casus* inicjatywy Instytutu Spraw Obywatelskich INSPRO „Obywatele decydują”, której strona na Facebooku (mająca wówczas ponad 41 000 obserwujących osób) została usunięta z dnia na dzień⁵⁰.

Żeby być dobrze zrozumianym – promowanie działań biblioteki (także za pośrednictwem mediów społecznościowych) jest bardzo ważne. Warto to jednak robić nie poprzez publikowanie tam istotnych informacji, a przez tworzenie informacji skrótowych wraz z odesłaniem do wiarygodnego źródła. Najlepiej takiego, nad którym ma się pełną kontrolę.

Warto też przytoczyć jeszcze jeden argument za aktywnym prowadzeniem stron podmiotowych BIP przez biblioteki – oszczędność czasu ich pracowników zwolnionych z konieczności tworzenia długich pism w odpowiedzi na wnioski o dostęp do informacji publicznej. Takie założenie przyświecało twórcom systemu BIP, którzy na przełomie tysiącleci podejmowali dyskusję nad nowo tworzonym systemem.

Doskonałym podsumowaniem są słowa Piotra Szkudlarka: *Chciałbym polemizować ze stanowiskiem pani minister. Otóż faktycznie, utworzenie strony w internecie wiąże się z pewnym kosztem. Jednak w rzeczywistości jest to zysk dla państwa. Jeżeli obywatel szybko znajdzie potrzebną mu informację w internecie, wtedy nie będzie jej szukał inną drogą. Nie napisze zatem listu w tej sprawie, urząd nie przyjmie korespondencji, dokument nie będzie musiał być kopiowany itd. To wszystko robi się bardzo szybko; poszukiwania ograniczą się do kliknięcia myszą⁵¹.*

Biuletyn Informacji Publicznej to bogate narzędzie informacyjne, któremu zdecydowanie warto poświęcić więcej uwagi.

49 DEDERKO, J. To już 3 awaria Facebooka w tak krótkim czasie. Co to oznacza dla firm? W: socialpress.pl [on-line] 29.09.2015 [dostęp 18.11.2015]. Dostępny w: <http://socialpress.pl/2015/09/to-juz-3-awaria-facebook-a-w-krotkim-czasie-co-to-oznacza-dla-firm/>.

50 Facebook nas blokuje. W: Instytut Spraw Obywatelskich – INSPRO [on-line] 19.01.2014 [dostęp 18.11.2015]. Dostępny w: <https://obywateledecyduja.pl/co-zrobilismy/facebook-nas-blokuje/>.

51 Wypowiedź doradcy w Społecznym Instytucie Ekologicznym – Piotra Szkudlarka. Zob. Komisja Nadzwyczajna do rozpatrzenia projektów ustaw dotyczących prawa obywateli do uzyskiwania informacji o działalności organów władzy publicznej oraz osób pełniących funkcje publiczne, a także dotyczących jawności procedur decyzyjnych i grup interesów /nr 3/. *Biuletyny Komisji Sejmowych*, dz. cyt.

BIBLIOGRAFIA:

1. ALEKSANDROWICZ, T.R. Komentarz do ustawy o dostępie do informacji publicznej. Wyd. 4. Warszawa: Wydawnictwo LexisNexis, 2008.
2. Biuletyn Informacji Publicznej [on-line], [dostęp 30.01.2016]. Dostępny w: <http://www.bip.gov.pl/>.
3. CZARNOW, S. Samorządowe osoby prawne – perspektywa nowej regulacji. Samorząd Terytorialny 2009, nr 7-8, s. 38-49.
4. DEDERKO, J. To już 3 awaria Facebooka w tak krótkim czasie. Co to oznacza dla firm? W: socialpress.pl [on-line] 29.09.2015 [dostęp 18.11.2015]. Dostępny w: <http://socialpress.pl/2015/09/to-juz-3-awaria-facebook-a-w-krotkim-czasie-co-to-oznacza-dla-firm/>.
5. Facebook nas blokuje. W: Instytut Spraw Obywatelskich – INSPRO [on-line] 19.01.2014 [dostęp 18.11.2015]. Dostępny w: <https://obywateledecyduja.pl/co-zrobilismy/facebook-nas-blokuje/>.
6. GARDOCKA, T. (red.) Obywatelskie prawo do informacji. Warszawa: Wydawnictwo Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., 2008.
7. KAMIŃSKA, I., ROZBICKA-OSTROWSKA, M. Ustawa o dostępie do informacji publicznej – komentarz. Wyd. 2. Warszawa: Wydawnictwo LexisNexis, 2012.
8. Karta praw podstawowych Unii Europejskiej.
9. Komisja Nadzwyczajna do rozpatrzenia projektów ustaw dotyczących prawa obywateli do uzyskiwania informacji o działalności organów władzy publicznej oraz osób pełniących funkcje publiczne, a także dotyczących jawności procedur decyzyjnych i grup interesów /nr 3/. Biuletyny Komisji Sejmowych [on-line] nr 3614/III z 19 grudnia 2000 r. [dostęp 18.11.2015]. Dostępny w: <http://orka.sejm.gov.pl/Biuletyn.nsf/595effc1afbb8582c1256b6e0044a58a/bc0551f090b08a04c1256b73003d21d8?OpenDocument>.
10. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. Dz.U. [on-line] 1997, nr 78, poz. 483 [dostęp 30.01.2016]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970780483>.
11. Podręcznik redaktora strony podmiotowej BIP [on-line], [dostęp 18.11.2015]. Dostępny w: https://www.bip.gov.pl/files/download/51/Podr%C4%99cznikRedaktoraSPBIP_15020213%5B3%5D.pdf.
12. Powszechna Deklaracja Praw Człowieka ONZ.
13. Rozporządzenie (WE) nr 1049/2001 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 30 maja 2001 r. w sprawie publicznego dostępu do dokumentów Parlamentu Europejskiego, Rady i Komisji.
14. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej. Dz.U. [on-line] 2007, nr 10, poz. 68 [dostęp 30.01.2016]. Dostępny w: <http://isip.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20070100068>.
15. Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach. Dz.U. [on-line] 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539>.
16. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej. Dz.U. [on-line] 2001, nr 112, poz. 1198 z późn. zm. [dostęp 30.01.2016]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20011121198>.
17. Wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z 1 października 2010 r. (sygn. I OSK 1149/10).

**Katalog informacji publikowanych obligatoryjnie na stronie BIP
(o ile informacjami tymi dysponuje dana jednostka)**

Podstawa prawna (art. 8 ust. 3 u.d.i.p.): 3. *Podmioty, o których mowa w art. 4 ust. 1 i 2, obowiązane są do udostępniania w Biuletynie Informacji Publicznej informacji publicznych, o których mowa w art. 6 ust. 1 pkt 1-3, pkt 4 lit. a tiret drugie, lit. c i d i pkt 5.*

Zakres: art. 6 ust. 1 pkt 1-3

Art. 6. 1. Udostępnieniu podlega informacja publiczna, w szczególności o:

- 1) polityce wewnętrznej i zagranicznej, w tym o:
 - a) zamierzeniach działań władzy ustawodawczej oraz wykonawczej,
 - b) projektowaniu aktów normatywnych,
 - c) programach w zakresie realizacji zadań publicznych, sposobie ich realizacji, wykonywaniu i skutkach realizacji tych zadań;

- 2) podmiotach, o których mowa w art. 4 ust. 1, w tym o:
 - a) statusie prawnym lub formie prawnej,
 - b) organizacji,
 - c) przedmiocie działalności i kompetencjach,
 - d) organach i osobach sprawujących w nich funkcje i ich kompetencjach,
 - e) strukturze własnościowej podmiotów, o których mowa w art. 4 ust. 1 pkt 3-5,
 - f) majątku, którym dysponują;

- 3) zasadach funkcjonowania podmiotów, o których mowa w art. 4 ust. 1, w tym o:
 - a) trybie działania władz publicznych i ich jednostek organizacyjnych,
 - b) trybie działania państwowych osób prawnych i osób prawnych samorządu terytorialnego w zakresie wykonywania zadań publicznych i ich działalności w ramach gospodarki budżetowej i pozabudżetowej,
 - c) sposobach stanowienia aktów publicznoprawnych,
 - d) sposobach przyjmowania i załatwiania spraw,
 - e) stanie przyjmowanych spraw, kolejności ich załatwiania lub rozstrzygania,
 - f) prowadzonych rejestrach, ewidencjach i archiwach oraz o sposobach i zasadach udostępniania danych w nich zawartych,
 - g) naborze kandydatów do zatrudnienia na wolne stanowiska, w zakresie określonym w przepisach odrębnych,
 - h) konkursie na wyższe stanowisko w służbie cywilnej, w zakresie określonym w przepisach odrębnych.

Zakres: pkt 4 lit. a tiret drugie

- dokumentacja przebiegu i efektów kontroli oraz wystąpienia, stanowiska, wnioski i opinie podmiotów ją przeprowadzających.

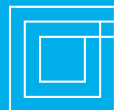
Zakres: litera c i d

- c) treść innych wystąpień i ocen dokonywanych przez organy władzy publicznej,
- d) informacja o stanie państwa, samorządów i ich jednostek organizacyjnych.

Zakres: pkt 5

5) majątku publicznym, w tym o:

- a) majątku Skarbu Państwa i państwowych osób prawnych,
- b) innych prawach majątkowych przysługujących państwu i jego długach,
- c) majątku jednostek samorządu terytorialnego oraz samorządów zawodowych i gospodarczych oraz majątku osób prawnych samorządu terytorialnego, a także kas chorych,
- d) majątku podmiotów, o których mowa w art. 4 ust. 1 pkt 5, pochodzącym z zadysponowania majątkiem, o którym mowa w lit. a-c, oraz pożytkach z tego majątku i jego obciążeniach,
- e) dochodach i stratach spółek handlowych, w których podmioty, o których mowa w lit. a-c, mają pozycję dominującą w rozumieniu przepisów Kodeksu spółek handlowych, oraz dysponowaniu tymi dochodami i sposobie pokrywania strat,
- f) długu publicznym,
- g) pomocy publicznej,
- h) ciężarach publicznych.



Rozdział 5

Biblioteki w sieci.

Analiza zawartości stron internetowych i komunikacji elektronicznej

Paulina Milewska

Komunikacja interpersonalna to podstawowy proces zachodzący w społeczeństwie. Biblioteki publiczne, stanowiące ważny element społeczności lokalnej, a coraz częściej także i globalnej, są instytucjami, które w szczególny sposób powinny dbać o poprawną i sprawną komunikację z otoczeniem. Zostały powołane do realizowania zadań na rzecz szerokiego środowiska odbiorców, a ich działania mają charakter publiczny - każdy może z nich skorzystać. Biblioteki prowadzą działalność informacyjną, która jest dziś zadaniem szczególnie ważnym, realizowanym obok takich zadań jak gromadzenie, opracowanie i udostępnianie zbiorów. Współczesne ksiąźnice spełniają także funkcję instytucji kultury w coraz szerszym zakresie i stanowią miejsca wspomagające edukację przez całe życie (*lifelong learning*).

Jednym z istotniejszych narzędzi umożliwiającym wywiązanie się ze stawianych przed nimi zadań jest Internet - wspierający prowadzoną przez biblioteki działalność w różnorodny sposób, ale przede wszystkim poprzez dostarczenie możliwości nawiązania szerszego kontaktu z odbiorcami. Dwaj norwescy badacze stwierdzili: *Dzisiejsze media elektroniczne i cyfrowe doprowadziły do najbardziej wszechstronnej rewolucji informacyjnej. Przez długi czas myśleliśmy, że głównym zadaniem komputera jest myślenie - wytworzenie sztucznej inteligencji, która znacznie przewyższy naszą własną. (...) Dzisiaj natomiast dostrzegamy, że technologia zmierzała w zupełnie innym kierunku - w stronę komunikacji w sieci*¹. Biblioteki publiczne powinny bardzo dobrze radzić sobie z komunikowaniem się przez Internet i nadążać za zachodzącymi zmianami. Jest to szczególnie istotne, ponieważ obsługują użytkowników różnego rodzaju, w tym młodzież czy studentów - pokolenia, dla których brak lub ograniczenia w komunikacji elektronicznej mogą stanowić problem.

1 BARD, A., SÖDERQVIST, J. *Netokracja. Nowa elita władzy i życie po kapitalizmie*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2006, s. 34-35.

Internet zaliczany jest do technologii społecznych, tzn. wykorzystywanych przede wszystkim w celach komunikacji interpersonalnej. Niezwykle ważna jest tu możliwość pokonywania dotychczas istniejących barier. Skróceniu ulega dystans pomiędzy nadawcą a odbiorcą treści² i mało istotne stają się takie cechy, jak odległość pomiędzy nadawcą i odbiorcą czy miejsce ich przebywania, bariery nie stanowi już także czas docierania informacji. Komunikacja za pośrednictwem Internetu jest zaliczana do typów komunikacji komputerowej, a szerzej elektronicznej.

Warto zwrócić uwagę na fakt, że choć komunikacja internetowa przełamuje bariery, to jednocześnie ma też pewne ograniczenia. Osobiste porozumiewanie się odbywa się zazwyczaj za pomocą dwóch podstawowych form: komunikacji werbalnej i niewerbalnej – z reguły obie formy występują równocześnie, uzupełniając się. Wpływa to pozytywnie na efektywność procesu i zrozumienie pomiędzy komunikującymi się osobami. Natomiast w Internecie zachodzi zazwyczaj komunikacja werbalna za pośrednictwem słowa pisanego, mająca charakter pośredni. Pośredniość związana jest także z koniecznością korzystania z interfejsu, który spełniając swoją podstawową funkcję – zarządzania kontaktem – może równocześnie powodować oddalenie nadawcy i odbiorcy³.

Warto podkreślić, że charakterystyczną cechą komunikacji internetowej jest jej nastawienie na potrzeby odbiorcy. Świadczy o tym już sam fakt stworzenia witryny, a więc chęci dotarcia do użytkownika również w środowisku elektronicznym, a po drugie – w oferowaniu różnych możliwości kontaktu z instytucją (e-mail, blog, czat, facebook, twitter itd.)⁴. Biblioteki nie tylko publikują komunikaty typu hipertekstowego na swoich stronach internetowych, ale również porozumiewają się z użytkownikami w sieci – za pośrednictwem e-maili czy komunikatorów internetowych. Coraz częściej też mają swoje profile i strony na portalach społecznościowych.

Działanie to jest efektem zachodzących zmian. Bibliotekarz coraz częściej w kontaktach z użytkownikami spotyka się z nimi wirtualnie, a zatem musi podporządkować się specyficznym warunkom komunikowania się, panującym w Internecie. Coraz więcej czytelników korzysta z opcji wysyłania zapytań za pośrednictwem e-maila⁵, a prowadzenie własnej witryny internetowej jest spotykane coraz częściej. Biblioteki w sieci, podobnie jak inne instytucje i organizacje, realizujące działalność pożyteczną społecznie, powinny nie tylko opisywać swoją ofertę, ale także dążyć do sprawnej komunikacji przy użyciu nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych. Dotarcie do szerokiego grona odbiorców jest niezwykle istotne z punktu widzenia misji społecznej tych instytucji.

2 Zob. PŁONKA-SYROKA, B. *e-kultura, e-nauka, e-społeczeństwo*. Wrocław: Arboretum, 2008, s. 7.

3 GRZENIA, J. *Komunikacja językowa w Internecie*. Warszawa: PWN, 2007, s. 67.

4 KISIŁOWSKA, M. *Biblioteka w sieci - sieć w bibliotece*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2010, s. 81.

5 Zob. ZYGMUNT, M. Ludzie listy piszą... *Biuletyn Informacji Biblioteki Narodowej* 1999, nr 3, s. 29.

STRONY INTERNETOWE BIBLIOTEK

Prowadzenie własnej strony internetowej jest powszechną praktyką stosowaną przez podmioty gospodarcze, osoby prywatne oraz różne instytucje, w tym również organizacje non-profit. Biblioteki także prezentują swoją ofertę poprzez strony internetowe. W bazie Serwisu EBIB⁶, w której zebrano linki do większości witryn bibliotek publicznych w Polsce, można odnaleźć informacje o 1112⁷ stronach WWW. Choć liczba ta wydaje się wysoka, to w praktyce oznacza, że niespełna połowa instytucji tego typu ma własną stronę w Internecie⁸.

W literaturze przedmiotu można znaleźć publikacje odnoszące się do funkcjonalności, zawartości czy wyglądu wirtualnych wizytówek bibliotek. Większość autorów bada tę tematykę przez pryzmat działalności bibliotek naukowych, w szczególności akademickich. Jednak główne zasady tworzenia stron internetowych dla odbiorców książnic mają charakter uniwersalny, stąd też reguły wypracowane dla bibliotek uczelnianych można odnieść do działalności bibliotek publicznych.

Przykładem poradnika kierowanego do instytucji samorządowych jest publikacja elektroniczna wydana przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich pt. „Strony WWW dla bibliotek. WordPress dla początkujących”⁹. Tematem zajęła się również Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, która przygotowała publikację „Biblioteki w Internecie. Audyt użyteczności serwisów bibliotecznych”¹⁰, w której badaniom poddano 10 witryn i jeden biblioteczny blog.

Według badaczy *witryna ma być użyteczna, komunikatywna i przyjazna dla wszystkich swoich potencjalnych i rzeczywistych użytkowników*¹¹. Oznacza to, że musi sprostać oczekiwaniom odwiedzających ją internautów, a zatem – spełniać funkcję informacyjną (zawierać odpowiedzi na częste zapytania, zaspokajać potrzeby informacyjne) oraz promocyjną (zachęcać do powtórnego odwiedzenia serwisu, jak również samej biblioteki). Strona internetowa ksiąźnicy powinna być nie tylko platformą udostępniającą rzetelne informacje, ale także ważnym miejscem kontaktu z odbiorcami. Założenia te spełniają biblioteki oferujące swoim użytkownikom różne sposoby kontaktu z bibliotekarzem oraz usługi świadczone on-line.

Bardziej zaawansowanym sposobem realizacji tych założeń jest zaangażowanie użytkowników do dzielenia się swoimi wrażeniami czy nawet współtworzenia serwisu. Można to osiągnąć poprzez

6 Biblioteki. W: EBIB [on-line], [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: <http://www.ebib.pl/biblioteki/>.

7 Stan na dzień 25.01.2016 r.

8 Wg danych GUS na koniec 2014 r. w Polsce funkcjonowało 2608 bibliotek publicznych. Źródło: Korespondencja własna z GUS.

9 STOCHNIAŁ, Ł., STEPANAJTYS, K. *Strony WWW dla bibliotek. WordPress dla początkujących* [on-line], [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: <http://pliki.sbp.pl/wordpress/podrecznik-full.pdf>.

10 *Biblioteki w Internecie - audyt użyteczności serwisów bibliotecznych* [on-line]. Warszawa: FRSI, 2010 [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: <http://frsi.org.pl/biblioteki-w-internecie-audyty-uzytecznosci-serwisow-bibliotecznych/>.

11 SZERSZKNIS, Ż. Polskie strony WWW bibliotek akademickich i ich użytkownicy. *Biblioteka* 2005, nr 9 (18), s. 183.

wdrażanie narzędzi Web 2.0. Takie podejście zyskało miano Biblioteki 2.0¹² (Library 2.0) i bazuje na wykorzystywaniu nowych technologii komunikacyjno-informacyjnych charakterystycznych dla serwisów społecznościowych. Z obserwacji zawartości stron internetowych wynika, że większość serwisów bibliotek publicznych nie stosuje tych rozwiązań lub stosuje je w wąskim zakresie¹³. Najczęściej spotykane są tzw. wtyczki społecznościowe, umożliwiające zalogowanym użytkownikom popularnych serwisów społecznościowych np. skomentowanie lub ocenę/polubienie konkretnego wpisu na stronie internetowej czy łatwe przekazanie informacji przez opublikowanie tekstu na swoim prywatnym profilu (przycisk „Udostępni”). Biblioteki prowadzą również blogi i jest to zjawisko, które występuje na szeroką skalę. Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich wydało książkę omawiającą to zagadnienie pt. „Biblioblog w pigułce. Poradnik dla bibliotekarzy”¹⁴, w której autorka opisuje biblio-blogosferę.

Większość serwisów WWW bibliotek publicznych zawiera podstawowe dane dotyczące instytucji, takie jak godziny otwarcia, adres, kontakt czy zasady korzystania z księgozbioru i innych zasobów¹⁵. Na stronach internetowych księżnic udostępniane są również katalogi OPAC¹⁶, linki do ciekawych zasobów i witryn innych bibliotek oraz aktualności związane bezpośrednio z działalnością prowadzoną przez placówkę. W przypadku instytucji publicznych prezentuje się również Biuletyny Informacji Publicznej lub odnośniki do nich – co jest realizacją obowiązków nałożonych ustawowo¹⁷.

BADANIE ZAWARTOŚCI SERWISÓW WWW

W ramach projektu *Biblioskan* zbadano witryny internetowe miejskich bibliotek publicznych w Łodzi. Użyto metody benchmarkingu oraz analizy zawartości. Szerokie opracowania, w których zastosowano podobne metody oceny serwisów WWW i informacji w nich zawartych, stworzyli Remigiusz Sapa oraz Małgorzata Jaskowska¹⁸. Obie prace dotyczyły serwisów bibliotek i instytucji o charakterze naukowym. Zastosowane przez wymienionych autorów metody dostosowano do potrzeb badania stron internetowych bibliotek publicznych.

12 Zob. MILLER, P. Web 2.0: Building the New Library. *Ariadne* [on-line] 2005, nr 45. Dostępny w: <http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller/>; MILLER, M., MROCZEK, E. Profil użytkownika i inne elementy Web 2.0 w bibliotekach cyfrowych. *Biuletyn EBIB* [on-line] 2007, nr 7 (88) [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: http://www.ebib.pl/2007/88/a.php?miller_mroczek.

13 Więcej na ten temat można przeczytać w ostatniej części tego artykułu.

14 Zob. MORAWIEC, B.M. *Biblioblog w pigułce. Poradnik dla bibliotekarzy*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2014.

15 MACHALSKA-GARBACZ, A. Problem jakości usług bibliotecznych i informacyjnych w światowym piśmiennictwie bibliotekoznawczym. *Przegląd Biblioteczny* 2000, z. 4, s. 282-283.

16 OPAC – skrót od ang. Online Public Access Catalog – publicznie dostępny przez Internet katalog zbiorów biblioteki.

17 Więcej na temat Biuletynów Informacji Publicznej można przeczytać w rozdziale 4.

18 Zob. SAPA, R. *Benchmarking w doskonaleniu serwisów WWW bibliotek akademickich*. Kraków: Wydaw. Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2005; JASKOWSKA, M. *Public relations bibliotek naukowych w Internecie*. Kraków:

Wydaw. Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2007.

Badaniem objęto siedem witryn:

- Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Bałuty,
- Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Górna,
- Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Polesie,
- Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Śródmieście,
- Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Widzew,
- Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu,
- Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki w Gdańsku.

Strony internetowe bibliotek z Gdańska i Wrocławia posłużyły do celów porównawczych.

Badanie przeprowadzono w listopadzie 2015 r. Polegało ono na sprawdzeniu, czy konkretna, wytypowana wcześniej cecha (kryterium), występuje w poddanym analizie serwisie internetowym, w jakiej formie są prezentowane poszczególne typy informacji oraz z jaką częstotliwością pojawiają się nowe informacje. W celu zebrania odpowiedniego materiału badawczego przygotowano narzędzie badawcze – kwestionariusz oceny, zawierający 72 wytypowane cechy (kryteria), ułożone w siedmiu kategoriach:

- Identyfikacja instytucji – np. nazwa instytucji, logo instytucji, nazwa organizatora instytucji, misja, historia.
- Dane kontaktowe – np. adres siedziby głównej, adresy filii, dane do kontaktu telefonicznego oraz mailowego, inne formy komunikacji.
- Udostępnianie – np. godziny otwarcia, informacje o zapisie do biblioteki, regulamin korzystania ze zbiorów,
- Aktualności – np. częstotliwość publikowania aktualności, miejsce publikowania aktualności, rodzaj aktualności.
- Zbiory – np. informacja ogólna o zbiorach, informacje o kolekcjach specjalnych, zbiorach dostępnych on-line, zbiorach innych bibliotek.
- Oferta – np. opis usług, cennik usług, opis usług specjalnych dla wybranych grup odbiorców, opis oferty kulturalnej czy edukacyjnej.
- Autopromocja – np. banery reklamujące działalność biblioteki, logotypy partnerów, informacje o programach grantowych i projektach realizowanych przez biblioteki, zaproszenie do współpracy, prośba o wsparcie.

Podczas oceny stron internetowych zastosowano w kwestionariuszu następujący system punktacji:

- jeżeli dana cecha występowała, to dane kryterium otrzymywało 1 punkt,
- jeżeli nie występowała – 0 punktów.

Łącznie oceniany serwis mógł uzyskać 72 punkty. W kolejnych częściach rozdziału zawarte są wyniki oceny, ze wskazaniem szczegółowych cech oraz punktacją dla poszczególnych badanych stron internetowych, w podziale według wymienionych wyżej kategorii.

IDENTYFIKACJA INSTYTUCJI

W tej kategorii znalazły się cechy wpływające na możliwość identyfikacji instytucji przez odbiorców, informacje podstawowe o samej bibliotece, o jej misji, historii oraz strukturze. Oceniono, czy na swoich stronach internetowych biblioteki w dostateczny sposób informowały o tym, jakiego typu są instytucjami, jaką działalność prowadzą i kto jest za nią odpowiedzialny. Spełniając kryteria każda strona internetowa mogła zostać oceniona na 16 punktów maksymalnie. Najlepiej w tej kategorii została oceniona witryna Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdańsku (WiMBP w Gdańsku), która uzyskała aż 15 punktów spełniając prawie wszystkie kryteria, a więc prezentując najszerszy katalog informacji o instytucji. Po 13 punktów otrzymały strony internetowe Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Widzew (MBP Łódź-Widzew) oraz Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu (MBP we Wrocławiu). Miejska Biblioteka Publiczna Łódź-Śródmieście (MBP Łódź-Śródmieście) uzyskała 12 punktów, natomiast Miejska Biblioteka Publiczna Łódź-Bałuty (MBP Łódź-Bałuty) oraz Miejska Biblioteka Publiczna Łódź-Polesie (MBP Łódź-Polesie) otrzymały po 10 punktów. Najniżej w tej kategorii uplasowała się strona internetowa Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Górna (MBP Łódź-Górna), która otrzymała punkty tylko w 8 kryteriach, czyli zdobyła 50% możliwych punktów.

Wszystkie badane biblioteki prezentowały na swoich stronach internetowych pełne nazwy wraz ze znakami graficznymi - logo lub logotypami. Informacja ta widoczna była na stronie głównej, zazwyczaj umieszczona u góry, w prawym lub lewym rogu witryny. Jest to zgodne z ogólnie przyjętymi zasadami i czytelne dla odwiedzających stronę. Dzięki umieszczeniu podstawowych informacji w głównym widoku, internauta może łatwo i szybko zorientować się czyją witrynę odwiedza. Co istotne, wszystkie biblioteki umieściły na swoich stronach głównych również informacje o organizatorze - znalazły się tu: nazwa odpowiedniego urzędu, znak graficzny, link do strony internetowej organizatora.

Wszystkie biblioteki umieściły również na swoich stronach WWW informacje o strukturze organizacyjnej instytucji. Każda z placówek udostępniła informacje zawierające wewnętrzny podział na działy i filie. Jedna z bibliotek poprzestała na podaniu tych podstawowych informacji (MBP Łódź-Polesie), a pozostałe prezentowały szerszy opis, zawierający dodatkowo nazwiska poszczególnych dyrektorów i kierowników działów oraz filii, przy czym MBP Łódź-Śródmieście informacje te umieściła w zawartości Biuletynu Informacji Publicznej, a nie na stronie internetowej. Żadna z bibliotek nie opublikowała na swojej stronie internetowej nazwisk poszczególnych pracowników zatrudnionych w różnych działach i filiach. Opublikowanie struktury organizacyjnej znacząco ułatwia odbiorcom odnalezienie odpowiednich informacji na temat poszczególnych działów i filii. Rozeznanie się, w szczególności w strukturze filii, jest najbardziej istotne z punktu widzenia czytelnika. Strukturę instytucji udostępniano z poziomu menu bocznego lub menu górnego na stronie internetowej, podstrona z informacjami stanowiła jedną z dostępnych zakładek.

Również wszystkie spośród badanych bibliotek prezentowały na stronie głównej linki i ikony kierujące do Biuletynów Informacji Publicznej (BIP). Rozmieszczono je w bardzo różny sposób.

Przekierowanie do BIP zlokalizowano w menu górnym, w menu bocznym lub w stopce strony. Na niektórych witrynach umiejscowiono je nawet w dwóch miejscach. Odniesienie to jest istotne z punktu widzenia instytucji publicznej, finansowanej z publicznych pieniędzy, mającej obowiązek publikowania informacji o swojej działalności w taki sposób, aby były dostępne dla szerokiego grona odbiorców. Z punktu widzenia czytelnika informacje umieszczane w BIP mogą mieć znaczenie drugorzędne, ponieważ w większości przypadków nie dotyczą go bezpośrednio, choć są od tego wyjątki (np. regulamin udostępniania zbiorów).

