

Agnieszka Dwornik
Biblioteka Główna
Uniwersytet Mikołaja Kopernika
Agnieszka.Dwornik@umk.pl

Czytelnik, usługi, jakość – nowe rozwiązania w Bibliotece KU Leuven

Słowa kluczowe: Universiteitsbibliotheek KU Leuven, Erasmus+

Program Erasmus+ to dla bibliotekarzy duża szansa na rozwijanie swoich umiejętności zawodowych, zdobywanie doświadczeń, porównywanie organizacji bibliotek. W dniach od 29 czerwca do 3 lipca 2015 r. skorzystałam z tej możliwości i odwiedziłam Universiteitsbibliotheek Katholieke Universiteit w Leuven¹. Jednym z kryteriów, którymi kierowałam się przy wyborze miejsca stażu była możliwość przyjrzenia się nowym narzędziom w pracy biblioteki, sposobom usprawniania oferowanych usług, a także kierunkom rozwoju biblioteki. Ważny był dla mnie także fakt, że od roku biblioteka używa nowego systemu bibliotecznego – Alma firmy ExLibris. Byłam ciekawa, jak w praktyce działa nowy system, jak wpłynął na pracę biblioteki i jakie nowe możliwości dał czytelnikom



Fot. 1. Centrale Bibliotheek KU Leuven
Fot. A Dwornik

¹ Pełna nazwa uniwersytetu jest bardzo rzadko używana. Przyjęto posługiwanie się skrótem KU Leuven, w odróżnieniu od francuskojęzycznego uniwersytetu Université catholique de Louvain (UCL).

Dla kogo biblioteka?

Kim jest użytkownik biblioteki? Pytanie wydaje się truizmem, ale to podstawowa kwestia, która towarzyszy wszelkim poczynaniom tej instytucji. Oczywiście większość użytkowników to studenci KU Leuven. Z myślą o nich organizuje się księgozbiór, udostępnia bazy, organizuje przestrzeń. Nie mniej ważnymi odbiorcami usług, a jednocześnie w pewnym sensie ich twórcami, są pracownicy naukowcy uniwersytetu. Biblioteka ma towarzyszyć im w pracy badawczej, jak i dydaktycznej; dlatego w bibliotekach sieci są zatrudnieni bibliotekarze odpowiedzialni za kontakty z pracownikami naukowymi. Przyjmują zlecenia zakupu książek (to główny sposób nabywania publikacji), ułatwiają dostęp do źródeł, z których powinni skorzystać studenci (np. zmieniają czasowo status publikacji na "do korzystania tylko w czytelni", aby nie zdarzyło się tak, że wszystkie egzemplarze zostały wypożyczone, czasem wykonują dodatkowe kopie do udostępnienia czytelnikom). Bibliotekarze są zarejestrowani w systemie Toledo (uniwersytecka platforma e-learningowa) jako „asystenci” wykładowców i dostają powiadomienia o zadanych studentom tekstach. Jest to bardzo efektywna współpraca, która pozwala dostarczać wartościowe źródła wiedzy, a zarazem optymalnie zarządzać budżetem przeznaczonym na gromadzenie.

Innymi użytkownikami biblioteki są tzw. *non-library users*, czyli uczestnicy licznych konferencji, wystaw oraz turyści, którzy zwiedzają część budynku i mogą wejść na wieżę widokową², by podziwiać piękną panoramę Leuven. Sprzedawane są dwa rodzaje biletów uprawniające do zwiedzania księżnicy lub, dzięki współpracy z władzami miasta, karnety dające możliwość zwiedzania również innych zabytków i muzeów w Leuven. Jest to dodatkowe źródło zdobywania funduszy na działalność instytucji.

Czego oczekuje użytkownik?

Według przeprowadzanych ankiet i obserwacji bibliotekarzy współczesny czytelnik, student postrzega bibliotekę na trzy sposoby: jako miejsce, gdzie dostępne są różne dokumenty, jako miejsce oferujące usługi oraz miejsce do nauki.

