

***mgr Danuta Gurdak***

*Biblioteka Uniwersytetu Papieskiego*

*Jana Pawła II w Krakowie*

*danuta.gurdak@upjp2.edu.pl*

**PROFESJONALIZM, NOWE NARZĘDZIA  
KOMUNIKACJI I INFORMACJI  
W POSZUKIWANIU UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEK  
– CZY TO NA PEWNO DZIAŁA?  
ANALIZA FUNKCJONOWANIA  
BIBLIOTEKI UPJPII W KRAKOWIE**

**PROFESSIONALISM AND THE NEW COMMUNICATION  
AND INFORMATION TOOLS IN SEARCHING  
FOR THE LIBRARY USERS – DOES IT WORK?  
ANALYSIS OF THE LIBRARY OF THE UPJPII  
IN CRACOW FUNCTIONING**

**Abstrakt**

Celem niniejszego referatu jest poszukiwanie przyczyn występującej tendencji zmniejszania się liczby użytkowników odwiedzających biblioteki akademickie, jak również ocena efektywności działań mających na celu zmianę tego stanu rzeczy. Biblioteki ulegają przeobrażeniom, oferują profesjonalne usługi informacyjne, wykorzystują nowe narzędzia komunikacji, aktualizują swą ofertę dydaktyczną, wychodzą naprzeciw rzeczywistym i potencjalnym oczekiwaniom odbiorców, licząc na ich obecność zarówno w fizycznej przestrzeni biblioteki, jak i wirtualnej. Biblioteka Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie również ewoluuje i podejmuje nowe wyzwania. Autorka przytacza dane statystyczne oraz wyniki badań przeprowadzonych wśród użytkowników Biblioteki UPJPII, wskazuje kilka mocnych i słabych stron funkcjonowania Biblioteki, formułuje wnioski, które mogą być pomocne w budowaniu strategii rozwoju Biblioteki.

Słowa kluczowe: biblioteki akademickie, profesjonalizm, informacja, użytkownik biblioteki, badanie satysfakcji, Biblioteka UPJPII.

**Abstract**

This article aims to search for reasons of downward trends of users presence in the academic libraries, as well as to evaluate efforts of counteracting that state of affairs. Libraries have been transformed. They offer professional information technologies and explore new tools of communication. We believe they update teaching methods and try to meet real and potential users' expectations. Finally, librarians count on the presence of users in actual and virtual reality. The Library of the Pontifical University of John Paul II in Cracow also involves and takes up new challenges. The author quotes statistical data as well as scientific research conducted among the UPJPII Library users. She also indicates some strengths and weaknesses of the library's functioning. This work analyses how this can be useful in identifying the library's strategy options.

Keywords: academic libraries, professionalism, information, libraries user, satisfaction research, Library of the UPJPII.

Stopień zaangażowania, wysiłki, permanentna praca bibliotek naukowych i akademickich, by sprostać wyzwaniom współczesnego modelu społeczeństwa uczestniczącego w procesie „rewolucji informacyjnej”, predestynują te instytucje, by oprócz tradycyjnie pełnionych funkcji, były organizatorami środowiska nauczania dla społeczeństwa informacyjnego. Biblioteki w coraz szerszym zakresie otwierają się na nowe technologie informacyjne, implementują je i powiększają tym samym różnorodność oferowanych usług i dostęp do nich. Coraz bogatsza staje się również ich oferta dydaktyczna przygotowywana w oparciu o nowe nośniki informacji i wiedzy. A jednak, jak się wydaje, działania te spotykają się z mniejszym, niż zamierzony, odbiorem użytkowników. Czyżby oczekiwania odbiorców tej oferty różniły się od tego, co chcieliby znaleźć we współczesnych bibliotekach? Szczególnie zauważalny jest powszechny obecnie spadek liczby czytelników, którzy odwiedzają biblioteki, często oferujące nowoczesną, świetnie zaprojektowaną i wyposażoną przestrzeń. Jak odmienić ten stan rzeczy? W poszukiwaniu odpowiedzi na pojawiające się pytania powinny być pomocne badania i analizy przeprowadzane przez biblioteki wśród swoich użytkowników oraz wysnuwane na ich podstawie wnioski. Chodzi przy tym o wytyczanie kierunku, w jakim powinny podążać biblioteki akademickie, by nie rezygnując z tradycyjnie pełnionych funkcji i zadań, trafnie rozpoznawały konieczność podejmowania nowych ról, o istotnym znaczeniu dla środowiska naukowego, któremu służą.

Wobec tempa zachodzących przemian społeczno-cywilizacyjnych umiejętność sprostania nowym wyzwaniom, skutkująca utrzymaniem dotychczasowych i pozyskiwaniem nowych użytkowników, to dla bibliotek akademickich zadanie PILNE.

