

*Joanna Nowak*

Kielce

MOŻLIWOŚCI I WYKORZYSTANIE OFERTY  
BIBLIOTECZNO-INFORMACYJNEJ A OCENA JEJ JAKOŚCI  
W SPOŁECZNOŚCI AKADEMICKIEJ

(Próba analizy systemowej na przykładzie Biblioteki Głównej  
Akademii Świętokrzyskiej<sup>1</sup> w Kielcach) – cz. I

Biblioteki akademickie, będąc integralną częścią uczelni, są jednocześnie publicznymi organizacjami ułatwiającymi interakcje między użytkownikami i potrzebną im informacją. Użytkownikami są tutaj przede wszystkim pracownicy naukowo-dydaktyczni oraz studenci wszystkich szczebli i kierunków, a informacja o wielorakiej tematyce może przybierać różnorodne formy (książka, artykuł, bibliografia, zestawienie tematyczne, pełnotekstowa baza danych, czasopismo elektroniczne, katalog OPAC itp.), do zaistnienia zaś interakcji potrzebny jest niezawodny i adekwatny do celów sprzęt, a także (lub przede wszystkim) wykwalifikowani, otwarci na nowe wyzwania i świadomi zadań bibliotekarze. Choć biblioteki niezmiennie zajmują się gromadzeniem zbiorów, to coraz większy nacisk kładzie się w nich na usługi służące zarówno procesowi kształcenia, jak i badaniom naukowym. Co jakiś czas nasilają się też ponadśrodkowe debaty, co wybrać – „dostęp czy zasób”, za co zapłacić w dobie ciągłego braku środków i wzrostu kosztów utrzymania? Dyskusja konfrontuje dwa pozornie przeciwstawne stanowiska – umownie przedstawiciele nauk ścisłych contra humanistom (lub społeczników contra „kolekcjonerom”) – i prowadzi do trudnych kompromisów. W mniejszych (uboższych) bibliotekach uczelnianych coraz częściej spotykane jest przejście od modelu opartego na tworzeniu zasobu do modelu koncentrującego się na zapewnieniu powszechnego dostępu do informacji. Zasobność oraz standard i rodzaj „pakietu” usługowego tworzone są zawsze lokalnie (jedynie wykorzystując wzorce i ogólnoswiatowe kolekcje). Dlatego też warto dzielić się doświadczeniami z prac organizacyjnych i prezentować jednostkowe wyniki badań. Te pochodzą z Akademii Świętokrzyskiej w Kielcach.

---

<sup>1</sup> Od 22 marca 2008 r. Akademia Świętokrzyska zmieniła nazwę na Uniwersytet Humanistyczno-Przyrodniczy Jana Kochanowskiego.

zajęciach dydaktycznych<sup>4</sup> w styczniu 2004 roku. Ankieta sformułowana w sposób prosty i łatwy do odpowiedzi (5 pytań miało charakter zamknięty z wariantowymi odpowiedziami do wyboru i 4 – półotwarty z możliwością wskazania lub wpisu w miejscu „inne”) pozwoliła uzyskać dobry, w miarę kompletny i przekrojowy materiał. Dla porównania i potwierdzenia lub negacji wyników badanie powtórzono w 2006 roku w gronie losowo wybranych czytelników<sup>5</sup>, a otrzymane wyniki przedstawiono osobno, mając nadzieję na zaobserwowanie tendencji i wychwycenie różnic w ocenie pracy Biblioteki. Do tego kwestionariusza dodano dwa pytania (o korzystanie z polskojęzycznych bibliotek cyfrowych oraz innych – poza Biblioteką Główną Akademii Świątokrzyskiej – bibliotek tradycyjnych), jedno natomiast aktualizowano (dodając do wykazu nowo zakupione dostępy do baz pełnotekstowych). Pozostałe pozostawiono w formie pierwotnej. W ankiecie zapytano rzeczywistych użytkowników o odbiór i zapotrzebowanie w zakresie bibliotecznej działalności na dwóch zasadniczych płaszczyznach – udostępniania tradycyjnego księgozbioru i ogólnie pojętej organizacji informacji elektronicznej. Zaproponowane odpowiedzi były realne, a przy zmianach – możliwe do osiągnięcia posiadanymi środkami i w nieodległym czasie. Ankietowani ponadto mogli żądać wiele więcej i „podnosić poprzeczkę” ponad obecne możliwości Biblioteki Głównej AŚ. Nie zrobili tego jednak. Zwraca uwagę solidność, realność oczekiwań, generalnie poskromiona fantazja (zauważalna była czasem dosadność) i chęć do udzielania odpowiedzi, które – choć w pytaniach półotwartych krótkie i lapidarne – zawsze były celnie sformułowane, ujawniając żądania, potrzeby, sugestie, a niekiedy brak wiedzy o istniejących usługach. Odnotowano zaledwie jeden przypadek (żart lub przejaw frustracji), gdzie bez komentarzy „wszystko było na nie” – nie korzysta, nie umie, nie interesuje się, nie wie i ocenia źle. Ankieta była anonimowa, a w kategorii „dane osobowe” poproszono o najbardziej podstawowe informacje – dla pracowników AŚ był to wydział, a dla studentów także rok studiów, dla pozostałych – miejsce pracy i/lub nauki. Wspólnej analizie poddano wszystkie ankiety (bez podziału na czas i miejsce badania) w dwóch grupach – w roku akademickim 2003/2004 oraz 2006 roku.

Ogólne informacje faktograficzne i liczbowe zostały oparte na autoryzowanych źródłach. Tabele z danymi statystycznymi opracowano na podstawie własnych obliczeń, jak również sprawozdań rocznych zatwierdzonych przez dyrektora Biblioteki Głównej AŚ. Sporą pomocą była też praca przy zgromadzeniu danych i możliwość skorzystania z ankiet wypełnianych za lata 2003–2005 w ramach *Analizy funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce*<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> Wyrazy podziękowania dla dr. Stanisława Cygana (Instytut Filologii Polskiej).

<sup>5</sup> Badanie prowadzono w kwietniu i maju 2006 roku w Czytelni Głównej i Oddziale Informacji Naukowej. Próba, w porównaniu z pierwszą, była mniejsza, ale nowa. Osoby, które wypełniały ankietę w roku akademickim 2003/2004, były zwolnione z wypełniania jej ponownie. Takie rozwiązanie, aczkolwiek ma swoje wady, pozwoliło uniknąć powtórzeń i poszerzyło grupę przebadanych czytelników.

<sup>6</sup> Projekt, do którego przystąpiła Biblioteka Główna już w drugim roku istnienia, realizowany jest online. Zob.: <<http://ssk2.bu.amu.edu.pl/standaryzacja>> (dostęp – 28.02.2007).

Podsumowując uwagi wstępne, warto dodać, że pewne, liczbowo zauważalne – choć niewidoczne poniżej (wyniki zsumowano) – różnice między turą letnią a zimową 2003/2004 spowodowane zostały przez zmiany organizacyjne, ponieważ zarządzający Biblioteką w takim zakresie, w jakim to było możliwe, szybko zareagowali na sugestie czytelników. Wydłużono czas pracy większości agend, zredukowano liczbę i długość przerw, a także przybyło terminali z katalogiem elektronicznym. Wskutek tego w grupie proponowanych zmian w lipcu 2003 roku 27,9% respondentów wskazało na dłuższy czas pracy, w zimie takich wskazań było już mniej – 23,9%. Podobnie z żądaniem zwiększenia liczby terminali – w lipcu 62,8%, zimą – 50,3% ankietowanych, a w 2006 roku już tylko 25,9%. W październiku 2003 roku zainaugurowała działalność Czytelnia Główna, którą połączono z poprzednio osobno funkcjonującą Czytelnią Czasopism, i zlokalizowano w wyremontowanych wnętrzach. Stało się to powodem komentarzy ankietowanych; niektórzy przyjęli zmianę entuzjastycznie (*Utworzenie jednej czytelnii zamiast odrębnej ogólnej i czasopism umożliwia pracę nad różnymi zbiorami przy jednym stanowisku, co znacznie skraca czas wyszukiwania informacji przez czytelnika*<sup>7</sup>), większość zachowała jednak sporą rezerwę, formułując swoje uwagi krytyczne<sup>8</sup>. Były one na tyle uzasadnione także bibliotekarską praktyką, że już w trakcie roku akademickiego wprowadzono pewne niezbędne uzupełnienia i korekty (nie zmieniając przecież ogólnej strategii działania czy lokalizacji). W ankiecie z 2006 roku temat Czytelni Głównej nie był już wiodący; nowi czytelnicy zaakceptowali układ pomieszczeń, nie znając poprzednich warunków, a starzy przyzwyczaili się, tym łatwiej, że były dostrzegane atuty (m.in. *Miła i życzliwa atmosfera, pomoc bibliotekarzy w Bibliotece Głównej i Czytelni Głównej AŚ*<sup>9</sup>). Prowadzony systematycznie dialog z czytelnikami mógłby okazać się owocny nie tylko z punktu widzenia perspektywicznych działań strukturalnych, ale też bardzo praktyczny przy realizacji zadań doraźnych.

### **Adresaci oferty biblioteczno-informacyjnej – czytelnicy według grup – ankietowani**

#### Adresaci

Akademia Świętokrzyska i jej Biblioteka Główna powstały w 1969 roku<sup>10</sup> i są obecnie największymi uczelnią i biblioteką o charakterze uniwersalnym na terenie

<sup>7</sup> Pracownik naukowo-dydaktyczny.

