

Paulina Motylińska

Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa
Uniwersytet Jagielloński w Krakowie
e-mail: paulina.motylińska@doctoral.uj.edu.pl

Anna Pieczka

Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa
Uniwersytet Jagielloński w Krakowie
e-mail: ania.pieczka@doctoral.uj.edu.pl

**ZAGRANICZNE BIBLIOTEKI UNIWERSYTECKIE
INSPIRACJĄ DLA BIBLIOTEK POLSKICH**

ABSTRAKT:

Wyjazdy stypendialne dla bibliotekarzy, realizowane np. w ramach programu Erasmus, pozwalają na zaobserwowanie sposobów funkcjonowania zagranicznych bibliotek. Osobiste doświadczenia z pobytów stypendialnych na Uniwersytecie Manchester Metropolitan (MMU) w Wielkiej Brytanii oraz Uniwersytecie Wileńskim (VU) na Litwie, odnoszące się do korzystania z tamtejszych bibliotek akademickich, umożliwiły identyfikację stosowanych w tych bibliotekach dobrych praktyk, mogących stanowić inspirację dla bibliotek polskich. Rozwiązania stosowane w bibliotekach MMU i VU wpisują się w założenia koncepcji Library 2.0 i biblioteki jako „trzeciego miejsca”. Dobre praktyki pogrupowane zostały w czterech głównych działach, dotyczących: organizacji bibliotek, merytorycznego wsparcia udzielanego ich użytkownikom, edukacyjnej funkcji bibliotek oraz innowacyjnych rozwiązań służących wygodnemu z nich korzystaniu. Szczególną uwagę objęto tematykę udogodnień dla osób niepełnosprawnych, elastycznych godzin otwarcia bibliotek, nastawienia na *self-service* oraz zagadnienie kształcenia kompetencji informacyjnych. Za wyjątkowo inspirujące uznano rozwiązania

służące kreowaniu pozytywnego wizerunku biblioteki, w tym m.in. istnienie strefy rozrywki, *phone zone* czy wypożyczalni laptopów. Stopniowe wdrażanie wybranych dobrych praktyk, dostosowanych do specyfiki polskiego bibliotekarstwa, mogłoby znacząco wpłynąć na podniesienie jakości funkcjonowania rodzimych bibliotek.

SŁOWA KLUCZOWE:

Biblioteka 2.0. Bibliotekarstwo zagraniczne. Biblioteki uniwersyteckie. Library 2.0. Trzecie miejsce. Uniwersytet Manchester Metropolitan. Uniwersytet Wileński

Wstęp

Wyjazdy zagraniczne, umożliwiające wymianę fachowej wiedzy, umiejętności i doświadczeń, stanowią przedmiot żywego zainteresowania polskich bibliotekarzy. W zamieszczanych w piśmiennictwie branżowym licznych sprawozdaniach z realizowanych za granicą staży, kursów i szkoleń wyjazdy tego rodzaju postrzegane są jako źródło nowych doświadczeń i inspirujących pomysłów, a także jako niezbędny element rozwoju kariery zawodowej bibliotekarzy. W literaturze naukowej pojawiają się opisy możliwości wyjazdów na stypendia zagraniczne, czego przykład stanowić może przegląd programów stypendialnych autorstwa Marty Stąporek, odnoszący się do wyjazdów przeznaczonych dla bibliotekarzy akademickich [22].

Pomimo widocznego w piśmiennictwie pozytywnego nastawienia do wyjazdów zagranicznych, tylko jednostkowe publikacje zawierają opisy rzeczywistych wdrożeń innowacji lub nowych pomysłów powstałych na bazie takich wyjazdów. Analiza piśmiennictwa z tego zakresu pokazała, że wśród publikacji dominują wspomnienia i sprawozdania bibliotekarzy z pobytów na różnego typu stażach i stypendiach. W 2009 r. wydano numer „Biuletynu EBIB” poświęcony w całości wyjazdom zagranicznym – *Staże zagraniczne bibliotekarzy*. Właśnie „Biuletyn EBIB” jest jednym z głównych publikatorów tego typu piśmiennictwa branżowego; sprawozdania i wspomnienia z wyjazdów zagranicznych pojawiają się także m.in. w „Bibliotekarzu” i „Poradniku Bibliotekarza”. W „Biuletynie EBIB” można znaleźć m.in. sprawozdanie Dominiki Woźniak z wyjazdu szkoleniowego do Biblioteki Głównej Universität für Bodenkultur Wien w Austrii [26], sprawozdanie Olgi Schabowicz z praktyki w bibliotece Północno-Kaukaskiego Państwowego Uniwersytetu Technicznego w Stavropolu w Rosji [21] oraz opis pobytu Barbary

Główki na stażu w Uniwersytecie Cardiff w Wielkiej Brytanii [8]. Z kolei w „Bibliotekarzu” znajdują się m.in. wspomnienia Joanny Gil z jej wizyty w bibliotekach hrabstwa Cheshire w Wielkiej Brytanii [7], opracowane przez Andrzeja Tywsa opisy bibliotek w Norwegii [24] i sprawozdanie Krystyny Hudzik z wyjazdów szkoleniowych do niemieckich bibliotek uniwersyteckich [12]. W „Poradniku Bibliotekarza” swoje wspomnienia z praktyk w Bibliotece Uniwersytetu Wileńskiego opisał Łukasz Kołodziejczyk [14], natomiast wrażenia po pobycie w Chester Library w Wielkiej Brytanii – Anna Krysiak [15]. Przedstawione artykuły to tylko niewielki przykład subiektywnie wybranych prac publikowanych w tym zakresie tematycznym.

