

Ewa Anna Cywińska
Biblioteka
Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu

Współpraca kadry akademickiej z biblioteką — diagnoza obszarów problemowych (na przykładzie Biblioteki Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu)

Streszczenie: Biblioteka jest ważnym i niezbędnym ogniwem w procesie dydaktycznym, który powinna realizować w porozumieniu z kadrami naukowo-dydaktyczną. Harmonijna współpraca bibliotekarzy z wykładowcami jest wyrazem troski o finalnego odbiorcę usług edukacyjnych. Istnieje jednak wiele czynników zakłócających współdziałanie bibliotekarzy z kadrami, wpływających na efektywność kształcenia. W artykule wskazano najważniejsze z nich oraz podjęto próbę zdefiniowania praktycznych rozwiązań, służących poprawie współpracy. Równocześnie przedstawiono ofertę usług skierowanych do kadry naukowo-dydaktycznej, wykazano stopień ich wykorzystania i rolę biblioteki w ich rozpowszechnianiu. Tematyka artykułu powstała na bazie doświadczeń Biblioteki Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu.

Słowa kluczowe: biblioteki uczelni niepublicznych, biblioteki naukowe, biblioteki akademickie, Biblioteka Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu, nauczyciele akademicy, otoczenie biblioteki, promocja bibliotek, obsługa użytkowników

Wprowadzenie

Kluczową funkcją biblioteki uczelnianej jest udostępnianie informacji służących nauce oraz dydaktyce, a także tworzenie warunków do nieustannego rozwoju procesu dydaktyczno-wychowawczego i badań naukowych. Działania Państwowej Komisji Akredytacyjnej, dla której biblioteka jest istotnym miejscem kontroli, koniecznym podczas ubiegania się o nowe kierunki kształcenia, wskazują na bibliotekę jako niezbędne ogniwo procesu dydaktycznego. Na jakość współpracy kadry akademickiej¹ i biblioteki mają wpływ: zgromadzony księgozbiór (jego wielkość, aktualność i możliwość uzupełniania), zespół pracowników (motywacja, profesjonalizm), warunki lokalowe oraz zasoby finansowe². W artykule oparto się na danych statystycznych, opracowanych na podstawie aktywności kadry naukowo-dydaktycznej, oraz na codziennej praktyce. Na potrzeby opracowania przeprowadzono także wywiady z bibliotekarzami i pracownikami uczelni. Ankietę jako metodę badawczą uznano za nieskuteczną. Doświadczenia Biblioteki Politechniki Wrocławskiej, gdzie na ok. 2 tys. ankiet uzyskano 139 odpowiedzi³, jednoznacznie wskazują na małe zainteresowanie pracowników naukowych sprawami bibliotecznymi. Nie istnieją żadne przesłanki, aby twierdzić, że dla pracowników naukowo-dydaktycznych Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu (WSB) odsetek ten będzie wyższy, tym bardziej, że w większości są to osoby pra-

¹ Pojęcie to jest szerokie i obejmuje pracowników naukowo-dydaktycznych, dydaktycznych i naukowych. Terminy określające kadrę naukową będą w artykule używane zamiennie z pojęciami naukowiec i wykładowca, a z grupy tej wyłączeni zostaną bibliotekarze dyplomowani [przyp. aut.].

² STĘPNIAK, J. Szkoła wyższa i jej biblioteka — warunki integracji. W: *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych: materiały konferencyjne, III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź 25–27 czerwca 2008*. Łódź: Biblioteka Politechniki Łódzkiej, 2008, s. 16.

³ STAROSTA, B. Wpływ relacji bibliotekarz-pracownik naukowy na wykorzystywanie usług bibliotecznych, na przykładzie systemu biblioteczno-informacyjnego Politechniki Wrocławskiej. W: *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych: materiały konferencyjne, III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź 25–27 czerwca 2008*. Łódź: Biblioteka Politechniki Łódzkiej, 2008, s. 243.

cujące w formie innych umów niż umowa o pracę, co niestety, jak wykazano w dalszej części artykułu, przekłada się na zaangażowanie kadry naukowo-dydaktycznej w działalność Biblioteki Wyższej Szkoły Bankowej. Ponadto, jak ukazują doświadczenia innych bibliotek⁴, bardzo często ankiety nie są czytane ze zrozumieniem i rzetelnie traktowane przez pracowników. Artykuł skupia się zatem na określeniu problemów współpracy biblioteki ze środowiskiem naukowym, na podstawie poczynionych obserwacji. Prowadzą one do wniosku, że kooperacja ta jest niezadowolająca, dlatego w artykule wskazano możliwe rozwiązania mogące przyczynić się do poprawy sytuacji.

Kadra naukowo-dydaktyczna jako odbiorcy usług bibliotecznych

Biblioteka Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu jest niewielką biblioteką naukową i administracyjnie stanowi jeden z działów uczelni, a odbiorcami jej usług są studenci (także z innych bibliotek) oraz pracownicy — naukowcy i administracyjni. Zespół pracowników Biblioteki WSB liczy siedem osób, z których każda, oprócz przydzielonych zadań specjalistycznych, pełni dyżury udostępniając zbiory i pracując przy obsłudze użytkowników.

Biblioteka WSB stara się wspierać działalność naukową uczelni i mimo coraz większego, postępującego zróżnicowania w dziedzinach wiedzy, próbuje zaspokoić wszystkie potrzeby informacyjne, z jakimi zgłaszają się pracownicy naukowo-dydaktyczni. Gromadzi piśmiennictwo pozyskiwane na zamówienie pracowników oraz rejestruje publikacje powstające jako rezultat prowadzonej działalności naukowej. Te ostatnie wykładowcy obowiązkowo, nieodpłatnie przekazują bibliotece. Biblioteka WSB dostarcza pełne i aktualne informacje (liczba woluminów książek, tytuły prenumerowanych czasopism, bazy danych), mogące wspomóc proces kształcenia na akredytowanym kierunku nauczania. Na potrzeby innych działów oraz dla celów rankingowych opracowuje również zestawienia bibliograficzne obrazujące aktywność naukową pracowników związanych z uczelnią.

