

mgr Agnieszka Bobruk
Biblioteka Uniwersytetu Ekonomicznego
we Wrocławiu
agnieszka.bobruk@ue.wroc.pl

mgr Ewelina Jaworowska
Biblioteka Uniwersytetu Ekonomicznego
we Wrocławiu
ewelina.jaworowska@ue.wroc.pl

RECEPTA NA UŻYTKOWNIKÓW – ANALIZA USŁUG I WSPÓŁPRACY Z UŻYTKOWNIKAMI W BIBLIOTECE UNIWERSYTETU EKONOMICZNEGO WE WROCŁAWIU

FORMULA FOR USERS – THE ANALYSIS OF SERVICES AND USER COOPERATION IN THE LIBRARY OF WROCLAW UNIVERSITY OF ECONOMICS

Abstrakt

Celem artykułu jest prezentacja różnych form współpracy i promocji Biblioteki Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. W artykule przedstawiono analizę statystyk wypożyczeń i odwiedzin w Bibliotece. Wykazano, że przeprowadzka do nowego gmachu wpłynęła pozytywnie na frekwencję użytkowników. Zaprezentowano różne rodzaje usług i szkoleń jakie proponuje Biblioteka oraz wyniki jak często korzystają z nich czytelnicy. Autorki podejmują odpowiedź na pytanie: co jeszcze bibliotekarze mogą zrobić, aby użytkownicy odczuwali potrzebę przyjsia do biblioteki?

Słowa kluczowe: użytkownicy, usługi, współpraca, szkolenia, promocja.

Abstract

The aim of this article is to present various forms of cooperation and promotion that are in use in the Main Library of Wrocław University of Economics.

The article presents the analyses of statistics on book lending and visits to the Library. It is shown that moving to a new building has had a positive impact on user attendance. Different types of services and trainings which promote the Library are presented, as well as the statistics on how often they are used by the readers. The author tries to answer the question about what else can be done to encourage users to visit the Library.

Keywords: users, services, cooperation, trainings, promotion.

Wstęp

Biblioteka akademicka to instytucja usługowa zależna od uczelni macierzystej. Jest to organizacja non-profit mimo to podlega zasadom podaży i popytu. „Biblioteka, która nie ma czytelników, nie może istnieć, zaś aby czytelnicy chcieli korzystać z jej usług, muszą być do tego odpowiednio zachęcani, np. poprzez: bogatą ofertę księgozbioru, ciekawą ofertę usługową bibliotek, wysoką jakość usług, dostępność usług i komfort korzystania, działania marketingowe, reklamę, zaoferowanie użytkownikom wartości, których nie oferują inne media, takie jak, np. Internet czy telewizja”¹.

W bibliotekach wciąż przybywa e-zasobów oraz e-użytkowników, dla których Internet jest podstawą komunikacji. Dlatego też tworząc współczesną bibliotekę zwraca się szczególną uwagę na:

- użytkowników,
- zasoby,
- udogodnienia w korzystaniu z przestrzeni zarówno fizycznej, jak i wirtualnej,
- usługi,
- zarządzanie (kadra, kompetencje)².

Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego (BG UE) we Wrocławiu to nowoczesny budynek z otwartym dostępem do zbiorów

1 M. Wojciechowska: *Czytelnik czy konsument wiedzy? Nowe podejście do użytkowników bibliotek*. W: *Partnerzy bibliotek: model komunikacji z otoczeniem*. Łódź 2008, s. 109.

2 D. Martin: *Bright futures: getting a sense of direction*. W: *Biblioteki XXI wieku... czy przetrwamy*. Łódź 2008, s. 13.

o powierzchni 8200 m². Działalność w nowej siedzibie rozpoczęła się 28 września 2011 roku. Była to wielka rewolucja zarówno dla użytkowników, jak i pracowników. Do zmian tych personel przygotowywał się kilka lat (tworząc wspólnie z projektantami nowy budynek, opracowując klasyfikację zbiorów do wolnego dostępu, odbywając wycieczki do polskich bibliotek naukowych z otwartym dostępem do zbiorów). Zmianie uległa też struktura organizacyjna Biblioteki. Utworzono Ośrodek Informacji Ekonomicznej wraz z Czytelnią Europejską (Centrum Dokumentacji Europejskiej), Oddział Dokumentacji i Promocji oraz Oddział Informatyzacji i Zbiorów Elektronicznych. Oddział Udostępniania przejął częściowo zadania Oddziału Informacji Naukowej. Wszystko po to, aby dostosować się do potrzeb użytkowników oraz w przyszłości móc elastycznie reagować na zmieniający się postęp technologiczny i oczekiwania czytelników. Każda osoba zainteresowana tematyką ekonomiczną może korzystać z Biblioteki. Dlatego ważne jest dla nas wyprzedzanie oczekiwań, kreowanie potrzeb i rozszerzenie kręgu potencjalnych użytkowników³.

