

Marzena Błach
Biblioteka Główna
Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie
marzena.blach@libpost.up.krakow.pl

Jakość – przyszłością bibliotek. Sprawozdanie z X Bałtyckiej Konferencji „Zarządzanie jakością. Nowe rozwiązania w działalności biblioteczno-informacyjnej”

Słowa kluczowe: jakość w bibliotekach; konferencje biblioteczne

Jakość usług bibliotecznych staje się coraz ważniejszym obszarem zarządzania w bibliotekach akademickich. Pisali o tym m.in. w 2011 r. na łamach „South African Journal of Library & Information Science” Beatrice A. Odera-Kwach i Patrick Ngulube¹. Na gruncie polskiego bibliotekarstwa tematyką jakości w bibliotekach zajmuje się prof. Ewa Głowacka² oraz prof. Elżbieta B. Zybert³. Zainteresowanie pomiarami jakości świadczonych usług, obecne w środowisku bibliotekarzy i bibliotekoznawców, ujawniło się podczas X Jubileuszowej Bałtyckiej Konferencji przebiegającej pod hasłem: „Zarządzanie jakością. Nowe rozwiązania w działalności biblioteczno-informacyjnej”.

Konferencja zorganizowana została przy współpracy Uniwersytetu Gdańskiego i Politechniki Gdańskiej. Na program złożyły się referaty poruszające tematykę jakości w odniesieniu do poszczególnych usług bibliotecznych (udostępnianie czasopism open access, wypożyczenia międzybiblioteczne), wystąpienia o charakterze teoretycznych rozważań nt. systemowego zarządzania jakością (problem ten poruszył m.in. prof. Piotr Grudowski z Politechniki Gdańskiej) oraz warsztaty (*Wykorzystanie metody zarządzania jakością CAF w bibliotekach* – Jacek Radwan, *Projektowanie badania secret client* – Marcin Karwowski, *Prowadzenie analizy SWOT w bibliotekach* – Magdalena Szuflika-Żurawska). Dodatkową atrakcją – stwarzającą niepowtarzalną możliwość kularowych dyskusji – była uroczysta kolacja w restauracji. Uczestnicy konferencji zwiedzali także Muzeum Zamkowe w Malborku.

¹ ODERA-KWACH, B.A., NGULUBE, P. Quality management framework for evaluating academic libraries in Kenya, *South African Journal of Library & Information Science*, 2011, 77 (I), s. 116–124.

² Zob. [GŁOWACKA, E.] *Publikacje* [on-line], [dostęp 10.06.2016]. Dostępny w: <http://www.home.umk.pl/~egt/publikacje.html>.

³ Zob. Zybert Elżbieta. W: *Bibliografia Uniwersytetu Warszawskiego* [on-line], [dostęp 10.06.2016]. Dostępny w: <http://bibliografia.icm.edu.pl/g2/>.



II. 1. Muzeum Zamkowe w Malborku
Fot. Marzena Błach.

W oczekiwaniu na publikację referatów wygłoszonych podczas tegorocznej Konferencji Bałtyckiej warto już teraz odnotować kilka wystąpień. O pomiarach społecznego i ekonomicznego oddziaływania bibliotek akademickich mówiła, rozpoczynając obrady pierwszego dnia konferencji, prof. Ewa Głowacka (dyrektor Instytutu Informacji Naukowej i Bibliologii UMK). Prelegentka wskazała obszary oddziaływania bibliotek akademickich, m.in. dydaktyczno-informacyjny, kulturowy, środowiskowy i ekonomiczny (np. w tym obszarze pojawia się pytanie o ocenę utraconych korzyści w przypadku, gdyby dana instytucja przestała działać). Na przykładzie projektu Lib Value (*Values, Outcomes, and Return on Investment of Academic Libraries*, co można przetłumaczyć jako „wartości, korzyści, zwrot z inwestycji w bibliotekach akademickich”), przedstawiona została metodologia badań wpływu biblioteki na otoczenie.

Profesor Katarzyna Materska (dyrektor Biblioteki Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie) wygłosiła referat *Przyczynki do jakości zarządzania danymi, informacją i wiedzą w bibliotece akademickiej drugiej dekady XXI wieku*. W wystąpieniu tym padły pytania szczególnie ważne: W jakim kierunku zmierzają strategie bibliotek? Czy za kilka lat biblioteki będą nadal potrzebne? Świat nauki i należące do niego uczelnie funkcjonują obecnie w innej rzeczywistości. To rzeczywistość otwartej nauki (czasopisma, książki open access), ale także smart science... W zarządzaniu danymi i informacjami pojawiają się nowe trendy. Problem *datberg* (czyli ogromnej liczby informacji gromadzonych i przechowywanych przy dużym nakładzie kosztów, a niemających wpływu na jakość czy rozwój firmy) opisany w opracowaniach nt. biznesu dotyczy także bibliotek. W tym kontekście pojawiają się kolejne pytanie: Co gromadzić? Tylko to, co jest najbardziej potrzebne? Jak dokonać wyboru „najpotrzebniejszych” informacji? Prelegentka pozostawiła uczestników bez odpowiedzi na te pytania, ale na zakończenie zwróciła uwagę, że jakość jest standardem nowoczesności i nierozzerwalnie wiąże się ze zmianą, skutecznością, doskonałością, ponadprzeciętnością, ukierunkowaniem na cel, weryfikowalnością,

