

49

PROPOZYCJE I MATERIAŁY

**OBSŁUGA
INFORMACYJNA
W BIBLIOTEKACH
WARSZAWSKICH**

WYDAWNICTWO
SBP



49

**OBSŁUGA INFORMACYJNA
W BIBLIOTEKACH WARSZAWSKICH**

POLISH LIBRARIANS ASSOCIATION

PROPOSITIONS AND MATERIALS

REFERENCE AND INFORMATION SERVICES IN WARSAW LIBRARIES

Proceedings from the Conference
„Problems of Reference and Information Services in Warsaw Libraries”
9 May, 2001, The National Library, Warsaw

WYDAWNICTWO
SBP



WARSAW 2002

STOWARZYSZENIE BIBLIOTEKARZY POLSKICH

PROPOZYCJE I MATERIAŁY

OBSŁUGA INFORMACYJNA W BIBLIOTEKACH WARSZAWSKICH

Materiały z konferencji
„Problemy obsługi informacyjnej w bibliotekach warszawskich”
Warszawa, Biblioteka Narodowa 9 V 2001 r.

WYDAWNICTWO
SBP



WARSZAWA 2002

Komitet Redakcyjny serii wydawniczej
<<PROPOZYCJE I MATERIAŁY>>

Stanisław CZAJKA (przewodniczący), Piotr BIERCZYŃSKI, Lucjan BILIŃSKI,
Marcin DRZEWIECKI, Janina JAGIELSKA, Janusz NOWICKI (sekretarz), Ewa
STACHOWSKA-MUSIAŁ, Maria WASIK-ŚWIDERSKA, Elżbieta Barbara ZYBERT

Projekt graficzny okładki i strony tytułowej
Wydawnictwo SBP

Opracowanie redakcyjne
Jolanta KOSIM
Halina FEDYNA

Redakcja techniczna i korekta
Anna LIS

© Copyright by Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich

ISBN 83-87629-89-8

CIP - Biblioteka Narodowa

Obsługa informacyjna w bibliotekach warszawskich : materiały z konferencji
Problemy obsługi informacyjnej w bibliotekach warszawskich, Warszawa
Biblioteka Narodowa, 9 V 2001 r. / [oprac. red. Jolanta Kosim, Halina Fedyna] –
Warszawa : Wydaw. SBP, 2002. – (Propozycje i Materiały / Stowarzyszenie
Bibliotekarzy Polskich ; 49)

Wydawnictwo SBP, Warszawa 2002. Wyd. I. Ark. wyd. 4,75 Ark. druk. 7,25
Łamanie: Urszula LASOCKA.

Druk i oprawa: Zakład Poligraficzny PRIMUM, Kozerki 17 a
05-825 Grodzisk Maz., tel. 724-18-76

WSTĘP

Przekazujemy do rąk Czytelników publikację poświęconą zagadnieniom obsługi informacyjnej w bibliotekach warszawskich. Zawiera ona zbiór referatów wygłoszonych na środowiskowej konferencji (9 maja 2001 r.) w Bibliotece Narodowej. Jej organizatorzy – Zarząd Główny SBP oraz BN – zaprosili do dyskusji przedstawicieli wszystkich podstawowych sieci bibliotecznych działających na terenie Warszawy.

Zainteresowanie konferencją przekroczyło oczekiwania jej gospodarzy.

Zrezygnowano świadomie z ogólnego charakteru konferencji – nie tylko z przyczyn finansowych – zawężając analizę doświadczeń do jednego, ale dużego środowiska wielkomiejskiego.

Warszawa, jako największe w Polsce skupisko naukowe, kulturalne i biblioteczne, ma swoją niepowtarzalną specyfikę, typowe, ale i odmienne od innych polskich miast problemy obsługi biblioteczno-informacyjnej. Należą do nich m.in.: skala potrzeb oraz oczekiwań czytelniczych, zróżnicowana infrastruktura i sieć biblioteczna, wypracowane przez dziesięciolecia formy współpracy międzybibliotecznej. Jest także w ostatnim dziesięcioleciu terenem znaczących zmian w pejzażu bibliotecznym, wyraźnie dostrzegalnych procesów unowocześniania substancji materialnej i informacyjnej infrastruktury (automatyzacja, rozwój baz danych, rosnąca dostępność Internetu itp.) dużych i małych bibliotek. Podobnie jak inne ośrodki akademickie kraju jest miejscem lawinowego wzrostu liczby studiującej młodzieży – aktywnych i potencjalnych użytkowników bibliotek.

Jednym z celów konferencji było określenie obecnego stanu oczekiwań i perspektyw obsługi czytelniczej i informacyjnej w warunkach gwałtownie zmieniających się zadań edukacyjnych wyższego szkolnictwa państwowego i prywatnego oraz krytyczna analiza bibliotecznych i organizacyjnych czynników stanowiących odpowiedź na narastające potrzeby czytelnicze studiującej młodzieży.

Była to jedna z nielicznych w ostatnich latach konferencji poświęconych tej ważnej, aktualnej problematyce. Inną stanowiła wymiana informacji o przeprowadzonych zmianach i podejmowanych przez biblioteki warszawskie nowych inicjatywach dotyczących świadczonych usług czytelniczych.

Słabo obecną w polskich warunkach formą udostępniania jest wolny dostęp użytkowników do zbiorów. Problem ten przedstawiano na konferencji przede wszystkim na przykładzie najnowocześniejszej w kraju biblioteki – Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie.

W obszernym i wielowątkowym referacie Hanny Kolendo *Obsługa informacyjna użytkowników w bibliotece z wolnym dostępem do zbiorów...* ukazane zostały bogate obserwacje związane z uruchomieniem tej formy działalności w nowym gmachu BN. Pokazano także rozległe możliwości Biblioteki w zakresie świadczenia usług dla lokalnego, przede wszystkim akademickiego środowiska. Biblioteka wraz ze swym nowoczesnym warsztatem stała się wielkim poligonem dla obserwacji i badania nowych potrzeb czytelniczych i informacyjnych oraz sposobów organizacji tego rodzaju usług w bibliotekach szkół wyższych kraju.

Sporo wiedzy o użytkownikach warszawskich bibliotek naukowych i ich potrzebach dostarczyły referaty Ewy Barteczko *Charakterystyka użytkowników Biblioteki Narodowej* oraz Mirosławy Zygmunt *Obsługa informacyjna użytkowników w Zakładzie Informacji Naukowej BN*. Choć przykłady i zebrany materiał empiryczny dotyczy Narodowej, jej warsztatu i jej czytelników, to wynikające z analizy wnioski odnieść można ostrożnie do wielu analogicznych grup użytkowników i typowych dla obsługi informacyjnej form działalności. Obie autorki od wielu lat z uwagą śledzą i bezpośrednio organizują funkcjonowanie udostępniania w BN, prezentując swe bogate doświadczenia i poczynione obserwacje co jakiś czas na bibliotekarskich konferencjach.

Obsłudze informacyjnej użytkowników w Bibliotece Głównej Politechniki Warszawskiej poświęcony został referat Elżbiety Dudzińskiej i Agaty Wietechy.

Ta Biblioteka – największej w kraju uczelni technicznej – bardzo poprawiła w ostatnich latach swe materialne warunki funkcjonowania. W istotny sposób unowocześniła cały warsztat biblioteczno-informacyjny. W wyniku rozbudowy gmachu głównego Biblioteki uległa zmianie jakość obsługi użytkowników. Zapewniony został m.in. swobodny dostęp do aktywnej części zbiorów. Unowocześniono organizację stanowisk pracy indywidualnej i zespołowej, usprawniono usługi reprograficzne, uległy poprawie warunki przechowywania zbiorów. Rozbudowano dostęp do wielu specjalistycznych baz danych. W następstwie zachodzących w uczelni zmian (bardzo dużego wzrostu studentów, zwiększenia dostępności do krajowych i światowych zasobów informacyjnych) skokowo wzrosła w Bibliotece liczba odwiedzin i ilość udzielonych informacji oraz liczba użytkowników zarejestrowanych w wypożyczalniach.

Różnorodna i bogata działalność informacyjna Biblioteki Publicznej m.st. Warszawy pokazana została w referacie Anny Janowskiej. Ta ceniona przez czytelników licząca ponad 90 lat biblioteka, jedna z największych bibliotek publicznych w Polsce, rejestrująca w ostatnich latach około 200 tysięcy odwiedzin rocznie, bardzo znacznie unowocześniła i zautomatyzowała w latach pięćdziesiątych ubiegłego wieku swój warsztat biblioteczno-informacyjny.

Czytelnik korzystający z Informatorium Biblioteki ma do dyspozycji m.in. KATALOG BIBLIOTEK PUBLICZNYCH w systemie ALEPH, – PRZEWODNIK BIBLIOGRAFICZNY i BIBLIOGRAFIĘ ZAWARTOŚCI CZASOPISM (bazy w MAK-u), bazy CD-ROM, w tym bazy bibliograficzne (narodowe bibliografie – angielska, francuska, niemiecka, rosyjska), bazy wydawnicze, bazy słownikowe i encyklopedyczne, bazy prawnicze, teleadresowe, polskie i obce bibliografie specjalne (ze wszystkich dziedzin wiedzy), bibliografie podmiotowe i przedmiotowe osób, przewodniki po zasobach i inwentarze archiwalne.

Biblioteka śledzi i bada potrzeby informacyjne swoich czytelników, analizuje ich opinie o przydatności oferowanych im źródeł informacji. Prowadzi szkolenia dla uczniów szkół średnich w zakresie korzystania z nowoczesnych zasobów informacji. Planuje szkolenia dla dorosłych użytkowników.

Prezentowane w referacie zmiany nie dotyczą tylko tej największej książki publicznej. Wiele podobnych procesów unowocześnienia obserwujemy w warszawskich publicznych bibliotekach gminnych, dzielnicowych i ich filiach.

Problemom organizacji i funkcjonowania bibliotek niepaństwowych szkół wyższych poświęcony został referat Grażyny Doktor.

Choć uwaga autorki skupia się przede wszystkim na Bibliotece Wyższej Szkoły Zarządzania i Marketingu w Warszawie, to zaprezentowany przez nią na konferencji swoisty „raport” stanowi bogatą w fakty, wskaźniki, liczby fotografię bibliotek niepaństwowych działających w szkołach wyższych. Wspomniana analiza stanu bibliotek niepaństwowych prowadzona jest w różnych przekrojach. Dowiadujemy się z niej, gdzie zlokalizowane są 42 niepaństwowe uczelnie warszawskie, ile posiadają studentów, jakie utworzyły kierunki studiów, ile i jakie prowadzą biblioteki. Nade wszystko wiele informacji dotyczy samych 28 bibliotek, ich lokali, personelu, księgozbiorów, zasad udostępniania, liczby książek na jednego studenta, czasu pracy bibliotek, daty powstania uczelni i biblioteki.

Ze zgromadzonych za pośrednictwem ankiety bogatych danych wyłania się interesujący obraz tej najmłodszej – tworzonej w ostatniej głównie dekadzie – sieci bibliotecznej, z jej licznymi trudnościami i bezspornymi osiągnięciami.

Z referatem G. Doktor, traktującym o funkcjonowaniu bibliotek wyższych szkół niepaństwowych, współgra komunikat Jadwigi Seńko *Krótką historią Biblioteki Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego, czyli jak zaczęliśmy od zera*, zaś dopełnienie obrazu obsługi informacyjnej naukowych bibliotek warszawskich stanowią: wystąpienie Barbary Główki *Obsługa informacyjna użytkowników w Bibliotece SGH po modernizacji budynku*, Grażyny Dulinicz *Działalność i perspektywy rozwoju Biblioteki Wyższej Szkoły Psychologii Społecznej w kontekście obsługi informacyjnej użytkowników* oraz Zofii Filipowicz *Obsługa informacyjna użytkowników w Bibliotece Głównej SGGW*.

W trakcie konferencji nie przyjmowano żadnych uchwał ani wniosków. Mówiono jednak zgodnie o potrzebie okresowych spotkań i podtrzymaniu

niesformalizowanej współpracy warszawskich bibliotek, a także o celowości opublikowania podstawowych referatów i wystąpień prezentowanych na konferencji. Publikacja niniejsza jest spełnieniem tego oczekiwania.

W imieniu organizatorów spotkania i wydawcy jeszcze raz serdecznie dziękuję autorom referatów za ich aktywne uczestnictwo w konferencji i przygotowanie materiałów do druku, czytelników natomiast zainteresowanych tą zawodową stroną działalności bibliotek warszawskich zachęcam do lektury zamieszczonych w prezentowanym zbiorze referatów.

Stanisław Czajka

I

REFERATY

OBSŁUGA INFORMACYJNA UŻYTKOWNIKÓW W BIBLIOTECE Z WOLNYM DOSTĘPEM DO ZBIORÓW

(Na przykładzie biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie)

Przemiany, które zaszły w Polsce w ostatnim 10-leciu, znalazły swoje odbicie również w bibliotekach i bibliotekarstwie. Złożyło się na to kilka elementów. Jeden z nich to masowe zastosowanie we wszystkich dziedzinach życia technik komputerowych. W bibliotekach były to, nie zawsze udane, próby wprowadzenia komputeryzacji w latach osiemdziesiątych. Przykładem jest Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie, kiedy to z braku środków oraz ograniczonych kontaktów z bibliotekami zagranicznymi stawiano na polskie oprogramowania. W latach dziewięćdziesiątych w większości dużych bibliotek naukowych zostały zakupione i zastosowane duże i zintegrowane biblioteczne systemy komputerowe, co w sposób zasadniczy zmieniło zasady funkcjonowania bibliotek. Drugim elementem był rozwój budownictwa bibliotecznego. W ostatnich latach wybudowano i oddano do użytku kilka dużych bibliotek: Bibliotekę Śląską, Książnicę Pomorską, Bibliotekę Uniwersytecką w Warszawie, rozbudowała się Biblioteka Jagiellońska, Politechniki Warszawskiej, powstaje nowy gmach biblioteki Uniwersytetu w Białymstoku, wkrótce rozpocznie się budowa bibliotek uniwersyteckich we Wrocławiu i w Olsztynie. Zmieniły się też potrzeby użytkowników biblioteki. Z kolei coraz bardziej powszechne kontakty z zagranicą i jej bibliotekami mają wyraźny wpływ na myślenie środowiska bibliotekarskiego.

Do niedawna w większości polskich bibliotek, zwłaszcza tych o dużych uniwersalnych zbiorach, realizowano XIX-wieczną koncepcję stworzoną przez Leopolda della Santanę, trójdzielności wewnątrz bibliotecznych ze ścisłym oddzieleniem drogi książki, czytelnika i bibliotekarza.

Funkcjonujące w Stanach Zjednoczonych i wielu krajach Europy Zachodniej biblioteki starają się zapewnić czytelnikowi bezpośredni dostęp do zbiorów, bez konieczności wypełniania rewersów i korzystania z pośrednictwa bibliotekarzy. Służą temu zbiory, do których

jest wolny dostęp, gdzie niknie podział na zamknięty magazyn, czytelnik i bibliotekarza, który łączy te strefy. Wśród regałów znajdują się miejsca pracy czytelników, bądź to w postaci kilkuosobowych stołów, bądź indywidualnych stanowisk pracy lub całkowicie wyizolowanych i zamkniętych kabin, które można wynająć na kilka dni lub tygodni. Aby korzystanie z otwartych magazynów było możliwe, czytelnik musi mieć w nich ustawione zbiory według jakiegoś logicznego porządku tematycznego.

Dotychczas w polskich bibliotekach regułą jest ustawianie zbiorów według numerus currens. Wolny dostęp do zbiorów stosowany jest jedynie w nielicznych bibliotekach specjalistycznych o niezbyt dużych zasobach. Chciałam podkreślić, iż koncepcji wolnego dostępu, czyli otwartych magazynów, nie należy mylić z rozbudowanymi księgozbiorami podręcznymi, dużymi czytelniami tematycznymi, które występują w wielu bibliotekach zarówno w zachodniej Europie, np. nowo wybudowanej Bibliothèque Nationale w Paryżu, jak też w Polsce, np. w Bibliotece Śląskiej. Księgozbiór podręczny w założeniu swoim zawsze jest dobierany przez bibliotekarzy, którzy stosują swoistą selekcję księgozbioru i sami decydują, co czytelnikowi może być potrzebne. W wolnym dostępie w zasadzie ustawione są wszystkie książki, a decyzję o ich przydatności podejmuje sam czytelnik.

Swobodny dostęp do półek bibliotecznych sprawia, że czytelnik odnajduje nie tylko tę konkretną książkę, której poszukuje, ale wszystkie zgromadzone w bibliotece z interesującej go problematyki. Zasada wolnego dostępu może zostać zrealizowana jedynie w wyniku przyjęcia sprawdzonego systemu klasyfikacyjnego. Dlatego też Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie, po długich dyskusjach, zdecydowała się na przyjęcie systemu klasyfikacyjnego Biblioteki Kongresu w Waszyngtonie, który sprawdził się jako system ustawienia książek w wielu akademickich bibliotekach amerykańskich.

Jak porusza się czytelnik w strefie wolnego dostępu? Aby dotrzeć do poszukiwanej książki, ma on dwie możliwości. Pierwsza to skorzystanie ze schematu klasyfikacji, który kieruje go do odpowiedniej szerokiej dziedziny, następnie działu, poddziału i wreszcie poprzez alfanumeryczny zapis dziesiętny do konkretnych książek. Sposób ten wymaga od czytelnika określenia własnych potrzeb informacyjnych, zwerbalizowania ich, jak też umiejętności poruszania się od pojęć ogólniejszych do bardziej szczegółowych. Druga metoda to wstępne skorzystanie z katalogu w celu odszukania chociaż jednej interesującej czytelnika pozycji, która ma wpisaną klasyfikację Kongresu. Od-

szukanie jej na półce pozwala na dotarcie do szeregu innych książek o podobnej tematyce.

Przełamanie jeszcze dość powszechnie funkcjonującego w polskich bibliotekach trójpodziału przestrzeni bibliotecznej wymagało również zmiany struktury organizacyjnej biblioteki. Dotychczasowa struktura organizacyjna Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie, podobnie jak większości polskich bibliotek, odzwierciedlała w zasadzie drogę książki, istniały więc oddziały gromadzenia, opracowania formalnego, opracowania przedmiotowego, czasopism, przechowywania, zabezpieczania zbiorów, udostępniania i informacji. Zmiany, jakie zaszły w ostatnim dziesięcioleciu, zarówno w zakresie technologii pracy bibliotecznej i zapotrzebowaniu na nowe usługi, jak też w sposobie finansowania, spowodowały, że wiele bibliotek zaczęło dostrzegać zbyt małą skuteczność działania związaną z istniejącymi dotychczas rozwiązaniami organizacyjnymi.

Wprowadzone w Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie zmiany dotyczyły w zasadzie całej struktury bibliotecznej, jednakże chciałabym się tu skupić tylko na tych, które dotyczą obsługi użytkownika.

Zaawansowanie prac nad klasyfikacją zbiorów i pierwsze próby rozmieszczenia ich na przestrzeni bibliotecznej z wolnym dostępem, coraz żywsze kontakty z zagranicznymi bibliotekami oraz dyskusje zarówno w gronie bibliotekarzy, jak i z potencjalnymi użytkownikami, wskazały, iż cała przestrzeń publiczna biblioteki musi być, dla dobra użytkownika, jednolicie zarządzana i zorganizowana. Z punktu widzenia czytelnika (nawet tego najbardziej świadomego, który wie, że bibliotekarz to nie tylko osoba podająca mu książkę czy czasopismo) kontakt ze służbami bibliotecznymi sprowadza się głównie do udostępniania i informowania. Wynikła stąd konieczność połączenia w jednym oddziale funkcji przypisywanych dotąd aż trzem działom, a mianowicie udostępniania, przechowywania i informowania o zbiorach. W nowym gmachu BUW funkcjonuje jeden duży Oddział Informacji Naukowej i Udostępniania, który realizuje wszelkie usługi dla czytelników. Składa się on z pięciu sekcji, a mianowicie:

- Sekcja udostępniania prezencyjnego i obsługi magazynowej zbiorów w wolnym dostępie, w której poza obsługą bibliotekarską dwóch czytelni (głównej i czasopism bieżących) zatrudnieni są magazynierzy obsługujący zbiory w wolnym dostępie. Zajmują się oni porządkowaniem zbiorów, odstawianiem ich na półki, aktualizacją ich oznaczeń oraz, sporadycznie, realizacją rewersów.
- Sekcja wypożyczeń zarówno miejscowych, jak i międzybibliotecznych, gdzie wyspecjalizowani pracownicy dostarczają użytkownikom zamówione dokumenty.

- Sekcja księgozbioru dydaktycznego z tradycyjnym wypożyczeniem.
- Sekcja informacji i dydaktyki, skupiająca wszystkie formy informacji bezpośredniej. Obsługuje ona zarówno stanowisko informacji ogólnej, wstępnej, w bezpośrednim sąsiedztwie wejścia do Biblioteki, jak i wszystkie stanowiska informacji dziedzinowej w strefie wolnego dostępu.
- Sekcja dokumentacji i zasobów informacyjnych, w której przewidzieliśmy stanowiska: koordynatora informacji o uczelni, specjalisty informacji elektronicznej (dobór własnych materiałów bibliotecznych, organizacja dostępu do zasobów Internetu) oraz tradycyjne stanowiska dokumentacyjne przy opracowaniu bibliografii uczelni.

Planowane zatrudnienie w tym oddziale miało wynieść około 70 osób. Niestety, w praktyce pracuje w nim 57 osób.

W nowym gmachu i nowej strukturze organizacyjnej Biblioteka została otwarta dla czytelników 15 grudnia 1999 r., najpierw tylko z udostępnianiem prezencyjnym, a od marca 2000 r. ruszyły wypożyczalnie miejscowa i dydaktyczna (zbiory specjalne dopiero od października). Oferuje swoim użytkownikom ponad dwumilionowy zbiór magazynowy, z którego udostępniane są materiały biblioteczne do czytelni i kabin pracy indywidualnej, ponad 330 000 jednostek zbiorów specjalnych oraz ponad 200 000 książek i czasopism umieszczonych w strefie wolnego dostępu. Książki, ustawione według klasyfikacji Biblioteki Kongresu w Waszyngtonie, zaopatrzone są w paski magnetyczne i odpowiednie nalepki z klasyfikacją, która stanowi sygnaturę. W zależności od koloru nalepki z książki można korzystać wyłącznie na miejscu (czerwona nalepka), albo wypożyczyć ją poza Bibliotekę (niebieska). Wszystkie książki z wolnego dostępu opracowane są komputerowo i wyszukiwać je można w bazie BUW.

Inaczej udostępniane są czasopisma. Nie mają one szczegółowej klasyfikacji Kongresu i umieszczone są na początku każdej z ośmiu szerokich dziedzin w porządku alfabetycznym. Poza tym użytkownik w Czytelni Czasopism Bieżących ma wolny dostęp do nowszych numerów ponad 2000 czasopism. I tu też rozszerzyliśmy naszą ofertę. Nie są to numery z ostatniego roku, ale z dwóch lat (poza gazetami).

Zbiory, do których czytelnicy mają wolny dostęp, zlokalizowane są na dwóch piętrach na powierzchni 8250 m². W tym też obszarze rozmieszczono 100 terminali komputerowych, ze wszystkich korzystający mają dostęp do katalogu komputerowego biblioteki, z 31 dostępem do baz na CD-ROM prenumerowanych przez BUW i z 49 pełny dostępem do Internetu.

W 2000 r. poza tradycyjnym już udostępnianiem w sieci uczelnianej baz na CD-ROM posadowionych na serwerze BUW (34 tytuły) i serwerze Interdyscyplinarnego Centrum Modelowania Matematycznego i Komputerowego UW (6 baz danych) Biblioteka uruchomiła dostęp online do podstawowej bazy bibliograficznej z zakresu chemii Chemical Abstracts (konsorcjum bibliotek wykorzystujących serwer Politechniki Wrocławskiej). Do najczęściej wykorzystywanych w BUW baz należą bazy BIBLIOTEKI KONGRESU, LEX, POLSKA BIBLIOGRAFIA PRAWNICZA oraz bibliografie narodowe. Ogółem w roku 2000 odnotowaliśmy ponad 32 tysiące wejść do baz CD-ROM. Udostępniamy też coraz więcej pełnotekstowych czasopism elektronicznych. Możliwe stało się to dzięki wejściu biblioteki do konsorcjów bibliotecznych dofinansowanych przez KBN. I tak udział w konsorcjach Springer Verlag, Elsevier Science i Academic Press zapewnił nam dostęp do około 1000 tytułów czasopism (liczba tytułów dostępnych czasopism jest sumą prenumerat wszystkich uczestniczących bibliotek). Do nowych ofert włączonych w 2001 r. należy ponad 40 tytułów pełnotekstowych gazet anglojęzycznych w ramach systemu PROQUEST (z serwera firmy Bell@Howell).

Stopniowo rozbudowany jest też dostęp do pojedynczych tytułów czasopism bezpośrednio z serwera wydawców. W ciągu ostatnich kilkunastu miesięcy pakiet czasopism elektronicznych z pełnymi tekstami artykułów, udostępniany w BUW oraz we wszystkich jednostkach Uniwersytetu posiadających stałe łącze internetowe, wzrósł do ponad 1300 tytułów.

Trzeba jednak w tym miejscu zwrócić uwagę na poważne kłopoty bibliotekarzy związane z uruchomieniem dla czytelników pełnego dostępu do Internetu. Ustawa o Bibliotekach gwarantująca do nich publiczny dostęp spowodowała w Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie ogromną liczbę niepożądanych wizyt internautów spoza uczelni, którzy przychodzili do nas tak jak do kawiarni internetowych, aby pograć i pobawić się Internetem, wchodząc wyłącznie na strony rozrywkowe. Musieliśmy w związku z tym wprowadzić ograniczenie czasu korzystania z Internetu, opracować regulujące to przepisy oraz, co bardzo poważnie obciążało pracowników Sekcji Informacji, przeprowadzać stałe kontrole, jak wykorzystywany jest Internet.

W strefie wolnego dostępu czytelnicy mają również możliwość wykonania w systemie samoobsługowym odbitek kserograficznych zarówno z materiałów drukowanych (6 kserokopiarek), jak też z mikrofilmowanych (w tej chwili jedna, a wkrótce dwie czytnikokopiarki), wydruków z baz danych, poczty elektronicznej czy Internetu. Wszyst-

ko za pomocą jednej karty. Jest ona równocześnie kartą biblioteczną i kartą, która po naładowaniu odpowiedniej liczby impulsów, pozwala na wykorzystywanie wszystkich urządzeń kopiujących i drukarek. Czytelnicy w strefie wolnego dostępu dysponują 700 miejscami pracy.

Wraz z przeprowadzką do nowego gmachu i zmianą struktury organizacyjnej Biblioteki Uniwersyteckiej przeobrażeniu uległa również organizacja informacji dla użytkowników. Wewnątrz budynku wydzielono trzy strefy informowania:

1. Informacja wstępna, usytuowana tuż przy wejściu do biblioteki tzw. kamienny krąg, czyli Informatorium, zawdzięczające swoją potoczną nazwę zastosowanemu rozwiązaniu architektonicznemu, zatrudniające pięciu pracowników pracujących przez cały czas otwarcia Biblioteki, również w soboty i niedziele. W tym miejscu czytelnik uzyskuje różne materiały pomocnicze, głównie drukowane, związane z poruszaniem się po gmachu, korzystaniem z katalogów bibliotecznych i z wolnego dostępu. Tu również udzielane są wszelkie informacje biblioteczne zarówno bezpośrednio, jak i telefoniczne.

2. Informatorium w pokoju Sekcji Informacji Naukowej i Dydaktyki, które jest niejako „mostkiem kapitańskim” BUW. Tu koordynowane są działania całej Sekcji oraz do tego miejsca spływają wszelkie informacje, które są weryfikowane, redagowane i ogłaszane. Tu również pracownicy udzielają pomocy w bardziej skomplikowanych poszukiwaniach, zwłaszcza bibliograficznych, oraz przygotowują wszelkie ogólne ulotki i foldery informacyjne, ogłoszenia, zajmują się także aktualizacją stron WWW Biblioteki.

3. Informacja dziedzinowa, ulokowana bezpośrednio w strefie wolnego dostępu, gdzie wyspecjalizowani w odpowiednich szerokich dziedzinach wiedzy bibliotekarze udzielają pomocy użytkownikom zarówno w dotarciu do konkretnych książek, jak też w poszukiwaniach bibliograficznych, w tradycyjnych źródłach i w zautomatyzowanych bazach CD-ROM i internetowych.

Warto chyba w tym miejscu powiedzieć parę słów o tej grupie pracowników informacji naukowej. Jest to grupa nazywana w innych bibliotekach bibliotekarzami dziedzinowymi bądź specjalistami dziedzinowymi. Odbyta jesienią 2000 r. w Bibliotece Uniwersyteckiej w Toruniu konferencja poświęcona zadaniom i roli bibliotekarzy dziedzinowych wskazała bardzo wyraźnie na przesunięcie się punktu ciężkości w zakresie ich kompetencji. Poczynając od XIX-wiecznego niemieckiego fachreferenta, który zajmował się gromadzeniem i opracowaniem, zwłaszcza przedmiotowym, zbiorów, w tej chwili w większości bibliotek bardzo poważnie wzrasta rola bibliotekarza jako pracownika informacji naukowej. Stały

kontakt z użytkownikiem, co podkreślano w większości referatów, ma zasadniczy wpływ na zwiększenie skuteczności w zakresie gromadzenia i opracowywania zbiorów. W naszej Bibliotece nieprzypadkowo bibliotekarz dziedzinowy nazwany został informatorem dziedzinowym, ponieważ praca z użytkownikiem jest jego głównym zadaniem, choć współpracuje on również z Oddziałem Gromadzenia i Uzupełniania Zbiorów, dobierając książki do szerokich dziedzin, którymi się opiekuje, sugeruje zakupy, określa liczbę egzemplarzy poszczególnych tytułów, które mają być zakupione. Nie zajmuje się, jak na razie, opracowaniem przedmiotowym. Informator dziedzinowy w naszej Bibliotece ma szczególnie trudne zadanie, gdyż system klasyfikacji Biblioteki Kongresu jest w Polsce mało znany. Również nawyki czytelnicze, wynikające z przyzwyczajenia do europejskiej klasyfikacji nauk, odbiegają od systemu amerykańskiego. Stąd czytelnicy, zwłaszcza starsi, mają kłopoty z trafieniem do odpowiedniego działu, gdyż intuicyjnie szukają go w innym miejscu. Nie mają takich kłopotów studenci, dla których większości BUW jest pierwszą biblioteką naukową, z jaką się zetknęli, a już na pewno pierwszą biblioteką z wolnym dostępem do zbiorów. Informatorzy dziedzinowi zaangażowani są nie tylko w bezpośrednią obsługę użytkowników. Do ich zadań należy również przygotowywanie wszelkich materiałów pomocniczych, takich jak ulotki informujące o sposobie korzystania z baz CD-ROM i internetowych z danej dziedziny. Komplektują oni informacje i adresy pocztowe, i internetowe bibliotek gromadzących zbiory o podobnej tematyce, odpowiadają za system informacji wizualnej w swojej dziedzinie i odsyłaczy kierujących do innych działów. Dysponują również tradycyjnym warszatem czyli katalogami podstawowymi źródeł informacyjnych dla danej dziedziny, jak też ogólnych. Oni również odpowiadają na kwerendy dotyczące dyscyplin naukowych, którymi się zajmują.

Specyficzną formą informacji jest stanowisko obsługi czytelników niepełnosprawnych. Biblioteka Uniwersytecka dysponuje 5 kabinami do pracy dla czytelników niewidomych zaopatrzonymi w sprzęt głośnomówiący, wydzielonymi stanowiskami komputerowymi ze specjalnymi ekranami powiększającymi pismo dla osób niedowidzących. Posiadamy też bibliotekę nagrań specjalnego zbioru literatury dydaktycznej na kasetach audio.

Wdzielenie tych stref informowania wiązało się ze stworzeniem nowego aparatu informacyjnego zarówno dla bibliotekarzy, jak i dla użytkowników, oraz powstaniem całkowicie nowych relacji wynikających z faktu, iż bibliotekarz przez cały czas znajduje się w tej samej strefie, co zbiory i czytelnik. Zaowocowało to znacznym zwiększeniem

liczby udzielonych informacji. W 2000 r. w porównaniu z rokiem 1998 (od połowy 1999 r. Biblioteka była nieczynna ze względu na przeprowadzkę) liczba ich wzrosła ponad ośmiokrotnie (ponad 84 000 informacji). Poważną ich część (prawie 40%) to proste informacje związane z trudnościami, które sprawiał czytelnikom nowy gmach Biblioteki, zwłaszcza, że w pierwszych miesiącach funkcjonowania profesjonalna informacja wizualna nie była gotowa.

Wielkość powierzchni, po której porusza się czytelnik (wolny dostęp, o czym już pisałam, 8250 m² plus hol katalogowy 1500 m²), liczba komputerów oraz rozproszenie stanowisk czytelniczych, a przede wszystkim liczba użytkowników odwiedzających nowy gmach BUW spowodowały, że Biblioteka nie jest w stanie zapewnić swoim użytkownikom pełnej bezpośredniej obsługi informacyjnej i stałej opieki w trakcie prowadzonych przez nich wyszukiwań. Rolą informatora stało się bardziej wskazanie odpowiedniego dla użytkownika źródła i udzielenie mu podstawowych wskazówek niż dostarczenie gotowych wyników wyszukiwań. Zadaniem bibliotekarza coraz bardziej staje się wspieranie, a nie wyręczanie czytelników. Ten kierunek pracy z użytkownikiem przyjęliśmy od momentu uruchomienia nowego gmachu. Naszą bezpośrednią pomoc mają zastąpić materiały informacyjne.

Stąd bardzo poważną część pracy Sekcji Informacji i Dydaktyki zajmuje redagowanie i rozpowszechnianie ulotek informacyjnych, ogłoszeń i komunikatów umożliwiających czytelnikom sprawne poruszanie się po gmachu i korzystanie ze zbiorów znajdujących się w wolnym dostępie. Obecnie do dyspozycji czytelników mamy 21 ulotek informacyjnych o bardzo zróżnicowanej treści. Od bardzo ogólnych, takich jak np. bardzo szeroko dystrybuowany tzw. szary folder z planami poziomów i schematem rozmieszczenia piśmiennictwa, opracowany jako część systemu informacji wizualnej, ulotka informująca o napisach na budynku Biblioteki, krótki poradnik prawidłowego konstruowania przypisów i bibliografii załącznikowych, poprzez ulotki informujące o katalogach biblioteki, ich zawartości i sposobie korzystania z nich aż do bardzo szczegółowych, opisujących sposób posługiwania się poszczególnymi bazami danych. Obecnie informatorzy dziedzinowi pracują nad przewodnikami po Internecie.

Poza tymi tradycyjnymi już niejako formami informacji umożliwiono również dostęp do elektronicznej wersji katalogu poprzez wdrożenie modułu – w interfejsie Web Gateway – w którym czytelnik może uzyskać informacje katalogowe, bibliograficzne, może prosić o przyspieszenie katalogowania lub o sprowadzenie do zbiorów biblioteki konkretnej książki czy czasopisma.