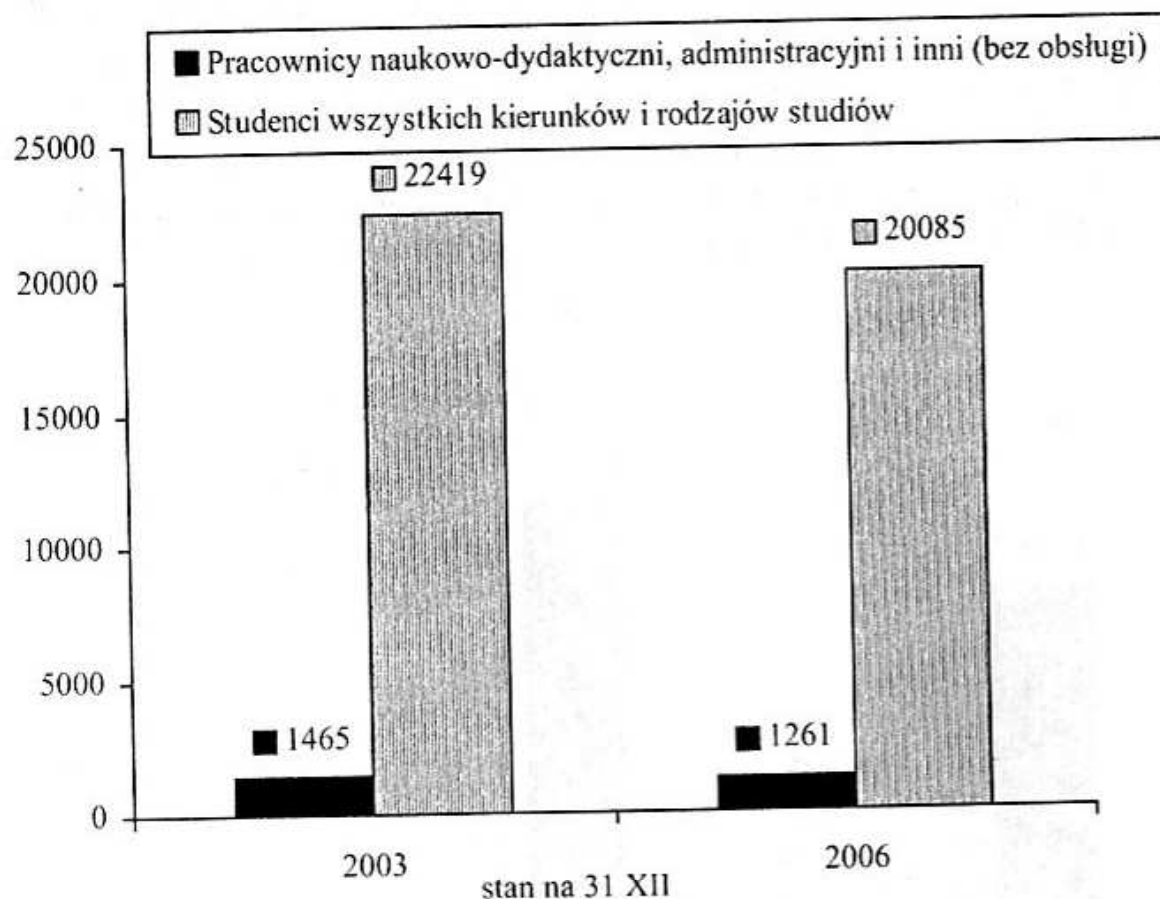
<sup>8</sup> M.in.: *Niekorzystne połączenie czytelnii czasopism i głównej – długie oczekiwanie i bałagan. Każda z tych czytelni powinna działać osobno* (student, Wydział Humanistyczny – rok 4), *Skrócić czas oczekiwania na realizację zamówień (szczególnie w Czytelni Głównej)* (student, Wydział Humanistyczny – rok 3), *„Nowe” nie zawsze znaczy dobre – zobacz bardzo trudne warunki pracy Pań w Czytelni Głównej, małe pomieszczenie, odległe magazyny, długi czas realizacji zamówionych książek i czasopism* (pracownik naukowo-dydaktyczny).

<sup>9</sup> 2006 – Student (Wydział Humanistyczny – rok 2).

<sup>10</sup> Uczelnia powstała jako Wyższa Szkoła Nauczycielska, w 1974 r. przekształcona została w Wy-

Kielce. Struktura uczelni obejmuje pięć wydziałów (humanistyczny, zarządzania i administracji, matematyczno-przyrodniczy, pedagogiczny i artystyczny oraz nauk o zdrowiu)<sup>11</sup>, a także filię w Piotrkowie Trybunalskim (która w zestawieniach statystycznych i porównawczych nie będzie ujęta). W Kielcach prowadzone są studia wszystkich szczebli (tj. licencjackie, magisterskie, podyplomowe oraz na jednym kierunku doktoranckie) dzienne, wieczorowe i zaoczne. Uczelnia oferuje kształcenie na ponad 20 kierunkach z możliwością wyboru węższych specjalności<sup>12</sup>.

Ogólna liczba studentów w okresie ostatnich lat zmniejszyła się o około 10%, ale wciąż przekracza 20 tysięcy (zob. wykres 1). Do korzystania z Biblioteki uprawnieni są wszyscy pracownicy uczelni, także pracownicy Wydziału Zamiejscowego, i dlatego przytoczyć trzeba ogólną ich liczbę (dane – tak samo, jak w 2003 r. – z pominięciem obsługi). Stan na 31 grudnia 2006 roku to 1534 osoby, w tym 1045 pracowników naukowych i dydaktycznych. Jest to o tyle istotne, że – jak pokazuje praktyka – osoby zatrudnione w Piotrkowie Trybunalskim (poza nielicznymi wyjątkami) nie korzystają z księgozbioru, ale na równych prawach mają dostęp do baz, np. EBSCO. W Kielcach zatrudnionych było w analogicznym czasie 1261 osób, z czego 856 na



Wykres 1. Potencjalni użytkownicy biblioteki z macierzystej uczelni AŚ (Kielce)

ższą Szkołą Pedagogiczną, od 2000 r. jest Akademią Świętokrzyską, a od 2008 r. Uniwersytetem Humanistyczno-Przyrodniczym.

<sup>11</sup> W r. akad. 2003/2004 było ich jeszcze cztery (humanistyczny, zarządzania i administracji, matematyczno-przyrodniczy oraz pedagogiczny i nauk o zdrowiu).

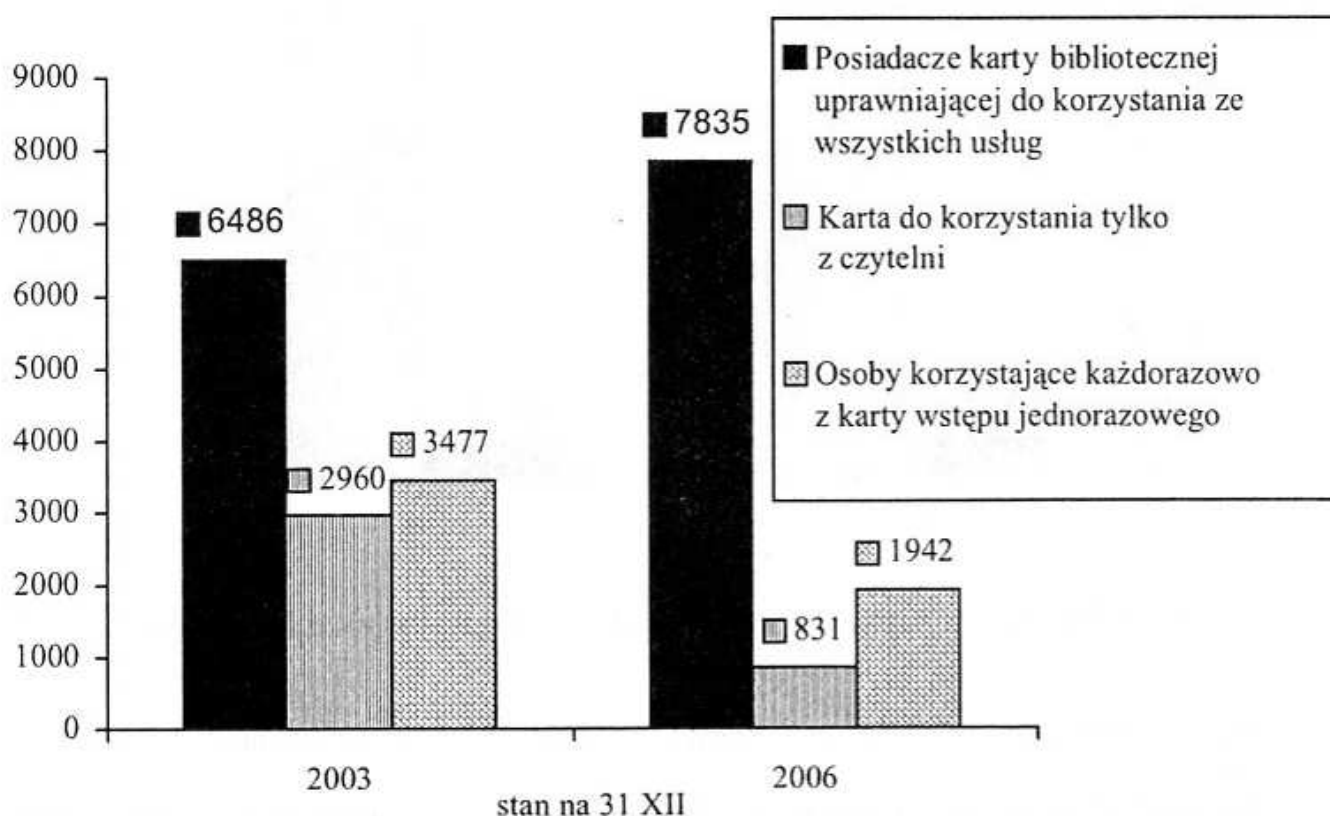
<sup>12</sup> Zob. m.in. informację na ten temat w internetowym serwisie informacyjnym – [www.pu.kielce.pl](http://www.pu.kielce.pl).

etatach naukowo-dydaktycznych. Uprawnienia do rejestracji i korzystania ze wszystkich usług mają (także na podstawie umów międzyuczelnianych) pracownicy i studenci Politechniki Świętokrzyskiej, kieleckiego Wyższego Seminarium Duchownego oraz Wyższej Szkoły Administracji Publicznej.

Oprócz obsługi grupy podstawowych adresatów, do zadań Biblioteki Głównej AŚ, jak każdej biblioteki uczelnianej, należy uczestnictwo w tworzeniu potencjału wiedzy w regionie. Przejawia się to m.in. poprzez prezencyjne (na miejscu) udostępnianie zasobów i świadczenie usług wszystkim potrzebującym. Szczególnie często korzystają z tego studenci uczelni niepublicznych, kielecka młodzież szkół średnich, nauczyciele, lekarze, przedstawiciele zawodów związanych z kulturą, twórcy.

### Czytelnicy

Z porównania danych wynika, że niewielka liczba uprawnionych pracowników i studentów Akademii Świętokrzyskiej stała się czynnymi użytkownikami Biblioteki Głównej. Sukcesywnie wzrasta jednak liczba czytelników mających prawo korzystać z kompletnej oferty Biblioteki. Z końcem 2006 roku odnotowano 7835 posiadaczy karty bibliotecznej uprawniającej do korzystania ze wszystkich usług oraz 831 stałych czytelników zapisanych tylko do czytelni. Spośród osób mających kartę biblioteczną 11,15% stanowili pracownicy AŚ, 66% studenci stacjonarni AŚ, 20,3% studenci zaocznicy AŚ, 0,2% studenci podyplomowi AŚ, 0,9% doktoranci, 0,1% pracownicy uczelni mających umowy o współpracy, 0,4% studenci tychże uczelni, 0,05% pracownicy Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej, 0,4% osoby zapisane „za zgodą dy-



Wykres 2. Czytelnicy zarejestrowani w Bibliotece Głównej AŚ

Tabela 1. Intensywność korzystania z oferty Biblioteki Głównej AŚ w 2003 i 2006 roku

	2003	2006
Liczba zamówień zrealizowanych przez Wypożyczalnię	84 948	97 147
Liczba woluminów udostępnionych we wszystkich czytelnich (łącznie książki, czasopisma i inne)	718 803	584 323
Liczba zamówień (i ich realizacji) czytelników AŚ na wypożyczenia międzybiblioteczne	363 (177)	602 (390)
Liczba sesji internetowych (dane dotyczą 6 stanowisk w Czytelni Multimedialnej Oddziału Informacji Naukowej) <sup>13</sup>	6 995	5 903

rekcji” (i po wpłaceniu kaucji), 0,5% inni (emeryci, renciści AŚ i słuchacze Uniwersytetu Trzeciego Wieku). Zebrane dane dowodzą, że prawie 88% czytelników legitymujących się kartą biblioteczną stanowią studenci. Do tej liczby należy dodać jeszcze studiujących w szkołach niepublicznych i poza Kielcami, którzy otrzymali kartę uprawniającą do korzystania tylko z czytelni. Stosunek kont czytelniczych z pełnymi uprawnieniami do ogólnej liczby zarejestrowanych wzrósł z 68,7% w 2003 roku do 90,4% w 2006 (nie biorąc pod uwagę wstępów jednorazowych).

