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[1] w Kielcach)

Cz. II

W pierwszej części artykułu[2] przedstawiono główne przesłanki oraz metodę podjętych badań. Osobne prezentacje poświęcono adresatom oferty biblioteczno-informacyjnej, rzeczywistym czytelnikom (określając grupy) oraz przedstawiono ankietowanych (łącznie w badaniu uczestniczyło 631 osób, byli wśród nich pracownicy naukowi AŚ, studenci wszystkich kierunków i roczników, czytelnicy spoza Uczelni). Spośród jedenastu sformułowanych w kwestionariuszu pytań omówione zostały cztery, a dotyczyły one księgozbioru i warunków jego udostępniania oraz warsztatu pomocniczego (katalogów).

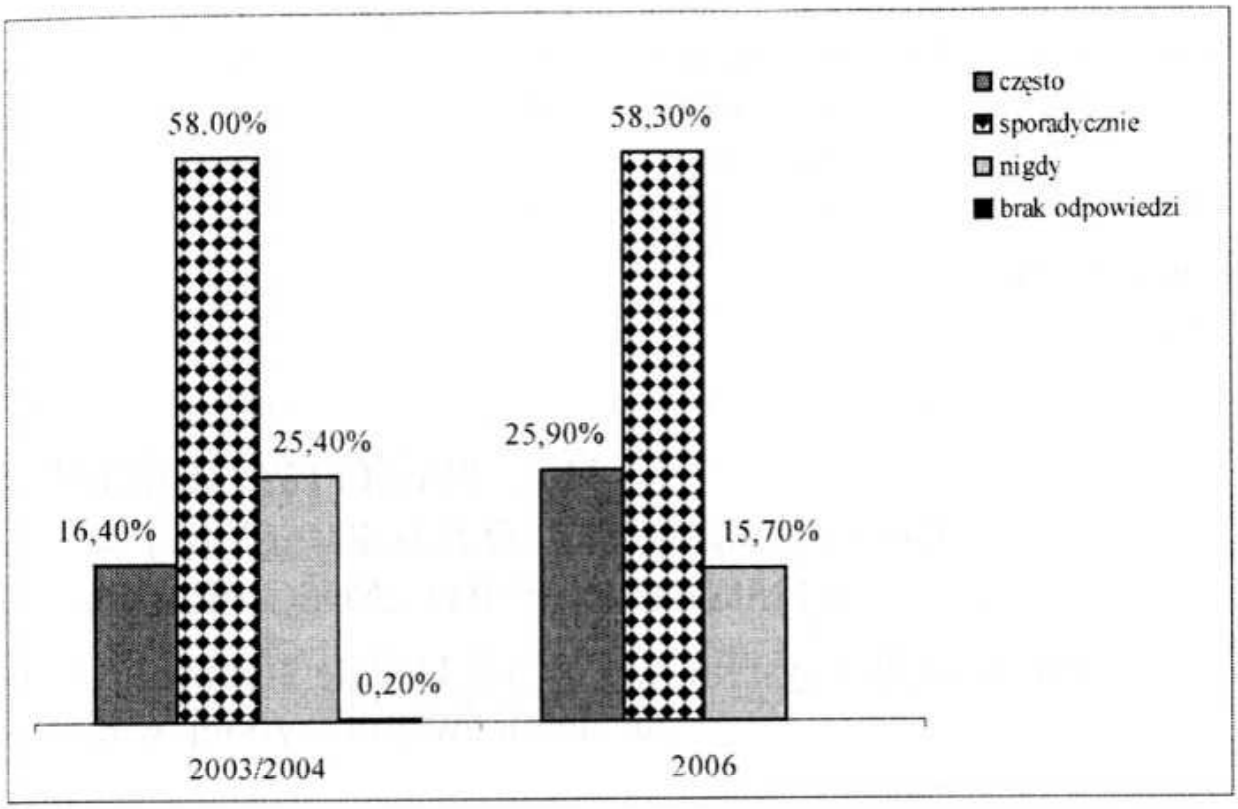
Oferta elektroniczna Biblioteki i jej znajomość wśród ankietowanych

Oprócz katalogu elektronicznego zbiorów własnych, który jest głównym przejawem „twórczości" w zakresie tworzenia baz, Biblioteka Główna posiada serwis internetowy[3], do którego w sposób widoczny odsyła link skierowujący z uczel-

[1] W artykule używa się historycznej nazwy Uczelni, ponieważ omawiane badania ankietowe przeprowadzono w latach 2003–2006, a przekształcenie Akademii Świętokrzyskiej w Uniwersytet Humanistyczno-Przyrodniczy Jana Kochanowskiego (UJK) nastąpiło 22 marca 2008 r.

[2] Zob.: „Studia Bibliologiczne Uniwersytetu Humanistyczno-Przyrodniczego Jana Kochanowskiego" 2008, t. 11, s. 45–65.

[3] Od początku do marca 2008 r. używano adresu <http://www.pu.kielce.pl/bg>, a obecnie <http://ujk.kielce.pl/bg>.

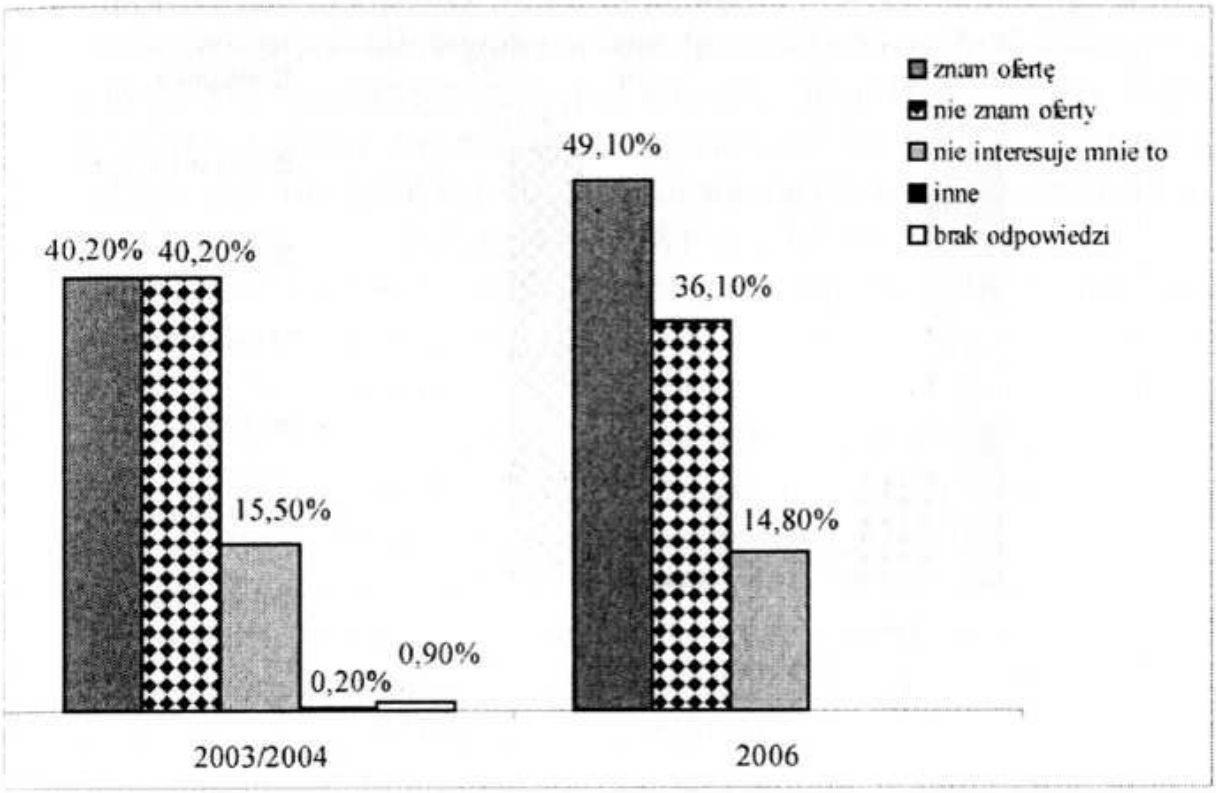


Wykres 1. Deklaracja odwiedzania internetowego serwisu informacyjnego Biblioteki Głównej AŚ (pytanie 5)

nianej strony głównej, ale też bezpośrednie z serwisów poszczególnych instytutów. Strona WWW zawiera podstawowe informacje o Bibliotece, m.in. dane teleadresowe, regulaminy, komunikaty o czasie pracy poszczególnych agend. Przedstawiono krótką historię i charakterystykę zbiorów. Jest wygodny link do katalogu elektronicznego zbiorów własnych, a w grupie „Czasopisma elektroniczne" – do wszystkich serwisów oferowanych przez Bibliotekę w ramach konsorcjów oraz samodzielnie zakupionych dostępów. Dodatkowo opracowany zbiór linków stanowi przewodnik internetowy po innych bibliotekach, archiwach, organizacjach polskich i europejskich, odsyła do encyklopedii, słowników oraz wyszukiwarek. Na stronie internetowej publikuje się komunikaty, a od niedawna również dokumenty dotyczące wszechstronnej działalności Biblioteki (np. opracowania przygotowane na Senat, sprawozdania roczne – od 2006).

W ankiecie nie pytano o ocenę estetyki czy wartości merytorycznej serwisu, lecz poproszono o określenie częstotliwości odwiedzin. Informacyjność bibliotecznej strony WWW doceniło w pierwszej turze 74,4% badanych, ale tylko 16,4% – przeglądało ją często. Lepszy wynik uzyskano w 2006 roku i było to odpowiednio – 84,2% odwiedzających oraz 25,9% deklarujących, że czyni to często (zob. wykres 1). Nasuwa się tutaj wniosek, że trzeba dbać o aktualność publikowanych w serwisie informacji i wciąż poszerzać zakres wiadomości.