Podkreślając przez cały czas rozległość powierzchni bibliotecznych i rozproszenie miejsc pracy i stanowisk informacyjnych, należałoby zwrócić uwagę na jeszcze inną formę informacji, która odgrywa w Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie bardzo istotną rolę. Chodzi tu o cały system informacji wizualnej przeznaczonej dla użytkownika biblioteki. Jego zadaniem jest prowadzenie czytelnika, zgodnie z jego potrzebami, po całej powierzchni bibliotecznej, poczynając od zbiorczej tablicy informacyjnej przy wejściu do biblioteki. Dalej, w holu czytelnik ma wgląd w całe wnętrze Biblioteki poprzez odpowiednio zlokalizowane napisy. Rzucają się w oczy chorągwie z nazwami szerokiej dziedziny i innymi informacjami, odpowiadające monumentalnemu charakterowi holu katalogowego i przyczyniające się do tego, że od wejścia użytkownik „widzi” całą bibliotekę. Tablice kierujące do poszczególnych agend czy miejsc w bibliotece nie rzucają się może wystarczająco w oczy; nazwy działów są w większości podświetlane, więc lepiej widoczne.

Na zakończenie chciałam jeszcze poświęcić kilka słów użytkownikom Biblioteki. W starym gmachu czytelnicy, aby skorzystać z katalogu lub uzyskać informację, mieli do Biblioteki wolny, niekontrolowany dostęp. W nowym każde wejście ze względu na specyfikę wolnego dostępu, wymaga wyrobienia karty – stałej lub okresowej. Oznacza to zasadę wydawania kart bibliotecznych wszystkim użytkownikom. Otwarta 6 marca 2000 r. Wypożyczalnia Miejskowa stanęła zatem wobec całkiem nowych zadań. Według stanu na 31 grudnia 2000 r. Biblioteka ma zarejestrowanych ponad 66 tysięcy czytelników (1998 r. – 28 333 konta czytelnicze), choć niektóre konta okresowe mogą się dublować. Niestety, nie notujemy liczby dziennych odwiedzin w Bibliotece (poprzednio suma odwiedzin w wypożyczalniach i czytelniach dawała tę informację). Obecnie każdy posiadacz karty bibliotecznej może wchodzić do Biblioteki bez dodatkowej rejestracji. Tak więc liczbę odwiedzin możemy określić tylko szacunkowo na podstawie ruchu w szatni, ilości odstawionych książek w wolnym dostępie i liczby odwiedzin w czytelniach i wypożyczalniach. W początkowym okresie funkcjonowania Biblioteki szacowaliśmy ją na kilkaset dziennie. W marcu i kwietniu tego roku przypuszczalnie wahała się od 1500 do 2000 dziennie, np. w piątek 4 maja, odwiedziło nas 2428 osób. W marcu czytelnicy skorzystali z ponad 72 000 woluminów ze zbiorów w wolnym dostępie. Tę ostatnią liczbę należałoby powiększyć, według naszych szacunków, o około 10%, gdyż poważna część czytelników wbrew przepisom korzystania ze zbiorów odstawia samo-

dzielnie książki na półki. Czytelnicy najczęściej korzystali z książek z dziedziny językoznawstwa i literatury (ok. 24% udostępnień), nauk historycznych (ok. 18%), nauk prawnych i politycznych (ok. 15%). Historycy oraz studenci i pracownicy kierunków filologicznych są od lat najliczniejszą grupą użytkowników Biblioteki. Wzrost liczby pracowników wiąże się z pewnością z bezpośrednim sąsiedztwem Biblioteki z siedzibą Wydziału Prawa na ulicy Lipowej.

Wśród użytkowników Biblioteki jest również bardzo liczna grupa osób spoza Uniwersytetu. Najliczniej wśród nich reprezentowani są studenci innych uczelni warszawskich, w tym szkół prywatnych, które najczęściej nie mają własnych bibliotek lub dysponują bibliotekami o dość ubogim księgozborze. Nie mają oni uprawnień do korzystania z wypożyczalni i w ciągu roku wydawane im były wyłącznie karty okresowe. Jak wynika ze statystyki, studenci i pracownicy innych uczelni to 36,5% wszystkich posiadaczy kart okresowych i 14% wszystkich użytkowników (suma kont stałych i okresowych). „Inni czytelnicy” (osoby spoza świata akademickiego) to prawie 28% wszystkich posiadaczy kart okresowych i 11,5% wszystkich użytkowników. Przeważająca większość studentów z innych uczelni warszawskich studiuje w Szkole Głównej Handlowej, Uniwersytecie Stefana Wyszyńskiego i Politechnice Warszawskiej, jeśli chodzi o uczelnie państwowe oraz w szkołach prywatnych: Wyższej Szkole Handlu i Prawa, Wyższej Szkole Humanistycznej (Pułtusk) i Wyższej Szkole Zarządzania i Przedsiębiorczości im. B. Jańskiego.

Aby umożliwić użytkownikom sprawne korzystanie z Biblioteki, prowadzimy stałe zajęcia z przysposobienia bibliotecznego. Studenci pierwszego roku studiów w grupach 25-osobowych są oprowadzani po Bibliotece oraz otrzymują podstawowe materiały informacyjne, ułatwiające korzystanie z katalogów i zbiorów. W ten sposób przeszkoliliśmy 2436 osób w 155 grupach (w 1998 r. 953 osoby w 39 grupach). Niestety, nie wszystkie kierunki studiów skorzystały z oferty BUW, niektóre dopiero po bezpośredniej interwencji na wydziałach, na prośbę zainteresowanych studentów. Możliwość skorzystania z przysposobienia bibliotecznego BUW zapewnia również w trakcie roku akademickiego i to nie tylko studentom Uniwersytetu Warszawskiego. Zajęcia z przysposobienia bibliotecznego odbywają się dla wszystkich chętnych w stałych terminach dwa razy tygodniowo.

W najbliższym czasie do prowadzonych przez nas zajęć z przysposobienia bibliotecznego zamierzamy dodać szkolenia grupowe. Będą one organizowane na kilku poziomach: od ogólnego, na poziomie

podstawowym przybliżającym problematykę wyszukiwań w określonych bazach lub w publikacjach elektronicznych z danej tematyki po specjalistyczne sesje ćwiczeniowe.

Na zakończenie warto powiedzieć, jak użytkownicy odbierają nową Bibliotekę Uniwersytecką w Warszawie. Na podstawie codziennych obserwacji można stwierdzić, że liczba czytelników wzrasta z tygodnia na tydzień.

Co przyciąga czytelników do nowej Biblioteki? Sądzymy, że przede wszystkim bezpośredni dostęp do książek, które nie tylko można samemu wybrać, ale też bez dodatkowego zamawiania zanieść do Wypożyczalni. Ten nowy element samoobsługi doprowadził do wyeliminowania prawie 80% rewersów na zamawiane książki. Gmach BUW z dużymi przestrzeniami i niekonwencjonalnymi miejscami pracy (m.in. pokoje pracy zbiorowej, fotele i wolne przestrzenie, gdzie studenci siedzą na podłodze lub leżą między regałami przyciąga młodzież jako miejsce w którym znajdują dobre warunki do nauki z własnych książek i notatek. Ta grupa stanowi dość dużą liczbę naszych użytkowników.

PROBLEMY ORGANIZACJI I FUNKCJONOWANIA BIBLIOTEK NIEPAŃSTWOWYCH SZKÓŁ WYŻSZYCH

(Na przykładzie Biblioteki Wyższej Szkoły
Zarządzania i Marketingu)

W roku 2001 niepaństwowe szkolnictwo wyższe w Polsce obchodzi swój jubileusz – jubileusz dziesięciolecia. Pierwszą niepaństwową uczelnią wyższą, była utworzona w połowie 1991 r. Prywatna Wyższa Szkoła Businessu i Administracji, której założycielem i rektorem jest prof. T. Koźluk. W ciągu tej dekady powstało w Polsce 185 uczelni niepaństwowych kształcących ok. 500 tysięcy studentów.

W celu uczczenia tej rocznicy, Stowarzyszenie Rektorów i Założycieli Uczelni Niepaństwowych zwołało w grudniu ubiegłego roku w Hotelu Forum w Warszawie konferencję połączoną z prezentacją dorobku tych szkół.

Dzisiejsze spotkanie jest kolejną okazją do przedstawienia jednego z aspektów funkcjonowania omawianych szkół, a mianowicie zagadnień związanych z naukowymi niepublicznymi bibliotekami, ze szczególnym uwzględnieniem problemów ich organizacji i funkcjonowania oraz obsługi informacyjnej użytkowników. Zgodnie z założeniami konferencji, prezentację i omówienie tych problemów ograniczyłam do bibliotek warszawskich niepublicznych szkół wyższych, a wiedzę o nich zaczerpnęłam z następujących źródeł i materiałów:

- Zborowska Małgorzata: *Biblioteki wyższych szkół niepaństwowych w Warszawie*. Praca magisterska wykonana pod kier. prof. dr hab. Marty Grabowskiej. Warszawa, Uniwersytet Warszawski. Instytut Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych, 2000, s.147 (dane z okresu grudzień 1999 – luty 2000);
- wyniki ankiety Biblioteki SGH przeprowadzonej wśród polskich bibliotek ekonomicznych (dane na koniec 2000 r.);
- strony internetowe warszawskich niepublicznych szkół wyższych;
- wywiady z wybranymi osobami prowadzącymi badane biblioteki

oraz jej użytkownikami, będącymi obecnie studentami WSZiM – kwiecień 2001;

- Informator dla maturzystów 2001/2002.

W celu ustalenia pozycji bibliotek szkół warszawskich dokonałam obliczenia średniej dla niektórych wskaźników, które następnie, jeżeli to było możliwe, porównałam z wynikami badań ogólnopolskich z 1997 (59 bibliotek spośród 77 szkół) i 2000 r. (46 bibliotek spośród 138 szkół)¹.

W badaniach „warszawskich” uwzględniłam wszystkie 42 niepubliczne szkoły wyższe (tabela główna), w tym:

- 26 szkół ekonomicznych (60%),
- 6 szkół uniwersyteckich (14%),
- 4 szkoły techniczne (9%),
- 2 szkoły pedagogiczne (5%)
- 1 szkołę artystyczną (2%),
- 3 inne (szkoły zawodowe w trakcie organizacji) – (9%).

Szczegółowej analizie poddano następujące informacje, które potem posłużyły do oceny działalności tej kategorii bibliotek warszawskich:

- data powstania uczelni,
- lokalizacja na terenie Warszawy,
- liczba studentów,
- zbiory biblioteczne, w tym książki (woluminy) i czasopisma (tytuły),
- lokal biblioteczny w m² oraz liczba miejsc siedzących w czytelni,
- obsada personalna,
- czas pracy biblioteki,
- zasady udostępniania zbiorów,
- liczba książek przypadająca na 1 studenta.

Zbiorcze dane badanych bibliotek zawiera poniższe zestawienie.

Liczba szkół	Liczba bibliotek	Liczba studentów	Liczba książek	Liczba tyt. czasopism	Liczba miejsc	Personel
42	28	110 399	188 705	1 387	571	82

¹ M. Sidor: *Biblioteki wyższych szkół niepaństwowych*. „Bibliotekarz” 1999 nr 1 s. 8-11; J. Przybyśz, P. Pioterek: *Raport o bibliotekach*. „Kuznia Edukacyjna” 2000 nr 4 s. 18-21.

Szczegółowa prezentacja wyników

1. Układ chronologiczny badanych uczelni (Wykres 1) kształtuje się następująco:

Rok	Liczba szkół	Typ szkoły ²
• 1991	1 (2%)	1-E
• 1992	5 (12%)	4-E; 1-A
• 1993	7 (16,5%)	5-E; 1-P; 1-U
• 1994	4 (10%)	2-E; 1-T; 1-U
• 1995	7 (16,5%)	5-E; 1-P; 1-U
• 1996	5 (12%)	3-E; 1-T; 1-U
• 1997	5 (12%)	3-E; 2-U
• 1998	-	
• 1999	2 (5%)	1-E; 1-T
• 2000	6 (14%)	2-E; 1-T 3-Z

Należy podkreślić, że data powstania szkoły nie jest tożsama z rokiem utworzenia w niej biblioteki. Tylko niektóre uczelnie wkrótce po powstaniu przystępowały do organizowania placówek bibliotecznych, zdając sobie sprawę z tego, że droga studenta do profesora i od profesora do studenta prowadzi przez bibliotekę.

Większość badanych uczelni (28 tj. 66%) utworzyła biblioteki, w tym 22 szkoły ekonomiczne, 2 techniczne, 1 artystyczna, 2 pedagogiczna, 1 uniwersytecka. Pozostałe szkoły (14) bądź nie posiadają własnych bibliotek (9), bądź mają zawarte umowy z bibliotekami innych instytucji i organizacji na obsługę swoich studentów (5)³. Te ostatnie to:

- Szkoła Nauk Ścisłych z bibliotekami instytutowymi PAN,
- Wyższa Szkoła Komunikowania i Mediów Społecznych z Biblioteką Publiczną Gminy Bielany,
- Wyższa Szkoła Dziennikarska z Biblioteką Stowarzyszenia Dziennikarzy RP,
- Wyższa Szkoła Turystyki i Rekreacji z Biblioteką Instytutu Turystyki,
- Collegium Civitas z Biblioteką Domu Literatury.

² E - ekonomiczne; A - artystyczne; P - pedagogiczne; U - uniwersyteckie; T - techniczne; Z - zawodowe.

³ O uprzywilejowanej sytuacji studentów szkół, które są wspierane przez instytuty naukowo-badawcze zob. M. Brykczyńska: *O bibliotekach szkół prywatnych słów parę*. „Bibliotekarz” 1999 nr 7/8 s. 18-20.

Studenci dwóch uczelni, posiadających własne biblioteki, korzystają także ze zbiorów innych bibliotek na podstawie umów (Wyższa Szkoła Pedagogiczna ZNP oprócz własnej biblioteki zawarła umowę z Biblioteką ZNP; Wyższa Szkoła Informatyki Stosowanej i Zarządzania zawarła umowę z Biblioteką Instytutu Badań Systemowych). 9 wymienionych szkół nie posiada bibliotek; są to:

- Wyższa Szkoła Stosunków Międzynarodowych i Amerykanistyki (1997 – 500 studentów),
- Wyższa Szkoła Informatyki, Zarządzania i Administracji (1999 – 125 studentów),
- Wyższa Szkoła Języków Obcych i Zarządzania Finansami „Avans” (1999 – 150 studentów),
- Europejska Wyższa Szkoła Biznesu (2000 – brak danych),
- Wyższa Szkoła Informatyki (2000 – brak danych),
- Wyższa Szkoła Zawodowa Kosmetyki i Pielęgnacji Zdrowia (2000 – brak danych),
- Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania (2000 – brak danych),
- Warszawska Szkoła Fotografii (2000 – brak danych),
- Wyższa Szkoła Celna (2000 – brak danych).

Większość z nich to młode instytucje, w stadium organizacji, bądź kształtujące niewielką liczbę studentów.

2. Lokalizacja niepaństwowych uczelni w gminach i dzielnicach warszawskich przedstawia się następująco (zob. też mapa):

- Śródmieście – 12 szkół,
- Wola, Mokotów, Praga Północ – po 4 szkoły,
- Ochota, Ursynów, Żoliborz – po 3 szkoły,
- Bielany, Praga Południe, Wilanów – po 2 szkoły,
- Białołęka, Rembertów, Włochy – po 1 szkole

Uczelni niepaństwowych nie ma na terenie gmin: Targówek, Ursus, Wawer i Bemowo.

3. Studenci. Wielkość badanych szkół mierzona liczbą studentów (tab.1; wykres 2), jest bardzo istotnym elementem, mającym wpływ na funkcjonowanie uczelnianych bibliotek, bowiem od niego powinny zależeć pozostałe składniki, to jest wielkość zbiorów, lokalu, obsada personalna. Na koniec 2000 r. w badanych uczelniach studiowało łącznie ponad 110 000 studentów (brak danych z 6 szkół). Szczegółowa analiza tego wskaźnika umożliwia pogrupowanie szkół w następujący sposób:

– do 1000 studentów	– 14 szkół, w tym	7E, 4U, 2T, 1A	
– od 1001 do 3000	– 7 szkół, w tym	6E,	1P
– od 3001 do 5000	– 9 szkół, w tym	6E, 2U, 1T	
– od 5001 do 10 000	– 5 szkół, w tym	5E	
– powyżej 10 001	– 1 szkoła		1P
Razem	36 szkół	24E, 6U, 3T, 1A, 2P	

Najwięcej osób studiuje w uczelniach ekonomicznych – około 82 tys. (72%). W pozostałych szkołach odpowiednio: w pedagogicznych – 14 000, w technicznych – 9100, w uniwersyteckich – 4700 oraz w 1 artystycznej – 200 osób. Średnia liczba studentów w prywatnej szkole wyższej w Warszawie wynosi około 3000 osób przy średniej w Polsce 2700. Najliczniejszą uczelnią jest Wyższa Szkoła Pedagogiczna TWP (12 000), a spośród szkół ekonomicznych – Wyższa Szkoła Handlu i Prawa oraz Wyższa Szkoła Ekonomiczno-Informatyczna (po 10 000). Najmniejszą prywatną uczelnią warszawską jest Szkoła Nauk Ścisłych (100 studentów), zaś spośród ekonomicznych – Warszawska Szkoła Zarządzania – Szkoła Wyższa (500 studentów).

4. Zbiory biblioteczne, na które składają się wydawnictwa zwarte (książki) i ciągłe (czasopisma) liczą odpowiednio 188 705 wol. oraz 1387 tytułów (tab. 4). W porównaniu do danych z grudnia 1999 r. nastąpił ich wzrost o ok. 25 000 wol. i 260 tytułów⁴, co ilustruje poniższe zestawienie.

rok	książki (wol.)	czasopisma (tyt.)	średnia wol./bibl.
2000	188 705	1387	6739 wol.
1999	163 514	1127	6540 wol.
wzrost o	25 191 wol.	260 tyt.	199 wol.

Wśród 28 szkół posiadających własne biblioteki istnieje duże zróżnicowanie w zakresie gromadzenia książek (tab. 2; wykres 3). Są biblioteki liczące ok. 20 tys. woluminów, ale i takie, których księgozbiory nie przekraczają 2 tys. wol. Średnia liczba to 6740 wol. (w 1997 r. w Polsce to 6366 wol.). Szczegółowe zestawienie prezentuje się następująco:

– do 2000 wol.	9 bibliotek, w tym	7E, 1A, 1T
– od 2001 do 5000 wol.	6 bibliotek, w tym	5E, 1T
– od 5001 do 10 000 wol.	8 bibliotek, w tym	5E, 2P, 1U
– od 10 001 do 20 000 wol.	5 bibliotek, w tym	5E.

⁴Dane z 1999 r. z pracy magisterskiej M. Zborowskiej.

Jak widać, większość bibliotek (15 tj. 53%) to placówki małe, liczące do **5 tys.** wol. Biblioteką liczącą najmniej książek jest placówka w Wyższej Szkole Gospodarowania Nieruchomościami (775 wol.), zaś największe księgozbiory znajdują się w bibliotekach następujących szkół:

- Prywatna Wyższa Szkoła Businessu i Administracji (20 tys.),
- Wyższa Szkoła Handlu i Prawa (20 tys.),
- Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania (17 tys. + zbiór INE PAN),
- **Wyższa Szkoła Zarządzania i Marketingu (17 tys.).**

Podobnie kształtuje się sytuacja z czasopismami (tab. 3; wykres 4). Tylko jedna z 28 bibliotek nie prenumeruje ich w ogóle (Europejska Akademia Sztuk). Pozostałe placówki cechuje również duże zróżnicowanie w gromadzonej liczbie tytułów czasopism przy średniej **50 tytułów**. I tak:

– do 10 tytułów	6 bibliotek, w tym 4 E, 2T
– od 11 do 50 tyt.	13 bibliotek, w tym 11 E, 1U, 1P
– od 51 do 100 tyt.	4 biblioteki, w tym 3 E, 1P
– powyżej 101 tyt.	4 biblioteki, w tym 4 E

Większość bibliotek (19 tj. 70%) prenumeruje do **50 tytułów** (w badaniach ogólnopolskich z 2000 r. – na 102 biblioteki ten sam wskaźnik osiągnęło 36 bibliotek). Najmniej tytułów prenumerują (po 3) Polsko-Japońska Wyższa Szkoła Technik Komputerowych oraz Wyższa Szkoła Informatyki Stosowanej i Zarządzania. Należy podkreślić, że liczba prenumerowanych tytułów zależy od profilu szkoły. Największe zbiory czasopism posiadają biblioteki następujących szkół:

- Wyższa Szkoła Ubezpieczeń i Bankowości (180 tyt.),
- Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania (160 tyt.),
- **Wyższa Szkoła Zarządzania i Marketingu (143 tyt.).**

5. Lokale biblioteczne w omawianych placówkach również przedstawiają dużą różnorodność (tab. 4; wykres 5). Są to zarówno specjalnie wyodrębnione pomieszczenia z wypożyczalnią, czytelnią, magazynem i pracowniami, ale także sale wykładowe z zamkniętymi szafami lub inne wynajęte w celu przechowywania zgromadzonych książek. Żadna ze szkół nie ma własnego budynku.

Większość bibliotek (23) posiada wyodrębnione pomieszczenia. Pozostałe 4 szkoły swoje zbiory gromadzą w sekretariacie, salach wykładowych lub korzystają z lokalu innych instytucji (np. Dom Dziecka,

inna biblioteka). Łączna powierzchnia własnych pomieszczeń bibliotecznych wynosi 2329 m². Średnia powierzchnia wynosi 101 m². W poszczególnych bibliotekach waha się ona od 20 do 300 m². I tak:

- do 50 m² 8 bibliotek, w tym 7E, 1P
- od 51 do 100 m² 6 bibliotek, w tym 4E, 1T, 1U
- od 101 do 200 m² 7 bibliotek, w tym 7E,
- powyżej 201 m² 2 biblioteki, w tym 2E

Większość z nich (14 tj. 61%) dysponuje powierzchnią do 100 m² (w badaniach ogólnopolskich z 1997 r. – 55 %). Największą powierzchnię posiadają biblioteki następujących szkół:

- Prywatna Wyższa Szkoła Businessu i Administracji (300 m²),
- Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania (300 m²).

6. Miejsca siedzące dla czytelników (tab. 5; wykres 6) zostały odnotowane w 21 bibliotekach. Większość z nich posiada takie stanowiska, bądź w postaci wyodrębnionej czytelnicy (17), bądź w ogólnym pomieszczeniu bibliotecznym (4). Pozostałe biblioteki nie mają czytelnicy, ponieważ nie udostępniają swoich zbiorów prezencyjnie. Niezależnie od tego, łączna liczba miejsc siedzących wynosi 553 i waha się w poszczególnych placówkach od 4 do 100 miejsc. Średnia liczba miejsc wynosi 28. Sytuacja 21 bibliotek przedstawia się następująco:

- do 20 miejsc 12 bibliotek, w tym 9E, 1T, 1P, 1U
- od 21 do 40 4 biblioteki, w tym 4E
- powyżej 41 5 bibliotek, w tym 5E

Większość bibliotek (12) posiada do 20 miejsc siedzących dla czytelników; najmniej jest ich w Wyższej Szkole Gospodarowania Nie ruchomościami (4), zaś najwięcej w następujących uczelniach:

- Prywatna Wyższa Szkoła Businessu i Administracji (100),
- Wyższa Szkoła Zarządzania – Polish Open University (60),
- Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania (50),
- Wyższa Szkoła Zarządzania i Marketingu (50).

7. Personel 27 bibliotek (brak informacji z jednej placówki) liczy 82 osoby (tab. 6; wykres 7). Waha się on od 1 do 9 osób. Biblioteki obsługiwane są zarówno przez wykwalifikowane osoby, jak w przypadku małej liczby studentów i zbiorów, przez osoby zatrudnione w szkole na innych stanowiskach (np. sekretarki.)

Szczegółowo stan ten kształtuje się następująco:

– 1 osoba	9 bibliotek, w tym	7E,	1A	1T	
– 2 osoby	4 biblioteki, w tym	2E,		1T,	1P
– 3 osoby	7 bibliotek, w tym	6E,			1P
– 4 osoby	2 biblioteki, w tym	2E			
– 5 osób	1 biblioteka	1E			
– 7 osób	2 biblioteki, w tym	2E			
– 8 osób	1 biblioteka				1U
– 9 osób	1 biblioteka	1E			

Najwięcej bibliotek (9) to placówki z obsadą jednoosobową. Najliczniejszą obsadę ma biblioteka Prywatnej Wyższej Szkoły Businessu i Administracji (9 osób). Średnia liczba osób zatrudnionych w bibliotece to **3 osoby** (w badaniach ogólnopolskich z 1997 r. również 3 osoby).

Tak duże zróżnicowanie wynika z liczby obsługiwanych studentów i wielkości zbiorów, ale przede wszystkim z trybu funkcjonowania uczelni przez wszystkie dni tygodnia (studia dzienne, wieczorowe, zaoczne, eksternistyczne) do późnych godzin wieczornych. To oznacza gotowość świadczenia usług bibliotecznych o każdej porze, a tym samym pracę na dwie zmiany.

8. Czas pracy w tygodniu 26 bibliotek (brak danych z 2 placówek) kształtuje się następująco (wykres 8):

– 2 dni w tygodniu	1 biblioteka
– 3 dni w tygodniu	2
– 5 dni w tygodniu	4
– 6 dni w tygodniu	7
– 7 dni w tygodniu	12

Z danych tych wynika, że większość bibliotek funkcjonuje przez 6-7 dni w tygodniu (19), czyli jest dostosowana do trybu pracy uczelni i potrzeb studentów.

9. Zasady udostępniania zbiorów (tab. główna), czyli liczba książek udostępnianych zewnętrznie na określony czas, również wykazują duże rozbieżności. Waha się ona od 1 książki na 2 tygodnie do 10 książek na semestr, przy średniej **3 książki na 1 miesiąc**.

Szczegółowe zestawienie z 23 bibliotek (brak danych z 5 bibliotek) prezentuje się następująco:

– 1 książka na 2 tygodnie	3	– 1 k/1 miesiąc	1
– 2 k/2 t	4	– 2 k/1 m	2

- 3 k/2 t	4	- 3 k/1 m	3
- 7 k/2 t	1	- 3 k/3 m	1
- 3 k/3 t	2	-10k/semestr (!)	1
- 4 k/3 t	1		

Z przedstawionych danych wynika, że większość bibliotek udostępnia książki na zewnątrz na okres do 1 miesiąca (21), a tylko 2 placówki czas ten mają wydłużony do 3 miesięcy (WSZiM) lub na czas trwania semestru (WSZiP im. Jańskiego).

10. Liczba książek przypadająca na 1 studenta (tab. 7; wykres 8) jest istotnym wskaźnikiem informującym o pozycji danej biblioteki. Wynosi on od 0,5 do 8 książek na 1 osobę (średnia 1,7 książki na studenta) i przedstawia się następująco:

- mniej niż 1 książka / 1 studenta	8 bibliotek
- od 1 do 3	10
- od 3 do 5	7
- powyżej 5	3

Największą grupę stanowią biblioteki (18 – 64%), w których na jednego studenta przypadają 3 książki (w badaniach ogólnopolskich z 2000 r. w 73 % bibliotek przypadają do 5 książek na jednego studenta).

Wymienione wcześniej wskaźniki posłużyły do ustalenia pozycji biblioteki, które nastąpiło po obliczeniu punktów przypadających za użyte miejsce w poszczególnych kryteriach oceny, licząc za I miejsce – 10 pkt., za II miejsce – 9 pkt. itd. do miejsca X za 1 pkt. (tab. 9).

Na podstawie przeprowadzonych badań, obliczeń i analizy ich wyników, można stwierdzić, że najwięcej punktów uzyskały biblioteki następujących szkół:

1. Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego – 72 pkt.
2. Wyższa Szkoła Zarządzania i Marketingu – 68 pkt.
3. Prywatna Wyższa Szkoła Businessu i Administracji – 65 pkt.
4. Wyższa Szkoła Handlu i Prawa im. R. Łazarskiego – 58 pkt.
5. Wyższa Szkoła Ekonomiczno-Informatyczna – 57 pkt.
6. Wyższa Szkoła Ubezpieczeń i Bankowości – 53 pkt.
7. Wyższa Szkoła Ekonomiczna – 49 pkt.
8. Wyższa Szkoła Hotelarstwa, Gastronomii i Turystyki – 39 pkt.
9. Wyższa Szkoła Zarządzania i Przedsiębiorczości im. B. Jańskiego – 38 pkt.
10. Wyższa Szkoła Pedagogiczna TWP – 37 pkt.

Oczywiście pozycja każdej z 28 bibliotek może ulec zmianie, ponieważ:

- nie dysponowano pełnymi danymi z niektórych szkół (brak ten był spowodowany niechęcią władz uczelni do udzielania informacji);
- dane dotyczą różnych okresów (1999-2001) – a rok funkcjonowania biblioteki może zmienić jej obraz;
- niektóre informacje mogą zniekształcać obraz, np. te dotyczące wielkości księgozbioru, ponieważ biblioteki gromadzące prace dyplomowe wykazują je jako książki (w WSZiM przekazywane są one od 1998 r. do Archiwum);
- w badaniach nie uwzględniono danych dotyczących komputeryzacji bibliotek (wyposażenie w sprzęt, katalogi komputerowe, bazy na CD-ROM, systemy komputerowe, dostęp do Internetu, dostęp do baz pełnotekstowych czasopism naukowych, e-mail) co niewątpliwie zubaża obraz warszawskich bibliotek wyższych szkół prywatnych.

Sądzę ponadto, że najlepszym wskaźnikiem dla oceny bibliotek byłyby wydatki finansowe złożone przez właścicieli szkół na te placówki, ale informacja o nich nie jest dostępna dla każdego, kto by chciał się tego podjąć.

Biblioteka Wyższej Szkoły Zarządzania i Marketingu w Warszawie

O bibliotece, w której pracuję od 1993 r. wypowiadałam się już wcześniej⁵, polemizując z artykułami dotyczącymi sytuacji bibliotek uczelni prywatnych. Teraz pragnę w skrócie przedstawić ją na tle innych warszawskich bibliotek szkół niepublicznych.

Omówione wcześniej wskaźniki w przypadku Biblioteki WSZiM kształtują się następująco:

średnia	Warszawa	WSZiM
1. Liczba studentów	3000 osób	3 500
2. Liczba książek w bibliotece	6740 wol.	17 000
3. Liczba tytułów czasopism	50 tyt.	143
4. Powierzchnia w m ²	101 m ²	200
5. Miejsca siedzące	28 miejsc	50
6. Obsada personalna	3 osoby	5
7. Czas pracy	6 dni	7
8. Liczba książek / czas wypożyczeń	3k/1 m	3k/3m
9. liczba książek / studenta	1,7 książki	5k/1s

⁵ *Organizacja i działalność Biblioteki Wyższej Szkoły Zarządzania i Marketingu w Warszawie – stan obecny i wnioski na przyszłość* [komunikat na konf. nauk. „Pozycja i rola niepaństwowych ekonomicznych szkół wyższych”, Warszawa WSZiM, 5 marca 1996 r.]. „Zczs. Nauk. WSZiM” 1996 nr 1 s. 122-127; *Poważnie o bazie*. „Forum Akademickie” 1996 nr 6 s. 25; *W sprawie bibliotek uczelni prywatnych – polemiki*. „Bibliotekarz”, 1998 nr 7/8 s. 25-26; *Biblioteka Wyższej Szkoły Zarządzania i Marketingu w Warszawie*. „Bibliotekarz” 1998 nr 7/8 s. 26-30.

Na aparat informacyjny składają:

1. Tradycyjne katalogi kartkowe dla książek polskich i obcych (alfabetyczny, tytułowy, przedmiotowy), czasopism, serii wydawniczych, prac dyplomowych (alfabetyczny, tytułowy, przedmiotowy oraz w układzie wg rodzajów studiów, roku akademickiego, promotorów i recenzentów, katedr, firm i produktów opisanych w pracach); będą one prowadzone do czasu całkowitej komputeryzacji biblioteki, czyli wprowadzenia do baz komputerowych informacji o wszystkich zbiorach oraz wprowadzenia komputerowego systemu wypożyczeń.

2. Własne komputerowe bazy danych:

– KAT (ISIS) – książki zgromadzone w czytelni (ponad 3600 rekordów),

– DIPLOM (ISIS) – prace dyplomowe (ponad 2000 rekordów),

– PUBLIKACJE (ACCESS) – dorobek naukowy pracowników WSZiM (ponad 800 rekordów)

– KSIĄŻKI (ACCESS) – ponad 7800 rekordów, około 17 000 woluminów rejestrujące wszystkie wydawnictwa zwarte i służące przede wszystkim do analizy ilościowo-jakościowej księgozbioru (rok wydania, przedmiot, język, podręczniki).

3. Inne bazy:

– LEX POLONICA PRIMA,

4. Internet (7 stanowisk), który traktowany jako „biblioteka w bibliotece”:

– umożliwił od 2000 r. zastąpienie wcześniej gromadzonych baz na CD-ROM (m.in. PRZEWODNIK BIBLIOGRAFICZNY, BIBLIOGRAFIA ZAWARTOŚCI CZASOPISM, RZECZPOSPOLITA, GAZETA PRAWNA) – w ostatnim półroczu zarejestrowano 2571 użytkowników Internetu, czyli średnio miesięcznie 428 osób,

– zapewnił od 2001 r., dzięki przystąpieniu do Konsorcjum EIFL Direct, dostęp do baz pełnotekstowych 4500 tytułów czasopism naukowych.

5. Informatory własne Biblioteki:

– *Bibliografia publikacji pracowników WSZiM*. – T.1: (1993-1998) – do druku przygotowana jest kumulacja za okres 1993-2001,

– *Informator o pracach dyplomowych studentów i słuchaczy WSZiM*. – T.1: 1994-1998; T.2: 1998/1999 – do druku przygotowany jest T.3: 1999/2000,

6. Zbiór wydawnictw informacyjnych, tj. słowniki językowe i inne, roczniki statystyczne, leksykony, encyklopedie ogólne i specjalistyczne ze szczególnym uwzględnieniem dziedzin i zagadnień nauczanych w szkole.

W roku akademickim 1999/2000 z usług Biblioteki korzystało około 2500 zarejestrowanych użytkowników. Odnotowano wówczas 23 494 ich odwiedzin oraz udostępnienie im 23 132 woluminów, książek i czasopism.

Pozostałe problemy i zagadnienia dotyczące bibliotek niepaństwowych szkół wyższych (a może również wszystkich bibliotek uczelnianych), które nie zostały wyżej omówione, postaram się przedstawić hasłowo w porządku alfabetycznym na przykładzie Biblioteki WSZiM. Łatwiej się będzie do nich odnieść w ewentualnej dyskusji towarzyszącej konferencji.