Biblioteka jako źródło wiedzy

KU Leuven to uniwersytet kompletny – można tu studiować kierunki humanistyczne, artystyczne, ale i medycynę oraz nauki ścisłe. Biblioteka gromadzi bardzo różnorodne dokumenty: książki, czasopisma, mapy, nuty, rękopisy, starodruki. Jednak coraz większą część budżetu (obecnie 60%) przeznaczają na źródła elektroniczne. Jest to rozwiązanie wygodne i zarazem ekonomiczne. Pomijając fakt, że efekty badań części dyscyplin naukowych są publikowane w większości tylko w postaci elektronicznej, zakup publikacji elektronicznych jest wygodny dla czytelnika – po zalogowaniu się do sieci uniwersyteckiej może z nich korzystać z dowolnego miejsca. Ponadto e-zbiory są dostępne dla większej grupy

² W wieży znajduje się carillon udostępniany studentom uczącym się gry na tym instrumencie, organizowane są również koncerty.

użytkowników jednocześnie. Wiele kierunków studiów to studia interdyscyplinarne, a badania prowadzi się na styku różnych dziedzin. W wypadku druków, byłyby potrzebne zakupy wielu egzemplarzy dla poszczególnych bibliotek. Oczywiście struktura księgozbioru jest zróżnicowana – w bibliotekach wydziałowych dla kierunków humanistycznych i artystycznych, gdzie czytelnicy nadal oczekują raczej źródeł drukowanych, przeważają publikacje tradycyjne (np. reprodukcje, albumy). Natomiast w bibliotece biomedycznej jest bardzo mało druków, a potrzebne są komputery do korzystania ze źródeł on-line. Biblioteki sieci przyjęły politykę nie dublowania dokumentów drukowanych i wersji elektronicznych. Powołano centralną sekcję do zakupu i zarządzania e-źródłami (E-resources en Beleidsondersteuning). Co pół roku zespół analizuje ich wykorzystanie i negocjuje z dostawcami zmiany w oferowanych kolekcjach. W ten sposób czytelnicy dostają najlepiej wyselekcjonowane pozycje, przy optymalizacji kosztów.

Doskonałym narzędziem do wyszukiwania dokumentów jest multiwyszukiwarka Limo. Dane z katalogów kartkowych zostały w 98% przeniesione do katalogu elektronicznego, więc dzięki Limo użytkownicy przeszukują jednocześnie wszystkie rodzaje dokumentów (książki, czasopisma, zbiory specjalne w wersji drukowanej oraz cyfrowej) dostępne w bibliotekach KU Leuven oraz innych instytucjach należących do sieci LIBISnet (należą do niej biblioteki, muzea, archiwa). Poprzez fasety można zawęzić wyszukiwanie do odpowiedniej lokalizacji lub rodzaju dokumentu. Zwiększa to wykorzystanie zwłaszcza obiektów zdigitalizowanych i baz elektronicznych. Do indeksowania tych ostatnich biblioteka wykorzystuje oprogramowanie Primo Central Index.

Cenną i ciekawą formą wzbogacania księgozbioru w odwiedzonej przeze mnie bibliotece jest propozycja deponowania zbiorów przez inne instytucje. W Campusbibliotheek Arenberg, która gromadzi publikacje m.in. z nauk ścisłych, inżynieryjnych i technicznych, swoje materiały zdeponowały lokalne firmy przemysłowe. Natomiast w Maurits Sabbebibliotheek (biblioteka gromadząca literaturę teologiczną) współpracuje się w tym zakresie z bibliotekami zakonnymi, diecezjalnymi i parafialnymi. W ten sposób pozyskano np. 400 tys. cennych woluminów z Centrale bibliotheek van de Noord-Belgische provincie van de jezuietenorde w Heverlee. Inicjatywa ta wpisuje się w misję biblioteki – ochrony dziedzictwa kulturalnego. Często instytucje religijne nie mają odpowiednich warunków do przechowywania i udostępniania tak cennych zbiorów. W bibliotece rękopisy i starodruki mają szansę nie tylko na zachowanie, ale również popularyzację poprzez digitalizację oraz opracowanie przez badaczy.

Nowe usługi

W związku z cyfryzacją pojawiła się inna potrzeba – dostęp do skanerów, drukarek itp. urządzeń biurowych. Biblioteki KU Leuven również starają się proponować czytelnikom takie usługi. Podczas mojego pobytu testowano usługę drukowania sieciowego dla studentów. Niestety, użytkownicy zlecali tak dużo wydruków, że bardzo szybko kończyło się miejsce na serwerze, a dodatkowo często nie pojawiali się po zleceniu. Teraz ograniczono czas ich przechowywania, a bibliotekarze nadal zastanawiają się nad optymalnym rozwiązaniem.



