

mgr Helena Olszewska
Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu
helo@amu.edu.pl

BIBLIOTEKI BEZ UŻYTKOWNIKÓW! CZYLI CO TO ZNACZY W BIBLIOTECE UNIWERSYTECKIEJ W POZNANIU

THE LIBRARY WITHOUT USERS, OR WHAT IT EXACTLY MEANS IN THE UNIVERSITY LIBRARY IN POZNAŃ

Abstrakt

Referat omawia wykorzystanie statystyk frekwencyjnych odzwierciedlających rzeczywiste (fizyczne) i elektroniczne odwiedziny bibliotek oraz problemy wynikające z pobieżnej, niedbałej i selektywnej interpretacji uzyskanych w ten sposób danych przez bibliotekarzy. Omówiono także zagadnienia dotyczące rejestracji danych oraz ich dalszego przetwarzania w bibliotekach. Ponadto, przedstawiono implikacje wyników z zainstalowania nowoczesnych narzędzi służących do rejestracji i monitorowania użytkowników zdalnych, takich jak np. HAN, jakie pozostają do dyspozycji bibliotekarzy w nowoczesnej bibliotece oraz zasygnalizowano niezrozumiały opór ze strony środowiska bibliotecznego i dyrektorów bibliotek do wykorzystywania tych statystyk w pełni.

W dalszej kolejności przedstawiono usługi zdalne jakie oferowane są przez BU w Poznaniu, jak również system pozwalający na właściwe gromadzenie, systematyzowanie i pomiar danych w celu umożliwienia ich dalszego porównania z odpowiednimi statystkami usług oferowanych na miejscu w bibliotece. Zestawienia te jednoznacznie wskazują na fakt, że BU w Poznaniu nie została wcale porzucona przez czytelników, a wręcz przeciwnie – użytkownicy są nadal, tylko po prostu pracują (nad materiałem udostępnionym przez bibliotekę) z domu. Choć trudno się z tym pogodzić, jest to fakt, nad którym bibliotekarze będą musieli przejść do porządku dziennego w przyszłości.

Ostatnia część artykułu dotyczy nowych zadań, jakie stoją przed bibliotekami akademickimi, a mianowicie stworzenia odpowiedniej przestrzeni społecznej i zapewnienie miejsca, w którym będzie mogło dochodzić do spotkań w świecie rzeczywistym a nie wirtualnym.

Słowa kluczowe: statystyki odwiedzin tradycyjnych i elektronicznych, zdalny dostęp do źródeł i kolekcji elektronicznych biblioteki, społeczna przestrzeń bibliotek akademickich.

Abstract

This presentation discusses briefly the use of attendance statistics that reflect actual and electronic visits to libraries and the problem of casual and selective interpretation of these data by librarians. Problems and issues regarding the recording of data and their further processing by librarians are also discussed. Furthermore, I also consider the appearance of state-of-the-art tools for the registration and monitoring of remote users that have been recently developed, such as HAN, and indicate the incomprehensible reluctance of librarians and library directors to exploit these statistics to full effect.

Further on in the presentation, remote services of the University Library in Poznań are presented, as well as a system that allows these services to be properly recorded, systematised and measured in order to make it possible to compare these data with the statistics of those services that are provided directly at the library. These juxtapositions clearly indicate that the library of Adam Mickiewicz University has not been abandoned by users and that, in fact, the users are still there but they simply work from outside the library. As hard as it is, this is something to which librarians will have to get accustomed to in the future.

The last part of the article deals with the new assignments for academic libraries, namely the creation of social space and providing with meeting places in the real world rather than in the virtual one.

Keywords: attendance statistics in their traditional and electronic versions, remote access to resources and library collections, social space in academic libraries.

Już na początku lat dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku, wraz z pojawieniem się nowych technologii, prognozowano upadek lub znaczne ograniczenie roli i funkcji bibliotek. Na szczęście prognozy nie sprawdziły się, bo biblioteki z nowych technologii uczyniły mądrego sprzymierzeńca a nie wroga. Internet i zintegrowane systemy biblioteczne zmieniły w bibliotekach **wszystko**: metody gromadzenia, opracowania, szczególnie przeszukiwania, także udostępniania – a tak naprawdę – nie zmieniły **nic**.