W 2012 r. z wydziałem poznańskim Wyższej Szkoły Bankowej związanych było 420 pracowników dydaktycznych i naukowo-dydaktycznych. Wśród tej grupy jedynie 20% pracowało na podstawie umowy o pracę, a dla 15% było to podstawowe miejsce pracy. Niemal wszyscy pracownicy naukowo-dydaktyczni związani z uczelnią umową o pracę mają zarejestrowane konta biblioteczne (92%), ale nie wszyscy byli aktywnymi użytkownikami w roku 2012 — tylko 70% z tej grupy. Rodzaj formalnego powiązania z uczelnią rzutuje na zaangażowanie kadry nie tylko w życie szkoły wyższej, lecz także w działalność biblioteki.

Do pracowników Wyższej Szkoły Bankowej skierowana jest następująca oferta biblioteczna:

1. Katalog — stanowi podstawową informację o zbiorach, ale jest też narzędziem służącym do rezerwacji i zamawiania książek, składania propozycji zakupu (w ubiegłym roku pozyskano w ten sposób około 100 tytułów będących propozycjami pracowników, niezbędnymi do realizacji procesu dydaktycznego i badań naukowych), dającym możliwość sprawdzenia listy lektur obowiązkowych do określonych przedmiotów.
2. Czytelnia — z wolnym dostępem do księgozbioru, miejscami do pracy, stanowiskami komputerowymi, czasopismami z przeważającą liczbą tytułów recenzowanych, które są na bieżąco przeglądane przez pracowników i aktualizowane na pod-

⁴ Por. *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych: materiały konferencyjne, III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź 25–27 czerwca 2008*. Łódź: Biblioteka Politechniki Łódzkiej, 2008.

stawie oferty dydaktycznej — czasopisma mniej wykorzystywane są zastępowane bardziej popularnymi lub o większych walorach naukowych.

3. Wypożyczenia — to w pełni zautomatyzowany proces. W praktyce wykładowca ma możliwość wypożyczenia dowolnej liczby książek, na dogodny dla siebie okres, a bibliotekarz automatycznie — według potrzeby — przedłuża termin zwrotu wypożyczonych pozycji.
4. Wypożyczenia międzybiblioteczne — obejmują artykuły i książki na zamówienie, których biblioteka nie ma w swoich zbiorach. Z tej usługi skorzystało w ubiegłym roku zaledwie 5 wykładowców, zamawiając w sumie 39 tytułów książek i 6 artykułów z czasopism.
5. Depozyty — forma wyłącznego, bezterminowego korzystania z określonych woluminów zakupionych już wcześniej przez Bibliotekę WSB bądź nabytych na życzenie wykładowcy (z tej usługi skorzystało w ubiegłym roku 13 wykładowców, rezerwując w ten sposób 53 tytuły).
6. Książki elektroniczne — udostępniane są z każdego komputera, po zalogowaniu, w ramach umowy z wydawcą na platformie Ibuk. Dostępnych jest obecnie 3 tys. tytułów, w tym wiele ze spisów lektur zamieszczonych w sylabusach obowiązujących na uczelni. Usługa ta została rozpropagowana wśród wykładowców drogą mailową.
7. Bazy danych — z przyczyn technicznych (brak stałego IP) — wykładowcy mogą mieć zdalny dostęp do trzech baz danych: EBSCO, Proquest i Ibuk. W ubiegłym roku założono 20 kont indywidualnych w pierwszej i 11 kont indywidualnych w drugiej z dostępnych baz danych. Pozostałe bazy są osiągalne na każdym stanowisku komputerowym na terenie uczelni.
8. Zakup literatury zagranicznej — na żądanie odbiorcy Biblioteka WSB dokonuje zakupu literatury w językach obcych. Stale uzupełniana jest *Biblioteka Noblistów* (to pozycje w języku angielskim, obejmujące dokonania laureatów Nagrody Banku Szwecji im. Alfreda Nobla w dziedzinie ekonomii), wykorzystywana przez pracowników naukowych.
9. Szkolenia, seminaria — po uprzednim zgłoszeniu zapotrzebowania pracownicy dydaktyczni biblioteki prowadzą przysposobienie kadry naukowej do korzystania z usług biblioteki, przybliżają zasady tworzenia przypisów, pomagają w ustaleniu metodyki pisania prac czy korzystania z baz danych.

Ponadto z myślą o kadrze dydaktycznej Biblioteka Wyższej Szkoły Bankowej prowadzi promocję wydawnictw: w bliskiej współpracy z partnerami biblioteki rozpowszechnia informacje o zakupionych bazach danych i ofercie wydawnictw naukowych. Spotkania tego typu mimo promocji cieszą się jednak umiarkowanym, by nie powiedzieć znikomym powodzeniem.

Ważnym obszarem współpracy z naukowcami jest tworzenie sylabusów obejmujących m.in. wykaz lektur obowiązkowych i uzupełniających do danego przedmiotu. Osobą odpowiedzialną za kontrolę działań w tym obszarze kooperacji jest dyrektor Biblioteki WSB. Proponuje on do listy lektur książki już zakupione i odrzuca te, z zaproponowanych przez wykładowców, których nakład został wyczerpany. Koryguje też zaproponowane wydania poszczególnych tytułów oraz sugeruje pracownikom naukowo-dydaktycznym pozycje mo-

gące znacznie wzbogacić listę lektur. Obecny system biblioteczny KOHA daje możliwość zdalnego dostępu do tego gotowego zestawu książek obowiązującego na danym kierunku i w obrębie konkretnego przedmiotu, co jest dużym ułatwieniem dla studentów i wykładowców. Zestawienia te są na bieżąco aktualizowane i weryfikowane.