Usługi i promocja Biblioteki

Działania promocyjne Biblioteki to przede wszystkim docieranie do jak najszerszego grona potencjalnych użytkowników, realizowane poprzez informowanie o zbiorach, działalności oraz usługach. Odbywa się to różnymi kanałami:

- stronna WWW,
- poczta elektroniczna,
- tworzenie bibliografii publikacji pracowników Uczelni oraz repozytorium,
- kontakt z pracownikami podczas szkoleń z baz danych,
- aktywne uczestnictwo w Festiwalu Nauki organizowanym na Uczelni,
- szkolenia studentów z przysposobienia bibliotecznego i elektronicznych źródeł informacji naukowej,
- Dolnośląska Biblioteka Cyfrowa,
- informator o zasobach elektronicznych Biblioteki,
- współpraca z innymi działami Uczelni⁴.

3 M. Świrad: *Przeobrażenia w bibliotece jako odpowiedź na zmieniające się potrzeby obecnych i przyszłych użytkowników*. W: *Dolnośląskie Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej – biblioteka otwarta*. Wrocław 2011, s. 11-28.

4 B. Chrapczyńska: *Budowanie relacji między biblioteką akademicką i jej otoczeniem*. W: *Dolnośląskie Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej – biblioteka otwarta*. Wrocław 2011,

Aby ułatwić kontakt z użytkownikami Biblioteka oferuje następujące formy kontaktu:

- strona internetowa,
- poczta elektroniczna,
- komunikator GG,
- social media: Facebook i Twitter,
- formularz online.

Usługi online, dzięki którym użytkownik za pomocą poszczególnych formularzy dostępnych przez stronę internetową Biblioteki może kontaktować się z bibliotekarzami, już od dawna funkcjonują na stronie WWW Biblioteki, ale zebranie ich w jedno miejsce pozwala na łatwiejszy kontakt użytkownikom, a nam na lepszą analizę i statystykę zapytań.

Poprzez formularze można zaproponować zakup książki lub czasopisma do zbiorów BG UE oraz złożyć zamówienie do Wypożyczalni Międzybibliotecznej.

Informujemy czytelników, że udzielamy pomocy w zakresie doboru literatury na wskazany temat, natomiast nie sporządzamy zestawień tematycznych na zamówienie.

Na pytania odpowiadają bibliotekarze z poszczególnych oddziałów:

- Gromadzenia Zbiorów,
- Udostępniania i Informacji Naukowej,
- Ośrodka Informacji Ekonomicznej,
- Dokumentacji i Promocji,
- Informatyzacji i Zbiorów Elektronicznych.

Formularze dotyczą następującego zakresu tematów:

- Uwagi i opinie,
- Propozycje zakupu,
- Zapytaj bibliotekarza,
- Wypożyczalnia Międzybiblioteczna/Książki,
- Wypożyczalnia Międzybiblioteczna/Artykuł,
- Informacja ekonomiczna,
- Informacja bibliograficzna,
- Dorobek pracowników UE.

Użytkownicy, jak pokazują statystyki korzystają z nich coraz chętniej. W roku 2012 było to 786 zapytań, w 2013 odnotowano ich 1015, natomiast w 2014 liczba wzrosła do 1421.

Staramy się wszystkim użytkownikom ułatwić wyszukiwanie w naszych zasobach zarówno tradycyjnych, jak i elektronicznych. W związku z tym zakupiono multiwyszukiwarę, która za pomocą jednego okna przeszukuje katalog OPAC i poszczególne bazy oszczędzając czas na przeglądanie każdej z osobna. Od 2013 roku tworzymy Repozytorium Informacji i Wiedzy (WIR). Dzięki niemu łatwiej gromadzić, opracowywać i zarządzać informacją o dorobku naukowym pracowników UE.

DZIAŁANIA PROMOCYJNE

Oddział Dokumentacji i Promocji organizuje wycieczki dla wszystkich zainteresowanych. W latach 2011-2012 odbyło się ich 102 – gościliśmy przedszkolaków, uczniów, pracowników innych bibliotek.

