

Emilia Lepkowska

Politechnika Poznańska w Poznaniu

Biblioteka Główna

emilia@ml.put.poznan.pl

Grzegorz Kostecki

Politechnika Poznańska w Poznaniu

Biblioteka Główna

grzegorz@ml.put.poznan.pl

**Usługi biblioteczne w czytelniach na przykładzie Biblioteki
Główniej Politechniki Poznańskiej**

**Lending service in reading rooms of the Main Library of
Poznan University of Technology**

Abstrakt

W pracy przedstawiono powstanie i rozwój czytelni Biblioteki Główniej Politechniki Poznańskiej. Opisano zaplecze magazynowe i kolekcje księgozbioru. Zaprezentowano udostępnianie zbiorów oraz strukturę wykorzystania czytelni w ujęciu statystycznym. Przedstawiono wyniki ankiety na temat odbioru usług czytelni przez czytelników. Scharakteryzowano stanowisko pracy bibliotekarza w czytelni, według normy PN-EN ISO 9000 1-4, w aspekcie jego codziennych obowiązków. Podjęto próbę odpowiedzi na pytanie o przyszłość udostępniania i co je warunkuje.

Słowa kluczowe

biblioteki naukowe; udostępnianie zbiorów; usługi biblioteczne; czytelnie

Abstract

The aim of this paper is to present the origin and development of reading rooms of the Main Library of Poznan University of Technology. The library collection has been presented and there have been described lending service as well as some statistics concerning the use of reading rooms. The results of the questionnaire about the library users' service have been put forward. Finally, responsibilities of the reading rooms staff, according to the ISO 9000 norm, have been shown. An attempt at answering the question about the lending service's future and its present condition has been undertaken in the paper.

Key words

scientific library; lending service; library users' service; reading room

1. Powstanie i rozwój czytelni

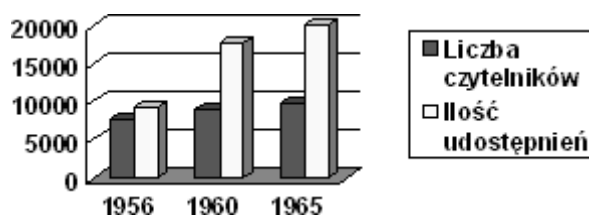
Czytelnie jako osobne lokale biblioteczne przeznaczone do udostępniania części lub całości zbiorów biblioteki, powstały dopiero w II połowie 19. wieku. Wcześniej nie znano oddzielnych pomieszczeń przeznaczonych wyłącznie do czytania materiałów bibliotecznych. Udostępnianie odbywało się w jednym pomieszczeniu, gdzie równocześnie przechowywano i opracowywano zbiory. Dopiero Leopoldo della Santa na początku 19. wieku uzasadnił potrzebę tworzenia oddzielnych pomieszczeń dla czytelników, bibliotekarzy i zbiorów. Pomimo, iż nie wszyscy zgadzali się z jego poglądami, to ogromny napływ zbiorów, konieczność ich klasyfikowania

i porządkowania oraz szybki wzrost liczby czytelników, spowodowały powstanie i rozwój różnych typów czytelń¹.

W Wyższej Szkole Inżynierskiej w Poznaniu (przemianowanej w 1955 r. na Politechnikę) pierwsza czytelnia utworzona została w **1953 roku**. Była to jedna sala licząca 24 miejsca - uprzednio udostępniano zbiory w jednym pomieszczeniu biblioteki, gdzie stworzono 4 miejsca czytelnicze na tzw. podium.

Lata **1954-1965** to czas niewielkich zmian. Liczba czytelników i udostępnień zbiorów w jedynej czytelni ogólnej kształtowała się następująco:

Wykres 1. Czytelniczy i księgozbiór czytelni w latach 1956-1965



Źródło: Badoń S.: *Biblioteka Główna Politechniki Poznańskiej w latach 1945-1980*. [W:] Biblioteki Wielkopolski.

W latach **1965-1970** czytelnia przeniesiona została do gmachu Wydziału Budownictwa Lądowego przy ul. Piotrowo 5. W holu budynku, na dużych rozsuwanych stołach udostępniano zbiory liczącej wówczas 30 miejsc czytelni.

