

Anna Konieczko

Spółeczno-ekonomiczne korzyści dla użytkowników bibliotek wynikające z korzystania z usług informacyjno-bibliotecznych – zarys teoretyczny

Bibliotheca Nostra : śląski kwartalnik naukowy nr 2, 26-33

2015

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

**SPOŁECZNO-EKONOMICZNE KORZYŚCI
DLA UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEK WYNIKAJĄCE
Z KORZYSTANIA Z USŁUG INFORMACYJNO-BIBLIOTECZNYCH
– ZARYS TEORETYCZNY¹**

W obecnych warunkach społeczno-gospodarczych ważnymi czynnikami sukcesu w działalności organizacji w różnych sektorach gospodarki są: jakość, informacja, wiedza i kapitał intelektualny. Podmioty rynkowe i pojedyncze osoby coraz częściej traktują wiedzę jako czynnik kreowania i doskonalenia swoich kompetencji, tworzenia wartości dodanej oraz determinantę powodzenia w działalności biznesowej (Ziomba, 2010, s. 73–74). Udział w procesie budowania gospodarki opartej na wiedzy, czy idąc dalej – gospodarki kreatywnej – wymaga od wielu instytucji publicznych intensywnych interakcji społecznych oraz łączenia zróżnicowanych zasobów, w tym informacyjnych. Celem artykułu jest zwrócenie uwagi na funkcje bibliotek akademickich i publicznych w społeczeństwie oraz określenie korzyści dla użytkowników ich usług. Jako metodę badawczą zastosowano analizę literatury przedmiotu.

Zadaniem bibliotek, zwłaszcza tych akademickich, jest lub też powinno być rozpoznawanie i wykorzystanie potencjału wiedzy, która jest strategicznym czynnikiem rozwoju społeczeństwa i gospodarki. Biblioteki odgrywają szczególną rolę w zakresie kodyfikacji i udostępniania informacji oraz stworzenia warunków do ich pozyskania przez różnych użytkowników, a zwłaszcza wspomniane podmioty rynkowe, przekształcające informacje w adekwatną dla nich wiedzę. Instytucje te tworzą ofertę usług informacyjno-bibliotecznych, która odpowiada trendom wyznaczanym przez społeczeństwo i gospodarkę. Pośredniczą one w relacjach między informacją, księgozbiorem, wiedzą, kulturą a odbiorcami, przyczyniając się w rezultacie do wzrostu społecznej świadomości w różnych dziedzinach życia.

¹ Artykuł stanowi część rozprawy doktorskiej *Rynek usług bibliotek akademickich w województwie śląskim*. Wydział Ekonomii Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, czerwiec 2015.

Biorąc pod uwagę powyższe refleksje, można wskazać wiele funkcji, jakie biblioteka spełnia w środowisku, w którym działa². Zalicza się do nich następujące (Boguski, 2010, s. 98):

- usługową, w zakresie zapewnienia zaplecza podręcznikowego i literatury specjalistycznej oraz ich udostępniania studentom i pracownikom, wynajmu sal oraz organizowania imprez kulturalnych i naukowych;
- edukacyjną, polegającą na kształceniu umiejętności informacyjnych, niezbędnych do sprawnego posługiwania się źródłami informacji tradycyjnymi i elektronicznymi podczas wyszukiwania literatury;
- informacyjną, związaną z zapewnieniem profesjonalnej pomocy dla użytkowników w pozyskaniu informacji oraz wiedzy potrzebnej do przygotowania odpowiedniej pracy naukowej, dyplomowej, egzaminów, znalezienia pracy;
- promocyjną, sprowadzającą się do kreowania odpowiedniego wizerunku biblioteki jako miejsca zespołowego uczenia się, zdobywania informacji i wiedzy, korzystania z kultury;
- intelektualną, polegającą na wspieraniu rozwoju intelektualnego użytkowników;
- rozrywkową, związaną z udostępnianiem literatury beletrystycznej dla dorosłych oraz dzieci i młodzieży, organizacją spotkań autorskich czy też dyskusyjnych dla użytkowników;
- motywacyjno-inspirującą – polegającą na motywowaniu użytkowników do właściwych zachowań informacyjnych i edukacyjnych oraz zachęcaniu do różnych działań społecznych w obszarze edukacji i kultury.