## P jak Profesjonalizm

„Biblioteka akademicka jest klamrą spinającą proces kształcenia, samokształcenia i wspierania badań. Biblioteki uczelniane mają wieloletnie doświadczenie w gromadzeniu i filtrowaniu informacji, i zarządzaniu nią, są więc dobrze przygotowane, aby być pomostem w budowaniu społeczeństwa opartego na wiedzy<sup>1</sup>. Biblioteki to instytucje, które przekazują umiejętność korzystania z tradycyjnych źródeł wiedzy i nowych technologii informacyjno-wyszukiwawczych, coraz częściej to właśnie one skupiają najnowsze narzędzia informatyczne. Zatem wszelkie ich działania niejako z definicji musi cechować profesjonalizm. Profesjonalizm, rozumiany jako „duże umiejętności i wysoki poziom wykonywanej pracy”<sup>2</sup>, powinien obejmować wszystkie aspekty organizacji i zarządzania w bibliotekach, zarówno w odniesieniu do zasobów tradycyjnych i elektronicznych, informacji i dostępu do niej oraz usług kierowanych do różnych grup użytkowników informacji. Niezbędny jest w kwestiach dotyczących finansów bibliotek, jak i polityki personalnej, znajduje swe odbicie w budowanym wizerunku biblioteki. Profesjonalizm powinien także oznaczać wysokie kompetencje, czyli specjalistyczny zakres wiedzy, duże umiejętności i doświadczenie.

Jednym ze znamienych współcześnie przejawów profesjonalnych działań i wysokich kompetencji bibliotekarzy jest realizowana przez nich digitalizacja zbiorów i tworzenie bibliotek cyfrowych. To obecnie „dojrzała i rozległa dziedzina wiedzy z formującymi się specjalizacjami w obszarach technicznego wytwarzania cyfrowego zasobu, wykonywania opisów obiektów cyfrowych, prawnych kwestii udostępniania treści oraz sposobów [ich] udostępniania”<sup>3</sup>.

1 B. Konieczny-Rozenfeld: *Rola współczesnej biblioteki akademickiej w samokształceniu studentów*. W: *Biblioteka w przestrzeni edukacyjnej: funkcje i wyzwania w XXI wieku*. Kraków 2013, s. 55-66.

2 Zob. *Słownik Języka Polskiego*, PWN. Tryb dostępu: <http://sjp.pwn.pl/> [15 maja 2015].

3 R. Lis: *Digitalizacja zbiorów bibliotecznych*. W: *Bibliotekarstwo*. Warszawa 2013, s. 155-171.

## I jak Information, L jak Literacy - IL (kompetencje informacyjne)

Przywołany powyżej przykład profesjonalizmu i wysokich kompetencji bibliotekarzy związany jest z fachową wiedzą dotyczącą tradycyjnych i elektronicznych zasobów informacyjnych. Na bazie połączenia znajomości technologii informacyjnej (IT) oraz znajomości zasobów informacyjnych, powstała koncepcja kształcenia umiejętności informacyjnych<sup>4</sup>. Zdobyte umiejętności informacyjne (alfabetyzacja informacyjna – ang. *information literacy*) w praktyce oznaczają: samodzielnie określenie własnych potrzeb informacyjnych, lokalizację pożądaną wiedzę, poddanie jej ocenie, a następnie wykorzystanie zgodnie z zasadami etyki. Pierwsze w Polsce warsztaty dla trenerów *information literacy*, bibliotekarzy z bibliotek naukowych zajmujących się szkoleniami użytkowników bibliotek, odbyły się w Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie, w roku 2011<sup>5</sup>. Zatem *information literacy*, w kontekście ery komputerów i komunikacji elektronicznej określane także terminem *e-literacy*, to jak najbardziej aktualne wyzwanie stojące przed współczesnymi bibliotekarzami. Stwarza ono również okazję do realizowania koncepcji włączania do możliwości korzystania z szeroko pojętej technologii informacyjnej wszystkich grup społecznych (ang. *e-inclusion*)<sup>6</sup>. Szczególnie ciekawe możliwości otwierają się w tym względzie wobec słuchaczy licznych uniwersytetów trzeciego wieku. Jednak nie jest to jedyna i podstawowa grupa odbiorców tego typu usług.

Należy przyznać, że zawód pracownika informacji naukowej i bibliotekarza ciągle ewoluuje. Znajomość strategii wyszukiwawczych i umiejętność zgłębiania zasobów Internetu czyni bibliotekarzy specjalistami w wyszukiwaniu informacji i daje im na tym polu możliwości działania w różnych aspektach. Umiejętności wyszukiwawcze, analityczne, redakcyjne, w oparciu o dobrą komunikację interpersonalną, dają możliwość wyboru nowej profesji – brokera informacji (ang. *infobroker*), a więc fachowego i odpłatnego wyszukania informacji, wraz z ich selekcją i analizą według ściśle określonego kryterium, by je następnie gromadzić, opracowywać i przed-

4 E. J. Kurkowska: *Standardy i modele kształcenia umiejętności informacyjnych w szkolnictwie wyższym*. Cz. 2, *Wybrane modele i standardy europejskie*. „Toruńskie Studia Bibliologiczne” 2011, nr 1(6), s. 37-47.

5 Zob.: Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie, strony WWW. Tryb dostępu: [http://www.buw.uw.edu.pl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1276](http://www.buw.uw.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=1276) [15 maja 2015].