Biblioteki są, zawsze były i będą, instytucjami usługowymi zorientowanymi na potrzeby informacyjne i edukacyjne użytkowników. O tych ostatnich, czyli o publiczność¹ jak twierdzi prof. Jacek Wojciechowski – naukowe biblioteki akademickie już od dawna konkurują między sobą i innymi podmiotami świadczącymi usługi informacyjne. Dlatego część bibliotek uczelnianych ogłasza dramatyczny spadek odwiedzin, a pozostali otwarciem stawiają tezę, że **biblioteki będą istniały bez użytkowników**. Czy na pewno obiektywnie i rzetelnie diagnozujemy ten problem?

Statystyki, czyli coś, czego bibliotekarze nie lubią najbardziej

Angielski polityk Benjamin Disraeli powiedział, że „są kłamstwa, okropne kłamstwa i statystyki”. Natomiast Winston Churchill jest autorem sentencji: „wierzę tylko w te statystyki, które sam sfalszowałem”. I choć nikt z nas bibliotekarzy do tego się nie przyzna, to ogromna większość tak właśnie działa lub działała.

W poprzednim ustroju, planowej gospodarki socjalistycznej (już wtedy pracowałam w bibliotece, w oddziale udostępniania zbiorów) planowało się wzrost liczby odwiedzin² i plan ten bezwzględnie musiał być wykonany. Nikt nie śmiał dociekać, czy istotnie tak było. Nikt też nie proponował żadnych działań naprawczych czy marketingowych, nie było takiej potrzeby, bo tylko biblioteki uczelniane miały źródła i narzędzia niezbędne w procesie naukowym i dydaktycznym. Dlatego dość łatwo biblioteki osiągały zaplanowany wzrost liczby użytkowników. Część środowisk bibliotekarskich, na szczęście nieliczna, nadal uważa, że to jedyny, bo utrwalony tradycją, model dystrybucji informacji i chcąc tą tezę obronić za wszelką cenę mimowolnie odwołuje się do sentencji Churchilla, że „statystyka zniesie każdy rodzaj kłamstwa”. Dyplomatycznie i bardzo elegancko nawiązuje do tego profesor Jacek Wojciechowski stwierdzając, że „statystyki usług czytelnianych są mało wiarygodne”³.

Statystykami lubimy się chwalić i wspierać przy opracowywaniu odległych strategii i całkiem bliskich działań tradycyjnych, ale czy potrafimy tworzyć rzetelne, wiarygodne dane statystyczne w bibliotekach?

Statystyki odwiedzin użytkowników, regulowane normą ISO 2789:2013, są jednymi z ważniejszych parametrów w bibliotekarstwie. Czy i jak zbier-

1 Por. J. Wojciechowski: *Biblioteki w nowym otoczeniu*. Warszawa 2014.

2 Sprawozdanie Dyrektora Biblioteki Głównej UAM za rok 1977 [druk wewnętrzny].

3 J. Wojciechowski: dz. cyt., s. 83.

ramy te bardzo ważne dane? Najczęściej są to, pomimo wdrożenia wiele lat temu zintegrowanych systemów bibliotecznych, metody niedoskonałe:

- bardzo tradycyjne, papierowe, odręczne notatki na których dyżurny bibliotekarz stawia kreski,
- zeszyty lub księgi odwiedzin do których wpisują się czytelnicy,
- licznik elektroniczny,
- kołowrotek,
- metody próbkowania.

Wszystkie wymienione sposoby liczenia użytkowników mają swoje zalety i wady, z przewagą niestety wad. Odręczne i mozolne stawianie kresek przez bibliotekarzy jest przeżytkiem i nie powinno mieć miejsca w nowoczesnych bibliotekach. Zeszytów odwiedzin szczerze nienawidzą czytelnicy i mają rację, zabiera im to czas i nie do końca jest zgodne z ustawą o ochronie danych osobowych. Kołowrotek to rozwiązanie niezłe, ale drogie i dlatego tylko nieliczne biblioteki na to rozwiązanie stać. Najwięcej kontrowersji wywołuje licznik elektroniczny, czyli urządzenie rejestrujące wszystkich wchodzących (bywa, że również wychodzących) do budynku biblioteki. Wyniki tejsze rejestracji, w pewnym okresie, zachwyciły bibliotekarzy, bo liczba użytkowników zdecydowanie wzrosła, niestety tylko nominalnie, ale realnie i skutecznie uspiła czujność wielu bibliotek i bibliotekarzy. Metody próbkowania⁴, polecane wtedy, gdy zbieranie danych przez cały okres sprawozdawczości nie zawsze jest możliwe, nie zyskały wśród bibliotekarzy dostatecznej akceptacji.