Wszystkie instytucje podały informacje o prawach autorskich, jakimi objęte są treści umieszczane na stronach internetowych i kto jest twórcą lub właścicielem stron. Informacje te były podane były w stopce strony. Żadna z bibliotek nie zdecydowała się na publikowanie zawartości na zasadach otwartego dostępu, np. wykorzystując licencje niewyłączne Creative Commons¹⁹, wszystkie zasoby objęto zapisami „Copyright” oraz/lub „All rights reserved”. Jest to zastanawiające, ponieważ miejskie biblioteki stanowią dobro wspólne, finansowane ze środków publicznych, są powszechnie dostępne dla każdego i powinny być wzorem otwartości także w zakresie udostępniania wytwarzanych przez siebie treści.

Restrykcyjne podejście może wynikać z niewiedzy bibliotekarzy i niezajomości przepisów prawa autorskiego i licencji niewyłącznych - problem ten jest wart szczególnej uwagi. Brak wskazania licencji niewyłącznej powoduje utrudnienie lub uniemożliwienie pełnego skorzystania z zamieszczanych na stronach internetowych materiałów, np. niemożliwe jest opublikowanie zaproszenia czy plakatu reklamującego wydarzenie biblioteczne przez czytelnika, na jego prywatnym profilu w mediach społecznościowych, bez wcześniejszego zapytania instytucji o zgodę na rozpowszechnianie materiałów objętych prawem autorskim. Dysonans jest dostrzegalny także dlatego, że w całym kraju to właśnie biblioteki są najczęstszymi obok organizacji pozarządowych jednostkami promującymi otwarty dostęp do zasobów.

Kolejnym sprawdzanym kryterium było umieszczenie na stronie internetowej informacji o misji instytucji oraz podstawowego opisu celów działania. Takie zapisy odnaleziono w pięciu serwisach. Misji instytucji nie opublikowały MBP Łódź-Bałuty oraz MBP Łódź-Górna. Cztery z badanych księżnic pochwały się na swoich stronach internetowych informacjami o swojej historii i tradycji. Wiadomości w tym zakresie nie umieściły MBP Łódź-Górna oraz MBP we Wrocławiu. Tylko trzy biblioteki umieściły na swoich stronach WWW statut: MBP Łódź-Widzew, MBP we Wrocławiu oraz WiMBP w Gdańsku.

Sześć z badanych bibliotek umieściło w witrynach zdjęcie prezentujące siedzibę główną (wszystkie poza MBP Łódź-Górna). Pięć instytucji opublikowało również zdjęcia wszystkich bądź wybranych filii bibliotecznych, fotografie znalazły się na wszystkich poddanych badaniu stronach poza prowadzonymi przez MBP Łódź-Górna oraz MBP Łódź-Bałuty.

19 *Creative Commons Polska* [on-line], [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: <http://creativecommons.pl>.

Na swoich stronach internetowych biblioteki nie udostępniały sprawozdań finansowych ani merytorycznych z prowadzonej działalności. Informacje te można było częściowo odnaleźć w BIP²⁰, co jest zgodne z profilem biuletynu. Zastanawiający jest natomiast fakt, że badane ksiąźnice nie informowały na swoich stronach WWW o liczbie zbiorów czy czytelników. Dane takie znaleziono na stronie internetowej WiMBP w Gdańsku, ale w formie raportu rocznego i zestawień z województwa pomorskiego. Statystyka biblioteczna jest dobrze rozwinięta i zbierane dane mogłyby posłużyć do promocji i szerszego informowania odbiorców o potencjale instytucji i bogactwie oferowanych zbiorów.

DANE KONTAKTOWE INSTYTUCJI

Drugą kategorią, w której wytypowano kryteria oceny, były dane kontaktowe instytucji. To element o bardzo dużym znaczeniu z punktu widzenia odbiorców usług bibliotecznych: rzeczywistych i potencjalnych użytkowników, instytucji czy organizacji chcących podjąć z placówką współpracę. Im więcej kanałów komunikacji dana biblioteka udostępnia swoim odbiorcom, tym łatwiej jest im podjąć próbę kontaktu, poprzez wybrany, najbardziej dogodny dla nich sposób. Są osoby, które chętniej zadzwonią do biblioteki i takie, dla których wygodniejszy będzie kontakt e-mailowy lub poprzez komunikator internetowy. Informacje kontaktowe są na tyle ważne, że wszystkie badane instytucje stworzyły odrębne podstrony w obrębie witryny, na których zawarto dane kontaktowe.

W tej kategorii każda z ocenianych stron internetowych mogła uzyskać maksymalnie 12 punktów. Wszystkie kryteria spełniała witryna MBP we Wrocławiu, 11 punktów przyznano WiMBP w Gdańsku. Wśród ksiąźnic łódzkich najwyższą ocenę uzyskała strona internetowa MBP Łódź-Górna (10 punktów), 7 punktów zdobyła strona MBP Łódź-Polesie, po 6 punktów - MBP Łódź-Bałuty, MBP Łódź-Śródmieście oraz MBP Łódź-Widzew.

Wszystkie badane biblioteki udostępniły na swojej stronie internetowej adres głównej siedziby instytucji oraz adresy poszczególnych filii i działów. W dwóch przypadkach jest on widoczny w stopce strony, co może ułatwiać szybkie znalezienie tej informacji - takie rozwiązanie zastosowały WiMBP w Gdańsku oraz MBP we Wrocławiu. Trzy instytucje uzupełniły dane adresowe o mapki dojazdu do swojej siedziby oraz do lokalizacji wszystkich placówek w sieci - WiMBP w Gdańsku, MBP we Wrocławiu oraz MBP Łódź-Bałuty. Uzupełnienie informacji adresowej o mapę wskazującą dokładne położenie budynku jest dobrą praktyką. Jest to rozwiązanie stosowane na szeroką skalę w Internecie zarówno przez podmioty komercyjne, jak i non-profit, do którego internauci są przyzwyczajeni - warto je stosować, szczególnie że istnieją serwisy umożliwiające korzystanie z ich zasobów w postaci dokładnych i aktualizowanych map na wolnych licencjach - np. Open Street Maps²¹.

Wszystkie badane instytucje podały na swoich witrynach numery telefonów - w tym do siedziby głównej, do poszczególnych działów oraz do swoich filii bibliotecznych. Pięć bibliotek dodatkowo udostępniło formularze kontaktowe (łódzkie biblioteki na Bałutach, Górnej oraz Polesiu, a także

20 Więcej na ten temat można przeczytać w rozdziale 4.

21 Open Street Maps [on-line], [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: <https://www.openstreetmap.org/>.

WiMBP w Gdańsku i MBP we Wrocławiu). Trzy z nich zróżnicowały w formularzach temat zapytania, co dodatkowo może wpływać na sprawny przebieg korespondencji (podziału takiego nie miały formularze wykorzystywane przez MBP Łódź-Bałuty oraz MBP Łódź-Górna). Tylko jedna z bibliotek oferowała formę kontaktu w czasie rzeczywistym - MBP Łódź-Widzew - poprzez komunikator internetowy GG (dawniej Gadu Gadu). Numer ten był przypisany do siedziby głównej, ale również niektóre filie miały własne komunikatory GG.

Na stronach internetowych w zakładce „Kontakt” lub w widoku głównym, instytucje umieściły również ikony mediów społecznościowych, na których miały swoje profile. Portale takie jak Facebook, Instagram czy Twitter również umożliwiają nawiązywanie kontaktu - to zagadnienie zostanie szerzej opisane w ostatniej części tego rozdziału. Ikony mediów społecznościowych można było odnaleźć na pięciu z siedmiu badanych stron internetowych (takiej informacji nie umieściły MBP Łódź-Bałuty oraz MBP Łódź-Widzew).

UDOSTĘPNIANIE

W kolejnej kategorii wytypowano kryteria związane z udostępnianiem zbiorów i organizacją dostępu do różnego typu zasobów. Są to informacje przedstawiające jak w praktyce biblioteka spełnia ustawowo nałożone na nią obowiązki, ponieważ biblioteki publiczne powinny umożliwiać skorzystanie z kolekcji każdej chętnej osobie²². Poinformowanie na stronie internetowej o możliwości skorzystania z oferty jest bardzo ważne tak dla czytelników biblioteki, jak i potencjalnych użytkowników poszukujących dopiero odpowiedniego miejsca, w którym znajdą potrzebne materiały. Przede wszystkim istotne są dane podstawowe informujące o godzinach i miejscach dostępności zbiorów oraz o powinnościach, jakie musi spełnić każda osoba zamierzająca skorzystać z oferty biblioteki.

W tej kategorii oceniane serwisy mogły uzyskać 8 punktów - tyle przyznano stronom WWW WiMBP w Gdańsku oraz MBP we Wrocławiu. Łódzkie biblioteki uzyskały każda po 7 punktów, z przedstawionym poniżej zastrzeżeniem.

Łódzkie biblioteki udostępniały na swoich stronach internetowych informacje o godzinach otwarcia siedziby głównej, działów oraz wszystkich filii bibliotecznych. Inne, ważne z punktu widzenia czytelnika informacje, zamieszczono głównie w regulaminach bibliotek. Dokumenty te z kolei często publikowano w zawartości Biuletynu Informacji Publicznej - takie rozwiązanie zastosowały MBP Łódź-Bałuty, MBP Łódź-Górna, MBP Łódź-Śródmieście. Podstawowe informacje, takie jak zasady zapisu do biblioteki, zasady zapisu do biblioteki osoby niepełnoletniej, skrócone informacje o zasadach korzystania ze zbiorów, powinny być natomiast dostępne dla czytelnika w formie bardziej przyjaznej i łatwiejszej w odbiorze niż dokument o charakterze formalno-prawnym, jakim jest regulamin.

²² Więcej informacji o powszechnym dostępie oraz publicznym charakterze instytucji znajduje się w rozdziale 1.

Dobrym pomysłem jest zaprezentowanie tych informacji w postaci FAQ²³. Rozwiązanie takie, to kolejny przykład dobrej praktyki, stosowanej na szeroką skalę w Internecie i nie tylko. Pomaga w szybkim odnalezieniu potrzebnych informacji, podanych w łatwej do przyswojenia formie. Dodatkowo zastosowanie FAQ może ograniczyć liczbę prostych zapytań spływających do biblioteki drogą elektroniczną, ponieważ odbiorca sam szybko znajdzie potrzebną mu informację. Odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania na swoich stronach internetowych opublikowały WiMBP w Gdańsku oraz MBP we Wrocławiu. FAQ były dostępne z poziomu menu górnego lub umieszczone w stopce strony internetowej.

AKTUALNOŚCI

Bardzo ważnymi informacjami z punktu widzenia czytelnika są aktualności - nowe informacje dotyczące działalności biblioteki. Mogą to być zapowiedzi wydarzeń, rozpoczynających się projektów czy wykazy nowości oraz recenzje zakupionych książek. Takie newsy mogą zainteresować również osoby nie będące jeszcze użytkownikami konkretnej placówki czy dziennikarzy z lokalnych mediów. Aktualności to na tyle ważna kategoria informacji, że zazwyczaj są publikowane na stronach głównych przez różnego rodzaju podmioty.

Badane biblioteki oceniano wg 12 kryteriów, z czego 8 było punktowanych, natomiast pozostałe dotyczyły oceny jakościowej. Najwięcej - 8 punktów uzyskała WiMBP w Gdańsku. Sześć punktów przyznano serwisowi MBP Łódź-Górna. Pięć punktów uzyskała MBP we Wrocławiu, 4 punkty MBP Łódź-Bałuty, a 3 punkty przyznano MBP Łódź-Polesie i MBP Łódź-Śródmieście. MBP Łódź-Widzew nie publikowała aktualności na swojej stronie internetowej i nie uzyskała punktów w tej kategorii.

Wszystkie ksiąźnice poza MBP Łódź-Widzew w swoich serwisach umieściły aktualności w widoku głównym oraz dodatkowo dodały zakładki w menu górnym lub bocznym. Wszystkie prezentowały wiadomości dotyczące funkcjonowania biblioteki oraz jej filii. W czterech przypadkach nazwą dla bieżących informacji były „Aktualności”, MBP Łódź-Bałuty określiła tę kategorię newsów nazwą „Kalendarium imprez otwartych”, a MBP Łódź-Górna w menu górnym umiejscowiła zakładkę „Biblioteczne blogi”, która po kliknięciu odsyła do archiwum aktualności (może być to mylące dla odwiedzającego). Dodatkowo MBP Łódź-Polesie utworzyła baner „Aktualności z filii”, który kieruje na odrębną stronę internetową, będącą swego rodzaju agregatorem newsów z blogów filii bibliotecznych na Polesiu.

Tylko trzy biblioteki podawały daty opublikowania aktualności na swoich stronach internetowych (MBP Łódź-Bałuty, MBP Łódź-Górna oraz WiMBP w Gdańsku). Brak daty to czynnik utrudniający nie tylko ocenę częstotliwości dodawania nowych informacji - istotną z punktu widzenia tego opracowania -- ale także ocenę aktualności danej informacji przez odbiorcę. Jeżeli w treści samego ogłoszenia nie ma informacji o czasie (np. dacie wydarzenia, na które zaprasza biblioteka),

23 FAQ - najczęściej zadawane pytania, z ang. Frequently Asked Questions.

to bardzo trudno określić, czy dana wiadomość jest jeszcze obowiązująca. Nie wiadomo też, czy można uznać taką wiadomość za nową.

Mimo trudności oceniono, że aktualności na stronach internetowych bibliotek pojawiały się regularnie (z widoczną przerwą w wakacje). Najczęściej aktualizowano strony MBP Łódź-Górna oraz WiMBP w Gdańsku. Wszystkie biblioteki udostępniały wiadomości podobnego typu – głównie były to zapowiedzi wydarzeń, relacje z wydarzeń, informacje o nowościach książkowych i innych, komunikaty o zmianach w funkcjonowaniu – np. czasowa zmiana godzin otwarcia.

Tylko jedna z bibliotek – WiMBP w Gdańsku – dodatkowo, oprócz podania daty dodania informacji, nadawała wiadomościom etykiety określające ich typ, kategorię. Jest to bardzo dobra praktyka, umożliwiająca w łatwy sposób odnalezienie przez użytkownika informacji podobnych, do tych, które go zainteresowały. Przykładowe kategorie wpisów to „Multimedia”, „Spotkania”, „Warsztaty”, „Dla dzieci”. Osoba zainteresowana warsztatami może klikając w tę etykietkę i uzyskać dostęp do aktualności tego typu, bez konieczności wertowania licznych innych komunikatów.

Tylko jedna biblioteka umożliwiła komentowanie dodanych na stronie internetowej newsów – MBP Łódź-Górna, możliwość ta wymagała logowania. Dwie z badanych księżnic zdecydowały się na dodanie do aktualności tzw. wtyczek społecznościowych – umożliwiających ocenę przeczytanej wiadomości poprzez kliknięcie „lubię to” oraz szybkie udostępnienie informacji na prywatnym profilu użytkownika w serwisie społecznościowym. W obu przypadkach były to wtyczki portalu Facebook – skorzystały z nich MBP Łódź-Górna oraz WiMBP w Gdańsku.

Ciekawym pomysłem jest też wysyłanie aktualności do odbiorców w formie newslettera. Opcję taką na swoich stronach WWW dodały tylko dwie biblioteki: MBP we Wrocławiu oraz WiMBP w Gdańsku. „Zapisz się do newslettera” to funkcja bardzo przydatna tak z punktu widzenia biblioteki, która poprzez kolejny kanał informacyjny może docierać do swoich odbiorców, jak i dla użytkowników, którzy mogą skorzystać z wygodnego narzędzia i bezpośrednio na swoją pocztę elektroniczną otrzymywać informacje z biblioteki. Zapis jest dobrowolny, a czytelnik w każdym momencie może zrezygnować z subskrypcji.

ZBIORY BIBLIOTECZNE

Kolejną kategorią, w której wytypowano zestaw cech do sprawdzenia, były informacje o zbiorach biblioteki publikowane na stronach internetowych. Oceniano zarówno możliwość odnalezienia informacji o charakterze ogólnym, mogących być interesującymi dla potencjalnych użytkowników czy partnerów instytucjonalnych, jak i możliwość odnalezienia informacji zawierającej szczegóły oferty biblioteki czy możliwość wyszukania potrzebnych materiałów. Dane dotyczące zbiorów są szczególnie ważne, ponieważ dotyczą podstawowej działalności biblioteki, związanej z realizowaniem powierzonych jej zadań społecznych. Biblioteki publiczne mają przede wszystkim gromadzić, opracowywać i udostępniać zbiory oraz informować o nich. Możliwie szeroki opis zasobów na stronach internetowych i dostęp do informacji w formie elektronicznej przyczynia się do realizowania ostatniej

z wymienionych funkcji - funkcji informacyjnej, która z upływem czasu staje się coraz ważniejsza. Jest to również istotny element upowszechniania i popularyzowania zasobów bibliotecznych, szczególnie że dostęp do niektórych z nich można coraz częściej uzyskać bez wychodzenia z domu.

W tej kategorii oceniano serwisy wg 9 kryteriów. Maksymalną liczbę 9 punktów uzyskała strona internetowa MBP we Wrocławiu. Na 8 punktów oceniono witrynę WiMBP w Gdańsku. Po 6 punktów uzyskały MBP Łódź-Bałuty, MBP Łódź-Polesie, MBP Łódź-Śródmieście. Strona internetowa MBP Łódź-Widzew została oceniona na 4 punkty, a MBP Łódź-Górna jedynie na 3 punkty.

Wszystkie biblioteki podawały na swoich stronach internetowych linki do katalogów OPAC, umożliwiających przeszukiwanie zasobów bibliotecznych. Sześć księżnic udostępniało instrukcję lub pomoc dotyczącą korzystania z katalogu, w większości przypadków podpowiedzi były umieszczone jako zakładka/plik dostępny w katalogu. Jedynie MBP Łódź-Bałuty nie podawała tego typu informacji w swoich serwisach.

Pięć bibliotek umieściło na stronie internetowej informację ogólną o zbiorach. Pozycje w menu górnym lub bocznym „Zbiory”, „Zbiory biblioteczne” lub informacje na banerach umieściły MBP Łódź-Bałuty, MBP Łódź-Polesie, MBP Łódź-Śródmieście, MBP we Wrocławiu oraz WiMBP w Gdańsku. Sześć bibliotek opisało również zbiory inne niż książkowe, które są dostępne w ich ofercie, w tym zasoby elektroniczne - takiej informacji zabrakło na stronie internetowej MBP Łódź-Górna.

Tylko cztery z badanych bibliotek publikowały informacje o nowościach, z tego dwie w katalogach - MBP Łódź-Górna oraz WiMBP w Gdańsku, a dwie bezpośrednio poprzez przekierowanie ze strony głównej - MBP Łódź-Śródmieście i MBP we Wrocławiu. Dwie biblioteki oferowały również możliwość zgłoszenia tytułów do zakupu przez stronę internetową - MBP we Wrocławiu oraz WiMBP w Gdańsku. Co ciekawe, tylko jedna biblioteka dodawała opisy książek w swoim serwisie - MBP we Wrocławiu - były to krótkie recenzje lub opisy zachęcające do lektury zaczerpnięte ze stron wydawców.

Warto zauważyć, że biblioteki promują swoje zbiory, ale także podają linki do stron internetowych innych księżnic i ich kolekcji - takie odsyłacze umieściło pięć księżnic, w tym podając linki do zasobów cyfrowych. Informacji takich nie prezentowały MBP Łódź-Śródmieście oraz MBP Łódź-Widzew (ta druga miała podstronę „Polecamy”, jednak zawierała ona tylko jeden link, stąd nie przyznano w tym kryterium punktu).

OFERTA

Oprócz dostępu do swoich zasobów biblioteki oferują również usługi różnego typu. W kolejnej kategorii oceniono informacje o ofercie usługowej, kulturalnej i edukacyjnej zawarte na stronach internetowych placówek. Do zadań takich mogą należeć np. usługi reprograficzne czy informacyjne, prowadzenie zajęć i warsztatów, organizacja spotkań, wystaw itp. Niektóre z usług mogą być

odpłatne zgodnie z zapisami *Ustawy o bibliotekach*²⁴. Oferta kulturalna i edukacyjna bibliotek jest bezpłatna dla uczestników.

W tej kategorii serwisy oceniano wg 8 kryteriów. Maksymalną liczbę punktów przyznano serwisowi MBP we Wrocławiu (8 punktów). Na 7 punktów oceniono witrynę WiMBP w Gdańsku. Po 6 punktów uzyskały strony internetowe MBP Łódź-Bałuty, MBP Łódź-Śródmieście, MBP Łódź-Widzew. MBP Łódź-Polesie otrzymała 5 punktów, a witryna MBP Łódź-Górna uzyskała 3 punkty.

Opis oferty na swoich stronach internetowych zawarły wszystkie badane biblioteki poza MBP Łódź-Górna. Opis usług z podziałem na filie można było odnaleźć w treści czterech serwisów: MBP Łódź-Bałuty, MBP Łódź-Śródmieście, MBP we Wrocławiu oraz WiMBP w Gdańsku. Cenniki usług udostępniły wszystkie ksiąźnice poza MBP Łódź-Polesie. Opisy usług dla specjalnych grup odbiorców - np. osób z niepełnosprawnościami lub osób chorych i starszych - udostępniało na swoich stronach internetowych pięć bibliotek. Informacje takie nie zostały odnalezione w serwisach MBP Łódź-Bałuty oraz MBP Łódź-Górna.

Cztery ksiąźnice udostępniły kalendarze wydarzeń bibliotecznych, w których znajdowały się informacje o nadchodzących terminach spotkań autorskich czy warsztatów - informacje w tej formie można było znaleźć na stronach internetowych: MBP Łódź-Bałuty, MBP Łódź-Górna, MBP Łódź-Polesie oraz MBP we Wrocławiu. MBP Łódź-Widzew proponowała tylko wykaz z wydarzeniami dla seniorów, a w serwisie WiMBP w Gdańsku można było zawęzić aktualności wg zakresu chronologicznego.

Badane biblioteki prezentowały na swoich stronach WWW informacje o ofercie kulturalnej i edukacyjnej. Wiadomości o prowadzonych projektach i organizowanych wydarzeniach publikowano w odrębnych zakładkach, w kalendarzach, w aktualnościach. Tylko trzy biblioteki zdecydowały się na wyróżnienie informacji o ofercie dla konkretnych grup wiekowych odbiorców: MBP Łódź-Widzew wprowadzając zakładkę „Dla seniorów”, WiMBP w Gdańsku wyróżniając aktualności dla dzieci oraz dodatkowo informując o działaniach poszczególnych filii, a także MBP we Wrocławiu, która w najbardziej przejrzysty sposób podzieliła ofertę na kategorie: „Dzieci”, „Młodzież”, „Dorośli”.

AUTOPREZENTACJA

Ostatnią kategorią, w jakiej dokonano oceny witryn bibliotek była autoprezentacja. Sprawdzone, czy instytucje na stronach internetowych promują swoją działalność, zbiory i ofertę. Zwracano uwagę na to, czy istotne z promocyjnego punktu widzenia treści są wyróżnione, np. poprzez dodanie banerów, oraz czy dodawane są informacje dotyczące partnerów czy darczyńców bibliotek. Takie rozwiązanie jak baner jest powszechnie stosowane w Internecie w celu wyróżnienia i zwrócenia uwagi odbiorcy na te treści, które w danym momencie są najważniejsze, najbardziej aktualne.

²⁴ *Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach*. Dz.U. [on-line] 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539>.

W tej kategorii oceniano biblioteki wg 10 kryteriów. Siedem punktów uzyskała strona internetowa MBP we Wrocławiu, sześć przyznano WiMBP w Gdańsku. Wśród stron internetowych łódzkich księżnic na 5 punktów oceniono stronę MBP Łódź-Górna, po 4 punkty zdobyły MBP Łódź-Bałuty, MBP Łódź-Polesie, MBP Łódź-Śródmieście. Najmniej kryteriów spełniała witryna MBP Łódź-Widzew (3 punkty).

Banery reklamujące działalność biblioteki na swoich stronach internetowych umieściły trzy z badanych instytucji: MBP Łódź-Górna, MBP we Wrocławiu oraz WiMBP w Gdańsku. Tylko w jednym przypadku baner promował zbiory biblioteczne (MBP we Wrocławiu zachęcała w ten sposób do korzystania z e-booków). W pozostałych przypadkach banery reklamowały wydarzenia i ofertę bibliotek.

Wszystkie z badanych bibliotek na swoich stronach internetowych umieszczały logotypy partnerów, zaznaczając w ten sposób również swoją aktywność przejawiającą się we współpracy z innymi podmiotami. Informacje te pojawiały się na stronach głównych lub na poszczególnych podstronach dotyczących podejmowanych działań. Wszystkie biblioteki udostępniały również informacje o realizowanych projektach i grantach, z których otrzymały dofinansowanie wraz z logotypami organizacji wspierających. Jest to zgodne z wymogami stawianymi przez większość grantodawców, którzy przekazując środki finansowe, proszą o informowanie o ich wkładzie w realizowane działania.

Tylko jedna biblioteka - MBP we Wrocławiu - opublikowała na swojej stronie internetowej zaproszenie do współpracy. Jego treść jest kierowana do organizacji, ale też do użytkowników, którzy mogą np. zaproponować zrealizowanie swojego pomysłu czy podjąć się pracy w charakterze wolontariusza. Dwie biblioteki opublikowały również prośby o wsparcie finansowe oraz przekazywanie darów. Takie apele umieściły MBP we Wrocławiu oraz WiMBP w Gdańsku. Na żadnej stronie internetowej nie odnaleziono jednak informacji o darczyńcach i podziękowań dla nich. Żadna z bibliotek nie udostępniła swoich publikacji, broszur, książeczek, ulotek. Należy zauważyć, że jest możliwe, iż materiały takie nie powstawały w poszczególnych księżnicach. Jednak te, w których tworzyło się publikacje drukowane, nie publikowały ich on-line, co mogłoby się przyczynić do szerszego oddziaływania opracowanych materiałów. Żadna z bibliotek nie publikowała również informacji dla mediów.

Można uznać, że wszystkie strony internetowe miały spójną oprawę graficzną. Wybraną kolorystykę oraz krój czcionki stosowano w serwisach konsekwentnie. Jednak wygląd stron internetowych bibliotek wymaga poprawy. Szata graficzna oraz układ treści są spójne, ale nie przystają do współczesnych trendów. Treści umieszczane w aktualnościach czy banery reklamowe i inne elementy graficzne nie zawsze są tworzone w jednym stylu estetycznym i często różnią się swoją formą od szaty graficznej samego serwisu. Nie dotyczy to serwisów MBP we Wrocławiu oraz WiMBP w Gdańsku, są to strony powstałe stosunkowo niedawno i można uznać je za najlepsze pod względem estetyki. WiMBP zmieniała layout swojego serwisu w 2015 r. i jest to najbardziej nowoczesna i zgodna z trendami witryna. Natomiast serwis MBP we Wrocławiu jest bogatszy w zakresie zawartości treściowej. Na uwagę zasługuje również fakt bardzo spójnej identyfikacji wizualnej prezentowanej na stronach MBP we Wrocławiu oraz WiMBP w Gdańsku. Nie ulega

wątpliwości, że tak przemyślana i konsekwentnie stosowana linia estetyczna obu bibliotek, jest wynikiem osadzenia w strukturze organizacyjnej działań promocji²⁵.

PUNKTACJA OGÓLNA BADANIA ZAWARTOŚCI SERWISÓW WWW

Najwięcej kryteriów - 62 - spełniała strona internetowa WiMBP w Gdańsku, na drugim miejscu, z wynikiem 61 punktów, znalazła się witryna MBP we Wrocławiu. Serwisy łódzkich księżnic wypadły zdecydowanie gorzej i uzyskały kolejno:

- MBP Łódź-Śródmieście - 44 punkty,
- MBP Łódź-Górna - 43 punkty,
- MBP Łódź-Bałuty - 42 punkty,
- MBP Łódź-Polesie - 42 punkty,
- MBP Łódź-Widzew - 39 punktów.

Punktacja serwisów łódzkich księżnic jest bardzo wyrównana, ale odbiega znacznie zarówno od liczby możliwych do uzyskania punktów (72), jak i od liczby punktów uzyskanych przez biblioteki z Gdańska (62) i Wrocławia (61). Niewielkie różnice w obrębie Łodzi pokazują, że biblioteki te prezentowały podobny poziom serwisów internetowych. Warto jednak wyróżnić stronę WWW, która uzyskała najwięcej punktów, prowadzoną przez MBP Łódź-Śródmieście. To najlepsza z łódzkich witryn poddanych badaniu, reprezentująca również najbardziej spójną szatę graficzną i czytelny sposób przekazywania informacji. Warto również zwrócić uwagę na stronę internetową MBP Łódź-Polesie ze względu na jej dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Tab. 1. Ocena stron internetowych wg kategorii.

	Maksymalna liczba punktów	MBP Łódź-Bałuty	MBP Łódź-Górna	MBP Łódź-Polesie	MBP Łódź-Śródmieście	MBP Łódź-Widzew	WiMBP w Gdańsku	MBP we Wrocławiu
Identyfikacja instytucji	16	10	8	10	12	13	15	13
Dane kontaktowe	12	6	10	7	6	6	11	12
Udostępnianie	8	7	7	7	7	7	8	8
Aktualności	9	4	6	3	3	0	7	4
Zbiory	9	5	3	6	6	4	8	9
Oferta	8	6	4	5	6	6	7	8
Autopromocja	10	4	5	4	4	3	6	7
SUMA	72	42	43	42	44	39	62	61

Źródło: Opracowanie własne.

²⁵ Więcej na ten temat można przeczytać w części 2, w rozdziale 2.

KOMUNIKACJA E-MAILOWA

Niezwykle ważnym kanałem komunikacji i przekazywania informacji jest poczta elektroniczna. Daje ona możliwości porozumiewania się zdalnie, szybko i tanio, a według regularnych badań „Diagnoza Społeczna” zastosowanie Internetu do celów komunikacyjnych rośnie. W 2015 r. aż 42 % badanych Polaków zadeklarowało, że regularnie korzysta z poczty elektronicznej²⁶.