6 Ł. Maciejewska, B. Urbańczyk: *Czego oczekują użytkownicy biblioteki akademickiej w dobie informacji elektronicznej?* Seria III: ePublikacje Instytutu INiB UJ. Nr 5. Biblioteka: klucz do sukcesu użytkowników. Tryb dostępu: <http://skryba.inib.uj.edu.pl/wydawnictwa/e05/maciejewskaurbanczyk-n.pdf> [16 maja 2015].

stawiać<sup>7</sup>. Inna możliwość wiąże się z kreowaniem przestrzeni informacyjnych. Odnosi się ona do kolejnej umiejętności, polegającej na podawaniu użytkownikowi skomplikowanych treści w sposób dla niego jasny, oczywisty i zrozumiały. Specjalność ta, to architektura informacji i odnosi się do kształtowania przestrzeni informacyjnej pod kątem potrzeb jej użytkowników, a specjaliści w tej dziedzinie to architekci informacji<sup>8</sup>.

Bibliotekarze posiadający wysokie kompetencje informacyjne, znajdujące odbicie w praktyce podejmowanych działań, z pewnością będą umieli wyjść naprzeciw oczekiwaniom użytkowników bibliotek, a jednocześnie mogą je na odpowiednim poziomie kształtować.

### **N jak Nowe media (new media) i... nowe wyzwania**

Współcześnie nieustannie jesteśmy świadkami i uczestnikami powstania nowych praktyk komunikacyjnych. Związane są one z wynalazkami technicznymi, które implikują niekonwencjonalne formy tworzenia oraz przekazywania komunikatów. Powstają wirtualne sposoby komunikacji, które z powodzeniem znajdują zastosowanie w bibliotekach, zmieniając sposoby ich funkcjonowania. Nowe media (media cyfrowe), a nawet *nowe nowe media*<sup>9</sup>, wykorzystywane są powszechnie przez biblioteki akademickie w celu zaspokojenia informacyjnych potrzeb użytkowników – oczywiście nie oznacza to rezygnacji z rzeczywistego kontaktu z czytelnikiem. Jednak – niezależnie od tego, czy biblioteki świadomie chcą uczestniczyć w tworzeniu i ewolucji koncepcji biblioteki drugiej i następnych generacji – nieobecność nowych, praktycznych narzędzi i usług sfery technologii informatycznych w kontaktach z użytkownikiem jest dziś już niewyobrażalna, gdyż stawiałaby te instytucje poza nawiasem pełnoprawnych uczestników „współczesnej kultury medialnej”<sup>10</sup>.

Dlatego też nowe media obecne są na tak wielu polach związanych z funkcjonowaniem bibliotek uczelnianych, począwszy od gromadzenia i udostępniania zbiorów, przez usługi informacyjne, promocję i marketing, wydają się być niezbędne w komunikacji z użytkownikami, wy-

7 K. Baran: *Jeszcze bibliotekarz czy już broker? Zmiany w zawodzie pracownika informacji w kontekście gospodarki opartej na wiedzy*. „Zarządzanie Biblioteką” 2013, nr 1(5), s. 9-18.

8 S. Skórka: *Architekt informacji – kreator przestrzeni informacyjnych*. „Przegląd Biblioteczny” R. 79, z. 1 (2011), s. 47-61.

9 P. Levinson: *Nowe nowe media*. Kraków 2010, s. 14.

10 H. Jenkins: *Kultura konwergencji. Zderzenie starych i nowych mediów*. Tłum. M. Bernatowicz, M. Filiciak. Warszawa 2007, s. 251.

korzystywane są do działań edukacyjnych i w obrębie kultury<sup>11</sup>. Oprócz profesjonalnie prowadzonych dynamicznych i interaktywnych bibliotecznych stron internetowych oraz dostępnych online katalogów OPAC (coraz częściej z możliwością wyszukiwania fasetowego, tagowania, dodawania komentarzy, tworzenia list tematycznych), biblioteki oferują także elektroniczne usługi informacyjne („Zapytaj bibliotekrza”, kanały RSS, newslettery), wykorzystują komunikatory internetowe (Gadu-Gadu, Skype), są aktywne na portalach społecznościowych (Facebook), korzystają z serwisów mikroblogowych (Twitter) i serwisów do udostępniania dokumentów (YouTube, SlideShare, Flickr), stosują fotokody QR (quick response). Biblioteki udostępniają repozytoria cyfrowe, elektroniczne bazy danych, e-książki i e-czasopisma na zasadzie wolnej licencji, jak również treści wytwarzane przez użytkowników na forach i grupach dyskusyjnych. Znajdziemy w ich ofercie poradniki internetowe, tutoriale i szkolenia e-learningowe oraz narzędzia do zarządzania źródłami informacji i tworzenia bibliografii (Zotero).

