

Bibliotekarz Podlaski

Nr 4/2002

Biblioteki i książki dla dzieci

Janina Uszyńska - Jarmoc, Współpraca biblioteki z rodziną w rozwijaniu
dziecięcych zainteresowań książką 3

Hanna Krawczuk, Wykorzystanie multimediów do celów edukacyjnych i informacyjnych 10

Ewa Ziniewicz - Siergiejko, Konferencja "Dziecko - rodzina - biblioteka" 14

Barbara Kuprel, "Przedszkolaki w bibliotece" 18

Zofia Olek-Redlarska, Wpływ rodziny na kształtowanie osobowości dziecka 24

Jakość w bibliotekarstwie

Małgorzata Kisilowska, Wigry, 27-30 września 2001 28

Anna Sitarska, Więzi systemowe jako wskaźniki jakości
w praktyce bibliotekarskiej i informacyjnej 30

Bożena Bednarek-Michalska, Ocena jakości bibliotekarskich serwisów informacyjnych
udostępnianych w Internecie 37

Claude Jolly, Uniwersytety francuskie i ich biblioteki: polityka i jej ocena (1989-2001) 51

Elżbieta Barbara Zybert, Biblioteka szkolna - biblioteką jakości 59

Lluís Ma. Anglada i de Ferrer, Wspólne narzędzia, wspólne doświadczenia
(ocena jakości w katalońskich bibliotekach akademickich) 68

Małgorzata Kisilowska, Zapewnianie jakości w kształceniu akademickim
w zakresie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej 73

Mirosława Majewska, Zapewnienie jakości w kształceniu przedakademickim
w zakresie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej 78

Asa Lindberg-Sand, Rozumienie znaczenia usług bibliotecznych dla rozwoju wiedzy
na nowoczesnym uniwersytecie - pytanie o rolę sieci biblioteki uniwersyteckiej 87

Ewa Głowacka, Wprowadzenie do QA i TQM w odniesieniu do instytucji
biblioteczno-informacyjnych 102

Jadwiga Nowacka, Analiza potrzeb środowiska lokalnego jako podstawa oferty bibliotecznej
Biblioteki Publicznej w Suwałkach 111

Jadwiga Woźniak, Jakość w opracowaniu rzeczowym zbiorów bibliotecznych 116

Mirosław Górny, Czas jako ilościowa miara jakości usług bibliotecznych 121

Wanda Pindłowa, Jakość usług informacyjnych jako warunek tworzenia nowoczesnego społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej 125

Biblioteki w regionie

Ks. dr Eugeniusz Borowski, Ogólna informacja o zasobie rękopisów i druków
Archiwum Diecezjalnego w Drohiczynie 130

Alla Gryc, Izba pamięci doktora Tadeusza Rakowieckiego
Miejskiej Biblioteki Publicznej w Hajnówce 140

Materiały biograficzne

Edward Naruszewicz, Trzy biografie (Melania Naruszewiczówna, Piotr Naruszewicz, Aleksander Putra) 150

Bogumił Jankowski 154

Recenzje i sprawozdania

Anna Sitarska, Między innymi ...o nas 158

Bogumiła Mancewicz, O „Bibliografii województw: białostockiego, łomżyńskiego i suwalskiego za lata 1986-1989” 160

Jerzy Sikora, Głogier wciąż zachwyca 162

Dwugłos o „Między milczeniem a krzykiem” Leonardy Szubzdy:

Marianna Bocian, Odzyskiwanie unii między wiedzą i Życiem 164

Teresa Jabłońska, Książka o czasie 167

Małgorzata Dobkowska, „Wymyśl swój wiersz!” 172

Varia

Redakcja naukowa:
prof. dr hab. Anna Sitarska

Redaktor naczelny
Jan Leończuk

Redakcja:
Małgorzata Dobkowska
Jadwiga Juchniewicz
Teresa Jabłońska (oprac. językowe)
Jadwiga Jastrzębska (red. techniczna)

Współpraca:
Andrzej Chuchnowski
(Biblioteka Publiczna w Suwałkach)
Krystyna Sobocińska
(Miejska Biblioteka Publiczna w Łomży)

Adres redakcji:
Książnica Podlaska
im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku
15-950 Białystok, ul. Kilińskiego 16
tel. (085) 7416 723, fax (085) 7416 695
e-mail: sekretar@poczta.wbp.bialystok.pl

Fotografia na pierwszej stronie okładki: Piotr Sawicki. Książnica Podlaska im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku

Biblioteki i książki dla dzieci

Janina Uszyńska - Jarmoc

***Współpraca biblioteki z rodziną
w rozwijaniu dziecięcych zainteresowań książką***

Wprowadzenie

Dość powszechnie wyraża się opinię, że na temat wychowania dzieci najłatwiej jest przemawiać tym, którzy nie są rodzicami. Jako pedagog, przygotowując ten tekst brałam pod uwagę możliwość, że Czytelnik może zakończyć lekturę podobną konkluzją, a mianowicie, na temat współpracy biblioteki z rodzicami najłatwiej przemawiać jest tym, którzy nie są ani bibliotekarzami, ani rodzicami, ani dziećmi. Mam nadzieję, że tak się nie stanie, ponieważ współpracując w przeszłości z rodzicami małych dzieci nauczyłam się pokory i do dziś mam świadomość tego, że w odróżnieniu od rozważań teoretycznych, sam proces współpracy nie jest pozbawiony emocji i przytłaczającego poczucia odpowiedzialności. Mam również świadomość faktu, że temat współpracy rozpatrywany tylko na płaszczyźnie teoretycznej jest problemem niezwykle trudnym. Trudności wynikają co najmniej z dwóch powodów. Pierwszy wynika z faktu reprezentowania przez autora i odbiorców tego tekstu różnych dyscyplin naukowych i wykonywania innych zawodów, a przez to – możliwości ujmowania zagadnienia współpracy z rodzicami z różnych perspektyw lub w różnych kontekstach. Różne perspektywy wynikające z innych doświadczeń i wiedzy mogą być bardzo owocne, budujące, ale też mogą sprawić, że oczekiwania rozminą się.

Druga trudność dotyczy samego i jego przedmiotu. W ostatnich latach dość często wyrażany jest pogląd, że stopień, zakres, siła zainteresowania dzieci książką nikogo nie zadowala - ani nauczycieli, ani rodziców, ani bibliotekarzy, ani nawet samych dzieci. Każda z wymienionych stron, bardziej lub mniej świadoma zagrożeń związanych z tym problemem, formułuje różnorakie pretensje - obwiniając pozostałe strony za istniejący stan. A problem nadal istnieje i wręcz pogłębia się, ponieważ można zauważyć, iż zainteresowania dzieci z roku na rok słabną bądź przenoszą się na inne obiekty lub inne obszary życia (telewizja). Dlatego współpraca osób oraz instytucji zainteresowanych bezpośrednio lub pośrednio rozwijaniem dziecięcych zainteresowań literaturą i książką jest wciąż potrzebna, wciąż postulowana i wciąż niewystarczająca.

Skoro ten sam problem i w tym samym wymiarze istnieje od lat, świadczy to, że jego rozwiązanie nie jest łatwe. W związku z tym uważam, że o współpracy z rodzicami nad rozwijaniem zainteresowań dzieci literaturą i czytelnictwem warto jest myśleć w aspekcie **planowania działań kompleksowych, spójnych, rozłożonych w czasie, wymagających partnerskiej współpracy wielu osób i instytucji**, a nie w ramach projektowania doraźnych, pojedynczych działań, planowania i prowadzenia jednorazowych, choć może spektakularnych akcji. Dlatego uważam, że moim zadaniem nie powinno być podawanie gotowych przykładów rozwiązań czy ukazywanie pojedynczych pomysłów dotyczących form współpracy z rodzicami, a raczej zaproponowanie określonego sposobu myślenia w toku opracowywania koncepcji współpracy z rodzicami w zakresie wzbudzania dziecięcych zainteresowań książką. Uważam, że opracowanie **kompleksowej koncepcji współpracy z rodzicami**, zbudowanej na solidnych podstawach teoretycznych, daje większą szansę na udaną współpracę niż zebranie i powielanie w praktyce pojedynczych pomysłów, opracowanych przez różne osoby, różniące się wiekiem, doświadczeniami, stylem pracy czy stylem komunikowania się z innymi typami osobowości. Trzeba bowiem pamiętać, że pomysły te zawsze powstawały w różnych miejscach, w różnym czasie, w różnych uwarunkowaniach społecznych, ekonomicznych i kulturowych, stąd nie zawsze mogą być wykorzystane przez innych.

Myślenie towarzyszące opracowywaniu modelu lub koncepcji współpracy z rodzicami nad rozwijaniem i pielęgnowaniem dziecięcych zainteresowań książką powinno od-

nosić się do wielu zagadnień. W ramach jednego tekstu niemożliwe jest wyczerpujące omówienie wszystkich. Dlatego tylko niektóre problemy będą przedmiotem dalszych rozważań.

Określenie istoty oraz zakresu problematyki współpracy z rodzicami

Precyzyjne określenie istoty omawianego tu problemu warunkuje rozumienie i interpretacja takich pojęć jak: *rozwój* oraz *zainteresowanie*, a następnie *rozwój zainteresowań dziecka*, w tym *rozwój zainteresowań czytelniczych dziecka*, *rozwój zainteresowań książką – literaturą piękną, popularnonaukową i naukową*.

Mimo że pojęcia: *rozwój*, *zainteresowanie* są obecne i powszechnie używane w wielu dyscyplinach naukowych - to jednak nadal oczekuje się ich bardziej precyzyjnego zdefiniowania. W zależności od tego, czy preferujemy (mniej lub bardziej świadomie) jeden lub dwa - z czterech czynników rozwoju, czy też wszystkie czynniki traktujemy równorzędnie, kształtuje się nasz sposób rozumienia istoty wychowania i naszej roli w wychowaniu i rozwoju dziecka, w tym rozwoju jego zainteresowań. W zależności od przyjętej koncepcji rozwoju wychowanie możemy ujmować jako:

- stymulowanie rozwoju,
- kierowanie rozwojem,
- wspieranie rozwoju,
- umożliwianie rozwoju dziecka,
- tworzenie warunków do spontanicznego rozwoju dziecka.

To zaś, który z wymienionych sposobów rozumienia istoty wychowania preferujemy w praktyce edukacyjnej wpływa bezpośrednio na kształt organizowanej przez nas współpracy z rodzicami. Dlatego sądzę, że opracowywanie koncepcji współpracy z rodzicami powinno rozpocząć się od refleksji, dotyczącej ogólnych, jednak ważnych zagadnień.

Rozumienie terminu *zainteresowanie* i pojęć z nim związanych implikuje również kształt i wyniki współpracy z rodzicami nad rozwijaniem zainteresowań dziecka. Mimo iż pojęcie zainteresowań jest powszechne w wielu dyscyplinach naukowych, a w języku potocznym używane jest równie często, to jednak w wielu publikacjach nieco inaczej patrzy się na rolę zainteresowań w rozwoju i wychowaniu dziecka. Zgodnie podkreśla się jednak, że znajomość przez osoby pracujące na co dzień z dziećmi takich kwestii, jak: istota, geneza, rodzaje i hierarchia zainteresowań dzieci; świadomość i docenianie ich roli w rozwoju, a przede wszystkim znajomość sposobów badania i rozwijania zainteresowań – to wszystko warunkuje efekty naszych wpływów zmierzających do ich inicjowania, pielęgnowania, wspierania lub wzmacniania.

Należy pamiętać, że zainteresowania mają niezwykle silną sprawczą, wyznaczając kierunek aktywności dziecka, ponieważ procesy emocjonalne, które są silnie związane z zainteresowaniami, odgrywają ogromną rolę w rozwijaniu wewnętrznych, pozytywnych motywacji w działaniu i uczeniu się dziecka. Dzięki zainteresowaniom możliwy jest ścisły związek intuicyjno-emocjonalnej i intelektualnej sfery osobowości, a to warunkuje przeżywanie i aktywne uczestnictwo dziecka w kulturze.

Zrozumienie problematyki współpracy biblioteki ze środowiskiem społecznym dziecka, w tym środowiskiem rodzinnym, dotyczącej rozwijania dziecięcych zainteresowań książką, wyznacza m.in. również sposób pojmowania przez nas kwestii: kogo ten problem bezpośrednio i/lub pośrednio dotyka. W zależności od tego, czy uznamy, iż jest

to problem wyłącznie bibliotekarzy czy bibliotekarzy i rodziców w równym stopniu, czy również nauczycieli i dzieci – wpływać będzie nie tylko na sposób myślenia o współpracy, ale również na kształt tej współpracy, a tym samym na jej wyniki. W procesie obmyślenia wizji współpracy ważne więc będzie wyznaczenie zadań do realizacji dla poszczególnych partnerów współpracy, a także określenie osób lub grup odpowiedzialnych za ich realizację. Opracowywanie koncepcji współpracy z rodzicami zakładającej uczestnictwo wielu osób i grup zainteresowanych tą współpracą umożliwi określenie odpowiedzi na pytanie dlaczego problem dotyczy tej grupy osób, a tym samym znalezienie właściwej argumentacji uzasadniającej potrzebę współpracy, jej kształt i spodziewane rezultaty.

Myślenie w kategoriach „czyj to problem” ułatwi nie tylko precyzyjne wyznaczenie poszczególnym grupom i osobom zadań realizowanych w ramach współpracy ale również określenie ich roli ujmowanej w aspekcie bądź to partnerów, bądź współpracowników, sprzymierzeńców lub tylko pośredników naszych działań.

Myśleniu nad koncepcją współpracy biblioteki i rodziców powinna również towarzyszyć refleksja co do kolejnego problemu, jakim jest diagnoza podstawowych przyczyn niezadowolającego stanu dotychczasowej współpracy dotyczącej stymulowania zainteresowań dzieci książką.

Przyczyny niezadowolającej współpracy biblioteki i rodziców w zakresie stymulowania zainteresowań czytelniczych dzieci

Mimo że dość powszechnie i zgodnie krytykuje się dotychczasową współpracę bibliotekarzy i rodziców, to jednak podkreśla się, że przyczyny braku lub niewłaściwej współpracy w każdym przypadku są inne, stąd nie można ich generalizować. Sądzę jednak, że można je rozpatrywać w ramach wspólnych kategorii dotyczących kolejno:

- celu współpracy
- form współpracy
- roli poszczególnych partnerów współpracy.

W ramach dotychczasowej współpracy jej cel określany był często jako „uświadamianie rodzicom wartości i roli książki w życiu dziecka” lub „pozyskiwanie rodziców do odwiedzin i prac na rzecz biblioteki”. Taki sposób określania celów sugerował raczej instrumentalne traktowanie rodziców niż uznawanie ich za równorzędnych partnerów. Tradycyjny sposób ujmowania celów współpracy wskazywał raczej na relacje pomiędzy bibliotekarzami a rodzicami jako relacje asymetryczne, typu urzędnik-petent - a więc relacje służbowe, które są zaprzeczeniem relacji typu osoba-osoba, a więc relacji równorzędnych, nazywanych symetrycznymi. Brak autentycznego partnerstwa powoduje, że tylko jedna ze stron decyduje o kształcie współpracy, a wpływ drugiej jest minimalny. Konsekwencją takich niesymetrycznych relacji może być brak zaufania, brak poczucia sprawstwa, niskie poczucie wpływu na rzeczywistość, poczucie indoktrynacji, a w rezultacie zaniedbywanie lub całkowite wycofanie się ze współpracy.

Odnosnie do dotychczasowych form współpracy można zaryzykować stwierdzenie, iż polegały one często na organizowaniu zebrań z rodzicami, w ramach których wygłaszano prelekcje. Tak traktowana współpraca zakładała tzw. pedagogizację rodziców, co łączyło się zwykle z pouczeniem, uświadamianiem. Trudno więc powiedzieć, że były to spotkania oparte na autentycznym dialogu.

Kolejny problem wymagający wyraźnego określenia przy tworzeniu kon-

cepcji współpracy z rodzicami powinien dotyczyć partnerów współpracy oraz budowania lub współokreślania ich roli, zadań, warunków i sposobów współpracy. Partnerami bibliotekarzy oprócz rodziców mogą być również nauczyciele przedszkoli i szkół podstawowych, grupy dziecięce z tych instytucji oraz inne osoby czy instytucje bezpośrednio lub pośrednio uczestniczące w procesie rozwoju i wychowania dzieci.. Podstawowe problemy związane z włączaniem do współpracy wyżej wymienionych grup osób czy instytucji będą zasygnalizowane w dalszej części tego tekstu.

Dziecko jako najważniejszy partner bibliotekarza w rozwijaniu zainteresowań literaturą

Osoba pracująca w bibliotece dziecięcej powinna umieć tworzyć otoczenie stymulujące rozwój zainteresowań dziecka książką, posiadać wiedzę o tym, jakie bodźce i dlaczego przyciągają uwagę dziecka, jak je eksponować?

Pomocną umiejętnością w organizowaniu współpracy z rodzicami nad rozwijaniem zainteresowań dziecka książką jest umiejętność rozpoznawania i zaspakajania potrzeb dziecka – nie tylko potrzeb poznawczych. Pamiętajmy, że dzieci od najmłodszych lat lubią wyrażać siebie, posługując się gestem, rysunkiem, ruchem i słowem. Przeżywanie i tworzenie jest podstawową potrzebą dzieci już w wieku przedszkolnym. Integracja literatury z aktywnością plastyczną, muzyczną, teatralną powinna nie tylko odbywać się w szkole, ale może przede wszystkim w bibliotece. Dlaczego przede wszystkim? Ponieważ w szkole wszystko „musi być” podporządkowane dydaktyce, jakimś celom – co nie jest, oczywiście, rzeczą dobrą. Niezwykle rzadko zdarza się, że nauczyciele w szkole włączają do procesu nauczania literaturę po to, aby sprawić dzieciom przyjemność obcowania z książką. Najczęściej jest tak, że praca nad lekturą służy określonym celom dydaktycznym. Książka jest narzędziem edukacji, a nie celem samym w sobie.

Uważam, że edukacja literacka w szkole najczęściej jest realizowana ze szkodą dla zainteresowań literackich dzieci. Widoczne to jest już w samym sposobie formułowania celów tejże edukacji, a mianowicie „edukacja literacka umożliwia uczniom zdobycie **odpowiednich** umiejętności analitycznych i interpretacyjnych”. To określenie „odpowiednich” jest dość niebezpieczne, ponieważ sugeruje narzucanie dzieciom nauczycielskich sposobów interpretacji utworów literatury dziecięcej. Poza tym w procesie edukacji literackiej, podobnie jak w procesie edukacji ujmowanej ogólnie, niezwykle relacje wychowawca-uczeń mają charakter relacji służbowych. Nauczyciele traktują swój zawód jako rzemiosło postrzegając siebie jako narzędzie wpływów, a uczniów jako „materiał do obróbki”. Typowe rozmowy nauczyciela z dzieckiem na temat przeczytanej książki raczej nie przypominają autentycznego dialogu dwóch osób.

Bibliotekarze powinni umieć tworzyć warunki sprzyjające ośmieleniu i werbalnemu „otwarciu się” dziecka. Pamiętajmy, że przez dzieci możemy trafić do rodziców. Na przykład starsze dzieci ze szkoły mogą „przygotować” bibliotekę na przyjście dzieci przedszkolnych ze swoimi rodzicami. Starsze dzieci, przebijając się i wcielając w różne postaci bajkowe – oprowadzają przedszkolaków po bibliotece, krążą między regałami, pomagają wybierać książki – to sprawia, że czują się ważne, kompetentne, potrzebne i pomocne. Młodsze dzieci w takiej sytuacji również zyskują, bo w nowym, nieznanym świecie książki – biblioteki – spotykają znane postaci z bajek, baśni, opowiadań. Tym samym biblioteka może stać się terenem wspólnej wesołej zabawy. Wszystko jest możliwe pod warunkiem, że nauczyciel bibliotekarz potrafi uruchomić wewnętrzne motywy

dziecka, jego zainteresowania i zamiłowania.

Relacje bibliotekarza z dziećmi należałoby rozpatrywać w aspekcie spotkania dwóch osób. Termin „spotkanie” oznacza tu wejście nie tyle w przestrzeń fizyczną drugiej osoby, co przede wszystkim w przestrzeń psychiczną. Musi to jednak być spotkanie wynikające z potrzeby bycia z drugim człowiekiem. Dlatego relacje muszą być autentyczne, każdy podmiot musi być sobą. W tym miejscu należałoby przypomnieć o komunikacji niewerbalnej z dziećmi. Pamiętajmy, że to głównie gesty tworzą różne klimaty emocjonalne. Często poprzez lekceważące gesty, przywołujące do porządku, gesty wyrażające dezaprobatę lub gesty wyrażające obojętność w istocie zaprzeczamy słowom, które wypowiadamy. Dzieci są bardzo bystrzymi obserwatorami i bezbłędnie odczytują sprzeczne informacje w komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Z licznych badań wynika, że kod niewerbalny jest ważniejszy od słownego, a komunikacja niewerbalna poprzedza werbalną. Elementy komunikacji niewerbalnej posiadają moc perswazji, nadają wartość emocjonalną wypowiedzianym słowom, podkreślają ich znaczenie, dzięki czemu są łatwiej rozumiane i zapamiętywane.

Rodzice jako partnerzy bibliotekarzy w procesie rozwijania dziecięcych zainteresowań książką

W projektowaniu współpracy z rodzicami ważną kwestią jest uznanie za oczywiste i niepodważalne twierdzenie, że rodzina jest naturalnym środowiskiem wychowawczym, które oddziałuje na dziecko najwcześniej, najdłużej i najsilniej. Niektórzy podkreślają, że dom rodzinny jest najważniejszą szkołą, z jaką dziecko kiedykolwiek będzie miało okazję się spotkać, a rodzice są najważniejszymi nauczycielami. Stąd opracowywanie koncepcji włączenia rodziców do współpracy i obmyślanie planu tej współpracy powinno opierać się na bardzo rzetelnej diagnozie środowiska rodziców, których zamierzamy zaprosić do współpracy.

Ogólna diagnoza kondycji współczesnej rodziny polskiej nie jest zbyt optymistyczna. W literaturze socjologicznej i psychologicznej podkreśla się problem duchowej bezdomności współczesnego człowieka, również duchowej bezdomności rodzin, wynikającej z braku zakorzenienia (wszędzie jesteśmy i nie jesteśmy nigdzie). Jako wielce niekorzystne zjawisko podkreśla się brak rodzin wielopokoleniowych, sprzyjających rozwijaniu zainteresowań dzieci literaturą dziecięcą. Kolejnym niepokojącym zjawiskiem, z punktu widzenia realizacji potrzeb kulturalnych współczesnych rodzin, jest postrzeganie przez dzieci i młodzież domu rodzinnego jako siedliska nudy. Zjawisko to dotyka również części rodziców młodego pokolenia. Wszystko co zadziwia, co wprowadza „inny wymiar”, osiągalne jest jedynie poza domem. Na ten obszar „poza” kieruje się wszelkie siły życiowe, „tam” zainwestował człowiek samego siebie, a do domu powraca wyczerpany.

Oczywiście, uwagi te dotyczą części polskich współczesnych rodzin, naszym zadaniem jest orientacja - na ile ten problem dotyczy rodziców, z którymi zamierzamy współpracować.

Diagnoza rodziny powinna dotyczyć określenia m.in. takich jej wskaźników, jak: wiek rodziców, ich potrzeby kulturalne i intelektualne, ich orientację w zakresie rozpoznawania i zaspokajania potrzeb dzieci. Diagnoza może obejmować również możliwości, zdolności i uzdolnienia rodziców, którymi mogliby się wykazać współpracując z biblioteką.

Telewizja – sprzymierzeniec czy wróg w procesie rozwijania zainteresowań książką

Telewizję często postrzega się jako drugą po rodzinie instytucję wychowawczą, wyprzedzającą kontakty dziecka z innymi instytucjami (przedszkolem czy szkołą). Wczesne i stałe z nią kontakty, wielogodzinne obcowanie, mogą zdominować całokształt życiowych doświadczeń dziecka, utrudnić adekwatny odbiór rzeczywistości, a tym samym utrudnić funkcjonowanie dziecka w tej rzeczywistości.

Z badań wynika, że małe dzieci oglądają programy telewizyjne przez około 3 godz. dziennie, a w soboty ponad 5 godzin. Współczesne dziecko już od momentu urodzenia znajduje się – za pośrednictwem środków masowego przekazu – w intensywnym strumieniu informacyjnym, trudno wyobrażalnym, gdyż dla pokolenia rodziców jest to już także naturalne środowisko życia. Tymczasem coraz częściej zadaje się pytanie, czy środki masowego przekazu, a zwłaszcza telewizja, są dobrodziejstwem czy raczej zagrożeniem dla rozwoju dziecka. W literaturze psychologicznej podkreśla się niepokojący fakt, że telewizja jest narzędziem kształtującym poglądy, zainteresowania i postawy dzieci wobec otaczającej je rzeczywistości. Natomiast specyfika języka telewizji często utrudnia dziecku odróżnianie fikcji od rzeczywistości.

Duża różnorodność literatury dziecięcej powoduje, że dobór lektur każdego dziecka może być zupełnie różny, podczas gdy oferta telewizji jest identyczna dla wszystkich dzieci, bowiem w ciągu tygodnia, w ogólnopolskich programach telewizyjnych, emitowanych jest kilkanaście audycji i filmów przeznaczonych dla widzów jednej kategorii wieku. Telewizja jest tak potężnym medium, że trudno podejmować z nią walkę o „rząd dusz”, ale czy to znaczy, że warto już na początku z tej walki zrezygnować i poddawać się?

Przedszkole i szkoła jako najlepsi sprzymierzeńcy biblioteki i rodziny w rozwijaniu zainteresowań dzieci książką i literaturą

Niezwykle ważną instytucją wspomagającą pracę bibliotek dziecięcych może być przedszkole – co najmniej z kilku różnych względów. Zagadnienie włączania tej instytucji wychowawczej w obszar działań biblioteki jest tak szerokie, że wymaga oddzielnego potraktowania i odrębnego tekstu na ten temat. W tym miejscu problem został tylko zasygnalizowany.

Zakończenie

Studiując literaturę pedagogiczną poświęconą problematyce współpracy domu rodzinnego dziecka i różnych instytucji oświatowych i można zauważyć, że poglądy dotyczące roli i pozycji rodziców w edukacji i rozwoju dziecka ulegają zmianom. W latach 70. rodziców postrzegano jako realizatorów idei i zadań określonych przez różne instytucje wychowawcze (szkoły, przedszkola, biblioteki). W latach osiemdziesiątych uznawano dom rodzinny za jeden z elementów środowiska lokalnego, z którym instytucje miały ści-

Hanna Krawczuk

Wykorzystanie multimediiów do celów edukacyjnych i informacyjnych

Biblioteka - szkolne centrum informacyjne - musi być miejscem, w którym uczniowie i nauczyciele będą mieli dostęp do nowych technik przetwarzania informacji. Techniki te to przede wszystkim różne zastosowania środków komputerowych, takie jak:

- wyszukiwanie informacji,
- przetwarzanie tekstów,
- dostęp do komercyjnych baz danych,
- tworzenie lokalnych baz danych i nadzór nad nimi - wykorzystywanie oprogramowania edukacyjnego,
- dostęp do informacji oferowanej w sieci internetowej .

W centrum informatycznego systemu bibliotecznego powinny znajdować się narzędzia służące do wyszukiwania informacji. System taki zawierać powinien nie tylko katalogi rzeczowe czy kartoteki tematyczne, obejmujące biblioteczne zbiory . Cenne byłoby, gdyby umożliwiał on również wyszukiwanie informacji przechowywanej w postaci elektronicznej. Oczywiście, nieodzowną częścią tego systemu powinna więc być duża ilość informacji elektronicznej. Wobec narastającego elektronicznego sposobu rozpowszechniania informacji, umiejętność wyszukiwania informacji za pomocą środków komputerowych może stać się ważnym probierzem wykształcenia. Umiejętność szybkiego docierania do informacji "internetowej", wybierania jej wartościowej i przydatnej części, będzie miarą efektywności pracy jej użytkownika.

Nieocenionym narzędziem w tej działalności jest edytor tekstu. Dzięki niemu możliwe jest elektroniczne przetwarzanie zebranych informacji, co nie tylko oszczędza czas uczniów, ale i kształci w nich niezbędne w dzisiejszym życiu sprawności, takie jak masympisane czy ogólna kultura informacyjna.

Biblioteki, zwłaszcza biblioteki szkolne mogą być miejscem, w którym powstaje lokalna baza danych. Baza ta powinna obejmować zarówno zasoby, w których mieści się księgozbiór biblioteczny, jak również coraz potrzebniejsze w chwili obecnej informacje dotyczące położenia i zasobów serwerów internetowych renomowanych uczelni i ich bibliotek. Może ona zawierać także informacje lokalne, ciekawostki z życia szkoły . Szkoła ma możliwość łatwego uzyskania dużej ilości informacji, co daje uczniom cenne poczucie współtworzenia zbioru informacji. Biblioteka może być wreszcie miejscem, w którym uczniowie będą mogli skorzystać z powiększającej się oferty programów edukacyjnych.

Głównym celem edukacji multimedialnej jest *"przygotowanie uczniów do świadomego i krytycznego odbioru przekazów medialnych o charakterze słownym i obrazowym"*.¹

Oczekuje się, że uczeń powinien być przygotowany do:

1. posługiwania się mediami jako narzędziami pracy intelektualnej i pracy zawodowej wspomagającej umysł człowieka: uczenia się, nauczania, rozwiązywania problemów,
2. krytycznego odbioru i korzystania ze wszystkich rodzajów mediów jako źródeł informacji oraz kształtowania systemów wartości i postaw, właściwego korzystania z mediów jako narzędzi pracy intelektualnej, zabawy i rozrywki².

Owe zadania mają być realizowane przez nauczycieli wszystkich przedmiotów nauczania, nawet tych, którzy do tej pory nie byli pod bezpośrednią presją konieczności włączenia narzędzi informatycznych do toku nauczania swego przedmiotu (m.in. humaniści).

Era informacji, w jakiej żyjemy, zmusza człowieka do podjęcia wysiłku edukacyjnego zmierzającego do dostosowania się do nowych wymogów. Wprowadzenie do procesu kształcenia technologii informatycznej przyspiesza tworzenie się instytucji edukacyjnych zróżnicowanych pod względem funkcji i zadań spełnianych w edukacji. Komputer zawiera w sobie wszystkie dotychczasowe funkcje, jakie spełniały środki wzrokowo-słuchowe oraz posiada dodatkowo wiele nowych funkcji, jak np. interaktywność. Komputerowe wspomaganie kształcenia powinno opierać się na kształtowaniu u uczniów umiejętności konstruktywnego myślenia. Komputer staje się nośnikiem kultury masowej, wywiera coraz większy wpływ na wyobraźnię, kreuje świat postrzeganej przez człowieka rzeczywistości. Człowiek może kreować własne wizje w przestrzeni wirtualnej, za pomocą obrazu, dźwięku, animacji i ruchu. Może ingerować w istniejącą rzeczywistość wirtualną, np. robiąc zapiski i uwagi w treści programu. Ma możliwość płynnego, subiektywnego i swobodnego interpretowania treści, a także wielowarstwowego i interdyscyplinarnego poznania, jak to ma miejsce właśnie w programach multimedialnych.

Szybki rozwój oprogramowania do tworzenia prezentacji multimedialnych powoduje jednocześnie bardzo duże wykorzystanie ich w edukacji. Komputerowe programy dydaktyczne są źródłem lub przekazywaniem dużej ilości wiadomości o znacznym stopniu zróżnicowania. Multimedialne dokumenty edukacyjne umożliwiają dostęp do wiedzy na wiele sposobów, których nie da się osiągnąć przy pomocy książek drukowanych.

Według Jadwigi Kołodziejskiej³, elektroniczne zbiory biblioteczne mają pewną przewagę nad drukowanymi:

- są łatwo dostępne z wielu miejsc,
- są połączone z komputerami o dużych mocach wyszukiwania,
- pozwalają na szybsze i łatwiejsze poszukiwania,
- zajmują mało miejsca,
- zapobiegają niszczeniu cennych dzieł,
- są atrakcyjniejsze z punktu widzenia potrzeb nauki i wiedzy, zwłaszcza gdy umożliwiają korzystanie z hipertekstowych połączeń tekstów (multimedia). Ucząca się młodzież zaczyna wymuszać na bibliotekach zmiany w zakresie organizacji pracy i usprawniania informacji, co jest równoznaczne z komputeryzacją i dostępem do Internetu.

Projektanci mogą wspomagać prezentacje wprowadzając animacje, wideo, dźwięk i mowę, ale także dostarczając połączeń hipertekstowych i hipermedialnych. Pozwala to zarówno na wyszukiwanie specjalistycznych informacji, jak i na bardziej ogólne poznanie

¹ W. Strykowski: Rola mediów w edukacji. „Edukacja medialna” 1996 nr 2 s. 4-10

² W. Strykowski: Media i edukacja. „Edukacja medialna” 1996 nr 3 s. 4-6

³ J. Kołodziejska: Współczesność i przyszłość bibliotek w Polsce i na świecie. „Biblioteka w Szkole” 5/98 s.4

tematu.

Większość opracowań multimedialnych powstaje w ciągu 2 lat, licząc od pierwszego pomysłu do ostatecznej realizacji. Ich produkcja wymaga powiązania pomysłowości i wysiłku kilkudziesięciu specjalistów: grafików, redaktorów, inżynierów dźwięku i obrazu, itp.

Multimedia stały się czymś więcej niż tylko jednoczesną obecnością różnorodnych mediów. Bardziej znaczące, wręcz decydujące, jest tu ich wzajemne przenikanie się i interaktywny dostęp.

Edukacja, jak każda sfera działalności człowieka w społeczeństwie, ulega ciągłym przeobrażeniom związanym ze zmianami warunków, w których się odbywa. Jednym z najważniejszych czynników, który ma dzisiaj olbrzymi wpływ na życie jednostek, społeczności lokalnych, całych społeczeństw i kontynentów jest technologia informacyjna.

Technologia informacyjna to zespół środków (czyli urządzeń takich, jak komputery i sieci komputerowe) i narzędzi, jak również inne technologie, które służą wszechstronnemu posługiwaniu się informacją⁴. Obejmuje więc swoim zasięgiem m.in. informatykę, komputery, informację. Pojęcie to rozpowszechniło się dopiero w ostatnich latach. Użycie takiego określenia może niektórych dziwić. Połączenie tych wyrazów ma uzasadnienie zarówno we współczesnej postaci informacji, jak i w sposobach korzystania z niej.

Informacji obecnie towarzyszą procesy i działania. Sama informacja w każdej chwili ulega zmianom (poszerzeniu, nowym interpretacjom), a korzystanie z niej jest procesem - sięgamy po nią nie tylko jak po fragment zapisany w książce stojącej na półce, ale poprzez napisanie odpowiedniej frazy, będącej poleceniem dla systemu wyszukiwania informacji w sieci, uruchamiamy proces jej uformowania w odpowiednim zakresie i postaci. A więc informacja dzisiaj to różnorodne procesy związane z jej zawartością oraz wykorzystaniem.

Skuteczność nauczania multimedialnego w dużym stopniu zależy od predyspozycji odbiorcy (zdolności intelektualne, temperament), umiejętności nauczyciela (komunikacyjnych, dydaktycznych, technicznych) oraz właściwej struktury wewnętrznej multimedialnych środków dydaktycznych.

Naturalnym obszarem dla wprowadzania programów interaktywnie współpracujących z użytkownikami jest szkoła. Zastosowanie komputerów multimedialnych przynosi tu nieocenione zyski: skraca, ułatwia proces uczenia się i nauczania, stwarza większe możliwości samodzielnej pracy (i to na wybrany temat), pozwala błyskawicznie wyszukiwać i zestawiać pożądane informacje. Integracja ruchomego obrazu, tekstu i dźwięku jest szczególnie przydatna w nauczaniu języków obcych oraz przy posługiwaniu się publikacjami encyklopedycznymi.

Tradycyjnie drukowana książka nie ma tak wielostronnych walorów dydaktycznych. Wprowadzenie komputera do edukacji wymusza konieczność zmiany modelu kształcenia. Uczenie się w powiązaniu z koncepcją traktowania komputera jako rozszerzenia ludzkiego umysłu wyraźnie wysuwa na czoło kwestię samokształcenia. Przewiduje się, że w znacznej części samokształcenie będzie realizowane z pomocą komputera. Przemawia za tym możliwość uzyskania dostępu do bardzo wielu informacji zawartych w bazach danych związanych z nauczaniem.

Istotny jest fakt, że komputer stwarza możliwość stałego doskonalenia wiadomości uzyskanych przez uczącego się. I tak, raz napisany tekst może być w nieskończoność poprawiany, przy czym istnieje możliwość zachowania wszystkich wersji prowadzących do

⁴ M.M. Sysło: Technologia informacyjna a edukacja medialna. „Edukacja medialna” 1998 nr 2 s. 19

jego doskonalenia.

Można powiedzieć, że technologia komputerowa stwarza możliwość twórczego zdobywania wiedzy przez uczących się. Tak więc jednym z podstawowych celów komputerowego wspomaganie kształcenia jest nie tylko przygotowanie do obsługi sprzętu komputerowego, ale przede wszystkim wsparcie takich działań uczącego się, które prowadzą do stymulowania myślenia twórczego oraz samodzielnego wykorzystania w przyszłości komputerowych programów edukacyjnych. Komunikowanie się za pomocą mediów elektronicznych, przede wszystkim wizualnych, staje się wyzwaniem także dla współczesnych systemów edukacyjnych, w tym również dla polskiej szkoły. Przed polską szkołą w integrującej się Europie stoi nowe zadanie: przebudowa systemu szkolnego, którego celem powinno być przygotowanie młodzieży do samodzielnego uczenia się, a więc wyposażenie jej w metody i narzędzia wspomagające edukację. Umiejętność docierania do zasobów informacji, oceniania ich przydatności, korzystania z niej – ma być jednym z głównych zadań rozwojowych stojących przed uczniem. Owe zadania mają być realizowane w ramach tzw. edukacji medialnej, której przykładem są Media Center.

Nauczanie i uczenie się multimedialne polega na zastosowaniu różnorodnych, specjalnie dobranych materiałów audiowizualnych i innych w celu zapewnienia uczącemu się wzajemnie uzupełniających się źródeł wiedzy najwyższej jakości⁵. Według W.A. Witticha i Ch.F. Schullera, kształcenie multimedialne jest strategią dydaktyczną, której istota polega na wyborze i zastosowaniu odpowiednich, powiązanych ze sobą sekwencji audiowizualnych które wzmacniając się i usprawniając przepływ informacji, powodują rozwój uczącego się⁶.

Kształcenie multimedialne jest nauczaniem "wielokodowym", czyli uruchamiającym wiele torów przepływu informacji. W procesie kształcenia multimedialnego przekazywanie informacji odbywa się: w języku działań - dzięki stosowaniu środków empiryczno-praktycznych (np. wyposażenie laboratoryjne), w języku obrazów (materiały wizualne i audiowizualne) i w języku symbolicznym (materiały słowne i graficzne).

Strategia kształcenia multimedialnego, choć ma swoją genezę w nauczaniu pogładowym, zapoczątkowanym przez J. A. Komeńskiego, to jednak sięga do podstaw teoretycznych nie tylko dydaktyki, ale również do idei przyswajania wiedzy i umiejętności w sposób aktywny (działaniowy, czynnościowy). Współcześnie rozumiane nauczanie-uczenie się multimedialne zakłada wszechstronną aktywność ucznia dzięki wykorzystaniu w procesie kształcenia różnorodnych środków dydaktycznych.

Kształcenie multimedialne, najogólniej rzecz biorąc, polega na nauczaniu i uczeniu się poprzez kompleksowe wykorzystanie wielu różnorodnych środków dydaktycznych. Ogólnie środki te są nazywane mediami, stąd nazwa: kształcenie multimedialne. Niezbędnym więc elementem tego kształcenia jest celowo dobrany zestaw materiałów dydaktycznych, tworzących pakiet multimedialny (multimedia packages, Media Pakete), nazywany także obudową dydaktyczną.

Celem edukacji medialnej jest przygotowanie do świadomego i krytycznego odbioru mediów, a także do posługiwania się nimi jako narzędziami pracy, a więc komunikowania się, uczenia się, zdobywania i przetwarzania informacji. Jest kilka dróg realizacji edukacji czytelnicznej i medialnej, ale z uwagi na jej integracyjny, międzyprzedmiotowy charakter, a także realia finansowe szkół – najwłaściwszą wydaje się droga ścieżki educa-

⁵ C.V. Good (ed): Dictionary of Education. Mc Graw-Hill, New York 1973, s. 377

⁶ W.A. Wittich, Ch.F. Schuller: Instructional technology, its Nature and Use, Harper and Row, New York 1973, s. 3

Ewa Ziniewicz - Siergiejko

Konferencja “ Dziecko - rodzina - biblioteka ”

Organizatorem ogólnopolskiej konferencji “ Dziecko - rodzina - biblioteka ” w dn. 18-19.09.2001 r. była - po raz kolejny – Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna im. Cypriana Norwida w Zielonej Górze. Poprzednie spotkanie tej rangi odbyło się w 1998 r.

Współorganizatorem, podobnie jak wówczas, było Centrum Edukacji Bibliotecznej Informacyjnej i Dokumentacyjnej. Wśród uczestników znaleźli się wykładowcy Centrum i wojewódzcy instruktorzy do spraw czytelnictwa dziecięcego. Delegatami Książnicy Podlaskiej były: Ewa Ziniewicz - Siergiejko - instruktor, pracownik Działu Metodyki Bibliotecznej i Doskonalenia Kadr oraz Anna Kułak - wykładowca Filii CEBID w Białymstoku, pracownik Działu Opracowania Książnicy Podlaskiej.

WiMBP w Zielonej Górze - mieście o ponad połowę mniejszym od Białegostoku - zajmuje wraz z Wojewódzką Biblioteką Pedagogiczną, nowoczesny, siedmiokondygnacyjny budynek. Został on zbudowany w końcu lat sześćdziesiątych, ale do dziś imponuje zarówno powierzchnią, jak i nowoczesnymi rozwiązaniami architektonicznymi. Znalazło się więc miejsce, by poza działami merytorycznymi i obsługującymi czytelników, umieścić w nim ekspozycje stałe, jak: Galerię Ilustracji Książkowej, Gabinet Polskich Pisarzy Współczesnych, Muzeum Książki Środkowego Nadodrza, Gabinet prof. Józefa Kostrzewskiego - nestora archeologii polskiej oraz Gabinet Eugeniusza Paukszty. Biblioteka posiada też obszerne pomieszczenia konferencyjne, Klub “ PRO LIBRIS ” oraz tzw. “Salę Dębową” - teatralną, które umożliwiają organizację różnego rodzaju szkoleń, spotkań czytelniczych i przedstawień. Szybkie wyszukiwanie informacji zapewniają użytkownikom komputery wyposażone w system PROLIB. Czytelnicy od kilku lat mają też dostęp do internetu.

Funkcje biblioteki wojewódzkiej WiMBP w Zielonej Górze dzieli z WiMBP w Gorzowie Wielkopolskim. Swą opieką merytoryczną obejmuje placówki w południowej części województwa.

Celem tegorocznej konferencji było przedstawienie bibliotekom ważnego zadania, jakim powinno być wspieranie rodziny w procesie wychowania poprzez edukację czytelniczą, uznawaną za konieczny element edukacji kulturalnej. Jako prelegentów organizatorzy zaprosili naukowców z Uniwersytetu Zielonogórskiego, Ośrodka Doskonalenia Nauczycieli - pedagogów, psychologów, przedstawicieli Biblioteki Narodowej i CEBiD oraz bibliotekarzy pracujących bezpośrednio z najmłodszymi czytelnikami. Wszyscy wykładowcy podkreślali konieczność współdziałania bibliotek z rodzicami swych czytelników, a kontakt z książką uznawali za jeden z najważniejszych elementów przygotowania do uczestnictwa w kulturze.

Mgr Lucyna Miś - Ciągło (ODN) uznając dom rodzinny za miejsce, gdzie dziecko jest wprowadzane w kulturę, podkreślała głównie wagę edukacji czytelniczej i jej wpływ na rozwój psychiki najmłodszych. Przypomniała o różnorodnych funkcjach książki - nie tylko poznawczej, wychowawczej, kształcącej, ale też profilaktycznej i terapeutycznej, jej wpływie na rozwój intelektualny, emocjonalny, rozwój języka i zasób słownictwa. Wskazała na wyjątkowość książki, która w przeciwieństwie do innych mediów niczego odbiorcy nie narzuca, lecz daje szansę na własne wyobrażenia. Za gatunek bardzo ważny w pracy z dziećmi uznała baśń, która przekazuje archetypy, tj. "prawzorco podświadomości zbiorowej". Mówiła też o potrzebie kontaktu dziecka z oryginalną wersją baśni, która nie łagodzi kontrastu dobro - zło, dzięki czemu umożliwia dokonanie się procesu katharsis i przekazuje wzorce kulturowe czytelne dla dziecka.

Również dr Pola Kuleczka z Uniwersytetu Zielonogórskiego w wystąpieniu "Poczytaj mi mamo, czyli literatura dla najmłodszych i jej obieg" mówiła o wpływie lektury na psychikę dziecka oraz roli rodziców i bibliotekarzy, którzy powinni pełnić rolę przewodników po świecie książek. Podkreśliła, że wskazany jest kontakt z książką już od szóstego miesiąca życia dziecka, a czytanie powinno stać się "sercem edukacji". Należy uczyć dzieci czytania ze zrozumieniem, ale nie narzucać interpretacji. W dzisiejszych czasach, gdy zabiegani dorośli, zajęci materialną stroną życia, tak często nie mają czasu dla własnego dziecka, książka powinna dawać poczucie bezpieczeństwa i kształtować poczucie ładu społecznego. W obu wystąpieniach padło wiele zarzutów wobec procesu edukacyjnego. Zacytowany przez dr Polę Kuleczkę fragment wiersza Joanny Kulmowej: "W tornistrze nie mieszczą się marzenia" najlepiej określa jego dotychczasowe braki. Być może wprowadzane obecnie "nauczanie całościowe" zmieni tę sytuację.

Wiele pesymizmu wniosło wystąpienie dr Grażyny Lewandowicz, przedstawicielki Biblioteki Narodowej, zatytułowane "Biblioteki publiczne wobec reformy edukacji". Omówione przez nią wyniki badań ankietowych przeprowadzonych w bieżącym roku przez IKiCz BN były kolejnym etapem podobnych badań z 1985 r. Wykazały one nie tylko zmniejszenie się bibliotek dziecięcych (aż o 173 w stosunku do 1985 r.), ale też znaczne pogorszenie się ich ogólnej sytuacji. Najbardziej zaś niepokojący jest zbyt niski, w porównaniu z potrzebami czytelników, dopływ nowości książkowych. Dlatego biblioteki mają ogromne problemy z odnawianiem zbiorów. Ograniczenia finansowe nie pozwalają też wielu placówkom na prenumeratę prasy lub ograniczają ją w znacznym stopniu. Jedynie 30 bibliotek objętych badaniami, a ogółem mniej niż 100, umożliwia dzieciom dostęp do komputera. W tej sytuacji biblioteki publiczne mogą mieć ogromne kłopoty z realizacją zadań wynikających z reformy edukacji. Obsługa gimnazjalistów, realizacja kwerend związanych z opracowaniem tematów objętych programem nauczania, uzupełnianie lektur szkolnych, zapewnienie dostępu do multimediów, a także obsługa dzieci w wieku przedszkolnym – to zadania stojące przed bibliotekami publicznymi, które, niestety, nie wszystkie placówki będą mogły realizować w sposób zadowalający. Wskazują na to wyniki czytelnictwa wykazywane przez ankietowane biblioteki. Przy niewiele zmniejszającej się liczbie czytelników następują duże spadki liczby wypożyczeń, co zapewne wiąże się z ograniczeniem zakupu. Prawdziwe obłożenie obserwuje się w czytelniach, gdzie dzieci poszukują materiałów z różnych dziedzin wiedzy. Biblioteki kształcą też dzieci poprzez wspólną zabawę i pracę, proponują nowe, ciekawe formy, choć z powodu ograniczeń kadrowych nie zawsze jest możliwość ich systematycznego organizowania. Dr Grażyna Lewandowicz z niepokojem zauważyła, że biblioteki dziecięce stoją "na rozdrożu" i w chwili obecnej trudno przewidzieć, jak będzie się zmieniać ich sytuacja.

Pomimo wielu obiektywnych trudności są placówki, które prowadzą systematyczną pracę upowszechniającą książkę i czytelnictwo wśród najmłodszych. Na konferencji została zaprezentowana działalność w tym zakresie realizowana przez Książnicę Płocką, Miejską Bibliotekę Publiczną w Oświecimiu oraz Wojewódzką i Miejską Bibliotekę Publiczną w Zielonej Górze.

Pani Monika Ostrowska z Książnicy Płockiej przedstawiła program realizowany w jej macierzystej placówce w ramach "Klubu Małego Dziecka". W Oddziale dla Dzieci Książnicy Płockiej zarejestrowanych jest 160 czytelników od 1,5 do lat 6, tj. 7 % ogółu czytelników. Propozycje "Klubu" obejmują dzieci, które nie uczęszczają do przedszkola. Spotykają się one na codziennych "porankach w bibliotece". W programie zajęć znajduje się zawsze czytanie krótkiego tekstu odpowiedniego dla tej grupy wiekowej, rozmowa na jego temat, zabawy ruchowe, zajęcia plastyczne oraz wypożyczanie książek. Wycieczki stało się też obchodzenie w bibliotece urodzin dzieci. Często zapraszani są autorzy książek dziecięcych. Równolegle do zajęć z dziećmi prowadzona jest edukacja rodziców, którzy uczestniczą w wykładach na temat różnorodnych problemów związanych z wychowaniem dziecka, a prowadzonych przez psychologów, pedagogów, lekarzy. Oddział posiada trzy stanowiska komputerowe dostępne dla czytelników oraz internet. Najmłodsi mają odrębną wypożyczalnię, w której czują się swobodnie i nie przeszkadzają starszym. Wypowiedzi przedstawicielki Książnicy Płockiej towarzyszyło nagranie video. Uczestnicy mogli więc przekonać się naocznie, że dzieci czują się w swojej bibliotece znakomicie.

Równie interesujący program edukacyjny - realizowany przez Miejską Bibliotekę Publiczną w Oświecimiu, w wystąpieniu "Małe dziecko i jego rodzice w bibliotece" przedstawiła Pani Stanisława Niedziela. Biblioteka ta również dysponuje "Kącikiem Malucha". Zajęcia zgrupowane są w blokach tematycznych, jak np.: czwartkowe bajania (dla najmłodszych), godziny dla rodziny związane z obchodami świąt rodzinnych, jak: Dzień Matki, Dzień Ojca, Dzień Dziecka itp., prezentacja kultur innych narodów, pisarze dzieciom i młodzieży. Wielką wagę przywiązuje się do edukacji regionalnej. Dzieci poznają zabytki, legendy o regionie, jego przyrodę i historię. W bibliotece działa dziecięcy zespół teatralny "Woluminki". Systematycznie odbywają się spotkania przeznaczone specjalnie dla rodziców. Uczestniczą oni nie tylko w imprezach dziecięcych i "rodzinnych", ale i spotkaniach organizowanych wyłącznie dla nich, podczas których uczą się tzw. zabaw twórczych, poznają recenzje książek dziecięcych, spotykają się ze specjalistami w zakresie wychowania i rozwoju dziecka oraz dyskutują o własnych doświadczeniach.

Także Oddział dla Dzieci WiMBP w Zielonej Górze prowadzi zajęcia z najmłodszymi. Proponuje się im wiele form zabawowych. Szczególną wagę przywiązuje się do różnorodnej twórczości dziecięcej. Prace plastyczne prezentowane są nawet w odrębnym pomieszczeniu nazwanym "Galerią Młodych". Zapraszani są autorzy książek dziecięcych. Dużym zainteresowaniem cieszą się zwłaszcza zajęcia z książką proponowane w czasie wolnym od zajęć szkolnych, np. podczas ferii zimowych. Oddział WiMBP w Zielonej Górze organizuje również uroczystości, w których biorą udział całe rodziny.

Ponadto uczestnicy konferencji zapoznali się praktycznie z metodą dramy. Po krótkiej prelekcji na temat "Rola rodziny i tradycji rodzinnych w kształtowaniu systemu wartości i postaw dzieci i młodzieży" mgr Beata Gomzar, miejscowy pedagog i instruktor dramy - przeprowadziła zajęcia warsztatowe zatytułowane "Tradycje rodzinne - stół". Złożyły się na nie takie propozycje, jak: wybór najważniejszych wartości w rodzinie, scenki z życia rodziny, przypomnienie tradycji wigilijnych z różnych regionów Polski oraz "świąteczne" życzenia. Zajęcia te wzbudziły duże zainteresowanie nie tylko ze

względu na nietypową formę, ale też możliwość ich szybkiego przygotowania.

Organizatorzy konferencji pod kierownictwem mgr Marii Wasik - dyrektora WiMBP zadbali o urozmaicenie programu seminarium. Uczestnikom zaproponowano krótką wycieczkę autokarową po Zielonej Górze oraz zwiedzanie WiMBP. Zaproszono ich też na spektakl "Twardowska - love story" w wykonaniu zespołu teatralnego działającego przy bibliotece. Natomiast wymiana doświadczeń i dyskusja odbywały się podczas spotkania towarzyskiego w bibliotecznym Klubie "Pro libris".

Barbara Kuprel

“Przedszkolaki w bibliotece”

Żyjemy w świecie zdominowanym przez przekazy audiowizualne. Liczne raporty z badań oraz sondaże dowodzą, że społeczeństwo polskie mało czyta. Coraz mniej czytają również dzieci. W epoce masmediów i silnej dziecięcej fascynacji nimi biblioteka publiczna ma szczególną rolę do spełnienia. Musi wzbudzić potrzebę czytania już w dzieciach najmłodszych. Należy uświadomić dzieciom, że czytanie jest m.in.: rozrywką, sposobem spędzania wolnego czasu, przyswajania wiedzy, zdobywania informacji, poznawania świata. Również rodzice powinni mieć świadomość tego, że literatura dziecięca m.in. rozwija kompetencje intelektualne dziecka, np.: mowę i myślenie, rozprasza lęki dziecka, uspokaja, rozładowuje napięcie, może też pomóc rodzicom w wychowywaniu dzieci.

Oddział dla Dzieci i Młodzieży w Mońkach podejmuje szereg działań na rzecz popularyzacji książki wśród dzieci i młodzieży. Do obcowania z książką zachęcamy też dzieci w wieku przedszkolnym. To, że nie potrafią one czytać, nie ma tu żadnego znaczenia, bo przecież może im czytać ktoś inny. Z naszych rozmów z dziećmi najmłodszymi wynika, że niektóre z nich, zapewne z różnych przyczyn, nie mają w domu własnych książeczek. Książki dla dzieci są stosunkowo drogie i dlatego wielu rodziców nie stać na ich kupowanie. Inni rodzice nie widzą takiej potrzeby. W związku z tym w Oddziale dla Dzieci i Młodzieży w Mońkach już od kilku lat gromadzone są książeczki dla dzieci najmłodszych. Został też wprowadzony zwyczaj „zapisywania” do biblioteki dzieci w wieku od lat trzech. Z naszych obserwacji wynikało, że z możliwości tej, kilka lat temu, skorzystały dzieci uczęszczające do przedszkola¹ oraz te dzieci, których starsze rodzeństwo wypożyczało książki z biblioteki. Przypuszczaliśmy, że rodzice i opiekunowie pozostałych dzieci nie wiedzą o możliwości wypożyczania książek z biblioteki publicznej dla dzieci najmłodszych lub nie dostrzegają potrzeby wypożyczania książek dla dziecka, które jeszcze nie umie czytać. Dlatego też w 1999 roku zostały zainicjowane stałe zajęcia biblioteczne pod nazwą „PRZEDSZKOLAKI W BIBLIOTECE” dla dzieci w wieku od 3 do 5 lat. W zajęciach mogą uczestniczyć te dzieci, które nie chodzą do przedszkola. Zaplanowałyśmy systematyczną pracę ze stałą grupą dzieci. Ze względów lokalowych liczbę dzieci w grupie ograniczyłyśmy do 12 osób. Zajęcia odbywają się raz w tygodniu (we wtorki w godzinach 11⁰⁰ - 13⁰⁰)² od września do końca czerwca³. Pierwsza grupa dzieci uczest-

¹ Wszystkie grupy przedszkolne, z terenu naszego miasta, przynajmniej raz w roku zapraszamy na wycieczkę do biblioteki. Poza tym w przedszkolu są wywieszone plakaty informujące o zbiorach biblioteki oraz o możliwości korzystania z nich przez dzieci w wieku przedszkolnym.

² Czas trwania zajęć z przedszkolakami został wyznaczony w godzinach porannych, gdyż w tym czasie starsze dzieci przebywają na lekcjach w szkole i nie są zainteresowane korzystaniem ze zbiorów czytelní.

³ Lipiec i sierpień to okres urlopowania pracowników. W związku z tym w bibliotece, w tym czasie, pracuje tylko jedna osoba. Dlatego też prowadzenie zajęć z grupą dzieci (zwłaszcza małych) jest niemożliwe.

niczyła w tych zajęciach w latach 1999/2000, a następna grupa w latach 2000/2001. Również obecnie odbywają się spotkania pod nazwą „PRZEDSZKOLAKI W BIBLIOTECIE”.

Celem zajęć jest:

- ☞ popularyzacja książki i biblioteki wśród dzieci najmłodszych,
- ☞ wczesna inicjacja literacka dziecka,
- ☞ nawiązanie kontaktów z rodzicami,
- ☞ wytworzenie pozytywnych motywacji do czytania książki,
- ☞ tworzenie pozytywnego stosunku dziecka oraz rodziców do książki i do biblioteki,
- ☞ uświadomienie dzieciom i rodzicom, że książka uczy, bawi i wychowuje,
- ☞ integracja dzieci,
- ☞ budzenie potrzeb estetycznych, poznawczych.

Do udziału w zajęciach zapraszają plakaty wywieszone w: pomieszczeniu biblioteki oraz w Dziecięcej Przychodni Zdrowia w Mońkach – (duży, kolorowy). Przychodnię uznaliśmy za miejsce odwiedzane przez liczną grupę matek z dziećmi. Liczyliśmy na to, że matki, najczęściej bezczynnie czekające na wizytę u lekarza, zapoznają się z treścią plakatu. Nasze przewidywania okazały się słuszne. Wiele matek, które z ofertą biblioteki zapoznały się w Przychodni, zgłosiło się do Oddziału w celu zapisania dzieci zarówno do biblioteki, jak i na zajęcia „PRZEDSZKOLAKI W BIBLIOTECIE”. Z wypowiedzi matek wynikało, że są zaskoczone z dwu powodów. Po pierwsze, do tej pory sądziły, że do biblioteki mogą zapisać się, a tym samym wypożyczać książki i uczestniczyć w różnych formach pracy organizowanych przez bibliotekę, tylko te dzieci, które już samodzielnie czytają. Po drugie, zaskoczyła je informacja o tym, że zajęcia dla dzieci w wieku przedszkolnym są bezpłatne. Liczba dzieci chętnych do udziału w zajęciach zdecydowanie była większa od liczby oferowanych przez nas miejsc.

We wrześniu 1999 roku na pierwsze zajęcia przybyły dzieci cztero- i pięcioletnie, wyposażone w tzw. „wyprawki” (kredki, blok techniczny, blok rysunkowy, nożyczki, plastelina). Zajęcia te miały na celu poznanie się wzajemnie dzieci, zapoznanie się z personelem i pomieszczeniem bibliotecznym oraz z zasadami obchodzenia się z książką. Dzieci m.in. oglądały kolorowe książeczki, opowiadały o sobie, zadawały pytania dotyczące biblioteki. Niektóre po prostu milczały. Były też takie, które płakały. Większość dzieci po raz pierwszy przebywała w obcym miejscu bez mamy. W trakcie spotkania dzieci, ku ich radości, były częstowane cukierkami. Na zakończenie zajęć rodzicom, którzy przyszli po swoje pociechy, zostały wręczone teksty napisane w formie listów od biblioteki do rodziców. Listy rozdano w celu: zachęcenia rodziców do wspólnego czytania z dziećmi, uświadomienia im znaczenia czytania w życiu dziecka, podania konkretnych propozycji jak należy to czynić, popularyzacji biblioteki w środowisku. Na następne spotkanie przyszły wszystkie (zapisane wcześniej) dzieci, również te bardzo tęskniące za mamą.

Program każdego spotkania jest następujący:

- ☞ prezentacja tekstu literackiego (bajeczka, wierszyk),
- ☞ zajęcia plastyczne, (wystawka prac dziecięcych),
- ☞ gry i zabawy ruchowe.

Prezentowane są teksty literackie zamieszczone w książkach drukowanych oraz elektronicznych. Dzieci chętniej słuchają bajeczek opowiadanych niż czytanych. Każdego roku, w czasie trwania początkowych zajęć, opowiadał im takie bajeczki, które już znały. Chodzi o to, aby dzieci nie przeżywały dodatkowego stresu związanego z możliwością niezrozumienia nowego tekstu. Następnie czytam lub opowiadał inne bajeczki. Malu-

chom najbardziej podobają się nowe, bogato ilustrowane książeczki. Zarówno dzieci, jak i ich rodzice niechętnie sięgają po książki wydane dawniej. Uboga szata graficzna książek nie zachęca dzieci do ich przeglądania. Z tego też powodu, na jednym ze spotkań, każdego roku, przeprowadzana jest impreza biblioteczna „Dwie Dorotki”⁴. Przebieg imprezy obserwują rodzice. Głównym jej celem jest zachęcenie rodziców do czytania dzieciom książek odznaczających się walorami wychowawczymi i poznawczymi oraz zapoznanie dzieci z treścią baśni Janiny Porazińskiej „Dwie Dorotki”. Z moich obserwacji wynika, że książka J. Porazińskiej bardzo się dzieciom podoba. Bezbłędnie też potrafią ocenić, która Dorotka jest dobrą i pracowitą dziewczynką, a która leniwą.

Poza tym zauważyłam, że wśród książek wypożyczanych przez małych czytelników zaczęły się pojawiać książki mniej atrakcyjne pod względem wydawniczym. Z relacji rodziców wynika, że dzieci niezbyt chętnie oglądają te książeczki, natomiast uważnie słuchają, kiedy im się je czyta. Mam wrażenie, że impreza biblioteczna pt. „Dwie Dorotki” uświadomiła dzieciom, że w książce ważna jest treść, a tym samym tekst, a nie jak do tej pory sądziły, tylko wielobarwne ilustracje.

Mimo skromnych środków finansowych dążymy do tego, aby dzieci mieszkające na terenie oddziaływania naszej biblioteki miały takie same szanse uczenia się, jak dzieci mieszkające w innych, bogatszych rejonach Polski. Mamy świadomość tego, że nowoczesna biblioteka publiczna powinna rozwijać w dzieciach umiejętność posługiwania się różnymi mediami. Dlatego też na niektórych spotkaniach proponujemy dzieciom bajki elektroniczne. Multimedialne bajeczki takie jak: „Czerwony Kapturek”⁵, czy „Smok wawelski”⁶ oraz wiersze⁷ stanowią dużą atrakcję dla dzieci. Utwory zamieszczone na CD-ROM wzbogacone są zabawnymi animacjami, efektami dźwiękowymi, muzyką i tańcem. Dzięki interaktywnym elementom bajek dzieci mogą m.in.: układać puzzle z ilustracji, pokolorować ilustracje, odnaleźć szczegóły różniące poszczególne plansze. Okazało się, że 12 osób może doskonale bawić się przy jednym komputerze. Dzieci same ustalają, w jakiej kolejności mają zasiąść przed komputerem. Gdy jedno dziecko pracuje (np. układa puzzle) pozostałe dzieci, skupione wokół monitora, pilnie śledzą ruchy myszki. Korzystanie z elektronicznych bajek daje dzieciom wiele radości. Większość z nich nie posiada komputera w domu. Dla niektórych dzieci biblioteka publiczna jest jedynym miejscem, gdzie mogą z niego korzystać bezpłatnie. Zbiorami na CD-ROM zainteresowani są również rodzice, którzy często razem ze swoimi pociechami przychodzą po południu „obejrzyć multimedia”.

Dziecko w wieku przedszkolnym nie jest w stanie zbyt długo wykonywać jednej czynności, ani też zbyt długo przebywać w jednej pozycji. Dlatego też po zaprezentowaniu dzieciom bajki zapraszam je do wspólnej zabawy. Najczęściej są to znane zabawy, takie jak: „Stary niedźwiedź mocno śpi”, „Ślepa Babka”⁸, „Czarodziejska chusta”⁹, „Zabawa w drobną kaszkę”¹⁰. W ten sposób dzieci uczą się zabawy w grupie oraz ćwiczą koordynację ruchową, mile spędzają czas.

⁴ Według, zmodyfikowanego dla naszych potrzeb, scenariusza imprezy p.t. „Dwie Dorotki” opracowanego przez Panią Ewę Ziniewicz – Siergiejko, pracownika Działu Metodyki Bibliotecznej i Doskonalenia Kadr Książnicy Podlaskiej im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku.

⁵ Wydany przez Centralny Ośrodek Informacji Gospodarczej w 1998 roku.

⁶ Wydany przez Albion w 1997 roku.

⁷ W naszych zbiorach posiadamy *Multimedialny Świat Jana Brzechwy* wydany przez Young Digital Poland w 1997 roku.

⁸ L. Szczegodzińska: *Gry i zabawy towarzyskie*. Warszawa 1971, s. 80.

⁹ U. Geißler: *Gry i zabawy w domu dla dzieci i całej rodziny*. Warszawa 1993, s.72-73.

¹⁰ A. Świrszczyńska: *Nasz teatrzyk*. Warszawa 1985, s. 32-33.

Rysowanie, malowanie, wycinanie wywiera duży wpływ na rozwój dziecka. Rozwija pomysłowość, zdolności twórcze i manualne. Okazało się, że dzieci bardzo chętnie chcą wykonywać różne prace plastyczne. Zauważyłam, że dzieci żywe uspokajają się i uczą się koncentracji. Natomiast dzieciom nieśmiałym udany efekt pracy daje poczucie własnej wartości. Taka forma pracy służy też integracji dzieci, np. w czasie zajęć plastycznych dzieci pożyczają sobie wzajemnie różne przedmioty.

Inspiracją do prac plastycznych są teksty baśni, święta okolicznościowe, pory roku. Odpowiednio dobrane tematy zajęć stwarzają okazję do promocji książek z różnych dziedzin wiedzy, np. po obejrzeniu książki o motylach¹¹ dzieci narysowały przepiękne kolorowe motyle¹². Natomiast książka o biedronce była inspiracją do wyczarowania, z kamieni pomalowanych farbą plakatową, biedronek różnej wielkości. Tematem prac dziecięcych są też ulubione zabawki.

Dzieci poznają różne, proste techniki plastyczne, np.: rysowanie kredką, malowanie farbami plakatowymi, kolaż, origami, lepienie z plasteliny lub masy solnej.

Prace plastyczne dzieci są eksponowane na wystawie w pomieszczeniu biblioteki. Po zakończeniu zajęć dzieci pokazują swoje dzieła rodzicom, chętnie też objaśniając, co one przedstawiają.

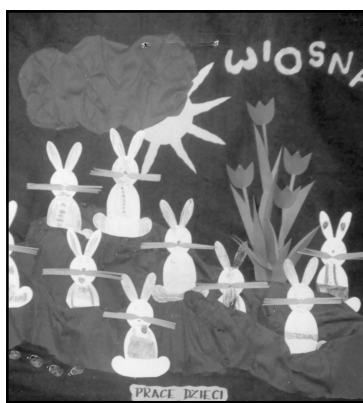
W bibliotece dla dzieci powinno być kolorowo i wesoło. Dzieci muszą się czuć tu swobodnie. Muszą też mieć świadomość tego, że biblioteka istnieje dla nich, i że one, jako jej czytelnicy, mają wpływ na to co się w niej dzieje. Dlatego też, na niektórych zajęciach, maluchy są włączane do prac bibliotecznych. Przy współudziale dzieci powstają niektóre dekoracje w pomieszczeniu czytelnicy, np.: „*Słoń Benjamin*” – 2000 r., „*Wiosna*” – 2001 r., „*Wakacje*” – 2001.

Pomoc dzieci najczęściej polega na:

- ☞ dokonaniu wyboru odpowiedniego koloru papieru, z którego będą wykonane poszczególne elementy dekoracji,
- ☞ wycinaniu poszczególnych elementów dekoracji,
- ☞ określeniu miejsca na tablicy, w którym należy umieścić poszczególne elementy dekoracji,
- ☞ malowaniu farbami poszczególnych elementów dekoracji,



„*Słoń Benjamin*”
– 2000 r.



„*Wiosna*” – 2001 r. ☞



„*Wakacje*” – 2001 r.

podawaniu szpilek w trakcie upina-

¹¹ P. Whalley: *Motyle*. Warszawa 1996.

¹² M. Berowa: *Biedronka*. Warszawa 1996.

nia dekoracji.

Praca ta sprawia dzieciom wiele radości, a jej efekty napawają je dumą. Po spotkaniu opowiadają rodzicom o tym, jak wspólnie dekorowały bibliotekę. Niektóre z dzieci przyprowadzają rodzeństwo, koleżanki i kolegów bądź babcie, aby im pokazać wspólne dzieło.

W roku 2001, na życzenie dzieci uczestniczących w zajęciach, została zorganizowana impreza choinkowa – „Bal przebierańców”, do której przygotowania rozpoczęły się już na początku grudnia poprzedniego roku. Mamy wspólnie z dziećmi, na zajęciach w bibliotece, wykonały stroje na bal. Dzieci przygotowały inscenizację wiersza



„Bal przebierańców” - 2001

„Prezent dla Mikołaja”¹³ oraz odświeżoną (karnawałową) dekorację czytelní. Na imprezę choinkową każde dziecko mogło przyprowadzić jedną osobę. Niektóre dzieci przybyły z młodszą siostrą, a inne z koleżanką. Ze względu na małą powierzchnię pomieszczenia bibliotecznego rodzice poproszeni zostali o przyjsie po 3 godzinach trwania imprezy i uczestniczenie w niej aż do końca.

Program imprezy choinkowej był następujący:

- ☞ tańce przy muzyce,
- ☞ zabawy ruchowe,
- ☞ konkursy z drobnymi nagrodami t. j. cukierek, lizak, zakładka do książki,
- ☞ przybycie rodziców,
- ☞ przybycie Mikołaja,
- ☞ inscenizacja wiersza,
- ☞ rozdanie paczek dzieciom przez Mikołaja,
- ☞ wręczenie Mikołajowi upominków wykonanych przez dzieci.

Przed imprezą i w trakcie jej trwania dzieci były poruszone. Bardzo przeżywały swoje pierwsze publiczne wystąpienie. Mikołaj je onieśmiał. Po imprezie dopytywały się, kiedy będzie następna „choinka”. Było im trochę smutno, gdy dowiedziały się, że dopiero za rok.

Misją biblioteki dziecięcej jest życie z dzieckiem w czasie teraźniejszym. Dla każdego dziecka ważnym dniem w jego życiu jest dzień urodzin, dlatego też dzieci obchodzą swoje urodziny również w bibliotece. Jubilat w dniu swych urodzin przynosi słodycze, a pozostałe dzieci składają mu życzenia oraz wręczają własnoręcznie wykonane upominki.

Na ostatnich zajęciach każdego roku wszystkie dzieci otrzymują na pamiątkę kolorowe książeczki oraz zaproszenie do korzystania ze zbiorów biblioteki publicznej.

Nowa, stała, systematyczna forma pracy z dziećmi w wieku przedszkolnym daje nam, bibliotekarkom, dużo satysfakcji, a dzieciom dużo radości. Wydaje mi się, że jest to jedna z form wychowywania czytelnika na lata następne oraz popularyzacji biblioteki w środowisku. Nasi mali czytelnicy opowiadają o bibliotece innym dzieciom, a te z kolei

¹³ D. Gellner: *Przedszkolakom*. Warszawa 1999, s. 66.

proszą rodziców o zapisanie ich do biblioteki. Niektórzy rodzice już na kilka miesięcy wcześniej zgłaszają chęć przyprowadzania swoich dzieci na zajęcia. Mońki są małym miasteczkiem. Brakuje kina, teatru lalek czy też różnego typu świetlic. Dzieci, nie należące do przedszkola, praktycznie poza kręgiem rodziny i znajomych, nie mają możliwości kontaktu z innymi rówieśnikami. Nasze doświadczenia wskazują, że kontakt ten jest bardzo potrzebny.

Dzieci, które uczestniczyły w zajęciach w latach 1999/2000 i 2000/2001 w dalszym ciągu są naszymi aktywnymi czytelnikami. Korzystają ze zbiorów zarówno wypożyczalni, jak i czytelnicy. Chętnie uczestniczą w zajęciach organizowanych przez bibliotekę, np. w konkursach. Niektóre z nich, w wolnym czasie, przychodzą do biblioteki z koleżankami lub z kolegami, aby np. pograć w gry planszowe. Mam nadzieję, że dzieci te również w przyszłości będą czytelnikami biblioteki i będą wiedziały, jak należy korzystać z jej zbiorów, a czytanie książek będzie im kojarzyć się z czymś przyjemnym.