Cykl spotkań „Świat jest tym, co opowiedziane”, spotkania z reportażystami, którzy wraz z ekspertami z Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu dyskutowali na temat krajów, które opisali (Rosja, Czechy, Ukraina).

Spotkanie autorskie z drem Antonim Kamińskim, związane z promocją jego książki *Michał Bakunin – życie i myśli* (współorganizowane z Wydawnictwem UE).

Coroczne wystawy fotograficzne przedstawiające wydarzenia minionego roku, przygotowywane przez pracowników Oddziału Dokumentacji i Promocji.

Wystawy dotyczące tematyki Unii Europejskiej: „Ja, Ty, My, Europa” oraz „Euro, waluta europejska”.

Nasza Biblioteka to miejsce spotkań dla całego środowiska bibliotekarskiego, dlatego też odbyło się spotkanie członków: Korporacji Bibliotekarzy Wrocławskich z cyklu „Kierunek Biblioteka” oraz Konsorcjum Bibliotek Kierunków Ekonomicznych, a także ogólnopolskie seminarium o nazwie „Bibliogrill” (współorganizator Aleph Polska)⁵.

Szkolenia

W roku 2006 podjęto decyzję o przeprowadzaniu zajęć dla studentów UE nie tylko z przysposobienia bibliotecznego, ale również elektronicznych źródeł informacji naukowej. Obecnie przysposobienie biblioteczne

⁵ Sprawozdania za rok 2011, 2012, 2013, 2014.

odbywa się w formie e-learningu, ponadto prowadzone są zajęcia z elektronicznych źródeł informacji naukowej w grupach 15 osobowych w pracowniach komputerowych w Bibliotece. Zajęcia skierowane są do studentów studiów: I, II i III stopnia. W zależności od wydziału różnią się one liczbą godzin. Przeprowadzamy także szkolenia dla studentów kierunków prowadzonych w języku angielskim.

Podczas zajęć przekazujemy ogólne zasady korzystania z biblioteki (regulaminy), zapoznajemy ze stroną domową i uczymy jak korzystać z katalogu. Poprzez ćwiczenia pokazujemy jakie są możliwości wyszukiwania i na co trzeba zwracać uwagę przy zamawianiu książki lub odnajdywaniu jej w strefie wolnego dostępu. Przedstawiamy bazy najbardziej popularne dla danego kierunku, ćwiczymy przeszukiwanie i ewentualne wykorzystanie w trakcie studiów. Skupiamy się przede wszystkim na praktycznym pokazaniu baz danych. Chcemy, aby studenci mieli świadomość, ile i jaki rodzaj baz danych posiadamy oraz umieli je w pełni wykorzystać. Zachęcamy do korzystania w domu z bibliotek cyfrowych oraz innych zbiorów Open Access.

Dodatkowo w roku 2015 szkolenia były przeprowadzane dla pracowników naukowych wszystkich katedr. Miały one na celu przypomnienie oraz pokazanie nowych możliwości wyszukiwawczych. Była to okazja do promocji Biblioteki i jej zasobów wśród naukowej kadry Uczelni.

Współpraca Biblioteki z użytkownikami

Współpraca Biblioteki z jej użytkownikami była szczególnie istotna przy organizowaniu nowej siedziby. Przy tworzeniu nowej klasyfikacji przez Oddział Opracowania Zbiorów pomagali pracownicy nauki. Z inicjatywy studentów powstało specjalne pomieszczenie dla dzieci dostosowane do ich potrzeb z zabawkami i książkami umilającymi czas oczekiwania na rodzica.

Obecnie czytelnicy nadal mają wpływ na funkcjonowanie Biblioteki. Na ich prośbę w czasie sesji wydłużamy godziny otwarcia strefy wolnego dostępu do godziny 22.00. Zmieniliśmy też godziny pracy w tygodniu i weekend. Aby jak najlepiej dostosować czas otwarcia Biblioteki do potrzeb użytkowników, prowadzona jest codzienna statystyka liczby odwiedzin z podziałem na godziny. Pozwala to realnie ocenić prośby studentów domagających się otwarcia Biblioteki codziennie w maksymalnym wymiarze czasowym.

W czasie największego ruchu w strefie wolnego dostępu studenci w ramach wolontariatu pomagali nam w godzinach południowych roz-

kładać książki. Poprzez badania ankietowe i sondaże komunikujemy się z użytkownikami i orientujemy w ich potrzebach. W 2008 roku przeprowadziliśmy ankiety wśród kadry naukowej. Zbadano co dla nich jest najbardziej istotne w pracy zawodowej oraz jak oceniają pracę bibliotekarzy⁶. Studenci w badaniach wypowiadali się na temat Dolnośląskiej Biblioteki Cyfrowej. Dodatkowo podczas szkoleń rozmawiamy lub przeprowadzamy anonimowe ankiety, pytając co podoba się lub nie podoba w Bibliotece?