W **1971** roku przyznano bibliotece nowe pomieszczenia w budynku Wydziału Budowy Maszyn przy ul. Piotrowo 3, gdzie zorganizowano czytelnię ogólną liczącą 80 miejsc i czytelnię czasopism liczącą 30 miejsc. Skromny wystrój wewnątrz oraz częste zmiany przyznanych powierzchni magazynowych nie sprzyjały rozwojowi czytelń. Przełom w ich historii nastąpił dopiero w 1979 r., po otrzymaniu nowych powierzchni i środków na ich modernizację.

Dnia **6 listopada 1979** nastąpiło otwarcie czytelń w pomieszczeniach, które są do dnia dzisiejszego. Udział w nim wzięły władze uczelni, dyrektor Biblioteki Głównej oraz dyrektorzy innych bibliotek naukowych miasta Poznania. Od tej pory czytelnie służyły jako miejsce udostępniania książek, czasopism, norm, ale także jako reprezentacyjne sale w czasie różnych uroczystości, np. rocznych zebrań Biblioteki Głównej.

W latach **1980-1995** unowocześniono architekturę wewnątrz; wraz z rozwojem architektonicznym wzrastał księgozbiór i liczba czytelników²; np. ta ostatnia zwiększyła się o 19% w roku 1995 w stosunku do roku 1985. Podjęto próby elektronicznego zabezpieczenia zbiorów; zastosowano tzw. „bramkę”.

¹ *Bibliotekarstwo*, pod red. Z. Żmigrodzkiego. Wydaw. SBP, Warszawa 1998, s. 158-159.

² Badoń S.: *Biblioteka Główna Politechniki Poznańskiej w latach 1945-1980*. [W:] Biblioteki Wielkopolski. Wydaw. SBP, Poznań 1983, s. 108-132.

Lata **1995-2004** to okres największego rozwoju i zmian. Kolejne remonty – nowe oświetlenie, wymiana okien i krzeseł, nowa wykładzina, malowanie - doprowadziły do zmiany wyglądu czytelni na odpowiadający wymogom dzisiejszych czasów. Inne ważne daty wiążą się z oddaniem do użytku sieci komputerowej w październiku **1997** roku oraz utworzeniem w czytelni czasopism dwóch pierwszych stanowisk internetowych dla czytelników. W grudniu **1999** uruchomiono w czytelni ogólnej 6 stanowisk z dostępem do katalogu komputerowego (OPAC), w związku z uruchomieniem zintegrowanego, zautomatyzowanego systemu bibliotecznego HORIZON.

W **2001** r. ustawiono w czytelniach samoobsługowy kserograf z czytnikiem jednorazowych kart magnetycznych.

1 stycznia 2002 r. Uruchomiono wydzielone stanowisko ds. obsługi studentów studiów zaocznych (wypożyczenia, zwroty, pomoc).

Obecnie największa część zbiorów udostępnianych prezencyjnie znajduje się w czytelniach Ogólnej i Czasopism. Czytelnie liczą razem 70 miejsc czytelniczych, 10 stanowisk komputerowych, w tym cztery z dostępem do Internetu. Użytkownicy mają możliwość skorzystania z kserografu i skanera. Te udogodnienia przyczyniły się do wzrostu ilości czytelników i udostępnień zbiorów odpowiednio o 50% i 88% w roku 2004 w stosunku do roku 1998.

Historia rozwoju czytelni nie kończy się w roku 2005. Kolejny etap rozpocznie się wraz z przeniesieniem czytelni do istniejącego już w projekcie wykonawczym gmachu Biblioteki Głównej przy ulicy Berdychowo, który ma przejąć użytkowników w 2007 roku.

2. Kolekcje księgozbioru czytelni i ich zaplecze magazynowe

Istotnym problemem większości bibliotek w Polsce są warunki lokalowe, w tym pomieszczeń magazynowych. Te trudności doskonale znane są bibliotece politechnicznej³. Obecnie kolekcje książek, czasopism oraz norm znajdujące się w czytelniach stanowią prawie 50% zbiorów Biblioteki Głównej i są zlokalizowane w dwóch dzielnicach miasta: na Wildzie i Nowym Mieście (kampus Piotrowo).