Literatura:

1. Berowska Maria: *Biedronka*. Warszawa 1996.
2. *Czerwony Kapturek* [Dokument elektroniczny]. – Dane i program.- Warszawa: Centralny Ośrodek Informacji Gospodarczej, 1998.
3. Geißler Uli: *Gry i zabawy w domu dla dzieci i całej rodziny*". Warszawa 1993.
4. Gellner Dorota: *Przedszkolaki*. Warszawa 1999.
5. Multimedialny Świat Jana Brzechwy [Dokument elektroniczny]. – Dane i program. – Gdańsk: Young Digital Poland, 1997.
6. *Nasz teatrzyk*. Warszawa 1985.
7. Smok Wawelski [Dokument elektroniczny]. – Dane i program. – Warszawa: Albion Sp. z o.o. , 1997.
8. Szczegodzińska Lucyna: *Gry i zabawy towarzyskie*. Warszawa 1971.
9. Whalley Paul: *Motyle*. Warszawa 1996.

Zofia Olek-Redlarska

Wpływ rodziny na kształtowanie osobowości dziecka

Wielu badaczy wykazało, że styl wychowawczy rodziców ma wpływ na zachowanie się dziecka. Teoria formowania się tożsamości (stworzona przez Eriksona) dostarcza pełnego wglądu w style wychowawcze rodziców i wskazuje na ich rolę w rozwiązywaniu ważnych kryzysów psychologicznych w różnych okresach rozwojowych. Zapewnienie poczucia pewności, pozwalanie dzieciom na poznawanie otaczającego je środowiska oraz zachęcanie ich do wypróbowywania nowych sytuacji i dostarczanie wsparcia, jeśli poniosą porażkę, to najważniejsze zachowanie rodzicielskie rozwijające poczucie tożsamości. Wysoka samoocena dziecka wiąże się z trzema warunkami wychowania: rodzicielską akceptacją wobec dzieci, przestrzeganiem przez rodziców jasno określonych zasad ograniczeń dotyczących zachowania dzieci i poszanowaniem przez rodziców swobody dziecka w ramach ustalonych granic.

Autorytarni rodzice starają się kontrolować zachowanie i postawy swoich dzieci, aby podporządkować je ścisłym regułom. Tacy rodzice preferują posłuszeństwo i wybierają karanie jako metodę wychowawczą, kiedy dzieci próbują zachować się niezgodnie z ich oczekiwaniami. Nie lubią dyskutować z dziećmi o swoich standardach, w porównaniu z innymi rodzicami bardziej izolują się, kontrolują i nie są cierpliwi, a ich dzieci są bardziej niezadowolone, wycofujące się i nieufne.

Rodzice permissywni mają mało wymagań w stosunku do swoich dzieci, pozwalają im na kierowanie własnym zachowaniem. Rzadko karzą dzieci za niewłaściwe zachowanie, nie obarczają wieloma obowiązkami domowymi i unikają sprawowania kontroli. Ich dzieci są najmniej ufne we własne siły, eksplonujące i samokontrolujące się.

Rodzice autorytatywni próbują kierować aktywnością swoich dzieci poprzez ustalanie stałych zasad i standardów, ale gotowi są dyskutować o powodach, dla których zostały ustalone. Nie straszą dzieci, są kochający, konsekwentni i szanują niezależne decyzje dzieci. Dzieci ufają im i jednocześnie są samokontrolujące się, eksplonujące się i zadowolone.

Istnieje wiele różnych sposobów tłumienia zachowań antyspołecznych. Badania wskazują, że w rodzinach dzieci antyspołecznych stosowano ostrą i niekonsekwentną dyscyplinę, rodzice mieli mało pozytywnych kontaktów z dziećmi i nie sprawowali właściwej kontroli nad ich aktywnością. Rodzice tych dzieci są niekonsekwentni w stosowaniu nagród za właściwe zachowanie i kar za wykroczenie. Najbardziej niepokojące jest to, że pozwala się dzieciom na agresywne zachowania w stosunku do członków własnej rodziny.

Jednym z poważnych problemów, który pojawił się w związku ze wzrostem liczby

rodzin, w których oboje rodziców pracuje i rodziców samotnie wychowujących dzieci, jest rosnąca liczba dzieci i młodzieży, które po szkole muszą się same sobą zaopiekować. Szacuje się, że jest obecnie od 2 milionów do 6 milionów dzieci „z kluczem na szyi”. Wielu rodzin nie stać na zapewnienie dzieciom opieki przed szkołą i po szkole. Choć nie wszystkie dzieci „z kluczem na szyi” są źle przystosowane lub mają kłopoty w szkole, istnieją dowody, że wraz ze zmniejszeniem się nadzoru ze strony rodziców, rośnie prawdopodobieństwo występowania problemów psychologicznych i niewłaściwych zachowań. Na przykład dzieci „z kluczem na szyi” częściej opowiadają o lękach i niewłaściwym zachowaniu, mają więcej kłopotów szkolnych i społecznych.

Rodzina spełnia funkcję psychohigieniczną, która dzięki zapewnieniu swoim członkom stabilizacji, bezpieczeństwa, możliwości emocjonalnej i stwarzaniu warunków dla rozwoju osobowości przyczynia się do ich dojrzałości emocjonalnej, do ich równowagi psychicznej. Funkcja ta rzadko jest określana jako psychohigieniczna, częściej się mówi o niej jako o funkcji wymiany emocjonalnej albo funkcji ekspresji uczuć, zrozumienia i uznania, bądź też rozładowania napięć emocjonalnych czy też funkcji zapewniającej członkom rodziny poczucie bezpieczeństwa. Rodzina stwarza zatem swym członkom okazję do kształtowania i wzbogacania własnej osobowości.

Można wymienić kilka typów postaw emocjonalnych sprzyjających integracji rodziny. Akceptacja współmałżonka, współdziałanie z nim, wyznawanie swobody jego aktywności i poszanowanie praw są podstawami wzmacniającymi integrację. Natomiast odtrącanie go, unikanie kontaktu z nim, względnie nadmierne odwracanie czy nadmierne wymaganie, krytykowanie go, stosowanie przymusu – powodują dysharmonię i osłabiają spójność małżeńską.

W ostatnich latach wyraźnie wzrasta liczba dzieci z zaburzeniami psychicznymi. Coraz więcej dzieci trapionych „przypadłościami duszy” nie trafia do leczenia psychiatrycznego lub trafia tam ze znacznym opóźnieniem. Brak też jest rozumienia rodzinnego wymiaru psychiatrii. Postępy wiedzy w tej dziedzinie są znaczne i otwierają możliwość głębokich i skutecznych oddziaływań terapeutycznych. A dzieci ulicy? Dzieci ulicy to te, które na skutek niespełnienia przez ich rodziców podstawowych funkcji opiekuńczych i wychowawczych dużo czasu spędzają poza domem – na ulicy, podwórku i w innych miejscach niekontrolowanej aktywności. Ulica stała się dla nich źródłem wiedzy o życiu. Tu realizują swoją naturalną aktywność poznawczą i społeczną. Są to więc dzieci wychowujące się na ulicy i tam wychowywane. Dzieci te uciekają na ulice zarówno z rodzin dysfunkcyjnych, jak i tzw. normalnych (od dobrze sytuowanych, lecz obojętnych im rodziców). Opuszczają rodziny zastępcze, placówki opiekuńczo-resocjalizacyjne w przekonaniu, że gdzieś tam – na ulicy, dworcu, przypadkowej melinie będzie im lepiej, przyjemniej, swobodniej. Dzieci ulicy doświadczają też skrajnych form okrutnego traktowania – są maltretowane, sadystycznie bite przez osoby dorosłe.

W 1900 roku nastąpił przełom w myśleniu o prawach dziecka, m.in. dzięki Ellen Key i jej słynnej książce „Stulecie dziecka”. Autorka odważnie wystąpiła przeciwko biciu i torturze jako metodzie pracy pedagogicznej, wychodząc z przekonania, iż dziecko jest z gruntu dobre, aktywne i twórcze. Podobne stanowisko zajął wiele lat później (1968) Paull Goodman, a przed nim wielu wybitnych pedagogów. Najwybitniejszy z nich – Janusz Korczak, ratujący dzieci ulicy przed upadkiem i demoralizacją, radził się od nich uczyć. Osobowość dzieci, które większość wolnego czasu spędzają na ulicy w rejonach silnie zurbanizowanych, kształtuje się pośród obojętnego otoczenia. Pozbawione intelektualno-uczuciowego wsparcia rodziców, wychowują się pośród innych dzieci samotnych, skaza-

nych na towarzystwo obcych im osób. A cele rodzin tych dzieci wyznacza perspektywa zabawy, chwilowej ucieczki od realnych problemów w inny świat, w którym owe cele realizowane są za pomocą przemocy. Bezdomność dzieci ulicy jest w Polsce zjawiskiem ciągle szokującym. Interesujące próby jego rozwiązywania istnieją na przykład we Francji. Dla francuskiego księdza G. Gilberta kościołem stała się ulica, zaś wiernymi młodociane dzieci. Ksiądz G. Gilbert w swoich rozważaniach wprowadził kategorię buntu wobec niesprawiedliwości społecznej, materializacji życia rodziców, brakiem troski o los dzieci. Porzucone przez nich dzieci zostają skazane na pustkę obojętności, wolność życia bez norm, wzorów, oparcia i pomocy. Terapeuci zastanawiają się nad możliwością wspierania „dzieci nietypowych”, innych, szukających redukcji swych lęków i osamotnienia.

Biblioteka, czytelnia i człowiek, który książkę wybiera z półki i podaje ją dziecku, może spełnić wielką rolę zaspokajając jedną z najważniejszych potrzeb: bezpieczeństwa i akceptacji. Rolą dobrej książki jest niedaleka perspektywa redukcji lęku. Dziecko identyfikując się z bohaterem zaspokaja zastępczo najważniejsze dla rozwoju potrzeby: miłości, przynależności i uznania, których nie zaznaje w domu rodzinnym. Mechanizm identyfikacji prowadzący do utożsamiania się z bohaterem umożliwia otrzymanie następnych wzmocnień, wsparcia, daje poczucie siły, a w efekcie obniża lęk. Dziecko wyobraża sobie bohatera, kierowane sugestiami autora, jednak ów obraz jest jednocześnie jego samodzielnym aktem kreacji. Z wolna dziecko przyjmuje wzory zachowań, cechy osobowości bohatera, staje się nim samym. Bódcze słuchowe – głośne czytanie bajek, prozy, utworów poetyckich – silniej oddziałują na dziecko, bo w wyobraźni łatwiej może je przybliżyć do siebie, upodobić i osadzić we własnej realnej sytuacji. Przeżywane emocje, napięcia, a potem ich redukcje utrwalają proces identyfikacji. Dziecko wybiera bohatera najbardziej do siebie podobnego, to znaczy znajdującego się w analogicznej sytuacji. Bajki terapeutyczne zostały dodatkowo wzbogacone o nowe elementy redukujące lęk. Uświadomienie uczuć sprzyja ich racjonalizacji, poza tym rozwija empatię, a lepsze rozumienie innych sprzyja rozumieniu siebie, skłania do niesienia pomocy, rozwija tzw. inteligencję emocjonalną. Wprowadzenie uosobionych postaci, np. Mgły, Tęczy, Burzy pomaga zwerbalizować lęk, uczy myślenia pozytywnego, kreuje serdeczny, niekiedy pełen humoru i zrozumienia nastrój emocjonalny. Bajka, baśń i bajki terapeutyczne pełnią szczególną rolę, stanowią pomost porozumienia między rodzicem, opiekunem dziecka chorego przebywającego na leczeniu szpitalnym lub unieruchomionym na całe lata w wózku inwalidzkim. Może radość, która oprócz problemów jest wpisana między wiersze książki dla dziecka jest po prostu obowiązkiem miłości, sprawnością psychiczną, którą można w sobie wyrobić nie czekając na wyjątkowo sprzyjające okoliczności, wreszcie dobrym obyczajem.

Szczęście wywołuje dużą różnorodność sytuacji, do których należy poczucie akceptacji, przyjemność płynąca z osiągnięcia celu. Humor jest ściśle związany ze szczęściem. W okresie średniego dzieciństwa wyjątkowego wzbogacenia dostarczają dowcipy. Wcześniej, w wieku przedszkolnym, dzieci znajdowały przyjemność w samym słuchaniu dowcipów, ale rozumienie ich było ograniczone. Dzieci, które doznały miłości od swoich rodziców, zazwyczaj akceptują siebie jako ważne obiekty uczucia dla innych.

Ważnym elementem kształtowania osobowości jest rozwój moralny dziecka. Moralność jest świadomym przyswajaniem standardów związanych z tym, co jest dobre, a co złe. Jean Piaget stwierdził, że moralność jest systemem reguł przekazywanym dzieciom przez ludzi dorosłych. Podstawą teorii Piageta jest teza, że dziecięce rozumienie dobra i zła jest kształtowane przez świadomość poznawczą. Natomiast L. Kohlberg zaproponował

szczegółowsze wyjaśnienie rozwoju moralności. Podobnie jak Piaget, Kohlberg twierdzi, że moralność jest osiągana w serii stadiów. Obaj uważają, że kolejne stadia rozwoju moralności biorą początek z umysłowej restrukturyzacji uprzednio zdobytych doświadczeń. Kohlberg sugeruje jednak, że rozwój moralny jest procesem bardziej złożonym i dłuższym, niż sądził Piaget.

Fakt, że obecnie dzieci spędzają więcej czasu w szkole, poza domem, mają częstsze kontakty ze swoimi rówieśnikami oraz wykazują wyższy stopień niezależności – stawia rodzinę w nowej sytuacji. Dzieci nieustannie potrzebują swoich rodziców: dzieci zdrowe i chore, typowe i nietypowe, zaradne i osamotnione, szukają w nich oparcia, ale ich kontakty ze światem zewnętrznym rozszerzają się. Większość dzieci już w wieku średniego dzieciństwa chce spędzać czas samotnie, starają się zatrzymać w sekrecie to, co robią zarówno w rodzinie, jak i poza nią: w świetlicy, w bibliotece, na zajęciach artystycznych, w harcówkach, w salonach gier bądź przy komputerze w domu przyjaciela lub przyjaciółki. Byle z dala od domów i kontroli. Dlaczego tak jest, należy się głęboko zastanowić, rozpatrując przypadek każdej rodziny bardzo indywidualnie. Dzieci potrzebują korzystnej atmosfery domowej przez całe swoje dzieciństwo. Sprzyjające rozwojowi środowisko domowe jest w stanie zapewnić dzieciom ciepło i akceptację. Dzieci z rodzin wydolnych wychowawczo są między innymi skłonniejsze do otwartego komunikowania się. Są też bardziej szczerze w stosunku do innych oraz łatwiej im sprostać życiowym wymaganiom niż dzieciom z rodzin nie spełniających zadań wychowawczych. Harmonijne życie rodzinne i pozytywny klimat emocjonalny są też widoczne w tych domach, w których dzieli się odpowiedzialność i obowiązki. Podział odpowiedzialności sprzyja również kształtowaniu innych pozytywnych cech, takich jak afirmacja, szacunek i zaufanie.

Każdy z nas łączy w sobie cechy endomorficzne, mezomorficzne i ektomorficzne, w rozmaitych proporcjach. Łączymy w sobie cechy postawy zogniskowanej i peryferyjnej, różnimy się proporcjami ciała. Trzeba więc każdego człowieka rozpoznać, zrozumieć i zaakceptować z jego dobrą wolą, niepokojem, bólem, radością, brzydotą i pięknem duszy.

*„Moje jest słońce na niebie i dach nad głową. Moje ręce
zajęte są pracą. Mam dom i nakryty stół. A wokół
tylu ludzi, bym ich kochał. Panie, to mi wystarczy.”*

fragment „Być człowiekiem”, Phil Bosmans

Bibliografia

1. Betes L., Baker M.: Rozwój psychiczny dziecka. Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 1994.
2. Bosmans P.: Być człowiekiem. Wydawnictwo Salezjańskie, Warszawa 1993.
3. Braun-Gałkowska M.: Miłość aktywna. IW PAX, Warszawa 1985.
4. Christenson L. i N.: Przyjaźń miłość małżeństwo. IW PAX, Warszawa 1990.
5. Dobson J.: Rozmowy z rodzicami. Printed in Poland, 1986.
6. Dobson J.: Zmęczonym rodzicom. Rodzinny Krag, Warszawa 1993.
7. Fromm E.: Niech się stanie człowiek. Wyd. Naukowe PWN, Warszawa-Wrocław 2000.
8. Garczyński S.: O dawaniu. Nasza Księgarnia, Warszawa 1985.
9. Hennelowa J.: Rodzice. Wydawnictwo Znak, Kraków 1977.
10. Propp W.: Nie tylko bajka. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000.
11. Turner S., Helms B.: Rozwój człowieka. Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Spółka Akcyjna, Warszawa 1999.

Jakość w bibliotekarstwie

Wigry, 27-30 września 2001

Od red.

Drukujemy materiały prezentowane podczas konferencji QUELLE. Część materiałów zostało opublikowanych w EBIB nr 30 i 31 z 2002 r. Dziękujemy za możliwość prezentacji materiałów pokonferencyjnych na łamach „Bibliotekarza Podlaskiego”.

Konferencja QUELLE - QQuality EvaLuation in Library Services and Education. Organizowana przez Instytut Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego, Książnicy Podlaskiej im. Ł. Górnickiego w Białymstoku, Biblioteki Publicznej w Suwałkach, Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej oraz Serwis EBIB (patron medialny). W ramach programu Tempus UNIQUE UM_JEP 14320-99

Spotkanie w klasztorze wigierskim nie było pierwszym, a na pewno też nie ostatnim, podczas którego rozmawialiśmy o funkcjonowaniu bibliotek w aspekcie jakościowym. Dyskusje prowadzone były w gronie bardzo różnorodnym:

- gości zagranicznych, którzy prezentowali udane projekty zapewniania jakości,
- bibliotekarzy z placówek szkolnych, publicznych różnych szczebli, akademickich (uczelni państwowych i prywatnych), pedagogicznych,
- oraz wykładowców uniwersyteckich.

Przygotowane prezentacje były nadzwyczaj ciekawe. Kilkanaście bardzo różnych referatów, z których większość przedstawiamy w styczniowym i lutowym numerze EBIB 2002, pokazywało, z jak wielu odmiennych perspektyw można spojrzeć na problem jakości usług bibliotecznych, pracy w bibliotece, kształcenia i dokształcania zawodowego. Mówiono m.in. o jakości w wymiarze polityki krajowej (Claude Jolly), jak i w perspektywie jednego tylko ze wskaźników jakości, którym jest czas (Mirosław Górny). Pokazano problem jakości pracy w specyficznych warunkach biblioteki szkolnej (Elżbieta B. Zyburt), publicznej (Jadwiga Nowacka), w usługach informacyjnych (Wanda Pindłowa), w ocenie internetowych serwisów informacyjnych (Bożena Bednarek-Michalska), w środowisku wielonarodowościowym (Jan Leończuk).

Poza wykładami odbyły się także spotkanie warsztatowe, kończące konferencję, podczas których uczestnicy mieli okazję w kilku grupach tematycznych podjąć przede

wszystkim temat jakości usług dla różnych grup użytkowników. Okazało się jednak, że były one zdecydowanie za krótkie, jak na wielość zagadnień, które powinny zostać poruszone przy próbie ich w miarę wyczerpującego omówienia.

Na Wigry przyjechali bibliotekarze, dla których problemy jakości pracy bibliotecznej i informacyjnej są ważne, którzy próbują w swoich placówkach i środowiskach robić coś dla podniesienia tejże jakości. Konferencja była dla nich okazją do wymiany doświadczeń, podniesienia na duchu (jakże często na co dzień nasza praca graniczy z "walką z wiatrakami"), nie tylko na sali obrad, ale również przy doskonale przygotowanym, pięknym mazurskim ognisku i podczas wycieczki statkiem po jeziorze.

Najważniejsze jednak jest to, żeby coś z tej konferencji pozostało w nas, żeby taki niedosyt sprowokował do kolejnych spotkań i bardziej lub mniej formalnych dyskusji, by zmobilizował do działań. Nawet jeśli nie na szerszą skalę, to chociaż na własnym podwórku.

Małgorzata Kisilowska

Anna Sitarska

Więzi systemowe jako wskaźniki jakości w praktyce bibliotekarskiej i informacyjnej

WPROWADZENIE

Pojęcia *systemu* i *jakości* są w praktyce często nadużywane, a przez to też często przyjmowane przez praktyków z nieufnością, jako ozdoby językowe, które w opisie praktycznych działań nie zawsze oznaczają rzeczy istotnie pozytywne.

W tych rozważaniach przez *więzi systemowe* (inaczej: *związki systemowe* albo *złącza* lub *relacje*, albo też *sprzężenia*) rozumiemy różnej natury powiązania – zaprojektowane i celowo realizowane oraz utrzymywane, bądź kształtujące się spontanicznie i samorzutnie w toku działania lub współdziałania systemów z otoczeniem. Chodzi nam zarówno o więzi wewnętrzne – między logicznie wyodrębnionymi elementami i komponentami systemów organizacyjnych i technologicznych, jak i przede wszystkim o więzi zewnętrzne. Łączą one instytucję z otoczeniem (stąd *złącza*!) – ze środowiskiem innych organizacji ważnych, tak ze względu na cele i zadania naszego systemu, jak i znaczących z punktu widzenia interesu środowisk czytelników oraz użytkowników informacji. Źródłem oraz podstawą ustanawiania reguł funkcjonowania tego rodzaju więzi systemowych są cele działalności instytucji.¹

W toku wypowiedzi spróbujemy wykazać na kilku praktycznych przykładach, jak różne rodzaje powiązań łączących instytucje w systemowym otoczeniu bibliotek mogą wpływać na jakość pracy w bibliotekach i innych służbach informacyjnych. Z konieczności wprowadzimy ograniczenia, koncentrując się głównie na sprawach bibliotek publicznych oraz niektórych tylko typów instytucji z nimi sprzężonych. Skupimy się na tych instytucjach, których działania służą zwłaszcza małym – wiejskim i małomiasteczkowym społecznościom lokalnym. U podstaw takich ograniczeń leży przekonanie o niezbyt dotąd wielkim – jak się wydaje – zainteresowaniu tą problematyką w naszych pracach bibliotekarskich, a jednocześnie przeświadczenie o pilności potrzeb informacyjnych tych właśnie wspólnot, pozostających w kręgu oddziaływania bibliotek publicznych, chyba nie dość dostosowanych do nowych potrzeb obsługiwanych środowisk czytelniczych. Potrzeby te, często zresztą nie uświadamiane, są pochodną dynamicznych zmian społecznych, gospodarczych, ustrojowych i prawnych.

¹ Opracowaniem, które dobrze wprowadza w ogólną typologię związków systemowych oraz wyjaśnia ich naturę jest m.in.: przełożony na język polski, angielski podręcznik Jamesa i Suzanne Robertsonów *Pełna analiza systemowa*. – Warszawa 1999, 573, [1] s.; ponadto są prace dotyczące m.in. więzi systemowych w ujęciu bibliotekoznawczym: Larry N. Osborne, Margaret Nakamura: *Systems analysis for librarians and information professionals*. – Englewood 1994, 215 s.; Anna Sitarska: *Sprzężenia i hierarchia działań* [rozdz. 4.3.4]. – W: Taż: *Systemowe badanie bibliotek : studium metodologiczne*. – Łódź 1990 s. 155-163

Sposoby radzenia sobie w nowych warunkach z różnymi kłopotami dnia codziennego są na wsi i w małych miasteczkach zasadniczo inne niż w większych ośrodkach miejskich, w których istnieje rozwinięta infrastruktura instytucjonalna. W małych skupiskach ludzkich, gdzie jest mało instytucji i mniejsza jest ich różnorodność, istniejące organizacje oprócz swoich podstawowych programów działania, często pod naciskiem potrzeb środowiskowych, podejmują dodatkowe zadania, rekompensując brak odrębnych, wyspecjalizowanych instytucji. Dotyczy to również bibliotek publicznych oraz kręgu ich czytelników, potrzebujących nowego rodzaju informacji i doradztwa, zwłaszcza w sprawach edukacyjnych, zdrowotnych i prawnych oraz ułatwień w kontaktach z różnego rodzaju urzędami.

Warto tutaj, zaraz na początku rozważań, zatrzymać uwagę na kilku lekturach, które wyznaczą kierunek naszych odniesień teoretycznych i praktycznych. Po pierwsze, aby zaznaczyć wagę spraw czytelnika i użytkownika w tych rozważaniach, kierujemy uwagę ku rzadko jeszcze u nas wyodrębnianym składnikom zachowań informacyjnych - do uwarunkowań doboru potrzebnych informacji, przede wszystkim w kontekście procesów decyzyjnych. Na znaczenie tych aspektów w praktyce informacyjnej kładą szczególny nacisk autorzy interdyscyplinarnego przeglądu badań z dziedziny informacji - prof. Tom Wilson (znany w Polsce z publikacji i współpracy z Uniwersytetem w Toruniu) oraz Christina Walsh z brytyjskiego uniwersytetu w Sheffield.²

Po drugie, ze względu na kontekst jakości pracy bibliotek, który w tych rozważaniach jest oczywistym kierunkiem odniesień, zwracamy uwagę na książkę Ewy Głowackiej, związanej również ze środowiskiem Uniwersytetu im. Mikołaja Kopernika³. Autorka m.in. pisze o powiązaniach, które łączą jakość pracy z systemową koncepcją tzw. organizacji „uczącej się”⁴. Podkreśla ona, że jest to jeden ze składników kultury organizacji, która ma długą tradycję, także na gruncie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej. Pewną nowością - na co zwraca uwagę Ewa Głowacka - jest włączenie koncepcji organizacji „uczącej się” do repertuaru wskaźników jakości. Rzecz charakterystyczna przy tym, że przykłady badań i zastosowań przywoływane przez tę Autorkę wiążą się niemal wyłącznie z bibliotekami akademickimi i koncentrują się na więziach wewnętrznych w systemach tego typu bibliotek. Odnoszą się przede wszystkim do technologicznej sfery działań i w niewielkim stopniu podejmują problematykę więzi środowiskowych, które nas właśnie szczególnie obchodzą.

Sfera więzi między instytucjami, w odróżnieniu od więzi w sferze technologicznej, jest w znacznym stopniu nacechowana uwarunkowaniami środowiskowymi. W tej też sferze potrzebne są najbardziej - jak się wydaje - zmiany w działaniach bibliotek szkolnych i publicznych, które w małych wspólnotach lokalnych są najczęściej jedynymi instytucjami. Jeśli te biblioteki poszerzą ofertę swoich usług oraz zadbają o ich jakość, będą bezpośrednio wpływały na kształtowanie się cech społeczeństwa informacyjnego na wsi i

² Tom Wilson, Christina Walsh: Information behaviour: an inter-disciplinary perspective: A report to the British Library Research & Innovation Centre on a review of the literature. // IN: British Library Research and Innovation Report 10, 1996.- <http://www.shelf.ac.uk/~is/publications/prelims.html> (14 września 2001 20:45:14)

³ Ewa Głowacka: Związki kompleksowego zarządzania jakością z koncepcją „uczącej się” organizacji [rozdz. 9] // W: Taż: Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej.- Toruń, 2000 s. 145-153

⁴ Przez organizację „uczącą się” najczęściej rozumiemy zdolność jednostek instytucjonalnych do wprowadzania zmian w zachowaniach (tj. w trybie funkcjonowania, w produkcji lub w usługach) pod wpływem różnorodnych bodźców wewnętrznych i zewnętrznych, zachodzących w trakcie rutynowej działalności, a wskazujących na potrzeby i oczekiwania zmian ze strony klientów i /lub pracowników; analityczne definicje organizacji „uczącej się” zob. E. Głowacka op. cit. s. 146-151

w małych miastach..

ZMIANY USTROJOWE I GOSPODARCZE A WIĘZI INSTYTUCJONALNE W BIBLIOTEKACH PUBLICZNYCH

W polskim piśmiennictwie bibliotekarskim ostatnich lat jest kilka ważnych opracowań, których autorzy z uwagą odnoszą się do zmian, jakie zaszły i zachodzą w społecznym otoczeniu bibliotek⁵. W książce Jadwigi Kołodziejskiej *Za drzwiami bibliotek* – z naszego punktu widzenia szczególnie ważne jest stwierdzenie „... że w warunkach polskich, oprócz udostępniania wartościowej literatury i materiałów audiowizualnych, biblioteka powinna upowszechniać wiedzę popularną, **obywatelską, dotyczącą funkcjonowania instytucji demokratycznych, zasad i praw wyborców ... sprzyjać formowaniu lokalnej opinii publicznej**”⁶. Rzecz jasna, że nacisk na „polskie warunki” bierze się w tym stwierdzeniu stąd, że w innych państwach z utrwalonym ustrojem demokratycznym, zmiany w polu działania bibliotek – wyjście poza krąg tekstów ‘wartościowej’ literatury i materiałów audiowizualnych – dokonały się w minionych dziesięcioleciach. Biblioteki publiczne poszerzyły pole swoich usług, obejmując nimi sferę informacji powszechnych, potrzebnych w codziennym życiu przeciętnemu obywatelowi ze środowisku czytelniczego obsługiwane przez bibliotekę. Z natury rzeczy zmusiło to biblioteki do przekroczenia ‘świata książki’ i ogarnięcia ‘świata informacji’ procesami gromadzenia i opracowania, wyprzedzającymi upowszechnianie i udostępnianie, tym samym zmieniając jakość całej instytucji. Przyjrzymy się wybranym przykładom zmian, ich naturze oraz materiałom, które w naszych warunkach mogą pomóc bibliotekarzom.

Wymownym przykładem wpływu zmian ustrojowych na życie bibliotek jest układ powiązań między bibliotekami publicznymi i szkolnymi a jednostkami samorządu lokalnego, które ‘z mocy przemian demokratycznych’ stały się bezpośrednimi organami władzy dla finansowanych na swoim terenie bibliotek. Te samorządy, szukając źródeł oszczędności, zaczęły „przywracać do życia” twory organizacyjne wymyślone w PRL zwane bibliotekami publiczno-szkolnymi lub szkolno-publicznymi. Każdy profesjonalny bibliotekarz wie, że takie „oszczędne” rozwiązanie organizacyjne nie tylko uniemożliwia normalne funkcjonowanie obydwu bibliotek, i publicznej, i szkolnej, w zakresie ich tradycyjnych i podstawowych zadań. Jest również przeszkodą we wprowadzaniu zmian w sferze usług bibliotecznych, wynikających z ducha postępu przemian demokratycznych. Jednak bibliotekarze często nie potrafią przekonać władz samorządowych o racjach odrębnego bytu każdej z tych bibliotek, tak jak samorządowcy nie potrafią dopatrzeć się tych racji nie tylko i nie tyle w argumentach bibliotekarzy, ile w praktycznych różnicach działań podejmowanych przez dwie różne biblioteki.

Może brak zrozumienia przez członków władz samorządowych tego, jaka jest istota odrębności bibliotek szkolnych i publicznych, ma swoje uzasadnienie? Może w naszych pracach bibliotekarskich nie było dość starań o ukształtowanie nowych więzi, łączących biblioteki z samorządami w nowych warunkach ustrojowych? Może potrzeby działaczy samorządowych i pracowników terenowych jednostek administracji państwowej nie były dotąd przedmiotem wystarczającego zainteresowania bibliotekarzy? Czy bibliotekarze w małych wiejskich bibliotekach szkolnych i publicznych w ogóle postrzegają tę grupę współmieszkańców, jako odrębną grupę w środowisku swych użytkowników i potencjalnych czytelników? Czy kierują do tej grupy jakąś ofertę usług informacyjnych i

⁵ Do najważniejszych tego rodzaju opracowań zaliczam książkę Jadwigi Kołodziejskiej: *Za drzwiami bibliotek*.- Warszawa : Biblioteka Narodowa, 1996.- 172 s.; oraz Jacka Wojciechowskiego: *Bibliotekarstwo : kontynuacje i zmiany*.- Kraków : Wydawn. Uniwersytetu Jagiellońskiego, 1999.- 125,[2] s.

⁶ J. Kołodziejska op.cit. s.29

czytelniczych? Czy obecny czas przemian ustrojowych i gospodarczych sprawił, że do niezmiennych zadań bibliotek (dostarczania podręczników i upowszechniania literatury pięknej oraz popularnej) wnosimy jakieś nowe usługi informacyjne? Czy uświadamiamy sobie, jak bardzo potrzebna jest aktywna obsługa samorządów, które są potencjalnym, swoistym użytkownikiem informacji?

Przełamywanie stereotypowych wzorców działania jest – oczywiście – bardzo trudnym i długotrwałym procesem, nie tylko w indywidualnych zachowaniach, ale również w działaniach grupowych, m.in. instytucjonalnych. W małych bibliotekach jest to szczególnie trudne⁷, tam gdzie pracownicy muszą zajmować się wszystkim, od polityki gromadzenia oraz robienia zakupów, przez upowszechniania czytelnictwa i np. czytanie bajek, aż po sprzątanie i ... – co jest nowością w układzie powiązań – zdobywanie dotacji i grantów oraz poszukiwanie sponsorów, których pieniądze pozwolą złagodzić dotkliwie ograniczenia budżetów bibliotecznych.

Ważnym składnikiem zmian jest stworzenie w bibliotekach publicznych odpowiedniego klimatu i okoliczności zachęcających do szukania w bibliotece pomocy przy rozwiązywaniu indywidualnych i wspólnych 'sytuacji problemowych' całej społeczności lokalnej. Chodzi tu o dostarczanie odpowiedzi na tzw. kwerendy obywatelskie, związane z codzienną egzystencją. Wymaga to odpowiedniego przygotowania gruntu w dwu przestrzeniach:

- kształtowania świadomości potencjalnych użytkowników informacji w środowisku biblioteki, poprzez rozbudzanie ich potrzeb informacyjnych związanych z prawami obywatelskimi, a tym samym upowszechnianie tych praw;
- ożywiania aktywności bibliotekarzy i programowego włączania się przez nich do działań pozabibliotecznych we własnym środowisku. Mogą bowiem wносить do tych działań wartości, wynikające z własnych profesjonalnych kompetencji, zwłaszcza ze znajomości piśmiennictwa, źródeł informacji, kontaktów instytucjonalnych lub technologii pracy umysłowej, w tym również podstaw przetwarzania danych w systemach komputerowych.

Często nie zdajemy sobie sprawy z tego, jak pozytywne są praktyczne konsekwencje uzyskanej informacji potrzebnej do podjęcia wspólnej, zespołowej decyzji, że pociągają one za sobą rozbudzenie potrzeb informacyjnych przy rozwiązywaniu kolejnych problemów decyzyjnych. Podobnie warto zwrócić uwagę na znaczenie wspólnego działania oraz 'presji czasu' i kontekstu sytuacyjnego na kształtowanie świadomości i kultury informacyjnej użytkowników. Zauważono, że informacje zdobyte w czasie intensywnych i wspólnych działań są wysoko cenione i zapamiętywane przez współpracowników. Ujawnia się tu znaczenie 'społecznego charakteru informacji' dla jej wiarygodności – ta sama informacja 'wydobyta' ze wskazanej przez bibliotekarza bazy danych wydaje się mniej wiarygodna niż przekazana w odpowiednim momencie i przez bezpośredniego partnera we wspólnym działaniu.

Aktywne włączenie się pracowników bibliotek publicznych do rozwiązywania np. kłopotów gminy przy składaniu wniosku o dotację na budowę drogi lub oczyszczalnię ścieków - to właśnie przykład budowania więzi systemowych o zasadniczym znaczeniu dla jakości pracy bibliotekarskiej. Wykroczy ona wtedy poza stereotypy udostępniania jedynie literatury pięknej i skupiania uwagi tylko na tzw. kulturze rozrywki oraz wspieraniu obsługi uczniów. Ujawni się wtedy odrębność biblioteki publicznej w stosunku do biblioteki szkolnej.

⁷ J. Wociehowski: Uroki małych bibliotek. W: Tenże :Bibliotekarstwo : kontynuacje i zmiany.- Kraków 1999 s. 91-100

Odrębność potrzebna, której wyrazem będą zadania podejmowane w interesie nie tylko aktywnych czytelników, ale i tych, którzy ze względu na charakter swojej pracy potrzebują skierowania do różnych źródeł wiedzy i informacji poza literaturą piękną.

UPOWSZECHNIANIE USTAWY o DOSTĘPIE do INFORMACJI PUBLICZNEJ

Przykładem nowych i ważnych zadań, a zarazem wyzwaniem dla bibliotek publicznych, przede wszystkim na wsi oraz w mniejszych miastach, na poziomie powiatu i gminy staje się obecnie upowszechnianie *Ustawy z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej*⁸.

Spopularyzowanie tej *Ustawy*, która ma służyć urzeczywistnieniu konstytucyjnego prawa do pozyskiwania i rozpowszechniania informacji, może stać się okazją do stworzenia nowej płaszczyzny kontaktów z radnymi, posłami i pracownikami urzędów administracji państwowej i samorządowej. Spotkania pod hasłem "Co każdemu z nas gwarantuje *Ustawa ...*" zorganizowane przez bibliotekę publiczną mogą stać się katalizatorem w rozwijaniu nowego typu działań bibliotecznych. Ich istotą ma być włączenie się bibliotekarzy w nurt aktualnych i ważnych wspólnych spraw. Wprowadzanie do świadomości środowiska czytelniczego faktu istnienia wspomnianej *Ustawy*, pomoc w pokonywaniu barier w jej praktycznym stosowaniu oraz w odpowiedniej interpretacji jej przepisów tworzą ciąg doniosłych zadań.

Jednym z najistotniejszych - z bibliotekarskiego punktu widzenia - postanowień *Ustawy o dostępie do informacji publicznej* jest określony w art.8 nowy obowiązek informacyjny organów władzy państwowej wszystkich szczebli - stworzenia systemu tzw. biuletynów informacji publicznej (BIP). Biuletyny te mają być publikowane w postaci elektronicznej i stać się standardowym źródłem *informacji publicznej*, którą w rozumieniu *Ustawy* jest "**każda informacja o sprawach publicznych**" (art.1). Jaka instytucja poza biblioteką publiczną jest w stanie zadbać o to, żeby internetowe BIPy docierały do szerokiej publiczności czytelniczej? Również do tych, którzy nie mają i długo nie będą mieli dostępu do komputerów i sieci komputerowych, ani w sensie fizycznym, ani w sensie intelektualnym. Przecież wiemy, jak elitarnym zjawiskiem w polskich warunkach jest rozumne korzystanie z dobrodziejstwa systemów informatycznych. Rozumne, tzn. efektywne z punktu widzenia stawianych sobie celów. Najwyraźniej świadczą o tym nieudane aplikacje komputerowe w ZUS, w ewidencji zasobów rolniczych i w wielu dziedzinach życia zbiorowego. Także w bibliotekach. Dla przykładu spróbujmy poszukać odpowiedzi na pytanie: ile stanowisk komputerowych z dostępem do Internetu mają do swej dyspozycji czytelnicy w siedzibie największej biblioteki publicznej w naszym kraju - w Bibliotece Narodowej?

Wydaje się, że w środowiskach wiejskich i w innych małych społecznościach lokalnych biblioteki publiczne i szkolne są jedynymi instytucjami, które mogą odpowiedzialnie i kompetentnie zająć się upowszechnianiem powstających obecnie BIP. Zwłaszcza powinno to mieć miejsce wszędzie tam, gdzie nie korzystano jeszcze z czasopism elektronicznych. To właśnie pracownicy bibliotek ze względu na swoje kwalifikacje są w stanie zadbać o przetworzenie biuletynów, np. przeniesienie ich kopii z sieci na lokalne dyski lub sporządzanie wydruków do udostępniania na zasadach takich, jak udostępnia się czasopisma drukowane. Tego rodzaju praca to z punktu widzenia naszych rozważań dobry przykład tworzenia i realizowania systemowej więzi biblioteki samorządowej z gminą

⁸ Dziennik Ustaw 2001 nr 112 poz. 1198 ; zob. też: P. Szkudlarek: Tajemnic tyle samo albo jeszcze więcej. Gazeta Prawna nr 9/02

bądź powiatem, i to nie tylko więzi kooperacyjnej, w celu dystrybucji *Biuletynów* w postaci dostosowanej do potrzeb i możliwości odbiorców, ale również – więzi współtwórczej tam, gdzie ze względu na kompetencje bibliotekarza będzie możliwy jego udział w redagowaniu materiałów bezpośrednio związanych z terenem oddziaływania biblioteki w danej gminie lub powiecie⁹.

Byłoby bardzo pożądanym, żeby bibliotekarze, którzy coraz częściej posiadają już przygotowanie w zakresie podstaw nauki o informacji, starali się zwracać uwagę swoich partnerów na jakość informacji podawanych w BIP, posiłkując się przy tym funkcjonującymi w nauce o informacji wskaźnikami rzetelności. Stale konieczne jest – jak się wydaje – uświadamianie użytkowników i twórców informacji, jak ważne, a zarazem trudne jest ocenianie informacji powszechnej, dla której nie można stosować takich samych kryteriów oceny, jak np. dla informacji naukowej. Píše o tych sprawach m.in. Wojciech Taras, który stwierdza, że informacja pochodząca od organów władzy "powinna być: prawdziwa, jasna, wyczerpująca i udzielona w odpowiednim terminie i właściwej formie"¹⁰.

Nowym polem działalności informacyjnej, na które obecnie bibliotekarze powinni przede wszystkim skierować swoją uwagę, jest **informacja o gospodarce przestrzennej**. Najbardziej powołanym ogniwem sieci bibliotek publicznych do upowszechnienia wiedzy w tym zakresie są – jak się wydaje – biblioteki szczebla powiatowego, które we współpracy ze starostwami mogą rozpoznać sytuację źródeł informacji o gospodarce przestrzennej na swoim terenie i stworzyć swoiste przewodniki dla swego powiatu. Następnie w miarę możliwości zapoznać bibliotekarzy szczebla gminnego z zebraniem materiałem i wprowadzić w bibliotekach gminnych nową ofertę usług w zakresie informacji skierowanej. Proces przygotowania się bibliotekarzy do podjęcia tego rodzaju usług byłby z natury rzeczy okazją do intensywnych kontaktów z organami administracji publicznej i samorządem, ponieważ te właśnie jednostki są zobowiązane do dokumentowania, tworzenia zbiorów ewidencyjnych i przechowywania dokumentacji o wszelkich zmianach zachodzących w gospodarce przestrzeni na zarządzanym przez siebie obszarze. Warto zatem i tutaj poświęcić nieco uwagi tym sprawom, które choć mało znane bibliotekarzom, mają już w piśmiennictwie informacyjnym pewne podstawy metodyczne.

INFORMACJA O GOSPODARCE PRZESTRZENNEJ

Zmiany ustrojowe i gospodarcze ostatniego dziesięciolecia spowodowały zarówno dynamiczny przyrost informacji związanych z gospodarką przestrzenną, jak i pobudzenie zainteresowań oraz potrzeb uzyskiwania przez licznych obywateli dostępu do wiadomości związanych z 'przestrzenią własnej gminy'¹¹. Wiąże się to z ożywionymi przekształceniami własnościowymi, zwłaszcza inwestycjami kapitału zagranicznego, z budową dróg, także działaniami służb ochrony środowiska naturalnego oraz rozwijanymi w tym zakresie

⁹ Dotąd w czasopismach i serwisach bibliotekarskich brak jest reakcji na ukazanie się *Ustawy o dostępie do informacji publicznej*, trzeba zatem skierować się do innych źródeł (np. <http://strony.wp.pl/grupa27/index2.htm>, gdzie podano *Komentarz do ustawy o dostępie do informacji publicznej*, lub http://www.mswia.gov.pl/aktual_020102_bip_rozp.html, gdzie znajduje się projekt struktury BIP; należy na bieżąco śledzić wiadomości podawane pod tym ostatnim adresem stron WWW Ministerstwa Spraw Wewnętrznych, tam bowiem znajdują się m.in. *Projekt rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie budowy Biuletynu Informacji Publicznej* oraz *Uzasadnienie do Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej*

¹⁰ W. Taras: *Informowanie obywateli przez administrację*. - Wrocław 1992 s.26

¹¹ Andrzej Szewc, Gabriela Jyz: *Źródła informacji o przestrzeni gminy* // W: *Prace Wydziału Techniki* 28: *Informacja naukowo-techniczna*. - Katowice 1994 s. 20-40; Z. Niewiadomski: *Polskie rozwiązania prawne w zakresie gospodarki przestrzennej na tle rozwiązań europejskich* // W: *Stan prawny informacji o przestrzeni*. Cz.5 / Red. G. Szpor. - Katowice : SILGIS 1994 s. 4-14

systemami sponsorowania. Również wzrastają – stymulowane zmianami ustrojowymi – potrzeby rzeczywistego wpływania przez mieszkańców danego terenu na kształtowanie swego najbliższego otoczenia. Wszystko to razem sprawia, że informacja związana z przestrzenią stała się już teraz równie potrzebna, jak tzw. informacja biznesowa, którą bibliotekarze stopniowo i coraz częściej włączają w orbitę swych zainteresowań. Informacja o gospodarce przestrzennej łączy się z informacją biznesową wieloma aspektami, ma jednak wyraźnie bardziej sformalizowany charakter, uregulowany przepisami prawnymi.

Siatka pojęciowa występująca w badaniach oraz w precyzowaniu spraw gospodarki przestrzennej, w tym także informacji z nią związanej, opiera się na Europejskiej Karcie Zagospodarowania Przestrzennego, uchwalonej 20 maja 1983 r. w Torremolinos, i ma formę prawną zalecenia Rady Europy. Według tego zalecenia „*zagospodarowanie przestrzenne zapewniać ma: zharmonizowany, zrównoważony rozwój społeczno-gospodarczy we wszystkich regionach, poprawę jakości życia ludzi...* ”, a „*Każda polityka zagospodarowania przestrzennego niezależnie od jej szerokości musi opierać się na aktywnym udziale obywateli. Konieczne jest, aby byli oni informowani w sposób jasny i wyczerpujący we wszystkich stadiach procesu planowania w ramach zinstytucjonalizowanych struktur i procedur*” (§ 21 i 22 Karty).¹²

Włączenie się bibliotek publicznych do nurtu informowania o sprawach bezpośrednio związanych z przemianami zachodzącymi w najbliższym otoczeniu wymaga – oczywiście – wielkiego wysiłku ze strony środowiska bibliotekarskiego, przygotowania się bibliotekarzy do stałego poznawania nowych typów źródeł informacji publicznej i podejmowania starań o zorganizowanie dostępu do nich dla siebie i czytelników. Wydaje się, że jest to pole otwarte przede wszystkim dla nowej generacji bibliotek powiatowych, które na razie w większości przypadków nie są w stanie podejmować nowych typów działań, wykraczającego poza stereotypy tradycyjnego bibliotekarstwa. Być może jednak właśnie w tego rodzaju działaniach kryje się szansa dla ich szybszego zaistnienia, bowiem wiązałyby się bezpośrednio z taką sferą życia, która na skutek bezładu informacyjnego nierzadko ‘zdejmuje sen z oczu’ urzędników administracji państwowej i samorządowej.

Tymczasem jest coraz więcej wyników badań i prac przygotowawczych, które tworzą dobry punkt wyjścia dla poszerzenia dotychczasowych horyzontów obsługi informacyjnej także w bibliotekach publicznych. Do takich prac należy zaliczyć książkę autorstwa Grażyny Szpor, powstałą na Uniwersytecie Śląskim, gdzie od wielu lat rozwijane są przez prof. A. Szewca badania nad prawnymi aspektami funkcjonowania informacji gospodarczej i technicznej¹³.

Praktyczne poszukiwanie informacji o gospodarce przestrzennej, wspomaganie zagubionych często ludzi w docieraniu do potrzebnych im materiałów mogłoby się stać nową jakością w pracy bibliotek publicznych, a zarazem wytworzyć nowe i wartościowe więzi instytucjonalne w naszej kształtującej się ‘przestrzeni kultury informacyjnej’.

¹² Europejska Karta Planowania Przestrzennego *Biuletyn KPZK PAN* 1984 z. 144

¹³ Grażyna Szpor: *Informacja w zagospodarowaniu przestrzennym : zagadnienia administracyjno-prawne.* - Katowice : Wydawn. UŚ 1998 (Prace UŚ w Katowicach ; nr 1719)

Bożena Bednarek-Michalska

Ocena jakości bibliotekarskich serwisów informacyjnych udostępnianych w Internecie

JAKOŚĆ SERWISU INFORMACYJNEGO - definicje

Jeśli mówimy o **jakości serwisu informacyjnego** (information quality service), to musimy sobie uświadomić, że mamy na myśli zarówno **jakość** udostępnianej **informacji** (danych), **jak i jakość usług** związanych z przekazywaniem tych danych do klienta.

Informacja - w niniejszej pracy będzie rozumiana jako zbiór danych (liczb, faktów, pojęć) przekazywanych do odbiorcy w celu dalszego ich przetwarzania i budowania wiedzy.

Jakość - ogół właściwości obiektu wiążących się z jego zdolnością do zaspokojenia potrzeb stwierdzonych i oczekiwanych. Z uwagi na fakt, że potrzeby mogą się zmieniać, ważny jest stały przegląd wymagań jakościowych. Istotne jest, aby wymagania te w pełni odzwierciedlały potrzeby klienta. Jakość często utożsamia się z przydatnością użytkową, funkcjonalnością, zadowoleniem klienta czy też zgodnością ze standardami i wymaganiami ogólnie przyjętymi.

Usługa - jest to wynik bezpośredniego współdziałania dostawcy i klienta oraz wewnętrznej działalności dostawcy, w celu zaspokojenia potrzeb klienta. Usługi można realizować przy pomocy personelu lub sprzętu. W wypadku usługi informacyjnej mamy do czynienia z wyrobem niematerialnym, intelektualnym, który jest tworzony i dostarczany określone mu z góry klientowi.*

Zatem, mówiąc o usłudze informacyjnej i jej jakości, mamy na myśli współdziałanie twórcy lub dostawcy informacji z klientem, do którego tę informację się kieruje oraz jakość udostępnianych danych. Co więcej, w wypadku serwisu internetowego możemy określić, że usługę tę realizujemy przy pomocy nowych technicznych narzędzi i rozwiązań technologicznych służących do przekazywania danych oraz całego zespołu ludzi organizującego i zarządzającego informacją. Chcąc dokonać oceny kilku serwisów informacyjnych należy w sposób usystematyzowany sprawdzić, na ile serwisy takie spełniają wymagania użytkowników i podlegają standardom, stosując jednolite kryteria i wskaźniki ocen.

OCENA JAKOŚCI INFORMACJI

W nowoczesnym zarządzaniu informacją podkreśla się, że ocenianie jakości serwisów informacyjnych jest bardzo trudne, gdyż kryteria oceny mogą być zmienne, a istota "informacji" (mam na myśli mnogość i nieścisłość definicji) i czynnik ludzki - trudne do

* Definicje jakości i usługi pochodzą z Polskiej Normy, PN-ISO 8402, lipiec 1996.

określenia w każdym jednorazowym przypadku. To co dla jednego ma wartość informacyjną, dla innego może być niepotrzebnym elementem powodującym szum informacyjny. Jeśli zatem chcemy, jako bibliotekarze, zajmować się selekcją i oceną informacji, musimy pamiętać o tym, jak istotne są obiektywne kryteria oceny i umiejętność ich stosowania przy gromadzeniu materiału zgodnie z potrzebami klienta.

Dlaczego bibliotekarze powinni oceniać jakość informacji, jaka pojawia się w sieci?

1. Dlatego, że bibliotekarz zawsze selekcjonował, gromadził, archiwizował i udostępniał informację i ta jego rola się nie zmieniła. 2. Dlatego, że informacji jest coraz więcej i jej ocena oraz selekcja jest niezbędna. 3. Dlatego, że trzeba dokonywać wyboru przy tworzeniu własnych zasobów elektronicznych. 4. Dlatego, że użytkownik biblioteki domaga się informacji na zadany temat i na określonym poziomie. 5. Dlatego, że klienci bibliotek nie mają czasu na samodzielne gromadzenie i przetwarzanie informacji. 6. Dlatego, że przyszłość bibliotek będzie związana z informacją i nowymi technologiami.

Oceny jakości informacji sieciowej dokonuje się podobnie jak tej, która przekazywana jest w tradycyjnej formie. Zwłaszcza, jeśli bierzemy pod uwagę ocenę treści. Różnice leżą w formie przekazu tych treści, a forma przede wszystkim wynika ze stosowania hipertekstowego systemu WWW udostępniania informacji. Wpływa ona też znacząco na jakość informacji. Zastosowanie nowoczesnych technologii informacyjnych zmieniło całkowicie dostępność informacji, jej aktualizację, walory estetyczne i możliwości przetwarzania. I to głównie będzie przedmiotem zainteresowania tej pracy - badanie stron WWW. Gdyby zastosować podział na dwa główne kryteria oceny: treści i formy, to ocena treści będzie taka jak dawniej, natomiast formę przekazywania informacji mamy zupełnie nową i dlatego wymaga ona innego - nowego podejścia.

METODY I KRYTERIA OCENY JAKOŚCI STRON WWW

Do niedawna, kiedy mówiliśmy o Internecie i możliwościach, które daje sieć przy przesyłaniu informacji, bardzo często ekscytowaliśmy się szybkością przepływu dokumentów, ilością danych, różnorodnością formatów, możliwościami grafiki, narzędziami wyszukiwawczymi, natomiast mniej było w nas refleksji na temat jakości tych danych, jakie sieć nam oferuje. Teraz po kilku latach, postrzegając problem związany z nadmiarem informacji, zaczynamy częściej analizować tę jakość. Pojawia się coraz więcej literatury na ten temat, która omawia szczegółowo kryteria oceny informacji, np.: *Information Quality WWW Virtual Library*, *The Internet Guide to Construction of Quality Online Resources*, <http://www.ciolek.com/WWWVL-InfoQuality.html> T. Matthew Ciołek, Irena M. Goltz.

Zarówno metody stosowane przy ocenie stron, jak i kryteria oceny są bardzo różnorodne w zależności od tego, przez kogo, dla kogo i na jakim poziomie ocena ma być dokonana. Pamiętać musimy przy tym, że istnieją standardy dotyczące przekazu informacji w sieci, co nam pozwala na ich podstawie wyznaczać kryteria oceny. Przedstawione poniżej metody i kryteria zaproponowane zostały przez bibliotekarzy i dla bibliotekarzy instytucji akademickich.

Metody oceny stron internetowych proponowane przez Helge Clausen:

- Metoda stosowania automatycznych procedur, takich jak Doctor HTML.
- Metoda statystyczna - analizująca typ i ilość informacji (liczenie odnośników).
- Metoda jakościowo-heurystyczna - kiedy ocenia się wybraną grupę cech formalnych czy treściowych.

Ostatnia z tych metod związana jest często z oceną ekspercką.

Główne kryteria oceny wg Helge Clausen zastosowane przy użyciu metody jakościowo-heurystycznej:

1. Struktura i wygląd stron (organizacja treści, racjonalne użycie grafiki),
2. Jakość informacji (instytucja sprawcza, aktualizacja, poprawność, ilość informacji),
3. Linki i nawigacja (adnotacje, ilość odsyłaczy, łatwość wertowania)
4. Wrażenie estetyczne (kolory, czcionki, format),
5. Miscellanea (pomoc, użytkownik),
6. Ogólne (oryginalność, przyjazność serwisu).

Główne kryteria oceny wg Alistair Smith:

1. Zakres (tematyczny, chronologiczny, formalny).
2. Zawartość treści (obiektywizm, instytucja sprawcza, aktualizacja, oryginalność, linki, pisownia).
3. Grafika i multimedia (audio, wideo, kolory, grafika).
4. Cel utworzenia serwisu (określony, jasny).
5. Użytkownik (użyteczność i przyjazność).
6. Recenzje (czy strony oceniono i jak).
7. Technika (efektywność, sprzęt, wyszukiwarki, organizacja serwisu, interaktywność, szybkość ładowania, stosowanie rozwiązań standardowych).
8. Cena (płatny czy bezpłatny serwis).

Kryteria w obu przypadkach określono różnie, elementy oceny jednak, które przy tej okazji zacytowały autorki, są podobne do siebie. To samo dotyczy innych propozycji, jakie można znaleźć w Internecie, zwłaszcza na stronie dotyczącej tego zagadnienia www.vlib.org. Wymienione natomiast poniżej, a opracowane i zalecane przeze mnie, są wybrane z wielu dodatkowych dostępnych w Internecie materiałów i skompilowane dla potrzeb bibliotekarzy polskich.

KRYTERIA OCENY STRON WWW

Przy ocenie jakości serwisu informacyjnego ważne jest opracowanie i uzgodnienie elementów istotnych, jakie trzeba przeanalizować, żeby ocena miała sens i służyła nie tylko odbiorcom, ale i twórcom usług. Bibliotekarz bowiem może wg niżej wymienionych kryteriów dokonywać oceny serwisów, które zamierza wykorzystywać w swojej pracy, natomiast inny bibliotekarz - twórca bibliotecznego serwisu - może wziąć je pod uwagę w momencie tworzenia własnych zasobów informacyjnych lub podnoszenia jakości już istniejących. Wybór kryteriów został bowiem dokonany na podstawie opracowanych standardów przyjętych dla tworzenia stron WWW.

Nie ma reguł, jeśli chodzi o wagę i liczbę stosowanych podczas oceny kryteriów, wybór należy do oceniającego i powinien być dokonany w zależności od bieżących potrzeb i powodów, dla których dany serwis się ocenia. Przystępując do oceny zastanówmy się, które główne kryteria (pogrubiona czcionka) wybieramy, a następnie rozpoczniemy analizę poszczególnych elementów, jakie w ramach danego kryterium trzeba przejrzeć i ocenić.

Misja serwisu

Zastanów się, jaki jest cel utworzenia serwisu i czy odpowiada twojemu zapotrzebowaniu? Jaka jest strategia działania i czy jest realizowana? Czy określono użytkownika docelowego, jeśli nie, sam musisz ocenić, czy ty nim jesteś?

Autorstwo, instytucja sprawcza

- ⇒ Analiza URL - analiza elementów adresu jest pierwszą czynnością, jaką się wykonuje, gdyż adres ten zawiera bardzo istotne informacje pozwalające stwierdzić, czy istnieje zgodność adresu z treścią stron:
- skąd wypływa informacja - kody krajów: *pl, de, uk*;
 - rodzaj instytucji (poważna, niepoważna):
 - rządowe: *gov, mil*;
 - edukacyjne: *edu, uni, (www.bu.uni.torun.pl)*;
 - non-profit: *org (batory.org.pl)*;
 - komercyjne: *com (aol.com, geocities.com, poland.com)*.
- ⇒ Kim jest właściciel-wydawca stron? Generalnie wydawcą, a zarazem odpowiedzialnym za zawartość stron jest instytucja lub osoba, która jest właścicielem serwera:
- nazwa właściciela pojawia się zwykle w pierwszej części adresu między *http://* a pierwszym znakiem (/) np.: ***http://bn.org.pl/*** lub ***http://www.oss.wroc.pl/***;
 - pamiętaj, że właściciel, wydawca, redaktor, webmaster to nie zawsze są cztery różne osoby;
 - istnienie COPYRIGHT to dowód na bardzo poważne traktowanie swego dzieła.
- ⇒ Instytucja sprawcza - identyfikacja:
- czy nazwa instytucji jest ci znana/nieznana - jaka jest reputacja instytucji, firmy;
 - czy na stronie są działy: *O nas, O sobie, Biografia, Biogram, Filozofia, Kontakt, Webmaster, Misja* - informacje o instytucji, poglądy autora czy cele działania instytucji;
 - czy podano e-mail, adres pocztowy, NIP, REGON instytucji;
 - jeśli nie znasz instytucji, sprawdź informatory, prasę, encyklopedie;
 - anonimowa strona, (jeśli nie ma informacji na stronie, możesz dowiedzieć się wielu rzeczy obcinając kolejno adres URL od (/) do następnego (/), aż dojdiesz do instytucji, która odpowiada za serwer i wyjaśnia, komu udostępnia strony i dlaczego, rozpoznasz jaka jest natura tej instytucji), anonimowość dyskwalifikuje strony.
- ⇒ Autor/osoba prywatna - identyfikacja:
- sprawdź: indeksy biograficzne, informatory, bibliografie, encyklopedie;
 - dowiedz się jaka jest opinia środowiska o człowieku;
 - zbadaj jego wykształcenie, publikacje, reputację, miejsce pracy.

Aktualizacja

- ⇒ Jaka jest częstotliwość aktualizacji:
- badaj stopkę strony głównej lub innych podrzędnych stron (nie wszystkie strony są aktualizowane tak samo, czasem nie jest to konieczne);
 - obejrzyj aktualności, news (daty ostatnich tekstów);
 - sprawdź Page Info, Page Source, Plik/Właściwości (w przeglądarkach da się odczytać informację o stronie i datach modyfikacji).
- ⇒ Czy podano zakres chronologiczny powstawania stron "od...do"?
- ⇒ Czy potwierdzasz adekwatność dat do zawartości treści, czy nie jest to informacja "zakurzona" w stosunku do treści:
- aktualności czy statystyka muszą być zmieniane bardzo często, historia danej instytucji - niekoniecznie;

- brak aktualizacji dyskwalifikuje strony.

Kompletność zasobów

- ⇒ Przyjrzyj się ilości danych, czy zaspokajają twoje potrzeby informacyjne?
 - źródła prymarne i sekundarne - powinna być zachowana równowaga;
 - przypadkowość nagromadzonych danych obniża wartość stron;
 - nadmiar danych powoduje dezinformację; niedobór powoduje niezadowolenie.
- ⇒ Czy istnieje związek między wagą treści a celami serwisu:
 - priorytety dla konkretnych danych;
 - analiza i selekcja danych;
 - stosowane kryteria ilościowe.

Cytowanie danych i kopiowanie

- ⇒ Czy znalazłeś cytowania:
 - jeśli tak, sprawdź domenę źródła i wydawców cytowanych stron i ich jakość;
 - sprawdź autentyczność danych (copyright).
- ⇒ Jak jest udokumentowany cytat:
 - poprawność przypisu, opisu;
 - brak informacji o cytacie czy błędny opis świadczy o złej jakości informacji.
- ⇒ Czy dane, banery, logo i fotografie są kopiowane z innych stron:
 - jeśli tak, to czy są modyfikowane i aktualizowane;
 - porównaj autentyczność kopii ze źródłem;
 - czy są przestrzegane prawa autorskie? Kopiujący powinien zacytować zgodę właściciela.

Wiarygodność

- ⇒ Jaki jest cel nadrzędny przyświecający twórcom stron i czy ten cel jest ważny:
 - informowanie;
 - wyjaśnianie, porady;
 - promowanie czegoś lub kogoś; sprzedawanie towarów;
 - odkrywanie tajemnic;
 - wygłaszanie własnych poglądów;
 - zwabianie klientów... itp.
- ⇒ Jaka jest opinia o stronach? Może dowiesz się czegoś o:
 - promocji stron;
 - zdobytych nagrodach i ich prestiżu;
 - recenzjach stron www w czasopiśmie fachowych, np. Internet, WWWMagazyn, Chip;
 - odnośnikach w katalogach (tworzonych przez bibliotekarzy), informatorach;
 - popularności i cytowaniach stron - bądź ostrożny, nie zawsze liczba cytowań ma związek z jakością.
- ⇒ Wiarygodność informacji:
 - jeśli możesz, zweryfikuj dane (encyklopedie, informatory, słowniki);
 - znajdź i zanalizuj źródła pokrewne (zawierające podobne informacje).

Obiektywizm treści

- ⇒ Sponsorowanie stron:
 - czy rozpoznasz zamiary, filozofię i misję sponsora - czy jest ukryta;
 - jacy są reklamodawcy i rodzaj reklam: nachalna, agresywna, jednostronna;
 - jaka jest liczba sponsorów, reklamodawców, donatorów i czy są równorzędni;

- ⇒ Czy w serwisie są odesłania (linki) do innych konkurencyjnych stron?
- ⇒ Czy jest obiektywny komentarz do innych stron?
- ⇒ Czy zachowano równowagę między jednym punktem widzenia a innym?
- ⇒ Jak wygląda prezentacja różnych punktów widzenia? Jak jest nastawienie oceniającego czyli Ciebie (stronniczość, prywatne upodobania):
 - stosowanie tych samych ocen dla źródeł tradycyjnie oraz elektronicznie drukowanych;
 - naginanie ocen do własnych poglądów i oczekiwań.

Design i struktura stron

- ⇒ Jak skonstruowana jest strona główna (domowa), czy mieści się na jednym ekranie?
- ⇒ Czy zachowana jest równowaga między formą a treścią:
 - powaga treści a komizm grafiki;
 - patetyzm a żart.
- ⇒ Zbadaj ilość tekstu i obrazków (nadmiar, niedomiar):
 - nadmiar wrażeń estetycznych;
 - dezinformacja (nadmiar tekstu).
- ⇒ Oceń profesjonalizm i oryginalność grafiki:
 - autoryzacja formy, copyright;
 - referencje artystyczne;
 - standardowe, automatyczne rozwiązania i grafika (szablony).
- ⇒ Analizuj układ treści (działy, poddziały, sekcje):
 - klarowna mapa stron;
 - jasność i logiczność układu (chronologiczny, geograficzny, logiczny);
 - formułowanie nagłówków działów i adnotacje przy nich,
 - identyfikacja podstron (nagłówki i stopki).
- ⇒ Oceń efekty multimedialne na stronie. Czy dostrzegasz uwypuklenie elementów istotnych (adres, pilny komunikat)?
 - wielkość i krój czcionki (nadmiar krojów);
 - projektowanie ramek.

Edycja i poprawność gramatyczna tekstu

- ⇒ Jak wygląda redakcja tekstu:
 - obejrzyj strukturę dokumentu (tytuły, śródtytuły, przypisy, bibliografia załącznikowa);
 - czy zastosowano zasady poprawnej edycji tekstu: akapity, szpaltowanie, czcionki, marginesy i inne;
 - czy jest światło w tekście; jak rozmieszczono obrazki, wykresy, fotografie w dokumencie.
- ⇒ Czy są błędy:
 - stylistyczne, gramatyczne, ortograficzne i interpunkcyjne.

Technika

- ⇒ Czy interfejs zakładanego użytkownika jest dostosowany do jego poziomu?
- ⇒ Jaka jest wertowność i nawigacja:
 - czy jest mapa lub indeks stron - bardzo ułatwia przechodzenie między stronami;
 - jaka jest długość stron - zbyt długie są uciążliwe;
 - czy elementy nawigacyjne znajdują się na każdej stronie (klawisze, belka nawigacyjna w stopce lub nagłówku);

- czy nawigacja jest prosta (łatwy powrót z głębokich poziomów);
 - wyszukiwarka ułatwia przeglądanie zasobów.
- ⇒ Jak wygląda drukowanie stron:
- czy jest łatwość drukowania do pliku i na drukarkę;
 - czy zaplanowano oszczędność drukowania (alternatywne formaty wydruku).
- ⇒ Jak oceniasz interaktywność strony (nawiązywanie kontaktów: użytkownik - właściciel), czy są:
- FAQ;
 - formularze ocen czy opinii na stronie;
 - formularz kwerend; ankiety.
- ⇒ Czy można ocenić jakość serwera (szybkość, pojemność, niezawodność)?
- ⇒ Czy są liczniki, statystyka?
- ⇒ Czy zastosowano standardy software'u (bezkolizyjny dostęp do stron z różnych przeglądarek np. starych wersji)?
- ⇒ Czy są lustra stron (mirrors)?
- ⇒ Czy stosuje się najnowsze rozwiązania technologiczne do przekazywania informacji i poszerzania oferty (bazy danych, wyszukiwarki, programy pocztowe i inne)?

Użyteczność i przyjazność

- ⇒ Czy właściwie dobrano treści dla potrzeb zakładanego użytkownika?
- ⇒ Czy dostrzegasz logikę i klarowność stron? Jak oceniasz urodę stron?
- ⇒ Czy jest POMOC, HELP:
- czy język helpu jest prosty i zrozumiały, a styl zwięzły;
- ⇒ Czy istnieje wersja angielska stron lub inne wersje językowe;
- świadczy to o wyższych możliwościach i kompetencjach twórców;
 - tworzy międzynarodowy charakter stron.
- ⇒ Jak wygląda komunikacja z użytkownikiem? Oceń:
- skuteczność komunikowania się;
 - uprzejmość, niezawodność;
 - szybkość przepływu komunikatów;
 - jakość formularzy i ankiet;
 - poziom i język komunikowania.
- ⇒ Czy jakość obrazu i wielkość czcionki dostosowano dla słabowidzących?

Koszty

- ⇒ Czy użytkownik musi ponieść koszty korzystania z serwisu, czy ma darmowy dostęp?
- ⇒ Co jest ważniejsze, czy koszty idą w parze z jakością serwisu?
- ⇒ Czy płatny dostęp niesie za sobą specjalne, oryginalne usługi?
- ⇒ Czy są promocje, ulgi dla konkretnych grup użytkowników?

Powyższe kryteria oceny mogą być modyfikowane, selekcjonowane i zmieniane, bowiem w świecie nowoczesnych technologii informacyjnych standardy ulegają zmianie w miarę rozwoju stosowanych technik. Najważniejsze z nich jednak, to takie jak: autorstwo, aktualizacja, technika, wiarygodność, kompletność, design i poprawność. Powinny być one zawsze brane pod uwagę.

JAKOŚĆ USŁUG

Gdybyśmy chcieli - jako twórcy serwisów bibliotecznych - poza oceną samych stron WWW i informacji na nich zamieszczonych pomyśleć także o dodatkowej ocenie jakości usług informacyjnych, jakich dostarcza serwis (np. produkowanie oprogramowa-

nia dla bibliotek, drukowanie materiałów konferencyjnych, opracowywanie stron WWW, prowadzenie forum dyskusyjnego, obsługa kont pocztowych i innych), to powinniśmy zastosować szereg kryteriów dodatkowych, związanych bezpośrednio z usługami i wychodzeniem naprzeciw oczekiwaniom klienta. Zwykle jakość naszych usług oceniają klienci, więc ocena ta musiałaby być zrobiona przez nich. Naszym zadaniem byłoby opracowanie kryteriów, które następnie należałoby zebrać i opublikować w formie ankiety.

Choć usługi, jak zaznaczyłam na początku, mierzy się trudno, to jednak są elementy, które można zakwalifikować do mierzenia. Im większe "utechniczenie" usługi, tym łatwiejszy proces oceniania, ale czynnik ludzki jest postrzegany jako przyjaźniejszy i ważniejszy, a tu oceny są bardzo trudne.

Podam jedynie zestaw takich uniwersalnych kryteriów:

- dostępność usługi (dogodność, czas realizacji);
- informowanie o usłudze (precyzja i prostota);
- kompetencje i uprzejmość personelu;
- zaufanie i rzetelność (wiarygodność pracownika);
- odpowiedzialność;
- bezpieczeństwo realizacji usługi (eliminacja ryzyka);
- infrastruktura materiałowa usługi (materiały, narzędzia, sprzęt);
- fachowość.

WYBRANE PORTALE I SERWISY BIBLIOTECZNE

Przegląd międzynarodowych portali i serwisów informacyjnych opracowywanych dla i skierowanych do bibliotekarzy pokazuje, jak są one różnorodne i - mimo iż zakładają zwykle jednorodnego odbiorcę - bibliotekarza czy pracownika informacji - to jednak cele stawiane przed każdym z takich serwisów są nieco inne. W wypadku, gdy autorzy serwisów wyjaśniają motywy, dla których powstał ich serwis i nakreślają jego misję, bardzo łatwo jest skategoryzować taką usługę i uporządkować tak, żeby w pracy bibliotekarza była przydatna. Jeśli jednak takich wyjaśnień nie ma, wówczas pojawia się problem analizy samodzielnej, która zajmuje dużo czasu i czasem kończy się stwierdzeniem, że jednak usługa ta nie jest użyteczna. Jak się okazuje z badań (Clyde) najlepsze są te strony, które dokładnie definiują użytkownika i jasno przedstawiają cel tworzenia stron (MISJA SERWISU) oraz realizują skrupulatnie założoną strategię.

Zbiór zasobów bibliotekarskich w sieci jest spory i często nie daje się łatwo porządkować, ponieważ usługi i informacje zawarte w serwisach zazębiają się i mieszają. Stąd występujące problemy terminologiczne. Nie bardzo wiadomo, co należy nazwać serwisem bibliotekarskim, co portalem, vortalem czy biblioteką wirtualną.