Wprawdzie spadła znacznie liczba osób ze statusem „gość” każdorazowo wykupujących kartę wstępu i obsługiwanych przez czytelnie, to wciąż korzysta z tej możliwości spora grupa studentów z pełnymi uprawnieniami. Na pytanie dlaczego tak jest, często nie potrafią udzielić racjonalnej odpowiedzi. Uiszczana, choć symboliczna, opłata nierzadko wielokrotnie przekracza jednorazową wpłatę pobieraną przy wydaniu i prolongacie karty bibliotecznej. Przeszkodą nie jest też brak koniecznych przy zapisie dokumentów. Notujemy jednocześnie czytelników z pełnymi prawami nieodwiedzających wypożyczalnię i korzystających z jednej tylko usługi bibliotecznej, np. konta on-line do zdalnego logowania się do baz EIFL Direct lub stanowisk internetowych.

Jak ilustruje tabela 1, w ostatnich latach spadła liczba udostępnień w czytelnich, wzrosła natomiast liczba zamówień zrealizowanych przez Wypożyczalnię<sup>14</sup>. Na sukcesywnie zwiększające się zainteresowanie usługami wypożyczalni międzybibliotecznej mają wpływ nie tylko prowadzone poszukiwania bibliograficzne czy niemożliwość zgromadzenia całej produkcji wydawniczej w kieleckich bibliotekach, ale coraz powszechniejsze korzystanie z elektronicznych katalogów centralnych i OPAC-ów dużych bibliotek naukowych. Odnotowany spadek zainteresowania stanowiskami internetowymi, choć dotyczy jednej czytelni, jest efektem zwiększającej się dostępności do Internetu (w domu, w akademiku). Wciąż jednak zainteresowanie jest na tyle duże,

<sup>13</sup> Razem we wszystkich czytelnich Biblioteki Głównej AŚ czytelnikom udostępniono 26 komputerów z łączem internetowym.

<sup>14</sup> Stosunek między liczbą uprawnionych do korzystania z Wypożyczalni w 2003 i 2006 r. jest prawie taki sam jak stosunek zrealizowanych rewersów przez Wypożyczalnię (wzrost) i stosunek udostępnień w czytelnich (spadek) w tym samym okresie.

że internauci stanowią grupę, której potrzeby na terenie Biblioteki muszą być brane pod uwagę, skrupulatnie analizowane, a problemy jak najszybciej rozwiązywane.

## Ankietowani

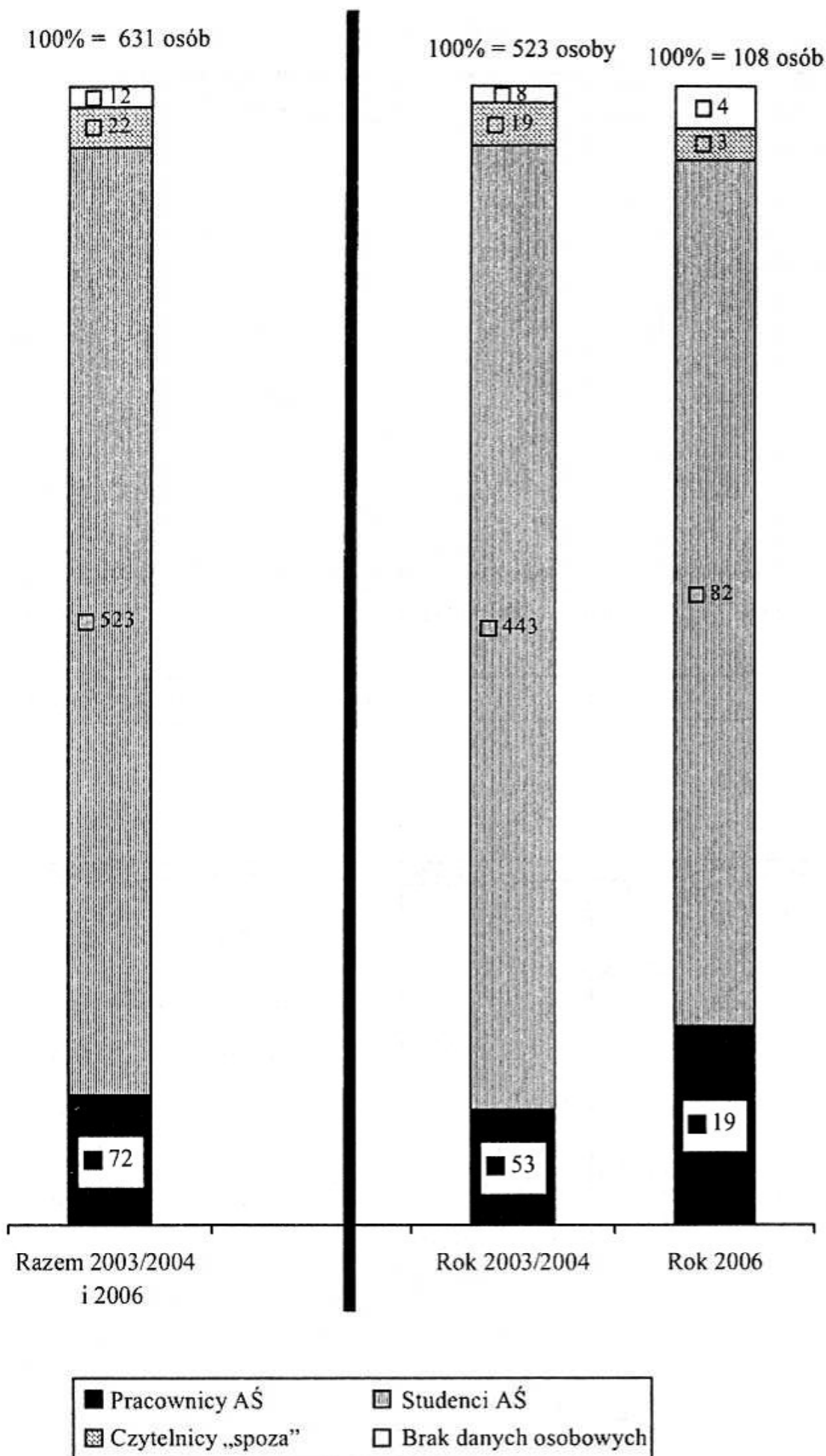
Wypełnioną ankietę zwróciło łącznie 631 osób, w tym w roku akademickim 2003/2004 – 523 osoby, natomiast w 2006 – 108. Do badania włączyło się 72 pracowników naukowych i dydaktycznych z Akademii Świętokrzyskiej, co stanowi 11,4% ankietowanych. Byli to przedstawiciele wszystkich wydziałów, ale najwięcej wypowiedzi uzyskano z Wydziału Humanistycznego i Matematyczno-Przyrodniczego<sup>15</sup>. Najlicniejszą grupą byli studenci AŚ – 83,2% (2003/2004 – 84,7%, 2006 – 75,9%). Wyraźnie dominowali studiujący na czwartym roku i na wydziałach Humanistycznym oraz Zarządzania i Administracji, ale próba okazała się reprezentatywna. Otrzymano wypełnione ankiety studentów wszystkich roczników i wszystkich wydziałów. Łącznie na sondaż odpowiedziało 523 studentów, z czego reprezentanci Wydziału Humanistycznego stanowili 53,5%, Wydziału Zarządzania i Administracji – 23,5%, Wydziału Matematyczno-Przyrodniczego – 13,2%, Wydziału Pedagogicznego i Artystycznego oraz Wydziału Nauk o Zdrowiu – 8,6%, a także inni, tj. studiujący dwa kierunki na różnych wydziałach – 0,8% oraz studiujący na AŚ i innej uczelni – 0,4%. Biorąc pod uwagę rok studiów, na I roku odnotowano 5,9% ankietowanych, na II – 17,6%, na III – 21,2%, na IV – 29,8%, na V – 17%, na I II° – 3,4%, na II II° – 3,8%, na studiach podyplomowych – 0,2%, na studiach doktoranckich – 0,2% oraz inni (studenci dwóch kierunków i różnych roczników) stanowili 0,9% ogółu badanych studentów z macierzystej uczelni.

Niewielką grupę stanowili tzw. czytelnicy „spoza” (łącznie 3,5%), a wśród nich dominowali studenci różnych uczelni, zarówno z Kielc<sup>16</sup>, jak też kielczan studiujących w innych miastach – w Łodzi, Lublinie, Krakowie, we Wrocławiu. Ankietę wypełnili ponadto nauczyciele, lekarz, urzędnicy i uczniowie szkół średnich. Niewielką grupę (niecałe 2%) stanowiły osoby, które wypełniły ankietę poprawnie, ale nie podały żadnych danych osobowych.