Kolekcja „A” to monografie naukowe i inne publikacje specjalistyczne z zakresu techniki i nauk ścisłych, polskie i zagraniczne oraz zbiór encyklopedyczno-słownikowy. Stanowi ona 40% całości zbioru czytelni i znajduje na zapleczu z powodu braku miejsca w czytelni.

Podstawowy księgozbiór dziedzinowy w wolnym dostępie – „CzO” jest ułożony według działów A-K, a w obrębie działu według numerów inwentarzowych. Stanowi on 27% zbioru czytelnianego.

Kolekcja „Cz”, to czasopisma i inne wydawnictwa ciągłe, bieżące i retrospektywne, polskie i zagraniczne, która stanowi 20% ogółu zbiorów.

³Zob. Kostecki G.: *Ochrona zbiorów drukowanych w Bibliotece Głównej Politechniki Poznańskiej*. „Biblioteka”. Wydaw. Nauk. UAM, Poznań 2003, nr 7 (16), s. 137.

Najmniejszy zbiór - 8% całości zbiorów, stanowią normy (**PN, BN, IEC, EN, ISO**).

Oprócz księgozbioru tradycyjnego, posiadamy również kolekcję dokumentów elektronicznych, w postaci (CD-ROM); dodatków do czasopism drukowanych i książek; multimediów (s9. 10. łowników elektronicznych i encyklopedii); baz danych i materiałów konferencyjnych, których nie ma w formie drukowanej.

W ramach rosnącego znaczenia biblioteki elektronicznej, ważną kwestią staje się właściwa ochrona tych nośników informacji w wymiarze ich przechowywania i udostępniania. Obecnie przechowywane są w wydzielonym miejscu, w plastikowych pudełkach, ułożone wg sygnatur i odpowiednio opisane. Myślimy też o ich elektronicznym zabezpieczeniu (ramki ochronne). Ponieważ jest to nośnik delikatny, który może ulec zniszczeniu, dlatego nie wypożyczamy ich na zewnątrz. Studenci mogą z nich korzystać jedynie w obecności bibliotekarza.

Na Wildzie dysponujemy pomieszczeniem adoptowanym na cele magazynowe o pow. 143,9 m², z czego 63 m² zajmują książki i czasopisma (starsze roczniki). Łączna powierzchnia magazynów i czytelń wynosi 576 m², z czego magazyny zamknięte stanowią 200,5 m², pracownie-magazyny 159,5 m², czytelnie 216 m².

Na dzień dzisiejszy nie dysponujemy rezerwami magazynowymi, a ruch wydawniczy w zakresie nauk technicznych sprawia, że co roku na rynku pojawiają się tysiące nowych książek. Niestety brakuje nam miejsca na regały z tymi nowościami, dlatego z konieczności umieszczamy je na zapleczu magazynowym jako zbiór „A”. Bezpośrednio nie ma ich „w wolnym dostępie”. W magazynach znajdują się elektroniczne mierniki ciepła i wilgoci.

Warto podkreślić, że częste przemieszczanie zbiorów wpływa destrukcyjnie na ich stan. Ulegają one poważnym zniszczeniom mechanicznym, dlatego każda przeprowadzka księgozbioru słusznie bywa nazywana „małą katastrofą” biblioteczną⁴. Pomimo tego staramy się zapobiegać wszelkim zagrożeniom poprzez zintegrowane działania profilaktyczne (konserwacje zapobiegawcze)⁵.

Z powodu dużego rozproszenia magazynów nie sposób także wprowadzić nowoczesnego systemu zabezpieczeń zbiorów (systemów elektronicznych).

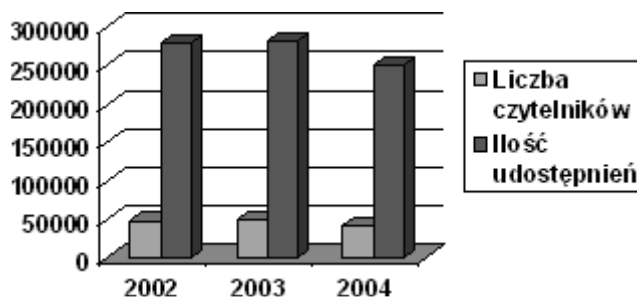
⁴ Nowakowski A.: *Przemieszczanie zbiorów – mała katastrofa biblioteczna (z doświadczeń Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu)*. „Biblioteka”. Wydaw. Nauk. UAM, Poznań 2003, nr 7 (16), s. 123-128.

