

Christian Ulrich Lauersen  
The Royal Danish Library

## Dlaczego przychodzą? Biblioteka jako miejsce i marka

**Streszczenie:** Autor opisuje swoje obserwacje zachowań użytkowników bibliotek, jakie prowadził w duńskiej bibliotece jako jej pracownik. Stosuje metodę badania użytkowników User experience UX opracowaną przez Andy Priestner.

**Słowa kluczowe:** doświadczenia użytkownika, zachowania informacyjne, biblioteki akademickie, Dania, badania jakościowe, metoda badawcza UX,

Prawdopodobnie znasz taką scenę: duża czytelnia z niekończącymi się rzędami studentów pracujących, studiujących, uczących się. Wspaniały widok. Uszczęśliwia mnie za każdym razem, kiedy koło nich przechodzę. Nie powinniśmy jednak nigdy zaniechać zadawania pytań dotyczących zachowań użytkowników (nawet jeśli są to pozytywne zachowania!) i z tego powodu zadaję sobie pytanie: „Dlaczego przychodzą? Dlaczego nie siedzą w domu i tam się nie uczą?” Oczywiście część z nich przyszła po książkę lub po informację, ale nie zrozumcie mnie źle: Uwielbiam bibliotekę wypełnioną studentami i sądzę, że wykonujemy wyjątkowy zawód, dając im wspaniałe do tego warunki, ale nadal nie rozumiem, dlaczego przychodzą, aby siedzieć tu i pracować. Zadanie tego pytania jest moim zdaniem bardzo ważne, ponieważ może być oknem, przez które możemy ujrzeć wielowymiarowy obraz biblioteki i użytkowników.



Il. 1. Why do they come? Students working at Faculty Library of Humanities, Copenhagen University Library.  
Źródło: The Library Lab. [dostęp 12 grudnia 2017]. Dostępne w:  
<https://christianlauersen.net/author/clauersen/>.

Myślę, że na moje pytania istnieje kilka odpowiedzi. Czasem, gdy zadaję je na głos, otrzymuję od kolegów po fachu stwierdzenie, że użytkownicy przychodzą, ponieważ my jako twórcy bibliotek jesteśmy doskonali w kreowaniu środowiska nauki i studiowania. Owszem,

uwazam, że częściowo jest to prawdą, ale jeśli pójdziemy dalej tym tokiem rozumowania, to może oznaczać jedynie, że tak naprawdę to, co robimy, można określić zaopatrzeniem biblioteki w stoły i krzesła, aby użytkownicy mieli gdzie siedzieć. Jak się można domyślić, inne instytucje (np. same uczelnie) mogą to robić równie dobrze jak my, więc nie chce mi się wierzyć, że jest to jedyna i najbardziej trafna odpowiedź.

Sądzę, że sedno może leżeć gdzie indziej, ale zanim się tam udamy, chciałbym opowiedzieć historię o jednej z moich bibliotek.

### **Przypadek: zaśmiecony kampus, schludna biblioteka**

Na Wydziale Nauk Społecznych Uniwersytetu Kopenhaskiego mamy dwie biblioteki: Bibliotekę Wydziałową (Faculty Library) i mniejszą Bibliotekę Naukową (Study Library), usytuowaną w samym sercu kampusu. W drugiej z nich znajduje się niewielkie stanowisko obsługi, obsadzone od 10.00 do 15.00, i trzy duże czytelnie otwarte od 8.00 do 22.00. Oznacza to, że codziennie przez dziewięć godzin nie ma tam nikogo z personelu. Raz w miesiącu spotykam się z Dziekanem Wydziału, aby omówić sprawy związane z biblioteką. Często słyszę z jego ust skargi na studentów dotyczące tego, jak traktują kampus uniwersytecki: wszędzie śmieci, ślady po imprezach, zepsute urządzenia itd.

Z jakiegoś powodu nigdy nie doświadczyliśmy tego typu zachowań w Bibliotece Naukowej, mimo że tak wiele godzin dziennie pozostaje bez obsługi. Dlaczego tak się dzieje? Dlaczego zaśmiecają kampus, a dbają o bibliotekę? Myślę, że odpowiedź na pytanie „Dlaczego przychodzą?” może znajdować się w pewnym wzorcu zachowania i sądzę, że ma to wiele wspólnego zarówno z biblioteką jako marką, jak i rozwojem biblioteki jako miejsca oraz trybem życia studenta w roku 2017.