Komunikacja poprzez e-mail jest sposobem porozumiewania się, który można zaliczyć do komunikacji symetrycznej²⁷ typu korespondencyjnego²⁸. Proces ten ma także charakter komunikacji interaktywnej²⁹ - biorą w nim udział co najmniej dwie osoby, wchodzące ze sobą w interakcję. Nadawca komunikatu zwraca się bezpośrednio do odbiorcy i oczekuje odpowiedzi. Wymiana informacji natomiast zachodzi w sposób asymetryczny - komunikacja nie odbywa się w czasie rzeczywistym, a sprzężenie zwrotne jest opóźnione.

Ważnym zagadnieniem jest czas przekazania odpowiedzi na wiadomość wysłaną pocztą elektroniczną. Przyjęło się, że na e-mail należy odpowiedzieć w ciągu 48 h. Przekroczenie tego terminu może powodować u nadawcy obawy, że wiadomość nie dotarła lub została przeoczona czy zignorowana. Wyjątek stanowią sytuacje wymagające, ze względu na charakter załatwianej sprawy, dłuższego czasu na odpowiedź³⁰.

Małgorzata Marcjanik uważa, że forma gatunkowa listu elektronicznego jeszcze ostatecznie się nie ukształtowała, ponieważ nawiązuje do dwóch odmiennych wzorców - listu tradycyjnego oraz rozmowy telefonicznej. Z tego powodu komunikacja za pośrednictwem e-maila stwarza pewne trudności w używaniu zwrotów grzecznościowych. Inne problemy dotyczą często popełnianych drobnych błędów, będących wynikiem szybkiego pisania (np. brak polskich znaków czy interpunkcji), nadużywania emotikonów oraz akronimów³¹, braku podpisu pod wiadomością³².

26 CZAPIŃSKI, J., PANEK, T. *Diagnoza społeczna 2015. Warunki i jakość życia Polaków. Raport* [on-line]. Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego, 2015 [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: http://www.diagnoza.com/pliki/raporty/Diagnoza_raport_2015.pdf.

27 Rola nadawcy i odbiorcy są równorzędne i wymienne, zachodzi możliwość wyboru roli, zachodzą interakcje i można mówić o komunikacji interpersonalnej. Zob. ŁĘSKI, Z., WIECZOREK, Z. *Internet - informacja czy relacja?* W: SOKOŁOWSKI, M. *Oblicza Internetu*. Elbląg: Instytut Informatyki Stosowanej PWSZ w Elblągu, 2004, s. 58.

28 Typ ten jest reprezentowany przez kanały komunikacyjne oparte na liście elektronicznym (np. korespondencja e-mailowa, listy dyskusyjne). Zob. GRZENIA, J. dz. cyt., s. 43.

29 Zob. MURRAY, P.J. *What Is CMC? Computer Mediated Communication Magazine* [on-line] 1997, Vol. 4, nr 1 [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: <http://www.december.com/cmc/mag/1997/jan/murwhat.html>; MURRAY, P.J. *Forms or types of CMC. Computer Mediated Communication Magazine* [on-line] 1997, Vol. 4, nr 1 [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: <http://www.december.com/cmc/mag/1997/jan/murforms.html>.

30 MARCJANIK, M. *Mówimy uprzejmie. Poradnik językowego savoir-vivre'u*. Warszawa: PWN, 2009, s. 101.

31 Akronim - skrótowiec pochodzący najczęściej od angielskich sformułowań, np. IMO - in my opinion, w języku polskim - moim zdaniem. Zob. ŁĘSKI, Z., WIECZOREK, Z. dz. cyt., s. 59.

32 Zob. MARCJANIK, M. *Grzeczność w komunikacji językowej*. Warszawa: PWN, 2008, s. 70-76.

W korespondencji pomiędzy bibliotekarzami a czytelnikami najczęściej pojawiają się następujące typy wiadomości³³:

- odpowiedzi za zadawane pytania,
- przypomnienia o terminie zwrotu wypożyczonych książek (mogą być to także wiadomości automatyczne, niewysyłane bezpośrednio przez bibliotekarza),
- informacje o nowościach,
- kolejne numery biuletynu (czy newslettera).

Małgorzata Kisilowska podkreśla, że każda forma kontaktu pośredniego w obsłudze czytelnika, aby była efektywna, musi spełniać podstawowe oczekiwania użytkownika, takie jak:

- krótki czas oczekiwania na odpowiedź (bądź zapowiedź przygotowania odpowiedzi merytorycznej, czyli poinformowanie kiedy zostanie wysłana właściwa odpowiedź),
- profesjonalne reagowanie na uwagi i skargi,
- czytelność i zrozumiałość tekstu z punktu widzenia użytkownika, a więc osoby, która nie jest zorientowana w praktyce bibliotecznej i fachowym słownictwie³⁴.

Ważne jest również to, że czytelnik nie musi, a nawet nie powinien wiedzieć, jaką drogę pokonuje jego wiadomość wewnątrz instytucji. Z punktu widzenia użytkownika wysyłającego zapytanie nie jest istotne, który dział odpowiada na jego zapytanie i jakie czynniki wewnątrz instytucjonalne mogą wpływać na czas przygotowania i przesłania odpowiedzi. Nie powinien wiedzieć, że jego wiadomość „czeka w kolejce” lub też została przekazana innemu bibliotekarzowi. Użytkownika interesuje jedynie efekt - uzyskanie odpowiedzi, która zaspokoi konkretną potrzebę informacyjną. Zatem nadrzędnym celem bibliotekarza powinno być możliwie szybkie jej wysłanie (bądź, jak zasugerowano powyżej, określenie czasu oczekiwania w krótkiej informacji zwrotnej).

Należy zwrócić uwagę na fakt, że ten rodzaj komunikowania się ma zazwyczaj charakter komunikowania informacyjnego (a zdecydowanie rzadziej perswazyjnego³⁵). *Podstawowym celem jest wytworzenie wzajemnego porozumienia i zrozumienia między uczestnikami procesu, dzielenie się wiedzą, wyjaśnianie i instruktaż, przy założeniu, że nadawca nie ma żadnych intencji wpływania na postawy i zachowania odbiorców. (...) wykorzystane w nim dane, wiedza, fakty, opinie są zaprezentowane w sposób neutralny, rzeczowy i obiektywny*³⁶. Dlatego zarówno jakość merytoryczna odpowiedzi, jak i forma w jakiej zostanie ona przekazana, to bardzo istotne kwestie. Efektywność komunikowania informacyjnego zależy od kilku czynników³⁷:

- Kreatywności – takie elementy jak forma i sposób prezentacji treści, przedstawianie alternatyw, mają znaczenie dla jakości informacji. W przypadku komunikacji bibliotekarza z czytelnikiem cecha

33 KISIŁOWSKA, M. dz. cyt., s. 85.

34 Tamże, s. 83-84.

35 Perswazyjne – odnoszące się do perswazji, mające dowieść czegoś, wyjaśnić coś komuś, najczęściej przy jednoczesnym zachęceniu kogoś do czegoś. Zob. *Słownik Języka Polskiego* [on-line], [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: <http://sjp.pl/>.

36 DOBEK-OSTROWSKA, B. *Komunikowanie polityczne i publiczne*. Warszawa: PWN, 2007, s. 83-84.

37 Tamże, s. 84-85.

ta determinuje wygląd komunikatu czy środków użyte przez pracownika biblioteki. Od tego zależy, w jaki sposób zaprezentowane informacje odbierze czytelnik, czy będą one zrozumiałe i atrakcyjne.

- **Wiarygodności** – nadawca musi być wiarygodny, a informacja prawdziwa. Wiarygodność jednostki buduje się na wiedzy i doświadczeniu, autorytecie, intencjach, osobowości. Wiarygodność bibliotekarza jest budowana w oparciu o społeczne pojmowanie instytucji biblioteki oraz jej prestiżu, ale także w oparciu o renomę konkretnej ksiąźnicy, w której jest zatrudniony.
- **Nowości informacji** – odbiorcy chętniej poświęcają uwagę informacjom nowym. W komunikacji bibliotekarza z czytelnikiem niezwykle ważną kwestią jest aktualność przekazywanych informacji.
- **Doniosłości informacji** – to cecha, która odnosi się do potrzeby zgłębienia wiedzy oraz do psychologicznego postrzegania elementów istotnych dla konkretnego odbiorcy. Doniosły charakter, jako cecha przekazu informacyjnego, to subiektywny punkt widzenia użytkowników (różne treści będą z innych powodów ważne dla różnych czytelników). Z punktu widzenia bibliotekarza istotne jest bardzo dobre rozpoznanie potrzeb informacyjnych użytkowników.
- **Położenia nacisku na informację** – nadawca, podkreślając większą wagę pewnych informacji, sytuuje je wyżej od innych, mniej istotnych, nadaje im wyższą rangę i w ten sposób wskazuje odbiorcy, co jest istotne. W tym wypadku również ważną kwestią jest odpowiednie rozpoznanie potrzeb informacyjnych użytkowników i zaplanowanie przekazu, tak by elementy wskazane jako ważniejsze pokrywały się z tym, co czytelnik mógłby uznać za doniosłą informację.
- **Wykorzystania pomocy wizualnych** – wzmacnianie przekazu za pomocą odpowiednich środków wizualnych (tabele, wykresy, rysunki) powinno być uzasadnione, a celem powinno być ułatwienie prezentacji treści, a także zrozumienia ich przez odbiorcę. W komunikacji bibliotekarza z czytelnikiem należy ściśle trzymać się tych zasad, tj. stosować materiały wizualne wyłącznie, aby pomóc czytelnikowi w recepcji przekazywanych informacji.

BADANIA KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ ZA POŚREDNICTWEM E-MAILI

W łódzkich miejskich bibliotekach publicznych przeprowadzono badanie komunikacji e-mailowej, którego celem była ocena komunikowania się instytucji z otoczeniem za pośrednictwem poczty elektronicznej. Badanie zaplanowano jako kontynuację i rozwinięcie badań metodą „tajemniczego klienta” przeprowadzonych w bibliotekach³⁸.

Do poszczególnych placówek wysłano dwa e-maile z fikcyjnych skrzynek poczty elektronicznej, założonych w celu przeprowadzenia badań. Wysyłka wiadomości, stylizowanych na zapytania odbiorców oferty bibliotek, nastąpiła pod koniec października 2015 r. Pierwsza z wysłanych wiadomości dotyczyła możliwości zapisu osoby niezameldowanej w Łodzi. W drugiej nadawca pytał o godziny otwarcia biblioteki. Komunikaty zostały wysłane do wszystkich MBP wraz z ich filiami wytypowanymi do badania metodą „tajemniczy klient”. Podczas oceniania odpowiedzi nie sprawdzano prawdziwości podawanych informacji, skupiono się na stwierdzeniu, czy dana biblioteka udziela informacji i w jaki sposób. Zagadnienie zapisu osoby

38 Więcej o badaniach metodą „tajemniczy klient” można przeczytać w części 3.

niezameldowanej zostało sprawdzone poprzez audyt telefoniczny, zagadnienie godzin otwarcia opisano w analizie dostępności bibliotek³⁹.

Łącznie na 158 wysłanych maili uzyskano 110 odpowiedzi. Oznacza to, że aż w co trzecim przypadku nadawca nie uzyskał odpowiedzi (30,4%). Pracownicy MBP Łódź-Bałuty nie odpowiedzieli na 13 wysłanych wiadomości (wysłano 38 maili, otrzymano 25 odpowiedzi). Podobny wynik uzyskano podczas badania MBP Łódź-Górna - na 30 wysłanych wiadomości uzyskano 19 odpowiedzi, nie uzyskano 11. Na 10 maili nie odpisali pracownicy MBP Łódź-Polesie (wysłano 36 zapytań, uzyskano 26 odpowiedzi), w przypadku MBP Łódź-Śródmieście uzyskano 20 odpowiedzi, choć wysłano 28 zapytań. Pracownicy MBP Łódź-Widzew odpisali na 20 z 26 zapytań.

Na jedno, z dwóch wysłanych zapytań, nie odpowiedziały:

- MBP Łódź-Bałuty - filie nr 1, 4, 17, 28,
- MBP Łódź-Górna - filie nr 2 i 6,
- MBP Łódź-Polesie - Dział Udostępniania oraz filie nr 1, 2, 8, 10, 12, 15, 18,
- MBP Łódź-Śródmieście - Dział Gromadzenia, Opracowania, Udostępniania i Informacji oraz filia nr 6,
- MBP Łódź-Widzew - Dział Gromadzenia, Opracowania, Udostępniania i Informacji oraz Oddział dla Dzieci, filie nr 5 i 6.

Na żadną wiadomość nie odpowiedziały:

- MBP Łódź-Bałuty - filie nr 7, 12, 22, 25,
- MBP Łódź-Górna - Dział Informacji Naukowej, filie nr 1, 16, 17,
- MBP Łódź-Polesie - filia nr 13,
- MBP Łódź-Śródmieście - Dział Informacyjno-Bibliograficzny oraz filie nr 4 i 8,
- MBP Łódź-Widzew - filia nr 1.

Otrzymane w odpowiedzi wiadomości poddano ocenie. Do analizy zebranego materiału zastosowano formularz oceny jakościowej⁴⁰ według czterech wytypowanych cech, które wpływają na jakość komunikatów i efektywność procesu komunikowania:

- czas odpowiedzi na zapytanie,
- poziom merytoryczny wiadomości,
- forma graficzna wiadomości,
- forma językowa wiadomości.

39 Więcej na temat audytu telefonicznego oraz dostępności bibliotek i godzin otwarcia można przeczytać w części 1, w rozdziale 1.

40 Formularz stworzony na potrzeby badań własnych autorki, przeprowadzonych w 2012 r. w bibliotekach uczelnianych. Zob. MILEWSKA, P. *Błędy w komunikacji. Komunikacja e-mailowa w polskich bibliotekach uczelnianych* [on-line], [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w : http://repozytorium.uni.lodz.pl:8080/xmlui/bitstream/handle/11089/5351/Milewska_P.-Bledy-w-komunikacji.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Wskazane powyżej cechy poddano ocenie zgodnie z system punktowania, który opisano w tabeli 1. Punkty przypisywane wiadomościom wpisywano do bazy zawierającej informacje o badanych bibliotekach. Każda z placówek mogła otrzymać osiem ocen – po cztery za każdą przesłaną e-mailem odpowiedź (do każdej biblioteki wysłano dwa zapytania, każda odpowiedź była oceniana wg czterech cech). Placówki mogły uzyskać łączną sumę punktów mieszczącą się w zakresie od -8 do +10 (od -4 do +5 za każdy e-mail). W ten sposób powstał ranking bibliotek, w którym na pierwszych miejscach znalazły się te placówki, których sposób komunikowania się on-line można uznać za dobrą praktykę, a na ostatnich – biblioteki popełniające błędy w komunikacji internetowej.

Tab. 2. Skala ocen.

Punktacja Cecha		2	1	0	-1	-4
czas odpowiedzi na zapytanie						
odpowiedź tego samego dnia						
odpowiedź dzień później						
odpowiedź dwa dni później						
odpowiedź trzy lub więcej dni później						
brak odpowiedzi						
poziom merytoryczny odpowiedzi	X		bardzo dobry wiadomość zawiera pełną i poprawną odpowiedź na zadane pytanie oraz informacje dodatkowe	wystarczający wiadomość zawiera poprawną odpowiedź na zadane pytanie	niewystarczający wiadomość nie zawiera odpowiedzi na zadane pytanie	X
forma graficzna wiadomości	X		bardzo dobra wiadomość zawiera informacje w formie graficznej ułatwiającej ich zrozumienie, wygląda schludnie	wystarczająca wiadomość nie zawiera elementów graficznych, wygląda schludnie	niewystarczająca wiadomość nie wygląda schludnie	X
forma językowa wiadomości	X		bardzo dobra wiadomość zawiera zwroty grzecznościowe (w tym zwrot do adresata i pożegnanie), jest napisana poprawną polszczyzną (ze znakami diakrytycznymi oraz interpunkcyjnymi)	wystarczająca wiadomość nie zawiera zwrotów grzecznościowych lub zawiera niektóre, jest napisana poprawną polszczyzną (dopuszczalne iterówki i brak niektórych znaków interpunkcyjnych)	niewystarczająca wiadomość napisana jest niepoprawną polszczyzną, zawiera błędy (ortograficzne, rażąca liczba literówek, brak większości znaków diakrytycznych i interpunkcyjnych)	X

Źródło: Opracowanie własne.

W skali od -8 do +10 punktów, biblioteki uzyskały średnią na poziomie:

- MBP Łódź-Bałuty - 2,21,
- MBP Łódź-Górna - 1,07,
- MBP Łódź-Polesie - 3,33,
- MBP Łódź-Śródmieście - 2,43,
- MBP Łódź-Widzew - 3,15.

Tab. 3. Oceny uzyskane łącznie przez MBP w Łodzi.

Punktacja	Czas odpowiedzi		Poziom merytoryczny odpowiedzi		Forma graficzna odpowiedzi		Forma językowa odpowiedzi	
	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent
2	102	64,56	0		0		0	
1	5	3,16	47	42,73	0	0,00	86	78,18
0	0	0,00	59	53,64	105	95,45	23	20,91
-1	3	1,90	4	3,64	5	4,55	1	0,91
-4	48	30,38	0		0		0	
SUMA	158	100,00	110	100,00	110	100,00	110	100,00

Źródło: Opracowanie własne.

CZAS UZYSKANIA ODPOWIEDZI

Według przytaczanych źródeł, dotyczących komunikacji internetowej, nie powinno się odpowiadać na e-mail później niż jeden dzień po jego otrzymaniu. Na potrzeby niniejszego opracowania uznano, że zadowolające dla czytelnika będzie również uzyskanie informacji zwrotnej do dwóch dni po wysłaniu zapytania.

W tej kategorii biblioteki aż w 102 przypadkach odpowiedziały na wysłaną wiadomość tego samego dnia i uzyskały po 2 punkty za każdy wysłany w tym czasie e-mail. Natomiast 48 razy uzyskały wynik -4 punkty (ponieważ nie odpowiedziały na wiadomość). Pięć odpowiedzi uzyskało po 1 punkcie, a trzy -1. Wyniki są zastanawiające. Z jednej strony 30% zapytań pozostało bez odpowiedzi, a z drugiej strony – jeśli już biblioteka odpowiadała, to w zdecydowanej większości wypadków zrobiła to tego samego dnia, którego wpłynęło zapytanie. Szczególnie dziwi natomiast fakt, że w przypadku filii, które nie odpowiedziały na jedną z wiadomości, aż 13 z nich na drugą odpowiedziało właśnie tego samego dnia.

Najwięcej najwyższych ocen (2 punkty) uzyskała MBP Łódź-Widzew - odpowiedzi udzielone tego samego dnia stanowiły 77%. Co ciekawe biblioteka ta nie uzyskała żadnych innych ocen niż +2 i -4 punkty, a zatem nie udzieliła odpowiedzi na 23% zapytań, a na pozostałe odpowiedziała tego samego dnia, którego zostały wysłane. Najwięcej ocen negatywnych (-4 punkty) uzyskała MBP Łódź-Górna. Pracownicy tej księżnicy nie udzielili odpowiedzi na blisko 37% zapytań.

POZIOM MERYTORYCZNY ODPOWIEDZI

Oceniając poziom merytoryczny odpowiedzi kierowano się subiektywną oceną. Wykorzystano doświadczenia własne wynikające z warsztatu pracy bibliotekarza, a także z bycia użytkownikiem bibliotek i otrzymywania odpowiedzi na własne zapytania. Brano pod uwagę cechy wpływające na efektywność komunikowania informacyjnego, np. położenie nacisku na informację, jej aktualność. Głównym elementem było stwierdzenie, czy oceniana wiadomość zawiera konkretną i rzeczową odpowiedź na wysłane zapytanie.

Z otrzymanych 110 odpowiedzi 47 zostało ocenionych na 1 punkt (43%). Oznacza to wysoki poziom merytoryczny odpowiedzi. To e-maile przygotowane z należyтым zaangażowaniem, zawierające pełną odpowiedź na zadane pytanie oraz informacje uzupełniające. Za wartość dodaną uznano np. przesłanie linku z komentarzem - np. „więcej informacji na ten temat znajduje się na stronie: adres WWW”. Odpowiedzi ocenione „bardzo dobrze” zawierały również szczegółowe wyjaśnienia, instrukcje krok po kroku co czytelnik powinien zrobić, co miało szczególne znaczenie w przypadku zapytania o możliwość zapisu do biblioteki.

Najczęstszym błędem powodującym uzyskanie -1 punktów był brak odpowiedzi na zadane pytanie. Czytelnik wysyłający wiadomość do biblioteki, oczekuje odpowiedzi na konkretne, zadane pytanie, chce uzyskać interesujące go informacje. Odpowiedź na pytanie o godziny otwarcia biblioteki powinna zawierać rozpiskę z godzinami otwarcia, tymczasem niektórzy pracownicy bibliotek odpowiadali: *informacja ta jest na stronie internetowej biblioteki*. Taki komunikat stanowi odpowiedź na pytanie „gdzie znajdę informację o godzinach otwarcia” a nie na zapytanie użyte w badaniach. Podobnie w przypadku zapytania o możliwość zapisania się do biblioteki osoby niezameldowanej w Łodzi. Za błędne uznano odpowiedzi zawierające informację: *jest to w regulaminie*.

Ze 110 odpowiedzi, aż 60 uzyskało 0 punktów, przy czym należy pamiętać, że 0 to ocena pozytywna, oznaczająca że poziom odpowiedzi jest wystarczający. Za poprawne uznano 55% e-mail. Tylko trzy otrzymane wiadomości dostały po -1 punkcie. Oznacza to, że nie zawierały odpowiedzi na zapytanie. Najwięcej odpowiedzi ocenionych na +1 punkt wysłała MBP Łódź-Górna (58%).

FORMA GRAFICZNA ODPOWIEDZI

Oceniając formę graficzną odpowiedzi kierowano się subiektywną oceną. Brano pod uwagę wygląd e-maila oraz zastosowanie zasad netykiety. Na ocenę miały wpływ sposób prezentacji treści oraz użycie pomocy wizualnych. Zwrócono również uwagę na ogólne wrażenie, jakie sprawiała konkretna wiadomość (schludna, niechlujna, przeładowana, nieczytelna itp.).

Wśród otrzymanych listów elektronicznych znalazło się 105 takich, którym przyznano 0 punktów. E-maile te cechował bardzo schludny układ treści oraz przejrzystość zapisu wiadomości, które biblioteka przekazywała w odpowiedzi. Za niepoprawne uznano 5 informacji zwrotnych, uzyskały one po -1 punkt.

Za dobrą praktykę należy uznać zastosowanie punktatorów w odpowiedziach dotyczących godzin otwarcia biblioteki czy zachowanie odpowiednich odstępów pomiędzy poszczególnymi wierszami z różnymi informacjami. Bibliotekarze nie stosowali środków wizualnych w wiadomościach. To również dobra praktyka, ponieważ w korespondencji elektronicznej niezwykle rzadko potrzebne jest zwizualizowanie informacji np. w sposób graficzny. Takie rozwiązania stosuje się przy wysyłaniu informacji o charakterze persfazyjnym, np. będąc uzasadnionymi materiałami obrazującymi informacje przesyłane newsletterem, natomiast w badaniu dotyczących komunikacji informacyjnej brak elementów wizualnych należy uznać za poprawne zachowanie.

FORMA JĘZYKOWA ODPOWIEDZI

Formę językową odpowiedzi oceniano biorąc pod uwagę poprawność językową oraz grzeczność językową. Na ocenę wpływ miało również stosowanie się do zasad netykiety. Aż 80% wiadomości uzyskało w tej kategorii +1 punkt. Zdecydowana większość e-maili spełniała wysokie standardy poprawności językowej oraz była zgodna z zasadami grzeczności językowej i netykiety. Pozostałe 20% wiadomości uzyskało 0 punktów, żadna nie została oceniona negatywnie (-1 punkt). Najwięcej wiadomości ocenionych na +1 punkt wysłała MBP Łódź-Polesie - aż 92%. Pozostałe e-maile uzyskane w odpowiedzi na zapytanie skierowane do tej biblioteki uzyskały 0 punktów.

Fakt utrzymywania wysokiej kultury korespondencji jest bardzo zadowalający. Biblioteki kojarzone głównie jako miejsca popularyzacji słowa pisanego i kultywowania tradycji piśmienniczych powinny szczególnie dbać o jakość swoich wypowiedzi.

Najczęściej popełnianymi błędami były: brak podpisu oraz/lub zwrotu do adresata. E-maile zaczynały od zwrotów bezosobowych „Witam”, „Dzień dobry”, rzadziej od zwrotu do adresata, takiego jak „Szanowny Panie”. Wynika to z mniej formalnego charakteru korespondencji elektronicznej. Wiadomości często kończyły się zwrotem „Pozdrawiam”, „Zapraszamy”, rzadziej „Z poważaniem”. Problemem był brak podpisu, występujący w bardzo wielu e-mailach. Niektórzy bibliotekarze podpisywali korespondencję jako „Kierownik” czy swoimi inicjałami. Dobrą praktyką jest podpisywanie się własnym imieniem i nazwiskiem, szczególnie w przypadku placówek, w których pracuje więcej niż jedna osoba, tak by czytelnik wiedział z kim się komunikuje i np. mógł się powołać na wiadomość od konkretnej osoby. Zauważono również literówki oraz brak znaków interpunkcyjnych wynikające najprawdopodobniej z pośpiechu.

TABELE Z PUNKTACJĄ

Poniżej zamieszczono tabele z punktami przyznanymi podczas badania we wszystkich kryteriach z podziałem na biblioteki.

Tab. 4. Oceny uzyskane przez MBP Łódź-Bałuty.

Punktacja	Czas odpowiedzi		Poziom merytoryczny odpowiedzi		Forma graficzna odpowiedzi		Forma językowa odpowiedzi	
	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent
2	23	60,53						
1	1	2,63	11	44,00	0	0,00	22	88,00
0	0	0,00	14	56,00	24	96,00	3	12,00
-1	1	2,63	0	0,00	1	4,00	0	0,00
-4	13	34,21						
SUMA	38	100,00	25	100,00	25	100,00	25	100,00

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 5. Oceny uzyskane przez MBP Łódź-Górna.

Punktacja	Czas odpowiedzi		Poziom merytoryczny odpowiedzi		Forma graficzna odpowiedzi		Forma językowa odpowiedzi	
	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent
2	15	50,00						
1	2	6,67	11	57,89	0	0,00	12	63,16
0	0	0,00	7	36,84	19	100,00	7	36,84
-1	2	6,67	1	5,26	0	0,00	0	0,00
-4	11	36,67						
SUMA	30	100,00	19	100,00	19	100,00	19	100,00

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 6. Oceny uzyskane przez MBP Łódź-Polesie.

Punktacja	Czas odpowiedzi		Poziom merytoryczny odpowiedzi		Forma graficzna odpowiedzi		Forma językowa odpowiedzi	
	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent
2	24	66,67						
1	2	5,56	11	42,31	0	0,00	24	92,31
0	0	0,00	14	53,85	25	96,15	2	7,69
-1	0	0,00	1	3,85	1	3,85	0	0,00
-4	10	27,78						
SUMA	36	100,00	26	100,00	26	100,00	26	100,00

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 7. Oceny uzyskane przez MBP Łódź-Śródmieście.

Punktacja	Czas odpowiedzi		Poziom merytoryczny odpowiedzi		Forma graficzna odpowiedzi		Forma językowa odpowiedzi	
	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent
2	20	71,43						
1	0	0,00	7	35,00	0	0,00	17	85,00
0	0	0,00	11	55,00	18	90,00	3	15,00
-1	0	0,00	2	10,00	2	10,00	0	0,00
-4	8	28,57						
SUMA	28	100,00	20	100,00	20	100,00	20	100,00

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 8. Oceny uzyskane przez MBP Łódź-Widzew.

Punktacja	Czas odpowiedzi		Poziom merytoryczny odpowiedzi		Forma graficzna odpowiedzi		Forma językowa odpowiedzi	
	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent	Liczba odpowiedzi	Procent
2	20	76,92						
1	0	0,00	7	35,00	0	0,00	11	55,00
0	0	0,00	13	65,00	19	95,00	8	40,00
-1	0	0,00	0	0,00	1	5,00	1	5,00
-4	6	23,08						
SUMA	26	100,00	20	100,00	20	100,00	20	100,00

Źródło: Opracowanie własne.

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

We współczesnym świecie obok realnego życia ludzie prowadzą również życie wirtualne, zakorzenione w sieci. Internet przyczynił się do powstania nowych typów więzi społecznych, powstających na odległość, w przestrzeni globalnej sieci, często bez nawiązywania kontaktów w tzw. realu. Internet jest *przedłużeniem życia jako takiego, ze wszystkimi jego wymiarami i odmianami*⁴¹, ponieważ został przystosowany w praktyce do wszystkich jego aspektów. Marta Juza proponuje podział obszarów tworzenia się więzi społecznych, z uwzględnieniem przestrzeni wirtualnej:

- *więzi tworzą się i trwają w przestrzeni realnej,*
- *więzi tworzą się w przestrzeni realnej i znajdują swoją kontynuację w przestrzeni wirtualnej,*
- *więzi tworzą się w przestrzeni wirtualnej i znajdują kontynuację w przestrzeni realnej,*
- *więzi tworzą się i trwają w przestrzeni wirtualnej*⁴².