Większość bibliotek akademickich, od przeszło dwóch dekad, posługuje się zintegrowanymi systemami bibliotecznymi. Zachwyty i radość, co rozumiały, tak bardzo zdominowały środowiska bibliotekarskie, że trochę zepchnęły realne myślenie o podstawowych parametrach, chociażby o liczbie odwiedzin. Ponieważ zintegrowane systemy biblioteczne same nie generowały takich danych, to rejestracja odwiedzin najczęściej bywała dokonywana razem z wypożyczeniami na zewnątrz lub z udostępnieniami na miejscu. Czym innym są wypożyczenia, a czym innym liczba odwiedzin.

Częstą praktyką było prowadzenie tradycyjnej statystyki odwiedzin i jednocześnie generowanie z systemu liczby odwiedzin na podstawie liczby wypożyczeń – a tu już tylko krok do euforii, że jest wspaniale. Mylenie tych pojęć przyniosło więcej szkody niż pożytku. Ale i na to jest prosta

4 H. Wesołowska-Mis: *Gromadzenie danych statystycznych w polskich bibliotekach naukowych na podstawie danych szacowanych z próbek*. „Bibliotekarz” 2009, nr 2, s. 9-14.

rada, choć niewiele bibliotek z niej korzysta. Zbudowanie obok zintegrowanego systemu bibliotecznego np. HORIZONA prostego programu rejestrującego odwiedzin i osobno wykorzystanie egzemplarzy udostępnionych na miejscu. Takie działanie uprościło i ułatwiło zbieranie danych statystycznych. Liczba odwiedzin w czytelniach i wypożyczalni stała się nareszcie realna a nie szacowana. Rejestracja egzemplarzy udostępnionych na miejscu w wolnym dostępie bardzo pomaga, wykazuje trafność lub nie, wyboru do wolnego dostępu.

W Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu odwiedzin w czytelniach jest coraz mniej !!!

Tak to prawda, taka tendencja utrzymuje się już od kilku lat, i uważamy ją za prawidłową. Dlaczego nas to nie martwi? Powodów jest kilka. Zawsze rzetelnie i wiarygodnie rejestrujemy liczbę odwiedzin, więc nigdy nie odnotowaliśmy niewiarygodnego i nieprawdziwego skoku liczby odwiedzin. Potężny niż demograficzny nas również nie ominął, a moda na nie zawsze potrzebne – wyższe wykształcenie spowodowała wyraźny spadek jakości kształcenia – a co za tym idzie – spadek wymagań w stosunku do studentów, czyli użytkowników bibliotek. Na rynek edukacyjny weszło pokolenie wychowane ze smartfonem i laptopem, i nie sposób ich przekonać do korzystania ze zbiorów w wersji drukowanej, a już szczególnie do pracy w czytelniach, to są cyfrowi tubylcy. To właśnie z myślą o nich Biblioteka Uniwersytecka od wielu lat organizuje dostęp do licencjonowanych źródeł elektronicznych, digitalizuje cenne zbiory specjalne i umieszcza je w bibliotece cyfrowej. Od roku 2010 mamy repozytorium instytucjonalne AMUR, jedno z lepszych w kraju, od chwili powstania, notuje bardzo dobre wyniki wykorzystania zamieszczanego tam dorobku naukowego pracowników uczelni. Multiwyszukiwarki (poprzednio Sammon, teraz Primo) bardzo pomagają w efektywnym przeszukiwaniu źródeł, ale można to robić wszędzie, niekoniecznie w czytelni. Między innymi dlatego od lat **spada liczba odwiedzin w bibliotece**, ale to nie znaczy, że biblioteki są bez użytkowników – wręcz przeciwnie.