a także samooceną i samodoskonaleniem, które są gwarantami przetrwania. Katarzyna Materska podsumowując swoją wypowiedź, powołała się na tytuł książki z zakresu wizualizacji informacji⁴ – stwierdziła, że *informacja jest piękna*.

Zupełnie odmienny charakter miało wystąpienie dr. hab. Artura Jazdona (dyrektora Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu), który w swoim referacie zatytułowanym *Projakościowe zarządzanie kadrami w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu* przedstawił model mobilizujący pracowników do aplikowania na bibliotekarzy dyplomowych (spośród 160 pracowników BU w Poznaniu aż 29 posiada tytuł bibliotekarza dyplomowanego). W opisie struktury administracyjno-organizacyjnej tej biblioteki i w przedstawionym systemie motywacyjnym zwracało uwagę postrzeganie kapitału ludzkiego jako źródła korzyści dla biblioteki. Kompetentni, pełni pasji i zaangażowania bibliotekarze są gwarantem wysokiej jakości świadczonych przez bibliotekę usług.

Wzorów pracownikom biblioteki powinni dostarczać przywódcy, o czym mówił Jacek Radwan (Biblioteka Instytutu Historii Sztuki UJ im. prof. Lecha Kalinowskiego) w referacie zatytułowanym *Rola przywódcy w procesie doskonalenia jakości funkcjonowania biblioteki*. Zadaniem lidera w bibliotece, jak dowodził prelegent, jest nie tylko kierowanie instytucją i podległymi pracownikami, ale przede wszystkim przewodzenie. Model CAF (Powszechny Model Oceny) i zagadnienie przywództwa w zarządzaniu przez cele Jacek Radwan rozwinął szerzej w prowadzonych przez siebie warsztatach.

Powszechne zainteresowanie wzbudziło wystąpienie Marcina Karwowskiego, który (podobnie jak Jacek Radwan) oprócz referatu przygotował dla uczestników konferencji warsztaty. Warsztaty dotyczyły badań *mystery shopping*⁵ prowadzonych przez tajemniczych klientów (*secret client*). Metodą tą Marcin Karwowski posłużył się w ocenie jakości w procesie rejestracji czytelników spoza środowiska uczelni – doktorantów z innego ośrodka akademickiego. Analizie poddano procedury obowiązujące w 18 bibliotekach uniwersyteckich z całej Polski. Ciekawie przedstawione wyniki badań podsumowano stwierdzeniem, że biblioteki powinny cały czas dbać o właściwy poziom jakości obsługi (w odniesieniu do zapisów autor referatu postulował tworzenie klarownych procedur rejestracji nowych czytelników, które powinny być dobrze znane wszystkim pracownikom). Marcin Karwowski podkreślił ponadto rolę bibliotekarza rejestrującego czytelników w budowaniu wizerunku danej instytucji („bibliotekarz jako wizytówka dla całej biblioteki”) oraz zwrócił uwagę na korzyści płynące z umożliwienia czytelnikom zewnętrznym bezpłatnego korzystania ze zbiorów – chociażby przez kilka dni w roku.

Następny prelegent, Zbigniew Gruszka (Katedra Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Łódzkiego), zwrócił uwagę na wskaźnik jakości, jakim jest kryterium dostępności i przedstawił *Model rozproszony bibliotekarstwa publicznego na przykładzie łódzkich bibliotek*.

Katarzyna Janczulewicz (Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Śląskiego) zastanawiając się „na co pozwolić czytelnikowi?”, przybliżyła słuchaczom ideę

⁴ Zob. McCANDLESS, D. *Informacja jest piękna*. Warszawa: Wydaw. Naukowe PWN, cop. 2015.

⁵ *Mystery shopping* to jedna z metod badania poziomu obsługi klienta polegająca na ocenie jakości usług poprzez wizyty w punktach sprzedaży i obsługi klienta.

biblioteki partycypacyjnej. Odnotować należy, że autorka tego referatu wygrała konkurs na najlepszy temat kolejnej XI Bałtyckiej Konferencji, proponując podjęcie wątku multibibliotekarstwa. Zagadnienie to ogłoszono jako hasło przewodnie przyszłorocznej konferencji.