A – absolutorium: student, który uzyskuje absolutorium, do czasu obrony pracy dyplomowej, może wypożyczać książki, ale po wpłaceniu kaucji zwrotnej, która jest równa wartości książki. Zasadę tę wprowadzono na początku 1999 r., ponieważ w okresie wcześniejszym odnotowano duże straty w zbiorach bibliotecznych spowodowane zatrzymywaniem książek przez studentów, którzy ukończyli studia bez pisania prac magisterskich;

– **absolwent:** wszyscy absolwenci uczelni mogą wypożyczać książki (na miejscu bez ograniczeń; na zewnątrz po wpłaceniu kaucji);

– **archiwum:** utworzone w 1998 r. jest miejscem, do którego przekazano wszystkie wcześniej opracowywane i przechowywane w Bibliotece prace dyplomowe oraz inne materiały z poszczególnych jednostek organizacyjnych szkoły uznane za archiwalne; obsadę Archiwum stanowi 1 osoba pracująca na pół etatu.

B – biblioteka: fakt, że w uczelni prywatnej funkcjonuje biblioteka jest dużym atutem dla szkoły, ponieważ na gruncie prawa o szkolnictwie wyższym nie jest to obligatoryjne; są uczelnie, które ich nie tworzą i mimo to otrzymują uprawnienia magisterskie oraz wysoko lokują się w ostatnich rankingach, co by świadczyło, że uczelnia wyższa może istnieć bez biblioteki; sytuacji takiej nie stwierdza się w przypadku uczelni państwowych.

C – czytelnia: w porównaniu z innymi bibliotekami, w bibliotece studenci mogą spożywać napoje.

D – dary: to dodatkowe, ale bardzo ważne źródło zasilania biblioteki w zbiory wykazywane jest przez większość placówek w Polsce. Mogą to być całe księgozbiory innych bibliotek i instytucji jak np. Wyższa Szkoła Biznesu National-Louis University w Nowym Sączu otrzymała w 1996 r. 25-tysięczny księgozbiór Krajowej Izby Gospo-

darczej⁶, a w Warszawie Biblioteka Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego (dar kilkunastotysięczny z Instytutu Nauk Ekonomicznych PAN) czy Biblioteka Europejskiej Szkoły Prawa i Administracji (dar z Sądu Najwyższego). Należą do nich również dary z innych państwowych bibliotek (np. Biblioteka Narodowa – książki polskie, BUW⁷ – książki amerykańskie), które stanowiły czasami zaczątek do tworzenia podstaw dla bibliotek szkół prywatnych. Osobną grupę stanowią dary od osób fizycznych, czyli – na ogół – założycieli (25% książek w Bibliotece Prywatnej Wyższej Szkoły Businessu i Administracji to dar rektora Tadeusza Koźluka) lub pracowników naukowych uczelni prywatnych. W Bibliotece WSZiM dary od osób fizycznych (również studentów i absolwentów) i prawnych liczą ponad 5000 wol., co stanowi ok. 30 % zbiorów;

– **dłużnicy**: osoby, które nagminnie nie przestrzegają zasad regulaminu udostępniania zbiorów istnieją we wszystkich bibliotekach. W przypadku Biblioteki WSZiM ich liczba sięgała 50 %. W celu ograniczenia tego zjawiska, paraliżującego niejednokrotnie udostępnianie zbiorów, wprowadzono następujący tryb postępowanie z dłużnikami bibliotecznymi. Oprócz regulaminowych kar (zob. hasło kary), wysyłania upomnień i telefonowania, wprowadzono zasadę, że do zaliczenia każdego semestru przez dziekana wydziału konieczne jest potwierdzenie z biblioteki, że książki zwrócono. System ten się sprawdził, ale tylko w stosunku do osób aktualnie studiujących, bowiem ograniczył liczbę dłużników do około 30%. Nadal Biblioteka nie jest w stanie wyegzekwować książek od osób, które przerwały studia.

E – egzemplarz obowiązkowy: od samego początku istnienia wydawnictwa uczelni (1993) oraz nadaniu numeru ISBN i ISSN jej publikacje są przekazywane za pośrednictwem Biblioteki do innych placówek zgodnie z obowiązującymi zasadami.

F – filia: Biblioteka WSZiM posiada swoją filię w Wydziale Zamiejscowym w Płońsku. Przekazano do niej w depozyt dla około 200 studentów, blisko 1500 książek, w tym podręczniki, wydawnictwa informacyjne oraz zaprenumerowano 8 tytułów specjalistycznych czasopism; czytelnię liczącą 10 miejsc wyposażono w komputer z dostępem do Internetu. Książki potrzebne do pisania prac dyplomowych przekazywane są z Biblioteki w Warszawie dla konkretnych studentów w ramach tzw. krótkich wypożyczeń;

⁶ *Poczytać w Nowym Sączu: w wielkiej tajemnicy zbiory biblioteki KIG opuścili Warszawę.* „Cash” 1996 nr 51/52 s. 7.

– **finanse**: od samego początku istnienia Biblioteki zakupy książek były realizowane raz w miesiącu na podstawie rocznego preliminara budżetowego. Od ubiegłego roku zakupy nowych podręczników dokonywane są na początku każdego semestru, a co miesiąc zbiory są uzupełniane jedynie o nowości. W roku akademickim 1999/2000 na zbiory biblioteczne wydano ponad 91 tys. zł (książki – 70 tys., czasopisma 21 tys.).

K – kary: istnieje duże zróżnicowanie w wysokości kar regulaminowych stosowanych przez poszczególne biblioteki za przetrzymanie książek; wahają się one od złotówki za jeden dzień przetrzymania za każdą książkę (WSPiZ) do 3 zł za 1 miesiąc (WSZiM). Pieniądze uzyskane z kar w przypadku biblioteki WSZiM przeznaczane są na oprawę zniszczonych książek lub odkupienie książek ukradzionych;

– **kaucje**: w Bibliotece WSZiM stosowane są one wobec słuchaczy studiów podyplomowych, studentów, którzy uzyskali absolutorium oraz wobec absolwentów uczelni; w Bibliotece PWSBiA kaucję wpłacają wszyscy studenci; w pozostałych bibliotekach kwestia ta nie została rozpoznana;

– **kradzieże**: wolny dostęp do półek z książkami i czasopismami ułatwia wnoszenie zbiorów z pomieszczeń bibliotecznych bez wiedzy personelu; w przypadku Biblioteki WSZiM jest to mniej więcej 50 pozycji rocznie, czyli około 0,3%.

– **księgarnie**: działają one na terenie kilku większych uczelni warszawskich, będąc oddziałami macierzystych księgarni warszawskich, np. Księgarnia Ekonomiczna z ul. Grójeckiej funkcjonuje w WSPiZ i WSZiM, a Księgarnia im. B. Prusa w PWSBiA,

O – obiegówka: dokument, na którym student powinien przed dopuszczeniem do obrony zebrać potwierdzenie o braku zobowiązań wobec poszczególnych jednostek organizacyjnych szkoły (biblioteka, kwestura, dział studencki).

P – prace dyplomowe zob. archiwum; zasady postępowania z pracami dyplomowymi reguluje zarządzenie rektora WSZiM z 1996 r. z późniejszymi zmianami; na końcu każdej pracy zamieszczone jest oświadczenie autora o samodzielności przy jej pisaniu oraz wyrażenie zgody lub jej braku na udostępnianie pracy w Archiwum szkoły.

S – selekcja zbiorów: eliminacja nieaktualnych pozycji w Bibliotece WSZiM odbyła się już trzykrotnie, zawsze po konsultacji z wykładowcami

danego przedmiotu (najwięcej książek, będących podręcznikami usunięto z prawa, informatyki, finansów i bankowości – ponad 1000)⁷,

– **skontrum** (inwentaryzacja): wprowadzenie wolnego dostępu do półek w wypożyczalni i czytelnicy oraz kradzieże materiałów bibliotecznych wymusiły coroczne przeprowadzanie skontrum, oczywiście zawsze w okresie wakacyjnym;

– **sprawozdawczość**: co roku w listopadzie kierownictwo uczelni otrzymuje sprawozdanie z działalności Biblioteki za ubiegły rok akademicki;

– **statystyka**: dzienna, miesięczna i roczna.

W – współpraca międzybiblioteczna: od samego początku Biblioteka współpracowała bądź nadal współpracuje z innymi tego typu placówkami w Polsce, zarówno państwowymi (Biblioteka Narodowa, BUW, Biblioteka SGH, Książnica Pomorska w Szczecinie, biblioteki Akademii Ekonomicznych w Katowicach, Wrocławiu, Krakowie, Poznaniu), jak i prywatnymi, przede wszystkim w zakresie gromadzenia zbiorów (wymiana, dary);

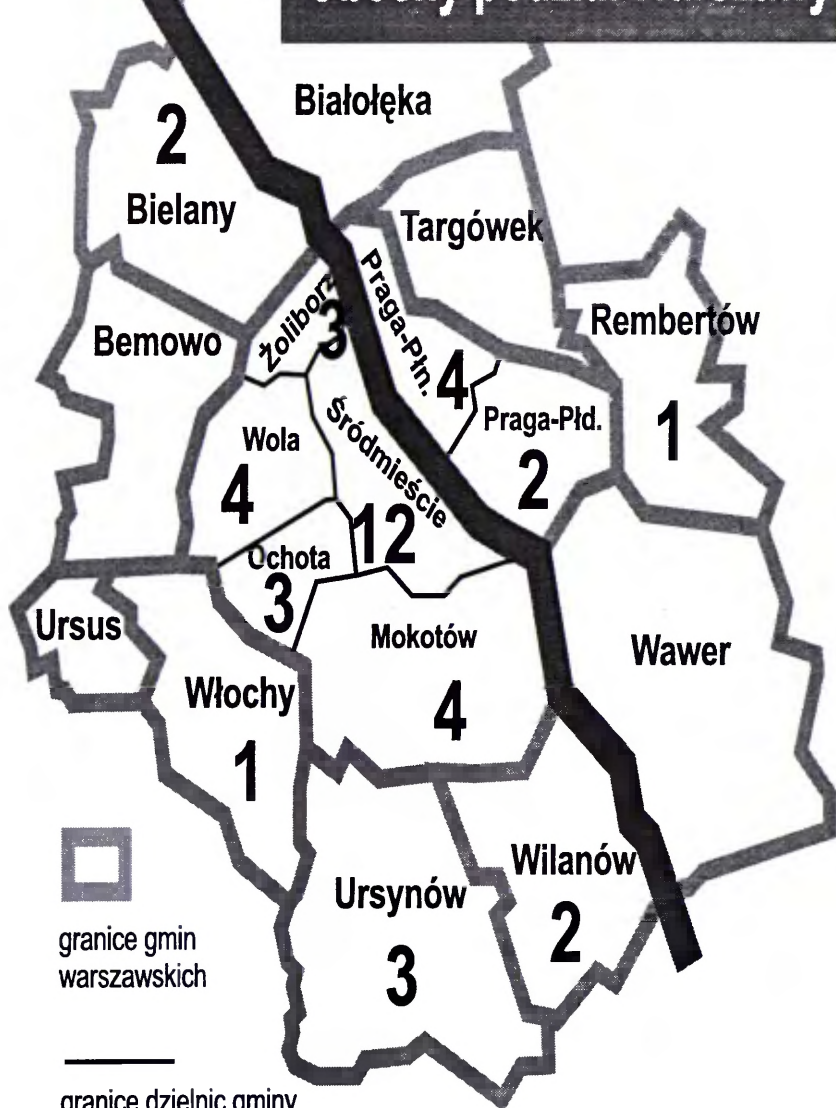
– **wypożyczanie międzybiblioteczne**: w początkowym okresie współpraca międzybiblioteczna obejmowała także wypożyczanie międzybiblioteczne w obie strony. Jednak z powodu masowego kierowania do nas rewersów z innych bibliotek w Polsce, musiano zrezygnować z tej usługi, ponieważ zaczęło to przeszkadzać w obsłudze macierzystych studentów. Tylko w wyjątkowych sytuacjach realizujemy rewersy międzybiblioteczne oraz wypożyczamy książki z innych bibliotek.

Podsumowując należy stwierdzić, że jeżeli przez pierwsze lata funkcjonowania w Polsce uczelni prywatnych ich studenci zmuszeni byli do korzystania z usług bibliotek publicznych i bibliotek państwowych szkół, to w chwili obecnej specjalistyczne i aktualne księgozbiory bibliotek niepublicznych szkół wyższych, przede wszystkim z nauk ekonomicznych, w tym z zarządzania, marketingu, reklamy, public relations, bankowości, finansów i ubezpieczeń, w znaczący sposób wzbogacają rynek usług bibliotecznych. Nie są one bowiem zamkniętymi placówkami, a z ich usług – co mogą stwierdzić na przy-

⁷ K. Jakubowska: *Płynie tona za toną: dar dla Biblioteki Uniwersytetu*. „Gazeta Stołeczna” 22.03.1995 – z tego daru książek amerykańskich skorzystało wiele uczelni prywatnych. Szerzej o selekcji zbiorów zob.: A. Jazdon: *Reforma skarbnicy: biblioteki akademickie w Polsce*. „Forum Akademickie” 1996 nr 4 s. 16-17; autor przywołuje amerykański model Atkinsona, który zakłada, że księgozbiór nie powinien rosnąć, ponieważ liczba wprowadzanych i selekcjonowanych rocznie woluminów winna być taka sama.

kładzie Biblioteki Wyższej Szkoły Zarządzania i Marketingu, która jest najdalej na zachód Warszawy wysuniętą naukową placówką biblioteczną (następna jest w Poznaniu) – korzystają na miejscu również pracownicy licznych prywatnych firm, funkcjonujących w jej otoczeniu oraz studenci państwowych i prywatnych szkół warszawskich (Uniwersytet, Politechnika, PWSBiA, WSPiZ, WSUiB, WSZiP) i poza warszawskich (najczęściej ze Skierniewic i Sochaczewa, ale również z Łodzi i Olsztyna).

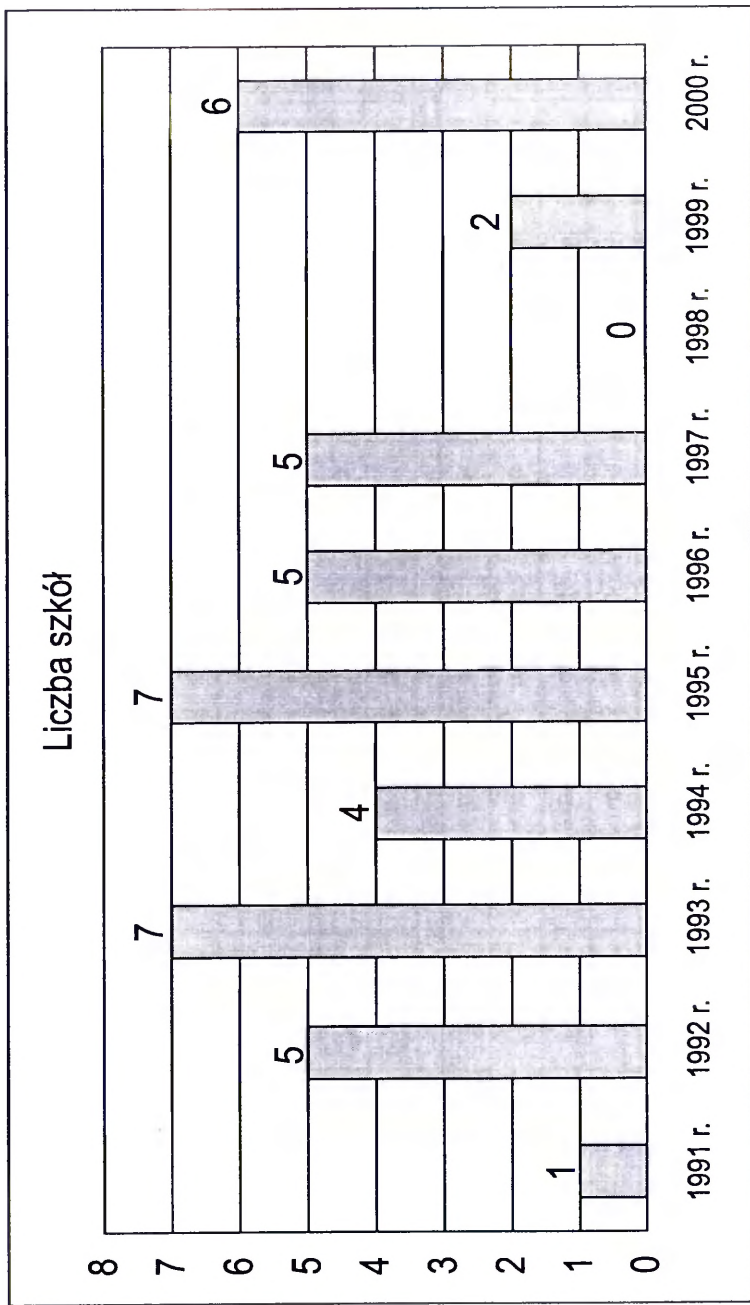
1 Obecny podział Warszawy



Tablica Główna

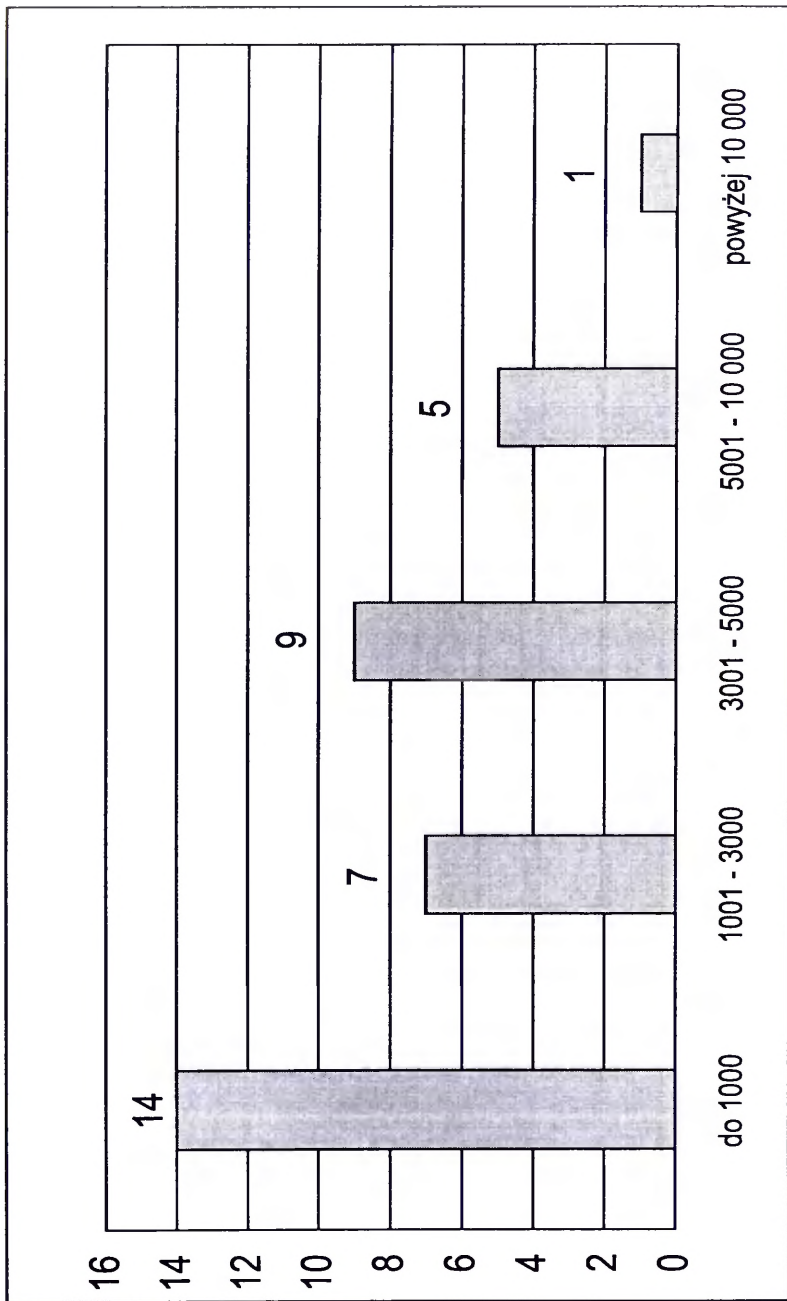
Lp.	Nazwa/nr rejestru MEN	rok załoz.	studenci	zbiory książki	zbiory czasop.	lokal - m ²	lokal - miejsca	personal	dni i godz. otwarcia	zasady wypożyczania	książka / osoba	uwagi	miejsce w rankingu
1.	Prywatna Wyższa Szkoła Businessu i Administracji (1)	1991	2500	20000	48	300	100	9	p-n	3k/2t	8		0
2.	Europejska Akademia Sztuk (7)	1992	200	1500	0	0	0	1	?	?	7		55
3.	Warszawska Szkoła Zarządzania - Szkoła Wyższa (12)	1992	500	2000	6	80	30	1	w.ś.s	na miejscu	4		22
4.	Wyższa Szkoła Ubezpieczeń i Bankowości (2)	1992	7000	10000	180	115	25	4	w-s	2k/2t	1.4		7
5.	Wyższa Szkoła Zarządzania	1992	3500	4800	49	0	60	0	?	?	1.3		9
6.	Wyższa Szkoła Zarządzania i Marketingu (6)	1992	3500	17000	143	200	50	5	p-n	3k/3m	5		35
7.	Szkoła Nauk Ścisłych (17)	1993	100	0	0	0	0	0	0	0	0	urnowa	6
8.	Warszawska Szkoła Biznesu (24)	1993	500	1600	10	0	0	1	p-p	3k/1m	3		33
9.	Wyższa Szkoła Handlu i Prawa (22)	1993	10000	20000	70	150	24	7	p-s	3k/3t	2		11
10.	Wyższa Szkoła Pedagogiczna TWP (20)	1993	12000	8000	44	50	0	3	p-n	3k/1m	0.5		10
11.	Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania (16)	1993	5300	17000	160	300	50	7	p-n	7k/2ob4t	3		1
12.	Wyższa Szkoła Turystyki i Hotelarstwa (14)	1993	840	1200	12	25	0	1	wk.czw.	?	0.5		0
13.	Wyższa Szkoła Zarządzania i Przedsiębiorczości (28)	1993	5000	9000	23	40	12	3	p-s	10k/sem.	2		0
14.	Polsko-Japońska Wyższa Szkoła Techniki Komputerowych (51)	1994	1000	1500	3	0	0	1	p-s	?	1.5		3
15.	Warszawska Wyższa Szkoła Ekonomiczna (35)	1994	1000	3400	25	30	6	1	3d/lydz.	2k/1m	3.4		40
16.	Wyższa Szkoła Ekonomiczna (42)	1994	4400	12000	71	156	7	3	p-s	1k/1m+skrypty	2.8		39
17.	Wyższa Szkoła Komunikowania i Mediów Społecznych (39)	1994	450	0	0	0	0	0	0	3k/2t	0	urnowa	72
18.	Wyższa Szkoła Bankowości, Finansów i Zarządzania (61)	1995	1100	7000	35	60	12	1	w-s	2k/2t	6		19
19.	Wyższa Szkoła Dziennikarska ()	1995	4500	0	0	0	0	0	0	2k/2t	0	urnowa	0
20.	Wyższa Szkoła Ekologii i Zarządzania (62)	1995	5000	7000	1615	40	0	3	p-n	2k/2t	1.2		28
21.	Wyższa Szkoła Handlu i Finansów Międzynarodowych (70)	1995	2000	2000	31	110	15	3	p-s	7/1m	1		51

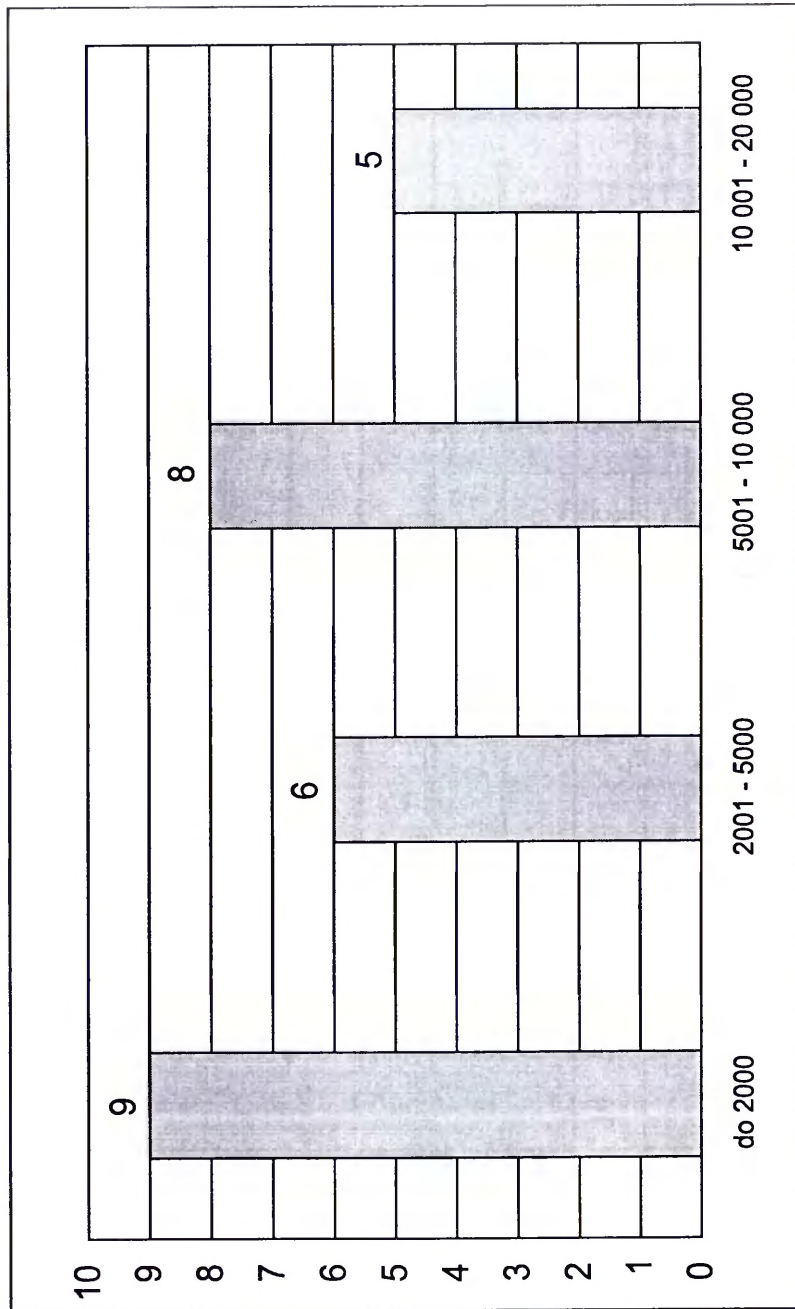
22.	Wyższa Szkoła Menedżerska SIC (60)	1996	7000	3800	7	20	0	4	p-n	3k/2-4t	0.5	37
23.	Wyższa Szkoła Pedagogiczna ZNP (53)	1996	2000	8000	58	300	16	2	p-n	3k/2t	4	81
24.	Wyższa Szkoła Turystyki i Rekreacji (56)	1996	750	0	0	0	0	0	0		0	93
25.	Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej (95)	1996	3360	6750	31	87	18	8	p-n	1k/1-2t+skrypty	2	5
26.	Wyższa Szkoła Ekonomiczno- -Informatyczna (93)	1996	10000	10000	140	150	44	3	p-n	1k/2t	1	95
27.	Wyższa Szkoła Hotelarstwa, Gastronomii, i Turystyki (84)	1996	1900	1740	99	140	33	3	p-s	3k/1m	0.9	62
28.	Wyższa Szkoła Informatyki Stosowanej i Zarządzania (87)	1996	4000	2740	3	54	15	2	p-n	4k/3t	0.7	30
29.	Wyższa Szkoła Społeczno-Ekonomiczna (89)	1996	3000	1400	44	40	15	1	p-n	?	0.5	80
30.	Collegium Civitas (127)	1997	364	0	0	0	0	0	0		0	14
31.	Europejska Wyższa Szkoła Prawa i Administracji (137)	1997	770	4000	50	90	20	1	p-p	1k/2t	5	16
32.	Wyższa Szkoła Działalności Gospodarczej (105)	1997	5000	4500	10	52	15	2	p-n	2k/1m	0.9	0
33.	Wyższa Szkoła Gospodarstwa Nieruchomości (120)	1997	1100	775	19	40	4	2	p-s	3k/3-7t	0.7	91
34.	Wyższa Szkoła Stosunków Międzynarodowych i Amerykanistyki (123)	1997	500	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35.	Wyższa Szkoła Informatyki, Zarządzania i Administracji (32awsz)	1999	125	0	0	0	0	0	0	0	0	0
36.	Wyższa Szkoła Języków Obcych i Zarządzania Finansami „Avars” (29awsz)	1999	150	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37.	Europejska Wyższa Szkoła Biznesu (41awsz)	2000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
38.	Wyższa Szkoła Informatyki (45awsz)	2000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39.	Wyższa Szkoła Zawodowa Kosmetyki i Flegracji Zdrowia (42awsz)	2000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
40.	Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania ()	2000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41.	Warszawska Szkoła Fotografii ()	2000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
42.	Wyższa Szkoła Celna (54awsz)	2000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Wykres 2:

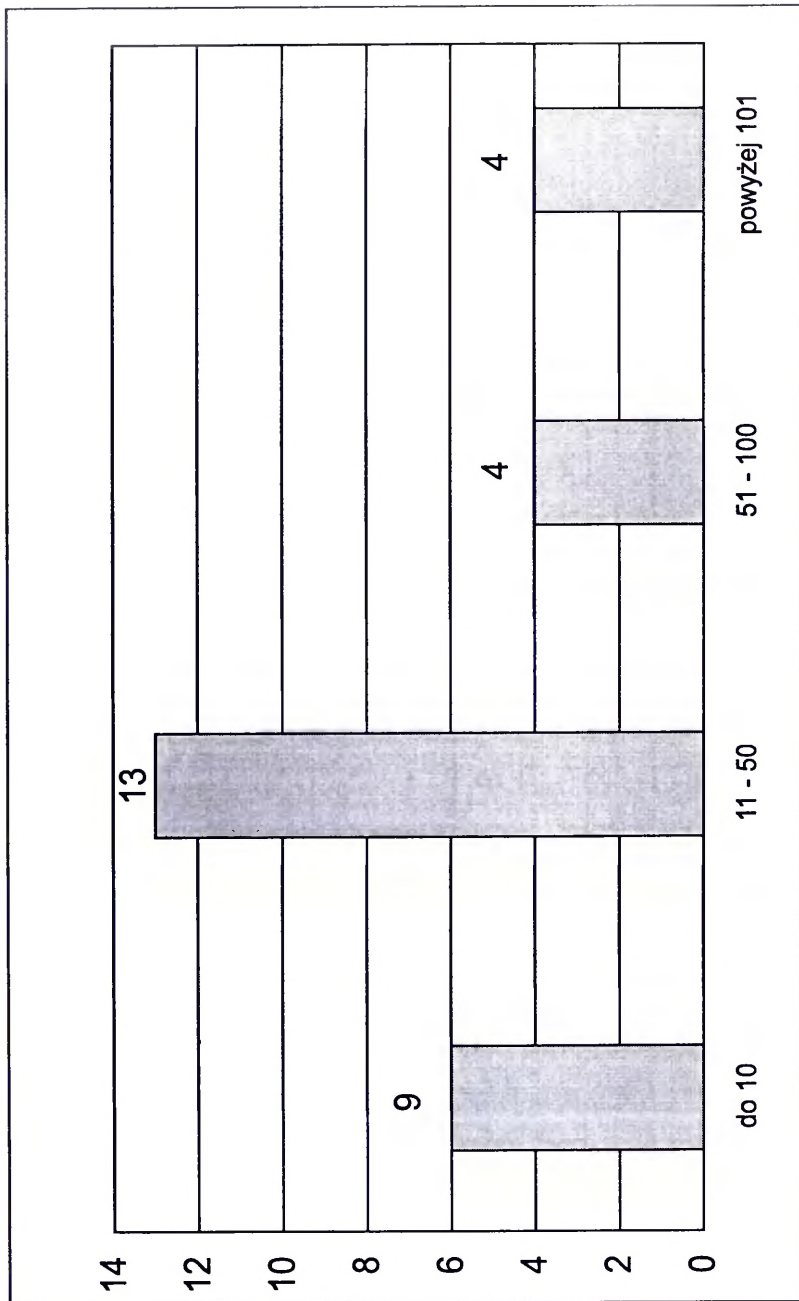
Liczba szkół wg liczby studentów

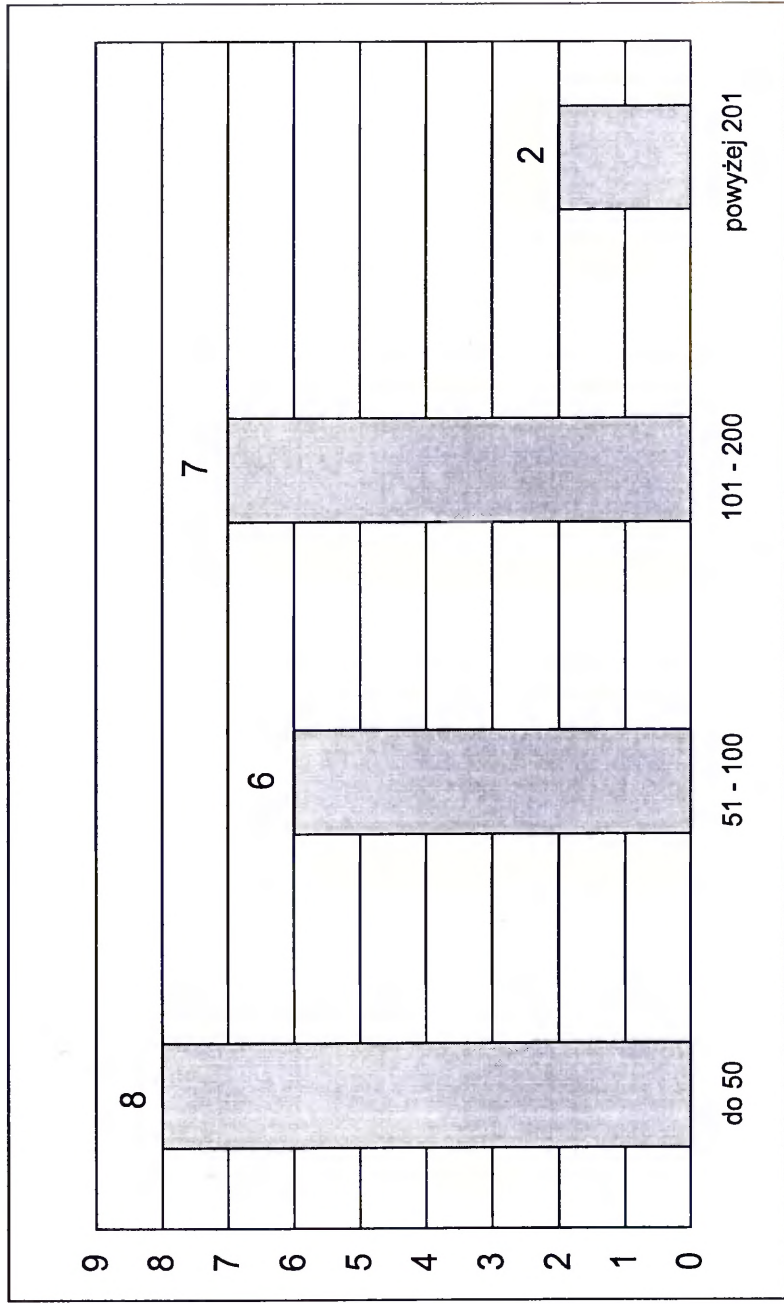




Wykres 4:

