Pobrane z czasopisma Folia Bibliologica **http:/foliabibliologica.umcs.pl**
Data: 17/10/2026 04:19:44

„FOLIA BIBLIOLOGICA" (2013/2014), VOL. LV/LVI

Anna Paszko, *Piotr Tafiłowski*

Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej UMCS w Lublinie

BIBLIOTEKA AKADEMICKA: PARTNER W PROCESIE NAUKOWO-DYDAKTYCZNYM

The Academic Library: A Partner in the Research and Teaching Process

Abstract: The aim of the text is to discuss the contexts, in which activities aimed at the meeting of the information needs of users are fulfilled, within the framework of supporting the process of research and teaching by the academic libraries, by means of implementing of the principles of quality management. Moreover, an attempt was made to present some proposals of change, or improvements, taking into account the material and intellectual resources, which are available to the library, and to the university as well. Observations are focused on a model of research and teaching process, using generalizations coming from research results of the information science and librarianship.

Z punktu widzenia nauki o zarządzaniu biblioteka akademicka jest instytucją usługową o charakterze *non profit*. Jej podstawowe zadania to gromadzenie, opracowywanie, przechowywanie oraz udostępnianie księgozbioru i informowanie o jego zawartości. Wszystkie wymienione funkcje realizowane są niezależnie od siebie w różnych oddziałach. Oddziały informacji naukowej, które są szczególnym typem jednostek funkcjonujących w obrębie bibliotek akademickich, mają kluczowe znaczenie w procesie naukowo-dydaktycznym, zwłaszcza dziś, w dobie dynamicznej ewolucji społeczeństwa. Ich zadaniem jest bowiem dostarczanie użytkownikom (przede wszystkim studentom i pracownikom naukowym) informacji będącej podstawą procesów studiowania czy prowadzenia badań naukowych. Bez pomocy wysoko wykwalifikowanych specjalistów jej poszukiwanie może być długotrwałe, mozolne, a przy tym nieskuteczne i nieefektywne. Należy zatem obserwować i usprawniać działania pracowników informacji oraz badać potrzeby i zachowania informacyjne użytkowników, aby jedni i drudzy byli jak najbardziej usatysfakcjonowani współpracą.

Pobrane z czasopisma Folia Bibliologica **http:/foliabibliologica.umcs.pl**
Data: 17/10/2026 04:19:44

Niniejszy artykuł ma na celu omówienie kontekstów, w jakich realizowane są działania zmierzające do zaspokajania potrzeb informacyjnych użytkowników w ramach wspomagania procesu naukowo-dydaktycznego w bibliotekach akademickich. Ponadto zostanie podjęta próba przedstawienia pewnych propozycji zmian czy też ulepszeń przy jednoczesnym uwzględnieniu zasobów materialnych i intelektualnych, jakimi dysponuje zarówno każda biblioteka, jak i uniwersytet. Ze względu na ograniczony zakres tematyczny artykułu pominęliśmy w nim wiele tyleż istotnych, co oczywistych kwestii, takich jak finansowanie, wiele zadań bibliotek i ich pracowników, w tym gromadzenie i opracowywanie zbiorów, itp.

Istotne jest wskazanie egzemplifikacji funkcjonujących już wzorcowych modeli oddziałów informacji naukowej, takich jak Centrum Informacji Naukowej i Biblioteka Akademicka w Katowicach. Spora część rozważań zostanie poświęcona bezpośrednio użytkownikowi zasobów informacyjnych biblioteki, gdyż jest on postacią o zasadniczym znaczeniu w omawianych przez nas procesach.

Problematyka jakości usług bibliotecznych badana w celu wspomagania procesu naukowo-dydaktycznego w ośrodkach akademickich stała się w ostatnim czasie tematem często poruszanym w publikacjach oraz podczas konferencji naukowych, zarówno z dziedziny źródeł informacji, jak i zarządzania informacją naukową i organizacją bibliotek. W Polsce jest to temat badany i opracowywany od niedawna, a więc zakres chronologiczny artykułu nie wychodzi poza okres od początku transformacji ustrojowej w Polsce, gdyż to właśnie wtedy zaprowadzono zmiany pozwalające na otwieranie niepaństwowych szkół wyższych, które stymulują dążenia szkół państwowych do podnoszenia konkurencyjności. Wtedy też pojawiła się konieczność głębszej refleksji nad potrzebą promocji uniwersytetów i ich jednostek organizacyjnych, do których zalicza się także biblioteki.

Obserwacje będą skupiały się wokół modelowego procesu naukowo-dydaktycznego z wykorzystaniem uogólnień płynących z wyników badań w dziedzinie informacji naukowej i bibliotekoznawstwa.

Potrzeby informacyjne użytkowników bibliotek akademickich

Potrzeby informacyjne powszechnie interpretuje się jako dążenie do zdobycia i wykorzystania informacji w celu poszerzenia własnych zasobów wiedzy oraz podniesienia kwalifikacji czy też rozwinięcia zdolności. Takie ujęcie mieści się w zakresie pojęcia potrzeb rozwoju. Co więcej, chęć zdobycia wiarygodnej i rzetelnej informacji będzie jednym z etapów procesu poznawczego. Informacja jest istotnym komponentem procesu, podczas którego człowiek obserwuje i stara się zrozumieć zjawiska zachodzące w otaczającym go świecie. Jest ona konieczna

Pobrane z czasopisma Folia Bibliologica **http:/foliabibliologica.umcs.pl**
Data: 17/10/2026 04:19:44

w toku rozwoju umiejętności twórczego myślenia i kształtowania się wyobraźni. Dzięki informacji można poddawać rozmaite fakty syntezie, analizie czy innym operacjom myślowym[1].

We współczesnym świecie, zamieszkiwanym przez przeszło siedem miliardów ludzi, spośród których coraz większa część to populacja piśmienna i wykorzystująca najnowsze osiągnięcia nauki i techniki, informacja stała się niezwykle cennym surowcem, który warunkuje dalszy rozwój społeczeństwa, określanego mianem społeczeństwa informacyjnego, społeczeństwa wiedzy i wieloma innymi analogicznymi terminami w zależności od punktu widzenia autora danej koncepcji[2].

Społeczeństwo informacyjne (najpopularniejszy wśród powstałych terminów opisujących współczesność) jest pojęciem, które oznacza etap na drodze rozwoju ludzkości i jej wytworów, w którym pojawił się i począł się rozwijać tak zwany sektor informacyjny.