Fot. 2. Urządzenia reprograficzne. Fot. A Dwornik

Bardzo ważną usługą jest możliwość składania zamówień na wypożyczenia międzybiblioteczne. W nowym systemie bibliotecznym Alma korzystanie z tej usługi jest wyjątkowo przyjazne i łatwe dla czytelników. Gdy poszukiwany dokument nie jest dostępny w pożądanej lokalizacji system proponuje zamówienie go z innej biblioteki. Informacja od czytelnika trafia natychmiast do odpowiedniej komórki. Niestety, najnowszy produkt firmy ExLibris nie współpracuje z używanym przez wiele bibliotek, w tym i w Leuven, programem do wypożyczeń międzybibliotecznych Impala. Od pracowników wypożyczalni wymaga to manualnego przenoszenia danych z Almy do Impali lub wysyłania e-maili do bibliotek nieużywających tego programu.

Inną niedogodnością jest to, że korzystając z poprzedniego systemu ALEPH można było złożyć zamówienie na książkę dostępną w innej bibliotece sieci. Alma nie ma takiej opcji. Wcześniej czytelnik natychmiast otrzymywał odnośną informację, teraz dostaje ją dopiero po ustaleniach pracownika biblioteki.

W celu udostępnienia maksymalnej informacji jak największej liczbie użytkowników, jednocześnie zabezpieczając cenne zbiory, w bibliotece uruchomiono Digitaal Labo. Komórka zajmuje się głównie digitalizacją zbiorów specjalnych: rękopisów, starych druków, plakatów, a także negatywów, monet i medali. W tym celu używa się techniki 3D oraz RTI (Reflectance Transformation Imaging). Niektóre z urządzeń są bardzo innowacyjne, stworzone przez pracowników laboratorium. Obecnie pracownia ściśle współpracuje z Illuminare – Centre for the Study of Medieval Art przy RICH Project³.

³ *RICH Project* [on-line]. Illuminare – Centre for the Study of Medieval Art [dostęp 30.11.2015]. Dostępny w: http://illuminare.be/rich_project.

Biblioteka jako miejsce do nauki

Do niedawna wielu ekspertów wyrażało obawy co do przyszłości bibliotek. Stawiano tezy, że w związku z cyfryzacją budynki bibliotek opustoszeją. Na przykładzie Universiteitsbibliotheek KU Leuven widać, że dzieje się wręcz odwrotnie (fot. 3). Studenci szukają miejsca, gdzie mogliby w ciszy uczyć się przed egzaminami. Zmieniają się sposoby nauczania, współczesne szkolnictwo wyższe kładzie nacisk na dostarczenie również praktycznych umiejętności studentom. Aby skutecznie realizować projekty, potrzebne jest miejsce do pracy grupowej. Żacy szukają też narzędzi do realizacji zadań: laptopów, kamer, nagłośnienia itp. Biblioteka w Leuven imponuje rozwiązaniami, jakie oferuje użytkownikom.