W pierwszym punkcie ankiety zapytano o preferencje w wyborze usług świadczonych przez Bibliotekę Główną AŚ i częstotliwość korzystania z niej przy użyciu określeń „często”, „rzadko”. Zdawano sobie sprawę, że pojęcie „często” było różnie pojmowane, jedni rozumieli przez nie odwiedziny dwóch – trzech czytelni w ciągu jednego dnia, inni – jedną wizytę w tygodniu, jeszcze inni – jedną na miesiąc. Nie chodziło jednak o dokładne obliczenia częstotliwości wizyt w świetle ankiety, bo takie statystyki prowadzi się na podstawie udostępnień. W badaniu chciano uzyskać od czy-

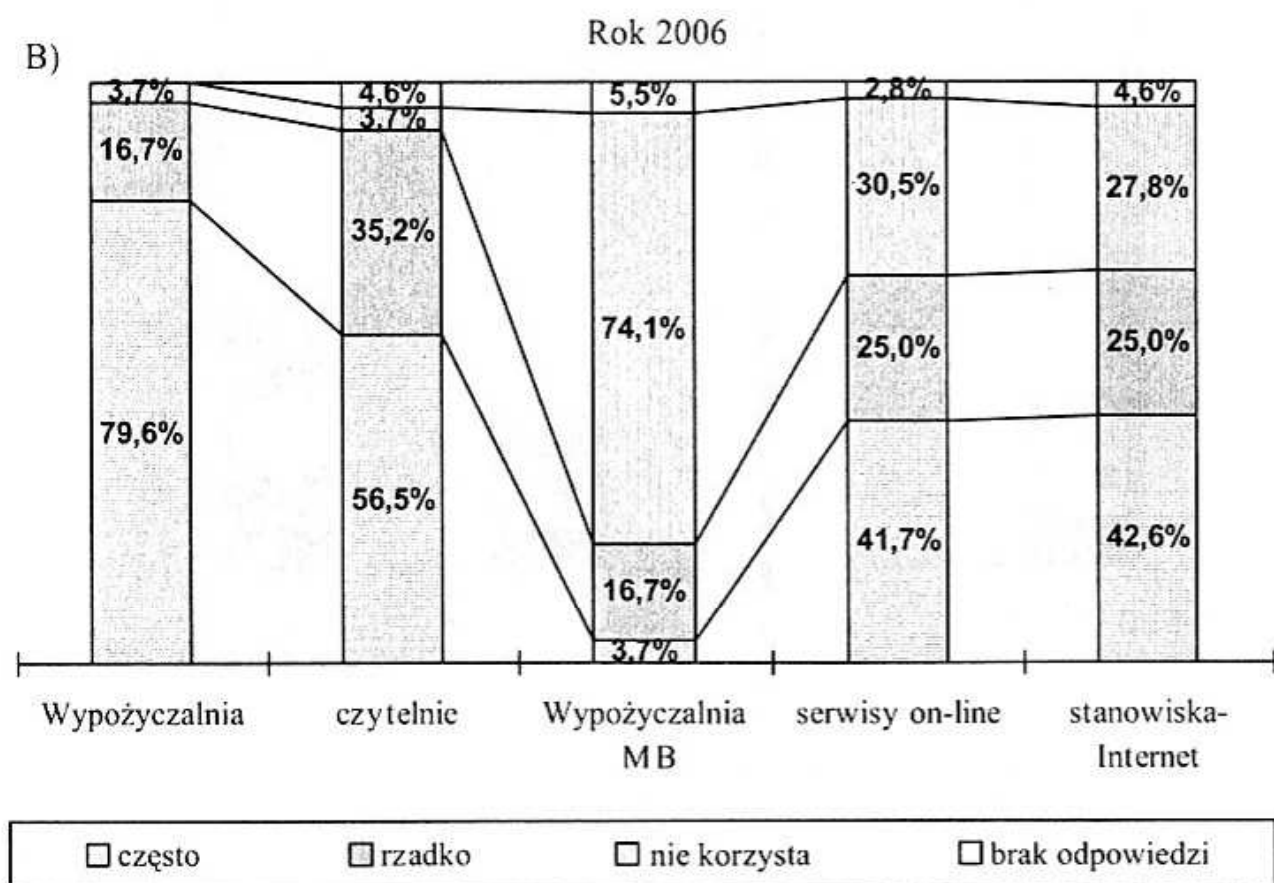
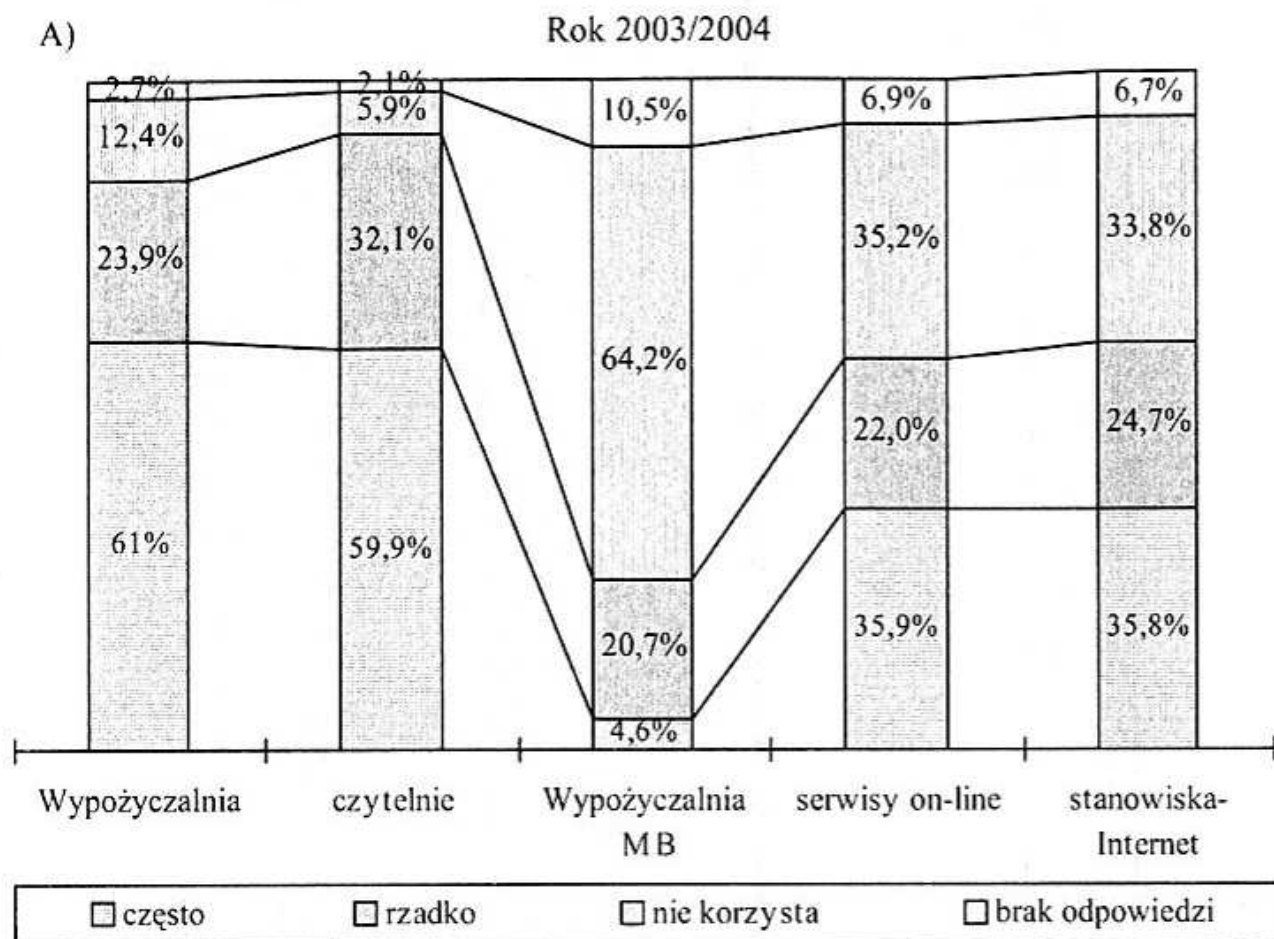
<sup>15</sup> Wydział Humanistyczny reprezentowało 52,8% pracowników biorących udział w badaniu, Wydział Zarządzania i Administracji – 4,2%, Wydział Matematyczno-Przyrodniczy – 29,2%, Wydział Pedagogiczny i Artystyczny oraz Wydział Nauk o Zdrowiu – 9,7%, jednostki pozawydziałowe – 4,1%.

<sup>16</sup> Odnotowano m.in. przedstawicieli Politechniki Świętokrzyskiej, Wyższej Szkoły Ekonomii i Administracji, Wyższej Szkoły Handlowej.



Wykres 3. Czytelnicy ankietowani według kategorii





Wykres 4. Deklaracje odwiedzin wszystkich agend i korzystania z usług Biblioteki Głównej AŚ (pytanie 1)

telników dane subiektywne, choć niemierzalne, to jednak lepiej obrazujące zainteresowanie Biblioteką w środowisku. Wyniki sondażu okazały się spójne z danymi statystycznymi przedstawiającymi intensywność korzystania z oferty bibliotecznej (tabela 1). Na wykresie 4 A i B widać różnicę (o czym wcześniej pisano) w częstotliwości korzystania przez respondentów z Wypożyczalni. Ponadto spytano o odwiedziny w czytelniach z księgozbiorem tradycyjnym, wypożyczalni międzybibliotecznej, czytelniach udostępniających stanowiska do samodzielnych poszukiwań internetowych oraz czytelnictwo serwisów elektronicznych (a więc zarówno bibliotecznej strony internetowej, jak i komercyjnych baz zakupionych przez Bibliotekę).

Na wykresie 4 widać niewielkie wahania pomiędzy wynikami z roku akademickiego 2003/2004 i 2006. Generalnie (uśredniając dane uzyskane we wszystkich cyklach badania) najczęściej osób deklarowało odwiedziny w czytelniach, przy czym odpowiedź „często” wskazało 58,2% badanych, „rzadko” – 33,7%. Brak odpowiedzi i odpowiedź „nie korzystam” zaznaczyło 8,1% respondentów. Wzrosła liczba osób korzystających z wypożyczalni w porównaniu z I etapem badań, kiedy „często” odwiedzała ją 61%, a „rzadko” 23,9% respondentów, natomiast w 2006 roku deklarację „często” złożyło 79,6%, „rzadko” – 16,7%, a nie korzystało tylko 3,7% ankietowanych (w r. akad. 2003/2004 brak zainteresowania wykazało 15,1%). Najmniej znana i popularna w środowisku (co naturalne) okazała się oferta wypożyczalni międzybibliotecznej. Skorzystało z niej według sondażu 22,9%<sup>17</sup>, ale tylko 4,1% wybrało odpowiedź „często”. Pomału, choć równomiernie, wzrasta zainteresowanie serwisami on-line – w roku akademickim 2003/2004 deklarowało je 57,9% ankietowanych, w 2006 – 66,7%. Nie słabnie też zainteresowanie stanowiskami internetowymi dostępnymi na terenie Biblioteki, często korzysta z nich 39,2%, rzadko – prawie 25% ankietowanych.

Frekwencja w poszczególnych agendach i wskazania badanych wyrażające poziom zainteresowania konkretną usługą są ściśle powiązane z zasobnością zbiorów bibliotecznych i regulaminowymi zasadami funkcjonowania. Dlatego, omawiając ankietę, trzeba zaprezentować te aspekty działalności Biblioteki, które mają z tym ścisły związek. Co nie mniej ważne, należy pamiętać, że respondenci to w 100% czytelnicy Biblioteki Głównej AŚ, ankietę nie wykroczyła bowiem poza to środowisko. Także z badania przeprowadzonego na zajęciach dydaktycznych i za pośrednictwem poczty elektronicznej otrzymano ankietę wypełnioną przez osoby korzystające z Biblioteki.

---

<sup>17</sup> Trzeba jednak zastrzec, że wynik może być zawyżony ze względu na nieznaną nazewnictwa wśród studentów (głównie pierwszych roczników i kierunków, na których zajęcia odbywają się poza budynkiem Biblioteki Głównej). Stwierdzono utożsamianie określenia Wypożyczalni z wypożyczalnią międzybiblioteczną. Uwaga dotyczy tylko części ankiet studenckich.