Ośrodki informacji naukowej oraz biblioteki akademickie, starając się jak najlepiej wykonywać swoje zadania, dążą do osiągnięcia zadowolenia użytkowników i idąc z duchem czasu, oferują im już nie tylko tradycyjne źródła informacji, jakimi są np. książki, czasopisma czy drukowane bibliografie i katalogi kartkowe, ale coraz większe zbiory źródeł elektronicznych dostępnych na nośnikach (głównie CD-ROM) oraz *online* – za pośrednictwem sieci internetowej. Wśród nich można wyróżnić np. katalogi komputerowe, e-booki, czasopisma elektroniczne oraz bibliograficzne i pełnotekstowe bazy danych.

Nie wystarczy jednak sam zakup kosztownych źródeł i sprzętu umożliwiającego ich eksplorację oraz przetwarzanie. Przeciętny użytkownik, nawet niemający trudności z obsługą urządzeń technicznych, powinien móc liczyć na wsparcie specjalisty, jakim jest bibliotekarz czy pracownik informacji naukowej. Powinno to dotyczyć zarówno poszukiwań w obrębie systemu klasyfikacji źródeł, jak i korzystania z mediów, za pośrednictwem których odbywa się odbiór treści.

Poważnym utrudnieniem w dostępie do informacji może okazać się fakt, iż w pełnotekstowych bazach danych większość tekstów dostępna jest w języku angielskim. Jest to bariera, która dla wielu użytkowników może stać się przeszkodą nie do pokonania. Znajomość fachowej terminologii w języku angielskim jest konieczna już we wstępnej fazie wyszukiwania, ponieważ wymagane jest sformu-

[1] B. Urban, *Potrzeby informacyjne – klucz do zrozumienia użytkowników biblioteki akademickiej* [*online*] http://informacjacyfrowa.wsb.edu.pl/pdfs/urban.pdf [dostęp: 23.08.2014].

[2] Problematyka ta doczekała się już pokaźnej literatury także w języku polskim, a niemal każdy dzień przynosi nową publikację na ten temat, dlatego też na potrzeby niniejszego artykułu zrezygnowaliśmy z podawania odsyłaczy bibliograficznych. Co ciekawe, w sieci Internet można znaleźć odpowiednie zestawienia bibliograficzne, choćby takie, jak to przygotowane przez Bibliotekę Pedagogiczną w Piotrkowie Trybunalskim czy też udostępnione na stronach Piotra Waglowskiego. Niestety nie obejmują one opracowań najnowszych.

Pobrane z czasopisma Folia Bibliologica **http:/foliabibliologica.umcs.pl**
Data: 17/10/2026 04:19:44

łowanie odpowiednich słów kluczowych. Pojawia się tu pytanie o to, czy w poczet zadań pracownika oddziału informacji naukowej należy zaliczać umiejętności translatorskie. Z jednej strony, znajomość języków obcych, a w szczególności języka angielskiego, wydaje się wymogiem obecnych czasów i tylko od użytkownika zależy, w jakim stopniu ma on tę zdolność opanowaną i w jakim stopniu mu ona posłuży. Z drugiej strony jednak, chcąc jeszcze lepiej dostosować się do potrzeb użytkowników i zapewnić obsługę na jak najwyższym poziomie, można przerzucić odpowiedzialność na pracowników informacji naukowej. Ich zadaniem byłoby wyszukanie materiałów mogących spełniać kryteria postawione przez użytkownika, przy czym dalsze czynności związane z tłumaczeniem materiału lub poszukiwaniem pomocy w czynnościach translatorskich należałyby do niego samego.

Biblioteka, aby móc wspomagać proces pozyskiwania przez jej użytkowników wiedzy, musi regularnie badać ich potrzeby. W tym celu trzeba przede wszystkim liczyć się z ich opinią na temat poziomu wykonywanych przez bibliotekę usług. Konieczna jest tu sprawna komunikacja pomiędzy pracownikiem a użytkownikiem. To bibliotekarz, specjalista informacji naukowej (włączając w to stażystów i praktykantów), powinien zadbać, aby przebiegała ona tak, jak należy. Dlatego też na tego rodzaju stanowiska trzeba poszukiwać przede wszystkim osób elastycznych i komunikatywnych, które nie będą miały trudności z ewentualnym bezpośrednim pozyskaniem od użytkownika informacji typu *feedback*, ale też i takich, które z zastosowaniem odpowiednich metod socjologicznych będą potrafiły umiejętnie zinterpretować wyniki prowadzonych badań[3].

Tworzenie poprawnie funkcjonującej struktury w zakresie jakości wykonywania usług nie odbywa się samoczynnie. Musi być to proces przemyślany i dokładnie zaplanowany, który będzie miał na celu zadowolenie wszystkich jego uczestników. Prekursor filozofii jakości w zarządzaniu, William E. Deming, zdefiniował tę kategorię jako „coś co zadowala, a nawet zachwyca klienta”[4]. Pojęcie jakości odnosi się zarówno do produktu finalnego, jak i do każdego etapu procesu jego powstawania. Aby uzyskać pożądany stan rzeczy, wypracowano wiele metod implementowanych w różnych systemach – w tym w bibliotekach (będzie o tym mowa w dalszej części).

[3] P. Weigt, *Bibliotekarz XXI wieku – umiejętności i predyspozycje do pracy z użytkownikiem*, [w:] *Tradycja i nowoczesność bibliotek akademickich. Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Rzeszów–Czarna 1–3 czerwca 2005*, Rzeszów 2005, s. 107–114. Zob. też J. Alexander, N. Hill, *Pomiar satysfakcji i lojalności klientów*, Kraków 2003; D. Nicholas, *Ocena potrzeb informacyjnych w dobie Internetu: idee, metody, środki*, Warszawa 2001.

[4] I. Kamasz, *Jakość w bibliotece. Współczesna filozofia jakości i mierzenie jakości pracy* [*online*] http://www.pedagogiczna.edu.pl/warsztat/2005/1/050101.htm [dostęp: 23.08.2014].

Pobrane z czasopisma Folia Bibliologica **http:/foliabibliologica.umcs.pl**
Data: 17/10/2026 04:19:44

Ważne jest też utrzymywanie stałych relacji między uczelnią a biblioteką. Pracownicy naukowi powinni mieć wpływ na decyzje biblioteki dotyczące zakupu książek oraz subskrypcji źródeł elektronicznych, ponieważ to oni są najbardziej zorientowani w kwestii rozwoju badań w dziedzinach nauki, jakimi się zajmują i to od nich zależy, jaka wiedza będzie przekazywana studentom oraz popularyzowana przez dany ośrodek. Także ich potrzeby i opinie powinny być brane pod uwagę przy uzupełnianiu księgozbioru oraz podczas działań mających na celu poprawę jakości usług[5].