Właściwie realizowana współpraca biblioteki ze środowiskiem akademickim jest niezbędna do realizacji celów dydaktycznych i naukowych. Bariery w tym obszarze powodują, że użytkownicy biblioteki (studenci) napotykają trudności w samodzielnym realizowaniu procesu edukacyjnego. Jednak ta współpraca, szczególnie dla bibliotek szkół wyższych niepublicznych, nie jest łatwa. Często, ze względu na czynniki zewnętrzne, realizowana jest w sposób niewystarczający i nierównomierny, tj. nie obejmuje wszystkich obszarów działalności biblioteki.

Problemy we współpracy środowiska akademickiego z Biblioteką WSB

Biblioteki niepublicznych szkół wyższych, powstałe po roku 1991, mają cele tożsame z bibliotekami z sektora państwowego szkolnictwa wyższego. Istotna różnica polega na źródłach finansowania — pozbawione dotacji celowych i mające trudności w samodzielnym pozyskiwaniu środków w ramach ustalonych ram prawnych, opierają swoje finansowanie na funduszach uczelni. Wpływa to na jakość i wielkość księgozbioru, a także zakres oferowanych usług. Biblioteki państwowych szkół wyższych oferują większy liczbowo księgozbiór, co wynika z dłuższej obecności na rynku usług edukacyjnych. Rzutuje to na postrzeganie bibliotek przez kadre naukową w myśl zasady: większy znaczy lepszy.

Naukowcy uważają, że więcej potrzebnych, nowych pozycji znajdują w bogatszych liczbowo zbiorach bibliotek publicznych szkół wyższych niż w macierzystych bibliotekach. Te jawią się im jako składnice nieaktualnych książek⁵ czy też wypożyczalnie podręczników, niemożące sprostać ich potrzebom i rozwojowi zawodowemu. Poszukują zatem źródeł wiedzy w bogatszych pod względem księgozbioru bibliotekach, w najbliższym otoczeniu miejsca pracy. Biblioteka Wyższej Szkoły Bankowej oferuje zaś bogatą ofertę książek ze wszystkich dziedzin, zgodnych z kierunkami nauczania, a także bazy danych i wiele fachowych czasopism, przy czym, jak się wydaje, fakt ten nadal nie istnieje lub istnieje w niewielkim stopniu w świadomości odbiorców z kręgów akademickich. Wykładowcy ignorują fakt, że Biblioteka WSB może zamówić i dostarczyć w krótkim czasie najnowsze pozycje z danej dziedziny, odpowiadające ich zapotrzebowaniu.

Błędne przekonanie o braku najnowszej literatury w macierzystej bibliotece akademickiej jest także rozpowszechnione wśród studentów. Wskazują oni na ten czynnik jako drugi w kolejności, po zbyt dużej liczbie zajęć, utrudniający samodzielne studiowanie⁶. Nagminne jest, że wykładowcy Wyższej Szkoły Bankowej, alarmowani przez studentów, zgłaszają do biblioteki braki w księgozbiorze. Studenci podają to jako przeszkodę w przygotowaniach do egzaminu. Po weryfikacji rzeczywistego stanu okazuje się jednak, że Biblioteka WSB dysponuje pożądanymi tytułami w liczbie odpowiadającej zapotrzebowaniu. Takie sytuacje nie wpływają pozytywnie na postrzeganie Biblioteki Wyższej Szkoły Bankowej przez wykładowców.

⁵ BUZDYGAN, D., MARCINEK, M., Biblioteka uczelniana w środowisku akademickim. Promocja przez usługi — oferta i ocena w świetle wyników badań prowadzonych na Politechnice Krakowskiej. W: *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych: materiały konferencyjne, III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź 25–27 czerwca 2008*. Łódź: Biblioteka Politechniki Łódzkiej, 2008, s. 258.

⁶ BEREŹNICKI, F. *Zagadnienia dydaktyki szkoły wyższej*. Szczecin: Wyższa Szkoła Humanistyczna TWP, 2009, s. 110.

Wykładowcy, którzy swoje potrzeby informacyjne zaspokajają w innej bibliotece niż macierzysta, nie wykazują chęci poznania struktury i zasad funkcjonowania Biblioteki WSB. Pracownicy dydaktyczni mają także nikłe pojęcie o charakterze pracy bibliotekarza w jednostce macierzystej.

Kolejny problem, jaki napotyka współpraca z kadrami naukowymi, to ignorowanie zasobów bibliotecznych i poleganie na własnym księgozborze. Pracownicy naukowo-dydaktyczni polecają studentom pozycje książkowe z prywatnej biblioteczki, bez sprawdzenia, czy tymi tytułami dysponuje Biblioteka Wyższej Szkoły Bankowej. Ponadto wykładowcy zamawiają książki, które są już w księgozborze — nie sprawdzają wcześniej tych tytułów w katalogu. Ten brak aktywności jest dla kadry naukowo-dydaktycznej symptomatyczny i obejmuje wiele obszarów.

Jeśli natomiast wykładowcy podejmą współpracę z Biblioteką WSB, to bardzo często nie wykazują zainteresowania zamówionymi materiałami bibliotecznymi. Książki przeznaczone dla pracowników w formie depozytu czekają na odbiór, zakupione przez bibliotekę na życzenie pracownika czasopisma nie są przez niego polecane studentom, a bazy danych wykorzystywane w niewielkim zakresie. Kolejnym problemem jest niemożność wyegzekwowania zwrotu wypożyczonych pozycji. Częściowo problem ten może być rozwiązany przez rozpowszechnienie informacji o możliwości depozytu (wyłączne korzystanie przez wykładowcę z powierzonego tytułu).

