

*mgr Elżbieta Kuźma*  
*Biblioteka Filologiczna NOVUM*  
*Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza*  
*w Poznaniu*  
*elkak@amu.edu.pl*

## **CO MOŻE ZAOFEROWAĆ BIBLIOTEKA NAUKOWA SWOIM CZYTELNIKOM W DOBIE WZRASTAJĄCEJ KOMPUTERYZACJI ŻYCIA CODZIENNEGO?**

### **WHAT CAN A RESEARCH LIBRARY OFFER ITS USERS IN THE AGE OF THE INCREASED COMPUTERISATION OF DAILY LIFE?**

#### **Abstrakt**

Tradycyjnych czytelników ubywa we wszystkich typach bibliotek. Środowisko bibliotekarzy nieustannie pracuje nad kwestią zapobiegania temu procesowi.

W artykule zasygnalizowano istotę metod badania jakości wraz z oceną ich skuteczności w dotychczasowej działalności dużej, dwuwydziałowej biblioteki oraz zaproponowano koncepcje służące poprawie jakości jej funkcjonowania.

Biorąc pod uwagę głosy czytelników, ich potrzeby, jak również wyciągając wnioski z codziennych obserwacji w pracy z użytkownikami, omówiono dobre praktyki, które w tej bibliotece już zaistniały, i które przynoszą oczekiwane rezultaty. Zasygnalizowano również pomysł innych rozwiązań, służących próbie zwiększenia się liczby czytelników tradycyjnych.

Słowa kluczowe: biblioteka naukowa, badanie jakości usług, SERVQUAL, badanie potrzeb czytelników, satysfakcja czytelnika, atrakcyjność biblioteki.

#### **Abstract**

There are fewer and fewer traditional readers in all types of libraries. Librarians have continuously been working on devising methods of preventing this process.

This article discusses the essence of library quality assessment methods and proposes some ways of measuring their effectiveness in running a large two-faculty library. It also looks at ways of improving the quality of service provided by such a library.

Regarding our librarians daily work with various readers and taking into account our library users' needs and their feedback, this article discusses good practices in the library management which have already been implemented and produced desired results. The article also promotes other good practices to be followed to increase the number of traditional readers.

Keywords: research library, library service quality assessment, SERVQUAL, library users' needs assessment, library users' satisfaction, library's attractiveness.

W dobie globalnej walki o klienta, kwestia zachęcenia czytelnika do skorzystania z usług oferowanych przez biblioteki staje się takim samym problemem, jak sprzedaż produktu na wolnym rynku. Biblioteki sięgają zatem po rozwiązania, jakimi nierzadko kierują się przedsiębiorstwa czy instytucje w walce o jak najlepszy poziom świadczonych usług. W tym celu, poszukuje się nowych metod służących weryfikacji oceny jakości usług. Powstaje wiele technik, systemów czy programów, których celem jest zmiana podejścia do klienta. Nie traktuje się go już wyłącznie jak petenta, ale otacza się troską i traktuje jak współpartnera. Sprawdza się jednocześnie, czy klienci czują, że są otoczeni życzliwością i szacunkiem. Wszystko po to, aby budować otwartą relację i dobrą komunikację. Wychodzi się z założenia, że klienci będą wracali do miejsc, gdzie zarówno proces poszukiwań, jak i wyniki, okażą się w pełni satysfakcjonujące.

Satysfakcja to, według *Słownika Psychologii*, stan emocjonalny powstały w wyniku osiągnięcia jakiegoś celu, natomiast według *Słownika Socjologicznego* – silne uczucie zadowolenia i przyjemności wynikające z zaspokojenia potrzeb lub pragnień. Satysfakcja jest przede wszystkim odczuciem pozytywnym, zależnym od subiektywnych odczuć. Ta sama sytuacja może zatem sprawić, że u jednej osoby satysfakcja pojawi się, natomiast u innej nie wystąpi w ogóle<sup>1</sup>.