**Biblioteczne zbiory, dostęp do informacji oraz warunki świadczenia usług  
– statystyczne wykorzystanie zasobów – ocena oferty i jej przydatność  
według wyników sondażu**

**Księgozbiór i warunki jego udostępniania**

Podstawą działalności każdej biblioteki akademickiej jest księgozbiór. Polityka gromadzenia zbiorów w Bibliotece Głównej ukierunkowana jest na pozyskiwanie nowości wydawniczych oraz materiałów źródłowych służących prowadzeniu badań naukowych. Proces tworzenia księgozbioru przedstawiono w tabeli 2.

Liczba zbiorów zgromadzonych w Bibliotece przekroczyła 500 tysięcy woluminów (1 rocznik czasopisma oprawiany jest w 2–6 woluminów, lecz podstawową jednostką rozliczeniową pozostał rocznik). W minionych latach, oprócz zakupów księgarskich, aukcyjnych i prenumeraty, częstą formą nabycia była międzyinstytucjonalna wymiana, a nadal pozostały dary (zarówno od instytucji, jak i od osób prywatnych). Na wykresie 5 przedstawiono podział środków budżetowych na zakupy poszczególnych rodzajów zbiorów.

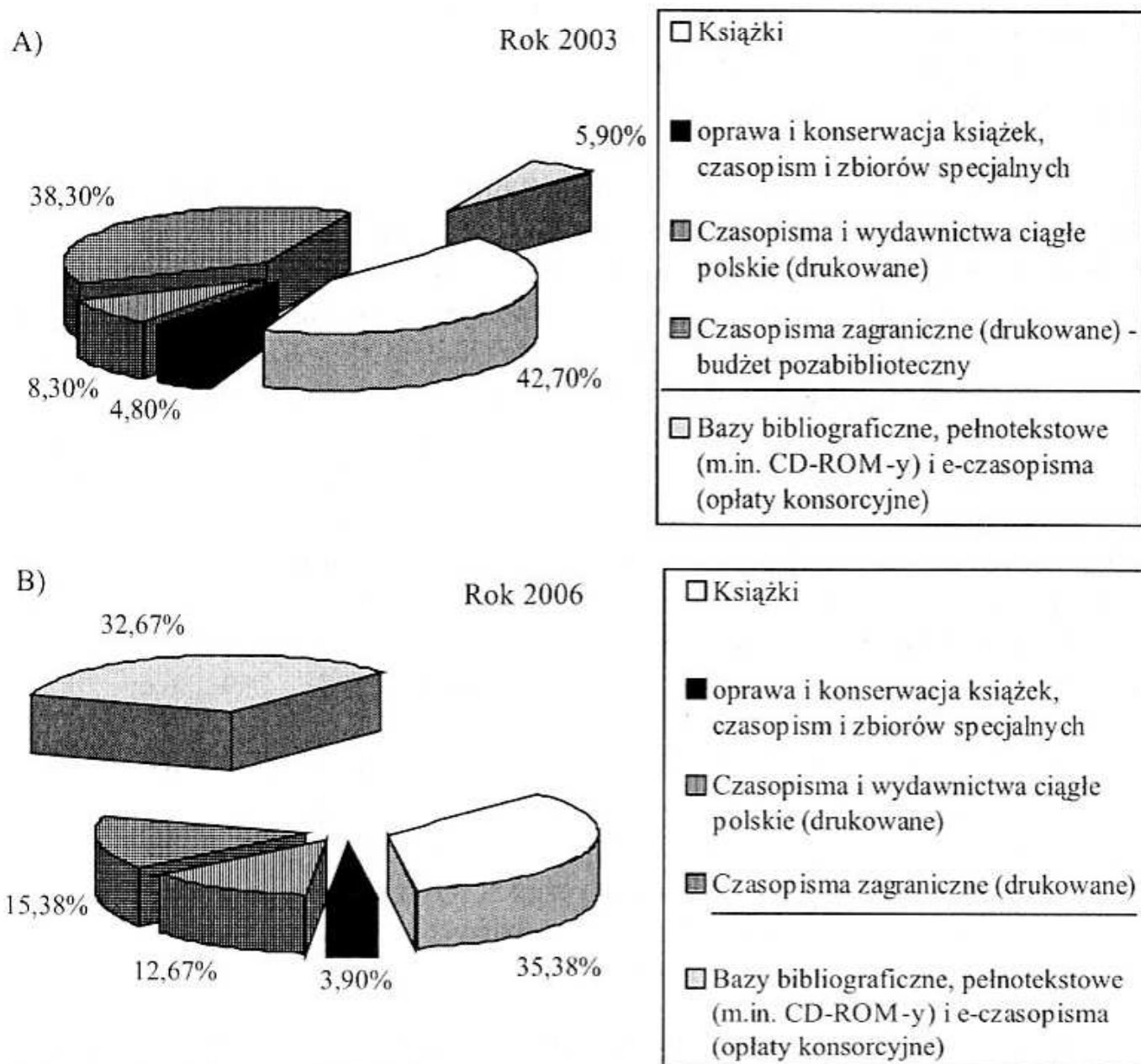
W ostatnim czasie nastąpiła gruntowna zmiana polityki w zakresie nabywania czasopism zagranicznych – gromadzenie papierowych zastąpiono w sporej części zapewnieniem dostępów do wersji elektronicznej, a dzięki organizacji ogólnopolskich konsorcjów zbiorów e-czasopism jest znacznie większy niż byłby kiedykolwiek możliwy do zakupienia. W 2003 roku na czasopisma zagraniczne i wszystkie bazy danych wydano 44,2% środków przeznaczonych na nabytki i konserwację księgozbioru (bez względu na źródło finansowania). Odnotowano więc tylko niewielkie wahanie spo-

Tabela 2. Księgozbiór (książki + czasopisma) w Bibliotece Głównej AŚ

Nabytki z danego roku (w wol.)			
Rok	Książki i wydawnictwa ciągle nieperiodyczne		Roczniki czasopism
	ogółem	w tym otrzymane nieodpłatnie	
1992	7 812	3614	257
2003	12 931	3574	535
2004	8 358	2308	707
2005	12 721	8701	1 017
2006	10 094	5227	1 229
Ogólny stan zbiorów (stan na 31.12)			
Rok	Książki i wydawnictwa ciągle nieperiodyczne		Roczniki czasopism
1972	~92 800		~1 900
1992	285 302		16 423
2002	372 687		32 529
2003	385 362		33 064
2006	414 283		35 817

wodowane wzrostem kosztów konsorcyjnych i w 2006 roku na ten sam cel wydatkowano 48,05%. W analogicznym okresie wzrosły środki przeznaczone na zakup polskich czasopism i wydawnictw ciągłych z 8,3% (2003) do 12,67% w 2006 roku. Niestety, niepokoić może ograniczanie nakładów na zakupy i konserwację książek (zob. wykres 5 A i B). Tym bardziej, że zainteresowanie tradycyjną książką nie maleje. Przykładowo wskaźnik wykorzystania księgozbioru Biblioteki Głównej AŚ w 2003 roku osiągnął wartość – 188,27% (dla porównania w Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie przy wolnym dostępie do półek – 424%, a w bibliotekach wydziałowych BUW – 122,23%).

Stan liczbowy księgozbioru nie odbiega wprawdzie od norm europejskich, ankietowani zgłosili jednak wiele postulatów i byłoby dobrze, aby zostały uwzględnione przy planowaniu zakupów. Korzystając z brytyjskich *Wytycznych dla bibliotek akademickich*, zestawiono optymalne warunki funkcjonowania z tymi, jakie udało się uzyskać w Bibliotece Głównej AŚ w 2003 i 2006 roku. Okazało się, że wielkość zbioru



Wykres 5. Wydatki na książki, czasopisma i zbiory elektroniczne

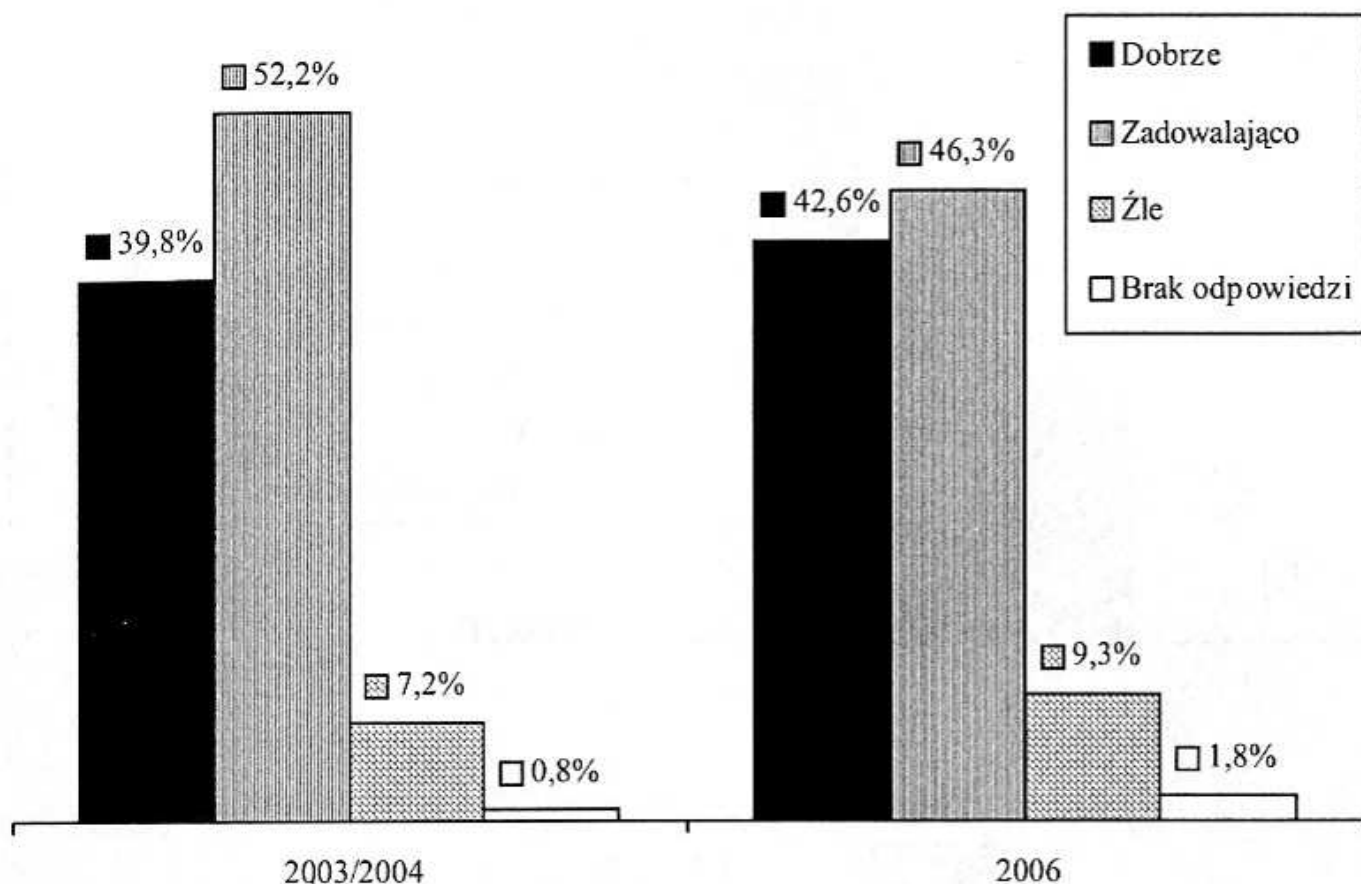
Tabela 3. Wybrane parametry optymalnego i rzeczywistego funkcjonowania biblioteki