Wskazując na profity wykorzystania usług biblioteczno-informacyjnych w aspekcie ekonomicznym i pozaekonomicznym, należy określić kilka rodzajów wpływu bibliotek na funkcjonowanie odbiorców ich usług.

W literaturze z zakresu bibliologii i informatologii wskazuje się na oddziaływanie bibliotek w następujących aspektach (Bertot, McClure, 2003, s. 599–600, cyt. za: Głowacka, 2009, s. 18; Cisek, 2009, s. 5):

- ekonomicznym – wpływ usług i produktów biblioteki na kondycję finansową użytkowników, umiejętności poszukiwania pracy, prowadzenia własnych firm; biblioteka jako instytucja zatrudniająca, itp.;
- pozaekonomicznym, obejmującym swym zakresem wpływ:
 - dydaktyczny – wpływ na zdolności użytkownika do pogłębiania wiedzy, ustawiczne kształcenie, rozwój umiejętności informacyjnych;
 - badawczy – wpływ na proces badawczy pracowników naukowych, studentów i doktorantów;
 - wymiany informacji – wpływ na funkcjonowanie użytkownika w społeczeństwie i jego umiejętności pozyskiwania informacji i reago-

² Artykuł w całości odnosi się do bibliotek akademickich i/lub publicznych, stąd wymienione funkcje dotyczą tych typów bibliotek.

wania na nią (tj. poszukiwanie kolejnej informacji, rozpowszechnianie jej, ignorowanie lub wykorzystanie, itp.);

- kulturalny – wpływ usług biblioteki na rozwój zainteresowań i aspiracji kulturalnych użytkowników;
- środowiskowy – wpływ na społeczność lokalną (ograniczanie wykluczenia różnych grup społecznych, miejsce spotkań i inicjatyw społecznych).

Wśród pozaekonomicznych rezultatów wpływu bibliotek na otoczenie społeczne można wskazać (Głowacka, 2009, s. 19; Pazderski, 2014, s. 160, 163–164):

- uzyskanie konkretnej informacji (bibliograficznej, faktograficznej, bibliometrycznej, technicznej) pomocnej w kreowaniu innowacji, nowej wiedzy;
- zaoszczędzenie czasu w procesie edukacji, badań naukowych;
- edukację informacyjno-komunikacyjną, a co za tym idzie – podwyższenie kompetencji informacyjnych (*information literacy*) oraz z zakresu korzystania z nowoczesnych technologii (*information technology*); dotyczy to osób w każdym wieku;
- zmiany w zachowaniach i nawykach – częstsze sięganie po lekturę, łatwość pozyskiwania i wykorzystania informacji;
- wzrost inkluzji społecznej, czyli wzrost uczestnictwa w życiu społecznym i tworzenie więzi społecznych – biblioteki jako inspiratorzy działań z zakresu edukacji obywatelskiej, angażowanie w swoją działalność przedstawicieli lokalnej społeczności, proponowanie przestrzeni bibliotecznej do działania dla osób o różnych potrzebach i pomysłach skierowanych na rozwój wspólnoty lokalnej, dostęp do ofert pracy, do oferty kulturalno-rozrywkowej;
- efektywniejsze badania – wykorzystanie badań naukowych i publikacji, pozyskiwanie grantów;
- udział w kształceniu ustawicznym społeczeństwa, wspomaganie procesów edukacyjnych użytkowników na każdym etapie nauki;
- akredytacje dla uczelni (w przypadku bibliotek akademickich), jej prestiż i ranga oraz znaczenie dla całego regionu (odnosi się zarówno do bibliotek akademickich jak i publicznych).