Małe biblioteki, jak omawiana w niniejszym artykule, nie mogą sobie pozwolić na powierzenie zarządzania współpracą bibliotekarzom dziedzinowym. Występuje raczej tendencja do ograniczania liczebności personelu, a nie jego zwiększania, a co za tym idzie, powierzenia wielu różnorodnych zadań osobom już pracującym. W małych bibliotekach naukowych o ograniczonej obsadzie zakres obowiązków każdego z bibliotekarzy bywa szeroki. Istnieje zatem konieczność merytorycznego wsparcia działań przez kadrami naukowymi w zakresie melioracji księgozboru. Tymczasem siła ciężkości współpracy przesuwają się na obszar gromadzenia (podręczniki, literatura uzupełniająca, rzadziej czasopisma czy bazy danych). W obszarze selekcji wykładowcy wykazują się znikomą chęcią współpracy. Biblioteka WSB wykorzystuje tu kontakty nieformalne, ponieważ wszelkie oficjalne formy aktywizacji nie przynoszą efektu. Kontakty pozazawodowe okazują się przydatne także w zakresie opracowania zbiorów⁷.

Brak aktywności charakteryzuje też powołaną w Wyższej Szkole Bankowej w 2007 r. Radę Biblioteczną. Powodem tego jest niewielkie zaangażowanie ze strony pracowników naukowo-dydaktycznych. Pośrednio zjawisko to tłumaczy fakt wykluczenia rady z decyzji finansowych⁸, jednak wpływ merytoryczny byłby tu nieoceniony.

W początkowych latach istnienia Biblioteki Wyższej Szkoły Bankowej można było zaobserwować bliższy kontakt z wykładowcami, wręcz przyjacielski. Nie brakowało szkoleń skierowanych do wszystkich grup pracowników i spotkań integracyjnych, jednoczących pracowników administracyjnych z dydaktycznymi. Wraz ze zmianą warunków społeczno-gospodarczych, a także w wyniku zmian w organizacji samej uczelni i jej kultury organizacyjnej, kontakty te uległy rozluźnieniu. Jak wynika z badań przeprowadzonych w Bibliotece

⁷ Ze ścisłego grona stale współpracujących z biblioteką naukowców udało się zaangażować trzy osoby do pomocy w melioracji księgozboru. W ten sposób uzyskano wskazówki dotyczące selekcji w dziedzinie bankowości i rachunkowości. W tej ostatniej dziedzinie dzięki nieocenionej pomocy wykładowczynie wprowadzono zmiany w układzie działowym księgozboru, co znacznie ułatwiło studentom korzystanie z literatury.

⁸ Na mocy Statutu Wyższej Szkoły Bankowej znajduje się to w decyzji pionu kanclerskiego.

Główniej Politechniki Świętokrzyskiej⁹, pracownicy naukowo-dydaktyczni chcieliby polepszenia dostępności i jakości usług oferowanych głównie przez Internet. Ukazana tendencja wydaje się dominująca w korzystaniu ze źródeł informacji w ogóle. Bezpośredni kontakt z biblioteką jest coraz rzadszy ze względu — jak podkreślają naukowcy — na wygodę i oszczędność czasu.

Wiązać to też należy z faktem, że wraz z rozbudową uczelni przybywa wykładowców, którzy zatrudniani są doraźnie do realizowania konkretnych zadań i nie wiążą się z uczelnią, a więc i z Biblioteką WSB. To zdaje się ogólna tendencja — występująca w szkołach wyższych niepublicznych — doraźne zatrudnianie do celów dydaktycznych. Większość pracowników współpracuje na zasadach umowy-zlecenia. W konsekwencji nie wiąże swej kariery zawodowej z uczelnią, a biblioteka staje się zbędna w procesie dydaktycznym¹⁰.

Wykładowca, nawet jeśli jest na tzw. pierwszym etapie, często prowadzi własną firmę, co powoduje, że z braku czasu nie korzysta z Biblioteki WSB. Polityka uczelni w zakresie zatrudniania praktyków biznesu powoduje, że dydaktyka jest aktywnością uboczną w stosunku do głównej, czyli prowadzenia działalności gospodarczej. Do podjęcia pracy na uczelni niepublicznej przekonuje naukowców zazwyczaj właśnie możliwość jednoczesnej pracy w sferze biznesu, a także warunki finansowe, które w większym stopniu zaspokajają ich potrzeby. Ważna też jest sympatia dla praktyków ze strony władz uczelni i życzliwość współpracowników oraz brak anonimowości — w mniejszej szkole są bardziej zauważani¹¹ — co warto wykorzystać, planując działania promujące ofertę biblioteki. Praca na rzecz uczelni, połączona z prowadzeniem własnej działalności, przyczynia się do korzystania przez pracowników z alternatywnych źródeł wiedzy, przez co nie są oni uczestnikami procesów odbywających się w bibliotece i dotyczących znajdujących się tam zasobów. Przeświadczeni o nadmiernym obciążeniu obowiązkami, zatrudniani dynamicznie, w zależności od potrzeb, wykładowcy marginalizują szeroką, edukacyjną rolę biblioteki.

Przyczyny takiego stanu rzeczy leżą też w ogólnym stanie i kondycji polskiej nauki. Obok zaangażowanych pracowników nauki, świetnie orientujących się w najnowszych osiągnięciach w danej dziedzinie, aktywnie wspierających naukę swoimi badaniami, jest też grupa skupiająca swe wysiłki na dydaktyce i tu upatrująca źródła dochodów. Skoncentrowanie na dydaktyce osłabia kontakt z dziedziną wiedzy. Wykładowcy ci nie śledzą aktualnej literatury z prowadzonego przedmiotu, nie sugerują zatem jej zakupów, a także publikują rzadko, przez co nie odczuwają potrzeby kontaktu z Biblioteką Wyższej Szkoły Bankowej i zgłaszania zapotrzebowania na literaturę.