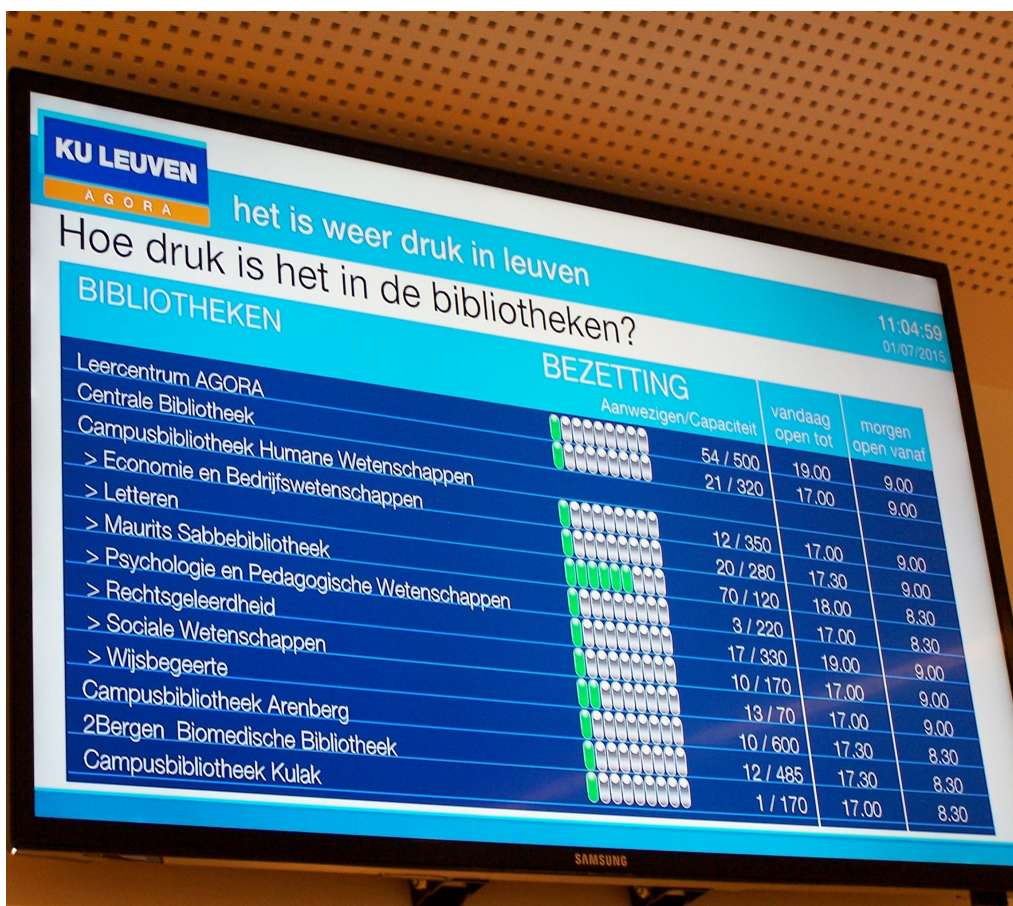


Fot. 3. Kolejki do biblioteki podczas sesji egzaminacyjnej.

Źródło: Campusbibliotheek Arenberg / KU Leuven [on-line]. Facebook [dostęp 30.11.2015]. Dostępny w:
<https://www.facebook.com/634379323282673/photos/pb.634379323282673.-2207520000.1449743660./842091159178154/?type=3&theater>.

We wszystkich bibliotekach sieci w miarę możliwości tworzy się dodatkowe miejsca do nauki. Część zbiorów, zwłaszcza tych, które są dostępne w wersji elektronicznej, przenosi się z wolnego dostępu do magazynów, a w pozyskanej przestrzeni tworzy się pracownie oraz czytelnie do cichej nauki. Obecnie biblioteka oferuje ich ponad 3500 w różnych lokalizacjach. Podczas sesji stoliki ustawiane są również na korytarzach. Dostępność miejsc można sprawdzić dzięki programowi SynCore na monitorach wywieszonych w poszczególnych bibliotekach, na stronie internetowej informującej o programie *Study with a buddy / Blokken in Leuven*⁴ oraz na stronach internetowych poszczególnych bibliotek. Instytucja oferuje również możliwość rezerwacji on-line pokoiów do pracy grupowej we wszystkich lokalizacjach.

⁴ *Study with a buddy / Blokken in Leuven* [on-line]. KU Leuven [dostęp 30.11. 2015]. Dostępny w:
<http://bib.kuleuven.be/english/ub/access-and-use/studying/blokken-in-leuven>.



Fot. 4. Monitor z informacją o dostępnych miejscach w bibliotekach – ze względu na wakacje wolnych miejsc jest wiele. Fot. A Dwornik

Szczególnym miejscem jest oddane do użytku w 2014 r. Leerncentrum Agora. Czynne jest we wszystkie dni tygodnia przez cały rok (dwa wyjątkowe dni, kiedy centrum jest zamknięte to 1 stycznia i 25 grudnia). Godziny otwarcia są bardzo przyjazne studentom – w dni robocze od 8.00 do 24.00, a w święta od 9.00 do 19.00. Jest to jednostka biblioteki, gdzie nie znajdziemy książek ani czasopism. Głównym przeznaczeniem Agory jest oferowanie miejsca i narzędzi do nauki. Jednocześnie w budynku może przebywać aż 500 osób. Przestrzeń podzielona jest na trzy strefy: tzw. *social study area*, *silent study area* i *group study area*. W każdej z nich są inne, prosto opisane reguły zachowania (fot. 5). Wielkość pomieszczeń do nauki grupowej jest zróżnicowana, różne jest też ich wyposażenie w zależności od przeznaczenia. Są salki oferujące tylko miejsce do pracy w grupie, ale są też małe pomieszczenia konferencyjne, sale do prezentacji wideo. Bardzo ciekawym pomysłem jest nazywanie ich nazwami miast i dekorowanie odpowiednimi widokami. Mamy więc salę *Vienna*, *Berlin*, *Kyoto*, *Giza* itd. Bardzo ułatwia to poruszanie się po dość dużym budynku oraz sprawia, że przestrzeń jest przyjazna.