Jedną z ważniejszych ról biblioteki jako instytucji (bez względu na typ) jest zachowanie dokumentów, aby każdy zainteresowany mógł z nich korzystać. Tworzenie i uporządkowanie zasobów wiedzy ma istotne znaczenie dla edukacji i kultury, ale również dla badań i innowacji, które mają zasadniczy wpływ na rozwój gospodarki. W parze z kodyfikowaniem i udostępnianiem wiedzy powinno iść wychowanie informacyjne (obejmujące np.: świadome korzystanie z informacji, krytyczne poszerzanie wiedzy na podstawie różnych źródeł, walkę z wykluczeniem informacyjnym/cyfrowym) (Batorowska, 2014, s. 16–17). Pomimo, że współcześni użytkownicy

informacji (zwłaszcza młode pokolenie zwane pokoleniem Y, C, M)³ potrafią korzystać z nowoczesnych technologii, potrzebują oni wsparcia biblioteki w zakresie kształcenia dojrzałości informacyjnej.

Korzyści ekonomiczne dla społeczeństwa i gospodarki z funkcjonowania biblioteki można rozpatrywać z różnej perspektywy:

- biblioteki jako pracodawcy;
- biblioteki jako kontrahenta, a pośrednio – kreatora nowych miejsc pracy;
- biblioteki jako partnera dla lokalnych przedsiębiorstw i instytucji w postaci dostępu do baz danych z dziedziny prawa i podatków, udostępnianie miejsca (Głowacka, 2011, s. 221);
- biblioteki jako wsparcia dla turystyki w mieście;
- biblioteki jako instytucji pomagającej osiągnąć korzyści indywidualne – oszczędności z tytułu wypożyczenia lub skorzystania z materiałów, które w innym wypadku trzeba by było kupić, dostęp do bezpłatnego kształcenia informacyjnego, informacji, Internetu.

Biblioteka jako miejsce pracy dla zatrudnionej w niej osoby odgrywa rolę „aktywizatora” społecznego oraz świadczeniodawcy. Rola „aktywizatora” wzmacnia w pracowniku biblioteki świadomość potrzeby jego pracy dla społeczności (akademickiej, lokalnej) oraz regionu. Wynagrodzenie, stabilność zatrudnienia, wszelkie świadczenia socjalne stanowią pakiet poczucia bezpieczeństwa dla personelu każdej instytucji. Wynagrodzenie służy zaspokajaniu potrzeb pracownika. Płaca przeznaczana jest m.in. na zakup poszczególnych produktów i usług proponowanych na rynku, co ma wpływ na zgłaszany popyt, idąc dalej – na rozwój gospodarki.

Biblioteka, aby spełniać swoje funkcje, powinna zapewniać odpowiednią obsługę, usługi oraz warunki infrastrukturalne. Jej działalność związana jest także z działalnością innych przedsiębiorstw, np.: wydawnictw, księgarni, dostawców Internetu i baz danych oraz sprzętu komputerowego i urządzeń biurowych, mebli, dokumentów bibliotecznych, firm ochroniarskich i sprzątających wnętrza, itp. W ten sposób biblioteka działa w otoczeniu zewnętrznym jako kontrahent i pośrednio uczestniczy w kreowaniu miejsc pracy (zob. Sawyer 1996, s. 21). Jako przedsiębiorstwo usługowe

³ Pokolenie Y (urodzeni w latach 80. do późnych lat 90. XX wieku) potrafi wykonywać jednocześnie wiele czynności, czerpiąc korzyści z technologii – większość zadań jest w stanie wykonać, korzystając tylko z komputera, ponieważ działanie *online* jest dla nich naturalne, ułatwia im życie i pozwala skutecznie zaoszczędzić czas. Pokolenie C to osoby urodzone po 90. roku minionego wieku, które nie znają świata bez Internetu. Nowoczesne technologie to dla nich coś powszechnego i oczywistego. Innym określeniem pokolenia C jest pokolenie M. Termin ten wywodzi się od zjawiska *multitasking* czyli wykonywania wielorakich czynności w określonym przedziale czasowym. Pokolenie M jest wychowane przed ekranem komputera i telefonu, a wyszukiwanie informacji nie stanowi dla jego przedstawicieli problemu. Niestety odbiór informacji i ich selekcja cechują się brakiem krytycyzmu. (Doraczyńska, 2012, s. 58–62; Cewińska, Striker, Wojtaszczyk, 2009, s. 118–121; Cywińska, 2012, s. 112, 115).