Rewolucją w zakresie utrzymywania i budowania tych kontaktów na szeroka skalę było pojawienie się idei Web 2.0⁴³, której główne założenia są współcześnie realizowane ze szczególnym zaangażowaniem przez portale społecznościowe, takie jak Facebook, Instagram, Twitter czy Youtube.

Idea Web 2.0 kojarzy się przede wszystkim z serwisami o charakterze społecznościowym i kładzie nacisk na aktywny udział użytkowników w ich tworzeniu, *a jej powstanie stanowi odpowiedź internautów na dyskurs, który narastał w sieci od wielu lat. Internet z założenia miał być środkiem służącym symetrycznej komunikacji, a egalitarność dostępu miała powodować, że to użytkownicy decydowaliby, co jest ważne, warte skomentowania, przeczytania czy skrytykowania*⁴⁴. Dzięki wdrożeniu tych założeń, zmieniła się rola internauty z biernego odbiorcy na aktywnego komentatora i kreatora.

Media społecznościowe jako narzędzie mogą służyć zarówno celom komunikacyjnym, jak i marketingowym. Z punktu widzenia instytucji utworzenie własnego profilu w serwisach społecznościowych jest podyktowane dbałością o kontakty z użytkownikami, ale także chęcią uruchomienia kolejnego kanału dystrybucji swoich komunikatów. Media społecznościowe są środkiem do pozyskania poparcia dla zadań realizowanych przez instytucję oraz do kreowania jej pozytywnego wizerunku⁴⁵.

41 CASTELLS, M. *Galaktyka Internetu. Refleksje nad Internetem, społeczeństwem i biznesem*. Poznań: Rebis, 2003, s. 139.

42 JUZA, M. Internet a tendencje indywidualistyczne we współczesnym społeczeństwie zachodnim. W: RACHODOŃSKI, M., PRZYWARA, B. (red.) *Jednostka, grupa, cybersieć: psychologiczne, społeczno-kulturowe i edukacyjne aspekty społeczeństwa informacyjnego*. Rzeszów: Wydaw. Wyższej Szkoły Informatyki i Zarządzania 2004, s. 109-110.

43 GUTKOWSKI, W. *e-społeczność. Jak budować i wykorzystywać społeczności internetowe w nowoczesnych działaniach e-marketingowych*. Gliwice: Złote Myśli, 2007, s. 61.

44 MAZUREK, G. *Blogi i wirtualne społeczności - wykorzystanie w marketingu*. Kraków: Oficyna Wolters Kluwer Polska, 2008, s. 97.

45 MIOTK, A. *Skuteczne social media. Prowadź działania, osiągaj zamierzone efekty*. Gliwice: Helion, 2013, s. 57-60.

Obecność biblioteki w serwisach społecznościowych ma za zadanie przede wszystkim zbudowanie wokół organizacji zaangażowanej społeczności i prowadzenie dwustronnej komunikacji, a pośrednio również – poprawę jakości usług bibliotecznych oraz wzbogacenie oferty kierowanej do użytkowników⁴⁶. Według Bożeny Jaskowskiej w promowaniu usług bibliotecznych najlepiej sprawdzają się: profile w najpopularniejszych serwisach społecznościowych (wraz z dodatkowymi aplikacjami), serwisy wideo wzbogacające tradycyjny przekaz o element multimediów, mikroblogi oraz blog biblioteczny⁴⁷.

BADANIA OBECNOŚCI BIBLIOTEK PUBLICZNYCH W MEDIACH SPOŁECZNOŚCIOWYCH

W ramach projektu *Biblioskan* przeprowadzono badania ilościowe, mające stwierdzić, czy biblioteki są obecne w mediach społecznościowych, oraz które portale o tym charakterze wybierają najczęściej. Analizie poddano również blogi biblioteczne. Badaniem objęto profile:

- Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Bałuty,
- Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Górna,
- Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Polesie,
- Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Śródmieście,
- Miejskiej Biblioteki Publicznej Łódź-Widzew,
- Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu,
- Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki w Gdańsku.

Szukając informacji o stronach łódzkich bibliotek w mediach społecznościowych odnaleziono:

- 9 stron w serwisie Facebook,
- 1 profil w serwisie Google+,
- 2 w serwisie Youtube.com,
- 1 w serwisie NK.pl (Nasza Klasa).

MBP we Wrocławiu ma swoje strony na Facebooku (biblioteka główna oraz osiem filii) i dwa kanały Youtube (biblioteka główna i Mediateka), a także trzy profile filii bibliotecznych w serwisie Instagram (Mediateka, Biblioteka Grafit, Filia nr 29). WiMBP w Gdańsku prowadziła stronę na portalu Facebook, kanał Youtube oraz profil w serwisie Instagram.

46 JASKOWSKA, B. *Bądźmy tam gdzie oni! Elementy social media marketingu w bibliotece* [on-line], [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: https://depot.ceon.pl/bitstream/handle/123456789/2518/Jaskowska_BADZMY_TAM_GDZIE_ONI.pdf?sequence=1.

47 Tamże.

Swoje strony na portalu Facebook miały:

- MBP Łódź-Bałuty – filia nr 3,
- MBP Łódź-Polesie – profil główny MBP,
- MBP Łódź-Śródmieście – profil główny MBP oraz filii nr 5, 7, 9, 14,
- MBP Łódź-Widzew – filie nr 5 i 8.

Profilu na portalu Facebook nie prowadziła MBP Łódź-Górna, ani żadna z jej filii. Odnaleziono również trzy strony (w tym dwie należące do MBP Łódź-Polesie i jedną do MBP Łódź-Górna), na których nie umieszczono żadnego wpisu – stron tych nie objęto badaniem. Podobnie postąpiono z profilami: Filii nr 1, Filii nr 10 MBP Łódź-Śródmieście błędnie założonym jako profile osobowe.

Liczba osób „lubiących” facebook’owe strony bibliotek była bardzo zróżnicowana⁴⁸:

- Filia nr 3 MBP Łódź-Bałuty – 310 osób,
- MBP Łódź-Polesie – 304 osoby,
- MBP Łódź-Śródmieście – 238 osób oraz
 - Filia nr 5 MBP Łódź-Śródmieście – 55 osób,
 - Filia nr 7 MBP Łódź-Śródmieście – 251 osób,
 - Filia nr 9 MBP Łódź-Śródmieście – 292 osoby,
 - Filia nr 14 MBP Łódź-Śródmieście – 182 osoby,
- MBP Łódź-Widzew – 144 osoby oraz
 - Filia nr 5 MBP Łódź-Widzew – 203 osoby,
- MBP we Wrocławiu – 2104 osoby oraz
 - Mediateka MBP we Wrocławiu – 2821 osób,
 - Biblioteka Grafit MBP we Wrocławiu – 291 osób,
 - Filia 3 MBP we Wrocławiu – 216 osób,
 - Filia 6 MBP we Wrocławiu – 86 osób,
 - Filia nr 18 MBP we Wrocławiu – 122 osoby,
 - Filia nr 42 MBP we Wrocławiu – 518 osób,
 - Filia nr 44 MBP we Wrocławiu – 128 osób,
 - Filia nr 46 MBP we Wrocławiu – 74 osób,
- WiMBP w Gdańsku – 6403 osoby.

⁴⁸ Stan na dzień 15.02.2016 r.

Wszystkie biblioteki na swoich stronach informowały o nadchodzących wydarzeniach, publikowały relacje z warsztatów i spotkań, informowały o nowościach w ofercie, rzadziej publikowały treści o charakterze ogólnym, np. promujące czytelnictwo. Częstotliwość publikowania postów na portalu Facebook przez powyższe biblioteki była bardzo zróżnicowana. W Łodzi najlepiej pod tym względem były prowadzone profile MBP Łódź-Bałuty oraz MBP Łódź-Śródmieście, na których informacje pojawiały się regularnie kilka razy w tygodniu. Najgorzej oceniono częstotliwość publikowania newsów przez MBP Łódź-Widzew, która aktualizowała swoje profile bardzo rzadko i z dużymi przerwami pomiędzy poszczególnymi wpisami. Strony facebook'owe MBP we Wrocławiu były aktualizowane na bieżąco, z częstotliwością od kilku postów tygodniowo do kilku miesięcznie.

Za najlepiej prowadzoną stronę na Facebook'u uznano profil WiMBP w Gdańsku, który zgromadził również największą liczbę fanów i można go uznać za przykład dobrej praktyki. Wpisy pojawiały się na bieżąco, a ich treść była zróżnicowana i dotyczyła każdego z aspektów działalności biblioteki. Ciekawym rozwiązaniem zastosowanym w Gdańsku było prowadzenie jednej strony w serwisie, zamiast kilku. W ten sposób kumulowany jest cały potencjał fanów na jednym profilu, zamiast na kilku stronach poszczególnych filii. To drugie rozwiązanie powoduje, że dany użytkownik Facebook'a uzyskuje wyłącznie wiadomości z filii, którą „polubił” – co może być zaletą, jednak z drugiej strony, patrząc szerzej – skoro interesują go wiadomości biblioteczne, to istnieje duża szansa, że skorzysta z oferty innych placówek i będzie zainteresowany informacjami dotyczącymi całej oferty księżnic w swoim mieście. Prowadzenie jednej strony na Facebook'u dla całej sieci bibliotek jest uzasadnione i ma wiele zalet. Strona polubiona przez 200-300 fanów ma zdecydowanie mniejszy potencjał promocyjny niż ta, na której udało się ich zgromadzić kilka tysięcy. Ma to znaczenie również dla widoczności umieszczanych treści oraz generowania większego ruchu na stronie w portalu Facebook i zasobach, do których odsyłają posty (np. aktualności na stronie internetowej czy wideo na portalu Youtube).

Na portalu Google+ swój profil miała jedynie Filia nr 6 MBP Łódź-Bałuty. Odnaleziono również trzy profile należące do MBP Łódź-Widzew, jednak nie zawierające żadnej treści – wyłączono je z badania. Profil filii biblioteki na Bałutach publikował wszystkie informacje, które pojawiały się na blogu placówki. Średnia częstotliwość udostępniania postów wynosiła kilka wpisów na tydzień.

Kanały w serwisie Youtube miały MBP Łódź-Polesie oraz Filia nr 14 MBP Łódź-Widzew. W obu przypadkach umieszczono kilka filmów. Konta Youtube bibliotek miały charakter miejsca publikacji przygotowanych filmów wideo, a nie kanału informacyjnego. Szczególnie w przypadku profilu Filii nr 14 MBP Łódź-Śródmieście, której materiały miały charakter archiwalny (relacje z 2013 r.). Podobną funkcję portal Youtube spełniał w przypadku MBP we Wrocławiu. Najbardziej aktualny i uzupełniany z częstotliwością kilku razy na miesiąc był kanał Youtube WiMBP w Gdańsku. Zawartość treściowa publikowanych materiałów wideo była różna. MBP Łódź-Polesie publikowała relacje z wydarzeń bibliotecznych, podobnie Filia nr 14 MBP Łódź-Śródmieście oraz MBP we Wrocławiu. W przypadku WiMBP w Gdańsku prezentowane krótkie filmy dotyczyły wydarzeń bibliotecznych, a także prowadzonych kampanii wizerunkowych.

Do elementów Web 2.0 zalicza się również blogi biblioteczne. W blogosferze można znaleźć takie prowadzone przez bibliotekarzy, przez czytelników, ale także przez biblioteki. Ta ostatnia forma może albo dopełniać treści publikowane na stronie internetowej instytucji, albo stanowić jedyną wirtualną wizytówkę placówki (zastępując stronę internetową i przejmując jej funkcję).

W czasie badania blogi prowadziło 66 łódzkich bibliotek:

- biblioteka główna i wszystkie filie MBP Łódź-Bałuty (19 blogów),
- Dział Informacji Naukowej i 11 filii MBP Łódź-Górna (12 blogów),
- biblioteka główna i wszystkie filie MBP Łódź-Polesie (19 blogów),
- Dział Gromadzenia, Opracowania, Udostępniania i Informacji i wszystkie filie MBP Łódź-Śródmieście (15 blogów),
- Dział Gromadzenia, Opracowania, Udostępniania i Informacji MBP Łódź-Widzew (1 blog).

Biblioteki informowały na blogach o ofercie kulturalnej i edukacyjnej prowadzonej w poszczególnych filiach oraz o nowościach w swoich zbiorach. Publikowano również relacje z wydarzeń. Pojawiały się też komunikaty dotyczące codziennej pracy placówki, takie jak zmiany godzin otwarcia, informacje o czasowym zamknięciu biblioteki czy o awariach sprzętu. Częstotliwość dodawania nowych postów była bardzo zróżnicowana. Większość bibliotek publikowała wpisy co najmniej 4 razy w tygodniu (23 placówki), 18 bibliotek dodawało nowe informacje co najmniej 3 razy w tygodniu, osiem - 6 razy w tygodniu, sześć - 2 razy w tygodniu, pięć - 5 razy w tygodniu. Pozostałe placówki publikowały bardzo nieregularnie lub bardzo rzadko - jeden z blogów posiadał wyłącznie jeden wpis (Dział Informacji Naukowej MBP Łódź-Górna).

W większości blogi biblioteczne były założone w najpopularniejszym w Polsce serwisie blogspot, należącym do firmy Google⁴⁹ - 35 placówek użytkowało tę platformę, w tym wszystkie MBP Łódź-Bałuty, MBP Łódź-Śródmieście oraz MBP Łódź-Widzew. W pozostałych przypadkach biblioteki publikowały blogi w swoich domenach. MBP Łódź-Górna umieściła je bezpośrednio na swojej stronie internetowej, gdzie faktycznie „blogami” nazwano aktualności i tak po wybraniu kategorii „Filia nr 2” wyświetlały się powiązane z nią informacje. Stąd blogi MBP Łódź-Górna nie były typowymi dziennikami internetowymi, brakowało również możliwości skomentowania poszczególnych wpisów. Natomiast MBP Łódź-Polesie publikowała swoje blogi w specjalnie założonej domenie „blogi.mbp.pl.lodz.pl”, która jednocześnie stanowiła agregator wiadomości ze wszystkich blogów.

49 Blogspot liderem platform blogowych, mocno w dół serwisy Gazeta.pl, Onetu i Wirtualnej Polski. W: WM wirtualnemedi.pl [on-line], [dostęp 24.02.2016]. Dostępny w: <http://www.wirtualnemedi.pl/artykul/blogspot-liderem-platform-blogowych-mocno-w-dol-serwisy-gazeta-pl-onetu-i-wirtualnej-polski>.

PODSUMOWANIE

Biblioteki publiczne, jak wszystkie inne podmioty, funkcjonując we współczesnym świecie dostosowują się do zachodzących w nim zmian. Przemiany na przestrzeni ostatnich dziesięcioleci spowodowane były wieloma czynnikami, ale najważniejszym z nich jest wymieniany wielokrotnie w literaturze przedmiotu rozwój technologiczny. Zaowocował on automatyzacją procesów bibliotecznych, ale także spowodował, że w codziennej pracy biblioteki wykorzystują Internet. Nowe narzędzia służą tak do realizowania powierzonych instytucjom zadań, jak i do sprawnej komunikacji z odbiorcami ich usług.

W dobie mediów cyfrowych komunikacja elektroniczna jest coraz powszechniejsza, a przyczyniają się do tego także same biblioteki, np. oferując zazwyczaj darmowy Internet wszystkim chętnym, a także organizując edukację z zakresu obsługi nowych technologii dla grup zagrożonych cyfrowym wykluczeniem. Tym istotniejsze staje się zagadnienie komunikacji elektronicznej w bibliotekach. Z badań własnych wynika, że biblioteki w sieci są obecne i widoczne. Książnice mają własne strony internetowe, posługują się także różnymi kanałami komunikacji poprzez Internet. Badania pokazują również, że placówki, w których funkcjonują działy promocji czy marketingu radzą sobie z tymi zagadnieniami lepiej i warto jest szukać w nich dobrych praktyk oraz inspiracji.

Poniżej wypunktowane wnioski i rekomendacje dotyczą łódzkich MBP.

WNIOSKI

1. Biblioteki posiadają swoje strony internetowe, które prezentują podobny poziom estetyczny i merytoryczny.
2. Zawartość stron internetowych bibliotek wymaga uzupełnień zarówno o informacje, jak i przekazy promujące działalność placówek.
3. Warstwa estetyczna stron internetowych wymaga poprawy i ujednoczenia.
4. Biblioteki chronią zawartość swoich stron internetowych zastrzegając wszystkie prawa autorskie.
5. Biblioteki korzystają z poczty elektronicznej i mają adresy e-mail dla wszystkich swoich jednostek.
6. Biblioteki odpowiadają na zapytania elektroniczne z należyтым zaangażowaniem w zakresie merytoryki, języka wypowiedzi oraz wyglądu informacji.
7. Biblioteki wykorzystują w małym zakresie potencjał mediów społecznościowych.

REKOMENDACJE

1. Strony internetowe bibliotek powinny się wzbogacić o informacje o charakterze informacyjnym oraz promocyjnym:

- Identyfikacja instytucji

Warto dodać misję instytucji, cele działania, udzielić krótkich i klarownych odpowiedzi na pytania „kim jesteście”, „co robimy”, „dla kogo działamy”, a także krótko poinformować o historii i tradycji książnicy.

Warto uzupełnić informacje o statystykę biblioteczną (wybór danych).

Należy rozważyć użycie licencji niewyłącznych przy określaniu praw autorskich, jakimi obejmuje się treści publikowane na stronach bibliotek.

- Dane kontaktowe

Warto uzupełnić dane adresowe o mapki wskazujące dokładną lokalizację budynków, nawet z podpowiedziami dotyczącymi dojazdu za pomocą różnych środków transportu.

- Udostępnianie

Warto uzupełnić strony internetowe o praktyczne informacje dotyczące korzystania z usług (obecnie są one prezentowane głównie w regulaminach)

Zalecane jest stworzenie przystępnego FAQ.

- Aktualności

Warto ujednoczyć nazewnictwo dla nowych wiadomości np. używać najprostszego i jednocześnie najbardziej adekwatnego zwrotu „Aktualności”.

Zaleca się podawanie dat przy aktualnościach.

Warto dodawać aktualnościom kategorie czy etykiety umożliwiające posortowanie materiałów opublikowanych na stronie internetowej.

Warto uruchomić możliwość komentowania lub oceniania wiadomości przez odbiorcę.

Warto uruchomić usługę newslettera.

- Zbiory

Warto uzupełnić informacje o zbiorach i szersze opisy kolekcji, zachęcające do skorzystania z dostępnych materiałów.

Należy regularnie publikować informacje o nowościach.

Uzupełnienia wymagają zakładki „Polecamy” czy „Linki”, w których powinny znaleźć się informacje o pozostałych bibliotekach, funkcjonujących w sieci miejskiej oraz o innych książnicach w mieście i regionie, a także linki do wybranych zasobów sieciowych, np. bibliotek cyfrowych.

- Oferta

Warto opisać odrębnie oferty dla różnych grup odbiorców, np. z uwzględnieniem grup wiekowych.

- Autoprezentacja

Warto stosować banery reklamujące działalność biblioteki na stronie głównej.

Zaleca się uzupełnienie zawartości stron internetowych o zaproszenia do współpracy oraz udzielenia wsparcia bibliotece.

Strony internetowe powinny uzyskać spójną estetykę, najlepiej adekwatną do identyfikacji wizualnej, z której korzysta organizator bibliotek – Urząd Miasta Łodzi. Brak identyfikacji wizualnej lub jej niekonsekwentne stosowanie obniża rozpoznawalność biblioteki jako marki.

2. Poprawie powinna ulec komunikacja za pośrednictwem e-mail:

- biblioteki powinny odpowiadać na 100 % zapytań spływających tą drogą,
- warto stworzyć szablony odpowiedzi spełniające ustalone wewnętrznie kryteria i zawierające elementy obowiązkowe, takie jak zwrot grzecznościowy do adresata, pożegnanie czy stopkę wiadomości z imieniem i nazwiskiem osoby odpowiadającej oraz podstawowymi informacjami o placówce (nazwa, adres, kontakt),
- warto uzupełniać informacje wysyłane w odpowiedzi na zapytania o linki kierujące do bardziej szczegółowych informacji umieszczonych na stronie internetowej lub w regulaminie.

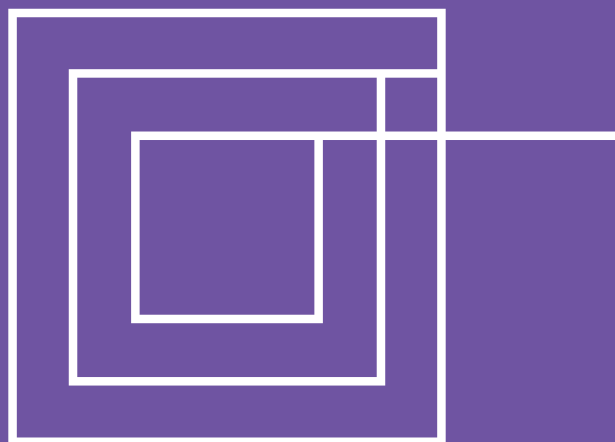
3. Media społecznościowe powinny być aktywnie wykorzystywaną formą komunikacji:

- należy usunąć profile i strony „martwe”, założone i nieaktualizowane,
- zaleca się utworzenie stron bibliotek głównych, zamiast (ewentualnie obok) profili prowadzonych przez filie, celem wzmocnienia marki biblioteki,
- należy prowadzić strony na bieżąco i aktualizować informacje na co dzień, jest to łatwiejsze do osiągnięcia przy prowadzeniu jednego profilu instytucji, kumulującego wiadomości z całej sieci.

BIBLIOGRAFIA:

1. BARD, A., SÖDERQVIST, J. *Netokracja. Nowa elita władzy i życie po kapitalizmie*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2006.
2. *Biblioteki w Internecie - audyt użyteczności serwisów bibliotecznych [on-line]*. Warszawa: FRSI, 2010 [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: <http://frsi.org.pl/biblioteki-w-internecie-audyt-uzytecznosci-serwisow-bibliotecznych/>.
3. *Biblioteki. W: EBIB [on-line]*, [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: <http://www.ebib.pl/biblioteki/>.
4. *Blogspot liderem platform blogowych, mocno w dół serwisy Gazeta.pl, Onetu i Wirtualnej Polski. W: WM wirtualnemedi.pl [on-line]*, [dostęp 24.02.2016]. Dostępny w: <http://www.wirtualnemedi.pl/artikul/blogspot-liderem-platform-blogowych-mocno-w-dol-serwisy-gazeta-pl-onetu-i-wirtualnej-polski>.
5. CASTELLS, M. *Galaktyka Internetu. Refleksje nad Internetem, społeczeństwem i biznesem*. Poznań: Rebis, 2003.
6. *Creative Commons Polska [on-line]*, [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: <http://creativecommons.pl>.
7. CZAPIŃSKI, J., PANEK, T. *Diagnoza społeczna 2015. Warunki i jakość życia Polaków. Raport [on-line]*. Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego, 2015 [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: http://www.diagnoza.com/pliki/raporty/Diagnoza_raport_2015.pdf.
8. DOBEK-OSTROWSKA, B. *Komunikowanie polityczne i publiczne*. Warszawa: PWN, 2007.
9. GRZENIA, J. *Komunikacja językowa w Internecie*. Warszawa: PWN, 2007.
10. GUTKOWSKI, W. *e-społeczność. Jak budować i wykorzystywać społeczności internetowe w nowoczesnych działaniach e-marketingowych*. Gliwice: Złote Myśli, 2007.
11. JASKOWSKA, B. *Bądźmy tam gdzie oni! Elementy social media marketingu w bibliotece [on-line]*, [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: https://depot.ceon.pl/bitstream/handle/123456789/2518/Jaskowska_BADZMY_TAM_GDZIE_ONI.pdf?sequence=1.
12. JASKOWSKA, M. *Public relations bibliotek naukowych w Internecie*. Kraków: Wydaw. Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2007.
13. JUZA, M. *Internet a tendencje indywidualistyczne we współczesnym społeczeństwie zachodnim. W: RACHODOŃSKI, M., PRZYWARA, B. (red.) Jednostka, grupa, cybersieć: psychologiczne, społeczno-kulturowe i edukacyjne aspekty społeczeństwa informacyjnego*. Rzeszów: Wydaw. Wyższej Szkoły Informatyki i Zarządzania 2004, s. 109-131.
14. KISIŁOWSKA, M. *Biblioteka w sieci - sieć w bibliotece*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2010.
15. ŁĘŚKI, Z., WIECZOREK, Z. *Internet - informacja czy relacja? W: SOKOŁOWSKI, M. Oblicza Internetu*. Elbląg: Instytut Informatyki Stosowanej PWSZ w Elblągu, 2004, s. 53-67.
16. MACHALSKA-GARBACZ, A. *Problem jakości usług bibliotecznych i informacyjnych w światowym piśmiennictwie bibliotekoznawczym. Przegląd Biblioteczny 2000, z. 4, s. 282-283*.
17. MARCJANIK, M. *Grzeczność w komunikacji językowej*. Warszawa: PWN, 2008.
18. MARCJANIK, M. *Mówimy uprzejmie. Poradnik językowego savoir-vivre'u*. Warszawa: PWN, 2009.
19. MAZUREK, G. *Blogi i wirtualne społeczności - wykorzystanie w marketingu*. Kraków: Oficyna Wolters Kluwer Polska, 2008.
20. MILEWSKA, P. *Błędy w komunikacji. Komunikacja e-mailowa w polskich bibliotekach uczelnianych [on-line]*, [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w : http://repozytorium.uni.lodz.pl:8080/xmlui/bitstream/handle/11089/5351/Milewska_P.-Bledy-w-komunikacji.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

21. MILLER, M., MROCZEK, E. Profil użytkownika i inne elementy Web 2.0 w bibliotekach cyfrowych. *Biuletyn EBIB* [on-line] 2007, nr 7 (88) [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: http://www.ebib.pl/2007/88/a.php?miller_mroczek.
22. MILLER, P. Web 2.0: Building the New Library. *Ariadne* [on-line] 2005, nr 45. Dostępny w: <http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller/>.
23. MIOTK, A. *Skuteczne social media. Prowadź działania, osiągaj zamierzone efekty*. Gliwice: Helion, 2013.
24. MORAWIEC, B. M. *Biblioblog w pigułce. Poradnik dla bibliotekarzy*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2014.
25. MURRAY, P.J. Forms or types of CMC. *Computer Mediated Communication Magazine* [on-line] 1997, Vol. 4, nr 1 [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: <http://www.december.com/cmc/mag/1997/jan/murforms.html>.
26. MURRAY, P.J. What Is CMC? *Computer Mediated Communication Magazine* [on-line] 1997, Vol. 4, nr 1 [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: <http://www.december.com/cmc/mag/1997/jan/murwhat.html>.
27. *Open Street Maps* [on-line], [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: <https://www.openstreetmap.org/>.
28. PŁONKA-SYROKA, B. *e-kultura, e-nauka, e-społeczeństwo*. Wrocław: Arboretum, 2008.
29. SAPA, R. *Benchmarking w doskonaleniu serwisów WWW bibliotek akademickich*. Kraków: Wydaw. Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2005.
30. *Słownik Języka Polskiego* [on-line], [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: <http://sjp.pl>.
31. STOCHNIAŁ, Ł., STEPANAJTYS, K. *Strony WWW dla bibliotek. WordPress dla początkujących* [on-line], [dostęp 21.02.2016]. Dostępny w: <http://pliki.sbp.pl/wordpress/podrecznik-full.pdf>.
32. SZERSZKNIS, Ż. *Polskie strony WWW bibliotek akademickich i ich użytkownicy*. *Biblioteka* 2005, nr 9 (18), s. 183-189.
33. *Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach*. *Dz.U.* [on-line] 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539>.
34. ZYGMUNT, M. *Ludzie listy piszą...* *Biuletyn Informacji Biblioteki Narodowej* 1999, nr 3, s. 29.

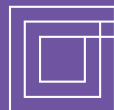


CZĘŚĆ 3

AUDYT OBYWATELSKI

Rozdział 6

Tajemniczy klient w bibliotece. Raport z badania jakości obsługi czytelnika



Aleksandra Marciniak, Paulina Milewska

„Tajemniczy klient¹” jako metoda badania jakości obsługi jest z powodzeniem wykorzystywana w Stanach Zjednoczonych od kilkudziesięciu, a w Polsce od kilkunastu lat w sektorze handlu i usług komercyjnych. Polega ona na wcieleniu się odpowiednio przeszkolonej osoby w typowego konsumenta. Zadaniem audytora² jest przeprowadzenie kontroli zgodnie z przygotowanym przez badacza kwestionariuszem określającym, co podlega ocenie oraz zapisaniu spostrzeżeń i komentarzy. Badanie jest sformalizowane i zaplanowane, co umożliwi porównywanie jakości obsługi w różnych placówkach.

Audytorzy przed przystąpieniem do kontroli są przeszkalani w zakresie niezbędnym do realizacji obserwacji. Kontrolerów dobiera się do badania pod kątem ich cech społeczno-demograficznych w taki sposób, by stanowili grupę odpowiadającą profilowi typowego klienta danej jednostki. Audytor pozostaje anonimowy – kontrolowany pracownik nie wie, że jest w danym momencie poddawany ocenie. Wszystkie te założenia mają na celu uzyskanie obiektywnych wyników badania i przełożenie ich na proces obsługi klienta rzeczywistego. Kontrola umożliwia dostrzeżenie silnych i słabych stron personelu – a w konsekwencji – eliminację tych drugich, np. poprzez odpowiednio dobrany system szkoleń³.