Ponadto należy mieć na uwadze fakt, że potencjalny polski użytkownik informacji przez niespełna dwie dekady od „podłączenia Polski do Internetu"[6] zdążył przyzwyczaić się do możliwości szybkiego i bezpośredniego zaspokajania różnych rodzajów potrzeb właśnie za jego pośrednictwem. Chodzi tu nie tylko o szybki i łatwy dostęp do samej wiedzy, ale i o możliwość dokonywania zdalnie czynności związanych z innymi sferami życia. Dlatego też zadaniem bibliotekarzy i specjalistów informacji jest umiejętne wykorzystywanie tego faktu i dostosowanie pracy w bibliotece do wymogów użytkownika w tym obszarze. Bezcelowe natomiast byłoby podejmowanie prób stworzenia konkurencji dla sieci internetowej.

Biblioteki naukowe i ich pracownicy

Biblioteka naukowa, a w szczególności akademicka, jest instytucją służącą rozwojowi i potrzebom nauki, a także kształceniu na poziomie wyższym. Jej szczegółowe zadania koncentrują się wokół organizacji warsztatu bibliotecznego i informacyjnego w celach naukowych i dydaktycznych, co przejawia się w następujących zadaniach szczegółowych: gromadzeniu, opracowywaniu i udostępnianiu zbiorów bibliotecznych na użytek nauki i kształcenia; uaktywnianiu własnych zbiorów oraz wykorzystywaniu materiałów bibliotecznych innych bibliotek naukowych w kraju i za granicą, a także udostępnianiu informacji na temat światowych systemów informacyjnych i baz danych; umożliwianiu bezpośredniego ich wykorzystania; wspomaganiu w sposób czynny pracy naukowej zarówno pod względem indywidualnych potrzeb badaczy, jak i ich zespołów; upowszechnianiu za pomocą różnych metod wyników badań naukowych w rozmaitych formach; przyczynianiu się do

[5] Por. P. Tafiłowski, *Dostęp do zagranicznej literatury naukowej w Polsce*, Warszawa, „Historia i Media" 2011 [*online*] http://historiaimedia.org/2011/07/23/dostep-do-zagranicznej-literatury-naukowej-w-polsce/ [dostęp: 23.08.2014].

[6] NASK, *18 lat polskiego Internetu* [*online*] http://www.nask.pl/wydarzeniaID/id/543 [dostęp: 23.08.2014].

Pobrane z czasopisma Folia Bibliologica **http:/foliabibliologica.umcs.pl**
Data: 17/10/2026 04:19:44

wykorzystywania wiedzy naukowej w praktyce oraz w procesie kształcenia nowych kadr, a także dokumentowaniu naukowej sfery życia najbliższego otoczenia w środowisku lokalnym lub w kraju. Ponadto wymienia się też zadania z zakresu kształcenia ogólnego i zawodowego, którymi są: wspomaganie procesu kształcenia i doskonalenia umiejętności naukowców oraz pracowników innych, niezwiązanych bezpośrednio z nauką, zawodów, a także studentów oraz doskonalenie umiejętności zawodowych pracowników własnej biblioteki i innych. Ostatnią grupą zadań, które powierza się do wykonania pracownikom biblioteki naukowej, są czynności związane z działalnością naukowo-badawczą w zakresie bibliografii, bibliologii, bibliotekoznawstwa oraz informacji naukowej. Realizowane są one przez prowadzenie badań w dziedzinie historii książki oraz bibliotek i informacji naukowej; analizowanie miejsca książki i biblioteki w komunikacji naukowej; prowadzenie badań stanu czytelnictwa literatury naukowej; tworzenie dokumentacji dotyczącej własnych i cudzych osiągnięć naukowych; badania takich obszarów jak naukoznawstwo, drukarstwo, oświata i kultura w kontekście badań nad rozwojem bibliotek, a także nauki o książce, bibliotece i informacji[7].

Znając kontekst, w którym umiejscowione są zadania bibliotekarza (także pracownika informacji naukowej), poprzez charakter instytucji będącej miejscem jego pracy można określić szczegółowe cechy, jakie powinien on posiadać w celu poprawnego wypełniania swoich obowiązków zawodowych.

Osobę, która będzie w stanie poprawnie wykonywać swoje obowiązki w pracy z użytkownikiem biblioteki, powinna charakteryzować komunikatywność umożliwiająca łatwe nawiązywanie kontaktów interpersonalnych oraz znajomość nowoczesnych technologii wykorzystywanych w pracach bibliotecznych i w telekomunikacji. Pożądane cechy charakteru na tym poziomie to elastyczność i otwartość. W pracy bibliotekarza przydatna jest też duża wiedza zarówno interdyscyplinarna, jak i specjalistyczna, co wymaga stałego podnoszenia kwalifikacji. Przydatna jest umiejętność koncentracji uwagi oraz skrupulatność i dokładność, gdyż większość obowiązków bibliotecznych należy wykonywać z dbałością o szczegóły. Ponadto bardzo ważna jest chęć współpracy oraz niesienia pomocy użytkownikom poszukującym informacji, gdyż to właśnie jest istotą tego zawodu[8].

Mimo że wydaje się oczywiste stwierdzenie, iż zadaniem pracownika informacji naukowej czy bibliotekarza jest świadczenie usług o charakterze informacyjnym, ze zwróceniem szczególnej uwagi na użytkownika, w wielu przypadkach zaobserwować można nastawienie na sam system i poprawność jego funkcjonowania, bez uwzględniania wskazówek pochodzących bezpośrednio ze strony użytkownika

[7] J. Ratajewski, *Rodzaje bibliotek i ich specjalistyczne zadania*, [w:] *Bibliotekarstwo*, red. Z. Żmigrodzki, Warszawa 1998, s. 20–21.

[8] P. Weigt, *op. cit.* Zob. też A. Sargeant, *Marketing w organizacjach non profit*, Kraków 2004.