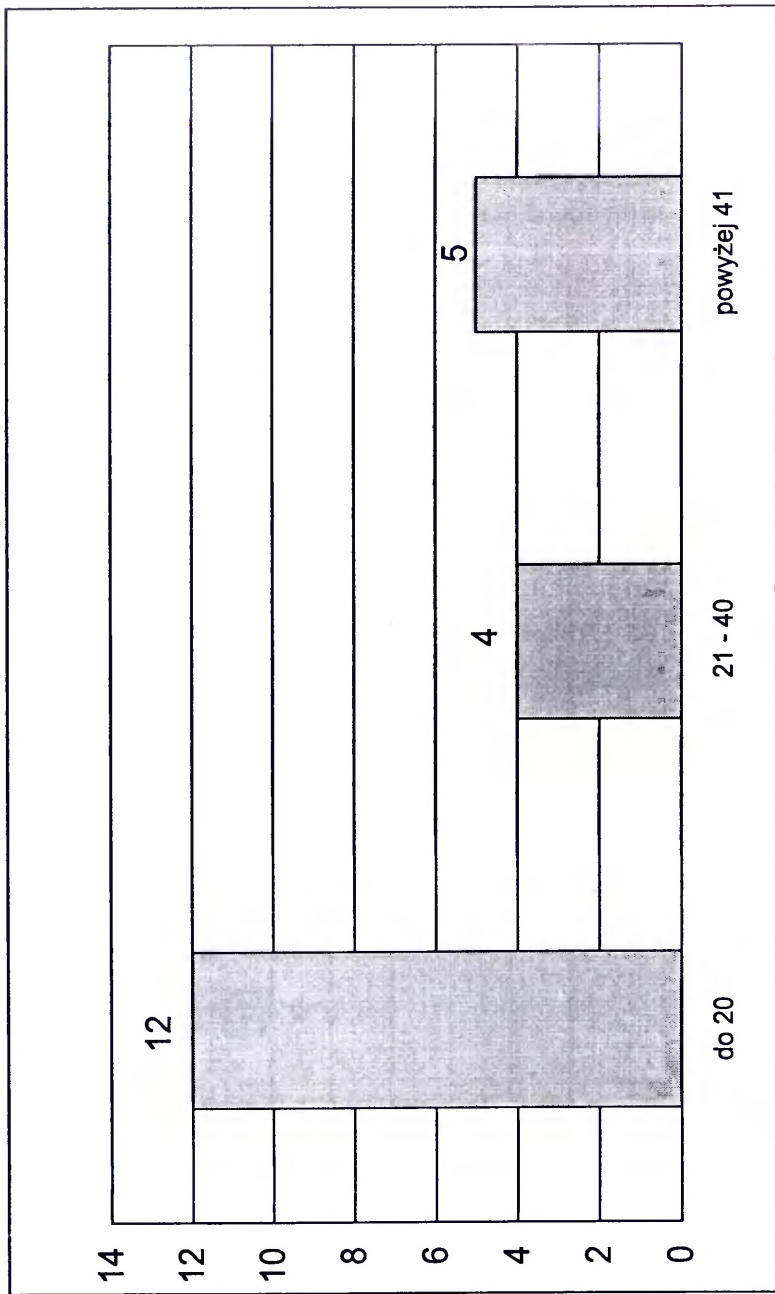
Liczba tytułów czasopism

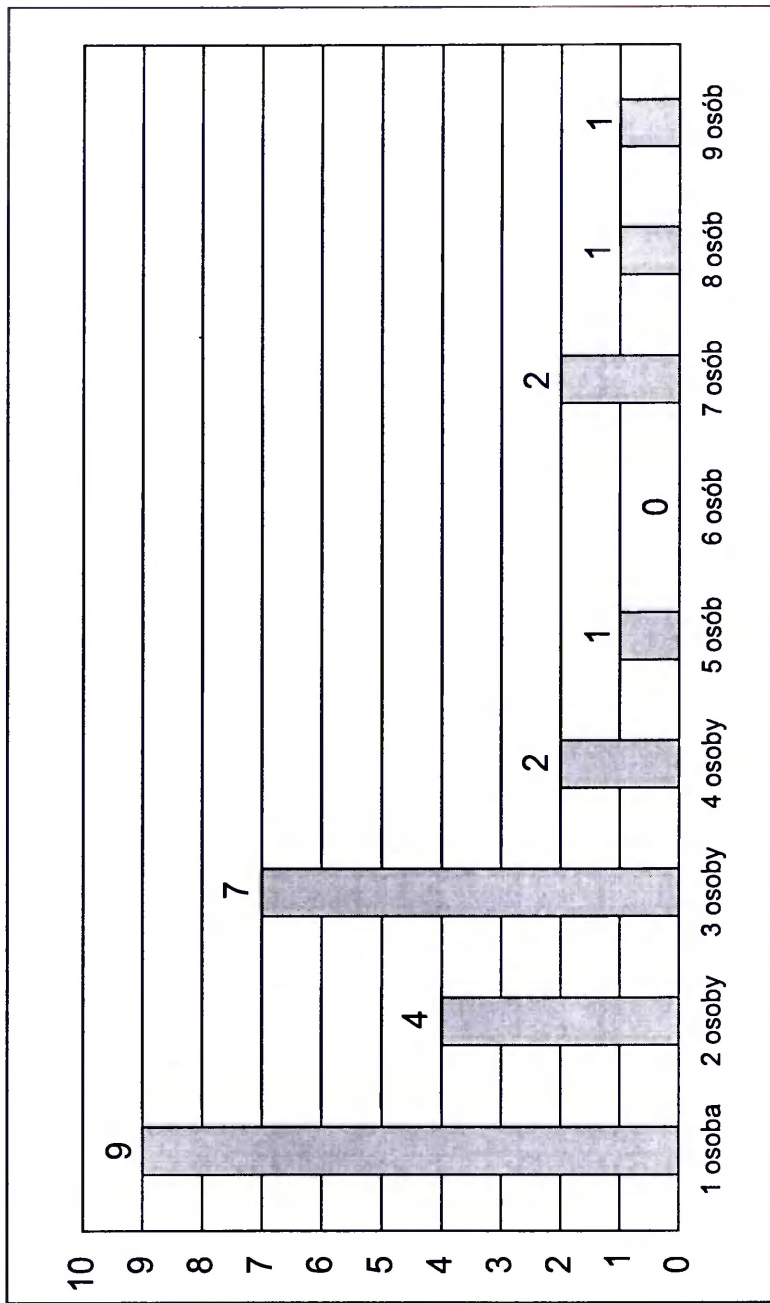




Wykres 6:

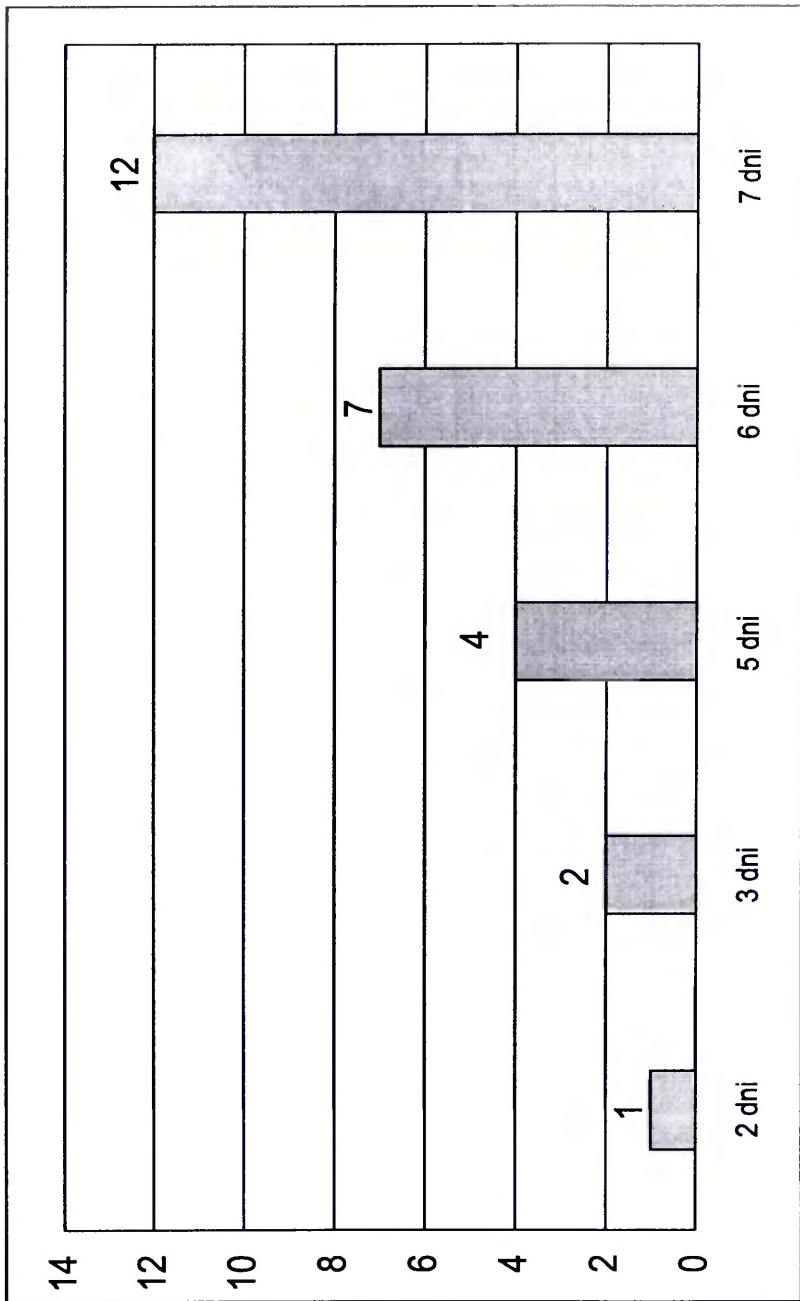
Liczba miejsc w czytelni



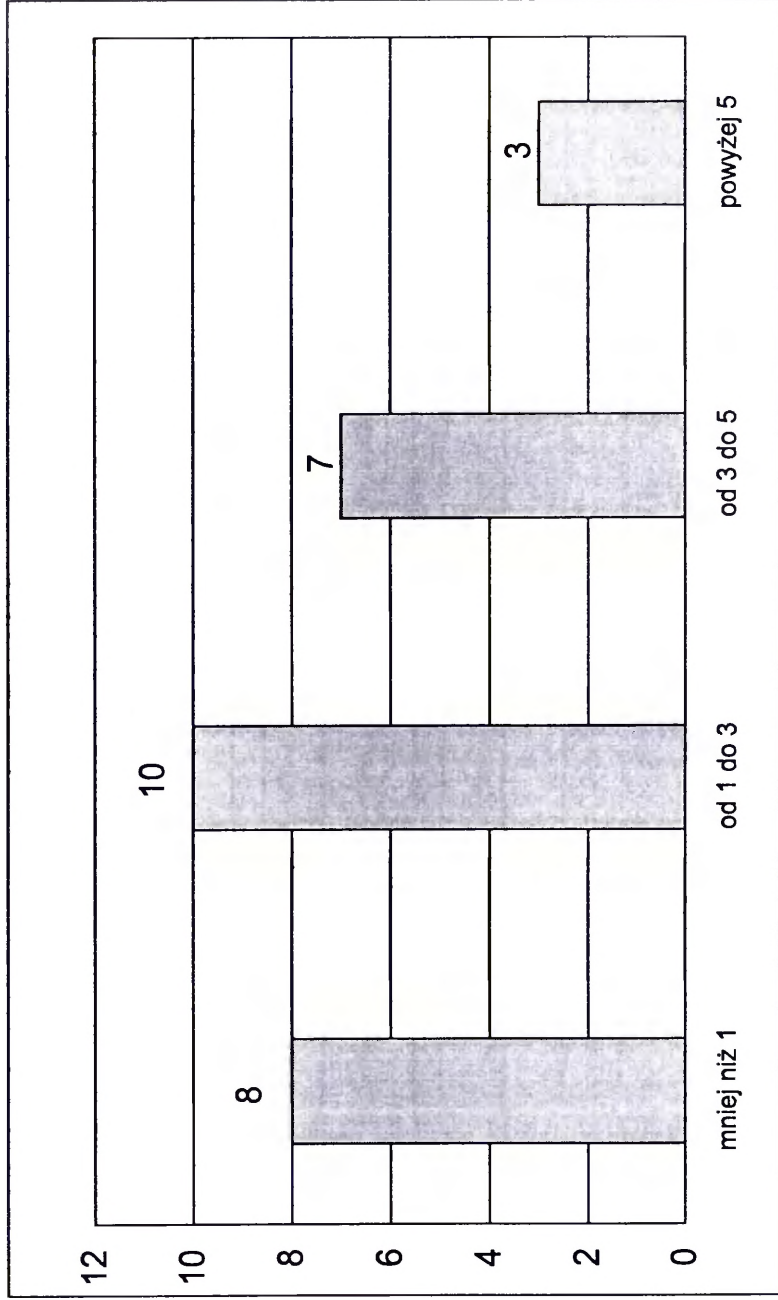


Wykres 8:

Czas pracy bibliotek



Wykres 9:
Liczba książek przypadająca na studenta



PROBLEMY ORGANIZACJI OBSŁUGI INFORMACYJNEJ I UŻYTKOWNICY INFORMACJI W BIBLIOTECE PUBLICZNEJ M.ST. WARSZAWY

I. WSTĘP

Biblioteka Publiczna m.st. Warszawy istnieje od 1907 r. Utworzona została z inicjatywy członków Towarzystwa Biblioteki Publicznej w Warszawie po to, „...aby gromadziła [...] wszystko, co może być potrzebne dla osób pracujących nad wykształceniem własnym, dla adeptów nauki, dla ludzi wszystkich zawodów i specjalności”¹. Do dziś kontynuując tradycję służy wszystkim: uczniom szkół średnich, studentom, pracownikom nauki, dziennikarzom, prawnikom, inżynierom, ludziom biznesu i wielu innym zainteresowanym. Jest to Biblioteka publiczna i zarazem naukowa.

Dysponuje księgozbiorem uniwersalnym, dzięki któremu zaspokajają potrzeby informacyjne ludzi o różnych zainteresowaniach, różnym poziomie wiedzy i możliwościach intelektualnych. Na koniec 2000 r. księgozbiór ten liczył ogółem 1 359 896 wol./jedm. Źródłem wpływu materiałów bibliotecznych do Biblioteki Głównej jest przede wszystkim egzemplarz obowiązkowy wydawnictw krajowych, następnie zakupy, wymiana i dary. Zbiory udostępniane są prezencyjnie w dziesięciu czytelniach ogólnych i specjalnych oraz wypożyczane do domu przez Wypożyczalnię Naukową. Od 1991 r. w Bibliotece działa Wypożyczalnia Książki Mówionej dla czytelników niewidomych, źle widzących oraz dla ludzi chorych i niepełnosprawnych.

Od początku istnienia Biblioteki warunkiem jej prawidłowego funkcjonowania i pełnienia powierzonej roli było posiadanie solidnego, naukowego warsztatu i sprawnych narzędzi informacji. Obecny

¹ *Odezwa I Towarzystwa Biblioteki Publicznej*, „Przegląd Biblioteczny” t.I 1908 s.74.

warsztat Biblioteki na Koszykowej, tworzony i udoskonalany przez ponad dziewięćdziesiąt lat, oprócz wymienionego już uniwersalnego księgozbioru stanowią:

1) katalogi tradycyjne: alfabetyczne oraz rzeczowe – grupujące opisy książek według treści, oparte na Uniwersalnej Klasyfikacji Dziesiętnej;

2) katalogi komputerowe w systemie ALEPH: KATALOG BIBLIOTEKI GŁÓWNEJ rejestrujący książki wpływające do Biblioteki od 1996 r. z charakterystykami treściowymi dokumentów wyrażonymi hasłami przedmiotowymi oraz KATALOG BIBLIOTEK PUBLICZNYCH WARSZAWY, informujący o zasobie bibliotek dzielnicowych – wpływ od 1993 r.;

3) strona domowa Biblioteki, zawierająca informacje o Bibliotece Głównej i bibliotekach publicznych Warszawy;

4) bazy danych w systemie MAK: KATALOG CZASOPISM BIBLIOTEKI GŁÓWNEJ, PRZEWODNIK BIBLIOGRAFICZNY, BIBLIOGRAFIA ZAWARTOŚCI CZASOPISM i inne;

5) bazy danych na CD-ROM dostępne w poszczególnych czytelnich, przede wszystkim w Czytelni Księgozbioru Podręcznego, Informatorium, Czytelni Sztuki;

6) kartoteki tematyczne prowadzone przez działy specjalne, które jeszcze teraz są nieocenionym źródłem szybkiego zdobywania informacji (część z nich jest obecnie kontynuowana w postaci komputerowych baz danych utrzymywanych w MAK-u).

Jak dawniej, tak i obecnie Biblioteka prowadzi w szerokim zakresie obsługę informacyjno-bibliograficzną. W dalszym ciągu pracownik informacji naukowej spełnia te same zadania, pełni te same role. Zmieniły się jedynie metody pracy, przybyło narzędzi, które ułatwiają i przyspieszają udzielanie informacji, a równocześnie wymagają od pracowników znacznie wyższych umiejętności i kwalifikacji. Użytkownik Biblioteki na Koszykowej życzy sobie właśnie szybkiej i precyzyjnej informacji.

I. UŻYTKOWNICY

Podstawowym źródłem wiedzy o tym, ilu i jakich mamy użytkowników, była do niedawna statystyka odwiedzin, prowadzona w poszczególnych czytelnich i wypożyczalni. Według tych danych przeciętna liczba odwiedzin w latach 1991-1995 kształtowała się na po-

ziomie 150 tysięcy czytelników rocznie, a w ciągu ostatnich pięciu (1996-2000) – na poziomie 200 tysięcy.

Z danych statystycznych wynika, że najliczniejszą grupą czytelników są studenci, bo to oni właśnie korzystają z Biblioteki z największą częstotliwością. W Czytelni Głównej stanowią 78% ogółu użytkowników, w Czytelni Księgozbioru Podręcznego 52,5%, przeważają również w większości czytelnicy specjalnych. Wyjątek stanowi Czytelnia Czasopism, gdzie więcej, bo 58%, jest ludzi o różnych zawodach, a studentów tylko 39%.

Dodatkowym źródłem informacji statystycznych o naszych czytelnikach, są karty wstępu do czytelni i wypożyczalni i prowadzona od listopada 2000 r., komputerowa baza użytkowników Biblioteki. Od początku jej istnienia do 5.04.2001 r. zarejestrowanych zostało ogółem 15 801 osób w tym 12 247 do Czytelni.

Wśród zarejestrowanych prawie 49% to studenci, 30% pracownicy umysłowi, 11% uczniowie. Emeryci, podobnie jak niezatrudnieni, stanowią około 3%, robotnicy 1,75%, pracownicy naukowci 1%, pozostali 2,6%. Ponad 67% zarejestrowanych dotychczas czytelników stanowią mieszkańcy Warszawy, 21% to osoby mieszkające na terenie województwa mazowieckiego, a 12% – mieszkańcy innych województw.

W drugiej połowie marca 2001 r. w Bibliotece przeprowadzono ankietę, której celem było zebranie informacji dotyczących wieku użytkowników i przynależności do określonej grupy: uczniów, student, inny. Odwiedzający nas studenci proszeni byli także o wpisanie nazwy uczelni, w której studiują. Wyniki tej ankiety potwierdzają dane statystyki odwiedzin, czyli przewagę studentów w większości czytelni. Jeżeli chodzi o wiek, to zdecydowana większość, bo ponad 50%, to ludzie młodzi od 21 do 30 lat, zaś najmniejszy procent – ludzie w wieku 31-40 lat.

Z reprezentowanych uczelni na pierwsze miejsce wysuwa się Uniwersytet Warszawski (średnio ponad 40% wszystkich studentów), następnie Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego 10,3%, Akademia Pedagogiki Specjalnej ok. 5,7%, Politechnika Warszawska 5%, SGH, SGGW i inne. Studenci uczelni niepaństwowych stanowią, w zależności od czytelni, od 20 do 30 kilku procent ogółu studentów będących użytkownikami naszej Biblioteki.

II. SŁUŻBA INFORMACYJNA

Obsługa informacyjna jest realizowana poprzez: udzielanie bezpośrednich informacji odwiedzających nas, telefonujących oraz przysyłających listy, ostatnio w dużej mierze za pośrednictwem poczty elektronicznej. Urzeczywistnia się także poprzez prowadzenie i udostępnianie kartotek tematycznych, baz własnych, przygotowywanie ulotek informacyjnych.

Obsługa informacyjna rozłożona jest pomiędzy Dział Informacyjno-Bibliograficzny, pełniący funkcję koordynatora, który jako pierwszy zajmuje się czytelnikiem, doradzając mu źródła niezbędne w odnalezieniu poszukiwanych informacji, a poszczególne czytelnie (ogólne bądź specjalne), w zależności od potrzeb i zainteresowań, czytelnik otrzymuje konkretne pozycje i odpowiedzi na szczegółowe pytania.

Najpierw użytkownik Biblioteki na Koszykowej trafia zazwyczaj do Informatorium, gdzie otrzymuje informację katalogową, bibliograficzną, często faktograficzną, a następnie skierowaną do odpowiedniej czytelnicy.

Czytelnie ogólne to: Czytelnia Główna, Czytelnia Czasopism oraz Czytelnia Księgozbioru Podręcznego. Do działów specjalnych należą: Czytelnia Varsavianów istniejąca od 1991 r., która gromadzi księgozbiór dotyczący Warszawy i okolic; Czytelnia Sztuki i Rzemiosł Artystycznych otwarta w 1923 r., będąca kopalnią wiedzy z dziedziny szeroko pojętej sztuki; Czytelnia Bibliologiczna utworzona w 1929 r. jako Dział Księgoznawstwa, posiadająca dokumenty dotyczące bibliotek, książki, prasy i czytelnictwa; Czytelnia Kartografii i Turystyki połączona kiedyś z Czytelnią Sztuki, od 1991 r. jako samodzielny dział gromadzi mapy, atlasy, przewodniki turystyczne i czasopisma zgodne z tym profilem; Czytelnia Starych Druków i Rękopisów oraz działająca od 1938 r. Czytelnia Muzeum Książki Dziecięcej, w której można znaleźć literaturę dla dzieci i młodzieży i publikacje na jej temat.

W dalszej części wystąpienia scharakteryzuję działalność informacyjną tych działów specjalnych, które naszym zdaniem zasługują na szczególną uwagę ze względu na wartość posiadanego warsztatu informacyjnego.

1. Informatorium

Czytelnik przychodzący do Informatorium oprócz katalogów zawierających informację o zbiorach Biblioteki ma do dyspozycji Katalog Bibliotek Publicznych w systemie ALEPH, PRZEWODNIK BIBLIOGRAFICZNY i BIBLIOGRAFIĘ ZAWARTOŚCI CZASOPISM – bazy w MAK-u oraz bazy CD-ROM dostępne w pracowni za pośrednictwem dyżurującego bibliotekarza. Z najważniejszych należy wymienić:

- bazy bibliograficzne: narodowe bibliografie angielską, francuską, niemiecką, rosyjską, oraz INDEX TRANSLATIONUM 1979-1999;
- bazy wydawnicze: m.in. Global Books in Print;
- bazy słownikowe i encyklopedyczne;
- bazy prawnicze: LEX oraz POLSKĄ BIBLIOGRAFIĘ PRAWNICZĄ;
- bazy teledadresowe: PRO CD PHONEBOOKS – książki telefoniczne USA, będące darem American Information Resource Center przy Ambasadzie USA w Warszawie i stanowiące podstawę udzielanych informacji o adresach i telefonach osób i instytucji w Stanach Zjednoczonych².

Na miejscu udostępniane są także zbiory Działu Informacyjno-Bibliograficznego wydane w tradycyjnej formie. Są to: polskie i obce bibliografie narodowe, bibliografie specjalne (ze wszystkich dziedzin wiedzy), bibliografie podmiotowe i przedmiotowe osób, bibliografie zawartości czasopism, katalogi wydawnicze, księgarskie i biblioteczne, a także przewodniki po zasobach i inwentarze archiwalne.

Ważnym źródłem informacyjnym, szczególnie pożytecznym przed wprowadzeniem do użycia w opisach katalogowych języka haseł przedmiotowych, była i jest nadal, tworzona przez pracowników Informatorium, baza tematyczna INF. Założona w MAK-u w połowie 1994 r. zawiera opisy książek, w tym również rozpisywanych oraz artykułów z czasopism naukowych i wykorzystuje słowa kluczowe jako narzędzia wyszukiwawcze. Dzięki niej wielokrotnie udało się znaleźć publikacje dotyczące wąskich zagadnień typu: góry w literaturze, hologramy, czy też „Okragły Stół”. Stanowi ona zautomatyzowaną

² Po zamknięciu Biblioteki Amerykańskiej i powstaniu na jej miejsce American Information Resource Center, Biblioteczce Publicznej m.st. Warszawy zaproponowano współpracę w zakresie informacji o tematyce amerykańskiej. W ramach tej współpracy przekazano nam kilkanaście tytułów informatorów z różnych dziedzin życia Stanów Zjednoczonych, a w późniejszym czasie CD-ROM-y z książkami telefonicznymi USA. Dział Informacyjno-Bibliograficzny zobowiązał się do udzielania osobom prywatnym informacji telcadresowej na podstawie ofiarowanych dokumentów i do ich udostępniania na miejscu.

wersję i kontynuację kartoteki tytułowo-tematycznej, powstałej w latach pięćdziesiątych z której posiadania Biblioteka na Koszykowej przez wiele lat słynęła³. Karty w tej kartotece ułożone są według następujących kryteriów: tytułu, wyróżniającego się słowa w tytule (w przypadku książek zaczynających się od słowa „zarys”, „wstęp” itp.), a także według tematu danej publikacji. W dalszym ciągu kartoteka jest niezastąpiona w sytuacjach, gdy ktoś pyta o autora pozycji wydanej przed 1980 r. podając tytuł lub tylko jego przybliżone brzmienie. Dzięki rozpisywaniu antologii na poszczególne opowiadania lub nowele i umieszczaniu kart w kartotece według ich tytułu czytelnik bez konieczności przeglądania wszystkich tomów np. „dzieł zebranych” szybko dociera do poszukiwanego utworu. Wypisywane niegdyś sztuki z czasopisma „Dialog”, które nigdy nie zostały opublikowane jako samodzielne utwory, także wielokrotnie pomagają udzielić prawidłowej odpowiedzi, gdy ktoś poszukuje autora danej sztuki lub chce zapoznać się z jej treścią.

W poszukiwaniach pomocna bywa również tematyczna kartoteka artykułów z prenumerowanych gazet m.in.: z „Rzeczpospolitej”, „Gazety Wyborczej”, która prowadzona na bieżąco często wyprzedza i uzupełnia BIBLIOGRAFIĘ ZAWARTOŚCI CZASOPISM, szybciej dostarczając informacji czytelnikowi.

Do obowiązków pracowników Informatorium, oprócz pomocy przy wyborze odpowiedniej literatury, należy pomoc w korzystaniu z katalogów zarówno tradycyjnych, jak i komputerowych. Do Biblioteki przychodzą ludzie reprezentujący różny poziom wiedzy dotyczącej katalogów i komputerów i niejednakowe umiejętności posługiwania się nimi. Toteż naszym zadaniem jest zapoznanie czytelnika z tymi narzędziami w takim stopniu, aby bez problemów mógł radzić sobie z nimi sam.

Z przeprowadzonej w Informatorium w marcu 2001 r. ankiety, mającej prześledzić, jak użytkownicy korzystający z katalogów i udzielanej informacji oceniają naszą działalność i udostępniany warsztat wynika, że najczęściej używane katalogi to katalogi kartkowe. Jest to zrozumiałe, gdyż większość zbiorów Biblioteki znajduje się właśnie w tych katalogach, a katalogi komputerowe, to wpływy od stycznia 1996 r. U większości, tj. 82% respondentów, katalogi kartkowe nie budzą zastrzeżeń. Ci wszyscy, którzy zgłaszają pretensje pod ich adresem narzekają na długi czas wyszukiwania, niejasne opisy: nieczytelne

³ J. Poptońska: *Najzaciejsza bibliotekarska czynność: Dział Informacyjno-Bibliograficzny w Bibliotece Publicznej m.st. Warszawy*. W: *Biblioteka na Koszykowej 1907-1997*. Warszawa 1999 s. 67-78.

sygnatury. Trudności nastęrcza też katalog rzeczowy według UKD, który osobom niewtajemniczonym wydaje się być systemem nieprecyzyjnym i zagmatwanym. Stąd też nie dziwi u osób ankietowanych potrzeba korzystania z katalogów komputerowych, które dają możliwości dużo szybszego i efektywniejszego wyszukiwania informacji. Potrzeby „komputerowe” przewyższają znacznie liczbę dostępnych dla czytelników terminali, nie budzą więc sprzeciwu życzenia zwiększenia ich liczby w holu katalogowym. Innym słusznym postulatem, choć mającym nikłą szansę realizacji, jest często powtarzająca się uwaga o konieczności wprowadzenia do komputerów całości zbiorów Biblioteki.

W ankiecie badana była również znajomość i wykorzystanie strony domowej Biblioteki Głównej. Stronę uruchomiono w 1995 r.⁴, a redagowanie jej powierzono Działowi Informacyjno-Bibliograficznemu. W związku z tym szczególnie interesujące było dla nas poznanie opinii naszych użytkowników na jej temat. Niestety, jak wykazała ankieta, ponad 77% spośród badanych nie korzysta z niej w ogóle. Ten wysoki procent wynika prawdopodobnie ze słabej dostępności do Internetu wśród ankietowanych, jak też z niezrozumienia pytania przez część z nich. Z pewnością niektórzy przy okazji przeglądania katalogu online korzystali także ze strony internetowej Biblioteki, która jest dostępna na terminalach w holu katalogowym, ale odpowiedzieli negatywnie na pytanie dotyczące korzystania z niej. Statystyka wejść z zewnątrz na stronę domową Biblioteki pokazuje bowiem, że wykorzystanie jej stale rośnie. W 2000 r. odwiedziło ją 12 tys. osób, natomiast już przez pierwsze cztery miesiące 2001r. (czyli od stycznia do końca kwietnia) – 8200. Mamy świadomość, że część osób korzystających z naszej strony to bibliotekarze z innych bibliotek lub osoby reprezentujące różne instytucje. Opracowując wyniki ankiety wprowadzeń odnotowaliśmy uwagi tych, którzy odwiedzają naszą stronę. Powtarzały się życzenia większej liczby zbiorów w katalogu online, udostępnienia katalogu czasopism w Internecie, a w niektórych przypadkach czasopism wraz z „zawartością poszczególnych numerów”. Życzono sobie również, aby strona dostępna była 24 h/dobę.

Oceny, jakie użytkownicy Informatorium wystawili dyżurującym bibliotekarzom i udzielanej przez nich informacji, 69% ocen pozytywnych (na 71,7% w ogóle udzielonych odpowiedzi na to pytanie), wskazują, że czytelnicy są zadowoleni z otrzymywanej pomocy.

⁴ Od 1995 r. strona dostępna poprzez serwer Centrum Informatycznego UW, a od 1997 r. posadowiona na serwerze Biblioteki.

Pracownicy Informatorium, wykorzystując posiadany warsztat, starają się zaspokajać potrzeby informacyjne użytkowników Biblioteki w jak najpełniejszy sposób. Wskazują literaturę dotyczącą konkretnych tematów, jak np.: polityka rolna Unii Europejskiej, prawne aspekty śmierci, historia ubioru, czy też kobieta w starożytności. Stają również na wysokości zadania, gdy trzeba odgadnąć nazwisko autora zacytowanego przez czytelnika fragmentu wiersza, zapamiętanego z dzieciństwa. Każdy czytelnik traktowany jest w sposób indywidualny, a problem, z którym przychodzi uważnie analizowany. Gdy jednak problematyka wykracza poza możliwości warsztatowe Działu Informacyjno-Bibliograficznego, wtedy doskonałym dopełnieniem informacyjnym jest Czytelnia Księgozbioru Podręcznego.

2. Czytelnia Księgozbioru Podręcznego

Gromadzi ona encyklopedie, leksykony oraz słowniki z różnych dziedzin wiedzy w postaci tradycyjnej, jak i elektronicznej. Specjalizuje się w informacji prawniczej udostępniając podstawowe wydawnictwa z tej dziedziny, także w postaci baz danych na CD-ROM np.: LEX POLONICA, LEX OMEGA, DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZA. ZBIÓR PRZEPISÓW PRAWNYCH, PRAWO AUTORSKIE W ORZECZNICTWIE i inne. Posiada również wydzielony księgozbiór dotyczący Unii Europejskiej.

Trzykrotnie w ciągu ostatnich trzech lat przeprowadzano w Czytelni Podręcznej badania ankietowe, sprawdzające potrzeby informacyjne użytkowników tej czytelnicy. Analizowane wyniki miały wpływ na dobór i selekcję księgozbioru, który ostatnio poszerzono o podstawowe dzieła z różnych dziedzin wiedzy, tzw. kompendia.

Największym zainteresowaniem czytelników cieszą się źródła z dziedziny prawa, literatury i sztuki, nauk historycznych i społecznych. Użytkownikami Czytelni Podręcznej są przede wszystkim studenci studiujący prawo, nauki humanistyczne lub kierunki interdyscyplinarne poszerzający swą wiedzę z zakresu dziedzin filozoficznych, socjologicznych, psychologicznych czy historycznych, którzy właśnie potrzebują podstawowych źródeł z zakresu szeroko pojętej humanistyki – filozofii, socjologii, psychologii i historii.

W przypadku stwierdzenia, że źródła informacyjne, którymi dysponuje Informatorium i Czytelnia Podręczna są niewystarczające do opracowania danego zagadnienia, czytelnik kierowany jest do odpowiedniej czytelnicy specjalnej.