1 Inne nazwy metody to: *Secret Client*, *Mystery Shopping*.

2 Audytor, shopper czy kontroler to synonimy pojęcia „tajemniczy klient”.

3 Por. *Mystery Shopper, czyli Tajemniczy Klient* [on-line], [dostęp 15.10.2015]. Dostępny w: <http://www.conqu-estacademy.pl/wp-content/uploads/2013/08/Mystery-Shopper.pdf>; *Kim jest Tajemniczy Klient i jak wygląda jego praca?* [on-line], [dostęp 15.10.2015]. Dostępny w: <http://www.perspecto.pl/Kim-jest-Tajemniczy-Klient-i-jak-wyglada-jego-praca-,artid247.html>; *Zawód: tajemniczy klient* [on-line], [dostęp 15.10.2015]. Dostępny w: <http://wiadomosci.onet.pl/prasa/zawod-tajemniczy-klient/zgkgr>.

Badanie ma charakter obserwacji uczestniczącej ukrytej⁴ i prowadzenie go w tej formie gwarantuje uzyskanie wiarygodnych wyników. Z jednej strony na badanie ma wpływ subiektywna ocena audytora, ale z drugiej strony obserwowane zachowania badanych są dla nich naturalne, ponieważ nie wiedząc o kontroli zachowują się tak jak zwykle. Subiektywizm badaczy terenowych przy badaniu metodą jakościową jest elementem, który może wprowadzać zmienne. Na wiarygodność wyników badania wpływają natomiast takie kryteria jak: odpowiednie przeszkolenie przed wykonaniem audytów, zatrudnienie wielu audytorów, powtórzenie tych samych scenariuszy w kilku sytuacjach i miejscach przez różnych badaczy.

Z metody tajemniczego klienta powinny korzystać również biblioteki, ponieważ realizują swoje zadania m.in. poprzez oferowanie usług społeczeństwu. Zagadnienia obsługi klienta są zatem zbieżne i wymagają wdrożenia podobnych procedur, tak jak w przypadku dbałości o jakość pracy z odbiorcami oferty komercyjnej. Zastosowanie tej metody w bibliotekach może dać bardzo pozytywne skutki, tak jak w przypadku np. handlu⁵.

W literaturze przedmiotu można odnaleźć informacje o badaniach tego typu prowadzonych w bibliotekach uczelnianych bądź publicznych w Stanach Zjednoczonych⁶, Niemczech⁷, Chorwacji⁸ czy Nowej Zelandii⁹. Wnioski badaczy pokazują, że spojrzenie na pracę bibliotekarzy przez pryzmat obserwacji typowego odbiorcy ich usług jest ciekawym doświadczeniem i może ułatwić wprowadzanie zmian korzystnych dla czytelników. Ta metoda badawcza jest bardziej pracochłonna niż przeprowadzenie ankiety czy wywiadów, często wymaga również zatrudnienia osób lub firm zewnętrznych, ale jest to koszt warty poniesienia. Perspektywa klienta pokazuje te problemy, na które sami pracownicy nie zwracają uwagi, dając przez to impuls do wprowadzenia zmian, których konieczności nie zauważono by bez zastosowania tej metody badawczej. Zmiany te mogą dotyczyć procedur, regulaminów, jak i sposobów komunikacji czy zachowania bibliotekarzy.

Firmy zajmujące się profesjonalnie tego typu badaniami potwierdzają, że użycie metody w sektorze publicznym w Polsce jest znacznie rzadsze niż w komercyjnym. Jednakże zdaniem Agnieszki

4 BANEK, Z.M., IVANJKO, T., SPIRANEC, S. Mystery shopping in libraries - are we ready? *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries* 2014, nr 2, s. 433.

5 KOCEVAR-WEIDINGER, E. et al. Why and how to mystery shop your reference desk. *Reference Services Review* 2010, Vol. 38, nr 1, s. 28-43.

6 HAMMILL, S.J., FOJO, E. Using secret shopping to assess student assistant training. *Reference Services Review* 2013, Vol. 41, nr 3, s. 514-531.

7 SIMON, I. et al. Mystery shoppers test the reference service in a public library: reasons, methods and results. W: *BOBCATSSS 2010@Parma, Italy. Bridging the digital divide: libraries providing access for all?* [on-line]. 2010 [dostęp 15.10.2015]. Dostępny w: <http://dspace-unipr.cineca.it/handle/1889/1250>.

8 BANEK, Z. M. et al. Student in search for information: mystery shopping in Croatian libraries. W: *Proceedings of the 15th BOBCATSS symposium: marketing of information services*. Prague: Charles University in Prague, Faculty of Arts, 2007, s. 556-557.

9 CALVERT, P. It's a mystery: mystery shopping in New Zealand's public libraries. *Library Review* 2005, Vol. 54, nr 1, s. 24-35.

Smalec¹⁰ coraz częściej korzysta się z tej metody w instytucjach non-profit. Pierwsze ogólnopolskie badanie Mystery Shopping na dużą skalę w urzędach miejskich przeprowadziła firma Millward Brown SMG/KRC w roku 2009¹¹. Przykładem wykorzystania narzędzia do badania stopnia satysfakcji z działania urzędów jest także badanie przeprowadzone w 2012 r. przez Stowarzyszenie Wzajemnej Pomocy BONA FIDES. Audytem objęto wówczas wszystkie 349 urzędów gmin i miast w woj. śląskim i małopolskim¹².

Przeniesienie metody na grunt bibliotek w Polsce jest działaniem nowym. W polskojęzycznej literaturze bibliotekoznawczej wzmianki na ten temat zaczęły pojawiać się zaledwie kilka lat temu. Tajemniczych klientów „wykorzystała” Dorota Godlewska-Werner do przygotowania szkolenia z zakresu obsługi klientów, przygotowywanego dla pracowników Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdańsku. W 2011 r. studenci psychologii pod jej kierunkiem dokonali kontroli w 10 filiach WiMBP według pięciu scenariuszy. Prawdopodobnie było to pierwsze zastosowanie metodologii Mystery Shopping w polskich bibliotekach.

Tematem interesuje się także Marcin Karwowski, doktorant Instytutu Informacji Naukowej i Bibliologii Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, mający kilkuletnie doświadczenie w pracy w charakterze tajemniczego klienta. Przeprowadził on badania jakości obsługi w 18 bibliotekach uniwersyteckich – po cztery audyty w każdej z nich¹³.

Z dużym prawdopodobieństwem można stwierdzić, że badanie metodą tajemniczego klienta, przeprowadzone w ramach projektu *Biblioskan* jest największym tego typu audytem w Polsce. Autorzy projektu mają nadzieję, że wyniki ich badań dadzą impuls do przeprowadzania podobnych audytów w innych polskich bibliotekach.

10 SMALEC, A. Zastosowanie metody „tajemniczy klient” do badań jakości obsługi w jednostkach samorządu terytorialnego. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu* [on-line] 2014, nr 337, s. 239-249 [dostęp 15.10.2015]. Dostępny w: <http://www.dbc.wroc.pl/dlibra/docmetadata?id=26119&from=publication>.

11 MAZUR, N. Siedem grzechów polskich urzędników. W: *Wyborcza.pl* [on-line] 19.03.2009 [dostęp 15.10.2015]. Dostępny w: http://wyborcza.pl/1,76842,6400800,Siedem_grzechow_polskich_urzednikow.html.

12 WÓJKOWSKI, G. *Przyjazny Urząd? Informacja publiczna na wniosek w gminach i miastach województwa śląskiego i małopolskiego. Raport z badania* [on-line]. Katowice 2012 [dostęp 15.10.2015]. Dostępny w: <http://bonafides.pl/wp-content/uploads/broszura.pdf>.

13 Serwisie Elektroniczna Biblioteka Pedagogiczna prowadził webinaria nt. badania jakości usług bibliotecznych. Więcej informacji na stronie: http://e-pedagogiczna.edu.pl/index.php?akcja=art_zobacz&art_id=1&id_news=2135.

ZASTOSOWANIE METODY „TAJEMNICZY KLIENT” W ŁÓDZKICH BIBLIOTEKACH PUBLICZNYCH

Badanie jakości obsługi klienta metodą „tajemniczy klient” było prowadzone od lutego do czerwca 2015 r. i objęło pięć Miejskich Bibliotek Publicznych. Biblioteki główne i ich wszystkie filie (łącznie 78 punktów kontrolnych) zostały czterokrotnie odwiedzone przez audytorów, zatrudnionych w ramach projektu. W każdej placówce dokonano także kontroli za pośrednictwem telefonu.

Kontrolerzy zostali wyłonieni w wyniku otwartej rekrutacji. Jedyne warunki, jakie należało spełnić, to pełnoletniość i potwierdzone w dowodzie osobistym miejsce zameldowania na terenie Łodzi. Brak spełnienia tych warunków mógłby spowodować, że audytor nie zostałby zapisany do którejś z bibliotek, a to uniemożliwiłoby mu przeprowadzenie badania. Odmowa korzystania ze zbiorów osobie niezameldowanej na danym terenie jest oczywiście sprzeczna z zapisami *Ustawy o bibliotekach*¹⁴ i m.in. to, czy zasada ta jest łamana, sprawdzono w audycie telefonicznym.

Na ogłoszenie rekrutacyjne odpowiedziało 167 osób. Aby dokonać selekcji pracowników, poproszono ich o wypełnienie kolejnej ankiety, w której należało m.in. zadeklarować poziom swojej dyspozycyjności, gotowość do odbycia czterogodzinnego szkolenia oraz podpisania zobowiązania do zachowania w tajemnicy zakresu obowiązków, które obejmuje umowa o współpracy. Poproszono także o odpowiedź na pytanie otwarte, w którym należało podać argumenty przemawiające za zatrudnieniem danej osoby.

Na tej podstawie do ostatniego etapu rekrutacji, którym było spotkanie organizacyjne, zakwalifikowano 26 osób. W trakcie spotkania zaprezentowano zakres obowiązków wynikający z umowy oraz poproszono uczestników o podpisanie zobowiązania do zachowania poufności. Poinformowano także o ramowym programie szkolenia i jego terminie. Ostatecznie współpracę zdecydowało się podjąć 16 osób, zróżnicowanych pod względem płci, wieku i wykształcenia. Zatrudniono 12 kobiet i 4 mężczyzn, z których troje było w wieku do 25 lat, sześcioro 26-39, troje 40-54, a czworo powyżej 55 lat. Dwoje spośród audytorów było w trakcie studiów, dwoje miało wykształcenie średnie, a pozostali wyższe (licencjackie, inżynierskie lub magisterskie).

Każdemu audytorowi przydzielono od czterech do ośmiu punktów kontrolnych. Mogli oni odwiedzać biblioteki w dogodnym dla siebie terminie – od lutego do czerwca 2015 r. Realizatorzy projektu podczas szkolenia omówili zasady i cele przeprowadzenia badania oraz służyli wsparciem merytorycznym w trakcie całego okresu realizacji zadania.

14 *Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach*. Dz.U. [on-line] 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539>.

Tematyka poszczególnych wizyt określona została następująco:

- Wizyta nr 1 – głównym jej celem było zapisanie się do biblioteki i wypożyczenie maksymalnej dozwolonej liczby książek. Zadaniem audytora było m.in. sprawdzenie, czy w placówce znajdują się nowości wydawnicze oraz czy są one dostępne do wypożyczenia.
- Wizyta nr 2 – głównym jej celem była ocena profesjonalizmu bibliotekarza w zakresie doradztwa. Sprawdzano poziom przygotowania kadry do udzielania fachowej informacji i znajomość zasobów placówki.
- Wizyta nr 3 – głównym jej celem było rozpoznanie dostępności usług reprograficznych, oferowanych przez bibliotekę oraz sprawdzenie, czy jej pracownicy respektują prawo użytkownika do powielania dóbr kultury w ramach tzw. dozwolonego użytku osobistego¹⁵.
- Wizyta nr 4 – głównym jej celem było sprawdzenie, jak bibliotekarz zachowuje się w jednej z tzw. sytuacji trudnych. Zadaniem audytora było zwrócenie wypożyczonych podczas pierwszej wizyty książek po znaczącym (około miesięcznym) przekroczeniu wskazanego w regulaminie terminu, co zgodnie z umową powoduje naliczenie opłaty za nieterminowy zwrot, którą powinien wyegzekwować bibliotekarz.

Podczas każdej wizyty audytorzy mieli za zadanie ocenić kompetencje, postawę i aparycję obsługującego bibliotekarza, a także wydać opinię na temat ogólnego wrażenia, jakie odnieśli podczas spotkania. Ponieważ każdy z ankierów odwiedzał przydzielony mu punkt kontrolny czterokrotnie, w ostatnim formularzu został poproszony także o ocenienie sposobu zagospodarowania przestrzeni bibliotecznej i wyposażenia placówki. Za każdym razem audytorzy mogli wpisać do ankiety dowolne spostrzeżenia, które ich zdaniem mogą okazać się istotne dla oceny jakości obsługi klienta.

AUDYT TELEFONICZNY

Głównym celem audytu telefonicznego było stwierdzenie możliwości zapisania się do danej biblioteki w przypadku, gdy nie jest się zameldowanym na terenie Łodzi oraz sprawdzenie jednolitości zasad wypożyczeń zbiorów w ramach danej dzielnicy.

Kontrolę przeprowadzono w ciągu dwóch tygodni (między 26 stycznia a 6 lutego 2015 r.), w godzinach pracy bibliotek. W tym czasie mimo starań nie udało się dodzwonić do 4 z 76 punktów kontrolnych. W znaczącej części przypadków (82%) do kontrolowanych placówek udało się audytorowi dodzwonić za pierwszym razem.

¹⁵ Zgodnie z zapisami *Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych* w ramach dozwolonego użytku osobistego każdy ma prawo do powielania treści dokumentów, które są mu potrzebne do celów prywatnych, niezarobkowych. Por. *Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych*. Dz.U. [on-line] 1994, nr 24, poz. 83 [dostęp 15.10.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19940240083>.

Tab. 1. Za którym razem udało Ci się dodzwonić?

Odpowiedzi	Za którym razem udało Ci się dodzwonić?						
	Bałuty	Górna	Polesie	Śródmieście	Widzew	Razem	
	L	L	L	L	L	L	%
Za pierwszym	18	10	13	11	10	62	82%
Za drugim	0	3	1	0	2	6	8%
Za czwartym i więcej	1	0	2	0	1	4	5%
Liczba filii, z którymi nie udało się skontaktować telefonicznie	0	1	1	2	0	4	5%

Źródło: Opracowanie własne.

Poniżej zaprezentowano wyniki przeprowadzonego audytu.

Tab. 2. Nie jestem zameldowana w Łodzi - czy mogę zapisać się do biblioteki?

Odpowiedzi	Dzielnica						
	Bałuty	Górna	Polesie	Śródmieście	Widzew	Razem	
	L	L	L	L	L	L	%
Tak	18	12	13	11	13	67	93%
Nie	1	1	3	0	0	5	7%

Źródło: Opracowanie własne.

Jak widać na powyższym zestawieniu, w pięciu spośród skontrolowanych bibliotek uzyskano informację, że z powodu braku potwierdzonego meldunku na terenie Łodzi, nie ma możliwości zapisu do biblioteki, a tym samym wypożyczania zbiorów. Takie rozwiązanie jest niezgodne z powszechnym dostępem do bibliotek miejskich, który jest ustawowo zagwarantowany. W czterech przypadkach powoływano się na zapisy regulaminu, w jednym nie potrafiono wyjaśnić przyczyny braku dostępności zasobów dla osób spoza miasta. W żadnej z pięciu bibliotek nie uwzględniono argumentu, że zainteresowany czytelnik mieszka i pracuje/studiuje w Łodzi. Nie dopuszczono też możliwości zmiany decyzji w przypadku uiszczenia jakiegś opłaty lub kaucji.

Drugie pytanie ankiety dotyczyło liczby egzemplarzy książek, którą można jednorazowo wypożyczyć, a kolejne okresu wypożyczenia. Zaskakujące są rozbieżne odpowiedzi, których udzielano w różnych filiach tej samej MBP. Na Bałutach w większości filii można, zdaniem informujących bibliotekarzy, wypożyczyć 4 publikacje, ale w pięciu przypadkach dopuszczono wypożyczenie jedynie 2 dzieł, natomiast w jednym stwierdzono, że jeśli czytelnik jest godny zaufania (przez dłuższy czas oddaje książki w regulaminowym czasie), to może wypożyczać nawet do 8 woluminów. W 3 z 18 skontrolowanych bibliotek, z których może korzystać osoba spoza Łodzi, nie określono maksymalnego czasu wypożyczenia, w pozostałych określono go na 30 dni.

W filiach MBP Łódź-Górna na ogół (8 z 13 przypadków) podkreślano, że przy pierwszym wypożyczeniu można otrzymać wyłącznie 2 książki, w czterech bibliotekach dopuszczono wypożyczenie od razu 4 woluminów. W jednym przypadku otrzymano różniącą się od pozostałych odpowiedź – okazuje się, że osoba niezameldowana w Łodzi może wypożyczyć jedną książkę, ale sytuacja ta podlega negocjacji i zależy także od tego, jakiego rodzaju książek potrzebuje użytkownik. W zakresie późniejszych warunków wypożyczeń również istnieją znaczące rozbieżności. W jednym przypadku maksymalną liczbę wypożyczeń enigmatycznie określono jako „więcej”, także w jednym, że wynosi ona 6, w dwóch przypadkach – 4. Tylko dwóch bibliotekarzy podało czytelnikowi informację, że łączna liczba woluminów wypożyczonych jednocześnie we wszystkich filiach MBP-Łódź Górna wynosi 10 woluminów (MBP ma scentralizowany system i w związku z tym możliwe było wprowadzenie takiego ograniczenia). W 11 skontrolowanych bibliotekach, z których może korzystać osoba spoza Łodzi, maksymalny czas wypożyczenia określono na 30 dni, w jednym przypadku nie udzielono informacji. Dwóch bibliotekarzy dodatkowo poinformowało o skróconym do dwóch tygodni okresie wypożyczenia w przypadku lektur szkolnych.

W filiach MBP Łódź-Polesie najczęściej limit wypożyczeń określany był na 4 publikacje (w 7 przypadkach), a w trzech filiach na 5. Warto pamiętać, że aż trzy biblioteki w ogóle odmówiły możliwości wypożyczania zbiorów osobie spoza Łodzi, natomiast dwie kolejne przyznały, że regulamin co prawda tego zabrania, ale dopuszcza się udostępnienie 1-2 książek. W jednej z filii dyżurujący bibliotekarz w ogóle nie potrafił określić zasad wypożyczeń, dotyczących osób niezameldowanych na terenie miasta. W 12 skontrolowanych bibliotekach, z których może korzystać osoba spoza Łodzi, maksymalny czas wypożyczenia określono na 30 dni, w jednym przypadku nie udzielono informacji.

W 10 z 11 skontrolowanych filii MBP Łódź-Śródmieście audytor otrzymał informację, że dozwolony limit wypożyczeń to 5 woluminów, w jednej bibliotece natomiast dopuszcza się wypożyczenie nawet 10 książek. W dwóch przypadkach bibliotekarz poinformował czytelnika, że w ramach całej dzielnicy można wypożyczyć jednocześnie maksymalnie 10 publikacji (MBP ma scentralizowany system i w związku z tym możliwe było wprowadzenie takiego ograniczenia). We wszystkich filiach MBP Łódź-Śródmieście maksymalny czas wypożyczenia określono na 30 dni, w jednym dodatkowo poinformowano o skróconym do dwóch tygodni okresie wypożyczenia w przypadku lektur szkolnych.

W MBP Łódź-Widzew audytor aż w 7 z 13 skontrolowanych filii nie otrzymał informacji na temat limitu wypożyczeń. W czterech bibliotekach poinformowano go natomiast, że wynosi on 6 woluminów, w jednej, że 3, a w kolejnej stwierdzono, że osoby spoza Łodzi muszą wpłacić kaucję za każdą wypożyczaną książkę. W 7 z 13 bibliotek maksymalny czas wypożyczenia określono na 30 dni, w jednej na 14, a w pięciu w ogóle nie podano takiej informacji. Jeden bibliotekarz wspomniał o skróconym do dwóch tygodni okresie wypożyczenia w przypadku lektur szkolnych.

Zadaniem audytorów było także stwierdzenie, czy łódzkie biblioteki publiczne przestrzegają jednego z podstawowych praw czytelników do bezpłatnego korzystania z jej zasobów. W żadnym z regulaminów pięciu MBP nie wspomina się o pobieraniu opłat, mimo to audyt wykazał, że w czterech dzielnicach bibliotekarze informują o kosztach. Na Bałutach w trzech filiach wspomniano o opłacie za kartę w wysokości 1 zł. W jednej poleskiej filii wspomniano o rocznej opłacie w wysokości

10 zł. W Śródmieściu dwóch bibliotekarzy poinformowało o dobrowolnej opłacie w wysokości 4 zł, a w jednym przypadku mowa była o 10 zł za rok korzystania z biblioteki. Na Widzewie w jednej z filii pobiera się opłatę roczną w wysokości 5 zł, natomiast w dwóch filiach osoby niezameldowane w Łodzi obowiązują wpłaty kaucji w wysokości 50 zł.

W poniższych tabelach zamieszczono ocenę kompetencji i postaw bibliotekarzy, którzy uczestniczyli w rozmowie telefonicznej z potencjalnym czytelnikiem. Audytorzy na ogół byli zadowoleni z poziomu kompetencji pracownika placówki (97%) i jego postawy wobec klienta (96%). Przebieg rozmowy oceniono bardzo dobrze (84%), dobrze (8%) i poprawnie (8%).

Tab. 3. Bibliotekarz był kompetentny, płynnie i rzeczowo odpowiadał na zadawane pytania.

Odpowiedzi	Bibliotekarz był kompetentny, płynnie i rzeczowo odpowiadał na zadawane pytania						
	Bałuty	Górna	Polesie	Śródmieście	Widzew	Razem	
	L	L	L	L	L	L	%
Tak	19	12	15	11	12	70	97%
Nie	0	1	1	0	1	2	3%

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 4. Bibliotekarz był uprzejmy, kulturalny cierpliwie odpowiadał na zadawane pytania.

Odpowiedzi	Bibliotekarz był uprzejmy, kulturalny cierpliwie odpowiadał na zadawane pytania						
	Bałuty	Górna	Polesie	Śródmieście	Widzew	Razem	
	L	L	L	L	L	L	%
Tak	19	11	16	10	13	69	96%
Nie	0	2	0	1	0	3	4%

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 5. Ocena przebiegu rozmowy.

Odpowiedzi	Ocena przebiegu rozmowy						
	Bałuty	Górna	Polesie	Śródmieście	Widzew	Razem	
	L	L	L	L	L	L	%
Bardzo dobrze	17	9	14	9	11	60	84%
Dobrze	1	1	2	1	1	6	8%
Poprawnie	1	3	0	1	1	6	8%

Źródło: Opracowanie własne.

WIZYTA NR 1

Głównym celem pierwszej wizyty było zapisanie się do biblioteki oraz wypożyczenie maksymalnej, dozwolonej regulaminowo liczby książek. Działanie to przekładało się na termin czwartej wizyty, podczas której czytelnik miał za zadanie zwrócić wypożyczone dokumenty co najmniej miesiąc po upływie regulaminowego terminu zwrotu.

Szczególny nacisk położony był tu na stwierdzenie, czy w placówce znajdują się nowości wydawnicze oraz czy są one dostępne do wypożyczenia. Realizatorzy projektu z góry zakładali, że nie będzie to zadanie łatwe, ponieważ w ciągu roku w łódzkich bibliotekach przybywa średnio tylko 3,1 woluminu na 100 mieszkańców miasta. To sytuuje Łódź na bardzo niskiej pozycji w skali kraju, ponieważ średnia dla Polski wynosi 7,6.

Pierwszy kontakt audytora z biblioteką pozwolił także sprawdzić, czy w ramach danej MBP przestrzega się ściśle określonych procedur zapisu nowego czytelnika. Zakładano, że powinna pojawić się prośba o okazanie dowodu osobistego i wypełnienie deklaracji przystąpienia do grona czytelników. Nie powinno pojawić się pytanie o miejsce zameldowania, ponieważ ten czynnik zgodnie z przepisami prawnymi nie może mieć wpływu na zapis do biblioteki. Zakładano jednak, że sytuacja taka się pojawi, ponieważ zapisy regulaminów MBP Łódź-Polesie i MBP Łódź-Widzew ograniczają dostęp do zbiorów osobom spoza Łodzi. Okazało się jednak, że miejsce zamieszkania było istotne dla bibliotekarzy ze wszystkich pięciu MBP i zapytano o nie 12 razy (16% wizyt).

Zakładano także, że podczas zapisu bibliotekarz powinien być zobligowany do przedstawienia użytkownikowi podstawowych zasad korzystania ze zbiorów. Uczyniono to jednak zaledwie w 38 przypadkach (50%). Zastanawia fakt, że w ośmiu przypadkach nie poproszono o okazanie dowodu osobistego.

Tab. 6. Jak zareagował bibliotekarz, którego poinformowałeś, że chcesz się zapisać do biblioteki?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Poprosił o dowód osobisty	17		11		17		12		13		70	92
Poprosił o wypełnienie deklaracji	11		6		4		6		1		28	37
Spytał czy jestem zameldowany w Łodzi	2		2		5		1		2		12	16
Poinformował o podstawowych zasadach korzystania z biblioteki	7		7		10		5		9		38	50
Poprosił, żebym chwilę zaczekał, bo jest zajęty inną czynnością	0		1		0		1		1		3	4
Sam wypełnił deklarację	1		1		2		0		0		4	5

Źródło: Opracowanie własne.

Szczególną grupę pytań wydzielono dla audytorów, których zadaniem było przeprowadzenie kontroli w filiach dziecięcych. Zakładano, że podczas zapisu mogą pojawić się pytania o powód przystąpienia dorosłej osoby do grona czytelników biblioteki przeznaczonej dla użytkowników niepełnoletnich. W Łodzi istnieje aż 14 tego typu placówek. W połowie z nich chęć zapisu osoby dorosłej nie wzbudziła zainteresowania bibliotekarza. W pozostałych przypadkach dopytywano po co czytelnikowi literatura dziecięca i zachęcano, by tworzyć konta czytelnicze dla swoich dzieci/wnuków.

Nigdzie jednak nie odmówiono osobie dorosłej zapisu do filii dziecięcej. W jednym przypadku padło stwierdzenie, że do biblioteki można zapisywać jedynie dzieci i młodzież, ale argument, że książki będą służyć dziecku, okazał się wystarczający.

Podczas zapisu do biblioteki użytkownik ma obowiązek podać swoje dane osobowe. Mają one służyć identyfikacji i celom statystycznym. Pytanie, które może budzić kontrowersje, dotyczy wykonywanego zawodu. Na potrzeby klasyfikacji GUS wystarczy, że bibliotekarz zapyta o charakter pracy - czy jest ona fizyczna, czy umysłowa. Często jednak zdarza się, że pytanie sformułowane jest jako otwarte i pośrednio wymusza podanie konkretnie wykonywanego zawodu. Audytorzy zostali poproszeni o zwrócenie szczególnej uwagi na ten moment procesu zapisu.

Otwarte pytanie o wykonywany zawód pojawiło się w 17 przypadkach (22%). W tej sytuacji kontrolerzy byli zobligowani odmówić udzielenia takiej informacji. 14 bibliotekarzy zmodyfikowało wówczas treść zapytania i poprosiło jedynie o klasyfikację zajęcia (praca fizyczna lub umysłowa), ale trzech starało się nakłonić do podania precyzyjnych danych. W jednym przypadku zdarzyło się nawet zapytanie o adres miejsca pracy.

Tab. 7. Czy bibliotekarz zapytał Cię o wykonywany zawód?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	17		13		9		11		9		59	78
Tak	2		1		8		2		4		17	22

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 8. Jak bibliotekarz zareagował, gdy powiedziałeś, że nie chcesz ujawniać informacji o swoim zawodzie (dotyczy grupy zapytanej o wykonywany zawód)?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Próbował namówić Cię do ujawnienia informacji mówiąc, że to na potrzeby statystyk	1		0		1		1		0		3	18
Zmodyfikował swoje pytanie - spytał, czy wykonuję pracę fizyczną, czy umysłową	1		1		7		1		4		14	82

Źródło: Opracowanie własne.

W myśl zapisów *Ustawy o bibliotekach* korzystanie ze zbiorów bibliotecznych jest bezpłatne. Zdarzają się jednak przypadki pobierania opłat za wydanie karty czytelnika (w żadnym z regulaminów łódzkich MBP taki zapis nie widnieje), próśb o wniesienie „opłaty abonamentowej” czy innego werbalizowania odpłatności świadczonych usług. W prawie 54% przypadków w ogóle nie wspomniano o pobieraniu opłat, natomiast w ponad 20% przypadków pobrano pieniądze za kartę lub korzystanie z biblioteki.

Tab. 9. Czy jest jakaś opłata za korzystanie z biblioteki?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie pobiera się opłat za korzystanie z biblioteki	11		6		10		5		9		41	54
Muszę zapłacić za wydanie karty bibliotecznej	2		0		1		1		2		6	8
Mogę wnieść dobrowolną opłatę	5		3		1		5		1		15	20
Jest opłata za wydanie kopii karty bibliotecznej	0		3		1		0		0		4	5
Jest opłata za korzystanie w wysokości od 1 do 10 zł	2		2		3		2		1		10	13

Źródło: Opracowanie własne.