Z pewnością nie sposób wymienić wszystkie przykłady praktycznego zastosowania wciąż ewoluujących technologicznych innowacji oraz całą różnorodność multimedialnych usług bibliotecznych. Faktem jest, że biblioteki akademickie przechodzą na nową arenę działań, gdyż tam znajdują się również ich użytkownicy. Dzięki wprowadzaniu nowych form usług zyskują możliwość zmiany jakości i zakresu oddziaływania. Istotne jest, że rewolucja, która dokonuje się w świecie nowych technologii „nie ogranicza się tylko do komunikacji użytkowników za pośrednictwem narzędzi należących do [środowiska] Web 2.0, ale [prowadzi] także do swobodnego społecznego tworzenia, edycji, wyszukiwania, szacowania wartości, organizowania, dzielenia się elektronicznymi treściami i informacjami”<sup>12</sup>. Uwidacznia się również szczególne miejsce użytkownika nowych mediów w systemie bibliotecznym, którego oczekiwania wciąż rosną i który przestał być biernym odbiorcą informacji, natomiast przyjmuje rolę aktywnego uczestnika procesu informacyjnego. Ważnym zatem zadaniem dla bibliotek jest, z jednej strony nieustannie atrakcyjna, aktualna i konkurencyjna oferta, szczególnie wobec innych propozycji docierających często za pośrednictwem tych samych kanałów, a z drugiej – traktowanie użytkownika jako potencjalnego partnera na wspólnej arenie działań. Po raz kolejny uwidacznia się rola współczesnych bibliotekarzy, którzy powinni posiadać rzeczywiste praktyczne umiejętności informacyjne i często po-

11 A. Koszowska: *Nowe media w bibliotece*. W: *Biblioteka*. Warszawa 2013, s. 417-433.

12 G. Gmiterek. *Biblioteka 2.0*. Warszawa 2013, s. 208.

głębszą wiedzę na temat technik i narzędzi informatycznych oraz specjalistyczne kwalifikacje. Przed bibliotekarzami o odpowiednich kompetencjach, otwierają się także możliwości współpracy przy podejmowaniu i realizacji wspólnych projektów, bazujących na idei społecznościowego dzielenia się wiedzą i usługami, mogą być ich pomysłodawcami, organizatorami i realizatorami – kreatorami informacji, a nie tylko pośrednikami w wymianie informacji, rzeczonymi „kelnerami informacji”.

W kontekście tym, jednak powraca zasadnicze pytanie, które zrazem jest największym wyzwaniem: jak, wobec tak atrakcyjnej oferty dostępnej dla użytkownika nowych mediów, utrzymać na równie atrakcyjnym poziomie zainteresowanie wypożyczaniem papierowych książek i usługami dostępnymi na miejscu w bibliotece?

### E jak Efektywność

Nie jest możliwe udzielanie odpowiedzi na powyższe pytanie oraz szukanie hipotetycznych rozwiązań bez uwzględnienia oceny jakości funkcjonowania biblioteki przez jej użytkowników. To poziom ich zadowolenia weryfikuje skuteczność działania i stopień realizacji przyjętych celów. Oczywiście wyniki tej oceny stanowią jeden z elementów, który jest brany pod uwagę w mierzeniu skuteczności i efektywności działań bibliotecznych. W tym celu biblioteki mają możliwość przeprowadzania różnorodnych badań i analiz, w tym badań ankietowych, dzięki którym mogą uzyskać cenne dane, umożliwiające dostosowywanie pracy biblioteki do potrzeb jej użytkowników, podnosić jakość usług, optymalizować pracę. Zestawienie zebranych danych z wynikami ogółu bibliotek akademickich pozwala określić rangę systemu biblioteczno-informacyjnego w danej uczelni<sup>13</sup>. Projekt pt. *Analiza Funkcjonowania Bibliotek* (AFB) umożliwia analizę i porównanie danych statystycznych oraz wskaźników funkcjonalności w obrębie poszczególnych typów bibliotek, włączając w to badania satysfakcji odbiorców usług bibliotecznych<sup>14</sup>. Według autorów projektu przeprowadzone badania satysfakcji użytkowników mogą przyczynić się do wzrostu zaufania do biblioteki oraz stanowić jej promocję w środowisku lokalnym i szerszym. Wyniki badania można wykorzystać do analizy strategicznej, pozwalają na identyfikację najważniejszych cech oferowa-

13 M. Wojciechowska: *Standaryzacja akademickich systemów biblioteczno-informacyjnych jako element podnoszenia jakości usług uczelni*. W: *Problemy zarządzania w uczelni opartej na wiedzy*. Red. K. Leja. Gdańsk 2006, s. 147-154.

14 *Analiza Funkcjonowania Bibliotek – wskaźniki efektywności i dane statystyczne*. Tryb dostępu: <http://afb.sbp.pl/o-projekcie,informacje-ogolne> [19 czerwca 2015].

nych usług bibliotecznych oraz wskazanie najważniejszych aspektów, na które zwracają uwagę użytkownicy, mogą pomóc w identyfikacji problemów, kierunków usprawnień i doskonalenia, mogą wreszcie przyczynić się do zwiększania motywacji pracowników<sup>15</sup>.

Biblioteki projektują także własne badania zgodnie z założonymi celami. Zaletą indywidualnych badań jest to, że każda biblioteka może się zająć swoimi specyficznymi problemami i określonymi grupami użytkowników, weryfikować i korygować skuteczność działań w odniesieniu do konkretnej rzeczywistości i środowiska lokalnego. Z pewnością taki wybór nie daje możliwości oceny i porównania wyników w szerszej skali według obiektywnie ustalonych wskaźników i nie przyczynia się do ustalania norm i standardów.