Pobrane z czasopisma Folia Bibliologica **http:/foliabibliologica.umcs.pl**
Data: 17/10/2026 04:19:44

lub wniosków wypływających bezpośrednio z pracy[9]. Konieczność dostosowania jakości świadczonych usług do potrzeb użytkownika podkreśla także *Kodeks etyki bibliotekarza i pracownika informacji* opublikowany na stronach internetowych Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich.

Ostatnimi czasy więcej uwagi poświęca się jednak pracy z użytkownikiem, którego nawet zaczęto określać mianem klienta. Próby implementacji metod zarządzania oraz organizacji pracy, właściwych organizacjom o charakterze komercyjnym, są wśród osób zarządzających organizacjami *non profit*, w tym dyrektorów bibliotek, bardzo popularne. Klienci prywatnych firm, konkurujących ze sobą na rynku, przywykli do wysokiej jakości produktów i usług. Podobnie biblioteki, chcąc utrzymać poziom świadczonych usług zgodny z oczekiwaniami swoich „klientów", muszą korzystać z wzorców wypracowanych przez przedsiębiorców[10].

Należy także wziąć pod uwagę spostrzeżenia Davida Nicholasa i Zdzisława Dobrowolskiego, powstałe w kontekście badań nad nową koncepcją użytkownika informacji, według których pojęcie użytkownika można byłoby zastąpić pojęciem gracza[11]. Nicholas i Dobrowolski stwierdzają, iż pojęcie użytkownika stosowane dotychczas w nauce o informacji i w praktyce bibliotecznej jest źle interpretowane. Według nich termin „użytkownicy" niesłusznie obejmuje oprócz rzeczywistych użytkowników zbiorów także użytkowników potencjalnych. Dzieje się tak, ponieważ funkcjonuje przekonanie, że serwisy informacyjne powstają na potrzeby całej populacji i że są powszechnie przydatne. Ponadto użytkowników postrzega się jako bezkształtną, anonimową masę korzystającą z systemów informacyjnych w sposób mechaniczny.

Bibliotekarze powinni zaliczać do kanonu swoich obowiązków zadania uświadamiania użytkownikom informacji ich potrzeb informacyjnych oraz kształtowania w nich umiejętności właściwego formułowania zapytań. Ponadto powinni mieć na uwadze potrzebę kierowania użytkowników w inne miejsca, w których będą oni mogli poszukiwać szczegółowych informacji. W celu usprawnienia realizacji funkcji informacyjnej w środowisku społecznym ważna jest odpowiednia rozbudowa warsztatu pracy i zapewnienie serwisu informacyjnego o odpowiednim standardzie oraz – co jest priorytetem – wypracowanie efektywnych strategii i ścieżek komunikacji z różnymi typami użytkownika. Trzeba też starać się uświadamiać odbiorcom informacji, że dla uzyskania adekwatnej odpowiedzi na zapytanie, ważne jest przede wszystkim umiejętne i przemyślane skonstruowanie zapytania, bowiem

[9] D. Nicholas, *op. cit.*, s. 15.

[10] P. Weigt, *op. cit.*

[11] D. Nicholas, Z. Dobrowolski, *Informacyjny gracz: nowa koncepcja użytkownika informacji*, „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej" 2001, nr 1–2, s. 4–7.

Pobrane z czasopisma Folia Bibliologica **http:/foliabibliologica.umcs.pl**
Data: 17/10/2026 04:19:44

do zadań bibliotekarza należy pośrednictwo w docieraniu do informacji, a nie bezpośrednie jej udzielanie[12].

Każda biblioteka, będąc instytucją publiczną, ma określoną misję i jest zobligowana dążyć do realizacji wyznaczonych celów zawartych w wewnętrznym statucie. O potrzebie posiadania przez biblioteki statutu mówi się w ustawie o bibliotekach, będącej najważniejszym spośród wszystkich aktów prawnych regulujących zasady funkcjonowania bibliotek[13]. Ponadto wraz z upowszechnianiem się różnych metod zarządzania organizacją popularne staje się tworzenie strategii dla bibliotek. Dzięki realizacji działań zgodnych z założeniami zawartymi w wymienionych dokumentach można mówić o zarządzaniu strategicznym biblioteką. Istotny jest też fakt, że posiadanie misji jest jednym z warunków realizacji zarządzania strategicznego[14]. Z uwagi na to, że zarządzanie strategiczne jest procesem, musi być nastwione na cele. W przypadku biblioteki będą nimi: diagnozowanie organizacji, projektowanie strategii oraz implementacja strategii[15]. Można zatem stwierdzić, że posiadanie przez bibliotekę misji pozwala budować istotny element działalności zarządczej w instytucji, jakim jest strategia, która z kolei ma za zadanie określić warunki sprzyjające realizacji misji.

Aby sformułować strategię dla biblioteki, należy ustalić priorytetowe cele dla pracowników danego oddziału czy całej biblioteki. W jednostkach takich jak oddział informacji naukowej należy położyć szczególny nacisk na kontakt, jakość obsługi użytkownika oraz starać się rozumieć i odpowiadać na jego potrzeby, co jest istotą współczesnego bibliotekarstwa. Zdaniem Urszuli Poślady, kierownika Oddziału Informacji Naukowej Biblioteki Głównej UMCS, dla współczesnego użytkownika źródeł informacji ma znaczenie w szczególności długość procesu wyszukiwania. Powinien on trwać jak najkrócej i odbywać się jak najsprawniej[16].

Mając na uwadze fakt, że istotnym elementem zapewnienia wysokiego poziomu kształcenia na uniwersytecie jest dobrze zorganizowana biblioteka, warto

[12] I. Bartczak, K. Salska-Kopeć, *Działalność informacyjna bibliotek w państwach Unii Europejskiej – kilka refleksji*, „Warsztaty Bibliotekarskie" 2006, nr 1 [*online*] http://www.pedagogiczna.edu.pl/warsztat/2006/1/060101.htm [dostęp: 23.08.2014].

[13] Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 roku o bibliotekach (Dz. U. 1997, nr 85, poz. 539).

[14] Zarządzenie strategiczne można określić jako kluczowy w zarządzaniu proces informacyjno-decyzyjny, mający na celu zapewnienie organizacji warunków przetrwania oraz rozwoju, ze szczególnym uwzględnieniem aspektów sytuacyjnych, czynników docierających z otoczenia oraz węzłowych czynników wewnętrznego potencjału wytwórczego.

[15] Z. Gębołyś, *Misja biblioteki naukowej w teorii i praktyce*, [w:] *Zarządzanie strategiczne i marketingowe w bibliotekach*, red. M. Nowak, P. Pioterek, J. Przybysz, Poznań 2004, s. 21–43.