Portale ogólne dla bibliotekarzy

ALA <http://www.ala.org/>

BSZ - Bibliotheksangebote im Internet <http://www.bsz-bw.de/bibldienste/>

IFLA <http://www.ifla.org/>

Internet Library for Librarians <http://www.itcompany.com/inforetrieve/>

IPL Services for Librarians <http://www.ipl.org/svcs/>

LIB! Librarians and Librarianship <http://members.aol.com/dcrof/lib/>

LibraryHQ.com <http://www.libraryhq.com/>

Library Link <http://www.emeraldinsight.com/librarylink/>

LibraryWorld - <http://www.libraryworld.co.uk/>

NordInfo, Finlandia <http://www.nordinfo.helsinki.fi/index.htm>

Praca dla bibliotekarzyALA <http://www.ala.org/education/>Library Job Postings <http://webhost.bridgew.edu/snesbeitt/libraryjobs.htm>Lisjobs.com <http://www.lisjobs.com/>LITA Jobs in Library <http://www.lita.org/jobs/index.html>SLA Career Service Online <http://sla.jobcontrolcenter.com/ccn/sla/>**Zasoby informacyjne dla bibliotekarzy**BUBL Information Service - <http://bubl.ac.uk/>

(Brytyjskie centrum informacji naukowej)

Librarians' Index to the Internet <http://www.lii.org/>

(katalog źródeł informacyjnych przydatnych w bibliotekach tworzony i oceniany przez bibliotekarzy)

LibrarySpot <http://www.libraryspot.com/>

(amerykański serwis, częściowo komercyjny)

Library Land - Index to Resources for Librarians

<http://sunsite.berkeley.edu/LibraryLand/>

The Virtual Library - Libraries and Information

<http://vlib.org/InformationManagement.html>**Aktualności dla bibliotekarzy**Information Today <http://www.infotoday.com/>LISNews - <http://www.lisnews.com/>**Listy bibliotek**Australian libraries gateway <http://www.nla.gov.au/libraries/>

European public libraries

<http://dspace.dial.pipex.com/town/square/ac940/eurolib.html>Gabriel <http://www.kb.nl/gabriel/en/>HYTELNET <http://www.lights.com/hytelnet/>LIBWEB - <http://sunsite.berkeley.edu/Libweb>LibDex - The Library Index <http://www.libdex.com/>National Library Catalogues Worldwide <http://www.library.uq.edu.au/natlibs/>Japan Libraries - http://www.libra.titech.ac.jp/libraries_Japan_e.htmlSchool Libraries on the Web <http://www.sldirectory.com/>The WWW Library Directory <http://www.webpan.com/msauers/libdir/>**Biblioteki w portalach**Google <http://directory.google.com/Top/Reference/Libraries/>Yahoo - <http://dir.yahoo.com/Reference/Libraries/>

Powyższe serwisy bibliotekarskie - wyszukane w Internecie - poddane zostały wstępnej selekcji w zakresie ich przydatności w praktyce zawodowej bibliotekarzy. Z dokonanych poszukiwań wynika, że najciekawsze zasoby znajdują się w Stanach Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii i Niemczech. Są one tworzone przez pracowników instytucji i organizacji bibliotekarskich oraz firm komercyjnych.

Library Link, UK**www.emeraldinsight.com/librarylink/**

Kryteria	Library Link, UK	Library HQ.com, US	Internet Library for Librarians, US	ALA, US	NordInfo, Finlandia	BSZ, Niemcy	EBIB, Polska
1. URL	Com	Com	Com	Org	Org	Edu	Org
2. Autorstwo	+2	+2	+2	+2	+2	+2	+2
3. Misja	+1	-1	+1	+2	+1	+1	+2
4. Aktualizacja	+1	+1	-1	+2	+1	+2	+1
5. Wiarygodność	+1	+1	+1	+2	+1	+2	+1
6. Kompletność	+1	+1	+1	+1	0	+2	0
7. Obiektywizm	0	+2	+1	+2	+2	+1	+2
8. Cytowanie	+1	+1	+2	+2	+1	+1	+1
9. Edycja	+2	+2	+1	+1	+1	+2	0
10. Design	+2	+2	+1	+1	+1	+1	-1
11. Technika	+2	+2	+2	+2	+1	+2	-1
12. Użyteczność	+1	+1	+2	+1	+1	+2	+1
13. Koszty	-1	-1	+2	+2	+2	+2	+2
Suma punktów	13	13	15	20	14	20	10
Ocena	1	1	1,15	1,53	1,07	1,53	0,76

Angielski portal komercyjny sponsorowany przez Emerald - The Management Research Database - dla bibliotekarzy i specjalistów informacji. Specjalizuje się zwłaszcza w zarządzaniu zbiorami, informacją i instytucjami oraz rozpowszechnianiu nowych technologii informacyjnych. Działa ponad osiem lat i jego misją jest dostarczanie profesjonalnej informacji bibliotekarzom. Udostępnia w ograniczonym zakresie bazy danych czasopism wydawanych przez Emerald, niektóre tytuły czasopism bibliotekarskich w pełnym zakresie i spisy treści do wielu innych, informację o warsztatach i konferencjach, technologiach informacyjnych, aktualności. Portal tworzy 8-osobowa międzynarodowa redakcja składająca się z wykształconych specjalistów informacji - praktyków i wykładowców szkół wyższych. Portal nie ma reklam, sprzedaje swoje produkty - bazy danych i drukowane czasopisma. **Szczególna zaleta:** dostęp do pełnotekstowych artykułów z zakresu zarządzania w bibliotekach. **Adres:** MCB UP Ltd 60/62 Toller Lane, Bradford England BD8 9BY, tel. +44 (0)1274 777700 fax. +44 (0)1274 785200.

LibraryHQ.com, US**www.LibraryHQ.com**

Amerykański portal dla bibliotekarzy rozwijany i zarządzany przez Katharine Garstka, która pracowała w bibliotekach amerykańskich oraz w firmach informatycznych Intergraph Corporation i Sirsi Corporation. Zawiera: zasoby internetowe dla bibliotekarzy, ogłoszenia (praca, kupno, sprzedaż), bazę specjalistów, forum dyskusyjne, technologie, informacje o nowych książkach, konferencje, aktualności. Zasoby SiteSource są skatalogowane i zawierają ponad 40 tys. odesłań do stron przydatnych w bibliotekarstwie. Są gromadzone przez zespół bibliotekarzy i dydaktyków pod kierownictwem Jima Veatcha, Ph.D., pierwotnie dyrektora biblioteki Nashville State Technical Institute. LibraryHQ.com jest połączonym przedsięwzięciem CEA Capital Partners i Sirsi Corporation. Portal ma reklamy, ale w ograniczonym zakresie. Sprzedaje także swoje produkty: usługi w zakresie technologii informacyjnych, bazy danych stron internetowych, rekordy MARC stron internetowych, szkolenia. **Szczególna zaleta:** dostarczanie najnowszych technologii informacyjnych dla bibliotek (narzędzia do katalogowania Internetu).

Adres: One Seaport Plaza, 199 Water Street, 20th Floor, New York, NY 10038, 1-877-401-9535 (toll free).

Internet Library for Librarians, US

<http://www.itcompany.com/info retriever/>

Amerykański serwis zasobów informacyjnych dla bibliotekarzy działający od 1994 roku i zarządzany przez InfoWorks Technology Company - amerykańską firmę, która tworzy nowe rozwiązania i technologie z zakresu informacji. Serwis ma 200 000 wejść na strony i 26 000 użytkowników w ciągu miesiąca. Zawiera ponad 3000 odnośników do zasobów przydatnych w pracy bibliotekarzy. Zasoby podzielono na trzy kategorie: Informacja, Bibliotekoznawstwo, Akcesoria. **Szczególne zalety:** bogate zasoby informacyjne. **Adres:** InfoWorks Technology Company, P.O. Box 2261, 240 Executive Drive Cranberry Twp, PA 16066, Phone: (724) 772-3403, Fax: (724) 772-3125.

Claude Jolly

Uniwersytety francuskie i ich biblioteki: polityka i jej ocena (1989-2001)

W latach osiemdziesiątych we Francji zdecydowano się na podjęcie znacznego wysiłku związanego z rozwojem bibliotek publicznych: bibliotek samorządowych, bibliotek wiejskich. Z kolei sytuacja bibliotek uniwersyteckich pozostawała zła, by nie powiedzieć katastrofalna. Zjawisko to pogłębiał znaczący wzrost liczby studentów: przypomnijmy, że jeśli weźmiemy pod uwagę wszystkie wyższe uczelnie, to przeszliśmy od liczby 300 000 studentów w roku 1960 do 2 125 000 w chwili obecnej. Jeśli zaś uwzględnimy tylko uniwersytety, o których jest mowa w niniejszym tekście, to ewolucja jest także znacząca, z widocznym wszakże obniżeniem wskaźników od roku 1997:

1980 : 855 000
1990 : 1 180 000
1996 : 1 470 000
2000 : 1 430 000

W kontekście zaistniałej sytuacji ówczesny minister edukacji narodowej, Lionel Jospin powziął decyzję o powołaniu komisji pod przewodnictwem wielkiego uczonego, byłego administratora generalnego Biblioteki Narodowej, André Miquela. W roku 1989 komisja Miquela opublikowała raport,¹ w którym opisano "zatrważającą" sytuację i sformułowano liczne wnioski. Stały się one podstawą polityki rozwoju i unowocześnienia bibliotek uniwersyteckich, która została zdefiniowana i jest wprowadzana w życie od roku 1990.

I. Pięć narzędzi kształtowania polityki państwa wobec bibliotek uniwersyteckich

1. Od biblioteki uniwersyteckiej do wspólnego serwisu informacyjnego

Zanim poruszone zostanie zagadnienie środków finansowych, niezbędne jest rozwiązanie problemu możliwie najlepszej dla bibliotek struktury organizacyjnej. Tradycyjna biblioteka uniwersytecka dotknięta była trzema chorobami:

- manifestowała silnie swoją autonomię i przez to w znacznym stopniu funkcjonowała na marginesie uniwersytetu oraz w niewielkim stopniu miała wpływ na politykę naukową i dydaktyczną uczelni;
- z innej strony, postrzegana była raczej jako budynek niż serwis z prawdziwego

¹ André Miquel, Les bibliothèques universitaires: rapport au ministre d'État ministre de l'Éducation nationale de la Jeunesse et des Sports. Paris, La Documentation française, 1989 [wszystkie przypisy w tekście pochodzą od tłumacza].

zdarzenia, umieszczony pomiędzy zasobami informacji, które należało zgromadzić, a potrzebami informacyjnymi, które należało zidentyfikować; nie przygotowało jej to wcale do przyswojenia sobie przewidywanych zmian technologicznych, związanych z pojawieniem się dokumentów elektronicznych;

- wreszcie, była ona jedynie częścią, to prawda, że znaczącą (średnio 60%) zasobu informacyjnego uczelni, co oznacza, że liczne biblioteki powiązane z nią (wydziałowe, instytutowe, zakładowe, itp.) funkcjonowały obok niej, bez koordynacji działań i troski o spójność systemu bibliotecznego.

Obecnie, na mocy ustawy, uniwersytety wyposażone są we wspólny serwis biblioteczny (SCD - service commune de la documentation) podlegający bezpośrednio rektorowi uczelni, zarządzany zaś przez dyrektora biblioteki uniwersyteckiej. Jego zadaniem jest połączenie:

- biblioteki uniwersyteckiej,
- bibliotek, które mają być z nią zintegrowane,
- bibliotek stowarzyszonych.

Ta integracja była warunkiem rozpoczęcia w każdej uczelni polityki bibliotecznej z prawdziwego zdarzenia, polityki zgodnej z ogólnymi kierunkami rozwoju uczelni, a także prowadzącej do spójności i komplementarności między różnymi współistniejącymi bibliotekami, nie tylko w ramach kampusu uniwersyteckiego. Zapoczątkowany pod koniec lat osiemdziesiątych ruch integracji bibliotek w ramach SCD trwa nadal. Został on znacznie przyspieszony przez rozwój rynku czasopism elektronicznych, który w szczególny sposób wymusił powstanie polityki ich prenumeraty na poziomie ogólnouniwersyteckim.

2. Subwencje na funkcjonowanie bibliotek i na personel

Bardzo niepokojąca sytuacja finansowa SCD wymagała przyznania im znacznych subwencji. Państwu przypada w udziale finansowanie rozwoju bibliotek, ponieważ dochody pochodzące z opłat wpisowych studentów czy też wypracowywane przez same biblioteki są ograniczone. Poniższa tabela pokazuje udział finansowy państwa w omawianym okresie:

Rok	Nakłady w mln FRF	Nowe miejsca pracy
1990	229	79
1991	255	127
1992	276	100
1993	335	149
1994	365	25
1995	376	150
1996	404	195
1997	462	200
1998	503	349
1999	535	149
2000	545	80
2001	565	150
2002	604	148

Należy zauważyć, że dotacje ciągle rosną i podwajają się co 7 lat. W chwili obecnej subwencje państwowe stanowią 65% dochodów bibliotek, opłaty z wpisowego 18%, dochody własne 6%, dochody z innych źródeł 10%. Jeśli chodzi o nowo tworzone stanowi-

ska pracy dla bibliotekarzy, to w ciągu 13 lat średnio rocznie przybywało ich 150 i obecnie ich liczba wynosi ponad 5000.

Aby dotacje przeznaczane były na rzecz dobrowolnej polityki rozwoju funkcji informacyjnych, są one tak właśnie określane i zarezerwowane jedynie na ten cel. To "ukierunkowanie" subwencji mieści się bez przeszkód w kontekście ogólnej polityki umacniania autonomii uniwersytetów i niezależności rektorów. Wprowadzone dotacje faworyzowały określanie i wcielanie w życie polityki bibliotecznej uczelni, polityki wypracowywanej przez jej własne instancje (rada administracyjna, rada naukowa, itp.) i zgodnej z ustalonymi przez nie kierunkami rozwoju naukowego i dydaktycznego uczelni.

3. Budowa nowych gmachów bibliotecznych

Pomiędzy rokiem 1970 a 1990 bibliotekom uniwersyteckim nie przybył ani jeden metr kwadratowy powierzchni. W tym czasie gwałtownie wzrosła liczba studentów. Nie może zatem dziwić fakt, że biblioteki stały się przestarzałe, niefunkcjonalne, przepełnione i mało przyjazne (znikomy wolny dostęp do dokumentów, znaczny deficyt miejsc dla użytkowników). W sytuacji, gdy na 1 studenta przypadało 1 metra kwadratowego, niezbędne stało się rozpoczęcie polityki budowy i oddawania do użytku nowych powierzchni bibliotecznych. Pierwsze zadanie polegało na wypracowaniu założeń teoretycznych, które umożliwiłyby rozpoczęcie budowy nowych gmachów bibliotecznych, przystosowanych do potrzeb i do nowych technik informacyjnych. Plonem tych prac teoretycznych była publikacja w roku 1993 książki *Budowa biblioteki uniwersyteckiej: od koncepcji do realizacji*.² Równocześnie dzięki planowi Uniwersytety 2000 i kontraktom zawierającym między państwem a regionami³ w latach 1991-2001 wybudowano około 350 000 m², a współczynnik m² wzrósł do 0,65. W tym samym czasie liczba dokumentów w wolnym dostępie zwiększyła się z 20 do 35%, zaś miejsca dla użytkowników z 64 000 do ponad 100 000.

4. Kontrakty czteroletnie zawierane między państwem a uczelniami

Aby pogodzić tendencję umacniania autonomii uniwersytetów i priorytety narodowe ustalane przez państwo - wśród nich priorytet rozwoju i unowocześniania bibliotek - wprowadzono w życie politykę kontraktów, która umożliwia obu stronom uzgadnianie wspólnych celów, a państwu francuskiemu pozwala finansować te projekty, które wydają mu się warte wsparcia finansowego. Przy takich założeniach te części kontraktów, które odnoszą się do bibliotek, zaczynają odgrywać niezwykle istotną rolę. Tym bardziej, że kwota subwencji na biblioteki, jaką uczelnie mogą uzyskać w drodze kontraktu, rozdzielana na podstawie projektów przedstawianych przez uczelnie, jest zbliżona do kwoty uregulowanych ustawowo dotacji, jakie uczelnie otrzymują na podstawie obiektywnych kryteriów, takich jak na przykład liczba studentów (z uwzględnieniem poziomu studiów i kierunków kształcenia).

Przy ocenie tych części kontraktów, które dotyczą bibliotek, uprzywilejowany charakter mają 3 rodzaje działań:

- poprawa usług dla użytkowników, w szczególności poprzez:
 - o zwiększenie liczby godzin otwarcia,
 - o rozwój wolnego dostępu do zbiorów,

² *Construire une bibliothèque universitaire: de la conception à la réalisation* / sous la direction de Marie-Françoise Bisbrouck et Daniel Renoult. - Paris: Éditions du Cercle de la Librairie, 1993.

³ Struktury administracyjne we Francji grupujące kilka departamentów.

- o kształcenie użytkowników,
- rozwój zasobów dokumentów, tak drukowanych jak i elektronicznych, poprzez:
 - o przystąpienie do wdrażania planów rozwoju zasobów bibliotecznych i innych zasobów,
 - o położenie nacisku na wypracowywanie polityki bibliotecznej, której celem jest koordynacja i jednoczenie wszystkich bibliotek i ośrodków informacyjnych uniwersytetu,
- modernizacja usług, w szczególności poprzez:
 - o uruchamianie zintegrowanych systemów bibliotecznych i systemów informacyjnych, które umożliwiają - z dowolnego stanowiska pracy na uczelni - dostęp do całości zasobów elektronicznych wytwarzanych lub nabywanych przez uczelnię: katalog biblioteki, katalogi centralne, bibliograficzne bazy danych, sieć CD-ROM, czasopisma elektroniczne, dokumenty dydaktyczne, sprawozdania z badań, prace magisterskie i doktorskie w wersji elektronicznej, wybrane strony internetowe,
- programy retrokonwersji katalogów i digitalizacji niektórych rodzajów dokumentów.

5. Sieć bibliotek uniwersyteckich

Jak wiadomo, biblioteki stanowią także część sieci informacyjnej opartej na zasadzie współpracy i wymiany usług. Sieć francuska zorganizowana jest wokół kilku funkcji, których realizacji podjęły się różne instytucje lub wyspecjalizowane serwisy:

- *kształcenie początkowe i ustawiczne personelu bibliotecznego.* Krajowa Szkoła Wyższa Nauk o Informacji i Bibliotekach (École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques - ENSSIB; <http://www.enssib.fr>) zapewnia kształcenie zawodowe personelu naukowego (konserwatorzy)⁴ oraz personelu o wysokim przygotowaniu technicznym (bibliotekarze). Personel niższego szczebla kształci się w 12 centrach kształcenia bibliotekarzy lub na uniwersytetach,

- *kształcenie użytkowników informacji naukowej i technicznej* leży (co jest oczywiste) w kompetencjach uczelni i powinno być oparte na współpracy między nauczycielami akademickimi z poszczególnych dyscyplin i pracownikami bibliotek. Edukacja zaś samych kształcących spoczywa na sieci 7 regionalnych Jednostek Kształcenia w zakresie Informacji Naukowej i Technicznej (Unités régionales de formation de l'I.S.T. - URFIST), a wspomagana jest przez narzędzia samokształcenia, takie jak na przykład kolektywnie tworzony serwis Formsist (<http://formsist.enssib.fr>),

- *dostęp do informacji bibliograficznej i zdalne dostarczanie dokumentów.* Podstawowym narzędziem jest katalog centralny szkolnictwa wyższego (<http://www.sudoc.abes.fr>), który zawiera ponad 5 mln opisów i 12 mln sygnatur. Działa on w systemie PICA, a jego administratorem jest Agencja Bibliograficzna Szkolnictwa Wyższego (Agence bibliographique de l'enseignement supérieur - ABES; <http://www.abes.fr>). Pozwala on także opisywać dokumenty elektroniczne i kontrolować dostęp do nich w zależności od praw autorskich, jakie są z nimi związane. Katalog ten jest także wyposażony w moduł zdalnego dostarczania dokumentów,

- *rozproszone gromadzenie i przechowywanie zbiorów.* Dotyczy to w pierwszej kolejności Paryża i regionu Île-de-France, w którym znajduje się 30% krajowych zasobów

⁴ Najwyższa w hierarchii zawodowej we Francji grupa pracowników bibliotek o statusie urzędników administracji publicznej.

uniwersyteckich. Podstawą tego systemu jest katalog centralny i Centrum Techniczne Książki Kształcenia Wyższego (Centre technique du livre de l'enseignement supérieur - CTLe), które przechowuje zbiory rzadko wypożyczane, przekazane lub zdeponowane przez biblioteki,

- *koordynacja działań w zakresie informacji.* Zapewnia ją sieć Centrów Gromadzenia i Rozpowszechniania Informacji Naukowej i Technicznej (Centres d'acquisition et de diffusion de l'information scientifique et technique - CADIST). Dzięki nim biblioteki, w których one się mieszczą, stają się centrami informacji specjalistycznej z danej dyscypliny. Pojawienie się czasopism elektronicznych sprawiło, że biblioteki zaczęły się łączyć w grupy, koordynujące politykę gromadzenia tychże czasopism, w szczególności Konsorcjum Uniwersyteckie na rzecz Czasopism Elektronicznych (Consortium universitaire pour les périodiques numériques - COUPERIN) stworzone z inicjatywy wielu uniwersytetów, które zapewnia dostęp online do ponad 2000 tytułów, czy też konsorcjum, które z inicjatywy ABES połączyło 33 instytucje, chcące sobie zapewnić wspólny abonament "Chemical Abstracts" za pośrednictwem interfejsu Scifinder Scholar.

II. Pomiar i ocena rezultatów

1. Narzędzia statystyczne

Bardzo szczegółowe dane statystyczne, obejmujące cały okres prowadzenia nowej polityki bibliotecznej, są pierwszym warunkiem jej oceny. Podstawą ich pozyskiwania jest coroczna ankieta - gromadzenie danych jest z informatyzowane i odbywa się w trybie online. Stanowią one podstawę różnych opracowań opartych na głównych parametrach mierzalnych i tworzeniu rozmaitych zestawień. Dostępne są w dwojaki sposób:

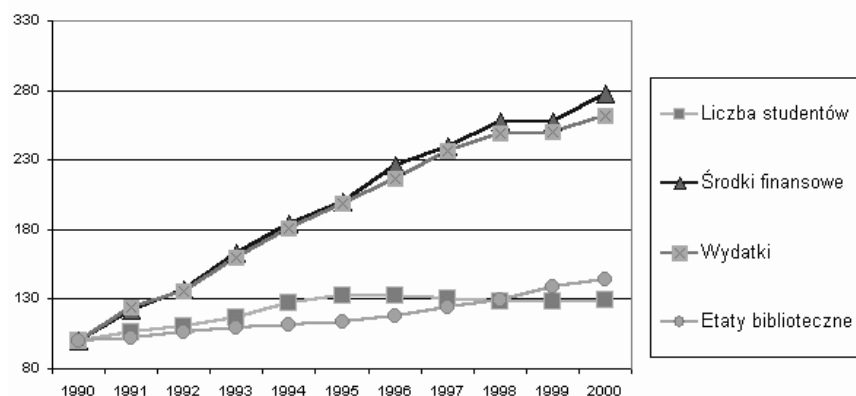
- drukowanego rocznika statystycznego,⁵
- interaktywnej aplikacji statystycznej online, która umożliwia:
 - o sprawdzanie danych,
 - o tworzenie tabel porównawczych według zmiennych parametrów (typ uczelni, region, itp.),
 - o tworzenie dowolnych zestawień statystycznych na życzenie.

Poniżej przedstawiono 3 schematy, odzwierciedlające ewolucję kilku podstawowych danych. Za punkt wyjścia przyjęto wartość 100 dla roku 1990. Ze schematów tych wynika, że w ciągu ostatniego dziesięciolecia:

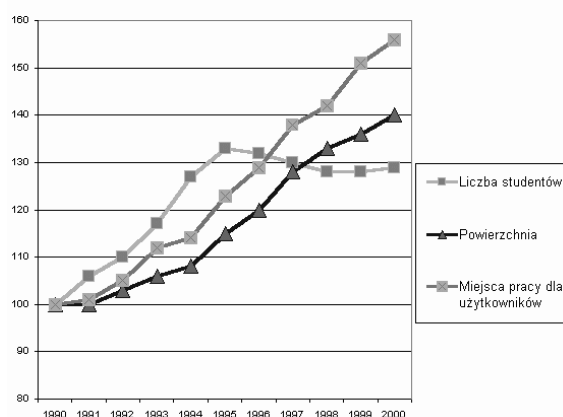
- nakłady na biblioteki rosły szybciej niż liczba studentów. Z kolei, mimo wysiłków czynionych na rzecz zwiększenia liczby pracowników bibliotek, dopiero od roku 1998 współczynnik bibliotekarz/student zaczął się poprawiać,
- współczynniki m²/student i miejsce pracy/student zaczął się zmieniać na korzyść dopiero w latach 1996-1997, mimo rozpoczętych w latach 1990-1991 wysiłków na rzecz rozwoju budownictwa bibliotecznego,
- wyraźnie wzrósł wskaźnik korzystania z bibliotek. Obecnie 72% studentów zapisanych jest do biblioteki uniwersyteckiej, wobec 56% dziesięć lat wcześniej. Co więcej, frekwencja i korzystanie z biblioteki wydają się o wiele bardziej intensywne: każdy z zapisanych częściej odwiedza bibliotekę (46 razy rocznie w roku 2000, 34 razy w

⁵ Na przykład: *Annuaire des bibliothèques universitaires et des grands établissements: résultats de l'enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires 1998* = *The French university libraries directory in 1998* / Ministère de l'Éducation nationale. - Paris: La Documentation française, 2000.

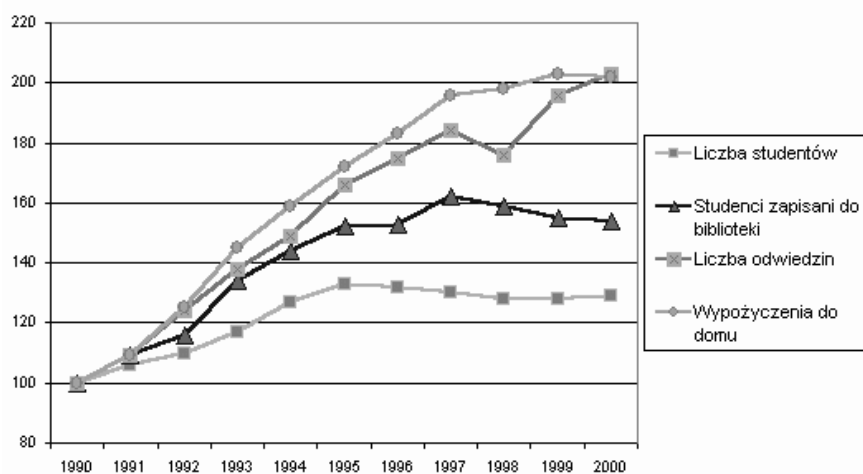
Relacja liczby studentów do nakładów na biblioteki



Relacja liczby studentów do powierzchni bibliotek i miejsc pracy dla użytkowników



Relacja liczby studentów do liczby odwiedzin i wypożyczeń



roku 1990) i rośnie także liczba wypożyczeń (10,6 woluminu rocznie w roku 2000, 7,9 woluminu w roku 1990).

2. Od ilości do jakości

O ile dane i wskaźniki statystyczne są niezbędne, to nie zwalniają nas one od dokonania oceny jakościowej. Podejmowana ona jest przy kilku okazjach:

- w ramach wspomnianej wyżej procedury zawierania kontraktów. Przed przedstawieniem projektu, który stanowi podstawę negocjowania nowego kontraktu, uniwersytet jest zobowiązany przedstawić bilans za okres poprzedni, w którym musi być wykazany stopień wykonania (lub niewykonania) uzgodnionych z państwem celów,
- poprzez kontrolę Generalnej Inspekcji Bibliotek. W wielu wypadkach każdy SCD jest przedmiotem inspekcji w ciągu roku poprzedzającego odnowienie czteroletniego kontraktu uniwersyteckiego,
- w ramach czynności realizowanych przez Krajowy Komitet Oceny Instytucji Naukowych⁶ (Comité national d'évaluation - CNE).

3. Ocena nowych budynków bibliotecznych

Skala budowy nowych gmachów bibliotecznych realizowanych w ramach planu Uniwersytety 2000 i przewidzianych do realizacji w ramach pierwszej fazy (2000-2006) planu Uniwersytety 3 Tysiąclecia (U3M - Universités du troisième millénaire), na które wydano 3,8 miliarda FRF, skłania do przeprowadzenia oceny bibliotek oddanych do użytku w latach dziewięćdziesiątych. Rezultaty tego przedsięwzięcia, opublikowane w roku 2000 w pracy *Biblioteki uniwersyteckie: ocena nowych gmachów (1992-2000)*,⁷ pozwolą na uniknięcie powielania pewnych błędów i doprowadzą do projektowania budynków "bardziej inteligentnych" (w sensie, jaki nadaje się obecnie temu słowu) i lepiej przystosowanych do niezwyklego rozwoju piśmiennictwa w postaci elektronicznej.

* * *

Na tym etapie prezentacji francuskich bibliotek uniwersyteckich nasuwają się dwa wnioski. Po pierwsze, należy unikać wszelkiego tryumfalizmu i kontynuować rozpoczęte wysiłki. Wskaźniki francuskie są jeszcze dość skromne w porównaniu ze wskaźnikami w wielu krajach o podobnym poziomie rozwoju naukowego i ekonomicznego. Po drugie, należy badać i obserwować ustawiczne zmiany, które zmuszają nas do rewidowania pewnych założeń przyświecających nam w latach poprzednich. Biblioteki pełnią funkcję łącznika między zasobami dokumentów i informacji a potrzebami informacyjnymi, które powinny być ciągle badane i oceniane. Jednak warunki wykonywania tej funkcji bibliotek ulegają gwałtownym przemianom.

Zmiany te dotyczą prawie wszystkich dziedzin życia bibliotek. Przypomnijmy:

- wstrząs, jaki wywołały nowe techniki informacyjne i pojawienie się dokumentów elektronicznych, na które biblioteki wydają około 15% środków przeznaczonych na zakup nowych zbiorów, a z całą pewnością będą wydawały znacznie więcej w nad-

⁶ Szczegółowy opis zadań tej instytucji znajduje się w tekście Bruno Curvale'a.

⁷ *Les bibliothèques universitaires: évaluation des nouveaux bâtiments: 1992-2000* / sous la direction de Marie-Françoise Bisbrouk. - Paris: La Documentation française, 2000. W pracy tej znaleźć można interesującą bibliografię piśmiennictwa (nie tylko francuskiego) dotyczącego ogólnych i szczegółowych aspektów współczesnej architektury bibliotecznej.

chodzących latach. W przyszłości biblioteka stanowić będzie centrum "grawitacyjne" systemu informatycznego, zapewniającego zhierarchizowany i zorganizowany dostęp do ogromnej liczby dokumentów elektronicznych,

- konieczność realizacji nowej koncepcji budynków bibliotecznych, które mają być przystosowane do różnych sposobów czytania, korzystania i wyszukiwania dokumentów,
- poszerzenie pola usług dla użytkowników. Skrajna różnorodność informacji naukowej z jednej strony, z drugiej zaś zróżnicowanie użytkowników, których obsługujemy, zmusza nas do ponownego przemyślenia problematyki kształcenia użytkowników i do wprowadzania nowych narzędzi, które będą wspomagały ich działania,
- zanikanie granic, które tradycyjnie oddzielały zarządzanie systemami informatycznymi, wydawnictwa uniwersyteckie i informację naukową. W przyszłym systemie organizacji uczelni nie może zabraknąć integracji tych trzech elementów,
- głębokie przemiany, jakie dokonują się w zawodach bibliotekarskich, i pojawianie się nowych funkcji obok tradycyjnych kompetencji bibliotekarzy.

Tłumaczenie: Andrzej Bator, Instytut Informacji Naukowej
i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego.

Elżbieta Barbara Zybert

Biblioteka szkolna - biblioteką jakości

Jakość w edukacji

Jakość pracy szkół i placówek oświatowych jest jednym z wyznaczników zreformowanej nowej szkoły, a mierzenie jakości pracy tych instytucji jest jedną z cech dystyngujących systemów jakościowych. Proces osiągania stanu wysokiej jakości albo przynajmniej dążenie do niej musi mieć charakter kompleksowy i objąć wszystkie komponenty systemu szkolnego - także biblioteki szkolne i pracujących w nich bibliotekarzy. Są one bowiem jednym z podsystemów szkolnych. Fragmentaryczne traktowanie szkoły, z pominięciem biblioteki, już samo z siebie uniemożliwia uznanie takiej szkoły za szkołę jakości, gdyż w myśl wytycznych zawartych w jakościowych normach ISO działania muszą dotyczyć całej placówki, a nie wybranych służb.

Chcąc zatem mówić o szkolnych bibliotekach jakości trzeba zastanowić się, czym jest jakość i czym się charakteryzują szkoły jakości. Zgodnie z definicją jakości, wykorzystywaną także dla potrzeb edukacji, *jest to sposób myślenia, który powoduje, że stosuje się i bez przerwy poszukuje najlepszych rozwiązań*.¹ Szkoły implementujące założenia jakości do swojej pracy przyjęto nazywać szkołami jakości. Mówiąc o jakości w edukacji, o szkołach jakości, trzeba pamiętać, że podstawą ich funkcjonowania są przemyślenia E. Deminga, zwane "kompleksowym zarządzaniem jakością" (TQM), dla których punktem wyjścia była krytyka filozofii naukowego zarządzania F.Taylora.²

Teoria Taylora, opierająca się na mechanistycznym rozumieniu procesu produkcji, została na początku XX wieku przystosowana przez Franklina Bobbit'a do wykorzystania jej w nauczaniu. W myśl jej założeń, każdemu nauczycielowi powinno się dostarczyć szczegółowych instrukcji dotyczących wszystkiego, co ma być wykonane: pracy, jaką ma wykonać, poziomu jaki ma osiągnąć, metod i pomocy, jakimi ma się posługiwać. Było to więc w znacznym stopniu pozbawieniem wykonawcy możliwości decydowania o sposobie wykonania czynności.³ System ten w niewielkim stopniu uwzględniał tworzenie i kontrolowanie własnego procesu pracy. Charakterystyczny dla tego modelu jest system nakazowy, a więc nastawiony na produkt i napędzany strachem paradygmat nauczania i testowania.

W tradycyjnej szkole, reprezentującej model taylorowski, wysiłki organizacji (firmy, szkoły) nie skupiają się na edukowaniu klienta (a pojęcie klienta - o czym poniżej - obejmuje zarówno tych, co "biorą" i tych, co "dają", osoby wewnątrz i na zewnątrz instytucji)

¹ Cyt. za : E.Kędracka-Feldman, *Jakość w szkolnictwie zawodowym*. Warszawa 1999 s. 7.

² Sprzęt był tak zaprojektowany, by jego części były wymienne, a zniszczone łatwe do zastąpienia nowymi, o robotnikach myślano podobnie.

³ J. J. Bonstingl: *Szkoły jakości. Wprowadzenie do Total Quality Management w edukacji*. Warszawa 1999 s. 16.

w dziedzinie jakości, zachwycaniu klienta ani nawet na służeniu klientowi. Dostawcy są pozostawieni sami sobie i często postrzegani jako zagrożenie lub jako czynnik nieistotny dla pracy danej instytucji. Ludzie wewnątrz instytucji nie traktują siebie nawzajem jako niezbędnych "dostawców" i klientów", nigdy więc nie powstaje synergia, dzięki której wszystko mogłoby "się rozkręcić".⁴

W koncepcji Deminga (odwołującej się też do założeń szkoły stosunków międzyludzkich E. Mayo i M. Folett) zakłada się, że każdy powinien sam decydować o sposobie wykonania prac i jednocześnie sam być kontrolerem jakości swoich produktów.

Szkoły jakości

Szkoły jakości to instytucje, które postawiły sobie za cel ustawiczne doskonalenie wszystkich znajdujących się w nich osób, wdrażanie idei jakości ujętej przez Deminga w 14 punktach i w wyodrębnionych na ich podstawie czterech wytycznych - określonych przez J.J. Bonstingla jako cztery filary szkół, tworzące nowy paradygmat w edukacji. Są to:

- zrozumienie relacji między "dostawcami" i "klientami",
- stałe zaangażowanie w ciągłe doskonalenie,
- nastawienie na systemy i procesy,
- silne i konsekwentne, nastawione na najwyższą jakość, przywództwo ze strony dyirekcji i władz.⁵

E. Deming zachęca pedagogów do tworzenia środowisk szkolnych, w których silne związki oparte na wzajemnym szacunku i zaufaniu zastąpią strach, podejrzenie i podział, w których dyrektorzy i twórcy polityki oświatowej przewodzą, ale uczniowie i nauczyciele są, jako pracujący na pierwszej linii, upoważnieni do wprowadzania ciągłych ulepszeń do wspólnie wykonywanej pracy.

Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM) pomaga pedagogom postrzegać siebie samych raczej jako pomocników niż sędziów, raczej trenerów i doradców niż wykładowców, wreszcie raczej partnerów rodziców, uczniów, dyrektorów, nauczycieli, przedsiębiorstw i całych społeczności niż odizolowanych pracowników, zamkniętych w czterech ścianach klasy.⁶

Istotne w szkołach jakości jest holistyczne postrzeganie jakości i zrozumienie, iż samodoskonalenie jest nierozdzielnie związane z pomocą innym w doskonaleniu się. Takie osobiste oddanie się wzajemnemu rozwijaniu się Japończycy określają mianem *kaizen*.⁷ Sprawą najwyższej wagi w szkołach jakości jest rozwój tęsknoty za wiedzą; stopnie i inne symbole postępów w nauce są dużo mniej istotne. E. Deming jest w ogóle przeciwny stosowaniu ocen.⁸

Klienci są najważniejsi w całym działaniu, ponieważ jakość nie jest pojęciem abstrakcyjnym, ale tym co zadowala owych klientów. Należy zatem zwrócić się do nich i zapytać, czego sobie życzą. Oznacza to badanie potrzeb środowiska, tak edukacyjnego, jak i tego dalszego, w którym szkoła funkcjonuje i do uczestnictwa w którym przygotowuje.

Biblioteka szkolna jako element edukacji jakości

Tworzenie biblioteki jakości w szkole nie powinno być tylko celem samej biblioteki,

⁴ Tamże, s. 33.

⁵ Tamże, s. 39.

⁶ Tamże, s. 12-13.

⁷ Tamże, s. 12-13.

⁸ Tamże, s. 25.

gdyż - jak wielokrotnie się podkreśla - jest ona istotnym instrumentem w procesie dydaktycznym całej szkoły, zorganizowanie jej nie może się dokonać bez udziału najwyższego kierownictwa i bez jednoczesnego zaangażowania wszystkich pracowników szkoły.

Polityka dotycząca jakości biblioteki szkolnej musi być uzgodniona w środowisku szkolnym, muszą być jasne stwierdzenia na temat priorytetów i sposobów mierzenia stopnia osiągania celów i wykonania zadań, a także informacje o niej winny dotrzeć do wszystkich zainteresowanych. Ta polityka jakości nie powinna mieć charakteru altruistycznego pragnienia ulepszenia świata, ale musi pełnić funkcję instrumentu niwelującego rozdzźwięki między faktycznie realizowanymi usługami a informacją na ten temat prezentowaną klientom.

W warunkach ograniczonej wielkości zasobów jest niezwykle istotne, by polityka jakości precyzyjnie określała nie tylko to, co jest możliwe do wykonania, ale także to, czego nie będzie w stanie zapewnić. Wrażenia klienta na temat jakości są w takim samym stopniu kształtowane przez nieporozumienia dotyczące oferty biblioteki (czego można oczekiwać), jak i przez poziom usług faktycznie realizowanych. Słuszne jest dlatego podkreślenie, że celem danej biblioteki szkolnej jest zapewnienie usług najwyższej jakości w ramach dostępnych zasobów, z wyjaśnieniem, w jaki sposób reguła ta będzie stosowana w realizacji usług.

Szkolna biblioteka jakości powinna uwzględniać cztery podstawowe filary jakości:

1) Zrozumienie relacji między "dostawcami" i "klientami". W bibliotekach jakości każdy jest zarazem klientem i dostawcą. Zrozumienie tego jest niezbędne do systematycznego doskonalenia. Klientami bibliotek szkolnych są przede wszystkim uczniowie i nauczyciele oraz (w niewielkim stopniu) rodzice. To oni odnoszą główną korzyść z pracy biblioteki. Uczniowie, nauczyciele, rodzice są dla siebie nawzajem dostawcami i klientami. Dostawcami są bibliotekarze, ale także oni są klientami nauczycieli i administracji szkolnej przy tworzeniu programu dydaktycznego, tworzeniu zbioru czy pozyskiwaniu informacji. Dostawcami są w pewnym stopniu także władze szkolne czy rodzice, którzy poprzez komitety rodzicielskie przekazują środki finansowe na potrzeby biblioteki. Obowiązkiem biblioteki jest współdziałanie z klientami i dostawcami.

2) Stałe zaangażowanie w ciągłe doskonalenie. Już w latach 60. L. Shores przypisał bibliotece szkolnej fundamentalne znaczenie dla dydaktyki, podkreślając wagę kształcenia poprzez bibliotekę⁹. Szkolne biblioteki jakości, podobnie jak szkoły jakości, ujmują proces uczenia jako spiralę, w której energia uczniów i studentów kieruje się ku ciągłemu doskonaleniu. Przy takim podejściu uczniowie wykorzystują swoją wcześniejszą wiedzę jako fundament do budowania nowej wiedzy i ciągłego doskonalenia swojej rozwijającej się inteligencji. Jest to ciągłe zaangażowanie w ustawiczne samodoskonalenie - *kaizen*. Stałe zaangażowanie w ciągłe doskonalenie odpowiada koncepcji kształcenia generatywnego i współczesnym tendencjom w dydaktyce, które w bibliotekach szkolnych mogą (powinny) przyjąć model dialektyczny: informacja-potrzeby-informacja. Informacja naukowa w szkole powinna być rozumiana jako umiejętność metodycznego poszukiwania, gromadzenia, opracowania i selekcjonowania informacji, co stanowi w pewnym sensie podstawę nauczania wszystkich przedmiotów w szkole.¹⁰

Chcąc jednak, aby możliwe stało się ustawiczne doskonalenie się uczniów, realizowane przy udziale książki i biblioteki, niezbędne jest pokonanie barier uniemożliwiających

⁹ M. Drzewiecki, *Biblioteka we współczesnej szkole*. Warszawa 1991 s. 17-18.

¹⁰ Tamże, s. 22.

to, a mianowicie pozyskanie czytelników "opornych".¹¹ W literaturze przedmiotu¹² omówiono szereg strategii działania i przedstawiono różnorodne pomysły i narzędzia ułatwiające dotarcie do tej, wcale niemałej, grupy uczniów.

3) Nastawienie na systemy i procesy. W szkołach jakości i w ich komponentach, a więc także w bibliotece szkolnej, powszechne powinno być zrozumienie, że podniesienie wyników uzyskiwanych przez uczniów można osiągnąć na dłuższą metę tylko wówczas, jeśli procesy uczenia się i nauczania są nieustannie ulepszone. To ulepszanie, jak powiedziano wcześniej, obejmuje wszystkie osoby związane z procesem podnoszenia jakości w danej instytucji, a także całe otoczenie i warunki, w jakich funkcjonuje biblioteka.

Celem bibliotekarza jest nauczanie użytkownika, jak korzystać z różnorodnych źródeł informacji i jak wyszukiwać potrzebną informację.

W bibliotekach szkolnych wielu krajów prowadzone jest kształcenie użytkowników informacji metodą projektową,¹³ w które zaangażowani są zarówno nauczyciele przedmiotowi, jak nauczyciele-bibliotekarze. W wyniku takiego wspólnego działania możliwe będzie, jak podkreśla Bonstingl, nie tylko uczenie się przez całe życie, ale uczenie, które przenika wszystkie aspekty życia.¹⁴

4) Silne i konsekwentne, nastawione na jakość, przywództwo ze strony dyrekcji i władz. Odpowiedzialność za jakość procesów, systemów i wyników spoczywa na kierownictwie zarówno szkoły, w której funkcjonuje biblioteka, jak również na kierownictwie biblioteki, jeśli jest to zespół wieloosobowy. To ono odgrywa ważną rolę w inicjowaniu i podtrzymywaniu procesu przemian, na udzielaniu pomocy, instruktażu i poparcia.

Te cztery filary jakości szkół, podstawowe w funkcjonowaniu szkolnych bibliotek jakości, należy uzupełnić o zasady TQM, które zostały adaptowane do potrzeb bibliotecznych,¹⁵ zwłaszcza dwie z nich, które nie zawierają się w wyznacznikach Bonstingla:

5) Wykonywanie produktów, dostarczanie usług prawidłowo już za pierwszym razem. Zgodnie z tą zasadą wykrywanie i usuwanie błędów jest działaniem nieefektywnym i kosztownym. Stąd we wszystkich działaniach bibliotecznych nacisk powinien być położony na całościowe zapobieganie problemom i wykrywanie przyczyn powstawania błędów.

Zasada ta dotyczy nie tylko spraw technicznych, poprawności opisów, prawidłowego prowadzenia katalogów, ustawienia zbiorów - choć są to sprawy bardzo istotne, a ich korekta czasochłonna, ale również realizacji kwerend użytkowników w sposób kompetentny, szybki i życzliwy, gdyż te elementy będą podstawą oceny użytkowników. O ile błędny opis uda się w miarę szybko poprawić - to klienta, zniechęconego „toksycznością” bibliotekarza, będzie trudno ponownie przyciągnąć do biblioteki.

6) Pomiary osiągnięć i ciągle ulepszanie. Niezbędna jest ich regularna ewaluacja i badanie potrzeb użytkowników, aby można było osiągnąć wyniki i satysfakcjonujący poziom usług. Oznacza to kontrolę całego procesu jakości z wykorzystaniem różnych metod po to, aby obniżyć koszty funkcjonowania biblioteki, efektywnie wykorzystać

¹¹ M. Zając: *Czytelnicy "oporni", "niechętni", "nieczytelnicy"*. [w:] *Książka w działalności terapeutycznej*. Praca zbiorowa pod red. E. B. Zybert. Warszawa 1997, s. 89.

¹² Tamże oraz m.in.: J. Papuzińska: *Książki, dzieci, biblioteka*. Warszawa 1992; *Biblioteka w otoczeniu społecznym*. Praca zbiorowa pod red. E. B. Zybert. Warszawa 2000; M. Zając: *Promocja książki dziecięcej*. Warszawa 2000.

¹³ T. W. Nowacki, *O metodzie projektów*. Warszawa 1999 z. 47.

¹⁴ J. J. Bonstingl, *Szkoły jakości ...* op.cit. s. 47.

¹⁵ L. Derfert-Wolf, T. Skibicka, *Praktyczne zastosowanie TQM w zarządzaniu biblioteką*. [w:] *Wdrażanie nowoczesnych technik zarządzania w instytucjach non-profit na przykładzie naukowej biblioteki akademickiej*. Kraków 1998 s. 39.

czas, przy jednoczesnym dostarczaniu lepszych produktów i usług. Jest to badanie aktywności czytelniczej, natężenia korzystania z usług biblioteki w różnych porach dnia, tygodnia, roku i dostosowywanie czasu pracy do oczekiwań klientów. Zasada ta podkreśla konieczność zmniejszenia czasu przeznaczonego na sprawy techniczne - a zwiększenie go na bezpośrednią pracę z użytkownikiem.

Działania zawierające się we wszystkich założeniach TQM (14 punktach Deminga i ich adaptacjach dla potrzeb systemu szkolnego i bibliotek) podkreślają, że podstawą ich jest ukierunkowanie na klienta. To właśnie klienci jako usługobiorcy, a nie usługodawcy (tu bibliotekarze) oceniają poziom usług, co już wielokrotnie podkreślano.

Czynniki decydujące o jakości biblioteki

Elementem jakości biblioteki szkolnej i przedmiotem oceny, dokonywanej przez dyrektora szkoły i przez użytkowników, są zagadnienia dotyczące:

- a) organizacji biblioteki (zbiorów, aparatu bibliotecznego oraz stworzenia odpowiednich warunków korzystania z nich, estetyka pomieszczeń, dogodny dostęp, odpowiedni image),
- b) działalności pedagogicznej biblioteki, dla której bazą jest zrealizowanie pierwszego z zadań oraz
- c) personelu biblioteki.

Oczywiście, nie na wszystkie zagadnienia dotyczące organizacji biblioteki bibliotekarz będzie miał wpływ, np. na wielkość gromadzonych zbiorów. Również nie wszystkie zagadnienia w jednakowym stopniu będą stanowiły o ostatecznej ocenie, jak choćby zasady ewidencji zbiorów czy prawidłowe techniczne opracowanie książek.

Mogą być one przedmiotem oceny ze strony dyrektora czy osób wizytujących bibliotekę, aczkolwiek bezpośrednio nie wpływają na ocenę jakości biblioteki. Pośrednio jednak są istotne, albowiem właściwe, prawidłowe wykonanie czynności pozwoli na szybsze wykorzystanie efektów tej pracy, nie wymaga ponownego wykonywania czy poprawiania (zasada TQM: wykonuj wszystko dobrze już za pierwszym razem), a zaoszczędza czas i wpływa na dobry wizerunek biblioteki.

Zagadnienia dotyczące organizacji prac biblioteki szkolnej i jej działalności pedagogicznej zostały w literaturze przedmiotu szczegółowo opisane, stąd nie ma potrzeby odwoływać się do nich. Podkreślić należy, iż ich przestrzeganie będzie prowadziło do osiągnięcia jakości. Chciałabym na krótko zatrzymać się przy ostatnim z wyróżnionych kryteriów jakości biblioteki szkolnej - wymogach, kompetencjach, cechach pracownika - bibliotekarza, to jedynie przy niektórych aspektach.

Nauczyciel - bibliotekarz

Nauczyciel-bibliotekarz w bibliotece szkolnej, zgodnie z obowiązującymi przepisami, powinien mieć odpowiednie kwalifikacje bibliotekarskie i pedagogiczne. Są to jedyne wymogi, których spełnienie jest niezbędne do zatrudnienia w charakterze bibliotekarza szkolnego. Jednakże, aby uczynić z biblioteki szkolnej bibliotekę jakości, potrzebne są dodatkowe kompetencje. Są to, oprócz wspomnianych kwalifikacji merytorycznych, także samodoskonalenie, doskonalenie własnego warsztatu pracy, dbałość o aktualizację zbiorów i pozyskiwanie ich, otwartość na zmiany i nowości, umiejętność pracy organizacyjnej, pedagogicznej, współdziałania z kadrą dydaktyczną, a także kreatywność i zyczliwość.

Cechy te nie tylko decydują o jakości pracy, ale także wpływają na ocenę bibliotekarza podczas okresowych hospitacji czy dla potrzeb awansu zawodowego nauczycieli.

Nauczyciel - bibliotekarz w bibliotece jakości, to osoba, która zaakceptuje program jakości i będzie podejmowała starania o ustawiczne samodoskonalenie swojej wiedzy, swoich umiejętności, swojego warsztatu pracy, lepsze zaspokajanie oczekiwań użytkowników i tym samym stałe monitorowanie tych potrzeb.

Dobry bibliotekarz, bibliotekarz w bibliotece jakości, to nie osoba, która robi jedynie to, co do jej obowiązków należy. To nauczyciel, który ciągle doskonali swe umiejętności, stara się wyprzedzić potrzeby i oczekiwania użytkowników, nie tylko tych, którzy już korzystają z biblioteki, ale także tych którzy jeszcze do niej nie dotarli.

Pasywna rola bibliotekarza - portiera w stosunku do zgromadzonych informacji - w bibliotekach jakości powinna zostać zastąpiona rolą bardziej dynamiczną i aktywną. W bibliotekach innych sieci można już te przeobrażenia zaobserwować w formie intensyfikacji działań na linii bibliotekarz-użytkownik. Wpływa to na oczekiwania użytkowników w stosunku do rodzaju usług, które powinny być realizowane przez bibliotekę. Szerokie wprowadzenie automatyzacji do bibliotek uczyniło tę usługową rolę bibliotekarzy łatwiejszą. Wiele aspektów pracy bibliotekarzy jest zautomatyzowanych, co umożliwiło części personelu uwolnienie się od rutynowych zajęć i skoncentrowanie się w większym stopniu na zorientowanych na klienta usługach.¹⁶

Nauczyciel-bibliotekarz, podobnie jak każdy inny nauczyciel w szkole jakości, powinien być ekspertem od nauczania, a nie ekspertem od określonego obszaru wiedzy. Jak podkreśla Małgorzata Taraszkiewicz *unikatowa wiedza (ekspercka) dla nauczyciela to wiedza jak uczyć*.¹⁷ Takie postrzeganie roli nauczyciela znajduje odzwierciedlenie w tzw. wymiarze europejskim kształcenia i doskonalenia nauczycieli.¹⁸

Tworzenie szkolnych bibliotek jakości

Od czego należy rozpocząć? Każda szkoła i każda działająca w niej biblioteka mają określony, charakterystyczny dla niej system wartości, czyli kulturę organizacji. Składają się na nią wartości uznawane przez jej członków, przekonania na temat swojego miejsca pracy, umiejętności poszczególnych ludzi związanych ze szkołą i konkretne zachowania.

Biblioteka (tak zresztą jak i szkoła) jest organizacją, którą M. Konieczniak¹⁹ nazywa górą lodową składającą się z części formalnej (procedury, zakresy obowiązków, struktura organizacji, cele i formy działania) i części ukrytej (normy, przekonania, wartości, postawy, osobiste cele i dążenia, motywacje i zaangażowanie, nieformalne relacje, postawy moralne, nastroje).

Przeprowadzenie jakichkolwiek zmian jest najłatwiejsze w części formalnej (nowe rozwiązania organizacyjne, nowe ustawy i rozporządzenia). Trudniej przebiegają zmiany dotyczące postaw, tożsamości, wartości i motywów działania czy przekonań. Jednak by nastąpiły zmiany, najwięcej uwagi należy poświęcić tworzeniu hierarchii wartości, który-

¹⁶ B. Cronin, *New technology and marketing - the challenge for librarians*. "Aslib Proceedings" 1982 nr 24 (9) s. 377-393 cyt. za: *Zarządzanie biblioteką. Najnowsze kierunki w bibliotekarstwie brytyjskim. Wybór tekstów*. Redaktorzy I. Kemp, T. Wildhardt. Kraków 1998 s. 191.

¹⁷ M. Taraszkiewicz, *Jak uczyć lepiej, czyli refleksyjny praktyk w działaniu*. Warszawa 2000 s. 14-15. Ta unikatowa wiedza, o której wspomina M. Taraszkiewicz to m.in. informacja dotycząca przedstawiania materiału w sposób odwołujący się do doświadczeń uczniów, mierzenia przyrostu wiedzy i umiejętności, ulepszania swojej komunikatywności, aby być coraz lepiej rozumianym.

¹⁸ E. B. Zybert, *Problemy informacji edukacyjnej w Polsce na tle rozwiązań w świecie*. [w:] *Biblioteka i informacja w systemie edukacji. Materiały konferencji naukowej Kielce 3-4 grudnia 1998*. Red. H. Suchojad. Kielce 1999 s. 21.

¹⁹ M. Konieczniak, *O zmianie, reformie i górze lodowej słów parę*. "Biuletyn Informacyjny Vulcan" Wrocław 1998 cyt. za: W. Kołodziejczyk, *Zarządzanie przez wartości w nowej szkole*. [w:] *Forum jakości w edukacji*. Warszawa 1999 s. 123.

mi będziemy się w bibliotece kierować i od nich właśnie należy rozpocząć prace zmierzające do zmian. Jest to także pierwszy etap osiągania szkolnej biblioteki jakości.

Następnie należy stworzyć wizję biblioteki, czyli odpowiedzieć sobie na pytanie, dokąd chcemy dojść. Wizja musi być porywająca i dawać ludziom powód do tego, by chcieli ją realizować. W momencie tworzenia nie musi ona przystawać do rzeczywistości, ale powinna wyznaczać miejsce, do którego będzie się podążać. Jak już wcześniej było podkreślone, w tworzenie wizji powinni być zaangażowani wszyscy: bibliotekarze, dyrekcja, nauczyciele, uczniowie i rodzice.

Konieczne jest więc zainteresowanie tym problemem wszystkich. Powinno się to odbywać na specjalnie poświęconej temu radzie pedagogicznej. Oprócz bibliotekarza swoje wizje powinni przygotować także nauczyciele, uczniowie czy rodzice, by w konsekwencji doprowadzić do wizji końcowej będącej ich wypadkową. Wizje nie muszą dotyczyć jedynie biblioteki szkolnej, ale również przedsięwzięć, które można przy jej udziale (w niej) realizować, np. projektów ogólnoszkolnych, wizję integracji międzyprzedmiotowej. W ten sposób określony zostanie stan idealny, do którego zespół szkolny będzie dążyć.

Kolejny etap to sprecyzowanie ważnych dla biblioteki celów i wartości, a więc misji biblioteki, tego co pozwala eliminować z życia wszystko, co nie zbliża do określonego celu wyrażonego w wizji.²⁰ W wypracowaniu misji biblioteki, podobnie jak wcześniej wizji, powinni uczestniczyć wszyscy użytkownicy biblioteki (uczniowie, nauczyciele, rodzice), gdyż jedynie misja, która wyraża wartości wspólne dla wszystkich, i przy tworzeniu której brali udział, może być przez nich w pełni zaakceptowana.

Jeśli biblioteka szkolna ma, zgodnie z założeniami jakości, służyć realizacji potrzeb i zainteresowań uczniów, nauczycieli i rodziców, to po nakreśleniu wizji i ustaleniu misji następnym krokiem jest szczegółowe badanie potrzeb użytkowników oraz konfrontowanie wyników badań z ofertą usług bibliotecznych. Zatem jednym z warunków służących samodoskonaleniu powinno być przeprowadzanie badań dotyczących tych potrzeb zarówno w odniesieniu do produktu (tego, co potrzebują), jak również procesu (jakości dostarczanej usługi). Punktem wyjścia jest program wychowawczy szkoły (i tym samym biblioteki szkolnej), zawierający określenie jej misji i wizji.

Badanie potrzeb użytkowników jest jedną z zasad kompleksowego zarządzania jakością. Chociaż w wielu przypadkach, jak podkreśla się w literaturze przedmiotu,²¹ bibliotekarze mają poczucie, że najlepiej wiedzą czego potrzeba użytkownikom, określenie potrzeb na podstawie opinii użytkowników jest niezbędne. Celem tych badań jest określenie potrzeb użytkowników i włączenie ich do oferty usług biblioteki, monitorowanie osiągnięć biblioteki w zakresie spełniania potrzeb użytkowników zgodnie z ich oczekiwaniami, ciągle ulepszanie usług oraz rozpoznanie potrzeb, kiedy planuje się wprowadzenie nowych usług czy zmianę dotychczasowych. Badanie takie, oprócz dostarczenia bibliotekarzowi informacji usprawniających jego pracę, pełni także dodatkową rolę - służy promowaniu usług, gdyż często użytkownicy nie wiedzą, co biblioteka może im zaoferować.

Jednym ze sposobów służących rozbudzeniu i zaspokajaniu potrzeb czytelniczych i informacyjnych przez biblioteki jest "segmentacja ze względu na korzyści",²² a więc ustalenie, czego użytkownik biblioteki najprawdopodobniej oczekuje, i dopiero na tej podsta-

²⁰ W. Kołodziejczyk, *Zarządzanie przez...* op.cit. 124-125. Według Kołodziejczyka różnica między wizją a misją polega na tym, że wizja jest miejscem, do którego chcemy dojść, a misja swoistym kompasem, który nie pozwala nam zagubić się w świecie ogromnych zmian. Misja wyznacza kierunek naszej wędrówki.

²¹ L. Derfert-Wolf, T. Skibicka, *Praktyczne zastosowanie...* op.cit. s. 44.

²² G. Rea, *Promowanie usług bibliotecznych*. [w:] *Zarządzanie biblioteką...* s. 189-204.

wie przygotowanie sposobów dostarczania i promowania usług.

Kolejnym etapem w tworzeniu i funkcjonowaniu szkolnej biblioteki jakości jest ocena i mierzenie jej jakości, której celem jest:

- usprawnienie pracy biblioteki szkolnej,
- satysfakcja i zadowolenie użytkowników,
- poprawa wizerunku biblioteki,
- realizacja wizji i misji: przygotowanie do pełnego uczestnictwa w życiu i w społeczeństwie informacyjnym.

Mierzenie jakości wymaga:

- określenia, co wpływa na jakość, jakie są główne dziedziny i wskaźniki działania oraz tematy i zagadnienia, które trzeba oceniać;
- ustalenia kryteriów w celu jednoznacznego zdefiniowania, czym jest wysoka jakość;
- używania obiektywnych narzędzi do rzetelnego badania wskaźników działania, techniki zbierania informacji (rozmowy i wywiady, ankiety i kwestionariusze, badanie dokumentów), prowadzenia pomiaru przez osoby kompetentne;
- zaangażowania wszystkich pracowników.

Mierzenie jakości biblioteki powinno mieć charakter oceny wewnętrznej (dokonywanej przez bibliotekarza) i zewnętrznej (dokonywanej przez dyrekcję i użytkowników - klientów). Biblioteka, jej zbiory i świadczone usługi mają służyć społeczności szkoły, w której biblioteka istnieje, dlatego cała ta społeczność (dyrekcja, bibliotekarze, nauczyciele i uczniowie) powinna opracować zbiór wskaźników jakości działania, stanowiący pomoc w ocenie jakości usług. *Miarą jakości wszystkich aspektów usług biblioteki powinna być ich zdolność do zaspokajania zarówno wyartykułowanych, jak i antycypowanych potrzeb klientów biblioteki.*²³ Powinny uwzględniać zarówno oceny subiektywne, czynione z punktu widzenia klientów, jak i obiektywne - wg wydajności.

Czynniki jakościowe, które są ważne zarówno w ocenie jakości, jak i efektywności działania, to:

- różnorodność zbiorów,
- kwalifikacje i doświadczenie personelu,
- zakres usług informacyjnych,
- satysfakcja użytkowników.

Podkreślałam już wielokrotnie, iż satysfakcja użytkowników jest celem działań jakościowych i to oni są tą instancją, która jakość ocenia. Często przyczyną niskiej jakości działań bibliotecznych jest niezgodność pomiędzy odczuciami bibliotekarza a oczekiwaniami klientów. Zwraca się uwagę, że zarządzający są skłonni do oceniania usług od strony materialnej, podczas gdy klienci oceniają je z osobistego punktu widzenia.

Ten indywidualny punkt widzenia, którym posługują się klienci oceniając jakość usług, może być oczywiście bardzo różny, zależnie od warunków i kontekstu.²⁴ Można jednak zestawić kryteria najczęściej stosowane przez klientów, które będą wyznacznikiem oceny jakości w danej bibliotece. Są to:

- dostęp: lokalizacja i godziny otwarcia mają istotne znaczenie dla klienta;
- wygląd: dekoracja i ogólny wygląd biblioteki i personelu - czy jest elegancki, nowoczesny, atrakcyjny;
- atmosfera: zachęcająca i przyjazna;

²³ K. Ennis, *Wytyczne dla bibliotek akademickich*. [w:] *Zarządzanie biblioteką ...* s. 76.

²⁴ M. Melling, *Określenie wymagań klientów w odniesieniu do jakości usług*. [w:] *Zarządzanie biblioteką...* op.cit s. 181.

- osiągalność: urzędnienia i udogodnienia powinny być widoczne, dobrze oznakowane i łatwe w użyciu;
- czystość: magazyny i czytelnie powinny być schludne i czyste;
- komfort, zarówno fizyczny, jak i ogólna atmosfera;
- komunikatywność: łatwość porozumiewania się z personelem, czytelność znaków i wskazówek;
- kurtuazja: grzeczność, szacunek i właściwy stosunek bibliotekarzy do klientów;
- odpowiedzialność: zależność i wydajność usług, bezpieczeństwo: dobre samopoczucie i poczucie bezpieczeństwa osobistego klientów;
- adekwatność: odpowiedni stan i użyteczność budynku, sprzętu, materiałów, wyposażenia;
- zrozumienie: znajomość specyficznych wymagań klienta oraz szerszego ich kontekstu.²⁵

Kryteria stosowane przez klientów do oceniania jakości usług obejmują także wrażliwość na ich potrzeby i zrozumienie ich punktu widzenia. Dla potrzeb określania, oceny i podnoszenia jakości swojej biblioteki bibliotekarz może wykorzystać szereg metod. Jedne z nich od lat stosowane są w praktyce nie tylko organizacji i zarządzania, ale także na płaszczyźnie bibliotekarskiej, np.: SWOT, cykl Deminga, szkielet rybi Ishikawy czy marketing. Inne zaczynają się już upowszechniać w bibliotekarstwie, zwłaszcza naukowym i publicznym. Wraz z przeobrażeniami w edukacji coraz częściej wiele z tych metod znajduje zastosowanie także w bibliotekarstwie szkolnym. Z zarządzaniem jakością wiąże się normy ISO z serii 9000, regulujące działania firm produkcyjnych i usługowych oraz przyznawane na ich podstawie certyfikaty jakości. W poszczególnych krajach organa rządowe ustalają warunki, jakie powinna spełniać biblioteka, by otrzymać certyfikat jakości. Niestety, biblioteki szkolne, jak wynika z badań przeprowadzonych przez polską komórkę EURYDICE,²⁶ nie są dotychczas adresatem normalizacyjnych działań jakościowych (zaledwie w niektórych krajach europejskich są zapisy w prawie oświatowym o bibliotekach szkolnych i tworzone są wytyczne regulujące pracę tej grupy bibliotecznej, ale nie jest to równoznaczne z normami jakości).

Wydaje się jednak, iż brytyjskie zalecenia²⁷ dotyczące bibliotek publicznych, zawierające się w tzw. Charter Mark, przygotowane przez Centrum Badawcze Zarządzania Bibliotekami i Informacją, mają charakter uniwersalny i mogą być implementowane do potrzeb także bibliotek szkolnych. Podstawowymi warunkami Charter Mark, świadczącymi o podnoszeniu jakości, jest utrzymywanie wysokiej jakości usług, mimo konieczności ograniczania budżetu, czynienie oszczędności poprzez usprawnianie zarządzania i wprowadzanie marketingu. Zatem ubóstwo, tak powszechne w sferze bibliotekarstwa i będące często wymówką braku optymalizacji działań, nie powinno być czynnikiem determinującym czy wykluczającym wysoką jakość. Wiele zależy od samego bibliotekarza, który będąc usatysfakcjonowany i szczęśliwy oraz wierząc w zasadność swoich przedsięwzięć będzie dążył do urzeczywistnienia założeń TQM. Będzie usatysfakcjonowany i szczęśliwy, gdy jego praca spotka się z uznaniem i aprobatą otoczenia, a to z kolei będzie wynikało z akceptacji przez niego swojej usługowej roli i z potrzeby samodoskonalenia, a więc - *kaizen*. To niby nic, a jednak krok milowy w drodze do szkolnych bibliotek jakości.

²⁵ K. Ennis, *Wytyczne dla bibliotek akademickich*. [w:] *Zarządzanie biblioteką...* op.cit. s. 74.

²⁶ Zob. E. B. Zybert, *Spółeczeństwo informacyjne i biblioteki szkolne w krajach Unii Europejskiej*. Materiały z konferencji SBP Miedzeszyn 9-11 czerwca 2001. Warszawa 2001.

²⁷ C. G. Johannsen, *The use of quality control principles and methods in library and information science theory and practice*. "Libri" vol.42: 1992 nr 4 s. 283-295.

Lluís Ma. Anglada i de Ferrer

**Wspólne narzędzia,
wspólne doświadczenia
ocena jakości w katalońskich
bibliotekach akademickich**

Prezentacja*

Plan

- Wprowadzenie;
- Prace przygotowawcze;
- Wytyczne i proces oceny;
- Ocena procesu oceny.

Hiszpania

- Zmiany polityczne po roku 1975;
- Przejście od systemu scentralizowanego do autonomii uniwersytetów;
- Proces odnowy uniwersytetów w ciągu ostatnich 15 lat.

Katalonia

- Autonomiczny region Hiszpanii;
- Około 6.000.000 obywateli;
- Własny język – kataloński;
- System uniwersytecki obejmujący 8 uczelni państwowych i 3 prywatne;
- Społeczność około 200.000 studentów;
- 15.000 wykładowców i 7.000 pracowników administracyjnych.

Misja Konsorcjum Bibliotek Uniwersyteckich Katalonii (KBUK)

Poprawa jakości usług bibliotecznych dzięki współpracy.

* Szczegółowy konspekt wypowiedzi, który w sposób analityczny pokazuje strukturę procesu oceny jakości w bibliotekarstwie - przyp. red.

Członkowie**KAJSU**

- KAJSU (Katalońska Agencja Jakości w Systemie Uniwersyteckim);
- Założona w roku 1996;
- Członkowie: 7 uniwersytetów państwowych i rząd kataloński;
- Cele:
 - o Poprawa jakości;
 - o Promowanie oceny jakości;
 - o Informowanie społeczeństwa o funkcjonowaniu uniwersytetów.

Nowa sytuacja uczelni - w połowie lat dziewięćdziesiątych

- Wymagania dotyczące wiarygodności;
- Koniec epoki zwiększania środków (1986-94);
- Poszukiwanie jakości w wykorzystywaniu i poprawie istniejących zasobów;
- Plany pilotażowe ocen jakościowych;

Sytuacja w Hiszpanii

- Ogólnokrajowy plan oceny uniwersytetów:
 - o Dydaktyka;
 - o Badania naukowe;
 - o Usługi i zarządzanie.
- Ocena jakościowa bibliotek:
 - o Uniwersytet w Salamance;
 - o Politechnika w Walencji;

- o Uniwersytet w Valladolid.

Sytuacja w Katalonii

- Udział w działaniach eksperymentalnych na szczeblu europejskim;
- TQM na Uniwersytecie w Barcelonie;
- Ocena jakości na Politechnice Katalońskiej.

"Słabe strony" pilotaży

- Zastosowanie hiszpańskich modeli FQM bez wcześniejszych doświadczeń;
- Brak danych empirycznych;
- Brak szczegółowych wytycznych dla bibliotek.

Pierwsza decyzja: konieczna współpraca

- KBUK (Konsorcjum Bibliotek Uniwersyteckich Katalonii) i Katalońska Agencja Jakości (Catalan Quality Agency);
- 7 uczelni państwowych Katalonii;
- Bibliotekarze i eksperci ds. jakości.

Cele

- Promowanie oceny jakości jako narzędzia poprawy;
- Opracowanie szczegółowej metodologii dla przeprowadzenia oceny i przygotowania personelu bibliotecznego do działań w zakresie poprawy jakości;
- Porównywanie wskaźników lokalnych z wynikami innych krajów i ocena wyników.

Plan pracy

- Uzgodnienia dotyczące celów i terminów;
- Organizacja komisji głównej (17 osób);
- Podkomisje robocze (2 osoby);
- Akceptacja wytycznych;
- Ocena wewnętrzna;
- Ocena zewnętrzna.

Pierwsze decyzje

- Model angielski czy model hiszpański?
- Jedność dla jakości;
- Skład komisji;
- Waga danych empirycznych;
- Cel – działania naprawcze, nie krytyka.

Wytyczne KBUK. Metodologia

- Komisje wewnętrzne;
- Łączenie analizy ilościowej i oceny jakościowej;
- Przygotowanie członków komisji;
- Komisja zewnętrzna;
- Wspólna publikacja wyników.

Etapy oceny

- Komisja wewnętrzna;
- Raport wewnętrzny;
- Publikacja raportu;
- Komisja zewnętrzna:
 - o Wywiady;
 - o Wizyty;

- o Raport.
- Raport końcowy i publikacja wyników.

Komisja wewnętrzna

- Komisja uniwersytecka:
 - o Przedstawiciele władz biblioteki (wicekanclerz i dyrektor biblioteki);
 - o 3-4 pracowników biblioteki;
 - o 3 profesorów;
 - o 3 studentów.
- Podkomisja (opcjonalnie):
 - o 1 dla każdego rodzaju oferowanych usług bibliotecznych.

Komisja zewnętrzna

- Wicekanclerze bibliotek uniwersyteckich;
- Dyrektorzy bibliotek uniwersyteckich;
- Jeden z profesorów danej uczelni, nienależący do władz uniwersyteckich;
- Dwóch profesorów z innych uczelni;
- Jeden bibliotekarz z innej uczelni.

Wytyczne KBUK. Struktura

- Integracja biblioteki z uczelnią;
- Procesy i sposoby komunikacji;
- Zasoby;
- Wyniki;
- Dane empiryczne;
- Słabe i mocne strony biblioteki;
- Sugestie dotyczące poprawy działania.

Integracja biblioteki z uczelnią

- Plan strategiczny dla biblioteki uniwersyteckiej;
- Związek biblioteki z dydaktyką;
- Związek biblioteki z badaniami naukowymi;
- Związki biblioteki z użytkownikami.

Procesy i komunikacja

- Organizacja biblioteki;
- Procesy;
- Oferta kształcenia na odległość

Zasoby

- Personel;
- Budynki, wyposażenie, sprzęt;
- Zbiory biblioteczne.

Wyniki

- Zadowolenie użytkownika;
- Skuteczność;
- Wydajność pracy biblioteki.

Dane empiryczne

- Dane statystyczne za lata 1995-2000;
- 25 wskaźników jakości;
- Badanie zadowolenia użytkowników.

Plan pracy

- 1998: podstawowe uzgodnienia;
- 1998-99: pisanie i akceptacja wytycznych, szkolenia członków komisji;
- 1999: początek oceny wewnętrznej;
- 2000: główny etap oceny jakości;
- 2001: koniec ostatniej oceny zewnętrznej;
- 2001-02: raport – synteza wyników.