O *poszukiwaniach najlepszych praktyk w tworzeniu stron WWW bibliotek wyższych uczelni niepaństwowych* opowiedziała Agnieszka Adamiec (Biblioteka Główna Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie) i Ewa Urbanowska (Biblioteka Uniwersytecka w Olsztynie). Prelegentki przedstawiły wyniki analizy stron internetowych 16 bibliotek wyższych szkół niepaństwowych wytypowanych na podstawie Rankingu Niepublicznych Uczelni Magisterskich z 2015 r. przygotowanego przez Fundację Edukacyjną „Perspektywy”. Jako kryteria oceny zastosowano następujące cechy odnoszące się do treści stron WWW:

- informacje o bibliotece i jej działalności,
- charakterystykę księgozbioru,
- katalog on-line,
- źródła elektroniczne,
- informacje o ofercie usługowej,
- komunikację z użytkownikiem.

Funkcjonalność stron oceniono biorąc pod uwagę:

- przejrzystość,
- komunikatywność,
- spójność i konsekwencję,
- przewidywalność,
- narzędzia nawigacji,
- elastyczność,
- aktualność.

Podczas przerwy można było zobaczyć prezentację na temat biblioteki publicznej w warszawskiej dzielnicy Wawer oraz bibliobus, który zaparkował przed wejściem do Biblioteki Głównej Uniwersytetu Gdańskiego, gdzie odbywały się obrady. Bibliobus można było zwiedzić także w drugim dniu konferencji.



Il. 2. Bibliobus Biblioteki Publicznej w Dzielnicy Wawer
Fot. Katarzyna Janczulewicz.



Il. 3. W bibliobusie
Fot. Katarzyna Janczulewicz.

Marlena Gęborska (Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Śląskiego) zachęcała bibliotekarzy do projektowania bibliotecznej autoewaluacji w sposób interaktywny. Przedstawiła metodę dyferencjału semantycznego⁶ w badaniach uczestników imprez organizowanych przez biblioteki i podzieliła się wynikami badań prowadzonymi w latach 2013-2015 w 900 bibliotekach (polskich i zagranicznych). Justyna Mikołajewicz omówiła *Strategię Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie na lata 2015–2018* oraz zaprezentowała praktyczne zastosowanie analizy SWOT w swojej bibliotece.



II. 4. Wejście do Biblioteki Głównej Politechniki Gdańskiej
Fot. Marzena Błach.

Drugi dzień obrad rozpoczął się od odwiedzin w Bibliotece Głównej Politechniki Gdańskiej. Zwiedzanie objęło pomieszczenia wypożyczalni, informatorium z wolnym dostępem do półek, czytelnię główną i przestrzeń magazynowe.



II. 5. Czytelnia główna Politechniki Gdańskiej
Fot. Marzena Błach.

⁶ Dyferencjał semantyczny jest metodą badawczą umożliwiającą uzyskanie oceny zjawisk, postaw wśród badanych.

Zarówno czytelnia, jak i mediateka są wyposażone i zaprojektowane tak, by umożliwić korzystanie studentom ze specjalnymi potrzebami, np. dotarcie do czytelni głównej możliwe jest za pośrednictwem przeszklonej windy – alternatywy dla schodów. Czytelnia główna, określana w materiałach informacyjno-promocyjnych jako „strefa pracy cichej”, dysponuje 48 miejscami i 11 stanowiskami komputerowymi z dostępem do internetu i oprogramowaniem biurowym. Księgozbiór czytelni w wolnym dostępie uszeregowany jest w układzie obejmującym następujące działy:

- architektura,
- chemia,
- elektronika, telekomunikacja i informatyka,
- elektrotechnika i automatyka,
- fizyka,
- inżynieria lądowa,
- inżynieria środowiska,
- matematyka,
- oceanotechnika i okrętownictwo,
- zarządzania i ekonomia.

W takim samym układzie, również w wolnym dostępie, uszeregowany jest księgozbiór dydaktyczny w strefie pracy indywidualnej i grupowej. Wśród sprzętów umożliwiających samodzielne zwroty czytelnikom wymienić należy znajdujące się w otwartych przestrzeniach selfchecki (do wypożyczeń i zwrotów) oraz „zwrotnię” dostępną także poza godzinami otwarcia biblioteki.



Il. 6. Czytelnia główna Politechniki Gdańskiej – winda
Fot. Marzena Błach.