I choć wyniki badań poziomu satysfakcji klientów nigdy nie będą uwierzytelnione obiektywną oceną ogółu odbiorców, to kontrola jakości usług oraz gromadzenie wiedzy na temat świadczonych usług z pewnoś-

1 M. Stoma: *Modele i metody pomiaru jakości usług*. Lublin 2012. Tryb dostępu: <http://www.qrpolska.pl/files/file/M3.pdf> [14 czerwca 2015].

cią powinny być wykorzystywane w planowaniu strategicznym każdej, szanującej swego klienta instytucji. Myślę, że biblioteki w większości są takimi instytucjami, i to bibliotekarzom powinno zależeć na jak najlepszym wizerunku biblioteki, w której pracują. W poniższym tekście zaprezentowane zostaną wybrane metody badania jakości, które mogą znaleźć zastosowanie w środowiskach bibliotecznych, wraz z rozważeniem plusów i minusów związanych z ich użyciem. Następnie omówione zostaną praktyki poprawy jakości świadczonych usług, które już stosowane są w Bibliotece Filologicznej Novum Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu (BFN UAM). Na zakończenie przedstawione zostaną propozycje, które mogłyby służyć poprawie jakości świadczenia usług bibliotecznych w dobie powszechnej informatyzacji. Wszystkie części artykułu pozwolą sformułować wnioski będące odpowiedzią na pytanie zawarte w tytule: Co może zaoferować biblioteka naukowa swoim czytelnikom w dobie wzrastającej komputeryzacji życia codziennego?

## Przegląd wybranych metod badania jakości

Spośród technik, po które coraz częściej sięgają bibliotekarze, celem sprawdzenia satysfakcji potencjalnego klienta, którym staje się w bibliotece czytelnik, wymienić należy metodę Servqual, opracowaną już w latach 80. ubiegłego stulecia, CIT, czy odkrycie ostatnich lat Mystery Shopping<sup>2</sup>, zwany inaczej „Secret client”.

### SERVQUAL

Servqual to system pomiaru jakości obsługi, w ramach którego ocenia się punktowo stopień wypełnienia przez instytucje pięciu głównych wymagań: niezawodności, odpowiedzialności, zaufania, empatii i zapewnienia dostępu do sprzętu, materiałów i personelu. Badania polegają na wypełnieniu specjalnego kwestionariusza. Badany klient ocenia punktowo, w skali 1-7, adekwatność określonej cechy w zależności od własnych odczuć dotyczących usług świadczonych przez konkretną organizację.

Za pomocą Servqual usługodawcy mogą określić oczekiwania klientów oraz identyfikować poziom oceny usług przez usługobiorców. Jest to metoda służąca weryfikowaniu oceny jakości, dzięki której jakość można jako różnicę pomiędzy oczekiwaniami klientów, a ich faktyczny-

2 S. Borkowski, T. Corejowa: *Instrumenty rozwiązywania problemów w zarządzaniu*. Wyższa Szkoła Zarządzania i Marketingu Sosnowiec. Sosnowiec 2006. Tryb dostępu: <http://mfiles.pl/pl/index.php/Servqual> [10 czerwca 2015].

mi doznaniem podczas świadczenia usług. Metoda ta kładzie nacisk na konieczność ciągłego doskonalenia poziomu usług, włączając wszystkich pracowników organizacji, do zaangażowania się w proces budowania otwartego i sprawnego systemu komunikacji<sup>3</sup>.

Wielokrotnie przeprowadzane badania metodą Servqual w różnego rodzaju instytucjach i przedsiębiorstwach dostarczają ankietom wiele ukierunkowanych spostrzeżeń i wniosków. A jednak zastosowane w Servqual kryteria oceny jakości są zbyt ogólne, by mogły być użyte jednolicie do mierzenia jakości usług we wszystkich branżach, bowiem każda z nich wymaga zastosowania szczegółowych, specyficznych kryteriów, w zależności od rodzaju i standardu oferty.<sup>4</sup>

Zaznaczyć więc należy, że metodę Servqual można stosować w jednostkach bibliotecznych, traktując jednak czytelników jako klientów szczególnych.

### CRITICAL INCIDENT TECHNIQUE (CIT)

Zupełnie inną metodą, której celem jest dostarczenie informacji w bardzo szerokim zakresie, niemożliwym do uzyskania poprzez np. badania ankietowe jest Critical Incident Technique (CIT) – metoda klasyfikacji bazująca na badaniu i analizie zdarzeń krytycznych, tj. zdarzeń występujących jako interakcje pomiędzy klientami i pracownikami jednostki usługowej<sup>5</sup>.