Dodatkowo coraz częściej nauczanie opiera się na gotowych skryptach, przygotowanych doraźnie przez wykładowców, lub też prezentacjach czy plikach multimedialnych. Formy te zastępują literaturę obowiązkową, a studenci nie są zachęceni przez wykładowców do poznania piśmiennictwa z danej dziedziny. Studenci odsyłani są też do zasobów otwartego Internetu. Drugim niepokojącym zjawiskiem jest zastępowanie książek plikami dostępnymi nielegalnie w sieci¹². Coraz powszechniejszy dostęp do źródeł elektronicznych, w połą-

⁹ STAROSTA, B., dz. cyt., s. 235.

¹⁰ GERYK, Ż. *Motywacja w uczelniach niepublicznych w Polsce*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza SGH, 2010, s. 156.

¹¹ GERYK, Ż., dz. cyt., s. 159–160.

¹² GANAKOWSKA, U., GAZIŃSKI, R., RÓŻYCKA, M. Dylematy współpracy biblioteki akademickiej ze środowiskiem naukowym na przykładzie sieci bibliotek Uniwersytetu Szczecińskiego. Badania ankietowe. W: *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych: materiały konferencyjne, III Konferencja*

czeniu z masowością studiów i kulturą studiowania, w której młodzież nie jest zachęcana do samodzielnych poszukiwań, powoduje, że Biblioteka WSB w świadomości społeczności uczelnianej traci na znaczeniu. Wykładowcy nie zachęcają — lub w niewielkim stopniu — studentów do poszukiwania alternatywnych źródeł wiedzy. Rzadko w praktyce spotyka się osoby drażące temat i pragnące poszerzyć wiedzę z jakiegoś zakresu. Książki zyskują na znaczeniu w czasie pisania pracy licencjackiej lub magisterskiej, by można było spełnić wymagania dotyczące bibliografii. A przecież oczywiste jest, że studiowanie nie opiera się (a przynajmniej nie powinno) na samym udziale w zajęciach i podstawowych podręcznikach.

Można zatem zaryzykować stwierdzenie, że to głównie pracownicy Biblioteki WSB zabiegają o uaktualnienie księgozbioru i podtrzymanie kontaktów z kadrami naukowo-dydaktyczną. Współpraca ta nie obejmuje całości środowiska i nie dotyczy wszystkich obszarów działalności biblioteki. O ile student może być zmuszony do skorzystania z oferty biblioteki poprzez obowiązkowe szkolenie, o tyle pracownik uczestniczy w procesach bibliotecznych zazwyczaj na zasadach dobrowolności. Powstaje pytanie, jak w warunkach niedofinansowania, braków kadrowych i niesamodzielności podejmowanych działań poprawić komunikację ze środowiskiem akademickim i czy w ogóle jest to możliwe.

Biblioteka wobec środowiska naukowego

Oczywistą odpowiedzią na przedstawione problemy jest aktywna promocja usług biblioteki. Odpowiednie działania marketingowe pozwolą zmniejszyć niechęć środowiska akademickiego do biblioteki. Dobrze oddaje przedstawione tu zagadnienie cytata z opublikowanej już w roku 1997 książki Jacka Wojciechowskiego¹³: *Spółeczna świadomość funkcji biblioteki jest bowiem mizerna i bez promocji taką pozostanie. Natomiast promocja nastawiona na użytkowników powinna przedstawiać pełną ofertę, cały repertuar usług, niekoniecznie każdemu znany [...]. Skuteczność form promocyjnych zależy od dostosowania się do adresatów i okoliczności, w których są one realizowane. Im bardziej bowiem zindywidualizowane i lepiej adresowane, tym lepsze efekty.*

Teoria marketingu bibliotecznego wskazuje na promocję nowych publikacji, baz elektronicznych i dostępnych usług przez wykorzystanie takich kanałów, jak: Internet — strona uczelni i biblioteki, Extranet, informatory biblioteczne (np. o bazach danych, podstawowe zasady korzystania z biblioteki), ulotki, tablica informacyjna czy różnorodne formy przysposobienia bibliotecznego. Teoria marketingowa to jedno, a praktyka — szczególnie w ramach ograniczonych zasobów — to już zupełnie coś innego.

Biblioteka, działając w określonych warunkach, ma ograniczony zasób narzędzi promocyjnych. Narzędzie, jakim jest strona WWW, ma szerokie zastosowanie w samodzielnych placówkach. Biblioteka Wyższej Szkoły Bankowej nie zarządza stroną internetową, a wszelkie wiadomości biblioteczne funkcjonują w ramach sekcji strony uczelni. W tym wypadku nie jest to najefektywniejsze narzędzie dotarcia z informacją do wykładowcy. Propozycją adekwatną dla Biblioteki WSB byłoby wydanie informatora o dostępnych usługach, eksponowanego wszędzie tam, gdzie przebywają wykładowcy, jako że zamieszczone na stronie informacje podejmują wiele aspektów działalności i użytkownik nie zawsze ma okazję dotrzeć do kwintesencji działań bibliotecznych i proponowanych dla niego

Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź 25–27 czerwca 2008. Łódź: Biblioteka Politechniki Łódzkiej, 2008, s. 79.

¹³ WOJCIECHOWSKI, J. *Organizacja i zarządzanie w bibliotekach*. Warszawa: Wydaw. Naukowe PWN, 1997, s. 183.

usług. Dobrym rozwiązaniem jest praktykowane od lat propagowanie Biblioteki WSB w prasowym organie uczelni.