może: negocjować ceny zakupu wymienionych usług, dokonywać wyboru poszczególnych dostawców, wznagając ich konkurowanie ze sobą czy też uczestniczyć w promowaniu ich działalności w zamian za darmowe udostępnianie produktów (np. testowanie baz danych przynosi obopólne korzyści – dostarcza produkt bibliotece bez konieczności jego kupna z jednej strony, zaś z drugiej – reklamuje ten produkt na stronie internetowej, a tym samym zwraca uwagę na firmę go udostępniającą).

Działając na lokalnym rynku, biblioteki stają się partnerem dla podmiotów gospodarczych i instytucji. Biblioteka udostępnia bezpłatnie bogate zasoby wiedzy, z których mogą korzystać regionalni przedsiębiorcy. Może ona pełnić funkcję ośrodka informacyjnego dla strefy biznesu, która w szybki sposób ma zapewniony dostęp do baz danych z zakresu prawa (szeroko pojętego), kumulujących w sposób zorganizowany różne przepisy związane z działalnością przedsiębiorstwa czy instytucji, oraz do zbiorów patentów, norm, literatury branżowej (zob. Sawyer, 1996, s. 14–17). Świadomość istnienia i umiejętne korzystanie z właściwych źródeł informacji jest podstawowym elementem w procesie podejmowania decyzji (zob. Dubik, 2005, s. 18–22). Właściwie funkcjonujący system informacyjny w przedsiębiorstwie czy instytucji ogranicza lub eliminuje stopień niepewności. Źródła informacji udostępniane przez bibliotekę mogą przyczynić się do pozyskania przez decydenta dokładnych, aktualnych i użytecznych danych, aby później podjąć właściwe decyzje. Ponadto współpraca z różnymi podmiotami (np. inkubatorami przedsiębiorczości) dotyczy również wynajmu sal konferencyjnych (odpłatnie lub nie), organizacji wspólnych imprez mających znaczenie dla regionu, jak i pojedynczych członków społeczeństwa, np. targów pracy, pogadanek biznesowych dla młodych przedsiębiorców, spotkań zachęcających do inicjatyw osobistych, akademickich, lokalnych, seminariów, wykładów. Celem jest wspieranie nie tylko kultury, ale badań i innowacji, które mają zasadnicze znaczenie dla gospodarki (Pung, Clarke, Patten, 2004, s. 90). Wraz np. z agencjami zatrudnienia czy też urzędami pracy biblioteka może organizować kursy i spotkania informacyjne związane z sytuacją na lokalnym rynku pracy. Istotne znaczenie ma również kooperacja bibliotek z lokalnymi ośrodkami zdrowia, która powinna skutkować rozwojem kompetencji informacyjnych w zakresie szeroko pojętego zdrowia. Informacja zdrowotna, rozumiana jako wszelka informacja dotycząca problemów zdrowia lub choroby, o profilaktyce, badaniach, zdrowym stylu życia, o systemie opieki zdrowotnej i dostępnych usługach oraz o zdrowiu publicznym (Kisiłowska, Jasiewicz, 2013, s. 47) jest niezwykle ważna dla każdego człowieka, pacjenta (również potencjalnego), jak również dla pracowników służby medycznej, którzy w bibliotekach akademickich (zwłaszcza medycznych) mogą korzystać ze specjalistycznych serwisów i baz danych.