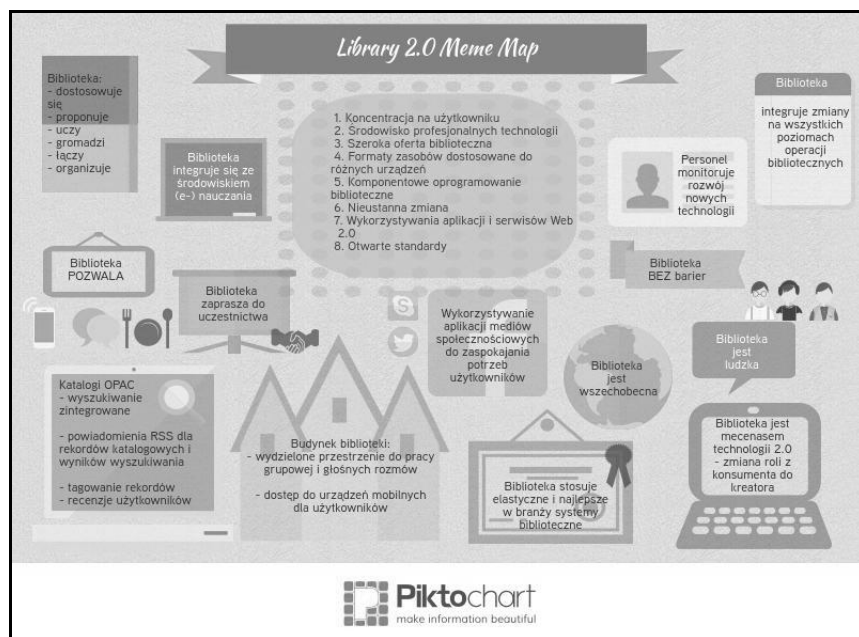
W niniejszym artykule przedstawiono pomysły rozwiązania stosowane w dwu uniwersyteckich bibliotekach zagranicznych: the Sir Kenneth Green Library – bibliotece Uniwersytetu Manchester Metropolitan (Manchester Metropolitan University – MMU) w Wielkiej Brytanii [16] oraz Bibliotece Głównej Uniwersytetu Wileńskiego (Vilniaus universitetas – VU) [25]. Roczne stypendium programu Uczenie się przez całe życie – Erasmus na pobyt autorek na tych uniwersytetach miało miejsce w roku akademickim 2011/2012. Zebrane doświadczenia i stosowane w tamtych bibliotekach interesujące rozwiązania postanowiono omówić, dzieląc je na cztery obszary inspiracji, dotyczące: organizacji biblioteki, wsparcia dla użytkownika, kreowania pozytywnego wizerunku biblioteki oraz kompetencji informacyjnych. Przedstawione w głównej części artykułu propozycje inspirujących rozwiązań, wdrażane na grunt polski przy uwzględnieniu specyfiki bibliotekarstwa krajowego, mogą w znaczący sposób przyczynić się do bardziej efektywnego funkcjonowania bibliotek w Polsce.

Biblioteka 2.0

Funkcjonowanie analizowanych bibliotek zagranicznych, a zwłaszcza działalność biblioteki Uniwersytetu Manchester Metropolitan, wpisuje się w założenia szeroko rozumianej koncepcji Library 2.0. W wąskim ujęciu idea Library 2.0 traktowana jest jako zastosowanie w pracy biblioteki technologii Web 2.0, w szczególności wykorzystanie serwisów społecznościowych i innych stron internetowych, w których zawartość generowana jest przez użytkowników. W ujęciu szerokim Library 2.0 oznacza zmianę działania całej biblioteki. W literaturze przedmiotu przyjmuje się, że po raz pierwszy koncepcję tę opisał Michael Casey na swoim blogu Library Crunch w 2005 r. [2, s. 91]. Ustalenie jednoznacznej definicji Library 2.0 przysparza trudności ze względu na różnice terminologiczne dotyczące pojęcia samego Web 2.0 i brak

porozumienia między naukowcami i bibliotekarzami praktykami. W 2006 r. Michael Casey i Laura Savastinuk stwierdzili jednak, że definicje tego pojęcia powinny zawierać trzy główne elementy charakterystyki: podkreślenie ciągłej i celowej zmiany w bibliotece, zaznaczenie, że kontrolę sprawują użytkownicy biblioteki poprzez uczestnictwo w działalności bibliotecznej i wprowadzanie usług dostosowanych do ich potrzeb oraz uwzględnienie konieczności wdrożenia ulepszonych usług, tak, by spełniać oczekiwania obecnych i potencjalnych użytkowników [5]. Kim Holmberg i inni w 2009 r. zaproponowali definicję Library 2.0, która obecnie jest jedną z najczęściej występujących w literaturze przedmiotu: „Library 2.0 jest zmianą interakcji pomiędzy użytkownikami i bibliotekarzami w nowej kulturze uczestnictwa, napędzaną przez technologie społecznościowego Internetu” [10, s. 677].

Rys. 1. Library 2.0 Meme Map



Źródło: opracowanie własne na podstawie [4].

Graficzne przedstawienie zagadnień związanych z koncepcją Library 2.0 opracowała w 2006 r. Bonaria Biancu [4] (na podstawie zaproponowanej przez nią mapy tego pojęcia utworzona została infografika przedstawiona na rysunku 1). B. Biancu w swoim projekcie przedstawia cechy Biblioteki 2.0 i podkreśla znaczenie technologii Web 2.0 w koncepcji Library 2.0. Biblioteka 2.0 wykorzystuje media społecznościowe

do zaspokajania potrzeb użytkowników w dogodnym dla nich miejscu, czasie i formie. Biblioteka 2.0 jest także protektorem nowych technologii, przy wykorzystaniu których następuje zmiana roli użytkownika z biernego odbiorcy na aktywnego twórcę zawartości mediów. Biancu zwraca dużą uwagę na użytkownikocentryczne podejście do funkcjonowania Biblioteki 2.0. Biblioteka realizująca tę koncepcję jest miejscem przyjaznym użytkownikom, dającym im możliwość wpływania na proces jej tworzenia. Powszechne bariery i stosowane zakazy są w niej eliminowane [4].

Również Michael Stephens zauważył, że sedno koncepcji Library 2.0 leży w przełamywaniu barier. Jego zdaniem obejmuje ono zarówno usuwanie barier ustanowionych przez samych bibliotekarzy, a dotyczących usług bibliotecznych, jak i barier miejsca i czasu [23, s. 254]. Właśnie to łamanie barier, uwzględnione zarówno w artykule Stephensa, jak i w grafie Biancu, oraz użytkownikocentryczne podejście do funkcjonowania biblioteki przedstawiono na przykładach biblioteki Uniwersytetu Manchester Metropolitan (MMU) i biblioteki Uniwersytetu Wileńskiego (VU). Przywołano również przykład wileńskiej Biblioteki Uniwersytetu Michała Römera (MRU), odwiedzonej w trakcie pobytu na Litwie.

Organizacja biblioteki

W artykule przez organizację biblioteki rozumie się sposób funkcjonowania biblioteki jako miejsca/przestrzeni. W tym obszarze inspirujących rozwiązań uwzględniono dobre praktyki dotyczące podziału przestrzeni bibliotecznej, realizacji codziennych zadań biblioteki związanych z udostępnianiem zbiorów oraz dostosowania biblioteki i świadczonych przez nią usług do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Uniwersytet Manchester Metropolitan posiada kilka oddziałów biblioteki uniwersyteckiej. W artykule opisano rozwiązania stosowane w bibliotece the Sir Kenneth Green, która mieści się na terenie głównego kampusu uniwersyteckiego All Saints.

