

Dominika Paleczna

Obserwując "Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym" : sprawozdanie z Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej, Katowice, 26-27.02.2009

Bibliotheca Nostra : śląski kwartalnik naukowy 1/1, 45-48

2009

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.

Dominika Paleczna

Obserwując Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym. Sprawozdanie z Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej, Katowice 26-27.02.2009

Nasze życie, społeczeństwo oraz gospodarka w coraz większym stopniu opierają się na wiedzy. Jak prezentują się usługi biblioteczne z punktu widzenia i potrzeb społeczeństwa informacyjnego? Wiele ciekawych opinii i propozycji można było usłyszeć podczas Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym*, która odbyła się 26-27 lutego 2009 r. w Bibliotece Śląskiej w Katowicach. Dwudniowe obrady zorganizowane zostały przez Zakład Bibliotekoznawstwa i Marketingu Książki Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach, Bibliotekę Śląską w Katowicach oraz Komisję Zarządzania i Marketingu Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich.

Po uroczystym otwarciu Konferencji przez prof. zw. dr hab. Jana Malickiego (Dyrektora Biblioteki Śląskiej oraz Przewodniczącego Krajowej Rady Bibliotecznej), dr hab. Mariolę Jarczyk (zastępcę Dyrektora Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej UŚ) oraz mgr Elżbietę Stefańczyk (Przewodniczącą SBP oraz zastępcę Dyrektora Biblioteki Narodowej) sesję plenarną poprowadziła prof. dr hab. Irena Socha (UŚ). Spotkanie otwierała wypowiedź prof. UMK dr hab. Ewy Głowackiej. *Ocena wpływu usług biblioteczno-informacyjnych w badaniach jakości bibliotek*. Autorka zwróciła uwagę na utrudnienia w prowadzeniu badań, którymi są czasochłonność oraz brak zadowalającego dostępu do danych. Następnie z tekstem *Biblioteczne usługi bibliograficzne, kilka uwag w kontekście współczesnego podejścia* wystąpiła prof. UŁ dr hab. Stanisława Kurek-Kokocińska. W referacie zaproponowany został podział usług bibliotecznych. Prelegentka zwróciła uwagę na brak informacji na stronach internetowych placówek bibliotecznych na temat możliwości zamawiania zestawień bibliograficznych.

Sesję II *Usługi dla młodego odbiorcy i innych grup wiekowych* poprowadziła mgr Aneta Satława z BŚ). Pierwszą prelegentką po przerwie była doc. Milada Pisková (Slezská Univerzita v Opavě, Czechy) z referatem *Poznámký k psychologii soudobého čtenáře (Uwagi o psychologii współczesnego czytelnika)*. Dr Katarzyna Tałuc tłumaczyła referat na język polski.

Prelegentka dostrzegła konieczność organizowania dla pracowników bibliotek kursów z zakresu psychologii i pedagogiki. Mgr Anna Janus z MBP we Wrocławiu wystąpiła z tekstem pt. *Standardy i jakość obsługi i oferty we współczesnych bibliotekach na przykładzie „Mediateki” we Wrocławiu*. Omówiono badania jakości usług, które posłużyły do stworzenia strategii rozwoju wrocławskiej *Mediateki*. Następnie zaprezentował się Jerzy Kumiega (Dolnośląska Biblioteka Publiczna we Wrocławiu), który opowiedział o *Akcji „Z książką na walizkach” jako masowa forma animacji czytelniczej*, propagującej czytelnictwo. Przemówienie Centrum Literatury Dziecięcej mgr Stanisławy Niedzieli (MBP w Oświęcimiu) pozwoliło słuchaczom poznać szczegóły rodzącej się obecnie instytucji. Centrum obecnie zajmuje się działalnością instruktazową dla bibliotekarzy, nauczycieli oraz rodziców. Sesję zamknęła dr Danuta Świerczyńska-Jelonek (Wydział Pedagogiczny UW) referatem *Literatura dla młodego czytelnika jako wyzwanie dla współczesności*. Prelegentka dostrzegła, że dzieci są znacznie dojrzsze, niż wydaje się dorosłym, dlatego też należy podejmować z nimi tematy trudne.