	Według wytycznych dla bibliotek akademickich <sup>18</sup>	Parametry osiągnięte przez Bibliotekę Główną	
		2003	2006
Wielkość zbiorów, która powinna przypadać na 1 studenta obliczeniowego	nie mniej niż 17 pozycji	wszystkie zbiory (w j.inw.) – 19,05; książki (w wol.) – 17,19	wszystkie zbiory (w j.inw.) – 22,85; książki (w wol.) – 20,63
Stosunek liczbowy personelu bibliotecznego do liczby studentów obliczeniowych	nie mniej niż: duże biblioteki – 1 / 330 małe biblioteki – 1 / 200	1 / 302,96	1 / 251,06
Powierzchnia biblioteki przypadająca na 1 studenta obliczeniowego	nie mniej niż 0,42 m <sup>2</sup>	0,18 m <sup>2</sup>	0,21 m <sup>2</sup>
Proporcja miejsc w czytelniach do liczby studentów obliczeniowych	co najmniej 1 / 10	1 / 62,1	1 / 53,4

ów, która powinna przypadać na 1 studenta obliczeniowego (nawet nie czytelnika) nie odbiega od norm. Dużo gorzej jest pod względem warunków lokalowych.

Biblioteka Główna nie ma własnego budynku. Zasadnicza jej część (dyrekcja i administracja, oddziały gromadzenia i opracowania zbiorów, Oddział Informacji Naukowej, Wypożyczalnia, Czytelnia Główna oraz Oddział Zbiorów Specjalnych) mieści się w centrum miasta wraz z Wydziałem Humanistycznym, a czytelnie gromadzące zbiory profilowane zlokalizowane są w budynkach wydziałów, instytutów i w jednym zakładzie (jest 6 takich czytelni, nie są to jednak samodzielne biblioteki). Łącznie, oprócz Wypożyczalni i holi z katalogami, stali oraz „okazjonalni” użytkownicy mogą uczyć się, pracować i – co niemniej ważne – oczekiwać (żądać) pomocy od bibliotekarzy w 9 czytelniach (376 miejsc). Warunki lokalowe Biblioteki trzeba jednak zdecydowanie określić jako skromne. Od kilku lat prowadzi się intensywne remonty i modernizacje w ramach posiadanej powierzchni (2003 – 3996,56 m<sup>2</sup>; 2006 – 4175,6 m<sup>2</sup>), które przede wszystkim poprawiają ich estetykę, ale nie mogą zapewnić komfortu pracy personelu i czytelników (z nielicznymi chlubnymi wyjątkami). Brak innych możliwości spowodował m.in. naruszenie podstawowej zasady urządzania wnętrz bibliotecznych, a mianowicie zasady o „niekrzyżujących się drogach czytelnika, bibliotekarza i książki”. Liczba krytycznych wypowiedzi ankietowanych wskazuje na wagę problemu, a jednocześnie każde, nawet najmniejsze udogodnienie jest przez użytkowników zauważane i korzystnie oceniane.

<sup>18</sup> Wytyczne dla bibliotek akademickich. Zalecenia dotyczące działalności bibliotek i zarządzania ich zasobami, w: Zarządzanie biblioteką. Najnowsze kierunki w bibliotekarstwie brytyjskim. Wybór tekstów, pod red. I. Kempa, T. Wildhardt, Warszawa 1998, s. 45-46.



Wykres 6. Ocena tradycyjnych zasobów i warunków ich udostępniania w Bibliotece Głównej AŚ (pytanie 2)

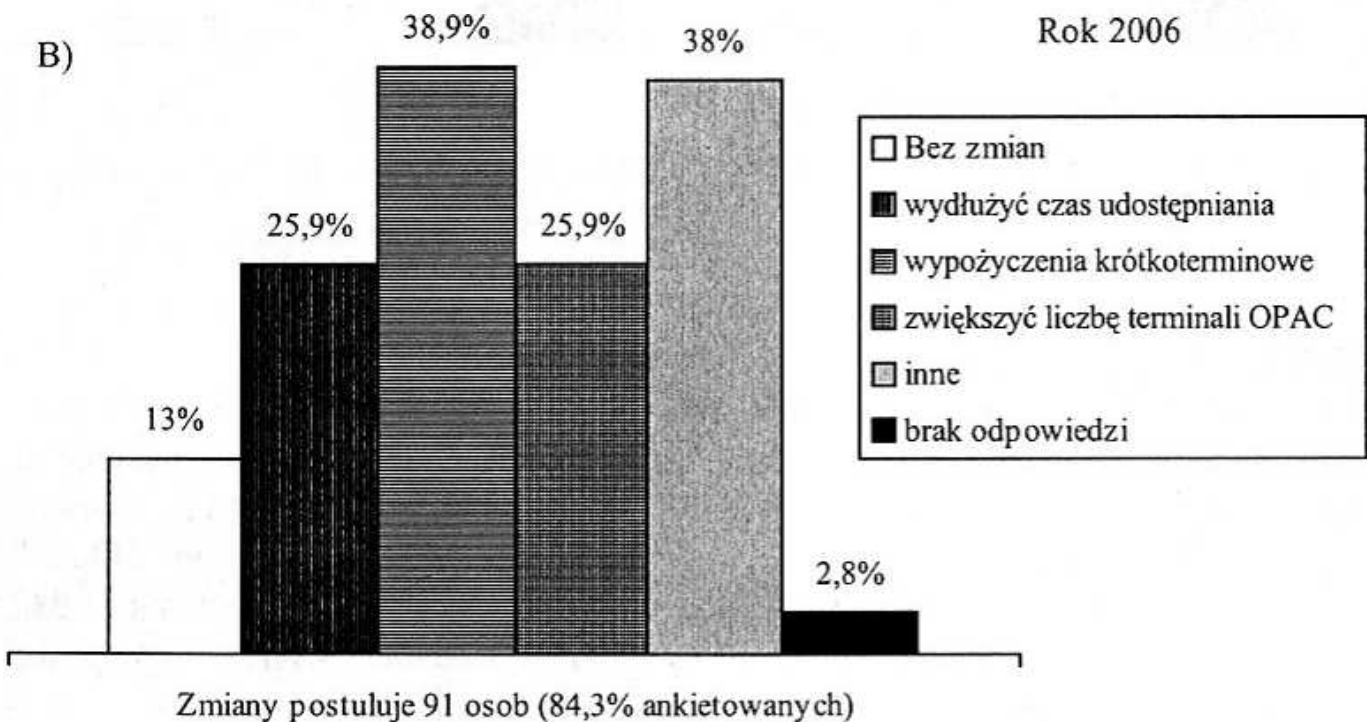
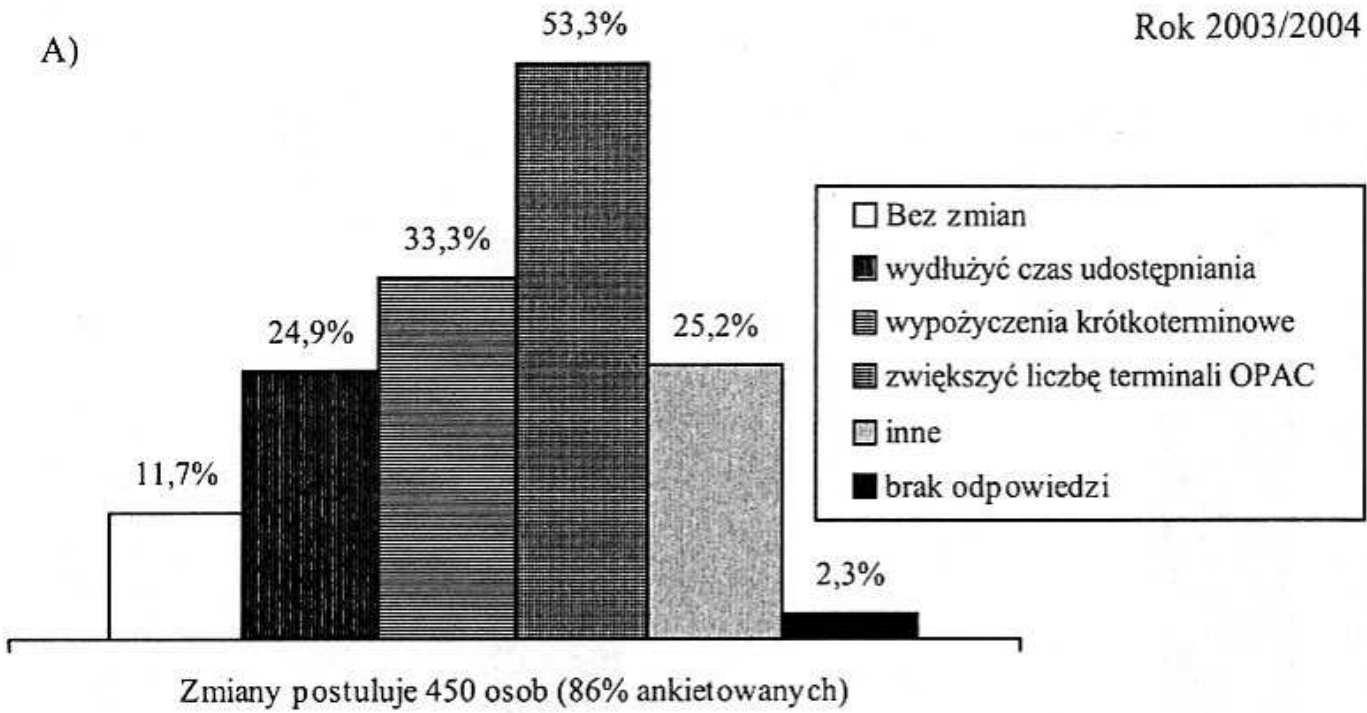
Tradycyjne zbiory i warunki ich udostępniania pozytywnie oceniło około 90% (2003/2004 – 92,0%, 2006 – 88,9%) czytelników, a powyżej 40% (2003/2004 – 39,8%, 2006 – 42,6%) wystawiło Bibliotece w tym zakresie najwyższą notę (zob. wykres 6). To stosunkowo dobry wynik. Warto więc ustosunkować się do postulatów, jako że zgłosiło je około 85% respondentów. W roku akademickim 2003/2004 11,7% ankietowanych określiło, że zmiany nie były potrzebne, natomiast 2,3% nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie. W 2006 roku brak potrzeby jakichkolwiek zmian orzekło 13%, a 2,8% – nie odpowiedziało. Przy niektórych podpowiedziach wskazania były diametralnie różne. W pierwszym roku badań najczęściej sugerowano zwiększenie liczby terminali z katalogiem elektronicznym (53,3%), a pomimo ogromnego spadku wskazań w II etapie badań (25,9%) jeden ze studentów dodał do tego punktu adnotację *Bardzo potrzebne*<sup>19</sup>. W obu okresach badawczych dużą popularnością cieszyła się propozycja wprowadzenia dla części księgozbioru zasady wypożyczania krótkoterminowego<sup>20</sup>. W pierwszym – wybrało tę opcję 33,3%, w drugim już 38,9% badanych.