Tabela 1. Statystyka udostępnień zbiorów tradycyjnych i elektronicznych Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu

Rok	Ogółem zarejestrowanych czytelników	Odwiedziny w czytelnictwie	Udost. zb. trad.	Udostępnianie e-zbiorów				Suma udostęp. trad. i e-zb.	Procent udostęp. e-zb. do trad.
				HAN	WBC	AMUR	RAZEM		
2008	50916	65 808	552 968 wol.	185 060	172 086	-	357 146	910 114	40,5%
2009	56 146	59 332	553 059 wol.	260 180	319 327	-	579 507	1 132 566	51%
2010	48 444*	46 802	576 636 wol.	450 172	318 000	-	768 172	1 344 808	57%
2011	57 715	47 955	605 601 wol.	451 066	961 497	149 321	1 561 884	2 167 485	70%
2012	65 976	43 413	576 941 wol.	460 000	1 063 000	382 000	1 905 000	2 481 941	77%
2013	66 094	44 360	537 324 wol.	486 000	1 360 000	995 000	2 841 000	3 378 324	85%
2014	62 331	42 850	530 000 wol.	532 000	1 040 000	1 650 000	3 222 000	3 752 000	86%

Źródło: opracowanie własne na podstawie sprawozdań rocznych Dyrektora Biblioteki Uniwersyteckiej.

Przedstawiona tabela wyraźnie pokazuje lawinowo rosnącą popularność zbiorów w wersji elektronicznej. W ostatnim roku sprawozdawczym było 3 mln 270 tys.ostępów elektronicznych, a tylko 530 tys. udostępniionych woluminów w wersji tradycyjnej drukowanej.

Literatura przedmiotu też opisuje taki stan rzeczy: „W ofercie współczesnych bibliotek znajdują się pełnotekstowe czasopisma elektroniczne, bazy danych, repozytoria instytucjonalne czy też biblioteki cyfrowe”⁵ i tej tendencji nie da się odwrócić, bo jest znakiem czasu, jest prawidłowa i na szczęście nieodwracalna. Omawiana tabela, oprócz spadku odwiedzin w czytelnich, pokazuje wyraźny wzrost liczby aktywnych kont czytelnich a to dlatego, że tylko coroczna aktualizacja konta daje możliwość zdalnego dostępu do wszystkich źródeł elektronicznych. Ale nawet w tej sprawie staramy się maksymalnie ułatwić życie naszym użytkownikom. Jako pierwsi w Polsce wprowadziliśmy na początku ubiegłego roku akademickiego, zdalny zapis do Biblioteki, zarówno do bibliotek wydziałowych, jak i do Biblioteki Głównej. Tłumy stojące w kolejkach do zapisów na początku każdego roku akademickiego, to już przeszłość, nasz czytelnik przychodzi po wcześniej zamówioną literaturę lub podręczniki do wypożyczalni (tych ostatnich nie można rezerwować).

Dostęp do coraz liczniejszych źródeł elektronicznych nie powoduje wzrostu odwiedzin w gmachu biblioteki bo ten, użytkownik ma zapewniony z domu 24h przez 7 dni. Dlatego ciągle mówimy o bibliotekach bez użytkowników, a tak naprawdę użytkownicy korzystają z naszych zbiorów całą dobę. To, że użytkowników nie widzimy, to nie znaczy że ich nie ma; my, bibliotekarze, nie chcemy przyznać im statusu pełnoprawnych użytkowników.

Spółeczna przestrzeń bibliotek akademickich

W 1815 roku Leopold della Santa zaproponował schemat idealnej biblioteki z tradycyjnie określonymi przestrzeniami czytelnika, książki i bibliotekarza. Schemat ten przetrwał jako obowiązujący przez cały XIX i XX wiek. W Polsce, dopiero po transformacji ustrojowej, zaczęto budować biblioteki zgodnie z wytycznymi Faulknera-Browna, gdzie przestrzeń książki i czytelnika jest niezdefiniowana, zależna od specyficznych potrzeb biblioteki, gdzie powtarzalny moduł konstrukcyjny umożliwia zorganizowanie biblioteki otwartej z wolnym dostępem do zbiorów. Taka

5 G. Piotrowicz: *Współczesna biblioteka akademicka w ujęciu systemowym, integrującym jej przestrzeń fizyczną i elektroniczną*. „Biuletyn EBIB” 2015, nr 1(155), s. 2.

konstrukcja umożliwi tworzenie w nowoczesnej bibliotece miejsc spotkań użytkowników, w realnym, a nie wirtualnym świecie. Usługi i zasoby bibliotek mogą być i są wirtualne, ale spotkania z ludźmi powinny być realne i odbywać się również w bibliotekach.