### **Biblioteka UPJPII w liczbach**

Biblioteka Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie przeniosła się do nowego gmachu bibliotecznego w 2010 roku. Budynek o nowoczesnej architekturze i znakomitym wyposażeniu (Wi-Fi, skanery, 50 stanowisk komputerowych, zbiory w bezpośrednim dostępie), to około 9 tys. m<sup>2</sup> powierzchni użytkowej rozmieszczonej na czterech kondygnacjach. Dostępnych jest 13 pokoi do pracy indywidualnej, miejsca do pracy grupowej, aula konferencyjna i sala seminaryjna. W Bibliotece UPJPII zatrudnionych jest 39 pracowników, w tym 36 osób w Bibliotece Głównej. Zbiory ogółem liczą 577 622 egzemplarzy, 35 tys. woluminów czasopism znajduje się w strefach wolnego dostępu, oferowany jest dostęp do licencjonowanych zbiorów elektronicznych, w tym: 173 książki (IBUK), 5232 tytuły czasopism, 24 bazy danych. Liczba użytkowników Biblioteki sukcesywnie z roku na rok wzrasta, zaś liczba studentów UPJPII maleje, w roku 2014 studiowało na wszystkich rodzajach studiów 3280 osób<sup>16</sup>.

15 *Badanie satysfakcji klientów, zasady wdrażania działań korygujących*. W: *Planowanie pracy biblioteki*. Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego. A. Habit [i in.]. Warszawa 2009. Tryb dostępu: [http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/PODRECZNIKI/PLANOWANIE\\_PRACY\\_BIBLIOTEKI\\_FINAL.pdf](http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/PODRECZNIKI/PLANOWANIE_PRACY_BIBLIOTEKI_FINAL.pdf) [17 maja 2015].

16 Dane wg *Biuletynu Informacji Publicznej UPJPII*. Tryb dostępu: <http://bip.upjp2.edu.pl/statystyki> [26 czerwca 2015].



**Tabela 1. Użytkownicy Biblioteki UPJPII**

| Przedział czasowy (rok) | Liczba użytkowników zarejestrowanych | Liczba odwiedzin czytelników | Liczba odwiedzin użytkowników ogółem |
|-------------------------|--------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|
| 2012                    | 10 493                               | 6172                         | 10 541                               |
| 2013                    | 11 774                               | 9006                         | 11 596                               |
| 2014                    | 12 463                               | 11 063                       | 14 261                               |

Źródło: *System biblioteczno-informacyjny Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie: sprawozdanie z działalności za rok 2014*<sup>17</sup>.

Wzrasta również udostępnianie, w roku **2013 zrealizowano 38 216 zamówień**, a w roku **2014 zrealizowano 40 938 zamówień**. Również według sprawozdania działalności za rok 2014 Biblioteka UPJPII zanotowała: **133 437** – rekordów bibliograficznych w katalogu elektronicznym OPAC, **2372** – publikacje w Bibliotece Cyfrowej UPJPII oraz **27 135** odwiedzin, **1924** – udzielone odpowiedzi na zapytania Czytelników pocztą elektroniczną, **6362** – liczba logowań do portalu Biblioteki UPJPII.

### **Badanie satysfakcji użytkowników Biblioteki UPJPII**

Biblioteka Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie planuje przystąpić do projektu AFB w roku 2016. Poniżej przedstawiono wyniki przeprowadzonych indywidualnych badań satysfakcji użytkowników Biblioteki UPJPII. Ankieta zatytułowana *Możemy coś zmienić* była anonimowa, zachęcano ankietowanych do szczerych odpowiedzi oraz proponowania zmian i formułowania oczekiwań wobec Biblioteki. Formularze ankiet w wersji papierowej rozłożone były na stolikach w przestrzeniach wolnego dostępu, można je było także pobierać z lad bibliotecznych na każdym piętrze. W wersji elektronicznej wciąż jest dostępna na stronie Uczelni, na podstronie Biblioteki w aktualnościach i na portalach społecznościowych (Facebook Biblioteki UPJPII, Uczelni oraz Kursu komputerowego dla Seniorów UPJPII), rozesłane zostały e-maile do wszystkich pracowników naukowych Uczelni zachęcające do wypełnienia ankiety. Ankieta miała na celu sprawdzenie, w jakim stopniu użytkownicy Biblioteki są zadowo-

<sup>17</sup> *System biblioteczno-informacyjny Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie: sprawozdanie z działalności za rok 2014*. Oprac. M. Wójtowicz-Kowalska. Tryb dostępu: [http://old.upjp2.edu.pl/download/programy/sprawozdanie\\_biblioteka\\_rok\\_2014.pdf](http://old.upjp2.edu.pl/download/programy/sprawozdanie_biblioteka_rok_2014.pdf) [16 czerwca 2015].

leni z przygotowanej oferty bibliotecznej, jak również udoskonalenie usług oraz zmierzenie jakości pracy Biblioteki. Pytania dotyczyły zbiorów Biblioteki, obsługi, organizacji oraz dodatkowej oferty. Ankieta zawierała 25 pytań oraz metryczkę. Zastosowano pytania otwarte, zamknięte, jednokrotnego oraz wielokrotnego wyboru, w stopniowaniu oceny przyjęto skalę 1-5, gdzie 1 – stanowiła ocena najniższa, 5 – ocena najwyższa.