Poprzez kolejne pytanie chciano dowiedzieć się, jak ankietowani oceniali swój poziom wiedzy o wszystkich zasobach elektronicznych możliwych do wykorzystania za pośrednictwem Biblioteki. Okazało się, że subiektywna znajomość

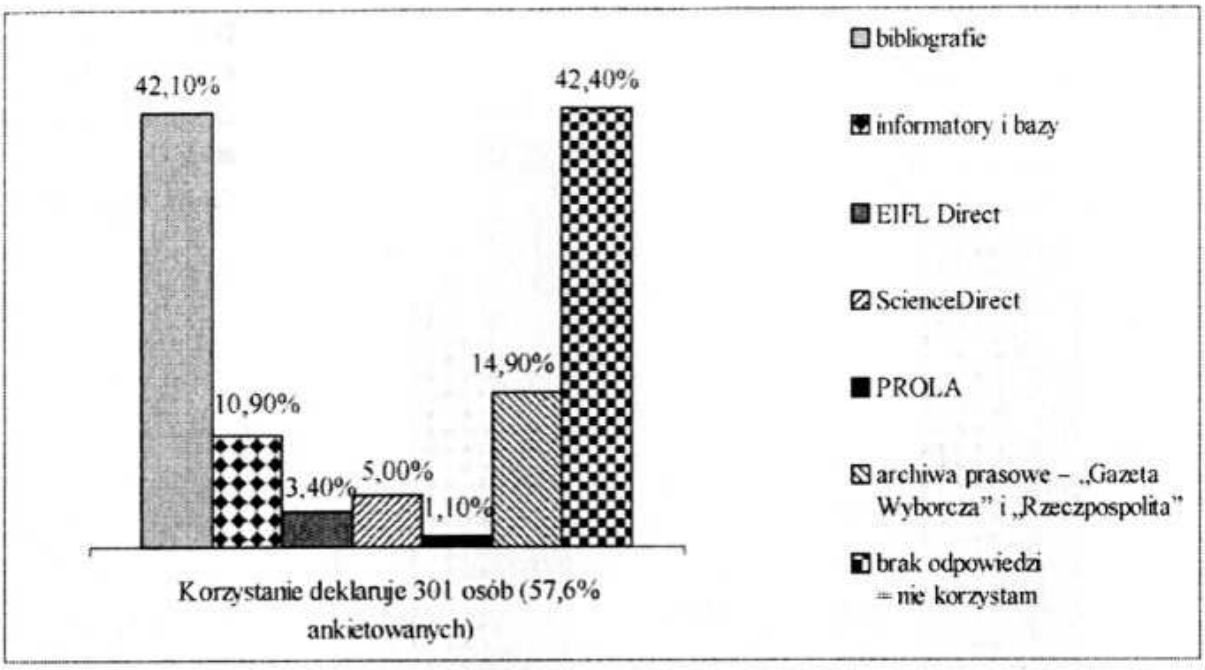


Wykres 2. Deklaracja znajomości aktualnej oferty w zakresie zbiorów i usług elektronicznych (pytanie 6)

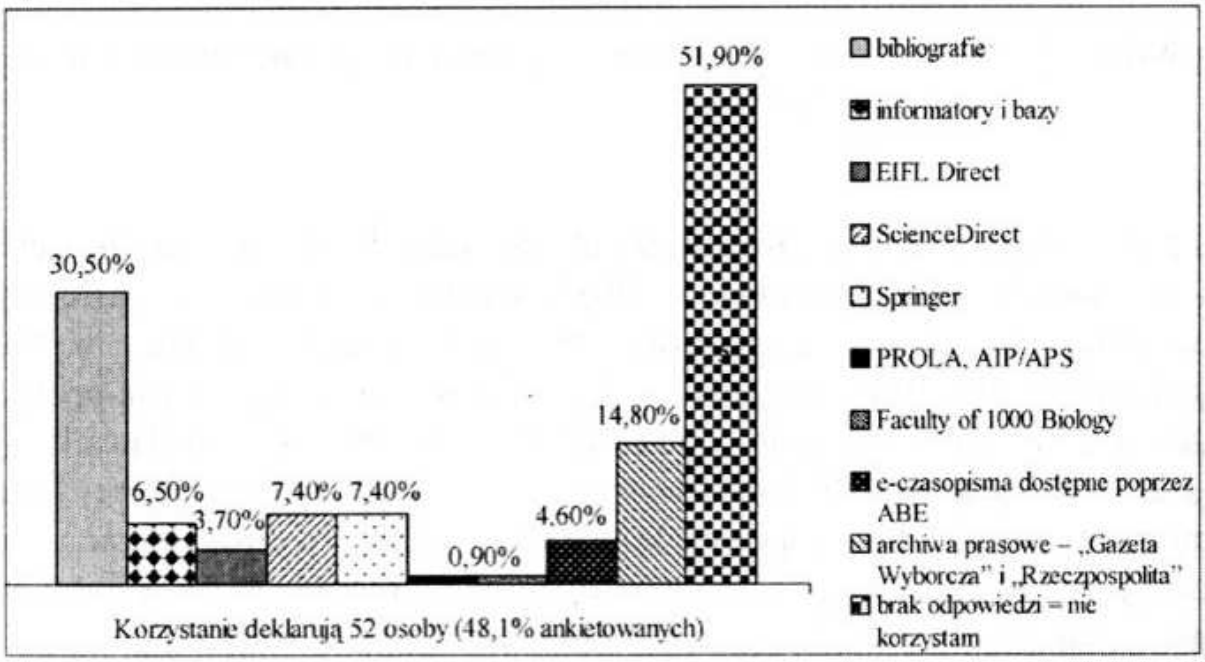
oferty wzrastała, a liczba osób niezainteresowanych nią – nieznacznie, ale jednak – zmalała. W roku akademickim 2003/2004 do znajomości przyznało się (odpowiadając „tak" bez żadnych zastrzeżeń) 40,2% ankietowanych, a w 2006 roku było ich 49,1%. Brak jakiegokolwiek zainteresowania (wybierając opcję „nie interesuje mnie to") wykazało odpowiednio 15,5% oraz 14,8% badanych. Największej uwagi ze strony Biblioteki wymaga grupa, która wprawdzie przyznała się do nieznajomości, ale nie zaprzeczyła przydatności zbioru. Spora część z tych osób specjalnie podkreśliła człon podpowiedzi „ponieważ nie wiem, gdzie taką informację mogę otrzymać". Ogólnie nieznajomość oferty elektronicznej zadeklarowało w 2003/2004 – 40,2%, w 2006 zaś – 36,1% czytelników biorących udział w badaniu (zob. wykres 2).

Wśród tych, którzy nie znali całej oferty, lub uważali, że powinni wiedzieć więcej, byli czynni użytkownicy baz. W kolejnym punkcie ankiety zapytano bowiem o korzystanie ze zbiorów zakupionych, nie precyzując szczegółów (np. cele i częstotliwość wykorzystania, ani tym bardziej czy poszukiwania w bazie danych prowadzone były samodzielnie, czy też z udziałem bibliotekarza). W podpowiedzi wymieniono wszystkie zasoby, grupując je w zależności od formy (bibliografie, bazy pełnotekstowe, czasopisma elektroniczne) i sposobu dostępu (on-line, off-line). Okazało się, że ponad 50% ankietowanych skorzystało z tych zbiorów. Odsetek korzystających jednak zmalał – w roku akademickim 2003/2004 nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie (lub wpisało „nie dotyczy", „nie korzystam") 42,4%, w 2006 zaś – już 51,9% respondentów.

A) Rok 2003/2004



B) Rok 2006



Wykres 3. Czytelnicze wykorzystanie zakupionych elektronicznych zasobów i dostępów w Bibliotece Głównej i Akademii Świętokrzyskiej wg sondażu (pytanie 7)

Niemały udział w środowiskowej popularności bibliografii udostępnianych w Oddziale Informacji Naukowej mieli bibliotekarze (pod kierownictwem autorki artykułu). Był to spory i reprezentatywny zbiór[4] oraz przez wiele lat poświęcano tyle czasu każdemu czytelnikowi, ile potrzebował, instruując i poma-

[4] Oprócz wszystkich elementów bibliografii narodowej dostępnych w zapisie cyfrowym, w omawianym okresie posiadaliśmy: Polską Bibliografię Lekarską, Polską Bibliografię Literacką, Polską Bibliografię Prawniczą, Przewodnik Bibliograficzny Czasopiśmiennictwa Ekonomicznego, bibliografię regionalną i mniejsze bibliografie specjalne. Wskazywaliśmy też bibliografie dostępne online (podając adres i stosowne instrukcje).

gając w wyszukiwaniu literatury na każdy temat. Wśród osób korzystających ze zbiorów elektronicznych bibliografie wskazało aż 73,1% w 2003/2004 i 63,5% w 2006 roku. Bazy pełnotekstowe, wśród których najbardziej znany w środowisku był LEX (ale trzeba z całym naciskiem przyznać, że Biblioteka, mimo gromadzenia tego rodzaju zbiorów, nie wypracowała racjonalnego systemu ich udostępniania), interesowały odpowiednio – 18,9% i 13,5% (zob. wykres 3, część A i B). Na wykresach widać drastyczną rozbieżność między wykorzystaniem baz polskojęzycznych i obcojęzycznych, a jednocześnie zacytować trzeba kilka wpisów ankietowych. Studentka Zarządzania i Marketingu, która nie korzystała z baz, prosiła o *więcej pozycji książek pisanych w języku angielskim*[5]. Podobna sytuacja dotyczy osób postulujących: *Większa dostępność zbiorów literatury obcojęzycznej, także fachowej z zakresu literatury, filozofii, socjologii*[6] oraz *Przydałaby się również literatura obcojęzyczna – ale niekoniecznie z rosyjskiego*[7]. Cenne artykuły, raporty, informatory ze swojej dziedziny wszyscy znaleźliby m.in. w EIFL Direct i może mniej odczuwalny stałby się wzmiankowany niedobór. Skądinąd wiadomo, że coraz częściej użytkownicy traktują techniczny aspekt usług jako coś oczywistego, z góry przesądzonego i szukają wartości dodanej. Znacznie rzadziej, ale zdarzały się wyznania o nieumiejętności obsługi baz. *Nie korzystam, bo nie potrafię*[8] – student V roku chemii, a szkoda, bo to właśnie Instytut Chemii szczególnie zabiegał o przystąpienie Uczelni do Konsorcjum ScienceDirect. W tabeli 1 przedstawiono statystyki wykorzystania podstawowych zbiorów e-czasopism, do których dostępy organizowała w omawianym okresie Biblioteka Główna.

Tabela 1. Statystyka czytelnictwa e-czasopism zgrupowanych w konsorcjach: EIFL Direct, ScienceDirect i Springer (liczba otworzonych plików PDF i HTML Full Text)

Rok	EIFL Direct (EBSCO)	ScienceDirect (Elsevier)	Springer (+Kluwer)
2002	282	–	–
2003	2 540	11 947	–
2004	1 280	11 849	–
2005	3 014	16 362	1 447
2006	2 033	15 909	1 348

[5] Student (Wydział Zarządzania i Administracji – rok 1 II°).
[6] 2006 – Student (Wydział Humanistyczny – rok 4).
[7] 2006 – Student (Wydział Pedagogiczny i Artystyczny – rok 5).
[8] Student (Wydział Matematyczno-Przyrodniczy – rok 5).