Fot. 5. Social study area, Agora. Fot. A Dwornik

Oprócz przestrzeni centrum zapewnia studentom wsparcie techniczne i *know how*. Można tu wypożyczyć laptopa, kamery, skorzystać z komputerów z zainstalowanymi specjalistycznymi programami. Standardem jest korzystanie z narzędzi reprograficznych przez Wi-Fi. Pracownicy służą pomocą przy rozwiązywaniu problemów technicznych ze sprzętem, pomagają przy obsłudze programów, mogą również ocenić jakość przygotowanych materiałów (udzielają wskazówek technicznych, nie merytorycznych), uczą też jak prezentować wyniki swojej pracy oraz jak stosować odpowiednią mowę ciała podczas przemówień.

KU Leuven proponuje bardzo przyjazne rozwiązania dla osób niepełnosprawnych. Ułatwienia architektoniczne wydają się dziś standardem, ale ze względu na usytuowanie niektórych agend biblioteki, dostosowanie ich dla osób niepełnosprawnych ruchowo jest niemożliwe (np. wielopiętrowa ciasna Bibliotheek Hoger Instituut voor Wijsbegeerte mieszcząca się w zabytkowym budynku). Na uczelni funkcjonuje stanowisko Distability Officer. Student niepełnosprawny bądź ze specjalnymi potrzebami może uzyskać kompleksową pomoc. Asystent po analizie potrzeb czytelnika proponuje jedną z bibliotek wydziałowych bądź bibliotek kampusowych jako „bibliotekę domową”. Pośredniczy w kontakcie między biblioteką a czytelnikiem, a później pracownicy agend pomagają w korzystaniu z zasobów bibliotecznych. Jeżeli potrzebne są materiały z innych bibliotek, są one dostarczane do „biblioteki domowej”. W sieci jest pięć bibliotek oferujących specjalne wyposażenie dla osób niedowidzących lub niewidomych oraz z dysleksją. Urządzenia zostały bibliotekom podarowane przez firmę IBM. Są to: Magnilink MLXReader (urządzenie do powiększania ekranu komputera), MyReader (urządzenie kopiuje dokument elektroniczny, kopię można modyfikować w celu lepszej czytelności dla użytkownika), EasyReader (skanuje materiały drukowane, następnie czyta je na głos, posiada również funkcję odczytywania audiobooków na CD) i Daisy-player Plectalk PTN (przenośny odtwarzacz dla niewidomych i słabo-

widzących). Biblioteki oferują też pakiet oprogramowania Dolphin Easyproducer, który dokumenty tekstowe i html konwertuje do formatu książki Daisy (wersja audio i tekstowa).

Informacja i komunikacja z czytelnikami

Ważnym elementem w bibliotece na który kładzie bardzo duży nacisk, jest komunikacja z użytkownikami. Do tego służy strona internetowa, kontakt e-mailowy i profile na Facebooku, Twitterze, Flickrze oraz blog tworzony z wykorzystaniem oprogramowania WordPress.

Strony internetowe bibliotek KU Leuven są bardzo przyjazne, przejrzyste i łatwe do nawigowania. Schemat i grafika są takie same na stronach całego uniwersytetu, co według mnie jest wielkim plusem. Czytelnicy poznając jedną z nich, bez trudu mogą odszukać podobne informacje na pozostałych. Każda biblioteka prowadzi stronę w językach niderlandzkim i angielskim. Nie są one dokładną kopią, ale większość informacji można znaleźć w obu wersjach. Jest to bardzo istotne ze względu na liczną grupę studentów zagranicznych (ok. 18%).

Biblioteka Centralna i większość bibliotek wydziałowych posiadają swoje konta na Facebooku. Część z nich zamieszcza informacje równoległe w dwóch językach, tak jak na stronach internetowych. Aktualności zamieszcza się dosyć często. Przeważnie mają one charakter użytkowy – dotyczą zmiany godzin otwarcia, nowych usług, promocji bibliotek. Biblioteki wydziałowe dodatkowo zamieszczają informacje ze świata nauki, według zajmujących je dyscyplin. Wydaje mi się, że kontakt przez profil jest bardzo przemyślany i przyjazny. Dba się o to, by informacje były ciekawe dla użytkowników, podane w jasny, a często dowcipny sposób. To bardzo dobre źródło ułatwiające zapoznanie się z działalnością biblioteki.