Na CIT składa się zestaw ściśle określonych procedur gromadzenia obserwacji ludzkich zachowań i klasyfikacji ich w sposób wskazujący na elementy szczególnie zadowalające lub też niezadowalające dla jednostki usługowej. Metoda zdarzeń krytycznych pozwala więc na odkrycie zdarzeń i zachowań, które stanowią podstawę zadowolenia lub niezadowolenia klienta. CIT może okazać się w niejednej bibliotece techniką dążącą do zmiany organizacji pracy, a także dostarczającą wskazówek służących budowie większej poprawności zachowań bibliotekarzy względem czytelników.

3 M. Stoma: *Modele i metody pomiaru jakości usług*. Lublin 2012. Tryb dostępu: <http://www.qrpolska.pl/files/file/M3.pdf> [14 czerwca 2015].

4 J. Dziadkowiec: *Wybrane metody i oceny jakości usług*. „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie” Nr 717 (2006), s. 23.

5 Tamże, s. 28.

## MYSTERY SHOPPING

Mystery Shopping to metoda badania jakości, która powstała jako alternatywa badań ankietowych konsumentów<sup>6</sup>. W programie tym miejsce klienta zajął wykwalifikowany ankieter, nazywany Mystery Shopperem, tajemniczym klientem (*secret client*), który korzysta z usług jako zwykły klient, a następnie wypełnia ankietę, oceniając poszczególne aspekty usługi. Pozytywną stroną tej metody jest fakt, że pracownik placówki usługowej nie wie, że poddany jest badaniu, nie stara się wypaść lepiej, niż zwykle. Eliminowane są w ten sposób najważniejsze przyczyny fałszowania wyników w toku przeprowadzanych badań.

Zasygnalizowany przegląd wybranych metod badania satysfakcji klienta miał na celu ukazanie sposobów zdobywania informacji, dzięki którym możliwe jest zapoczątkowanie procesów przekształcania bibliotek w miejsca bardziej przyjazne i atrakcyjne dla każdego czytelnika. Prowadzenie badań jakości usług wydaje się konieczne, gdyż tylko dogłębna analiza oceny klienta umożliwi przystosowanie bibliotek do wymagań współczesnego czytelnika.

Aktualnie w Bibliotece Filologicznej Novum (BFN) przeprowadzane są badania ankietowe dotyczące satysfakcji czytelników, które mają zostać powtórzone w nowym roku akademickim. Wyciągnięte z nich wnioski posłużą formułowaniu odpowiedzi na wyzwania, przed którymi stoi większość bibliotekarzy (nie tylko bibliotek naukowych). Tymczasem – zanim to nastąpi – podnoszenie poziomu usług w bibliotece oparte jest o bezpośrednie kontakty z czytelnikami, wsłuchiwanie się w ich potrzeby i pozytywną reakcję na ich spostrzeżenia.

## DOBRE PRAKTYKI W BFN

Biblioteka Filologiczna Novum – największa z bibliotek wydziałowych i dwuwyziałowych całej sieci systemu bibliotecznego UAM, jest jednostką elastycznie reagującą na wszelkie zmiany w sferze zapotrzebowania czytelniczego. Priorytetowym odbiorcą usług Biblioteki jest z założenia społeczność Wydziału Neofilologii i Wydziału Anglistyki. Jednak, mając na uwadze zasadę, że „zadowolony klient zawsze wraca, a niezadowolony zniechęci pięciu innych”<sup>7</sup>, bierzemy pod uwagę głosy wszystkich użytkowników, aprobując ich oceny.