Komercyjne bazy zagraniczne dostępne w ramach konsorcjów zazwyczaj rozpoznają IP komputera i pierwotnie udostępniane były tylko ze stanowisk (wszystkich!) zarejestrowanych w domenie Uczelni. Rozumiejąc niedogodność korzystania z tego rodzaju zasobów w miejscach publicznych (czytelnia, pracownia komputerowa, miejsce pracy), kiedy tylko okazało się to możliwe, natychmiast rozpoczęto w Oddziale Informacji Naukowej akcję informacyjną i zakładanie indywidualnych kont dostępowych do zbioru baz EBSCO pod nazwą EIFL Direct. Od maja 2004 do końca 2006 roku założono około 40 kont[9], które były centralnie monitorowane, a statystyka udostępnionych materiałów sumowana w ramach nadrzędnego konta. To niewiele, ale pod koniec 2006 roku – w nieco inny sposób – jednakże również spoza sieci uczelnianej umożliwiono logowanie się do pełnotekstowych baz Springera i ScienceDirect'a.

Futurologiczny lokal, najnowszej generacji sprzęt komputerowy, zakupione dostępy do najbardziej wyszukanych baz, doborowy księgozbiór, badania naukowe prowadzone przez personel nie zagwarantują żadnej bibliotece miana nowoczesnej. Zapewni to dopiero połączenie wyżej wymienionych wszystkich elementów z odpowiednią postawą wobec czytelników. Pisano o tym już wcześniej, m.in.:

> W dobie informatyzacji biblioteka stała się swego rodzaju centrum informacyjnym, oferującym dostęp do źródeł informacji naukowej. Wobec napływu tychże informacji, jak też coraz lepszych rozwiązań technologicznych, wzrosła rola pomocy ze strony personelu bibliotecznego w korzystaniu z zasobów i oceny uzyskanych informacji. Bibliotekarze uczestniczą w komunikacji społecznej poprzez pośrednictwo między użytkownikami a treścią przekazów zgromadzonych w bibliotecznych zasobach. Jest to tzw. komunikacja społeczno-medialna, odnosząca się do relacji: użytkownik – bibliotekarz – medium. Możemy tu mówić o nowym wizerunku bibliotekarzy poprzez działalność edukacyjną[10].

I właśnie takiej działalności, prowadzonej kompleksowo i skutecznie, oczekiwali także czytelnicy Biblioteki Głównej. Jedna z adnotacji zrobionych przy pytaniu o korzystanie z udostępnianych baz brzmi szczególnie mocno: *Jak byście dobrze przeszkolili i zaciekawili, to by ludzie korzystali*[11].

Pytając o to, jakie zmiany są konieczne w zakresie udostępniania zbiorów na nośnikach elektronicznych i usług sieciowych, dano kilka wariantów odpowiedzi do wyboru i miejsce na wpisanie własnych propozycji. Wśród tych, którzy dostrzegli potrzebę zmian, bezkonkurencyjna okazała się właśnie sugestia usprawnienia przepływu informacji i cyklicznego szkolenia użytkowników – 62% (2003/2004

---

[9] Uzyskanie takiego konta było bardzo proste. Pracownicy Uczelni, posiadający aktualną kartę biblioteczną, musieli wypełnić tylko stosowny wniosek, studenci dodatkowo proszeni byli o skierowanie potwierdzone podpisem promotora (lub innego opiekuna naukowego) na wniosku.

[10] E. Lepkowska, G. Kostecki, *Komunikacja interpersonalna a wizerunek bibliotekarza w nowoczesnej bibliotece*, „Biuletyn EBIB" 2006, nr 10 (80), <http://www.ebib.info/2006/80/a.php?lepkowska_kostecki> (dostęp – 28.02.2007).

[11] 2006 – Student (Wydział Humanistyczny – rok 3). – Podkreślenie ankietowanego.

– 56,1%, 2006 – 67,9%) ankietowanych chciało więcej informacji w postaci artykułów w czasopiśmie uczelnianym, prasie lokalnej, folderów i plansz. Prawie 28% (2003/2004 – 24,7%, 2006 – 30,9%) chętnie skorzystałoby z cyklu szkoleń i warsztatów (poza obowiązkowym przysposobieniem bibliotecznym) i tyle samo ankietowanych (2003/2004 – 29,4%, 2006 – 25,9%) prosiło o uruchomienie serwisu informacyjnego umożliwiającego dialog on-line z dyżurującym bibliotekarzem. Jest to tym bardziej symptomatyczne, że wśród pracowników Uczelni (72 osoby biorące udział w badaniu) zainteresowanie taką formą działalności Biblioteki było nie mniejsze od ogólnej średniej, a zmiany postulowało 88% ankietowanych. I spośród tej grupy o artykuły (ze szczególnym podkreśleniem) upomniało się ponad 70%, w cyklu szkoleń i warsztatów wzięłoby udział 28,3%, a e-mail'owym serwisem zainteresowanych było 57,2% pracowników naukowo-dydaktycznych zgłaszających zastrzeżenia do obecnego systemu udostępniania zasobów elektronicznych. Czy Bibliotekę stać na to, aby pozostawić takie wyniki bez odzewu? Naturalność tych żądań uzasadnił m.in. fragment wypowiedzi Wandy Pindlowej na VII Forum Informacji Naukowej:

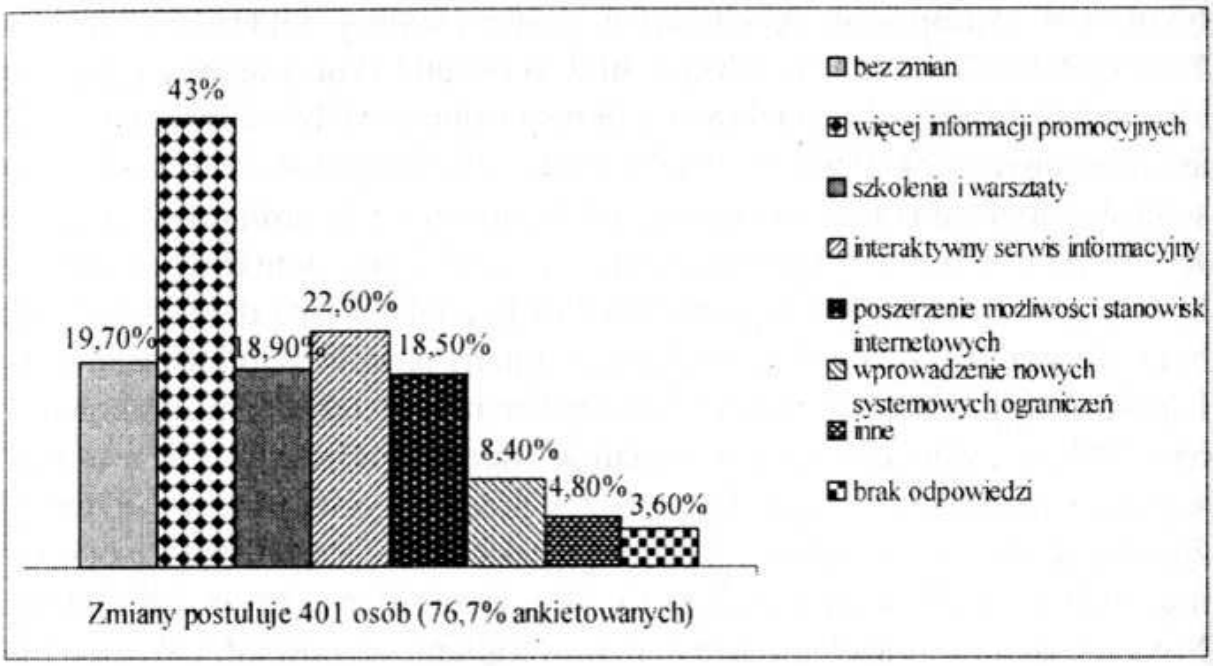
> Czym powinni się zająć pracownicy informacji, w tym także bibliotekarze, to zadania które są wprawdzie znane od początku odkąd istnieją biblioteki, czyli pomoc użytkownikom, ale należy pamiętać o tym, że nowe technologie informacyjno-komunikacyjne są bardziej skomplikowane [...]. Pomoc w wykorzystywaniu informacji jest więc konieczna. Pracownicy informacji muszą – chcąc nie chcąc – stać się nauczycielami, zarówno dorosłych jak i dzieci, aby nauczyć kultury życia w świecie informacji elektronicznej i sposobów docierania do niej. Tego oczekują ludzie składający się na społeczeństwo wiedzy[12].

W punkcie 8 ankiety, dotyczącym sugerowanych zmian w zakresie udostępniania zbiorów cyfrowych i usług sieciowych, dwie podpowiedzi (z możliwością dodania komentarza) dotyczyły stanowisk internetowych. Usługa ta czytelnikom Biblioteki Głównej zaproponowana została stosunkowo wcześnie – od listopada 1998 roku w Oddziale Informacji Naukowej jedno pracownicze stanowisko udostępniane było wg harmonogramu 5–7 godzin tygodniowo. Czytelnie (kąciki) internetowe, otwarte w pełnym wymiarze czasu pracy, uruchomiono już w XXI wieku. Ankietowani, korzystający z Internetu, skrupulatnie zaznaczali opcję szerszego wykorzystania możliwości komputerów, ze szczególnym wskazaniem na instalację odpowiedniego oprogramowania i modernizację sprzętu (nagrywarki CD-R, wejścia USB, lepsze monitory, myszki, szybsze łącza itp.) oraz umożliwienie drukowania. Zapotrzebowanie w tym zakresie rosło – z 18,5% (2003/2004) do 25,9% ogółu ankietowanych w 2006 roku.

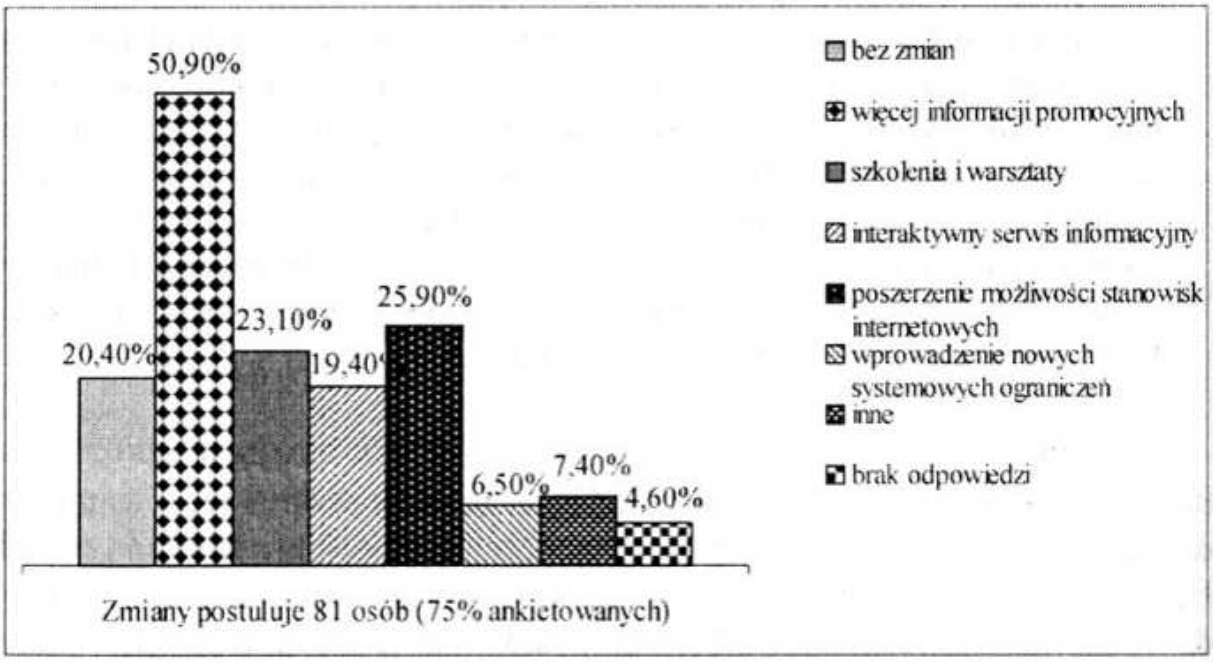
---

[12] W. Pindlowa, *Czy dostęp do technologii informacyjno-komunikacyjnych jest wystarczającym warunkiem przynależności do społeczeństwa informacyjnego? Sytuacja człowieka w gospodarce opartej na wiedzy*, w: *Usługi, aplikacje, treści w gospodarce opartej na wiedzy*, pod red. D. Pietruch-Reizes i W. Babika, Warszawa 2004, s. 17.