Biblioteka MMU otwarta jest dwadzieścia cztery godziny na dobę, siedem dni w tygodniu. Takie godziny otwarcia obowiązują docelowo także w przerwie od zajęć, przypadającej na święta Bożego Narodzenia oraz Wielkanoc. Podczas godzin nocnych w bibliotece pozostaje tylko personel techniczny, dbający o zapewnienie bezpieczeństwa zarówno czytelnikom, jak i budynkowi biblioteki. W nocy można korzystać z czytelni, sprzętu ksero i drukarek, a także z przestrzeni do odpoczynku. Dzięki takim rozwiązaniom biblioteka wychodzi naprzeciw potrzebom studentów i pracowników naukowych. Całodobowe otwarcie biblioteki jest szczególnie przydatne w okresie sesji egzaminacyjnych, w trakcie których wielu studentów korzysta z tradycyjnych zasobów biblioteki lub przestrzeni do nauki.

Działanie całej biblioteki nastawione jest na samoobsługę. Użytkownicy mają wolny dostęp do półek, a przestrzenie udostępniania zbiorów połączone są z czytelniami. Wypożyczanie i zwracanie dokumentów przebiega w sposób zautomatyzowany, co możliwe jest dzięki zastosowaniu maszyn samoobsługowych. Do wypożyczenia lub zwrócenia książki lub innego dokumentu bibliotecznego wystarczy zeskanowanie karty bibliotecznego oraz kodu kreskowego dokumentu, dlatego też korzystanie z samoobsługowych maszyn jest wygodne i zaoszczędza czas czytelnika. Interfejs każdej z maszyn wyświetla informacje instruujące użytkownika jak krok po kroku skorzystać z usługi, jednak możliwe jest także skorzystanie z bezpośredniej pomocy bibliotekarza lub pomocnika bibliotecznego. Oprócz samodzielnego wyszukiwania dokumentów na półkach, czytelnik może dodatkowo korzystać z komputerowego katalogu bibliotecznego. Po zalogowaniu się na konto użytkownika można zamawiać dokumenty przez Internet, a następnie zamówione materiały odbierać w punkcie odbioru zamówień w bibliotece.

Biblioteka MMU oferuje o wiele większe limity wypożyczeń dokumentów niż przeciętna biblioteka w Polsce. Na rysunku 2 znajduje się szczegółowa lista limitów wypożyczeń dla różnych grup użytkowników. Przykładowo, limit wypożyczeń dla studentów wynosi 12 dokumentów wypożyczanych na standardowy okres czasu i/lub na tydzień, 3 dokumenty wypożyczane na jeden dzień, 4 sztuki płyt DVD i kaset video oraz 10 innych dokumentów audiowizualnych. Liczby te wzrastają dla doktorantów, nauczycieli akademickich i personelu uczelni.

Rys. 2. Limity wypożyczeń dla różnych grup użytkowników biblioteki MMU

Borrowing entitlements				
The number of items you can borrow at any one time:				
	Students	Taught PGs	Researchers	Staff
Lending and one week loan books	12	14	22	22
One day loans	3	3	3	3
DVDs & videos	4	4	4	4
Other audio visual items	10	10	10	10

Źródło: [17].

Warto zwrócić uwagę także na okresy wypożyczeń (Rysunek 3). Różnią się one w zależności od typu dokumentu i popularności danej publikacji. Specjalne oznaczenia kolorystyczne na dokumentach określają możliwy czas wypożyczenia danej publikacji. Podczas korzystania z biblioteki można zauważyć duże zróżnicowanie oznaczeń na egzem-

plarzach podręczników: część z nich wolno wypożyczyć na 28 dni, część na tydzień, a niektóre tylko na jeden dzień. Takie rozwiązanie sprawia, że większa liczba użytkowników ma dostęp do zbiorów, które są tym samym częściej wykorzystywane.

Rys. 3. Oznaczenia kolorystyczne dla różnych okresów wypożyczeń dokumentów bibliotecznych



Źródło: [17].

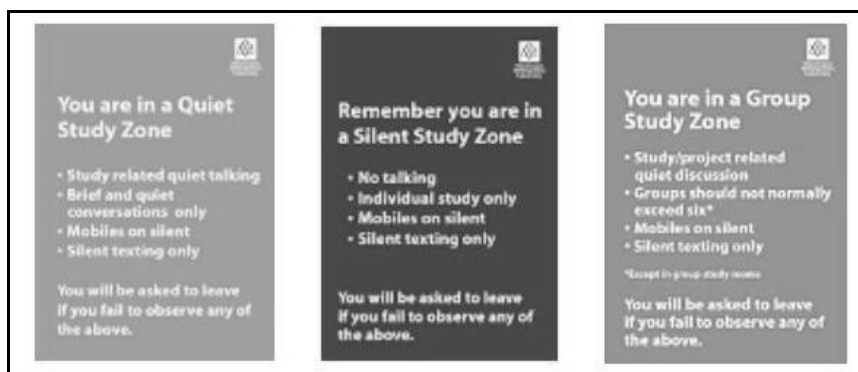
Szczególnie istotnym aspektem eliminacji barier w dostępie do biblioteki jest dostosowywanie budynku i usług bibliotecznych do potrzeb osób niepełnosprawnych. Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych są powszechnie stosowane w miejscach publicznych w Wielkiej Brytanii. Zarówno uniwersytet, jak i biblioteka MMU, oferują różne opcje wsparcia dla niepełnosprawnych studentów i pracowników uczelni. Osoby niepełnosprawne mogą zarejestrować się w biurze Learner Development Service, gdzie personel ustala konkretne potrzeby danej osoby, dotyczące zarówno indywidualnego toku nauki, jak i pomocy w codziennych czynnościach, np. przy wejściu do biblioteki. Oprócz pomocy ogólnouniwersyteckiej, osoby niepełnosprawne mogą otrzymać pomoc bezpośrednio od pracowników biblioteki, gdzie organizowane są indywidualne zajęcia przysposobienia bibliotecznego dla zainteresowanych

użytkowników. Sam budynek biblioteki również jest przystosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych – biblioteka wyposażona jest w podjazd, szerokie drzwi wejściowe, przystosowane toalety i windy docierające na każde piętro budynku. Personel biblioteczny oferuje pomoc w wyszukiwaniu dokumentów, możliwe jest także umówienie się na konkretny termin, aby mieć pewność, że bibliotekarz będzie w stanie pomóc przy korzystaniu z zasobów biblioteki. W bibliotece MMU znajduje się kilka stanowisk komputerowych, do których pierwszeństwo dostępu mają użytkownicy korzystający z wózków inwalidzkich. Stanowiska te posiadają biurka ustawione na odpowiedniej wysokości, a wokół nich jest więcej wolnej przestrzeni, w której można swobodnie się poruszać.