6 Tamże, s. 29.

7 K. Mikołajczyk: *Użytkownik czy współpracownik – potrzeby czytelnicze a polityka gromadzenia w bibliotece akademickiej*. W: *Bibliotekarze i czytelnicy w dobie nowych technologii i koncepcji*

Wśród dobrych praktyk, które zainicjowano wcześniej, a owocują one po dzień dzisiejszy, należy wymienić konstruktywne kontakty z pracownikami dydaktycznymi. To oni włączyli się merytorycznie w skomplikowany projekt połączenia w całość księgozbiorów z ośmiu bibliotek instytutowych i katedralnych na Wydziale Neofilologii, z których wcześniej korzystali przy swoich jednostkach, a które po reorganizacji i wybudowaniu nowego gmachu stanowią korpus zbiorów jednej dużej Biblioteki. Pracownicy współpracują z bibliotekarzami w kwestii zakupów nowych pozycji, dyrektorzy jednostek wspólnie z kierownikami sekcji ustalają plany prenumeraty czasopism, a bibliotekarze pomagają pracownikom w rozliczaniu się z grantów książkowych. Praktyki te są potwierdzeniem przydatności pracy bibliotekarza w procesach dydaktycznych i prowadzenia badań naukowych na Uczelni.

Biblioteka, to dla wielu pracowników dydaktycznych miejsce godne zaufania. Pozostawiają w nim materiały, udostępniane studentom na zasadzie „skorzystaj i pozwól skorzystać innym”. Służą do tego wydzielone regały usytuowane w samodzielnym dostępie dla wszystkich wtajemniczonych użytkowników. Metoda korzystania znakomicie sprawdza się w ocenie i dydaktyków, i studentów.

Studentom studiów licencjackich Biblioteka Filologiczna Novum oferuje możliwość odbywania części praktyk zawodowych. Corocznie korzysta z tego około 45-65 osób. W ciągu kilku lat istnienia BFN setki studentów zapoznały się z pracą biblioteczną, często opiniując miejsce praktyki jako zaskakująco odmienne od tego, które widzą z perspektywy klienta. Wszyscy jednak, w bardzo pozytywny sposób oceniali swoje doświadczenie i przydatność praktyki, w trakcie której mogli wykazać się znajomością obcego języka kierunkowego.

Wcześniejsze rozmowy ze studentami, pracownikami naukowymi, bibliotekarzami, a przede wszystkim z Władzami Wydziału, oraz ankieta przeprowadzona kilka lat temu, daje bibliotekarzom wskazówki dotyczące najlepszego dotarcia z ofertą Biblioteki do potencjalnego użytkownika. Godziny otwarcia Biblioteki dostosowane są do potrzeb wszystkich wypożyczających, zaś jeszcze przed jej otwarciem, od godz. 7.30, czytelnicy mają możliwość wypożyczenia podręczników, lektur i słowników „na zęca”, obowiązuje to również w okresie egzaminów.

Wychodząc naprzeciw zapotrzebowaniu czytelników, np. w przypadku pisania prac dyplomowych, pozycje wypożyczone „na tydzień” udostępnia

się na dłuższy okres, zaś materiały „do korzystania w czytelni”, wypożycza się również do domu.

Wszystkie te ułatwienia stwarzane użytkownikom, procentują zwiększeniem ich satysfakcji i wzmacniają pozytywne relacje z bibliotekarzami. Oczywiście, użyczenie materiału bibliotecznego jednemu czytelnikowi nie może wiązać się z niedostępnością drugiemu. Czas i zasada wypożyczenia musi być zoptymalizowana, bez faworyzowania kogokolwiek. Tej zasady przestrzegają bibliotekarze jednostki, gdzie od początku duży nacisk położono na mówienie „jednym głosem” w każdej sprawie. Czytelnik musi czuć się dobrze w swojej bibliotece – wtedy do niej wróci; musi więc być traktowany podmiotowo, indywidualnie a jednocześnie w sposób profesjonalny.

Profesjonalizm bibliotekarzy uwidacznia się również w czasie obsługi na dyżurach, gdyż w większości zatrudnieni tu bibliotekarze, to nie tylko filologowie, ale również specjaliści = liderzy tworzący hasła przedmiotowe do bazy Nukat. Biblioteka Filologiczna Novum posiada cenne zbiory hebrajskie, japońskie, koreańskie, kazachskie i inne, nie występujące poza nią w Polsce. To tutaj, przy współpracy z dydaktykami Instytutu Językoznawstwa, zostały one opracowane i można z nich korzystać w przeglądarkach online.