3. Czytelnia Varsavianów

Jedną z czytelń specjalnych, która wyróżnia Bibliotekę na Koszykowej spośród innych jest Czytelnia Varsavianów. Swoje początki ma w utworzonym w 1962 r. Centralnym Ośrodku Wiedzy o Warszawie, powołanym przez grupę ówczesnych radnych, członków Komisji Kultury Społecznej Rady Narodowej z Juliuszem Wiktoorem Gomulickim na czele. Miał to być ośrodek informacyjno-dokumentacyjny, wyspecjalizowana placówka, gdzie każdy mógłby otrzymać poszukiwaną przez siebie informację dotyczącą Warszawy. Na miejsce owego Ośrodka wybrano Bibliotekę Publiczną przy Koszykowej i zdecydowano, że będzie samodzielną częścią Działu Informacyjno-Bibliograficznego.

W 1989 r. Ośrodek Wiedzy o Warszawie przekształcono w samodzielny Dział Varsavianów z własną czytelnią. Od tej chwili obok realizowania zadań informacyjno-dokumentacyjnych, dział zaczął gromadzić i udostępniać księgozbiór.

Zgromadzono dziewiętnasto- i dwudziestowieczne piśmiennictwo popularnonaukowe i naukowe w językach: polskim i obcych, w postaci druków zwartych, ciągłych i ulotnych oraz fragmentów większych całości, a także znaczną liczbę planów i map. Zakres tematyczny zbioru pokrywa się z zakresem gromadzonych i udzielanych informacji i dotyczy dziejów miasta i aglomeracji warszawskiej (obszar województwa warszawskiego lat 1976-1998).

Księgozbiór objęty jest wolnym dostępem i ułożony według epok/okresów historycznych. Całość zbioru została podzielona na okresy historyczne, a w ich obrębie na zagadnienia typu: „Życie społeczne”, „Architektura i zabytki” itp. W ten sposób czytelnicy mają dostęp do całości spraw związanych z Warszawą i życiem jej mieszkańców w danym, znaczącym okresie historycznym.

Dział gromadzi też prasę lokalną, posiada kolekcję 200 tytułów. W 1992 r. zorganizował I Forum Prasy Lokalnej, które spotkało się z dużym zainteresowaniem wydawców i redaktorów i zapoczątkowało cykl spotkań. Spotkania te umożliwiają współpracę, wzajemne poznanie i integrację środowisk związanych z prasą lokalną. Efektem Forum jest także kilka wydań informatora pt.: „Warszawska prasa lokalna i środowiskowa”, zawierającego podstawowe dane bibliograficzne i adresowe zgromadzonych periodyków.

Charakter warsztatu informacyjnego Działu Varsavianów odpowiada potrzebom użytkowników, w związku z tym oprócz tradycyjnego katalogu, obejmującego varsaviana znajdujące się we wszystkich dzia-

łach Biblioteki na Koszykowej, w tym zbiory własne Działu, czytelnicy mają do dyspozycji:

- kartotekę tematyczną, w miarę potrzeby adnotowaną, notującą varsavianiana publikowane w postaci artykułów z czasopism, innych wydawnictw ciągłych, fragmenty większych całości (np. praca w dziełach zbiorowych);
- kartotekę osobową, zawierającą materiał biograficzny, dotyczący postaci związanych z Warszawą życiem lub działalnością;
- kartotekę recenzji;
- kartotekę przedmiotową zawartości warszawskiego tygodnika „Stolica” od 1946 do 1989 r.;
- kartotekę poezji zawierającą poszczególne utwory w ciągach: autorskim, tytułowym, incipitów, przedmiotowym, która notuje również wiersze dedykowane postaciom warszawskim. Ta ostatnia w odróżnieniu od poprzednich, które kontynuowane są wyłącznie w postaci komputerowej, prowadzona jest do dziś w formie tradycyjnej.

Elektronicznym narzędziem informacji jest tworzona od 1992 r. w systemie MAK baza bibliograficzna, zastępująca wspomniane wyżej: katalog kartkowy oraz tradycyjne kartoteki. Z jej części drukowane są kolejne roczniki „Bibliografii Warszawy i Województwa Warszawskiego” (od 2000 r. aglomeracji warszawskiej).

Czytelnikami Działu Varsavianów są ludzie o różnych zawodach, mianowicie: dziennikarze, pracownicy nauki uczelni warszawskich, przewodnicy po Warszawie, architekci, zwłaszcza odpowiedzialni za renowacje, przebudowy, remonty budynków, także pisarze (głównie varsavianie), scenarzyści filmowi i reżyserzy, kombatanci – uczestnicy powstania warszawskiego, ludzie zainteresowani odzyskaniem rodzinnych nieruchomości, korespondenci prasy zagranicznej i służba dyplomatyczna.

Czytelnicy ci, to w większości specjaliści od spraw warszawskich, nie są więc zainteresowani tematami przekrojowymi czy monograficznymi, lecz interesuje ich szczegół, przyczynek, czy możliwość weryfikacji obowiązujących opinii. A takich informacji nie zamieszczają encyklopedie czy leksykony. W tego typu szczegółowych zagadnieniach może pomóc dział specjalny, którym jest Dział Varsavianów. Dysponując tworzonym przez lata warsztatem informacyjnym, w większości przypadków rozwiązuje najtrudniejsze nawet zagadki, a jeśli nie odpowiada bezpośrednio na pytanie, to wskazuje trop poszukiwań.

Praca działów specjalnych ma szczególny charakter, gdyż polega na badaniu wąskich zagadnień, wnikaniu w głąb problemu, zbieraniu i opracowywaniu informacji szczegółowych.

Dlatego często potrzebni są w tych działach specjaliści dziedzinowi, których wiedza i doświadczenie stanowią podstawę właściwie udzielonej informacji.

4. Czytelnia Sztuki

Do doskonałym przykładem powyższego stwierdzenia jest Czytelnia Sztuki i Rzemiosł Artystycznych, działająca od 1923 r., gdzie obok bibliotekoznawców zatrudnieni są: historyk sztuki, teatrolog i muzykolog.

Czytelnia gromadzi księgozbiór w postaci książek i czasopism, dotyczący malarstwa i innych sztuk plastycznych, muzyki, teatru, filmu, architektury. Posiada również pokaźny zbiór nut, grafiki, fotografii i pocztówek, a także płyty analogowe.

Wśród bogatego warsztatu informacyjnego obok katalogów można znaleźć:

- kartotekę tematów ze wszystkich reprezentowanych działów sztuki, którą tworzą opisy bibliograficzne fragmentów książek bądź artykułów, dotyczące skomplikowanych zagadnień;
- kartoteki: filmów polskich, zagranicznych, aktorów, reżyserów, scenografów i operatorów filmowych, tematów filmowych, które powstają z rozpisywanych polskich czasopism filmowych takich jak: „Film”, „Kino”, „Cinema”, „Iluzjon”, „Kwartalnik Filmowy”;
- kartotekę *Teatr w czasopiśmie*, gromadzącą opisy z czasopism teatralnych (m.in. „Didaskalia”, „Pamiętnik Teatralny”, „Teatr”);
- kartotekę tematów pocztówek.

Kartoteki muzyczne, rycin i fotografii, wprawdzie obecnie nie są kontynuowane, nadal stanowią bardzo przydatne źródła informacyjne. Wszystko to, jak również bazy CD-ROM, służy zaspokajaniu potrzeb informacyjnych czytelników i ułatwieniu poszukiwań informacji dotyczących np.: polskich krążanków i ich historii, zabytkowych stropów czy też fotomontażu. Czytelników Działu Sztuki, którymi w znacznej większości są studenci: Uniwersytetu Warszawskiego, Wydziału Architektury Politechniki Warszawskiej, Akademii Sztuk Pięknych i innych, interesuje np. zagadnienie arteterapii albo historia miesięcznika „Teatr”, także opis obrazu Gauguina lub problem przemocy w kreskówkach. Tematy pytań są różnorodne, jedne bardziej ogólne, inne bardziej szczegółowe, jak np. temat „obrazy ze słowem księżyc w tytule” lub „wizerunki rozbójników” i aby można było znaleźć na nie wyczerpujące odpowiedzi, wszystkie wymagają solidnego warsztatu, dużej wiedzy i ogromnego zaangażowania pracowników Czytelni.

5. Muzeum Książki Dziecięcej

Innym ważnym działem specjalnym z dużą tradycją jest Muzeum Książki Dziecięcej, najstarsza w Polsce tego typu placówka, utworzona w 1938 r., gromadząca i wszechstronnie opracowująca książki dla dzieci i młodzieży. Dział ten nie jest czytelnią dla dzieci, lecz dla dorosłych, mającą za zadanie gromadzenie bieżących wydawnictw i w miarę możliwości uzupełnianie luk z przeszłości. Oprócz książek i czasopism przeznaczonych dla dzieci gromadzona jest literatura przedmiotu: prace naukowe, słowniki, biografie. Z publikacji zagranicznych – wartościowe klasyczne utwory dla dzieci w języku oryginału, pozycje nagradzane, pięknie wydane czy nowatorskie w formie i treści, wreszcie współczesne światowe bestsellery i oczywiście opracowania tej literatury.

Dział posiada doskonały warsztat, który stanowią katalogi i kartoteki oraz bazy komputerowe. Spośród kartotek należy wymienić kartotekę zagadnieniową beletrystyki i literatury fachowej, kartotekę artykułów o autorach i recenzji książek, kartotekę autorów recenzji i opracowań krytycznych, także kartotekę ilustratorów polskich i zagranicznych oraz kartotekę ilustracji i tłumaczeń.

Niezwykle cennym źródłem informacji jest bieżąca „Bibliografia z zakresu historii i krytyki literatury dla dzieci, bibliotekarstwa i czytelnictwa dziecięcego” opracowywana i wydawana rokrocznie oraz retrospektywna „Bibliografia literatury dla dzieci i młodzieży 1918-1939” (tom ten ukazał się w 1995 r., a obecnie zbierane są materiały do bibliografii za lata 1901-1917).

Istotny element pracy czytelnii MKD, to udzielanie informacji swoim użytkownikom, a są nimi przede wszystkim wydawcy, naukowcy związani zawodowo z literaturą dla dzieci, nauczyciele. Studenci stanowią 1/3 wszystkich czytelników, sporadycznie przychodzą uczniowie.

Wiele spośród udzielanych informacji dotyczy obecności w księgozbiornicy czytelnii konkretnych tytułów, czy twórczości wybranych pisarzy (w ściśle określonym czasie), a także prac mniej lub więcej znanych ilustratorów. Do grupy tych pytań zaliczyć można również informacje o charakterze biograficznym – szczegóły z życiorysów twórców, kontakty pisarzy z różnymi środowiskami i stowarzyszeniami, praca w czasopiśmie, radiu.

Redaktorzy i wydawcy pytają często o jakiś wycinek twórczości danego pisarza, np. tylko o twórczość sceniczną czy tylko o wiersze o Warszawie, a także o tłumaczenia literatury polskiej na języki obce

i odwrotnie. Często poszukują wierszy lub krótkich fragmentów prozy do przygotowywanej antologii. Wiele pytań dotyczy książek napisanych przed rokiem 1900 oraz ich autorów.

Dużą grupę problemów stanowią zagadnienia monograficzne. Interesują one głównie studentów m.in. pedagogiki, filologii czy bibliotekoznawstwa, wybierających temat pracy semestralnej lub magisterskiej. Oprócz twórczości danego pisarza inne tematy budzące zainteresowanie to: humor w literaturze dziecięcej, problemy rodzinne i wychowawcze, dzieci niepełnosprawne, produkcja wydawnicza konkretnych oficyn. Dużym powodzeniem cieszą się informacje z wycinków prasowych oraz z czasopism fachowych.

Czytelnię MKD odwiedzają licznie nauczyciele, instruktorzy ognisk i domów kultury oraz twórcy podręczników szkolnych. Osoby pracujące z dziećmi poszukują tekstów scenicznych i utworów okolicznościowych, autorzy podręczników – stosownych fragmentów literackich. Często określają cechy, jakie utwór powinien spełniać, oczekując wskazówek co do jego wyboru.

Znaczną grupę czytelników stanowią pracownicy naukowcy związani zawodowo z literaturą dla dzieci. Są to pracownicy UW – polonistyki, pedagogiki, bibliotekoznawstwa – Akademii Pedagogiki Specjalnej, Akademii Sztuk Pięknych. Szukają inspiracji do zajęć, pytają często o książki stare, korzystają z literatury fachowej, nierzadko obcojęzycznej.

Muzeum Książki Dziecięcej prowadzi ponadto działalność dydaktyczną przygotowując prelekcje dla studentów bibliotekoznawstwa i pedagogiki dotyczące np.: pierwszych polskich książek dla dzieci, wydawnictw encyklopedycznych dla dzieci itp.

ZAKOŃCZENIE

Podsumowując swoje wystąpienie chciałabym jeszcze raz podkreślić specyfikę Biblioteki Publicznej m.st. Warszawy, wynikającą z jej wieloletniej tradycji. Specyfikę, którą jest podział gromadzonego księgozbioru i udzielanej o nim informacji pomiędzy Informatorium, działy ogólne i specjalne wyodrębnione ze względu na temat, a nie typ dokumentu.

Rozproszenie źródeł informacyjnych w różnych miejscach Biblioteki może stanowić problem, zwłaszcza dla czytelnika zainteresowanego tematami z pogranicza dziedzin wiedzy. Wiele tu jednak zależy od sprawnej komunikacji pomiędzy poszczególnymi działami Biblioteki.

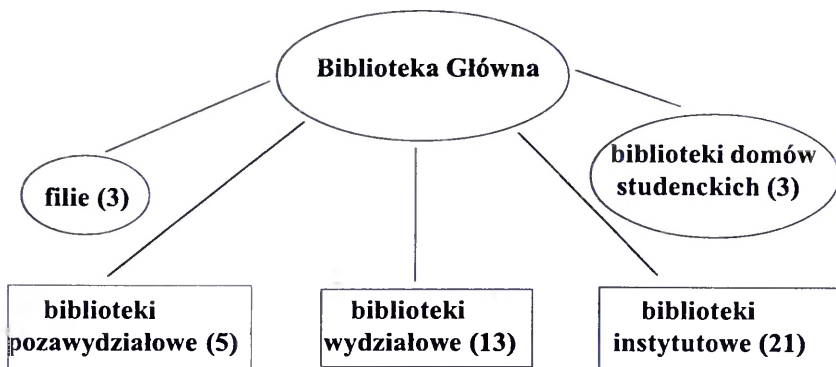
Wzajemna wiedza o swoich możliwościach informacyjnych i elastyczność bibliotekarzy obsługujących czytelników jest podstawą i koniecznością dla sprawnego funkcjonowania systemu informacji.

Niewątpliwym ułatwieniem we wzajemnej współpracy i koordynacji prac jest, wspomniana już kilkakrotnie, strona domowa Biblioteki i katalogi online dostępne we wszystkich czytelniach.

Mamy równocześnie świadomość wielu nierozwiązanych jeszcze problemów, takich jak np.: dostęp do Internetu dla użytkowników czy zapewnienie im większej liczby komputerów. Widzimy także konieczność zorganizowania, w ograniczonym zakresie, szkoleń dla dorosłych użytkowników obok już prowadzonych szkoleń dla uczniów szkół średnich.

OBSŁUGA INFORMACYJNA UŻYTKOWNIKÓW W BIBLIOTECE GŁÓWNEJ POLITECHNIKI WARSZAWSKIEJ

Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej jest naukową biblioteką największej uczelni technicznej w kraju. Do zadań statutowych Biblioteki należy przede wszystkim obsługa użytkowników własnych, czyli studentów i pracowników Politechniki Warszawskiej, ale ze względu na jej charakter publiczny, jak również faktyczne pełnienie roli centralnej biblioteki technicznej, ma zadanie służyć również wszystkim użytkownikom zainteresowanym szeroko pojętą techniką. Zadania statutowe, związane z gromadzeniem, opracowaniem, przechowywaniem, udostępnianiem zbiorów i informacją naukową Biblioteka Główna wraz z filiami i bibliotekami domów studenckich wykonuje przy wsparciu bibliotek wydziałowych i instytutowych, tworząc wspólny system biblioteczno-informacyjny Politechniki Warszawskiej. Jego struktura przedstawia się następująco:



Biblioteki wydziałowe, pozawydziałowe i instytutowe wchodzące w skład systemu biblioteczno-informacyjnego Politechniki Warszawskiej są bibliotekami specjalistycznymi, różniącymi się pomiędzy sobą zarówno liczbą, jak i zakresem gromadzonych zasobów.

Organizacyjnie podlegają kierownikom jednostek Uczelni, a merytorycznie Bibliotece Głównej, faktycznie współpracując z nią w większym lub mniejszym zakresie.

Różnice te rzutują na możliwości wykonywania usług biblioteczno-informacyjnych.

Ramowa liczba zbiorów w bibliotekach (w wol.)

Wydziałowych	8000 - 52 000
Instytutowych	2100 - 21 000
Pozostałych jednostek organizacyjnych	4000 - 14 000

Podstawowy zasób zbiorów (64,68%) znajduje się w Bibliotece Głównej i bibliotekach jej bezpośrednio podlegających.

Stan zbiorów na koniec roku 1999 i 2000
(książki, zbiory specjalne i czasopisma w wol.)

	1999	2000
Biblioteka Główna z filiami i DS-ami	961 066	980 395
w tym BG	563 341	578 250
Biblioteki wydziałowe	287 897	295 414
Biblioteki instytutowe	204 772	207 035
Biblioteki pozostałe	35 324	32 955
RAZEM	1 489 059	1 515 799

Bibliotekarze Biblioteki Głównej Politechniki Warszawskiej już w latach siedemdziesiątych zdawali sobie sprawę, że warunki, w jakich służą użytkownikom, są w coraz większej dysproporcji do ich potrzeb.

Tradycyjna działalność, której efektem jest udostępnianie zbiorów, już od wielu lat stanowi etap pomocniczy działalności podstawowej, jaką stała się informacja naukowa.

Zgodnie z potrzebami użytkowników głównym zadaniem biblioteki naukowej wyższej uczelni jest zapewnienie dostępu za pośrednictwem nowoczesnych narzędzi do krajowych i światowych zasobów informacyjnych.

Pełnienie funkcji informacyjnej przez biblioteki naukowe według nowoczesnych zasad wymaga spełnienia następujących podstawowych warunków:

- odpowiednich warunków lokalowych,
- zasobów, odpowiadających specyfice biblioteki, zgodnych z potrzebami użytkowników,
- wprowadzania zintegrowanego komputerowego systemu biblioteczno-informacyjnego,
- nowoczesnych narzędzi pracy,
- wykwalifikowanej kadry,
- odpowiedniej organizacji działalności, na którą składa się struktura organizacyjna i zbiór przepisów prawnych,
- odpowiednich środków finansowych.

Z roku na rok powiększająca się liczba studentów (np. w 1998 r. – 23 660; w 1999 r. – 29 000; w 2000 r. – 35 267); rozwój telekomunikacji, nowe narzędzia informacji naukowej w świecie, wzrost produkcji wydawniczej zobligowały w 1995 r. władze uczelni do podjęcia działań, mających na celu modernizację Biblioteki Głównej i przekształcenie jej w nowoczesny warsztat naukowo-edukacyjny.

Od połowy roku 1999 jakość usług biblioteczno-informacyjnych Biblioteki Głównej, pełniącej jednocześnie rolę centrum informacji naukowej, uległa zmianie i znacznej poprawie.

Przyczyną było zarówno przejęcie przez Bibliotekę Główną nowych pomieszczeń, jak i wdrożenia zintegrowanego systemu biblioteczno-informacyjnego ALEPH do wszystkich funkcji.

Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej pracuje w tym systemie od lutego 2000 r. Niewątpliwą zaletą tego systemu jest dostęp do OPAC-a dla użytkowników przez WWW, gdyż Politechnika jest rozmieszczona na terenie 3 kampusów. Każdy użytkownik, który ma dostęp do Internetu, może wyszukiwać w naszym katalogu wg różnych kryteriów, korzystając z kartotek (np. autorów, tytułów, serii, słów kluczowych, symboli UKD) lub wybierając wyszukiwanie fraz występujących w rekordach. Wyniki wyszukiwania można grupować w zestawy i wysyłać pocztą, zapisać na dysku lokalnym lub wydrukować. System wyświetla każdy z rekordów w sposób dynamiczny, tzn. elementy opisu, które są wybrane przez system do wyszukiwania w kartotekach, są aktywne, co umożliwi uruchomienie innego wyszukiwania bezpośrednio z bieżącego rekordu. Niektóre opisy uzupełnione są o pliki graficzne (np. spis treści w formie graficznej), hipertekstowe linki do innych stron WWW lub powiązania pomiędzy innymi rekordami. System in-

formuje także o zarejestrowanych egzemplarzach i ich dostępności (możliwość zamówienia do wypożyczenia dla zarejestrowanych czytelników), terminie zwrotu egzemplarzy wypożyczonych. Wypożyczenia czytelnik może kontrolować dzięki funkcji „stan wypożyczeń”, a zestaw „do odbioru” informuje, jakie książki oczekują na czytelnika w wypożyczalni.

System ALEPH umożliwia bez ograniczeń stworzenie wielu baz logicznych, zarówno na podstawie elementów opisu bibliograficznego jak i rekordów zasobu. Potencjał ten wykorzystaliśmy wydzielaając z katalogu komputerowego i udostępniając użytkownikom bazy logiczne, będące podzbiorem zbioru katalogowego. Bazy logiczne w katalogu Biblioteki Głównej Politechniki Warszawskiej można podzielić:

a) wg cech przypisanych egzemplarzom:

– bazy związane z lokalizacją książki w systemie bibliotecznoinformacyjnym (np. baza Biblioteki Głównej, baza Wypożyczalni Studenckiej, baza Antresoli, baza Biblioteki Wydziału Inżynierii Lądowej czy Biblioteki Wydziału Inżynierii Materiałowej)

b) wg zawartości pól w rekordzie bibliograficznym:

– bazy związane z formą dokumentu: np. baza logiczna książek, baza czasopism i zeszytów specjalnych w czasopismach,

– bazy związane z przynależnością do określonego zbioru informacyjnego: np. baza prac doktorskich (która charakteryzuje się dodatkowymi możliwościami wyszukiwania, np. wg słów z abstraktu, nazwiska promotora).

Poza zbiorem katalogowym, udostępniamy także bazę BIBLIO, która rejestruje prace naukowe pracowników PW.

Wyszukiwanie można przeprowadzać w wielu bazach naraz lub w jednej wybranej.

Niektóre z baz, zanim udostępniono je w systemie ALEPH w WWW, funkcjonowały jeszcze niedawno jedynie w lokalnej sieci na oprogramowaniu MIKROISIS, który obecnie obsługuje nadal jedną z najważniejszych baz – bazę SYMPO, tworzoną przez kilkadziesiąt bibliotek z całego kraju. Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej jest koordynatorem, wykorzystując ftp i e-mail do transferu plików z danymi, zarówno dla wygody czytelników i bibliotekarzy udostępniliśmy kopię bazy w WWW – SYMPOnet na oprogramowaniu WAIS.

Bazy obce dostępne on-line, stanowią drugi filar systemu informacyjnego. Szereg tych baz jest dostępna poprzez konsorcja, w któ-

rych Biblioteka uczestniczy, zapewniając dostęp do pełnotekstowych czasopism elektronicznych renomowanych firm, takich jak:

- Academic Press,
- Elsevier Science – czasopisma pełnotekstowo,
- Springer – czasopisma pełnotekstowo,

Nieco inny charakter ma baza SwetsnetNavigator, której interfejs umożliwia wyszukiwanie w różnych bazach.

Inne bazy dostępne online, które proponujemy naszym użytkownikom, to m.in.:

- CHEMICAL ABSTRACTS (prowadzone przez ośrodek wrocławski),
- INSPEC,
- SCI – Science Citation Index,
- STN INTERNATIONAL

Pozostałe bazy udostępniamy w sieci lokalnej, na dyskach optycznych lub dyskietkach, a należą do nich m.in.: bazy bibliograficzne, bazy o zakresie technicznym, dziedzinowym, informatory w wersji elektronicznej. O zainteresowaniu bazami świadczy wzrost liczby korzystających.

Zestaw narzędzi informacyjnych w Bibliotece Głównej Politechniki Warszawskiej stanowi znakomite uzupełnienie systemu informacyjnego oraz umożliwia sprawne korzystanie z księgozbioru Biblioteki Głównej.

Dzięki zrealizowanej przez Politechnikę Warszawską rozbudowie Gmachu Głównego dla potrzeb Biblioteki Głównej użytkownicy uzyskali bardzo korzystne warunki pracy naukowej i studiów, co przyczyniło się do zmiany jakości obsługi użytkowników. Mimo ograniczeń metrażowych, gdyż nowy fragment budynku został wkomponowany w istniejący Gmach Główny Politechniki uzyskano 5-kondygnacyjny budynek z pomieszczeniami przeznaczonymi dla użytkowników.

W nowej Bibliotece położono nacisk na następujące rozwiązania, umożliwiające nowoczesne wykonywanie funkcji statutowych:

- zapewnienie swobodnego dostępu do aktywnej części zbiorów, ustawionych w układzie rzeczowym;
- organizację stanowisk do pracy indywidualnej i zespołowej;
- organizację czytelń specjalistycznych;
- umożliwienie kopiowania fragmentów zbiorów na każdej kondygnacji;
- ekonomiczny system przechowywania zbiorów poprzez zastosowanie regałów kompaktowych.

Użytkownicy mają zapewniony wygodny dostęp do wszystkich pomieszczeń Biblioteki Głównej z różnych pięter Gmachu Głównego

Politechniki. Wprost z pięknej architektonicznie, zabytkowej Auli w Gmachu Głównym mogą wejść do Wypożyczalni dla Pracowników, połączonej z Wypożyczalnią Międzybiblioteczną, wyposażoną w sprzęt komputerowy, zapewniający dostęp do Internetu, wspomaganą przez Pracownię Reprograficzną.

Na tej kondygnacji znajduje się również Wypożyczalnia Studencka, w której od 1994 r. wdrożono system komputerowy. W celu usprawnienia udostępniania, wprowadzono w stosunku do zbiorów najczęściej poszukiwanych przez studentów wypożyczanie krótkoterminowe. W tym celu wydzielono część zbiorów, ustawiając je w swobodnym dostępie według obowiązującego na wszystkich kondygnacjach skonsultowanego z użytkownikami układu rzeczowego. Zarówno na tej, jak i następnych kondygnacjach liczne informacje pozwalają użytkownikom na orientację w usługach biblioteczno-informacyjnych.

Pełną informację merytoryczną może otrzymać użytkownik na I piętrze, na którym usytuowany jest Ośrodek Informacji Naukowej, świadczący usługi w oparciu o zbiory bibliograficzne i pełnotekstowe bazy danych.

W Ośrodku znajduje się oprócz Czytelni Wydawnictw Informacyjnych, Czytelnia Wydawnictw Normalizacyjnych, a w trakcie organizacji jest Pracownia Unikatowych Zbiorów Kartograficznych.

Na następnej kondygnacji użytkownicy mają zapewniony bezpośredni dostęp do czasopism naukowych, w tym do najbardziej liczących się czasopism zagranicznych z zakresu nauk technicznych i podstawowych.

W czytelniach na stołach zainstalowano elektroniczny system informacji o realizacji zamówień z magazynu, który jest połączony pionem wind towarowych z wypożyczalniami i czytelniami. Z czytelni czasopism lub bezpośrednio z windy czy klatki schodowej użytkownik może przejść do magazynu z wolnym dostępem do zbiorów, obejmującym ok. 40 000 najnowszych zbiorów. Dla wygody użytkowników na tej kondygnacji zainstalowano dodatkowe stanowisko bibliotekarza, można tu wypożyczać zbiory po okresie miesięcznej karencji. Bezpośrednio z tego magazynu użytkownicy mogą przejść do Czytelni Ogólnej, w której znajduje się księgozbiór encyklopedyczny, prace doktorskie i księgozbiór podręczny.

Przy opisanym usytuowaniu zbiorów użytkownicy mogą korzystać jednocześnie z książek, czasopism, wydawnictw encyklopedycznych i słowników. Na każdej kondygnacji zapewniony jest dostęp do katalogu komputerowego i Internetu.

Dużym zainteresowaniem użytkowników cieszy się kiosk elektroniczny, który służy informacjami o Uczelni, badaniach naukowych, rekrutacji na studia i oczywiście o sposobie korzystania z Biblioteki.

We wszystkich czytelniach zamontowany jest elektroniczny system zabezpieczenia zbiorów oraz monitoring. Natomiast zbiory w magazynach podstawowych, znajdujące się w adaptowanych pomieszczeniach kondygnacji 0 i na parterze, zabezpieczane są systemem antynapadowym.

Działalność biblioteczno-informacyjną Biblioteka Główna promuje poprzez:

- stronę WWW; jesteśmy w trakcie tworzenia nowej witryny Biblioteki o szerszym zakresie udostępnianych informacji;

- ulotki i broszury, informacje dotyczące korzystania z katalogu komputerowego, z baz lokalnych, baz dostępnych online, m.in. dostarczane na posiedzenia Senatu, rozsyłane do jednostek organizacyjnych uczelni;

- działalność wydawniczą; pracownicy BG publikują Informacje Biblioteki Główniej, które rozsyłane są na wydziały do instytutów i bibliotek systemu informacyjnego uczelni;

- spotkania, np. z Samorządem Studenckim, wydziałami, instytutami, członkami Rady Bibliotecznej, bibliotekarzami z bibliotek krajowych i zagranicznych;

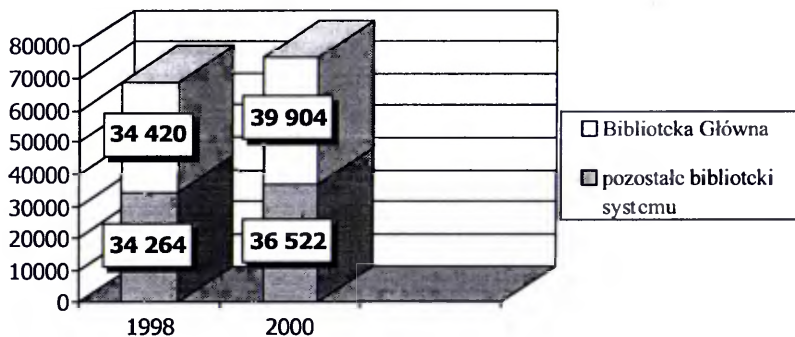
- spotkania dla określonego kręgu użytkowników promujące bazy bibliograficzne lub pełnotekstowe, zakupione lub otrzymane do testowania;

- udział w uczelnianej akcji „drzwi otwarte” dla kandydatów na studia;

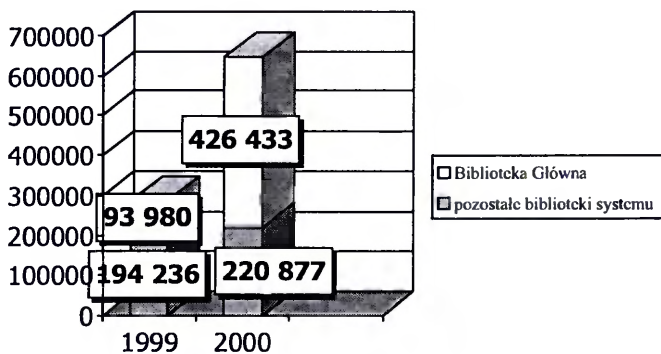
- szkolenia, w których przede wszystkim uczestniczą studenci IV roku i dyplomanci; dążymy do szkolenia permanentnego dla studentów starszych lat, a także kadry naukowej i administracji.

Strategia otwartej biblioteki przynosi wyniki w postaci wzrostu zapotrzebowania użytkowników na usługi biblioteczno-informacyjne. W 2000 r. można było zauważyć skokowy wzrost odwiedzin w czytelniach, liczby udzielonych informacji oraz wzrost liczby czytelników zarejestrowanych w wypożyczalniach. Świadczą o tym załączone wykresy:

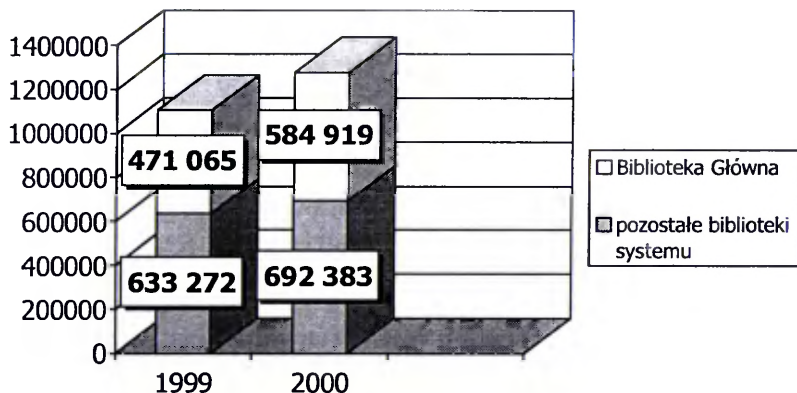
Wykres 1. Liczba zarejestrowanych użytkowników



Wykres 2. Liczba odwiedzin w czytelnich



Wykres 3. Udostępnianie zbiorów ogółem



Możemy z satysfakcją powiedzieć, że w ostatnich latach usprawniliśmy znacznie świadczenie usług biblioteczno-informacyjnych. Mamy jednak świadomość, jak wiele należy jeszcze zmienić i zmodernizować, zarówno w Bibliotece Głównej, jak i w bibliotekach systemu. Dążymy, aby przede wszystkim wdrożyć system komputerowy w filiach i bibliotekach wydziałowych oraz zapewnić użytkownikom dostęp do elektronicznych baz pełnotekstowych.

Dalszy rozwój usług biblioteczno-informacyjnych możliwy jest jednak przy stabilnym finansowaniu bibliotek.

CHARAKTERYSTYKA UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEKI NARODOWEJ

Ostatnia dekada minionego stulecia była dla Biblioteki Narodowej okresem przełomowym, zmiany w niej zachodzące w dużej mierze objęły komórki obsługujące czytelników. Zakończona wreszcie została budowa nowego gmachu, co pozwoliło znacznie poprawić warunki pracy czytelników i bibliotekarzy, a postęp w automatyzacji znacznie wzbogacił zakres usług informacyjnych oferowanych czytelnikom. Te przemiany były przewidywane i niecierpliwie – chociaż nie bez obawy – na nie czekano.

Bardzo ważną sprawą było odpowiednie zorganizowanie udostępniania zbiorów w czytelniach oraz obsługi informacyjnej w ogromnych przestrzeniach nowego gmachu. Powierzchnia czytelni w nowym gmachu była prawie dwudziestokrotnie większa niż na Hankiewicza, a liczba miejsc dla czytelników w czytelniach zwiększyła się prawie dziesięciokrotnie. Biblioteka musiała przygotować się do przyjęcia tych rzesz użytkowników. Wprawdzie wielu pracowników, widząc spadającą w latach osiemdziesiątych frekwencję w starej czytelni na Hankiewicza, wątpiło, czy uda się zapełnić nowe czytelnie, tym niemniej rozpoczęto przygotowania i w połowie lat osiemdziesiątych przystąpiono do analizy potrzeb czytelników: kto przychodzi do Biblioteki, a dokładniej do Czytelni Ogólnej i z jakich materiałów XIX i XX w. korzysta. Prace te od początku do chwili obecnej prowadzi wieloletnia kierowniczka Zakładu Informacji Naukowej (obecnie na emeryturze) Mirosława Kocięcka. Podstawę analizy stanowiły gromadzone rewersy zamawianych do czytelni publikacji, które następnie były konfrontowane z danymi o czytelnikach, zaczerpniętymi z prowadzonej w Bibliotece ewidencji. Dane o czytelnikach obejmowały takie informacje, jak zawód lub kierunek studiów oraz miejsce zamieszkania, w przypadku Warszawy na podstawie adresu starano się także określić dzielnicę.