⁵ Zob. Rams D.: *Aktualne tendencje ochrony zbiorów bibliotecznych i archiwalnych oraz zapobieganie zagrożeniom w zbiorach*. [W:] Aktualne tendencje ochrony zbiorów bibliotecznych i archiwalnych. Wydaw. SBP, Warszawa 2002, s. 42.

3. Udostępnianie zbiorów i struktura wykorzystania czytelników w ujęciu statystycznym

Analizy statystyczne wykazują, że planowanie i realizacja badań wykorzystania bibliotek i ich zbiorów stanowią dobry punkt wyjścia dla dalszych prac. Żyjemy, jak stwierdza Power (1997 r.), w „społeczeństwie kontroli”, gdzie za wiarygodne uważa się te organizacje, które na wiele sposobów przedstawiają wyniki swojej działalności pod ocenę publiczną, o ile wymagają tego ich kontakty zewnętrzne i wewnętrzne⁶. Biblioteka należy do instytucji stale ocenianych i prowadzących analizy działalności. Analizy statystyczne przeprowadzone w latach 2002 – 2004 w czytelni Czasopism i Ogólnej ukazują stopień zainteresowania formą prezencyjną udostępniania zbiorów. Wybrane przykłady przedstawiają frekwencję czytelników oraz wykorzystanie zbiorów w ostatnich trzech latach.

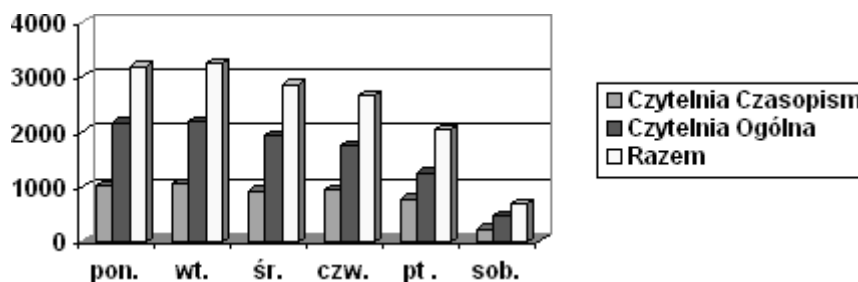
Wykres 2. Ilość udostępnień i liczba czytelników w latach 2002-2004



Źródło: Księgi statystyczne czytelni

Ogółem udostępniono w latach 2002-2004 ok. 813 tys. książek, norm i czasopism. Liczba czytelników wyniosła ok. 141 tys. osób.

Wykres 3. Liczba czytelników w poszczególne dni tygodnia w I-III 2004

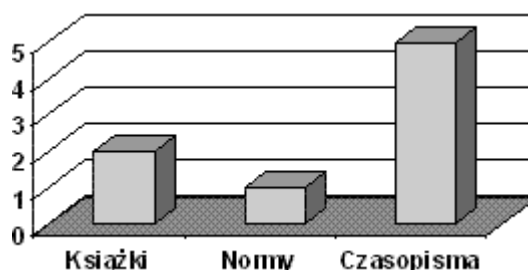


Źródło: Księgi statystyczne czytelni

⁶ *Rozumienie znaczenia usług bibliotecznych* [dok. elektr.] <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/30/asa.php> [odczyt 01.03.2005].

Najwięcej czytelników odwiedza czytelnie od poniedziałku do czwartku.

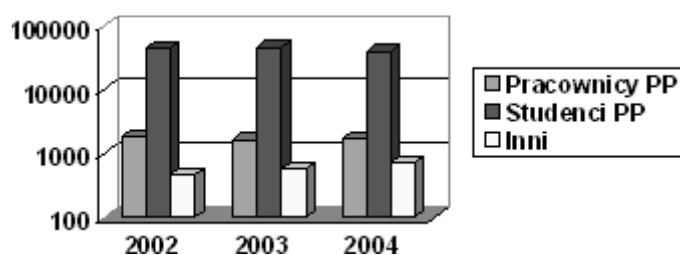
Wykres 4. Statystyczna krotność wykorzystania zbiorów w latach 2002-2004



Źródło: Księgi statystyczne czytelń

Źródłem najczęściej wykorzystywanym jest czasopismo.