### INICJATYWY NA PRZYSZŁOŚĆ

Co jeszcze może zaoferować swoim czytelnikom biblioteka naukowa, jaką jest BFN ?

W tej kwestii wciąż aktualne pozostają prawa Shiyali Ramamrita Ranganathana<sup>8</sup>, zalecające poprawność pracy bibliotekarza. Na szczególną uwagę zasługują dwa ostatnie, które powinny być sukcesywnie realizowane i rozwijane w każdej współczesnej bibliotece.

1. Książki są po to, by z nich korzystać.
2. Daj każdemu czytelnikowi odpowiednią dla niego książkę.
3. Każda książka ma swojego czytelnika.
4. **Oszczędzaj czas czytelnika.**
5. **Biblioteka jest żywym, rozwijającym się organizmem.**

8 S. R. Ranganathan: *The Five Laws of Library Science*. London 1931. Tryb dostępu: [http://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.\\$b99721;view=1up;seq=13](http://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.$b99721;view=1up;seq=13), [https://pl.wikipedia.org/wiki/Pi%C4%99%C4%87\\_praw\\_Ranganathana](https://pl.wikipedia.org/wiki/Pi%C4%99%C4%87_praw_Ranganathana) [16 czerwca 2015].

Dziś przyszłość bibliotekarza opiera się na realizacji takich zadań, jakich nie wykona komputer<sup>9</sup> podłączony do Internetu.

Mając na uwadze opinie czytelników, którzy skarżą się na problemy z pozyskiwaniem informacji z Internetu – to właśnie bibliotekarze mogą być przewodnikami po zasobach wiedzy. Internet, według opinii wielu czytelników, to źródło informacji niepełnych, niepewnych, często nieaktualnych. Coraz większe znaczenie będzie zyskiwać ekologia informacji, „której zadaniem jest odkrywanie praw rządzącym przepływem informacji w biosystemach, włącznie z człowiekiem, społeczeństwem, ich wpływem na zdrowie psychiczne, fizyczne i społeczne ludzi oraz rozwijanie odpowiednich metodologii mających na celu kształtowanie środowiska informacyjnego”<sup>10</sup>. Na kształtowaniu oraz jakości tego środowiska informacyjnego powinno szczególnie zależeć całej grupie zawodowej bibliotekarzy.

Nie należy oczywiście umniejszać roli Internetu w dobie wzrastającej komputeryzacji życia codziennego. Wykorzystując sieć internetową każda grupa zawodowa, w tym także bibliotekarze, mają szansę promowania swojej instytucji i ukazywania działań, które wykonują. Biblioteki powinny mieć na bieżąco aktualizowaną swoją stronę internetową. Dobrym rozwiązaniem byłby również portal czytelniczy, który stanowiłby źródło wymiany informacji biblioteki z czytelnikami na temat materiałów naukowych i dydaktycznych, niezbędnych w procesie kształcenia użytkowników.

Bibliotekarze nie powinni niepokoić się o własną przyszłość zawodową, obawiać się Internetu, e-booków, audiobooków, czy dostępnych, wszechobecnych źródeł informacji, możliwych do uzyskania coraz częściej z każdego miejsca na świecie. Jednak, jeśli sami nie podążą za zachodzącymi zmianami, czytelnik wymusi je sam albo odejdzie bezpowrotnie z biblioteki.

Dlatego też, cenne byłoby zdobywanie umiejętności infobrokerskich na coraz szerzej propagowanych kursach doszkalających.

W doskonaleniu warsztatu pracy bibliotekarzy i wymiany doświadczeń, pomocne mogą stać się także dostępne online – *webinaria*. Forma ta promowana przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich pozwala zwery-

9 P. Bhattacharya: *Advances in digital library initiatives: a developing country perspective*. „The International Information & Library Review” Nr 36 (2004), s. 165-175.

10 W. Babik, A. Warzybok: *O niektórych zjawiskach towarzyszących odbiorowi informacji: percepcja informacji w świetle ekologii informacji* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.up.krakow.pl/kttime/ref2008/babik.pdf> [18 lipca 2015].



fikować i usprawnić działania bibliotekarzy w ich macierzystych jednostkach dzięki doświadczeniom pozyskanym w innych bibliotekach w Polsce.