A) Rok 2003/2004



B) Rok 2006



Wykres 4. Konieczność zmian w systemie udostępniania zbiorów elektronicznych i usług sieciowych (pytanie 8)

Największe emocje wzbudziła propozycja sformułowana w następujący sposób: „Ograniczenie korzystania ze stanowisk internetowych do celów dydaktycznych i naukowych (bez usług komunikacyjnych – poczta elektroniczna, czateria itp.)". Dla takiej inicjatywy dało poparcie 7,5% wszystkich badanych[13] (wśród których znalazł się zapis: *Konieczne, bo w innym wypadku jest to kołchoz*[14]). Ostro

[13] Jednak spośród osób, które widziały konieczność jakichkolwiek zmian w tym zakresie, zwolenników tej opcji było 10,6% (2003/2004 – 11%, 2006 – 8,6%).

[14] Czytelnik „spoza" (UWr. – doktorant).

wypowiedziało się przeciw jakimkolwiek ograniczeniom prawie 2% ankietowanych – *Nigdy w życiu*[15], *ABSOLUTNIE NIE!*[16], *Jeszcze czego*[17], *Nie zgadzam się z tym punktem, usługi komunikacyjne są dużym udogodnieniem dla studentów korzystających ze stanowisk internetowych*[18]. Niektórzy respondenci sugerowali rozwiązania pośrednie, twierdząc, że *Poczta też jest ważna*[19], *Zdecydowane ograniczenie czaterii, zostawienie poczty, ponieważ poczta służy do celów naukowych*[20], *Poczta niech zostanie, ale Gadu-Gadu i temu podobne powinno być bezwzględnie zakazane*[21], *Pocztę elektroniczną należy pozostawić – studenci przesyłają prace zaliczeniowe*[22], *Oddzielenie stanowiska lub dwóch tylko na cele dydaktyczne*[23], *Określona ilość stanowisk internetowych tylko do celów dydaktycznych i naukowych, oddzielne stanowiska do usług ogólnych*[24]. I te ostatnie głosy były najbliższe bibliotekarzom obsługującym czytelnie internetowe. Utworzenie pod egidą Biblioteki kawiarenki sieciowej (osobna, przyjazna lokalizacja, liberalniejsze zasady korzystania) z pewnością pozwoliłoby racjonalniej i w miarę bezkonfliktowo wykorzystywać istniejące już stanowiska do celów, w jakich zostały utworzone, szczególnie że oferta (bazy zakupione, komercyjne dostępy oraz wartościowe serwisy informacyjno-dydaktyczno-naukowe on-line) wciąż się powiększa. Na marginesie można dodać, że brak w tym zakresie szybkiego rozwiązania strukturalnego nie sprzyjał ani użytkownikom, ani wizerunkowi Biblioteki – miejsce to bowiem w żadnym wymiarze nie powinno kojarzyć się z chaosem („koledze udało się poczatować, bo bibliotekarz był zajęty innym czytelnikiem – może więc nie »przyczepi« się do mnie także dzisiaj…"). Są w Polsce biblioteki uczelniane, gdzie stanowiska komputerowe posiadają ograniczenia wyłącznie do własnych zasobów elektronicznych, z Internetem zaś czytelnicy mogą łączyć się korzystając z gniazd i prywatnych laptopów. W Bibliotece Głównej AŚ było 9 takich miejsc (stan na koniec 2006 r.) w czytelniach ogólnych, ale społeczne wskazania wciąż ukierunkowywały się na pełne stanowisko do pracy sieciowej.

W grupie „inne" najczęstszym postulatem było zwiększenie liczby komputerów internetowych (m.in. *Zakup większej liczby komputerów, aby w godzinach szczytu nie było metrowych kolejek*[25], *Więcej stanowisk umożliwiających korzystanie z sieci internetowej i więcej informacji na temat zbiorów elektronicz-*

[15] Student (Wydział Zarządzania i Administracji – rok 3).
[16] Student (Wydział Matematyczno-Przyrodniczy – rok 4).
[17] 2006 – Student (Wydział Humanistyczny – rok 3).
[18] Student (Wydział Humanistyczny – rok 5).
[19] Student (Wydział Matematyczno-Przyrodniczy – rok 3).
[20] Student (Wydział Humanistyczny – rok 5).
[21] 2006 – Student (Wydział Humanistyczny – rok 5).
[22] 2006 – Pracownik naukowo-dydaktyczny.
[23] Student (Wydział Humanistyczny – rok 4).
[24] Student (Wydział Pedagogiczny i Nauk o Zdrowiu – rok 2).
[25] Student (Wydział Pedagogiczny i Nauk o Zdrowiu – rok 5).

nych[26]), a także poprawienie wizerunku Biblioteki w zakresie świadczenia usług prostymi sposobami, jak na przykład: *MAPA SERWISU w postaci plakatu o możliwościach – co – gdzie – można znaleźć, gdyż nie wszyscy wiedzą, jakie mają udogodnienia*[27].

Czytelnicy Biblioteki Głównej AŚ jako użytkownicy innych bibliotek

W 2006 roku do ankiety dodano dwa pytania, które – zdaniem autorki opracowania – dobrze uzupełniały wiedzę o preferencjach i potrzebach czytelników. Nie zmieniając tematyki ciągu, rozpoczęto od punktu dotyczącego kolekcji elektronicznych. A dokładnie spytano, czy ankietowanym znana była inicjatywa tworzenia ogólnie dostępnych polskojęzycznych bibliotek cyfrowych i poproszono o zaznaczenie tych, z których już korzystali. Lista zawierała pięć zbiorów do wyboru i miejsce na „inne". Odpowiedziało tylko 47 osób (tj. 43,5% ankietowanych), wskazując najczęściej Polską Bibliotekę Internetową (72,3% spośród korzystających). Znacznie mniej zainteresowanych miały pozostałe kolekcje (Akademicka Biblioteka Internetowa – 25,5%, Cyfrowa Kolekcja Czasopism Polskich – 14,9%, Wirtualna Biblioteka Literatury Polskiej – 12,8%, regionalne biblioteki cyfrowe – 4,3%[28]). Nie wpisano żadnego elektronicznego zbioru w miejscu „inne". Być może za kilka lat, kiedy wymienione kolekcje będą zawierać bogatsze zbiory, a obok powstaną także takie z bieżącą produkcją wydawniczą (komercyjne, na serwerach wydawców) i będzie prowadzona odpowiednia polityka informacyjna – sytuacja ulegnie zmianie. Choć długo – a być może nigdy – tradycyjna, drukowana i papierowa, książka będzie niezastąpiona.

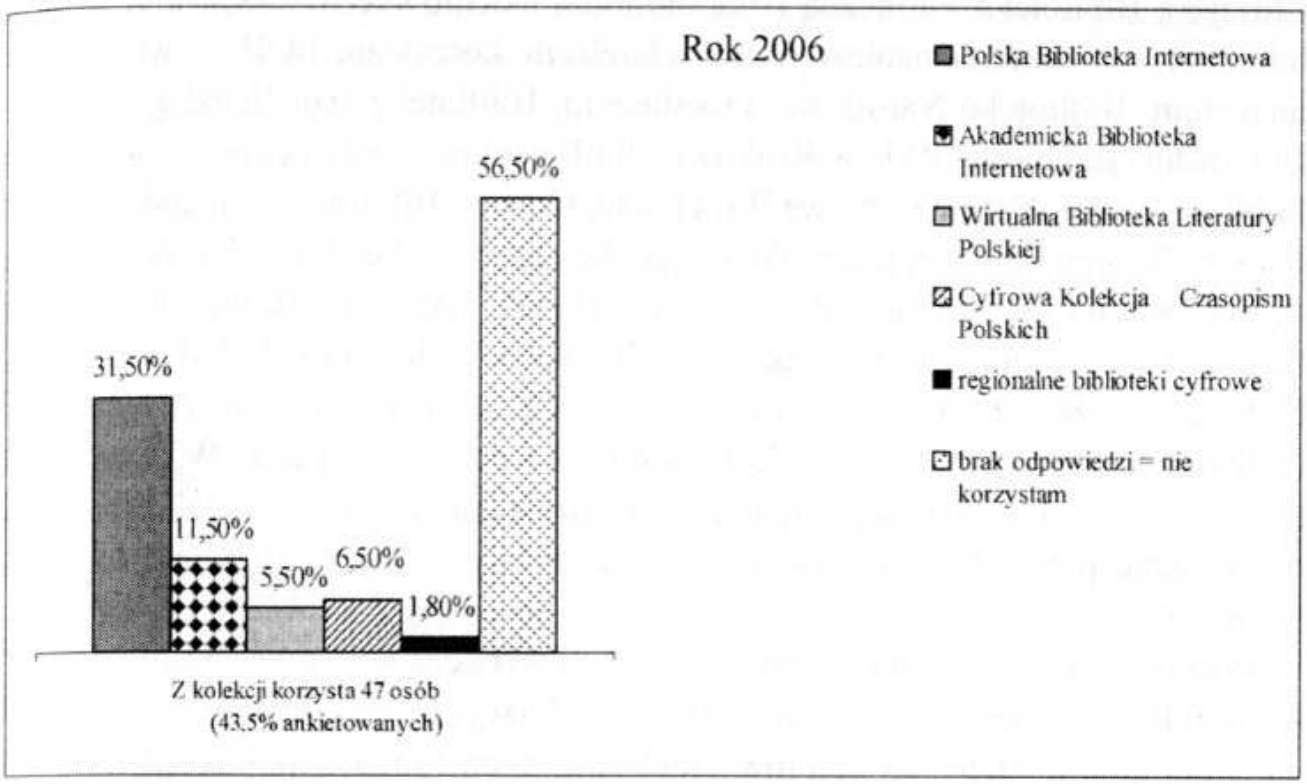
W poszukiwaniu takich książek, czasopism i innych dokumentów czytelnicy Biblioteki Głównej odwiedzali niemal wszystkie biblioteki w Kielcach, a także niektóre poza Kielcami. Z grupy badawczej tylko 4 osoby (3,7%) nie korzystały z innych bibliotek, natomiast 96,3% ankietowanych było stałymi czytelnikami jeszcze jednej lub kilku bibliotek, korzystając w nich z tradycyjnych zbiorów. Podobnie jak poprzednio, pytanie miało charakter półotwarty z możliwością wyboru z listy, uzupełnienia oraz wpisu w miejsce „inne". Z obliczeń procentowych zainteresowania poszczególnymi bibliotekami zostały wykluczone osoby, które nie zaznaczyły żadnej z nich.