Wydawałoby się, że obecnie najłatwiejszą drogą kontaktu jest droga e-mailowa. Według doświadczeń pracowników działu Public Services nie jest to już najlepszy sposób do komunikacji. Czytelnicy dostają tak wiele komunikatów z systemu bibliotecznego Alma, że często nie otwierają wiadomości, z najistotniejszymi informacjami. W celu ograniczenia liczby e-maili, wiadomości ogólne, dotyczące wszystkich czytelników, zamieszcza się na stronach internetowych instytucji i w mediach społecznościowych.

Na stronach WWW bibliotek nie ma funkcji chatu czy popularnych komunikatorów. Dostępne zaś są z każdego miejsca odnośniki wyjaśniające różne problemy. Wydaje się, że ten sposób dostarczania informacji jest bardziej efektywny.

Jakość i zarządzanie w bibliotece

W bibliotekach uniwersytetu Leuven bardzo dużą wagę przykładają się do efektywnego zarządzania i mierzenia jakości oferowanych usług. Co pół roku odbywają się spotkania

przedstawicielei Centrale Bibliotheeke z delegatami bibliotek wydziałowych i kampusowych. Wspólnie analizuje się działalność biblioteki, politykę gromadzenia zbiorów, wprowadzanie nowych usług czy ostatnio nowego systemu bibliotecznego. Tu można zgłosić problemy, pomysły innowacyjne. Do oceny jakości używa się również dwóch programów: Okapi stworzonego przez KU Leuven⁵ oraz zewnętrznego LibQual⁶.

Analizę LibQual wykonano na podstawie ankiety elektronicznej wśród użytkowników biblioteki w 2008 i 2012 r. Ocenia ona działalność instytucji w trzech obszarach: kompetencje pracowników i ich podejście do czytelników, możliwość samodzielnego zdobywania informacji poprzez usługi biblioteczne oraz ocenia bibliotekę jako miejsce. Okapi bada dodatkowo wskaźniki ekonomiczne jednostek i ich infrastrukturę. Połączenie tych dwóch metod pozwala określać kierunki rozwoju instytucji, analizować wydatki, właściwie zarządzać czasem pracy biblioteki. Takie „twarde” dane pozwalają też starać się o dodatkowe fundusze uniwersyteckie.

Universiteitsbibliotheek KU Leuven to instytucja, która łączy tradycję i nowoczesność. Jest biblioteką, która oferuje źródła tradycyjne i jako jedną z misji traktuje ochronę dziedzictwa kulturalnego, a jednocześnie nie pozostaje obojętna na wyzwania najnowszych technologii i potrzeb użytkowników w tym zakresie. Użytkownicy, głównie studenci, to bardzo dynamicznie zmieniająca się grupa czytelników. Z jednej strony dzięki temu, że są związani z biblioteką zwykle tylko kilka lat, stosunkowo szybko akceptują zmiany. Z drugiej strony z każdym rokiem nowi czytelnicy mogą mieć inne oczekiwania. Dlatego bibliotekarze do zarządzania swoimi zasobami używają najnowszych narzędzi. Jest bardzo elastyczna w organizacji struktury, zadań i czasu pracy. Nie boi się zmian. Jednocześnie uważnie przygląda się temu, jaki to ma wpływ na budżet.

Zgodnie z polityką oferowania najwyższej jakości, w ciągu roku na staż przyjmuje się tylko sześć osób. Biblioteka chce, aby stażystom pokazać jak najwięcej, a jednocześnie by szkolenia nie miały negatywnego wpływu na jakość pracy biblioteki. Pobyt w tak zarządzanej bibliotece był przyjemnością, a jednocześnie wyróżnieniem.

Dwornik, A. Czytelnik, usługi, jakość - nowe rozwiązania w Bibliotece KU Leuven. *Biuletyn EBIB* [on-line] 2015, nr 8 (161), *Zagraniczne bazy danych w polskich bibliotekach - co się opłaca?* [Dostęp 15.12.2015]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/401>. ISSN 1507-7187.

⁵ *Okapi* [on-line]. Associatie KU Leuven [dostęp 30.11.2015]. Dostępny w: <https://associatie.kuleuven.be/p/okapi/>.

⁶ *LibQual+* [on-line]. LibQual+ Charting Library Service Quality [dostęp 30.11.2015]. Dostępny w: <https://www.libqual.org/home>.