Po przeprowadzce do nowego budynku przeprowadziliśmy sondaż. Po przez stronę internetową studenci oddawali głosy na najbardziej przydatne rozwiązanie w Bibliotece. Wyniki wykazały, że 30,9% użytkowników wskazało wolny dostęp do półek jako istotne rozwiązanie, 23,4% kabiny do pracy indywidualnej i grupowej (biblioteka oferuje takich kabin 21 i cieszą się one bardzo dużym zainteresowaniem). Możliwość skanowania fragmentów zbiorów jest bardzo istotna dla 15,3% odpowiadających, samodzielne wypożyczenia dla 11,1%, różnorodność miejsc pracy dla 9,8%, a całodobowa wrzutnia dla 9,4% respondentów⁷.

Liczba studentów a liczba zarejestrowanych czytelników – statystyki

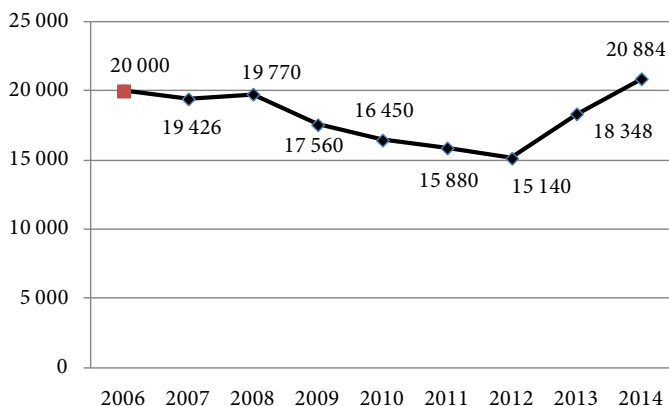
Wszystkie działania podejmowane przez Bibliotekę przynoszą pozytywne efekty, co wpływa na wzrost frekwencji użytkowników.

Wykres poniżej przedstawia liczbę zarejestrowanych użytkowników w poszczególnych latach działalności Biblioteki, zarówno w poprzedniej siedzibie (2006 – czerwiec 2011) oraz nowej (październik 2011-2014). W roku 2011 oraz 2012 odnotowano najmniejszą liczbę użytkowników (15 880 – 2011 rok, 15 140 – 2012 rok). Związane jest to z okresem przeprowadzki oraz osvajania się czytelników z nowym sposobem udostępniania zbiorów.

6 A. Liszka: *Być krok do przodu – jak wyprzedzić oczekiwania użytkowników Dolnośląskiego Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej?* W: *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych*. Łódź 2008, s. 216-222.

7 D. Matysiak: *Biblioteka naukowa jako „trzecie miejsce” na przykładzie Biblioteki Głównej Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*. „Zielonogórskie Studia Bibliotekoznawcze” Z. 6 (2014), s. 66.

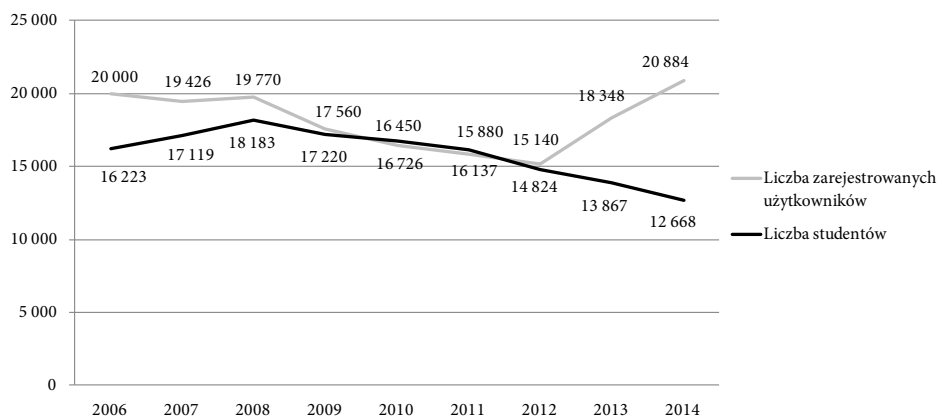
Wykres 1. Liczba zarejestrowanych użytkowników



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych do GUS.