Z badań przeprowadzonych w latach osiemdziesiątych wynikało, że Biblioteka Narodowa jest postrzegana przez czytelników jako

naukowa biblioteka humanistyczna, ale raczej dzielnicowa – chociaż 85% jej czytelników stanowili mieszkańcy całej Warszawy, jednak prawie połowa mieszkała w pobliskich dzielnicach, czyli na Ochocie i Mokotowie. Wśród czytelników przeważali studenci (ok. 53%), a największą grupę stanowili studenci Uniwersytetu Warszawskiego, studiujący historię i filologię polską. Na drugim miejscu znaleźli się pracownicy naukowcy (ok. 20%), na trzecim – redaktorzy i publicyści (blisko 6%), czwartą kategorię stanowili inżynierowie i technicy (5%). Czytelnicy korzystali przede wszystkim z książek z zakresu historii (blisko 29% udostępnionych materiałów), literatury (w tym literatury pięknej) i językoznawstwa (prawie 21%), filozofii i socjologii (ok. 12%), pedagogiki (prawie 10%). Warto tu może wymienić jeszcze dwie dziedziny, a mianowicie prawo, które autorka badań połączyła w swej klasyfikacji z politologią (4,6%) oraz ekonomię, która stanowiła 4% udostępnionych książek.

W latach osiemdziesiątych, kiedy wspomniane badania były prowadzone, Biblioteka dysponowała niespełna 100 miejscami dla czytelników w 4 czytelniach (Ogólnej, Zbiorów Specjalnych, Mikrofilmów i Bibliologicznej) i pracowniach. Funkcję Informatorium pełniły ciasno pracownie Zakładu Informacji Naukowej. Najlepiej ówczesną sytuację charakteryzują dane dotyczące obsługi czytelników z 1992 r. (był to pierwszy rok po przeprowadzce do nowego gmachu większości najważniejszych agend obsługujących czytelników). W nowym gmachu zarejestrowało się niespełna 6000 osób, a jedyną działającą czytelnię – budowa Biblioteki nie była jeszcze ukończona – odwiedziło niespełna 30 000 osób, którym udostępniono ponad 107 000 woluminów książek i czasopism. Zakład Informacji Naukowej udzielił łącznie około 22 000 informacji, zorganizowane prowizorycznie pomieszczenie Informatorium odwiedziło ponad 6600 użytkowników.

Przemiany ustrojowe oraz reformy ekonomiczne lat dziewięćdziesiątych bardzo zmieniły otoczenie Biblioteki, zaczęły powstawać niepaństwowe szkoły wyższe, pojawiły się ogromne rzesze studiującej młodzieży. Jak wynika z danych Głównego Urzędu Statystycznego, liczba studentów w latach akademickich 1990/91-1999/2000 zwiększyła się ponad trzykrotnie. Powstające niepaństwowe szkoły wyższe dopiero tworzyły biblioteki. W ciągu lat 1995-1999 liczba tych uczelni w kraju prawie się podwoiła, wzrosła bowiem z 80 do 158. A stan większości bibliotek warszawskich uczelni państwowych, w których liczba studentów bardzo wzrosła – wyrażając się eufemistycznie – nie był najlepszy. Rozwijająca się i powiększająca liczbę miejsc w czytelniach Biblioteka Narodowa stawała się w tej sytuacji ostatnią deską

ratunku nie tylko dla studiujących, ale także dla innych czytelników, którzy nie byli w stanie docisnąć się do bibliotek uczelnianych i dla których Biblioteka Publiczna m.st. Warszawy okazywała się niewystarczająca.

Dla przypomnienia należy dodać, iż Biblioteka Narodowa – zgodnie z ustawą o bibliotekach – stanowi całość, którą można by określić jako „trzy w jednym”. Z jednej strony jest biblioteką narodową z jej specyficznymi funkcjami i obowiązkami, chociażby takimi jak obowiązek archiwizowania piśmiennictwa polskiego oraz opracowywania i publikowania bibliografii narodowej. Z drugiej – jest to duża ogólnodostępna biblioteka publiczna, z której zbiorów może korzystać każdy, kto ukończył 18 lat. Ponadto ustawa zalicza Bibliotekę Narodową do grupy bibliotek naukowych.

Zbiory BN wynoszą obecnie prawie 5 900 000 jednostek różnego typu dokumentów, w tym ponad 2 700 000 wol. wydawnictw zwartych i ciągłych XIX-XX wieku. Jako biblioteka prezencyjna nie wypożycza na zewnątrz swych zbiorów czytelnikom indywidualnym, czytelnicy mogą z nich korzystać wyłącznie na miejscu, w czytelniach. Zbiory udostępniane są także drogą wypożyczeń międzybibliotecznych krajowych i zagranicznych. Oprócz piśmiennictwa polskiego Biblioteka gromadzi publikacje zagraniczne z zakresu nauk humanistycznych i społecznych, wydawnictwa polskie i obce z zakresu nauki o książce i informacji naukowej, bogate zbiory informacyjne zarówno na nośnikach tradycyjnych, jak i na mikrofilmach i CD-ROM. W bazach danych tworzonych w BN i obejmujących ponad 1 500 000 rekordów czytelnicy znajdują: wszystkie człony bibliografii narodowej, katalogi centralne czasopism polskich i piśmiennictwa zagranicznego, katalog najnowszych zbiorów Biblioteki Narodowej, bibliografię wydawnictw podziemnych, informację o bibliotekach i ośrodkach informacji w Polsce, informację o polskich wydawcach i wiele innych. Do najważniejszych baz czytelnicy mają dostęp poprzez sieć lokalną na terenie Biblioteki, część jest widoczna w Internecie.

Obecnie Biblioteka dysponuje ponad 600 miejscami w 11 czytelniach, należy tu zaliczyć również Informatorium, pełniące funkcję czytelni materiałów informacyjnych. W holach katalogowych dla czytelników wystawiono 33 komputery, z których jest dostęp do katalogowej bazy danych. Dostęp do innych baz, tworzonych w BN czy na CD-ROM-ach, czytelnicy mają jeszcze w trzech miejscach: Informatorium, Czytelni Bibliologicznej oraz punkcie informacyjnym katalogów centralnych. Łącznie do dyspozycji odwiedzających BN są obecnie 43 komputery. W dwóch czytelniach działają punkty ksero-

graficzne, wykonujące zamówienia na odbitki na poczekaniu. Ponadto zainteresowani mogą w Zakładzie Reprografii zamawiać mikrofilmy lub fotografie materiałów ze zbiorów Biblioteki Narodowej.

Od trzech lat co roku wystawiamy lub prolongujemy karty czytelnika około 30 000 osobom. Ponad 200 000 czytelników co roku odwiedza nasze czytelnie, a korzystają oni z prawie 890 000 woluminów lub jednostek rozmaitego typu dokumentów. Oczywiście najintensywniej wykorzystywane są zbiory najnowsze, w 2000 r. udostępniono ponad 780 000 woluminów książek i czasopism XIX i XX wieku; co stanowi prawie 40% ogólnego zbioru tych dokumentów w Bibliotece.

Jak wynika ze statystyki, prowadzonej na razie jeszcze metodami tradycyjnymi w punkcie rejestracji, w ubiegłym roku zarejestrowało się ponad 28 000 czytelników, wśród których ponad 70% stanowili studenci i uczniowie (studenci – 66%, uczniowie – 4,4%), 4,4 % to pracownicy naukowci, 2,7% – nauczyciele, 2,4% – pisarze, publicyści, artyści; inne grupy zawodowe – to blisko 20%. Statystycznie rzecz ujmując można powiedzieć, że każdy zarejestrowany czytelnik odwiedził czytelnię BN 7 razy i skorzystał z ponad czterech książek lub innych materiałów. W latach ubiegłych obserwowaliśmy odmienną tendencję – gwałtownie rosła liczba zarejestrowanych czytelników (np. w 1998 r. zarejestrowało się ponad 41.000 osób), a udostępniano mniejszą ilość materiałów. Zresztą liczba udostępnianych w czytelniach dokumentów – niezależnie od zaobserwowanego w ubiegłym roku spadku odwiedzin – w dalszym ciągu wzrasta. Mamy nadzieję, iż oznacza to wzrost grupy stałych czytelników, którzy prowadzą u nas systematyczne studia, co jest nie bez znaczenia. My też lubimy stałych klientów, którzy tworzą charakter biblioteki. Wprawdzie niektórzy bywają bardzo kłopotliwi, na szczęście jednak są to pojedyncze jednostki. Spory spadek w stosunku do 1998 roku liczby zarejestrowanych czytelników można tłumaczyć też zmianą zasad rejestracji: czytelnicy otrzymują kartę na 2 lata, a nie jak to było do 1998 r. na rok. Drugi powód to niewątpliwie otwarcie nowego gmachu Biblioteki Uniwersyteckiej, a także modernizacja bibliotek: Politechniki Warszawskiej i Szkoły Głównej Handlowej, być może – tego niestety nie wiemy na pewno – również poprawa sytuacji w bibliotekach uczelni niepaństwowych.

Przedstawione powyżej dane nieco inaczej przedstawiają się w odniesieniu do poszczególnych największych czytelni: Ogólnej, Humanistycznej i Czasopism. Szczególnie zróżnicowane są grupy czy-

telników odwiedzających czytelnie Ogólną i Humanistyczną. Dlatego też, korzystając z danych badań M. Kocięckiej, warto im się przyjrzeć bliżej.

Czytelnia Ogólna, licząca 296 miejsc, otwarta jest dla każdego, kto ukończył 18 lat niezależnie od wykonywanego zawodu czy stopnia naukowego. Udostępniane są w niej wyłącznie książki wydane po 1801 r. W księgozbiorze podręcznym, liczącym około 17 000 woluminów, czytelnicy znajdują książki i wydawnictwa ciągle ze wszystkich dziedzin wiedzy, najnowsze wielkie encyklopedie uniwersalne polskie i obce, ważniejsze współczesne słowniki biograficzne. Spory odsetek zbioru, do którego dostęp mają czytelnicy, stanowią podręczniki akademickie. Czytelnia Ogólna jest najczęściej odwiedzaną czytelnią w Bibliotece i przez to też najtrudniejszą, jeśli chodzi o obsługę czytelników. W okresach największego natężenia ruchu, są to miesiące od stycznia do połowy czerwca, odwiedza ją czasami dziennie ponad 800 czytelników, którzy otrzymują z magazynu zbiorów około 1600 wol. książek. Badania przeprowadzone w 1996 r. wskazują, iż najliczniejszą grupę stanowiła ucząca się młodzież – ponad 88% ogólnej liczby korzystających z tej czytelni (studenci 85%, uczniowie – 3,5%). Pracownicy naukowci stanowili najmniej liczną grupę, bo zaledwie 1,5%, ostatnia grupa to czytelnicy różnych zawodów (10%), wśród których znaleźli się ekonomiści i prawnicy – ok. 16%, dziennikarze – ponad 15%, inżynierowie i technicy – ok. 13%, bezrobotni – 11%, nauczyciele – 10%, emeryci – ok. 9%. Jeśli chodzi o studentów, to blisko 20% studiowało kierunki ekonomiczne, dopiero potem idą filologia polska – 17 %, historia – 14%, na czwartym miejscu znalazły się takie kierunki jak dziennikarstwo, politologia, prawo – ponad 12%.

Jak wynika z przeprowadzonej analizy, studenci korzystali w czytelni przede wszystkim z książek historycznych (ponad 19% ogółu udostępnionych), na drugim miejscu znalazło się piśmiennictwo z zakresu literatury i językoznawstwa wraz z literaturą piękną (18,5%), socjologia z filozofią (ok. 15%), na czwartym ekonomia i zarządzanie (ponad 12%), dalej prawo i politologia (ok. 10,3%). To, że na pierwszym miejscu znalazło się piśmiennictwo historyczne, nie powinno dziwić; historię mają na studiach nie tylko przyszli historycy, ale również studenci kierunków ekonomicznych, prawa i filologii. Szczególnie spektakularne są poszukiwania piśmiennictwa z dziedziny historii gospodarczej przeprowadzane przez studentów Szkoły Głównej Handlowej w Informatorium, a także w Czytelni Bibliologicznej, gdzie przeglądane są całe roczniki zgromadzonych tam bibliografii regional-

nych. Najczęściej udostępniane studentom książki (prawie 90%) to publikacje wydane po 1945 r., wśród których blisko 40% stanowiły wydawnictwa opublikowane w latach dziewięćdziesiątych.

Niestety, tylko w ogólnym zarysie i raczej na podstawie obserwacji niż analiz – możemy określić, z jakich uczelni przychodzą do nas studenci. Nie możemy też podać, jaki procent ogólnej liczby studiujących stanowią studenci uczelni niepaństwowych. Niewątpliwie najliczniej odwiedzają nas (a może odwiedzali?) studenci Uniwersytetu Warszawskiego i Szkoły Głównej Handlowej. Należy dodać, iż wielu studentów UW, szczególnie studiujących historię i filologię polską, staje się naszymi wiernymi czytelnikami na długie lata. Inaczej jest w przypadku studentów kierunków ekonomicznych, przeważają wśród nich osoby studiujące na I i II roku, znajdują u nas bowiem lektury obowiązkowe z zakresu historii, filozofii, czy socjologii. Potem zapewne zwracają się do Biblioteki SGH i innych bibliotek specjalistycznych, gdyż ani zbiory BN, brak specjalistycznego piśmiennictwa zagranicznego, ani usługi informacyjne nie zaspokajają ich potrzeb.

Z analizy wynika też, że obecnie BN nie jest traktowana jako biblioteka dzielnicowa. Tylko 10% studentów to mieszkańcy najbliższych dzielnic Ochoty i Mokotowa, 54% mieszka w innych dzielnicach, a 26% przyjeżdża spoza Warszawy. BN odwiedzają również studenci zagraniczni – 4,5%. Przeważa wśród nich młodzież z b. ZSRR, są to takie kraje jak: Litwa, Ukraina, Rosja. Wśród studentów z państw zachodnich przeważają osoby pochodzenia polskiego.

Z wyników przeprowadzonych badań wyłania się bardzo jasny i klarowny obraz Czytelni Ogólnej. Jest to czytelnia studencka, w której przeważają studenci ekonomii i zarządzania, historycy i studenci filologii polskiej, sporą grupę stanowią także studenci dziennikarstwa, prawa i politologii. W 2000 r. czytelnię odwiedziło prawie 132 200 osób. Jest to w stosunku do 1999 r. spadek o 10 500 osób.

Zupełnie inaczej kształtuje się obraz czytelników, odwiedzających Czytelnię Humanistyczną. Wynika to przede wszystkim z faktu, iż prawo wstępu do tej czytelni mają przede wszystkim pracownicy naukowi. Inni mogą otrzymać zgodę, o ile uzasadnią potrzebę korzystania z tej czytelni. Jej specyfiką, oprócz panującej w niej ciszy i spokoju w przeciwieństwie do ruchliwej i gwarnej Czytelni Ogólnej, jest księgozbiór podręczny, na który składają się przede wszystkim prace naukowe polskie i zagraniczne – czasem dosyć wąsko specjalistyczne – z takich dziedzin jak historia, nauka o literaturze, językoznawstwo, filozofia, religioznawstwo i sztuka. Prawie nie ma tu podręczników akademickich, a wśród polskich i zagranicznych encyklopedii i słów-

ników biograficznych przeważają publikacje starsze, np. takie jak pierwsze wydanie słownika uniwersalnego Larousse'a. Księgozbiór liczy ok. 7000 woluminów. Tylko w tej czytelni udostępniane są cime-lia i druki szczególnie chronione z XIX i XX wieku, a także materia-ły wypożyczone w ramach wypożyczeń międzybibliotecznych z in-nych bibliotek. Ponadto czytelnicy tej czytelni są uprzywilejowani i mogą zamawiać zarówno książki, jak i czasopisma.

Badania czytelników i ich lektur, przeprowadzone przez M. Kocięcką w 1996 r., wykazały, że Czytelnię Humanistyczną odwiedzają przede wszystkim pracownicy nauki (blisko 65%), na drugim miejscu są doktoranci i studenci przygotowujący prace dyplomowe z zakresu nauk humanistycznych (ok. 20%), trzecią grupę – ok. 15% – stanowią czytel-nicy różnych zawodów. Wśród pracowników naukowych przeważają historycy, wielu także jest filologów, socjologów, historyków sztuki. Ponad połowa pracowników naukowych to mieszkańcy Warszawy, 25% przyjeżdża z innych miast Polski, 13,5% z państw byłego ZSRR, a 5,5% z państw zachodnich. O ile dwie pierwsze grupy korzystają-cych z czytelni, to niejako sprawa oczywista, przede wszystkim z myślą o nich czytelnia powstała, pod kątem ich potrzeb tworzono księgo-zbiór podręczny, o tyle warto przyjrzeć się bliżej grupie trzeciej. W jej skład wchodzi: publicyści, redaktorzy, wydawcy (ponad 30%), histo-rycy sztuki i muzealnicy (ok. 12%), bibliografowie i bibliotekarze (ok. 12%), nauczyciele (ok. 9%), tłumacze i literaci (8%), reżyserzy i aktorzy (6,5%), emeryci, czyli emerytowani nauczyciele, tłumacze, publicyści (ponad 22%).

Wśród udostępnionych w czytelni książek na pierwszym miejscu znalazły się opracowania i źródła historyczne (ok. 53%), drugie miejsce zajęły materiały z dziedziny teorii i historii literatury (w tym literatura piękna) i językoznawstwa (25,5%), trzecie – socjologia i fi-lozofia (12%), na czwartym – sztuka (ponad 5%), na samym końcu politologia (3%) i ekonomia (1,5%). Czytelnicy w większym zakresie niż w przypadku Czytelni Ogólnej korzystali z książek starszych, cho-ciaż i tu na pierwszym miejscu znalazły się publikacje wydane po 1945 r. (51%, w tym 28% stanowiły publikacje z lat dziewięćdziesią-tych). Drugie miejsce zajęły publikacje z lat 1918-1944 (30%).

Wszystkie te przytoczone dane potwierdzają słuszność przyjętego w latach 1993-1994 założenia, że bogate zbiory polskie XIX i XX w., a także gromadzone od wielu lat dzieła zagraniczne z dziedziny nauk humanistycznych i społecznych przyciągną szerokie rzesze humani-стів: naukowców, ale także publicystów, wydawców, pisarzy i tłu-

maczy. Co roku wzrasta liczba czytelników odwiedzających Czytelnię Humanistyczną, w 2000 r. odwiedziło ją ponad 26 000 osób.

Trzecia największa czytelnia w Bibliotece Narodowej to Czytelnia Czasopism – 100 miejsc dla czytelników w tym 6 wyposażonych w czytniki do mikrofilmów. W księgozbiorze podręcznym znajduje się zbiór podstawowych wydawnictw informacyjnych, spisy czasopism i zawartości czasopism, opracowania z zakresu teorii i historii czasopiśmiennictwa. Ponadto w wolnym dostępie wyłożono ponad 300 polskich i zagranicznych czasopism naukowych i popularnonaukowych, dzienniki, czasopisma społeczno-kulturalne. Badania i analizy udostępnianych w tej czytelni materiałów były przeprowadzane kilka razy. Przede wszystkim chodziło o wytypowanie tych najczęściej wykorzystywanych czasopism, które jeszcze nie zostały zmikrofilmowane. Dążymy bowiem do wyeliminowania oryginałów gazet i czasopism z udostępniania i zastąpienia ich mikrofilmami.

W 2000 r. po raz pierwszy M.Kocięcka przeprowadziła badania ankietowe czytelników, korzystających ze zbiorów w Czytelni Czasopism. Badania prowadzone były w dwóch okresach 15.05-15.06 i 15.09-30.11. Równoległe prowadzona była wg starej metody analiza rewersów na czasopisma i gazety udostępnione w tym czasie w czytelni. Autorka obecnie opracowuje zgromadzone materiały, ale do niniejszego referatu udostępniła wstępne dane, pełne wyniki zostaną opublikowane w 2001 r. w „Biuletynie Informacyjnym Biblioteki Narodowej”. Jak wynika z tych danych czytelnię odwiedzają w przeważającej większości studenci (80%), na drugim miejscu znaleźli się czytelnicy innych zawodów (10,5%), sporą grupę stanowią pracownicy naukowci, bo aż 9,5%.

Większość odwiedzających Czytelnię Czasopism korzysta, co jest oczywiste, również z Czytelni Ogólnej. Dziwi natomiast wzrastająca – jak twierdzą pracownicy czytelni – grupa pracowników naukowych, którzy uprawnieni są do korzystania z Czytelni Humanistycznej, gdzie mogą otrzymać zarówno książki, jak i czasopisma. Być może, wpływ na to ma księgozbiór podręczny i duży zbiór czasopism znajdujących się w wolnym dostępie.

Około 65% czytelników, korzystających z Czytelni Czasopism, poszukuje pomocy w Informatorium. Są to głównie studenci pierwszych lat, przy czym prawie wszyscy badani studenci ekonomii i około 40-50% studentów prawa i nauk humanistycznych, druga grupa to czytelnicy różnych zawodów. Rzadziej z dodatkowych usług informacji – zapewne potwierdzi to w swym referacie Mirosława Zygmunt – korzy-

stają pracownicy naukowcy, zarówno ci z Czytelni Czasopism, jak i Humanistycznej. Ideałem czytelnika-naukowca jest niewątpliwie profesor Janusz Tazbir, doskonale znający nie tylko zbiory Biblioteki Narodowej, ale również jej warsztat informacyjny i bardzo często odwiedzający Informatorium.

Wśród studentów, odwiedzających Czytelnię Czasopism, największą grupę stanowią studenci prawa i administrację (blisko 23%), przy czym są to na ogół studenci IV i V roku. Na drugim miejscu znaleźli się studenci – przede wszystkim I roku – kierunków ekonomicznych (ponad 17%), głównie z SGH. W dalszej kolejności – przyszli historycy (ponad 11%) i studenci filologii polskiej (ponad 10%). Sporą grupę stanowią czytelnicy, którzy nie sprowadzają czasopism z magazynów, a korzystają wyłącznie z tych wyłożonych w czytelni.

Analiza rewersów wykazała, że 90% gazet i czasopism sprowadzanych z magazynów to publikacje wydane po 1945 r., z ostatniego dziesięciolecia – 52%. Należy zauważyć, że autorka nie była w stanie uchwycić i uwzględnić w swej analizie najnowszych gazet i czasopism, znajdujących się w wolnym dostępie. Ze względu na tematykę na pierwszym miejscu (prawie 18% publikacji) znalazły się czasopisma prawnicze lub z dziedziny administracji, na drugim – czasopisma ogólne, społeczno-kulturalne (blisko 17%), a dalej historia i archeologia (9%), pedagogika i psychologia (8%), dzienniki (5,5%), ekonomia (ponad 5%).

Przytoczone liczby określają Czytelnię Czasopism, podobnie jak Ogólną, jako czytelnię studencką. Wypełniający ankiety studenci traktują BN jak bibliotekę uczelnianą, zarzucając nam braki w zbiorach, żądając uzupełnienia pewnych tytułów czasopism o dodatkowe egzemplarze.

Niewątpliwie musimy się liczyć z tym, iż ci wszyscy studenci, którzy przychodzą do czytelni BN, to największa grupa potencjalnych użytkowników informacji. Jednakże biorąc pod uwagę fakt, że przeważają wśród nich studenci kierunków ekonomicznych i pokrewnych, sporo jest także przyszłych prawników, zdajemy sobie sprawę, iż nie jesteśmy w chwili obecnej przygotowani do zaspokojenia ich potrzeb. Biblioteka Narodowa mimo uniwersalności swoich zbiorów polskich jest bowiem biblioteką humanistyczną, w takim też przede wszystkim zakresie prowadzona jest obsługa informacyjna.

W świetle przedstawionych wyżej wyników badań rodzi się zatem pytanie, czy mamy rozszerzać lub uzupełniać zbiory o piśmiennictwo lub bazy ekonomiczne. Na marginesie należy dodać, iż są to rozważania całkowicie teoretyczne, abstrahujące od kondycji finansowej BN.

Przecież większość studentów ekonomii to osoby dopiero rozpoczynające studia (I i II rok), które później kierują swe kroki do bibliotek specjalistycznych, niewiele jest wśród naszych czytelników naukowców-ekonomistów. Dlatego też na razie nie zmienimy zakresu dotychczasowych usług, starając się najwyżej wzbogacić je o dodatkowe narzędzia, np. takie jak Internet. Być może problem przestanie istnieć, gdy poprawi się kondycja bibliotek, w tym bibliotek uczelni niepaństwowych. Należy również brać pod uwagę zjawiska ogólniejsze, zachodzące poza bibliotekami: demograficzne i związane z kierunkami rozwoju gospodarki kraju, zmianami w edukacji. Zaczyna się mówić o „nadprodukcji” prawników i ekonomistów, absolwenci po ukończeniu wyższych studiów nie mogą znaleźć pracy, a pracodawcy coraz uważniej przyglądają się ich dyplomom. Te wszystkie zjawiska będą miały wpływ na kierunki rozwoju szkolnictwa wyższego, a co za tym idzie na to, jacy studenci za parę lat przyjdą do naszej Biblioteki.

Będziemy natomiast bacznie się przyglądać dwóm innym grupom naszych czytelników – pracownikom naukowym i czytelnikom, jak to nazywamy, innych zawodów. Są to grupy dosyć stabilne, nie podlegające aż tak dynamicznym zmianom i w o wiele mniejszym stopniu ulegające wahaniom koniunktury. Ich obecne potrzeby giną w ogólnej masie żądań i zapytań kierowanych przez rzesze zwracających się do nas studentów, ale być może właśnie one wskażą nam kierunek, w jakim należy rozwijać usługi w Bibliotece Narodowej.

Literatura

- Ewa Barteczko: *Czytelnie Biblioteki Narodowej w nowym gmachu. Początki i dzień dzisiejszy*. „Biuletyn Informacyjny Biblioteki Narodowej” 1996 nr 1 s. 3-8.
- Mirosława Kocięcka: *Czytelnicy Biblioteki Narodowej i ich lektury*. „Biuletyn Informacyjny Biblioteki Narodowej” 1999 nr 3 s. 22-24
- Lektury naszych czytelników. Wykorzystanie zbiorów Biblioteki Narodowej*. „Biuletyn Informacyjny Biblioteki Narodowej” 1996 nr 1 s. 8-15.
- Problemy udostępniania zbiorów Biblioteki Narodowej w Czytelni Ogólnej*. „Biuletyn Informacyjny Biblioteki Narodowej” 1999 nr 1 s. 4-7.
- Udostępnianie zbiorów dziewiętnastego i dwudziestego wieku Biblioteki Narodowej w latach 80. i 90*. Czytelnicy i ich lektury. Raport z badań. Materiał wewnętrzny (sierpień 1999). (Materiał jest dostępny w Zakładzie Dokumentacji Księgoznawczej Biblioteki Narodowej).
- Rocznik Statystyczny RP 1999. Główny Urząd Statystyczny. - Warszawa 2000 (oraz dane GUS opublikowane w Internecie).
- Sprawozdania Biblioteki Narodowej za lata 1992-1999.
- Sprawozdania Działu Informacji i Udostępniania Zbiorów za lata 1992-2000. Dokumenty wewnętrzne.

OBSŁUGA INFORMACYJNA UŻYTKOWNIKÓW W ZAKŁADZIE INFORMACJI NAUKOWEJ BIBLIOTEKI NARODOWEJ

Na znaczenie kompetentnej obsługi czytelników w bibliotece już w I połowie XIX wieku zwracał uwagę Joachim Lelewel podkreślając, że w pomocy bibliotekarza dla użytkownika w jego poszukiwaniach bibliograficznych *najzaczniejsza bibliotekarska otwiera się czynność*¹.

Za żywy problem XX wieku zagadnienie służby informacyjno-bibliograficznej uznał Adam Łysakowski, za najważniejsze elementy dobrze zorganizowanego oddziału informacyjno-bibliograficznego uważając:

– personel, który *musi posiadać przede wszystkim dokładną znajomość bibliografii i odznaczać się aktywną życzliwością wobec korzystających. Może on oczywiście wielu rzeczy nie wiedzieć, ale powinien u m i e ć wszystko znaleźć, każdej kwerendzie nadać skuteczny kierunek*²;

– *aparatus pomocniczy*, do którego zaliczył odpowiednio dobrany księgozbiór, składający się przede wszystkim z bibliografii i informatorów dotyczących bibliotek, bibliotekoznawstwa i księgoznawstwa, drukowane katalogi bibliotek oraz kartoteki *wykonywane ręcznie*;

– *kwestie metodyczne i techniczne*, na które powinna się składać *trafna ocena potrzeb i poziomu klienta*, [...] *wyбір odpowiednich źródeł i odpowiedź we właściwym zakresie (wyczerpać, ale nie przesadzać). Bibliotekarz jest blisko poszukujących, [...] porozumiewa się z nimi bezpośrednio (bezwzględna cisza nie obowiązuje), przyjmuje zgłoszenia telefoniczne. [...] Informacji udziela się u nas z reguły bezpłatnie, wyjąwszy chyba większe zestawienia dzieł, albo odpisy i kopie*³.

Ponadto biuro (oddział) bibliograficzne powinno być *umieszczone w osobnej sali, blisko czytelni i katalogów*, by bezpośrednio służyć pomocą poszukującemu bądź zagubionemu czytelnikowi.

¹ J. Lelewel: *Bibliograficznych ksiąg dwoje*. T. 2, Wilno 1826 s. 310.

² Tamże, s. 60.

³ Tamże, s. 61-62.

Przedstawione poglądy Łysakowskiego dotyczące organizacji biur informacyjno-bibliograficznych, choć pochodzą sprzed 65 lat, w najważniejszych założeniach nie tylko nie straciły na aktualności, ale w większości współczesnych bibliotek informatoria działają według nich, a podstawowe zadania służb informacyjnych w ciągu lat nie zmieniły się, mimo nowoczesnych środków łączności, powielania, tworzenia i przeszukiwania zasobów informacyjnych.



Biblioteka Narodowa, jako centralna biblioteka państwa, zgodnie z ustawą o bibliotekach z 27 czerwca 1997 r., spełnia szereg funkcji, ustalających jej miejsce w systemie biblioteczno-informacyjnym kraju. Wśród nich *prowadzenie działalności [...] informacyjnej*⁴ należy do podstawowych.

Jedną z ważniejszych komórek, wypełniających to dzieło jest Zakład Informacji Naukowej, którego pracownicy pełnią dyżury w Informatorium w godzinach pracy czyteln, odpowiadają na kwerendy pisemne i udzielają informacji telefonicznych.

Dziś, tak jak przed laty, jednym z podstawowych warunków powodzenia w pracy informacyjnej jest odpowiednio dobrany personel. W odróżnieniu od innych komórek BN, gdzie najbardziej sprawdzają się absolwenci bibliotekoznawstwa, w Zakładzie Informacji Naukowej do niedawna byli najbardziej pożądanymi absolwenci z różnych kierunków studiów humanistycznych, a przede wszystkim historycy i poloniści; obecnie – gdy zainteresowania użytkowników koncentrują się w dużym stopniu wokół problemów ekonomiczno-politycznych i prawnych, pożądanymi byłiby również specjaliści z tych dziedzin. Niestety, warunki płacowe, oferowane przez Bibliotekę Narodową nie dają nadziei na ich zatrudnienie.

Zakład liczy obecnie 20 osób, zatrudnionych na 18 etatach, w tym 4 emerytki, z których dwie obsługują stanowisko informacyjne przy wejściu do Biblioteki. Dyżury w Informatorium pełni 11 osób, dwie niedawno przyjęte osoby na razie przechodzą szkolenie.

W związku z obserwowanym także w Zakładzie Informacji Naukowej BN wzrostem średniej wieku zatrudnionych tam bibliotekarzy zasadniczą sprawą staje się właściwe przygotowanie młodych pracowników do pracy z użytkownikiem. Kwestią podstawową jest poznanie warsztatu informacyjnego Zakładu, a także zasobów informacyjnych

⁴ Dz.U. 1997, nr 85 poz. 539 art. 17.

całej Biblioteki Narodowej. Wstępne szkolenie nowego pracownika trwa około 3 miesięcy. W tym czasie poznaje on księgozbiór, bazy danych i opracowuje proste kwerendy, wymagające zapoznania się z zasobami informacyjnymi całej Biblioteki Narodowej i kartotekami tworzonymi przez inne komórki. Przy tej okazji także zdobywa (lub doskonali) umiejętność obsługi poczty elektronicznej, przesyłając nią propozycje odpowiedzi na kwerendy do nadzorującego go bibliotekarza. Po tym okresie nowy pracownik zaczyna pełnić dyżury w Informatorium, przez pierwsze miesiące zawsze pod opieką starszego stażem pracownika, od którego z kolei musi uczyć się sposobów obsługi użytkownika, prowadzenia wywiadu z nim (ustalania jego potrzeb informacyjnych) czy radzenia sobie w trudnych, czasem konfliktowych sytuacjach. Należy ocenić, że dopiero po roku nowy pracownik zdobywa na tyle wystarczające umiejętności, że nie wymaga już szczególnej „opieki” ze strony bardziej doświadczonych pracowników.



Na warsztat informacyjny Zakładu Informacji Naukowej składa się przede wszystkim księgozbiór podręczny, liczący obecnie około 18,5 tys. woluminów w układzie systematycznym. Jest on kształtowany pod kątem potrzeb zarówno pracowników Zakładu (jako źródło do poszukiwania odpowiedzi na kwerendy listowne i telefoniczne), jak i bibliotekarzy z innych komórek biblioteki. Podstawową sprawą jest jednakże taki dobór wydawnictw informacyjnych, by zaspokajały one potrzeby informacyjne użytkowników zgłaszających się do Informatorium osobiście, przede wszystkim pracowników naukowych i studentów.

Trzon księgozbioru podręcznego Informatorium Biblioteki Narodowej stanowią bibliografie. Na ich zbiór składają się przede wszystkim bieżące i retrospektywne bibliografie narodowe większości krajów europejskich, a także katalogi zbiorów największych bibliotek świata oraz bibliografie specjalne.

W szerokim zakresie kompletuje się również polskie i obce encyklopedie dziedzin i zagadnień, słowniki biograficzne i językowe, słowniki pseudonimów i kryptonimów, spisy instytucji i organizacji, informatory geograficzne i statystyczne. Przy opracowywaniu kwerend pracownicy Zakładu Informacji Naukowej sięgają też do bibliografii regionalnych i osobowych oraz bibliografii wydawnictw ciągłych.