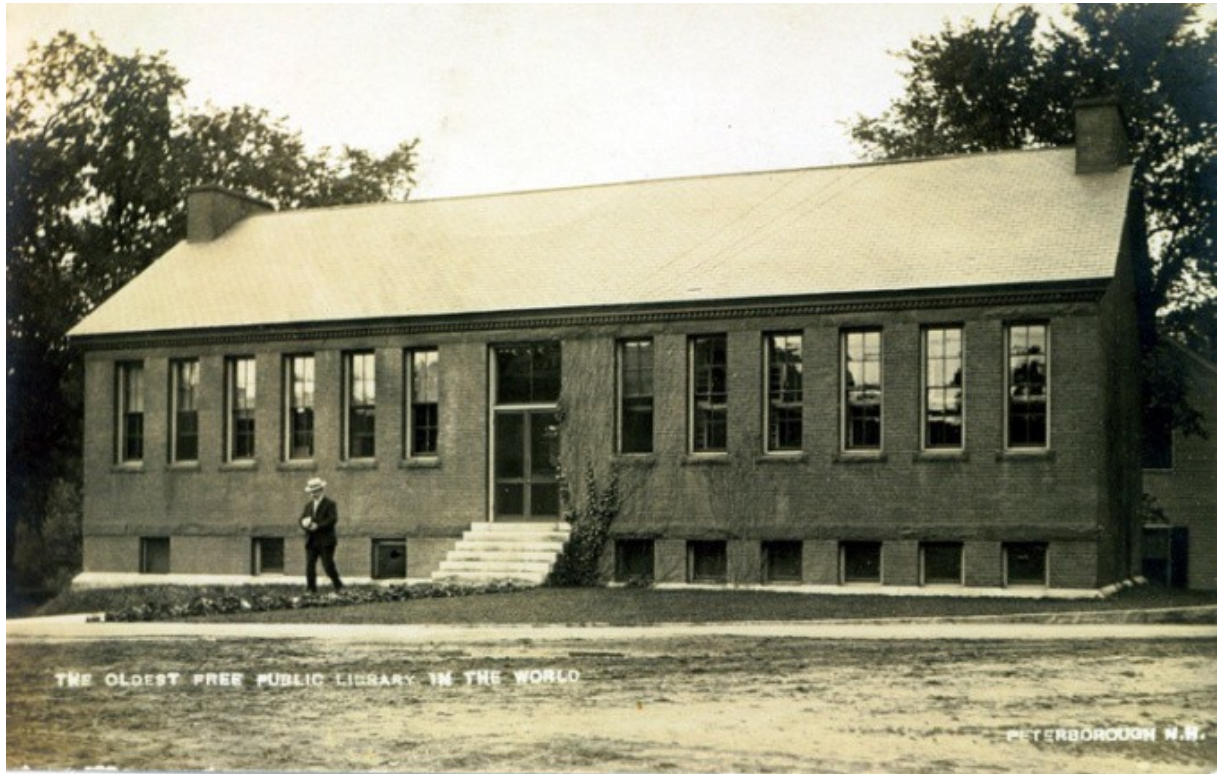
### **Biblioteka: wiarygodna marka od 2600 r. p.n.e.**

Moim zdaniem, część odpowiedzi na pytanie, dlaczego studenci gromadzą się w bibliotekach akademickich, tkwi w bibliotece jako marce. W całej mojej zawodowej karierze słyszałem wiele głosów pochodzących z naszego środowiska, określających biblioteki mianem „tradycyjnych”, „zakurzonych”. Jest to sprawa dyskusyjna, czy potrzebujemy unowocześnienia tej marki. Nie mam nic przeciwko dyskusji na temat zmiany jej kształtu, ale co, jeśli właśnie taka biblioteka w głowach naszych użytkowników jest dokładnie tym, czego chcą?

Biblioteki istnieją od prawie 5000 lat, a od okresu Oświecenia i wprowadzenia bibliotek publicznych są kojarzone z przestrzenią do nauki, edukacji, badań i aktywności kulturalnej. Nasze wartości to: otwarcie, różnorodność, włączenie i dostępność (lub powiedzmy sobie, że są to wartości, które ja chciałbym widzieć w moich bibliotekach). Jesteśmy instytucjami demokratycznymi (ale nie neutralnymi!). Książka sama w sobie jest jedną z najsilniejszych marek na świecie, którą wielu kojarzy z bibliotekami (i są ku temu powody). Patrząc na przykład Biblioteki Naukowej na Wydziale Nauk Społecznych, nie wysnułbym wniosku, że studenci kochają biblioteki, ale, z pewnością, że je poważają.