W bibliotece MMU dostępny jest również szereg usprawnień technologicznych. Wszystkie komputery uniwersyteckie wyposażone są w oprogramowanie do powiększania wyświetlanych na monitorze napisów oraz głośnego czytania tekstu. Ponadto, część stanowisk komputerowych posiada klawiatury większych rozmiarów niż standardowe, a wybrane stanowiska do pracy indywidualnej – dodatkowe oświetlenie i powiększalniki tekstu. Foldery informacyjne, które można znaleźć w bibliotece, dystrybuowane są w wielu wersjach, np. na papierze różnego formatu i koloru, tak, aby osoby z problemami wzrokowymi mogły z nich skorzystać. Różne kolory papieru oraz opcja zmiany rozmiaru tekstu dostępne są także w punktach ksero i druku. Dla osób z problemami słuchowymi przygotowano specjalne wibrujące pagery, które można otrzymać przy wejściu do biblioteki; ich zadaniem jest ostrzeganie użytkownika o alarmie lub potrzebie ewakuacji. Drobne udogodnienia, takie jak zróżnicowane formaty folderów informacyjnych oraz zindywidualizowana pomoc w korzystaniu z biblioteki sprawiają, że miejsce to staje się przyjazne dla szerszego grona użytkowników.

Przestrzeń biblioteki MMU podzielona jest na strefy dostosowane do potrzeb różnych grup użytkowników. Na rysunku 4 przedstawione są tablice informujące o typie danego pomieszczenia – trzy podstawowe strefy biblioteki to: strefa pracy indywidualnej, strefa pracy cichej i strefa pracy grupowej. Pomieszczenia oznaczone kolorem pomarańczowym przeznaczone są do pracy cichej. Dozwolone są w nich niegłośne i sporadyczne rozmowy między osobami współpracującymi ze sobą. W strefie oznaczonej kolorem czerwonym, dedykowanej dla pracy indywidualnej, wszelkie rozmowy są zabronione. Kolorem zielonym oznaczono przestrzeń do pracy grupowej. Sale tego typu wyposażone są w różnych rozmiarów stoły i stanowiska komputerowe, dzięki czemu mogą służyć użytkownikom o zróżnicowanych potrzebach.

Rys. 4. Tablice informacyjne o typie strefy biblioteki



Źródło: [18].

Oprócz wydzielonych przestrzeni do pracy, w bibliotece znajdują się także strefy odpoczynku. W całym budynku rozmieszczono wiele fioletowych kanap, które oznaczają miejsca spożywania posiłków i możliwości prowadzenia głośnych rozmów. Dzięki takiemu podziałowi przestrzeni łamana jest stereotypowa opinia o konieczności zachowania bezwzględnej ciszy w bibliotece, a użytkownicy korzystając z przestrzeni biblioteki czują się swobodnie.

Wsparcie dla użytkownika

Koncentracja biblioteki na użytkowniku przejawia się również przez przygotowanie szerokiej oferty udogodnień i pomocy w korzystaniu z biblioteki. Biblioteka MMU proponuje kilka form wsparcia dla użytkownika, rozumianego nie tylko jako bezpośrednia pomoc w korzystaniu z usług bibliotecznych, ale też wprowadzenie dodatkowych udogodnień dla użytkowników. W większości pomieszczeń bibliotecznych znajduje się tzw. *help desk*, czyli stanowisko pracy dyżurnego bibliotekarza. Dyżurny bibliotekarz udziela pomocy m.in. przy wyszukiwaniu dokumentów w katalogu bibliotecznym lub bezpośrednio na półkach. Jednym z najbardziej interesujących rozwiązań stosowanych w bibliotece MMU, wartym zaimplementowania w bibliotekach polskich, jest funkcja „pomocnika bibliotecznego”. Na początku roku akademickiego biblioteka ogłasza wśród studentów nabór na pomocników bibliotecznych. Pomocnicy tego typu, ubrani w charakterystyczne niebieskie koszulki z logo biblioteki i napisem „*Help*”, krążą po bibliotece, a ich zadaniem jest udzielanie porad pozwalających użytkownikom na korzystanie z biblioteki w sposób bardziej efektywny. Każdy użytkownik ma prawo podejść do personelu pomocniczego i poprosić o pomoc, np. przy obsłudze maszyny kopiującej.

Do innych form wsparcia użytkownika biblioteki można zaliczyć wypożyczalnię laptopów i sprawnie działający system usług kserograficznych. Udostępnianie komputerów przenośnych stanowi dobry przykład realizacji sugestii Biancu, że Biblioteka 2.0 powinna zapewnić użytkownikom dostęp do urządzeń mobilnych [4]. W ramach uniwersytetu MMU taka wypożyczalnia czynna jest przez cały rok kalendarzowy. Wszyscy pracownicy i studenci uczelni mają prawo wypożyczyć laptop na okres jednego tygodnia, a usługa ta realizowana jest nieodpłatnie. Obecnie w bibliotece działa pilotażowy projekt samoobsługowego wypożyczania tych urządzeń. Sprzęt komputerowy przechowywany jest w metalowych szafkach otwieranych automatycznie, a cały system działa podobnie do samoobsługowego wypożyczania dokumentów bibliotecznych.

Na uniwersytecie MMU także system usług kserograficznych został rozwiązany niezwykle sprawnie i przyjaźnie dla użytkownika. Legitymacja studencka, będąca jednocześnie kartą biblioteczną, stanowi zarazem kartę dostępu do maszyn kserograficznych. W holu biblioteki znajduje się punkt doładowywania kart środkami finansowymi, dzięki którym można realizować usługi kserograficzne. W wielu miejscach kampusu, w tym w bibliotece, rozmieszczone są punkty ksero, w których można znaleźć maszyny kserograficzne, drukarki, skanery i stół z przyborami biurowymi, takimi jak zszywacze, ołówki i dodatkowe kartki papieru. Użytkownik biblioteki, po przeciągnięciu swoją kartą przez czytnik umieszczony przy maszynie kserograficznej, może swobodnie kserować materiały biblioteczne i drukować pliki przesłane na swoje konto elektroniczne. System usług kserograficznych nastawiony jest wprawdzie na samoobsługę, jednakże w punktach ksero można spotkać wcześniej już wspomnianych pomocników bibliotecznych, udzielających porad początkującym użytkownikom.