Skoro wykładowca jest w Bibliotece WSB rzadkim gościem, należy przenieść działania promocyjne na inny obszar. Może to być, tak jak w Bibliotece Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu, skrzynka kontaktowa w Dziale Obsługi Dydaktyki. Tam każda katedra ma wyznaczone miejsce, gdzie trafia korespondencja. W ten sposób rozpropagowano informator o bazach danych dostępnych w bibliotece. Warto też sporządzić ulotki o oferowanych usługach. Specjaliści ds. marketingu podkreślają, że w konstruowaniu materiału promocyjnego ważny jest nagłówek (hasło) przyciągający wzrok, odnoszący się do pozytywnej obietnicy lub rozwiązania jakiegoś problemu oraz zastosowanie kontrastowych kolorów (jeśli jest to wydruk kolorowy). Najlepszym rozwiązaniem jest format pocztówki — kształt ten wzbudza w odbiorcy pozytywne skojarzenia i odczucia¹⁴. Ulotka powinna zawierać dane kontaktowe biblioteki i godziny otwarcia, a także krótki opis oferowanej usługi, z podkreśleniem korzyści dla pracownika (np. oferta depozytu wzbogaconego o informacje o szybkiej realizacji zamówienia czy wyłączności użytkownika woluminu).

Naturalną wobec braku zaangażowania kadry drogą kontaktu wydaje się Internet (lub Extranet). Przy tworzeniu komunikatu rozpowszechnianego tą drogą należy pamiętać o kilku warunkach. Newsletter np. promujący nowości zakupione przez bibliotekę należy kierować do konkretnej grupy odbiorców, zajmujących się określoną dziedziną wiedzy. Przeciętny użytkownik poczty otrzymuje na swój adres od kilkunastu do kilkudziesięciu wiadomości dziennie, co powoduje, że nie czyta otrzymywanych komunikatów, a raczej je skanuje, poświęcając na przejrzenie jednej wiadomości średnio dwie sekundy¹⁵. Ponad 80% newsletterów nie jest w ogóle otwieranych (to średni wskaźnik otwarć e-maili na polskim rynku), temat wiadomości powinien zatem odnosić się do jej sedna, składać się z sześciu do ośmiu słów. Powinien być zachętą — temat: Newsletter 03/2013 raczej spowoduje zignorowanie listu. Użytkownicy poczty czytają pierwszą linię tekstu, a im dłuższy mail, tym większa niechęć do jego przeczytania. Dobrym rozwiązaniem wydają się sprofilowane, kwartalne zestawienia literatury, dobranej pod kątem grupy użytkowników np. z danej katedry. Każdy mailing powinien trafić do grupy osób bezpośrednio związanych z tematem — w przeciwnym razie promocja nie ma sensu i może przelożyć się na negatywny obraz całej biblioteki. Personalizacja może objąć nie tylko ofertę, lecz także treść wiadomości czy jej temat (komunikacja bezpośrednia). Można również wybrać kilka najbardziej interesujących pozycji, a do reszty odesłać poprzez link, przekierowujący na odpowiednią stronę (zestawienie wszystkich nowości na stronie internetowej biblioteki). Link skraca wiadomość, a ponadto pozwala prowadzić statystyki i określić liczbę osób przeglądających listę. Istotne jest, by zamiast sformułowania „więcej” — uważanego przez specjalistów za mało skuteczne — pojawił się komunikat „czytaj więcej” lub „dowiedz się więcej”. Gdy przedmiotem takiej promocji jest usługa, należy skupić się na korzyściach (np. krótki czas oczekiwania na realizację zamówienia książki). Grafika (np. okładka książki) powinna być umieszczana po lewej stronie komunikatu, aby zainteresować odbiorcę. Działania promocyjne powinny być skierowane głównie do osób związanych z uczelnią umową o pracę, gdyż to one stają się w Wyższej Szkole Bankowej źródłem informacji dla pracujących na warunkach umowy-zlecenia.

Bez względu jednak na podejmowane środki, metody promocji, należy pamiętać, że nie jest ona statyczna, a jej rezultaty nie są trwałe. Komunikat reklamowy powinien być wspar-

¹⁴ JACKOWIAK, K. Czy ulotki handlowe to przeżytek. *Marketing w Praktyce* 2011, nr 8, s. 77–79.

¹⁵ OSSOWSKI, M. Newsletter otwarty na odbiorcę. *Marketing w Praktyce* 2001, nr 4, s. 62–65.

ty zmianą jakości obsługi bezpośredniej, gdyż pozyskanego klienta (użytkownika) należy zatrzymać. Jak sugeruje w jednym z artykułów Henryk Hollender: *Jeśli jednak chcemy najpierw zminimalizować library anxiety naszych użytkowników, a dopiero później oczekiwać od nich, by jednak podjęli trud zapoznania się z biblioteką i jej ofertą, to musimy się przed nimi autentycznie otworzyć*¹⁶. Dotyczy to również obsługi wykładowców: *Wykładowcy mogą na ogół liczyć na tryb obsługi nieformalnej, sprywatyzowanej, są wręcz od niego uzależnieni. Bibliotekarzom sprawia to przyjemność*¹⁷. Personalizacja usług czy specjalne traktowanie kadry naukowo-dydaktycznej, może budzić opór. Jednak w warunkach konkurencji i słabnącego zainteresowania biblioteką to jak będzie ona postrzegana w środowisku naukowym, zależy od działań jej pracowników, a najważniejszym kanałem do budowania więzi pomiędzy biblioteką i użytkownikiem, promowania oferty bibliotecznej, jest obsługa bezpośrednia.