Biblioteki nie domagają się od ludzi pieniędzy – biblioteki chcą, aby odnieśli oni sukces, aby uczyli się, by poszukiwali, chcą przed nimi otworzyć świat.

Sądzę, że w tym skomercjalizowanym, kapitalistycznym i ucyfrowionym świecie wielu studentów zdaje sobie z tego sprawę. Cóż więc z tego, że nasza marka jest nieco tradycyjna? Właśnie dlatego jest silna i wiarygodna. Powinniśmy uznać ten fakt i wykorzystać jako wartość w planowanym rozwoju bibliotek w przyszłości.



Il 2. Peterborough, Biblioteka Miejska w New Hampshire. Pierwsza biblioteka publiczna utrzymywana z podatków założona dnia 9 kwietnia 1833 r. Źródło: The Library Lab. [dostęp 12 grudnia 2017]. Dostępne w: <https://christianlauersen.net/author/clauersen/>.

## **Dyscyplina, tożsamość, przynależność**

Warunki studiowania duńskich studentów zmieniły się radykalnie w ciągu ostatnich kilku lat. Są jasno wyznaczone limity dotyczące tego, jak długo możesz być studentem. Masz pięć lat, aby skończyć studia albo musisz opuścić uczelnię. Możesz podjąć naukę, aby za chwilę zająć się czymś innym. Godziny, w których możesz się kontaktować z wykładowcami czy promotorami są ograniczone. Trudno dostać się na większość kierunków, ponieważ wymagania wobec ocen są wyższe niż kiedyś. Nie dyskutuję z tym, czy jest to dobre, czy złe dla całego szkolnictwa wyższego, ale wynikiem tego jest zmiana podejścia studentów do nauki. Studenci muszą być bardziej przygotowani i zdyscyplinowani niż kiedykolwiek przedtem. Dyscyplinują sami siebie, systematycznie chodząc do biblioteki i studiując w niej. Wygląda to jak dzień pracy: stają rano na progu biblioteki, czekając na jej otwarcie, znajdują dobre miejsce do siedzenia i wychodzą ok. 15.00 lub 16.00. Czy nie mogliby tego samego robić w domu? Oczywiście, ale sami dobrze wiemy, że w domu raczej zabierzesz się za zmywanie naczyń niż za czytanie Foucaulta. Za dużo rozpraszających rzeczy. Biblioteka daje im możliwość oddzielenia życia prywatnego od studiowania, więc mogą potem bardziej zrelaksować się w domu.

Bycie studentem to trudna sprawa. Jest się samotnym. Społeczny wymiar życia studenckiego jest podstawą ich rozwoju jako studentów i ludzi.

Spójrzmy na studentów uczących się zdalnie. Odsetek rezygnacji ze studiów jest tu o wiele wyższy niż wśród pozostałych studentów studiujących na studiach dziennych w otoczeniu innych studentów. Porównywalnie mniejsza liczba zajęć w salach wykładowych i kontaktów z nauczycielami akademickimi sprawia, że ci studenci poszukują innych miejsc, aby pobudzić swoją akademicką tożsamość.

I wszystko wskazuje na to, że w wielu miejscach ją odnajdują. Jednym z nich jest biblioteka. Mogą się tam czuć samotni w tłumie, ale za każdym razem, kiedy rozejrzą się dookoła, dostrzegają, że nie są sami. To bardzo ważna kwestia, ściśle związana z ostatnim powodem, dlaczego studenci przychodzą do biblioteki: przynależność.

Wszyscy potrzebujemy gdzieś przynależać: do rodziny, pracy, drużyny piłkarskiej, narodu. Jeśli powiesz mi, że nie czujesz potrzeby przynależenia do żadnej grupy lub miejsca, powiem ci, że jesteś albo psychopatą, albo kłamcą. Studenci i pracownicy naukowci nie różnią się w tej kwestii. Dla wielu studentów studiowanie jest ogromną częścią ich życia. Podstawową sprawą dla ich być albo nie być jest możliwość pokazania swojej przynależności. Podobnie jest z pracownikami naukowymi. Sądzę, że biblioteka jako otwarta przestrzeń, nieskoncentrowana na administracji czy ocenach, może pomóc studentom poczuć przynależność poprzez pobudzanie ich akademickiej tożsamości, tworzenie i udostępnianie przestrzeni, w której mogą integrować się zarówno z innymi studentami, jak i wykładowcami czy badaczami.