Kreowanie pozytywnego wizerunku biblioteki

Zarówno w bibliotece MMU, jak również w odwiedzonych wileńskich bibliotekach akademickich, zidentyfikowano szereg interesujących rozwiązań, stosowanych w celu nadania bibliotekom charakteru „trzeciego miejsca”. Zgodnie z koncepcją Ramona Oldenburga, „trzęciece miejsce” to przestrzeń publiczna dostępna dla wszystkich członków pewnej społeczności, postrzegana przez nich jako „ich własna”, w której spontanicznie, choć w miarę regularnie, w nieformalnej atmosferze spotykają się ludzie chcący spędzić czas z daleka od obowiązków domowych i zawodowych [20]. Zdaniem Oldenburga, „trzęciece miejsce” odznacza się zespołem kluczowych cech, takich jak:

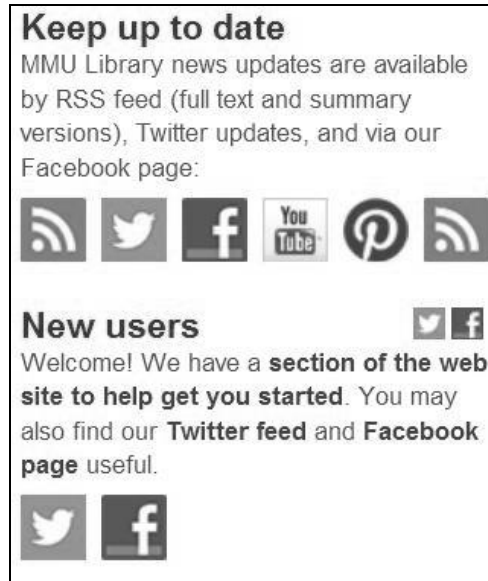
- bezpłatny bądź niedrogi dostęp;
- istotna rola jedzenia i picia;

- dostępność dla wielu członków społeczności;
- bliskość (w sensie geograficznym) dla wielu członków społeczności;
- regularność/zwyczajowość spotkań;
- wygoda i przyjazny wygląd;
- możliwość poznawania nowych przyjaciół i jednocześnie podtrzymywania starych znajomości [6].

Wyznaczniki te w znacznym stopniu pokrywają się ze specyficzną rolą i sposobem organizacji bibliotek, część z nich stanowi wręcz „naturalną cechę wszystkich bibliotek” [19, s. 44] – stąd też idea „trzeciego miejsca” pozostaje żywo tym tematem zarówno na zagranicznym, jak i polskim gruncie bibliologiczno-informatologicznym. W piśmiennictwie fachowym biblioteka – „trzecie miejsce” charakteryzowana jest jako skoncentrowane na użytkowniku centrum informacji, stanowiące równocześnie przestrzeń spotkań członków lokalnej społeczności, gdzie możliwe jest zarówno wypicie kawy, skorzystanie z Internetu, jak i odnalezienie najnowszego thrillera [9]. Jedną ze stosowanych przez biblioteki metod budowania relacji ze społecznością użytkowników jest aktywne członkostwo w serwisach społecznościowych.

Biblioteka MMU posiada profil w serwisach społecznościowych, takich jak Twitter, Facebook, YouTube i Pinterest (Rysunek 5). Na profilu bibliotecznym udostępniane są zarówno posty informacyjne, np. o bieżących wydarzeniach w bibliotece lub zmianach zasad udostępniania zbiorów, jak i posty o charakterze hobbystycznym i rozrywkowym, służące podtrzymaniu zainteresowania ofertą biblioteki, np. zdjęcia kotów wśród książek. Wśród ostatnich postów na Facebooku znalazły się m.in.: komunikat o godzinach otwarcia biblioteki podczas przerwy świątecznej, zdjęcia pluszowych łosi, będących świąteczną dekoracją pomieszczeń bibliecznych, a także przewodniki po zasobach elektronicznych dostępnych w bibliotece. Kanał biblioteki w serwisie YouTube stanowi przydatne źródło informacji dla nowych użytkowników. Biblioteka udostępnia filmy instruktażowe dotyczące korzystania z jej usług i zasobów, a także filmy mające na celu szkolenie kompetencji informacyjnych. Konto w serwisie YouTube mają również biblioteka VU oraz biblioteka MRU, udostępniające za ich pośrednictwem materiały służące promocji bibliotek, w tym m.in. opinie studentów na temat działalności biblioteki (VU) oraz relację ze spontanicznej akcji śpiewania w bibliotece (MRU). Biblioteka VU i biblioteka MRU posiadają swoje profile także w serwisach Twitter i Facebook, gdzie regularnie zamieszczają posty dotyczące prowadzonej działalności (w tym m.in. informacje o zmianach godzin otwarcia biblioteki, udostępnieniu nowych baz danych i spotkaniu władz biblioteki z ministrem kultury).

Rys. 5. Profile biblioteki MMU w serwisach społecznościowych



Źródło: [16].

W kontekście obserwacji poczynionych podczas pobytu na stypendium szczególnego charakteru nabiera kwestia wygody i przyjaznego wizerunku biblioteki – „trzeciego miejsca”. Wśród przykładowych rozwiązań stosowanych w tym zakresie przez Bibliotekę MMU wskazać można wydzielenie strefy odpoczynku, wyznaczanej przez obecność fioletowych kanap. Studenci korzystają z nich w trakcie przerw między zajęciami, aby zjeść lunch lub poczytać czasopisma. Strefa ta stanowi także miejsce spotkań towarzyskich. W budynku biblioteki działa również kawiarnia The Snack Bar, gdzie można zjeść lekki posiłek w przerwie w pracy lub nauce w bibliotece.

Kolejnym przykładem dbałości o wygodę użytkownika w bibliotece MMU jest wydzielenie tzw. *phone zones* – specjalnie wyznaczonych w bibliotece miejsc, gdzie można swobodnie korzystać z telefonu komórkowego. Najczęściej są to oznaczone korytarze między salami bibliotecznymi, wydzielone w taki sposób, aby odbywające się w nich głośne rozmowy telefoniczne nie przeszkadzały pozostałym użytkownikom biblioteki.

Przejawem zaufania do czytelnika jest realizowanie dużej części zadań biblioteki w formie samoobsługowej. Dodatkowo, do biblioteki MMU można wejść w okryciu wierzchnim, z torebką lub plecakiem i z własnym wyposażeniem, np. laptopem. Przy drzwiach wejściowych

do biblioteki znajdują się bramki magnetyczne, a wszystkie dokumenty biblioteczne posiadają kody kreskowe i zabezpieczenia. Prawidłowe wypożyczenie dokumentu rozmagnesowuje zabezpieczenie. Kontrola tego typu wystarcza, a użytkownicy mogą swobodnie korzystać z rzeczy osobistych. W polskich bibliotekach, szczególnie uniwersyteckich, stosuje się niewiele rozwiązań tego rodzaju. Wprowadza się zamykane szafki na rzeczy osobiste lub koszyki sklepowe, mające pomóc w noszeniu drobiazgów potrzebnych do pracy w bibliotece, jednak możliwość wejścia do biblioteki ze swoją torbą lub plecakiem wydaje się być bardziej komfortowa dla użytkownika.