Bardzo ważnym elementem procesu zapisu nowego użytkownika jest poinformowanie go o tym, że korzystanie z biblioteki wiąże się z akceptacją obowiązującego regulaminu. W treści deklaracji zapisu znajduje się punkt, w którym czytelnik potwierdza zapoznanie się z dokumentem. Prawdopodobnie większość osób czyni to automatycznie, nie czytając regulaminu. Dużą rolę w tym momencie odgrywa aktywna postawa bibliotekarza, który powinien poinformować zapisującego się o istnieniu regulaminu, zachęcić do

zapoznania się z jego treścią, a najlepiej - przedstawić najważniejsze jego zapisy. Pomoże to w przyszłości uniknąć konfliktowych sytuacji, np. podczas oddawania książek po określonym terminie zwrotu.

Podczas kontroli przeprowadzonej w łódzkich bibliotekach aż w 46 z 76 (61%) przypadków bibliotekarz zapisujący nowego czytelnika nie zachęcił go do poznania obowiązującego regulaminu.

Tab. 10. Czy bibliotekarz zachęcił Cię do zapoznania się z regulaminem?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak, wskazał miejsce, w którym znajdował się drukowany regulamin	3		3		7		2		2		17	22
Tak, powiedział, że jest na stronie internetowej	1		0		0		0		0		1	1
Podał mi regulamin korzystania z biblioteki	3		0		0		1		1		5	7
Zapoznał mnie ustnie z regulaminem	1		3		1		1		1		7	9
Nie	11		8		9		9		9		46	61

Źródło: Opracowanie własne.

Niezadowolające odpowiedzi na powyższe pytanie nieco łagodzi fakt, że nawet jeśli bibliotekarz nie zaprezentował czytelnikowi całości regulaminu, to w większości przypadków poinformował o głównych zasadach, na których opiera się umowa z biblioteką. Jedynie 7 z 76 (9%) zapisujących się audytorów nie zostało w ogóle pouczonych.

Tab. 11. O jakich zasadach korzystania poinformował Cię bibliotekarz?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
O długości okresu wypożyczenia	16		13		16		10		13		68	89
O limicie wypożyczeń	15		12		10		10		13		60	78
O wysokości opłaty za nieterminowy zwrot	10		8		15		6		10		49	64
Nie poinformował mnie o żadnych zapisach	3		1		1		2		0		7	9

Źródło: Opracowanie własne.

Zadaniem audytorów w trakcie pierwszej wizyty było wypożyczenie książek. Szczególną uwagę należało zwrócić na nowości wydawnicze - ich dostępność w zbiorach biblioteki i sposób ekspozycji.

W większości bibliotek (74%) były one wydzielone z księgozbioru i w sposób widoczny promowane. Gorzej przedstawiała się sytuacja z ich dostępnością – aż w 76% przypadków audytorom nie udało się ich wypożyczyć (biblioteka nie miała ich w swoich zbiorach). Jedynie 3 z 76 audytorów stwierdziło, że w bibliotece było dostępnych wiele nowych książek.

Tab. 12. Czy udało Ci się wypożyczyć nowość?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	15		9		15		10		9		58	76
Tak, ale większość tytułów była niedostępna	4		4		2		2		3		15	20
Tak, wiele tytułów z listy było dostępnych	0		1		0		1		1		3	4

Źródło: Opracowanie własne.

Niezadowolająco wygląda także perspektywa wypożyczenia nowości w najbliższym czasie – jedynie w 13 z 76 bibliotek zadeklarowano, że okres oczekiwania nie powinien przekroczyć miesiąca. W prawie połowie przypadków (46%) pracownik nie potrafił określić, kiedy dany tytuł może być dostępny.

Tab. 13. Jak długo trzeba czekać na wypożyczenie tytułu z listy nowości, który był wypożyczony?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Mniej niż miesiąc	4		2		4		3		0		13	17
1-2 miesiące	4		3		6		4		6		23	31
3-4 miesiące	1		1		0		0		1		3	4
5-6 miesięcy	0		1		0		0		0		1	1
Więcej niż pół roku	0		1		0		0		0		1	1
Bibliotekarz nie potrafił tego określić	10		6		7		6		6		35	46

Źródło: Opracowanie własne.

Przy tak niskiej dostępności nowości wydawniczych, bardzo ważny wydaje się sposób ich rezerwowania dla kolejnych czytelników. Zadowolający jest fakt, że możliwości takiej nie oferuje się tylko w 6 z 76 bibliotek (8%). Najpopularniejszą formą rezerwowania książek jest zapis ręczny (w zeszytach lub na kartce, dokonywany przez bibliotekarza) – 35% przypadków i w systemie bibliotecznym – 29%. Tylko dwie osoby samodzielnie dokonały rezerwacji przez swoje konto w katalogu on-line.

Tab. 14. Czy można zarezerwować książkę, która obecnie jest wypożyczona?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak, bibliotekarz umieścił mnie na liście oczekujących, która jest sporządzana ręcznie (na karcie, w zeszytach)	7		3		6		3		8		27	35
Tak, bibliotekarz założył rezerwację na moim koncie w systemie bibliotecznym	3		6		7		4		2		22	29
Sam zarezerwowałem na swoim koncie przez Internet	0		0		0		2		0		2	3
Biblioteka nie ma w swoich zbiorach nowości	2		2		2		3		1		10	13
Nie, nie ma możliwości rezerwacji	1		3		1		1		0		6	8
Nie znalazłem żadnej interesującej mnie nowości	6		0		1		0		2		9	12

Źródło: Opracowanie własne.

Celem pierwszej wizyty była także ocena kompetencji i chęci pomocy bibliotekarza w zakresie polecenia książki o podobnej tematyce do tej, która jako nowość wydawnicza była niedostępna. Zdaniem audytorów 47% bibliotekarzy z łatwością i chęcią doradziło zastępczą lekturę, a 11% wydało się zmieszanych prośbą, ale ostatecznie pomogło.

Niepokojący wydaje się fakt, że aż 42% pracowników ksiąźnic nie okazało wsparcia czytelnikowi i nie wypełniło jednego z podstawowych dla tego zawodu zadań - nie zaproponowało odpowiedniej lektury. Audytorzy, którzy nie uzyskali wsparcia, byli zobowiązani opisać przyczynę. Wśród odpowiedzi pojawiły się:

- Zaangażowanie bibliotekarza ograniczyło się do wskazania regałów, na których znajduje się dany gatunek literacki lub zalecenia samodzielnego wyszukiwania w katalogu - 9 osób;
- Brak zorientowania w danym gatunku literackim - 4 osoby;
- Nieumiejętność rozpoznania gatunku literackiego i tematyki, którą był zainteresowany czytelnik - 2 osoby;
- Brak czasu dla czytelnika - 1 osoba;
- Bibliotekarz polecił udanie się do księgarni, w której można czytać książki na miejscu - 1 osoba.

Tab. 15. Czy bibliotekarz polecił Ci książkę o podobnej tematyce do tej, która była wypożyczona?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak, był zorientowany w tematyce	8		7		9		7		5		36	47
Tak, ale wydawał się zmieszany pytaniem, nie czuł się pewnie	4		1		2		0		1		8	11
Niczego mi nie polecił	7		6		6		6		7		32	42

Źródło: Opracowanie własne.

Wiele łódzkich bibliotek oprócz tradycyjnych zbiorów oferuje także inne typy dokumentów. Zadaniem audytorów było stwierdzenie (na podstawie obserwacji lub wystosowanego zapytania), czy i jakie zbiory poza książkami oferuje dana filia. Z przeprowadzonej kontroli wynika, że prawie 80% łódzkich księżnic ma w swoich zasobach m.in. czasopisma, audiobooki, ebooki (w tym dostęp do portalu ibuk¹⁶), filmy i bajki na DVD, muzykę na CD, gry planszowe i komputerowe, puzzle oraz komiksy. Poziom wyposażenia bibliotek w zbiory nieksiążkowe jest bardzo różny – kilku audytorów wspomniało o bogatej ofercie, np. długiej liście dostępnych audiobooków. Częściej jednak pojawiała się opinia, że są to zasoby niewielkie, do wykorzystania wyłącznie na miejscu albo tak zmarginalizowane, że bibliotekarz nie potrafił ich zlokalizować.

Przykładowa wypowiedź audytora: *Bardzo słabą stroną tego zbioru jest jego ekspozycja, tzn. stoją na regale w ciemnym kącie, a tytuły mają wypisane czerwonym, nieco już wyblakłym mazakiem na grzbiecie pudełka z płytą, co wg mnie nie jest czytelne, a i głowę trzeba by przekręcać nienaturalnie. Na moje pytanie, czy istnieje ich lista (w formie drukowanej czy elektronicznej), bo to przecież 87 pozycji, bardzo zdziwiona Pani odpowiedziała, że niestety nie!*

Tab. 16. Czy biblioteka ma inne zbiory niż książki drukowane?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	4		6		2		1		3		16	21
Tak	15		8		15		12		10		60	79

Źródło: Opracowanie własne.

Czytelnik przychodząc po raz pierwszy do biblioteki i akceptując regulamin korzystania ze zbiorów zawiera umowę. Jednym z ważniejszych, bo niosących za sobą określone konsekwencje, zapisów jest ten, dotyczący terminu wypożyczenia. Dlatego istotne jest, czy i w jaki sposób

¹⁶ Ibuk.pl [on-line], [dostęp 27.01.2015]. Dostępny w: <http://www.ibuk.pl/>.

bibliotekarz informuje nowego użytkownika o dacie zwrotu wypożyczanych książek. Prawie 90% pracowników łódzkich księżnic określiło ją podczas pierwszej wizyty audytora. Najczęstszą formą utrwalenia terminu zwrotu było wstemplowanie go w książce (76%). Rzadziej był on zapisywany na osobnej kartce (5%) lub rejestrowany wyłącznie w systemie (3%). W 16% wizyt nie utrwalono fizycznie terminy zwrotu.

Tab. 17. Czy bibliotekarz poinformował Cię o terminie zwrotu?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	2		2		3		2		0		9	12
Tak	17		12		14		11		13		67	88

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 18. W jaki sposób został utrwalony termin wypożyczenia/zwrotu?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Data wstemplowana wewnątrz książki	18		11		9		12		8		58	76
Data zapisana na osobnej kartce	1		0		2		1		0		4	5
Zarejestrowano wypożyczenie w systemie	0		1		0		0		1		2	3
Zostałam/em poinformowany, ale nie utrwalono nigdzie daty	0		2		6		0		4		12	16

Źródło: Opracowanie własne.

WIZYTA NR 2

Głównym celem drugiej wizyty była ocena profesjonalizmu bibliotekarza w zakresie fachowego doradztwa. Sprawdzano tu poziom przygotowania kadry do udzielania specjalistycznej informacji z zakresu literatury naukowej, popularnonaukowej i popularnej. Ważne było także stwierdzenie, czy bibliotekarz jest zorientowany w zasobach swojej placówki oraz czy potrafi doradzić czytelnikowi inne miejsce pozyskania potrzebnych informacji w przypadku, gdy zbiory danej filii okażą się dla niego niewystarczające.

Przed rozpoczęciem drugiej wizyty audytorzy byli zobligowani wybrać temat poszukiwań. Realizatorzy projektu radzili, by był to obszar, który rzeczywiście jest dla nich interesujący – dawało to większą motywację do wnikliwych poszukiwań. Zwrócono także uwagę na konieczność dostosowania tematu do rodzaju biblioteki, tzn. że powinien być on popularny, nie za bardzo wyspecjalizowany czy naukowy, gdyż biblioteki publiczne nie mają obowiązku

gromadzić tego typu literatury. Wśród zagadnień, które wybrali kontrolerzy były m.in. historia Polski, Łodzi lub danej dzielnicy, motywy literackie, języki obce, turystyka, zagadnienia z zakresu psychologii i pedagogiki.

Zgodnie ze scenariuszem wizyty audytor miał najpierw samodzielnie spróbować dotrzeć do poszukiwanych materiałów, ale w razie gdyby bibliotekarz nie zaoferował mu wsparcia w ciągu 10-15 minut, miał zwrócić się do niego z prośbą o pomoc. Interakcja z pracownikiem była konieczna w celu dokonania oceny jego kompetencji. W wyniku kontroli ustalono, że 46% bibliotekarzy niezwłocznie zaoferowało pomoc w dotarciu do informacji, a 17% po dłuższej chwili pobytu czytelnika.

Audytorzy musieli zwrócić się o pomoc w 29% przypadków (22 wizyty) - mimo to cztery osoby nie uzyskały wsparcia. Poniżej zamieszczono opis sytuacji:

- Gdy poprosiłem o udzielenie informacji, bibliotekarz powiedział: „Nie wiem. Praca z ludźmi jest męcząca, tu jest mała obsada”.
- W miejscu, gdzie znajduje się księgozbiór o interesującej mnie tematyce odbywało się szkolenie komputerowe dla seniorów.
- Pani nie czuła, że potrzebuję jakiejś szczególnej pomocy.
- Bibliotekarka uznała, że nie jest w stanie mi pomóc, pokazała mi wyłącznie działy, gdzie mogę znaleźć interesujące mnie książki.

Tab. 19. Czy bibliotekarz pomógł Ci w poszukiwaniu odpowiednich materiałów?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak, od razu gdy zjawiłem się w bibliotece	10		6		5		6		8		35	46
Tak, gdy zauważył, że od dłuższego czasu kręcę się po bibliotece	2		3		3		3		2		13	17
Tak, gdy go o to poprosiłem	4		4		8		3		2		22	29
Nie, mimo że go o to poprosiłem	2		0		1		1		0		4	5
Nie, nie było takiej potrzeby	1		0		0		0		1		2	3

Źródło: Opracowanie własne.

Zgodnie z założeniem badania o jakości udzielonej informacji może świadczyć liczba poleconych przez bibliotekarza publikacji. W prawie połowie przypadków liczba poleconych publikacji wahała się od jednego do trzech tytułów. W 16 filiach (21%) polecono 4-6 publikacji, a w 12 (16%) 7-10. Z pewnością liczba adekwatnych do zapytania materiałów zależy od zasobności zbiorów, ale ważnym czynnikiem w tym przypadku był także stopień zaangażowania bibliotekarza w pomoc czytelnikowi.

Tab. 20. Ile publikacji z księgozbioru polecił Ci bibliotekarz?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Żadnej	4		1		2		1		2		10	13
1-3	9		7		6		6		6		34	45
4-6	2		3		5		3		3		16	21
7-10	3		2		4		3		0		12	16
Powyżej 10	1		1		0		0		2		4	5

Źródło: Opracowanie własne.

Audytorzy poproszeni zostali o ocenę trafności porad bibliotekarza - mieli stwierdzić, w jakim stopniu polecane publikacje zaspokoily ich potrzeby informacyjne. Niemal połowa kontrolerów (47%) uznała, że wszystkie lub prawie wszystkie zasugerowane materiały odpowiadały na zapytanie czytelnika. Według 17% tajemniczych klientów mniej więcej połowa publikacji polecanych przez bibliotekarza odpowiadała ich potrzebom. Okazuje się, że podczas 1/4 wizyt audytorzy nie skorzystali z żadnych lub skorzystali tylko z nielicznych materiałów rekomendowanych przez bibliotekarza. W 8 z 76 skontrolowanych filii bibliotekarz nie polecił użytkownikowi żadnej publikacji.

Tab. 21. Czy publikacje, które otrzymałeś od bibliotekarza, były trafnie dobrane i znalazłeś w nich informacje, których poszukiwałeś?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak, wszystkie (lub prawie wszystkie) były dobrze dobrane	8		8		8		6		6		36	47
Tak, mniej więcej połowa z nich	1		2		4		2		4		13	17
Niewiele pasowało do mojego zapytania	4		3		3		5		1		16	21
W żadnej nie znalazłem interesujących mnie informacji	1		1		0		0		1		3	4
Bibliotekarz nic mi nie polecił, nie przyniósł	4		1		2		1		2		8	11

Źródło: Opracowanie własne.

W przypadku niektórych poszukiwań bibliograficznych ważną rolę odgrywają wydawnictwa ciągle. Z analizy sprawozdań łódzkich bibliotek oraz analizy ich wydatków wynika, że periodyki stanowią niewielką część ich zbiorów. Potwierdzenie tego faktu odnajdujemy w relacjach audytorów – w przypadku aż 66 wizyt (86%) bibliotekarze nie polecali czasopism jako źródeł informacji.

Internet pełni we współczesnym świecie niezwykle istotną rolę w wyszukiwaniu informacji. Trudno nie zgodzić się z tezą, że jego upowszechnienie znacząco przyczyniło się do zmniejszenia roli bibliotek w tym zakresie. Przewagą tych drugich jest jednak fakt, że nie wszystkie informacje dostępne w sieci są wiarygodne. Ponadto w publikacjach drukowanych często temat jest ujęty obszerniej i dokładniej. Będąc świadomymi tych różnic, tajemniczy klienci zostali poproszeni o sprawdzenie, czy bibliotekarz zaleci wyszukiwanie informacji w Internecie jako alternatywę dla dostępnych publikacji.

Okazało się, że tylko w dwóch przypadkach bibliotekarz zasugerował skorzystanie z Internetu, a trzykrotnie zdarzyło się, że sam sięgnął do elektronicznej wyszukiwarki przed przeszukaniem zasobów ksiąźnicy. Większość bibliotekarzy albo w ogóle nie sugerowała czytelnikowi i/lub nie sięgnęła po to narzędzie albo uczyniła to dopiero, gdy zasoby tradycyjne okazały się niewystarczające.

Niepokoji jednak fakt, że bibliotekarze nie zalecili (26 wizyt) lub sami nie przeszukali zasobów sieci (22 wizyty) w momencie, gdy nie mogli wspomóc czytelnika w wyszukaniu informacji w oparciu o własne zbiory.

Tab. 22. Czy bibliotekarz zasugerował skorzystanie z Internetu?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak, nawet zanim przeszukał zasoby biblioteczne	0		0		0		0		2		2	3
Tak, ale najpierw starał się odnaleźć informacje w zbiorach bibliotecznych	2		1		1		6		3		13	17
Nie, informacje zawarte w publikacjach, które mi dostarczyły były wystarczające	9		9		9		3		5		35	46
Nie, mimo że informacje zawarte w publikacjach, które mi dostarczyły nie były wystarczające	8		4		7		4		3		26	34

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 23. Czy bibliotekarz sam wyszukał jakieś informacje w Internecie?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak, nawet zanim przeszkął zasoby biblioteczne	0		1		0		0		2		3	4
Tak, ale najpierw starał się odnaleźć informacje w zbiorach bibliotecznych	3		3		2		2		1		11	14
Nie, informacje zawarte w publikacjach, które mi dostarczyły były wystarczające	9		6		8		4		7		34	45
Nie, mimo że informacje zawarte w publikacjach, które mi dostarczyły nie były wystarczające	6		2		6		5		3		22	29
Nie - brak pomocy	1		2		1		2		0		6	8

Źródło: Opracowanie własne.

Realizatorzy projektu zakładali, że w sytuacji, gdy zbiory danej filii okażą się niewystarczające, by zaspokoić potrzeby informacyjne użytkownika, bibliotekarz zaleci skorzystanie z innej ksiąźnicy. Uczyniło tak 18 osób (24%). Niestety aż 23 pracowników (30%) nie zasugerowało wizyty w innej placówce, mimo że informacje zawarte w poleconych publikacjach nie były satysfakcjonujące.

Tab. 24. Czy bibliotekarz zasugerował, że powinieneś udać się w poszukiwaniu literatury na wybrany przez Ciebie temat do innej łódzkiej biblioteki?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie, informacje zawarte w publikacjach, które mi dostarczyły były wystarczające	10		8		8		4		5		35	46
Nie, mimo że informacje zawarte w publikacjach, które mi dostarczyły nie były wystarczające	7		4		6		4		2		23	30
Tak	2		2		3		5		6		18	24

Źródło: Opracowanie własne.

Ważną usługą oferowaną przez biblioteki publiczne jest udostępnianie komputerów z połączeniem internetowym. Do połowy 2015 r. (czyli w okresie, w którym odbywały się kontrole) większość łódzkich filii dzięki wsparciu Fundacji Orange umożliwiała czytelnikom darmowe korzystanie

z sieci. Tylko w dwóch przypadkach usługa okazała się płatna. Mimo istnienia takiego udogodnienia, aż 39% audytorów nie udało się w ogóle skorzystać z Internetu. W 13 przypadkach powodem było zajęte stanowisko przez innego czytelnika, w 10 bibliotekach w ogóle nie było komputera, a w 7 dostępu do Internetu.

Tab. 25. Czy udało Ci się skorzystać z Internetu?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak, bezpłatnie	13		6		7		9		9		44	58
Tak, musiałem wnieść opłatę	2		0		0		0		0		2	3
Nie	4		8		10		4		4		30	39%

Źródło: Opracowanie własne.

Zadaniem audytorów było także przetestowanie sprawności komputerów, dostępnych w bibliotekach. Większość osób (70%), które skorzystały ze sprzętu oceniło jego działanie jako szybkie lub raczej szybkie. Pozostali nie byli zadowoleni z jego wydajności.

Tab. 26. Jak działał komputer, z którego korzystałeś?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Szybko	5		1		4		3		1		14	18
Raczej szybko	8		3		3		3		5		22	29
Wolno	3		2		1		2		3		11	15
Stanowczo za wolno (zawieszał się)	0		1		1		2		0		4	5
Nie korzystałam/em z komputera	3		7		8		3		4		25	33

Źródło: Opracowanie własne.

Bardzo ważnym elementem oceny przebiegu drugiej wizyty było wydanie opinii nt. kompetencji bibliotekarza w zakresie znajomości księgozbioru placówki. Znacząca większość tajemniczych klientów (92%) uznała, że pracownik był zorientowany w zasobach.

Tab. 27. Czy Twoim zdaniem bibliotekarz zna księgozbiór biblioteki?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak	9		10		8		8		6		41	54
Raczej tak	8		4		6		4		7		29	38
Raczej nie	2		0		2		1		0		5	7
Nie	0		0		1		0		0		1	1

Źródło: Opracowanie własne.

Pięciu audytorów, którzy odwiedzili biblioteki główne otrzymało dodatkowe zadanie – za pytanie o ofertę książek elektronicznych on-line na platformie ibuk. Zdaniem realizatorów projektu aspekt ten był wart zgłębienia, ponieważ jest to stosunkowo nowa oferta w łódzkich placówkach. Do wojewódzkiego konsorcjum przystąpiły cztery z pięciu MBP. Tylko w jednej bibliotekarz dyżurujący od razu udzielił audytorowi kompleksowej informacji nt. platformy. W pozostałych bibliotekach czytelnik musiał dość szczegółowo tłumaczyć, jaka oferta go interesuje. Tylko dwie z pięciu osób dobrze oceniły jakość informacji udzielonych przez bibliotekarza. Zaledwie w jednej z pięciu bibliotek audytorowi zaprezentowano sposób działania platformy ibuk.

WIZYTA NR 3

Głównym celem trzeciej wizyty było rozpoznanie dostępności usług reprograficznych, oferowanych przez bibliotekę oraz sprawdzenie, czy jej pracownicy respektują prawo użytkownika do powielania dóbr kultury w ramach dozwolonego użytku osobistego. Zadaniem tajemniczego klienta było także poproszenie bibliotekarza o wsparcie przy stworzeniu opisu bibliograficznego publikacji i tym samym zweryfikowanie jego kompetencji w tym zakresie.

Podczas trzeciej wizyty realizatorzy projektu poprosili audytorów o skorzystanie z księgozbioru podręcznego oraz książek, które są dostępne wyłącznie w trybie prezencyjnym. Stąd też pytanie w ankiecie o dostęp do publikacji – większość osób (74%) oceniła, że regały ze zbiorami podręcznymi były łatwo dostępne.

Tab. 28. Czy mogłeś swobodnie dojść do regału z księgozbiorem podręcznym?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	3		4		7		3		3		20	26
Tak	16		10		10		10		10		56	74

Źródło: Opracowanie własne.

Korzystanie ze zbiorów na miejscu wymaga wygospodarowania na terenie biblioteki miejsc dla czytelników. Tajemniczy klienci mieli sprawdzić, czy łódzkie filie przewidziały taką przestrzeń. Znacząca większość – 71 z 76 skontrolowanych – oferuje użytkownikom miejsca do pracy ze zbiorami.

Tab. 29. Czy w bibliotece jest miejsce, w którym można przejrzeć książki?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	0		2		2		1		0		5	7
Tak	19		12		15		12		13		71	93

Źródło: Opracowanie własne.

Jak już wspomniano, podczas trzeciej wizyty audytorzy mieli za zadanie skorzystać z księgozbioru podręcznego, który na ogół nie jest wypożyczany na zewnątrz. Pojawia się wówczas potrzeba powielenia treści – najłatwiejszym sposobem jest skserowanie wybranego fragmentu publikacji. Okazuje się, że aż w 39 z 76 przypadków (51%) nie było to możliwe. Powodem w 27 przypadkach był brak ksero, w 8 jego awaria, a w 4 urządzenie było w danym momencie zajęte. Najgorzej sytuacja wyglądała w MBP Łódź-Górna i MBP Łódź-Polesie – w filiach tych bibliotek tylko jednemu audytorowi udało się wykonać kserokopię, ponieważ w tych MBP jedynie dwie placówki mają sprzęt reprograficzny.

Tab. 30. Czy udało Ci się skserować w bibliotece wybrany fragment książki?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	3		13		16		5		2		39	51
Tak	16		1		1		8		11		37	49

Źródło: Opracowanie własne.

Bardzo ważnym elementem wizyty było stwierdzenie, czy łódzcy bibliotekarze w jakikolwiek sposób ograniczają użytkownikom możliwość powielania publikacji. Realizatorzy projektu zakładali, że może pojawić się sytuacja, w której pracownik filii odmówi skserowania znaczącej części lub całości publikacji, powołując się na ochronę praw autorskich. W środowisku bibliotekarzy pojawia się czasami przekonanie, że powielanie książek jest wykroczeniem. Można usłyszeć, iż zabronione jest kserowanie więcej niż jednego rozdziału lub objętości przekraczającej arkusz drukarski itp. Wszystkie tego typu twierdzenia nie są zgodne z prawdą, gdyż zapisy *Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych* w ramach dozwolonego użytku osobistego zezwalają na powielanie całych dokumentów. Wykonana w ramach projektu analiza regulaminów łódzkich MBP pokazała, że w żadnym z nich nie powołano się na ten zapis. W związku z tym można przypuszczać, że bibliotekarze

mogą dowolnie interpretować prawo. W trzech przypadkach audytorom odmówiono wykonania kserokopii właśnie w związku z rzekomo istniejącymi ograniczeniami.

Tab. 31. Czy bibliotekarz określił jakiś limit kserowanych stron (dotyczy grupy, której udało się wykonać ksero)?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	15		1		0		8		8		32	86
Tak	1		0		1		0		3		5	14

Źródło: Opracowanie własne.

Osoby, którym nie udało się wykonać kserokopii na terenie biblioteki były zobowiązane poprosić o umożliwienie wykonania usługi na zewnątrz. Pozwolono na to 11 osobom (28%) bez stawiania dodatkowych obostrzeń. W trzech przypadkach bibliotekarz wyraził zgodę na wyniesienie książek poza bibliotekę pod warunkiem pozostawienia pod zastaw dowodu osobistego lub innego dokumentu ze zdjęciem lub karty bibliotecznej. Zadawalający jest fakt, że żaden z pracowników filii nie podał jako jedyne warunki pozostawienia dowodu osobistego, gdyż praktyka taka jest niezgodna z prawem. Żadna instytucja nie ma prawa tego żądać.

Więcej niż połowie audytorów (26 przypadków - 64%), którzy nie mogli wykonać kopii w bibliotece, nie udało się tego dokonać także poza nią. Nie wyraziło na to zgody 17 bibliotekarzy i nie podało konkretnego powodu, 7 stwierdziło, że w pobliżu nie ma punktu ksero, więc usługa ta nie będzie możliwa do wykonania. Jeden bibliotekarz powołał się na zapis regulaminu uniemożliwiający wynoszenie publikacji z księgozbioru podręcznego poza teren biblioteki, a jeden stwierdził, że do tego potrzebna jest zgoda kierownika, który był wówczas nieobecny.

Tab. 32. Czy mogłaś/eś zabrać książkę, która udostępniana jest tylko na miejscu, do punktu ksero poza biblioteką (dotyczy grupy, której nie udało się wykonać ksero)?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak - bez żadnych problemów	0		6		3		1		1		11	28%
Tak - ale pod pewnymi warunkami (jakimi?)	1		0		2		0		0		3	8%
Nie	2		7		11		4		1		26	64%

Źródło: Opracowanie własne.

Inną formą, umożliwiającą powielenie zawartości książki jest jej sfotografowanie. Poproszono wybranych audytorów o sprawdzenie, czy bibliotekarz wyrazi na to zgodę. Podobnie jak w przypadku wykonywania kserokopii, tak i tu zakładano, że mogą pojawić się argumenty uniemożliwiające wykonanie kopii, motywowane ochroną praw autorskich. Na 54 zapytania o możliwość wykonania zdjęcia, dwóch bibliotekarzy udzieliło negatywnej odpowiedzi. Spośród 52 odpowiedzi pozytywnych, dwie osoby zabroniły wykonania zdjęcia z lampą błyskową, co nie znajduje uzasadnienia, bo przecież zbiory gromadzone w bibliotekach publicznych nie są np. starodrukami, którym światło mogłoby zaszkodzić. Kolejnych dwóch pracowników wyznaczyło limit fotografowanych stron, co także nie może być motywowane przepisami prawa autorskiego lub innymi powszechnie obowiązującymi. Najbardziej enigmatyczne i zadziwiające były odpowiedzi trzech bibliotekarzy, którzy stwierdzili, że czytelnik może zrobić zdjęcie, ale tylko nieoficjalnie (teoretycznie poza wiedzą pracownika), bo takie działanie jest zabronione. Taka postawa świadczy przede wszystkim o nieznaności prawa, ale także o tym, że dana osoba dopuszcza realizowanie działań, które (w jej mniemaniu) są nielegalne.