Wykres 5. Struktura czytelników w czytelnich w latach 2002-2004



Źródło: Księgi statystyczne czytelń

Dane przedstawione na wykresach nr 2-5, ukazujące ilość udostępnień i liczbę czytelników potwierdzają fakt, że usługi spełniają oczekiwania użytkowników biblioteki.

Są one adresowane głównie do studentów i pracowników Politechniki Poznańskiej, wzrasta jednak ilość osób spoza uczelni chcących skorzystać ze zbiorów czytelń. Zaobserwowany nieznaczny spadek ilości studentów studiów dziennych odwiedzających czytelnie można wytłumaczyć: większą ilością prolongat i zamówień na wypożyczenie dokonywanych przez Internet, wprowadzeniem nowych źródeł elektronicznych (podręczników i czasopism) oraz stopniowym zmniejszaniem się liczby studentów studiów dziennych pierwszego roku od 2003 roku począwszy.

4. Ankieta dotycząca odbioru usług czytelń przez czytelników

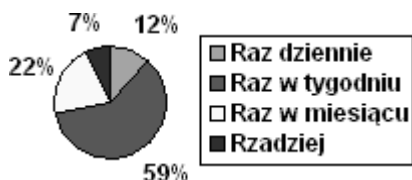
Jedną z najistotniejszych funkcji biblioteki jest zaspokajanie potrzeb czytelniczych. W tym celu postulowane jest przeprowadzanie badań ankietowych wśród czytelników, oceniające funkcjonowanie czytelń oraz trafność zakupu materiałów naukowo-dydaktycznych⁷.

W Bibliotece Głównej Politechniki Poznańskiej ankiety wśród czytelników czytelni przeprowadzono w latach 1996, 1998 i 2004. Ostatnia przeprowadzona została w marcu i kwietniu 2004r. Ankiety przeprowadzono anonimowo na reprezentatywnej grupie 200 studentów studiów dziennych wszystkich wydziałów naszej uczelni I-V roku.

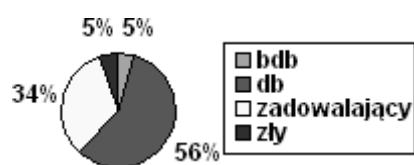
Ankieta składała się z 15 pytań zamkniętych i 2 otwartych. Częściowo były to pytania dysjunktywne (wykluczające): respondent mógł wybrać tylko jedną z podanych ewentualności. Układając pytania starano się, by były jasne, konkretne i zrozumiałe. W tym celu podzielono je na trzy grupy: pytania 1-8 dotyczące częstotliwości korzystania z czytelń, księgozbioru norm i prasy, pytania 9-15 dotyczące układu księgozbioru, obsługi, usług kserograficznych, ilości katalogów komputerowych, dostępności do Internetu, wyposażenia czytelń, pytania 16-17 będące pytaniami otwartymi o uwagi i wnioski respondentów.

Głównym celem badań było uzyskanie informacji, w jaki sposób ankietowani postrzegali czytelnie, jej zbiory, jakie są ich potrzeby i oczekiwania. Istotne było też porównanie tej ankiety z ankietami z lat poprzednich. Ustalenie, co zmieniło się w odbiorze usług naszej czytelni w oczach czytelników. Przykładowe pytania z ankiety:

Wykres 6. Jak często korzystasz z czytelń ? Wykres 7. Zestaw podręczników w czytelni jest ?



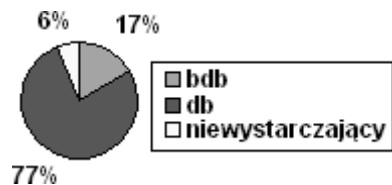
Źródło: Dane z ankiety z roku 2004



Źródło: Dane z ankiety z roku 2004

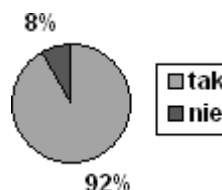
⁷ Ganińska H., Lepkowska E., Pujanek I.: *Rozwój i unowocześnianie obsługi informacyjnej środowiska naukowo-dydaktycznego w czytelni naukowej biblioteki technicznej: doświadczenia Biblioteki Głównej Politechniki Poznańskiej*. [W:] IV Krajowe Forum Informatyki Naukowej i Technicznej: materiały konferencyjne (Zakopane: 02-05.09.1997). Polskie Towarzystwo Informatyki Naukowej, Warszawa 1997, s. 137-148.