[16] U. Poślada, *Informacja cyfrowa w bibliotekach akademickich – podstawowe wyzwania dla bibliotek i bibliotekarzy* [*online*] http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/iwb3/artykul.php?l [dostęp: 23.08.2014].

Pobrane z czasopisma Folia Bibliologica **http:/foliabibliologica.umcs.pl**
Data: 17/10/2026 04:19:44

wspomnieć też o pojęciu jakości i jego znaczeniu w związku z procesem kształcenia studentów, co wymaga wdrożenia określonych usług bibliotecznych. Pod pojęciem jakości rozumie się tu „stopień zaspokojenia potrzeb i wymagań studentów, wynikający z dydaktycznej i pozadydaktycznej działalności uczelni". Na stopień realizacji tych założeń mają wpływ czynniki, takie jak: baza personalna stanowiąca potencjał statyczny (nauczyciele i pozostali pracownicy) i materialna danej szkoły oraz przebieg procesów dydaktycznych, a także pozadydaktycznych w jej obrębie[17].

W ostatnich latach, za sprawą dominacji paradygmatu zmian, zaczęła funkcjonować idea biblioteki hybrydowej, dlatego też pozytywnie ocenia się wszelkie starania mające na celu różnego rodzaju przeobrażenia czy dostosowanie do wymogów zmieniającego się środowiska[18]. Mają one być tak zaplanowane i realizowane, aby sprostać wymogom jak największej liczby użytkowników końcowych.

Za sztandarowy przykład biblioteki hybrydowej może posłużyć Centrum Informacji Naukowej i Biblioteka Akademicka w Katowicach. Jak wyjaśniają jej twórcy, „biblioteka hybrydowa to w ogólnym ujęciu połączenie tradycji i nowoczesności. Jest to biblioteka, która gromadzi, przechowuje i udostępnia piśmiennictwo w formie drukowanej oraz pełni funkcje ośrodka informacji naukowej, tworzonej i udostępnianej *online*"[19]. CINiBA określono jako „organizm" złożony z instytucji, technologii oraz ludzi współpracujących ze sobą. Za cel stawia się kooperację w zakresie zadań informacyjnych, edukacyjnych i kulturalnych. Realizacja założeń biblioteki hybrydowej ma na celu ułatwienie szybkiego i sprawnego zaspokajania potrzeb użytkowników związanych z wiedzą i informacją, ale i szeroko pojęty komfort użytkowania biblioteki i jej zbiorów, zarówno tradycyjnych, jak i nowoczesnych.

Użytkownicy informacji

Grupą użytkowników bibliotek, która ma względem treści, z których korzysta, największe wymagania, jest grono nauczycieli akademickich. Oczekują oni informacji, która posłuży im jako środek do wykonywania zadań zarówno w sferze badań naukowych, jak i podczas zajęć dydaktycznych ze studentami, a także w pro-

[17] J. Putko, *Znaczenie biblioteki w kształceniu akademickim na tle wyzwań społeczeństwa wiedzy*, [w:] *Kształtowanie wizerunku biblioteki*, red. M. Czyżewska, Białystok 2007, s. 65.

[18] G. Piotrowicz, *Model hybrydowy współczesnej biblioteki akademickiej* [*online*] http://bg.p.lodz.pl/konferencja2004/pelne_teksty/piotrowicz.pdf [dostęp: 23.08.2014].

[19] Centrum Informacji Naukowej i Biblioteka Akademicka [*online*] http://www.ciniba.us.edu.pl [dostęp: 23.08.2014].

Pobrane z czasopisma Folia Bibliologica **http:/foliabibliologica.umcs.pl**
Data: 17/10/2026 04:19:44

cesie samokształcenia. Poszukują oni informacji łatwo i szybko dostępnej, szczegółowej, precyzyjnej i konkretnej. Wymagają dostępu do najnowszych osiągnięć nauki w swojej dziedzinie, czyli informacji pochodzących bezpośrednio z zasobów dorobku naukowego specjalistów i ośrodków z całego świata[20].

Starając się sprostać ich potrzebom, biblioteki dbają o aktualizację zbiorów w formie tradycyjnej. Kupują drogie zagraniczne pozycje, aby umożliwić naukowcom w miarę bezproblemowe do nich dotarcie (choć i tak zazwyczaj nie są oni usatysfakcjonowani kompletnością zasobów w zakresie własnej dyscypliny). Niezależnie od tego, jak sprawnie przebiega proces zakupu książek czy czasopism zagranicznych, to i tak wymaga on czasu. Poza tym należy jeszcze taką pozycję opracować formalnie i rzeczowo oraz umieścić w katalogu. Często biblioteki tworzą też listy zakupionych przez siebie w danym okresie pozycji i zamieszczają je na swoich stronach internetowych. W chwili obecnej jednak oczekiwania użytkowników wybiegają już o wiele dalej. To że użytkownik może do woli korzystać ze źródeł udostępnianych przez bibliotekę w czytelniach lub wypożyczać je na zewnątrz, dziś już nie wystarcza. Najwygodniej jest posiadać dokument w wersji elektronicznej, który można zapisać na twardym dysku własnego komputera i korzystać z niego w każdej chwili i w każdym miejscu. Spełnieniem tych właśnie oczekiwań mogą być pełnotekstowe bazy danych, pozwalające na pobranie na dysk interesującego nas dokumentu i wielokrotne wykorzystanie go[21].

Żyjąc w erze mediów cyfrowych, będąc mniej lub bardziej tego świadomym, człowiek domaga się udostępniania informacji zarówno tekstowej, jak i w postaci dźwiękowej czy ikonograficznej właśnie za ich pośrednictwem, gdyż jest do tego po prostu przyzwyczajony. Co więcej, potrzeby użytkowników ukierunkowane są na sieciową możliwość korzystania ze źródeł. Najlepiej za pośrednictwem Internetu, przełamując bariery przestrzenne i czasowe. Warto przy tym zwrócić uwagę, że grupę użytkowników bibliotek o najwyższej liczebności stanowią studenci. Podobnie jak pracownicy naukowi poszukują oni informacji, z której korzystanie byłoby jak najbardziej wygodne i wykluczało wszelkie ogniwa pośredniczące, a także do minimum skracało czas oczekiwania na dostęp do źródła. W przeciwieństwie do pracowników naukowych, wymagają oni dostępu do wiadomości najczęściej w języku polskim, których wciąż jeszcze jest w bazach niewiele w porównaniu z ilością informacji w innych językach. Polskie bazy danych to przede wszystkim źródła informacji bibliograficznej, odsyłające do publikacji w wersji tradycyjnej. Niemniej jednak są one równie ważne i przydatne, zwłaszcza przy pisaniu prac licencjackich czy magisterskich.