Może też warto za poradą dr Beaty Taraszkiewicz nauczyć się już od dziś korzystania z „ukrytego Internetu”, aby opanować przeszukiwanie jego globalnych zasobów i konstruktywnie budować swój wizerunek zawodowy<sup>11</sup>.

Najważniejsze jest jednak to, by pracować z pasją. Z życzliwością podchodzić do każdego klienta. **I nade wszystko doksztalać się**, aby móc zaoferować usługę, w takiej formie i o takiej jakości, której czytelnik oczekuje już dziś, i będzie wymagał w przyszłości. Wszelkiego rodzaju kursy infobrokerskie, webinaria, szkolenia zewnętrzne i wewnętrzne z pewnością przysłużą się temu wyzwaniu.

## Bibliografia

1. Babik W., Warzybok A.: *O niektórych zjawiskach towarzyszących odbiorowi informacji: percepcja informacji w świetle ekologii informacji* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.up.krakow.pl/ctime/ref2008/babik.pdf> [18 lipca 2015].
2. Bhattacharya P.: *Advances in digital library initiatives: a developing country perspective*. „The International Information & Library Review” Nr 36 (2004), s. 165-175.
3. *Biblioteka otwarta. Wczoraj i jutro Biblioteki Uniwersytetu Śląskiego*. Red. M. Kycyler, D. Pawelec. Katowice 2008.
4. Borkowski S., Corejowa T.: *Instrumenty rozwiązywania problemów w zarządzaniu*. Wyższa Szkoła Zarządzania i Marketingu Sosnowiec. Sosnowiec 2006. Tryb dostępu: <http://mfiles.pl/pl/index.php/Servqual> [10 czerwca 2015].
5. *Czytanie, czytelnictwo, czytelnik*. Red. A. Żbikowska-Migoń, przy współudziale A. Łusznak. Wrocław 2011.
6. *Dokąd zmierzamy? Książka i jej czytelnik: Materiały z II Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej zorganizowanej przez Bibliotekę Główną Uniwersytetu Szczecińskiego, Międzyzdroje, 20-22 września 2007 r.* Pod red. R. Gazińskiego. Szczecin 2008.
7. Dziadkowiec J.: *Wybrane metody i oceny jakości usług*. „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie” Nr 717 (2006), s. 23-35.
8. Mikołajczyk K.: *Użytkownik czy współpracownik – potrzeby czytelnicze a polityka gromadzenia w bibliotece akademickiej*. W: *Bibliotekarze i czytelnicy w dobie nowych technologii i koncepcji organizacyjnych bibliotek*. Pod red. M. Wojciechowskiej. Gdańsk 2013, s. 41-50.
9. Ranganathan S. R.: *The Five Laws of Library Science*. London 1931. Tryb dostępu: [http://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.\\$b99721;view=1up;seq=13](http://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.$b99721;view=1up;seq=13), [https://pl.wikipedia.org/wiki/Pi%C4%99%C4%87\\_praw\\_Ranganathana](https://pl.wikipedia.org/wiki/Pi%C4%99%C4%87_praw_Ranganathana) [16 czerwca 2015].

11 B. Taraszkiewicz: *Ukryty Internet- nieznanie narzędzie pracy bibliotekarza*. W: *Bibliotekarze i czytelnicy w dobie nowych technologii i koncepcji organizacyjnych bibliotek*. Pod red. M. Wojciechowskiej. Gdańsk 2013, s. 135-142.

10. Stoma M.: *Modele i metody pomiaru jakości usług*. Lublin 2012. Tryb dostępu: <http://www.qrpolska.pl/files/file/M3.pdf> [14 czerwca 2015].
11. Taraszkiewicz B.: *Ukryty Internet- nieznanne narzędzie pracy bibliotekarza*. W: *Bibliotekarze i czytelnicy w dobie nowych technologii i koncepcji organizacyjnych bibliotek*. Pod red. M. Wojciechowskiej. Gdańsk 2013, s. 135-142.
12. *Tradycja i nowoczesność w bibliotece naukowej XXI wieku*. Red. A. Januszko-Sza-kiel. Kraków 2012.