Starania o zapewnienie jak największego komfortu korzystania z biblioteki podejmowane są także przez bibliotekę VU, gdzie w trakcie semestrów zimowych szczególnie chłodne czytelnie wyposaża się w zestawy pomarańczowych koców, pozostających do dyspozycji czytelników. Przed głównym wejściem umieszczono natomiast automat z kawą, którą można wypić, siedząc na kolorowych pufach.

W różnokolorowe fotele wyposażono również korytarze biblioteki MRU. Na końcu jednego z nich zorganizowano dodatkowo strefę rozrywki. Jest to niewielka przestrzeń ze stolikiem, dwoma wygodnymi sofami i regałem wypełnionym grammi planszowymi, gdzie w wolnym czasie studenci mogą spotykać się ze swoimi znajomymi, nie zakłócając przy tym pracy pozostałych użytkowników biblioteki.

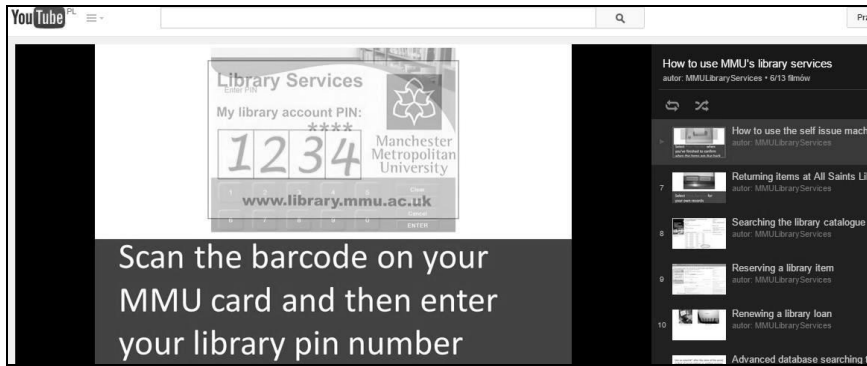
Kształcenie kompetencji informacyjnych

Za inspirujące uznano także rozwiązania stosowane przez biblioteki w zakresie kształcenia kompetencji informacyjnych użytkowników. Pod pojęciem kompetencji informacyjnych (ang. *information literacy*) rozumiane są umiejętności związane z rozpoznaniem zapotrzebowania na informację oraz jej lokalizacją, oceną i efektywnym wykorzystaniem [1], w tym m.in. *library literacy*, *computer literacy*, *media literacy*, *network literacy* oraz *digital literacy* [3, s. 224]. Działalność odwiedzonych bibliotek w zakresie edukacji w obszarze kompetencji informacyjnych różni się pod względem kompleksowości poruszanych treści, jednak zidentyfikowane sposoby ich wykształcania zarówno w Anglii, jak i na Litwie koncentrują się na dwóch kluczowych formach, tj. filmach instruktażowych i kursach online.

Biblioteki MMU i MRU przygotowały dla swoich użytkowników szereg filmów instruktażowych o zróżnicowanej tematyce. Tutoriale opracowane przez te biblioteki udostępniane są zarówno na ich stronach internetowych, jak i w serwisie YouTube, gdzie każda z bibliotek posiada własny kanał.

Filmy instruktażowe opracowane przez pracowników biblioteki MRU służą przede wszystkim kształceniu kompetencji bibliotecznych (ang. *library literacy*), w tym zwłaszcza umiejętnego korzystania z zasobów bibliotek, katalogów elektronicznych i udostępnianych przez biblioteki baz danych. Szczegółowe zagadnienia omawiane w tego typu przewodnikach dotyczą m.in. podstawowych zasad korzystania z biblioteki (tutorial przygotowano z myślą o studentach rozpoczynających pierwszy rok studiów), przeszukiwania bazy prac licencjackich i magisterskich, obsługi urządzeń służących do samodzielnego wypożyczania książek oraz nawigacji na stronie www biblioteki.

Rys. 6. Tutoriale biblioteki MMU w serwisie YouTube



Źródło: [11].

Znacznie szersza grupa zagadnień omawiana jest w przewodnikach prezentowanych przez bibliotekę MMU (Rysunek 6). Najwięcej tutoriali poświęconych jest *stricte* usługom bibliotecznym, m.in. przeszukiwaniu elektronicznego katalogu bibliotecznego, sposobom odnalezienia publikacji na półce bibliotecznej, rezerwowaniu poszukiwanego egzemplarza, uzyskiwaniu dostępu do e-booków, obsłudze urządzeń do samodzielnego wypożyczania książek i zaawansowanym technikom przeszukiwania baz danych. Obok nich znaleźć można filmy dedykowane sposobom tworzenia poprawnych cytowań, prezentowane w podziale na rodzaj cytowanego źródła (książka, rozdział w książce, strona www), problematyce plagiatu, zasobom bibliotecznym przeznaczonym dla studentów zagranicznych, obsłudze narzędzia EndNote oraz korzystaniu ze specjalistycznych baz danych, takich jak: ScienceDirect, Medline, SCOPUS, Web of Science, JSTOR i LLBA. Specjalną grupę tworzą filmy instruktażowe prezentujące sposoby użytkowania baz danych z dziedziny prawa oraz możliwości uzyskania dostępu do materiałów prawniczych znajdujących się w bibliotece.

Inną formą kształcenia kompetencji informacyjnych użytkowników, stosowaną zarówno przez bibliotekę MMU, jak i bibliotekę VU, są internetowe kursy *information literacy*.

W ofercie MMU znajduje się kurs *Umiejętności informacyjne* (ang. *Infoskills online tutorial*), posadowiony na platformie Moodle. Realizowane w ramach kursu tematy dotyczą planowania strategii wyszukiwawczej, uzyskiwania dostępu do zasobów informacyjnych, ewaluacji informacji dostępnej online, organizowania wyszukanej informacji oraz jej późniejszego komunikowania i wykorzystania. Dostęp do kursu mają wszyscy studenci MMU, którzy zalogują się na platformę za pomocą indywidualnego loginu i hasła.