[20] U. Pośląda, *Informacja cyfrowa…*

[21] Eadem, *Biblioteka uniwersytecka oknem na świat?*, „Folia Bibliologica" 2008, vol. 1, s. 115–122.

Pobrane z czasopisma Folia Bibliologica **http:/foliabibliologica.umcs.pl**
Data: 17/10/2026 04:19:44

Być może według większości bibliotekarzy użyteczność i stopień wykorzystania zbiorów najlepiej jest mierzyć poziomem satysfakcji użytkowników, która będzie wyrażała się w liczbie odwiedzin biblioteki i udostępnionych woluminów. W celu dokonywania pomiaru poziomu wykorzystania zbiorów prowadzi się różnego typu badania statystyczne. Wnioski formułowane na ich podstawie służą do oceny przydatności danych źródeł. Zgodnie jednak z opinią cytowanych powyżej Nicholasa i Dobrowolskiego, wnioski wyciągane z tak prowadzonych badań czytelnictwa mogą być błędne. Teoretycznie mają być one wskaźnikiem udziału jednostki w kulturze, jednakże suche cyfry statystyk nie powinny być traktowane jako jedyne źródło wiedzy na temat użytkownika i jego potrzeb, w szczególności jeśli chodzi o wykorzystywanie źródeł elektronicznych, gdyż fakt, że jakaś strona została otwarta, nie oznacza, że ktoś zagłębiał się w jej treść.

Do określenia profilu i potrzeb użytkownika potrzebne są nie tylko widoczne tendencje wynikające ze standardów zachowań w obrębie biblioteki, ale i czynniki występujące poza nią. Jeśli mowa o użytkowniku biblioteki akademickiej, będzie to student – młody, nastawiony na zmiany i uczenie się, obeznany z technologią i potrafiący obsługiwać najnowsze narzędzie służące do dekodowania informacji elektronicznej lub pracownik naukowy, któremu także można przypisywać podobne nastawienie, a przy tym doświadczenie w pracy z serwisem bibliotecznym, czyli w komunikacji z personelem biblioteki czy ośrodka informacji. Jest to również osoba, która korzystając ze zbiorów tradycyjnych, najchętniej zabrałaby książkę do domu (wbrew woli bibliotekarza, który zawsze będzie preferował udostępnianie na miejscu)[22], a więc tym bardziej jest prawdopodobne, że może wyrazić chęć korzystania z zasobów cyfrowych na odległość. Niewątpliwie jednak jest to *gracz,* poszukujący nowych ścieżek do realizacji celu i świetnie czujący się w środowisku, jakie stanowi Internet. Cechują go też zmienne relacje z otoczeniem, w którym zdobywanie informacji stało się rodzajem aktywności społecznej[23].

Warto też zwrócić uwagę na pewne elementy teorii zachowań informacyjnych. Zachowaniami informacyjnymi określa się sposoby zachowania się użytkowników, którzy znaleźli się w sytuacji wymagającej zasilenia informacją w celu zbliżenia się do stanu uznawanego przez nich za korzystny lub pożądany i podejmują działania lub się od nich powstrzymują. Należy zauważyć, że mimo przeprowadzenia ogromnej liczby badań poświęconych opisywanemu zagadnieniu, żadne z nich nie przyczyniło się jeszcze w większym stopniu do wyjaśnienia ich natury. Jest to spowodowane zapewne brakiem odpowiednich metod i technik socjologicznych

[22] H. Kalinowska, *Czytelnik w nowoczesnej bibliotece czyli marketing usług bibliotecznych*, [w:] *Marketing i jakość usług bibliotek akademickich. Ogólnopolska IV Konferencja Bibliotek Niepublicznych Szkół Wyższych, Wrocław 9–11 maja 2002 roku*, Wrocław 2002, s. 52–60.

[23] D. Nicholas, Z. Dobrowolski, *op. cit.*

Pobrane z czasopisma Folia Bibliologica **http:/foliabibliologica.umcs.pl**
Data: 17/10/2026 04:19:44

w badaniach, a co za tym idzie także brakiem ugruntowanej bazy teoretycznej dla prowadzenia dalszych obserwacji[24].

W obrębie funkcjonujących obecnie struktur społecznych można zauważyć zjawisko dehierarchizacji, która jest jedną z cech charakterystycznych społeczeństwa informacyjnego i której sprzyja rozwój sieci internetowej. Powoduje ona zjawisko konsumpcji informacji. Użytkownik sam przeszukuje źródła udostępnione w sieci internetowej i je wykorzystuje w dogodnym dla siebie miejscu i czasie, rezygnując z udziału pośredników (bibliotekarzy czy pracowników informacji)[25]. Mimo to jednak użytkownicy biblioteki zawsze oczekiwać będą pomocy w odnalezieniu i fachowej ocenie potrzebnej im wiedzy na temat osiągnięć naukowych dziedzin będących przedmiotem ich zainteresowania[26].

To, w jaki sposób wymagania użytkowników zostaną potraktowane, a ich potrzeby zaspokojone, można mierzyć nie tylko wróżąc ze statystyk, lecz także wykorzystując kompleksowe metody pomiaru jakości usług bibliotecznych, takie jak LibQUAL+$^{\mathrm{TM}}$. System ten, opracowany na podstawie narzędzi do pomiaru jakości SERVQUAL, jest zbiorem narzędzi i usług umożliwiających lepsze poznanie, pomiar oraz analizę satysfakcji użytkowników. Działa on w oparciu o kwestionariusz zawierający 22 pytania podzielone na trzy grupy, odnoszące się do poszczególnych czynników satysfakcji użytkownika. Pod uwagę brane są takie pojęcia, jak:

– efekt usługi – ocena pracowników obsługujących użytkowników w kontakcie bezpośrednim;

– kontrola informacji – ocena możliwości samodzielnego znalezienia potrzebnych informacji;

– biblioteka jako miejsce – ocena lokalizacji i biblioteki jako środowiska w kontekście wyposażenia zapewniającego komfort pracy naukowej[27].