---

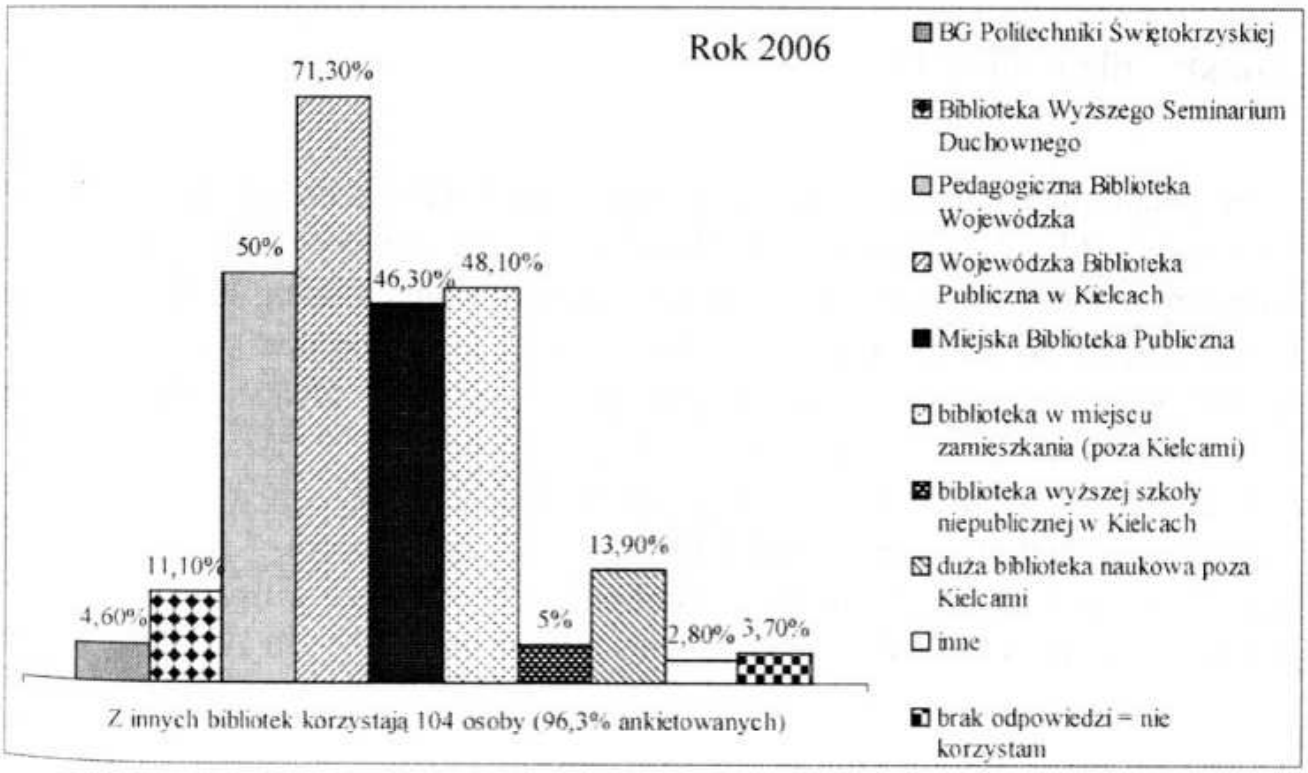
[26] 2006 – Student (Wydział Humanistyczny – rok 4).

[27] Student (Wydział Zarządzania i Administracji – 2 kierunki: Zarządzanie i Marketing – rok 3 i Politologia – rok 2 II°).

[28] Zaznaczono tę odpowiedź ogólnie, bez wyboru, o który proszono, z wymienionych kilku zbiorów – Wielkopolska Biblioteka Cyfrowa, Dolnośląska Biblioteka Cyfrowa, Małopolska Biblioteka Cyfrowa, Kujawsko-Pomorska Biblioteka Cyfrowa, Zielonogórska Biblioteka Cyfrowa.



Wykres 5. Znajomość i wykorzystanie polskojęzycznych bibliotek cyfrowych (pytanie 9 w ankiecie z 2006 r.)



Wykres 6. Korzystanie ze zbiorów i usług innych bibliotek tradycyjnych (pytanie 10 w ankiecie z 2006 r.)

Najwięcej (bo aż 74%) osób przyznało się do korzystania z Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Kielcach. Na drugim miejscu – z wynikiem 51,9% wskazań – znalazła się Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka. Mniej więcej tyle samo ankietowanych wybrało bibliotekę w miejscu zamieszkania (poza Kielcami) – 50%

i Miejską Bibliotekę Publiczną (sieć bibliotek osiedlowych) – 48,1%. Z dużych bibliotek o charakterze naukowym poza Kielcami korzystało 14,4%, a wpisywano tutaj m.in. Bibliotekę Narodową, Ossolineum, Bibliotekę Jagiellońską, Bibliotekę Czartoryskich oraz PAU w Krakowie, biblioteki uniwersyteckie w Warszawie, Lublinie, Łodzi, Katowicach, we Wrocławiu, Główną Bibliotekę Lekarską w Warszawie. Bibliotekę kieleckiego Wyższego Seminarium Duchownego odwiedzało 11,5% spośród korzystających z innych bibliotek, natomiast Bibliotekę Główną Politechniki Świętokrzyskiej wskazało tylko 4,8%. Tyle samo (4,8%) odwiedziło biblioteki wyższych szkół niepublicznych w Kielcach, a wymieniono Wszechnicę Świętokrzyską, Wyższą Szkołę Ekonomii i Administracji oraz Wyższą Szkołę Zarządzania Gospodarką Regionalną i Turystyką. Z grupy „inne" biblioteki, odwiedzane przez 2,9% respondentów, należy wymienić m.in. te *na Ukrainie i w Rosji*[29].

Podsumowując, trzeba przyznać, że próba badawcza była mała. Są to więc tylko wyniki orientacyjne, ale jednoznacznie wskazujące, że potrzeb czytelniczych nie zaspokoją dostępy do zbiorów elektronicznych (obco- i polskojęzycznych). Mogą być one tylko bardzo wartościowym suplementem.

„Punkty" dla Biblioteki

W ostatnim pytaniu poproszono respondentów, którzy dłużej (ponad 6 lat[30]) korzystali z Biblioteki Głównej, by określili – z perspektywy czasu – szczególnie korzystne zmiany dostrzeżone w ramach otrzymywanych usług biblioteczno-informacyjnych. Niektórzy pozwolili sobie tutaj na uwagi ogólne – wartościujące, ale nie porównawcze. *Jest OK*[31], *Różne opory „materii" zawsze pokonuję dzięki niezwykłej życzliwości i uprzejmości zespołu bibliotekarzy, za co Jemu jestem szczególnie wdzięczny*[32], *Życzliwa i profesjonalna obsługa*[33] – te miłe, jakby laurkowe wpisy stymulowane są przez inne, np.: *Więcej freaksów*[34] (przy negatywnej ocenie zawartości i działalności Biblioteki), *A dlaczego w ankiecie brak jest pytań, co mi się nie podoba w funkcjonowaniu Biblioteki?*[35] lub *To nie są zmiany*

[29] 2006 – Pracownik naukowo-dydaktyczny.

[30] W pierwszym okresie badawczym ten przedział czasowy uwarunkowany był szczególnie dużymi zmianami w organizacji i gromadzeniu zbiorów w Bibliotece. Konsekwentnie zachowano go w 2006 r., choć zdawano sobie sprawę z tego, że oceniane udogodnienia nie były już nowością.

[31] Były student (Wydział Pedagogiczny i Nauk o Zdrowiu).

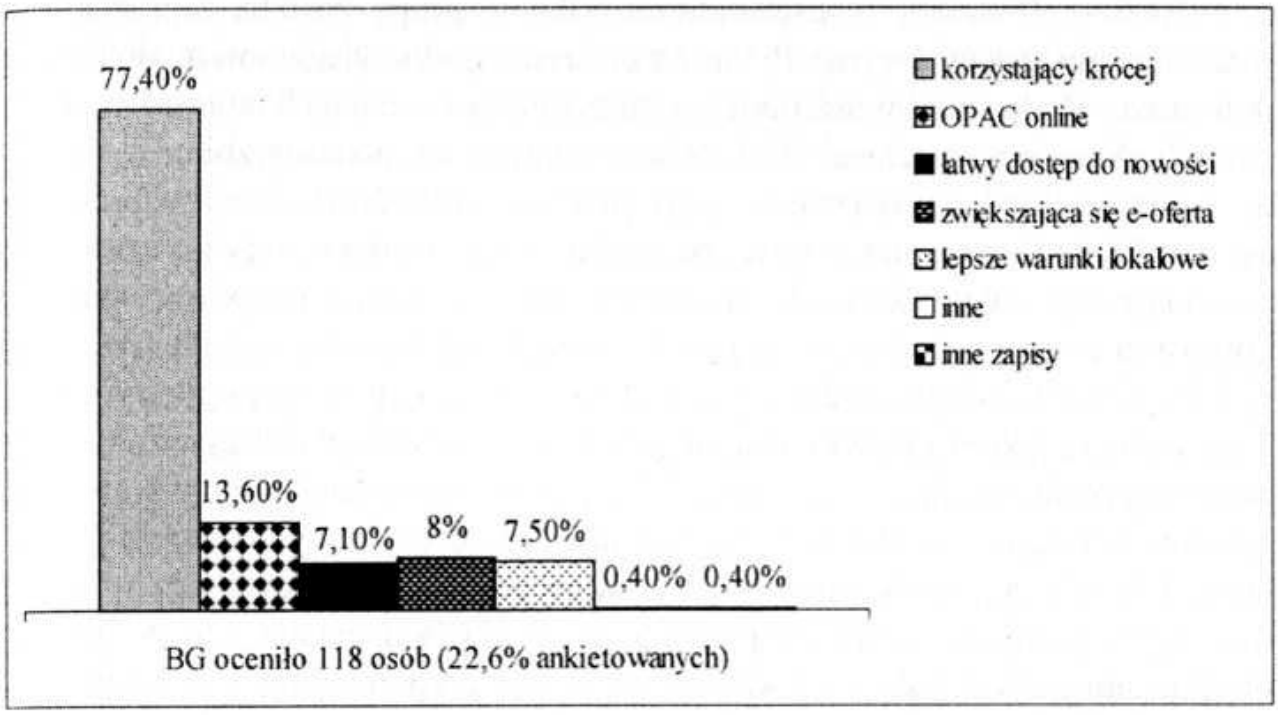
[32] Pracownik naukowo-dydaktyczny.