Około 25% (2003/2004 – 24,9%, 2006 – 25,9%) ankietowanych sugerowało wydłużenie czasu przeznaczonego na obsługę czytelników. Wskazywano na czytelnice

<sup>19</sup> 2006 – Student (Wydział Humanistyczny – rok 3).

<sup>20</sup> System jest znany w polskich bibliotekach akademickich. Zob. m.in.: M. Tarka, *System wypożyczeń krótkoterminowych Biblioteki Głównej w opinii studentów Akademii Morskiej w Szczecinie*, „Biuletyn EBIB” 2007, nr 1 (82), <<http://www.ebib.info/2006/82/a.php?tarka>> (dostęp – 01.03.2007).

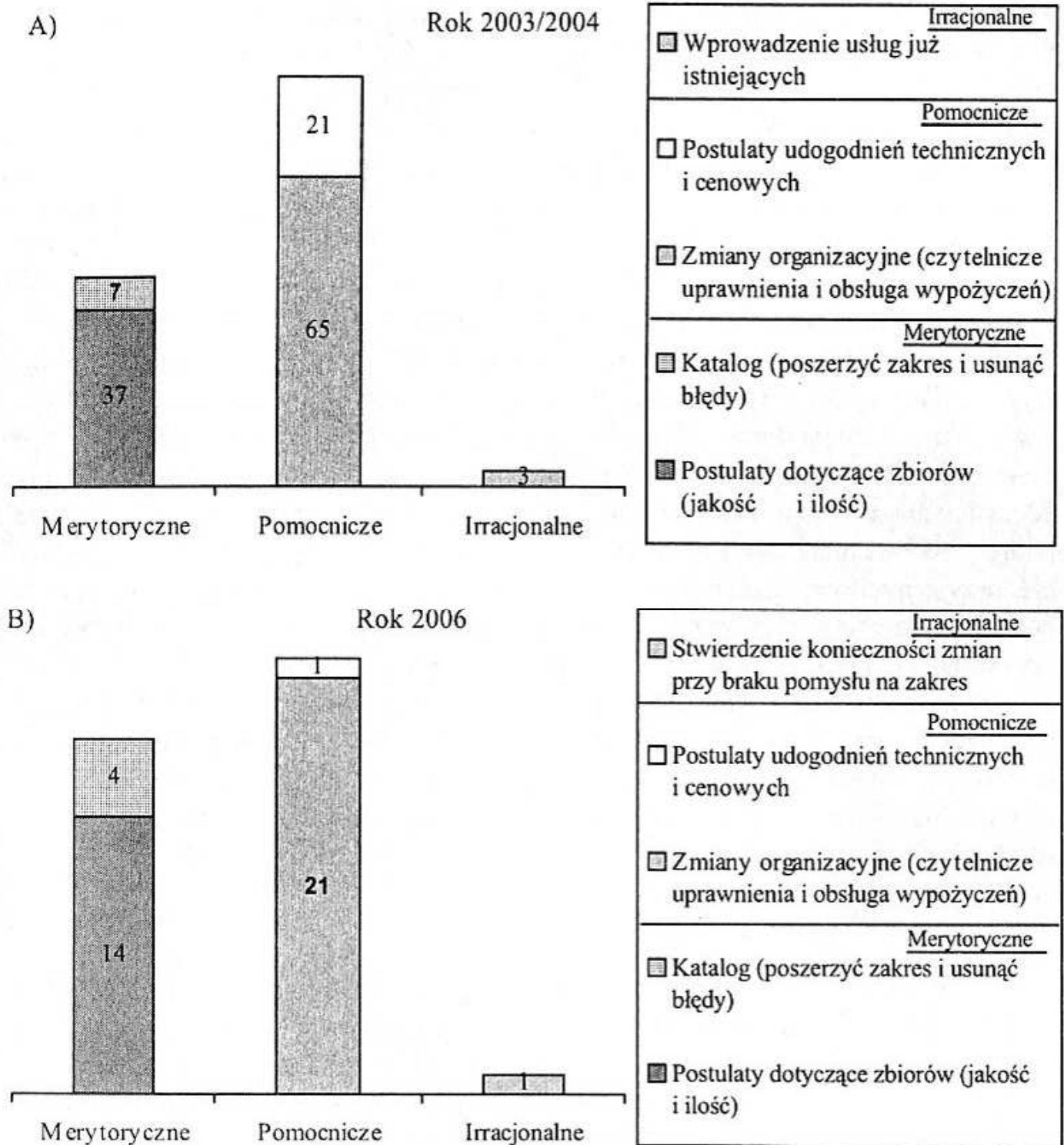
Rok 2003/2004



Wykres 7. Konieczność zmian w systemie udostępniania tradycyjnych zbiorów (pytanie 3)

i na Wypożyczalnię, a nawet dawano konkretne propozycje, np. „do 22<sup>00</sup>” lub „całodobowo” (czytelnicy „spoza” – lekarz i doktorant z innej uczelni). Ze względu na trudności kadrowe i organizacyjne Biblioteki sugestia ta w najbliższym czasie nie będzie z pewnością dyskutowana.

Oprócz trzech opcji do wyboru w pytaniu o zmiany w systemie udostępniania tradycyjnych zbiorów pozostawiono miejsce na własne sugestie, z którego skorzystało ponad 30% badanych, nierzadko formułując po kilka postulatów (schematycznie przedstawiono je na wykresie 8). Proszono przede wszystkim o więcej egzemplarzy, ale też, choć rzadziej, o więcej tytułów gromadzonych książek. Ankietowani postu-



Wykres 8. Postulaty czytelników z grupy „inne” według rodzaju

lowali najczęściej: *Należy uzupełnić zbiory (na kilkudziesięciu studentów jest np. jeden egzemplarz jakiejś książki)*<sup>21</sup>, *Zakupić więcej podręczników, tzn. zwiększyć ilość egzemplarzy tytułów obowiązkowych dla studentów*<sup>22</sup>, *Powiekszyć ilość zbiorów (zwłaszcza podręczniki akademickie)*<sup>23</sup>, *Zwiększyć zbiory, czyli powiększyć ilość egzemplarzy książek najbardziej poszukiwanych przez studentów, polecanych przez wy-*

<sup>21</sup> Student (Wydział Humanistyczny – rok 4).

<sup>22</sup> Pracownik naukowo-dydaktyczny.

<sup>23</sup> Student (Wydział Humanistyczny – rok 2).



kładowców<sup>24</sup>, Zwiększyć liczbę udostępnianych pozycji, dokupić nowsze pozycje książek przedmiotowych<sup>25</sup>, Zwiększyć zasoby biblioteki<sup>26</sup>, Nowsze i więcej książek<sup>27</sup>, Zakupić więcej książek – księgozbiór jest mały<sup>28</sup>. Inne wpisy dotyczyły spraw organizacji księgozbioru, np. *Pojedyncze egzemplarze udostępniać tylko w czytelni*<sup>29</sup>, *Większa ilość księgozbioru, niż jest to obecnie, udostępniać jedynie w czytelni*<sup>30</sup>, *Książki, które są w Bibliotece, powinny być również w czytelni(!) (przynajmniej po 1 egzemplarzu w Bibliotece i po 1 egz. w czytelni(!))*<sup>31</sup>, *Przyspieszyć czas oddania książki poprzez nieprzedłużanie możliwości przetrzymywania ich do 3 miesięcy*<sup>32</sup>, *Skrócić czas wypożyczania dla książek – egzemplarzy pojedynczych (1/2 roku za długo!)*<sup>33</sup>. Jeden ze studentów samodzielnie sformułował zasadę wypożyczania krótkoterminowego – *Wprowadzić wypożyczenia na kilka godzin (książki te najczęściej udostępniane), zaś w czytelniach wprowadzić wypożyczenia na noc (zaś nieoddania pozycji przed otwarciem czytelni należy egzekwować karami pieniężnymi)*<sup>34</sup>. Z jednej strony zdecydowaną większość czytelników stanowią studenci, którzy potrzebują głównie podręczników i materiałów dydaktycznych. Z drugiej strony przy skromnym budżecie, przyjaznych warunkach reprograficznych i szybkiej dezaktualizacji niektórych pozycji wydawniczych (przez wykładowców polecane są najnowsze wydania) Biblioteka wciąż szuka „złotego środka”. W odpowiedzi na omawiany tu punkt ankiety respondenci wyrażali też sugestie co do zwiększenia na koncie limitu wypożyczeń, wydłużenia terminów zwrotu, samodzielnych prolongat, zgłaszali uwagi dotyczące kserowania (ceny), realizacji komputerowych zamówień do czytelni, przyspieszenia i usprawnienia obsługi itp. Osobną, niemałą grupę stanowiły postulaty dotyczące katalogów bibliotecznych.

## Katalogi

Wśród wielu wypowiedzi ankietowanych pojawił się postulat: *Skatalogować WSZYSTKIE zbiory Biblioteki*<sup>35</sup>. Co prawda, wszystkie zbiory są skatalogowane, ale Biblioteka wciąż nie dysponuje jednolitym aparatem wyszukiwawczym, z czego czytelnicy robią zarzut. Nie zabrakło złośliwości w stwierdzeniu *Uporządkować katalog elektroniczny (błędne opisy, sygnatury nie odpowiadają pozycjom w magazynie)*<sup>36</sup>,

<sup>24</sup> Student (Wydział Matematyczno-Przyrodniczy – rok 5).

<sup>25</sup> Student (Wydział Matematyczno-Przyrodniczy – rok 5).

<sup>26</sup> 2006 – Pracownik naukowo-dydaktyczny.

<sup>27</sup> 2006 – Student (Wydział Humanistyczny – rok 4).

<sup>28</sup> 2006 – Student (Wydział Pedagogiczny i Artystyczny – rok 5).

<sup>29</sup> 2006 – Student (Wydział Humanistyczny – rok 4).

<sup>30</sup> Student (Wydział Humanistyczny – rok 4).

<sup>31</sup> Student (Wydział Humanistyczny, Filologia Polska – rok 5).

<sup>32</sup> Student (Wydział Pedagogiczny i Nauk o Zdrowiu – rok 2).