Sumując wszystkie przytoczone przykłady cech i oczekiwań współczesnego użytkownika informacji, można stwierdzić, że źródła informacji w postaci elektronicznej są formą informacji przyszłości. Młody użytkownik, biegły w obsłudze technologii informacyjnych, bardzo dobrze czuje się w środowisku cyfrowym i oczekuje, że świat, który go otacza (włączając w to bibliotekę), będzie w coraz większym stopniu obfitował we wszelkiego rodzaju udogodnienia. Ponadto nasuwa się wniosek, że posiadanie i jak najszersze udostępnianie poszukiwanych

[24] K. Materska, *Informacja w organizacjach społeczeństwa wiedzy*, Warszawa 2007, s. 108.

[25] *Ibid.*, s. 109.

[26] M. A. Jankowska, *Wymagania informacyjne użytkowników bibliotek akademickich XXI wieku: LibQUAL+^{TM} jako narzędzie pomiaru jakości usług bibliotecznych*, [w:] *Biblioteki XXI wieku: czy przetrwamy? II Konferencja Biblioteki Politechniki Łódzkiej, 19–21 czerwca 2006: materiały konferencyjne*, Łódź 2006, s. 197–208.

[27] *Ibidem*.

Pobrane z czasopisma Folia Bibliologica **http:/foliabibliologica.umcs.pl**
Data: 17/10/2026 04:19:44

przez niego materiałów w postaci zbiorów cyfrowych rozwiązałoby problem z niedostateczną liczbą egzemplarzy w stosunku do osób chcących z nich skorzystać w tym samym czasie. Co więcej, wyeliminowałoby to zbędne ogniwa pośredniczące w przekazywaniu informacji, co w żadnym stopniu nie stanowi zagrożenia dla bibliotekarzy i bibliotekarstwa (wirtualizacja działalności informacyjnej). Gdyby Internet był w stanie zaspokoić wszystkie potrzeby użytkowników informacji, dostarczając im w łatwy i przyjemny sposób wiarygodnych i użytecznych źródeł wiedzy posiadających wszystkie cechy źródeł naukowych, można byłoby mówić o końcu profesji bibliotekarza. Są jednak podstawy, by sądzić, że nie nastąpi to jeszcze przez długi czas, ponieważ sieć WWW w miarę rozrastania się staje się coraz bardziej nieuporządkowana i nieprzewidywalna, coraz dalej odchodząc od wypróbowanych zasad taksonomii w kierunku folksonomii, który to sposób opisywania treści, przy wszystkich swoich zaletach, nie daje się wykorzystać do celów naukowych, do skutecznego, jednoznacznego i zrozumiałego dla wszystkich klasyfikowania zasobów[28]. Jeśli często stosowane porównanie struktury, jaką jest Internet, do struktury Wszechświata jest słuszne, to w myśl drugiej zasady termodynamiki, wyjaśniającej istotę porządku w każdym istniejącym izolowanym układzie, sieć internetowa staje się coraz bardziej nieuporządkowana. W takim potężnym informacyjnym chaosie konieczny jest udział jednostek znających tę przestrzeń lepiej niż pozostali, a ich umiejętności przyrównać można do energii porządkującej konkretny fragment materii w danej chwili.

Komunikacja w bibliotece

Kilka słów należy poświęcić pewnym aspektom komunikowania się w bibliotece[29]. Nie rozwijając szerzej zagadnienia, zaznaczymy, że szczególną uwagę trzeba zwrócić na zjawisko barier informacyjnych, będących najczęściej przyczyną problemów ze znalezieniem odpowiednich metod działań, których celem powinno być zaspokojenie potrzeb informacyjnych użytkownika, a niekiedy prowadzących wręcz do całkowitej dezinformacji. Istnieje wiele klasyfikacji barier informacyjnych ze względu na różnego typu kryteria, jednakże większość z nich ma związek zarówno z samą komunikacją, jak i z umiejętnościami interpersonalnymi użytkowników i pracowników bibliotek. Bariera informacyjna rozumiana jest jako „prze-

[28] Por. P. Tafiłowski, *Etykietowanie treści w serwisie podaj.net*, „EBIB" 4/2010 (113), Warszawa: SBP, 2010 [*online*] http://www.ebib.info/2010/113/a.php?tafilowski [dostęp: 23.08.2014]; K. Stępień, *Folksonomie, czyli społecznościowe opisywanie treści*, Warszawa 2010.

[29] Więcej na ten temat zob. J. Wojciechowski, *Biblioteka w komunikacji publicznej*, Warszawa 2010.

Pobrane z czasopisma Folia Bibliologica **http:/foliabibliologica.umcs.pl**
Data: 17/10/2026 04:19:44

szkoda utrudniająca lub uniemożliwiająca korzystanie z informacji bądź rozpowszechnianie informacji, np. bariera językowa, ekonomiczna, techniczna, ideologiczna"[30].

Każda biblioteka akademicka jest uczestnikiem komunikacji instytucjonalnej. Ten typ komunikacji społecznej charakteryzuje się wysokim stopniem sformalizowania. Bezpośredni kontakt nawiązywany jest przez przedstawicieli poszczególnych instytucji – to oni są faktycznymi nadawcami i obiorcami, ale sposób nawiązywania relacji i kodowanie informacji są obwarowane pewnymi uregulowaniami i podlegają sztywnym procedurom[31]. Komunikacją instytucjonalną będzie zatem komunikacja pracowników biblioteki z pracownikami każdej innej instytucji – włączając w to uczelnię. Biblioteka akademicka bowiem, będąc jednostką podlegającą uczelni i decyzjom jej władz, jest też przez nią finansowana i nie jest organizacją niezależną. Dlatego dyrektorzy bibliotek, zgodnie z ustawą o szkolnictwie wyższym, mają prawo do uczestniczenia w posiedzeniach senatu i dysponują głosem doradczym[32]. Ich obecność podczas posiedzeń senatu uczelni, będącego organem uchwałodawczym, jest bardzo istotna.

Nie należy także zapominać o komunikacji pomiędzy pracownikami niższego szczebla. Tu także istnieje konieczność zachodzenia procesów komunikacyjnych, aby przede wszystkim wiadomo było, jakie są potrzeby użytkowników – nauczycieli akademickich, którzy także determinują w dużym stopniu potrzeby studentów, polecając im taką a nie inną literaturę naukową, którą biblioteka powinna im dostarczyć.