Fakty

- Pracowało 7 komisji wewnętrznych i 13 podkomisji;
- Bezpośrednio zaangażowanych było ponad 150 osób;
- Opracowane raporty mają 38 cm grubości;
- Istnieje zasadnicza zgodność między raportami wewnętrznymi i zewnętrznymi.

Pozytywne skutki

- Brak reakcji negatywnej ze strony pracowników bibliotek;
- Ocena jakości generuje spontaniczne działania naprawcze;
- Cały proces wykazał poprawę jakości dokonaną w ciągu ostatnich kilku lat.

Negatywne skutki

- Niewielkie zaangażowanie społeczności uniwersyteckiej, mimo rozpowszechniania wyników oceny;
- Pominięcie kilku kluczowych spraw (brak modelu FQM);
- Wykryte problemy były już znane wcześniej.

Czego się nauczyliśmy?

- Należy poprawiać i ujednolicać wykorzystywane dane statystyczne;
- Poprawa jakości powinna być codziennym wysiłkiem, ocena jest tylko narzędziem;
- Ewaluacja powoduje zmiany, ale ich przeprowadzenie pozostaje w gestii uniwersytetów (nie bibliotek).

Klucze do sukcesu

- Udział personelu;
- Zaangażowanie dyrektorów bibliotek;
- Zaangażowanie całej uczelni;
- Wsparcie profesjonalistów;
- Regularne plany naprawcze.

Adresy

- Consorci de Biblioteques Universitaries de Catalunya (CBUC);
- Gran Capita 2-4, Edifici Nexus
08034 Barcelona, Tel. 932056464, Fax 932056979.
- E-mail: langlada@cbuc.es, <http://www.cbuc.es/>

Raporty dostępne pod adresami:

- <http://www.bib.ub.es/bub/avalua/avalua.htm>
- <http://www.bib.uab.es/avaluacio/qavalua.htm>
- <http://www.upf.es/bib/cont2.htm?b=dalt1.htm&c=esq1.htm&d=/bib/coneixer/avalua/pral.htm>

Małgorzata Kisilowska

Zapewnianie jakości w kształceniu akademickim w zakresie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej

Zapewnianie jakości (ang. quality assurance) jest jedną z wielu stosowanych obecnie metod wykorzystywanych właśnie dla zmierzenia aktualnego poziomu jakości prowadzonej działalności naukowo-dydaktycznej jednostki akademickiej oraz dla jej podnoszenia i utrzymywania na pożądanym poziomie. Zagadnieniem tym zajmuje się wiele osób zaangażowanych w organizację procesów badawczych i dydaktycznych na uczelniach zagranicznych i polskich. W Polsce zasady te swoją popularność i rozwój zawdzięczają m.in. w dużej mierze projektowi TEMPUS UNIQUE UM-JEP-14320-99 (University Quality Evaluation), realizowanemu pod auspicjami Uniwersyteckiej Komisji Akredytacyjnej (UKA) od roku 1999. Jednak tego rodzaju programów dotyczących zapewniania jakości kształcenia prowadzono już w Polsce kilkanaście.

Czym są zasady zapewniania jakości?

Można powiedzieć, że są pewną formą nazwania i porządkowania działań niezbędnych dla zapewnienia jakości kształcenia, której poziom jest następnie mierzony i oceniany wewnętrznie - w ramach danej uczelni - i zewnętrznie, w procedurze akredytacji, realizowanej obecnie w Polsce przez UKA. Regulują one zarówno działalność zewnętrzną uczelni, jak i wewnętrzną, na jej szczeblu ogólnym, administracyjnym, wydziału, instytutu czy katedry, we współpracy krajowej i międzynarodowej z ośrodkami dydaktycznymi, badawczymi i z przyszłymi pracodawcami, a także w realizacji poszczególnych zadań statutowych uczelni. "Zapewnianie" jakości oznacza:

- wskazanie i nazwanie elementów decydujących o tym, co w procesie naukowo-dydaktycznym jest dobre, a co nie,
- określenie procedur postępowania, wyznaczenie osób, opracowanie dokumentów niezbędnych dla poprawnego wykonywania zadań właściwych dla danej jednostki uczelnianej,
- wyznaczenie mierników jakości,
- regularne przeprowadzanie analizy stanu jakości, z wykorzystaniem odpowiednio dobranych narzędzi.

Polityka zapewniania jakości wiąże się z wymaganiami współczesnego rynku kształcenia i pracy. Warunki stawiane zarówno przez pracodawców absolwentom, jak i przez instytucje finansujące edukację powodują konieczność zwrócenia szczególnej uwagi na jakość prowadzonych badań i dydaktyki. Są to warunki merytoryczne i formalne. Te pierwsze dotyczą wiedzy, umiejętności i kwalifikacji kandydatów na konkretne miejsca

pracy, te drugie - organizacji i kosztów procesów kształcenia. Ważnym czynnikiem wpływającym na jakość edukacji jest również współpraca międzynarodowa w zakresie dydaktyki.

W poszczególnych państwach powstają zespoły zajmujące się opracowaniem zasad zapewniania jakości w odrębnych typach szkół czy dyscyplinach wiedzy. Wiedza "jakościowa" jest rozpowszechniana między innymi dzięki takim projektom i programom, jak Tempus, Socrates i innym. Staje się dobrem dostępnym dla wszystkich zainteresowanych, głównie władz uczelni, wydziałów i instytutów, zaangażowanych w organizację i zarządzanie uczelnią.

W ramach projektu Tempus UNIQUE opracowywane są zewnętrzne i wewnętrzne zasady zapewniania jakości - projekt budowany na doświadczeniach różnych uczelni i wydziałów, służący zaś wszystkim wprowadzającym i kontynuującym procesy jakościowe w swoich jednostkach dydaktycznych. Zewnętrzna ocena jakości jest - jak wynika z nazwy - domeną agend "zewnętrznych" w stosunku do uczelni, nie będzie więc przedmiotem niniejszych rozważań.

Natomiast zasady wewnętrznego systemu zapewniania jakości w szkole wyższej obejmują (najogólniej rzecz biorąc) takie elementy, jak:

- przygotowanie podstaw określających kierunki i zasady działania uczelni, takich jak misja uniwersytetu, jego uwarunkowania legislacyjne,
- zbudowanie struktury zapewniania jakości: podział zadań, określenie obowiązków wszystkich kategorii pracowników uczelni oraz studentów, w tym również:
- opracowanie dokumentacji systemu zapewnienia jakości kształcenia w uczelni,
- organizacja systemu studiów,
- programy studiów oraz proces kształcenia,
- regularnie przeprowadzane oceny jakości kształcenia.

Podstawowym rozporządzeniem wewnętrznym regulującym zagadnienie zapewniania i kontroli jakości kształcenia powinna być uchwała senatu. Jako pierwszy tego typu rozporządzenie wprowadził Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu (16 września 1997). Uniwersytet Warszawski posiada uchwałę Senatu z 18 lutego 1998, jest ona jednak dość ogólna w swoich postanowieniach.

Uchwała taka powinna zawierać m.in. cele systemu doskonalenia jakości, określać przedmioty oceny jakości (program, warunki realizacji, osiągnięte wyniki), wskazywać instrumenty oceny wewnętrznej (dokumentacja, ankietyzacja, hospitacja), definiować parametry ilościowe, proponować metody wykorzystania wyników oceny jakości.

Kolejnym dokumentem (poza krajowymi aktami prawnymi, normami międzynarodowymi, resortowymi, przepisami wewnętrznymi szkoły) ważnym dla systemu zapewniania jakości jest misja uczelni. Ten jednocześnie ogólny i specyfikujący tekst określa typ instytucji i cel jej istnienia w danych warunkach społecznych, ekonomicznych, geograficznych, cywilizacyjnych. Powinien odnosić się przede wszystkim do unikatowych warunków, w jakich uczelnia funkcjonuje i na ich podstawie wskazywać jak najogólniej zakres zadań naukowo-dydaktycznych jednostki.

Na poziomie jednostki należy również ustalić i zapisać zasady organizacji zarządzania jakością, czyli ustalić odpowiedzialność poszczególnych osób (stanowisk), wzajemne zależności, zakres zadań, niezbędne dokumenty.

Kolejnym ocenianym elementem czy kryterium jakości nauczania jest program kształcenia, opracowany zgodnie z wytycznymi prawnymi (minima programowe), normami uniwersyteckimi, zasadami międzynarodowymi (np. ECTS), wreszcie charakterystyką

absolwenta. Aktualizacja programu odpowiednio do rozwoju dyscypliny i wymogów rynku pracy należy do zadań osób związanych z organizacją studiów, podobnie jak zasady kierujące działaniami pracowników pełniących różne funkcje dydaktyczne (np. opiekun roku, ścieżki magisterskiej, opieka nad studentami realizującymi indywidualny tok studiów), zasady rekrutacji na studia poszczególnych typów i poziomów, wymogi dotyczące praktyk, współpraca i wymiana międzynarodowa, warunki techniczne studiowania (w tym wyposażenie laboratoriów, dostępność sal, administracja sieci komputerowej, biblioteka) oraz pomoc socjalna dla studentów (stypendia, domy studenckie, stołówki itd.).

Działania dotyczące powyższych aspektów procesu kształcenia powinny, w celu ich usprawnienia, zostać uporządkowane i opisane w procedurach i instrukcjach. Teksty te w sposób jasny i czytelny wyznaczają zakres odpowiedzialności przypisany do każdego stanowiska, terminy realizacji poszczególnych działań, etapy przygotowywania i obrony prac dyplomowych, zasady realizacji zajęć dydaktycznych itd.

Narzędziem najczęściej utożsamianym wręcz z kontrolą jakości kształcenia są ankiety, kierowane do studentów i pracowników uczelni. Ich zadaniem jest zilustrowanie konkretnego przedmiotu badania (np. zajęć z poszczególnych przedmiotów, organizacji jednostki dydaktycznej), dające podstawy do dalszego rozwoju tego przedmiotu. Ze względu na cele ankietyzacji, formularze mogą być bardziej lub mniej rozbudowane, różne mogą być też metody udostępniania wyników - tylko do wiadomości zainteresowanych bądź do wiadomości publicznej.

Hospitacje odbywać się powinny regularnie, zwłaszcza zaś obejmować pracowników młodych, nie mających wielu doświadczeń dydaktycznych.

Zasady powyższe wdraża już większość polskich uniwersytetów. Ich funkcjonowanie w praktyce zostanie przedstawione na przykładzie działań jakościowych w Instytucie Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego.

Zasady zapewniania jakości kształcenia w Instytucie Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego

Prace nad wewnętrznym systemem zapewniania jakości w Instytucie Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych UW były realizowane również w ramach projektu Tempus JEP 12165-97, który dotyczył reformy programu kształcenia w Instytucie, a zakończony został w roku 2000. Zasady wewnętrznego zapewniania jakości opracowano na przełomie lat 1999 i 2000, ich wdrażanie rozpoczęto w semestrze letnim 1999/2000.

Instytut zbudował swój system zapewniania jakości na wymaganiach sformułowanych w ustawie o szkolnictwie wyższym oraz na uchwale Senatu UW z 18 lutego 1998 w sprawie zapewnienia jakości zajęć dydaktycznych, która jest jednak dość ogólna w swej wymowie. Wprowadza jedynie zasadę szczegółowego informowania studentów na początku semestru o programie ich zajęć i kryteriach zaliczania, systematycznego hospitowania wykładowców, zwłaszcza nowych nauczycieli akademickich, oraz zaleca systematyczną ankietyzację programów i prowadzenia zajęć dydaktycznych.

System ten ma charakter wewnętrzny, został opracowany z myślą o wykorzystywaniu go w ramach tej jednostki dydaktycznej, w oparciu o powyższe rozporządzenia oraz standardy akredytacyjne, jakie powstają właśnie dla naszego kierunku w gronie ekspertów. W bieżącym roku akademickim 2001/2002 jest w nim zatrudnionych 50 pracowników, w tym 40 osób na etatach naukowo-dydaktycznych i dydaktycznych, studiuje ok. 280 studentów studiów dziennych i ok. 600 osób na studiach zaocznych.

System studiowania na kierunku bibliotekoznawstwo i informacja naukowo-techniczna przeszedł poważne reformy programowe w latach 1998-2000. Wtedy to wdra-

zono nowy, dwustopniowy podział na trzyletnie studia licencjackie i dwuletnie studia magisterskie, w ramach których wprowadzono 13 tzw. modelowych ścieżek magisterskich, uruchamianych w każdym roku akademickim zależnie od liczby chętnych studentów. Obecnie na I roku magisterskim dziennym realizowane są ścieżki: Biblioterapia, Dokumentacja firmy, Edytorstwo, Internet oraz Wiedza o dawnej książce. Na I roku magisterskim studiów zaocznych: Biblioteki w systemie oświaty, Edytorstwo, Organizacja i zarządzanie bibliotekami, Systemy informacyjne/bazy danych, Wiedza o dawnej książce. Na II roku studiów dziennych realizowane są następujące ścieżki: Biblioteki w systemie oświaty, Biblioterapia, Edytorstwo, Internet, Wiedza o dawnej książce. Na studiach zaocznych: Bibliografia, Biblioteki w systemie oświaty, Biblioterapia, Edytorstwo, Informacja biznesowa, Organizacja i zarządzanie bibliotekami, Wiedza o dawnej książce.¹ Wybór ten pokazuje jednoznacznie kierunki zainteresowań studentów i jest dla dyrekcji wskazówką przy wprowadzanych na bieżąco zmianach programowych (aktualizacja).

Procedura zmiany programu jest jedną z tego typu form, które regulują sposób postępowania dyrekcji i nauczycieli akademickich w realizacji zadań badawczych i dydaktycznych. Opracowano już najpilniejsze procedury, regulujące postępowanie przy wyborze ścieżek magisterskich oraz seminariów licencjackich i magisterskich. Przygotowywane są procedury określające (zgodnie z regulaminem studiów i wewnętrznymi wymaganiami Instytutu) obowiązki opiekuna roku, opiekunów komisji stypendialnej i koła naukowego, czy tryb przebiegu przygotowywania pracy dyplomowej i zdawania egzaminu dyplomowego.

Do dokumentacji systemu zapewniania jakości należą:

- dokumenty zewnętrzne,
- regulamin pracowników UW,
- regulamin studiów na UW i na Wydziale Historycznym,
- regulamin przyznawania świadczeń socjalnych dla studentów na WH,
- regulamin przyznawania miejsca w domu studenckim,
- program kształcenia na studiach licencjackich i magisterskich dziennych i zaocznych, dostępny w postaci tzw. pakietów drukowanych, aktualizowanych pod koniec każdego roku akademickiego oraz w wersji elektronicznej polskiej i angielskiej na stronie www Instytutu,
- procedury i instrukcje działania,
- zasady oceny jakości (ankietyzacja, hospitacje),
- profil (charakterystyka) absolwenta.

Ocena jakości kształcenia w IINiSB UW

Ocena przeprowadzana w Instytucie ma charakter stały i okresowy. Podlegają jej wszystkie grupy pracowników - nauczyciele akademicy, pracownicy administracyjni oraz inżynierzyjno-techniczni, odpowiednio do ich zakresu obowiązków.

Przedmiotem oceny - zgodnie z powyższym podziałem - są przede wszystkim: praca naukowo-badawcza, zajęcia dydaktyczne, obowiązki pozadydaktyczne, administracja i sfera techniczna funkcjonowania instytutu. Odpowiednio do tego podziału wykorzystuje się różne metody oceny: ankietyzację, hospitacje, okresową ocenę pracowniczą, analizę dokumentacji (m.in. programów studiów). Ankietyzacja w Instytucie jest przeprowadzana co dwa lata, odbędzie się również w styczniu 2001. Wykorzystujemy trzy formularze:

¹ Program studiów, w tym poszczególnych ścieżek magisterskich z informacjami o wszystkich przedmiotach, dostępny jest w na stronie internetowej Instytutu: <http://www.lis.uw.edu.pl/>.

- ankieta studencka do oceny zajęć z poszczególnych przedmiotów,
- ankieta studencka do oceny funkcjonowania Instytutu w różnych sferach działalności,
- ankieta pracownicza, również do oceny funkcjonowania Instytutu w różnych sferach działalności.

Po zebraniu w roku 2000 pierwszych doświadczeń z pierwotnymi formularzami, ankiety zostały maksymalnie uproszczone i obejmują obecnie ok. 7 pytań każda. Formularz oceny ogólnej Instytutu zawiera pytania dotyczące właśnie sfery zarządzania, administracji, pracy biblioteki, oferty pozadydaktycznej dla studentów, wyposażenia i funkcjonowania laboratoriów komputerowych i sali audiowizualnej.

Treść i forma ankiet oraz każdorazowa akcja ankietyzacji są konsultowane z samorządem studenckim, ostateczna decyzja należy jednak do dyrekcji. Wyniki ankiet są analizowane poufnie, szczegółowe dane udostępnia się wyłącznie dyrekcji i osobom bezpośrednio zainteresowanym - prowadzącym zajęcia, bibliotekarzom, kierownikowi laboratorium itp. Powinni oni przechowywać wyniki ankiet przez kolejne 5 lat. Wyniki ankiet uwzględnia się w ocenie pracowniczej i wykorzystuje do modyfikacji zasad pracy naukowo-dydaktycznej i organizacyjnej Instytutu. Przykładem może być np. konieczność rozważenia przedłużenia czasu tzw. pracy własnej studentów w laboratoriach, zwłaszcza studentów II roku uzupełniających studiów magisterskich, którzy przygotowują prace dyplomowe. Planuje się jeszcze opracowanie ankiety dla absolwentów, która byłaby wypełniana po obronie pracy dyplomowej.

Hospitacji podlegają wszyscy niesamodzielni pracownicy dydaktyczni oraz osoby nowo zatrudnione. Jest ona realizowana od początku 2001 r. i do końca roku ma objąć wszystkich kwalifikujących się wykładowców. Hospitację prowadzą kierownicy zakładów. Dokumentacja z hospitacji jest przekazywana dyrekcji i przez nią przechowywana.

Punktem odniesienia dla oceny są z jednej strony standardy dla naszego kierunku, z drugiej - profil absolwenta, jaki powinien charakteryzować wszystkie osoby, które uzyskają dyplom ukończenia studiów w IINiSB UW. Profil ten zakłada przede wszystkim odpowiedni dla danego poziomu studiów zasób wiedzy zawodowej i ogólnohumanistycznej, a także kreatywność i samodzielność myślenia, charakteryzujących absolwenta studiów wyższych, a niezbędnych wobec rozwoju technologii informacyjnej i społeczeństwa informacyjnego (stała adaptacja). Ze swej strony Instytut oferuje możliwość dalszego kształcenia - na studiach podyplomowych o różnych specjalnościach (bibliotekarstwo, informacja naukowa, księgarstwo).

Uniwersytety prowadzące kształcenie na kierunku bibliotekoznawstwo i informacja naukowa przygotowują się obecnie do procedury akredytacji przeprowadzanej przez Uniwersytecką Komisję Akredytacyjną. W tym celu przeprowadzono reformy programowe, a zespół ekspertów ustala kryteria oceny i opracowuje standardy,² które musi wypełniać jednostka dydaktyczna prowadząca studia w tym kierunku. Ich spełnienie będzie dla każdej z naszych jednostek punktem wyjścia do dalszych, ustawicznych prac naukowo-badawczych, organizacyjnych i dydaktycznych.

² Propozycje standardów dla naszego kierunku EBIB opublikował w jednym z numerów w roku 2001

Mirosława Majewska

Zapewnienie jakości w kształceniu przedakademickim w zakresie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej

We współczesnym społeczeństwie ujawniły się trzy kategorie przemian: rozwój społeczeństwa informacyjnego, rozwój cywilizacji oraz globalizacja gospodarki. Pochodną tych tendencji są m.in. zmiany w strukturze zatrudnienia na rynku pracy oraz w systemie edukacji. Edukacja - zgodnie ze stwierdzeniem *Raportu J. Delorsa* - jest potrzebna po to, aby więcej wiedzieć, mądrzej działać oraz uczyć się, aby być.¹ Takie spojrzenie na edukację ustawiczną stawia przed nią zadania polegające na spełnieniu oczekiwań człowieka dorosłego, pragnącego znaleźć swoje miejsce w nowej rzeczywistości społecznej i ekonomicznej.

Na płaszczyźnie procesów integracji z Unią Europejską oraz rynku pracy rośnie konieczność podniesienia kwalifikacji, edukacji oraz zapewnienia jakości kształcenia. Konkurencyjność, produktywność i efektywność zależy od zasobów i nowoczesności wiedzy ludzkiej, od jakości pracy, umiejętności i innowacyjności działania. Jakość kompetencji zawodowych jest postrzegana jako sprzężenie zwrotne pomiędzy działaniem edukacyjnym a rynkiem pracy. Kształcenie i praca to wzajemnie zintegrowane obszary aktywności człowieka. W pracy bowiem jest weryfikowany sens, wartość i jakość kształcenia. Pytanie o to, co robić, aby kształcić lepiej, pełniej, skuteczniej, czyli efektywniej - nabiera dzisiaj szczególnego znaczenia.

Demingowska filozofia jakości, wyrażona poprzez stwierdzenie *jakość - to, co zadowala, a nawet zachwyca klienta*, zawarta w teorii i praktyce TQM (Total Quality Management)² oraz zastosowana w światowym przemyśle i usługach, przenika coraz bardziej do sfery edukacji szkolnej. Skuteczny, zintensyfikowany system zarządzania stosowany w celu poprawy efektywności pracy jest kluczem do sukcesu. Może być wykorzystywany nie tylko w organizacjach nastawionych na zysk, ale wszędzie tam, gdzie liczy się sprawne działanie, w tym także skuteczność pracy szkoły.

Celem jakości kształcenia z punktu widzenia pedagogiki jest zapewnienie właściwych standardów kształcenia, ich doskonalenie oraz dostarczenie wszystkim odbiorcom produktu edukacyjnego (władzom oświatowym, szkole, uczniom, słuchaczom, pracodawcom) wiarygodnych informacji dotyczących poziomu przygotowania absolwentów.³ Termin ten jest rozumiany jako zgodność efektów nauczania z jego celami, założonymi przez osoby i instytucje zajmujące się nauczaniem. Pojęcie jakości w edukacji jest niezwykle wieloznaczne i subiektywne z uwagi na specyficzny charakter szkoły - jako orga-

¹ J. Delors: *Edukacja. Jest w niej ukryty skarb*. Warszawa 1998.

² Zob.: R. Karaszewski: *TQM: teoria i praktyka*. Toruń, 2001.

³ *Poprawa jakości pracy szkoły*. Pod red. W. Kruszeńskiego i K. Symeli. Warszawa 1999.

nizacji, doniosłości realizowanych celów, trudności w mierzeniu efektów i zróżnicowaniu klientów i udziałowców.

Oczywiście, zarządzanie jakością w szkole nie jest tym samym, co zarządzanie firmą. **Aby pojawiła się jakość, muszą zmienić się poglądy, postawy ludzi, powinna zrodzić się chęć współdziałania wszystkich uczestniczących w procesie nauczania.**

Nakreślona przez Deminga wizja funkcjonowania przedsiębiorstwa stała się bazą do projektowania różnych systemów jakości, z których największą światową karierę zrobił system oparty na normach ISO 9000 (International Organisation for Standardization). Stawia on przed instytucją konieczność przestrzegania określonych wymagań i norm.

Szkoła, która pragnie stworzyć system zarządzania jakością, musi ustanowić określone środki zarządzania, jak:

- planowanie jakości - ustalenie polityki jakości powiązanej z wizją i misją szkoły oraz strategicznego programu działania, w tym standardów edukacyjnych wyznaczających poziom osiągnięć;
- sterowanie jakością - bieżące modyfikowanie postępowania dydaktycznego, wykorzystywanie wyników monitoringu i pomiaru jakości w celu poprawy efektywności;
- doskonalenie jakości - wymaga wszystkich działań podejmowanych przez szkołę.⁴

Dynamiczny charakter jakości pracy szkoły, pojmowany jako zaplanowany proces ciągłego doskonalenia wszystkich jej obszarów, wymaga obserwacji postępu: jak było, jaką drogę szkoła przebyła i jak jest teraz.

Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej, realizujące kształcenie i doskonalenie bibliotekarzy na poziomie średnim, poprzez sieć 14 filii zlokalizowanych przy wojewódzkich i miejskich bibliotekach publicznych na terenie całego kraju, uczestniczy w działaniach na rzecz oceny sprawności systemu kształcenia i określenia koniecznych zmian programowych i organizacyjnych. Do wskaźników mierzenia jakości pracy CEBID można zaliczyć:

- określenie miejsca w systemie edukacji bibliotekarskiej (wizja i misja szkoły);
- dostosowywanie programów nauczania do zjawisk zachodzących we współczesnym społeczeństwie i bibliotece (budowa programów kształcenia);
- modernizacja treści nauczania w dążeniu do drożności programowej między kształceniem pomaturalnym a wyższym (budowa standardów i wymogów kształcenia);
- udział w tworzeniu systemu szkolnictwa bibliotekarskiego uwzględniającego drożność kształcenia na poziomie średnim, wyższym zawodowym (licencjackim) i magisterskim (budowa drożności kształcenia);
- monitorowanie działalności szkolnej w opinii absolwentów, nauczycieli (mierzenie wewnętrznej jakości kształcenia);
- współpraca ze środowiskiem w celu rozpoznania potrzeb i oczekiwań klientów szkoły, bibliotek, placówek naukowych, organizacji społecznych (mierzenie zewnętrznej jakości pracy szkoły).

Wizja i misja szkoły

Strategię zapewnienia jakości szkoły CEBID buduje systematycznie od prawie 50 lat. O zasadności kształcenia na poziomie średnim świadczy znaczna liczba absolwentów (ok. 12 tysięcy osób), która zasilila biblioteki, ośrodki informacji i inne placówki związane z książką. Studium bibliotekarskie przygotowuje do zawodu bibliotekarskiego na różnych

⁴J. Dzierzowska, S. Wlazło, *Mierzenie jakości pracy szkoły. Materiały szkoleniowe TERM*. Por. też: *Systemy jakości i standardy kształcenia zawodowego* pod red. H. Bednarczyka. Radom, Warszawa 1997.

stanowiskach pracy, w różnych typach bibliotek.

Różnorodność zadań bibliotek, odrębny charakter zbiorów, zwiększone zapotrzebowanie na usługi informacyjno-biblioteczne, a obecnie burzliwy rozwój technologii informacyjnej stawiają przed zawodem bibliotekarza nowe zadania i wymogi kwalifikacyjne. By sprostać wymogom współczesności i światowym standardom w zakresie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej Centrum wielokrotnie modyfikowało swoje programy nauczania.

Wejście w nowe tysiąclecie przyniosło nowe rozwiązania organizacyjno-programowe Centrum. Określona została na nowo wizja i misja placówki - wizja jest "miejscem", do którego chcemy iść, misja zaś wyznacza kierunek dążenia oraz jej funkcje.

W wyniku działań zmierzających do rozszerzenia oferty kształcenia na zawody pokrewne związane z książką i dokumentem - Centrum zmieniło nazwę z Centrum Ustawicznego Kształcenia Bibliotekarzy na Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej. W Statucie CEBID zapisano, że *Centrum zapewnia kształcenie na poziomie średnim zawodowym oraz dokształcanie i doskonalenie osób dorosłych w formach szkolnych i pozaszkolnych, w specjalnościach: bibliotekarza, księgarza, pracownika informacji, archiwisty i dokumentalisty.*⁵

W uzasadnieniu zmiany nazwy i statutu CEBID podano, iż zmieniająca się funkcja biblioteki w wyniku rozszerzenia jej zakresu o dziedzinę nowoczesnej informacji musi spowodować modyfikację, a nawet weryfikację dotychczasowego programu kształcenia i dokształcania pracowników bibliotek. Ograniczenie kierunku kształcenia do wąsko pojętych problemów bibliotekarstwa mija się z potrzebami biblioteki XXI w. Samo pojęcie biblioteka rozumiane jest obecnie dwojako: jako instytucja o założeniach tradycyjnych oraz jako możliwość czerpania wiedzy zgromadzonej na nośnikach elektronicznych, dostępnej za pośrednictwem Internetu wszędzie i o każdej porze. Biblioteka w krajach Europy Zachodniej to także archiwum specjalizujące się w dokumentowaniu życia społecznego, gospodarczego i kulturalnego regionu.

Włączenie problematyki archiwalnej do zakresu nauczania pomaturalnego studium zawodowego działającego w ramach CEBID ma więc uzasadnienie merytoryczne i organizacyjne. Włączenie archiwów państwowych do resortu kultury i dziedzictwa narodowego stworzyło Centrum nową ofertę programową powiększoną o zagadnienia związane z działalnością informacyjną i obiegiem dokumentów administracji państwowej i samorządowej.

Centrum poprzez permanentne prowadzenie szerokiej działalności edukacyjnej w zakresie przygotowania kadr dla ogólnopolskiej sieci bibliotecznej i ośrodków dokumentacji realizuje również działania ochronne nad dziedzictwem narodowym kraju, którym są biblioteki i ich zbiory, przyczyniając się tym samym do ich promocji i rozwoju.

Budowa programów i standardów kształcenia

CEBID, jako placówka bibliotekarskiej edukacji ustawicznej, posiada autonomię w zakresie opracowania i modernizowania treści programowych w kształceniu bibliotekarzy, zaś ośrodki tworzące "sieć" powinny optymalnie dostosowywać programy nauczania do występujących lokalnie uwarunkowań i możliwości kształcenia bibliotekarzy i pracowników informacji.

⁵ Zarządzenie Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 22 listopada 2000 r. (Dz. Urz. MKiDN nr 14) zmieniło nazwę na Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej im. Heleny Radlińskiej i ustanowiło nowy Statut CEBID.

⁶ *Dokumentacja programowa. Pomaturalne Studium Bibliotekarskie. Zawód bibliotekarz.(2501).* CUKB, Warszawa 1993.

Obowiązująca od 1993 r. dokumentacja programowa⁶ jest stale modernizowana i dostosowywana do współczesnych oczekiwań i potrzeb środowiska bibliotekarskiego. Wydana w 1999 r. zmodernizowana dokumentacja programowa⁷ bibliotekarzy odpowiada przemianom merytorycznym i strukturalnym w bibliotekarstwie i ośrodkach informacji, reformie edukacyjnej, wyzwaniom rynku książki, a także standardom europejskim. Nowe ukształtowanie treści programowych pozwoliło na drożność kształcenia na poziomie wyższym, a rozwiązania systemowe, które udało się osiągnąć, budziły uznanie wśród partnerów programu TEMPUS z Niemiec, Wielkiej Brytanii i Holandii.

Pod względem budowy programu za optymalne rozwiązanie uznano kształcenie modułowe, polegające na powiązaniu odpowiednich treści nauczania z umiejętnościami zawodowymi. Zbiór modułów daje możliwości uzyskania określonych kompetencji w zawodzie bibliotekarza. W dokumentacji programowej są zawarte standardy edukacyjne bibliotekarzy oraz normy opisujące pożądane cechy psychofizyczne, umiejętności i wiadomości, wraz z przypisanym poziomem wymagań. W procesie kształcenia zawodowego (teoretycznego i praktycznego) absolwent dwuletniego pomaturalnego studium bibliotekarskiego powinien umieć m.in.:

- interpretować współczesne zjawiska, procesy komunikacji społecznej różnych środowisk i kultur;
- współpracować z bibliotekarzami i ośrodkami informacji naukowej w ramach sieci i systemów biblioteczno-informacyjnych oraz z otoczeniem społecznym biblioteki;
- interpretować zadanie obiegu książki i innych mediów w kategoriach socjo-ekonomicznych;
- zarządzać zbiorami zarówno w formie tradycyjnej, jak i z wykorzystaniem najnowszych technik teleinformatycznych;
- analizować zachowania i potrzeby czytelnice, doradzać, wpływać na kształtowanie postaw i wartości estetycznych;
- organizować pracę, promować i aktywizować itp.

Zastosowana triada pojęciowa: więcej umieć - rozumieć - myśleć i przetwarzać⁸ - stwarza nową perspektywę poznawczą w kształceniu bibliotekarzy.

Długi okres praktycznej realizacji programów nauczania w Pomaturalnym Studium Bibliotekarskim pozwala na ich sensowną weryfikację oraz na adaptację sugestii środowiska bibliotekarskiego co do nowych przedmiotów i treści. Dostrzegając nowe wymagania zawodowe na rynku pracy wobec pracowników bibliotek, uwzględniające kompetencje i umiejętności komunikowania się z innymi, umiejętności menedżerskie, organizacyjne, a także swobodnego porozumiewania się w językach obcych, w roku szkolnym 2001/2002 do programu nauczania wprowadzono nowe przedmioty: "Techniki komunikacyjne" oraz lektorat języka obcego.

Celem przedmiotu "Techniki komunikacyjne" jest nabycie przez słuchaczy umiejętności organizowania wypowiedzi, doboru komunikatów, nawiązywania relacji między ludźmi i podtrzymywania kontaktów interpersonalnych. Program zakłada wykształcenie pożądanych zachowań komunikacyjnych w kontaktach z czytelnikami. Blok tematyczny jest realizowany w III semestrze nauczania (w liczbie 10 godzin). W treściach programowych skorelowany jest ściśle z przedmiotem "Pedagogika z elementami psychologii".

⁶ Dokumentacja programowa. *Pomaturalne Studium Bibliotekarskie. Zawód: Bibliotekarz. 414(01)* Warszawa, CUKB, 1999 powstała we współpracy z IINiSB UW w ramach projektu naukowo-badawczego TEMPUS JEP 12165-97.

⁸ Zob.: M. Majewska, *Nowe wyzwania i możliwości bibliotekarskiej edukacji ustawicznej*. [w:] Biblioteki publiczne przed wejściem Polski do Unii Europejskiej. Warszawa 1999.

Zakłada się, że program "Technik komunikacyjnych" będzie realizowany w sposób praktyczny - poprzez ćwiczenia, w czasie których słuchacze studium będą prezentować różne techniki komunikacji interpersonalnej.

Wprowadzenie do programu Studium Bibliotekarskiego lektoratu języka obcego jest bardzo istotnym uzupełnieniem kształcenia bibliotekarzy. Program nauczania języka obcego (niemieckiego lub angielskiego) obejmuje 60 godzin w I i II semestrze. Aktualizacja programu studium w 2001 r. pozwoli na wyposażenie kandydatów do zawodu bibliotekarza w dodatkowe umiejętności, tak aby mogli oni skuteczniej realizować funkcję sprawnego animatora kultury, organizatora informacji oraz pogłębiać znajomość języka obcego, zwłaszcza terminologii fachowej.

W prognozowanej strategii rozwoju edukacji narodowej na lata 2001-2005,⁹ wśród celów dotyczących podniesienia poziomu edukacji oraz jakości kształcenia i doskonalenia wymienia się zapewnienie wewnętrznej spójności i drożności systemu edukacji permanentnej jako kształcenia przez całe życie. System kształcenia bibliotekarzy i pracowników informacji jest jednym z wielu elementów ogólnokrajowego systemu edukacyjnego. Pojawienie się w strukturze szkolnictwa wyższego dwóch stopni kształcenia: licencjackiego i magisterskiego przyczyniło się do aktywizacji działań nad drożnością pomiędzy wyższym a niższym poziomem nauczania.

W wyniku projektu badawczego TEMPUS JEP 12165-97¹⁰ realizowanego przez Instytut Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych UW przy współpracy z Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej wyodrębniono w Instytucie studia licencjackie o profilu zawodowym i studia magisterskie, co umożliwiło uruchomienie drożności z kształceniem bibliotekarzy na poziomie średnim. Ustaleniu transferu wiedzy słuchacza z jednej szkoły do drugiej, tj. ze szkoły bibliotekarskiej w ramach sieci CEBID do IINiSB UW służy dokumentacja programowa Centrum oraz procedura porównywalności programu licencjackiego.¹¹ Od 1998 r. najlepsi absolwenci Centrum mogą ubiegać się o przyjęcie na zintensyfikowane studia licencjackie w IINiSB UW. Do czerwca 2001 r. studia wyższe na poziomie licencjackim ukończyło ok. 200 absolwentów naszego studium.

W październiku br. dalszą naukę rozpoczęła 60-osobowa grupa absolwentów studium, która ukończyła szkołę bibliotekarską w ramach struktury Centrum w latach 1986-1993. Droga do studiów wyższych wiedzie przez Roczny Kurs Bibliotekarski dla absolwentów studium, przygotowujący do zintensyfikowanych studiów licencjackich. Kurs ten jest realizowany z powodzeniem przez Centrum od przeszło dwóch lat. Bibliotekarze na tym dodatkowym etapie nauki doskonalą swoją wiedzę i umiejętności w zakresie działalności informacyjnej, nowoczesnej technologii, organizacji pracy, zarządzania zbiorami - a zwłaszcza komunikacji społecznej, marketingu, public relations i szeroko pojętych potrzeb środowiska lokalnego.

Nowy model systemu kształcenia bibliotekarzy i pracowników informacji oparty jest na drożności programowej w skali lokalnej - na podstawie porozumienia pomiędzy Uni-

⁹ Zob. *Strategia rozwoju edukacji narodowej na lata 2001-2005. Projekt*. Warszawa, czerwiec 2001 (maszynopis).

¹⁰ Por. Program TEMPUS-PHARE JEP 12165-97 dotyczy projektu "Restrukturyzacja programu nauczania Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Warszawskiego - stworzenie programu studiów licencjackich i magisterskich w zakresie nauki o książce i bibliotece.; Termin realizacji 1997-2000. Warszawa, 1997, (maszynopis).

¹¹ Zob. *Edukacja bibliotekarzy 2001*. Warszawa, 1998; zob. też: B. Sosińska-Kalata, *Zagadnienia informacji w programach szkół bibliotekarskich i dwustopniowych studiów w IINiSB UW*. [w:] *Informacja naukowa a dydaktyka*. Warszawa 1999 s. 145-158.

wersytetem Warszawskim a CEBID. Obecnie poszerza się skalę drożności na inne ośrodki kształcenia bibliotekarzy na poziomie wyższym. Rekomendacja jakości kształcenia daje Centrum możliwość podjęcia starań na Uniwersytecie w Białymstoku i Uniwersytecie Jagiellońskim co do zapewnienia drożności całego systemu edukacji bibliotekarskiej.

Obecnie trwają działania wypracowujące formalny mechanizm drożności kształcenia bibliotekarza na poziomie średnim i wyższym. Uważa się jednak, że przyspieszeniu drogi do studiów wyższych powinny towarzyszyć radykalniejsze zmiany systemowe i strukturalne, aby absolwenci szkół bibliotekarskich do zdobytych umiejętności praktycznych i samodzielnej pracy w bibliotece mogli dołączyć wiedzę teoretyczną, przekazaną im na uniwersytecie w czasie krótszym niż 5 lat.

Mierzenie jakości pracy szkoły

System oświatowy, instytucje edukacyjne działające na podstawie aktów prawnych określają obowiązki i uprawnienia, metody i formy edukacji, a także charakterystykę zawodową, plany nauczania, treści kształcenia oraz wymagania niezbędne do uzyskania określonych kwalifikacji. Ustalone w ten sposób normy prawne mogą być wykorzystywane do tworzenia systemu zapewnienia jakości kształcenia i doskonalenia zawodowego. CEBID, działając na podstawie ustawy o systemie oświaty oraz będąc ośrodkiem kształcenia ustawicznego w strukturze szkolnictwa artystycznego podporządkowanego resortowi Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego, tworzy koncepcję jakości pracy szkoły, głównie poprzez sprawowanie nadzoru pedagogicznego. W Rozporządzeniu MEN z 13.08.1999 r. w sprawie nadzoru pedagogicznego (Dz. U. nr 67 poz. 759) zapisano, że zarówno wewnętrzny, jak i zewnętrzny nadzór powinien być sprawowany poprzez mierzenie jakości pracy szkoły.

Wprawdzie rozporządzenie nie operuje terminami "wzorce" ani "standardy", do których można odnosić badane wielkości i procesy, ale posługuje się terminem "wymagań w zakresie jakości pracy szkoły". Wymagania, wynikające z zadań, do których powołana jest szkoła, powinny pełnić rolę punktów odniesienia w procedurze mierzenia jakości pracy szkoły. Chodzi tu o ustalenie m.in. wymagań wobec:

- programów kształcenia;
- kwalifikacji i przygotowania dydaktycznego nauczycieli, warunków kształcenia, wyposażenia techniczno-dydaktycznego oraz organizacji procesu kształcenia;
- wymagań edukacyjnych wobec uczniów - słuchaczy.

Wyniki mierzenia i uzyskiwane poprzez systematyczny monitoring obserwacje powinny być wykorzystywane do doskonalenia jakości pracy szkoły, do opracowania (jak to podkreśla rozporządzenie) programu rozwoju szkoły.

Rozporządzenie MEN wskazuje na dużą zbieżność z wymaganiami projektowanej

OBOWIĄZKI SZKOŁY ZGODNE Z ROZPORZĄDZENIEM MEN:

Badać skuteczność działania szkoły
Diagnozować wybrane obszary pracy szkoły i obserwować osiąganą jakość pracy
Badać osiągnięcia edukacyjne uczniów

OBOWIĄZKI SZKOŁY ZGODNE Z PROJEKTEM ISO 9001:2000:

Badać efektywność systemu zarządzania jakością
Prowadzić pomiar jakości i monitorowanie działalności szkolnej
Prowadzić pomiar jakości wyników edukacji

¹² Zob.: M. Koszmider, *Budowanie systemu doskonalenia jakości pracy w szkole*. [w:] *Jakość kształcenia w perspektywie wejścia Polski do Unii Europejskiej*. Płock, 2000, s. 200-208.

normy ISO 9001-2000 w zakresie mierzenia jakości szkoły.¹²

Nadzór pedagogiczny realizowany przez CEBID ma na celu zdobycie i wykorzystanie wiedzy dla rozwoju szkoły. Jest on sprawowany przez dyrekcję Centrum oraz kierowników odpowiedzialnych za realizację procesu dydaktycznego w filiach.

Efekty czynności nadzoru (wnioski z hospitacji, obserwacji, analiz efektów nauczania) oraz podejmowane w ich wyniku decyzje (zmiany treści nauczania, literatury przedmiotu, wykorzystywanie pomocy dydaktycznych, usługi szkoleniowe dla nauczycieli, zakup sprzętu) stanowią podstawę do dostarczania informacji zwrotnych, które mogą przyczynić się do poprawy jakości działań pedagogicznych.

CEBID - instytucja zajmująca się kształceniem dorosłych, musi dbać o przedstawienie dobrej jakościowo oferty edukacyjnej z uwagi na klienta - słuchacza dorosłego, bardziej świadomego własnych oczekiwań i tego, na ile może skorzystać z szansy, jaką jest przygotowanie zawodowe, uzyskanie określonych umiejętności i kanonu wiedzy przydatnej przyszłemu bibliotekarzowi.

Monitorowanie działalności szkolnej pozwala ocenić stopień zadowolenia słuchaczy z przedstawionej im oferty edukacyjnej. W wyniku przeprowadzanych analiz można stwierdzić, że słuchacze pomaturalnego studium, związani zawodowo z bibliotekami różnych typów, dążą do posiadania wszechstronnego przygotowania zawodowego umożliwiającego im wykonywanie wszystkich rodzajów zadań składających się na profesjonalną działalność biblioteczno-informacyjną.

O uzyskiwanych umiejętnościach w szkole bibliotekarskiej może świadczyć opinia jednej ze słuchaczek: *Studium bibliotekarskie przygotowało mnie do wykonywania zawodu. Opracowanie książek, inwentarze, katalogi, akcesja czasopism, ruch wydawniczy, bezpośrednia praca z czytelnikiem nie stanowiły dla mnie problemu, zajęcia nie sprawiały mi żadnych trudności. Byłam przygotowana do pracy w bibliotece, nie przeżywałam stresu, że w przyszłym miejscu pracy mogę sobie nie poradzić.*¹³

Ważnym jakościowo ogniwem w systemie zaocznego kształcenia bibliotekarzy w sieci CEBID jest kadra dydaktyczna, pozyskiwana z wyższych uczelni bibliotekoznawczych, bibliotek naukowych, publicznych (ok. 170 osób). Nauczyciele legitymują się rozległą wiedzą teoretyczną i bogatym doświadczeniem praktycznym. Współpraca z IINiSB UW oraz partnerami zagranicznymi Niemiec, Holandii, Wielkiej Brytanii, w ramach programu TEMPUS, zaowocowała wymianą doświadczeń dydaktycznych poprzez uczestniczenie w zajęciach, w zagranicznych stażach studyjnych.

Zapoznanie się z technologią kształcenia ukształtowało wśród nauczycieli inne spojrzenie na proces kształcenia zawodowego oraz inną infrastrukturę organizacyjno-techniczną. Unowocześniono bazę dydaktyczną, wyposażono studium bibliotekarskie w nowoczesny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, sprzęt techniczny (kamery wideo, episkop). Planuje się zakupienie projektora multimedialnego, który przyczyni się do podniesienia efektywności kształcenia dzięki wprowadzeniu do dydaktyki szkolnej prezentacji jako metody wymiany informacji i doświadczeń oraz rozwijania umiejętności.

Prezentacja przekonuje i motywuje słuchaczy do uważnego odbioru, gdyż cechą charakterystyczną tej metody jest wizualizacja. Stosowanie wielokanałowego przekazu nie tylko sprzyja zapamiętywaniu większej dawki wiedzy i informacji, wywołuje również większe zainteresowanie odbiorcy przekazem, wzmacnia jego aktywność poznawczą, prowadzi do usamodzielnienia w analizowaniu faktów i wyciąganiu wniosków.

W badaniu efektywności metod nauczania pojawia się zawsze postulat zwiększenia

¹³ E. Zysek, *O potrzebie kształcenia na poziomie średnim*. [dokument elektroniczny], Tryb dostępu: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib05/e-zysek.html>.

zając wg zasady "biblioteka live", co oznacza, że treści programowe są realizowane poprzez wycieczki dydaktyczne, pokazy uczestnictwa w różnych formach życia kulturalnego. Ta forma zajęć edukacyjnych pozwala poznać bibliotekę i związane z nią instytucje w jej organizacyjno-funkcjonalnym i przestrzennym ujęciu.

Aby edukacja bibliotekarska stała się ustawiczna, elastyczna i dostępna powinna urzeczywistniać się poprzez wprowadzenie alternatywnych form i programów edukacji ustawicznej. Jedną z form, która może przyczynić się do rozwoju i modernizacji kształcenia bibliotekarzy, jest nauczanie na odległość. Coraz większe znaczenie przypisuje się koncepcji połączenia pracy własnej dorosłego słuchacza-ucznia i opieki ze strony nauczyciela (tutora) poprzez mass media, telekomunikację i przekaz komputerowy (Internet, poczta elektroniczna), filmy dydaktyczne i inne materiały.

Zalet Internetu, jako idealnego interaktywnego medium, nie potrzeba szerzej przedstawiać; pokonuje on zmaganie z przestrzenią, co w obszarze edukacyjnym jest niezwykle ważne. Doświadczenia CEBID w nauczaniu korespondencyjnym i zaocznym wskazują, że oferowane możliwości kształcenia na odległość w różnych miastach i czasie oraz przy wykorzystaniu mediów, technologii informacyjnej i komunikacyjnej oraz osobistych kontaktach z wykładowcami są efektywne i ekonomiczne.

Choć dzisiejsza edukacja typu "distance learning" jest jeszcze kosztowna (odpowiednia baza materiałowo-dydaktyczna, doskonalenie kadry nauczającej) - jednak w niedalekiej przyszłości zasięg tej formy kształcenia będzie systematycznie poszerzał się. W CEBID pojawiły się pierwsze próby stosowania tej formy. W filii łódzkiej odbył się bezpośredni pokaz zajęć dydaktycznych z technologii komputerowych na wideokonferencji Targów Komputerowych INFOBIT 2000.

O jakości edukacyjnej decyduje również zapewnienie słuchaczom i nauczycielom odpowiednich i różnorodnych materiałów metodycznych: jak podręczniki, skrypty, materiały z konferencji, poradniki, a nawet wzorcowe zajęcia na kasetach wideo. W ofercie CEBID znajduje się ponad 240 wydawnictw. Wśród ostatnich publikacji należy wymienić *Biblioteki publiczne przed wejściem Polski do Unii Europejskiej*, *Edukacja bibliotekarzy 2001*, *Dzieci a mass media*, *Multimedia - Biblioteka - Edukacja*, *Biblioteki jutra*. Swoje wydawnictwa Centrum adresuje do całego środowiska bibliotekarskiego. Rozpowszechnia je w ramach własnej dystrybucji, promuje na łamach czasopism zawodowych, ogólnopolskich konferencjach i giełdach dydaktycznych.

Zapewnienie jakości pracy szkoły odbywa się nie tylko w aspekcie organizacji i zarządzania działalnością szkolną, obejmuje sprzężenie szkoły ze środowiskiem oraz dwukierunkowy przepływ informacji. Otoczenie systemowe CEBID tworzą:

- urzędy centralne: MKiDN, MEN, które sprawują nadzór, opiniują, wydają decyzję o organizowaniu różnych form kształcenia i doskonalenia bibliotekarzy;
- biblioteki, których wpływ na funkcjonowanie CEBID wynika z racji zarówno merytorycznych, jak i organizacyjnych. Centrum dostosowuje programy oraz formy nauczania do potrzeb różnych bibliotek oraz upowszechnia ich osiągnięcia naukowe i doświadczenia praktyczne; CEBID ma również powiązania organizacyjne z siecią bibliotek publicznych, gdyż w wojewódzkich bibliotekach publicznych są zlokalizowane filie instytucji;
- szkoły bibliotekarskie (na obydwu poziomach kształcenia - pomaturalnym i wyższym). Współpraca opiera się na kontaktach z kadrami naukowymi w celu wymiany doświadczeń, tworzenia programów oraz drożności kształcenia;
- instytucje społeczne, samorządowe i inne. Współpraca z SBP pozwala na wykorzystywanie doświadczeń obu instytucji w zakresie doskonalenia zawodowego biblioteka-

rzy. Współpraca z wyżej wymienionymi ogniwami systemu kształcenia i doskonalenia zawodowego jest więc implikowana jego potrzebami i potrzebami samego Centrum.

Zakończenie

Nowa sytuacja społeczna, ekonomiczna i techniczna, w której funkcjonują biblioteki, wpływa, na zmiany w zakresie oferty usług informacyjno-bibliotecznych i ich jakości dla klientów (użytkowników) tych placówek.¹⁴ Fakt ten wiąże się ze zwiększonym zapotrzebowaniem na odpowiednio wykwalifikowanych pracowników do zawodu bibliotekarza.

O kompetentnym przygotowaniu bibliotekarzy decyduje jakość kształcenia. Szkoły bibliotekarskie, które postawiły sobie za cel poznawać teorię zarządzania przez jakość - TQM oraz wdrażać normy ISO muszą dołączyć do procesu kształcenia wszystkie osoby uczestniczące w procesie edukacji: kierownictwo placówki, kadre uczniów /słuchaczy oraz wszystkie instytucje zainteresowane edukacją.

Ogólnopolski zakres działania CEBID obliguje instytucję do zapewnienia jakości kształcenia poprzez:

- diagnozowanie i określanie potrzeb w zakresie kształcenia i doskonalenia pracowników związanych z obiegiem książki i dokumentów,
- inicjowanie i opracowywanie planów i programów nauczania,
- monitorowanie efektywności i skuteczności kształcenia zawodowego,
- upowszechnianie doświadczeń krajowych i zagranicznych.

Celem tego procesu jest zaspokajanie potrzeb i oczekiwań klientów (słuchaczy, nauczycieli, pracowników edukacji i instytucji współpracujących). Zadaniem - nie tylko wyposażenie absolwentów szkoły w pewien zasób wiedzy i umiejętności umożliwiających im pracę w bibliotekach, ośrodkach informacji i innych instytucjach związanych z książką, ale również przygotowanie do ciągłego samodzielnego kształcenia i doskonalenia zawodowego.

CEBID stara się tak przygotować słuchaczy, aby nadążali za ciągłym postępem nauki i techniki, za zmianami w organizacji i zarządzaniu, marketingu i komunikacji społecznej, by umieli kreować i promować bibliotekę w jej otoczeniu społecznym. Wymóg większej odpowiedzialności za jakość kształcenia, postrzegany przez reformatorów edukacji i społeczeństwo stawia przed CEBID zadanie permanentnej analizy celów, treści kształcenia, doskonalenia praktyki pedagogicznej, stałe monitorowanie efektywności kształcenia oraz tworzenia ustawicznie doskonalonego, elastycznego i otwartego przedakademickiego systemu kształcenia bibliotekarzy.

W dążeniu ku jakości może pomóc sentencja tytułowej bohaterki książki Levisa Carrolla *Alicja w krainie czarów*: "jeśli ktoś chce zostać w tym samym miejscu, musi bardzo się starać i szybko biec, a kto chce wyprzedzić, musi biec dwa razy szybciej". Żeby zostać w tym samym miejscu, niezbędne jest wdrożenie nowoczesnego systemu zarządzania jakością, ale żeby wyprzedzać, trzeba ciągle doskonalić jakość - i to jest drugi bieg dla CEBID.

¹⁴ Szerzej na ten temat zob. E. Głowacka, *Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej*. Toruń, 2000.

Asa Lindberg-Sand

Rozumienie znaczenia usług bibliotecznych dla rozwoju wiedzy na nowoczesnym uniwersytecie - pytanie o rolę sieci biblioteki uniwersyteckiej¹

Po co badania użytkowników?

Informacje wprowadzające, cel referatu

Badania użytkowników należą dziś do rutynowych narzędzi zapewniania jakości, w większości organizacji postrzegane są jako coś całkowicie naturalnego. Jak inaczej można by poprawiać jakość? Biblioteki uniwersyteckie nie stanowią tu wyjątku. Dla bibliotekarzy również jasne jest, że czytelnicy powinni być zadowoleni z usług oferowanych przez daną placówkę. Ale na tym kończy się prostota tych badań. Różne analizy (Seldén 1999, Wilson 1990, 1997) wykazują, że planowanie i realizacja badań wykorzystania biblioteki i zadowolenia użytkowników stanowią dobry punkt wyjścia dla dalszych prac, oraz że - co najważniejsze - dalsze właściwe wykorzystanie ich wyników nie jest zadaniem łatwym. Żyjemy, jak stwierdza Power (1997), w "społeczeństwie kontroli", gdzie za wiarygodne uważa się te organizacje, które na wiele sposobów przedstawiają wyniki swojej działalności pod ocenę publiczną, o ile wymagają tego ich kontakty wewnętrzne i zewnętrzne. Ale ani dobrze zdefiniowane potrzeby, ani sama konieczność takich działań wcale nie czynią tego zadania prostszym.

O tym, że badania użytkowników w bibliotece dużego, od wielu lat funkcjonującego uniwersytetu są jeszcze trudniejsze do wykonania, decyduje kilka czynników. Gwałtowne zmiany usług informacyjnych w "społeczeństwie sieciowym" (ang. *network society*) określają warunki komunikacji i rozwoju wiedzy tak w badaniach naukowych, jak i dydaktyce. To z kolei wywołuje fundamentalne zmiany warunków realizacji usług bibliotecznych. Istota działań tradycyjnej biblioteki naukowej przekształca się - poza tradycyjną komunikacją papierową wykorzystywane są media szybsze, różnorodniejsze, o zasięgu globalnym. Coraz częściej pomieszczenia biblioteczne wypełniają się młodymi ludźmi, którzy dla realizacji swojego celu - posiadania wyższego wykształcenia - nieustannie szukają miejsca do spokojnej i wydajnej nauki wewnątrz "umasowionego" uniwersytetu. Biblioteki często odpowiadają na te potrzeby.

I nawet jeśli nie uwzględnimy tych podstawowych zmian w zachowaniach największych grup użytkowników biblioteki, pojawiają się poważne problemy techniczne i proceduralne, dotyczące nazywania i określania zasięgów wielorakich usług oferowanych przez dużą bibliotekę uniwersytecką lub - jak w przypadku Lund - przez dużą sieć bibliotek

¹ Referat przedstawiony również w wersji anglojęzycznej na 23. Forum EAIR, 9-12.09.2001, Uniwersytet w Porto, Portugalia.

uniwersyteckich. Co mogą nam w danym momencie powiedzieć sposoby korzystania z biblioteki i zadowolenie klientów, co mogłoby być pomocne w procesie przekształceń organizacyjnych podstawowych działań biblioteki? Jakie dają odniesienia, jaki kontekst dla tworzenia wiele mówiącego obrazu wykorzystania usług bibliotecznych i zadowolenia użytkowników?

Dzieląc się naszymi doświadczeniami z planowania i realizacji „Barometru bibliotecznego 2000” na Uniwersytecie w Lund, korzystając z nich, chcemy pokazać pewne wyzwania, wiążące się z tym przedsięwzięciem oraz podstawowe wyniki i wnioski. Wyniki badania podzielono na trzy części, dając możliwość przyjrzenia się im na trzech poziomach analizy. Analiza ta dotyczy wykorzystania badania dla procesu podejmowania decyzji, dotyczących mierników wykorzystywanych w budowaniu sieci bibliotecznej. Podkreśla także duże różnice między - z jednej strony - naukowym charakterem rozważań nad precyzyjnością odpowiedzi na pytania stawiane w ramach projektu oraz - z drugiej strony - badaniami użytkowników, których efektem ma być stworzenie dobrego punktu wyjścia dla stawiania nowych pytań dotyczących ich obowiązków, kierowanych do poszczególnych kategorii użytkowników i bibliotekarzy pracujących w różnych punktach organizacji. Jeżeli tak jest - czemu rzeczywiście mają służyć badania użytkowników?

Aspekty organizacyjne zapewniania jakości a rozwój bibliotek uniwersyteckich

Wymogi organizacyjne wdrażania systemów zapewniania jakości w szkolnictwie wyższym można postrzegać jako narzędzie dostosowywania się do wpływu mechanizmów rynkowych i do trudności w zdobywaniu (od świata zewnętrznego) informacji niezbędnych dla rozwoju instytucji w czasach przemian. Zjawisko to można interpretować jako oznakę załamania się współczesnej wiary w planowanie możliwej do przewidzenia przyszłości (Bauman 1991). Postmodernizm - jak sugeruje Bauman - jest bardziej walką z nieuniknionymi zagrożeniami i ambiwalencją sytuacji niż wyborem spośród dostępnych alternatyw teoretycznych. Konieczne jest opracowanie bardziej różnorodnych niż dotąd narzędzi kontroli dla kierownictwa. Wyniki przeprowadzanych ocen oraz modeli samooceny potrzebne są do legitymizacji zarządzania, jeżeli właściwe rezultaty pracy organizacji - z różnych powodów - są trudne do zweryfikowania (Power 1997). Proces "ujawniania", informowania całej instytucji o doświadczeniach różnych grup użytkowników, może mieć charakter zarówno instrumentalny (budowanie bazy danych jako narzędzia poprawy usług), jak i stanowić część procesu tworzenia tożsamości organizacyjnej (Dahler-Larsen 1999).

Warunki badań naukowych, nauczania i uczenia się w "społeczeństwie współpracy sieciowej"² przechodzą obecnie głębokie zmiany (Gibbons et al. 1995, Harvey & Knight 1996). Głównym zadaniem tradycyjnej biblioteki uniwersyteckiej było zapewnienie pracownikom nauki dostępu do zasobów naukowych. Sama biblioteka uniwersytecka była niejako "pamięcią naukową", dla niektórych dziedzin z pewnością monopolistą w tym zakresie. Kopiarki, a później drukarki, podłączone do różnorodnych zasobów elektronicznych, dość nagle pozbawiły biblioteki prymatu w realizacji tej funkcji. Ten rodzaj władzy nad użytkownikami - i naukowcami, i studentami - który polegał na posiadaniu jedyne go dostępnego egzemplarza danej informacji, zniknął niemal całkowicie. Związki między naukowcami a lokalną uniwersytecką biblioteką nie są już takie, jak przedtem. Ale równolegle z osłabieniem tej władzy wzrosło znaczenie pomocy bibliotekarzy w poszukiwaniach literaturowych i rozwoju wiedzy. Pojawia się pytanie - czy (a jeżeli tak, to w jakim zakresie) - obie strony dostrzegły pojawienie się tego nowego rodzaju zależności. Żądanie

² Ang. *net-working society*.

od studentów, aby uczyli się poruszać po oceanie informacji, można odczytać już w nowych celach, jakie formułuje szwedzka *Ustawa o szkolnictwie wyższym* (SOU 2001:1). Studenci muszą uczyć się już nie tylko rozwiązywania problemów, ale ich rozpoznawania, formułowania, a następnie umiejętnej i krytycznej oceny komunikacji naukowej w poznawanej przez nich dziedzinie. Trzydzieści lat temu tego typu wymagania stawiano by dopiero studentom studiów doktoranckich. Kolejne pytanie brzmi - w jakim zakresie organizacja studiów magisterskich odpowiada tym oczekiwaniom oraz jaką rolę w tym procesie może odegrać biblioteka i jej usługi?

Barometr biblioteczny 2000 - punkt wyjścia

Na Uniwersytecie w Lund studiuje i pracuje łącznie około 40 tysięcy osób - studentów, wykładowców, pracowników naukowych. Wspólny mianownik podejmowanych przez nich wysiłków, wspólny cel można by określić jako "rozwój wiedzy" - własnej lub innych. Poza własnym, uniwersytet odpowiada również za programy kształcenia w trzech innych miastach - Malmö, Helsingborg i Landskrona. W uczelni funkcjonuje na zasadach decentralizacji rozbudowany, zróżnicowany system biblioteczny. Łącznie obejmuje on około 60 różnych, pojedynczych bibliotek, które mają jednak wspólny katalog.

Gwałtowny rozwój mediów elektronicznych, który rozpoczął się w okresie poważnych problemów finansowych, z jakimi borykały się zarówno nowe, jak i tradycyjne usługi biblioteczne, postawił przed całą siecią poważne wyzwania. W lutym 2000 władze uczelni zdecydowały o reorganizacji strukturalnej biblioteki. W wyniku głębokich zmian przeniesiono ciężar odpowiedzialności za realizowanie zadań usługowych na biblioteki wydziałowe, jednocześnie zmniejszając znaczenie dawnej biblioteki głównej, znajdującej się dotąd na szczycie hierarchii. Cały proces reorganizacji miał się zakończyć w ciągu trzech lat.

W roku 1999 zdecydowano również, aby przeprowadzić badanie użytkowników, obejmujące cały uniwersytet - badanie to nazwano "Barometrem bibliotecznym 2000". Stwierdzono wcześniej, że brakuje danych dotyczących zadowolenia użytkowników z usług bibliotecznych. Ich zebranie pomogłoby w dalszych pracach reorganizacyjnych. Wyznaczono zespół, którego zadaniem było opracowanie formularza ankiety, składający się z przedstawicieli organizacji studenckich, doktorantów, bibliotekarzy i Biura Oceny. To właśnie biuro koordynowało całość prac.

Cechy charakterystyczne grupy badanej

Pierwszym problemem było zdefiniowanie, co właściwie rozumie się pod pojęciem "usług bibliotecznych" i "działalności bibliotecznej". Zdecydowano się uwzględnić wszystkie usługi niezbędne dla zebrania informacji w celu rozwoju wiedzy, niezależnie od wykorzystywanego nośnika ani kanału komunikacji. Oznacza to, że za część usług bibliotecznych uznano również zasoby elektroniczne. Czyli w badaniu mogło okazać się, że student czy wykładowca jest bardzo aktywnym czytelnikiem, mimo że nigdy nie odwiedził budynku biblioteki.

Wiele badań obejmujących biblioteki kieruje ankiety z prośbą o ocenę usług do osób korzystających z budynku bibliotecznego. Tym razem wybrano inną drogę - określono grupę reprezentatywną dla najważniejszych kategorii osób, które *powinny* korzystać z biblioteki, niezależnie od tego, czy są rzeczywistymi jej czytelnikami. Dzięki temu można było powiedzieć coś również o tych, którzy z biblioteki nie korzystali - w każdej z tych kategorii.

Określono trzy podstawowe grupy uniwersyteckie - studenci, doktoranci i wykładow-

cy-naukowcy.³ Postanowiono traktować je tak samo, jako równorzędnych użytkowników biblioteki. Pozostawało to w zgodzie ze strategią uniwersytecką, która koncentruje się wokół spraw studenckich i procesu aktywnego uczenia się. Pracownicy administracyjni i użytkownicy zewnętrzni biblioteki uniwersyteckiej nie byli uwzględnieni w barometrze.

W czasie, gdy można by oczekiwać, że kanały informacyjne wykorzystywane przez różne kategorie użytkowników ulegną poważnym zmianom, nie należy pomijać roli, jaką odgrywają usługi biblioteczne w stwarzaniu możliwości wyboru źródeł informacji wybieranych dla rozwoju wiedzy w poszczególnych grupach. Dlatego uznaliśmy za ważne sprawdzenie, które kanały informacji są najczęściej wykorzystywane podczas odwiedzin (rzeczywistych lub wirtualnych) w bibliotece. Poprosiliśmy także, aby respondenci sami ocenili swoje umiejętności w zakresie wyszukiwania informacji, aby móc potem określić ich potrzeby edukacyjne. Grupa badana wskazywała również, jak gromadzić i opracowywać materiał, aby był użyteczny w dalszej pracy na różnych poziomach i w różnych kategoriach użytkowników (organizacje studenckie, wydziały, działy biblioteki, administracja biblioteki, władze uczelni). Postanowiono podać do wiadomości publicznej zarówno wyniki szczegółowe, jak i zasady badania, aby ułatwić interpretację.

Cel barometru

Wykorzystując całą sieć biblioteki Uniwersytetu w Lund jako punkt wyjścia, Barometr biblioteczny miał zbadać:

- z jakich kanałów informacyjnych korzystają studenci, doktoranci i wykładowcy dla rozwoju swojej wiedzy,
- jaki jest poziom zadowolenia z usług oferowanych w sieci bibliotecznej w różnych grupach użytkowników,
- na ile poszczególne kategorie użytkowników są zadowolone ze swoich umiejętności w zakresie wyszukiwania informacji.

Metoda badania

Barometr biblioteczny oparto na takich samych zasadach, jak wcześniejsze badania "barometryczne" na uniwersytecie, skierowane do studentów, doktorantów i pracowników naukowo-dydaktycznych. Naczelna zasada głosiła, że punktem wyjścia dla formułowania pytań jest doświadczenie użytkowników, oraz że zebrane odpowiedzi będą podstawą wskazania obszarów wymagających zmian i poprawy. Barometr biblioteczny miał jednak również cel szerszy niż wcześniejsze, miał bowiem stworzyć obraz dostarczania informacji i wykorzystania biblioteki. Przy układaniu ankiety i przygotowywaniu pytań korzystano z trzech różnych materiałów jakościowych.

Ankiety przesłano do wybranych przedstawicieli studentów, doktorantów i wykładowców. Do każdej kategorii wybrano około 1000 osób z każdego wydziału/instytutu na uniwersytecie. Oznacza to, że kwestionariusz dostało 5% studentów, 40% doktorantów i 40% wykładowców. Wysłano je tylko w wersji papierowej, pocztą, w połowie kwietnia 2000 r. na adresy domowe respondentów, z załączoną kopertą zwrotną ze znaczkiem. Dwukrotnie wysłano również przypomnienia z prośbą o wypełnienie ankiet. Uzyskano 65% odpowiedzi.

Daje to całkiem wysoki wskaźnik odpowiedzi, w miarę równomiernie rozłożonych na poszczególne wydziały, co oznacza, że opinie osób wypełniających kwestionariusz powinny dać stosunkowo dobry obraz doświadczeń wszystkich trzech grup. Możemy tak-

³ Grupa obejmująca pracowników naukowo-dydaktycznych i dydaktycznych.

że założyć, że ci, którzy nie odpowiedzieli na ankietę, mniej byli zainteresowani czy zaangażowani w sprawy biblioteczne od tych, którzy odpowiedzieli.

Wyniki

Wyniki podzielono na trzy części - poziomy. Pierwszy z nich daje całościowy obraz tego, w jaki sposób studenci, doktoranci i wykładowcy korzystają z kanałów informacyjnych i usług bibliotecznych dla rozwoju wiedzy. Formuje on podstawę dalszych interpretacji. Wskazano również kilka najważniejszych różnic między wydziałami/ instytutami. Drugą część wyodrębniono ze względu na satysfakcję studentów i znaczenie usług bibliotecznych. W trzeciej zebrano strukturalne i edukacyjne paradoksy i problemy, dostrzeżone w usługach bibliotecznych i w jakości programów kształcenia.

Poziom 1 - zasady interpretacji: kanały informacji i miejsce biblioteki w rozwoju wiedzy:

Studenci, doktoranci i wykładowcy na różne sposoby korzystają z kanałów informacyjnych i usług bibliotecznych dla rozwoju wiedzy. Nie można jednak zapominać, że inne są cele ich działalności. Studenci dążą do zdobycia kompetencji najważniejszych dla ich przyszłego zawodu. Wykładowcy i badacze rozwijają obszar wiedzy właściwej dla danej dyscypliny. Doktorantom można by przypisać oba te sposoby funkcjonowania, dominuje jednak działalność ukierunkowana naukowo.

Ważnym czynnikiem rozwoju we wszystkich trzech kategoriach są umiejętności wyszukiwania informacji. Szybki rozwój Internetu i elektronicznych baz danych sprawia, że mamy dostęp do ogromnych ilości wartościowych informacji, cennych tak dla uczenia się, jak i badań naukowych. Od dzisiejszych studentów oczekuje się, że pod koniec swojej nauki będą już sprawnie prowadzili głębokie i szczegółowe poszukiwania informacji. Poziom zainteresowania studentów i naukowców źródłami elektronicznymi pokazuje, na ile studia wyższe odpowiadają tym oczekiwaniom.

Wyniki pokazują, że studenci korzystają z różnych kanałów komunikacji i usług bibliotecznych w sposób dość wąski, ukierunkowany na konkretne zadanie. Korzystają, oczywiście, również z kontaktów nieformalnych lub doświadczenia zdobytego w danej dziedzinie, ale tych kompetencji nie dopełniają niejako korzystaniem z mediów elektronicznych ani Internetu (w ankiecie *nie* było pytania o kanały informacyjne wykorzystywane w czasie wolnym, dla rozrywki, sportu, hobby czy kontaktów towarzyskich), mimo że większość z nich ma dostęp do komputera. Większość ze źródeł wykorzystywanych przy uczeniu się została studentom wskazana przez innych, a więc ich zdobycie nie wymaga umiejętności w wyszukiwaniu informacji. Studenci mogą je kupić w księgarni lub znaleźć w bibliotece. Są więc w tym aspekcie niezależni od usług bibliotecznych. Gdyby mieli natomiast rozszerzyć wybór potrzebnej literatury, udaliby się do biblioteki położonej najbliżej nich. Studenci często są zależni od natychmiastowego dostępu do zasobów, z których muszą skorzystać. Pozostają też zależni od biblioteki zawsze wtedy, gdy studiowanie wymaga od nich samodzielności, elastyczności, indywidualnych poszukiwań.

Szybko wzrasta wykorzystanie kanałów informacyjnych przez doktorantów. Mają oni więcej doświadczenia w korzystaniu z kontaktów formalnych i systemów informacyjnych dla wyszukiwania informacji, ale również tworzą kontakty nieformalne w swojej dziedzinie. Pozostają jednak także zależni od systemów formalnych. Doktoranci doskonale znają wszystkie nowości - kanały i techniki formalnych poszukiwań, są też najczęstszymi użytkownikami wielu różnych usług bibliotecznych, tradycyjnych i nowoczesnych.

Wykładowcy wykorzystywane przez siebie kanały informacyjne tworzyli i zmieniali

przez wiele lat. Korzystają oni z wielu różnych sposobów kontaktu, wśród których dominują nieformalne kontakty zawodowe. Taki obraz zgadza się z wynikami uzyskanymi w badaniu Seldén (1999). Dzięki ogromnym ilościom informacji zdobywanych codziennie nieformalnie, w ramach poszukiwań naukowych i pracy dydaktycznej, stają się niezależni od biblioteki, jeśli chodzi o zadanie rozwijania wiedzy. Zapotrzebowanie na usługi biblioteczne różni się jednak znacznie w zależności od dziedziny, którą się zajmują. Na przykład naukowcy specjalizujący się w prawie, muzyce, naukach humanistycznych są zależni od dużych zasobów zbiorów specjalnych. Osoby związane z naukami technicznymi najczęściej korzystają z usług oferowanych drogą elektroniczną. Związki naukowców i wykładowców z biblioteką można więc określić jako bardzo zróżnicowane: od aktywności do pełnej niezależności. Naukowcy w większości swoje kompetencje informacyjno-wyszukiwawcze rozwinęli na długo przed pojawieniem się Internetu, budowanie nieformalnych kanałów informacyjnych zabiera przecież ogromnie dużo czasu. Wykładowcy i badacze, zależnie od reprezentowanej przez siebie dyscypliny i wcześniejszych doświadczeń, są więc "wyzwoleni elektronicznie" od tradycyjnych usług bibliotecznych lub cierpią na "elektroniczną bezradność", jeśli poruszają się tylko w obrębie usług tradycyjnych.