Jednym z kierunków działalności Zakładu jest informacja biograficzna. Czytelnik może więc w Informatorium skorzystać z polskich

i obcych informatorów biograficznych, a także z tworzonej od lat kartoteki biobibliograficznej, liczącej dziś ponad 350 000 kart. Obejmuje ona informację bibliograficzną o opublikowanych życiorysach przede wszystkim Polaków, bez względu na lata ich życia oraz dziedzinę, którą się zajmowali, a także dane bibliograficzne opublikowanych spisów ich prac. Informacyjne zbiory biograficzne wzbogaciły się też w ostatnich latach o tzw. archiwa biograficzne wydawnictwa K.G. Saur z Monachium, z utrwalonymi na mikrofilmach tysiącami biogramów postaci z różnych krajów świata. Archiwa uzupełniają indeksy drukowane i baza CD-ROM. Dużym powodzeniem, zwłaszcza wśród starszych czytelników, cieszy się także bogaty zbiór publikacji genealogiczno-heraldycznych, a także gromadzone od okresu międzywojennego biograficzne wycinki prasowe, ułatwiające czytelnikowi dotarcie do artykułów często nie uwzględnianych w żadnej bibliografii.

Kolejnym ważnym, a kto wie, czy nie najważniejszym dziś dla współczesnego użytkownika źródłem informacji jest baza katalogowa zbiorów narodowej ksiąźnicy, utrzymywana w systemie INNOPAC, dostępna w salach katalogowych. Obejmuje ona przede wszystkim publikacje polskie, wydane od 1980 r. i obce, które wpłynęły do BN od 1994 r. Z kolei z bibliograficznych, katalogowych i adresowych baz danych tworzonych w systemie MAK, czytelnik może skorzystać w Informatorium. Składają się na nie przede wszystkim człony bieżącej bibliografii narodowej (PRZEWODNIK BIBLIOGRAFICZNY od 1980 r., BIBLIOGRAFIA ZAWARTOŚCI CZASOPISM od 1996 r., BIBLIOGRAFIA WYDAWNICTW CIĄGLYCH NOWYCH, ZAWIESZONYCH I ZMIENIAJĄCYCH TYTUŁ, POLONICA ZAGRANICZNE od 1993 r.). Inne bazy to: CENTRALNY KATALOG KSIĄŻEK ZAGRANICZNYCH za lata 1975-1986, CENTRALNY KATALOG KSIĄŻEK ZAGRANICZNYCH od roku 1987, CENTRALNY KATALOG CZASOPISM ZAGRANICZNYCH (1980-1985 i 1986-2000), CENTRALNY KATALOG CZASOPISM POLSKICH (tzw. *POL-LARKA*), obejmujący lata 1661-1950, ISBN – KATALOG POLSKICH WYDAWCÓW, ISSN, POLSKA BIBLIOGRAFIA BIBLIOLOGICZNA OD 1997 r., BIBLIOGRAFIA BIBLIOGRAFII POLSKICH OD 1995 r., WYKAZ POLSKICH BIBLIOGRAFII NIE OPUBLIKOWANYCH, BIBLIOGRAFIA ANALITYCZNA BIBLIOTEKOZNAWSTWA I INFORMACJI NAUKOWEJ (BABIN – piśmiennictwo zagraniczne od 1990 r.), „Informator o bibliotekach i ośrodkach informacji w Polsce”.

Z większości baz danych Biblioteki Narodowej może także skorzystać czytelnik odwiedzający BN wirtualnie – poprzez sieć Internetu, gdzie znajdzie je pod adresem www.bn.org.pl.

W Informatorium użytkownik ma do dyspozycji 6 stanowisk komputerowych, na których, oprócz baz własnych BN, udostępniane są także bazy danych na CD-ROM. Pierwszy pokaz CD-ROM w Bibliotece Narodowej odbył się na początku 1990 r., a już w połowie 1992 r. Zakład Informacji Naukowej zaczął udostępniać pierwsze krążki z bazami danych – najpierw z zakresu bibliotekoznawstwa i informacji naukowej LISA i LIBRARY LITERATURE, a następnie 6-pływową bazę Biblioteki Kongresu USA CD MARC BIBLIOGRAPHIC, a później także brytyjską, francuską i niemiecką bibliografię narodową. Dziś czytelnik w Informatorium ma do dyspozycji ponad 30 baz na CD-ROM, z których część jest dostępna także w sieci lokalnej NOVELL.

Bazy na CD-ROM w Bibliotece Narodowej są gromadzone nie tylko po to, by informować czytelnika o piśmiennictwie światowym, ale w znacznym stopniu w celu ułatwiania czy wspomaganiania bieżących prac biblioteki, tj. tworzenia poszczególnych członów bibliografii narodowej oraz bieżącego i retrospektywnego katalogowania zbiorów własnych czy weryfikowania i przejmowania opisów w katalogach centralnych⁵. Stąd część z nich dostępna jest także w innych czytelniach (Bibliologicznej, Muzycznej) oraz w zakładach opracowujących zbiory.

Wśród zagranicznych baz na CD-ROM najliczniej reprezentowane są bieżące i retrospektywne bibliografie narodowe poszczególnych krajów, w większości gromadzone wcześniej na nośnikach papierowych (brytyjska, czeska, francuska, hiszpańska, kanadyjska, niemiecka, rosyjska, słoweńska, węgierska, włoska, wenezuelska). W zbiorach BN znajdują się także bazy bibliograficzne największych katalogów centralnych, zawierające piśmiennictwo uniwersalne z całego świata, bazy wykorzystywane przy tworzeniu haseł wzorcowych i przedmiotowych, katalogi księgarskie i katalogi CD-ROM, bazy bibliograficzne czasopism, bazy biograficzne i dziedzinowe, bazy UNESCO i katalogi wydawców.

Wśród studentów bazy na CD-ROM cieszą się mniejszym powodzeniem, głównie zapewne dlatego, że brak wśród tych źródeł zagranicznych baz ekonomiczno-politycznych, których BN nie gromadzi. Wysoko natomiast cenią oni sobie możliwość otrzymania wydruku publikacji z baz własnych BN (głównie książek z PRZEWODNIKA BIBLIOGRAFICZNEGO i artykułów z BIBLIOGRAFII ZAWARTOŚCI CZASOPISM), samodzielnie przez nich wyszukanych.

⁵ Por. szerzej: E. Krysiak: *Sposoby wykorzystywania baz danych na CD-ROM w bibliotekach. Bazy bibliograficzne*, „Bibliotekarz” 1997 nr 1 s. 25-26.

Poważnym uzupełnieniem zasobów informacyjnych Zakładu są także tworzone od lat kartoteki bibliograficzne (np. kartoteka źródeł do historii Polski 1918-1939, temat w literaturze i sztuce, publikacje genealogiczno-heraldyczne, a przede wszystkim – wspomniana już kartoteka biobibliograficzna) i tekstowe, a zwłaszcza cieszący się dużym powodzeniem wspomniany już zbiór biograficznych wycinków prasowych.

Zakład Informacji Naukowej informuje także o Bibliotece Narodowej, jej działalności i dorobku jako placówki kulturalnej i naukowej, zarówno w przeszłości, jak i obecnie. W tym celu gromadzone są publikacje wydawane przez Wydawnictwo BN, materiały (ulotki, plakaty, fotografie) dotyczące imprez odbywających się w bibliotece (z konferencji, salonów wydawców i pisarzy) oraz poświęcone jej artykuły prasowe. Co pięć lat publikowana jest podmiotowo-przedmiotowa bibliografia *Biblioteka Narodowa. Materiały do bibliografii*.



Do podstawowych zadań Zakładu Informacji Naukowej – obok informacyjnej obsługi użytkowników zgłaszających się osobiście do Biblioteki Narodowej – należy udzielanie odpowiedzi na pytania nadsyłane listownie z kraju i z zagranicy.

W okresie od 1992 r., tj. odkąd Zakład przeniósł się do nowego gmachu biblioteki, liczba listów nadsyłanych do Zakładu wzrosła prawie o 60%. Znaczne zmiany w tym czasie nastąpiły także w sposobie wpływu listów i ich tematyce. Z roku na rok zwiększa się bowiem liczba listów, zwłaszcza krajowych, nadsyłanych pocztą elektroniczną. W 2000 r. od użytkowników wpłynęło łącznie 1060 listów, z czego 822, czyli 77,5% – pocztą elektroniczną.

Wśród nadawców listów krajowych około połowa to korespondenci indywidualni, reszta – instytucjonalni. O ile w ciągu ostatnich lat nie obserwowaliśmy specjalnych zmian w strukturze użytkowników indywidualnych (są to od lat w takiej samej proporcji studenci, badacze-hobbisci, pracownicy naukowci, osoby poszukujące swoich korzeni), to w drugiej grupie naszych korespondentów w omawianej dekadzie zaszły ogromne zmiany.

W I połowie lat dziewięćdziesiątych większość korespondentów instytucjonalnych stanowiły wydawnictwa (co wiązało się z rozwojem prywatnego rynku wydawniczego oraz chęcią wydania wielu publikacji „martwej ręki” przed ogłoszeniem nowego prawa autorskiego w 1994 r.) oraz biblioteki publiczne i pedagogiczne, a często nawet

ich niewielkie filie. Natomiast obecnie prawie 40% wszystkich korespondentów stanowią biblioteki uczelniane (najczęściej biblioteki uniwersyteckie – z Gdańska, Torunia, Wrocławia, Łodzi, Krakowa) oraz niektóre duże wojewódzkie biblioteki publiczne, które przesyłają swe zapytania pocztą elektroniczną.

Korespondenci indywidualni poszukują głównie literatury najnowszej, w związku z tym – dzięki bazom własnym BN – można im posyłać wydruki literatury bądź kierować do najbliższej biblioteki wojewódzkiej lub powiatowej, która abonuje dane BN. Użytkownikom nadsyłającym zapytania pocztą elektroniczną podaje się także adres internetowy BN.

Z kolei biblioteki uczelniane dla swych użytkowników (najczęściej pracowników naukowych) poszukują literatury okresu międzywojennego, XIX-wiecznych czasopism, a także najnowszej literatury naukowej, wydawanej przez inne wyższe uczelnie.

Wszystkie listy, także te nadchodzące pocztą elektroniczną, są ewidencjonowane i przechowywane, w tej chwili stanowią więc ciekawy materiał dokumentujący potrzeby czytelnicze, zwłaszcza społeczności akademickiej w latach dziewięćdziesiątych.

Z drugiej jednak strony należy ocenić, że spora część listów przesyłana jest do Biblioteki Narodowej w sprawach, które mogłyby być z powodzeniem załatwione w bibliotekach lokalnych. Często też listy wysyłane są do BN bez uprzedniego sprawdzenia kwerendy w źródłach bibliograficznych, dostępnych w każdej większej bibliotece. Ponadto poczta elektroniczna zapewnia korespondentom (zwłaszcza indywidualnym) dużą anonimowość, stąd coraz częściej trafiają się listy podpisane tylko imieniem, nadsyłane z serwerów warszawskich, zawierające prośby o przysłanie zestawień bibliograficznych.

Wśród użytkowników zagranicznych piszących do Biblioteki Narodowej 80-90% stanowią korespondenci indywidualni, przede wszystkim amerykańscy potomkowie emigrantów z Polski.

Spora część listów z zagranicy, zwłaszcza z Niemiec, dotyczy uzupełnień opisów bibliograficznych publikacji polskich. Zdarzają się też kwerendy duże, z zakresu literatury bądź historii polskiej, często bardzo pracochłonne, które jednak wykonujemy, traktując je jako promocję kultury polskiej. Wśród instytucji zagranicznych, piszących do Zakładu, przeważają oficyny wydawnicze, nie notuje się natomiast prawie zupełnie listów od bibliotek.

Kwerendy załatwiane są w kolejności wpływu. Na te, które zawierają pytania dotyczące zbiorów BN, odpowiada się w ciągu 2-3 dni, a na wymagające większych poszukiwań – w ciągu miesiąca.



Od lat w działalności informacyjnej bibliotek ważne miejsce zajmuje telefon, choć z polskiej bibliotekarskiej literatury fachowej trudno by o tym sądzić.

Jak się oblicza, ponad 25% wszystkich informacji udzielanych przez Zakład Informacji Naukowej Biblioteki Narodowej to właśnie informacje telefoniczne. W roku 2000 było ich prawie 10 000. W ostatnich miesiącach zaobserwowano niewielki spadek liczby telefonów, będący prawdopodobnie skutkiem udostępnienia baz danych BN w Internecie.

Obecnie najwięcej pytań zadawanych telefonicznie dotyczy zbiorów BN, zwłaszcza publikacji najnowszych, z lat dziewięćdziesiątych. Dzięki komputerowej bazie katalogu BN, dyżurni w Informatorium udzielają informacji dotyczących przede wszystkim polskich książek, które ukazały się od 1980 r. Na pytania odnoszące się do dokumentów wcześniejszych informacji udzielają pracownicy katalogu alfabetycznego i rzeczowego. Mniej też jest pytań dotyczących literatury zagranicznej; użytkownicy dzwonią teraz bezpośrednio do centralnych katalogów piśmiennictwa zagranicznego w bibliotekach polskich bądź bezpośrednio do bibliotek specjalistycznych.

Jeśli chodzi o zapytania bibliograficzne i faktograficzne, to z reguły telefonicznie przyjmowane są tylko te, które dyżurni – na podstawie baz danych i księgozbioru podręcznego – są w stanie załatwić na swoim dyżurze w ciągu 30 minut. W przypadku pytań wymagających dłuższych poszukiwań użytkownicy z Warszawy są zapraszani do BN w celu samodzielnego kontynuowania poszukiwań na podstawie wskazanych źródeł.

Ponieważ rozmówcy z reguły nie przedstawiają się, można jedynie domyślać się, kim są. Oczywiście obecnie najczęściej dzwonią studenci, aby dowiedzieć się, czy interesująca ich pozycja jest w zbiorach. Sporą grupę telefonujących stanowią też osoby zainteresowane wypożyczeniem książek do domu, czego zresztą BN nie czyni, jest bowiem tylko biblioteką prezencyjną, udostępniającą swe zbiory na zewnątrz jedynie w ramach wypożyczeń międzybibliotecznych.

Stosunkowo często dzwonią dziennikarze (najczęściej ze sprawami „na wczoraj”), redaktorzy i wydawcy, choć już nie tylu, co na początku lat dziewięćdziesiątych. Mimo że Biblioteka Narodowa obsługuje użytkowników dorosłych, wiele telefonów pochodzi od młodzieży, a czasem także od rodziców i dziadków uczniów szkół podstawowych.

Sporo osób poszukuje danych biograficznych, adresowych i numerów telefonów instytucji niekoniecznie związanych z bibliotekarstwem czy szeroko rozumianą kulturą.



Za podstawę do napisania niniejszego referatu, oprócz dotychczasowych doświadczeń w obsłudze informacyjnej prowadzonej w Informatorium Biblioteki Narodowej, posłużyła ankieta, którą w kwietniu 2001 r. objęto 94 losowo dobranych użytkowników.

W 2000 r. Bibliotekę Narodową odwiedziło łącznie prawie 200 000 czytelników, spośród których ponad 10% trafiło do Informatorium. Ponieważ Zakład Informacji Naukowej nie wymaga od użytkownika wylegitymowania się, a do księgi odwiedzin wpisuje on tylko nazwisko i zawód, nasza wiedza o nim wynika głównie z zakresu jego potrzeb informacyjnych. Jednakże wyniki ankiety potwierdziły większość naszych dotychczasowych obserwacji.

Spśród 94 osób, które odpowiedziały na ankietę, 55 (czyli 58,5%) to stali mieszkańcy Warszawy, 31,9% – to studiujący w Warszawie i zameldowani w niej czasowo, a ponad 9,5% to użytkownicy, którzy przyjechali do BN spoza Warszawy. 64,8% ankietowanych stanowili studenci, przede wszystkim Uniwersytetu Warszawskiego, różnych lat i różnych kierunków (24,5%), prawie 16% to studenci SGH (tylko z I roku), ponad 18% – studenci niepaństwowych szkół wyższych (Wyższej Szkoły Handlu i Prawa, Wyższej Szkoły Humanistycznej w Pułtusk, Wyższej Szkoły Rozwoju Lokalnego w Żyrardowie, Mazowieckiej Wyższej Szkoły Humanistyczno-Pedagogicznej w Łowiczu). Ponad 7% respondentów stanowili użytkownicy studiujący w państwowych szkołach wyższych poza Warszawą. 16 ankietowanych to osoby pracujące różnych zawodów, a 4 – emeryci. Ponad 74,0% to osoby do 30 roku życia, 11,7% między 31 a 40 rokiem, 4,25% – między 41 a 50 rokiem.

Ponieważ większość naszych użytkowników to studenci, jest sprawą oczywistą, że ponad 78% z nich to jednocześnie czytelnicy Czytelni Ogólnej, 40% odwiedza też Czytelnię Czasopism i po 15% – Czytelnię Bibliologiczną i Czytelnię Mikroform. Ponad 20% respondentów to czytelnicy Czytelni Humanistycznej.

Większość ankietowanych (ponad 68%) podała, że przychodzi do Informatorium sporadycznie, bądź w dniu ankietowania była po raz pierwszy, głównie w celu uzyskania pomocy w znalezieniu literatury na określony temat, najczęściej z zakresu ekonomii, historii i poli-

tologii (ten powód podało 77,6% użytkowników). Danych o osobach i faktach historycznych poszukiwało 30,85%, a informacji ogólnych o sposobie prowadzenia poszukiwań w zbiorach BN – 22,34%. Większość użytkowników korzysta z baz danych (68%) i księgozbioru podręcznego (65,9%), rzadziej przeglądają kartoteki (32,9%) czy wycinki (26,6%).

O bazach danych i możliwości otrzymania wydruku opisów wybranych publikacji nasi użytkownicy dowiadują się przede wszystkim od kolegów (37,2%) oraz w punkcie informacyjnym przy wejściu do BN (20%) i w czytelniach BN (20%). 14,9% ankietowanych informację taką uzyskało od wykładowców, a jedynie 2,12% – w innych bibliotekach.

Czynione wcześniej obserwacje, że do Biblioteki Narodowej przychodzi coraz więcej użytkowników bez odpowiedniego przygotowania bibliotecznego, nie umiejących samodzielnie skorzystać z oferowanych materiałów informacyjnych, zwłaszcza z bibliografii zaopatrzonych w bogaty aparat pomocniczy, w pełni potwierdziła przeprowadzona ankieta. Jedynie 33 osoby, tj. 35,1% ankietowanych uczestniczyły w przysposobieniu bibliotecznym, trwającym od godziny (niektóre wydziały Uniwersytetu Warszawskiego) do 90 minut (studenci SGH). Żadna z osób studiujących w niepaństwowej szkole wyższej nie przeszła szkolenia bibliotecznego.

Z samodzielną obsługą komputera radzi sobie 65% ankietowanych. 21% przyznaje się do słabej znajomości, a ponad 28,7% skarży się na zbyt małą liczbę komputerów w Informatorium BN.

Spośród ankietowanych ponad 40% korzysta z Internetu we własnym domu, 19% – w bibliotekach uczelnianych (SGH, UW), 10% – w kawiarniach internetowych. 35,1% nie ma dostępu do Internetu.

Mimo postrzegania przez nas słabego przygotowania studentów do korzystania z zasobów informacyjnych Informatorium, prawie 97% ankietowanych ocenia pomoc dyżurnego bibliotekarza jako wystarczającą, więc albo my się niepotrzebnie czepiamy, albo użytkownicy nie są zbyt wymagający.



Poczesne miejsce w działalności informacyjnej, zwłaszcza w zakresie poszerzania ogólnej wiedzy użytkowników o bibliotece, jej zbiorach i możliwościach korzystania z nich zajmuje informacja zbiorowa.

Dziś, dzięki komputerom i nowoczesnym urządzeniom małej poligrafii, w stosunkowo łatwy sposób można opracowywać ulotki o bazach danych, godzinach otwarcia biblioteki, usługach świadczo-

nych przez poszczególne agendy. Zakład Informacji Naukowej rocznie rozprowadza wśród użytkowników ok. 7,5 tys. takich ulotek i niewielkich informatorów.

Bardzo dużym powodzeniem od wielu lat cieszy się przygotowywany corocznie przez Zakład informator „Biblioteki warszawskie w okresie wakacji”, który w 2000 r. obejmował dane o 135 bibliotekach i ośrodkach informacji i został wydany w 400 egzemplarzach. Informator ten był dostępny także w Internecie na stronie WWW Biblioteki Narodowej.

Mimo że od czasu otwarcia nowego gmachu Biblioteki Narodowej minęło już kilka lat, nie słabnie zainteresowanie jej zwiedzaniem. Coraz częściej też grupy zwiedzających spoza Warszawy łączą zwiedzanie BN z odwiedzinami nowej siedziby Biblioteki Uniwersyteckiej. Daje to ciekawe możliwości porównania różnych rozwiązań architektonicznych, zastosowanych w dużych bibliotekach naukowych, ale o odmiennych funkcjach – pierwszej z nich – strażniczki dorobku piśmiennictwa narodowego, nastawionej przede wszystkim na jego gromadzenie i opracowywanie, i drugiej, której głównym celem jest udostępnianie gromadzonych dokumentów w jak najszerszym zakresie. W 2000 r. pracownicy Zakładu oprowadzili po Bibliotece Narodowej 2727 osób, przede wszystkim uczniów starszych klas szkół średnich, studentów bibliotekoznawstwa i bibliotekarzy z całej Polski, a także gości z zagranicy. W skali roku jeden pracownik praktycznie przez trzy dni w tygodniu zajmuje się tylko obsługą wycieczek.

Jednym z głównych zadań Zakładu Informacji Biblioteki Narodowej jest też informowanie o działalności bibliotek i ośrodków informacji w kraju, czyli – mówiąc najprościej – dostarczanie informacji o informacji. W tym celu m.in. w księgozbiornie podręcznym gromadzi się wykazy bibliotek i informatory o nich. Ważną rolę w tej dziedzinie odgrywa też współpraca i bezpośrednie kontakty z bibliotekarzami innych bibliotek, czemu służą także takie konferencje.



Nadchodzący rok 2002, jeśli budżet Biblioteki na to pozwoli, będzie dla Zakładu Informacji Naukowej Biblioteki Narodowej okresem przygotowań do udostępniania użytkownikom źródeł informacyjnych w Internecie. W tym celu planuje się zapoznanie się z doświadczeniami bibliotek, które już obecnie takie usługi prowadzą, a także rozpoznanie wymagań sprzętowych, przeszkolenie pracowników i opracowanie stosownych regulaminów.

II

KOMUNIKATY

OBSŁUGA INFORMACYJNA UŻYTKOWNIKÓW W BIBLIOTECE SZKOŁY GŁÓWNEJ HANDLOWEJ – PO MODERNIZACJI BUDYNKU

Biblioteka Szkoły Głównej Handlowej pełni rolę centrum informacji w zakresie nauk społeczno-ekonomicznych. Istotą jej działalności jest udostępnianie zbiorów i udzielanie informacji określonym użytkownikom: studentom, pracownikom naukowym, praktykom działalności gospodarczej, zainteresowanym osobom. Zgodnie z lansowaną od dawna teorią – cała Biblioteka, nie tylko jej oddział Informacji Naukowej, pełni funkcję ośrodka informacji naukowej¹. Do tak rozumianej działalności odnosi się również praca z użytkownikiem rozumiana jako zespół działań równoległych, towarzyszących pozostałym usługom, które Biblioteka świadczy. Praca informacyjna, żeby mogła być odpowiednio realizowana, stwarza określone wymagania wobec pozostałych wykonywanych prac: gromadzenia, opracowania, przechowywania, udostępniania.

Wynika stąd, że **biblioteka jako całość** powinna harmonizować i usprawniać swoje wewnętrzne prace według potrzeb pracy z użytkownikiem. Zarówno jeśli chodzi o pracę indywidualną, typu nauka użytkownika komputerów, nauka korzystania z baz danych czy Internetu, jak i wtedy, gdy kształtuje poglądy użytkownika przez organizowanie ekspozycji wystawowych, czy też pracę z odbiorcą zbiorowym typu lekcja biblioteczna. O miejscu i o wartości pracy z użytkownikiem decyduje stopień zgodności wszystkiego, co się w niej wykonuje, czyli funkcjonalność biblioteki.

Istniejąca faktycznie od 1906 r. (data otwarcia Wyższych Kursów Handlowych – późniejszej Szkoły Głównej Handlowej), Biblioteka w obecnym gmachu działa od 1931 r. nie licząc przerwy wojennej. Wkrótce po wycofaniu się Niemców została ona otwarta dla użytkowników jako jedna z pierwszych w Warszawie – 28 lutego 1945 r.

¹ H. Uniejewska: *Biblioteki w systemie informacji naukowej*. „Przegląd Biblioteczny” 1973 nr 1/2 s. 59.

W 1949 r. uruchomiono Oddział Informacyjno-Bibliograficzny (obecnie Oddział Informacji Naukowej).

Należy podkreślić, że utrudnieniem w działalności Biblioteki była ciasnota, jako że jeszcze od 1931 r. dzieliła ona lokal z Biblioteką Narodową. Nikt nie przypuszczał, że w połowie budynku przyjdzie bibliotekarzom SGH pracować aż do początku lat sześćdziesiątych, bowiem dopiero wtedy BN przeniosła się do gmachu przy ul. Hankiewicza 1. Nie był to koniec „sublokatorstwa” Biblioteki – podówczas SGPiS, Szkoły Głównej Planowania i Statystyki, od 1991 r. ponownie SGH. Następnym jej sąsiadem, w budynku przy ul. Rakowieckiej 22b, było Archiwum Akt Nowych – ponieważ gmach wybudowany dla niego został zajęty „tymczasowo” właśnie przez Bibliotekę Narodową. Dopiero w lutym 1996 r. – po czterdziestu latach zajmowania około połowy powierzchni użytkowej – nasza księżnica odzyskała cały gmach. Umożliwiło to wygospodarowanie w większym stopniu wolnego dostępu do półek co, jak wiadomo, wymaga obszerniejszych pomieszczeń, a ponadto, rzeczowego i przejrzystego ustawienia księgozbioru i dobrze zorganizowanej informacji bibliotecznej.

Rozpoczęto żmudne dzieło modernizacji starych i zagospodarowania nowych pomieszczeń Biblioteki Szkoły Głównej Handlowej, której zbiory – wówczas już niemałe² – w chwili obecnej liczą około 900 000 woluminów – w tym 200 000 woluminów czasopism.

Archiwum przed całkowitym wyprowadzeniem się sukcesywnie zwracało poszczególne sale, można było zatem – już w 1993 r. – oddać do użytku Polsko-Amerykańską Bibliotekę dla Kobiet Biznesu. Udośćpnia się w niej w wolnym dostępie księgozbiór ufundowany przez amerykańską organizację INET for Women. Zbiór ten początkowo tylko anglojęzyczny, liczący około 600 książek, uzupełniany jest sukcesywnie o tematykę kobiecą.

Zaistniała także możliwość modernizacji Oddziału Informacji Naukowej, związana z przeniesieniem do dwukrotnie większego pomieszczenia z nowoczesnym wyposażeniem, umożliwiającym poszerzenie księgozbioru podręcznego w wolnym dostępie, a ponadto zwiększenie liczby miejsc pracy dla użytkowników. Można było wydzielić kilka stanowisk komputerowych. Na jednym z nich jest możliwość korzystania z dostępnych na CD-ROM pełnotekstowych baz ABI/Inform i BPO z systemem wyszukiwawczym PROQUEST. Dzięki temu, że jesteśmy stałymi abonentami tej bazy, uzyskaliśmy jako premię dostęp do

² A. Kenska, M. Rękowska: *Biblioteka Szkoły Głównej Handlowej po modernizacji*. „Przegląd Biblioteczny” 2000 nr 3 s. 189.

niej przez WWW w sieci lokalnej. Wśród baz dostępnych w OIN szczególnym zainteresowaniem cieszą się dostępne online zagraniczne bazy pełnotekstowe z dziedziny ekonomii, zarządzania, biznesu i prawa. Możemy się poszczycić ich szeroką gamą. Także w sieci uczelnianej użytkownik może mieć dostęp do baz polskich, wśród których dwie, opracowane w programie Biblioteki Narodowej MAK – są dziełem bibliotekarzy SGH. Bazy te to: PRZEGLĄD BIBLIOGRAFICZNY PIŚMIENICTWA EKONOMICZNEGO I BIBLIOGRAFIA PUBLIKACJI PRACOWNIKÓW SGH. Zarówno do Oddziału Informacji Naukowej, jak i do pokoju katalogowego, do wszystkich czytelni a także do Wypożyczalni i Pracowni Komputerowej doprowadzono sieć komputerową, na której udostępniany jest katalog elektroniczny zbiorów SGH w systemie ALEPH. Jest on dostępny od 1994 r., w trybie tekstowym, na terenie całej Biblioteki oraz w systemie graficznym przez Internet adres: <http://maintrack.sgh.waw.pl:4001/ALEPH> – zawiera opisy książek od 1989 r. i czasopism od 1996 r. Sukcesywnie uzupełniany jest o opisy retrospektywne. Użytkownik otrzymuje informacje o sposobie udostępniania konkretnej pozycji, na przykład o możliwości bądź niemożliwości wypożyczenia książki do domu oraz według jakich kryteriów może wyszukiwać, stosując nazwę autora, tytuł, nazwę wydawcy, hasło przedmiotowe, słowo kluczowe, dowolne słowo z opisu. W przyszłości będzie możliwe zamawianie interesującej pozycji za pomocą Internetu.

Usprawnieniu pracy z użytkownikiem posłużyła także modernizacja Czytelni Głównej, umożliwił ją sponsor – Fundacja na Rzecz Nauki. Z początkiem roku akademickiego 1996/97 oddano do użytku zmodernizowaną salę na 210 miejsc. W nowych regałach udostępniono w wolnym dostępie około 20 000 woluminów, według przyjętej w Bibliotece SGH klasyfikacji Biblioteki Kongresu Amerykańskiego, którą nasza Książnica posługuje się od 1906 r. Zapewnienie wolnego dostępu do tak obszernego księgozbioru spowodowało wzrost liczby użytkowników, obecnie Czytelnię Główną odwiedza rocznie około 120 000 użytkowników. Jest też możliwość wykonania kserokopii na miejscu.

Architektura budynku Biblioteki SGH nie stwarza możliwości otwarcia magazynów bibliotecznych dla użytkowników, co praktykują uczelnie zachodnie. Zastosowano zatem pewne rozwiązanie architektoniczne, aby zwiększyć dostępność księgozbioru. Polegało ono na podziale Czytelni Czasopism Bieżących na Czytelnię Czasopism Polskich i Czytelnię Czasopism Zagranicznych, obie w wolnym dostępie. Rozwiązanie to było możliwe dzięki zastosowaniu nowych regałów typu compact umożliwiających zmieszczenie większej ilości perio-

dyków. W Czytelni Czasopism Polskich udostępnia się zbiory z ostatnich osiemnastu lat, a w Czytelni Czasopism Zagranicznych za ostatnie osiem lat. Obie sale wyremontowano, wyposażono w nowe meble, sieć komputerową i kserokopiarkę. Czytelnie otwarto z początkiem roku akademickiego 1998/99 (w październiku). Równocześnie wzrosła liczba miejsc dla użytkowników o 83 miejsca, i teraz we wszystkich czytelnich jest łącznie 355 miejsc. Wspomnianą już Pracownię Komputerową na 20 stanowisk, wraz z drukarką, utworzono w Bibliotece także w 1998 r. Użytkownicy, pracownicy i studenci Uczelni, mogą korzystać z programów zainstalowanych na serwerach SGH. Mają również dostęp do Internetu oraz katalogu elektronicznego i baz dostępnych w Oddziale Informacji Naukowej, a poprzez sieć wgląd w katalogi i bazy innych ośrodków.

Nasza Biblioteka wydłużyła czas otwarcia działów bezpośredniego kontaktu z użytkownikiem: Wypożyczalni, wszystkich czytelnich, Oddziału Informacji Naukowej, Pracowni Komputerowej i Kserograficznej; obecnie można z ich usług korzystać codziennie łącznie z niedzielą. Dla ułatwienia użytkownikom dostępu do zbiorów położone na drugim piętrze pomieszczenia: Czytelnia Główna, Oddział Informacji Naukowej i Czytelnia Czasopism Polskich zostały połączone ze sobą wewnętrzną komunikacją.

Środowisko, które Biblioteka obsługuje, jest bardzo zróżnicowane, tworzą je pracownicy naukowcy, studenci, starsi uczniowie szkół, głównie ekonomicznych, oraz różni specjaliści. Jednocześnie rozmaite programy nauczania, a także nierównomierne zaznajomienie zainteresowanych z komputerami uniemożliwia harmonijną pracę. Wśród użytkowników przeważającą grupę stanowią studenci, w skali rocznej 30% studiujących stanowią uczący się na innych uczelniach, w tej liczbie wielu z uczelni niepublicznych, często bez własnego zaplecza bibliotecznego. Jednak pomimo tak wielkiego zróżnicowania środowiska bibliotecznego przez lata działalności wypracowaliśmy pewne formy pracy z użytkownikiem. Znajdziemy wśród nich **formy indywidualne** takie jak:

– Ustna informacja o zbiorach biblioteki, którą użytkownik może uzyskać w Oddziale Informacji Naukowej, a także pokoju katalogowym przy Czytelni Główniej. Przy okazji informowania o zbiorach ma często miejsce nauka korzystania z komputerów. Natomiast przy okazji zbierania informacji na interesujący użytkownika temat uczymy korzystania z baz danych i Internetu. Do indywidualnych pisemnych form pracy należy sporządzanie kwerend bibliograficznych na podstawie katalogów, baz danych i Internetu. Oddziałujemy także na

użytkowników w formie poglądowej – organizując okolicznościowe wystawy, np. publikacji aktualnego laureata Nagrody Nobla czy też publikacji laureatów doktoratów honoris causa.

Również stale informujemy o aktualnościach tworząc wystawy nowo zakupionych książek. Poglądowe formy pracy z użytkownikiem to szkolenie biblioteczne dla studentów pierwszego roku i lekcje biblioteczne dla studentów starszych lat. Służą one powiadamianiu adresatów o bibliotece, porach otwarcia, zasobach i rejestrze usług, a także o regułach korzystania z aparatury i katalogu elektronicznego. Wydajemy również foldery informujące o funkcji katalogu elektronicznego i baz danych. Do form pracy zespołowej należy oprowadzanie wycieczek, głównie pracowników zagranicznych uczelni goszczących w SGH, którzy chcą się zapoznać z biblioteką. Jeszcze w tym roku przewidziane są szkolenia (głównie w zakresie korzystania z baz) dla doktorantów i zainteresowanych pracowników naukowych.