[33] 2006 – Pracownik naukowo-dydaktyczny.

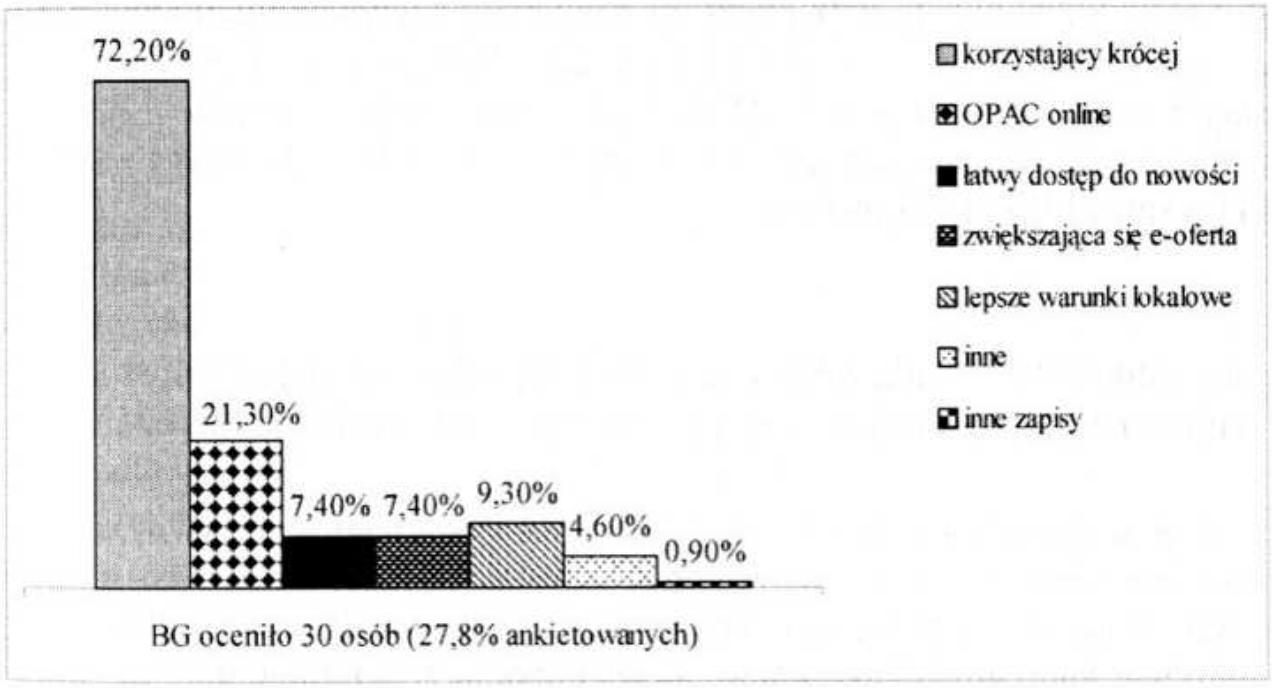
[34] Czytelnik „spoza" (UMC-S – rok 5).

[35] 2006 – Pracownik naukowo-dydaktyczny.

A) Rok 2003/2004



B) Rok 2006



Wykres 7. Pochwała za zmiany w usługach biblioteczno-informacyjnych uzyskana od czytelników Biblioteki Głównej AŚ z ponad 6-letnim stażem (pytanie 9; w ankiecie z 2006 r. – pytanie 11)

korzystne, to jest standard[36] (z przekreśleniem propozycji do wyboru). Na tę ostatnią wypowiedź chciałoby się odpowiedzieć – tak! bibliotekarze o tym wiedzą, tylko trzeba osiągnąć ten standard w określonych realiach – i znaczy to jeszcze tyle, że obrano drogę ku wspólnemu celowi.

[36] Czytelnik „spoza" (UWr. – doktorant).

W turze badania 2003/2004 do oceny Biblioteki zakwalifikowało się 118, a w 2006 – 30 osób (i konsekwentnie tylko te grupy zostaną zaprezentowane w rozliczeniu procentowym). Pytanie z czterema podpowiedziami miało charakter półotwarty (była możliwość dodania komentarzy i własnych sugestii w miejscu „inne"). Najwięcej pochwał Biblioteka otrzymała za „katalog zbiorów własnych dostępny on-line", a wskazało tę opcję 60,2% w 2003/2004 oraz 76,7% oceniających w 2006 roku. Komentarzy też przybyło i były – mimo pozytywnego odbioru – zróżnicowane, z wnioskiem: *Do udoskonalenia*[37]. Niewielką poprawę wyniku odnotowano w grupie „lepsze warunki lokalowe" – odpowiednio 33,1% (2003/2004) i 33,3% (2006). Adnotacje do tego punktu pojawiły się tylko w pierwszym okresie badawczym i jako przykład podano Czytelnię Matematyczno-Przyrodniczą. Dwie pozostałe podpowiedzi – przy około 30% „zainteresowaniu" ogólnym – wykazały spadkową tendencję wskazań. W ankiecie 2003/2004 „łatwy dostęp do nowości" cieszył 31,4%, a „zwiększająca się liczba zbiorów na nośnikach elektronicznych i dostępnych online" została doceniona przez 35,6% oceniających. W 2006 roku obydwa atuty spodobały się takiej samej liczbie respondentów i uzyskały 26,7% wskazań. Obok niezadowolenia (*Niestety ciekawe, nowe publikacje często są bardzo długo, nawet kilka miesięcy, w opracowaniu formalnym, kiedy są już dostępne przestają być nowościami*[38]), przewagę stanowiły pozytywne adnotacje, np. *Bieżące pozycje realizowane raczej w szybkim czasie*[39], *W mojej pracy naukowej korzystam z artykułów on-line w EBSCO. Są dla mnie bardzo przydatne*[40]. A w grupie „inne" respondenci najczęściej wymieniali – wzmiankowane wyżej – zalety bibliotekarzy i ich profesjonalizm.

Jaka biblioteka? – Jaki bibliotekarz? – Jacy odbiorcy usług? Wnioski z badań sondażowych i bibliotecznego doświadczenia

Z powyższej prezentacji – zarówno opisu popartego obiektywnymi danymi statystycznymi, jak i wyników badań satysfakcji i subiektywnych oczekiwań użytkowników – wyłania się obraz zadziwiającej niekiedy jednomyślności, a jednocześnie sporego zróżnicowania. Są też przykłady „konfliktu interesów". Jedno z twierdzeń dotyczących zarządzania instytucjami non-profit głosi, że „wrażliwa organizacja to taka, która czyni wszelkie wysiłki, by wyczuć, obsłużyć i zaspokoić potrzeby i żądania swoich klientów w ramach istniejących ograniczeń swojego budżetu"[41]. Pośrednio celowi temu miała służyć niniejsza analiza, a dodatkowo

[37] 2006 – Pracownik naukowo-dydaktyczny.
[38] 2006 – Pracownik naukowo-dydaktyczny.
[39] 2006 – Pracownik naukowo-dydaktyczny.
[40] 2006 – Pracownik naukowo-dydaktyczny.
[41] G. Rea, *Promowanie usług bibliotecznych*, w: *Zarządzanie biblioteką. Najnowsze kierunki w bibliotekarstwie brytyjskim. Wybór tekstów*, pod red. I. Kempa, T. Wildhardt, Warszawa 1998, s. 192.

wyrazić trzeba nadzieję, że pozytywnym skutkiem ubocznym przeprowadzenia badań wśród czytelników będzie podniesienie prestiżu biblioteki w społeczności akademickiej na skutek poznania jej nieznanej wcześniej wielowątkowej oferty. Biblioteka wciąż zbyt wielu osobom kojarzy się jedynie z miejscem przechowywania i wypożyczania książek. Jedna z ankietowanych przy pytaniu o wykorzystywane za pośrednictwem Biblioteki Głównej komercyjne zbiory elektroniczne zamiast tego wpisała uwagę: *Nie wiedziałam, że takie możliwości są. Będę się nimi interesować. Potrzeba więcej informacji*[42]. Można w tym miejscu przytoczyć truizm stwierdzający, że dobrych rezultatów nie osiąga się tylko poprzez dostarczenie wartościowych usług, ale zawsze musi towarzyszyć temu odpowiedni marketing. Dlatego pasywna postawa bibliotekarzy i strategia biblioteczna nastawiona na gromadzenie informacji i posiadanie jedynie „na składzie" wielu usług w nadziei, że potencjalni użytkownicy będą o tym wiedzieć (i niektórzy istotnie wiedzą) – musi być wsparta formą pracy bardziej dynamicznej i aktywnej. Bynajmniej nie powinno to oznaczać, że nagle lawina artykułów, prospektów, reklamówek „wylewa się" ze wszystkich agend biblioteki, przekonując odbiorców o ważności wiedzy i działalności tej właśnie. Publikacje tego typu, poprawiające „image" określonych jednostek organizacyjnych i służące samokształceniu, wskazane są m.in. na łamach periodyków fachowych[43]. Czytelnicy powinni otrzymywać informacje skondensowane (ale nie hasłowe), tematyczne i często dedykowane określonym grupom, tj. inne dla pracowników naukowo-dydaktycznych, studentów dziennych, zaocznych, dla potencjalnych użytkowników spoza uczelni. Należy unikać obniżania standardów opracowań, powielania tych samych ogólnikowych informacji[44]. W tym miejscu pojawia się problem innego rodzaju – kto i w jaki sposób miałby tworzyć takie opracowania? Z reguły nie przewiduje się w bibliotekarskich przydziałach czynności zadań związanych z publikacjami, nikt nie rozlicza ani nie awansuje za taką działalność. Budżet biblioteki nie rezerwuje środków finansowych na gratyfikacje autorskie za teksty napisane po godzinach pracy ani środków na działalność wydawniczą. Autorzy chcący więc wydać broszurę informacyjną służącą przez jakiś czas czytelnikom (do chwili zmiany oferty, regulaminu, harmonogramu pracy czytelni itp.) muszą oprócz „społecznikowskiego zacięcia" wykazać się sporą dozą inwencji i zdolnościami menedżerskimi (można brać pod uwagę np. sponsoring, ale kto próbował, ten wie, że nie jest to łatwe). Złożoność problemu polega jeszcze na czymś innym. Mianowicie – publikacje papierowe, częściowo z konieczności, zastępowane będą elektronicznymi. Miejsce na nie jest na serwerze uczelni, biblioteki, ale także na stronach tematycznych serwisów i fachowych

[42] Pracownik naukowo-dydaktyczny.