Doktoranci to grupa mająca największe doświadczenie w korzystaniu z wszelkiego rodzaju usług bibliotecznych, tak tradycyjnych, jak i elektronicznych. W kategoriach studentów i naukowców sposoby korzystania z biblioteki są bardziej zróżnicowane, tu - bardziej jednorodne. Badania wykazują jednak, że niekorzystanie z którejś z form usług bibliotecznych ma różne i *przyczyny*, i *konsekwencje*. Wskazują, że niekorzystanie z biblioteki (niezależnie od formy) jest zagrożeniem dla rozwoju wiedzy studenckiej, natomiast doktoranci i wykładowcy mogą polegać na innych kanałach informacyjnych.

Diagram poniżej przedstawia kanały informacyjne i związki z biblioteką w poszczególnych kategoriach użytkowników, wskazane na podstawie wyników badań.

Grupa: jej celem jest rozwój wiedzy	Rodzaj kanału informacyjnego	Rodzaj poszukiwanej informacji (GŁÓWNA, pozostałe)	Związki z biblioteką
Studenci Dla studiów i przyszłej pracy zawodowej	♦ nowe (1-3 lata*) ♦ wąskie	♦ SZCZEGÓŁOWA, KONTROLOWANA - obowiązkowa - zalecona przez wykładowcę ♦ Niezależna, systematyczna: - pogłębianie wiedzy - wiedza szczegółowa	NIEZALEŻNOŚĆ OD BIBLIOTEKI - tylko zdobywanie materiałów ZALEŻNOŚĆ OD BIBLIOTEKI - indywidualne poszukiwania - nauka samodzielna - miejsce do pracy
Doktoranci Badania naukowe, praca zawodowa	♦ starsze (6-10 lat) ♦ formalne ♦ rozwijające się	♦ NIEZALEŻNA SYSTEMATYCZNA SZCZEGÓŁOWA ♦ Nieformalna i szczegółowa Budowanie sieci kontaktów	AKTYWNOŚĆ W BIBLIOTECE KORZYSTANIE Z BIBLIOTEKI - głównie drogą elektroniczną
Naukowcy, wykładowcy Badania naukowe, dydaktyka	♦ trwałe (10-30 lat) ♦ bardzo zróżnicowane ♦ nieformalne ♦ formalne	♦ NIEFORMALNA SZCZEGÓŁOWA kontakty sieciowe ♦ NIEZALEŻNA SYSTEMATYCZNA SZCZEGÓŁOWA	od AKTYWNOŚCI W bibliotece do NIEZALEŻNOŚCI OD biblioteki "elektroniczne wyzwolenie" "elektroniczna bezradność"

Diagram 1. Podstawy interpretacji: kanały informacyjne i związki z biblioteką.

* Wskazanie "lat" pokazuje, jak długo respondenci aktywnie uczestniczą w różnych formach życia uniwersyteckiego.

Poziom 2 - wskaźniki jakości: znaczenie usług i zadowolenie użytkowników z usług bibliotecznych:

Studenci, doktoranci i wykładowcy są bardzo zadowoleni z tych usług bibliotecznych, z których korzystają. Ze wszystkich rodzajów usług, które umieszczono w ankiecie, studenci byli zadowoleni lub bardzo zadowoleni w 80%, a doktoranci i wykładowcy w 88%. Nie zaobserwowano większej grupy osób poważnie niezadowolonych z jakiegokolwiek formy pracy biblioteki. Większość z nich uznano także za ważne, choć w tym aspekcie można wskazać różnice między studentami i pozostałymi kategoriami użytkowników (por. Diagram 3). Jakość zbiorów bibliotecznych i pomoc bibliotekarzy dla użytkowników uzyskały najwyższe oceny, niezależnie od tego, z której placówki bibliotecznej korzystali. Jest to bardzo dobry wynik. Mimo poważnych przekształceń i problemów finansowych, w czasie szybkiego rozwoju technik informacyjnych i ich wpływu na warunki pracy w bibliotece, wszystkie grupy użytkowników uważają biblioteki Uniwersytetu w Lund za bardzo wiarygodne.

Są jednak pewne aspekty jej pracy, z których są oni mniej zadowoleni. Studenci na całym uniwersytecie narzekali na dostęp do pomieszczeń i miejsc do pracy grupowej. Zwracano także uwagę na zbyt małą liczbę dostępnych komputerów w niektórych bibliotekach wydziałowych, a czasami również na potrzebę przedłużenia godzin pracy wieczorami i w weekendy. Nie określono poziomu zadowolenia ze szkoleń bibliotecznych, dlatego że każda z kategorii użytkowników ma bardzo niewielkie doświadczenie w tym zakresie. Najwięcej uwag bezsprzecznie zgłoszono do możliwości wpływania na dobór zakupowanych do biblioteki materiałów i na kierunek rozwoju jej zasobów.

Centrum Badań Jakościowych (ang. *Centre for Research into Quality - CRO*) w minionych dziesięciu latach przeprowadzało regularne badania zadowolenia studentów na Uniwersytecie Środkowej Anglii w Birmingham. Po przyjrzeniu się ich wynikom dla kategorii studentów i doktorantów (Harvey et al. 1998a, 1998b, 1999, 2000a, 2000b), w odniesieniu do usług bibliotecznych, dostrzeżono wiele podobieństw.

Na poziomie instytucjonalnym studenci zauważyli, że wszystkie usługi biblioteczne są bardzo ważne i satysfakcjonujące. Byli zadowoleni zwłaszcza z gotowości pomocy ze strony personelu bibliotecznego i z godzin otwarcia. Za poprawne uznali: dostępność zalecanych materiałów, liczbę egzemplarzy podstawowych książek, dostępność pomieszczeń do pracy grupowej (Harvey et al. 2000, s. 61).

Celem takiej analizy było zdobycie informacji o zadowoleniu użytkowników z usług bibliotecznych, a następnie wykorzystanie ich w działaniu, zgodnie z modelem SSA (Harvey et al. 1998a). Wyniki tej części, wydzielone z całości badania, dotyczą samej tylko organizacji biblioteki. Dominującą cechą wyników było zarówno duże zadowolenie użytkowników, jak i wysoko ocenione znaczenie biblioteki. Niestety, materiał taki jest zbyt jednolity, aby mógł stanowić prawdziwą pomoc w szukaniu sposobów rozwoju różnych usług bibliotecznych. Jasne jest także, że zebranie około 1000 osób z każdej kategorii nie wystarczy, aby dać prawdziwy obraz każdej z 50 małych bibliotek zakładowych. Wyniki podano więc dla dwóch bibliotek największych oraz wszystkich bibliotek wydziałowych/instytutowych.

Poziom 3 - Aspekty organizacyjne: znaczenie usług bibliotecznych dla rozwoju wiedzy:

Wszyscy studenci korzystają z bibliotek na wiele sposobów, inaczej jednak niż doktoranci i naukowcy (por. Diagram 6). Wykonują różne zadania, czytają zalecaną literaturę,

szukają dodatkowych wiadomości w innych książkach, zawsze jednak spotykają się z kolegami - dyskutują, pracują w grupach, często korzystając z komputerów. Dlatego można powiedzieć, że pewna część ofert, bibliotecznych jest dla nich ważniejsza niż reszta (por. Diagram 3). W porównaniu z innymi grupami, uważają oni za ważniejszy dostęp do literatury z kilku różnych dziedzin. Wiąże się to z poszukiwaniami dobrego miejsca do samodzielnej nauki, własnych poszukiwań, z zapotrzebowaniem na podnoszenie swoich umiejętności informacyjno-wyszukiwawczych, czyli na szkolenia biblioteczne. Wydaje się także, że biblioteki stały się dla studentów rodzajem miejsca spotkań intelektualnych, tak jak niegdyś były nim dla naukowców. Aby zrealizować swoje nowe zadania w zakresie rozwoju wiedzy, studenci powinni mieć dostęp do dobrze wyposażonych miejsc pracy w bibliotekach gromadzących różnorodnie tematycznie, a nie tylko specjalistyczne zbiory.

Doktoranci korzystają z biblioteki aktywnie, szukając literatury głównie poprzez dostęp elektroniczny. Są też grupą o najwyższej liczbie wypożyczeń. Wśród różnych materiałów, z których korzystali w kwietniu 2000 r., 58% były to materiały w całości kopiowane lub wydruki z baz danych (dla studentów i wykładowców wskaźnik ten wynosił odpowiednio 18% i 38%). Dane te pokazują znaczenie kserokopiarek i drukarek w korzystaniu z biblioteki. Druga w kolejności - po wypożyczaniu - metoda pracy z biblioteką doktorantów i wykładowców to wydruki. Dzięki nim obie kategorie użytkowników stają się mniej zależne od biblioteki, nie muszą pamiętać o terminie zwrotu materiałów.

Sieć biblioteczna Uniwersytetu w Lund obejmuje ponad 60 różnych jednostek bibliotecznych. Większość studentów, doktorantów i pracowników odwiedza regularnie co najmniej jedną z nich. Niemniej jednak 13% studentów, 8% doktorantów i 11% wykładowców nie było w żadnej z bibliotek uczelnianych w ciągu ostatniego roku. Doktoranci, którzy pracują poza miastem, zwłaszcza studium medycyny, regularnie korzystają z innych bibliotek. Ci studium w innych dziedzinach, np. naukach technicznych czy biologicznych, często - podobnie jak wykładowcy - polegają bardziej na zasobach elektronicznych niż tradycyjnym korzystaniu z biblioteki. Odwiedzają ją, ale nowymi drogami.

Studenci, którzy nie chodzą do bibliotek uczelnianych lub robią to bardzo rzadko, nie mają podobnego wytłumaczenia jak doktoranci, choć część z nich korzysta z bibliotek publicznych. Ta grupa również nie rekompensuje sobie tego braku korzystaniem z mediów elektronicznych czy innych kanałów informacyjnych w celu rozwoju wiedzy. Wracając do wyników badania i różnic w kontaktach z biblioteką między wszystkimi grupami, zależnie od dziedzin wiedzy, najbardziej prawdopodobnym wytłumaczeniem wydaje się fakt, że grupa doktorantów nie chodzi do biblioteki, ponieważ nie jest to dla nich niezbędne w realizacji ich potrzeb edukacyjnych. Większość z nich reprezentuje sektor techniczny, choć są wśród nich także przedstawiciele nauk społecznych i innych wydziałów. Taka sytuacja prowokuje pytanie - gdzie w procesie samodzielnego kształcenia, w różnych dyscyplinach (z uwzględnieniem ich specyficznych metod pedagogicznych i dydaktycznych) jest miejsce na czytanie ściśle wyznaczonej literatury? W Barometrze studentkim 2000 pytano, ile godzin tygodniowo studenci spędzają na wykładach. Relacja wydaje się tu całkiem wyraźna: na wydziałach/ w instytutach, w których program zakłada wiele wykładów, studenci rzadziej korzystają z biblioteki niż tam, gdzie wykładów jest mniej.

Studenci nauk technicznych nie wykazali w swoich odpowiedziach żadnego większego niezadowolenia z usług bibliotecznych. Z drugiej jednak strony duża ich grupa (1/3 całości) twierdziła, że nie mają żadnych doświadczeń w korzystaniu nawet z podstawowej oferty. Była także grupa, która rzadko korzysta z biblioteki (średnio raz na semestr, a więc nie w celu regularnej nauki), a która również twierdzi, że w jakiś sposób jest niezadowolona ze swoich umiejętności informacyjno-wyszukiwawczych. Pamiętając o całkowicie

odmiennych wynikach uzyskanych przez doktorantów nauk technicznych, można powiedzieć, że istnieją poważne różnice między kwalifikacjami informacyjnymi potrzebnymi na poziomie studiów podstawowych i doktoranckich. Różnica ta nie jest tak wyraźna dla innych dyscyplin. Duże badanie wykorzystania biblioteki, przeprowadzone w roku 1996 (Höglund), wykazało podobne zmienne: studenci nauk technicznych byli najslabiej przygotowani do wyszukiwania informacji.

Inny pojawiający się problem to różnica między ogólnie wysoką samooceną użytkowników, dotyczącą własnych umiejętności informacyjno-wyszukiwawczych, a brakiem doświadczenia w odniesieniu do wielu usług elektronicznych i wyboru programów oferowanych dla danej dyscypliny - z drugiej strony. Dostępność komputerów dla wyszukiwania informacji oceniana jest zawsze jako wystarczająca dla wszystkich kategorii poza studentami sztuk pięknych, którzy nie byli z niej zadowoleni. Ale duża grupa studentów ze wszystkich wydziałów nie miała jednocześnie żadnego doświadczenia w korzystaniu z usług elektronicznych. Najgorsze wskaźniki w tym względzie uzyskali studenci sztuk użytkowych w Instytucie Technologii Uniwersytetu w Lund. Z drugiej strony ci, którzy rzeczywiście korzystają z takich usług, najczęściej są z nich bardzo zadowoleni.

Pojawia się również pytanie ogólne: jak biblioteki stymulują lub zachęcają użytkowników do udziału w doborze gromadzonej literatury i w rozwoju placówki? Towarzyszy mu również następne - czy użytkownicy rozumieją, jak ważna jest współpraca z ich strony w tym względzie? Wszystkie trzy kategorie twierdzą, że jest ona raczej ważna (ok. 3,5 punktu w skali 1-5). Niemniej jednak większość w każdej grupie nigdy nie przedstawiła własnej propozycji zakupu literatury. A grupy nie są szczególnie zadowolone z jej doboru. Wykładowcy może nieco bardziej niż doktoranci czują, że ich głos jest brany pod uwagę. Ale wśród nich istnieje również duża podgrupa (20-35%), która twierdzi, że nie ma żadnego doświadczenia w tym względzie.

Doktoranci są użytkownikami najlepiej przygotowanymi do korzystania z narzędzi elektronicznych przy poszukiwaniach informacyjnych, a mimo to ich opinia nie jest wykorzystywana w procesach gromadzenia i rozwoju biblioteki. Problematyczny jest również udział w nich wykładowców, jako że nie są oni tak zależni od usług bibliotecznych jak doktoranci, a ponadto w grupie tej znajdują się autorzy najnowszych tekstów w danej dziedzinie. Pracując nad stałym doskonaleniem sieci bibliotecznej, należy zwrócić szczególną uwagę na zagadnienie udziału wszystkich kategorii użytkowników w tym procesie i w doborze gromadzonej literatury.

Mimo wysokiego poziomu zadowolenia z większości usług bibliotecznych, o czym wspomniano powyżej, na poziomie organizacyjnym pojawia się wiele powiązanych ze sobą problemów. Biblioteka Uniwersytetu w Lund udostępnia obecnie wiele wysokiej jakości informacji z zakresu różnych nauk, które są łatwo dostępne drogami elektronicznymi, wykorzystywanymi jednak w niewielkim stopniu przez studentów i naukowców. A mimo to oceniają oni swoje umiejętności informacyjno-wyszukiwawcze jako dobre, a czasami nawet bardzo dobre. Potrzeby studentów określa przede wszystkim zestaw obowiązkowej literatury. Barometr biblioteczny pokazuje, że na uniwersytecie dominują tradycyjne metody uczenia, mimo wielu dyskusji na temat zmian w działalności dydaktycznej.

Na poziomie organizacyjnym Barometr ujawnia poważną potrzebę zmian, które powinny objąć nie tylko samą bibliotekę. Jeśli studenci mają rozwijać swoje kompetencje informacyjne podczas studiów, szkolenie takie musi być ściśle związane ze specyfiką potrzeb danej dziedziny wiedzy, co wymaga z kolei współpracy biblioteki z poszczególnymi wydziałami. Być może większość dydaktyki powinna opierać się na zadaniach, któ-

rych realizacja wymaga korzystania z biblioteki. Oznacza to, że wykładowcy i bibliotekarze muszą ze sobą ściśle współpracować.

Studenci większości kierunków zazwyczaj korzystają już z miejsc do pracy oferowanych im przez bibliotekę. Jasne wydaje się, że potrzebują oni pomocy w korzystaniu z rozwiązań elektronicznych. Wymogi społeczeństwa informacyjnego i sieciowego stawiają biblioteki w centrum procesu kształcenia, nie na jego obrzeżach. Jest to dobry argument, aby zachęcić również wykładowców do dłuższego i częstszego korzystania z nich.

Wyniki badania pokazały również zmieniające się warunki funkcjonowania bibliotek, jeśli chodzi o wspieranie naukowców w ich pracach badawczych. Jeśli podstawowym zadaniem systemu biblioteki uniwersyteckiej jest utrzymywanie i rozwijanie nieustannej, głównie elektronicznej komunikacji naukowej, nie może być ono zrealizowane bez ścisłej współpracy naukowców i bibliotekarzy. Barometr wykazał jednak, że nie jest to dla tych pierwszych tak oczywiste. Niektórzy z nich uważają nawet, że biblioteka nie powinna mieć nic do powiedzenia w tej sprawie. Oznacza to, że nie można dłużej samodzielnie określać znaczenia usług bibliotecznych. Ważne jest również, aby współpraca niezbędna dla zapewnienia wpływu naukowców na kształtowanie się biblioteki zakładała otwartość tej ostatniej na propozycje. Być może nie jest to już tylko pytanie o formalną reprezentację użytkowników w różnych radach bibliotecznych. Potrzebniejsza jest ścisła współpraca, wynikająca z przemian, które przechodzi współczesna nauka. Dzięki temu usługi biblioteczne znajdują się również w samym sercu działań naukowych.

Dyskusja: doświadczenia i wnioski

Idea Barometru - badanie użytkowników podstawą oceny wewnętrznej uniwersytetu

Kiedy zespół roboczy określił już cel Barometru, należało przeprowadzić badanie tak, aby zebrać jak najbogatszy materiał, niedostępny podczas normalnego funkcjonowania biblioteki. Miał on stworzyć nowe podstawy samooceny i rozwoju sieci bibliotecznej jako całości oraz osób/grup odpowiedzialnych za funkcje biblioteczne na poszczególnych wydziałach/w instytutach. Z tych powodów całość uzyskanych wyników jest bardzo obszerna (w języku szwedzkim dostępna pod adresem <http://evaluat.lu.se/publ.htm>). W zamierzeniu raport ten według zasady "od szczegółu do ogółu" (w kierunku pionowym) mieli interpretować wszyscy zaangażowani w sprawy biblioteczne na uniwersytecie. Materiał został opublikowany na początku procesu wdrażania nowej organizacji bibliotecznej, kiedy nie znano jeszcze do końca jego skutków. Mimo to zakładano, że różni użytkownicy zapoznają się z nim i dokonają własnej interpretacji danych. Takie założenie wymagało jednak wcześniejszej hipotezy, że ludzie chcą i umieją sami wyciągać wnioski. Przy takim podejściu pełne wnioski Barometru bibliotecznego nie mogły - i nie powinny - zostać przedstawione podczas pierwszej prezentacji materiału.

Tak duże i skomplikowane badanie użytkowników ma wiele cech wspólnych z badaniami naukowymi, zwłaszcza jeśli chodzi o metodologię. Znaczenie właściwego sformułowania pytań i doboru grupy badanej jest niemal takie samo. Można też powiedzieć, że badanie takie, które ma stanowić punkt wyjścia do dalszych prac reorganizacyjnych na różnych szczeblach dużej organizacji, ma bardziej bezpośrednie i wielorakie związki ze światem zewnętrznym niż badanie czysto naukowe. W środowisku uniwersyteckim trudniej jest ocenić, czego oczekuje się po dwóch różnych sposobach pracy. Badanie naukowe, począwszy od swoich założeń czy hipotez, powinno odpowiadać na uprzednio postawione pytania. Tego modelu postępowania nie da się jednak zastosować w dużym badaniu użytkowników, o celach takich, jakie zakładał Barometr biblioteczny. Jeśli ma on rze-

czywiście pomagać w ocenie i interpretowaniu sytuacji bieżącej, można by powiedzieć, że im więcej pracy włożono w analizę wyników i stawianie nowych pytań na ich podstawie, tym bardziej badanie było udane. Z drugiej strony, jeśli spodziewano się prostych odpowiedzi i łatwych wniosków - najlepiej byłoby zadać pytanie: czemu służą badania użytkowników? Jeden z wniosków Barometru bibliotecznego mówił, że jego przesłanie musi być jasne i zrozumiałe dla wszystkich zainteresowanych - autorów, respondentów - ponieważ od tego zależą uzyskane wyniki.

Kolejny wniosek stwierdza, że tak skomplikowane badanie użytkowników nie może być wykorzystywane w proponowany powyżej sposób, jeśli nie daje ogólnego obrazu tego, jaka sieć biblioteki uniwersyteckiej ma być w okresie głębokich przemian warunków i sposobów komunikacji. Na początku prac w zespole roboczym można było powiedzieć, że badanie opracowano i przeprowadzono, mając niewielką świadomość jego celów i wyników. Nie ma całkowicie neutralnych podstaw przygotowywania czy interpretowania ocen użytkowników.

Kierując Barometr do różnych grup, staraliśmy się zwrócić uwagę na te wyniki, które mogły być charakterystyczne dla wybranych kategorii. W niniejszym tekście na przykład skoncentrowano się na ogólnych aspektach - sposobach wykorzystywania kanałów informacyjnych i usług bibliecznych przez różne grupy użytkowników. Aby to dobrze zrobić, musieliśmy postępować z uzyskanymi danymi jak z wynikami tradycyjnych badań naukowych. Nie ma żadnej kategorii, do której pasowałoby to nasze badanie tak różno-

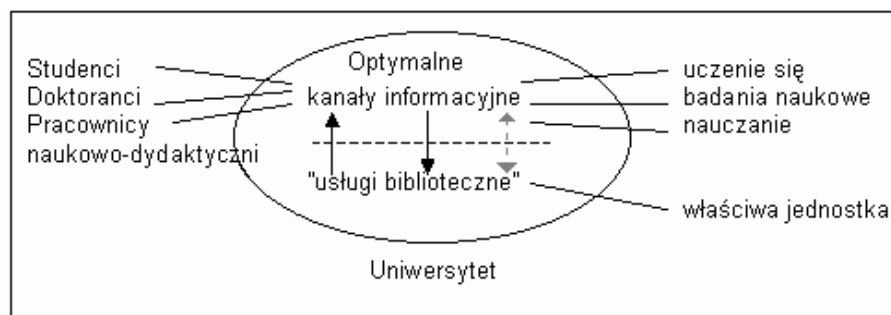


Diagram 2. Usługi biblieczne włączone w nurt podstawowych działań uniwersyteckich.

rodnych przecież oczekiwań.

Barometr jako badanie związków między uniwersytetem a biblioteką

Wyniki Barometru można zastosować przy ocenie możliwości współtworzenia przez bibliotekę i wydziały uczelniane takiego systemu usług bibliecznych i informacyjnych, który byłby optymalnie wykorzystywany przez studentów, doktorantów i wykładowców dla rozwoju ich wiedzy. W ocenie tej można porównać samoocenę użytkowników, dotyczącą ich umiejętności informacyjno-wyszukiwawczych, ze stosowanymi przez nich sposobami korzystania z różnych usług bibliecznych. Właściwe wyniki przekraczają jednak powyższe zadania. Uzyskana drogą badania informacja nie może zostać poddana analizie, o ile nie zostanie powiązana z: a) pytaniem o pożądane zachowania informacyjne studentów, doktorantów i naukowców w danej dziedzinie, b) pytaniem o to, na jaki poziom i rodzaj usług biblioteka może sobie pozwolić finansowo.

Pierwsze z tych pytań stawia nas w samym centrum bardzo zróżnicowanych tradycji

i metod dydaktycznych stosowanych w poszczególnych dziedzinach wiedzy (Diagram 1 ma charakter bardziej diagnostyczny niż prognostyczny). Drugie - stawia nas z kolei w centrum gwałtownych przemian w metodach i środkach komunikacji, które można uznać za właściwe i pożądane dla rozwoju wiedzy naukowej. To z kolei wskazuje na potrzebę nowej, wspólnej odpowiedzialności za tworzenie usług, z których poprzednio rezygnowano jako z takich, "które nie powinny mieć z biblioteką nic wspólnego". Dziś można powiedzieć, że biblioteka (dostęp do niej) znajduje się na biurku każdego pracownika.

Barometr biblioteczny jako metoda szukania nowej tożsamości organizacyjnej?

Po analizie wielu różnych badań użytkowników, jakie były przeprowadzone w ciągu ostatnich dziesięciu lat na Uniwersytecie w Lund (Akerblom 1991, Elsässer 1993, Cavalin & Nilsson 1994, McNeal 1998) okazuje się, że dla wszystkich punktem wyjścia do dalszych działań było tradycyjne rozumienie biblioteki jako agendy towarzyszącej działalności naukowej. Wszystkie one zwracają uwagę na ogromną liczbę studentów korzystających z biblioteki, nie traktują tego jednak jako przeszkody. Wszystkie stwierdzają wreszcie, że studenci są największą grupą użytkowników, ale ich sposób pracy w bibliotece charakteryzuje brak przygotowania i niekorzystanie z usług podstawowych. Z pewnością ta kategoria stanowiła przez kilka dziesięcioleci największą grupę użytkowników biblioteki uniwersyteckiej. Gdyby te różnorodne badania bardziej skoncentrowały się na próbie wyrażenia idei podstawowych funkcji biblioteki, wcześniej dostrzeżono by paradoksy, które objawiają się w potrzebach studentów wobec usług bibliotecznych. Tradycja uniwersytecka, przekładająca się na istnienie małych bibliotek z księgozbiorem dydaktycznym (Franck 1997) zapewne także przyczyniła się do wskazanych powyżej postaw użytkowników. Trudno było zaprojektować bibliotekę pasującą w tym samym stopniu do potrzeb studentów, naukowców i wykładowców. Barometr biblioteczny, który przyjął za punkt wyjścia przygotowanie ankiety traktującej na równi potrzeby trzech różnych kategorii użytkowników oraz wykorzystał możliwość wykazania różnic między nimi, wynikających z odmienności rozwoju wiedzy, umożliwił wytworzenie nowej tożsamości organizacyjnej. Ta szansa została zawarta zarówno w projekcie badania, jak i w jego wynikach.

Dokumenty z oceny (LUB 1992, Heseltine 1994, Akerblom 1995, Höiseth & Heseltine 1999) oraz badania użytkowników przeprowadzane od początku lat dziewięćdziesiątych aż do dziś jasno pokazują stopniowe zmiany w postrzeganiu tego, co uznawane jest za podstawowe funkcje uniwersyteckiej sieci bibliotecznej. Zmiany te dotyczą również nowych decyzji co do podziału odpowiedzialności i współpracy całego uniwersytetu w tym zakresie. Nadal mamy jednak ogromną różnorodność pomysłów co do tego, jakie powinny być główne funkcje Biblioteki Uniwersytetu w Lund.

Cały proces reorganizacji można również postrzegać jako trzy odmienne procesy, choć wzajemnie ze sobą powiązane, w zależności od przyjętego punktu widzenia. Biblioteka Uniwersytetu w Lund przeszła następujące przekształcenia:

- od zespołu bibliotek naukowych do sieci zintegrowanych ośrodków usług bibliotecznych, skierowanych równorzędnie do studentów, doktorantów i pracowników naukowych, służących podstawowemu celowi rozwoju ich wiedzy,
- od funkcji podstawowej przechowywania i udostępniania (głównie drukowanych) zbiorów naukowych i dydaktycznych, do głównego zadania organizowania dobrze przygotowanej sieci dostępu do informacji elektronicznych, umożliwiającej udział w nieustannym rozwoju wiedzy - dla celów edukacji, dydaktyki i nauki, na równi z odpowiedzialnością za włączenie do sieci zasobów różnego typu dokumentów,
- od indywidualnej obsługi (w zakresie uczenia się, dydaktyki i badań naukowych)

poszczególnych wydziałów przez samodzielne jednostki biblioteczne, do łączenia wszystkich placówek bibliotecznych w ogół działań uniwersyteckich, których celem jest rozwój wiedzy.

W swojej ostatniej książce dotyczącej perspektyw rozwoju zasad oceny organizacji, Dahler-Larsen (1999) analizuje narastającą różnorodność działań w tym zakresie. Podobnie jak wcześniej Power (1997) stwierdza, że ocena, podobnie jak przeglądy jakości i akredytacja, stała się jednym ze sposobów zarządzania mających bardzo dobry odbiór społeczny. Oceny pełnią również kilka funkcji symbolicznych. Dahler-Larsen pisze: *Metodami autokomunikacji oraz analizując reakcje zachodzące w otoczeniu dana organizacja interpretuje informacje przekazane uprzednio od niej samej do świata zewnętrznego, jako zakodowaną wiadomość o tym, czym organizacja jest i jakie są jej związki z tymże światem zewnętrznym* (Dahler-Larsen, s. 133).

Przyjmując perspektywę autokomunikacji, można zadać kilka pytań dotyczących istotnych cech procesu planowania, realizacji i wykorzystania Barometru bibliotecznego 2000. Nawet jeśli barometr nie mógłby dać różnorodnych wskaźników usług bibliotecznych (poziom satysfakcji byłby zbyt jednolity), już same dane o niewykorzystywaniu podstawowych elementów systemów informacyjnych są dobrym punktem wyjścia do dyskusji nad przygotowaniem nowych narzędzi pomiaru współdziałania biblioteki z wydziałami.

Jako narzędzie autokomunikacji badanie zaowocowało kilkoma informacjami, dotyczącymi zarówno budowy ankiety, jak i raportu końcowego. Jedną z nich to fakt, że usługi biblioteki uczelnianej powinny być w sposób równorzędny kierowane do studentów, doktorantów, naukowców i wykładowców. Kolejna - że usługi elektroniczne czy biblioteka wirtualna powinny zostać włączone do kluczowych funkcji biblioteki.

Z otoczenia uniwersyteckiego wciąż nadchodzą różne odpowiedzi. Jasne jest więc, że Barometr, nawet jeśli nie można go w prosty sposób wykorzystywać przy decydowaniu o konkretnych sposobach kontroli, ma funkcję symboliczną, wspierając nową organizację biblioteki, pokazując związki między użytkownikami a systemem bibliotecznym. Zewnętrzne postrzegane sieci jest więc w ten sposób kształtowane pierwotnie wewnątrz niej.

Bibliografia:

1. Arbetsgruppen för samordnad biblioteksorganisation (1992) Lunds universitets bibliotek - ett nätverk.
2. Bauman Z. (1991) *Modernity and Ambivalence*. Cambridge: Polity Press.
3. Biblioteksbarometer 2000. Lund: Lunds universitet. Utvärderingsenheten Rapport nr 2001:210, [dokument elektroniczny], Tryb dostępu: <http://www.evaluat.lu.se/publ.htm> (Library Barometer 2000).
4. Cavallin M. Nilsson J. (1994) FUTUBI-projektet. Förstudie angående utvärdering av universitetsbibliotek. Slutrapport. Stockholm: Kungliga biblioteket. BIBSAM-rapport nr 9.
5. Dahler-Larsen P. (1999) *Den rituelle reflektion - om evaluering i organisationer*. Odense: Odense Universitetsforlag.
6. Doktorandbarometern. (1999) (Postgraduate Barometer) Lund: Lunds universitet. Utvärderingsenheten. Rapport nr 99:207.

-
7. Elsässer G. (1993) Lunds UB1. Enkätundersökning 1992/93. Lund: Lunds Universitetsbiblioteks Publikationer.
 8. Franck M. (1997) Vad studenter tycker om biblioteksservice på UB3 - en användarundersökning. Lund: Lunds universitet. Biblioteks- och informationsvetenskap. BIVILs skriftserie 1997:2.
 9. Gibbons M. Limoges C. Nowotny H. Schwartzman S. Scott, Trow P. (1995) *The New Production of Knowledge. The Dynamics of Science and Research in Contemporary Societies*. London: Sages Publications.
 10. Geleijnse H. Gellerstam G. Mowat, IRM, Ruokonen K. (2000) *Helsinki University Libraries - report of an assessment panel*. Helsinki: University of Helsinki. Evaluation project of the University of Helsinki, nr 7.
 11. Harvey L. Knight P.T. (1996) *Transforming higher education*. Buckingham: The Society for Research into Higher Education & Open University Press.
 12. Harvey L. m fl (1998 a) *The 1998 Report on Student Experience at UCE*. Centre for Research into Quality, University of Central England in Birmingham.
 13. Harvey L. m fl (1998 b) *Report on the Experience of Postgraduate Research Students at UCE*. Centre for Research into Quality, University of Central England in Birmingham.
 14. Harvey L. m fl (1999) *The 1999 Report on Student Experience at UCE*. Centre for Research into Quality, University of Central England in Birmingham.
 15. Harvey L. m fl (2000 a) *The 2000 Report on Student Experience*. Centre for Research into Quality, University of Central England in Birmingham.
 16. Harvey L. m fl (2000 b) *The 2000 Report on the Experience of Postgraduate Research Students at UCE*. Centre for Research into Quality, University of Central England in Birmingham.
 17. Heseltine R. G. (1994) *Report on proposals for the creation of a library network in the university of Lund*. January 1994.
 18. Höglund. L. m fl (1996) *Tusen studenter om biblioteket - vanor, attityder och krav. Delstudie 2. Studenternas bibliotek*. Stockholm: Kungliga biblioteket. BIBSAM.
 19. Höiseth T. Heseltine R G. (1999) *Utvärdering av biblioteksverksamheten vid Lunds universitet*, [dokument elektroniczny], Tryb dostępu: http://www.lu.se/info/biblio/lundrapport_rev2.pdf.
 20. *Lärarbarometern 1998. (Teacher Barometer)* Lund: Lunds universitet. Utvärderingsenheten. Rapport nr 98:203.
 21. McNeil T. (1998) *Förslag till en "Medicinsk Informations - Service" (MIS) för Medicon Valley Området. Användarperspektivet i Lund - Malmö - området*. Stencil.
 22. Power M. (1997) *The Audit Society - Rituals of Verification*. Oxford: Oxford University Press.
 23. Seldén L. (1999) *Kapital och karriär. Informationssökning i forskningens vardagspraktik*. Borås: Bibliotekshögskolan, Skrifter från Valfrid 20.
 24. SOU 2001:1. *Nya villkor för lärandet i högre utbildning*. Stockholm: Allmänna förlaget.
 25. *Studentbarometern. (1997)* Lund: Lunds universitet. Utvärderingsenheten. rapport nr 97:200.
 26. *Studentbarometern 2000*. Lund: Lunds universitet. Utvärderingsenheten. Rapport nr 2000:209.
 27. *Universitetsstyrelsen (2000) Framtida biblioteksorganisation för Lunds universitet. Beslut 2000-02-28*, [dokument elektroniczny], Tryb dostępu: <http://www.lub.lu.se/>

[new_top/omlub/Beslut.pdf](#).

28. Wilson T.D. (1990) Object or participant: the information user in information research. *Svensk Biblioteksforskning* nr 3: 5-16.

29. Wilson T.D. (1997) Information behaviour: An interdisciplinary perspective. In *Information Seeking in Context*, ed Pertti Vakkari et al. s 39-50. London: Taylor-Graham.

30. Akerblom H. (1991) Vem använder vad? Användarundersökning vid Lunds universitetsbibliotek UB2. Lund: Lunds Universitetsbiblioteks Publikationer.

31. Akerblom H. (1995) Litteratur- och informationsservice för samhällsvetare. enkätundersökning rörande ett samordnat biblioteksnätverk inom det samhällvetenskapliga området vid Lunds universitet, hösten 1994. Lund: Lunds universitet, Universitetsbiblioteket, stencil.

Ewa Głowacka

Wprowadzenie do QA i TQM w odniesieniu do instytucji biblioteczno-informacyjnych

Na początku lat 90. w środowiskach związanych ze sferą bibliotekarstwa i informacji naukowej coraz gwałtowniej rośnie przekonanie o konieczności uwzględniania przede wszystkim potrzeb użytkowników przy podejmowaniu decyzji związanych z zarządzaniem systemami biblioteczno-informacyjnymi. Jasne się stało, że każda biblioteka, nie mogąc sprostać wszystkim wymaganiom, musi wyznaczać sobie zadania priorytetowe. Zadania te trzeba ustalać w oparciu o rzetelne badania potrzeb użytkowników oraz analizy wykorzystania zasobów i usług. Ważną kategorią stała się jakość usług biblioteczno-informacyjnych.

W tym właśnie czasie w teorii i praktyce bibliotekoznawstwa i informacji naukowej pojawiło się zainteresowanie kompleksowym zarządzaniem jakością (TQM). Zaobserwowano osiągnięty w wyniku stosowania tego podejścia wzmożony rozwój firm produkcyjnych, co spowodowało jego implementację również w sferze szeroko pojętych usług, także niekomercyjnych. Wprowadzaniem TQM zajęły się bezpośrednio niektóre placówki biblioteczno-informacyjne. Częściej jednak jako pierwsze TQM wdrażały instytucje nadrzędne w stosunku do nich: szkoły wyższe, instytucje służby zdrowia czy też inne firmy posiadające biblioteki lub ośrodki informacji.

Zainteresowanie nowymi podejściami do zarządzania systemami biblioteczno-informacyjnymi kształtowało się również pod wpływem rosnących trudności finansowych, pojawiających się problemów związanych z wprowadzaniem nowych technologii informacyjnych, kłopotami kadrowymi i rysującą się coraz wyraźniej koniecznością konkurencyjności na rynku usług informacyjnych. Biblioteki, przyswajając nowe teorie i narzędzia zarządzania, starają się również budować swój nowy wizerunek - organizacji aktywnej i elastycznej w zaspokajaniu potrzeb klientów.

Równolegle z TQM rozwijano inne koncepcje dotyczące zarządzania jakością, przede wszystkim nurt do niedawna zwany zapewnianiem jakości (ang. Quality Assurance). Tworzy on pewien fundament, krok w rozwoju w kierunku powstania idei kompleksowego zarządzania jakością. Wpływa również na kształtowanie się i przemiany w obrębie samej koncepcji TQM. Bardzo często w danej instytucji stanowi też wstęp do podejścia kompleksowego lub pełni rolę samoistnego instrumentu poprawy jakości jej funkcjonowania.

W podejściu Quality Assurance skupiono się na przebiegu procesów w organizacji i zostało to uznane za podstawowy element utrzymywania jakości. Zapewnianie jakości definiuje się jako: "ogół zaplanowanych i systematycznych działań potrzebnych dla za-

pewnienia takiego poziomu obsługi, że produkt bądź usługa zadowolą klienta". Realizuje się to etapami:

- określenie poziomu jakości, który należy w danym momencie osiągnąć;
- opracowanie praktycznego i możliwego do osiągnięcia planu uzyskania założonego poziomu jakości;
- utworzenie systemu zapewnienia utrzymywania tego założonego poziomu jakości - zwanego systemem zapewniania jakości.

Kluczowym elementem w tym podejściu było wypracowanie narzędzi i metod tworzenia i utrzymywania systemów zapewniania jakości¹ w różnych instytucjach. Skupiono się na tworzeniu norm, które miały stanowić wytyczne w tym zakresie. Kontrola zgodności tworzonych w poszczególnych firmach systemów zapewniania jakości z ustaleniami zawartymi w normie miały stanowić zarazem podstawę ich certyfikacji.

Pierwszą krajową normą jakości była brytyjska BS 5750, przyjęta w roku 1979. Norma wymieniała wszystkie elementy w systemie zarządzania, które są postrzegane jako kluczowe dla jakości produktu finalnego i opisywała, jak należy te elementy kontrolować. BS 5750 była krytykowana za swój inżyniersko-techniczny charakter. Wiele instytucji o charakterze usługowym odkryło, że problematyka zapewniania i normalizacji jakości może mieć zastosowanie również w tym sektorze. Należało utworzyć szersze wytyczne i standardy. W 1980 r. powołano Komitet Techniczny ISO ds. zarządzania jakością. Wspomniana wcześniej norma stanowiła podstawę opracowania przez Komitet wymagań międzynarodowych zawartych w normach ISO serii 9000. Zostały one ustanowione w 1987 r.² W tym samym roku EWG i EFTA przyjęły zapisy ISO jako normy europejskie o symbolu EN 2900.³ W 1993 r. Polska przyjęła zapisy ISO do krajowego systemu normalizacji jako PN-EN 2900, zmienione w 1996 r. na PN-ISO 9000. W roku 1994 normy ISO zostały znowelizowane. Przyjęto również porozumienie o ich aktualizacji co pięć lat.

Zespół norm PN-ISO 9000:1996 (ISO 9000) wyróżnia dwa typy norm:

- PN-ISO 9000-1 i PN-ISO 9004-1 (ISO 9000-1 i 9004-1), które podają wytyczne dla wszystkich jednostek gospodarczych w kwestii zarządzania jakością. Każda z tych norm składa się z czterech arkuszy.
- PN-ISO 9001, PN-ISO 9002, PN-ISO 9003 (ISO 9001, 9002, 9003), które przedstawiają trzy modele zapewnienia jakości w instytucji.

Normy serii ISO 9000 są wdrażane w każdej dziedzinie działalności. Rozumienie pojęcia "produkt" jest w nich bardzo szerokie. Produktem jest zarówno wyrób materialny (przedmiot, dokument), jak i wytwór niematerialny (program komputerowy, projekt, porada, odpowiedź na zapytanie informacyjne). W tym rozumieniu mieści się również działanie lub proces, zatem świadczenie różnych usług. Wybór modelu systemu jakości zależy od zakresu organizacyjnego i funkcjonalnego działania przedsiębiorstwa, jego strategii oraz wymagań kontraktowych. Najwęższy zakres wymagań obejmowała norma ISO 9003, a najszerszy ISO 9001. W miarę rozszerzania modelu systemu zapewniania jakości stawiane mu wymagania dotyczyły coraz szerszego obszaru. W ISO 9002, prócz wymagań wewnętrznych, dochodziła np. jeszcze kontrola dostaw, a w ISO 9001 sterowanie rozwo-

¹ Pod pojęciem systemu zapewniania jakości rozumie się wszelkie skoordynowane działania oparte na podziale kompetencji, zadań i zasobów, podejmowane w celu zapewnienia jakości produktu.

² St. Gorzkowski, Zarządzanie jakością. Systemy zapewniania jakości w oparciu o normę międzynarodową ISO 9000-9004, Bydgoszcz 1994, s. 32; K. Stefański, Systemy jakości - modele zapewniania jakości wg norm ISO serii 9000. [w:] Seminarium "Praktyczne aspekty realizacji strategii totalnej jakości w polskich przedsiębiorstwach, Białejewko 14-17 września 1993, s. 151.

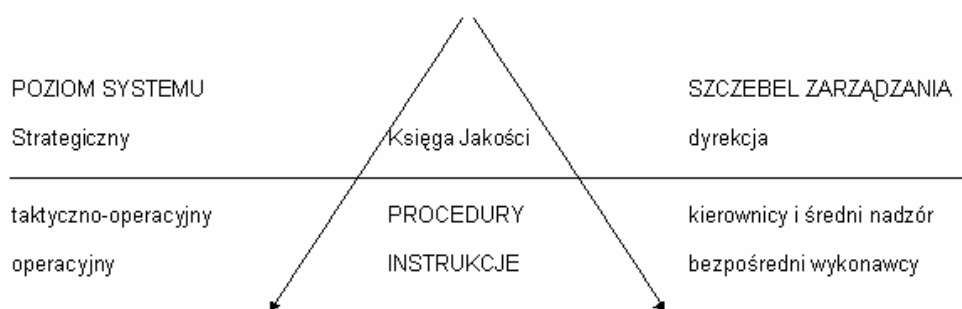
³ L. J. Wedlake, op. cit., s. 24.

jem i serwis.

Każda instytucja dążąca do uzyskania certyfikatu ISO 9000 powinna:

- określić cele i sformułować politykę jakości;
- stworzyć przejrzystą organizację w zakresie zarządzania jakością;
- opracować system dokumentacji i zbierania danych;
- prowadzić regularne inspekcje (audyty) wewnętrzne;
- utworzyć system zarządzania dokumentami (dokonywać ich aktualizacji);
- stworzyć możliwości pełnej identyfikacji działań i odpowiedzialności;
- wprowadzić system wykrywania anomalii i redukowania ryzyka błędu;
- panować nad wszystkimi procesami wchodzącymi w zakres jednego z trzech modeli funkcjonalnych.⁴

Centrum całego systemu jakości jest struktura organizacyjna wraz z podziałem odpowiedzialności, procedurami i instrukcjami, które umożliwiają zarządzanie przez jakość i ciągłe doskonalenie poziomu jakości. W normach ISO serii 9000 wyraźnie została określona struktura dokumentacji. Hierarchię dokumentów systemu jakości przedstawia poniż-



szy rysunek.⁵

W 1997 r. Komitet ISO/TC 176 przeprowadził szerokie badanie obejmujące 1120 użytkowników omawianych norm. W grudniu 2000 r. weszła w życie nowa wersja norm ISO serii 9000. Powodem nowelizacji były m. in. ujawnione w rezultacie badań oczekiwania klientów.

W nowej wersji norm ISO serii 9000 obowiązują:

- ISO 9000:2000 - Systemy zarządzania jakością - Pojęcia i terminologia. Przedstawia podstawy i wytyczne nowej rodziny norm.
- ISO 9001:2000 - Systemy zarządzania jakością - Wymagania. Stanowi właściwą specyfikację wytycznych systemu zarządzania jakością. Obecnie wymagania systemu podzielone są na cztery sekcje (odpowiedzialność kierownictwa; zarządzanie zasobami; realizacja produktu lub usługi; pomiar, analiza, usprawnienia.)
- ISO 9004:2000 - Systemy zarządzania jakością - Wytyczne. Przedstawia działania w zakresie usprawniania systemu wykraczające poza wytyczne ISO 9001. Wskazuje organizacjom, które chcą po zakończeniu wprowadzania ISO 9001, jak

⁴ Zarządzanie przez jakość, [dokument elektroniczny] / Sikorski Jarosław, lipiec 2001, Tryb dostępu: http://www.ibspan.waw.pl/~sikorski/tqm/wyk_2.htm.

⁵ jest to nieco zmodyfikowany przez autorkę wykres, zob. St. Gorzkowski, op. cit., s. 37.

dalej rozwijać system jakości. ISO 9004 nie może być stosowane w procesie rejestracji i certyfikacji.⁶

Normy ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 zostały scalone w jedną znowelizowaną normę ISO 9001. Norma ISO 8402 stała się normą ISO 9000. Znowelizowane wydanie normy ma zmieniony zakres i tytuł. Nowy tytuł nie zawiera terminu "zapewnianie jakości", lecz "zarządzanie jakością".

Zasadnicze zmiany wprowadzone w nowej normie polegają na:

- Wprowadzeniu podejścia procesowego do zarządzania jakością. Norma podkreśla, że każda działalność lub operacja, w której dane wejściowe są przekształcane w wyjściowe może być określana jako proces. Podejście procesowe to systematyczna identyfikacja i zarządzanie przebiegiem procesów w organizacji.
- Pozostawieniu tylko jednego modelu systemu, tj. ISO 9001, co oznacza możliwość dostosowania wymagań modelu ISO 9001 do specyfiki organizacji w taki sposób, aby pominąć te wymagania, które organizacji nie dotyczą. Jest to szczególnie ważne dla instytucji, które obecnie posiadają wdrożony system według normy ISO 9002 (bez projektowania i prac rozwojowych). Wszystkie ograniczenia powinny być opisane w Księdze Jakości.
- Wprowadzeniu wymagania ciągłego doskonalenia i zapobiegania powstawania niezgodności. Nie wystarczy ograniczyć podejmowanych działań jedynie do pomiarów satysfakcji klientów. Należy prowadzić stałe działania podnoszące poziom zadowolenia odbiorcy z dostarczonego wyrobu lub usługi.
- Wprowadzeniu wymagania, by normy były proste w wykorzystaniu, łatwe do zrozumienia, o przejrzystej terminologii.
- Większym stopniu zgodności z normami systemu zarządzania środowiskowego serii ISO 14000.
- Położeniu bardzo dużego nacisku na badanie potrzeb i oczekiwań klientów.
- Zwróceniu uwagi na zarządzanie zasobami, również zasobami ludzkimi. Kierownictwo zobowiązane jest zapewnić m.in. edukację i rozwój umiejętności pracowników.⁷

ISO 9000:1994 wskazuje 20 kluczowych elementów, których wytyczne instytucja musi realizować. ISO 9000:2000 oparte jest na modelu procesowym, który łatwiej niż poprzednią wersję norm można wykorzystywać w organizacjach usługowych. Sposób funkcjonowania czterech sekcji modelu ISO 9000:2000 jest porównywalny z procesem usprawnień popularyzowanym przez jednego z pionierów TQM - Edwardsa Deminga. Odzwierciedla bowiem cykl PDCA (zaplanuj - wykonaj - sprawdź - działaj).⁸

Korzyści płynące z wdrażania norm ISO 9000 są różnorodne. Normy te przede wszystkim porządkują wiele spraw w instytucji, dając możliwość ścisłego podziału zadań i formułując wobec pracowników jasne wymagania i zakresy odpowiedzialności. Ponadto, wypracowane w ramach tego podejścia jednoznaczne procedury, instrukcje i plany jakości, pomagają nadzorować i egzekwować realizację tych wymagań, a pracownikom uła-

⁶ ISO 9000: 2000 Quality management systems - fundamentals and vocabulary, ISO 9001: 2000 Quality management systems - requirements, ISO 9004: 2000 Quality management systems - guidelines (wyd. 15.12 2000). 22 lutego 2001 roku skierowano do ankiety powszechnej I adresowanej polski projekt normy nowej ISO 9001 (Pr PN - EN ISO 9001). W naszym kraju norma międzynarodowa wchodzi w życie z reguły po upływie 1-2 lat.

⁷ ISO 9000: 2000, ISO 9001: 2000; Tabor A., Zając A., Rączka M., Zarządzanie jakością. T1 Jakość i systemy zapewniania jakości. Wyd. 2, Kraków 2000, s. 71-72, zob. też. R. Karaszewski, TQM. Teoria i praktyka. Toruń 2001, s. 228-230.

⁸ R. Karaszewski, op. cit., s. 229.

twiają wykonywanie obowiązków służbowych. Wprowadzony porządek oraz polityka utrzymywania wysokiej jakości wpływają na stopniową zmianę mentalności zatrudnionych osób. Kształtuje to kulturę organizacyjną instytucji i powoli prowadzi w kierunku kompleksowego zarządzania jakością.

Implementacja systemu zapewniania jakości w obrębie danej organizacji uczy również posługiwania się, utworzonymi na gruncie podejść jakościowych, metodami i technikami zbierania oraz oceny danych. Sprzyja też rozwijaniu umiejętności pracy zespołowej. Aplikacja norm ISO serii 9000 tworzy dobre podstawy dla wprowadzania TQM. Zbudowany w instytucji system jakości zgodny z wymaganiami tych norm, potwierdzony certyfikatem wystawionym przez niezależną jednostkę gwarantuje, że podstawowe obszary jej działalności są uporządkowane i udokumentowane, a kultura organizacyjna tak ukształtowana, że sprzyja projektowanym zmianom. Nowe ujęcie tych norm (jeszcze nie obowiązujące w naszym kraju), kładąc nacisk na podejście procesowe, konieczność stałego doskonalenia, badania potrzeb i oczekiwań klientów oraz nieodzowność stałego monitorowania postępów w doskonaleniu, zbliża podejście zwane dotąd *zapewnianiem jakości* (co już sugeruje zmiana jego nazwy w nowej wersji norm na *zarządzanie jakością*) do TQM.

W dziedzinie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej zainteresowanie metodologią wprowadzania systemów zapewniania jakości jest spore, lecz mniejsze niż teorią TQM. Podkreśla się jednak rolę norm ISO 9000 w zarządzaniu jakością na poziomie operacyjnym. Oznacza to, że stosowanie omawianego podejścia nakłada obowiązek opracowania szczegółowych i sprawdzonych procedur realizacji poszczególnych funkcji bibliotecznych i informacyjnych oraz dopasowania do nich jak najefektywniejszych instrukcji działania. Służy to nie tylko uporządkowaniu działalności. Gwarantuje również, że porządek ten będzie stale utrzymywany, bowiem instytucja, która otrzymała certyfikat ISO, podlega stałemu procesowi audytu. Ponadto konieczność utworzenia Księgi Jakości wymaga wypracowania celów strategicznych oraz uporządkowania struktury organizacyjnej.⁹ Księga ta służy również do przekazywania użytkownikom oraz personelowi informacji dotyczących polityki kierownictwa. Tak jak w organizacjach produkcyjnych, również w sferze instytucji pełniących funkcje informacyjne nie bez znaczenia jest efekt marketingowy uzyskania certyfikatu ISO serii 9000.

Szczególnie obiecujące w naszej dziedzinie jest też zarysowanie przez normy ISO serii 9000 ścisłych relacji między klientami i dostawcami usług informacyjnych, przy czym placówki informacyjne mogą tu być traktowane jako ogniwo w łańcuchu informacyjnym.¹⁰ W prezentowanym podejściu każda instytucja pełniąca funkcje informacyjne jest postrzegana jednocześnie jako klient - odbiorca usług i produktów, jak i ich dostawca.

Takie podejście do funkcji placówek informacyjnych i ich wzajemnych związków ze środowiskiem daje możliwość precyzyjnej analizy tych oddziaływań, ich podmiotów oraz oceny ich jakości i efektywności. Jednocześnie upowszechnienie certyfikatów jakości oraz uzyskiwanie ich przez dostawców usług i produktów dla instytucji biblioteczno-informacyjnych, ułatwi ich wybór i udoskonali jakość funkcjonowania omawianych placówek. Zatem omawiane podejście w dziedzinie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej jest niewątpliwie obiecującym narzędziem kształtowania efektywnej działalności bibliotek, jak również pozwala usytuować precyzyjniej te instytucje w sferze ich różnorodnych relacji z otoczeniem. Nawiązuje też do coraz szerzej dyskutowanego w naszej dyscy-

⁹ M. Kinnell, Quality management and library and information services: Competitive advantage for the information revolution, IFLA Journal 1995 nr 4, s. 270.

¹⁰ por. C. G. Johannsen, Can the ISO standards on quality management be useful to libraries and how? Inspel 1994 nr 2, s. 229.

plinie marketingu usług bibliotecznych i informacyjnych.

Prezentowane podejście mimo swoich niewątpliwych zalet nie jest wolne od wad. Głównym zarzutem jest tu mocno jeszcze inżynierski i zbiurokratyzowany charakter norm, co stanowi poważną trudność w ich wprowadzaniu. Podkreśla się też, że jest ono mniej otwarte na potrzeby użytkowników niż TQM, bardziej zrutynizowane i ograniczone w swojej perspektywie czasowej. Nie ujmuje też celów działalności placówek informacyjnych długofalowo, kształtuje jedynie tę działalność na poziomie operacyjnym.¹¹ Zostanie to jednak w dużym stopniu zmienione w momencie posłużenia się przez instytucje nową wersją norm. Powyższe ograniczenia można bowiem w dużym stopniu zniwelować, dostosowując instrumenty analizy i oceny sytuacji dostępne w ramach omawianego podejścia do potrzeby szczegółowej penetracji środowiska użytkowników. Najkorzystniej można modelować sposób implementacji systemów zapewniania jakości, jeśli od początku zakłada się, że stosowanie norm ISO 9000 jest bardzo efektywnym, lecz tylko przejściowym etapem w dążeniu do kompleksowego zarządzania jakością.

Procedura wprowadzania norm ISO 9000, zwłaszcza w wypadku instytucji usługowych, jest stosunkowo skomplikowana. Dlatego też w Zachodniej Europie opracowano już podręczniki stosowania powyższych standardów w bibliotekach i ośrodkach informacji.¹² Przedstawione są w nich wszystkie istotne elementy aplikacji systemu jakości w omawianych instytucjach. Sprecyzowano w nich zasady wyboru modelu systemu zapewniania jakości (stosuje się tu z reguły ISO 9002 lub 9003) oraz sposób przedstawienia struktury funkcjonalnej biblioteki ułatwiający opracowanie procedur i kontrolę jakości.¹³ Szczegółowo opisano także metodykę wprowadzania dwudziestu podstawowych zaleceń normy do praktycznej działalności bibliotek, jak również sposób prowadzenia całej dokumentacji systemu zapewniania jakości. Przedstawiono też metody zapisu procedur oraz zagadnienia związane z audytingiem i ustalaniem wskaźników jakości wykonywania poszczególnych zadań. Podano też informacje dotyczące procesu uzyskiwania certyfikatu.

Wprowadzanie norm ISO 9000 do praktycznej działalności bibliotek i ośrodków informacji cieszy się na świecie mniejszą popularnością niż stosowanie TQM. Pierwsze takie próby przeprowadzono na początku lat 90. m.in. w Australii¹⁴ oraz krajach nordyckich.¹⁵ W Wielkiej Brytanii jako pierwsza duża biblioteka standard ISO 9000 zaimplementowała Biblioteka Uniwersytecka w Central Lancashire.¹⁶ Badania prowadzone przez British Library w 1992 r. wykazały, że w tym czasie ok. 17% bibliotek publicznych i 10% akademickich w tym kraju było zaangażowanych w proces wprowadzania ISO 9000.¹⁷ Wdrażaniem podejścia QA zainteresowanych jest również coraz więcej bibliotek specjalnych oraz ośrodków informacji działających w ramach różnych instytucji, co jest najczęściej naturalną konsekwencją prowadzenia programów jakości, obejmujących całą

¹¹ implementacja norm ISO 9000 trwa ok. 2 lat.

¹² Zob. np.: T. Bang, *ISO 9000 for libraries and information centres: a guide*. The Hague 1996 i D. Ellis, B. Norton, *Implementing BS EN ISO 9000 in libraries*. London 1993, wydanie II 1996 - jeszcze nie ma podręczników dla najnowszej wersji norm.

¹³ W podręczniku: D. Ellis i B. Nortona, op. cit, wyd. II, s. 55 bardzo dokładnie przedstawiono powyższe zagadnienie w postaci schematów blokowych, grupując podstawowe funkcje biblioteczne w 3 bloki: nabywanie źródeł, ich przetwarzanie i dostarczanie użytkownikom.

¹⁴ por. V. Williamson, F. C. A. Exon, *The Quality Movement in Australian University Libraries*, *Library Trends*, 1996 nr 3, s. 526-544.

¹⁵ por. C. G. Johannsen, *Quality Management and Innovation: Findings of a Nordic Quality Management Survey*, *Libri* 1995, s. 136-137.

¹⁶ P. Brophy, *The Quality Program at the Library and Learning Resources Service at the University of Central Lancashire*, *Inspel* 1994 nr 2, s. 240-247.

¹⁷ C. G. Johannsen, *Can the ISO standards...*, s. 237.

jednostkę macierzystą. Przykładem takich placówek w Wielkiej Brytanii są służby informacyjne Building Design Partnership oraz Taywood Information Center. Podobnie jest w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie, gdzie jednymi z pierwszych bibliotek wprowadzających z powodzeniem QA, i to bardzo wcześnie, bo od połowy lat 80., były biblioteki medyczne.¹⁸

Dużą aktywność w dziedzinie rozwijania podejścia QA wykazują też różne organizacje z dziedziny bibliotekoznawstwa i informacji naukowej. Jedną z najciekawszych wśród nich jest inicjatywa SCONUL¹⁹, utworzenia w 1994 specjalnej sekcji ds. wprowadzania norm ISO 9000 w bibliotekach uniwersyteckich - SCONUL Joint Working Group on Quality Assurance and Libraries.²⁰ Szczególną wagę przykładą się tu do badania doświadczeń bibliotek w zakresie audytów wewnętrznych oraz do szkolenia audytorów zewnętrznych w zakresie specyfiki działalności bibliotek. Jednym z ważnych zadań omawianej sekcji jest też wypracowanie spójnego podejścia w ramach wprowadzania systemów jakości do bibliotek, jak również doprowadzenie do ścisłej współpracy między kadrą nauczającą a praktykami dla doskonalenia szkoleń w celu zapewniania jakości. Problematyka zarządzania jakością jest również przedmiotem nauczania w akademickich ośrodkach kształcenia w dziedzinie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej.

Drugie z omawianych podejść, czyli strategia kompleksowego zarządzania jakością, również powstała dla firm produkcyjnych. Transformacja jej założeń i narzędzi w instytucjach non-profit nie jest łatwa ze względu na zdecydowanie trudniej uchwytne i wymierne rezultaty ich działalności. Jednakże tzw. "filozofia" TQM wyłożona przez Edwardsa Deminga w czternastu punktach ma charakter na tyle uniwersalny, że może odnosić się do różnorodnych typów organizacji, dlatego już od kilku lat próbuje się ją przenosić również do teorii i praktyki zarządzania w omawianych placówkach. W podobny sposób próbuje się wykorzystać pozostałe podstawowe założenia omawianego podejścia, czyli:

- skoncentrowanie się na dobrej jakości produktów i usług placówki,
- ustalenie naczelnego celu całej organizacji jako dążenia do pełnego zaspokojenia potrzeb i wymagań jej klientów,
- planowanie jakości, często połączone z planowaniem strategicznym,
- udział pracowników w zarządzaniu i wynikająca z tego faktu wzmocniona motywacja w dążeniu do podnoszenia jakości,
- kształcenie i szkolenie pracowników,
- tworzenie zespołów pracowniczych rozwiązujących problemy,
- stosowanie metod statystycznych dla badania i rozwiązywania problemów,
- przekonanie, że za nieefektywność odpowiedzialny jest przede wszystkim nieodpowiedni sposób zarządzania placówką, a nie pracownicy.²¹

TQM proponuje zespół zasad, metod i narzędzi, które można wykorzystać w celu doskonalenia działalności. Tworzy płaszczyznę dla działań zespołowych, przekształcania kultury organizacyjnej instytucji biblioteczno-informacyjnych, do wprowadzania zmian i ulepszeń. Pozwala również oceniać i doskonalić jakość funkcjonowania systemów biblioteczno-informacyjnych w zetknięciu z ich użytkownikami, sponsorami i otoczeniem, co staje się często ważne ze względu na możliwości pozyskania funduszy bądź utrzymania

¹⁸ R. O'Neil, A total look at Total Quality Management: A TQM perspective from literature of business, industry, higher education and librarianship, *Library Administration and Management* 1993 nr 4, s. 249-250.

¹⁹ Stałej Konferencji Bibliotek Uniwersyteckich.

²⁰ J. M. Sykes, SCONUL and Quality Assurance, *Library Review* 1996 nr 5, s. 17-22.

²¹ S. Jurow, S. Barnard, Introduction: TQM fundamentals and overview of contents, *Journal of Library Administration*, vol. 18 1993 nr 1/2, s. 2.

lub określenia pozycji danej placówki w środowisku. Służy też promocji działalności bibliotek oraz kształtowaniu ich nowego wizerunku.

Pod wpływem idei TQM w systemach biblioteczno-informacyjnych zdecydowanie wyraźniej zaznacza się rola i znaczenie ich użytkowników. Celem działania staje się skuteczna obsługa ich wymagań i potrzeb. Za miernik jakości funkcjonowania bibliotek zaczęto uważać stopień satysfakcji użytkowników ze świadczonych usług, zgromadzonych zasobów oraz sposobów i form obsługi. Oceny jakości wiążą się z koniecznością prowadzenia systematycznych badań klientów.

Ponadto w TQM bardzo szeroko definiowane jest pojęcie użytkownika - "klienta" biblioteki. Przede wszystkim z marketingu przejęto koncepcję klienta wewnętrznego - pracownika - każdy z nich jest odbiorcą rezultatów pracy innych. Rozszerzono również pojęcie klienta zewnętrznego, podkreślając konieczność współpracy oraz otwartości wobec planów, potrzeb i wymagań bliższego, a także dalszego otoczenia bibliotek. Postawienie bibliotekarzy w roli klientów pozwala szybciej dostrzegać niesprawności i sprzyja dobrej obsłudze. Zwrócenia uwagi na potrzeby szerokiego otoczenia zwiększa wymagania wobec omawianych instytucji, lecz jednocześnie daje możliwość stałego poszerzania ich społecznej roli oraz podnoszenia rangi i prestiżu. W kompleksowym zarządzaniu jakością kładzie się również duży nacisk na aktywne zdobywanie zainteresowania usługami biblioteki wszystkich potencjalnych jej użytkowników.

Nowym elementem w strukturze organizacyjnej biblioteki jest powstanie zespołów dla doskonalenia działania. Praca w zespołach pozwala dokładniej poznać działalność i trudności innych działów oraz wnikliwiej spojrzeć na cel działania całego systemu bibliotecznego. W zespołach istnieje również odmienny niż w strukturach hierarchicznych przepływ informacji służącej zarządzaniu oraz tworzą się nowe układy więzi interpersonalnych. Z czasem dochodzi do głębszych przemian struktur organizacyjnych bibliotek, w kierunku ich spłaszczania i większej elastyczności oraz wysokiej adaptacyjności i dużej innowacyjności, np. dąży się do wprowadzenia struktury macierzowej lub sieciowej.

Z wprowadzenia TQM wynikają również nowe role bibliotekarzy. Jest to pochodną przyjętego w omawianym podejściu założenia "upęłnomocnienia" każdego pracownika, czyli uczynienia go odpowiedzialnym za jakość funkcjonowania biblioteki i skuteczność obsługi użytkowników. Jednocześnie umożliwia się ciągły rozwój umiejętności zawodowych dzięki wprowadzeniu procedury stałego szkolenia i doskonalenia kadry. Są to niewątpliwie czynniki motywujące i podnoszące prestiż zawodu. Ciągłe szkolenie ułatwia również pracownikom przystosowanie się do zmian, także technologicznych, jakie obecnie zachodzą w wielu placówkach. Pomaga im również posługiwać się różnorodnymi metodami i narzędziami zbierania oraz analizy danych, co umożliwia niezbędne badania oraz ocenę poziomu jakości funkcjonowania biblioteki w środowisku społecznym.

Strategia kompleksowego zarządzania jakością wprowadza również nowe propozycje postaw kierownictwa wobec pracowników. Największą uwagę skupia się tu na pozytywnym i zachęcającym odnoszeniu się kadry zarządzającej do aktywności i inicjatywy przejawianej przez pracowników. Omawiane podejście, dzięki wprowadzeniu mechanizmu stałych badań i doskonalenia działania oraz umożliwianiu ciągłego rozwoju zawodowego pracowników, tworzy nową kulturę organizacyjną instytucji biblioteczno-informacyjnych. Kształtowana dzięki TQM kultura "uczącej się" organizacji tworzy podstawy nowej, aktywnej roli bibliotek oraz ich pracowników w środowisku.

TQM proponuje również sposób działania, który prowadzi do tego, że wszystkie elementy systemu bibliotecznego współdziałają w osiągnięciu wspólnego celu. Podejście to wprowadza konieczność nieprzerwanego doskonalenia systemu bibliotecznego oraz

ciągłej optymalizacji funkcji kontrolnej w zarządzaniu, poprzez stałe monitorowanie zgodności między wymaganiami, potrzebami i standardami a aktualnymi wskaźnikami działania, co wskazuje, na ile wymagania i dążenia są osiąmane w praktyce.

Początki praktycznej implementacji zasad TQM w systemach biblioteczno - informacyjnych przypadają na rok 1990, w Stanach Zjednoczonych w The Oregon State University Library, The Harvard College Library oraz Stanford University's Davis Library.²² W tym samym roku programem TQM zainteresowała się pierwsza biblioteka specjalna - Georgia Tech Library. Już na początku 1991 r. do wymienionych bibliotek dołączyła Biblioteka CWRU (Case Western Reserve University) w Cleveland.²³ W 1993 r. pierwsza biblioteka australijska, Northern Territory University Library zainicjowała program TQM.²⁴

Na naszym kontynencie idea TQM dość wcześnie znalazła oddźwięk w Wielkiej Brytanii i krajach nordyckich. Jedną z pierwszych w Wielkiej Brytanii była Biblioteka Uniwersytecka Central Lancashire, która na początku lat 90. wdrożyła program TQM, poprzedzając go implementacją norm ISO serii 9000. Z państw byłego bloku wschodniego - pierwszy opisany w literaturze przypadek zastosowania omawianego podejścia znajdujemy w Bibliotece Lek Pharmaceutical and Chemical Company oraz w Bibliotece Instytutu Onkologii w Lublanie (Słowenia).²⁵ W Polsce w 1998 r. powstał projekt wprowadzania zasad TQM do działalności grupy bibliotek akademickich (m.in. Biblioteki ATR w Bydgoszczy i BG Politechniki w Krakowie), związany z otrzymanym na ten cel dofinansowaniem w ramach programu TEMPUS.²⁶

W ostatnich latach coraz więcej instytucji biblioteczno-informacyjnych na świecie stosuje omawiane podejście. Największym zainteresowaniem cieszy się ono wśród bibliotek specjalnych, których i macierzyste jednostki stosują kompleksowe zarządzanie jakością. Sposoby dochodzenia przez placówki biblioteczno-informacyjne do strategii zarządzania kompleksowego są różnorodne. Część z nich, głównie nordyckie i brytyjskie biblioteki i ośrodki informacji, rozpoczęła drogę do TQM przez aplikację norm ISO serii 9000. Każda organizacja działająca w sferze usług biblioteczno-informacyjnych dostosowuje ogólne założenia omawianego podejścia do swoich potrzeb i warunków funkcjonowania.

Jak się coraz powszechniej uważa, dobrą drogą dla instytucji biblioteczno-informacyjnej chcącej wprowadzić TQM jest odnalezienie optymalnej relacji pomiędzy kompleksowym zarządzaniem jakością a standardem ISO 9000. Synergia utworzona przez równoczesne wprowadzanie obu tych podejść to niekończące się poszukiwanie ulepszeń, w których TQM wprowadza innowacje i kulturę, a ISO 9000 gwarantuje konsolidację i dyscyplinę. Jak twierdzi bowiem Robert Karaszewski:

- ISO 9000 = sprawność = właściwe wykonywanie zadań,

²² Por. K. S. Butcher, Total Quality Management: The Oregon State University Library's experience, *Journal of Library Administration* 1993 nr 1/2, s. 45-56 i M. E. Clack, Organizational development and TQM: The Harvard College Library Experience, *Journal of Library Administration* 1993 nr 1/2, s. 29-43 oraz D. K. Fitch, J. Thomson, E. C. Wells, Turning the library upside down: reorganization using Total Quality Management principles, *The Journal of Academic Librarianship* 1993 nr 5, s. 294-299.

²³ Por. D. K. Gapen, Q. Hampton, S. Schmitt, TQM: The director's perspective, *J. of LA* 1993 nr 1/2, s. 15-28

²⁴ V. Williamson, F. C. A. Exon, The quality movement in Australian university libraries, *Library Trends* 1996 nr 3, s. 535.

²⁵ N. Trzan-Herman, D. Kiauta, The organizational map: an important aspect of achieving Total Quality Management in a Pharmaceutical and medical library: a slovenian case, *Libri* 1996 nr 2, s. 113-119.

²⁶ Projekt TEMPUS JEP 13242-98.

²⁷ R. Karaszewski, op. cit., s. 233.

Jadwiga Nowacka

Analiza potrzeb środowiska lokalnego jako podstawa oferty bibliotecznej Biblioteki Publicznej w Suwałkach

Zadania i funkcje biblioteki zmieniały się w ciągu wieków. Początkowo ograniczały się wyłącznie do gromadzenia zbiorów, czego naturalnym niejako następstwem stała się konieczność ich opracowywania. W czasach nowszych, tj. od połowy XVIII wieku, kiedy powstały biblioteki publiczne, na plan pierwszy wysunęło się udostępnianie książek¹. Nie znaczy to, że podstawowe zadania zmieniły się. Biblioteki nadal gromadzą i przechowują różnorodne dokumenty, a wyspecjalizowani bibliotekarze opracowują zasoby według ustalonych, międzynarodowych zasad, co jest warunkiem sine qua non funkcjonowania każdej ksiąznicy. Nie chodzi tu bowiem o zwykłą inwentaryzację stanu posiadania, lecz o umożliwienie czytelnikom korzystania z księgozbioru.

W naszych czasach okazało się, że samo opracowanie jest dalece niewystarczające. Biblioteki publiczne, powstałe z myślą o powszechnym dostępie do książek,² od początku podjęły wiele zabiegów mających na celu upowszechnianie czytelnictwa wśród najszerzych kręgów społeczeństwa. W sprawozdaniach z działalności Biblioteki Żałuskich, pierwszej polskiej ksiąznicy udostępnionej narodowi, przy każdej sposobności podnoszono problem małej frekwencji czytelniczej, co wskazuje, jak wielką wagę przywiązywano do tego problemu.

W ciągu dwu i pół wieku istnienia bibliotek publicznych na ziemiach polskich nastąpił ich ogromny rozwój. Najczęściej inicjatywa wychodziła od społeczności lokalnych, świadomych roli książki w szerzeniu oświaty, pogłębianiu wiedzy i podnoszeniu poziomu kulturalnego. Trudno przecenić te działania, zwłaszcza że powstające placówki od samego początku realizowały jedno z najważniejszych zadań biblioteki - były tworzone z myślą o potrzebach konkretnego środowiska. Warto zatem pamiętać, że kiedy obecnie dokonujemy wnikliwego rozpoznania potrzeb czytelniczych, posługując się wypracowaną przez bibliotekoznawców metodologią, w istocie nie wymyślamy niczego nowego, a jedynie pogłębiaamy założenia naszych poprzedników.

Biblioteka Publiczna im. Marii Konopnickiej w Suwałkach w ciągu ponad pół wieku istnienia przeszła kilka poważnych reorganizacji. Była biblioteką miejską, powiatową i wojewódzką, zawsze jednak służyła miejscowej społeczności. Tym więc, co okazało się najbardziej trwałe, co można nazwać rdzeniem naszej placówki, była jej aktywna obec-

¹ Zob. J. Czachowska, R. Loth: *Bibliografia i biblioteka w pracy polonisty*. Wrocław 1977, s. 138.