Tab. 33. Czy bibliotekarz wyraził zgodę na sfotografowanie zawartości książki?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak	12		11		14		10		5		52	68
Nie	1		0		0		0		1		2	3
Nie spytałam/em o to	6		3		3		3		7		22	29

Źródło: Opracowanie własne.

Biblioteki publiczne oferują odpłatnie usługę wydruku dokumentów. Z punktu widzenia czytelnika oferta ta wydaje się atrakcyjna, szczególnie w przypadku niewielkich zleceń, których profesjonalne punkty drukarskie mogą nie przyjąć do realizacji. Z kontroli audytorów wynika, że w 63% filii można zlecić wydruk czarny, a w 12% (9 placówek) również kolorowy. Wynik ten pokazuje, że dostęp do usługi nie jest równomierny w skali miasta. Jest to prawdopodobnie związane z brakiem urzędzeń drukujących w tych placówkach.

Tab. 34. Czy biblioteka oferuje wydruki?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	1		11		14		1		1		28	37
Tak	18		3		3		12		12		48	63

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 35. Czy biblioteka oferuje także wydruki w kolorze?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	15		14		17		12		9		67	88
Tak	4		0		0		1		4		9	12

Źródło: Opracowanie własne.

Zadaniem audytorów podczas tej wizyty było również poproszenie bibliotekarza o pomoc przy stworzeniu opisu bibliograficznego dokumentu. Żaden pracownik nie powinien mieć problemu z udzieleniem takiego wsparcia, ale okazało się, że 18 z 76 (24%) odmówiło. Powodem braku pomocy było:

- czytelnik powinien potrafić samodzielnie stworzyć przypis - 6,
- doradzenie, aby czytelnik sprawdził w Internecie, jak wykonać opis bibliograficzny - 6,
- brak kompetencji w tym zakresie - 4,
- brak czasu ze względu na innych użytkowników - 1,
- bibliotekarz powiedział, że każdy nauczyciel ma inne wymagania i dlatego mi nie pomoże - 1.

W stworzeniu opisu bibliograficznego pomogło użytkownikom 58 bibliotekarzy (76%). Analiza 131 opisów bibliograficznych pokazała, że 53 z nich zawierały błędy. Niektóre były drobne (np. zapis roku wydania: „2005 r.”). W innych brakowało jakiegoś elementu lub podano zbędne - np. liczbę stron czy informację o ilustracjach. Zdarzały się też błędy polegające na niewłaściwym uszeregowaniu elementów opisu bibliograficznego.

Tab. 36. Czy bibliotekarz pomógł Ci w uzupełnieniu listy książek (pytanie o przypisy, opis bibliograficzny)?

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	3		4		3		5		3		18	24
Tak	16		10		14		8		10		58	76

Źródło: Opracowanie własne.

WIZYTA NR 4

Głównym celem ostatniej wizyty było sprawdzenie, jak bibliotekarz zachowa się w jednej z tzw. trudnych sytuacji. Zadaniem audytora było zwrócenie wypożyczonych podczas pierwszej wizyty książek po znaczącym (około miesięcznym) przekroczeniu wskazanego w regulaminie terminu. Okazało się, że w 41% przypadków (31 filii) bibliotekarz w ogóle nie upomniał czytelnika - nie powiedział, że termin zwrotu został przekroczony i w związku z tym nie pobrał opłaty. Sankcji

finansowych nie zastosowano także w kolejnych 16 filiach, mimo że zwrócono uwagę na niedotrzymanie warunków regulaminu wypożyczeń. Konsekwencje nieterminowego zwrotu książek poniesiono tylko w 29 przypadkach (38%).

Większość bibliotekarzy podeszła do sytuacji w sposób profesjonalny, informując użytkownika o przewinieniu w sposób neutralny, wyrażając żal z powodu naliczenia opłaty lub komentując sprawę w zabawny sposób. Tylko dwóch z 29 pracowników wyraziło oburzenie, wynikające z faktu niedotrzymania terminu zwrotu dokumentów, co można uznać za zachowanie nazbyt emocjonalne.

Tab. 37. Czy bibliotekarz poinformował Cię, że zwracasz książki po terminie?

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie i nie pobrał opłaty	13		2		10		5		1		31	41
Tak, ale nie pobrał opłaty	1		5		6		1		3		16	21
Tak i pobrał opłatę	5		7		1		7		9		29	38

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 38. Sposób poinformowania o opłacie przez bibliotekarza (dotyczy grupy, w której bibliotekarz pobrał opłatę).

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Neutralnie, podając jej wysokość	4		2		0		2		4		12	41
Tonem oburzonym/obrażonym	0		0		1		1		0		2	7
Wyrażając żal (było mu przykro, że muszę zapłacić)	1		2		0		3		3		9	31
Z poczuciem humoru	0		3		0		1		2		6	21

Źródło: Opracowanie własne.

Okazuje się, że w większości łódzkich filii (21 z 29) użytkownik mógł negocjować wysokość opłaty. Bibliotekarze zgodzili się na obniżenie jej wysokości głównie ze względu na dużą (maksymalnie możliwą) liczbę wypożyczonych książek. Przyczyną tolerancyjnej postawy pracowników był także fakt, że wszyscy audytorzy byli nowymi czytelnikami, którzy mogli jeszcze nie obyc się z obowiązującymi regułami. Często taki argument podawany był także jako uzasadnienie całkowitej anulacji opłaty.

Tab. 39. Czy była możliwość anulowania lub obniżenia opłaty(dotyczy grupy, w której bibliotekarz pobrał karę)?

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak, opłatę obniżono	5		4		1		5		6		21	62
Nie, opłatę pobrano w pełnej wysokości	0		3		0		2		3		8	28

Źródło: Opracowanie własne.

Przyjmując opłatę za nieterminowy zwrot materiałów bibliotecznych, pracownik zobowiązany jest do wydania pokwitowania. Większość tajemniczych klientów (21 z 29) otrzymała dowód wpłaty.

Tab. 40. Czy otrzymałeś potwierdzenie wpłaty (dotyczy grupy, w której bibliotekarz pobrał opłatę)?

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	2		0		0		3		3		8	28
Tak	3		7		1		4		6		21	72

Źródło: Opracowanie własne.

WIZYTA W CZYTELNIACH

Dwie z pięciu łódzkich Miejskich Bibliotek Publicznych mają w swojej strukturze czytelnie – MBP Łódź-Górna oraz MBP Łódź-Śródmieście. Zadaniem odwiedzających audytorów było sprawdzenie poziomu obsługi klienta, ich zbiorów i wyposażenia oraz kompetencji bibliotekarzy.

W wyniku kontroli stwierdzono, że w żadnej z nich nie pobiera się opłat, a warunkiem skorzystania z zasobów jest zapisanie się do biblioteki głównej (obie czytelnie znajdują się w tym samym budynku, co naczelnia księżnica w dzielnicy). W MBP Łódź-Górna bibliotekarz od razu wyraził chęć wsparcia czytelnika, natomiast w MBP Łódź-Śródmieście uczynił to na prośbę korzystającego. Obie czytelnie dysponowały satysfakcjonującymi zbiorami – audytorom polecono powyżej 10 publikacji, z których prawie wszystkie były adekwatne do zapytania.

Osobie kontrolującej funkcjonowanie czytelnia na Górnej udało się skorzystać z Internetu – komputer działał sprawnie i audytor mógł swobodnie wyszukiwać informacje. W czytelnia MBP Łódź-Śródmieście sprzęt był zajęty, więc nie było możliwości przetestowania go. Audytorzy mogli swobodnie kserować i fotografować udostępniane im materiały.

Kontrolerzy ocenili, że bibliotekarz zna lub raczej zna zasoby czytelnicy. Kompetencje pracowników oceniono dobrze, uzyskano wsparcie w zakresie utworzenia opisu bibliograficznego publikacji. Jako wadę wskazano warunki lokalowe.

OGÓLNA OCENA BIBLIOTEK (WYPOSAŻENIE, PERSONEL, KATALOG ON-LINE)

Po odbyciu wszystkich zaplanowanych wizyt zadaniem audytorów było ocenienie kontrolowanej filii. Pytania dotyczyły głównie jej wyposażenia i warunków lokalowych. Rozstawienie regałów większość osób (79%) oceniła bardzo dobrze lub dobrze. Wśród uwag krytycznych pojawiły się następujące sugestie:

- ciężko korzysta się z najniższych i najwyższych półek,
- w kilku przypadkach odstępy między regałami są zbyt małe, więc przemieszczanie się między nimi sprawia kłopot,
- w niektórych filiach występuje utrudniony dostęp do regałów, które są zastawione kwiatami lub innymi meblami,
- w niektórych przypadkach zauważono utrudnianie dostępu do księgozbioru podręcznego (np. „książki zamknięte na kłódkę”),
- brak dostępu do regałów znajdujących się w obszarach, w których rozstawione są komputery, podczas gdy odbywają się kursy z ich wykorzystaniem,
- 14 osób zwróciło uwagę na niewielką powierzchnię filii (w kilku przypadkach użyto sformułowania „ciasnota”), ale mimo tego sposób rozstawienia regałów uznano za dobry lub optymalny.

Tab. 41. Jak oceniasz rozstawienie regałów z książkami?

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Bardzo dobrze	8		6		6		4		5		29	38
Dobrze	7		5		8		4		7		31	41
Przeciętnie	4		3		3		5		1		16	21
Źle	0		0		0		0		0		0	0

Źródło: Opracowanie własne.

Czynnikiem, który może ułatwić poruszanie się po nowo poznanej bibliotece jest odpowiednie oznaczenie regałów, dlatego zadaniem audytorów było dokonanie oceny tego aspektu. Większość tajemniczych klientów (77%) uznało oznaczenia za bardzo dobre lub dobre, 20% za przeciętne, a 2 osoby za źle wykonane. Wśród uwag krytycznych pojawiły się:

- brak oznaczenia niektórych regałów,
- nieestetyczne oznaczenia,
- brak jednolitości systemu oznaczeń,
- niezrozumiałe oznaczenia,
- niewyraźne, nieczytelne oznaczenia.

Tab. 42. Jak oceniasz sposób oznaczenia regałów?

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Bardzo dobrze	8		5		9		3		2		27	35
Dobrze	7		6		5		6		8		32	42
Przeciętnie	3		3		2		4		3		15	20
Źle	1		0		1		0		0		2	3

Źródło: Opracowanie własne.

Większość łódzkich filii wyposażono w komputery i urządzenia powielające (drukarka, ksero). Postanowiono sprawdzić, czy czytelnik odwiedzający bibliotekę ma tego świadomość. Audytorów poproszono, by zorientowali się (jedynie rozglądając się po bibliotece, nie zadając pytania pracownikowi), jakie sprzęty ma przydzielona im filia. Wyniki kontroli zamieszczono w poniższych tabelach.

Odpowiedzi tajemniczych klientów dotyczące wyposażenia filii porównano ze stanem faktycznym. Wynik był zgodny w przypadku MBP Łódź-Bałuty i MBP Łódź-Widzew - wszystkie filie wyposażone są w komputery z dostępem do Internetu. Jedna biblioteka MBP Łódź-Śródmieście nie ma takiego sprzętu, czego audytor nie stwierdził. W przypadku MBP Łódź-Górna aż 6 tajemniczych klientów nie zauważyło komputerów, choć są w nie wyposażone wszystkie placówki. Podobnie sytuacja wygląda w MBP Łódź-Polesie - chociaż komputery są we wszystkich filiach, audytorzy nie odnotowali ich w pięciu.

Tab. 43. Czy w bibliotece są komputery z dostępem do Internetu?

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	0		6		5		0		0		11	14
Tak	19		8		12		13		13		65	86

Źródło: Opracowanie własne.

Zdaniem audytorów we wszystkich filiach MBP Łódź-Bałuty dostępna jest usługa ksero, choć w rzeczywistości dwie filie nie dysponują takim sprzętem. W MBP Łódź-Śródmieście dwie filie nie oferują usług reprograficznych - tymczasem brak taki stwierdziło czterech kontrolerów. W przypadku MBP Łódź-Polesie ksero zauważono w dwóch filiach (jest tylko w jednej). Zgodnie ze stanem faktycznym oceniono MBP Łódź-Widzew - 12 z 13 filii ma kopiarkę i MBP Łódź-Górna - tylko jedna filia udostępnia taki sprzęt.

Tab. 44. Czy w bibliotece jest ksero?

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	0		13		15		4		1		33	43
Tak	19		1		2		9		12		43	57

Źródło: Opracowanie własne.

Wynik kontroli, dotyczącej wyposażenia biblioteki w urządzenie drukujące zgadzał się z rzeczywistością w przypadku MBP Łódź-Bałuty i MBP Łódź-Śródmieście. Niewielka rozbieżność wystąpiła w przypadku MBP Łódź-Widzew - audytorzy nie zaraportowali tylko jednego miejsca, w którym znajduje się urządzenie. Znaczące różnice wystąpiły w przypadku MBP Łódź-Górna - wg tajemniczych klientów tylko trzy filie mają drukarki, podczas gdy w rzeczywistości mają je wszystkie. Podobna sytuacja wystąpiła w MBP Łódź-Polesie - wg audytorów urządzenia są w sześciu bibliotekach, a tymczasem wyposażono w nie również wszystkie filie.

Różnice między stanem faktycznym a obserwacjami tajemniczych klientów można oczywiście tłumaczyć nieuważnością audytorów, jednak warto rozważyć, czy informacja o dostępności sprzętu nie powinna być lepiej wyeksponowana, by każdy klient był świadomy oferty.

Tab. 45. Czy w bibliotece jest drukarka?

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	0		11		11		1		1		24	32
Tak	19		3		6		12		12		52	68

Źródło: Opracowanie własne.

Z uwagi na fakt, że większość łódzkich filii ma charakter uniwersalny, postanowiono sprawdzić, czy wydzielono w nich miejsce przeznaczone dla dzieci. Zdaniem tajemniczych klientów prawie 60% placówek ma wydzielony kąciaki dla dzieci. Według 71% oceniających jest on dobrze zaaranżowany i dostosowany do upodobań najmłodszych czytelników.

Tab. 46. Czy w bibliotece jest kącik dla dzieci?

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	5		5		8		10		3		31	41
Tak	14		9		9		3		10		45	59

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 47. Ocena kącika dla dzieci (dotyczy grupy, w której znajdował się kącik dla dzieci).

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica													
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem			
	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%	L	%		
Był ładnie zaaranżowany, wyposażony w przedmioty dla dzieci	7		7		6		3		9		32	71		
Był słabo zaaranżowany, mało zachęcający	7		2		3		0		1		13	29		

Źródło: Opracowanie własne.

Ważną kwestią, szczególnie podczas korzystania ze zbiorów na miejscu, jest dostęp do światła. Zadaniem audytorów była ocena tego aspektu. Większość placówek (82%) ma zdaniem audytorów dobry lub dość dobry dostęp do światła dziennego. Jeszcze lepiej oceniono światło sztuczne - aż 96% uznało je za dobre lub wystarczająco dobre. Okazuje się natomiast, że tylko w jednej filii miejsca do samodzielnej pracy wyposażono w dodatkowe lampki.

Tab. 48. Ocena dostępu do światła dziennego.

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Pomieszczenie jest widne, ma wiele okien	8		8		5		6		7		34	45
Pomieszczenie jest dość widne, ma kilka okien	7		6		9		2		4		28	37
Pomieszczenie niemal nie ma dostępu do światła dziennego, jest mroczne	1		0		1		3		1		6	8
Audytor nie mógł sprawdzić - był w bibliotece po zmroku	3		0		2		2		1		7	9

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 49. Pomieszczenie jest dobrze oświetlone, natężenie światła pozwala na swobodną lekturę.

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak	10		8		10		6		6		40	53
Raczej tak	8		6		7		6		6		33	43
Raczej nie	1		0		0		1		1		3	4

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 50. Wyposażenie miejsc do samodzielnej pracy w dodatkowe lampki.

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Nie	19		14		17		12		13		75	99
Tak	0		0		0		1		0		1	1

Źródło: Opracowanie własne.

Audytoryzy pozytywnie ocenili poziom estetyczny wnętrza - tylko sześciu z nich stwierdziło, że wnętrza nie jest zadbane. Większość tajemniczych klientów (85%) uznała wnętrza kontrolowanej biblioteki za przyjazne czytelnikowi.

Tab. 51. Wnętrze biblioteki jest czyste i zadbane.

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak	12		8		12		8		10		50	66
Raczej tak	6		5		3		4		3		21	28
Raczej nie	1		0		2		1		0		4	5
Nie	0		1		0		0		0		1	1

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 52. Ocena wnętrza pod kątem przyjazności czytelnikowi.

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak	5		6		7		5		6		29	38
Raczej tak	13		6		6		4		7		36	47
Raczej nie	1		1		3		4		0		9	12
Nie	0		1		1		0		0		2	3

Źródło: Opracowanie własne.

Współczesne biblioteki publiczne powinny pełnić rolę tzw. trzeciego miejsca, czyli być kolejną przestrzenią poza domem i pracą, w której spędza się czas. Aby było to możliwe, konieczne jest wykreowanie przyjaznego otoczenia. Audytorzy ocenili 72% łódzkich filii jako miejsca z pozytywną energią, 58% audytorów czuło się w nich dobrze lub bardzo dobrze, 36% neutralnie, a negatywną ocenę wystawiło 6% z nich.

Tab. 53. Ocena wnętrza jako „pełnego pozytywnej energii”.

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak	4		4		8		3		5		24	31
Raczej tak	11		5		3		6		6		31	41
Raczej nie	4		3		2		4		2		15	20
Nie	0		2		4		0		0		6	8

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 54. Ocena samopoczucia w bibliotece.

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Bardzo dobrze	5		2		3		2		4		16	21
Dobrze	6		5		9		3		5		28	37
Neutralnie	8		6		3		6		4		27	36
Źle	0		0		2		2		0		4	5
Bardzo źle	0		1		0		0		0		1	1

Źródło: Opracowanie własne.

Podsumowaniem czterech wizyt w filii było wystawienie jej ogólnej oceny, na którą miały się składać subiektywne odczucia audytorów. Według nich 10 z 76 placówek można ocenić jako świetne (warto podkreślić, że aż cztery z nich zlokalizowane są w MBP Łódź-Widzew). Ocenę bardzo dobrą i dobrą wystawiono 42 kolejnym placówkom. Pozostałe 24 zostały ocenione jako przeciętne, słabe i bardzo słabe.

Tab. 55. Ogólna ocena biblioteki.

Odpowiedzi	Odwiedzona dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
1 - bardzo słaba biblioteka, nigdy tam nie wrócę	0		1		0		0		0		1	1
2 - słaba biblioteka	2		0		0		2		0		4	5
3 - przeciętna biblioteka	4		5		5		3		2		19	25
4 - dobra biblioteka	4		2		3		3		5		17	23
5 - bardzo dobra biblioteka	7		5		7		4		2		25	33
6 - świetna biblioteka, chętnie do niej wrócę	2		1		2		1		4		10	13

Źródło: Opracowanie własne.

Po każdej z czterech wizyt audytorzy dokonywali także oceny kompetencji, postawy oraz wyglądu bibliotekarza. Mieli również obowiązek ogólnie ocenić przebieg wizyty. Zestawienia opinii wyrażonych po 304 wizytach zamieszczono w poniższych tabelach. O kompetencjach bibliotekarzy w znaczącej części (94% przypadków) wypowiedziano się pozytywnie (bardzo dobrze i dobrze). Uprzejmość pracowników też została oceniona wysoko - 96% ocen bardzo dobrych i dobrych. Cierpliwość bibliotekarzy dostrzegło 93% audytorów, a 91% audytorów uznało bibliotekarzy za pomocnych.

Znakomity wynik odnotowano w przypadku oceny schludności wyglądu bibliotekarzy - 99% audytorów wystawiło pozytywną opinię, a 95% uznało wygląd za profesjonalny, 88% audytorów określiło strój pracowników jako codzienny, 11% jako elegancki.

Jednym z ważniejszych pytań, bo niejako podsumowującym cały przebieg audytu, było wystawienie ogólnej oceny wizyty. Po zakończeniu odwiedzin bardzo dobre noty wystawiono w przypadku 56% kontroli, dobre w 25%. Poprawnie oceniono 45 z 304 wizyt (15%), a źle 11 z 304 (4%).

Tab. 56. Ocena kompetentności bibliotekarza (płynnie i rzeczowo odpowiadał na zadawane pytania).

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak	47		42		42		30		40		201	67
Raczej tak	27		11		16		19		12		85	27
Raczej nie	2		3		5		1		0		11	4
Nie	0		0		5		2		0		7	2

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 57. Ocena uprzejmości/kultury bibliotekarza.

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak	64		49		52		44		49		258	85
Raczej tak	9		6		11		6		3		35	11
Raczej nie	3		1		4		2		0		10	3
Nie	0		0		1		0		0		1	1

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 58. Ocena cierpliwości bibliotekarza.

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak	61		47		49		41		42		240	79
Raczej tak	12		3		12		7		7		41	14
Raczej nie	3		6		3		2		3		17	5
Nie	0		0		4		2		0		6	2

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 59. Ocena pomocy bibliotekarza.

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak	54		42		39		35		39		209	69
Raczej tak	18		10		15		12		12		67	22
Raczej nie	4		4		11		3		1		23	7
Nie	0		0		3		2		0		5	2

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 60. Ocena schludności (czystości, zadbania) wyglądu bibliotekarza.

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak	58		52		58		44		46		258	84
Raczej tak	17		3		10		8		6		44	15
Raczej nie	1		1		0		0		0		2	1
Nie	0		0		0		0		0		0	0,00

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 61. Ocena profesjonalnego wyglądu bibliotekarza (odpowiedni dla miejsca pracy).

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Tak	50		47		55		35		43		230	76
Raczej tak	20		5		12		14		9		60	19
Raczej nie	6		3		1		3		0		13	4
Nie	0		1		0		0		0		1	1

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 62. Ocena stroju bibliotekarza.

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Codzienny	63		52		59		47		47		268	88
Elegancki	13		3		8		5		5		34	11
Sportowy	0		1		1		0		0		2	1

Źródło: Opracowanie własne.

Tab. 63. Ogólna ocena przebiegu wizyty.

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Bardzo dobrze	39		30		40		24		35		168	56
Dobrze	23		16		7		21		13		80	25
Poprawnie	12		10		15		4		4		45	15
Źle	2		0		6		3		0		11	4

Źródło: Opracowanie własne.

Po odbyciu trzech z czterech wizyt (z wyłączeniem ostatniej) każdy z audytorów był zobowiązany ocenić poziom trudności korzystania z katalogu komputerowego, jeśli z niego korzystał. Wyszukiwanie informacji jako bardzo łatwe uznało 20% tajemniczych klientów, 31% jako łatwe. Tylko 7% kontrolujących (15 wizyt) stwierdziło, że miało problemy podczas korzystania z katalogu.

Tab. 64. Ocenia poziomu trudności wyszukiwania informacji w katalogu komputerowym.

Odpowiedzi	Dzielnica											
	Bałuty		Górna		Polesie		Śródmieście		Widzew		Razem	
	L		L		L		L		L		L	%
Bardzo łatwe	13		2		6		9		16		46	20
Łatwe	20		14		12		14		11		71	31
Trudne	2		4		5		3		1		15	7
Nie wyszukiwałem samodzielnie	22		22		28		14		10		96	42

Źródło: Opracowanie własne.

Przebieg każdej wizyty audytorzy mogli skomentować w dowolny sposób. Bardzo często pojawiały się pozytywne uwagi, odnoszące się do kompetencji i postaw bibliotekarzy, których audytorzy wielokrotnie określali jako kompetentnych, z pasją do zawodu, uprzejmych, pomocnych, tworzących miłą atmosferę miejsca. Poniżej zamieszczono najciekawsze spostrzeżenia:

- Jak zwykle personel swoją uprzejmą postawą nadrabia braki w wyposażeniu.
- Odczucia pozytywne pod każdym względem, oprowadzenie i pokazanie całej biblioteki prze-rosło moje oczekiwania.
- Wizyta przebiegła w bardzo przyjemnej atmosferze. Czułam się osobą ważną z uwagi na to, że Pani bibliotekarka była bardzo zaangażowana w trakcie tej wizyty i doradzała mi, co warto przeczytać.
- Bardzo pozytywnie oceniam ludzi pracujących w bibliotekach, pomimo zaniedbań finanso-wych w tej sferze widać, że robią wszystko, aby ludzie chętnie korzystali z bibliotek.
- Gdyby tylko księgozbiór był bogatszy w nowości, byłabym najwierniejszą czytelniczką tej bi-blioteki. Oczywiście za sprawą „Superbibliotekarki”.
- Po wyszukaniu książek bibliotekarz polecił mi rozgościć się, napić herbaty i spokojnie zapo-znać się z książkami.
- Filia biblioteczna godna polecenia ze względu na panującą miłą atmosferę pomocny i zaangażowany personel - oferuje możliwość darmowego poczęstunku kawą, herbatą, wodą oraz czymś słodkim.

Wśród refleksji na temat personelu nieco rzadziej niż pozytywne, pojawiają się także niepocholebne opinie (ich stosunek wynosi mniej więcej 7:3). Poniżej zamieszczono wybrane wypowiedzi:

- Rozmawiając z bibliotekarką miałam wrażenie, że chce mnie zbyć, pomimo że byłam jedyną czytelniczką w bibliotece.
- Dzisiaj w bibliotece czułam się zupełnie niepotrzebna, jakbym przyszła zakłócić spokój.
- Nie mogę być usatysfakcjonowany postawą bibliotekarza. Nie wykazywał chęci, aby mi pomóc.
- Postawa bibliotekarza ogólnie odpychająca.
- Moje subiektywne odczucia to brak zaangażowania, brak zrozumienia, niechęć, brak komu-nikacji i brak profesjonalizmu ze strony pracownika. Czułam się traktowana z góry albo jakbym przeszkadzała pracownikowi.

Wielu audytorów dostrzegło znaczące braki w wyposażeniu biblioteki - zarówno w zakresie zbio-rów, jak i dostępnych sprzętów. Wątek niedofinansowania kultury pojawiał się także w rozmowach tajemniczych klientów z bibliotekarzami. Oto niektóre wypowiedzi:

- Niestety w roku bieżącym, jak wynikało z informacji bibliotekarza, nie dokonano zakupów.
- Jak zwykle po każdej wizycie w bibliotece publicznej rzuca się w oczy brak nowości i kiepska kondycja finansowa bibliotek w Łodzi.
- Bardzo często bibliotekarze są rozgoryczeni, że zaniedbuje się tę sferę i nie dostrzega, jak bar-dzo ważna jest rola książki w życiu człowieka.
- Jak zwykle odczułam, że bibliotekarze nie mają wystarczającego dofinansowania na zakup książek, dlatego zachęcają do dobrowolnych datków na ten cel.
- Biblioteka robi wrażenie takiej z dawnych lat.

- Warto w tej placówce zrobić selekcję zbiorów.
- Wyraźnie zauważa się wpływ programu dla bibliotek Fundacji Orange. Tam gdzie program zaistniał, stoją solidne komputery z dobrym Internetem. Tam gdzie fundacja nie dotarła, jest komputerowy skansen.

Wśród opinii negatywnych pojawiły się wskazania, że do danej biblioteki trudno było trafić bądź się dostać. Wynika to z faktu ulokowania niektórych filii w niewielkich bądź słabo widocznych z zewnątrz lokalach. Bolączką jest także brak identyfikacji wizualnej placówek miejskich. Oto niektóre wypowiedzi audytorów:

- Biblioteka mieści się w bloku i aby do niej wejść trzeba zadzwonić domofonem. Wychodzenie z klatki schodowej też nie było najprostsze.
- Dość trudno było mi znaleźć bibliotekę. Mieści się na tyle wieżowca i miałam trudności ze znalezieniem wejścia.
- Było mi ciężko znaleźć filię. Wejście jest z boku budynku, z ulicy w ogóle niewidoczne. Przy wychodzeniu zgubiłem się też w małym korytarzyku, bo nigdzie nie ma informacji, które drzwi prowadzą do wyjścia.

Kilku audytorów zauważyło i doceniło działalność kulturalną, prowadzoną przez łódzkie biblioteki. Oto wybrane komentarze:

- Bardzo podobała mi się wystawa zdjęć, które wykonała jedna z czytelniczek.
- W bibliotece odbywają się warsztaty na różne tematy, mimo że jest tam mało miejsca. Pani pokazywała w Internecie jeszcze inne warsztaty. Długo rozmawialiśmy - aż chce się wracać.

WNIOSKI I REKOMENDACJE

Poniżej zamieszczono podsumowanie najważniejszych spostrzeżeń, przekazanych przez tajemniczych klientów. Szczególną uwagę zwrócono na uchybienia, pojawiające się podczas kolejnych audytów. Zarekomendowano zmiany w zakresach, w których ich dokonanie jest konieczne w związku z dostosowaniem procedur do obowiązujących przepisów prawa lub podniesieniem jakości obsługi czytelnika.