Ostatnią sesję tego dnia, *Koncepcje zarządzania jakością*, poprowadziła prof. UMK dr hab. E. Głowacka. Na początku wysłuchaliśmy referatu dr Jolanty Szulc (UŚ) pt. *Koncepcje zarządzania jakością w bibliotekach polskich. Stan obecny i kierunki badań (studia literaturowe)*. Autorka, opierając się na literaturze, przedstawiła współczesne i przewidywane na przyszłość kierunki badań nad zarządzaniem jakością w bibliotekach. Następnie mgr Jacek Marek Radwan wystąpił z tekstem współautorskim, opracowanym z mgr Joanną Kitą (Biblioteka Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ). W wypowiedzi pt. *Zastosowanie ośmiu zasad zarządzania jakością w Bibliotece Wydziałowej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego* omówionych zostało tytułowych osiem zasad zarządzania jakością w bibliotece. Japońską filozofię KAIZEN przedstawiła w referacie *Narzędzia kontroli jakości w działalności biblioteki akademickiej. Czy filozofia KAIZEN ma zastosowanie w bibliotece akademickiej uczelni pedagogicznej?* mgr Bogumiła Konieczny-Rozenfeld (Biblioteka APS w Warszawie). Autorka spostrzegła, że ta wschodnia filozofia może znaleźć zastosowanie w bibliotekach. Autorski model audytu informacyjnego w bibliotece został zaprezentowany przez studenta Uniwersytetu Warszawskiego – Kacpra Trzaskę (UW) w referacie *„Należy ciągle tworzyć, dbając o jakość, a nie bojąc się o jakość” – audyt informacyjny w praktyce bibliotekarskiej*. Czwartkowe obrady zamykał referat dr Mai Wojciechowskiej (Biblioteka Wyższej Szkoły Ateneum w Gdańsku) pt. *Wartości etyczne w wybranych aspektach zarządzania i organizacji bibliotek*. Autorka zaprezentowała wyniki ankiety przeprowadzonej w środowisku bibliotekarskim, dotyczącej pogwałcenia zasad etycznych w pracy.

Drugiego dnia Konferencji, po oprowadzeniu uczestników po Bibliotece Śląskiej, rozpoczęły się jednocześnie dwie sesje obrad. Pierwszą z nich, prowadzoną przez dr M. Wojciechowską w sali audytoryjnej Parnassos, obdarzono nazwą *Usługi dla różnych grup odbiorców*. Sesję tę otwierał referat *Aktualna oferta usług bibliotecznych dla środowisk uczelni medycznych w Polsce* autorstwa mgr Ewy Busse-Turczyńskiej i mgr Renaty Birskiej (Biblioteka UM w Lublinie). W wystąpieniu omówiono zmiany, które nastąpiły w ostatnich latach w ofertach usług bibliotek medycznych. Dalsze wystąpienie, *Świat się zmienia, czyli jakość usług bibliotecznych wczoraj i dziś w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu*, zaprezentowała mgr Helena Olszewska. Autorka przedstawiła wyniki badań ankietowych dotyczących oceny jakości usług Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu. W dalszej kolejności nastąpiła *Prezentacja Śląskiej Biblioteki Cyfrowej*, której dokonali mgr Remigiusz Lis i mgr Agnieszka Koszowska (BŚ). R. Lis krótko przedstawił cele Śląskiej Biblioteki Cyfrowej (ŚBC), a A. Koszowska omówiła proces tworzenia ŚBC.