Po zakończeniu zwiedzania uczestnicy konferencji udali się do nowego budynku Wydziału Elektroniki, Telekomunikacji i Informatyki (ETI), gdzie uczestników powitała dyrektor BGPG – Bożena Hakuć oraz prof. dr hab. inż. Edmund Wittbrodt, senator RP, prof. dr hab. inż. Krzysztof Goczyła, dziekan Wydziału ETI. We wstępnej przemowie, rozpoczynającej obra-

dy w tym dniu konferencji, padły ważne słowa przypominające, że w organizacjach najważniejsi są ludzie i dlatego należy tworzyć takie procedury jakościowe, które mogą być stosowane przez pracowników.



Il. 7. Uczestnicy konferencji przed gmachem głównym Politechniki Gdańskiej
Fot. Marzena Błach.

W wystąpieniu nt. *Systemowego zarządzania jakością ze szczególnym uwzględnieniem usług biblioteki naukowej* prof. Piotr Grudowski odwołał się do definicji jakości akcentujących rolę usatysfakcjonowanego użytkownika i zwrócił uwagę na znaczenie podejścia procesowego w podnoszeniu jakości usług. Kolejna prelegentka, Natalia Pamuła-Cieślak (Instytut Informacji Naukowej i Bibliologii UMK), kontynuowała rozważania dotyczące jakości. W referacie zatytułowanym *Czy można zmierzyć jakość otwartości? Polskie czasopisma otwartego dostępu wobec nowych wytycznych Directory of Open Access Journal* podjęła próbę oceny jakości polskich czasopism otwartych.

Ciekawą prezentację przygotowała Violetta Borowa-Surowiec (Biblioteka Narodowego Instytutu Fryderyka Chopina). Referat zatytułowany *Zbiory Biblioteki NIFC w przestrzeni wirtualnej XVII Międzynarodowego Konkursu Pianistycznego im. Fryderyka Chopina w 2015 r.* można krótko scharakteryzować jako ważne wystąpienie promujące osiągnięcia i rolę tej specyficznej biblioteki w środowisku bibliotekarskim.

Podsumowując przegląd wybranych referatów, warto zwrócić uwagę, że podczas X Bałtyckiej Konferencji zaprezentowano wiele zróżnicowanych metod i wskaźników oceny jakości pracy bibliotek i poszczególnych usług bibliotecznych. Ich szczegółowy opis wymyka się ramom tego sprawozdania, ale odnotować należy popularyzowane przez Marcina Karwowskiego badania metodą tajemniczego klienta oraz badania ankietowe przeprowadzane wśród czytelników (ta forma jest bardzo popularna wśród bibliotekarzy-praktyków, o czym świadczy liczba referatów przybliżających wyniki ankietowych badań satysfakcji

czytelników ogółem z usług bibliotecznych oraz z poszczególnych usług, takich jak dostęp do katalogu Biblioteki Głównej Biblioteki Akademii Sztuk Pięknych w Krakowie czy wypożyczenie międzybiblioteczne w Bibliotece Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie.

Niezależnie od przyjętych metod oceny jakości usług bibliotecznych oraz od podejścia do systemu zarządzania jakością według ISO 9001 cechą wspólną łączącą uczestników konferencji zarówno bibliotekarzy-praktyków, jak i naukowców-bibliotekoznawców jest poszukiwanie nowych rozwiązań i dążenie do podnoszenia jakości. W wysokiej jakości oferowanych przez biblioteki usług ukierunkowanych na zadowolonych, usatysfakcjonowanych czytelników my, bibliotekarze, widzimy przyszłość.

Bibliografia:

1. ODERA-KWACH, B.A., NGULUBE, P. Quality management framework for evaluating academic libraries in Kenya. *South African Journal of Library & Information Science* 2011, 77 (I), s. 116–124.
2. [GŁOWACKA, E.] *Publikacje* [on-line], [dostęp 10.06.2016]. Dostępny w: <http://www.home.umk.pl/~egt/publikacje.html>.
3. McCANDLESS, D. *Informacja jest piękna*. Warszawa: Wydaw. Naukowe PWN, cop. 2015.
4. Zybert Elżbieta. W: *Bibliografia Uniwersytetu Warszawskiego* [on-line], [dostęp 10.06.2016]. Dostępny w: <http://bibliografia.icm.edu.pl/g2/>.

Błach, M. Jakość – przyszłością bibliotek. Sprawozdanie z X Bałtyckiej Konferencji „Zarządzanie jakością. Nowe rozwiązania w działalności biblioteczno-informacyjnej”. *Biuletyn EBIB* [on-line] 2016, nr 4 (166), Bibliotekarz wobec własnej instytucji - wolność, lojalność czy podporządkowanie. [Dostęp 12.08.2016]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/442>. ISSN 1507-7187.