Rekomendacja jest bardzo niedocenianym w bezpośredniej obsłudze czynnikiem, mogącym wpłynąć na zwiększenie zainteresowania ofertą Biblioteki WSB w środowisku akademickim. Pracownicy udostępniania powinni informować wykładowcę o innych usługach dostępnych w bibliotece i sugerować ich rozpropagowanie wśród współpracowników czy studentów. Pozytywne przekazywanie informacji o bibliotece i jej działalności może wpłynąć na zainteresowanie jej ofertą. To bibliotekarz musi stać się animatorem oferty biblioteki, a w warunkach niemożności zwielokrotnienia zatrudnienia być przygotowanym do współpracy, kontaktowym i przede wszystkim zmotywowanym do wyjścia i otwarcia na użytkownika. Wymaga to pełnej identyfikacji z miejscem pracy i właściwego zmotywowania, co w warunkach niedofinansowania może być utrudnione, ale nie jest niemożliwe. Postawa bibliotekarza decyduje o tym, czy użytkownik zdecyduje się skorzystać ponownie z usług biblioteki. Większe zaangażowanie pracowników w nawiązywanie kontaktów z kadrami, to lepsze profilowanie zbiorów, a w konsekwencji podnoszenie rangi biblioteki w strukturze merytorycznej i organizacyjnej uczelni¹⁸. W Bibliotece Wyższej Szkoły Bankowej w zasadzie każdy pracownik ma na co dzień kontakt z klientem. Należy zatem przeanalizować, czy wszyscy pracownicy mają świadomość misji, strategii i celów działania jednostki, a następnie, czy istnieje współpraca i właściwy przepływ informacji między pracownikami. Pracownik biblioteki musi zaakceptować usługowy charakter swej pracy, a celem, do którego należy dążyć, jest osiągnięcie możliwie wysokiego poziomu obsługi. Instytucja jest wszak postrzegana poprzez pryzmat pracownika, który obsługuje użytkownika.

Oczywiście Biblioteka WSB — zobligowana do obsługi studentów i pracowników (nie tylko nauki), a także osób spoza szkoły, prowadząca własne badania i delegująca pracowników na zawodowe spotkania i konferencje — nie rozkłada równomiernie zasobów ludzkich na poszczególne obszary działalności. Efektywna promocja szkoły wyższej może mieć miejsce, gdy w ramach uczelni funkcjonuje komórka odpowiedzialna za integrację działań komunikacyjno-promocyjnych. Zatem, aby promować bibliotekę w środowisku akademickim, należałoby albo nawiązać ścisłą współpracę z działem promocji uczelni, albo też na wzór organizacji stworzyć jej — adekwatny do warunków i zasobów — odpowiednik.

¹⁶ HOLLENDER, H. Lęk przed biblioteką. *Forum Akademickie* [on-line]. 2009, nr 9 [Dostęp 15.03.2013]. Dostępny w World Wide Web: http://www.forumakad.pl/archiwum/2009/09/38_lek_przed_biblioteka.html.

¹⁷ Tamże.

¹⁸ WAWRZYŃIAK, C. Rola biblioteki w procesie dydaktycznym i badawczym uczelni wyższej. W: KACZOR, S., WIDELAK, D. (red.). *Tworzenie warunków dobrego funkcjonowania szkoły wyższej*. Opole: Wyższa Szkoła Zarządzania i Administracji, 2007, s. 143.

To drugie rozwiązanie — biorąc pod uwagę specyfikę działania Biblioteki WSB — wydaje się bardziej korzystne i efektywne. Należy oddelegować osobę lub grupę osób odpowiedzialną za kontakty ze środowiskiem akademickim, ustalić określone procedury i narzędzia w celu podjęcia czy podtrzymania współpracy z naukowcami. Skoro zadaniem biblioteki powinno być poszerzanie wiedzy odbiorców usług o oferowanych źródłach wiedzy, to rozwiązaniem mogłoby być powołanie przez uczelnię pracownika naukowego do kontaktów z biblioteką lub wyznaczenie pracowników biblioteki odpowiedzialnych za kontakty z poszczególnymi wykładowcami. Konieczne są zmiany w zarządzaniu biblioteką i poprawa błędów systemowych dotyczących kompleksowego zarządzania instytucją. Zdefiniowanie problemów powinno za sobą pociągać konkretne zmiany. Strategia poprawy i chęć zmiany zazwyczaj współlistnieją, zawodzi natomiast realizacja. Rozdzźwięk pomiędzy przyjętą strategią działania (np. poprawy współpracy ze środowiskiem akademickim) a jej realizacją (niejasny rozdział obowiązków, brak elementu kontroli) sprzyja powstawaniu kultury organizacyjnej tolerującej niedociągnięcia i słabe wyniki działalności. Należy w sposób konkretny przydzielić obszary współpracy do pracowników lub pracownika, określić narzędzia działania i kontrolować wyniki. To jednak musi pociągać za sobą zmiany w systemie motywacyjnym (nagradzanie). Poważnym mechanizmem uniemożliwiającym działanie jest niechęć pracowników instytucji do zmian i szczególny opór w stosunku do nowych obowiązków, szczególnie jeśli nie przekłada się to na wzrost wynagrodzenia.

Należałoby się zastanowić nad podjęciem współpracy z większą biblioteką znajdującą się w bezpośrednim otoczeniu — skoro cechuje się ona przewagą księgozbioru. Skorzystałby na tym na pewno użytkownik, zyskując na skoordynowaniu nabytków, wymianie usług czy obsłudze informacyjnej. Tyle tylko, że idea taka pozostaje w sferze życzeń w warunkach silnej konkurencji i zmniejszającej się rokrocznie liczbie studentów, o których uczelnie muszą zabiegać. Idea ta rozbija się także o niesamodzielność prawną biblioteki.