Badaną próbę zamknięto na 156 respondentach: 58% ankietowanych stanowiły kobiety, wiek ankietowanych: 6% – osoby poniżej 20. roku życia, 60% – w wieku pomiędzy 21-30 lat, 24% – w wieku 31-45 lat, 9% – w wieku 46-60, 1% – w wieku powyżej 60. lat. Najliczniejszą grupę stanowili studenci – 58%, doktoranci – 22%, inni użytkownicy – również 22%, najmniej liczną grupą byli nauczyciele akademicy – 17%. Największa grupa czytelników odwiedza Bibliotekę kilka razy w miesiącu – 45%, rzadziej niż raz w miesiącu – 28%, kilka razy w tygodniu – 14%, przynajmniej raz w roku – 6%, inne – 7%. Najczęściej określane cele odwiedzin Biblioteki to: wypożyczenia (78%), korzystanie ze zbiorów na miejscu (68%) oraz nauka i praca (43%).

W części ankiety dotyczącej zbiorów Biblioteki ankietowani odpowiadali w jakim stopniu zbiory spełniają ich oczekiwania. Zbiory książkowe ponad połowa badanych oceniała pozytywnie: 4 – 49%, 5 – 19%, 3 – 15%, 2 – 6%, 1 – 3%. Zbiory czasopism również: 4 – 24%, 5 – 24%, 3 – 17%, 2 – 8%, 1 – 3%, choć aż 19% respondentów nie udzieliło odpowiedzi. Zbiory elektroniczne oceniono następująco: 4 – 27%, 5 – 23%, 3 – 18%, 2 – 8%, 1 – 3%, 17% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi. Wysoki odsetek nieudzielonych odpowiedzi świadczy o słabym zainteresowaniu zbiorami czasopiśmienniczymi i elektronicznymi.

Odpowiedź na pytanie o preferencje w odniesieniu do formy zbiorów wyraźnie obrazuje, że wciąż najwyższym zainteresowaniem cieszą się zbiory w wersji papierowej (54%), jest też spora grupa użytkowników (31%), dla której forma zdaje się być obojętna, natomiast w zdecydowanej mniejszości są osoby preferujące formę elektroniczną (12%).

Następna część ankiety miała na celu zbadanie jakości świadczonych usług oraz kompetencji i dyspozycyjności personelu bibliotecznego. Oceny użytkowników były w tej części niezwykle zgodne, a pracownicy zostali ocenieni w superlatywach. Kulturę obsługi personelu – 81% ankietowani ocenili na 5, podobnie zostały ocenione kompetencje – 78% oceniło na 5. Skuteczność szkolenia bibliotecznego – 53% respondentów oceniło na 5, 14% na 4, 7% oceniło na 3, a 2% na 2. 83% badanych, zwracając się do bibliotekarza z zapytaniem, uzyskało kompletne informacje. 81% użytkowników oceniło dyspozycyjność na 5. Z możliwości zadania pyta-

nia drogą mailową – 47% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi, gdyż nie korzystali z tej formy usługi, 37% uzyskała odpowiedź szybko.

Kolejna część ankiety badała zadowolenie respondentów z organizacji. Na pytanie: czy godziny otwarcia spełniają oczekiwania – 68% zapytanych odpowiedziało pozytywnie, natomiast 30% zgłaszało propozycje głównie dotyczące wydłużenia godzin pracy Biblioteki w tygodniu (najczęściej 8-20/21) oraz w soboty, a także w okresie wakacji. Zasady wypożyczeń również spełniały oczekiwania, największym uznaniem cieszył się czas realizacji zamówień, na drugim miejscu była dopuszczalna liczba egzemplarzy, na trzecim okres wypożyczeń. Korzystanie z katalogu online sprawiało trudność dla 7% badanych, tyle samo przyznało, że nie korzysta z katalogu, dla 80% katalog online nie przysparza trudności. Samodzielne wyszukiwanie pozycji na półkach było trudne dla 4% badanych, 3% nigdy nie wyszukuje samodzielnie, dla 35% nie jest trudne, ale czasochłonne, dla 81% jest proste, przy okazji wyszukuje inne interesujące pozycje. Zapytanie: czy stosowana w Bibliotece Klasyfikacja Dziedzinowa Książek KDK i Czasopism KDC ułatwia dotarcie do poszukiwanej pozycji – było trudne do określenia dla 15% badanych (nia mam zdania), 9% ankietowanych stwierdziło, że nie korzysta z układu dziedzinowego, dla 26% jest to trudne, 42% często kieruje się układem dziedzinowym. Warunki w miejscach do cichej pracy i w przestrzeniach wolnego dostępu dla 29% respondentów są komfortowe, pozostali najczęściej wyrażali uwagi dotyczące zbyt głośnego zachowania innych czytelników (rozmowy telefoniczne) oraz zastrzeżeń do działania klimatyzacji.