W XXI wieku relacje międzyludzkie są bardzo rozproszone. Tworzenie przestrzeni społecznej w bibliotekach akademickich to nowe zadania podejmowane przez te instytucje. Zakres i zasięg tych wyzwań jest różny, ale zawsze ma to na celu tworzenie miejsc spotkań społeczności akademickiej i lokalnej.

Budynek Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu jest ponad stuletni i objęty opieką konserwatora zabytków, ale nawet tu można wykazując pewną determinację, stworzyć przestrzeń społeczną, a nawet miejsca do pracy grupowej, dyskusji, spotkań twórczych z ciekawymi ludźmi. Mamy świadomość, że coraz więcej naszych usług jest dostępnych sieciowo, czyli wirtualnie. Dlatego musimy i chcemy, zgodnie z misją uniwersytetu, organizować realne spotkania z ludźmi, być może naszymi przyszłymi użytkownikami. Służą temu, między innymi, projekty: „W bibliotece wszystko gra”, „Obwoźna czytelnia komiksów”, Comics Wars, rocznicowe czytanie dzieł literackich, promocje książek, liczne i różnorodne wystawy tematyczne i wernisaże prac lokalnych artystów. Co zyskujemy organizując tyle różnych przedsięwzięć? Miejmy nadzieję, że przyszłych użytkowników, a także wdzięczność lokalnej społeczności i – co pewne – przyjazny wizerunek naszej szacownej Biblioteki i jej rozpoznawalność. Nie prowadzimy, jak dotąd, elektronicznej rejestracji użytkowników wymienionych eventów, jedynie orientacyjne, tradycyjne statystyki, ale to też nasi użytkownicy (było ich w poprzednim roku sprawozdawczym ponad 7300) – poświęcamy im czas i nasze nowe umiejętności, więc przestańmy narzekać, że biblioteki są bez użytkowników. Mamy ich coraz szersze grono, ale są inni niż ci, którzy jeszcze kilka lat temu zapełniali nasze czytelnie.

Bibliografia

1. Blodgett J., Bremer P.: *Rolling the dice in an academic library: game nights help students feel at home*. „American Libraries” Vol. 45, nr 11/12 (2014), s. 50-53.
2. Breeding E.: *Library Systems Report: operationalizing innovation*. „American Libraries Magazine” Vol. 46, nr 5 (2015), s. 28-41.
3. Derfert Wolf L.: *Wskaźniki funkcjonalności i statystyka biblioteczna – normy międzynarodowe, krajowe i sprawozdawczość GUS*. W: *Znaczenie i badania jakości w bibliotekach*. V Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej Łódź/Rogów. Łódź 2012, s. 23-40.

4. Joint N.: *Is digitisation the new circulation?: borrowing trends, digitization and the nature of reading in US and UK libraries*. „Library Review” Vol. 57, nr 2 (2008), s. 86-95.
5. Law D.: *The world is our lobster. Rethinking traditional attitudes*. „New Library World” Vol. 115, nr 5/6 (2014), s. 200-210.
6. Morris S. E., Currie L.: *Remember me? Content development in a user-centered services library*. „Collection Management” Vol. 39, nr 2/3 (2014), s. 96-109.
7. Piotrowicz G. *Współczesna biblioteka akademicka w ujęciu systemowym, integrującym jej przestrzeń fizyczną i elektroniczną*. „Biuletyn EBIB” 2015, nr 1(155). Tryb dostępu: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/321/494> [30 czerwca 2015].
8. Wojciechowski J.: *Biblioteki w nowym otoczeniu*. Warszawa 2014.
9. Zha X., Zhang J., Yan Y.: *Exploring the effect of individual differences on user perceptions of print and electronic resources*. „Library Hi Tech” Vol. 32, nr 2 (2014), s. 346-367.