[43] Szczególne oczekiwania i wymagania kierowane są w tym zakresie do pracowników przygotowujących się do egzaminu państwowego i bibliotekarzy dyplomowanych.

[44] Można by było to uzyskać poprzez system recenzowania (ewentualnie ścisłego nadzoru kadry bardziej doświadczonej, mającej wartościowy dorobek w określonej dziedzinie, nad piszącą młodzieżą).

czasopism elektronicznych (potem wystarczy już tylko link skierowujący, e-mail z odpowiednim komunikatem lub informacja bezpośrednia o tym, co warto zobaczyć). Barierę (lub raczej niedogodność) stanowi – jak wynika z sondażu – fakt, że niektórzy (większość – ?) użytkownicy Biblioteki zarówno o nowościach wirtualnych, jak i o bazach danych chcą być informowani wciąż bardziej tradycyjnie, w formie drukowanej (co z kolei świadczy o przyzwyczajeniach, rzadziej już teraz o istniejących ograniczeniach w dostępie do Internetu). Ważne wydaje się podkreślenie w tym miejscu, że w ogólnych zaleceniach dla bibliotek znajdują się również mówiące o tym, że należy „sporo wysiłku poświęcać uaktualnianiu informacji – nie ma bowiem niczego tak zniechęcającego jak puste, nieaktualne lub źle odsyłające ekrany serwisu"[45].

A wracając do zasadniczego tematu, przestrzec trzeba również przed amatorstwem i bylejakością w działalności bibliotekarskiej (pozostawiając to bez komentarzy – byłyby zbyt oczywiste). Idealnie, jeśli na każdym stanowisku obowiązuje kultura pracy z normą „dobrze za pierwszym podejściem". Szczególnie istotne jest to przy bezpośredniej obsłudze czytelników – w specjalistycznych czytelniach i oddziałach informacyjnych[46]. Natomiast nie wolno pod żadnym pozorem – zgodnie z interesem anonimowego użytkownika (w rezultacie na zasadzie sprzężenia zwrotnego – biblioteki) – dokonywać redukcji usług wciąż przydatnych, mających swoją wyrobioną renomę w środowisku. Pozytywne wyniki osiąga się z jednej strony poprzez zaoferowanie właściwej usługi we właściwym czasie, a z drugiej poprzez racjonalne motywowanie i systematyczną pracę z zespołem, w tym dobór odpowiednich pracowników do konkretnych zadań. Przydziały pracy, zupełnie nieodpowiadające wewnętrznym predyspozycjom i kwalifikacjom, oraz zbyt wysokie wymagania dla osób niemogących im sprostać, są przyczyną wielu konfliktów międzypersonalnych. U innych zbyt niskie – powodują frustrację, znudzenie, symptomy „wypalenia zawodowego". Biblioteka jest szczególnym miejscem, gdzie – wbrew rozpowszechnionym opiniom – osobiste predyspozycje mają ogromne znaczenie. W pracach tzw. wewnętrznych trzeba wykazać się głównie zawodową i ogólną wiedzą merytoryczną oraz w wielu przypadkach umiejętnością syntetycznego myślenia, a ponadto skrupulatnością, dociekliwością, spoko-

---

[45] G. Rea, *Promowanie usług bibliotecznych*..., s. 202–203.

[46] Bolesna bywa wówczas krytyka, gdy dotyka spraw wielokrotnie zgłaszanych do rozwiązania na wyższym szczeblu, a mimo wszystko pozostawionych bez zmian. Taki przykład zaistniał w ankiecie z 2006 r. wypełnionej przez studenta 5 roku Wydziału Humanistycznego. W ostatnim punkcie ankiety, gdzie proszono o ocenę zmian i podanie najkorzystniejszych, wpisał (nie znalazłszy miejsca na uwagi krytyczne): *Jedna uwaga pod adresem »Informacja naukowa« – na małej powierzchni stłoczono – 4 pracowników – a mimo to panuje chaos i trudności z uzyskaniem konkretnej pomocy i informacji – można za to usłyszeć towarzyskie pogaduszki i spojżeć*(!) *w jadłospis pracowników. Złym pomysłem wydaje się również połączenie z tym »zakładem« pracowni internetowej – co powoduje ciągłe »niedomykanie się« drzwi i hałas. Tyle moich uwag.* Oddział ma już innego kierownika. Czy będzie lepiej?

jem, zdolnością do koncentracji, wolą działania w zespole. Natomiast bibliotekarze bezpośrednio obsługujący czytelników podlegają bardziej złożonym kryteriom oceny. Nierzadko dochodzi bowiem do swoistej transpozycji i usługa świadczona przez pojedynczego pracownika jest w oczach odbiorców uogólniana na całą instytucję. Oczywiście praca w zautomatyzowanej wypożyczalni redukuje wcześniejsze rozbieżności między dobrą a gorszą usługą do zasobności magazynów i zasad regulaminowych. Bardziej skomplikowana sytuacja objawia się w czytelniach i sekcjach działalności informacyjnej, przy czym podkreślić trzeba ważność zarówno informacji indywidualnej i bezpośredniej, jak i tej zbiorowej, świadczonej metodami tradycyjnymi oraz z użyciem technik komunikacyjnych i elektronicznych. Wiadome jest, że przesadzone obietnice, których potem biblioteka nie jest w stanie wypełnić lub diametralnie różny poziom tej samej usługi w wykonaniu innych bibliotekarzy, mogą bardzo źle przysłużyć się bibliotece i nastawić użytkowników przeciwko niej. Natomiast pozytywne rezultaty osiąga się często w pracy na zasadzie: jeden użytkownik – jeden bibliotekarz, a przekazywane wówczas ustnie informacje (komunikaty o uprawnieniach, ale też o ograniczeniach) szybko potrafią stworzyć korzystną „aurę", ponieważ to właśnie doświadczony personel bezpośrednio obsługujący użytkownika rozumie najlepiej jego potrzeby, wrażenia i – oceniając je – sugeruje konkretne rozwiązania.

Prawdą jest, że jakość bywa mierzona przez użytkowników ich osobistą percepcją usług realizowanych przez bibliotekę, a ocena tej jakości różnicuje się w zależności od odbiorcy. Na przykład pracownik naukowy wyraża częściej zainteresowanie dostępem do specjalistycznych baz online lub możliwością wypożyczenia rzadkich publikacji dziedzinowych, podczas gdy studenci oceniają bibliotekę przez pryzmat zakresu udostępnianych podręczników, lektur, a ostatnio także stanowisk internetowych. Bardzo ważna jest więc zaktualizowana wiedza biblioteki na temat charakteru i kategorii swoich użytkowników, którzy zmieniają się sukcesywnie, a nowi pracownicy dydaktyczni i kolejne roczniki studentów mogą mieć trochę inne potrzeby i inaczej oceniać zarówno księgozbiór, jak i usługi. Poznaniu temu służą systematycznie przeprowadzane badania ankietowe, praca w małych grupach problemowych (np. przy okazji wykonywanej kwerendy) oraz inne techniki (w tym także marketingowe)[47]. Co i w jaki sposób wpływa na ocenę użytkownika w stosunku do usługi (lub bardziej precyzyjnie – usługodawcy) poniżej przedstawiono w uniwersalnym zestawieniu.

---

[47] Problem nie jest nowy, a tak o tym piszą teoretycy: „Skład społeczności uczelni ciągle się zmienia i w związku z tym zebrane informacje muszą być cały czas uaktualniane – im szybciej biblioteka jest w stanie zareagować na zmiany, tym lepsze usługi potrafi zapewnić. Wyczulenie na zmiany może także pomóc bibliotece w określeniu obszarów, na których powinna skupić swoje wysiłki marketingowe. Marketing jest bowiem przede wszystkim sposobem widzenia problemów i jeżeli ktoś mówi o promowaniu usług, to powinno temu towarzyszyć zaoferowanie właściwej usługi, by w ogóle mogła ona być wykorzystana" (G. Rea, *Promowanie usług bibliotecznych*..., s. 195).

Tabela 2. Kryteria oceniania jakości usług[48] a ich zastosowanie w warunkach funkcjonowania biblioteki

Kryterium oceny jakości usługi	Opis	Główne płaszczyzny i przejawy zaistnienia w BG AŚ		
		osobowe wewnętrzne	bezosobowe wewnętrzne (m.in. warunki lokalowe, sprzęt, kanały informacyjne)	zewnętrzne – dysponentem jest klient
Wrażliwość	rozpoznanie potrzeb klienta i działanie w kierunku ich zaspokojenia w ramach realizowanych usług	***	*	**
Kompetencja	świadomość i znajomość wymagań oraz umiejętności pozwalające na ich zaspokojenie	***		
Dostępność	łatwość kontaktu klienta z personelem	***	*	
Uprzejmość	wzgląd na potrzeby klienta	***		*
Komunikacja	sprzężenie zwrotne z klientami	***		**
Wiarygodność	uczciwy i godny zaufania usługodawca	***	*	
Bezpieczeństwo	bezpieczeństwo fizyczne i komfort	*	**	
Zrozumienie	czynienie wysiłków w celu zorientowania się, jakie są potrzeby klienta	***		*
Realność	cechy fizyczne, niezawodność sprzętu, adekwatność do celów	**	**	
Niezawodność i pewność	logicznie łączy wszystkie powyższe	+	+	+

[48] Opracowanie własne na podstawie: M. Melling, *Określenie wymagań klientów w odniesieniu do jakości usług*, w: *Zarządzanie biblioteką…*, s. 182.