² Zob. *Słownik literatury polskiego oświecenia*. Wrocław 1977, s. 32.

ność w życiu mieszkańców miasta i okolic. I ten właśnie cel dobrze rozumianej użyteczności zawsze przyświecał wszystkim bibliotekarzom w ich pracy, także wówczas, gdy nie był głośno formułowany. Warto zauważyć fakt, który umyka najczęściej różnorodnym badaniom, prowadzonym z naukową skrupulatnością - bodaj wszystkie bibliotekarki (bo jest to jeden z najbardziej sfeminizowanych zawodów) pochodziły i pochodzą z Suwałk lub najbliższych okolic; mając zaś rodziny i wychowując dzieci, w naturalny niejako sposób poznawały potrzeby czytelników i wykorzystywały tę wiedzę w swojej pracy. Dzisiaj, gdy od pracowników biblioteki wymaga się specjalistycznego wykształcenia, także informatycznego, podobne uwagi mogą wydać się wręcz niestosowne, ale przecież nasza placówka i w latach wcześniejszych radziła sobie z różnorodnymi zadaniami. Wystarczy sięgnąć do archiwum po doroczne sprawozdania z działalności biblioteki, by się o tym przekonać.

Z całą pewnością jednak dokonanie gruntownej analizy potrzeb środowiska lokalnego staje się obecnie jednym z najpilniejszych i zarazem najważniejszych zadań, które należy zrealizować za pomocą sprawdzonych w praktyce metod, wykorzystując osiągnięcia współczesnego bibliotekoznawstwa, a także nauk społecznych, zwłaszcza socjologii i psychologii. Dotyczy to każdego typu biblioteki, szczególnie zaś placówek publicznych.

Od ponad dziesięciu lat żyjemy w zupełnie innej rzeczywistości politycznej, społecznej i ekonomicznej, co wymusiło i nadal wymusza szereg zmian, także w naszej pracy. Przede wszystkim coraz trudniej o fundusze na zakup nowości, bez których biblioteka po prostu umiera. Żadna złotówka nie tylko nie może być zmarnowana, ale musi być wykorzystana jak najlepiej. To paradoks, że pieniędzy zabrakło w momencie, kiedy są najbardziej potrzebne. Wszyscy zdajemy sobie sprawę z konieczności odnowienia księgozbioru w każdej placówce, i to ponad zwyczajną miarę. Nie chodzi wszak jedynie o zastąpienie książek zniszczonych nowymi, lecz o wymianę znacznej części zbiorów.

Po roku 1989, gdy wreszcie przestała istnieć wszechwładna cenzura, pojawiła się - jak wiadomo - konieczność ukazania na nowo dziejów Polski i świata, zwłaszcza współczesnych, podobnie jak i niezakłamanej historii literatury, przywrócenia twórczości wielu pisarzy. Proces ten, nazwany wypełnianiem "białych plam", nasza biblioteka podjęła niemal natychmiast, co okazało się tym łatwiejsze, że podobne zabiegi w zasadzie trwały już (bez rozgłosu) od kilku lat. Spełniając prośby nauczycieli i uczniów, zorganizowano wraz z Towarzystwem Literackim im. Adama Mickiewicza cykl spotkań z wybitnymi literaturoznawcami oraz kilka poważnych sesji popularnonaukowych. Był to jednak przysłowio- wy "wierzchołek góry lodowej". Wkrótce okazało się, że bez zakupów nowych opracowań i wprowadzonych do kanonu lektur obowiązkowych utworów, zbiory biblioteczne w znacznej części staną się dla uczniów, a więc najliczniejszej grupy czytelniczej, niewiele przydatne.

Ledwie z ogromnym wysiłkiem uporano się w jakiejś mierze z tym problemem, pojawiły się nowe wyzwania, wcześniej nieznane w praktyce bibliotecznej. Gromadzone dotąd zbiory miały charakter uniwersalny, wypracowany przez lata. Ich podstawę stanowiła literatura piękna oraz literatura dla dzieci i młodzieży. Tymczasem nastąpił wielki boom edukacyjny. Młodzież szkolna, a także już pracująca, lecz zagrożona bezrobociem, podjęła szaleńczy wręcz wyścig o miejsca na wyższych uczelniach, państwowych i prywatnych, co oznaczało konieczność pogłębiania wiedzy. Najbardziej oblegane były - jak wiadomo - dwa kierunki: prawo i ekonomia. Wielu młodych czytelników pojawiło się w bibliotece z pytaniami o najnowsze książki z interesujących ich dyscyplin. Nie trzeba dodawać, że opracowania z ekonomii zdeaktualizowały się bodaj jeszcze bardziej niż te z historii czy nauki o literaturze. Przy tym rynek książki niebywale się wzbogacił. Wiele

dział wydawano w pięknej szacie graficznej, na dobrym papierze; wśród nich znajdowały się tytuły, o których wcześniej nie można było nawet marzyć, znali je nieliczni bywalcy międzynarodowych targów. Coraz częściej bibliotekarze musieli odpowiadać negatywnie na pytania o nowości. Na skutki tej sytuacji nie trzeba było długo czekać. Oto roczne sprawozdania z działalności naszej biblioteki przyniosły zdumiewające zestawienie: przybywa czytelników, a jednocześnie zmniejsza się liczba wypożyczanych książek. W *Anali-zie opisowej działalności Biblioteki Publicznej im. Marii Konopnickiej w Suwałkach za rok 1999* napisano: "Rocznice wyniki w czytelnictwie są charakterystyczne dla ostat-nich lat. Tendencja wzrastająca w notowanej liczbie czytelników, malejąca w liczbie wy-pożyczeń, jest wyraźnym sygnałem do koniecznego wzbogacenia oferty księgozbioru biblioteki."³ Dodam, że co do zakupu nowości, sytuacja jest gorzej niż zła. W zaleceniach zakupów nowych tytułów Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego mowa jest o 18 woluminach na 100 mieszkańców, gdy tymczasem w naszej bibliotece wskaźnik ten wynosi poniżej jednego woluminu: 0,86 w 1999 r., czyli dwadzieścia razy mniej! Nic przy tym nie wskazuje, aby w liczący się sposób wzrosły środki finansowe na ten cel.

Tym bardziej więc należy wnikliwie rozpoznać potrzeby środowiska lokalnego i w miarę posiadanych środków je realizować. Na szczęście, dzięki utrwalonej od lat praktyce bibliotecznej, posiadamy stosunkowo dużo danych dotyczących czytelników. Ponad poło-wa z nich (ok. 55%) to dzieci i młodzież szkolna;⁴ potencjalni studenci (grupa wiekowa od 20 do 25 roku życia) to ponad 15% ogółu czytelników; dorośli (od 25 do 44 lat) stano-wią ponad 20%. Pozostałe wyodrębnione grupy - od 45 do 60 lat i powyżej 60 - stanowią już niewiele, bo około 8%. Inne zestawienie, grupujące czytelników według grup zawodo-wych, nie wydaje się tak istotne. Najliczniejszą zbiorowość i w tym przypadku stanowią uczniowie. Następna wyodrębniona grupa, pracownicy umysłowi, jest czterokrotnie mniejsza - około 14%. Niemal tyle samo jest wśród naszych czytelników osób niezatrud-nionych. Najmniejszą grupę, co przychodzi mi ze smutkiem odnotować, stanowią rolnicy - zaledwie 0,3%. Potwierdza to dokonującą się od dłuższego już czasu degradację wsi, a wydaje się tym bardziej zaskakujące, że jeszcze 25 lat temu czytelnictwo kwitło przede wszystkim na wsi, skąd wywodziło się ponad 60% czytelników!⁵ Ta statystyka nie pokry-wa się z przytoczonym tu podziałem na grupy zawodowe, niemniej jednak oddaje w ja-kiejś mierze owe zdumiewające dysproporcje.

Na podstawie choćby tych dwu zestawień można pokusić się o charakterystykę użyt-kowników naszej biblioteki. Są to przede wszystkim czytelnicy młodzi, uczący się, nie tylko korzystający z księgozbioru, ale najbardziej chłonni wobec wszelkiego rodzaju przedsięwzięć bibliotecznych, jak spotkania autorskie, prelekcje, konkursy.

Trzeba jednak podkreślić, że jest to zbiorowość bardzo zróżnicowana wewnętrznie i z całą pewnością nie można traktować jej jako grupy o podobnych potrzebach czytelni-czych. Świadczy o tym najlepiej fakt, że właśnie przez nią przebiega najważniejsza linia podziału strukturalnego biblioteki. Oddział dla Dzieci stanowi wyodrębnioną strukturę, różni się nie tylko zbiorami, ale i formami działalności, a nawet wyposażeniem wypoży-czalni i czytelni. Obecnie, po reformie szkolnictwa i powstaniu gimnazjów, zostało wy-raźnie podkreślone zróżnicowanie także tej grupy dziecięcej; możemy przyjąć za szkołą podział na najmłodszych (klasy I-III), dzieci starsze (klasy IV-VI) oraz gimnazjalistów. Każda z tych podgrup ma inne potrzeby czytelnicze. Zupełnie odrębnego księgozbioru potrzebują licealiści i studenci.

³ Zob. Archiwum Biblioteki Publicznej im. Marii Konopnickiej w Suwałkach.

⁴ Jak wyżej.

⁵ Jak wyżej.

W tej sytuacji można postawić pytanie o sens wyodrębnienia tak dużej i - powtórzę - niesłyszanej zróżnicowanej grupy. Jest jednak coś, co ją spaja, i to poza oczywistym faktem najczęstszego korzystania z księgozbioru bibliotecznego. Właśnie w tej grupie, jak sądzę, najłatwiej jest wskazać potrzeby czytelnicze. Określają je przede wszystkim lektury szkolne i potrzeba korzystania z literatury popularnonaukowej. Biblioteka ma więc w tym przypadku ułatwione zadanie - przez kontakt z uczniami i ich nauczycielami poznaje potrzeby i może dostosowywać swoje działania. Nie wyczerpuje to wszakże zainteresowań młodych czytelników. Większość z nich nie ogranicza swoich kontaktów z biblioteką do wypożyczania lektur szkolnych, lecz poszukuje zarówno wybitnych dzieł klasyki polskiej i obcej, jak i interesujących nowości.

Z myślą o tej przede wszystkim grupie przygotowałam ankietę pozwalającą w miarę precyzyjnie poznać preferencje czytelnicze. Sześć pytań dawało możliwość wyboru pomiędzy trzema odpowiedziami:

1. Jak określiłbyś (określiłabyś) swój kontakt z Biblioteką Publiczną im. Marii Konopnickiej?
 - a. Wypożyczam jedynie lektury i korzystam z wydawnictw encyklopedycznych w czytelni.
 - b. Czasami wypożyczam także książki spoza kanonu lektur szkolnych.
 - c. Korzystam systematycznie ze zbiorów bibliecznych, ponieważ nie wyobrażam sobie, że można żyć bez czytania.
2. Jakich książek poszukujesz w bibliotece?
 - a. Głośnych nowości.
 - b. Utworów moich ulubionych pisarzy.
 - c. Książek popularnonaukowych, ponieważ uważam, że szkoda czasu na beletrystykę.
3. Jak rozumiesz pojęcie "literatura piękna"?
 - a. Uważam ją za najważniejszą część piśmiennictwa i po nią najczęściej sięgam.
 - b. Uważam, że rozwija wrażliwość i wyobraźnię, warto więc po nią sięgać.
 - c. Uważam, że szkoda czasu na takie czytanie, lepiej sięgnąć po książki poszerzające wiedzę.
4. Czy masz skryzalizowane zainteresowania literackie?
 - a. Lubię prozę powieściową i opowiadania z wyraźnie zarysowaną fabułą i bohaterami.
 - b. Lubię poezję, mam swoich ulubionych poetów i po ich wiersze sięgam najchętniej.
 - c. Lubię literaturę fantastycznonaukową.
5. W jaki sposób dowiadujesz się o interesujących książkach, które później wypożyczasz?
 - a. Na lekcjach języka polskiego.
 - b. Od koleżanek i kolegów.
 - c. Z recenzji zamieszczanych w prasie, radiu i telewizji.
6. Co robisz, jeżeli nie możesz wypożyczyć poszukiwanej książki?
 - a. Staram się kupić w księgarni.
 - b. Gdy nie stać mnie na nią, czekam, aż pojawi się w bibliotece.
 - c. Rezygnuję z niej i sięgam po inną.

Wydaje się, że dzięki tej ankiecie lepiej poznałam zainteresowania najliczniejszej i najważniejszej grupy czytelników. Okazało się, że ucząca się młodzież jest podobnie zróżnicowana pod względem preferencji czytelniczych, jak w swoich zainteresowaniach szkolnych. Niezbyt wielu uczniów sięga po lirykę czy bardziej wysmakowaną prozę. Jest jednak coś, co wydaje się wspólne dla większości z nich - zainteresowanie nowościami i chęć poznania tych książek, które są popularne w określonym czasie. Nierzadko nazywa się to snobizmem, myślę jednak, że w tym przypadku jest inaczej.

Psychologia podkreśla ogromną potrzebę identyfikacji młodego człowieka z rówieśnikami przez poczucie wspólnoty. W ten sposób bywa rozładowywany lęk, by nie być „gorszym” od innych. Dlatego młodzi słuchają tych samych piosenek, kupują te same nagrania, a część czyta te same książki. Pod tym względem suwalska młodzież nie różni się od młodzieży z innych miast, nawet ważnych centrów kulturalnych. Pyta o książki Andrzeja Sapkowskiego, Olgi Tokarczuk, Manueli Gretkowskiej, Małgorzaty Musierowicz, Joanny Chmielewskiej, jakby śledziła najnowsze listy bestsellerów. Podobnie jest z literaturą obcą. Niezmiennym powodzeniem od lat cieszą się książki Williama Whartona, Paula Coelho, Roberta Ludluma, a ostatnio głośny *Dziennik Bridget Jones* Helen Fielding.

Daleka jestem od przeceniania wyników pojedynczej ankiety, skłonna byłabym raczej uznać, że potwierdziłam w ten sposób wiedzę zdobywaną w codziennych kontaktach z czytelnikami. Analizując różnorodne formy pracy naszej biblioteki na polu oświatowym przekonałam się, że także tą drogą można rozpoznać potrzeby środowiska lokalnego. Dawno bowiem minęły czasy, gdy na każde spotkanie autorskie, na każdą prelekcję przychodziły tłumy publiczności. Dzisiaj to czytelnicy zwracają się nierzadko z propozycją, by zaprosić jakiegoś autora. Tak było przed kilku laty, gdy miłośnicy poezji ks. Jana Twardowskiego długo zabiegali o jego przyjazd do Suwałk, aż poeta, mimo podeszłego wieku i niezbyt dobrego zdrowia, odwiedził nasze miasto, nawet dwukrotnie. Równie entuzjastycznie przyjmowany był Ernest Bryll, który powtarza, że nigdzie nie ma tylu czytelników, bo zarówno podczas pierwszej, jak i drugiej wizyty podpisał ponad 500 egzemplarzy swoich wierszy. Nie zawsze musi to być autor znany w całym kraju. Spośród naszych lokalnych pisarzy wielokrotnie gościła na spotkaniach Józefa Drozdowska, właśnie na życzenie czytelników. Prawdziwe tłumy licealistów gromadzą zawsze prelekcje Waldemara Smaszczka, od lat współpracującego z naszą biblioteką.

Do szczególnie udanych przedsięwzięć Biblioteki Publicznej im. Marii Konopnickiej należy cykl wykładów „W drodze po indeks”. Podstawą sukcesu było z pewnością dobre rozpoznanie potrzeb suwalskiej młodzieży licealnej. Nasze miasto nie miało dotąd uczelni wyższej, stąd trudno było o kontakt z wykładowcami uniwersyteckimi. Stanowiło to dla wielu maturzystów prawdziwą barierę w zmaganiach o indeks. Tymczasem udało się zaprosić z wykładami największych luminarzy polskiej humanistyki, m.in.: prof. Jana Błońskiego z Uniwersytetu Jagiellońskiego, prof. Artura Hutnikiewicza z Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, prof. Alinę Kowalczykową, prof. Teresę Kostkiewiczową, prof. Irenę Maciejewską, prof. Romana Lotha z Instytutu Badań Literackich Polskiej Akademii Nauk, prof. Andrzeja Lema z Uniwersytetu Warszawskiego. Znakomici uczeni nie szczędzili jakże życzliwych uwag pod adresem młodzieży, która zawsze w skupieniu słuchała nawet wielogodzinnych wystąpień, pilnie robiąc notatki.

Równie udane okazały się wspomniane wielkie sesje popularnonaukowe zorganizowane w Roku Mickiewicza (1998) i w Roku Słowackiego (1999). Na pewno więc potrzeby uczącej się młodzieży zostały przez bibliotekę zarówno rozpoznane, jak i w miarę posiadanych środków uwzględnione w ofercie. Wydaje mi się, że współpraca naszej placówki ze szkołami wszystkich typów układa się wręcz wzorowo. Obecnie zaś należy w podobny sposób dokonać analizy potrzeb dwu innych, dość licznych grup czytelników dorosłych - pracowników umysłowych i niezatrudnionych.

Jadwiga Woźniak

Jakość w opracowaniu rzeczowym zbiorów bibliotecznych

"Specjalnie częsty to przypadek, kiedy wchodzą w konflikt ze sobą produktywność - rozumiana jako ilość wytworów wyprodukowanych w danym czasie - oraz jakość tychże wytworów."

(Tadeusz Kotarbiński: *Traktat o dobrej robocie*)

Jakość jest jedną z najstarszych kategorii filozoficznych. Znajdujemy ją (poíotes) już u Platona, dla którego oznaczała stopień osiągniętej doskonałości. Platońskie rozumienie jakości zbieżne jest z dominującym współcześnie pojmowaniem jej jako stopnia spełnienia przez przedmioty stawianych wymagań.¹

Jakość bywa też definiowana w inny sposób - jako ogół właściwości obiektu wiążących się z jego zdolnością do zaspokojenia potrzeb stwierdzonych i oczekiwanych. Często, choć nie w pełni zasadnie, bywa utożsamiana ze:

- zdolnością użytkową,
- funkcjonalnością,
- zadowoleniem klienta (użytkownika),
- zgodnością ze standardami i wymaganiami ogólnie przyjętymi.

Ocenę jakości wydaje się ze względu na jakiś istniejący obiektywnie czy idealny wzorzec rzeczowy lub wzorzec działania (wówczas jakość jest tożsama ze sprawnością w sensie syntetycznym). W interesującym nas przypadku opracowania rzeczowego wzorcem idealnym są oczekiwania użytkowników (klientów) bibliotek, serwisów informacyjnych, itp. wobec świadczonych usług, zaś miarą jakości - stopień spełnienia tych oczekiwań. Pozornie prosty wzorzec, zarówno w teorii, jak i w praktyce okazuje się złożony i niełatwy do określenia. Budując go, trzeba bowiem uwzględnić wiele różnych, rozmytych, miękkich, trudno poddających się badaniu i opisowi elementów oraz łączące je, często ukryte, wzajemnie się przenikające więzi systemowe. W moim wystąpieniu nie przedstawie takiego wzorca, bo musi on być tworzony i modyfikowany w oparciu o realia konkretnej sytuacji i instytucji. Chcę jednak zwrócić Państwa uwagę na pewne jego elementy, z mocą podkreślając przy tym, że jednym z bezwzględnych warunków powodzenia jest dostrzeganie i należyte wartościowanie więzi systemowych łączących elementy wzorca. Systemowe widzenie świata i praktyki biblioteczno-informacyjnej w znaczącym stopniu

¹ A. Hamrol, W. Mantura: *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*. Warszawa 1998, s. 20.

decyduje o ich jakości.²

Problematyka użytkowników informacji, ich potrzeb i badań, mimo jej fundamentalnego znaczenia dla teorii, a zwłaszcza praktyki informacyjnej, nie jest odpowiednio reprezentowana ani w piśmiennictwie, ani w pracy bibliotekarskiej. Ostatnie lata mijające pod znakiem lawinowej komputeryzacji i "internetyzacji" bibliotek, miejsc pracy i domów, wbrew pozorom pogłębiają rozdzźwięk między poziomem rozwoju kultury technicznej a jakością obsługi i stopniem usatysfakcjonowania "klientów". Internet przy wszystkich jego zaletach i dobrodziejstwach jakże często jakość zastępuje ilością. Wydaje się, że najwyższy już czas, aby problemy użytkowników powróciły na początek listy priorytetów bibliotek. David Nicholas w ostatnio opublikowanych w Polsce przekładach dwóch jego prac³ tak scharakteryzował obecny stosunek bibliotekarzy i pracowników informacji do użytkowników: *"Zaniedbania wobec użytkowników charakteryzuje sześć następujących cech:*

- *wielu (dość eminentnych) pracowników informacji uważa, że nie ma potrzeby zapoznawania się z opinią użytkowników w sprawach (ich zdaniem) zawodowych;*
- *pracownicy informacji mają skłonność do troszczenia się bardziej o systemy informacyjne niż o użytkowników;*
- *plagą zawodu jest brak umiejętności komunikacyjnych, co nie sprzyja ścisłym związkom z użytkownikami;*
- *w tych ciężkich dla budżetu czasach trudno jest uzasadnić wydatki związane z pozyskiwaniem danych o potrzebach;*
- *nie ma standardu, powszechnie przyjętego schematu badania potrzeb informacyjnych;*
- *zbieranie danych jest po prostu trudne.*"⁴

Zdaniem Nicholasa większość dotychczasowych dyskusji o użytkownikach była zbyt teoretyczna i zbyt akademicka. Zamiast wyjaśniać, czyniły zamęt, zamiast zachęcać do prowadzenia badań potrzeb użytkowników - raczej dostarczały pretekstów do ich nieprowadzenia.

Potrzeby informacyjne użytkowników według Nicholasa można scharakteryzować w następujących kategoriach:

Przedmiotu. Jest to najpowszechniej dostrzegana cecha potrzeb, obejmująca określenie zarówno liczby różnych przedmiotów interesujących użytkownika, jak i ich szczegółowości.

Funkcji. Ludzie potrzebują informacji do realizacji pięciu funkcji. Są to: (1) dostarczanie odpowiedzi na szczegółowe pytania (funkcja poznawania faktów); (2) aktualność (funkcja bycia poinformowanym na bieżąco); (3) dogłębne rozpoznawanie nowych obszarów (funkcja badawcza); (4) ogólne rozumienie zagadnienia/tematu (funkcja orientacyjna); (5) powstawanie nowych pomysłów lub bodźców (funkcja bodźcowa).

Rodzaju. Jakiego rodzaju informacja jest potrzebna - teoretyczna, historyczna, opisowa, statystyczna, metodologiczna czy inna.

Poziomu intelektualnego, czyli zakładanego minimalnego poziomu wiedzy (i czasu-

² W literaturze polskiej wyraziście i wielokrotnie pisała o tym Anna Sitarska, m.in. w: *Systemowe badanie bibliotek. Studium metodologiczne*. Łódź 1990.

³ D. Nicholas: *Analiza potrzeb informacyjnych w dobie Internetu*. "Zagadnienia Informacji Naukowej" 2000 nr 2, s. 21-30; [Tenże] *Ocena potrzeb informacyjnych w dobie Internetu. Idee, metody, środki*. Warszawa 2001.

⁴ D. Nicholas: *Analiza potrzeb informacyjnych w dobie Internetu*. "Zagadnienia Informacji Naukowej" 2000 nr 2, s. 22.

mi inteligencji) użytkownika, niezbędnego do zrozumienia informacji.

Punktu widzenia. Użytkownikowi może być potrzebna informacja związana z określoną szkołą myślenia, orientacją polityczną, pozytywną lub negatywną opinią publiczną, orientacją dyscyplinarną.

Ilości.

Jakości i wiarygodności. Wprawdzie ocena jakości i wiarygodności informacji jest subiektywna, mimo to jakość charakteryzuje się bardzo wysoką pozycją na liście priorytetów użytkowników informacji.

Zasięgu chronologicznego i aktualności.

Szybkości dostarczenia. Cecha ta jest ściśle związana z aktualnością informacji. Informacja nie powinna tracić "świeżości" w procesie przekazywania czy doręczania.

Miejsca publikacji lub powstania.

Przetworzenia i "opakowania". Przetwarzanie polega na różnych sposobach przedstawienia tych samych tematów, wyników badań. "Opakowanie" oznacza tu formę prezentacji lub formę fizyczną informacji, w jakiej informacja jest przechowywana i komunikowana.

*"O społeczeństwie informacyjnym nie można mówić dopóty, dopóki nie będą zaspokajane indywidualne i szczególne potrzeby ludzi - zwykle rozpowszechnianie coraz większej ilości informacji to nie to, o co w społeczeństwie informacyjnym chodzi. Bez zająknięcia mówimy o informacji jako o towarze czy rzeczy wartościowej, ale systemy, które tworzymy, działają tak, jakby użytkownicy byli bezimienną i bierną grupą ludzi. Produkty informacyjne są zupełnie "surowe" i na ogół, nawet w przypadku stron www, sukces poszukiwania w dużej mierze zależy od szczęśliwego doboru słów kluczowych lub wprowadzenia właściwego ciągu "hieroglifów" (adresy URL). Wśród pracowników informacji panuje błędne przekonanie, że przyszłość zależy od dostępu do informacji (model zarządzania wiedzą) lub jej przechowywania i dystrybucji (model biblioteki cyfrowej). Tymczasem przyszłość zależy od tego, ile, tworząc informację dla indywidualnego odbiorcy do wykorzystania w odpowiednim miejscu i czasie, będziemy wiedzieli o potrzebach ludzi, którym mamy służyć. Nastawienie na klienta (użytkownika), indywidualizacja, segmentacja na rynku informacji (następny etap rewolucji informacyjnej) nadejdą jedynie wraz ze szczegółową znajomością użytkowników. Przyszłością obsługi informacyjnej jest zindywidualizowany przepływ informacji. A jak inaczej zapewnić taką informację, jeśli nie poprzez badanie i ocenianie potrzeb informacyjnych?"*⁵

Apelując ponownie o wnikliwe i rzetelne zajęcie się problematyką użytkowników informacji, ich potrzeb, problemów i zachowań oraz o zauważenie jakże często ignorowanej dużo liczniejszej kategorii potencjalnych klientów usług informacyjnych (ang. *non-users*), przyjrzyjmy się z kolei najważniejszym cechom strukturalnym i jakościowym opracowania rzeczowego.

Jakość opracowania rzeczowego, obok jakości samego języka informacyjno-wyszukiwawczego i cech ergonomiczno-użytkowych systemu, takich jak na przykład jakość interfejsu, jest jednym z czynników w największym stopniu decydujących o zadowoleniu klientów - użytkowników katalogów bibliotecznych, baz danych i innych "produktów" informacyjnych. Zadowolenie jest kategorią psychologiczną, a więc subiektywną i trudno mierzalną, określającą poziom uzyskiwanych korzyści. Kategoria ta jest jednak równocześnie kryterium pomiaru obiektywnych właściwości i własności usługi, jaką jest opracowanie rzeczowe. Gwarancja otrzymywania usługi na określonym pozio-

⁵ D. Nicholas: *Analiza potrzeb ...* Op. cit., s. 28.

mie prowadzi do powstania bezcennej wartości psychologicznej, jaką jest zaufanie do instytucji oferującej usługę. A co do tego, czym jest **zaufanie** i jaka jest jego moc sprawcza, zwłaszcza w tak szybko zmieniającym się środowisku samych bibliotek i ich otoczeniu, nie muszę nikogo przekonywać.

Jeśli proces opracowania rzeczowego modelowo podzielić na cztery etapy - analiza (opracowywanego dokumentu), redukcja (informacji), tworzenie charakterystyki słownej, jej przekład na język informacyjno-wyszukiwawczy - to okaże się, że na każdym z nich mogą się pojawić zagrożenia jakości całego procesu opracowania rzeczowego. Poczynając od tak pospolitego, jak fałszywa interpretacja treści dokumentu, poprzez błędną ocenę relewancji prowadzącą do nadmiernej lub - odwrotnie, zbyt ograniczonej redukcji informacji, a na złym przekładzie kończąc. Trzeba uczciwie przyznać, że w praktyce stosunkowo najrzadziej zdarzają się przypadki fałszywej interpretacji treści, gdyż świadomość potencjalnych błędów na tym etapie opracowania rzeczowego jest dość powszechna. Górzniej jest na etapie redukowania informacji uzyskanych w rezultacie analizy dokumentu. Zredukowanie przedmiotów równorzędnych, pobocznych czy przynależnych do jednego przedmiotu głównego prowadzi do istotnych strat informacji. Analogicznie odnosi się to do informacji o aspektach treści, lokalizacji przestrzennej i czasowej, przeznaczeniu czytelniczym, formie przedstawienia i opublikowania treści itd. Zbyt mała selekcja informacji prowadzi z kolei do wzrostu szumu informacyjnego, który może znacznie obniżyć efektywność, a zwłaszcza dokładność wyszukiwania. Stąd tak wielka rola i znaczenie często niedocenianego w praktyce parametru opracowania zwanego szerokością indeksowania. Najogólniej ujmując, szerokość indeksowania określa zakres, w jakim w charakterystyce wyszukiwawczej dokumentu odwzorowuje się informacje zawarte w tym dokumencie. Miara szerokości powinna być ustalana indywidualnie dla poszczególnych systemów informacyjnych, z uwzględnieniem oczekiwań odbiorców informacji. Z szerokością wiąże się szczegółowość, będąca pochodną szczegółowości słownictwa stosowanego języka informacyjno-wyszukiwawczego. Tym i innym problemom jakości języków informacyjnych i -wyszukiwawczych (JIW) i jakości przekładu charakterystyki słownej na JIW poświęciłam dwie publikacje⁶, z których tutaj chciałabym przytoczyć jedynie konkluzję.

Języki informacyjno-wyszukiwawcze nie dzielą się na dobre i złe. Oczywiście są języki lepiej (lub gorzej) zbudowane od innych z mniejszą (lub większą) liczbą błędów czy niedoskonałości. Generalnie jednak biorąc, dobry lub zły jest dobór języka do warunków konkretnej biblioteki i oczekiwań jej użytkowników oraz jego stosowanie. Tu należy szukać przyczyn wielu niepowodzeń i rozczarowań co do jakości. Podsumowując można zatem powiedzieć, że jakość opracowania rzeczowego zależy między innymi od:

- jakości analizy opracowywanych dokumentów,
- właściwej selekcji informacji,
- odpowiedniej syntezy wyselekcjonowanych informacji,
- prawidłowego (bezbłędnego) przekładu na JIW,
- znajomości samego JIW,
- prawidłowości doboru JIW do potrzeb systemu i jego użytkowników,

⁶ J. Woźniak: *Cechy dobrego języka informacyjno-wyszukiwawczego*. "Zagadnienia Informacji Naukowej" 1998 nr 2, s. 3-17; Tejże: *Dobry język, czyli o pożytkach nieulegania stereotypom*. "Archiwa, Biblioteki i Muzea Kościelne" 1999 T. 71, s. 31-42.

- wiedzy ogólnej i specjalistycznej osoby opracowującej dokument,
- ewentualnie znajomości języka obcego, w jakim napisany jest dokument,
- innych czynników o charakterze predyspozycji psychiczno-intelektualnych, które choć trudne do uchwycenia i opanowania, nie powinny być ignorowane.

Miejmy nadzieję, że im wyższa będzie świadomość bibliotekarzy celu i sensu wykonywanej pracy oraz możliwości i ograniczeń, jakie przynosi ze sobą technika i technologie informacyjne, tym wyższa będzie i jakość ich pracy, w tym jakość opracowania rzeczowego. Można przypuszczać, że pozytywne rezultaty dałoby z jednej strony opracowanie rozsądnego systemu norm pracy oraz pomiaru i oceny jej jakości, z drugiej zaś - wnikliwe i rzetelne zbadanie sprawności i użyteczności informacyjnej wybranych katalogów bibliotecznych i innych "produktów informacyjnych" bibliotek.

Mirostaw Górny

Czas jako ilościowa miara jakości usług bibliotecznych

Wstęp

Czas jest niezmiernie ważnym kryterium oceny jakości obsługi w systemie informacyjnym. Ma on w pierwszym rzędzie znaczenie dla użytkownika. Chodzi przede wszystkim o czas, który poświęca on na uzyskiwanie informacji z systemu i czas, jaki może poświęcić na pracę z informacją dostarczoną. Ważny jest dla niego również czas, mijający od momentu pojawienia się źródła do momentu rozpoczęcia jego udostępniania. Dla administratora systemu to kryterium jest również bardzo ważne. Zwykle zabiega on o to, aby wszelkie operacje w systemie informacyjnym przebiegały w jak najkrótszym czasie (choć dążenie do skrócenia czasu poszczególnych operacji za wszelką cenę w żadnym wypadku nie może być dla administratora regułą).

Będziemy starali się tutaj pokazać, że wskaźniki, które pozwalają mierzyć długotrwałość niektórych procesów w systemie informacyjnym, należą do najważniejszych wskaźników oceny jakości funkcjonowania systemu informacyjnego, którym jest biblioteka. W niektórych sytuacjach wskaźniki te praktycznie wystarczają do oceny jakości działania biblioteki. Bez względu na sposób ustalania, wskaźniki czasu - lepiej niż jakiegokolwiek inne - pozwalają oceniać jakość praktycznie wszystkich aspektów działania systemu informacyjnego. Poza tym mają jeszcze jedną wielką zaletę - pozwalają na stosowanie miar ilościowych i tym samym osiąganie wyników pomiarów sprawdzalnych i porównywalnych. Optymalizacja wartości wskaźników czasu wpływa faktycznie na poprawę jakości wszystkich usług świadczonych przez bibliotekę.

Jakie wskaźniki stosować?

Zależy to od możliwości i potrzeb danej biblioteki. Wśród setek wskaźników używanych do oceny efektywności i jakości funkcjonowania bibliotek znajdujemy kilkanaście wskaźników służących do oceny długotrwałości wybranych procesów, m.in. w Library Performance Indicators ISO 11620¹ wymienia się:

1. Mediana dla czasu wyszukania dokumentu z magazynów zamkniętych (Median time of document retrieval from closed stacks).
2. Mediana dla czasu wyszukania dokumentu z magazynów z wolnym dostępem do półek (Median time of document retrieval from open stacks).
3. Czas trwania wypożyczenia międzybibliotecznego (Speed of interlibrary lending).
4. Mediana dla czasu procesu gromadzenia dokumentu (Median time of document acquisition).
5. Mediana dla czasu opracowywania dokumentu (Median time of document pro-

¹ International Organization for Standardization - Information and documentation: library performance indicators. ISO 1998 (ISO standard 11620: 1998 E).

cessing).

W wydanym w 1995 r. przez European Commission opracowaniu² podaje się, m.in.:

1. Czas procesu gromadzenia i opracowania (Speed of acquisition and processing).
2. Czas dostarczenia dokumentów z magazynu zamkniętego (Speed of delivery from closed access).
3. Czas dostarczenia wszystkich rodzajów materiałów, których nie ma na miejscu (Overall speed in satisfying 'requests').
4. Czas uzyskiwania materiałów monitowanych i rezerwowanych (Speed of obtaining recalled or reserved items).

Wymienione wskaźniki odnoszą się do konkretnych operacji bibliotecznych, a nie do funkcjonowania biblioteki jako całości. Z tego powodu stwarzają one pewne problemy, jeśli muszą być stosowane do oceny bibliotek hybrydowych (w wypadku bibliotek elektronicznych znowu mamy do czynienia z próbami tworzenia odrębnych wskaźników, np. projekt Equinox).

Z drugiej strony, współczesne biblioteki to systemy informacyjne składające się z bardzo różnych pod względem funkcjonalnym, technicznym i organizacyjnym zasobów. To z kolei skłania do tworzenia odrębnych wskaźników dla poszczególnych zasobów. W niniejszej pracy spróbujemy skoncentrować się na kilku tylko wskaźnikach ogólnych, które wydają się w zastosowaniu łatwiejsze od licznych wskaźników szczegółowych. Nie ma żadnych przeciwwskazań, aby również stosować te ostatnie. Obiektem naszych rozważań będą:

- czas dostarczania informacji przez bibliotekę;
- czas, który użytkownik może poświęcić na pracę z informacją dostarczoną;
- opóźnienie - czas, jaki mija od momentu pojawienia się źródła do momentu rozpoczęcia jego udostępniania;
- czas, jaki użytkownik traci na korzystanie z biblioteki.

Czas dostarczania informacji

Za czas dostarczania informacji będziemy przyjmowali czas, który mija od zażądania określonego źródła informacji do jego udostępnienia. W praktyce istnieją dwie sytuacje:

1. Użytkownik składa rewers lub wysyła zamówienie poprzez sieć i odbiera po upływie pewnego czasu źródło drukowane.
2. Użytkownik wysyła zamówienie (np. klika na opis źródła, który widnieje na ekranie jako wynik wyszukiwania wyszukiwarki) i po upływie pewnego czasu dysponuje źródłem dostępnym na swoim urządzeniu odczytującym (pc, palmtop, e-book itp.).

Sytuacja, w której użytkownik jest w stanie dokładnie określić moment złożenia zamówienia na źródło, którego opis znalazł w katalogu, i moment otrzymania źródła do dyspozycji nie wymagają komentarza. Musimy jednak rozpatrzyć kilka sytuacji nieco bardziej złożonych. Jedną z nich jest sytuacja, kiedy użytkownik otrzymuje dostęp do źródła w trybie on-line i możliwa jest przerwa (np. z przyczyn technicznych) w trakcie korzystania z niego. Wówczas proponujemy czas trwania tych przerw w ciągu typowej sesji policzyć jako czas dostarczania informacji.

Następna sytuacja dotyczy złożenia zamówienia na pozycję właśnie wypożyczoną. Uważamy, że czas oczekiwania na dostęp do niej (jeśli użytkownik zdecyduje się czekać) powinien być wliczony do czasu dostarczenia źródła. Wreszcie mogą wystąpić sytuacje, w których żadanego źródła biblioteka nie posiada i decyduje się je zakupić. Czas, jaki

² Ward Suzanne, Sumsion John, Fuegi David, Bloor Ian: *Library performance indicators and library management tools*. European Commission, DG XIII-E3 1995, s. 112-113.

upływie od momentu zgłoszenia żądania do momentu udostępnienia źródła, powinien być traktowany jako czas dostarczenia źródła. W ten sposób możemy wskaźnik wymieniony powyżej i nazwany "opóźnienie" włączyć do wskaźnika ogólnego. Nie bierzemy tutaj pod uwagę czasu wyszukiwania informacji (np. przeszukiwanie katalogu, przeszukiwania zasobów internetowych i odszukiwania źródła na półce w czytelnicy czy w magazynie z wolnym dostępem do półek), ponieważ w dużym stopniu zależy on od umiejętności, wiedzy i doświadczenia użytkownika. Oceniamy wyłącznie czas zależny od sprawności funkcjonowania systemu informacyjnego.

Zakładając, iż dokonaliśmy odpowiedniego wyboru próby (np. losowo przydzielamy wszystkim rodzajom żądań użytkowników, związanych z dostępem do źródeł, odpowiednie identyfikatory, które po realizacji żądania są zbierane do celów statystycznych), w efekcie otrzymujemy ciąg danych pozwalający na ustalenie, w jakim czasie jaki procent żądań jest realizowany. Dla użytkownika nie jest istotne, w jaki sposób uzyskujemy żądany dokument, ważny jest natomiast czas jego uzyskania. Tak potraktowany wskaźnik nie wymaga rozróżniania sposobu uzyskania źródła, a równocześnie daje stosunkowo dobry pogląd na sprawność systemu w zakresie dostarczania dokumentów. Jeśli przedstawimy ten wskaźnik dla jakiegoś odpowiednio długiego czasu, np. kwartału czy roku, będziemy mogli uwzględnić również okresowe spadki i wzrosty liczby żądań zgłaszanych przez użytkowników.

Ostatecznie wskaźnik czasu dostarczania informacji może mieć postać:

Dla okresu t czas dostarczania źródeł informacji wynosił: x_1 % żądań, realizowano w czasie t_1 , x_2 % żądań w czasie t_2 , ..., x_n % żądań w czasie t_n .

Zbiór wyników składający się na wskaźnik czasu dostarczania informacji może być podstawą do dalszej analizy. Jeśli uznamy, iż któraś wartość wskaźnika odbiega od przyjętych przez nas standardów, należy ustalić, co jest przyczyną takiego stanu rzeczy. Jeśli uznajemy, że wartość wskaźnika odpowiada normom, nie musimy podejmować żadnych działań.

W praktyce oznacza to, że dopóki nie stwierdzimy znacznego wydłużenia czasu dostarczania źródeł w jakiejś istotnie dużej grupie żądań, nie podejmujemy żadnych działań związanych ze skróceniem czasu dostarczania. Zatem nie interesuje nas czas opracowania źródła i włączenia go do zasobu, dopóki nie jest to źródło kupowane na zamówienie czytelnika i dopóki nie składa się on na odpowiednio liczną grupę wyników odbiegających od normy.

Omawiany wskaźnik obejmuje czas trwania procesów będących składowymi wszystkich sposobów udostępniania źródeł informacji przez bibliotekę, czas trwania operacji gromadzenia i opracowania zależy też od wielkości księgozbioru i jego struktury (przy odpowiedniej liczebności określonych pozycji skraca się czas dostarczania źródeł, bowiem niepotrzebne jest oczekiwanie na zwrot wypożyczonych pozycji, kupowanie ich na zamówienie czy też uzyskiwanie w inny sposób).

Czas korzystania ze źródła informacji

Użytkownik zwykle chce wykorzystywać źródło informacji jak najdłużej. W przypadku źródeł drukowanych (choć nie tylko) czas ten musi być ograniczony chociażby ze względu na pozostałych użytkowników systemu. Sytuacją idealną byłaby taka, w której użytkownik korzysta ze źródła informacji nie krócej niż przewidziany dla tego typu źródła czas wykorzystania (możemy ustalić ten czas, np. w zależności od objętości dzieła), ale może korzystać dłużej, jeśli nie zgłosi się następny użytkownik. W praktyce biblioteki wolą określać stały czas wypożyczenia ze względu na kłopoty z powiadomieniem użyt-

kownika o konieczności zwrotu. Ponieważ jest to czas ustalany (przez regulamin biblioteczny), dlatego nie jest on przedmiotem pomiaru. Mierzyć natomiast można zależność między "czasem korzystania" a "czasem dostarczania" informacji. W określonej sytuacji skrócenie "czasu korzystania" może oznaczać skrócenie "czasu dostarczania". Jednak wielkość i struktura księgozbioru mogą mieć wpływ na to, że pomiędzy tymi dwoma wskaźnikami nie wystąpi żadna zależność albo będzie ona bardzo słaba. Na postać tej zależności może wpłynąć też liczba i struktura żądań użytkowników. O ostatecznym wyniku decydują jednak cechy księgozbioru.

Czas użytkownika poświęcany na korzystanie z biblioteki

Na czas korzystania z biblioteki wpływa czas dostarczania informacji. Im ten ostatni jest dłuższy, tym na ogół więcej czasu traci użytkownik w kontaktach z biblioteką. Zwykle jednak o ilości tego czasu decyduje sprawność całego układu bibliotecznego, m.in. jakość katalogów - choć, jak już zaznaczaliśmy, procesy wyszukiwania i przeszukiwania w dużym stopniu wiążą się z cechami użytkownika. Można jednak przyjąć, iż dobre narzędzia wyszukiwawcze, sprawność organizacyjna i wielkość biblioteki, dobrane do liczby zgłaszanych żądań użytkowników informacji, istotnie skracają czas tracony przez użytkownika na korzystanie z biblioteki. Jest rzeczą istotną ustalenie, w jaki sposób właściwości biblioteki kształtują ilość czasu poświęcanego na korzystanie z biblioteki.

Konkluzje

Mierzenie czasu nie zastępuje innych metod oceny jakości serwisów bibliotecznych. Jednak stanowi stosunkowo łatwy, tani, pewny i uniwersalny instrument, który umiejętnie stosowany i udoskonalany, może z powodzeniem służyć do wstępnego diagnozowania układów bibliotecznych. Żeby tak się stało, należy badać, jakie przedziały wartości wspomnianych wyżej wskaźników i jakie postaci relacji między nimi są oznakami określonego stanu systemu informacyjnego.

Na koniec warto zwrócić uwagę na pewną rzecz, jak się wydaje - istotną podczas stosowania wskaźników czasu. Otóż zasoby informacyjne udostępniane przez bibliotekę zwykle można podzielić na dwie grupy, różniące się pod względem sposobu ich wykorzystania przez użytkownika. Pierwszą grupę stanowią źródła, których udostępnienia dany użytkownik żąda stosunkowo rzadko (np. kilka czy kilkanaście razy w roku), ale na ogół pragnie długo z nich korzystać (mogą mu być potrzebne np. przez kilka miesięcy, a każdorazowe ich wykorzystywanie trwa kilka godzin). Są to najczęściej monografie, literatura piękna, podręczniki itp. Drugą grupę stanowią źródła, do których użytkownik musi mieć dostęp bardzo częsty (np. kilkadziesiąt czy kilkaset razy w ciągu roku), ale korzysta z nich krótko (np. kilkanaście minut za każdym razem). Mogą to być słowniki, encyklopedie, podręczniki itp.

W przypadku pierwszej grupy czas dostępu może być dłuższy, ale równocześnie biblioteka musi zagwarantować możliwość długiego czasu wykorzystywania tego źródła przez danego użytkownika. W przypadku drugiej grupy źródeł czas dostępu musi być możliwie najkrótszy (czas wykorzystania będzie krótki ze względu na charakter zawartych w źródle informacji). W praktyce biblioteki bardzo często stosują taki podział, wyodrębniając główny zasób (znajdujący się zwykle w magazynach zamkniętych) i księgozbiór podręczny (dostępny np. w czytelnich). Ze względów ekonomicznych i organizacyjnych wydaje się uzasadnione przyjęcie różnych wartości parametrów oceny obu zasobów

Wanda Pindłowa

Jakość usług informacyjnych jako warunek tworzenia nowoczesnego społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej

Autorzy wypowiadający się na temat społeczeństwa informacyjnego podają bardzo różne jego cechy i definicje. Ten pochodzący z Japonii termin tak bardzo się rozpo-
wszechnił, że dzisiaj prawie nikt nie docieka, co właściwie oznacza, choć odmieniamy go
na różne sposoby i wykorzystujemy przy wskazywaniu celu, do którego dążyć mają mię-
dzy innymi służby informacyjne. Rogers stwierdził, że w takim społeczeństwie dominuje
"praca informacyjna", a wiedza jest głównym zasobem i zastępuje w tym względzie kapi-
tał (Rogers, 1986). Nie rozwijając szerzej tego tematu można skomentować zdanie Roger-
sa w ten sposób, że pracownicy informacji znajdują się wobec tego w centrum
"wydarzeń" budowy takiego społeczeństwa, co niewątpliwie brzmi zachęcająco i pozwala
snuć wizję rozwoju naszej dyscypliny oraz działalności.

Jak zatem ma się do zagadnienia społeczeństwa informacyjnego problem jakości,
któremu jest poświęcona dzisiejsza konferencja? Otóż jakość usług informacyjnych jest
warunkiem niezbędnym, aby polskie społeczeństwo można było ocenić jako dojrzałe spo-
łeczeństwo informacyjne. Przyczynić się ona powinna do przyśpieszenia przemian, prze-
kwalifikowania się użytkowników informacji i przystosowania do nowych zawodów, a
także do zwiększenia szybkości komunikowania.

Poziomu jakości nie można określić raz na zawsze. Zmieniają się bowiem zarówno
kryteria, jak i sposoby oceniania, a także punkty widzenia osiągniętych efektów. Wpływają
na to różnorodne czynniki, m.in. technologiczne, polityczne, ekonomiczne, kulturowe, a
także środowisko, w którym i dla którego działają służby informacyjne. W dążeniu do
przyjęcia międzynarodowych standardów w zakresie jakości pracy informacyjnej musi się
zarówno tę różnorodność, jak i odmienność poziomu osiągniętego przez dany kraj brać
pod uwagę. Osiągnięcia w zakresie poziomu życia codziennego, kształcenie oraz wprowa-
dzanie innowacji nie w każdym bowiem kraju wygląda tak samo. Istotne jest ustalenie
celu, którego spełnienie lub niespełnienie może stanowić podstawę oceny jakości. Jacek
Wojciechowski pisze, że: "[...] cel stanowi główną przyczynę, dla której każde działanie
zostaje podjęte i realizowane.... w bibliotekarskiej praktyce - ale bywa, że również w teorii
- przez cel główny, finalny, często rozumie się samo użytkowanie przekazu albo biblioteki,
z pominięciem skutków komunikacyjnych. To błąd. Nie istnieje przecież użytkowanie dla
użytkowania ani odbiór dla odbioru - coś z tego w sumie musi wynikać." (Wojciechowski,
37-38). Cel finalny dla każdej placówki informacyjnej może być nieco inny. Można też,
jak wiadomo, realizować wiązkę celów, ale przy omawianiu problemów generalnych od-

noszących się do całych społeczeństw lokalnych, mających stać się społeczeństwem informacyjnym, określenie jakości działania musi mieć charakter ogólny. Łatwiej jest ocenić np. działanie jednej placówki, jednego serwisu informacyjnego, trudniej naturalnie czynić to w odniesieniu, np. do całego kraju, a jeszcze trudniej w stosunku do działalności informacyjnej w sieci globalnej, jaką stanowi Internet.

Jakość jawi się nam więc jako kategoria podobna nieco do modelu, do którego dąży się, ale można go nigdy nie osiągnąć. Różnica polega na tym, że pewien wyznaczony poziom jakości musi zostać osiągnięty, ponieważ w przeciwnym przypadku grozi nam zahamowanie rozwoju i popadnięcie w marazm. Jakość musi być więc wciąż korygowana, a poprzeczki stawiane coraz wyżej. W zdaniu Toma Petersa, że *"Rewolucja jakości oznacza jedzenie, spanie i oddychanie jakością."* (Melling, 1998, p.183) można doszukać się wskazówek, że bez zainteresowania się jakością nie można oczekiwać efektów i osiągnięcia zamierzonych celów. Myślenie o jakości i zainteresowanie się nią cechować musi nie tylko kadre zarządzającą informacją, ale pracowników służb informacyjnych wszystkich szczebli.

Wypracowano już wiele metod i narzędzi do badań jakości (TQM, benchmarking, metoda SWOT i in.). W moim wystąpieniu chodzi o podjęcie dyskusji, co stanowi o jakości usług informacyjnych oferowanych przez biblioteki i ośrodki informacji i jak dążyć do osiągnięcia odpowiedniego poziomu jakości? W tym aspekcie należy zastanowić nad: problemami zarządzania informacją, poziomem technologicznym, kompetencjami pracowników informacji, zaspokajaniem i uświadamianiem potrzeb użytkowników, kompetencjami użytkowników informacji w korzystaniu z informacji, warunkami pracy stwarzanymi użytkownikowi, a także nad tym, jak oceniać jakość tradycyjnej i elektronicznej informacji, w tym przede wszystkim baz danych oraz Internetu.

Rozważania te będą prowadzone przede wszystkim, choć nie tylko, z punktu widzenia użytkownika informacji, a nie pracownika. Jakość usług oceniają bowiem przede wszystkim użytkownicy. Tymczasem trzeba pamiętać, że interesy użytkowników i pracowników informacji nie zawsze są zbieżne, a czasem wręcz cechują je sprzeczne dążenia.

Zarządzanie jakością

System zarządzania informacją powinien obejmować całokształt zagadnień merytorycznych i administracyjnych, a jakość musi być utrzymana w każdym elemencie systemu dla zachowania jego równowagi. Chodzi tu o dobór źródeł informacyjnych, zapewnienie sprzętu i oprogramowania odpowiadających potrzebom wykorzystania tych źródeł i dobór nowoczesnych metod pracy, dobór pracowników, ich kształcenie i doksztalcanie, kształcenie użytkowników informacji, a wreszcie odpowiedni rozdział budżetu i dbałość o zdobywanie środków finansowych na rozwój danej placówki. Duże znaczenie dla osiągania jakości mogą mieć również działania propagandowe i marketingowe. Powinno się stale prowadzić badania jakości usług i w wyniku tych badań stale dążyć do poprawy działań informacyjnych. Wszystkie te czynniki wpływają na odpowiednią ocenę jakości pracy informacyjnej i image placówki w oczach jej użytkowników.

Jest oczywiste, że punktem wyjściowym decydującym o jakości usług informacyjnych jest zasób informacji i człowiek, który sięga do tego zasobu, aby udzielić odpowiedzi na pytanie użytkownika. Wraz ze wzrostem informacji zawartej w różnej postaci (tradycyjnej i elektronicznej) oraz jednoczesnym ograniczeniem budżetów placówek informacyjnych jednym ze środków zaradczych jest np. tworzenie konsorcjów dla wspólnego zakupu i korzystania ze źródeł informacji. Drugim ważnym, a często za mało dostrzeganym czynnikiem jest odpowiednie administrowanie zasobem. W zakres tego problemu

wchodzi przede wszystkim polityka gromadzenia zbiorów, orientacja w potrzebach swoich użytkowników oraz pozycjach rynku wydawniczego, poszukiwanie najlepszego i najtańszego pośrednika, zakupy czynione w odpowiednim czasie, umiejętność dogadywania się z partnerami w konsorcjum. Jednak jakość polityki gromadzenia ma jeszcze głębsze znaczenie, które jest mało zbadane, np. w polskich bibliotekach i ośrodkach informacji. W Stanach Zjednoczonych niektórzy użytkownicy skarżą się na zjawisko napotykania w literaturze przedmiotu nieprawdziwych danych. Najczęściej odnosi się to do prac niepublikowanych, jak prace magisterskie i doktorskie, które często nie są dokładnie sprawdzane przez odpowiedzialnych za nie promotorów. Mogą występować również w raportach z badań, a czasami trafiają także takie dane do pozycji publikowanych.

Otóż autorzy P. Hernon i E. Altman ze Stanów Zjednoczonych opisali problem występowania zamierzonego fałszowania wyników badań naukowych i implikacje tego zjawiska na jakość usług dostarczanych przez biblioteki uniwersyteckie. Podają oni, że należy odróżniać błędy podawane w raportach z badań, które wkradły się przypadkowo, od zamierzonej dezinformacji. Już Charles Babbage, brytyjski matematyk z Cambridge wyodrębnił trzy typy takich oszustw: "wyrównywanie" (np. wyrównywanie wyższych i niższych punktów danych...), fałszowanie (wybieranie tylko danych pasujących do hipotezy), i podrabianie (zmyślanie danych). Ta zamierzona dezinformacja może być wynikiem braku kompetencji autorów, braku odpowiedzialności, nieetycznym postępowaniem, lenistwem w obliczaniu i sprawdzaniu danych. [Charles Babbage wskazał *three types of fraud: trimming (dropping high and low data points...), cooking (selecting only the data that fit the hypothesis), and forging (inventing data)*]. Prowadzi to do przekazywania błędów i przekłamań w sferze badań naukowych. W wyniku badań przeprowadzonych w Arcadia Institute, a które objęły 2000 doktorantów i 2000 pracowników nauki z dziedziny chemii, inżynierii lądowej i wodnej, mikrobiologii i socjologii, 40% pracowników nauk inżynierskich i socjologii odpowiedziało, że wykryli plagiaty popełniane przez studentów, a 12% mikrobiologów podało, że mają podobne doświadczenia. (Hernon, Altman, 2001).

Wkraczamy w tym wypadku na grunt niezwykle grząski i wart dyskusji: "Czy pracownik informacji może wykryć tego rodzaju błędy w tekstach specjalistycznych?". Na ile placówka informacji może chronić przed taką sytuacją? A następnie dotykamy problemów etyki, cenzury, wolności informacji, odpowiedzialności. Jedno jest jednak pewne, że pracownicy informacji powinni zwracać uwagę użytkowników na ten problem i przestrzegać ich przed wykorzystywaniem nieprawdziwych danych. Pracownicy informacji wiedzą bowiem, że studenci często piszą swoje prace na podstawie artykułów w encyklopedii, na podstawie abstraktów, niesprawdzonych materiałów znalezionych w Internecie oraz wypożyczają prace doktorskie i magisterskie, z których robią kopie lub bogate wypisy. Wówczas znowu powstaje pytanie, jak daleko wolno interweniować pracownikowi informacji? Niewątpliwie jednak jakość zasobu informacyjnego jest bardzo ważna dla oceny jakości usług informacyjnych.

Zapewnienie dostępu do zasobu informacyjnego

Kiedy mowa o dostępie do zasobu informacji musimy pamiętać o odpowiednim jego opracowaniu, a zatem tworzeniu katalogów, indeksów w postaci tradycyjnej i elektronicznej, które mają przede wszystkim służyć użytkownikom, a nie pracownikom informacji. Ze względu na to, że wiele bibliotek, zwłaszcza wielkich uczelnianych, tworzy katalogi komputerowe dostępne online, ważnym elementem jest tu zapewnienie „przyjaznego” interfejsu. Użytkownik powinien bez korzystania z pomocy pracownika informacji

znaleźć pozycję, której poszukuje.

Pracownik informacji

W ocenie jakości usług informacyjnych istotną rolę odgrywa pracownik informacji. Kompetencja, odpowiedzialność, umiejętność kontaktowania się z użytkownikiem i inne wymieniane często cechy, jak: pokora, uśmiech, uprzejmość, dyskrecja, wzmacniają poziom usługi informacyjnej. (Rozmowa podsłuchana w autobusie, mówi uczennica liceum: weszłam do biblioteki publicznej, aby pożyczyć lekturę na wakacje. Wyszukałam ją na półce. Na około trzysta stron dwieście było zupełnie luźnych. Bałam się, że gdy będę czytać ją np. na plaży, kartki porwie mi wiatr. Podeszłam więc do pań bibliotekarek, były dwie i piły kawę. Zanim otworzyłam usta, jedna powiedziała mi "dobranoc", potem poprawiła to na "dobry wieczór". Były tak zagadane, że nie zwracały na mnie żadnej uwagi. Zapytałam, czy nie mają innego egzemplarza tej książki. Nie miały. Pożyczyłam więc tę, zastanawiając się, czy nie mogły - pijąc kawę - przynajmniej podkleić rozlatującą się?). Niestety, nie jest to pozytywny obraz bibliotekarza ani biblioteki w oczach użytkownika.

Ważne jest także, aby pracownik wykazał się cierpliwością przy udzielaniu informacji. Istnieją bowiem przypadki wielokrotnie opisywane w literaturze informacyjnej, że użytkownik nie bardzo wie, czego poszukuje i do jakiego zbioru, bazy danych, do jakiego miejsca dostępu w sieci ma się zwrócić, aby znaleźć coś, co przypuszcza, że go zainteresuje. Istotny jest tu poziom przeprowadzenia rozmowy z użytkownikiem. Wiadomo też, że udzielane są kwerendy, zarówno bezpośrednie ustne, jak i telefoniczne, przez pocztę elektroniczną oraz listy. Chociaż zanika już sztuka epistolarna, to jednak oddziały informacji otrzymują jeszcze wciąż listy z pytaniami, także z zagranicy. Poważne traktowanie klienta, czyli użytkownika, wymaga poświęcenia mu uwagi. Odpowiedź na taki list powinna być dobrze napisana po polsku, rzeczowa, w miarę wyczerpująca. Są to zagadnienia powszechnie znane, więc nie wydaje się, aby trzeba było poświęcać im w tym gronie więcej miejsca.

Przedmiotem oceny jakości powinno być także wykształcenie pracownika informacji, jakie ma przygotowanie, jaką uczelnię czy też szkołę ukończył?

Wpływ na jakość usług informacyjnych ma również niewątpliwie miejsce, w którym udziela się informacji: wystrój wnętrza - kwiaty, przestrzeń, kolor ścian, pozwalają na lepszą lub gorszą recepcję informacji; godziny otwarcia placówki; odpowiednia temperatura; światło; wygodne miejsce dla użytkownika, który chce przeglądać lub czytać, czy mieć dostęp do komputera; wreszcie cisza pozwalająca na skupienie. Wszystko to powinno być brane pod uwagę przy ocenie usług.

Bazy danych i ich jakość

Służby informacyjne muszą zadbać, aby zarówno tradycyjne źródła informacji, jak i elektroniczne spełniały warunki dobrej jakości. Toteż decyzja o zakupie bazy danych powinna być podjęta po dokładnym rozpoznaniu: wiarygodności (m.in. kto daną bazę przygotował), zawartości bazy, jej aktualności i procesu aktualizacji oraz "przyjazności" interfejsów. Ocenia się także bazę pod kątem, czy będzie ona przechowywać dużą liczbę danych przez długi okres (czyli tzw. persistence). Z jednej strony dane powinny być dostępne z wielu miejsc w jednym czasie (concurrency) i w różnych postaciach (CD, sieć), a z drugiej strony powinny spełniać warunki ochrony przed przypadkowym dostępem do danych (authorization) oraz warunki niezawodności, to znaczy ochrony przed uszkodzeniem (aby można było odzyskać dane po awarii - recovery). Należy zwrócić uwagę na jakość zapisu danych oraz program, w jakim została zapisana baza, aby dostęp do niej był odpo-

wiednio łatwy. To tylko wybrane cechy, które należy brać pod uwagę przy ocenie jakości tego źródła informacji.

Internet jako źródło i narzędzie informacji

Potęgą sieci globalnej polega głównie na szybkości dostępu do informacji i ilości informacji w niej zawartych. Właśnie ze względu na spontaniczne rozrastanie się sieci istnieje konieczność oceny jakości informacji. Pracownicy informacji, jeśli oferują usługi tego typu, winni są poinformować użytkowników nie tylko o zaletach, ale i pewnych zagrożeniach, jakie niesie sieć. Ocena powinna obejmować, m.in. dane:

- o autorze (kim jest autor i czy jego kwalifikacje pozwalają na napisanie danego artykułu, czym autor się zajmuje, jakie ma przygotowanie i doświadczenia, czy jest wiarygodny, czy można uznać autora za bezstronnego, czy wyraża własny punkt widzenia itp.);
- czy przedstawione fakty są ścisłe (można porównać je z innymi źródłami z tego samego zakresu);
- czy informacja jest skierowana do jakiegoś konkretnego użytkownika lub grupy osób, gdzie została opublikowana? Powinno się sprawdzać w różnych źródłach, poszukiwać ewentualnych recenzji wykazów on-line, sprawdzać, co dany autor jeszcze napisał itp. (Brandt, 2001).

Gdy mówimy o społeczeństwie informacyjnym, o procesie wejścia do Unii Europejskiej i konieczności wypracowania standardów jakości działania, nasuwa się również myśl o globalizacji. Czy globalizacja zawsze powoduje pewne zrównanie podejścia do jakości? To znaczy, czy wypracowanie standardów spowoduje, że nie będzie lepszych i gorszych i czy to dobrze. Czy takie standardy nie będą z konieczności zbyt ogólne? Myślę, że standardy mogą być jedynie pewnymi wskazówkami co do poziomu działania, które pozwolą na właściwą ocenę usługi. Każdy bowiem użytkownik będzie szukał lepszej, szybciej udzielonej informacji i tańszej usługi. Pozwoli to więc na rozwój konkurencji na rynku usług informacyjnych i w tym przypadku globalizacja nie będzie przeszkadzać tym, którzy chcą być lepsi.

Literatura

1. Brandt, Scott D.: *Why we need to evaluate what we find on the Internet*. 2001. Dostępny w World Wide Web: <http://thorplus.lib.purude.edu/techman/eval.html>.
2. Follet Report. *Chapter 8 - Summary of Specific Recommendations*. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ukoln.ac.uk/serives/paper/follett/report/ch8.html>.
3. Głowacka Ewa: *Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej*. Toruń 2000.
4. Hernon P., Altman E.: *Misconduct in academic research: Its implications for the service quality provided by university...* "Journal of Academic Librarianship" 1995, vol. 21 Issue 1, p. 27.
5. *Spółeczeństwo informacyjne. Jakość edukacji i pracy bibliotekarzy*. Kraków 2001.
6. Melling M.: *Określenie wymagań klientów w odniesieniu do jakości usług [W:] Zarządzanie biblioteką. Najnowsze kierunki w bibliotekoznawstwie brytyjskim*. Warszawa, 1998. S. 183.
7. Rogers E.: *Communication Technology*. New York 1998.
8. *Standards for College Libraries 2000 Edition*. Dostępny w Worl Wide Web: <http://www.ala.org/aerl/guides/college.html>
9. Wojciechowski Jacek: *Praca z użytkownikiem w bibliotece*. Warszawa 2000.

Biblioteki w regionie

Ks. dr Eugeniusz Borowski

Ogólna informacja o zasobie rękopisów i druków Archiwum Diecezjalnego w Drohiczynie

Wstęp

Rzymskokatolicka diecezja drohiczyńska została powołana do istnienia 5 czerwca 1991 roku, na podstawie proklamacji Ojca Świętego Jana Pawła II, podczas pontyfikalnej Mszy świętej, celebrowanej na błoniach białostockich, na lotnisku "Krywlany". Wtedy to, z części diecezji pińskiej, pozostałej w powojennych granicach Polski, utworzona została diecezja drohiczyńska z siedzibą biskupa w Drohiczynie. W następnym roku, na mocy bulli papieskiej "Totus Tuus Poloniae Populus" z 25 marca 1992 roku, diecezja drohiczyńska została powiększona o cztery dekanaty z diecezji siedleckiej, położone po lewej stronie Bugu. W ten sposób spotkały się w ramach jednej diecezji dwie tradycje kościołów lokalnych, pińskiego i siedleckiego. Warto przy tym przypomnieć, że przez blisko 400 lat obie te części należały do diecezji łuckiej.

Pod względem zachowania archiwaliów sytuacja tej części diecezji drohiczyńskiej, która do 1991 roku należała do diecezji pińskiej, była bardzo zła z racji konfiskaty całego Archiwum Diecezji w Pińsku przez sowieckie władze okupacyjne już w 1939 roku. Co więcej, podobny los spotkał bogate pojezuickie, popijarskie, pofranciszkańskie i pobazylikańskie rękopisy i starodruki¹, wywiezione w październiku 1939 roku do Leningradu i Moskwy².

Od roku 1950 w Drohiczynie rezydowali kolejni administratorzy apostolscy diecezji pińskiej, najpierw ks. infułat dr Michał Krzywicki (1950 – 1967), potem ks. biskup Władysław Jędruszek (1967 – 1991).

Powstanie Archiwum Diecezjalnego w Drohiczynie

¹ ADD Zespół Akt Parafii w Drohiczynie z lat 1851 - 1883 : III / I / 2, rok 1851, s. 10, "Biblioteka. Takowa-ja pomieszczajetsia na wtorem etaże, sostawljajuszczas s raznogo sortu knig, kak to bogosłowskich, istoriczeskich, filozoficzeskich i proczich / plus – minus / na 1000 knig"; III / I / 3, rok 1856, s. 5, "Biblioteka umieszczona w sali na drugim piętrze, składa się z różnych ksiąg teologicznych, filozoficznych, ascetycznych i historycznych, może zawierać / plus – minus / około 1000 ksiąg. Podobne zapisy znajdują się w następnych inwentarzach. W okresie międzywojennym ten księgozbiór został włączony do biblioteki Gimnazjum Biskupiego w Drohiczynie.

² Relacja ks. Edwarda Juniewicza, ówczesnego proboszcza kościoła Trójcy Przenajświętszej w Drohiczynie.

Myśl o utworzeniu Archiwum Diecezjalnego w Drohiczynie powstała w 1966 roku, kiedy to miały odbyć się tu uroczystości diecezjalne (wtedy jeszcze diecezji pińskiej), z racji milenium chrztu Polski. Z inicjatywy wykładowców Wyższego Seminarium Duchownego w Drohiczynie, ks. Eugeniusza Borowskiego i ks. Tadeusza Tararuja, zorganizowana została wystawa dokumentów, szat oraz naczyń liturgicznych, a także rzeźb i obrazów z pozostałego w Polsce skrawka diecezji pińskiej³. Przy tej okazji wyszło na jaw, jak wiele cennych archiwaliów i muzealiów zachowało się na tym terenie. Decyzja o utworzeniu archiwum diecezjalnego nie była łatwa... Biskup Władysław Jędruszek, administrator apostolski diecezji pińskiej, długo wahał się z jej podjęciem, najpierw ze względu na niepewny dalszy los diecezji. Władze komunistyczne PRL domagały się jej likwidacji, jako przejawu rewizjonizmu w stosunku do ZSRR. Istniało też niebezpieczeństwo upaństwowienia archiwów i bibliotek kościelnych. Ukryte w kościołach parafialnych archiwalia wydawały się bezpieczniejsze. Przeważały jednak inne racje za tym, że takie archiwum trzeba otworzyć, przede wszystkim - pilna potrzeba zabezpieczenia dokumentów przed wilgocią, zmianami temperatury i gryzoniami. Przeważnie akta przechowywane były bowiem nie tylko w kancelariach parafialnych, lecz także w zakrystiach, w wieżach i na strychach kościelnych. Po wtóre, bez zinwentaryzowania i uporządkowania zbiorów korzystanie z nich dla celów naukowych było bardzo utrudnione, a nawet niemożliwe. Wreszcie ze względu na rabunek i zniszczenie archiwaliów kościelnych przez władze sowieckie w parafiach, które znalazły się na Białorusi, dokumenty z tego, znajdującego się w PRL skrawka diecezji pińskiej, miały przekazać pamięć historyczną o jej dziejach, jak również o jej poprzedniczkach na tym terenie.

28 października 1970 roku, dekretem biskupa Władysława Jędruszaka, administratora apostolskiego diecezji pińskiej, zostało powołane do istnienia Archiwum Diecezjalne w Drohiczynie, a jego pierwszym dyrektorem mianowany został ks. dr Eugeniusz Borowski. Zarówno data erygowania archiwum, przypadająca w 45 rocznicę utworzenia diecezji pińskiej, jak i miejsce – Drohiczyn, miały swoje symboliczne znaczenie. Do rzędu szczególnego znaku Opatrzności Bożej urosł jedyny, ocalony z zakonnych zbiorów drohiczynskich, foliał z homiliami św. Jana Chryzostoma, starodruk tłoczony w drukarni Hieronima Frobenia w Bazylei w 1558 roku⁴. Mianowicie, kiedy sowieci wywozili w 1939 roku, do Leningradu i do Moskwy, drohiczynskie rękopisy i starodruki, w trakcie ich ładowania na ciężarówki sowieccy żołnierze skradli ten jeden tom in folio, zamierzając go potraktować jako zapas papieru do zawijania tytoniu w tak zwane "skręty" (papierosy). Wyrwali już kilkanaście stron. Okazało się jednak, że tytoniu zawiniętego w papier czerpany, sporządzony częściowo z rozgotowanych szmat, nie dało się palić. Wyrzucili więc ten tom ze wzgórza seminaryjnego w kierunku Bugu. Z krzaków, w których foliał się zatrzymał, uratował go stolarz z Drohiczyna - pan Witold Borkowski. Starodruk ten, pieczołowicie przechowywany w Archiwum Diecezjalnym w Drohiczynie, stał się załącznikiem naszych zbiorów. Po utworzeniu diecezji drohiczynskiej i powiększeniu jej terytorium o cztery dekanaty z diecezji siedleckiej zasób naszego archiwum zawiera obecnie także szereg archiwaliów z parafii położonych po lewej stronie Bugu. Proces przenoszenia i inwentaryzowania tych dokumentów ciągle jeszcze trwa. Nazwa "Archiwum Diecezjalne w Drohiczynie" oznacza, że w jego zasobach przechowujemy

³ Stefan Kardynał Wyszyński, *Zapiski milenijne*, Warszawa 1996, s. 188: "Drohiczyn //. Po wieczery oglądaliśmy Wystawę Diecezjalną doskonale przygotowaną. Wiele cennych zabytków zostało uratowanych z Pińska. Trzeba przyznać, że dokonano wiele skromnymi siłami."

⁴ Secundus Tomus Operum Divi Joannis Chrysostomi Archiepiscopi Constantinopolitani, H. Froben, Basileae MDLVIII.

przede wszystkim te wszystkie dokumenty, które dotyczą kościołów, parafii i innych instytucji kościelnych, biskupów, kapłanów i wiernych z terenu diecezji drohiczyńskiej i jej poprzedniczek.

Zespoły dokumentów w Archiwum Diecezjalnym w Drohiczynie

Po 30 latach funkcjonowania Archiwum Diecezjalne w Drohiczynie obejmuje cały szereg zespołów dokumentów. Są to:

- A/ Zespoły Akt Parafialnych.
- B/ Zespoły Akt Dziekańskich.
- C/ Zespoły Akt Biskupów i Rządców Diecezji.
- D/ Zespoły Akt Kurialnych.
- E/ Zespoły Akt Poklasztornych.
- F/ Zespoły Akt Martyrologii Duchowieństwa.
- G/ Zespół Akt dotyczących Żydów - "Judaica".
- H/ Zespół Akt dotyczących Unitów i likwidacji Unii .
- I/ Zespół Pamiątek i Wspomnień.
- J/ Zespół Starodruków.
- K/ Zespół Archiwalnych Czasopism i Druków Kościelnych.
- L/ Zespół "Miscellanea"
- Ł/ Zespół map i planów.
- M/ Zespół Archiwalnych Fotografii, Mikrofilmów, Taśm Magnetofonowych i Video.
- N/ Podręczny Księgozbiór w Czytelnicy Archiwum.
- O/ Zespół Dokumentujący Działalność Archiwum Diecezjalnego w Drohiczynie.