W tym samym czasie w Sali Benedyktynce dr Zdzisław Gębołyś (UŚ) prowadził sesję *Badanie potrzeb i satysfakcji klientów bibliotek*, którą otwierało wystąpienie mgr Katarzyny Regulskiej (Biblioteka Główna AE w Poznaniu) pt. *Przegląd metod i narzędzi pomiaru jakości usług bibliotecznych w oparciu o biblioteki akademickie*. Autorka przedstawiła narzędzia do pomiaru jakości usług bibliotecznych, a także stwierdziła, że użytkownicy bibliotek akademickich są bardzo wymagający. Następnie wystąpiła dr inż. Beata Korzystka (Biblioteka Główna Politechniki Poznańskiej) z referatem *Badanie jakości i profilowanie usług biblioteczno-informacyjnych w informacyjnym modelu naukowej biblioteki technicznej*. Omówiona została ankieta, dzięki której możliwe było ulepszenie pracy systemów biblioteczno-informacyjnych. Kolejną prelegentką była mgr Justyna Jerzyk-Wojtecka (Biblioteka UŁ), która przedstawiła *Mechaniczne bariery informacyjne i możliwości ich niwelowania w bibliotece akademickiej na przykładzie Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego – omówienie badania czytelniczego*. Autorka zapoznała słuchających z wynikami dwóch badań ankietowych przeprowadzonych wśród użytkowników. Także wyniki badań ankietowych zaprezentowała mgr Wioletta Jachym (Biblioteka Uczelniana Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Tarnowie) w referacie pt. *„Księga życzeń” w bibliotece uczelnianej PWSZ w Tarnowie – czyli jak podnosimy jakość usług poprzez stosowanie badań ankietowych*.

Po przerwie kawowej rozpoczęła się ostatnia sesja, zatytułowana *Standardy pracy i wskaźniki efektywności bibliotek*, poprowadzona przez prof. dr hab. Elżbietę Gondek (Dyrektor Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej UŚ). Pierwszym referatem podczas tej części obrad było wystąpienie dr Z. Gębołyśa pt. *Etyczne rozterki, etyczne dylematy, etyczne zasady polskich bibliotekarzy (w świetle ankiety)*. Autor omówił

wyniki przeprowadzonej przez siebie ankiety na temat poglądów etycznych pracowników bibliotek publicznych. Następnym prelegentem była mgr Emilia Lepkowska (Biblioteka Główna Politechniki Poznańskiej), która wygłosiła tekst *Badanie potrzeb i satysfakcji użytkowników oraz wpływ etyki bibliotekarskiej na działalność usługową bibliotek*. Autorka poruszyła m.in. problem wpływu etyki na funkcjonowanie bibliotek. Po tym wystąpieniu wysłuchać można było referatu mgr Marka Górskiego (Biblioteka Politechniki Krakowskiej) pt. *Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie wspomagające zarządzanie biblioteką oraz ocenę efektywności i jakości działań biblioteczno-informacyjnych*. Przedstawiony został projekt AFBN, którego baza może być pomocna przy zarządzaniu biblioteką naukową. Jako przedostatnia głos zabrała mgr Monika Kwaśniak (Książnica Pomorska w Szczecinie), która przedstawiła tekst pt. *Model systemu zarządzania jakością w sieci bibliotek publicznych województwa zachodniopomorskiego a propozycje standardów pracy bibliotek publicznych*, poświęcony procedurze formułowania standardów dla poszczególnych typów bibliotek publicznych w województwie zachodniopomorskim. Konferencję zamykał referat *Kryteria estetyczne w ocenie jakości systemów informacyjnych* autorstwa dr Małgorzaty Janiak (UJ). Autorka zauważyła, że w tekstach naukowych na temat oceny systemów informacyjnych niezwykle rzadko zwraca się uwagę na estetykę.

Po ostatnim referacie głos zabrała prof. dr hab. E. Gondek, która podziękowała i pogratulowała prelegentom oraz organizatorom Konferencji, a tym samym zakończyła dwudniową imprezę, spajającą środowisko bibliotekarzy-praktyków i pracowników naukowych.

Dominika Paleczna jest studentką Informatyki i Bibliotekoznawstwa w Uniwersytecie Śląskim w Katowicach.