Bez ograniczeń wynikających z konieczności posiadania statusu studenta dostępny jest natomiast kurs *Alfabetyzacja informacyjna* (lit. *Informacinis raštingumas*) [13], przygotowany przez pracowników biblioteki VU (Rysunek 7). Kurs ten znajduje się na jednej z podstron biblioteki i jest oferowany wszystkim zainteresowanym – jedynym wymogiem wydaje się być znajomość języka litewskiego, bowiem strona nie posiada wersji anglojęzycznej.

Rys. 7. Kurs *Informacinis raštingumas* – przykładowa gra edukacyjna



Źródło: [13].

Strukturę kursu tworzy sześć modułów: Rozpoznanie tematu, Źródła informacji, Wyszukiwanie informacji, Przegląd i ocena informacji, Przyswojenie informacji oraz Etyczne wykorzystanie informacji. KaŹdy z modułów prezentuje najwaŹniejsze zagadnienia odnoszące się do danego aspektu *information literacy*. Lity tekst, w którym podana jest większość zawartych w modułach informacji, urozmaicają różnego typu tabele,

grafy i wyliczenia, ułatwiające studentom przyswojenie nowej wiedzy. Zapamiętywanie najistotniejszych treści wspomaga także ich dodatkowe wyróżnienie w postaci czerwonych ramek. Do bardziej szczegółowych informacji na temat omawianych w danym module zagadnień odsyłają linki rozmieszczone w tekście. Niektóre z nich odnoszą kursanta również do zewnętrznych narzędzi, takich jak np. Text 2 Mind Map, służący kreowaniu wirtualnych map myśli. W niektórych działach umieszczone zostały również atrakcyjne gry edukacyjne (Rysunek 7), takie jak tematyczne sortowanie informacji oraz określanie elementów przydatnych/nieprzydatnych przy pisaniu pracy naukowej. Na końcu każdego modułu znajduje się odnośnik do krótkiego testu, sprawdzającego stopień przyswojenia informacji przedstawionych w danym dziale. Tuż pod nim umieszczony jest również zwięzły opis zawartości kolejnego modułu.

W części kursu poświęconej identyfikacji potrzeb informacyjnych sformułowano szereg pytań pomocniczych, mających ułatwić dokonanie tego rozpoznania; wyjaśniono także koncepcję słów kluczowych, burzy mózgów, map myśli oraz map koncepcyjnych, z uwzględnieniem ich przydatności dla omawianej identyfikacji. Kolejny moduł obejmuje problematykę źródeł informacji – zawiera ich obszerną typologię, wzbogaconą o szczegółowe opisy poszczególnych rodzajów źródeł (wraz z przykładami). W części tej scharakteryzowano podstawowe typy dokumentów oraz zamieszczono wykaz cech poszczególnych kategorii czasopism, mający ułatwić identyfikację materiałów o charakterze naukowym. Część dotycząca wyszukiwania informacji zawiera z kolei omówienie podstawowych strategii wyszukiwawczych, w tym również szczegółową instrukcję korzystania z elektronicznego katalogu bibliotecznego VU oraz ogólne wytyczne dotyczące wyszukiwania informacji w bazach danych i Internecie. W następnym dziale, poświęconym zagadnieniu oceny informacji, przytoczone zostały najważniejsze wyznaczniki wiarygodności źródła informacji (w tym: autorstwo, aktualizacja, obecność bibliografii) oraz sposoby ułatwiające tematyczną segregację odnalezionych danych. Moduł kursu dotyczący przyswajania informacji zawiera natomiast wskazówki przydatne przy redagowaniu prac naukowych oraz opis etapów opracowywania informacji (w tym jej sortowania i strukturalizowania). Kurs zamyka część poświęcona korzystaniu z odnalezionych informacji zgodnie z przepisami prawa autorskiego, w której poruszono problematykę plagiatu, netykiety oraz bezpieczeństwa w Internecie (zagadnienie ochrony danych osobowych). Obszerną część tego modułu stanowią wytyczne dotyczące sporządzania bibliografii. Warto podkreślić, że kurs *Informacinis raštingumas* cechuje znaczna szczegółowość w kwestiach omawianych zagadnień, a uwaga twórców kursu skierowana jest na wszystkie aspekty *information literacy*.

Podsumowanie

Uczestnictwo w programach stypendialnych dla bibliotekarzy, takich jak unijny program Erasmus, umożliwia identyfikację dobrych praktyk, stosowanych przez biblioteki zagraniczne. Roczny pobyt w Wilnie i Manchesterze pozwolił na zaobserwowanie innowacyjnych rozwiązań, stosowanych przez tamtejsze biblioteki akademickie. Za szczególnie inspirujące uznano działania w zakresie szeroko pojmowanych udogodnień dla osób niepełnosprawnych, pomocy udzielanej użytkownikom (zarówno przez profesjonalistów, jak i studentów-ochotników), znoszenia ograniczeń wynikających z organizacji przestrzeni bibliotecznej, dbałości o wygodę korzystania z biblioteki oraz udostępniania materiałów służących kształceniu kompetencji informacyjnych. Rozwiązania te, zorientowane na użytkownika i dążące do przełamania szeroko pojmowanych barier bibliotecznych, stanowią modelowe przykłady realizacji założeń wynikających z koncepcji Library 2.0 oraz idei biblioteki jako „trzeciego miejsca”. Implementacja choćby części z zaprezentowanych w artykule dobrych praktyk – z których większość nie wymaga sporych nakładów finansowych – w bibliotekach polskich, dokonana z uwzględnieniem specyfiki bibliotekarstwa krajowego, mogłaby służyć pełniejszej realizacji wskazanych koncepcji przez rodzime biblioteki, prowadząc do zwiększenia efektywności ich funkcjonowania.

BIBLIOGRAFIA:

- [1] ACRL Presidential Committee on Information Literacy. *Final Report* [online]. [Data dostępu: 27.01.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>.
- [2] Anttiroiko A.V., Savolainen R.: *Towards Library 2.0. The adoption of Webs 2.0 Technologies in Public Libraries*. „Libri: International Journal of Libraries & Information Services” Vol. 61 (2011), p. 87-99. ISSN 1865-8423.
- [3] Bawden D.: *Information and digital literacies. A review of concept*. „Journal of Documentation” Vol. 57 no. 2 (2001), s. 218-259. ISSN: 0022-0418.
- [4] Biancu B.: *Library 2.0 Meme Map* [online]. [Data dostępu: 28.12.2014]. Dostępny w World Wide Web: <https://www.flickr.com/photos/bonaria/113222147/sizes/o/>.
- [5] Casey M. E., Sevastinuk L. C.: *Library 2.0 service for the next-generation library*. „Library Journal” 2006 no. 131, s. 40-42. ISSN 0000-0027.