A. Zespoły Akt Parafialnych

Stanowią one największy dział dokumentów w Archiwum Diecezjalnym w Drohiczynie. Nie wszystkie parafie z terenu diecezji drohiczyńskiej dostarczyły już swoje archiwalne akta do naszego archiwum. Parafie, których akta są już zinwentaryzowane i przechowywane w Archiwum Diecezjalnym w Drohiczynie, to:

- | | |
|--|--------|
| - Bielsk Podlaski, Bazylika | - APB |
| - Bielsk Podlaski, M. B. z Góry Karmel | - APBK |
| - Boćki | - APBo |
| - Brańsk | - APBr |
| - Ciechanowiec | - APC |
| - Dołubowo | - APDł |
| - Domanowo | - APDo |
| - Drohiczyn | - APD |
| - Dziadkowice | - APDz |
| - Granne | - APGe |
| - Grodzisk k. Siemiatycz | - APGS |
| - Hajnówka, Podwyższenia Krzyża Św. | - APH |
| - Kleszczele | - APKl |
| - Kłopoty Stanisławy | - APKS |
| - Knychówek | - APKn |
| - Kożuchówek | - APKż |
| - Liw | - APLw |
| - Łubin Kościelny | - APLK |

- Mielnik	- APMk
- Milejczyce	- APMe
- Miłkowice Maćki	- APMM
- Narew	- APNr
- Niemirów	- APNw
- Nurzec	- APNu
- Osmola	- APOs
- Ostrożany	- APOż
- Perlejewo	- APPe
- Pobikry	- APPo
- Rogów	- APRg
- Rudka	- APR
- Rusków	- APRu
- Sady	- APSa (Parafia skasowana po powstaniu styczniowym)
- Siemiatycze, Wniebozięcia NMP.	- APSm
- Skrzyszew	- APSk
- Stara Wieś	- APSW
- Stoczek Węgrowski	- APSk
- Strabla	- APSt
- Śledzianów	- APŚ
- Tokary	- APTy
- Topczewo	- APTp
- Ugoszcz	- APUG
- Węgrów, Bazylika	- APWB
- Winna Poświętna	- APWP
- Wyszki	- APWy

Poszczególne zespoły akt parafialnych mają swoje, odrębne sygnatury, natomiast oznakowania ksiąg czy teczek w ramach każdego zespołu są jednakowe, choć nie we wszystkich zespołach występuje każda z niżej wymienionych kategorii akt. Oznakowanie wspólne dla wszystkich zespołów akt parafialnych jest następujące:

Dział I

Metrykalne Księgi Chrzta	I/ B
Księgi Małżeństw	I/ M
Księgi Zgonów	I/ D

Dział II

Księgi Zapowiedzi	II/ N
Księgi Egzaminów Przedślubnych	II/ E
Dokumenty Dotyczące Ślubów	II/ Ed
Księgi Nawróconych	II/ F
Ewidencje Spowiedzi Wielkanocnych	II/ P

Dział III

Księgi Spisu Parafialnego	III/ S
Księgi Inwentarzów Kościelnych	III/ I
Uposażenia Kościołów	III/ Q
Księgi Dziesięcin	III/ 0
Księgi Rachunkowe	III/ R

Dział IV		
	Dane Personalne	IV/ Ps
	Sprawy Metrykalne	IV/ Mt
Dział V		
	Bractwa Kościelne	V/ Fr
	Szpitala Parafialne	V/ H
	Inne Instytucje Kościelne	V/ X
Dział VI		
	Budowy Świątyń. Remonty Kościołów.	
	Poświęcenie Nowych Cmentarzy.	VI / K
Dział VII		
	Księgi Pism Przychodzących	VII / A
	Księgi Pism Wychodzących	VII / Ex
	Pisma Konsystorza i Kurii Biskupiej	VII / CE
	Pisma Stolicy Apostolskiej	VII/ SA
Dział VIII		
	Sprawy Roszczeń Materialnych. Testamenty	VIII/R
	Sprawy dotyczące małżeństw	VIII/RM
	Umowy o Pracę	VIII/Lb
Dział IX		
	Sprawy Handlowe	IX/ Ng
	Sprawy Sądowe i Policyjne	IX/ Tx
	Rekwizycje	IX/ Ty
	“Judaica”	IX/ Tz
Dział X		
	Dokumenty Dotycząc Unitów	X/ U
Dział XI		
	Rękopisy	XI/Ms
	Starodruki	XI/ KsS
	Książki	XI/ Ks
	Czasopisma	XI/ Cz
	Monografie. Przyczynki. Pamiętniki	XI/ Mon
Dział XII		
	Varia	XII/ V
Dział XIII		
	Wizytacje Pasterskie i Dziekańskie	XIII/Y
Dział XIV		
	Mikrofilmy. Dokumentacja Fotograficzna	XXIV/ Mikr

Do zespołów akt parafialnych należą jeszcze akta niektórych parafii diecezji pińskiej, leżących obecnie poza granicami Polski. Wykaz tych parafii i zachowanych akt opublikowany został w „Białostocczyźnie” 2/1998/ s.57 – 65. Ozdobą tego zbioru jest Księga Chrzta Parafii Wołczyn z lat 1653 – 1759, a w niej (na s. 13) metryka chrztu ostatniego króla Polski Stanisława Augusta, a właściwie Stanisława Antoniego Poniatowskiego, gdyż imię Augusta przybrał on dopiero przy koronacji.

B. Zespoły Akt Dziekańskich

W Archiwum Diecezjalnym w Drohiczynie przechowywane są zespoły akt dziekańskich pięciu dekanatów z diecezji drohiczynskiej: Bielskiego, Brańskiego, Ciechanowieckiego, Drohiczynskiego, Liwskiego i Węgrowskiego.

- **Zespół Akt Dziekana Bielskiego** jest największy i w pewnym sensie najcenniejszy, zawiera bowiem w sobie duplikaty metryk chrzcielnych, małżeńskich i aktów zgonów z wszystkich parafii dekanatu bielskiego z lat 1834 – 1918. Co więcej, w tym zbiorze, od roku 1845 do 1916 są akta metrykalne zniesionych przez carat dekanatów: brańskiego i drohiczynskiego. Uzupełnia to znakomicie braki w księgach metrykalnych parafii: Bielsk, Boćki, Brańsk, Ciechanowiec, Dołubowo, Domanowo, Drohiczyn, Kleszczczele, Łubin, Narew, Niemirów, Ostrożany, Perlejewo, Pobikry, Siemiatycze, Strabla, Topczewo, Winna, Wyszki.

Niezwykle ważna dla badaczy porozbiorowych dziejów tej części Podlasia jest świetnie zachowana korespondencja dziekana bielskiego z różnymi osobami i instytucjami kościelnymi i cywilnymi, w tym także ukazy carskie z lat 1808 do 1916.

- **Zespół Akt Dziekana Brańskiego**, częściowo tylko przeniesiony z Brańska, zawiera m.in. duplikaty metryk z parafii: Brańsk, Ciechanowiec, Dołubowo, Domanowo, Pobikry, Rudka, Winna, Topczewo, z lat 1915 - 1926. Po utworzeniu dekanatu Ciechanowieckiego, w duplikatach metryk z lat 1927 – 1938 są już tylko akta metrykalne parafii Brańsk, Dołubowo, Domanowo, Grodzisk, Rudka, Topczewo.

- **Zespół Akt Dziekana Ciechanowieckiego** zawiera między innymi duplikaty metryk chrzcielnych, ślubnych i aktów zgonów z parafii: Ciechanowiec, Granne, Perlejewo, Pobikry, Śledzianów, Winna, z lat 1930 – 1938, oraz protokoły konferencji dekanatu ciechanowieckiego z lat 1945 – 1978.

- **Zespół Akt Dziekana Drohiczynskiego**. W zachowanym zespole niezwykle cenne akta korespondencji dziekańskiej z lat 1808 – 1825 i 1924 – 1948 oraz protokoły konferencji dekanalnych z lat 1923 – 1927, 1937 – 1939, 1945 – 1978.

- **Zespół Akt Dziekana Liwskiego** zawiera księgi korespondencji dziekańskiej z lat 1918 – 1982, protokoły wizytacyjne z lat 1948 - 1965, sprawozdania z zebrań dekanalnych z lat 1926 – 1948.

- **Zespół Akt Dziekana Węgrowskiego** zawiera korespondencję z lat 1808 - 1920. Jest tu także najstarszy w naszym archiwum i największy zbiór danych o przebiegu, częstotliwości kongregacji dekanalnych i o zagadnieniach tam poruszanych. Są to protokoły zebrań z lat 1776 – 1863, 1918 – 1929, 1946 – 1958.

C. Zespoły Akt Biskupów i Rządców Diecezji

Znajdują się tutaj zespoły akt: biskupa mińskiego, a potem pińskiego, Sługi Bożego Zygmunta Łozińskiego, biskupa pińskiego Kazimierza Bukraby, wikariusza kapitulnego ks. prałata Henryka Humnickiego, administratora apostolskiego diecezji pińskiej ks. infułata Michała Krzywickiego, biskupa pińskiego a potem pierwszego pasterza drohiczynskiego Władysława Jędruszka, biskupa pomocniczego diecezji drohiczynskiej, z kolei jej administratora i biskupa drohiczynskiego Antoniego Dydycza. W każdym z tych zespołów są dane personalne, teczki korespondencji urzędowej i prywatnej, listy pasterskie, rękopisy kazań i innych publicznych wystąpień, osobiste notatki, fotograficzna dokumentacja pasterskiej działalności. Nominacje i niektóre bulle prekonizacyjne.

D. Zespoły AKT Kurialnych

Są to zespoły akt: Wikariatu Generalnego Diecezji Pińskiej w Bielsku Podlaskim z lat 1941 – 1943 i 1945 - 1950; Pińskiej Kurii Diecezjalnej z siedzibą w Drohiczynie z lat 1950 - 1991, Drohiczyńskiej Kurii Diecezjalnej z lat 1991 – 1995, akta korespondencji Kurii Diecezjalnej w Siedlcach z parafiami /od schyłku XIX wieku do roku 1991/, które na mocy bulli papieskiej „Totus Tuus Poloniae Populus” weszły do diecezji drohiczyńskiej, a także akta personalne księży, którzy na mocy tejże bulli inkardynowani zostali do diecezji drohiczyńskiej. W wyżej wymienionych zespołach są teczeki personalne zmarłych księży z diecezji pińskiej (niestety te pierwsze niekompletne) i drohiczyńskiej, teczeki korespondencji kurialnej z wszystkimi parafiami, akta poszczególnych wydziałów i referatów kurialnych, akta wizytacyjne, duplikaty powojennych metryk chrztów, małżeństw i zgonów z poszczególnych parafii (z wyjątkiem ksiąg skonfiskowanych w okresie PRL przez USC, od lat 80. XIX wieku do 1946 roku).

E. Zespoły Akt Poklasztornych

Bardzo ubogie, bo przy kasowaniu klasztorów rzymskokatolickich położonych na terenie, który obejmuje obecnie diecezja drohiczyńska, zaborcze władze pruskie i carskie skonfiskowały znaczną część dokumentów poklasztornych, a te które udało się wtedy ocalić (jak wspomniany wyżej ogromny zbiór starodruków i rękopisów po jezuitach, benedyktynkach, franciszkanach i pijarach z Drohiczyna), zarekwirowali i wywieźli do Moskwy i Leningradu sowieci w 1939 roku. Niemniej uchowały się, choć bardzo niekompletnie, niektóre zespoły akt dotyczących klasztorów: Panien Bendyktynek z Drohiczyna, Księży Wspólnego Życia z Węgrowa, Księży Misjonarzy z Siemiatycz: poza tym już tylko pojedyncze dokumenty czy księgi, po: Reformatach z Bociek, Karmelitach z Bielska Podlaskiego, Franciszkanach, Jezuitach i Pijarach z Drohiczyna, Szarytkach z Ciechanowca. Nie zinwentaryzowane są jeszcze dokumenty po Reformatach w Węgrowie. W teczkach kurialnych znaleźć można dane o zgromadzeniach zakonnych działających obecnie na terenie diecezji drohiczyńskiej.

F. Zespół Akt Dotyczących Martyrologii Duchowieństwa

Są tutaj świadectwa męczeństwa kapłanów z terenu dawnej diecezji pińskiej, z części diecezji siedleckiej, a także części diecezji wileńskiej. Akta Stolicy Apostolskiej dotyczące beatyfikacji 108 Męczenników Polskich. Dane dotyczące życia i męczeństwa 65 kapłanów z diecezji pińskiej. Wspomnienia księży represjonowanych przez hitlerowców, sowieków i UB. Zdjęcia i inne pamiątki materialne po tych kapłanach. Między innymi stuła błogosławionego kapłana i męczennika z Bielska Podlaskiego, ks. Antoniego Beszty Borowskiego, podarta i wdeptana w błoto przez gestapowców; syberyjska stuła, zrobiona z ręcznika lnianego w obozie w Kotłasie przez ks. Michała Wilniewczyca; monstrancja wykonana przez powstańców warszawskich uwięzionych w obozie niemieckim pod Lubeką, ze szczątków zestrzelonego przez Niemców angielskiego samolotu; list do matki napisany na czystej stronie brewiarza kapłańskiego przez błogosławionego Mieczysława Bohatkiewicza w więzieniu w Głębokiem, w nocy przed rozstrzelaniem; testament napisany na skrawku papieru w więzieniu gestapo w Kobryniu przez ks. Jana Wolskiego skazanego na śmierć i rozstrzelanego za ratowanie Żydów; listy ks. Jana Wasilewskiego ze zsyłki w Kazanceńsku w Krasnojarskim Kraju.

G. Zespół akt dotyczących Żydów – “Judaica”

Poza przedrozbiorowymi transakcjami finansowymi i innymi umowami księży z tych terenów z kahałami żydowskim zachował się bardzo dobrze cały dział akt cywilnych Żydów z Ciechanowca, nie tylko z lat międzywojennych i wojennych aż po rok 1940, ale także księgi urodzenia, małżeństw i zgonów z XIX wieku. W zespole “Judaica” jest też cały szereg świadectw o martyrologii Żydów na naszym terenie, a także o pomocy udzielanej Żydom. Sześciu księży z diecezji pińskiej zostało zamordowanych przez hitlerowców za udzielanie pomocy Żydom. Fragmenty /zniszczonych w części przez Niemców/ zwojów tory z synagog; świadectwa “Sprawiedliwych wśród Narodów Świata”, nadane duchownym i świeckim; adres dziękczynny, skierowany przez gminę żydowską w Pińsku do ks. Kazimierza Bukraby za uratowanie ich od śmierci podczas pierwszej wojny światowej; nieliczne zdjęcia Żydów z Pińska i Ciechanowca oraz międzywojenne dowody ich tożsamości.

H. Zespół Akt Dotyczących Unitów i Likwidacji Unii

W tym zespole są nieliczne XVIII - i XIX - wieczne księgi metrykalne kilku parafii unickich; niezmiernie cenne dwa tomy akt unickiego dziekana z Bielska Podlaskiego z lat 1824-1825 i 1828-1829, zawierające: dokładny wykaz unickich cerkwi w tym dekanacie; odciski pieczęci, którymi parafie unickie pieczętowały swoje dokumenty; charakterystyki poszczególnych duchownych unickich w dekanacie bielskim; dane statystyczne o ilości Unitów w każdej parafii; a to wszystko na krótko przed likwidacją Unii przez władze carskie, na terenach po prawej stronie Bugu, już w 1839 roku. Są też drukowane w Supraślu unickie księgi liturgiczne i kazania głoszone przez Bazylianów z Białej. Zachowały się spisy powracających do Kościoła Katolickiego byłych Unitów w 1905 roku. Liczne tomy ukazów carskich i rozporządzeń konsystorza zawierają dokumentację kolejnych ograniczeń działalności Kościoła Unickiego aż po jego całkowite zniesienie przez carat. Są też udokumentowane świadectwa oporu Unitów przed przymusowym wcieleńiem ich do prawosławia.

I. Zespół Pamiętników, Wspomnień i Relacji

Znajdują się tutaj wspomnienia Sybiraków; żołnierzy Armii Krajowej i innych organizacji Polski Podziemnej; szereg wspomnień o Słudze Bożym biskupie Zygmuncie Łozińskim i biskupie pińskim Kazimierzu Bukrabie. Wspomnienia pani Marii (Konstancji) Weryho – Darowskiej (Wspomnienia Mińskie i o biskupie Łozińskim, Tupalszczyzna k. Rakowa); Wspomnienia Piotra Bandorfa Bendorfa; Ks. prałata Michała Wilniewczyca; Ks. infułata Wacława Piątkowskiego; Piotra Bukraby. Pamiętniki: biskupa Władysława Jędruszka, Ks. Edwarda Juniewicza, Ks. Jana Warpechowskiego, pani Antoniny Kosk i wielu innych. Wyżej wymienione wspomnienia zachowane są w rękopisach, a kilka w autoryzowanych maszynopisach. Wspomnienia ks. prałata Władysława Hładowskiego i ks. prałata Michała Badowskiego ukazały się już w druku.

J. Zespół Starodruków

Po konfiskacie przez władze sowieckie w 1939 roku Archiwum Diecezji w Pińsku i poklasztornych starodruków w Drohiczyń, zespół starodruków w Archiwum Diecezjalnym w Drohiczyń trzeba było tworzyć od nowa. Na zgromadzoną w ciągu 30 lat

kolekcję 293 starodruków składają się te, które pochodzą z darowizn, księgi odnalezione w kościołach parafialnych i starodruki będące depozytami. Zespół starodruków otwiera inkunabuł z 1492 roku: *Liber Sententiarum magistri Petri Lombardi, cum conclusionibus magistri Henrici Horchem: sacrarum litterarum interpretis explicis. Impensis atque singulari opera Nicolai Keslers civis Basiliensis, ad honorem Sancte et Individue Trinitatis ac fidei catholice augmentum et tuitionem diligentissime impressus. Anno incarnationis Domini post miliesimum quaterque centesimum nonagesimo secundo. Duodecimo vero calendas Martii /ADD XI/ KS/ 1 a/*. Po nim jest pięć starodruków z XVI wieku, trzydzieści trzy z wieku XVII, dwieście dwadzieścia z XVIII wieku i trzydzieści cztery starodruki z lat 1801 – 1811. Obok ksiąg liturgicznych, dzieł teologicznych i kaznodziejskich, żywotów świętych, rozpraw dotyczących prawa, ekonomii, historii, są także pisma polemiczne, polityczne, handlowe i dotyczące klasyfikacji oraz uprawy roślin. Najwięcej starodruków jest napisanych po łacinie i po polsku, ale także w językach francuskim, niemieckim oraz kilka w języku starosłowiańskim.

K. Zespół Czasopism i Druków Kościelnych

Najistotniejszy dział w tym zespole to komplet "Pińskiego Przeglądu Diecezjalnego" z lat 1926-1939 i komplet "Spisów kościołów i duchowieństwa diecezji pińskiej" z lat 1926-1939. Są także poszczególne numery spisów kościołów i duchowieństwa z archidiecezji mohylewskiej, mińskiej i wileńskiej. Są niektóre listy pasterskie biskupów łuckich, mohylewskich, wileńskich, mińskich, pińskich, janowskich, siedleckich i drohiczyńskich. Statuty Synodalne, Statuty Kapituły Katedralnej i szereg innych ważnych drukowanych pism kościelnych.

L. Zespół "Miscellanea"

Włączone tu zostały wszystkie te dokumenty, które nie kwalifikowały się do innych zespołów. Są tu druki ulotne, są druki z okresu pierwszej wojny światowej, pisma okupacyjnych władz niemieckich i sowieckich z okresu drugiej wojny światowej, publikacje o historii Podlasia, reprinty ważnych dokumentów, jak: Konstytucji 3 Maja, listu Jana III Sobieskiego skierowanego po zwycięstwie pod Wiedniem do papieża Innocentego XI, Złotego Kodeksu Gnieźnieńskiego (Codex Aureus Gnesnensis).

Ł. Zespół Map i Planów

Znajdują się tutaj mapy, plany miast i poszczególnych budowli. Najczęściej z początku XX i XIX wieku, rzadziej z XVIII wieku. Zespół ten jest stosunkowo niewielki.

M. Zespół Archiwalnych Fotografii, Mikrofilmów, Taśm Magnetowidowych i Magnetofonowych

W dziale archiwalnych fotografii gromadzone są zdjęcia kościołów, kaplic, zabudów sakralnych, instytucji kościelnych /domów biskupich, plebanii, klasztorów, seminariów/, ale także ludzi Kościoła /biskupów, kapłanów, zakonników, kleryków, laikatu/, fotograficzna dokumentacja ważnych uroczystości i wydarzeń kościelnych i patriotycznych, pielgrzymek, pochodów, organizacji kościelnych.

W dziale mikrofilmów przeważającą część stanowią mikrofilmy ksiąg metrykalnych czterdziestu parafii z diecezji drohiczyńskiej.

Nagrania magnetowidowe i magnetofonowe stanowią wierną dokumentację wy-

darzeń i uroczystości diecezjalnych, parafialnych, seminaryjnych, pielgrzymkowych, narodowych. Jest także filmoteka z filmami religijnymi i dokumentalnymi, przedstawiającymi dzieje Drohiczyzna, a także zasób naszego archiwum i niektóre eksponaty muzealne. Podobne treści znajdują się w nagraniach magnetofonowych.

N. Podręczny księgozbiór w Czytelnii Archiwum

Zawiera szereg pozycji z zakresu historii, archeologii i archiwistyki. Encyklopedie, słowniki. Podstawowe opracowania dotyczące dziejów Podlasia. Teczki z kserokopiami materiałów źródłowych, a także maszynopisy prac magisterskich i doktorskich napisanych w oparciu o zespoły dokumentów naszego archiwum. Są to między innymi monografie klasztorów, sanktuariów, parafii, Gimnazjum Biskupiego w Drohiczyźnie, Wyższego Seminarium Duchownego w Pińsku.

O. Zespół dokumentujący działalność Archiwum Diecezjalnego w Drohiczyźnie

Należą tu księgi korespondencji, księgi korzystających z archiwum, księga depozytów oraz kartoteka poszczególnych zespołów archiwalnych.

Zakończenie

Na szczegółowy inwentarz naszego zasobu archiwalnego przyjdzie jeszcze nieco poczekać, choć opracowywana kartoteka poszczególnych zespołów jest już na ukończeniu. Kartoteka zespołu akt parafialnych przechowywanych w Drohiczyźnie jest już w czytelni Archiwum Diecezjalnego ogólnie dostępna. Przy porządkowaniu zbiorów naszego archiwum ogromny wkład pracy wniosły siostry ze Zgromadzenia Córek Najczystszej Serca Najświętszej Maryi Panny: s. Ewelina Elżbieta Socha i s. Teresa Biedrzycka. Ze względu na brak środków finansowych konserwacja dokumentów odbywa się w bardzo ograniczonym zakresie (suszenie ksiąg zawilgoconych, odrobaczanie, oczyszczanie, umieszczanie w tekturowych tekach), potrzebna jest jednak i konserwacja specjalistyczna, odgrzybianie i odrdzewianie zagrożonych dokumentów, foliowanie, oprawianie oraz dalsze mikrofilmowanie. Konieczna jest też komputeryzacja naszego archiwum, która pozwoli błyskawicznie dotrzeć do poszukiwanych dokumentów. Sądzę, że są to zadania, które będzie mógł wykonać następny dyrektor Archiwum Diecezjalnego w Drohiczyźnie. Dla mnie ta trzydziestoletnia praca, po godzinach zajęć etatowych (w Kurii Diecezjalnej i w Wyższym Seminarium Duchownym), była wielką przygodą, która wielokrotnie potwierdzała porzekadło „Habent sua fata libelli” i pozwoliła nie tylko przeżywać radość odkrywczy, lecz także doznawać głębokich wzruszeń przy odczytywaniu głosów przeszłości i doświadczeniu prawdy o tym, że archiwa są historyczną pamięcią Kościoła i Narodu.

Alla Gryc

IZBA PAMIĘCI DOKTORA TADEUSZA RAKOWIECKIEGO MIEJSKIEJ BIBLIOTEKI PUBLICZNEJ W HAJNÓWCE

W roku 1998 Miejska Biblioteka Publiczna im. dr. Tadeusza Rakowieckiego w Hajnówce w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Społecznej uruchomiła Izbę Pamięci poświęconą swojemu patronowi. Niniejszy tekst służy ukazaniu postaci doktora Tadeusza Rakowieckiego.



Izba Pamięci dr. T. Rakowieckiego

Życiorys Tadeusza Rakowieckiego

Tadeusz Augustyn Rakowiecki urodził się 27 lipca 1878 roku w majątku Grala Dąbrowizna w powiecie siedleckim, w średniozamożnej rodzinie Pauliny i Jarosława Rakowieckich.

Jego pradziadek ze strony matki, Adam Maksymilian Kitajewski, był wybitnym farmakologiem i profesorem chemii na Uniwersytecie Warszawskim. Dziadek ze strony

ojca – Ignacy Benedykt Rakowiecki - uczeń Lindego, był wybitnym historykiem i slawistą, przetłumaczył na język polski najstarszy zbiór przepisów prawnych Rusi Kijowskiej, dwutomową „Prawdę Ruską”.

Tadeusz Rakowiecki wychowywał się w rodzinie o tradycjach naukowych, w atmosferze wzajemnej miłości i szacunku, wśród dziewięcioosobowego rodzeństwa. Rodzice przywiązywali ogromną wagę do wychowania dzieci, dbając o ich wykształcenie, posyłali do szkół w Warszawie, rezygnując z pobliskiego gimnazjum w Siedlcach ze względu na znaczny stopień jego rusyfikacji. W 1889 r. Tadeusz Rakowiecki rozpoczął naukę w Klasycznej Czteroklasowej Prywatnej Szkole Męskiej Floriana Łagowskiego w Warszawie, a w 1897 roku z wyróżnieniem ukończył V Gimnazjum, tzw. Rządowe.

Mimo zdolności matematycznych postanowił studiować medycynę. Uważał, że w tym zawodzie będzie niezależny i bardziej pomocny ludziom. Dyplom „Cum eximia laude” otrzymał na Wydziale Lekarskim Uniwersytetu Warszawskiego w 1903 r. Zaraz po ukończeniu studiów podjął pracę jako internista w Szpitalu Zakaźnym św. Stanisława na Woli. Powołany do wojska w armii rosyjskiej, w latach 1904 -1905 brał udział w wojnie rosyjsko-japońskiej. Jako lekarz wojskowy trafił na front do Władywostoku, Chabina i Kaucańdri.

W 1905 r. powrócił do Warszawy i ponownie podjął pracę w Szpitalu św. Stanisława, w którym jednocześnie pełnił funkcję ordynatora interny do 1914 roku.

W Warszawie, na jednym ze swoich odczytów o Żeromskim, poznał nauczycielkę Pelagię Górską, późniejszą żonę, osobę subtelną i kulturalną, pełną poświęcenia towarzyszkę życia. Po ślubie (1914 r.) państwo Rakowieccy zamieszkali w Warszawie, na Hożej, gdzie doktor urządził swój pierwszy gabinet prywatny.

Po wybuchu pierwszej wojny światowej został zmobilizowany do służby wojskowej jako lekarz i skierowany do twierdzy Osowiec. Brał udział w marszu 2 Korpusu Rosyjskiego na Prusy Wschodnie. Podczas działań wojennych, przeniesiony na front południowy, dostał się do niewoli austriackiej i został osadzony w twierdzy na terenie Czech. W 1916 r., zwolniony dzięki staraniom Ignacego Daszyńskiego, powrócił do kraju. Podjął pracę w Lublinie jako lekarz i ordynator oddziału wewnętrznego Szpitala Jana Bożego i lekarz sanitarny w magistracie. Pod koniec wojny, za udział w demonstracjach przeciwko Austrii, otrzymał dymisję z obu tych stanowisk. Opuścił Lublin i zamieszkał w Bychawie, gdzie pracował jako lekarz i kierownik miejscowego szpitala.

Jako lekarz II brygady Kawalerii Wojska Polskiego uczestniczył w wojnie polsko-rosyjskiej 1920 roku. Opuścił armię w stopniu majora. Po wojnie państwo Rakowieccy zamieszkali w Łukowie, gdzie doktor został ordynatorem oddziału wewnętrznego i dyrektorem szpitala powiatowego. Jakiś czas mieszkali w Sułoszowej koło Ojcowa. We wrześniu 1925 r. przybyli do Hajnówki. Tu Rakowiecki podjął pracę, początkowo w ambulatorium fabryki chemicznej, potem jako lekarz kasy chorych. Zajął się organizacją leczenia otwartego i upowszechnianiem oświaty zdrowotnej. W 1926 r. został powołany na komisarza organizacyjnego kasy chorych. Był organizatorem kasy chorych nie tylko w Hajnówce, ale i w pobliskiej Białowieży, Bielsku Podlaskim i Siemiatyczach. Pełniąc funkcję komisarza, pracował jednocześnie jako lekarz ogólny kasy chorych, od stycznia 1934 r. przekształconej w ubezpieczalnię społeczną. Ubezpieczalnia miała pod swoją opieką ponad cztery tysiące mieszkańców. Pracy było dużo, gdyż zdarzały się częste wypadki w tartaku i innych zakładach przemysłowych. Natychmiastowe działanie, szybka decyzja, dobra diagnoza, były ważnymi zaletami Doktora. Rakowiecki był specjalistą medycyny ogólnej, ponadto zajmował się małą chirurgią, ginekologią, pediatrią, a nawet okulistyką.

Po wojnie pracował jako lekarz ogólny przychodni obwodowej, a w latach 1946-49 także jako lekarz kolejowy; przyjmował również chorych w swoim gabinecie w domu. Charakteryzowała go wrażliwość i wyczulenie na ludzkie cierpienie i biedę. Szczególną opieką otaczał ubogich i potrzebujących. Powszechnie było wiadomo, że za wizytę pobierał symboliczne opłaty lub rezygnował z nich zupełnie. Bywało, że dyskretnie wspierał pacjentów, gdy widział, że ich sytuacja materialna jest trudna.

W zawodzie lekarza przepracował 60 lat, czynny zawodowo do ostatnich chwil życia. Był człowiekiem wielkiego serca i umysłu, wszechstronnych zainteresowań. Niezwykle skromny, taktowny, odznaczał się wielką umiejętnością współżycia z ludźmi, zdobył sobie zaufanie i szacunek mieszkańców Hajnówki. Zmarł 6 kwietnia 1965 roku.



Tadeusz Augustyn Rakowiecki

Osiągnięcia w dziedzinie astronomii

Medycyna, zajmująca Tadeuszowi Rakowieckiemu tak wiele czasu, nie izolowała go od innych pasji. Z zamiłowania zajmował się astronomią i w tej dziedzinie szybko osiągnął taki poziom, że stał się niemal klasykiem. Zainteresowanie astronomią nie przyszło nagle, zawsze ciekawiły go nauki ścisłe. W 1903 r., jako absolwent medycyny, kupił w Warszawie w antykwariacie książkę „Kosmografia” Jana Walerego Jędrzejewicza. Prawdopodobnie ta książka zainspirowała go do studiów astronomicznych. Kiedy zgłębiał astronomię, zrozumiał, że odkrył wspaniałą dziedzinę wiedzy, poświęcał jej więc każdą wolną chwilę. Dzięki uporczywej pracy i fachowej lekturze, mieszkając w Hajnówce z dala od centrów naukowych, zdobył gruntowne przygotowanie do samodzielnych badań w tej dziedzinie.

Wyspecjalizował się głównie w mechanice nieba: początkowo dokonał obliczeń wielu orbit, na bazie matematyki wyższej, potem rozpoczął pracę nad monografią „Drogi planet i komet”, wydanej (1928-30) nakładem Kasy im. Mianowskiego, wydawnictwa wspierającego poczynania naukowe. Był to pierwszy fundamentalny podręcznik astronomii w okresie międzywojennym, aktualny do połowy lat siedemdziesiątych. To dwutomowe dzieło zwróciło uwagę naukowców w kraju i za granicą i wprowadziło hajnowskiego lekarza w szeregi astronomów polskich.

W 1930 roku dyrektor Obserwatorium Astronomicznego Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie, profesor Tadeusz Banachiewicz, zaproponował doktorowi objęcie wakującej katedry na Wydziale Astronomii Uniwersytetu Jana Kazimierza we Lwowie. Było to niemałe wyróżnienie dla astronoma samouka, wielka pokusa i szansa życiowa. Przyjmując katedrę mógłby uzyskać zupełnie inną pozycję społeczną, inne możliwości pracy i lepsze warunki materialne.

Pozostał w Hajnówce. Nadal prowadził obliczenia, zapisując wciąż nowe bruliony. Dokonując odkryć w dziedzinie astronomii, pisał nowe prace naukowe, a ich wyniki

ogłaszał na łamach czasopism krajowych i zagranicznych, m.in. w: Wiadomościach Matematycznych, Pracach Matematyczno-Fizycznych, Uranii, biuletynach: Poznańskiego Towarzystwa Przyjaciół Nauk, Obserwatorium Astronomicznego Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, w wydawnictwach Polskiego Towarzystwa Astronomicznego i Toruńskiego Towarzystwa Naukowego.

Zajmował się zagadnieniami z mechaniki układu planetarnego i wyznaczania orbit, astronomii sferycznej i gwiazd podwójnych. Z wielką dokładnością wyliczył moment zaćmienia słońca. Prace jego były wielokrotnie cytowane na zjazdach i kongresach astronomicznych, niejednokrotnie wygłaszał je sam.

Wielu, którzy zetknęli się po raz pierwszy z jego nazwiskiem, zastanawiało się, z jakim uniwersytetem ten naukowiec jest związany, w jakim obserwatorium pracuje. Byli zdumieni, gdy okazywało się, że jest lekarzem z Hajnówki.

Tadeusz Rakowiecki pracował wybitnie twórczo, jego praca dotycząca powrotu Komety Sperra, jak i inne, związane z orbitalnymi zagadnieniami mechaniki nieba, zostały później potwierdzone przez Centrum Obliczeniowe PAN. Obliczył też orbitę komety Sperra przy dwóch założeniach: że jest elipsą oraz - że jest hiperbolą. Na ten temat po kilkunastu latach (1970 r.) wydana została praca Krzysztofa Ziółkowskiego „Orbita Komety 1896 IV Sperra, dedykowana pamięci Doktora Tadeusza Rakowieckiego”.

Tadeusz Rakowiecki jest autorem poważnych prac naukowych z zakresu astronomii oraz dwóch matematycznych, ponadto kilka prac nie zostało opublikowanych z powodu trudności wydawniczych, pomimo bardzo pozytywnych recenzji profesorów astronomii.

Rękopisy ostatnich prac, zgodnie z jego wolą, umieszczono w depozycie Biblioteki Obserwatorium Astronomicznego w Krakowie.

W stulecie urodzin Tadeusza Rakowieckiego, w 1978 r., Polskie Towarzystwo Astronomiczne wspólnie z Towarzystwem Przyjaciół Hajnówki zorganizowały w Hajnówce dwutygodniową Letnią Szkołę Mechaniki Nieba, która była wykładowo-seminaryjną formą omówienia współczesnych problemów orbitalnych w mechanice nieba, a więc zagadnień związanych z wyznaczaniem i korygowaniem orbit planet i komet, a przede wszystkim sztucznych satelitów. Ostatniego dnia sesji, 3 września 1978 r., odbyła się uroczystość ku czci Tadeusza Rakowieckiego: odsłonięto tablicę pamiątkową w Miejskiej Bibliotece Publicznej, której nadano Jego imię.

Tadeusz Rakowiecki – humanista, krytyk literacki

Zainteresowania literackie to inne i jakże namiętne hobby Tadeusza Rakowieckiego: przygoda z literaturą zaczęła się już we wczesnym dzieciństwie. Z wielkim zainteresowaniem słuchał fragmentów książek czytanych wieczorami w domu rodzinnym. Zachwycał się bogactwem rodzinnej biblioteki, oczarowany treścią literatury narodowej. W gimnazjum studiował lektury Mickiewicza, Słowackiego, poznawał Owidiusza.

Jako młody lekarz żywo interesował się literaturą współczesną, upodobał sobie zwłaszcza Żeromskiego. Wnikliwie czytał utwory swego ulubionego pisarza i szczegółowo je analizował. Swoje interpretacje publikował w artykułach prasowych, m.in. w Przeglądzie Tygodniowym.

Wygłosił kilka odczytów w Filharmonii Muzeum Przemysłu i Rolnictwa. Przedstawił szczegółową interpretację omawianych przez siebie utworów, zwracając uwagę na ich wartości moralne, ideowe, treści filozoficzne, a także walory artystyczne. Wystąpienia Rakowieckiego odbiły się szerokim echem w prasie warszawskiej.

W 1909 r. wydał odczyt w formie publikacji broszurowej „Duma o Hetmanie

Stefana Żeromskiego”, a w 1910 - „Szkice krytyczne o twórczości Żeromskiego”, które dotyczyły „Popiołów”, „Dziejów grzechu” i „Powieści o Walgierzu Udałym”. Analizując poszczególne utwory udowadniał wartość twórczości Żeromskiego. Doskonale też widział i rozumiał rolę literatury, która powinna być obrazem aktualnych spraw narodu. Bogactwo i piękno języka, którym się posługiwał, subtelność i trafność porównań, charakteryzują styl literacki Tadeusza Rakowieckiego. Współcześni mu historycy literatury uznawali w jego osobie autorytet w sprawach pisarstwa Żeromskiego. Encyklopedia Guttenberga umieściła hasło: Rakowiecki Tadeusz - współczesny pisarz polski.

W późniejszych latach życia, zapewne z braku czasu dzielonego z trudem między pracę zawodową lekarza a intensywne studiowanie astronomii, nie zajmował się czynnie literaturą, ale do końca życia pozostał jej wiernym entuzjastą. Z uwagą śledził bieżące wydawnictwa, wzbogacając swoją bibliotekę nowymi cennymi zbiorami. Kupował literaturę piękną, biografie, pamiętniki, nowe tytuły z historii i filozofii, bowiem w wolnych chwilach zgłębiał i te dziedziny wiedzy. Nabywał wciąż nowe albumy malarstwa, przewodniki po muzeach, bowiem kochał sztukę. Kochał piękno w każdej postaci.

Mieszkając w Łukowie, skupił grono przyjaciół, których zainteresował twórczością Żeromskiego i utworzył tzw. Koło Żeromszczyków; jego uczestnicy systematycznie spotykali się na wieczorach literackich. Nie przypadkiem w Hajnówce w okresie międzywojennym Pelagia Rakowiecka zorganizowała bibliotekę im. Stefana Żeromskiego.

Tadeusz Rakowiecki wyniósł z klasycznego gimnazjum znajomość greki i łaciny, swobodnie poruszał się po literaturze klasycznej, nieraz cytował i recytował obszerne fragmenty Owidiusza, którego znał niemalże na pamięć. Z domu wyniósł znajomość francuskiego, ponadto znał niemiecki, rosyjski i po trosze włoski. Był autorytetem w wielu dziedzinach wiedzy, wzorem człowieka godnym naśladowania. Wychowany w duchu patriotycznym, głęboko interesował się sprawami narodu, bieżącymi wydarzeniami społecznymi.

Pamięć o doktorze Tadeuszu Rakowieckim w Hajnówce jest wciąż żywa. Nosząca Jego imię Miejska Biblioteka Publiczna od lat gromadzi dokumenty ilustrujące sylwetkę patrona jako lekarza, astronoma i humanistę. W 1997 roku do zbiorów kolekcji regionalnej biblioteki udało się zdobyć (dzięki doktor Jadwidze Nachiło) bardzo cenny zbiór (księgozbiór, dokumenty, zdjęcia, rękopisy, korespondencję) - spuściznę Pelagii i Tadeusza Rakowieckich. Zbiorem interesowali się liczni hajnowianie, spośród których wyłoniła się grupka sympatyków doktora Rakowieckiego. Powstał pomysł utworzenia Izby Pamięci Doktora w hajnowskim szpitalu SP ZOZ. Powstanie Izby było możliwe przy współpracy instytucji i osób prywatnych. Pod przewodnictwem ówczesnej burmistrz Hajnówki Jadwigi Rudzińskiej-Patejuk powołano komitet organizacyjny, opracowano szczegółowy program działania i rozpoczęto jego realizację.

Uroczystość otwarcia Izby zaplanowano na 21-22.09.98. Na dwudniowej sesji prezentowano sylwetkę Tadeusza Rakowieckiego. Przedstawiono biografię, działalność w służbie zdrowia, osiągnięcia w innych dziedzinach.

Zaproszono wiele znakomitości ze świata nauki, m.in. prof. Konrada Rudnickiego z obserwatorium astronomicznego UJ w Krakowie. Byliśmy zaszczytzeni obecnością prof. Grzegorza Sitarskiego wraz z małżonką, prof. Anną Sitarską. W otwarciu Izby uczestniczył personel medyczny hajnowskiej służby zdrowia, prezes Okręgowej Izby Lekarskiej w Białymstoku, dr Janusz Zawistowski, Maria Zembruska i Anna Szymczak z Warszawy, Bolesław Ordon z Wrocławia. Referaty i wspomnienia wygłosili m.in.: Alla Gryc, mgr Alicja Karczewska, prof. Konrad Rudnicki, prof. Grzegorz Sitarski, mgr Jerzy Słowikowski, dr Władysław Wiechowski, mgr Eliza Wiszniewska.

Wielkie wrażenie wywarło odtworzenie z magnetofonu wspomnień samego doktora Rakowieckiego. Uroczystego przecięcia wstęgi dokonała burmistrz Hajnówki Jadwiga Rudzińska - Patejuk. Wyświęcenia dokonali: ks. infułat Eugeniusz Borowski z Diecezji Drohiczyńskiej i ks. proboszcz hajnowskiej Parafii Rzymskokatolickiej Marian Świerszczyński.

Izba, wygospodarowana z pomieszczenia szpitalnego (kotłownia), zaplanowana na wzór gabinetu doktora, wywierała wielkie wrażenie. Znalazło się tam bardzo dużo przedmiotów, których Doktor używał, mebli, drobiazgów bliskich jego sercu, jak stare fotografie, dokumenty oraz gabloty prezentujące jego biografię i działalność.

Po części oficjalnej odbył się koncert w wykonaniu muzyków Państwowej Filharmonii w Białymstoku.

W następnym dniu Izbę odwiedziła młodzież hajnowskich szkół. Uroczystość otwarcia Izby Pamięci filmowała TV Białystok. Na bazie dokumentów zgromadzonych w bibliotece TV Białystok nagrała film „Doktor z Hajnówki” wielokrotnie emitowany przez ogólnopolską telewizję.

W Izbie zaplanowano działalność biblioteki szpitalnej. Kilka regałów książek, wydanych po 1945 r. opatrzone pieczęcią „*Księgozbiór Pelagii i Tadeusza Rakowieckich*” i przeznaczono do udostępniania chorym przebywającym w szpitalu i personelowi szpitalnemu. Przyjmujemy wycieczki szkolne, przeprowadzamy lekcje biblioteczne, na których prezentujemy osobę Tadeusza Rakowieckiego jako lekarza, astronoma i humanistę. Mieliśmy zaszczyt gościć w naszej Izbie 40-osobową grupę profesorów z różnych dyscyplin nauki PAN. Sylwetkę doktora Rakowieckiego poznały również dzieci ze szkoły podstawowej w Grali.

Dokumenty eksponowane w Izbie Pamięci to tylko fragment zbioru Rakowieckich. Całość włączono do kolekcji regionalnej naszej biblioteki:

1. *Księgozbiór rodziny Rakowieckich* – książki wydane do 1945 – pozostałość biblioteki rodzinnej. Niektóre zawierają pieczęcie, adnotacje i dedykacje. Oto kilka ciekawych pozycji:

-*Kosmografia* napisał Jan Jędrzejewicz lekarz wolnopraktykujący, właściciel obserwatorium astronomicznego w Płońsku, ze wstępem historycznym H. Merczynga. Warszawa. W drukarni Noskowskiego, 1886.

-*Pamiętnik Warszawski czyli Dziennik Nauk i Umiejętności. T.XXI.* W Warszawie. Nakładem i Drukiem Zawadzkiego i Więckiego Uprzywilejowanych Drukarzy i Księgarzy



Dzieci ze Szkoły Podstawowej w Grali

Dworu Króla Jmci Polskiego, 1821.(zawiera publikacje Adama Kitajewskiego).

-*Dzieje Polski które stryj synowcom swoim opowiedział* .Warszawa. Nakład i druk S.Orgelbranda Księgarza i Typografa przy ulicy Miodowej. Nr.496.1853

-*O ustanowieniu i upadku konstytucji polskiej 3 –go Maja. Lwów,1793*

2. Dokumenty dotyczące życia prywatnego, zawodowego i zainteresowań Pelagii i Tadeusza Rakowieckich (117 jednostek) m.in.:

-*Pochwalny list wydan uczeniaku drugoho klasa Tadeuszu Rakowieckomu. Warszawa-Czastnoje Mużskoje Kłassiczeskoje Ucziliszcze. 1891.06.8/20.*

-*Dowód osobisty dla obywatela RP- Tadeusz Rakowiecki*

Łuków- Starostwo. 1921.075 (adres: Łuków. Szosa siedlecka. Włada językami: polskim, rosyjskim i francuskim. Zameldowany w Hajnówce 21.XII.1925. Podpis. Frejtak)

-*Książeczka poborów lekarza cywilnego powołanego do osobistych świadczeń wojskowych.*

-*Zamość. Szpital wojskowy- Ewakuacyjny. 1920.07.23. (Gaża za lipiec 1920 r. - 2972, za marzec 1921 –16.737,64. Do gaży zasadniczej doliczone dodatki: sejmowy, na żonę, na mieszkanie, strawne.*

3. Rękopisy Tadeusza Rakowieckiego - 76 jednostek.

4. Akta rodzinne rodziny Rakowieckich, sięgające opisem XV w. (m.in. sporu o ziemię pod budowę klasztoru w Skórcu) – 44 jednostki dotyczące linii macierzystej Kitajewskich i Rakowieckich, w tym:

-*listy adresowane do Adama Kitajewskiego Profesora Chemii w Królestwie Polskim z lat 1821-1829 ,*

-*testament profesora Adama Kitajewskiego z 1825 r.,*

-*Inwentaryzacja majątku po A. Kitajewskim zamieszkałym w Warszawie przy Krakowskim Przedmieściu 394 z roku 1838 (zawiera m.in. Bibliotekę wg katalogu i ceny taksalnej z pomocą Wielmożnego Sumińskiego Bibliotekarza Rządowego wycenioną na 5 213 zł, 7 groszy).*

5. Listy – 376 jednostek, w tym:

-*pisane przez Tadeusza Rakowieckiego do:*

przyszłej żony Pelagii Górskiej (najstarszy z 15.11.1913 r.)

rodziców (najstarszy z 4.08.1914 r.)

astronomów, literatów i osób prywatnych (do S. Adamczewskiego 21.06.1930r.)

-*adresowane do Tadeusza Rakowieckiego, od:*

matki Pauliny Rakowieckiej(adresowany do studenta medycyny na adres Warszawa. Chmielna 3, kwiecień 1902 r.)

ojca Jarosława (pisany z Siedlec 16 .01.1914 r.)

sióstr i braci (najstarszy z 27.10.1910)

przyjaciół, astronomów, wydawców, lekarzy (wymieniam najstarsze):

prof. W. Dziewulskiego 7.02.1926 r.;

S. Adamczewskiego 24.06.1930 r. ;

prof. .T. Banachiewicza 18.02.1929 r.;

dr. J. Gadomskiego 29.06.1946 r.;

prof. K. Graffa 07.09.1929 r.;

prof. M. Kamińskiego 14.04.1927 r.;

*Kasy im. Mianowskiego, prof. J. Ujejskiego 04.12.1928 ;
Zakładu Astronomicznego Uniwersytetu Jana Kazimierza we Lwowie.
13.01.1929 r.*

*(z obserwatoriów astronomicznych –Francji, Czechosłowacji, Włoch)
Biblioteka Publiczna m.st. W-wy 16.08.1962 r. dziękuje za przekazany do jej
zbiorów list S. Żeromskiego do koła Łukowian i odpis listu do Stefana Żeromskie-
go .*

-adresowane do Pelagii Rakowieckiej, m.in.:

Marii Dąbrowskiej 31.07.1933 r.,

Zofii Bernackiej 11.03.1923 r.,

Tadeusza Gicgera 13.01.1980 r.

Jerzego Goszczurnego 30.12.1981 r.

Janiny Porazińskiej

-adresowane do Adama Kitajewskiego, tytułowane:

Do Wielmożnego Imć Pana Kitajewskiego Profesora Chemij w Szkole

Aplikacyjnej Woyskowej 12.11.1821 r.;

*Do W.P. Kitajewskiego Profesora Królewsko Warszawskiego Uniwersytetu
i Członka Rady Politechnicznej 10 .07.1829 r.*

-adresowane do Ignacego Benedykta Kitajewskiego (z lat 1828-1838)

-adresowane do Amelii Rakowieckiej dziedziczki Grali (z lat 1844-1845),

-adresowane do Jarosława Rakowieckiego Prezesa Towarzystwa Kredytowego Ziemskie-
go w Siedlcach (z lat 1858-1914),

6. Karty pocztowe – 201 jednostek (z lat 1903-1962),

7. Koperty – 35 jednostek (z lat 1911-1951),

8. Zaproszenia na bale, wieczory i inne uroczystości -14 jednostek

9. Zdjęcia Pelagii i Tadeusza Rakowieckich, ich rodziny i przodków –301 jednostek.

10. Nagranie wspomnień dr Tadeusza Rakowieckiego.

11. "Doktor z Hajnówki" film TV Białystok na kasecie video.

Całość materiałów została uporządkowana i opracowana.

Z posiadanych w bibliotece dokumentów wynikało, że w dworku w Grali (miej-
scu urodzenia Rakowieckiego) znajduje się szkoła i Izba Jego Pamięci. W niedzielę 14
lipca 1998 wybraliśmy się do Grali z nadzieją obejrzenia dworku, zwiedzenia Izby, po-
znania, być może, nowych faktów z biografii tego niezwykłego człowieka, poznania no-
wych opowieści ludzi znających doktora i jego rodzinę.

Jakież było rozczarowanie, gdy okazało się, że nie ma już śladu dworu: w tym sa-
mym miejscu stoi nowy murowany budynek szkoły podstawowej im. Gwardii Ludowej.
Nie ma izby pamięci, nie ma też śladów po rodzinie Rakowieckich. Grala jest niewielką
wsią gminy Skórzec koło Siedlec. Zatem pojawienie się obcych we wsi spowodowało
wielkie poruszenie. Mieszkańcy podejrzewali, że przyjechali spadkobiercy majątku Rako-
wieckich. Pierwsze rozmowy były trudne, ludzie odwracali się, twierdzili, że nic nie wie-
dzą i nikogo nie pamiętają. Udało nam się jednak pozyskać ich zaufanie. Nieliczni, jesz-
cze pamiętający Rakowieckich, ze wzruszeniem wspominali „niewiele pamiętam, byłem

wtedy mały... matka była kucharką we dworze... byli to bardzo dobrzy ludzie...". Staruszek ze łzami w oczach mówił „pod tym jesionem jadano posiłki... ja byłem ogrodnikiem... we dworze zawsze musiały być świeże kwiaty... ja swojej Pani wybierałem najpiękniejsze”. Ktoś inny pamiętał, jak dobrodziejka jeździła powozem do kościoła do Skórcza. Trapiło nas wiele pytań, niedopowiedzeń. W parku można było jeszcze dostrzec ślady alei, jakieś fragmenty porośniętych mchami fundamentów, dwa stawy.

Nieprzemijające wrażenie pozostawił pobyt na cmentarzu w Skórcu, gdzie spoczywają przodkowie rodziny Rakowieckich. Na płytach z piaskowca pozostały już tylko omszałe i na wpół czytelne epitafia:

Jarosław Rakowiecki długoletni właściciel maj. Grala Dąbrowizna.

Były prezes Dyrekcji Towarzystwa Kredytowego Ziemskiego.

Żył cnotą, usilną pracą. Zmarł dn.22.IV.1926 r. w Grali w wieku 94 lat.

Paulina z Szeligów Rakowiecka- obywatelka ziemska. Najlepsza żona i matka.

Żyła cnotą miłością i poświęceniem. Zmarła 30.XII.1906 r. w Sarnowie,

W wieku 65 lat. Najukochańszej matce dzieci.

Helena Rakowiecka córka Jarosława i Pauliny. Zgasła 2.IX.1881 r. w Grali

w 16-ej życia wiosnie. Najdroższej siostrzyczce rodzeństwo.



Zaproszenie na bal wydawany przez Aleksandrę Piłsudską

Tuż obok cmentarza, na pagórku w pięknym szpalerze zieleni, znajduje się zespół klasztorny księży Marianów z końca XVIII w. To na pewno tu odbywały się śluby, chrzty Rakowieckich, stał powóz dobrodziejki, o której wspominał mieszkaniec Grali. W poszukiwaniu śladów przeszłości odwiedziliśmy parafię, mieliśmy dostęp do ksiąg metrykalnych, ale tylko od roku 1900 (wcześniejsze są w archiwum parafialnym).

Działo się to we wsi Skórzec dnia 2 maja 1926 r. o godzinie 6 po południu. Stawili się Franciszek Szczur- zakrystian, Marjan Wyszymirski murarz, obaj pełnoletni ze Skórcza i oznajmili że dnia 22 kwietnia r .b. o godz 8.00 rano we wsi Grala zmarł Jatrośław Rakowiecki – ziemianin lat 94, wdowiec, syn Ignacego Benedykta i Amelii z Kitajewskich małżonków Rakowieckich. Po naocznym przekonaniu się o zejściu Jarosława Rakowieckiego akt ten sporządzony stawiającym niepiśmiennym przeczytany przez nas tylko podpisany został.

Snując domysły i przypuszczenia, wróciliśmy do Hajnówki. Jednego byliśmy wszyscy pewni: należy zadbać o nagrobki Rakowieckich. Podjęli się tego panowie: Wiktor Kabac i Stanisław Kostera.

Dla Biblioteki, noszącej imię Tadeusza Rakowieckiego zadaniem jest nie tylko prowadzenie Izby Jego pamięci, przechowywanie dokumentów i pamiątek, popularyzacja Jego sylwetki i dorobku, lecz również troska o wskrzeszenie w rodzinnej Grali pamięci o tej znamienitej rodzinie, zadbanie o groby przodków w Skórcu oraz o groby Doktora i małżonki na cmentarzu w Hajnówce.

Materiały biograficzne

Edward Naruszewicz

Trzy biografie

Melania Naruszewiczówna

Urodziła się 28 kwietnia 1914 roku w Raczkach powiat suwalski. Była najstarszą z dziesięciorga dzieci Stefana i Marii z domu Siemion. Po ukończeniu szkoły podstawowej w Raczkach uczyła się w Państwowym Gimnazjum Humanistycznym w Suwałkach, następnie w 1932 roku wstąpiła na wydział Humanistyczny Uniwersytetu Stefana Batorego w Wilnie. Stopień magistra filozofii w zakresie filologii niemieckiej uzyskała na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu 10 listopada 1948 roku. Od 1 września 1937 r. w Szkole Zawodowej SS Salezjanek w Wilnie rozpoczęła pracę nauczycielską. Uczyła języka polskiego i niemieckiego. Od września 1938r. do 31 grudnia 1939r. pracowała w Gimnazjum Handlowym P.M.S. w Baranowiczach. W czasie okupacji niemieckiej uczyła tajnie młodzież na terenie powiatów augustowskiego i suwalskiego, za co ją aresztowano i wywieziono na roboty przymusowe do Niemiec

Po wyzwoleniu była nauczycielką w następujących szkołach średnich:

Od kwietnia 1945r. do 31 sierpnia 1946r. w Państwowym Gimnazjum i Liceum Ogólnokształcącym w Augustowie

Kolejno:

W Państwowym Liceum Handlowym w Suwałkach

W Technikum Elektrycznym w Białymstoku

W Technikum Gospodnim w Suwałkach

W Państwowym Liceum Rolniczym w Dowspudzie

Przez ostatnie 18 lat w Zespole Szkół Zawodowych C.R.S Samopomoc Chłopska w Suwałkach.

Na emeryturę przeszła 1 września 1971 roku. W zaświadczeniu wydanym 23 grudnia 1939 roku dyrektor Prywatnego Czteroletniego Koedukacyjnego Gimnazjum Kupieckiego P.M.S. w Baranowiczach napisał:

„P. Naruszewiczówna Melania wykazała w swojej pracy wielkie zamiłowanie do

zawodu nauczycielskiego, a dzięki swojej pracowitości i sumienności w wykonywaniu obowiązków nauczycielskich pozyskała wielkie zaufanie tak u władz szkolnych, jako też i u młodzieży”.

Taka opinia była o niej przez cały czas trwania pracy zawodowej, nawet w najtrudniejszym dla nauczycieli okresie lat powojennych, kiedy to trudno było pogodzić pracę wychowawczą z postawą patriotyczną.

Była bardzo dobrą i wyrozumiałą córką i siostrą. Zmarła 13 lutego 1989 roku w Suwałkach. Pochowana została w Grobowcu Rodzinnym w Raczkach.

Piotr Naruszewicz

Ksiądz, prałat Jego Świątobliwości papieża Jana Pawła II, kanonik honorowy Kapituły Katedralnej Łomżyńskiej, doktor nauk historycznych, urodził się 10 IV 1917 r. w Raczkach, pow. suwalski, jako jedno z dziesięciorga dzieci Stefana i Marii z d. Siemion. W latach 1924-1931 uczęszczał do szkoły podstawowej w Raczkach, a po jej ukończeniu do gimnazjum męskiego w Sejnach (1931-1937), w którym również działał aktywnie w Sodalicii Mariańskiej i szeregach Związku Harcerstwa Polskiego. W 1937 r. wstąpił do Seminarium Duchownego w Łomży. Wkrótce został sekretarzem osobistym biskupa Stanisława Łukomskiego, z którym wspólnie opuścili miasto we wrześniu 1939 r.

Dnia 20 IV 1940 r. wraz z bratem Czesławem został aresztowany przez gestapo w Raczkach. Po krótkich przetrzymaniach w więzieniu suwalskim, w działdowskim obozie przejściowym oraz w obozie koncentracyjnym w Sachsenhausen, został osadzony 1 VI 1940 r. w obozie koncentracyjnym Mauthausen-Gusen, gdzie z numerem 1014 przebywał do chwili wyzwolenia obozu 5 V 1945 r. W obozie wraz ze współwięźniami, m.in. Stanisławem Dobosiewiczem, Władysławem Gębikiem, Włodzimierzem Wnukiem, zorganizował ruch oporu, polegający nie tylko na małym sabotażu w fabrykach broni, ale przede wszystkim na niesieniu pomocy współwięźniom, za co otrzymał od nich zaszczytny przydomek „apostoła ducha i chleba”. Nic też dziwnego, że po wyzwoleniu pozostał jeszcze blisko dwa miesiące w obozie, opiekując się chorymi kolegami, a później do końca życia utrzymywał z nimi serdeczne, przyjacielskie stosunki bez względu na ich przekonania religijne czy polityczne.

Z obozu pojechał do Paryża, skąd po krótkim pobycie przybył do Rzymu 15 X 1945 r. Tam wstąpił na Uniwersytet Gregoriański na wydział teologii. Jednocześnie kontynuował naukę w miejscowym seminarium duchownym, aż do otrzymania święceń kapłańskich w Bazylice św. Jana na Lateranie, 18 XII 1948 r. Następnego roku ukończył wydział teologii i po raz pierwszy przyjechał do Polski. Odprawił mszę św. prymicyjną w rodzinnej miejscowości. Rychło jednak, zagrożony aresztowaniem przez UB, wrócił potajemnie do Rzymu. Rozpoczął studia na wydziale historii Kościoła wspomnianego uniwersytetu, które ukończył 15 VI 1952 r., a niespełna trzy lata później obronił pracę doktorską pt. „Le gouvernement de Gregoire XVI dans les lettres privees et dans les rapports officiels de Stendhal” („Pontyfikat Grzegorza XVI w listach prywatnych i doniesieniach urzędowych Stendhala”).

W latach 1953-1957 pracował w redakcji pisma „Sacrum Poloniae Millennium”. Nadto prowadził wykłady w Polskim Instytucie Historycznym w Rzymie oraz współpracował z Rozgłośnią Polską Radia Watykańskiego. Władając biegle kilkoma językami

(m.in. niemieckim, francuskim, włoskim i angielskim), a także znając łacinę, grekę i hebrajski, należał do grona nielicznych Polaków zatrudnionych w Watykanie przed pontyfikatem Jana Pawła II i miał dostęp do tajnych archiwów watykańskich.

W 1955 r. rozpoczął pracę postulatorską, trwającą blisko 40 lat, podczas której nie szczędził czasu ani sił w przygotowywaniu licznych procesów beatyfikacyjnych i kanonizacyjnych, przyczyniając się do wyniesienia na ołtarze wielu błogosławionych i świętych Kościoła w Polsce (m.in. brata Alberta) i na całym świecie, głównie w Meksyku, Austrii i we Włoszech.

W latach 1969-1994 mieszkał i pracował jako kapelan w Klinice Geriatrycznej Nomentana (Tor Lupara-Roma). W 1984 r. został przyjęty przez Ojca św. Jana Pawła II do Rodziny Papieskiej. Dnia 8 XI 1990 r. jego matka - w setną rocznicę swoich urodzin - została odznaczona przez papieża Jana Pawła II Krzyżem Zasługi dla Kościoła i Papieństwa.

W 1993 r. nabył mieszkanie w Białymstoku i odtąd częściej bywał w kraju. Z początkiem 1996 r. ze względu na pogarszający się stan zdrowia wrócił do Rzymu. Tu do końca życia pozostawał w Klinice Geriatrycznej, w której tyle lat pracował. Zmarł 29 VI 1997 r. Został pochowany dnia 5 VII 1997 r. w grobowcu rodzinnym w Raczkach. Żegnały go rzesze wiernych i licznie zgromadzone duchowieństwo. Uroczystościom pogrzebowym przewodniczył biskup drohiczyński Antoni Dydycz. W przemówieniach podkreślano wielkie zasługi Zmarłego dla Kościoła i wiary katolickiej, a także wyrażano wdzięczność za bezinteresowną pomoc okazywaną kurii biskupiej w Łomży oraz wielu osobom świeckim i duchownym (m.in. stypendia prywatne dla studentów).

Pomoc ta była realizacją jego pięknej dewizy życiowej: „To moje, co oddam innym”.

Aleksander Putra

Urodził się 5 sierpnia 1888 r. w Żubrynku parafii Raczki pow. suwalski. Był synem Jana i Antoniny z domu Siemion. Po ukończeniu szkoły podstawowej uczył się w rosyjskim gimnazjum w Suwałkach. Za walkę o polską szkołę (1905) i udział w organizacji strajku szkolnego, agitację za spolszczeniem szkół ludowych i urzędów gmin, trzy miesiące spędził w suwalskim więzieniu. Miał wtedy 17- 18 lat.

Od 1906 roku uczył się w polskiej Szkole Handlowej w Suwałkach, w której świadectwo dojrzałości otrzymał w 1909 roku. Ponieważ rosyjskie wyższe uczelnie nie przyjmowały na studia absolwentów Szkoły Handlowej, stąd nastąpiła konieczność wyjazdu młodego Aleksandra do Krakowa (zabór austriacki), gdzie studiował rolnictwo na Wydziale Filozoficznym C.K. Uniwersytetu Jagiellońskiego. Absolutorium otrzymał w 1913r. Już w czasie studiów należał do Związku Strzeleckiego.

Po powrocie na Suwalszczyznę rozpoczął działalność społeczno-polityczną. Zaczął od kółek rolniczych, a w późniejszym okresie na terenie powiatów suwalskiego i augustowskiego organizował też kasy Stefczyka i spółdzielnie mleczarskie.

W czasie pierwszej wojny światowej pracował w rodzinnym gospodarstwie w Żubrynku i tworzył w okręgu suwalskim Polską Organizację Wojskową (POW). Pierwszym komendantem tej organizacji został w 1918 r. W tym okresie był też członkiem Tymczasowej Rady Obywatelskiej Okręgu Suwalskiego.

W 1919 r. z bezpartyjnej listy narodowej z okręgu Augustów, Sejny, Suwałki został wybrany na posła do Sejmu Ustawodawczego.

W Sejmie wstąpił do Klubu Posłów PSL "Piast". Z faktem tym wiąże się początek działalności PSL "Piast" na Suwalszczyźnie. Aleksander Putra był aktywnym członkiem władz gminnych i powiatowych PSL "Piast" oraz posłem do sejmiku powiatowego w Suwałkach.

Od 1920 r. właścicielem 43-hektarowego gospodarstwa we wsi Koniecbór i pełnił funkcje Prezesa Zarządu Powiatowego Kółek Rolniczych i członka Zarządu Okręgowego Towarzystwa Kółek Rolniczych. Dał się też poznać sąsiadom jako ich doskonały doradca w sprawach rolniczych. Od 1913 do 1935 r. należał do Zjednoczonego Stronnictwa Ludowego. Nie chcąc podporządkować się uchwale Stronnictwa o bojkocie wyborów parlamentarnych, PSL opuścił. (Ponownie do PSL należał po II Wojnie Światowej, do 1947) W 1938 zorganizował żeńską szkołę rolniczą w Kukowie, pow. suwalski i męską w Dowspudzie, pow. augustowski.

Podczas okupacji współpracował ze Związkiem Walki Zbrojnej (ZWZ). Przez prawie cały okres II Wojny Światowej musiał ukrywać się, zagrożony aresztowaniem zarówno przez Sowietów, jak i Niemców. Często i w bardzo brutalny sposób, bijąc i strasząc rozstrzelaniem zmuszano synów do wskazania miejsca, gdzie przebywa ich ojciec. Gospodarstwem Putrów w Koniecborze "opiekował się" Niemiec.

W latach 1948 - 1952 A. Putra był nauczycielem Państwowego Czteroletniego Liceum Rolniczego w Dowspudzie, do powołania którego bardzo się przyczynił. W 1952 r. ze względu na "życiorys" nie mógł pracować w rodzinnych stronach i został przeniesiony do pracy w Państwowym Technikum Hodowlanym w pow. siemiatyckim.

Aleksander Putra świadczeń emerytalnych nie otrzymał - "nie zasłużył" na nie.

Zasłużył jednak na to, że społeczeństwo jego imieniem nazwało jedną z ulic w Suwałkach.

Był dwukrotnie żonaty. Miał czterech synów i dwie córki.

Zmarł 13 lipca 1962 roku i został pochowany na cmentarzu parafialnym w Raczkach.

Wykorzystano:

mgr Zdzisław Putra, Wspomnienia rodzinne.

Świadectwo z trzeciego egzaminu Wydziału Filozoficznego C.K. Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie.

Krzysztof Skłodowski, "Dzisiaj ziemia suwalska jest wolna" Muzeum Okręgowe Suwałki 1999.

Andrzej Matusiewicz, Biografie suwalskie - Aleksander Putra- Suwałki 1993.



Bogumił Jankowski

Walenty Bogumił Jankowski ur. 16.12.1943 r. w Warszawie w rodzinie inteligenckiej. Ukończył Zawodową Szkołę Poligraficzną w Nowej Rudzie. Technik poligraf. Zainteresowanie intrologistwem od 1984 r. (prywatna działalność). Twórczość poetycką uprawia od 1956 r. Debiutował w latach 60. w „Radarze”. Wydał: „Z oddalenia” (2000), „Zamyślenia” (2001).

Pan Bogumił znany jest w środowisku nie tylko białostockim jako znakomity intrologigator. Rzemiosłem tym para się Jego żona Halina i syn Krzysztof. Dwa pokolenia Jankowskich i trzy zakłady w różnych punktach miasta pozwalają wierzyć, iż sztuka utulania książek sfatygowanych i skazanych na śmierć – pozostanie na zawsze, wszelkie zaś próby ocalenia książek są godne uznania.

Moje pytania postawione Panu Bogumiłowi, a dotyczące początków zainteresowań intrologatorskich, miłości do pięknych (nie tylko w szacie zewnętrznej) książek, rozrastają się do pytań, które próbują łączyć zamiłowania intrologatorskie z pasjami archeologa, historyka sztuki, scenografa, a zarazem do pytań dotyczących warstwy onirycznej: wołania książek o ratunek, smutku i nadziei w tym wołaniu...

I rozmowa poprowadziła w stronę poezji, filozofii, etyki...., nie omijając najbardziej wrażliwej struny, jaką jest własna twórczość artystyczna. Bogumił Jankowski jest autorem zbiorów wierszy, filozoficznych rozważań.

Urodził się w Warszawie; od lat mieszka w Białymstoku i tej ziemi pozostaje wierny.

J. L.

Moje zainteresowanie słowem, książką...

Książka.... czym jest, lub czym być może - podnóżkiem do stołu, mucholapką, lub pytaniem. Nie - odpowiedzią. Inspiruje, kształtuje znaki zapytania każdej świadomości - jest bramą do innych światów, w których każda osoba (autor - ja) żyje osobnym życiem.

Życie, to często, niekiedy nade wszystko, pragnienie przyjaźni drugiego człowieka. Książka, to Słowo... jego słowo, moje...

Łatwiej nam siebie zrozumieć w zaciszu, kontemplując myśli. Prostota piękna, o ile takowe zawiera słowo książki, wymaga szacunku i podkreślenia. Ludzie mający szacunek do niej wyrażają szacunek do siebie, drugiego, kształtując harmonię dobra ukierunkowaną w mądrości.

Wieki cywilizacji kształtowanej na Słowie kształtowanym pismem - były lep-

sze. Obecnie treść słowa ulega trywializacji; ono samo jest pozbawiane odpowiedzialności, cywilizacja karleje. Karleje człowiek.

Moje zainteresowanie słowem, książką, wykonywany zawód, to kontynuacja wychowania... na książce. Od dzieciństwa. Głośne jej czytanie. Pietyzm i szacunek.

Wywodzę się z rodziny zapewne genetycznie "obciążonej" potrzebą pisania. Tworzyła matka i dwie siostry. To pragnienie pisania; wywodzi się zapewne z potrzeby nie tyle podzielenia się bólem istnienia, co jego zrozumienia. Proste pytania kształtują odpowiedzi; te z kolei stają się nośnikami pytań następnych.

"Gdy dziecko nauczy się znaczenia "dlaczego" i "dlatego", staje się pełnoprawnym członkiem ludzkiej społeczności".

Elaine Morgan

Nadal czuję się dzieckiem...

Ja, absolutnie nie wierzący w "przypadek", w okresie dojrzałym całkowicie eliminując go z własnego umysłu, jako przejaw ignorancji wobec praw bytu i niedorozwoju umysłowego – wykonuję obecny zawód; bo tak musiało być.

Z zawodu poligraf z wykształceniem średnim, w okresie transformacji lat osiemdziesiątych rozpocząłem prywatną działalność... i tak się zaczęło. Wprowadziłem w tajemnicę sztuki introligatorskiej małżonkę, następnie nauczyłem zawodu syna. Obecnie każde z nas troszczy się o byt w oparciu o ten zawód... jakkolwiek nie sądzę, by obcowanie z książką można było sprowadzić do jedynie tak prozaicznego, sprostaczonego określenia.

By nie popadać w banal: książka to naprawdę enklawa wiedzy, potrzeby zamyślenia i przemyśleń.

O ile chodzi o zainteresowania kształtowaniem myśli w słowie i - wyssałem je jak powiedziałem powyżej z mlekiem matki. Pisałem "od zawsze", nim poznałem proces powstawania książki. Może kierowałem się porzekadłem "wilka ciągnie do lasu". Może...

Z natury jestem dosyć hermetyczny w otwieraniu się. Stąd trudności z wychodzeniem do ludzi z własnym "słowem".

Nauczycieli... może lepiej - życzliwych przyjaciół miałem wielu. Dzięki siostrze, dziennikarce (niegdyś autorce słuchowisk radiowych, wydała trzy książki, opowiadania, powieści), cenzorami moich pierwotnych prób byli między innymi Stanisław Grochowiak, Władysław Terlecki, Zbigniew Brudnicki.

Nieźmiennie słyszałem jedno - pisz...

Pisałem. W latach siedemdziesiątych Zbigniew Brudnicki zamieścił mój wiersz w jednym z literackich tygodników... Byłem przerażony.

Mój wiersz niczym nie różnił się od innych.

Pamiętam, jak płakałem. "Jestem jedynie małpą naśladowcą style".

Lata milczenia, bez jakiegokolwiek próby zaafiszowania się, nie były bezowocne. Szukałem cierpliwie własnej formy, stylu; z wielką powagą traktując słowo... wierząc, że ja – „dziecko”, dorosnę.

Jakkolwiek istotne, jak się pisze... prawdziwe jest to – co się pisze.

Do przyjaciela

* * *

Czas ścieka deszczem po twarzy
drzewach
...kamieniach – wyrażających logikę syndykatu zbrodni
kształtującej imię Abel... imię Kain
pytając o znaczenie liter... fonetyczne zabarwienie
Słowa Czasu
dojrzewając w świadomości braku imienia...