Na pytanie o formy usług brakujące w Bibliotece, najczęściej wskazywano brak kawiarni/barku, zaplecza gastronomicznego – 58%, możliwości wykonywania kserokopii – 45%, mediateki – 38% oraz drukowania – 19%, pozostałe uwagi dotyczyły: powiększenia księgozbioru – 12%, brakujących publikacji zagranicznych – 2%, nowości książkowych – 1% oraz: „książek o historii ogrodów i architekturze krajobrazu; tematyce umierania; opiece paliatywnej; lektury z dziedzin humanistycznych m.in. z: socjologii, psychologii, kulturoznawstwa, sztuki, filozofii, literatury związanej z językami – japońskim, koreańskim; więcej materiałów elektronicznych; sprowadzanie książek zgłoszonych przez czytelników; audiobooków z dziedziny duchowości”.

Na prośbę o ocenę całości usług bibliotecznych, odpowiedziało 145 osób, oceniając usługi w skali 1-5. Przyznane oceny: 5 – 58% (84 osoby), 4 – 37% (53 osoby), 3 – 5% (7 osób), 2 – 0,68% (1 osoba).

Aby wyliczyć wskaźnik funkcjonalności na podstawie wystawionych ocen, zastosowano wyliczenie: liczba osób x ocena przez nich wystawiona (dla każdej z ocen), sumę punktów podzielono przez liczbę respondentów.

Wyliczono:  $(5 \times 84) + (4 \times 53) + (3 \times 7) + (2 \times 1) = 655$ ;  $655 \div 145 = 4,19$  – wskaźnik zadowolenia z całości usług jest satysfakcjonujący<sup>18</sup>.

Pytania dodatkowe w ankiecie dotyczyły: wypożyczalni międzybibliotecznej (możliwość skorzystania z tej usługi jest ważna dla 54% badanych), fanpage Biblioteki na Facebooku (78% badanych nie korzysta, 20% korzysta), wydarzeń kulturalnych i działań promocyjnych. Ocena wydarzeń kulturalnych była zróżnicowana: 23% badanych nie udzieliło odpowiedzi na zapytanie. Wskaźnik zadowolenia wśród osób, które udzieliły odpowiedzi wynosi **3,87**. Wskaźnik zadowolenia z działań promocyjnych wynosi: **3,71**. Wskaźnik zadowolenia ze zbiorów książkowych wynosi: **3,80**, ze zbiorów czasopiśmienniczych: **3,74**, ze zbiorów elektronicznych: **3,74**. Są to oceny średnio satysfakcjonujące.

Na pytanie, co szczególnie zachęciłoby użytkownika do wizyty w Bibliotece, padły odpowiedzi: organizacja wydarzeń x10, kawiarnia x7, lepsza lokalizacja x5, noc bibliotek x2, spotkania o tematyce społecznej, wieczory literackie, wieczory filmowe, czytanie dzieciom, promocje nowych wydawnictw, kilkudniowy, cykliczny festiwal kulturowo-filozoficzno-dyskusyjny, spotkania i działalność kół studenckich, ewentualnie automat z napojami, sklepik.

## Wnioski

Analiza wyników przeprowadzonej ankiety pozwala na wyciągnięcie ważnych wniosków, odnoszących się do działalności Biblioteki. Wiadomo na co należy zwrócić szczególną uwagę, by podnieść wskaźniki zadowolenia. Innym efektem podjętych badań odnoszących się do opinii użytkowników i przeprowadzanej wśród nich ankiety, rozmów z czytelnikami oraz bibliotekarzami, było podjęcie przez autorkę próby analizy mocnych i słabych stron Biblioteki, która to była konsultowana i dyskutowana z Dyrekcją Biblioteki, kierownikami działów, została utworzona możliwość wypowiedzi dla wszystkich współpracowników. Rozmiar niniejszego referatu nie pozwala na przedstawienie wyników tych prac. Wydaje się jednak, że przytoczone w tekście przykłady możliwości profesjonalnych

<sup>18</sup> Wskaźnik obliczono według *Strategii Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich na lata 2010–2021*. Tryb dostępu: <https://www.sbp.pl/repository/SBP/ZarządGłówny/strategia2010-2021a.pdf> [18 czerwca 2015].

i wieloaspektowych działań współczesnych bibliotekarzy, stanowią odpowiedź na pytanie: gdzie szukać i jak zdobywać użytkownika? Chyba błędem jest mówienie osobno o użytkowniku wirtualnym i tym korzystającym z tradycyjnych usług biblioteki – to cały czas ten sam użytkownik biblioteki, zmieniają się formy usług, z których korzysta.