Patrząc na kwestie dyscypliny, tożsamości i przynależności, ktoś mógłby powiedzieć, że te potrzeby mogą być realizowane przez samą uczelnię czy choćby przez kawiarnie sieci Starbucks. Możliwe, ale na pewno nie tak efektywnie jak biblioteka. Dlaczego? Choćby dlatego, że jak już wspomniałem na początku, biblioteka to 100% wyjątkowej marki i miejsca. Jest trwała, jest otwarta i jest po to, aby służyć ci pomocą, nie dlatego, że chce twoich pieniędzy, ale po prostu dlatego, że do tego została stworzona. To przestrzeń dla nauki i oświecenia. To miejsce, które chce, abyś odniósł sukces i nie daje ci stopni, nie ocenia, czy jesteś dobrym, czy złym studentem. To po prostu wspaniałe miejsce i mocna marka. Przynajmniej to jako bibliotekarze i nie starajmy zrobić z biblioteki tego, czym nie jest.

### **Szanse na przyszłość: czy biblioteka bez książek jest ciągle biblioteką i doskonałą dżunglą dla zwierząt społecznych?**

A więc mamy studentów, którzy przychodzą do naszych bibliotek. Podjąłem próbę odpowiedzi, dlaczego to robią, rozpatrując ten fakt z różnych, wymienionych wyżej punktów widzenia. To optymistyczne, ale co z tego wynika? Czy w związku z tym nie powinniśmy po prostu usiąść i cieszyć się z naszych statystyk odwiedzin?

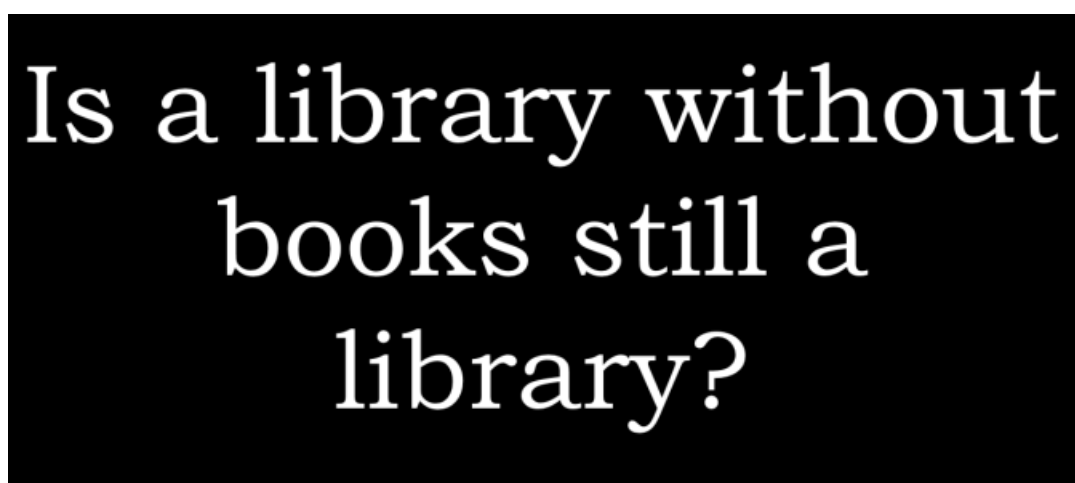
Nie. Przede wszystkim mocno wierzę w to, że biblioteka jako miejsce stanowi fundament dla powodzenia i sukcesu naszych studentów, jeśli tylko uznamy, że w świecie, który staje się coraz bardziej cyfrowy, przestrzeń fizyczna jest nie mniej ważna. Wierzę, że tego właśnie doświadczymy. Jesteśmy ludźmi i zwierzętami społecznymi. Potrzebujemy przebywać

wśród innych, aby funkcjonować, poszukiwać, rozwijać się, podejmować wyzwania, bawić się, żyć, uczyć się, czynić dobro. „Online” tego nie zmieni. Nigdy. To odnosi się także w dużej mierze do studiowania i świata nauki.

Chciałbym, abyśmy przyjęli ten fakt i zrobili wszystko, aby tej krytycznej masie otwartych umysłów, pojawiających się w naszych bibliotecznych przestrzeniach, dać sposobność do tworzenia wspólnie wartości, różnorodności oraz integrowania się w ramach dydaktyki i badań. Mam na myśli skupienie się nie tylko na krzesłach i stołach, ale aktywne podejście do biblioteki jako miejsca i ułatwianie aktywności interdyscyplinarnych. Kiedy dajemy szansę spotkań ludziom reprezentującym różne dziedziny, dzieją się wspaniałe rzeczy. Ludzie, którzy myślą podobnie, nic nie osiągną. Sprawmy, że biblioteka stanie się społeczną i akademicką dżunglą dla ludzi różnych ras, płci, wieku, poglądów politycznych, zainteresowań kulturalnych, różnych kierunków studiów i badań.