AUDYT TELEFONICZNY

1. W 5 z 72 skontrolowanych bibliotek otrzymano informację, że z powodu braku potwierdzonego meldunku na terenie Łodzi, nie ma możliwości zapisu do biblioteki i korzystania z jej zasobów. Jest to działanie niezgodne z prawem i powinno zostać wyeliminowane.
2. W czterech dzielnicach bibliotekarze informują o kosztach korzystania z bibliotek:
 - na Bałutach w trzech filiach wspomniano o opłacie za kartę w wysokości 1 zł,
 - w jednej poleskiej filii wspomniano o rocznej opłacie w wysokości 10 zł,
 - w Śródmieściu dwóch bibliotekarzy poinformowało o dobrowolnej opłacie w wysokości 4 zł, a w jednym przypadku mowa była o 10 zł za rok korzystania z biblioteki,
 - na Widzewie w jednej z filii pobiera się opłatę roczną w wysokości 5 zł, natomiast w dwóch filiach osoby niezameldowane w Łodzi obowiązuje wpłata kaucji w wysokości 50 zł.

Kontrola osobista wykazała, że w ponad 20% (16 z 76) przypadków pobrano pieniądze za kartę lub korzystanie z biblioteki. Pobieranie opłat w wyżej wymienionych przypadkach jest niezgodne z obowiązującym prawem, zatem praktyki tej należy zaprzestać.

WIZYTA 1

1. Stwierdzono brak jednolitości w udzielaniu informacji nt. limitów wypożyczeń i procedur zapisu. Aż w 46 z 76 (61%) przypadków zapisujący nowego czytelnika bibliotekarz nie zachęcił go do poznania obowiązującego regulaminu.
2. Audyt potwierdził wnioski sformułowane w raporcie z analizy budżetów łódzkich MBP - aż w 76% (58 z 76) przypadków audytorom nie udało się wypożyczyć nowości wydawniczych, ponieważ biblioteki przeznaczają jedynie ok. 3% swoich budżetów na ich zakup. Niezadowolająco wygląda także perspektywa wypożyczenia nowości w najbliższym czasie - jedynie w 13 z 76 bibliotek zadeklarowano, że okres oczekiwania nie powinien przekroczyć miesiąca. W prawie połowie przypadków (46%) pracownik nie potrafił określić, kiedy dany tytuł może być dostępny.
3. Niepokojący wydaje się fakt, że aż 42% pracowników księżnic nie okazało wsparcia czytelnikowi i nie wypełniło jednego z podstawowych dla tego zawodu zadań - nie poleciło odpowiedniej lektury.

WIZYTA 2 i 3

1. Kompetencje lub chęci bibliotekarzy w zakresie udzielenia pomocy przy wyszukaniu potrzebnych czytelnikowi materiałów można określić jako przeciętne. Niemal połowa kontrolerów (47%) uznała, że wszystkie lub prawie wszystkie zasugerowane materiały odpowiadały na zapytanie czytelnika. Według 17% tajemniczych klientów mniej więcej połowa publikacji poleconych przez bibliotekarza odpowiadała ich potrzebom. Okazuje się, że podczas 1/4 wizyt audytorzy nie skorzystali z żadnych lub skorzystali tylko z nielicznych materiałów rekomendowanych przez bibliotekarza. W 8 z 76 skontrolowanych filii bibliotekarz nie polecił użytkownikowi żadnej publikacji.
2. Dostęp do Internetu w łódzkich bibliotekach jest znacząco ograniczony. Aż 39% audytorów nie udało się w ogóle skorzystać z Sieci. W 13 przypadkach powodem było to, że inny czytelnik zajmował stanowisko, w 10 bibliotekach w ogóle nie było komputera, a w 7 dostępu do Internetu.
3. Podczas kontroli zaobserwowano braki w wyposażeniu sprzętowym. Aż 30% audytorów nie było zadowolonych z działania komputerów, 51% tajemniczych klientów nie mogło skserować w bibliotece dokumentów. Powodem w 27 przypadkach był brak ksero, w ośmiu jego awaria, a w czterech urządzenie było w danym momencie zajęte. Najgorzej sytuacja wyglądała w MBP Łódź-Górna i MBP Łódź-Polesie - w filiach tej biblioteki tylko jednemu audytorowi udało się wykonać kserokopię, ponieważ w tych MBP jedynie te dwie placówki mają sprzęt reprograficzny.
4. Zdarzają się przypadki nieznamomości przepisów *Ustawy o prawie autorskim* (ograniczanie korzystania ze zbiorów w ramach dozwolonego użytku osobistego). W trzech przypadkach audytorom odmówiono wykonania kserokopii właśnie w związku z rzekomo istniejącymi ograniczeniami. Więcej niż połowie audytorów (26 przypadków - 64%), którzy nie mogli wykonać kopii w bibliotece, nie udało się tego dokonać także poza nią. Aż 17 bibliotekarzy nie

wyraziło na to zgody i nie podało konkretnego powodu, siedmiu stwierdziło, że w pobliżu nie ma punktu ksero, więc usługa ta nie będzie możliwa do wykonania. Jeden bibliotekarz powołał się na zapis regulaminu uniemożliwiający wnoszenie publikacji z księgozbioru podręcznego poza teren biblioteki, a jeden stwierdził, że do tego potrzebna jest zgodna kierownika, który był wówczas nieobecny. Warto rozważyć wprowadzenie krótkoterminowych wypożyczeń dla zbiorów podręcznych, np. na 2-3 godziny, żeby czytelnik mógł wykonać kopię poza biblioteką i jednocześnie, żeby ten fakt był odnotowany w koncie czytelnika.

Na 54 zapytania o możliwość wykonania zdjęcia, dwóch bibliotekarzy udzieliło negatywnej odpowiedzi. Spośród 52 odpowiedzi pozytywnych, dwie osoby zabroniły wykonania zdjęcia z lampą błyskową, co nie znajduje uzasadnienia, bo przecież zbiory gromadzone w bibliotekach publicznych nie są np. starodrukami, którym światło mogłoby zaszkodzić. Kolejnych dwóch pracowników wyznaczyło limit fotografowanych stron, co także nie może być motywowane przepisami prawa autorskiego lub innymi powszechnie obowiązującymi. Najbardziej enigmatyczne i zadziwiające były odpowiedzi trzech bibliotekarzy, którzy stwierdzili, że czytelnik może zrobić zdjęcie, ale tylko nieoficjalnie (teoretycznie poza wiedzą pracownika), bo takie działanie jest zabronione. Tak postawa świadczy przede wszystkim o nieznanym prawie, ale także o tym, że dana osoba dopuszcza realizowanie działań, które (w jej mniemaniu) są nielegalne.

5. Zaobserwowano braki w kompetencjach i/lub chęci pomocy czytelnikowi w zakresie stworzenia opisu bibliograficznego publikacji. Wsparcia czytelnikom odmówiło 18 z 76 (24%) pracowników. Analiza 131 opisów bibliograficznych pokazała, że 53 z nich zawierały błędy. Niektóre były drobne (typy zapis roku wydania: „2005 r.”). W innych brakowało jakiegoś elementu lub podano zbędne - typu liczba stron czy informacja o ilustracjach. Zdarzały się też błędy polegające na niewłaściwym uszeregowaniu elementów opisu bibliograficznego.

WIZYTA 4 ORAZ PODSUMOWANIE WSZYSTKICH WIZYT

1. Czynnikiem, który może ułatwić poruszanie się po nowo poznanej bibliotece jest odpowiednie oznaczenie regałów. Większość tajemniczych klientów (77%) uznało oznaczenia za bardzo dobre lub dobre, 20% za przeciętne, a dwie osoby za źle wykonane. Wśród uwag krytycznych pojawiły się:

- brak oznaczenia niektórych regałów,
- nieestetyczne oznaczenia,
- brak jednolitości systemu oznaczeń,
- niezrozumiałe oznaczenia,
- niewyraźne, nieczytelne oznaczenia.

2. Audytorzy pozytywnie ocenili poziom estetyczny wnętrza - tylko sześciu z nich stwierdziło, że wnętrze nie jest zadbane. Większość tajemniczych klientów (85%) uznała wnętrze kontrolowanej biblioteki za przyjazne czytelnikowi.

3. Współczesne biblioteki publiczne powinny pełnić rolę tzw. trzeciego miejsca, czyli być kolejną przestrzenią poza domem i pracą, w której spędza się czas. Aby było to możliwe, konieczne jest wykreowanie przyjaznego otoczenia. Aż 72% łódzkich filii zostało ocenionych przez audytorów jako miejsca z pozytywną energią, 58% audytorów czuło się w nich dobrze lub bardzo dobrze, 36% neutralnie, a negatywną ocenę wystawiło 6% z nich.

4. Świetnie oceniono 10 z 76 placówek (warto podkreślić, że aż cztery z nich zlokalizowane są w MBP Łódź-Widzew). Ocenę bardzo dobrą i dobrą wystawiono 42 kolejnym placówkom. Pozostałe 24 zostały ocenione jako przeciętne, słabe i bardzo słabe.
5. O kompetencjach bibliotekarzy w znaczącej części (94% przypadków) wypowiedziano się pozytywnie (bardzo dobrze i dobrze). Uprzejmość pracowników też została oceniona wysoko - 96% ocen bardzo dobrych i dobrych. Za cierpliwych bibliotekarzy uznało 93% audytorów, a za pomocnych 91%.
6. Znakomity wynik odnotowano w przypadku oceny schludności wyglądu bibliotekarzy - 99% audytorów wystawiło pozytywną opinię, a jako profesjonalny oceniło go 95%. Strój pracownika jako codzienny oceniło 88% audytorów, a 11% jako elegancki.
7. Ogólna ocena wizyty kształtowała się następująco: bardzo dobre noty wystawiono po zakończeniu 56% kontroli, dobre po 25%. Poprawnie oceniono 45 z 304 wizyt (15%), a źle 11 z 304 (4%).
8. Audytorzy poddali ocenie również system biblioteczny - 20% tajemniczych klientów uznało, że wyszukiwanie informacji w katalogu jest bardzo łatwe, 31%, że łatwe. Tylko 7% kontrolujących (15 wizyt) stwierdziło, że miało problemy ze skorzystaniem z katalogu.

BIBLIOGRAFIA:

1. BANEK, Z.M. et al. Student in search for information: mystery shopping in Croatian libraries. W: Proceedings of the 15th BOBCATSS symposium: marketing of information services. Prague: Charles University in Prague, Faculty of Arts, 2007, s. 556-557.
2. BANEK, Z.M., IVANJKO, T., SPIRANEC, S. Mystery shopping in libraries - are we ready? Qualitative and Quantitative Methods in Libraries 2014, nr 2, s. 433-444.
3. CALVERT, P. It's a mystery: mystery shopping in New Zealand's public libraries. Library Review 2005, Vol. 54, nr 1, s. 24-35.
4. HAMMILL, S.J., FOJO, E. Using secret shopping to assess student assistant training. Reference Services Review 2013, Vol. 41, nr 3, s. 514-531.
5. Ibuk.pl [on-line], [dostęp 27.01.2015]. Dostępny w: <http://www.ibuk.pl/>.
6. Kim jest Tajemniczy Klient i jak wygląda jego praca? [on-line], [dostęp 15.10.2015]. Dostępny w: <http://www.perspecto.pl/Kim-jest-Tajemniczy-Klient-i-jak-wyglada-jego-praca-,artid247.html>.
7. KOCEVAR-WEIDINGER, E. et al. Why and how to mystery shop your reference desk. Reference Services Review 2010, Vol. 38, nr 1, s. 28-43.
8. MAZUR, N. Siedem grzechów polskich urzędników. W: Wyborcza.pl [on-line] 19.03.2009 [dostęp 15.10.2015]. Dostępny w: http://wyborcza.pl/1,76842,6400800,Siedem_grzechow_polskich_urzednikow.html.
9. Mystery Shopper, czyli Tajemniczy Klient [on-line], [dostęp 15.10.2015]. Dostępny w: <http://www.conquestacademy.pl/wp-content/uploads/2013/08/Mystery-Shopper.pdf>.
10. SIMON, I. et al. Mystery shoppers test the reference service in a public library: reasons, methods and results. W: BOBCATSSS 2010@Parma, Italy. Bridging the digital divide: libraries providing access for all? [on-line]. 2010 [dostęp 15.10.2015]. Dostępny w: <http://dspace-unipr.cineca.it/handle/1889/1250>.
11. SMALEC, A. Zastosowanie metody „tajemniczy klient” do badań jakości obsługi w jednostkach samorządu terytorialnego. Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu [on-line] 2014, nr 337, s. 239-249 [dostęp 15.10.2015]. Dostępny w: <http://www.dbc.wroc.pl/dlibra/docmetadata?id=26119&from=publication>.
12. Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach. Dz.U. [on-line] 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm. [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539>.
13. Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Dz.U. [on-line] 1994, nr 24, poz. 83 [dostęp 15.10.2015]. Dostępny w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19940240083>.
14. WÓJKOWSKI, G. Przyjazny Urząd? Informacja publiczna na wniosek w gminach i miastach województwa śląskiego i małopolskiego. Raport z badania [on-line]. Katowice, 2012 [dostęp 15.10.2015]. Dostępny w: <http://bonafides.pl/wp-content/uploads/broszura.pdf>.
15. Zawód: tajemniczy klient [on-line], [dostęp 15.10.2015]. Dostępny w: <http://wiadomosci.onet.pl/prasa/zawod-tajemniczy-klient/zgkgr>.



Projekt *Biblioskan* realizowano przez 21 miesięcy, w trakcie których wdrażano zaplanowane we wniosku aplikacyjnym założenia, modyfikując je w miarę potrzeb. Przyczyną wprowadzenia zmian było lepsze rozpoznanie szczegółów funkcjonowania łódzkich bibliotek publicznych. Po odbyciu pierwszych spotkań z dyrekcjami MBP stało się jasne, że współpraca z Wojewódzką Biblioteką Publiczną jest bardzo ograniczona, a zatem zdecydowano o wyłączeniu tej drugiej z zakresu badawczego (uwzględniono ją jedynie w pierwszym raporcie).

Po około roku od rozpoczęcia działań projektowych realizatorzy nawiązali kontakt z zespołem odpowiedzialnym za powstającą w Łodzi mediatekę. Zwyczajowo takie jednostki funkcjonują w Polsce w ramach miejskich sieci bibliotek, dlatego postanowiono zaangażować się i w ten sposób działalności Urzędu Miasta Łodzi. Jednakże założenia organizacyjne tworzenia mediateki nie były przedmiotem badań. Współpraca ograniczyła się jedynie do kwestii doradczej - przekazania opinii przedstawicieli Fundacji Normalne Miasto-Fenomen nt. planowanego zakresu działania mediateki, a także udostępnienia raportów powstających w ramach projektu, które mogłyby być użyteczne także dla nowopowstającej jednostki.

W czasie trwania projektu utrzymywano regularne kontakty z władzami Wydziału Kultury Urzędu Miasta Łodzi. Spotykano się z kolejnymi osobami, stojącymi na czele tej jednostki - Joanną Ossowską-Struszczyk (dyrektorem Wydziału Kultury UMŁ), Małgorzatą Krupot-Błasiak (p.o. zastępcy dyrektora Wydziału Kultury UMŁ), Dobrosławem Bilskim (p.o. zastępcy dyrektora Wydziału Kultury UMŁ) oraz Dagmarą Śmigielską (dyrektorem Wydziału Kultury UMŁ). Głównym celem było przekonanie UMŁ o zasadności wprowadzenia zmian w sieci MBP, pokazanie ich mocnych i słabych stron oraz zainspirowanie do czerpania z dobrych praktyk innych polskich bibliotek.

Dbano także o dobre relacje z dyrekcjami i instruktorami merytorycznymi łódzkich bibliotek publicznych. Z każdą z tych osób spotkano się kilkakrotnie i każdy raport był przekazywany im do konsultacji jeszcze przed upublicznieniem. Dzięki inicjatywie Fundacji Normalne Miasto-Fenomen w listopadzie 2015 r. zorganizowano w Wydziale Kultury UMŁ dwa spotkania. W pierwszym uczestniczyły dyrekcje pięciu MBP. Podczas drugiego spotkania dyrektor Wydziału Kultury UMŁ - Dobrosław Bilski spotkał się z dyrektorem MBP we Wrocławiu - Andrzejem Ociepą.

Głównym celem spotkania było przyjrzenie się zmianom, jakie zaszły w tamtejszej bibliotece w ciągu ostatnich 15 lat.

Realizatorzy projektu wspomogli UMŁ w zakresie organizacji spotkań z producentami oprogramowania bibliotecznego. Na potrzeby Wydziału Kultury opracowano raport zestawiający wytyczne, którymi należy się kierować podczas wyboru optymalnego systemu bibliotecznego dla łódzkich MBP. Kwestia ta stała się także przyczynkiem do dyskusji o sposobach zarządzania siecią miejskich bibliotek oraz profitach dla mieszkańców, wynikających ze wspólnego oprogramowania oraz spójnej polityki gromadzenia zbiorów i centralnego opracowania. Ze względu na brak znaczenia dla oceny stanu MBP raport ten nie został zawarty w niniejszej publikacji.

Bardzo ważnym elementem projektu było komunikowanie o jego rezultatach i przekonywanie, że zmiany w łódzkich bibliotekach miejskich warto wprowadzać. Czyniono to m.in. za pośrednictwem mediów. 19 listopada 2015 r. w Łódzkich Wiadomościach Dnia¹ przedstawiono materiał na temat aktualnej sytuacji finansowej łódzkich bibliotek, zainspirowany raportem finansowym przygotowanym w ramach *Biblioskanu*. Czterokrotnie informacje pojawiły się w Radiu Łódź (w audycji „My decydujemy”² oraz w serwisach informacyjnych³). O projekcie mówiono także na antenie Czwórki Polskiego Radia, Radia Zet Gold oraz Akademickiego Radia Żak (audycja „Miasto Ł w eterze”⁴).

Do komunikacji ze środowiskiem branżowym służyło fachowe czasopismo *Biuletyn EBIB*, w którym opublikowano dwa artykuły na temat wizyt studyjnych w Gdańsku⁵ i we Wrocławiu⁶, a także tekst podsumowujący funkcjonowanie łódzkich MBP⁷. Napisano także artykuł-polemikę do lokalnej gazety *Miasto Ł*. Tekst pod tytułem „Miastu nie potrzebne jest STO bibliotek”⁸ jest odpowiedzią na artykuł

1 *Kilka książek miesięcznie, czyli na co stać biblioteki...* [on-line], [dostęp 18.02.2016]. Dostępny w: <http://lodz.tvp.pl/22711988/kilka-ksiazek-miesiecznie-czyli-na-co-stac-biblioteki>.

2 *My decydujemy* [on-line], [dostęp 18.02.2016]. Dostępny w: <https://www.radiolodz.pl/audycje/my-decydujemy>.

3 *Biblioskan obnaża budżety łódzkich bibliotek. Raport Fundacji Fenomen* [on-line], [dostęp 18.02.2016]. Dostępny w: <https://www.radiolodz.pl/posts/20702-biblioskan-obnaza-budzety-lodzkie-bibliotek-raport-fundacji-fenomen>.

4 *Miasto Ł w eterze* [on-line], [dostęp 18.02.2016]. Dostępny w: <https://www.mixcloud.com/Miasto%C5%81/miasto-%C5%82-w-eterze-25-6012016/>.

5 MILEWSKA, P., KOKOSIŃSKA, M., MARCINIĄK, A. Jedno miasto - jedna biblioteka. Refleksje po wizycie studyjnej w Gdańsku w ramach projektu *Biblioskan*. *Biuletyn EBIB* [on-line] 2015, nr 158 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/issue/view/113>.

6 MILEWSKA, P., KOKOSIŃSKA, M., MARCINIĄK, A. Jedno miasto - jedna MBP. Relacja z wizyty studyjnej w Miejskiej Bibliotece Publicznej we Wrocławiu. *Biuletyn EBIB* [on-line] 2015, nr 160 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/issue/view/115>.

7 MARCINIĄK, A., MILEWSKA, P., KOKOSIŃSKA, M. Jedno miasto - pięć miejskich bibliotek publicznych. Działalność łódzkich księżnic oczami realizatorów projektu *Biblioskan*. *Biuletyn EBIB* [on-line] 2016, nr 163 [dostęp 24.02.2016]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/issue/view/118>.

8 MILEWSKA, P. Miastu nie potrzebne jest STO bibliotek. W: *Miasto Ł* [on-line], [dostęp 18.02.2016]. Dostępny w: <http://lodzkagazeta.pl/miastu-nie-potrzebne-jest-sto-bibliotek/>.

Izy Desperak pt. „MiaSTO bibliotek”⁹, postulujący powstanie programu inwestycji w sto bibliotek miejskich. Aby przybliżyć łodzianom działalność pięciu miejskich bibliotek, stworzono poradnik zatytułowany „Biblioteka. Więcej niż myślisz”, który został wydany w 20 tysiącach egzemplarzy.

Udział w procesie kontroli obywatelskiej mieli także mieszkańcy Łodzi, przede wszystkim czytelnicy MBP, którzy mogli wyrazić swoją opinię na temat działalności filii. Przez rok realizatorzy projektu zbierali opinie do specjalnie przygotowanych skrzynek, które przemieszczały się między kolejnymi bibliotekami. Oceniający mogli zasugerować potrzebne zmiany, docenić wybrane aspekty ich funkcjonowania, a opinie pozostawiono do wiadomości kierujących bibliotekami.

Ostatnim przedsięwzięciem, które miało na celu upowszechnianie rezultatów projektu było zorganizowanie ogólnopolskiego seminarium pt. „Biblioskan. Monitoring i ewaluacja w bibliotekach publicznych”. Wśród prelegentów znaleźli się prof. Ewa Głowacka - dyrektor Instytutu Informacji Naukowej i Bibliologii Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, prof. Mariola Antczak - kierownik Katedry Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Łódzkiego, Paweł Braun - dyrektor Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdańsku, Andrzej Ociepa - dyrektor Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu, dr Zbigniew Gruszka - adiunkt w Katedrze Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Łódzkiego oraz Jarosław Góralczyk, Magdalena Kokosińska, Aleksandra Marciniak, Paulina Milewska - realizatorzy projektu.

Głównym celem seminarium było zainteresowanie kadry zarządzającej bibliotekami, samorządowców odpowiedzialnych za kulturę oraz środowiska naukowego efektami kontroli obywatelskiej, przeprowadzonej w łódzkich MBP. Wnioski i rekomendacje zawarte w raportach mogą być bowiem istotne i użyteczne także dla bibliotek czy innych instytucji kultury w polskich miastach. Seminarium było okazją do wymiany opinii i doświadczeń w zakresie zarządzania i funkcjonowania publicznych ksiąźnic.

Niniejsza publikacja podsumowuje zrealizowany projekt w możliwie pełny i wyczerpujący sposób. Kolejne części i rozdziały opisują poszczególne działania podjęte i jednocześnie sfinalizowane na przestrzeni prawie dwóch lat. Natomiast pominięte zostały niektóre zagadnienia z uwagi na brak możliwości rzetelnego ich przeanalizowania (np. wybór wspólnego systemu bibliotecznego czy organizacja mediateki, gdzie fundacja miała tylko głos doradczy, a przedsięwzięcia są dopiero w toku realizacji) lub przyjętą metodologię badań (pominięto analizę opinii mieszkańców, prezentując wyniki audytów przeprowadzonych metodą „tajemniczy klient”). Przedstawione w publikacji inicjatywy mogą stanowić inspirację do podejmowania podobnych działań w innych miastach w Polsce.

Każda kontrola wywołuje emocje - niezależnie od tego, czy jest to tzw. audyt wewnętrzny, czy tak jak w przypadku opisanego projektu, kontrola realizowana przez fundację i osoby niezwiązane

9 DESPERAK, I. MiaSTO bibliotek. W: *Miasto Ł* [on-line], [dostęp 18.02.2016]. Dostępny w: <http://lodzkagazeta.pl/miasto-bibliotek/>.

bezpośrednio z podmiotami poddawanych audytowi. Poprzez ciągłe komunikowanie o kolejnych etapach audytu, zachowano transparentność.

Należy podkreślić, że u źródeł projektu stały jedynie hipotezy, nie dążono do udowodnienia żadnych z góry założonych wniosków. Neutralność badaczy, niepowiązanych z bibliotekami poddawanymi kontroli, stanowi gwarancję wiarygodności wyników.

Realizatorzy projektu uważają, że współpraca jest kluczowym elementem w procesie wypracowania rozwiązań korzystnych dla czytelników. Kontrola obywatelska to dobry sposób na postawienie diagnozy stanu obecnego łódzkich MBP, która stała się punktem wyjścia do podjęcia dialogu.

BIBLIOGRAFIA:

1. *Biblioskan obnaża budżety łódzkich bibliotek. Raport Fundacji Fenomen* [on-line], [dostęp 18.02.2016]. Dostępny w: <https://www.radiolodz.pl/posts/20702-biblioskan-obnaza-budzety-lodzkich-bibliotek-raport-fundacji-fenomen>.
2. DESPERAK, I. *MiaSTO bibliotek*. W: *Miasto Ł* [on-line], [dostęp 18.02.2016]. Dostępny w: <http://lodzkagazeta.pl/miasto-bibliotek/>.
3. *Kilka książek miesięcznie, czyli na co stać biblioteki...* [on-line], [dostęp 18.02.2016]. Dostępny w: <http://lodz.tvp.pl/22711988/kilka-ksiazek-miesiecznie-czyli-na-co-stac-biblioteki>.
4. MARCINIĄK, A., MILEWSKA, P., KOKOSIŃSKA, M. *Jedno miasto – pięć miejskich bibliotek publicznych. Działalność łódzkich księżnic oczami realizatorów projektu Biblioskan. Biuletyn EBIB 2016, nr 163 [w przygotowaniu]*.
5. *Miasto Ł w eterze* [on-line], [dostęp 18.02.2016]. Dostępny w: <https://www.mixcloud.com/Miasto%C5%81/miasto-%C5%82-w-eterze-25-6012016/>.
6. MILEWSKA, P. *Miastu nie potrzebne jest STO bibliotek*. W: *Miasto Ł* [on-line], [dostęp 18.02.2016]. Dostępny w: <http://lodzkagazeta.pl/miastu-nie-potrzebne-jest-sto-bibliotek/>.
7. MILEWSKA, P., KOKOSIŃSKA, M., MARCINIĄK, A. *Jedno miasto - jedna biblioteka. Refleksje po wizycie studyjnej w Gdańsku w ramach projektu Biblioskan. Biuletyn EBIB* [on-line] 2015, nr 158 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/issue/view/113>.
8. MILEWSKA, P., KOKOSIŃSKA, M., MARCINIĄK, A. *Jedno miasto - jedna MBP. Relacja z wizyty studyjnej w Miejskiej Bibliotece Publicznej we Wrocławiu. Biuletyn EBIB* [on-line] 2015, nr 160 [dostęp 17.07.2015]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/issue/view/115>.
9. *My decydujemy* [on-line], [dostęp 18.02.2016]. Dostępny w: <https://www.radiolodz.pl/audycje/my-decydujemy>.



Realizatorzy projektu dziękują dyrekcji Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdańsku - Pani Bożenie Orczykowskiej i Panu Pawłowi Braunowi oraz dyrekcji Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu - Pani Jolancie Słowik i Panu Andrzejowi Ociepie za podzielenie się swoją wiedzą i doświadczeniem w zakresie zarządzania bibliotekami oraz zainspirowanie do wdrażania dobrych praktyk w polskich instytucjach.

Za otwartość i współpracę podczas przeprowadzanej kontroli obywatelskiej dziękujemy dyrekcjom łódzkich bibliotek: Pani Joannie Bryszewskiej (MBP Łódź-Bałuty), Pani Alicji Mularczyk (MBP Łódź-Górna), Pani Bożenie Świątek-Mazur (MBP Łódź-Polesie), Pani Monice Chaber-Barłodze (MBP Łódź-Śródmieście) i Pani Grażynie Rurowicz (MBP Łódź-Widzew).

Dziękujemy dyrekcji Wydziału Kultury Urzędu Miasta Łodzi, Pani Dagmarze Śmigielskiej i Panu Dobrosławowi Bilskiemu za przychylność i zainteresowanie powstającymi w ramach Biblioskanu raportami i wynikającymi z nich rekomendacjami.

Pracownikom naukowym Katedry Bibliotekoznawstwa i Informatyki Uniwersytetu Łódzkiego dziękujemy za współpracę przy organizacji seminarium, podsumowującego projekt oraz otwartą postawę wobec postulowanych zmian w publicznym bibliotekarstwie łódzkim.

Dziękujemy także Sylwii Czub za wkład merytoryczny w zakresie ochrony danych osobowych w bibliotekach i włączenie się w proces promocji rezultatów projektu.



BiblioSKAN

KONTROLA OBYWATELSKA W ŁÓDZKICH BIBLIOTEKACH PUBLICZNYCH

Publikacja jest obszernym, dobrze skonstruowanym i opracowanym raportem wyników bardzo kompleksowych i nowatorskich badań. Badania te przeprowadzono wykorzystując celnie dobraną i w Polsce często mało znaną metodologię. W pełni opisano ich przebieg, rezultaty, wnioski i rekomendacje ewentualnych zmian. W omawianej książce przedstawiono wieloaspektowy obraz funkcjonowania łódzkich bibliotek publicznych, analizując najważniejsze kwestie w tym zakresie - ich działania w środowisku społecznym i ekonomicznym, przywiązując największą wagę do jakości obsługi użytkowników bibliotek. Bardzo dobrym pomysłem było ukazanie rozwiązań stosowanych w Łodzi na tle innych miast. Wyłoniono dobre i złe praktyki w funkcjonowaniu bibliotek publicznych, wskazano obszary wymagające naprawy czy dofinansowania, wypracowano wspomniane już rekomendacje mające wpłynąć pozytywnie na jakość świadczonych usług.

z recenzji dr hab. Ewy Głowackiej, prof. UMK,
Dyrektor Instytutu Informacji Naukowej i Bibliologii UMK w Toruniu

ISBN 978-83-942649-2-5



9 788394 264925