Biblioteka może być również wsparciem dla lokalnej turystyki poprzez organizowanie wystaw dotyczących regionu i ciekawych miejsc lub też punk-

tem na mapie zwiedzania miejscowości (nowoczesna biblioteka budzi zainteresowanie, np. architektów) (zob. Miedzińska, Tanaś, 2009, s. 72). Biblioteki należą do sektora kultury, który z kolei jest częścią przemysłów kreatywnych. Poprzez działania w strefie kultury, których celem jest zapewnienie dostępu do informacji, twórczości, kultury, biblioteki mają wymierny udział w budowaniu gospodarki opartej na wiedzy, a co za tym idzie – pośrednio w tworzeniu PKB.

Wskazując na korzyści ekonomiczne z funkcjonowania biblioteki w danym regionie, nie można zapomnieć o profitach dla osób indywidualnych korzystających z jej usług. Wypożyczanie książek i filmów, korzystanie ze zbiorów na miejscu zarówno tych drukowanych, jak i z elektronicznych, z komputera i programów edytorskich, obliczeniowych, Internetu i wielu innych usług przynosi wymierne korzyści finansowe dla interesariuszy. Nieodpłatność za większość standardowych (zgodnych z podstawowym celem funkcjonowania biblioteki) usług pozwala zaoszczędzić beneficjentowi środki finansowe wydawane z własnych funduszy na te usługi. Zakup np. książek lub artykułów u wydawcy kosztuje znacznie więcej niż podatki przeznaczone na funkcjonowanie biblioteki, która te zbiory gromadzi. Oprócz tego biblioteka, zwłaszcza akademicka, kształci umiejętności informacyjne użytkowników, niezbędne w dzisiejszej przestrzeni cyfrowej. Ponadto osoby niezainteresowane korzystaniem z biblioteki akademickiej również odczuwają korzyści z jej istnienia. Jako przykład można podać profity płynące z rozwoju leków i terapii produkowanych przez firmy farmaceutyczne, których naukowcy otrzymują materiały badawcze z bibliotek (Pung i in., 2004, s. 83).

Wszelkie usługi świadczone przez bibliotekę cechujące się wysokim profesjonalizmem, a tym samym jakością, mają wymierne skutki dla regionu, w którym ta biblioteka działa. Zadowoleni użytkownicy kreują pozytywny wizerunek biblioteki, a tym samym przyczyniają się do zasadności decyzji o utrzymaniu tej instytucji przez państwo lub innych organizatorów, a nawet zwiększaniu środków finansowych na rozwój usług.

Podsumowując powyższe rozważania, należy podkreślić przede wszystkim, że to przy udziale bibliotek i z wykorzystaniem zasobów gromadzonych przez te jednostki oraz poprzez realizowane usługi informacyjno-naukowe możliwe jest kreowanie nowej wiedzy i rozwiązań praktycznych, wymiana myśli, zainteresowań, a także doświadczeń zawodowych w środowisku akademickim i lokalnym. Niezwykle ważne jest przy tym zachowanie wysokiego poziomu jakości usług i obsługi użytkowników biblioteki, gdyż rzutuje on na aktualność i kompletność pozyskiwanej przez nich wiedzy, niezbędnej m.in. w rozwiązywaniu problemów naukowych i zawodowych. Świadczenie przez bibliotekę usług informacyjnych wysokiej jakości zależy w znacznej mierze od postawy personelu, od jego zaangażowania oraz przekonania, że wysoka jakość funkcjonowania biblioteki ma związek z jego pracą.

Profity wynikające z korzystania z usług świadczonych przez biblioteki, osiągane przez ich użytkowników, mogą i powinny przekładać się na ich funkcjonowanie w społeczeństwie oraz generowanie wartości dla gospodarki.

Potencjał współczesnych bibliotek powinien być wykorzystywany na każdym etapie edukacji społeczeństwa oraz do przeprowadzania zmian w szkolnictwie i kulturze.