Indywidualna praca z użytkownikiem jest ściśle związana z udostępnianiem zbiorów i informacji. Stosuje się ją przede wszystkim w Oddziale Informacji Naukowej oraz jeśli idzie o informację katalogową w czytelniach i wypożyczalni. W wyniku pracy informacyjnej zainteresowany otrzymuje listę lektur i zestaw baz danych do wykorzystania. Bibliotekarz (angażuje się osobiście) często umożliwia i inicjuje zdobywanie przez użytkownika informacji, pomaga też jak najlepiej wykorzystać dostępny w Bibliotece księgozbiór. Wymaga to samodzielnego przygotowania organizacji oraz realizacji. Bibliotekarz jest też dla niewprawnego użytkownika przewodnikiem po chaosie informacji ekonomicznej. Jest też niekiedy instruktorem obsługi aparatury elektronicznej. Z tej perspektywy praca z użytkownikiem znajduje potwierdzenie również w przyszłości.

KRÓTKA HISTORIA BIBLIOTEKI WYŻSZEJ SZKOŁY PRZEDSIĘBIORCZOŚCI I ZARZĄDZANIA im. LEONA KOŹMIŃSKIEGO, CZYLI JAK ZACZYNALIŚMY OD ZERA

Historia Biblioteki Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania jest o półtora roku krótsza niż historia samej szkoły. Szkoła powstała bowiem w połowie 1993 r., natomiast jej biblioteka – dopiero na początku 1995. Biblioteka dysponowała księgozbiorem liczącym – w początkowym okresie swego istnienia nieco ponad 1000 woluminów, dokładnie 1076. Cały ten księgozbiór przekazała nam Międzynarodowa Szkoła Zarządzania, która była założycielem Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania. Biblioteka mieściła się w salce o powierzchni około 50 m². Jej wyposażenie stanowił jeden komputer i kilka starych, rozpadających się szaf, praktycznie nieprzystosowanych do przechowywania książek. Bibliotekę prowadziła tylko jedna osoba, którą byłam... ja. Stopniowo jednak liczba pracowników rosła. Rósł również biblioteczny księgozbiór i niebawem nasze szafy nie były w stanie pomieścić całości zasobów. Mniej poczytne książki musieliśmy ustawiać w dwóch rzędach albo układać jedną na drugiej. W okresie wakacji 1997 r. bibliotekę przeniesiono do pomieszczenia o powierzchni ponad 100 metrów kwadratowych i zaopatrzone w dodatkowe szafy, równie zużyte jednak jak te, które posiadaliśmy dotychczas.

Wreszcie w sierpniu i wrześniu 1998 r. biblioteka przeszła gruntowny remont. Wydzielone zostały pomieszczenia na czytelnię, wypożyczalnię, magazyn i miejsce opracowywania książek. Mogliśmy wreszcie wykazać się wyposażeniem na miarę przełomu XX i XXI wieku. Obecnie posiadamy 42 000 woluminów książek, a więc 40-krotnie więcej niż 6 lat temu. Około 5000 woluminów znajduje się w wolnym dostępie w czytelnicy. Pozostałe książki czytelnicy mogą wypożyczać do domu. Zasady wypożyczania w naszej Bibliotece różnią się od tych stosowanych przez większość bibliotek. Dowodem wypożyczenia określonej pozycji jest nie rewers, lecz karta książki, na której

czytelnik w momencie wypożyczenia musi złożyć swój podpis. Początkowo sami wpisywaliśmy na te karty nazwiska czytelników, ale wynikało to po części z faktu, że jeszcze kilka lat temu studentów było niewielu, prawie każdego znaleźmy z imienia i nazwiska, toteż łatwiej było o wzajemne zaufanie, atmosfera w stosunkach pracowników szkoły ze studentami była niemalże rodzinna. Teraz już bibliotekarze nie są w stanie zapamiętać wszystkich zarejestrowanych czytelników, gdyż mamy ich prawie 7 tysięcy.

Oprócz książek w zbiorach znajduje się 300 kaset audio i wideo. Prenumerujemy 172 tytuły czasopism, w tym 50 zagranicznych.

Zdarza się – zwłaszcza w ostatnich tygodniach przed sesjami egzaminacyjnymi – że nie jesteśmy w stanie w pełni zaspokoić potrzeb naszych czytelników, ale to jest problemem każdej biblioteki uczelnianej, nawet na Zachodzie. Należy jednak podkreślić, że władze naszej uczelni starają się, w miarę możliwości jak najlepiej sprostać oczekiwaniom czytelników. Czasem stwierdzałam, że liczba egzemplarzy jakiegoś tytułu jest już nawet nie za niska, ale **dramatycznie** za niska. Zwraçałam się wówczas z prośbą do swoich szefów o wygospodarowanie dodatkowych pieniędzy na ponadplanowy zakup – nigdy nie spotkałam się z odpowiedzią odmowną. Biblioteka nasza dostaje zresztą całkiem spore sumy na kupno książek.

Aktualnie w Bibliotece pracuje 7 osób na pełnym etacie oraz 6 osób na umowę-zlecenie, jako pomoc podczas weekendowych dyżurów.

Frekwencja oczywiście bywa różna: inna jest w okresie wakacji i inna na początku roku akademickiego, jeszcze inna, gdy zbliżają się egzaminy. Nie licząc okresu wakacji i ferii rzadko się jednak zdarza, żeby odwiedziło nas mniej niż 200 osób. Bywają dni, że przychodzi do nas ponad 400 czytelników.

W Bibliotece studenci mają do dyspozycji 6 komputerów, z bazą katalogową zbiorów. Studenci nie mogą w Bibliotece korzystać z Internetu, do tego celu służą komputery w pracowniach komputerowych. Katalog naszego księgozbioru istnieje tylko w postaci elektronicznej. Kartkowego katalogu w ogóle nie zakładaliśmy wychodząc z założenia, że czytelnicy, zwłaszcza ci młodszy, z takiej formy katalogu korzystają coraz rzadziej. W Bibliotece działa system biblioteczny PATRON, który pozwala użytkownikom biblioteki na poszukiwania książek wg autorów, tytułów oraz haseł przedmiotowych.

Naszym głównym problemem jest jednak brak miejsca na książki. W czasie ubiegłych wakacji zmieniliśmy układ książek na półkach z rzeczowego na numeryczny oraz przenieśliśmy książki z magazynu

do czytelni (z wolnym dostępem do półek). Udało się w ten sposób wygospodarować dodatkowe miejsce w magazynie książek.

Na zakończenie chciałabym przedstawić nieco statystyki: czytelnicy – ok. 7000 zapisanych; księgozbiór – 42 000; czasopisma – 172 tytuły, w tym 50 tytułów zagranicznych; pełnotekstowe bazy – LEX, LEX-POLONICA, EBSCO; czas pracy biblioteki – 7 dni w tygodniu; zasady udostępniania zbiorów – 7 książek na 2 tygodnie lub osoby piszące prace dyplomowe – 10 książek na 1 miesiąc; liczba książek przypadająca na 1 studenta – 7,92; kary – 1 zł /1 dzień; miejsca siedzące w czytelni – 53; personel biblioteki – 7 osób; lokal – około 200 m², dlatego też planowane jest przeniesienie Biblioteki do nowych, obszerniejszych pomieszczeń. Ale to już jest przeszłość, a nie historia.

SZKOŁA WYŻSZA PSYCHOLOGII SPOŁECZNEJ – DZIAŁNOŚĆ I PERSPEKTYWY ROZWOJU W KONTEKŚCIE OBSŁUGI INFORMACYJNEJ UŻYTKOWNIKÓW

Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej została założona w lipcu 1996 r., od października działa biblioteka Szkoły.

Gromadzimy książki, czasopisma polskie i angielskojęzyczne, kasyety magnetofonowe i wideo, płyty CD, testy psychologiczne. W październiku 1997 r. Biblioteka została przeniesiona z LO im. Stefana Batorego do Pałacu Kultury i Nauki na VI piętro. Jesteśmy do dyspozycji czytelników 7 dni w tygodniu, łącznie 72 godziny.

Obecnie na 4500 studentów Szkoły do Biblioteki zapisanych jest ponad 3000 osób. Nasz księgozbiór, ze względu na skromne warunki lokalowe, jest na razie niewielki, liczy 12 000 książek. W prenumeracie mamy 13 tytułów czasopism polskich i 22 tytuły angielskojęzyczne. W kwietniu 2001 r. odwiedziło bibliotekę 7190 czytelników, średnio 254 osoby dziennie. Rekordowy był dzień 19 kwietnia, kiedy odwiedziło nas 448 osób.

Nasze zbiory są dostępne w czytelni również dla studentów innych uczelni. Przychodzą do nas studenci psychologii z Uniwersytetu Warszawskiego i Uniwersytetu Stefana Kardynała Wyszyńskiego. Regulamin biblioteki umożliwia jednoczesne wypożyczenie 2 książek i 3 sztuk innych materiałów na okres tygodnia studentom stacjonarym i na okres 2 tygodni studentom zaocznym. Dla studentów piszących prace magisterskie czas ten ulega podwojeniu. Możliwe jest również prolongowanie telefoniczne lub osobiste terminu zwrotu wypożyczonych mediów. Krótki czas wypożyczeń ma umożliwić większej liczbie czytelników korzystanie z zasobów szybko powiększającej się Biblioteki.

Biblioteka jest skomputeryzowana, kupiliśmy system komputerowy SOWA. Katalog zamieszczony jest w Internecie pod adresem www.lib.swps.edu.pl oraz w 10 komputerach na korytarzu Biblioteki.

Wypożyczenia i zwroty są rejestrowane przez trzy komputery. Jeden komputer służy do poszukiwań bibliograficznych dla studentów szuka-

jących literatury w bazach EBSCO-Host zawierających abstrakty i pełne teksty z ponad 5000 gazet i czasopism z dziedziny nauk społecznych. W miarę potrzeb pakiet ten udostępniamy także innych komputerach.

Każdy student i pracownik SWPS ma własny numer IP, za pomocą którego może z własnego komputera przeglądać bazy zakupione przez Szkołę, sprawdzać konto w kwesturze oraz śledzić własne postępy dydaktyczne.

Do dyspozycji pracowników biblioteki jest terminal do inwentaryzowania i katalogowania zbiorów. W czterech siedzibach dydaktycznych szkoły znajdują się komputery z katalogiem biblioteki aktualizowanym jeden raz w tygodniu. Wszystkie zbiory biblioteczne są skatalogowane w tym systemie. Katalog komputerowy zawiera 3965 opisów książek, 1358 czasopism, 64 kasety wideo, 55 kaset magnetofonowych.

Biblioteka dysponuje również dużym zbiorem materiałów psychologicznych: testów, kwestionariuszy, podręczników i kluczy. Testy psychologiczne wypożyczane są studentom na odrębnych zasadach. Do dyspozycji studentów jest również pełnotekstowa baza czasopism psychologicznych pod nazwą PSYC-INFO, aktualizowana co kwartał.

Na początku roku akademickiego prowadzimy szkolenie biblioteczne dla studentów rozpoczynających naukę. Zapoznujemy ich z systemem sylabusów obowiązującym w SWPS, budową katalogów w systemie SOWA i uczymy posługiwania się najpopularniejszymi komendami wyszukiwań. Druga część szkolenia bibliotecznego odbywa się w trakcie roku akademickiego. Przygotowuje ono studentów do samodzielnego poszukiwania informacji w bazach takich jak: EBSCO, PSYC-INFO, PRZEWODNIK BIBLIOGRAFICZNY, BIBLIOGRAFIA ZAWARTOŚCI CZASOPISM. Tę część szkolenia prowadzi bibliotekarka w Bibliotece Instytutu Psychologii PAN na komputerze, który jest własnością SWPS.

Na terenie Biblioteki odbywają się dyżury psychologa specjalisty w dziedzinie psychometrii, który udziela informacji o dostępnych technikach psychologicznych i narzędziach, sposobie korzystania z nich i opracowaniu wyników badań. We wrześniu 2001 r. Biblioteka przeprowadzi się do nowej siedziby Szkoły na ul. Chodakowską na Grochowie. Pomieszczenia o powierzchni 700 m² będą mieściły czytelnię, wypożyczalnię, informatorium. Cieszymy się, że studenci licznie odwiedzający Bibliotekę będą mieli dobre warunki do przygotowania się do zajęć i rozwijania zainteresowań.

**Czasopisma zagraniczne prenumerowane
w BIBLIOTECE SZKOŁY WYŻSZEJ PSYCHOLOGII SPOŁECZNEJ**

Tytuł czasopisma	ISSN	Okres prenumeraty
Amerikan Journal of Political Science	0092-5853	1998-
Beijing Review	1000-9140	2000-
China Pictoral	0009-4420	2000-
Culture & Psychology	1354-067X	1998-
European Psychologist	1016-9040	1998-
Journal of Abnormal Psychology	0021-843X	1998-
Journal of Advertising Reasearch	0021-8499	1998-2000
Journal of Applied Psychology	0021-8499	1998-
Journal of Applied Social Psychology	0021-9029	1998-
Journal of Consumer Reasearch	0093-5301	1998-
Journal of Cross - Cultural Psychology	0022-0021	1996-2000
Journal of Economic Psychology	0167-4870	1998-
Journal of Environmental Psychology	0272-4944	1998-
Journal of Experimental Social Psychology	0022-1031	1998-
Journal of Marketing Research	0022-2437	1998-
Journal of Personality	0022-3505	1998-
Journal of Personality and Social Psychology	0022-3514	1998-
Nature	0028-0836	2000-
Professional Psychology: Research and Practice	0735-7028	1999-
Taipei Journal	0255-9870	2000-
Taipei Review	0016-030X	2000-
Teaching Psychology	0098-6283	1999-

OBSŁUGA INFORMACYJNA UŻYTKOWNIKÓW W BIBLIOTECE GŁÓWNEJ SGGW

Użytkownicy Biblioteki Głównej SGGW, to przede wszystkim studenci i pracownicy uczelni. Z roku na rok zwiększa się liczba studentów, a zapotrzebowanie na informację stale rośnie. Użytkownikami Biblioteki są również osoby spoza SGGW, głównie studenci innych uczelni.

Przeniesienie Biblioteki w 1998 r. z ul. Rakowieckiej na ul. Ursynowską do nowego gmachu przeznaczonego wyłącznie na potrzeby Biblioteki przyczyniło się nie tylko do zwiększenia ilości miejsc dla czytelników, ale także do pozyskania nowocześniejszego sprzętu (kserografy, komputery i inne nowoczesne urządzenia). Biblioteka znajduje się w pobliżu akademików, co sprzyja zwiększeniu liczby czytelników i znacznie ułatwia studentom korzystanie z niej. Powierzchnia Biblioteki wynosi 3500 m² i mieści 310 miejsc dla czytelników, dziennie odwiedza ją około 300-500 osób. Wszystko to przyczyniło się do zwiększenia liczby użytkowników Biblioteki.

Tradycyjnie w Bibliotece SGGW Oddział Informacji Naukowej był czynny w tych samych godzinach co Czytelnia, po przeniesieniu do nowego gmachu nie uległo to zmianie. W nowym gmachu powstało dodatkowe stanowisko informacji katalogowej. Czytelnia, Oddział Informacji Naukowej i stanowisko informacji katalogowej czynne są od poniedziałku do piątku od godz. 8³⁰ do 20⁰⁰, w soboty od 9⁰⁰ do 15⁰⁰ i w niedziele od 10⁰⁰ do 15⁰⁰. Dyżury w niedziele wprowadzono po przeniesieniu się Biblioteki na Ursynów, korzystają z nich studenci mieszkający w akademikach i mieszkańcy Ursynowa, w soboty i niedziele przychodzą do Biblioteki również studenci studiujący zaocznie, szczególnie spoza Warszawy.

Osoba pełniąca dyżur w informacji katalogowej pomaga czytelnikom w korzystaniu z katalogów na miejscu oraz udziela katalogowych informacji telefonicznych. Dyżurujący w Oddziale Informacji Naukowej pomaga w korzystaniu z bibliograficznych baz danych, ko-

rzystaniu z księgozbioru podręcznego i udzielają informacji związanych z poszukiwaniami przez użytkowników potrzebnej im literatury.

W sali katalogowej znajduje się katalog szufladkowy i kłamrowy oraz osiem stanowisk z dostępem do katalogu komputerowego. Informacji katalogowych udzielamy również telefonicznie i pocztą elektroniczną. Coraz częściej zdarza się, że telefonicznie a przede wszystkim e-mailem, dostajemy prośby o podanie literatury na konkretny temat, często dość szczegółowy i fachowy – takich informacji nie udzielamy – proponujemy korzystanie z naszego katalogu rzeczowego na miejscu, katalogu na naszej internetowej stronie WWW oraz korzystanie z bibliograficznych baz danych dostępnych w Oddziale Informacji Naukowej.

W Bibliotece znajduje się również dziewięć stanowisk z dostępem do Internetu. Internet w Bibliotece ma służyć do poszerzenia możliwości szukania potrzebnych książek, czasopism czy prowadzenia poszukiwań tematycznych, początkowo był udostępniany wszystkim chętnym w nieograniczonym czasie. Ze względu na ogromne zainteresowanie nim i korzystanie z niego w bardzo różnych celach przez bardzo różne osoby, musieliśmy ograniczyć korzystanie z niego. Obecnie przeznaczony jest dla pracowników, doktorantów i studentów SGGW, którzy jednorazowo mogą z niego korzystać do dwóch godzin. Pomimo tych ograniczeń kolejka do stanowisk z dostępem do Internetu jest zwykle duża, dziennie korzysta z niego około 50 osób.

W Bibliotece SGGW część księgozbioru (około 30 000 książek, docelowo około 50 000 i czasopisma bieżące) jest w wolnym dostępie. Książki ułożone są działami utworzonymi w oparciu o klasyfikację dziesiętną, a w obrębie działów sygnaturami. Czytelnicy na ogół radzą sobie sami z wyszukiwaniem potrzebnych im pozycji. Informacje o wolnym dostępie są w katalogu komputerowym, a regały są odpowiednio oznakowane jeśli jest taka potrzeba, to osoba dyżurująca w informacji katalogowej lub w Oddziale Informacji Naukowej pomaga czytelnikom w znalezieniu działu lub konkretnej pozycji.

Użytkownicy Biblioteki mają do dyspozycji 5 kserografów samoobsługowych. Odbitki kserograficzne można uzyskać korzystając z karty bibliotecznej, która jest wydawana studentom SGGW, korzystającym z Wypożyczalni Podręczników, i pracownikom SGGW. Osoby nie posiadające kart bibliecznych mogą uzyskać karty w dwóch samoobsługowych automatach. Karty te można wielokrotnie łądować.

W Oddziale Informacji Naukowej użytkownicy mogą korzystać z komputerowych baz danych, dla osób spoza uczelni korzystanie z baz

danych jest odpłatne. Bazy umieszczone są również w infoserwerze i pracownicy SGGW mający dostęp do sieci uczelnianej mogą korzystać z nich sami. Pracownicy uczelni mają czasami problemy w samodzielnym korzystaniu z baz, udzielamy wtedy wyjaśnień i porad lub zapraszamy do przyścia do nas.

Oddział Informacji Naukowej prowadzi zapisy na korzystanie z baz danych dla studentów, doktorantów, pracowników SGGW i osób spoza uczelni, przeznaczając dla czytelnika dwie godziny. Użytkownik powinien przynieść swoją czystą dyskietkę i mieć przygotowane słowa kluczowe po angielsku, polsku i ewentualnie po łacinie, pracownik Oddziału Informacji pomaga w sformułowaniu profilu wyszukiwanego oraz przy obsłudze programu komputerowego. W Oddziale Informacji Naukowej pracuje 5 osób, w większości z wykształceniem rolniczym, co często przydaje się również przy poprawnym sformułowaniu profilu wyszukiwanego. Z baz danych w Oddziale Informacji Naukowej korzysta miesięcznie około 150 osób, prenumerujemy 4 zagraniczne i 2 krajowe bazy dotyczące rolnictwa i nauk pokrewnych. W najbliższym czasie przez uczelnianą sieć komputerową będzie można korzystać z pełnotekstowych baz danych.

W Oddziale Informacji Naukowej można również uzyskać pomoc w poszukiwaniach katalogowych, bibliograficznych i rzeczowych, wtedy gdy zbiory naszej Biblioteki są niewystarczające. Coraz częściej czytelnicy szukają u nas informacji, które nie są związane z tematyką naszych zbiorów, odsyłamy ich wtedy do innych bibliotek, korzystając z księgozbioru podręcznego i Internetu. Internet i znajdujące się w nim informacje dotyczące innych bibliotek oraz baz danych to nieocenione źródło informacji dla bibliotekarza i czytelnika. Bardzo szybko zwiększa się ilość wartościowych informacji dotyczących bibliotek i ich zasobów, czasopism, księgarń, instytucji naukowych i innych potrzebnych użytkownikowi informacji. Biblioteka SGGW posiada również własną stronę internetową z dostępnym katalogiem.

Oddział Informacji Naukowej prowadzi przysposobienie biblioteczne dla studentów I roku, dla niektórych grup studentów prowadzimy zajęcia w małych grupach, co w dużym stopniu wpływa na samodzielność i ułatwia czytelnikom korzystanie ze zbiorów Biblioteki, bowiem zajęcia w takich grupach pozwalają na zdobycie przez studentów umiejętności wyszukiwania potrzebnych informacji we właściwy sposób. Niestety, możliwości Oddziału Informacji Naukowej są niewystarczające, aby takie zajęcia prowadzić dla wszystkich studentów.

Ostatnio coraz częściej spotykamy się z nieumiejętnością korzystania z katalogów, bibliografii i brakiem podstawowych umiejętności potrzebnych w samodzielnej pracy nie tylko studentów, ale również doktorantów i pracowników.

Biblioteka SGGW mając lepsze warunki lokalowe, więcej miejsc dla czytelników, lepszy sprzęt komputerowy i reprograficzny staje się mimo wszystko za mała. Uczelnia likwiduje biblioteki wydziałowe, przez co Biblioteka Główna przejmuje ich zbiory oraz jeszcze więcej studentów.

W Bibliotece jest coraz większa liczba użytkowników, często mało samodzielnych, wydłużył się też w niej czas pracy. Czytelnicy mają większe, często nierealne wymagania, a nie zwiększa się liczba pracowników. Poprawę może przynieść powiększenie powierzchni Biblioteki, w tym powierzchni magazynów co jest w planach uczelni oraz zwiększenie liczby pracowników Biblioteki.

Marta Jasińska
Krystyna Kamińska

PEDAGOGICZNA BIBLIOTEKA WOJEWÓDZKA W WARSZAWIE – OBSŁUGA INFORMACYJNA NAUCZYCIELI I STUDENTÓW

Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka im. Komisji Edukacji Narodowej w Warszawie obchodziła w 2001 roku 55-lecie swojego istnienia. W skład sieci PBW wchodzi Biblioteka Główna przy ul. Smyczkowej 14, 4 filie na terenie Warszawy i 6 filii na obszarze byłego województwa stołecznego.

Biblioteka w swojej działalności specjalizuje się w gromadzeniu zbiorów z pedagogiki, psychologii, socjologii i nauk społecznych.

Na zasoby informacji PBW i jej filii składają się: 479 501 wydawnictw zwartych (w 2000 r. wpłynęło do zbiorów 10 816 woluminów), 1008 tytułów czasopism i 4924 jednostek inwentarzowych zbiorów specjalnych.

Informatorium Biblioteki Głównej udziela rocznie około 25 tys. indywidualnych informacji katalogowych i bibliograficznych.

Według danych na 31 grudnia 2000 r. w PBW i jej filiach zarejestrowano około 25 808 czytelników, w tym 7683 nauczycieli. PBW i jej filie zarejestrowały razem 164 857 wypożyczeń. W czytelnich zanotowano około 32 218 odwiedzin. Udostępniono na miejscu około 50 342 wydawnictw zwartych, około 54 098 wydawnictw ciągłych, około 2000 zbiorów specjalnych. W sieci bibliotek PBW czytelnie dysponują 187 miejscami.

Na warsztat informacyjny składają się: katalogi (alfabetyczny, rzeczowy wg UKD, zbiorów audiowizualnych, pakietów multimedialnych, taśm magnetofonowych i magnetowidowych oraz serii), kartoteki (zagadnieniowa i zawartości czasopism) zapewniają szybkie dotarcie do interesujących czytelników publikacji.

Od 1999 r. w Bibliotece Głównej informacje o publikacjach zwartych opracowane są i udostępniane są w komputerowej bazie danych BELFER, natomiast o publikacjach ciągłych w komputerowej bazie danych MAK. Dla czytelników udostępniane jest jedno katalogowe stanowisko komputerowe.

Od 1998 r. w filii Warszawa-Praga Południe informacje o wydawnictwach zwartych i wydawnictwach ciągłych opracowywane są w komputerowej bazie danych LIBRA.

Wydział Informacji Pedagogicznej PBW oraz filie opracowują tematyczne zestawienia bibliograficzne, prowadzą również instruktaż dla nauczycieli bibliotekarzy bibliotek szkolnych z zakresu dostępnych na rynku komputerowych systemów zarządzania pracą biblioteki.

Zbiory Biblioteki i jej filii wykorzystywane są w działalności edukacyjnej, naukowej, popularyzatorskiej, dydaktycznej i kulturalno-oświatowej.

Systematycznie prowadzone są różne formy doształcania i doskonalenia nauczycieli bibliotekarzy. PBW i jej filie wspierają promocje reformy systemu oświaty, pełniąc funkcje centrum informacji, konsultacji i doradztwa w zakresie nowych podręczników i programów dydaktycznych.

W naszych placówkach prowadzone są od lat praktyki studenckie dla studentów Instytutu Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego oraz Policealnego Studium Informacji Archiwistyki i Księgarstwa. Ponadto prowadzone są zajęcia z zakresu edukacji czytelniczej i medialnej dla szkół podstawowych, gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych.

Działalność naszych bibliotek – na przestrzeni lat – była tematem wielu prac magisterskich, dyplomowych i artykułów w czasopismach fachowych.

W planach rozwoju PBW jest dalsza komputeryzacja procesów bibliotecznych, w tym tworzenie centrum informacji edukacyjnej.

**Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka
im. Komisji Edukacji Narodowej
ul. Smyczkowa 14
02-678 Warszawa
tel. (022) 853-00-66
pbwbibl@supermedia.pl**

AUTORZY I UCZESTNICY KONFERENCJI

Autorzy

1. Ewa BARTECZKO – kierownik Działu Informacji i Udostępniania Zbiorów Biblioteki Narodowej
2. Stanisław CZAJKA – wicedyrektor Biblioteki Narodowej
3. Grażyna DOKTÓR – dyrektor Biblioteki Wyższej Szkoły Zarządzania i Marketingu
4. Elżbieta DUDZIŃSKA – dyrektor Biblioteki Głównej Politechniki Warszawskiej
5. Grażyna DULINICZ – kierownik Biblioteki Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej
6. Zofia FILIPOWICZ – kierownik Oddziału Informacji Naukowej Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie
7. Barbara GŁÓWKA – pracownik Oddziału Informacji Biblioteki Szkoły Głównej Handlowej
8. Anna JANKOWSKA – kierownik Działu Informacyjno-Bibliograficznego Biblioteki Publicznej m. st. Warszawy – Biblioteki Głównej Województwa Mazowieckiego
9. Marta JASIŃSKA – kierownik Wydziału Informacji Pedagogicznej Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Warszawie
10. Marta KAMIŃSKA – wicedyrektor Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Warszawie
11. Hanna KOLENDO – zastępca dyrektora Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie
12. Jadwiga SEŃKO – dyrektor Biblioteki Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego
13. Mirosława ZYGMUNT – kierownik Zakładu Informacji Naukowej Biblioteki Narodowej

Przedstawiciele instytucji i bibliotek

1. American Information Resource Center
2. Biblioteka Główna Akademii Medycznej w Warszawie
3. Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej
4. Biblioteka Główna Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie
5. Biblioteka Główna Szkoły Głównej Handlowej – Centralna Biblioteka Ekonomiczna
6. Biblioteka Główna Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego
7. Biblioteka Główna Wojskowej Akademii Technicznej im. Jarosława Dąbrowskiego w Warszawie
8. Biblioteka Instytutu Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania PAN – Centralna Biblioteka Geografii i Ochrony Środowiska
9. Biblioteka Krajowej Szkoły Administracji Publicznej
10. Biblioteka Narodowa
11. Biblioteka Naukowa Sztabu Generalnego Wojska Polskiego
12. Biblioteka Ośrodka Informacji Rady Europy
13. Biblioteka Publiczna m. st. Warszawy – Biblioteka Główna Województwa Mazowieckiego

14. Biblioteka Polskiej Akademii Nauk w Warszawie
15. Biblioteka Polsko-Japońskiej Wyższej Szkoły Technik Komputerowych w Warszawie
16. Biblioteka Sejmowa
17. Biblioteka Szkoły Głównej Służby Pożarniczej
18. Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie
19. Biblioteka Wyższej Szkoły Biznesu w Radomiu
20. Biblioteka Wyższej Szkoły Ekonomiczno-Humanistycznej w Skierniewicach
21. Biblioteka Wyższej Szkoły Finansów i Zarządzania w Siedlcach
22. Biblioteka Wyższej Szkoły Gospodarki Krajowej w Kutnie
23. Biblioteka Wyższej Szkoły Handlu i Prawa im. R. Łazarskiego w Warszawie
24. Biblioteka Wyższej Szkoły Hotelarstwa, Gastronomii i Turystyki w Warszawie
25. Biblioteka Wyższej Szkoły Pedagogicznej ZNP w Warszawie
26. Biblioteka Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego
27. Biblioteka Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej
28. Biblioteka Wyższej Szkoły Ubezpieczeń i Bankowości w Warszawie
29. Biblioteka Wyższej Szkoły Zarządzania i Marketingu w Sosnowcu
30. Centralna Biblioteka Wojskowa
31. Centralny Ośrodek Naukowej Informacji Wojskowej
32. Główna Biblioteka Pracy i Zabezpieczenia Społecznego
33. Główna Biblioteka Komunikacyjna – Resortowy Ośrodek Informacji Naukowej, Technicznej i Elektronicznej
34. Główna Biblioteka Lekarska im. S. Konopki
35. Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka im. Komisji Edukacji Narodowej

Ponadto udział wzięli przedstawiciele redakcji „Poradnika Bibliotekarza”

SPIS TREŚCI

Stanisław Czajka WSTĘP	5
---------------------------------	---

I. REFERATY

Hanna Kolendo OBŚLUGA INFORMACYJNA UŻYTKOWNIKÓW W BIBLIOTECE Z WOLNYM DOSTĘPEM DO ZBIORÓW (Na przykładzie Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie)	10
--	----

Grażyna Doktor PROBLEMY ORGANIZACJI I FUNKCJONOWANIA BIBLIOTEK NIEPAŃSTWOWYCH SZKÓŁ WYŻSZYCH (Na przykładzie Biblioteki Wyższej Szkoły Zarządzania i Marketingu)	21
---	----

Anna Jankowska PROBLEMY ORGANIZACJI OBSŁUGI INFORMACYJNEJ I UŻYTKOWNICY INFORMACJI W BIBLIOTECE PUBLICZNEJ M. ST. WARSZAWY	49
--	----

Elżbieta Dudzińska OBŚLUGA INFORMACYJNA UŻYTKOWNIKÓW W BIBLIOTECE GŁÓWNEJ POLITECHNIKI WARSZAWSKIEJ	63
---	----

Ewa Barteczko CHATEKTERYSTYKA UŻYTKOWNIKÓW W BIBLIOTECE NARODOWEJ	72
---	----

Mirosława Zygmunt OBŚLUGA INFORMACYJNA W ZAKŁADZIE INFORMACJI NAUKOWEJ BN	82
---	----

II. KOMUNIKATY

Barbara Głównka OBŚLUGA INFORMACYJNA UŻYTKOWNIKÓW W BIBLIOTECE SGH – PO MODERNIZACJI BUDYNKU	94
--	----

Jadwiga Seńko KRÓTKA HISTORIA BIBLIOTEKI WYŻSZEJ SZKOŁY PRZEDSIĘBIORCZOŚCI I ZARZĄDZANIA im. L. KOŹMIŃSKIEGO, CZYLI JAK ZACZYNALIŚMY OD ZERA	99
---	----

Grażyna Dulinicz SZKOŁA WYŻSZA PSYCHOLOGII SPOŁECZNEJ – DZIAŁALNOŚĆ I PERSPEKTYWY ROZWOJU W KONTEKŚCIE OBSŁUGI INFORMACYJNEJ UŻYTKOWNIKÓW	102
Zofia Filipowicz OBSŁUGA INFORMACYJNA UŻYTKOWNIKÓW W BIBLIOTECE GŁÓWNEJ SGGW	105
Marta Jasińska, Krystyna Kamińska PEDAGOGICZNA BIBLIOTEKA w WARSZAWIE – OBSŁUGA INFORMACYJNA NAUCZYCIELI I STUDENTÓW	109
III. AUTORZY I UCZESTNICY KONFERENCJI	111

CONTENTS:

Stanisław Czajka INTRODUCTION	5
--	---

I. LECTURES

Hanna Kolendo REFERENCE AND INFORMATION SERVICES IN A LIBRARY WITH OPEN ACCESS TO THE STOCK	10
Grażyna Doktor PROBLEMS OF ORGANIZATION AND FUNCTIONING OF LIBRARIES OF NON – STATE OWNED ACADEMIC SCHOOLS – THE EXAMPLE OF THE LIBRARY OF THE ACADEMY OF MANAGEMENT AND MARKETING	21
Anna Janowska PROBLEMS OF ORGANIZATION OF REFERENCE AND INFORMATION SERVICES, AND INFORMATION USERS IN THE WARSAW PUBLIC LIBRARY – CENTRAL LIBRARY OF MASOVIA PROVINCE	49
Elżbieta Dudzińska REFERENCE AND INFORMATION SERVICES IN LIBRARIES OF WARSAW TECHNICAL UNIVERSITY	63
Ewa Barteczko CHARACTERISTICS OF INFORMATION USERS IN THE NATIONAL LIBRARY	72
Mirosława Zygmunt REFERENCE AND INFORMATION SERVICES IN THE NATIONAL LIBRARY REFERENCE AND REFERRAL CENTER	82

II. REPORTS

Barbara Głównka REFERENCE AND INFORMATION SERVICES IN THE LIBRARY OF THE WARSAW SCHOOL OF ECONOMICS AFTER ITS MODERNIZATION	94
Jadwiga Seńko SHORT HISTORY OF THE LEON KOŹMIŃSKI ACADEMY OF ENTREPRENEURSHIP AND MANAGEMENT OR HOW WE BEGAN FROM SCRATCH	99

Grażyna Dulinicz	
ACTIVITIES AND DEVELOPMENT PROSPECTS OF THE LIBRARY OF THE ACADEMY OF SOCIAL PSYCHOLOGY IN A CONTEXT OF ITS REFERENCE AND INFORMATION SERVICES	102
Zofia Filipowicz	
REFERENCE AND INFORMATION SERVICES IN THE CENTRAL LIBRARY OF THE WARSAW AGRICULTURAL UNIVERSITY	105
Marta Jasińska, Krystyna Kamińska	
PEDAGOGICAL LIBRARY OF MASOVIA PROVINCE -- REFERENCE SERVICES FOR TEACHERS AND STUDENTS	109
III. AUTHORS AND PARTICIPANTS OF THE CONFERENCE	111

ISBN 83-87629-89-8

WYDAWNICTWO
SBP