Wykres 8. Zbiór norm jest ?



Źródło: Dane z ankiety z roku 2004

Wykres 9. Czy jesteś zadowolony z obsługi w czytelnich ?



Źródło: Dane z ankiety z roku 2004

Poniżej przedstawiono wnioski wynikające z przeprowadzonych badań.

W porównaniu z ankietami z lat 1996, 1998 zbiór norm uzyskał oceny wyższe o 20%. Ponad 17% respondentów uważa, że poprawiło się ergonomiczne wyposażenie czytelnich. Czytelnicy jako dobre ocenili godziny otwarcia i stan księgozbioru. Pozytywnie oceniono współpracę i pomoc dyżurujących bibliotekarzy. Bibliotekarz pełniący dyżur w czytelnich musi stale podnosić swoje kwalifikacje, aby sprostać rosnącym wymaganiom czytelników.

Negatywne oceny uzyskał zbyt mały dostęp do Internetu (mała ilość stanowisk). Wyższe są oczekiwania w zakresie zwiększenia ilości kserografów i stanowisk dostępu do katalogu komputerowego Biblioteki Głównej Politechniki Poznańskiej.

Na przestrzeni kilkuletnich badań ankietowych wyraźnie widać, jakie usługi staną się priorytetowe dla czytelników w latach następnych - dotyczą one komputeryzacji i Internetu.

5. Charakterystyka stanowiska pracy bibliotekarza w czytelnich według normy PN-EN ISO 9000 1-4, w aspekcie jego codziennych obowiązków

We współczesnym świecie jakość usług informacyjnych udzielanych przez biblioteki staje się bardzo ważna. Coraz częściej bibliotekarze stosujący nowe metody zarządzania tworzą plany strategiczne, opisują stanowiska pracy. Dobrze opisane, a potem wprowadzone do praktyki stanowisko pracy powiązane ze strategicznym celem firmy, powoduje, że struktura firmy staje się przejrzysta, a co za tym idzie efektywna. Posiadanie opisów stanowiska pracy świadczy o dużej kulturze organizacyjnej instytucji⁸.

Przy wprowadzaniu opisów stanowiska pracy pomocne mogą być normy PN-EN ISO 9000:1-4 przygotowujące wytyczne do wprowadzenia certyfikatu ISO 9001. Rodzina norm ISO 9000 składa się z dwóch rodzajów norm zawierających wytyczne. Wytyczne stosowania norm dotyczących zapewnienia jakości są zawarte w kilku arkuszach ISO 9000.

⁸ Opis stanowiska pracy bibliotekarza dziedzinowego na przykładzie UMK [dok. elektr.] <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e018-08.html> [odczyt 05.03.2005].

Wzrastające uzależnienie społeczeństwa od usług informacyjnych przyczynia się do coraz większych wymagań i oczekiwań klientów wobec jakości tych usług. Rodzina norm ISO 9000 stosowana jest powszechnie przy przeprowadzaniu ocen lub certyfikacji.

Ocena stanowiska pracy i jego opis wiążą się z analizą pracy w całej firmie. Konieczne jest wyznaczenie: celu, zakresu stosowania, zakresu podmiotowego, terminologii, zakresu przedmiotowego, postępowania i odpowiedzialności.

W przypadku biblioteki pod uwagę bierzemy: regulamin pracy Politechniki Poznańskiej, regulamin pracy Biblioteki Głównej Politechniki Poznańskiej, księgę służb (jakości) wyznaczającą zakres działania, zadania, uprawnienia i odpowiedzialność stanowisk kierowniczych.

Dobrze wykonany opis stanowiska pracy powinien zawierać nazwę stanowiska, miejsce w strukturze (nazwa jednostki organizacyjnej), podległość służbową, powiązania funkcjonalne (współpraca), podstawowe funkcje rozpisane na zadania, obowiązki specjalne, zakres uprawnień decyzyjnych (odpowiedzialność).

Według powyższych wytycznych stanowisko pracy **bibliotekarza w czytelniku** umiejscowione jest następująco:

Nazwa stanowiska pracy: bibliotekarz w czytelniku.