Biblioteka szkoły wyższej musi mieć choć nieznaczny zakres autonomii, by rzeczywiście być zapleczem dla procesów dydaktycznych. Nie ma wątpliwości, że zadaniem szkoły wyższej jest podejmowanie działań na rzecz kształcenia studentów i rozwoju kadry naukowej, przy jednoczesnym utrzymaniu jakości kształcenia i wysokiej pozycji na rynku usług edukacyjnych. W tych działaniach nieodzownym elementem powinna być biblioteka — sprawnie funkcjonująca, z aktualnym księgozbiorem i fachowym personelem. Ten podstawowy cel dostosowania oferty do wymagań odbiorców nie jest w pełni realizowany w warunkach nierównomiernej współpracy biblioteki ze środowiskiem akademickim. Bariery komunikacyjne oraz czynniki zewnętrzne stojące na przeszkodzie sprawnej i stałej kooperacji wpływają niekorzystnie na jej wizerunek i wysiłek podejmowany przez zatrudnionych bibliotekarzy, a w konsekwencji prowadzą do marginalizacji znaczenia biblioteki. Kiedy pracownicy naukowo-dydaktyczni pomijają ofertę biblioteki, nie informują studentów, że zalecana literatura, bazy danych są dostępne w ofercie instytucji, a polecają materiały, które nie są częścią zasobów biblioteki, następuje wykluczenie biblioteki ze sfery jednostek niezbędnych w procesie kształcenia¹⁹. Szerzy się przekonanie, że biblioteka nie jest w stanie stworzyć odpowiedniego zaplecza dla rozwoju badań i nie jest partnerem w realizacji procesu dydaktycznego. W konsekwencji zaspokaja ona potrzeby studentów oraz początkujących pracowników nauki, którzy zmuszeni koniecznością rozwoju zawodowego korzystają najczęściej z depozytów, wymiany międzybibliotecznej i baz danych. Tymczasem jest postrzegana przez kadrę zarządzającą jako miejsce generujące koszty, ponieważ korzyści i zyski z inwestycji w tym obszarze są rozłożone w czasie. Jednak to niewiedza

¹⁹ STĘPNIAK, B., dz. cyt., s. 14.

o zasobach wśród ich potencjalnych odbiorców powoduje rzeczywiste koszty — narażając bibliotekę na marnotrawstwo nakładów finansowych. Zmiany w postrzeganiu biblioteki przez kierownictwo potrzebują czasu. To, co można zrobić już teraz, to zmienić własne nastawienie i wyjść — nieraz w sposób dosłowny — do użytkownika biblioteki, jakim jest pracownik naukowo-dydaktyczny.

Bibliografia:

1. BEREŻNICKI, F. *Zagadnienia dydaktyki szkoły wyższej*. Szczecin: Wyższa Szkoła Humanistyczna TWP, 2009. ISBN 978-83-87561-28-4.
2. BUZDYGAN, D., MARCINEK, M. Biblioteka uczelniana w środowisku akademickim. Promocja przez usługi — oferta i ocena w świetle wyników badań prowadzonych na Politechnice Krakowskiej. W: *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych: materiały konferencyjne, III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź 25–27 czerwca 2008*. Łódź: Biblioteka Politechniki Łódzkiej, 2008, s. 257–300.
3. GANAKOWSKA, U., GAZIŃSKI, R., RÓŻYCKA, M. Dylematy współpracy biblioteki akademickiej ze środowiskiem naukowym na przykładzie sieci bibliotek Uniwersytetu Szczecińskiego. Badania ankietowe. W: *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych: materiały konferencyjne, III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź 25–27 czerwca 2008*. Łódź: Biblioteka Politechniki Łódzkiej, 2008, s. 69–86.
4. GERYK, Ż. *Motywacja w uczelniach niepublicznych w Polsce*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza SGH, 2010. ISBN 978-83-7378-565-6.
5. HOLLENDER, H. Lęk przed biblioteką. *Forum Akademickie* [on-line]. 2009, nr 9 [Dostęp 15.03.2013]. Dostępny w World Wide Web: http://www.forumakad.pl/archiwum/2009/09/38_lek_przed_biblioteka.html.
6. JACKOWIAK, K. Czy ulotki handlowe to przeżytek. *Marketing w Praktyce* 2011, nr 8, s. 77–79.
7. OSSOWSKI, M. Newsletter otwarty na odbiorcę. *Marketing w Praktyce* 2001, nr 4, s. 62–65.
8. STAROSTA, B. Wpływ relacji bibliotekarz-pracownik naukowy na wykorzystywanie usług bibliotecznych, na przykładzie systemu biblioteczno-informacyjnego Politechniki Wrocławskiej. W: *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych: materiały konferencyjne, III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź 25–27 czerwca 2008*. Łódź: Biblioteka Politechniki Łódzkiej, 2008, s. 241–256.
9. STARZYŃSKI, M., GOGACZ, G. Rola narzędzi Web 2.0 w budowaniu wizerunku nowoczesnej biblioteki. W: WOJCIECHOWSKA, M. (red.). *Elektroniczny wizerunek biblioteki*. Gdańsk: Wydaw. Ateneum, 2008.
10. STĘPNIAK, J. Szkoła wyższa i jej biblioteka — warunki integracji. W: *Biblioteki w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych: materiały konferencyjne, III Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, Łódź 25–27 czerwca 2008*. Łódź: Biblioteka Politechniki Łódzkiej, 2008, s. 9–24.
11. WAWRZYŃIAK, C. Rola biblioteki w procesie dydaktycznym i badawczym uczelni wyższej. W: KACZOR, S., WIDELAK, D. (red.). *Tworzenie warunków dobrego funkcjonowania szkoły wyższej*. Opole: Wyższa Szkoła Zarządzania i Administracji, 2007.
12. WOJCIECHOWSKI, J. *Organizacja i zarządzanie w bibliotekach*. Warszawa: Wydaw. Naukowe PWN, 1997. ISBN 83-01-12432-6.

Cywińska, E. A. Współpraca kadry akademickiej z biblioteką — diagnoza obszarów problemowych (na przykładzie Biblioteki Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu). W: *Biuletyn EBIB* [online] 2013, nr 4 (140), *Biblioteki uczelni niepublicznych i ich problemy* [Dostęp: 30.05.2013] Dostępny w World Wide Web: http://www.ebib.pl/images/stories/numery/140/140_cywinska.pdf. ISSN 1507-7187.