W latach 2013 i 2015 liczba ta rośnie, mimo (jak pokazuje wykres 2.) malejącej liczby studentów. Oznacza to, że ofertą naszej Biblioteki zainteresowani są również użytkownicy spoza naszej Uczelni. Działania Oddziału Dokumentacji i Promocji: ulotki, wystawy i wycieczki, przyczyniają się do zwiększenia zainteresowania Biblioteką.

Wykres 2. Liczba studentów a liczba użytkowników



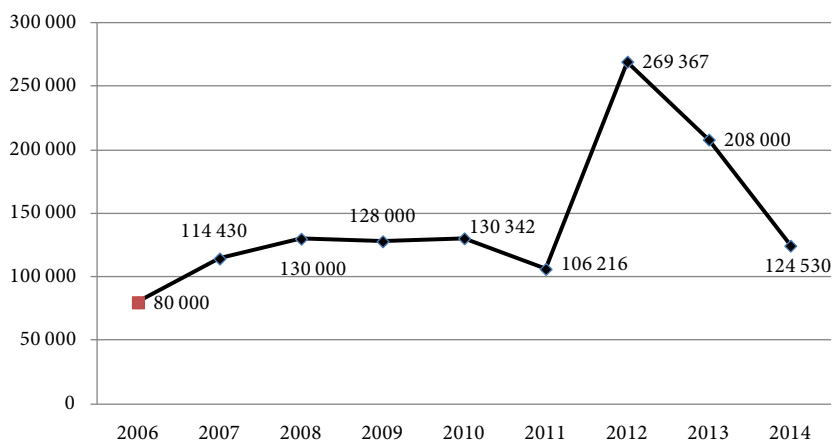
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych do GUS.

Kolejny wykres przedstawia liczbę wypożyczonych książek. W roku 2011 widać największy spadek (w związku z przeprowadzką biblioteka była nieczynna przez 3 miesiące), natomiast rok 2012, to największa liczba wypożyczonych książek.

W strefie wolnego dostępu możemy przeglądać dowolną liczbę książek i wypożyczać te najbardziej potrzebne. Po roku 2012 odnotowujemy spadek liczby wypożyczeń. Obecnie czytelnicy zapoznali się z organizacją Biblioteki. Wiedzą, że nie wszystkie książki muszą wypożyczać do domu. Dowolne fragmenty mogą sobie skanować.

W przestrzeniach z bezpośrednim dostępem do zbiorów przygotowano stanowiska do pracy indywidualnej i grupowej, wyposażone w sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, co umożliwi korzystanie z potrzebnych materiałów na miejscu bez konieczności wypożyczenia wszystkiego do domu. Zostało to docenione przez czytelników i bardzo często wykorzystywane.

Wykres 3. Liczba wypożyczonych książek



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych do GUS.

Poniżej tabela ze szczegółowymi danymi obrazującymi liczby: zarejestrowanych użytkowników, wypożyczonych książek, studentów, przeszkolonych studentów z przysposobienia bibliotecznego i elektronicznych źródeł informacji naukowej oraz zapytań online złożonych za pomocą formularzy.

Tabela 1. Zestawienie liczby: użytkowników, wypożyczonych książek, studentów oraz usług

Rok	Liczba zarejestrowanych użytkowników	Liczba wypożyczonych książek	Liczba studentów	Szkolenia studentów	Usługi online
2006	20 000	80 000	16 223	b.d.	b.d.
2007	19 426	114 430	17 119	b.d.	b.d.
2008	19 770	130 000	18 183	b.d.	b.d.
2009	17 560	128 000	17 220	b.d.	b.d.
2010	16 450	130 342	16 726	b.d.	b.d.
2011	15 880	106 216	16 137	1700	b.d.
2012	15 140	269 367	14 824	3330	786
2013	18 348	208 000	13 867	2926	1015
2014	20 884	191 880	12 668	3283	1421

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych do GUS.

CZĘŚCI SKŁADOWE SUKCESU

Budynek – zlokalizowany na terenie kampusu, nowoczesny, przestronny i zorientowany na użytkownika. Tworzony przy dużym zaangażowaniu pracowników Biblioteki tak, aby mógł maksymalnie spełnić oczekiwania czytelników i pracowników.

Zasoby – odpowiednio dobrane, opracowane i udostępnione w formie najwygodniejszej dla użytkownika. Usługi dostosowane do nowoczesnych mediów i technologii.

Promocja – szereg działań podejmowanych przez wyodrębniony oddział.