Bibliografia

- Batorowska, H. (2014). Biblioteka ośrodkiem pedagogiki informacyjnej. W: A. Fluda-Krokos, W. Dudek, A. Piotrowska (red.), *Miejsce biblioteki pedagogicznej w zmieniającej się przestrzeni edukacji i informacji* (s. 9–19). Kraków: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego.
- Bertot, J.C., McClure, Ch. R. (2003). Outcomes assessment in the networked environment: research questions, issues, considerations, and moving forward. *Library Trends/Spring 2003*, 590–613.
- Boguski J. (2010). Rola i miejsce biblioteki uniwersyteckiej we współczesnym świecie. *Nauka i Szkolnictwo Wyższe*, 1–2(35–36), 95–102.
- Cewińska, J., Striker, M., Wojtaszczyk, K. (2009). Zrozumieć pokolenie Y – wyzwanie dla zarządzania zasobami ludzkimi. W: M. Juchnowicz (red.), *Kulturowe uwarunkowania zarządzania kapitałem ludzkim* (s. 118–134). Kraków: Oficyna Wolters Kluwer Business.
- Cisek, S. (2009). Metodologia badań użytkowników informacji w XXI wieku w świetle anglojęzycznej literatury przedmiotu. *Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej*, 17(4), 3–11.
- Cywińska, E.A. (2012). Pokolenie M – rola bibliotekarza w procesie obsługi i budowaniu relacji. W: L. Lewicka (red.), *Polskie biblioteki ekonomiczne – wczoraj, dziś i jutro* (s. 112–123). Szczecin: Książnica Pomorska im. Stanisława Staszica.
- Doraczyńska, N. (2012). Generacje X, Y, C Jak zarządzać reprezentantami różnych pokoleń? *Personel i Zarządzanie*, 12, 58–62.
- Dubik, B.M. (2005). *Problemy informacyjne i decyzyjne w działalności inwestycyjnej*. Katowice: Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Karola Adamieckiego.
- Głowacka, E. (2009). Ocena wpływu usług biblioteczno-informacyjnych na środowisko społeczne w badaniach jakości bibliotek. W: J. Kamińska, B. Żołędowska-Król (red.), *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym* (s. 13–22). Warszawa: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich.
- Głowacka, E. (2011). Badania wartości ekonomicznej usług biblioteczno-informacyjnych i ich wpływu na otoczenie. *Biblioteka*, 15(24), 217–230.
- Kisilowska, M., Jasiewicz, J. (2013). *Informacja zdrowotna: oczekiwania i kompetencje polskich użytkowników. Raport z badań eksploracyjnych*. Warszawa: Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego.
- Miedzińska, M., Tanaś, S. (2009). The tourism attractiveness of Polish libraries. *Tourism*, 19(1–2), 69–75. DOI: 10.2478/V10106-009-0009-6

- Pazderski, F. (2014). Biblioteka publiczna jako przestrzeń nieformalnej edukacji obywatelskiej i kształtowania wspólnotowych postaw. W: J. Jasiewicz, E.B. Zybert (red.), *Czas przemian – czas wyzwań: rola bibliotek i ośrodków informacji w procesie kształtowania kompetencji współczesnego człowieka* (s. 144–176). Warszawa: Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich.
- Pung, C., Clarke, A., Patten, L. (2004). Measuring the economic impact of the British Library. *New Review of Academic Librarianship*, 10(1), 79–102. DOI: 10.1080/13614530412331296826
- Sawyer, R. (1996). The economic and job creation benefits of Ontario public Libraries. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 9(4), 14–26.
- Ziemia, E. (2010). Organizacja wobec wyzwań społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy. W: C.M. Olszak, E. Ziemia (red.), *Kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy w świetle śląskich uwarunkowań regionalnych* (s. 73–108). Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach.

Anna Konieczko

Socio-economic benefits for the library user resulting from the information-library services – theoretical outline

Summary

The article proposes a reflection on the role of academic and public libraries in the society and economy. The paper aims to show that the actions of these institutions support the development of various human competences, and thus, contribute to the creation of the information society. As a consequence, they mark their place in the process of building a knowledge-based economy. The author focuses on the social and economic benefits that the library and information services user can obtain.

Keywords: academic library, public library, functions of the library, economic benefits, social benefits, information-library services