Lokalizacja w strukturze organizacyjnej Biblioteki:

1. Biblioteka Główna PP
dyrektor
2. Oddział Obsługi Użytkowników
kierownik
3. Sekcja Czytelników
kierownik
4. Bibliotekarz w czytelniku

Na „codziennosc” stanowiska pracy bibliotekarza w czytelniku składają się **czynności podstawowe**, które opisujemy poniżej.

- I. Pracownik na tym stanowisku pełni dyżur w czytelniku czasopiśmiennym/ogólnym, udziela fachowych i kompetentnych informacji, pomaga w wyszukaniu literatury.
- II. Zapewnia obsługę magazynów przy czytelnikach (z powodu trudności lokalowych występuje rozproszenie lokalizacji).
- III. Opracowuje technicznie książkę/czasopismo, prowadzi konserwację + drobne zabiegi introligatorskie, przygotowuje czasopisma i książki do bieżącej oprawy.
- IV. Obsługuje kserograf, sprzedaje karty, skanuje.
- V. Wykonuje inne prace: prowadzenie wypożyczeń międzybibliotecznych, analiza wykorzystania kart czytelniczych, prace statystyczne na potrzeby akredytacji wydziałów Politechniki Poznańskiej, prowadzenie statystyk dziennych, miesięcznych, rocznych, opracowanie techniczne norm, rozliczenia finansowe, prace porządkowe w magazynach,

skontrum, selekcje, codzienny transport materiałów bibliotecznych.

Wyjątek: od 1.01.2002 uruchomiono w czytelni stanowisko ds. obsługi studentów studiów zaocznych. Bibliotekarz na tym stanowisku:

VI. Zapisuje, wydaje karty biblioteczne, aktywuje konta na kolejny rok akademicki, wypożycza i przyjmuje zwroty książek, pobiera opłaty za przetrzymane książki, sprawdza i rozlicza karty obiegowe studentów. Pomimo trudności lokalowych na tym stanowisku dbamy o indywidualne traktowanie każdego studenta.

Zakres obowiązków obejmuje **160 godzin** miesięcznie w tym 119 godzin (74%) – dyżur w czytelni i dyżur informacyjny, inne prace 41 godzin (26%).

Obowiązki nieregularne: udział w konferencjach, szkoleniach, udział w zebraniach, kontakty z bibliotekami instytutowymi.

Obszar odpowiedzialności - bibliotekarz jest odpowiedzialny za udzielanie fachowych informacji, komunikację interpersonalną, przyjazną atmosferę, dobra materialne biblioteki, współpracę z innymi bibliotekami, dbałość o środowisko pracy, przestrzeganie przepisów BHP, prawidłowy wizerunek biblioteki w świetle public relations, podejmowanie samodzielnych decyzji w zakresie: informowania czytelników, opracowania księgozbioru, kształtowania swojej kariery zawodowej.

Zależność służbowa: Kierownik Oddziału Obsługi Użytkowników, Kierownik Sekcji Czytelń. **Współpraca** obejmuje wszystkie agendy biblioteki Politechniki Poznańskiej, a w zakresie wypożyczeń międzybibliotecznych wszystkie biblioteki na terenie kraju i zagranicy.

Zastępstwa: zastępuje innych pracowników sekcji na dyżurach, przy codziennych czynnościach.

Powyższy opis stanowiska pracy sporządzony został na podstawie: wytycznych z norm PN-EN ISO 9000: 1-4, literatury, obserwacji pracy własnej oraz obserwacji pracy całego zespołu prowadzonej w latach 1987-2005. Celem naszym jest optymalizacja tego stanowiska pracy.

6. Przyszłość udostępniania – co ją warunkuje?

Biblioteka coraz wyraźniej staje się instytucją pośredniczącą w komunikacji społecznej i od tego, jak tę funkcję spełnia lub będzie spełniać, zależy jej istnienie. Temu zadaniu musi być podporządkowana cała działalność usługowa biblioteki. Jedynym i najważniejszym odbiorcą prowadzonych przez nią usług jest czytelnik/użytkownik.