Biblioteka akademicka jako element przewagi konkurencyjnej

Istotną kwestią dotyczącą biblioteki akademickiej i jednostki, przy której funkcjonuje, jest jej wizerunek. Bibliotekę można określić mianem jednego z filarów systemu nauczania na poziomie uniwersyteckim (i nie tylko) oraz jedynej w swoim rodzaju instytucji w sposób szczególny wspierającej uczelnię w jej działalności dydaktycznej. Nie ulega wątpliwości, że biblioteka w dużym stopniu wpływa na całokształt postrzegania jej w środowisku związanym bezpośrednio z uczelnią (studenci i nauczyciele akademiccy), jak i w dalszym jej otoczeniu.

W obliczu niżu demograficznego, w czasach gdy uczelniom przychodzi walczyć o każdego studenta, należy dbać o markę i widoczną jakość usług związanych

[30] *Słownik terminologiczny informacji naukowej*, red. M. Dembowska, Wrocław 1979, s. 28; M. Świgoń, *Bariery informacyjne*, Warszawa 2006.

[31] M. Mrozowski, *op. cit.*, s. 31.

[32] Ustawa z dnia 27 lipca 2005 roku o szkolnictwie wyższym (Dz. U. 2005, nr 164, art. 61).

Pobrane z czasopisma Folia Bibliologica **http:/foliabibliologica.umcs.pl**
Data: 17/10/2026 04:19:44

z dydaktyką i innymi usługami dotyczącymi procesu kształcenia. W roku 2002 przyjęto na studia ostatni rocznik urodzony w okresie wyżu demograficznego i zakładano, że w ciągu 7–8 lat liczba dziewiętnastolatków aplikujących na miejsce na studiach zmniejszy się o 40%. Do momentu, w którym polskie prawo zaczęło dopuszczać powstawanie uczelni prywatnych (początek lat 90. XX wieku), pojęcie konkurencji dotyczyło w zasadzie jedynie sektora prywatnych przedsiębiorstw. Jest ono zatem zarówno dla szkół wyższych, jak i ich bibliotek zjawiskiem względnie nowym[33]. Niemniej jednak do tej pory większość tego rodzaju organizacji zdążyła zaakceptować fakt, że sukces gwarantuje posiadanie przewagi konkurencyjnej i podjąć stosowne kroki w celu osiągnięcia jak najlepszych wyników w tej materii[34].

Do źródeł przewagi konkurencyjnej należy między innymi pozytywny wizerunek. Za jeden z najistotniejszych czynników wpływających na wizerunek biblioteki można uznać zakres i różnorodność oferty usług informacyjnych. Ponadto wielkie znaczenie ma jakość ich wykonywania oraz fakt, że są one sprawą priorytetową w pracy biblioteki. Cechami pożądanymi względem samych zbiorów bibliotecznych są: stopień kompletności[35] oraz różnorodność pod względem tematyki i rodzajów zbiorów, a także nośników, na których zapisana jest treść oraz odpowiednia liczba dostępnych woluminów, odpowiadająca liczbie studentów i pracowników, którzy mogą chcieć skorzystać z nich w jednym czasie. Ponadto zakres tematyczny zbiorów powinien być zgodny z profilem kształcenia uczelni lub szerszy, by umożliwić studentom zaspokojenie potrzeb (nie tylko) dydaktycznych, a pracownikom umożliwić prowadzenie badań.

Należy podkreślić, że bardzo ważnym elementem PR w bibliotece akademickiej jest opracowywanie i udostępnianie aktualizowanej na bieżąco bibliografii dorobku pracowników naukowych uczelni. Może ona być postrzegana jako swego rodzaju zbiorowa wizytówka uczonych i ich badań, a przez to całej uczelni. Sukcesywnie aktualizowana baza tego rodzaju udostępniana za pośrednictwem sieci WWW może w doskonały sposób oddawać profil naukowy danej jednostki, zarówno pod względem rodzaju i tematyki, jak i stanu prowadzonych przez nią badań.

[33] M. Czyżewska, *Wizerunek biblioteki a przewaga konkurencyjna szkół wyższych*, [w:] *Kształtowanie wizerunku biblioteki*, red. M. Czyżewska, Białystok 2007, s. 53–63.

[34] *Ibidem*.

[35] Oczywiście żadna biblioteka nie jest w stanie zgromadzić wszystkich możliwych pozycji pożądanych przez użytkowników, ale mimo to należy tak bardzo, jak to tylko możliwe, dbać o uzupełnianie zasobów o najnowsze publikacje z obszaru zainteresowań użytkowników, do czego oczywiście niezbędna jest współpraca z nimi w zakresie badań ich potrzeb.

Pobrane z czasopisma Folia Bibliologica **http:/foliabibliologica.umcs.pl**
Data: 17/10/2026 04:19:44

Zakończenie

W prezentowanym artykule wskazaliśmy na kilka węzłowych kwestii o zasadniczym znaczeniu dla procesu włączania biblioteki akademickiej w proces naukowo-dydaktyczny, którego instytucja ta powinna być czynnym uczestnikiem, by móc skutecznie go wspierać, do czego *de facto* jest przecież powołana. By jednak było to możliwe, należy przede wszystkim mocniej związać ją ze strukturą macierzystej uczelni. Władze i kadra akademicka powinny mieć świadomość, że biblioteka jest ich partnerem, a nie tylko kosztownym balastem. By takie porozumienie osiągnąć, biblioteka musi przekonać uczelnię o swojej przydatności, powinna aktywnie wyjść do pracowników naukowych ze swoimi usługami (informacje o nowych nabytkach z interesującej ich dziedziny, zakupy potrzebnej literatury, dostarczanie książki na profesorskie biurko itd.), szerzej o nich informować i prezentować, jaką konkretną korzyść odnosi uczelnia z jej utrzymywania. Potrzebna jest tu także komunikacja na wszystkich poziomach. Pracownicy naukowi powinni mieć możliwość włączenia się w proces gromadzenia zbiorów, choćby przez składanie dezyderatów. Biblioteka powinna także mieć na bieżąco dostęp do informacji o tym, jakiego rodzaju badania prowadzone są w poszczególnych instytutach (co oczywiście z kolei wymagałoby od niej umiejętności zagospodarowywania takich informacji). Niemniej jednak tego typu działania, choć kosztowne i pracochłonne, są niezbędne zarówno bibliotekom, jak i uczelniom oraz studentom. Na lepszej, harmonijnej współpracy wszyscy mogą tylko skorzystać, bowiem inwestycja ta szybko okaże się opłacalna.