Ludzie – ich zaangażowanie, wiedza i kreatywność umożliwiające ciągły rozwój Biblioteki.

W CZYM JESZCZE MOGĘ POMÓC – JAK NIE STRACIĆ UŻYTKOWNIKÓW I POZYSKAĆ NOWYCH?

Liczba studentów na naszej Uczelni wciąż maleje, natomiast liczba użytkowników w Bibliotece rośnie. Oznacza to, że dobrze realizujemy cele projektu, jakim było stworzenie Dolnośląskiego Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej, w którym wszyscy studenci oraz zaintereso-

wani mieszkańcy Dolnego Śląska mają łatwy dostęp do zbiorów Biblioteki, zarówno drukowanych, jak i elektronicznych. Projekt ma charakter przedsięwzięcia ponadregionalnego. Z oferty Centrum Informacji Naukowej UE korzystają nie tylko studenci, czy mieszkańcy Dolnego Śląska, ale również społeczności województw ościennych (poprzez tzw. wolny dostęp do zbiorów tradycyjnych i elektronicznych Biblioteki). Projekt ma strategiczny charakter dla regionu, jego celem jest ułatwienie i poprawa jakości dostępu do fachowej literatury z dziedziny nauk ekonomicznych i zarządzania, co przyczynia się do wzrostu wiedzy i jej wykorzystania w różnych dziedzinach, głównie gospodarczej. Realizacja inwestycji wpłynie na poprawę jakości kształcenia, co również będzie przekładało się na wzrost gospodarczy ściśle związany z naukami ekonomicznymi⁸.

Co jeszcze możemy zrobić i w czym jeszcze możemy pomóc, aby spełnić oczekiwania użytkowników? Na pewno nie możemy zatrzymać się w miejscu, musimy obserwować zmieniające się trendy: w społeczeństwie, ekonomii, kulturze oraz w nowoczesnych technologiach⁹. Analizować nisze na rynku, badać oczekiwania, opracowywać strategie oraz inwestować w nowe umiejętności personelu. Otwartość i przygotowanie na to, co nowoczesne, pozwoli nam zatrzymać użytkowników i pozyskać nowych.

Bibliografia

1. Chrapczyńska B.: *Budowanie relacji między biblioteką akademicką i jej otoczeniem*. W: *Dolnośląskie Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej – biblioteka otwarta*. Wrocław 2011, s. 59-60.
2. *Indykacyjny Wykaz Indywidualnych Projektów Kluczowych dla Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Dolnośląskiego na lata 2007-2013*. Tryb dostępu: http://dolnyslask.pl/upload/RPO/05_projekty_kluczowe/uchwala_2125_iii_08_iwipk_121108.pdf [26 czerwca 2015].
3. Liszka A.: *Być krok do przodu – jak wyprzedzić oczekiwania użytkowników Dolnośląskiego Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej?* W: *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych*. Łódź 2008, s. 216-222.
4. Martin D.: *Bright futures: getting a sense of direction*. W: *Biblioteki XXI wieku... czy przetrwamy?* Łódź 2008, s. 11-18.

⁸ *Indykacyjny Wykaz Indywidualnych Projektów Kluczowych dla Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Dolnośląskiego na lata 2007-2013*. Tryb dostępu: http://dolnyslask.pl/upload/RPO/05_projekty_kluczowe/uchwala_2125_iii_08_iwipk_121108.pdf [26 czerwca 2015].

⁹ *Reflecting on the future of academic and public libraries*. Ed. by P. Herson and J. R. Matthews. London 2013, s. 6-9.

5. Matysiak D.: *Biblioteka naukowa jako „trzecie miejsce” na przykładzie Biblioteki Głównej Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*. „Zielonogórskie Studia Bibliotekoznawcze” Z. 6 (2014), s. 59-76.
6. *Reflecting on the future of academic and public libraries*. Ed. by P. Herson and J. R. Matthews. London 2013.
7. Świrad M.: *Przeobrażenia w bibliotece jako odpowiedź na zmieniające się potrzeby obecnych i przyszłych użytkowników*. W: *Dolnośląskie Centrum Informacji Naukowej i Ekonomicznej – biblioteka otwarta*. B. Żmigrodzka (red.). Wrocław 2011, s. 11-30.
8. Wojciechowska M.: *Czytelnik czy konsument wiedzy? Nowe podejście do użytkowników bibliotek*. W: *Partnerzy bibliotek: model komunikacji z otoczeniem*. Łódź 2008, s. 107-115.