<sup>33</sup> 2006 – Pracownik naukowo-dydaktyczny.

<sup>34</sup> 2006 – Student (Wydział Humanistyczny – rok 2).

<sup>35</sup> Student (Wydział Humanistyczny – rok 4).

<sup>36</sup> Pracownik naukowo-dydaktyczny.

Tabela 4: Katalogi w Bibliotece Głównej

Nazwa (określenie) katalogu	Układ / Możliwości wyszukiwawcze	Zawartość	Uwagi
Katalog komputerowy – ALEPH	wyszukiwanie wieloaspektowe	książki, wydawnictwa ciągle nieperiodyczne, czasopisma, zbiory specjalne	prowadzony na bieżąco (zawiera m.in. wszystkie książki zakupione od 1992 r.) i retrospekcja
Centralny katalog alfabetyczny książek – kartkowy	układ alfabetyczny	książki, wydawnictwa ciągle nieperiodyczne (odsyłacze), odbitki i nadbitki	zamknięty w 2000 r.
Centralny katalog alfabetyczny wydawnictw ciągłych i seryjnych – kartkowy	układ alfabetyczny	wydawnictwa ciągle nieperiodyczne, serie wydawnicze, czasopisma (odsyłacze)	zamknięty w 2003 r.
Centralny katalog rzeczowy – kartkowy	układ wg UKD	książki, wydawnictwa ciągle nieperiodyczne	zamknięty w 1999 r.
Centralny katalog czasopism – kartkowy	układ alfabetyczny	wydawnictwa ciągle periodyczne	prowadzony na bieżąco
Centralne katalogi zbiorów specjalnych – kartkowe	układ alfabetyczny	osobno rejestrują poszczególne rodzaje zbiorów nieksiążkowych oraz starodruki	prowadzone na bieżąco
Katalogi wewnętrzne – kartkowe	układ alfabetyczny i według potrzeb (UKD, topograficzny i inne)	rejestrują zawartość wydzielonej kolekcji (czytelnia)	prowadzone na bieżąco (ale nie we wszystkich czytelniach – decyzję o kontynuacji podejmuje się wewnętrznie, biorąc pod uwagę względy praktyczne)

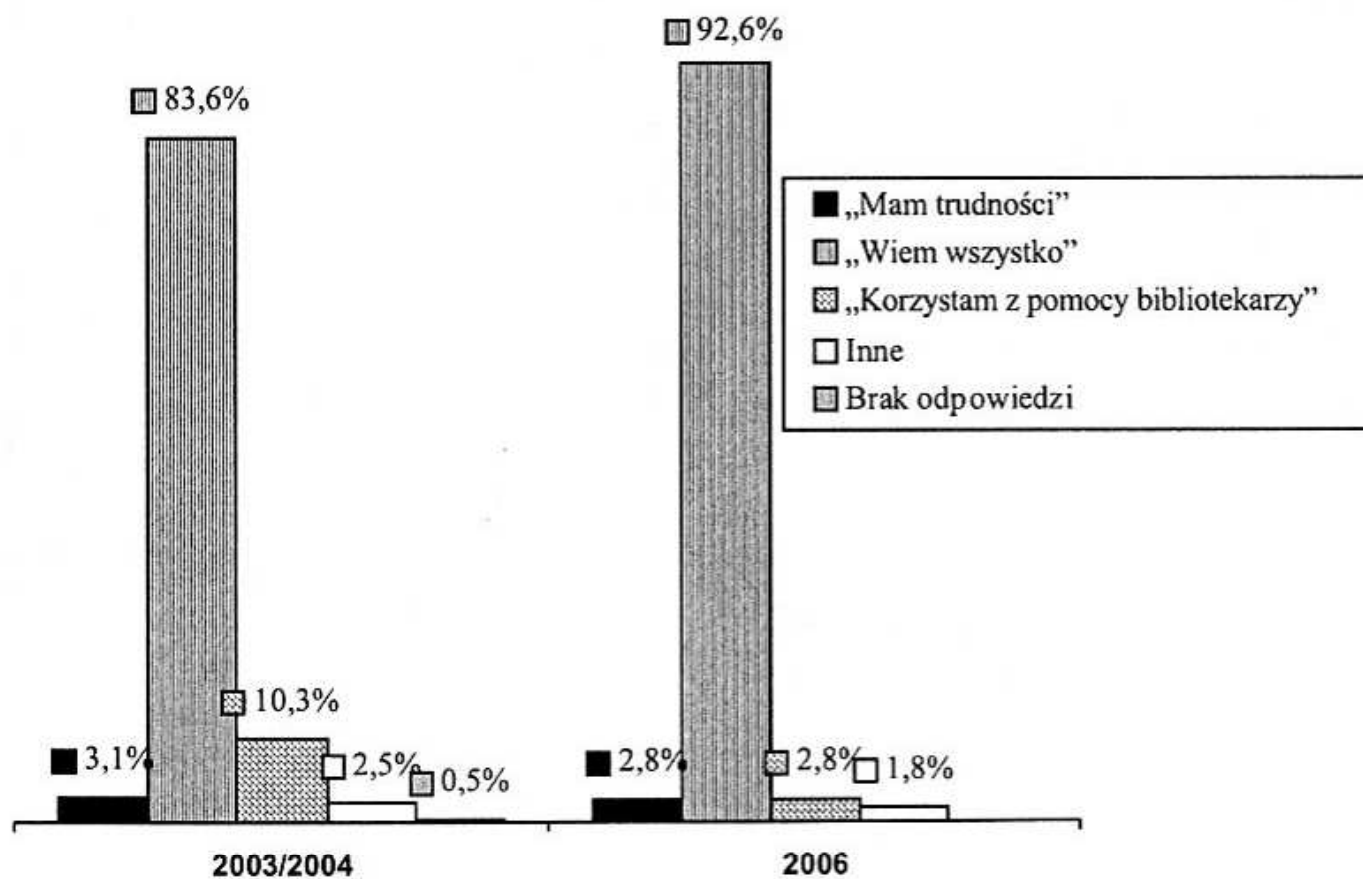
ponieważ gdyby rzeczywiście skala tego zjawiska była duża, Biblioteka nie mogłaby funkcjonować. Inne wpisy: *Uzupełnić e-katalog*<sup>37</sup>, *Katalog elektroniczny nie w pełni pokrywa się z kartkowym*<sup>38</sup>. Oczywiście! I dlatego wciąż przypomina się czytelnikom,

<sup>37</sup> 2006 – Pracownik naukowo-dydaktyczny.

<sup>38</sup> 2006 – Pracownik naukowo-dydaktyczny.

że warsztat pomocniczy informujący o zbiorach własnych obejmuje nie tylko terminale (i dostępny on-line katalog), ale też kilka ogólnych i specjalnych katalogów kartkowych (zob. tabela 4).

Pytając o ewentualne trudności przy obsłudze katalogów, uściślono, że problem dotyczy zarówno tradycyjnego katalogu kartkowego, jak i elektronicznego. Pytanie miało charakter zamknięty z trzema jednoznacznymi opcjami do wyboru. Mimo to niektórzy dodali komentarz<sup>39</sup>, tworząc tym samym kategorię „inne”. Ponad 88% (2003/2004 – 83,6%, 2006 – 92,6%) respondentów stwierdziło, że nie ma żadnych kłopotów przy korzystaniu z katalogów bibliotecznycy. Swoją nieporadność zdecydowanie potwierdziło około 3% badanych (2003/2004 – 3,1%, 2006 – 2,8%), a 6,6% (2003/2004 – 10,3%, 2006 – 2,8%) przyznało, że stale korzysta w tym zakresie z pomocy bibliotekarzy. W grupie „inne” znalazło się w pierwszej turze 2,5% respondentów, a w 2006 roku – 1,8%. Trzy osoby (0,5%) uchyliły się od odpowiedzi. Taki wynik potwierdzający, że ankietowani mają z katalogiem coraz mniej problemów (zob. wykres 9), jest zupełnie zadowalający.



Wykres 9. Deklarowanie przez czytelników trudności w obsłudze katalogów bibliotecznycy (pytanie 4)

<sup>39</sup> W r. akad. 2003/2004 wpisywano m.in.: *tradycyjny „nie”, elektroniczny „nie”, „tak” – niewielką elektroniczny „korzystam z pomocy bibliotekarzy”, „nie”, ale „korzystam z pomocy bibliotekarzy”, „tak” z powodu niekonsekwencji w opisach.* W 2006 r. pojawiły się już tylko dwa komentarze, tj. przy „tak” – *czasami oraz „nie”, ale początki nie były łatwe, jest trochę mało czytelny (elektroniczny).*

Na zakończenie tej części rozważań przytoczyć trzeba jeszcze kilka ciekawych pomysłów czytelników. Postulat, aby e-katalog Biblioteki *połączyć* [...] z *analogicznymi katalogami innych bibliotek*<sup>40</sup>, można by określić jako nieaktualny, wynikający z niedoinformowania czytelnika. Niemniej jednak, choć współpracujemy z NUKAT-em i KARO, wiadomość ta nie została wyeksponowana w sposób, który gwarantowałby jej dotarcie do szerszego kręgu zainteresowanych. Lepiej zorientowany czytelnik prosi, aby *Udostępnić we wszystkich stanowiskach także katalog KARO*<sup>41</sup> (chodzi o terminale wewnątrzbiblioteczne, na których udostępniony jest katalog ALEPH). Byłoby to wygodne, ale ze względów technicznych raczej trudne do wykonania. Jeszcze mniejsze szanse na realizację ma sugestia *Byłoby dobrze móc przejrzeć spis treści zaznaczonej pozycji*<sup>42</sup>. W takim wypadku katalog musiałby poszerzyć formułę i być zarazem bazą abstraktową.

THE POSSIBILITY AND THE UTILISATION OF THE OFFER OF LIBRARY  
AND SCIENTIFIC INFORMATION AND THE ASSESSMENT OF ITS QUALITY  
IN THE ACADEMIC COMMUNITY

(An attempt of system analysis by the example of the Main Library of Akademia  
Świętokrzyska in Kielce) – Part I

*Summary*

The traditional library is increasingly being transformed into an information centre. In scientific libraries, including academic ones, the offer becomes more varied. The article presents traditional and electronic collections as well as the service package of the Main Library of Akademia Świętokrzyska in Kielce. The discussion is confronted with findings of an inquiry made among readers in two periods (the academic year 2003/2004 and the control sample in 2006). Part I presents the main premises and the method of the undertaken investigation. Separate presentations are devoted to the addressees of the library - information centre, the actual readers (separate groups) and questionnaire respondents. From among eleven questions, four are discussed. They concern the library and conditions of accessibility of library collections as well as the auxiliary workshop (catalogues). The text is completed by tabular lists and graphs.

---

<sup>40</sup> 2006 – Pracownik naukowo-dydaktyczny.

<sup>41</sup> Student (Wydział Humanistyczny – rok 4).

<sup>42</sup> Student (Wydział Matematyczno-Przyrodniczy – rok 3).