Nie ma bowiem formy skończonej – nie jest dana
zawsze... – cokolwiek... jakkolwiek...

pozostaje trakt – wektor w umowną nieskończoność
w punkt – nadal nie określony.

* * *

W ten sposób poznaję sens przepowiedni
w której czas
rysując imię pod powieką obcina palce Cieniom
utrwalanym kroplą deszczu
rzeźbiącą w marmurze smugi kształtów
pierwszych sylab genezy ludzkiej

jak Świt w kropli rosy... jej śmierć
życiem.

* * *

Być może moje życie
to wiarołomstwo kata sprzeniewierającego zawód
dla habitu mnicha i popiołów świata...

Pomimo to idę za słowem – drogowskazem
pytając o wartość i cenę mojej mrocznej duszy...

nie wiem – idę o własnych nogach
czy krążę wkoło na implantowanych szczudłach

Widzę siebie jak płaczę nad psem zabitym przez ludzi
klęcząc na środku drogi

tuląc jego łeb i gładząc zlepione posoką kudły
od kilku dni pijany
ślina z kącika ust wcieka w wielodniowy zarost...

Dziwi cię? Powiadają – miłość i nienawiść
dosiadają jednego rumaka
...a zaznaczę że był to okres
kiedy zasypiałem z siekierą przy łóżku
- zawsze

z przeświadczeniem - ktokolwiek nie wchodzi w drzwi
– wróg.
Zamknęli mnie gdy rąbałem siekierą płoty w sąsiedztwie
...głupi byłem jedynie w ich mniemaniu.

Wiedziałem że płot określa granicę
ich ludzkiego szaleństwa i chciwości
w której zazdrośnie kształtują wieczność
własnej nienawiści.

* * *

W starym flakonie śmieci zamiast kwiatów
pod stołem zbutwiała skóra ze starego buta...

życie przedzielone taflą szkła *wczoraj-dzisiaj*
prosty infantylizm kontra struktura modliszki
dojrzałego chowu Natury...

Cóż da cofanie wskazówek zegara bez cyfrowej tarczy
na którym minuta i tak znaczy wieczność kadru
- konia zatrzymanego w skoku
...jego zarys na brudnej szybie
w świetlnym odbiciu jupiterów kształtujących
maski cieni pokryte plamami rozkładu
i sztucznym woskiem popielatej barwy...

Moja pamięć – światłem w kopytach konia
oceanem zamkniętym w szklance wody
tęczą wplecioną w łzę...

to przebiśnieg pod gałęzią głogu
oplatającego stary mur – moim nocom.

Bogumił Jankowski

Recenzje i sprawozdania

Anna Sitarska

Między innymi ...o nas

Najnowszy tom *Roczników Bibliotecznych* (R. 45: 2001) – (jednego spośród jedynie dwu naszych czasopism, uznanych obecnie przez KBN za naukowe obok *Przeglądu Bibliotecznego*), przynosi m.in. życzliwe omówienie zawartości pierwszego numeru *Bibliotekarza Podlaskiego*.

Redaktor naczelny *Roczników*, prof. Anna Żbikowska-Migoń życzliwym okiem spojrzała na nasze białostockie czasopismo, zaprezentowała zawartość pierwszego numeru i wyraziła nadzieję, że „*'Bibliotekarz Podlaski' okaże się czasopismem trwałym, a jego następne zeszyty będą równie interesujące tematycznie i coraz doskonalsze edytorsko*” (s.330).

Wypada więc podziękować Autorce za tę promocję na łamach *Roczników* - najważniejszego i obecnie jedynego prawdziwie naukowego polskiego periodyku o tematyce księgo- i bibliotekoznawczej, wydawanego przez Uniwersytet Wrocławski pod auspicjami Ministerstwa Edukacji Narodowej. Wykorzystajmy zatem tę okazję i zatrzymajmy się nad zawartością najnowszego tomu *Roczników Bibliotecznych*.

Cytowany wyżej przegląd *Nowe polskie czasopisma...* zamyka obszerny dział III. *Recenzje i przeglądy* (14 pozycji!). Anna Migoniowa oprócz *Bibliotekarza Podlaskiego* omawia również w tym przeglądzie nowe czasopismo *Horyzont: biuletyn informacyjny Biblioteki Uniwersyteckiej w Toruniu* [ISBN 83-231-1287-8 tak!]. Czasopismo to ma według intencji autorów publikować artykuły na temat zbiorów i kolekcji, roli i obowiązków bibliotek akademickich. W zakresie zainteresowań *Horyzontu* mają być zarówno: historia książki, prasy, wydawnictw oraz bibliotek, jak i technologie informacyjne, metodologia bibliologii oraz krytyczne wydania źródeł.

W omawianym tu pierwszym numerze *Horyzontu* kilka pozycji wydaje się szczególnie interesujących. Wśród artykułów – Michała Supryniuka cz.1 dziejów wydawniczej działalności toruńskiej Biblioteki Uniwersyteckiej – poświęcona czasopismom; Dominiki Czyżak *Zanim księgozbiór elbląski do Torunia dotarł...* (depozyt księgozbioru Biblioteki Miejskiej w Elblągu) oraz – najbardziej ciekawy dla nas, ze względu na plany organizacji ośrodka informacji regionalnej w Książnicy Podlaskiej – T. A. von Piechowskiego *Czytelnia Pomorzoznawcza Biblioteki Uniwersyteckiej w Toruniu*.

Wróćmy jednak do zawartości 45. tomu *Roczników Bibliotecznych*. Cz. I *Rozprawy i artykuły* przynosi 8 pozycji, z których każda jest oddzielnej relacji (artykuły

trojga profesorów, problematyka dokumentacji stanu i strat poniesionych przez biblioteki polskie oraz rozprawy metodologiczne, które najbardziej cieszą, bo są wielką rzadkością w naszym piśmiennictwie!).

Wśród prac metodologicznych jest artykuł Agnieszki Bajor z Instytutu Bibliotekoznawstwa i IN Uniwersytetu Śląskiego *Monografia jako forma opracowania bibliograficznego* (s. 121-145). Autorka poddaje wielostronnej analizie tę ważną postać dzieł bibliograficznych, zaczynając od rozważań pojęciowo-terminologicznych, aby następnie określić miejsce monografii wśród innych typów bibliografii, aż po obszerną charakterystykę cech różnych odmian tego rodzaju monografii, na przykładzie istniejących opracowań (od S. B. Lindego *O Statucie litewskim ...* po współcześnie powstające monografie bibliograficzne pisarzy XIX i XX wieku). Lektura tego artykułu może być ważną pomocą przy precyzowaniu założeń nie tylko monograficznych prac bibliograficznych, w tym również programu prac biobibliograficznych związanych z regionem województwa podlaskiego.

Część II *Materiały* zawiera 5 pozycji – od źródłowego opracowania Wojciecha Mrozowicza *O katalogach biblioteki franciszkanów zgorzeleckich w średniowieczu* (s.167-197) po jubileuszowe, znakomicie udokumentowane opracowanie Teresy Bątkiewicz *'Bibliografia Śląska': (1960-2000)*, które jest zwięzłą formą prezentacji 40-letniego dorobku jednej z najciekawszych bibliografii regionalnych w Polsce.

Część III, wspomniane już *Recenzje i przeglądy*, dostarczają wiadomości nie tylko o polskich, ale i obcych (7 na 14!) nowościach bibliologicznych. Wśród nich, ze względu na ograniczenia tego przeglądu zaznaczę – tylko jedną pozycję, biorąc pod uwagę zasługi autorki recenzowanego dzieła dla naszego regionu - Marii Cubrzyńskiej-Leonarczuk *Polskie superekslibrisy XVI-XVIII wieku w zbiorach Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie : Centuria druga* (Warszawa: BN 2001, 270 s., 102 il.). Zrecenzowała tę książkę Małgorzata Komza, znawczyni sztuki książki z Instytutu Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Wrocławskiego.

Tom 45 *Roczników Bibliotecznych* zamykają : cz. IV: *Kronika* ze sprawozdaniem prof. Zbigniewa Żmigrodzkiego z 26. Zjazdu Bibliotekarzy Austriackich (19-23 IX 2000 r.) oraz cz.V: *Nekrologi*, w której Kazimiera Małczyńska podaje krótki biogram i spis prac zmarłej we wrześniu 2000 r. Aleksandry Mendykowej – wybitnej znawczyni dziejów książki na Śląsku, związanej z „*Rocznikami Bibliotecznymi*” oraz z wrocławskim Instytutem Bibliotekoznawstwa niemal od początku ich istnienia na Uniwersytecie Wrocławskim, autorki dobrze znanego wszystkim studiującym bibliotekoznawstwo skryptu *Podstawy bibliografii* (Warszawa : PWN, 1981).

Bogumiła Mancewicz

O „Bibliografii województw: białostockiego, łomżyńskiego i suwalskiego za lata 1986-1989”. Białystok: Książnica Podlaska, 2000.

Polska dąży do Unii Europejskiej. Podejmowane są działania ustawodawcze zmierzające do maksymalnego otwarcia granic, możliwości pracy i osiedlania się w dowolnie wybranym kraju, uznawania stopni naukowych, dostosowania polskiej gospodarki do wymogów unijnych. Może to w przyszłości spowodować zatracenie tożsamości narodowej. Już dziś duża część polskiego społeczeństwa popiera te dążenia. Tymczasem człowiekowi do poczucia bezpieczeństwa, stabilizacji i własnej wartości niezbędna jest świadomość tożsamości narodowej, identyfikacja z określoną grupą, wywodzenie się od wspólnych przodków i więzi historyczne. Podobnie jak o narodowej identyfikacji, można mówić o odrębności religijnej i etnicznej, które czynią ludzi patriotami swojego regionu. Wpływa na to życie szczególnie na pograniczu kultur.

Teren województw: białostockiego, łomżyńskiego i suwalskiego jest specyficzny, ponieważ – oprócz Polaków - zamieszkuje go wiele grup narodowościowych: Białorusini, Ukraińcy, Litwini, Tatarzy. Ludność jest zróżnicowana etnicznie, społecznie, wyznaniowo i kulturowo. Ważne jest, aby w dobie globalizacji ich dorobek został zachowany.

Jedną z ważniejszych instytucji, dla której działaniem statutowym jest zachowanie dla pokoleń dorobku myśli i pracy środowiska lokalnego, jest Książnica Podlaska, zwana wcześniej Wojewódzką Biblioteką Publiczną im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku. Wśród wielu zadań, które realizuje, są działania na rzecz regionu, mające na celu zachowanie dorobku intelektualnego i kulturalnego środowiska lokalnego.

Wydana w 2000 r. „Bibliografia województw: białostockiego, łomżyńskiego i suwalskiego za lata 1986-1989” jest szóstym tomem rejestrującym piśmiennictwo związane treściowo z regionem. Poprzednie tomy (1-4) „Bibliografii” wychodziły pod tytułem „Bibliografia regionu białostockiego”, a pod określeniem „region białostocki” rozumiano województwo białostockie w granicach do 1975 r. Po reformie administracyjnej (1975) zmieniono tytuł na „Bibliografia województw: białostockiego, łomżyńskiego i suwalskiego” (t. 4-6). Do województwa suwalskiego włączono dużą część Mazur, a po następnej reformie w 1998 r. powrócono do dawnego stanu, ale też i bez Ełku, Olecka i Gołdapi.

Bibliografia obejmuje piśmiennictwo związane treściowo z województwami za lata 1986-1989. Rejestruje książki i artykuły z dzienników ogólnopolskich, konferencje, zjazdy, sympozja, katalogi wystaw muzealnych, dokumenty życia społecznego. Istotnym uzupełnieniem i kopalnią wiedzy są artykuły z prasy lokalnej, które nie są rejestrowane przez bibliografię narodową (Przewodnik Bibliograficzny i Bibliografia Zawartości Czasopism), toteż „Bibliografia województw...” w zasadzie jest jedynym źródłem informacji o życiu społecznym, politycznym i kulturalnym trzech województw. Mimo że dąży do kompletności, nie może uwzględniać całości piśmiennictwa z wielu powodów, np. trudności w dotarciu do wszystkich dokumentów (polonika zagraniczne), czy - różnej wartości

informacyjnej tych źródeł. Niewykorzystane w tomie opisy bibliograficzne są do przejrzania w formie kartoteki w Informatorium Książnicy Podlaskiej w Białymstoku. Dodatkowym atutem „Bibliografii” jest nieograniczony zasięg językowy – spotykamy publikacje w językach angielskim, białoruskim i litewskim. Autorki korzystały z takich czasopism, jak Cerkovnyj Vestnik, Niva, Belaruskij Kaljandar. Pominęto druki „drugiego obiegu” – ale jak informują Autorki – zostaną wydane w odrębnym tomie.

Systematyczny układ „Bibliografii” oparto na „Ramowym schemacie klasyfikacyjnym bibliografii regionalnej przedmiotowej” ustalonym w „Metodyce bibliograficznej” i opublikowanym w 1963 r. Składa się z 16 działów oraz poddziałów niższego rzędu. Dokładny wykaz działów został umieszczony w spisie treści.

Opisy bibliograficzne sporządzono z autopsji w II stopniu szczegółowości wg polskich norm: do książek – PN-82/N-01152, do wydawnictw ciągłych – PN-N-N-01152-2. Warto zaznaczyć, że nie wszyscy autorzy bibliografii specjalnych stosują się do nich.

Uzupełnieniem zrębu głównego „Bibliografii” jest aparat pomocniczy: przedmowa, spis treści oraz indeksy: alfabetyczny - zawierający nazwiska autorów, współautorów, opracowujących, tłumaczy, autorów przedmów i wstępów, redaktorów, ilustratorów, recenzentów i rozmówców oraz tytuły dzieł anonimowych, zbiorowych i wydawnictw ciągłych, oraz przedmiotowy - podający w porządku alfabetycznym nazwy osobowe, geograficzne, instytucji będących przedmiotem publikacji.

Tom VI został wydany staraniem Książnicy Podlaskiej. Poprzednie tomy powstały we współpracy z Muzeum Okręgowym w Białymstoku i Białostockim Towarzystwem Naukowym. Należy docenić trud bibliografów Książnicy Podlaskiej pod kierunkiem p. Haliny Sołomianko. Głównie dzięki ich zaangażowaniu bibliografie ukazują się i mimo opóźnień, rejestrują piśmiennictwo regionu, w którym żyjemy.

Jerzy Sikora

Gloger wciąż zachwyca

Zygmunt Gloger (1845-1910) to uczony o ogromnej pasji: etnograf-folklorysta, krajoznawca, historyk i archeolog. Należy podkreślić, że nie miały wpływu na kierunek jego zainteresowań miał Józef Ignacy Kraszewski, który był przyjacielem ojca, a także Wincenty Pol i Oskar Kolberg. W 1872 r. osiadł w rodzinnym Jeżewie na Podlasiu. Mimo że przebywał z dala od ośrodków naukowych, uniwersyteckich, nawiązał kontakty z wieloma uczonymi. Reprezentował jednak typ naukowca samotnika - w ówczesnych czasach dość popularny i typowy. "Encyklopedia staropolska", monumentalne dzieło i znakomity przewodnik po dziejach polskiej kultury materialnej i umysłowej, od jej początków po koniec XIX wieku, oraz "Rok polski w życiu, tradycji i pieśni" - niewątpliwie stanowią szczyt osiągnięć Glogera. "Rok polski" ukazał się w roku 1900.

I oto sto lat później mamy - kolejny już - wybór tekstów z tej znakomitej książki. Ukazuje się on w jubileusz 20-lecia łomżyńskiego Społecznego Stowarzyszenia Prasoznawczego "Stopka". Teksty wybrała Wiesława Czartoryska - pracownik Miejskiej Biblioteki Publicznej w Łomży - i opracowała je z dużym zapałem, wyczuciem i pietyżmem.

Gloger przedstawia przebieg czasu w obrębie pełnego roku kościelnego (od pierwszego okresu liturgicznego - adwentu, czyli od przełomu listopada i grudnia), wyrażony przez niezmiennie powtarzalny rytm pór roku i kolejnych miesięcy oraz narzucony przez rytm przyrody tok prac rolniczych. Czyni podobnie jak Władysław Reymont w cyklu powieściowym "Chłopi", z tą różnicą, że w eposie Reymontowskiej akcja utworu obejmuje dziesięć miesięcy - rozpoczyna się wczesną jesienią podczas wykopków, kończy następnego roku po żniwach.

Zachwyca symbioza życia człowieka wsi z rytmem natury. Czas, ujęty w rytmie corocznych powrotów, nie pędzi na oślep, nie przestrasza człowieka swą ulotnością - w przeciwieństwie do czasu linearnego, płaskiego, pustego. Jest "zagęszczony", prawie zastygły, obłaskawiony i tajemniczy: *Ostatni wieczór starego roku, północ i narodziny roku nowego mają w sobie coś dziwnie uroczystego i tajemniczego. Nadchodzi chwila, w której rok stary kona i ukazuje się nowy. Czas, jako pojęcie abstrakcyjne, przybiera tu niejako postać zmysłową, Rok nowy - jakim będzie? jest tajemnicą i zagadką* - czytamy.

Ludzie ówcześni mieli czas na wszystko. I dla siebie, i dla drugiego człowieka, i dla Boga. Rok obyczajowo-obrzędowo-liturgiczny składał się z wielkich dorocznych świąt, odpustów (niestety, huczne odpusty, kiedy zjeżdżały się całe rodziny, zabawy ludowe czy jarmarki to już przeszłość, ostały się jeszcze w piosence Janusza Laskowskiego), obrządków i obyczajów towarzyszących narodzinom, życiu i śmierci. Gloger magię ludowości zaczerpnął z kościelnego kalendarza obrzędowego, z pradawnych wierzeń ludo-

wych, utrwalonych w folklorze. W swym dziele znakomicie wyeksponował ludowy rok zwyczajów, wróżb, przesądów, uroczystości rodzinnych ze szczególnym rytuałem pieśniowym. Dał opisy barwne, ciekawe, frapujące. Ujawnił talent nie tylko naukowca-badacza folkloru, ale i znakomitego gawędziarza, pisarza, stylisty.

"Rok polski" jest swoistą antologią. Gloger oprócz swoich oryginalnych opisów daje fragmenty opisów wiejskich obyczajów autorstwa między innymi Jędrzeja Kitowicza, Marii Rodziewiczówny, Elizy Orzeszkowej. Ta ostatnia intrygująco opisuje połów jacy: *Już od połowy czerwca rybacy nadniemeńscy pogrążając motyki w pewne znane im na dnie Niemna miejsca, wydobywają duże bryły ziemi mulistej, której niezmiernie drobne i niezliczone wyżłobienia, z daleka mniejszą tylko prawidłowością linii, przypominają gniazda ós lub pszczolne plastry wosku. W drobnutkich tych wyżłobieniach znajdują się poczwarki jacy (wyraz białoruski >jacica< odpowiada naszemu >jętka<), mające postać szarych podługowatych robaczków, które, do węd przyczepione, służą za najbardziej pożądaną, lecz w owej porze najtrudniejszą do otrzymania przynętę na ryby.*

Niejednokrotnie Gloger powołuje się na innych badaczy folkloru, zwłaszcza na Oskara Kolberga. Rysunki Andriollego dodają jeszcze książce niepowtarzalnego uroku.

Współczesnego człowieka zastanawia i zadziwia fakt, iż folklor jest tak ogromną skarbnicą piękna i mądrości. Niestety, w miarę integracji kulturalnej społeczeństwa, szybko postępującego procesu urbanizacji - zanika. Wielu współczesnych (nowoczesnych?) wręcz wstydy się ludowości. Chociaż jednocześnie przeżywamy chyba swoisty jej renesans - w postaci trochę zmodyfikowanej, przetworzonej i "unowocześnionej", czego przykładem może być popularność muzyki i piosenki folkowej. Lubimy słuchać "Brathanków". I nie tylko. Ale przeczytajmy również Glogera. Zwłaszcza w znakomitym wyborze i opracowaniu Wiesławy Czartoryskiej.

Zygmunt Gloger, "Rok polski w życiu, tradycji i pieśni", wybór Wiesława Czartoryska, Oficyna Wydawnicza "Stopka", Łomża 2002.

Dwugłos o „Między milczeniem a krzykiem” Leonardy Szubzdy

Odzyskiwanie unii między wiedzą i Życiem

„Wiedza nigdy nie jest neutralna: zarówno dla jednostek, jak i społeczeństw, i całych cywilizacji. Można by rzec, że stan wiedzy człowieka jest jednym z najważniejszych wykładników stanu bytu ludzkiego. Być w stanie „wiedzy sprzyjającej” to niejako być w stanie łaski. Stan mądrości człowieka to stan, w którym wiedza ma znaczenie w życiu człowieka, służy życiu. Ceniśmy sobie stan mądrości u ludzi, gdyż jest on trudny do osiągnięcia, szczególnie w czasach obecnych, kiedy wiedza została rozwiedziona z Życiem [...].

H. Skolimowski, Medytacje

Te spostrzeżenia można odnieść do poezji Leonardy Szubzdy, autorki zbiorów poezji: „Jeszcze idziemy” (1992), „Żałuję lasów i róż” (1994), „Tylko sady nas pamiętają” (1996), „Ile życia” (1998) oraz „Między milczeniem a krzykiem”, który ukazał się nakładem Książnicy Podlaskiej im. Łukasza Górnickiego, z pięknym wstępem Mistrza Jana z Łubnik, Jana Leończuka. Bardzo trafne są jego spostrzeżenia jak to np., że w utworach L. Szubzdy można wkraczać umysłem, zadamawiać się: „*Wiersze zapraszają jak do gościnnego stołu, wszak nie ma w nich fałszu a jest wrażliwość – czuła i prosta, jasna, nie szukająca rozpaczliwie oryginalności*” (s. 53). L. Szubzda nikogo nie naśladuje, chcąc dotrzeć do samych źródeł powagi życia, które tkwią w każdym. A może natworzono różnych i bezsensownych konceptów intelektualnych, które zaczynają odcinać człowieka od jego naturalnych zasobów życia duchowego, tłumią to niezwykle źródło w Człowieku. To nie Człowiek zubożał w swej Istocie, lecz został dotkliwie uwsteczniony kulturowo. Nie wszyscy temu się poddali, ponosząc dodatkowy trud nad własnym rozwojem, nad doskonaleniem samego języka. Poetka potrafi uchwycić pewne zjawiska, wymagające dużej precyzji słowa. W tych utworach spotykamy obraz rozstania z Matką, wyznanie płynące z całego istnienia jej Dziecka (to jest stan powszechny!):

i zabrałaś
niedokończone słowo
w nieprzeniknione milczenie

Matko najcichsza
łaski pełna

W głębi serca, umysłu, ludzie podobnie rozstają się z Najbliższymi. To są osobliwe doznania, bo z jednej strony jest przecież dojmujące cierpienie (bez względu na stopień naszej wiary!), jednakże ten moment w głębi ma znaczenie świętości, którą spowija już tylko powaga milczenia. Z jednej strony jest tu opis osobistego przeżycia, zarazem ono w

tym ujęciu przestaje być tylko doznaniem prywatnym; moment odchodzenia Człowieka jest otoczony nie tylko szacunkiem, poetka usiłuje przywrócić śmierci człowieczej przynależną świętość i Tajemnicę, w oparciu o rzeczywiste, trudne doznania.

Poetka potrafi tak opisać realia codzienności, że zaczynają tworzyć zaskakującą, mieniącą się barwami sensów, uczuć, ludzką rzeczywistość, w której człowiek – niezależnie od stopnia wykształcenia – jakby odnajduje własne podobieństwo, pewną unię. Wchodząc w wiersze L. Szubzdy – respektując w pełni, bo jak by mogło być inaczej, jej słowa, a jednak i odkształcając, bo łącząc się z nimi odbieramy je przez nasze doświadczenia – np. „Dąb” – odnajdujemy ten sam dom: „*gdzie szczęście mierzono /kromką chleba*” (12). Prawda, że bieda materialna wówczas piszczała z czterech kątów, ale co w tym domu było ocalające? Widzimy pod powiekami, może inne drzewo, które wzrastało nie opodal domu, ale – dzięki poetce – oczami duszy odczytujemy to samo: „*w korze zmarszczek zapisałeś nasze ślady / samotnie strzeżesz / tego co było*”. Tak, drzewo w mentalności (wspaniałej) Podlasian, było strażnikiem gniazdowiska, sadyby ludzkiej, która różniła się znaczeniowo od „mieszkania”.

Dlaczego jest to wejście w wiersze możliwe, jakby wędrowanie umysłu po – niech nas tu oszczędność słowa nie myli! – rozległych obszarach bytowania ludzkiego, obszarach uczuć (miłości, smutku, zadumy, olśnienia, cierpienia, itd.) – Jedno mam zastrzeżenie, wydaje mi się, że w odniesieniu do całokształtu, przesłania całego tomiku, poetka użyła nietrafnego określenia w wierszu „Jesiony”, który kończy się dwuwersem: „*wlecemy (podkr. – M,B.) miejsca / w których nas już nie ma*”, a to dlatego, że nie tylko w tym ostatnim tomie poetka dokonuje, i to w sposób finezyjny, z dużym ładunkiem uczuciowym wręcz poetyckiej celebracji miejsc w których byliśmy, w których część naszego życia pozostała. Te miejsca, drzewa, polna grusza, jabłoń, senne olszyny - są w nas. Poetka „nie wlecze” tych miejsc, wręcz odwrotnie, wszystko czyni, by nie utraciły znaczenia, a niektóre - nawet świętości dla życia. To w samej naturze Człowieka jest owo przywiązanie do swego gniazdowiska. Współczesny człowiek (może dlatego tak głęboko odczuwa swe rozbitcie, rozdarcie) również cierpi odrywając się od „pierwszej ojczyzny”, którą jest dom rodzinny, okolony płotem, drzewami, gdy jest jakby skazany na ciągle przesiedlanie się wewnątrz m.in. swego kraju, ale to nie zmienia jego tragicznego usytuowania. W utworach L. Szubzdy miejsca w których byliśmy pamiętają nas, może one pamiętają bardziej niż ludzie, z którymi żyliśmy, jak to jest ukazane w „Catharsis”:

tylko sady pamiętają nasze bose stopy
i niecierpliwie dłonie
sięgające niedojrzałych jabłek

Rzadko już można spotkać taki obraz:

od konfesjonału jabłoni
wstajemy lżejsi o dorosłość

zdejmujemy maski i bandaże
prostujemy skrzydła

Uderza trafność zamieszczonych w tomie ilustracji, dopełniających słowo poetyckie, które jednak te obrazy rozświetla. W tej poezji wszystko pozostaje jakby w mistycznej unii. Ukazany Krzyż obok wzrastającego drzewa, przed którym człowiek modlił się w czasie grozy (tej ujętej w niezwykłym utworze „Gdzie Polska”) jak i w spokojniejszych

okresach, jakby to drzewo (życia?) jednak było modlitwą wzrastającej Matki Ziemi Podlasia, wzrastającej w tym drzewie ku światłości Nieba. W tej poezji wszystko cechuje się jakąś doniosłością, powagą istnienia, zarówno jeśli chodzi o „najdrobniejsze” zachowania (które poetka tak oświeśla słowem, że z nich emanuje jakby coś z samej wieczności!), jak i powaga przedmiotów (bo w nich wszak pozostaje cząsteczka ludzkiego życia, która bezustannie służy ludziom, choć oni nie zwracają na to uwagi), np. stary pochylony płot, studnia z żurawiem. Tu trwa bezustanne misterium Życia.

W starych przekazach twierdzono, że są tylko dwa typy człowieka: wędrowiec, a więc ten który się porusza po powierzchni, przemieszcza (ponoć wywodzący się z łowiectwa i pasterstwa), po drodze wiele gubiąc, i człowiek stałego miejsca (wywodzący się z agraryzmu), który wrasta jak drzewo w swe miejsce narodzenia, uprawiając, przekształcając najbliższą rzeczywistość, i bezustannie wędruje umysłem. Ten rodzaj człowieka, gdziekolwiek jest, „zabiera jako wieczna księga” miejsca swego bytowania, zarówno cielesnego, jak i „miejsca gdzie był myślą”. Gdy się uważniej wczytamy w poezję L. Szubzdy, to właśnie mamy do czynienia, z mentalnością człowieka stałego miejsca. W tej poezji pojawia się pewien smutek, wynikający nie tyle z faktu patrzenia w stronę śmierci, poczucie odejścia „z tej Ziemi”, co raczej z powodu zjawisk w naszym życiu, m.in. pogłębiającej się sekularyzacji, będącej przejawem degradacji Człowieka, zaniku w społeczeństwach poczucia sakralności, które jeszcze było wyraźne w życiu pokolenia Babek, Rodziców, bez którego czy możliwa jest owa zerwana unia z Przyrodą, z drugim człowiekiem, a w końcu i samym Stwórcą, Bogiem, owym - jak finezyjnie pisał Norwid - naszym Sąsiadem w czasie ziemskim? W księgach życia, bo umysł w złączeniu ze zmysłami to ciągle człowiecza księga, której - jak mawia się jeszcze na Podlasiu, ani ogień, ani woda nie zabierze – Matka będzie zawsze czekała „z modlitwą w dłoniach”. Idąc wersami tej poezji, zauważamy, że trwa (a w nas się w odbiorze odnawia) nieodmieniony czas: „skrzypieniem podłogi wracają Babki / w szumiących spódnicach wciąż młode na starych fotografiach”. Czy przeszłość nie jest aby częścią Wieczności (a nie żadnej nicości!), z którą tylko świadomość może zerwać złączenie?! Mimo ukazanych tragedii, jakie rozgrywały się nie w tak znów odległej przeszłości, życie zachowało duchowy blask. Gdy patrzymy na twarze starych ludzi z Podlasia, są to twarze pobrużdżone trudami, wytrawione przez mrozy, deszcze, wiatr, słońce, i emanujące jakąś niewyraźną dobrocią, szlachetnością.

Tak wędrując wierszami wspaniale utalentowanej poetki zatrzymałam się przed „Wiktoria” i westchnęłam: „Podlasie! Podlasie! perło obrony Korony, perło pracy i cierpienia”. Nie, nie! Poetka nie jest bezbronna wobec życia, ona – doznając trudu życia i cierpienia – przywraca życiu pewien cichy majestat, jest piewcą życia. Wymowny utwór o „Wiktorii”, która jest „zesłana na radość” kończy tomik:

jej śmiech
ciepły jak słońce
nie zachodzi o zmierzchu
i nie skrywa się
za chmurami trosk

do codziennego świętowania
potrzebuje tylko miłości

Otóż to. Duchowa unia międzyludzka nie spadnie z nieba, należy ją z wysiłkiem, z cierpliwością odnawiać. Jest to możliwe, co potwierdza i piękna, i mądra poezja L. Szubz-

dy, której dokonania są niekwestionowaną wartością w naszej współczesności, są wkładem w podstawy odradzania się człowieczeństwa. Taką funkcję polska poezja spełniała od swych początków, i będzie spełniać. A to, że powstają również poronione twory, bo powstają, jak bywało i w poprzednich epokach, to inna sprawa. Dobro, piękno, elementarne człowieczeństwo, szlachetny (a tak!) rodzaj języka - pozostają ponadczasowe, ożywają – bez względu na to, czy to zauważają „teoretycy literatury”, czy nie – upotencjalniając rozwój duchowy człowieka.

Marianna Bocian

L. Szubzda, *Między milczeniem a krzykiem*. Książnica Podlaska im. Ł. Górnickiego, Białystok 2001, s. 54

Książka o czasie

Poetycki tomik Leonardy Szubzdy „Między milczeniem a krzykiem” powstał pomiędzy pamięcią a czasem. Czy po tak zaanonsowanym zbiorze wierszy czytelnik ma się spodziewać jedynie wielkiego rozpamiętywania tego, co minęło? (I to w czasie, gdy jacyś ludzie prą naprzód, prosto „do Europy”? Zdążyć w przeszłość? Po co?). Trzeba przyznać, że zawarty w dramatyzmie tytułu ładunek spodziewanych granicznych doświadczeń, tragizm i rozpiętość przeczuwanych przeżyć sprawiają, iż pierwszą reakcją na książkę jest niepokój. W sukurs przychodzą motta i, zwłaszcza, dedykacja: „Pamięci Najdroższej Mammy Olimpii”, i za pelargoniami w oknie – powściągliwie, nieco smutno uśmiechnięta twarz starej kobiety.

I wiersze są niby oczy Matczyne: wyciszone, powściągliwe, a nie bez uśmiechu i nie bez smutku. Bardzo osobisty jest ten tomik i „w sobie pochylon”, poprzez tematykę (swoista poetycka autobiografia), przez ustawicznie obecne liryczne „ja”, przez nieustanny dialog z najbliższymi, w czasie, który nie wraca, mimo że „ta sama woda wciąż nowa” (Nad Nilem).

Do tworzącego ów świat przyjacielskiego kręgu należą również drzewa dzieciństwa. Ukazane w aż dziewięciu lirycznych portretach, są bliskimi towarzyszami i bohaterami szczęśliwych lat. Dzieciństwo – bezczas, w którym świat był podobny do rajskiego ogrodu. „Odkąd powaliły cię wiatry / pusto w sadzie / ... wiedziałaś / że odejdziemy” – to o „Jabłoni” i do jabłoni; „w snach słyszę / twoje rozmowy z wiatrem – o „polnej gruszy”; „Kiedy dzwonek oznajmiał przerwę / biegłyśmy w twój cień”, w cień „Akacji”.

W krajobrazach dzieciństwa „trawa łąsi się do stóp” i „ptaki zwołują obłoki”, lecz również po latach, kiedy „czas zdeptał zamki i marzenia” („Jesiony”) żywym pozostaje pragnienie jedności z całym stworzeniem: „mogę porozmawiać z nią / trwamy jednak w milczeniu” – mówi poetka o mrówce „na ścieżkach kory” (Sosna). Zresztą, w przyjaznym porozumieniu z przyrodą, jak przed upadkiem pierwszych rodziców, trwali i inni mieszkańcy krainy przeszłości: dziadek „ukrywał się / w starych wierzbach / ... rozczesywał im / zielone włosy / i układał w gniazdach ptaki” (Wierzy). W przytuleniu do pnia „maleńkiej jarzębiny” nie tylko Matka szukała ratunku przed nalotem, bo i drzewina tuliła się w przerażeniu do człowieka (Apokalipsa). Dobre duchy dziecięcych lat – drzewa, i

obecnie pozwalają człowiekowi odczuć swoją dobroć, swą milczącą pamięć: „w korze zmarszczek / zapisałeś nasze ślady (...) w swojej koronie dźwigasz i mój smutek” (Dąb); „tylko sady pamiętają” w „Catharsis”. Jedność losu z ludźmi tworzą nawet rzeczy. Po śmierci Matki „puste okna pustego domu (...) proszą o dotyk” (***Zamknęłam okno). Jak więc widać, rola, która przypadła animizacji i antroporfizacji w owym ukazywaniu wspólnoty z dookolnym światem, nie należy do drugorzędnych.

Słowo „Matka” daleko wyrasta poza symbol i znak rozpoznawczy prawdy uczuć, a też postawy akceptacji i afirmacji życia w doświadczeniu córki. W uładowym, lecz bynajmniej nie ugłaskany świecie, który został naszkicowany za pomocą najprostszych, szlachetnych słów i zjednujących urodą prostoty obrazów, znamienne są słowa – znaki tożsamości, z których podstawowym jest znak „domu / gdzie szczęście mierzono kromką chleba” (Dąb).

Jeśli tak się zdarzy, że jakiś student (jakaś studentka) polonistyki, obrawszy za przedmiot filologicznych dociekań wiersze Leonardy Szubzdy z jej piątego zbioru, podda je analizie frekwencyjnej, może otrzymać interesujące wyniki na poparcie swoich tez/hipotez, o ile okaże się czytelnikiem i studentem dostatecznie pracowitym. Nawet jednak bez matematyki zauważalna jest ta prawidłowość: w wierszach rządzi czas. Wśród słów, co jak pieczęcie kładzione na wierszach – poetyckich dokumentach życia, słów, które stwarzają emocjonalny koloryt książki, znajduje się cała gama określeń wiążących się z czasem, czekaniem, przemijaniem – w leksykalnej różnorodności, w rozlicznych formach gramatycznych. Najczęstszą z nich okazuje się czas przeszły.

Samo słowo pojawia się aż dziesięciokrotnie: „Matka czekała w drzwiach”, „czas, który odchodzi”, „za późno i po czasie”, „dni, popędzane wskazówkami czasu”... Równie wiele lub jeszcze więcej jest „umierania” i „śmierci” i określeń synonimicznych, jak „odchodzenie” czy „nieprzeniknione milczenie”.

O proporcjach w występowaniu form „było” i „jest” też warto nie zapominać, drażąc w jakiejś studenckiej pracy krytycznoliterackiej prawdę i tajemnicę wierszy z „Między milczeniem a krzykiem”. Zapewne zabiegiem wartym trudu będzie również np. przyjrzenie się ich pierwszym wersom. Może się wówczas okazać, że i one potwierdzają wszechwładzę żywiołu czasu:

wersów 16 – cz. przeszły

11 – cz. teraźniejszy

1 – cz. przyszły („kiedy odejdę”)

5 – ze „znamieniem czasu” („wciąż”, „jeszcze wczoraj”)

3 – bez „znamienia czasu”

Spośród 36 wierszy składających się na książkę tylko trzy rozpoczynają się jakby nietypowo – to „Pensjonariuszki”, „Baletnice Degasa” i „Olchy”. Dwa pierwsze z nich jednakże, sąsiadujące ze sobą, traktują o tym władztwie z jeszcze mocniej wyostrzoną wrażliwością i spotęgowanym kontrastem, gdy ukazują dwie twarze tego samego życia: „pomarszczone zawiniątka / jak w kokonach nie w pościeli” tuż obok „delikatnej linii” i „gry światłocienia”...

Zdaje się, iż jedyny „błąd ortograficzny” w owej liryce ze znamieniem narracji (gdzie rządzi czas, tam zjawia się opowieść) został popełniony, by wprzęgnąć go we wszechwładne w tomiku relacje pomiędzy miłością a przemijaniem: „na bezdrożach tułaczki do nikąd”- gdyby przyimek „do” zniknął, wchłonięty przez obowiązującą pisownię słowa, tułaczka utraciłaby kierunek „do”, „ku czemuś”, jak „do domu”. W tułaczce, która prowadzi do „nikąd”, nicość „nikądu”, a więc nieistnienie celu – przygniata pustką. Jej podmiot liryczny przeciwstawia „tamten dom” – z bezpiecznym kręgiem lampy, Matką w oknie,

obecnością Ojca, sadem; bo „choć pamięć karleje
czas wymyka się kruchym dniom”, to „nawet jeśli nie ma domu on jest”
(***nawet jeśli nie ma domu).

Czy „Między milczeniem a krzykiem” na pewno pozostaje pod presją czasu? Czy nie jest to zarazem czas pokonany, co to „na usługach i śmierci i życia”, jak w aforystycznym zwrocie Ks. Jana Twardowskiego? Jest też czas przestrzeni sakralną; słysząc w niej „modlitwy drzew” w „świątyni lasu” (**z tamtej strony horyzontu) i oto dostrzega czytelnik przestrzeń świętą w swej istocie życia.

Tomik charakteryzuje się dość zwartą jednorodnością stylistyki. O tej widocznej w nim symbiozie światów wiersze Leonardy Szubzdy mówią oszczędnymi słowami i tradycyjną – z dużą dozą artystycznego smaku stosowaną – poetyką. Jak zauważył w posłowniu Jan Leończuk: „piękno w wierszach Leonardy Szubzdy to przede wszystkim prostota i zwięzłość”. Niewiele tu porównań („zamknęłam okno (...) tak zamyka się życie”, „stare wierzby / pochylone jak figury świętych”); w najszerszym zakresie obrazowaniu służy metafora: „kora zmarszczek dębu”

„długowieczność spłowiących źrenic”
stare płoty, co „zapomniały zapachu lasu”
„pejzaż tkliwy od zapachu ziół”
„cztery kąty niedokończonych rozmów”
„szalik, co fruwania zazdrościł ptakom”
„rzeczy, które opuściły mnie bez pożegnania”...

Pokorne, prawie codzienne, i świeże zarazem przenośnie także pozostają w mocy czasu; zaczerpnięte ot tak, dla przykładu, okazuje się – nie chcą czy nie umieją, nie mogą opuścić zakłętego kręgu „czasu co na usługach i śmierci, i życia”, wciąż odbijają w sobie przemijanie.

Z zamierzonym umiarem sięga poetka po inne środki artystycznego obrazowania, m.in. kontrast, alegorię, apostrofy, i – obok przenośni najczęstsze – stwarzające nastrój i konkretyzujące przywoływane obrazy przeszłości – epitety.

Pomiędzy milczeniem a krzykiem istotnie może zmieścić się szmat życia, kiedy mierzyć je instrumentem najmniej zawodnym, o najwyższej czułości, najprecyzyjniejszym z dostępnych. Takim instrumentem, nie tylko w świecie poetyckiej wrażliwości, jest serce. Poetycka synteza, w sobie znanej, paradoksalnej perspektywie ogarniająca lata (jak sybirskie niedole w „Gdzie Polska), szczegół zaś pozwalająca zobaczyć z bliska, w powiększeniu, przynosi, nienowocześnie, efekt wartościowania rzeczy, zdarzeń i ludzi – jak gdyby autorce bliską była strawestowana romantyczna zasada „Mierz życie na uderzenia serca”. I sam czas, i wiele z tego, który minął, jest jak rana. Głębokie są rany czasu mieszkańca XX wieku. Żeby się ostać pod jego ciosami, nie wystarczy pozwalać się nieść przypływom i odpływom dni. Mimo wciąż napierającej dezintegracji (Apokalipsa, Gdzie Polska, ***najpierw wyparłeś się słowa tak) udziałem podmiotu lirycznego staje się harmonia osobowości i artyzm stylu nadanego swemu życiu. Ciekawe, ile ze skarbcza owego zwykłego niezwykłego życia potrafią zaczerpnąć młodzi, „wyzwoleni” od prawdy o godności człowieka, od prawdy przemijania?

Wiele jest rodzajów milczenia szczęśliwego. Udziałem córki, w życiu której odejście Matki stało się przekroczeniem pierwszego progu umierania, najwięcej – milczenia cichej, trudnej zgody i gorzkiej mądrości. A chociaż wiersze zszywane są nicią nostalgii, przecież ich mądra pogoda owocuje jakąś postawą ufności i niezłomności. Może dzieje się tak dlatego, że oczy Tej, która odeszła, Jej obecność – ciągle towarzyszą córce w jej wędrówce przez dni i lata i jak światło przezierają przez wszystkie wiersze. Matka w „Między mil-

zeniem a krzykiem” jest „pierwsza i ostatnia”; Matka – ostoja, więź i dziedzictwo.

Atmosferę tej poezji odnalazłam w słowach o „geniuszu kobiety”, „...który się przejawia w głębokiej wrażliwości na ludzkie cierpienie, delikatności, otwarciu, gotowości do pomocy i w innych zaletach kobiecego ducha, właściwych kobiecemu sercu. Urzeczywistnia się on często bez rozgłosu, a przez to bywa nieraz niedoceniany.

Jakże potrzeba go dzisiejszemu światu, naszemu pokoleniu! (...) aby dzisiejszy świat docenił wartość ludzkiego życia, odpowiedzialności, wierności, aby zachował szacunek dla ludzkiej godności. Takie miejsce bowiem wyznaczył Bóg kobiecie w swoim odwiecznym zamyśle, stwarzając człowieka mężczyzną i niewiastą, na obraz i podobieństwo swoje” (Jan Paweł II, 6 VI 1997, Zakopane).

Jeszcze słowo o zakorzenieniach i reminiscencjach, których niemało, a które jakby sztandarowo umieszcza autorka w swej poezji: „patrzcie, z nich wyrastam, one się dla mnie liczą, one są najważniejsze”. Więc: Biblia, nakreślająca duchowe horyzonty tomiku, i niejednokrotnie powracająca parafrazami („stałam się z twojego zebra / żebyś nie był samotny”; „na pamiątkę wjazdu mego dziadka do nieba”; „jak w proroczych wizjach ewangelisty”; „wszystko ma swój czas / początek i koniec”; trzykrotne wyparcie się prawdy w „***najpierw wyparłeś się słowa tak”/. Więc – modlitewne zwroty, które powtarzał Mickiewicz, a przed nim i po nim zwykli ludzie, co „pod Jej obronę uciekali się”. Wiele w świecie „Między milczeniem a krzykiem” znaczą wiara i religijność, akcentowane obecnością krzyża, zarówno w warstwie tekstowej, jak ikonograficznej. W konwencji litanijnych inwokacji kreuje autorka postać Matki:

„Matko najcichsza / łaski pełna”

„Matko Wojenna”

„moja święta zwyczajna / Matko pracowitych dni”

„moja Matko Chwalebna”...

Niezwerbalizowana, lecz oczywista analogia w ukazaniu Matki na wzór wezwań z litanii Loretańskiej albo z Różańcowych tajemnic wyraża miłość dziecka, jednocześnie – mówi o świętości macierzyństwa. Nie Norwidowskimi, a jakby Norwidowskimi słowami z „Fortepianu Szopena”: „w te dni ostatnie”, otwiera ten zbiorek wiersz o odchodzeniu Matki, kompozycyjnie i tematycznie dla całości najważniejszy. Tylko raz, tylko w nim pojawia się dokładna data, dzień, od którego „nic nie jest jak było” (***przychodzili oraz ***tyle niedokończonych rozmów). Pobrmiewają echa piosenek ludowych i greckich mędrców, a wzruszającemu wierszowi o „srebrnowłosej miłości” (***wciąż o pierwszej) zdaje się patronować Jan Twardowski. Nawiązania są dostatecznie wierne, by zostały rozpoznane, i na tyle przez autorkę przetworzone, iż uzyskują w jej lirycznych wypowiedziach nowy kształt i własne znaczenie.

Chyba żadnemu z poetów nie udało się nie powracać w krainę „utraconego dzieciństwa”, a psychologom trudno nie wierzyć, gdy zapewniają nas o „wiecznym dziecku” obecnym w każdym dorosłym. Być może dziecięcej Arkadii z „Między milczeniem a krzykiem” zarzuci ktoś idealizację, być może – sublimację, właściwą wspomnieniom. Być może nawet będzie w tych zarzutach nieco racji. Co o wiele ważniejsze: nic w tych wierszach nie jest na pokaz, nic nie jest powierzchowne. Wszystkie przemierzane przez liryczne „ja” krainy: dzieciństwa, czasu wojny, snu, miłości, krainy kodeksu etycznego, krainy wiary, zmierzających się lat (Wiktoria) – mimo porań i bólu, teraz płynącego głębokim nurtem stoickiego milczenia, mimo smutku – prowadzą w krainę serca. I na przekór odżegnywaniu się: „nie pytajcie / czy dałam świadectwo / miłości / zatrzasnęłam je / między milczeniem / a krzykiem” (***nie powołujcie mnie) ta piękna i mądra książka otwiera zatrzaśnięte drzwi serca; jest świadectwem miłości.

Właśnie o autentyzmie i trwałości tej kruchej (bo ze słów) i niezniszczalnej (bo z miłości) poetyckiej budowli z cegieł prawdziwego losu mówią słowa W. Łaszewskiego (za: J. Ratzinger „Dlaczego właśnie Ona?”):

„Nie to, co zewnętrzne, ma moc przemieniać nasze wnętrze, lecz przeciwnie: postawa naszego serca jest w stanie określać kształt naszego codziennego życia.”

Celność spostrzeżenia znajduje swe odbicie w prawdzie wierszy, a one stają się (niezamierzonym) dowodem na zgodność cytowanych słów z rzeczywistością, co - jak to ujmie nauka - jest kryterium prawdy.

Pieczołowicie pomyślana kompozycja jest niczym droga. Ład sumienia – ład konstrukcji – ład estetyki. Wiersze mieszkają w bardzo pięknych fotografiach. Wysmakowana szata graficzna, autorstwa Doroty Szubzdy, dzięki mistrzostwu patrzenia na pejzaż z odchodzącą nieubłaganie wiejską rzeczywistością, w której – studzienne żurawie, („Stare płoty” - to dla mnie najpiękniejszy utwór, a zaraz po nim „***kiedy odejdę” – jedyny w czasie przyszłym), symfonia mchów i traw, i obłoków wywołuje efekt jakiejś muzyczności nastroju; dzięki współbrzmieniu słowa i obrazu.

„Między milczeniem a krzykiem” Leonardy Szubzdy jest książką humanistyczną i ekologiczną najdosłowniej, o wyrazistej tożsamości i uniwersalnym charakterze. Jesienny, w wypiełgnowanej kolorystyce, jesiennie też spowity aurą smutku nad niepowrotnością (nawet: „bo jesienniej nam twarze...”), ten tomik jest – jasny miłością. „Miłość to przestrzeń i czas odczute sercem”.

To poetycka książka o czasie, bardzo o czasie; to książka na czasie.

Teresa Jabłońska

L. Szubzda, Między milczeniem a krzykiem. Książnica Podlaska, Białystok 2001.

„Wymyśl swój wiersz!”

Leży przede mną nowy, drugi tomik poetycki Elżbiety Michalskiej „Naszyjnik z grązeli”. Tytuł nawiązuje do fragmentu wiersza z poprzedniego zbioru autorki, debiutu „Tu jest tu, tam jest tam” z 1999 r. Nie jest to jedyne nawiązanie. Na okładce (a także wewnątrz książki) widnieje własnoręczny rysunek poetki przedstawiający skuloną postać kobiety (?) leżącą na piecu. Autoironiczny, ostry komentarz autorki co do własnej osoby? I jej postrzegania w rodzinnym środowisku „Takie ze mnie dziwadło”? W książce znajduje się większy fragment prozy poetyckiej pt. „Wiersz wieczorny”, będący odważną próbą samookreślenia. Przytoczmy końcowy fragment: *Zatem, może dlatego właśnie, iż potrafię „powtarzać”, potrafię Wielbić z rozgorączkowanym czołem Poezję i nawet jej upośledzoną siostrę utrzymaną za piecem, a lubiącą często zniecka wypadać i na oczach gości rzucać z siebie koszulę. Goście wtenczas nie bardzo wiedzą jak się zachować, myślą tylko „Głupia to głupia, ale przynajmniej ładne ma ciało ta Grafomania, na pewno bardziej pociągające od zwirotczalych kształtów Poezji.*

W innym, krótkim utworze pt. „Godło” poetka rozwija myśl wziętą jeszcze z „Amatorów” z poprzedniego zbioru, z którą możemy również się identyfikować:

*Skórka chleba skręcona w spiralę
pod stołem ukłękła
plama czerwonego barszczu
przeszła pocałunkiem
na drugą stronę szarego nieba
z surowego lnu
prowincjonalni poeci oto godło nasze.*

Czyż to nie uczy pokory? Elżbieta Michalska nie jest już tą nieśmiałą dziewczyną z „Tu jest tu, tam jest tam”, ośmielona jedną ręką głaszcze nadal wszystkie istoty i maleństwa, identyfikuje się z nimi („... tam gdzie nie ma cienia drzew”, „Inaczej”, „...ropucha mieszkała”, „Martwa natura”), w drugiej ręce trzyma jednak szpilkę, którą nakłuwa boleśnie dzisiejszą rzeczywistość i realność, jej pozorną, łatwą urodę, pychę, samouwiłbienie, a jednocześnie ukrytą niepewność („A to już koniec XX wieku”, „Pomidory”, „Murjonka”, „Barbi i matrioszka”). Przedstawmy fragment np. „Murjonki”:

*Nim nadjedzie autobus
siedzą na ławce dworcowej.
Wielki kłęb tematów z całego świata
plącze się i supła w ich przasných językach.
Ona śledzikuje. (...)
Mam chociaż z kim porozmawiać, pożalić się
Ona wszystko rozumie
- A ja to jeszcze nigdy w życiu
nie rozmawiał z kotem.*

Przypomina się głośny wiersz Wisławy Szymborskiej „Kot w pustym mieszkaniu”. Stworzenie potrzebuje kogoś do kochania i opieki, człowiek w swoim opuszczeniu i samotności potrzebuje choćby kochającego go stworzenia:

„Myślę sobie, jak dobrze że teraz jest
że śpi na papuciach
i opiera przypalony nosek o podłogę”.

Elżbieta Michalska potrafi rozmawiać i milczeć, łączyć się ze wszystkim. Może nawet czasem lepiej jej to wychodzi niż z ludźmi. Zaczajona, niepozorna, ogląda i bada, tak jak na jej własnym rysunku starą, pochyloną kobietę z laską obserwuje tajemnicza odwrócona biała postać. Zagrożenie czy już wybawienie? Szykująca się śmierć czy sama autorka? Może poetka widzi je obie: i staruszkę, i śmierć.

Autorka porozumiewa się ze zwierzętami i przedmiotami („Krzeseł”, cmentarna „Sarenka”, gipsowy „Słoń”). Pożywką, polem mimowolnie ćwiczebnym dla wyobraźni, pamięci stają się np. stare makatki („Dwa wilki”), obrazki, rysunki („św. Elżbieta”, „Obrazek”), dawno przeczytane bajki (interesująca, wyróżniana „Studnia”), a nawet zwykły „Słoił z ogórkami”). Zmiany, kontrasty, które dotarły także do jej miejscowości, mogą zostać ominięte i zapisane („Czyżby”, „Gdyby”, „A to już koniec XX wieku”, „Pomidory”), jednocześnie np. utrwalając i zachowując rodzinną tradycję i obyczajowość, „wewnętrzny porządek”, gwarowy język, którego trudno się wyprzeć, choćby ktoś nawet bardzo się starał.

Elżbieta Michalska próbuje ocalić odchodzącą wraz ze starymi ludźmi rodzinną mowę ze wszystkimi jej zaletami, ale także i wadami (wulgaryzmy). Posuwa się dość daleko w owym opisie. Owa szczerość i autentyzm w opisie siebie i świata obok, tak ujmująca w pierwszym tomiku, posuwa się coraz dalej, choć autorka pisze już jakby nieco mniej o sobie (ale „mocniej”: „Czas”, „Wiersz wieczorny”, „Naczynia”, „Modlitwa o skrzydła”), za to więcej czerpiąc z życia wokół, obyczajowości. Porusza kręgi. Jest oczywiście bardziej dojrzała, świadoma (może nawet zanadto, nie ma w sobie już tyle młodzieńczej ułud), ironiczna, nawet gorzka. Jej tomik jest właściwie opisem, kroniką własnej miejscowości, społeczności, skupionej w przysłowiowej łzie, łyżce wody, przedstawianej fragmentami, obrazami zatrzymanymi na chwilę jak w kalejdoskopie.

Cieszy szczerość posunięta aż do odwagi, podobnie jak tzw. „poruszanie kręgów” przez autorkę. Wydaje się, że Elżbieta Michalska zyskała na sile, pewności, w czym na pewno pomogło wydanie jej książek. Odnalazła ścieżkę, którą zamierza podążać, a wrodzony rozsądek i ogląd świata nie powinny zaprowadzić jej do nadużyć. Odkryłam na przykład dedykację w utworze „Słoń”: „Sarze, którą poznałam nad Morzem Martwym”. Zatem Elżbieta Michalska nie jest tylko „ograniczona” do miejsca, w którym mieszka, co wydawało się - bolało ją w poprzednim tomiku, sądząc nawet po tytule „Tu jest tu, tam jest tam”. Poszerzają się jej możliwości odkrywania nowych światów i wrażeń z nimi związanych, nie tylko nieposkromioną, wolną wyobraźnią, ale i namacalnie, przyjemnie, cieleśnie. Ludzko.

Myślę, Pani Elu, że może obnosić Pani swój „warkocz ze wstążkami” z dobrze pojętą dumą, niczym „pióropusz mój biały”. Więcej takich warkoczy!

Małgorzata Dobkowska

Elżbieta Michalska: „*Naszyjnik z grąźeli*”, Książnica Podlaska, Białystok 2001

Maria Niemyjska

Jak to robią inni

Plany budowy nowego budynku Książnicy Podlaskiej poruszają wyobraźnię jej pracowników. Każdy oczekuje, że znajdzie tam wygodne i nowoczesne stanowisko pracy. Wrą dyskusje, ścierają się opcje. Rozmowy dotyczą przeważnie materialnej strony zagadnienia, niekiedy organizacji pracy, atmosfery tu panującej, relacji z czytelnikami.

W związku z tym chcę zaprezentować rozmowę z Patrycją Colą, Kanadyjką mieszkającą w Polsce. W czasie swoich studiów w Montrealu pracowała ona w tamtejszej bibliotece publicznej.

- Patrycjjo, jak to się stało, że Ty, nie związana zawodowo z bibliotekarstwem, wiesz tak wiele o pracy w bibliotece?

P. – Mieszkałam i studiowałam w Montrealu. Jako studentka szukałam pracy i tak trafiłam do biblioteki publicznej. Ucieszyłam się, gdy mnie przyjęto, bo praca była przyjemna i dobrze płatna.

- Jak dawno to było?

P. – Och! 10 lat temu. Dziś ta biblioteka znajduje się już w innym miejscu, w nowym budynku i jest centrum kulturalnym dzielnicy.

- Opowiedz w takim razie, jak wyglądała, gdy tam pracowałaś.

P. – Wtedy znajdowała się na piętrze centrum handlowego. Często rodzice pozostawiali tu swoje dzieci i szli na zakupy. Siadaliśmy razem na podłodze i czytaliśmy na głos książki. Ta część biblioteki była przystosowana do pracy z małymi dziećmi. Wszystko tam było zminiaturyzowane: półki z książkami, krzesła, stoliki. Były tam nawet zabawki i akwaria z rybkami i małymi zwierzątkami. Książki były często porozrzucane na dywanie. Dzieci miały się poczuć dobrze w bibliotece. Ówczesna dyrekcja biblioteki bardzo często to podkreślała.

- Czy dzieci były jedynymi użytkownikami tej biblioteki?

P. – O, nie! Osobno mieściła się część dla dorosłych. Sami mogli coś wybrać z książek na regałach. Chyba że potrzebowali literatury specjalistycznej. Wtedy udawali się do części zawierającej wydawnictwa naukowe, encyklopedyczne etc., gdzie wyspecjalizowani bibliotekarze służyli im pomocą. Zresztą, z najbardziej cennych pozycji można było skorzystać jedynie w czytelni. Była ona zawsze pełna ludzi, nawet w dni świąteczne.

- ?

P. – Biblioteka była otwarta przez cały rok, dzień w dzień, aż do 22.00.

- Jakie prace tam wykonywałaś?

P. – Zajmowałam się nieskomplikowanymi zajęciami: opiekowałam się dziećmi, sortowałam książki, podlewałam kwiaty. Opracowywanie zbiorów i inne specjalistyczne zadania należały do wykwalifikowanego personelu. Pamiętam, że najmniej przyjemnym zajęciem, do którego można było otrzymać przydział, było telefonowanie z upomnieniami.

- Czy było wielu takich dłużników?

P. – Nie pamiętam zbyt dobrze, ale chyba tak. Ludzie mogli wypożyczać tyle książek, ile chcieli.

- Jeśli dobrze rozumiem, korzystanie z biblioteki było nieodpłatne?

P. – Tak. Była utrzymywana z pieniędzy podatników. Pobierano jedynie niewysokie kwoty za przetrzymywanie zbiorów.

- Jaka, Twoim zdaniem, była największa zaleta tej biblioteki?

P. – Najbardziej podobało mi się, że biblioteka organizowała życie kulturalne dzielnicy: odbywały się tam spotkania z pisarzami, odczyty, promowano twórczość różnych autorów.

- Czy wiesz, jak zmieniło się funkcjonowanie tej biblioteki w ostatnich latach?

P. – Wiem, że wybudowano nowy wspaniały budynek, do którego przeprowadziła się biblioteka. Oprócz wszystkich typowych dla takiej instytucji pomieszczeń, ma salę koncertową, toteż stała się ona prawdziwym centrum kulturalnym.

Może warto, byśmy też - przeprowadzając się do nowego budynku - tchnęli weń nowego ducha?

Ewa Ziniewicz - Siergiejko

Konkurs "Niektórzy lubią poezję"

Książnica Podlaska im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku w listopadzie 2001 r. podsumowała kolejny konkurs wojewódzki dla dzieci i młodzieży, czytelników bibliotek publicznych na terenie województwa podlaskiego i filii białostockich.

Konkursy o różnorodnej tematyce, adresowane do tej grupy użytkowników, ogłaszane są zwykle każdego roku. Biblioteki organizują je często wspólnie ze szkołami i domami kultury, co stwarza okazję do integracji miejscowych środowisk i zacieśniania lub nawiązania współpracy. Nie bez znaczenia jest też fakt popularyzacji działalności bibliotek publicznych. Niektórzy uczniowie trafiają do nich po raz pierwszy dopiero poszukując materiałów potrzebnych podczas przygotowań do konkursu lub uczestnicząc w imprezie z nim związanej.

Konkurs "Niektórzy lubią poezję" był przeznaczony dla szerokiego kręgu odbiorców, gdyż mogli w nim wziąć udział zarówno uczniowie szkół podstawowych, jak też gimnazjów i szkół średnich. Trwał od 1. 01. do 15. 09. 2001 r. Miał na celu popularyzację poezji wśród czytelników, zachęcenie ich do własnych prób poetyckich, a także promocję twórczości młodych. Okazało się, że wielu uczniów pisze od dawna "do szuflady". Innym, zachęconym do "zmagania ze słowem" przez bibliotekarzy i nauczycieli, udało się także stworzyć wiele ciekawych tekstów. Ich tematyka była różnorodna. Najmłodsi pisali najczęściej o pięknie przyrody, miłości do rodziców, a zwłaszcza do mamy, ulubionych zwierząt i zabawkach. W wierszach nastolatków pojawiały się problemy związane z dojrzewaniem - pierwsza miłość, pierwsze rozczarowania. Teksty najstarszych zawierały ponadto tematykę religijną, egzystencjalną i eschatologiczną. Mile zaskoczyły bibliotekarzy wiersze o książce i bibliotece. Sprawność warsztatowa autorów była różna. Obok tekstów dość nieudolnych znalazło się jednak nie tak mało prawdziwych "perełek".

Podczas podsumowania okazało się, że wiersze wpłynęły z trzydziestu środowisk, w tym z dwudziestu pięciu placówek miejskich, miejsko - gminnych i gminnych w terenie i pięciu filii białostockich, a autorów doliczono się aż 241. Komisja konkursowa, pod przewodnictwem poety Jana Leończuka, brała pod uwagę ciekawe ujęcie tematu, świeżość skojarzeń, wrażliwość, umiejętność sprawnego posługiwania się słowem. Uczestnicy byli oceniani w trzech grupach wiekowych: "szkoła podstawowa", "gimnazjum", "szkoła średnia". Wśród nagrodzonych i wyróżnionych znaleźli się czytelnicy zgłoszeni przez biblioteki publiczne w Sokółce, Bielsku Podlaskim, Piątnicy, Szudziałowie, Hajnówce, Czarnej Białostockiej, Poświętnem, Dąbrowie Białostockiej, Łapach, Siemiatyczach, Jasionówce, Zambrowie, Supraślu oraz filie białostockie (nr 8, 9, 13). Nagrody i wyróżnienia książkowe ufundowała Książnica Podlaska w Białymstoku.

Ze względu na brak miejsca nie możemy zamieścić nagrodzonych i wyróżnionych tekstów. Zostały one wydrukowane (w formie pomocy metodycznej) i przekazane pla-

cówkom biorącym udział w konkursie oraz laureatom.

Z pewnością nie wszyscy uczestnicy, nawet zwycięzcy, zostaną w przyszłości poetami. Być może jednak udział w konkursie zachęci wielu do korzystania z bibliotek publicznych i rozwijania zainteresowań książką.

Poniżej zamieszczamy wykaz osób nagrodzonych i wyróżnionych.

Laureaci wojewódzkiego konkursu literackiego “ Niektórzy lubią poezję ”

Szkoła podstawowa

Nagrody:

- 1. Karolina Mańko** (MGBP w Sokółce)
- 2. Agata Skowron** (FB Nr 13 w Białymstoku)
- 3. Piotr Werner** (MGBP w Sokółce)

Wyróżnienia (równorzędne)

- 1. Edyta Dmuchowska** (MGBP w Dąbrowie Białostockiej)
- 2. Anna Łukaszewicz** (MGBP w Łapach)
- 3. Damian Drewulski** (MGBP w Siemiatyczach)
- 4. Kamil Krzymowski** (FB Nr 8 w Białymstoku)

Gimnazjum

Nagrody:

- 1. Mateusz Kołos** (MBP w Bielsku Podlaskim)

równorzędne:

- 2. Joanna Surowiec** (GBP w Szudziałowie)
- 2. Elżbieta Jakoniuk** (MBP w Hajnówce)
- 3. Anita Kośnik** (GBP w Poświętnem)

Wyróżnienia (równorzędne):

- 1. Magdalena Bortniczuk** (MBP w Hajnówce)
- 2. Elżbieta Rej** (MBP w Hajnówce)
- 3. Ewelina Kamińska** (GBP w Poświętnem)
- 4. Monika Roszko** (GBP w Jasionówce)
- 5. Katarzyna Pielacha** (GBP w Poświętnem)
- 6. Krzysztof Sacewicz** (MBP w Zambrowie)

Szkoła średnia

Nagrody:

- 1. Sylwia Kopeć** (GBP w Piątnicy)
- 2. Ewa Czemieli** (MGBP w Czarnej Białostockiej)

równorzędne:

- 3. Piotr Rydzewski** (FB Nr 8 w Białymstoku)
- 3. Emilia Gieniusz** (FB Nr 9 w Białymstoku)
- 3. Ewa Kośnik** (GBP w Poświętnem)

Wyróżnienia (równorzędne):

- 1. Katarzyna Grygotowicz** (MGBP w Sokółce)
 - 2. Justyna Iwaniuk** (MBP w Bielsku Podl.)
 - 3. Rafał Koptas** (MGBP w Supraślu)
 - 4. Monika Zielińska** (MBP w Bielsku Podl.)
 - 5. Żaneta Rola** (MBP w Bielsku Podl.)
 - 6. Katarzyna Buryło** (FB Nr 8 w Białymstoku)
-

Nagroda IBBY w Białymstoku

W 2001r. Nagroda Polskiej Sekcji IBBY za upowszechnianie czytelnictwa wśród dzieci trafiła do Białegostoku. Otrzymała ją Ewa Ziniewicz - Siergiejko z Książnicy Podlaskiej im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku, instruktor do spraw czytelnictwa dziecięcego.

Książkami roku zostały dwie pozycje, a laureatami Nagrody IBBY ich twórcy - pisarze i ilustratorzy. Obie zostały wydane przez Agencję Edytorską "EZOP". Jedną z nich to "Zielony wężowiec" autorstwa Liliany Bardijewskiej, ilustrowana przez znanego grafika Adama Kiliana. Twórcami drugiej, zatytułowanej "Sen, który odszedł", są: Anna Onichimowska - autorka i Krystyna Lipka - Sztarbałło.

Uroczyste wręczenie nagród nastąpiło 11 grudnia 2001 r. w warszawskim Klubie Księgarza na Starym Mieście.

Krzyż Kawalerski za całokształt działalności twórczej wręczono wcześniej Panu Rodzeniowi, wydawcy i księgarzowi.

IBBY (International Board on Books for Young People), tj. Międzynarodowe Kuratorium do Spraw Książek dla Dzieci istnieje od 1953 r. Jego głównym celem jest propagowanie idei wzajemnego poznania i zbliżenia narodów poprzez książkę dla dziecka.

Polska Sekcja IBBY istnieje od 1974 r. W 1993 r. została zarejestrowana jako Stowarzyszenie Przyjaciół Książki dla Młodych.

Polska Sekcja IBBY co dwa lata typuje twórców książki dziecięcej na Listę Honorową IBBY i do Medalu im. H. Ch. Andersena. Od 2000 r. przyznaje także medale za całokształt pracy twórczej. Od kilku lat nagrodę IBBY otrzymują również bibliotekarze za upowszechnianie czytelnictwa wśród dzieci i młodzieży.

Noty o autorach

Lluís M. ANGLADA i de FERRER - dyrektor Konsorcjum Bibliotek Akademickich Katalonii w Barcelonie (Hiszpania)

Bożena BEDNAREK-MICHALSKA - kierownik Oddziału Informacji Biblioteki Uniwersytetu im. Mikołaja Kopernika w Toruniu

Marianna BOCIAN - poetka, autorka wielu książek poetyckich. Mieszka we Wrocławiu

ks. Eugeniusz BOROWSKI, dr - dyrektor Archiwum Diecezjalnego w Drohiczynie n/Bugiem

Małgorzata DOBKOWSKA - pracownik Książnicy Podlaskiej im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku

Ewa GŁOWACKA, dr hab. - Katedra Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu im. Mikołaja Kopernika w Toruniu

Mirosław GÓRNY, prof. dr hab. - Instytut Lingwistyki. Zakład Komunikacji Społecznej Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

Alla GRYC - pracownik Miejskiej Biblioteki Publicznej im. dr. Tadeusza Rakowieckiego w Hajnówce

Teresa JABŁOŃSKA - polonista, bibliotekarz, redaktor wydawnictw naukowych. Mieszka w Białymstoku

Claude JOLLY – Ministerstwo Edukacji (Francja)

Małgorzata KISIŁOWSKA, dr - Instytut Informacji i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego w Warszawie

Hanna KRAWCZUK - pracownik Książnicy Podlaskiej im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku

Barbara KUPREL - pracownik Biblioteki Publicznej w Mońkach

Jan LEOŃCZUK - dyrektor Książnicy Podlaskiej im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku

Asa LINDBERG– SAND, dr - Uniwersytet w Lund (Szwecja)

Mirosława MAJEWSKA - wicedyrektor Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej im. Heleny Radlińskiej w Warszawie

Bogumiła MANCEWICZ - pracownik Biblioteki Uniwersyteckiej w Białymstoku, Wydział Prawa

Edward NARUSZEWICZ, dr inż. - przez wiele lat związany z Politechniką Białostocką

Maria NIEMYJSKA - pracownik Książnicy Podlaskiej im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku

Jadwiga NOWACKA - wicedyrektor Biblioteki Publicznej w Suwałkach

Zofia OLEK-REDLARSKA, dr - pracownik Uniwersytetu w Białymstoku

Wanda PINDŁOWA, dr hab. - profesor Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie (Instytut Informacji Naukowej i Bibliologicznej)

ks. Jerzy SIKORA, dr - poeta, krytyk, eseista, pracownik naukowy Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego oraz Wyższego Seminarium Duchownego w Ełku

Anna SITARSKA, prof. dr hab. Zakład Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu w Białymstoku

Janina USZYŃSKA-JARMOC, dr - pracownik naukowy Uniwersytetu w Białymstoku

Jadwiga WOŹNIAK, dr hab. - Instytut Informacji i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego w Warszawie

Ewa ZINIEWICZ-SIERGIEJKO - pracownik Książnicy Podlaskiej im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku

Barbara ZYBERT, prof. dr hab. - Instytut Informacji i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego w Warszawie

* * *

Mądra książka zakuwa w kajdany umysł czytelnika i uwalnia go od nich tylko pod warunkiem, że będzie myślał samodzielnie.

Aleksander Świętochowski
(1849-1938)

* * *

Głupotę można by wytrzymać, gdyby nie była ponadto jeszcze napastliwa i nie posługiwała się niektórymi chwytami mądrości – w czym mądrość nie może się jej odwzajemnić.

Karol Irzykowski
(1873-1944)

* * *

Potęga słowa drukowanego polega na tym, że w pierwszej chwili ma się zawsze skłonność wierzyć, że autor ma słuszność, sprzyja się mu, daje się mu wielką zaliczkę zaufania, choć połączonego z pewną obojętnością.

Karol Irzykowski
(1873-1944)

* * *

O wartości książki stanowi nie tylko to, co w niej jest, ale także to, co by w danych warunkach łatwo w niej być mogło, a czego nie ma. Cześć autorowi, który panował nad swym materiałem, miał siłę ochronić się przed zalewem.

Henryk Elzenberg
(1887-1967)

* * *

Powinno się czytywać stare książki. W nich jest zawarty ten dziwny spokój: że one jednak przetrwały.

Stefan Napierski
(1899-1940)

* * *

Na ogół literaci, co jest im niedostępne lub niezrozumiałe w cudzej twórczości, przezywają dwulicowym słówkiem: słabe.

Stefan Napierski
(1899-1940)

* * *

W książkach piszą, że śmiejemy się w poczuciu własnej wyższości. Dlatego – zauważ – wyśmiewane są: prostota, uczciwość, żar uczuć, delikatność serca i postępowania, wiara w siebie, wielkoduszność – bo cechy te, występując w charakterze człowieka, stawiają go nieraz w trudnym, okrutnym czy głupim położeniu i budzą w nas, którzy przeważnie jesteśmy pozbawieni tych szczególnych cech, przyjemne poczucie wyższości.

Joseph Conrad
(1857-1924)

* * *

Niektóre książki są dłuższe, niż na to wyglądają. Są one rzeczywiście bez końca. Nuda, jaką roztaczają, jest zaprawdę absolutna i nieskończona.

Novalis
(1772-1801)

* * *

Literaturę tworzy się nie umysłem, lecz sercem.

* * *

Sztuka to ciągle jednanie się z życiem.

* * *

Biada temu, kto zadowolony jest z siebie: taki człowiek nigdy nie nabędzie rozumu.

Mikołaj Gogol
(1809-1852)