W kontekście czytelniczych ocen jakości zasobu i usług świadczonych przez bibliotekę nie wolno przemilczeć tematyki raczej rzadko pojawiającej się na łamach publikacji międzynarodowych, ale czasami już „dostrzeganej" przez polskich bibliotekarzy-praktyków. Ogólnie i raczej delikatnie można zjawisko określić społeczną niedojrzałością do korzystania z usług publicznych. W stosunku do takich czytelników wciąż trzeba utrzymywać pozycję stróża zasobu i mentora. Przy odrobinie liberalizmu „gubią się", a zaufanie nadużywają. Bez systemów zabezpieczających czytelnie narażone są na dotkliwe kradzieże. Mimo dobrych warunków reprograficznych, z poczytnych podręczników wydzierane są rozdziały, wkładki ilustracyjne, tabele. Zdarzyło się, że jeden z ankietowanych żądał wręcz: *Sprawdzać, kto dokonuje zniszczeń w książkach i KARAĆ!*[49]. Naruszana bywa cisza w czytelniach. Być może lepsza sytuacja lokalowa (osobne sale do pracy grupowej, stanowiska do cichej pracy indywidualnej) wpłynęłaby na komfort w wielu przypadkach, ale respektowane podstawowe zasady grzeczności ułatwiłyby znacznie wcześniej wzajemne relacje. Regulaminowe stwierdzenie, że stanowiska komputerowe służą do celów dydaktyczno-naukowych, często nie przemawia do internautów zainteresowanych rozrywkową formą spędzania czasu. Oczywiście skutkuje to ograniczeniami systemowymi i zaostrza przepisy, które muszą z kolei obowiązywać wszystkich. Trzeba jednak zachować ostrożność, by z dopiero niedawno możliwej do osiągnięcia roli bibliotekarza-przewodnika po lokalnych i światowych zasobach (tradycyjnych i elektronicznych), bibliotekarza-współtwórcy baz i innych zasobów informacyjnych, nie dać się zepchnąć na miejsce bibliotekarza-portiera. Wiele racji jest przecież w stwierdzeniu, że „efektywne wykorzystanie materiałów bibliotecznych zależy przede wszystkim od umiejętności korzystania z informacji przez użytkowników, a dopiero w dalszej kolejności od personelu, czy samych zbiorów"[50]. Z kilkunastoletniej praktyki w działalności informacyjnej nasuwa się tutaj uwaga, że znakomicie obsługuje się lub raczej się współpracuje z czytelnikami wymagającymi, ale świadomymi swoich potrzeb i respektującymi zasady wynikające z organizacji systemu. Nie uchylając się więc od poddawania racjonalnej czytelniczej krytyce oraz badając cyklicznie poziom satysfakcji ze świadczonych usług, trzeba podejmować dyskusje (również publiczne) o stopniu przygotowania, problemach kompetencyjnych i socjologicznych tychże odbiorców, do których oferta jest kierowana. „Biblioteka idealna to taka, która w oczach jej klientów uchodzi za wzorową"[51]. I to jest prawda. Jednocześnie przecież w dobie składnic i czytelni wirtualnych wciąż – podobnie jak bibliotekarz-usługodawca – czytelnik-klient nie przestał być „elementem" systemu komunikacji społecznej, jakim jest biblioteka i w bardzo dużym stopniu ją współwarunkuje, szczególnie w środowisku uczelnianym. Właśnie tutaj – w bibliotece akademickiej, wyzna-

[49] Student (2 kierunki: Wydział Humanistyczny – rok 4 i Wydział Zarządzania i Administracji – rok 5).

[50] M. Świgoń, *Problemy użytkowników a biblioteka idealna*, „Bibliotekarz" 2003, nr 6, s. 3.

[51] Tamże, s. 2.

czając sobie dalekosiężne i codzienne cele, należy pamiętać, że jest ona jedynie ogniwem w łańcuchu obejmującym uczelniane władze decyzyjno-finansujące, bibliotekę, adresatów-odbiorców oferty biblioteczno-informacyjnej. W skali mikro łańcuchem pozostaje sama biblioteka z jej wszystkimi agendami, gdzie podstawowymi ogniwami są oddziały, sekcje i samodzielne stanowiska. Ujęcie i – co się z tym nierozerwalnie wiąże – logiczność działania poszczególnych komórek w organizacji opiera się (lub może opierać się powinno) na respektowanej powszechnie zasadzie zbiorowej odpowiedzialności, której towarzyszy prosta analogia „każdy łańcuch jest tak mocny, jak jego najsłabsze ogniwo".

ZAŁĄCZNIK

Ankieta:

[Oprac.: J. N.]

1. **Czy korzysta Pani/Pan z usług Biblioteki Głównej AŚ poprzez (proszę podkreślić):**

wypożyczalnię	–	często	rzadko	nie korzystam
czytelnie	–	często	rzadko	nie korzystam
wypożyczalnię międzybiblioteczną	–	często	rzadko	nie korzystam
serwisy elektroniczne online	–	często	rzadko	nie korzystam
stanowiska do samodzielnych poszukiwań internetowych	–	często	rzadko	nie korzystam

2. **Jak ocenia Pani/Pan zbiory (książki, czasopisma, zbiory specjalne) i warunki ich udostępniania w Bibliotece Głównej AŚ?**

dobre
zadowalające
złe

3. **Co należałoby zmienić w systemie udostępniania tradycyjnych zbiorów?**

zmiany nie są potrzebne
wydłużyć czas pracy czytelni / wypożyczalni
wprowadzić dla części księgozbioru zasadę wypożyczania krótkoterminowego, np. 7-dniowego
zwiększyć liczbę terminali z katalogiem elektronicznym
inne (proszę wymienić) .....

4. **Czy obsługa katalogów (tradycyjny–kartkowy / elektroniczny) sprawia Pani/Panu jakąkolwiek trudność?**

tak
nie
korzystam z pomocy bibliotekarzy

5. **Czy często przegląda Pani/Pan zawartość strony domowej Biblioteki Głównej AŚ?**

często
sporadycznie
nigdy

6. **Czy znana jest Pani/Panu aktualna oferta Biblioteki Głównej AŚ w zakresie zbiorów elektronicznych?**

tak
nie (ponieważ nie wiem, gdzie taką informację mogę otrzymać)
nie interesuje mnie to

7. Czy korzysta Pani/Pan z udostępnianych przez Bibliotekę Główną AŚ komercyjnych zbiorów elektronicznych? Jakich (proszę podkreślić)?

bibliografie (dostępne w Oddziale Informacji Naukowej)
informatory i bazy pełnotekstowe (dostępne w Oddziale Informacji Naukowej)
EIFL Direct (online)
Science.Direct (online)
Springer (online)
PROLA (online), AIP/APS (online) oraz inne bazy pełnotekstowe z dziedziny fizyki
Faculty of 1000 Biology (online)
elektroniczne czasopisma dostępne przez serwis ABE
archiwa „Gazety Wyborczej" i „Rzeczypospolitej" (online, ale hasło zastrzeżone i dostępne tylko w Oddziale Informacji Naukowej)
inne (jakie?) .....

8. Jakie zmiany są konieczne, Pani/Pana zdaniem, w zakresie udostępniania przez Bibliotekę Główną AŚ zbiorów na nośnikach elektronicznych i usług sieciowych?

bez zmian
więcej informacji na temat tej oferty (artykuły w czasopiśmie uczelnianym, w prasie lokalnej, foldery, plansze)
cykl szkoleń i warsztatów o tej tematyce
uruchomienie serwisu informacyjnego, z możliwością bieżącego dialogu z dyżurującym bibliotekarzem – pytania przesyłane e-mail po odpowiedzi byłyby archiwizowane
szersze wykorzystanie możliwości komputerów dostępnych w czytelniach multimedialnych (proszę podać zakres usług, np. wydruki, nagrywarka CD-R/DVD) .....
ograniczenie korzystania ze stanowisk internetowych tylko do celów dydaktycznych i naukowych (bez usług komunikacyjnych – poczta elektroniczna, czateria, itp.) .....
inne (proszę wymienić) .....

9. Czy znana jest Pani/Panu inicjatywa tworzenia ogólnie dostępnych polskojęzycznych bibliotek (kolekcji) cyfrowych? Proszę zaznaczyć te, z których czynnie korzystaliście Państwo przynajmniej dwa razy.

Polska Biblioteka Internetowa
Akademicka Biblioteka Internetowa
Wirtualna Biblioteka Literatury Polskiej
Cyfrowa Kolekcja Czasopism Polskich
regionalne biblioteki cyfrowe (proszę wybrać: Wielkopolska Biblioteka Cyfrowa; Dolnośląska Biblioteka Cyfrowa; Małopolska Biblioteka Cyfrowa; Kujawsko-Pomorska Biblioteka Cyfrowa; Zielonogórska Biblioteka Cyfrowa) .....
inne (jakie?) .....

10. Czy korzysta Pani/Pan z innych bibliotek? Proszę zaznaczyć te, w których bywacie Państwo szczególnie chętnie i/lub często (przynajmniej kilka razy w ciągu roku).

Biblioteka Główna Politechniki Świętokrzyskiej
Biblioteka Wyższego Seminarium Duchownego
Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka
Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Kielcach
Miejska Biblioteka Publiczna (sieć bibliotek osiedlowych)
biblioteka w miejscu zamieszkania (poza Kielcami) .....
biblioteka wyższej szkoły niepublicznej w Kielcach (proszę wymienić) .....
duża biblioteka o charakterze naukowym poza Kielcami (np. w Krakowie, Warszawie itp. – proszę podać nazwę biblioteki i miejscowość) .....
inne (jakie?) .....

11. Z perspektywy czasu proszę określić, jakie zmiany uważa Pani/Pan za szczególnie korzystne w ramach usług biblioteczno-informacyjnych (czyli – za co można nas pochwalić?). O wypełnienie proszone są osoby, które z Biblioteki Głównej AŚ korzystają ponad 6 lat (wybrane wystarczy podkreślić, komentarz jest opcjonalny):

katalog zbiorów własnych dostępny online
[komentarz] .....
łatwy dostęp do nowości
[komentarz] .....
zwiększająca się liczba zbiorów na nośnikach elektronicznych i dostępnych online
[komentarz] .....
lepsze warunki lokalowe
[komentarz] .....
inne (proszę wymienić) .....

Dane osobowe:

Pracownik AŚ wydział / jednostka międzywydziałowa .....

Student AŚ wydział .....
rok .....

Pracownik innej uczelni (proszę podać nazwę) .....

Student innej uczelni (proszę podać nazwę) .....
rok .....

Inny (zawód / jeśli uczeń – szkoła) .....

POSSIBILITIES AND USE OF THE LIBRARY AND INFORMATION CENTRE OFFER AND THE ESTIMATION OF ITS QUALITY IN THE ACADEMIC COMMUNITY

(an attempt of system analysis by the example of the Main Library of Świętokrzyska Academy in Kielce)

Part 2

Summary

The traditional contemporary library is now more often transformed into an information centre. Publications offered by the scientific libraries, to which academic libraries also belong, are becoming more varied. The article presents both the traditional and electronic collections in addition to a service package delivered by the Main Library of Świętokrzyska Academy in Kielce. This review is confronted with the results of a questionnaire survey conducted on readers in two sessions (the 2003/2004 academic year and a trial control in 2006). In the second part the Library's electronic offer and its acquaintance of the community were highlighted. The interest of the users of the Main Library of Świętokrzyska Academy in other forms of literature acquisition (from polish language digital libraries and other traditional libraries both in and outside Kielce) was also indicated. Readers' assessment of activities as disclosed by respondents is presented under the section "points for the library". In conclusion general proposals and suggestions for the establishment of a good library-reader relationship were made. The text was supplemented with a set of tables and graphs.