Przyszłość udostępniania zależy w dużej mierze od kierunku zmian, jakie zostaną przeprowadzone. Co konkretnie należy zmieniać? Na pewno jakość pracy i wiedzę bibliotekarzy obsługujących czytelnika, komunikację z czytelnikiem, stosunek do współpracy, świadomość bibliotekarzy, metody i warsztaty pracy, a także umiejętności związane z nowymi technologiami informacyjnymi.

Co warunkuje przyszłość udostępniania: właściwy dobór personelu (muszą to być ludzie otwarci, estetyczni, dbający o wygląd zewnętrzny, przejawiający zainteresowanie potrzebami innych ludzi); pozytywny stosunek do współpracy i chęć wdrażania nowych technologii, ciągłe permanentne kształcenie i zdobywanie nowych kwalifikacji; wdrażanie nowych technologii służących łatwiejszemu udostępnianiu zbiorów, takich jak komputeryzacja, skanowanie, digitalizacja; wprowadzenie nowych metod zabezpieczeń, konserwacji i ochrony zbiorów.

Praca w udostępnianiu zbiorów to przede wszystkim zwalczanie przekonania, o którym pisał prof. Żmigrodzki: „W bibliotece wytwarza się poczucie istnienia podziału bibliotekarzy na „lepszych”, zajmujących się gromadzeniem i opracowaniem zbiorów oraz „gorszych”, pracujących w bezpośrednim kontakcie z czytelnikami i zmuszonych do zmiennych dyżurów kończących się nieraz w godzinach wieczornych. Dochodzą do tego nieuniknione na bibliotekarskim „froncie” i budzące obawy bibliotekarzy konflikty, gdy tzw. trudny czytelnik przeciwstawia się bibliotekarzowi. Ta sytuacja rodzi również wzajemne pretensje w zespole bibliotekarskim, powodując np. przypadki, w których bibliotekarz, przesunięty do pracy w jednej z „gorszych” agend, mówi o „karnym przeniesieniu”⁹.

Przyszłość udostępniania to zwalczanie tego stereotypu i próba przekazania bibliotekarzom, że działalność usługowa bibliotek winna być priorytetem w porównaniu do prac związanych z gromadzeniem i opracowaniem zbiorów bibliotecznych¹⁰, a wtedy efekty naszej pracy będą niezwykle istotne dla jakości pracy biblioteki i jej wizerunku w oczach czytelników.

⁹ Żmigrodzki Z.: *Patologia biblioteczna*. Wydaw. Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 1996, s. 36.

¹⁰ *Użytkownik/klient i usługi biblioteczno-informacyjne w środowisku uczelni technicznej* [dok. elektr.] <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/ganinska.php> [odczyt 1.03.2005].

Bibliografia

- [1] *Bibliotekarstwo*, pod red. Z. Żmigrodzkiego. Wydaw. SBP, Warszawa 1998.
- [2] Badoń S.: *Biblioteka Główna Politechniki Poznańskiej w latach 1945-1980*. [W:] Biblioteki Wielkopolski. Wydaw. SBP, Poznań 1983.
- [3] *IV Krajowe Forum Informacji Naukowej i Technicznej: materiały konferencyjne (Zakopane: 02-05.09.1997)*. Polskie Towarzystwo Informacji Naukowej, Warszawa 1997.
- [4] „Biblioteka”. Wydaw. Nauk. UAM, Poznań 2003, nr 7 (16).
- [5] *Aktualne tendencje ochrony zbiorów bibliotecznych i archiwalnych*. Wydaw. SBP, Warszawa 2002.
- [6] Hamrol A., Mantura W.: *Zarządzanie jakością: teoria i praktyka*. Wydaw. PWN, Poznań 1998.
- [7] Żmigrodzki Z.: *Patologia biblioteczna*. Wydaw. Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 1996.
- [8] *Rozumienie znaczenia usług bibliotecznych* [dok. elektr.]
<http://ebib.oss.wroc.pl/2002/30/asa.php> [odczyt 01.03.2005].
- [9] *Opis stanowiska pracy bibliotekarza dziedzinowego na przykładzie UMK* [dok. elektr.]
<http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e018-08.html> [odczyt 05.03.2005].
- [10] *Użytkownik/klient i usługi biblioteczno-informacyjne w środowisku uczelni technicznej* dok. elektr.] <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/ganinska.php> [odczyt 1.03.2005].