Wobec tak licznej współcześnie grupy słuchaczy uniwersytetów trzeciego wieku, profesjonalni bibliotekarze mogą służyć swoją wiedzą, pomocą, przestrzenią nowoczesnych bibliotek w zakresie włączania do możliwości korzystania z technologii informacyjnej (*e-inclusion*). Szkolenia e-learningowe prowadzone w Bibliotece z zakresu wykorzystania zasobów wiedzy z danej dziedziny są ofertą skierowaną z kolei do innego odbiorcy. Prowadzone repozytorium pracowników naukowych Uczelni pozwala realizować podstawowe zadanie Biblioteki Uczelnianej, jednocześnie dając wsparcie realizowaniu prac naukowych zgodnie ze standardami panującymi w świecie. Oprowadzanie osób, realizowane wycieczki do Biblioteki Uniwersyteckiej dla dzieci i młodzieży z prezentacją Biblii, zabytków piśmiennictwa, zbiorów zawierających dziedzictwo kulturowe Europy, również jest przykładem szukania, zdobywania i wychowywania obecnych, i przyszłych czytelników. Działalność wystawiennicza, kulturalna i naukowa (konferencje, sympozja, wydarzenia artystyczne) – one wszystkie wymagają wysokich kompetencji i profesjonalnych działań, i z pewnością przynoszą efekt. Wymieniono tylko kilka z przykładów działań w Bibliotece UPJPII, na podstawie których określano mocne strony instytucji, m.in. takie jak: unikalne i cenne zbiory, nowoczesne usługi biblioteczno-informacyjne, w tym katalog OPAC obsługiwany przez i-portal CHAMO, różnorodne działania kreatywne oraz nowoczesny budynek biblioteczny wyposażony w nowoczesne rozwiązania. Słabe strony to: oddalenie od budynków dydaktycznych i centrum miasta, to – jak zwykle i nie tylko w bibliotekach – finanse, braki kadrowe na wielu stanowiskach i wiele tych, zgłaszanych przez użytkowników, jak choćby brak kawiarni, księgarń. Być może wymienione formy działalności bibliotecznej, w oparciu o kompetencje bibliotekarzy, okażą się pomocne w budowaniu strategii rozwoju nie tylko Biblioteki UPJPII, ale również będą pomocną wskazówką dla innych tego typu instytucji, poszukujących i zabiegających o swoich użytkowników.

## Bibliografia

1. Baran K.: *Jeszcze bibliotekarz czy już broker? Zmiany w zawodzie pracownika informacji w kontekście gospodarki opartej na wiedzy*. „Zarządzanie Biblioteką” 2013, nr 1(5), s. 9-18.
2. *Bibliotekarstwo*. Red. A. Tokarska. Warszawa 2013.
3. Gmiterek G.: *Biblioteka 2.0*. Warszawa 2013.
4. Habit A. [i in.]: *Planowanie pracy biblioteki*. Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego. Warszawa 2009. Tryb dostępu: [http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/PODRECZNIKI/PLANOWANIE\\_PRACY\\_BIBLIOTEKI\\_FINAL.pdf](http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/PODRECZNIKI/PLANOWANIE_PRACY_BIBLIOTEKI_FINAL.pdf) [16 czerwca 2015].
5. Jenkins H.: *Kultura konwergencji. Zderzenie starych i nowych mediów*. Tłum. M. Bernatowicz, M. Filiciak. Warszawa 2007.
6. Konieczny-Rozenfeld B.: *Rola współczesnej biblioteki akademickiej w samokształceniu studentów*. W: *Biblioteka w przestrzeni edukacyjnej: funkcje i wyzwania w XXI wieku*. Red. S. Skórka. Kraków 2013, s. 55-65.
7. Koszowska A.: *Nowe media w bibliotece*. W: *Bibliotekarstwo*. Red. A. Tokarska. Warszawa 2013, s. 417-430.
8. Kurkowska E. J.: *Standardy i modele kształcenia umiejętności informacyjnych w szkolnictwie wyższym*. Cz. 2, *Wybrane modele i standardy europejskie*. „Toruńskie Studia Bibliologiczne” 2011, nr 1(6), s. 37-47.
9. Levinson P.: *Nowe nowe media*. Kraków 2010.
10. Lis R.: *Digitalizacja zbiorów bibliotecznych*. W: *Bibliotekarstwo*. Warszawa 2013, s. 155-171.
11. Maciejewska Ł., Urbańczyk B.: *Czego oczekują użytkownicy biblioteki akademickiej w dobie informacji elektronicznej?* Seria III: ePublikacje Instytutu INiB UJ. Nr 5. Biblioteka: klucz do sukcesu użytkowników. Tryb dostępu: <http://skryba.inib.uj.edu.pl/wydawnictwa/e05/maciejewskaurbanczyk-n.pdf> [16 maja 2015].
12. *Problemy zarządzania w uczelni opartej na wiedzy*. Red. K. Leja. Gdańsk 2006.
13. Skórka S.: *Architekt informacji – kreator przestrzeni informacyjnych*. „Przegląd Biblioteczny” R. 79, z. 1 (2011), s. 47-61.
14. Wojciechowska M.: *Standaryzacja akademickich systemów biblioteczno-informacyjnych jako element podnoszenia jakości usług uczelni*. W: *Problemy zarządzania w uczelni opartej na wiedzy*. Red. K. Leja. Gdańsk 2006, s. 147-154.