Ostatnio w rozmowie zadałem pytanie: „Czy biblioteka bez książek to wciąż biblioteka?” i sam sobie na nie odpowiedziałem. „Tak, osobiście uważam, że biblioteka nie jest definiowana tylko przez swoje zbiory – nieważne, czy drukowane, czy elektroniczne. To oczywiście jej ważny element, ale nasze główne zadanie to według mnie wsparcie dla badań, edukacji i nauki, opierające się na zupełnie innych działaniach, nie tylko na zbiorach. Tu znajduje się pełny tekst tej wypowiedzi na blogu: „Is a library without books still a library? Some thoughts on The Library as place” (<https://christianlauersen.net/2017/07/07/is-a-library-without-books-still-a-library/>).

Użyjmy tej przestrzeni, pozostałej po książkach, które opuściły bibliotekę, aby stworzyć dżunglę, która sprawi, że fauna i flora i różnorodność wyższej edukacji rozkwitnie.



Is a library without  
books still a  
library?

*Czy biblioteka bez książek to ciągle biblioteka?*

### **Ostatnia uwaga: badajmy zachowanie**

Zastanawiałem się powyżej, dlaczego studenci w 2017 r. wciąż przychodzą do biblioteki. Moje twierdzenie, że nie jest to jedynie chęć otrzymania książki czy fachowej pomocy, nie jest wróżeniem z fusów. Opieram je na tym, co widzę, obserwuję i jakie są wynikające

z tego wnioski. Oczywiście nie jest to badanie naukowe, nie posiadam danych ilościowych czy jakościowych na ten temat.

To ważne, aby nie opierać swoich przekonań na wróżeniu z fusów, kiedy mówimy o korzystaniu lub nie z bibliotek i o życiu naszych użytkowników czy tych, którzy nimi nie są. Dlatego też, w moim podsumowaniu dotyczącym zadawaniu samemu sobie pytań, z jakiego powodu nasi użytkownicy (lub potencjalni użytkownicy) korzystają z bibliotek i w jaki sposób to robią, chciałbym powiedzieć Wam: nie zgadujcie i nie pytajcie ich, dlaczego. Jeśli ich zapytacie, dostaniecie jedynie odpowiedź na swoje pytanie, ale nie będzie to odzwierciedlać całego obrazu. Jeśli zapytacie dziesięciu studentów, czy chcieliby mieć 24-godzinny dostęp do biblioteki, odpowiedź ich wszystkich będzie brzmiała „Tak, oczywiście”. Ale nie będzie to oznaczać, że faktycznie będą z niej korzystać. Metoda badania doświadczeń użytkownika (User Experience UX) to klucz do zrozumienia zachowań naszych użytkowników i ich teraźniejszych potrzeb oraz zrozumienia rozwoju bibliotek w przyszłości.

Ogromny podziw dla takich dzielnych ludzi jak Andy Priestner (<https://twitter.com/andytraining>) czy Anelli Friberg (<https://twitter.com/fribban>) oraz ekipy #UXLibs (<https://twitter.com/search?f=tweets&vertical=default&q=%23uxlibs&src=typd>), która w teorii i praktyce wspomaga, wspiera i wzmacnia społeczność bibliotekarską, dostarczając narzędzi do badań, metod oraz wiedzy. Tak trzymać!

I zapamiętajcie: „Potrzeba kontaktu i wspólnoty jest tak fundamentalna, jak potrzeba oddychania, picia i jedzenia” – Dean Ornish.

*Przekład Agnieszka Wolańska*

Artykuł przetłumaczono i opublikowano za zgodą autora. Oryginał znajduje się na blogu Christiana Lauersena *The Library Lab*, w którym poniższy tekst został opublikowany w dniu 17.10.2017. Dostępny w: <https://christianlauersen.net/author/clauersen/>.

Informacja o autorze: Christian Ulrich Lauersen pracuje w The Royal Danish Library jako dyrektor Biblioteki Uniwersyteckiej Roskilde; Dyrektor Biblioteki Wydziału Nauk Społecznych Uniwersytetu Kopenhaskiego; Dyrektor Biblioteki Administracji Centralnej Danii; redaktor elektronicznego magazynu z zakresu bibliotekoznawstwa i informacji naukowej REVY.