-
- [6] Coppola G.: *Library as the third place*. „Florida Libraries” Vol. 5 (2010), s. 14-15.
- [7] Gil J.: *Z pobytu w bibliotekach hrabstwa Cheshire w Wielkiej Brytanii*. „Bibliotekarz” 2012 nr 1, s. 10-14. ISSN 0208-4333.
- [8] Główka B.: *Wrażenia z pobytu w Cardiff University – stare i nowe w unijnych bibliotekach*. „Biuletyn EBIB” [online]. 2009 nr 5. [Data dostępu: 28.11.2014]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ebib.info/2009/105/a.php?glowka>. ISSN 1507-7187.
- [9] Harris C.: *Libraries with lattest. The new third place*. „Australasian Public Libraries and Information Services” Vol. 20 (2007), s. 145-152. ISSN 1030-5033.
- [10] Holmberg K., Huvila I., Kronqvist-Berg M., Widen-Wulff G.: *What is Library 2.0?*. „Journal of Documentation” Vol. 65 Issue 4 (2009), s. 668-681. ISSN: 0022-0418.
- [11] *How to use MMU’s library services* [online]. [Data dostępu: 30.12.2014]. Dostępny w World Wide Web: https://www.youtube.com/watch?v=ZWte_HIOaiE&index=9&list=PL9sZ_AmkyAXj16FALhRBr1nykagFAthHQ.
- [12] Hudzik K.: *Z wyjazdów szkoleniowych do bibliotek uniwersyteckich w Niemczech*. „Bibliotekarz” 2011 nr 7/8, s. 39-42. ISSN 0208-4333.
- [13] *Informacinis raštingumas* [online]. [Data dostępu: 17.12.2014]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ir.mb.vu.lt/>.
- [14] Kołodziejczyk Ł.: *Praktyka studencka w Bibliotece Uniwersytetu Wileńskiego*. „Poradnik Bibliotekarza” 2011 nr 7/8, s. 23-25. ISSN 0032-4752.
- [15] Krysiak A.: *Moja przygoda z Chester Library*. „Poradnik Bibliotekarza” 2011 nr 10, s. 27-29. ISSN 0032-4752.
- [16] *Manchester Metropolitan University Library* [online]. [Data dostępu: 30.12.2014]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.library.mmu.ac.uk/>.
- [17] *MMU Library Services. Borrowing, renewals and other services* [online]. [Data dostępu: 27.11.2014]. Dostępny w World Wide Web: <http://libguides.mmu.ac.uk/content.php?pid=556407&sid=4586537>.
- [18] *MMU Library Services. Using Library space and accessing IT kit* [online]. [Data dostępu: 27.11.2014]. Dostępny w World Wide Web: <http://libguides.mmu.ac.uk/libraryspace>.
- [19] Nowakowska I.: *Biblioteka Główna Uniwersytetu Medycznego w Łodzi miejscem wystaw, pamięci i krzewienia idei humanitarnych. W: Biblioteka jako trzecie miejsce. Międzynarodowa konferencja*

- Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego. Materiały konferencyjne.* Pod red. M. Wrocławskiej, J. Jerzyk-Wojteckiej. Łódź 2011, s. 39-48. ISBN 978-83-7525-630-7.
- [20] Oldenburg R., Dennis B.: The Third Place. „Qualitative Sociology” Vol. 5 (1982), s. 265-284. ISSN 0162-0436.
- [21] Schabowicz O.: *2500 km od domu – sprawozdanie z miesięcznej praktyki w Stavropolu.* „Biuletyn EBIB” [online]. 2012 nr 9. [Data dostępu: 28.11.2014]. Dostępny w World Wide Web: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/104/198>. ISSN 1507-7187.
- [22] Stąporek M.: *Ucz się bibliotekarzu, ucz...* *Stypendia zagraniczne dla bibliotekarzy akademickich.* „Biuletyn EBIB” [online]. 2008 nr 8. [Data dostępu: 28.12.2014]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ebib.info/2008/99/a.php?staporek>. ISSN 1507-7187.
- [23] Stephens M.; Collins M.: *Web 2.0, Library 2.0, and the hyperlinked library.* „Serials Review” 2007 no. 33, s. 253-256. ISSN 0098-7913.
- [24] Tyws A.: *Biblioteki w Norwegii, pierwsze wrażenia.* „Bibliotekarz” 2011 nr 2, s. 6-9. ISSN 0208-4333.
- [25] *Vilniaus universiteto biblioteka* [online]. [Data dostępu: 30.12.2014]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.mb.vu.lt/>.
- [26] Woźniak D.: *Sprawozdanie z wyjazdu szkoleniowego w ramach programu LLP ERASMUS.* „Biuletyn EBIB” [online]. 2014 nr 2. [Data dostępu: 28.11.2014]. Dostępny w World Wide Web: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/224/397>. ISSN 1507-7187.

Paulina Motylińska

Institute of Information and Library Science
Jagiellonian University in Kraków
e-mail: paulina.motylińska@doctoral.uj.edu.pl

Anna Pieczka

Institute of Information and Library Science
Jagiellonian University in Kraków
e-mail: ania.pieczka@doctoral.uj.edu.pl

**FOREIGN UNIVERSITY LIBRARIES
AS A SOURCE OF INSPIRATION FOR POLISH LIBRARIES**

ABSTRACT:

Mobility scholarships for librarians, carried out for example within the Erasmus programme, provide an opportunity to observe the ways of operation of foreign libraries. Personal experience from the scholarship visits to Manchester Metropolitan University in the UK and the University of Vilnius in Lithuania, regarding the use of the academic libraries, allowed for the identification of the best practices applied in these libraries, which could serve as a source of inspiration for Polish librarians. The solutions adopted in the MMU and VU libraries are consistent with the assumptions of the concepts of the Library 2.0 and the library as a "third place". Best practices observed in these institutions are grouped into four main sections: the organization of the libraries, the substantive support provided to their users, the educational functions of the libraries and the innovative solutions in the area of library user-friendliness. Particular attention is paid to such aspects as: the utilization of the facilities for the disabled, flexible library hours, self-service orientation, and information literacy issues. The solutions favoring a positive image of the library, such as establishing of the entertainment zones, phone zones or laptop rental services, are considered to be extremely inspirational. The gradual implementation of selected good practices, adapted to the specifics of Polish librarianship, could have a significant impact on improving the quality of the libraries in Poland.

KEYWORDS:

Library 2.0. Librarianship abroad. University libraries. Third place. Manchester Metropolitan University. Vilnius University