

Ewa Piotrowska

Biblioteka Główna Uniwersytetu Pedagogicznego im. KEN w Krakowie

Biblioteka Uniwersytetu w Almerii – sprawozdanie z pobytu w ramach programu Erasmus

W dniach 15-19 kwietnia 2013 roku trzy osoby z Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie przebywały na stażu szkoleniowym w ramach programu Erasmus w Bibliotece Uniwersyteckiej w Almerii (Hiszpania). Uniwersytet¹ został założony w 1993 roku. Obecnie kształci 12 000 studentów (w tym 600 na studiach doktoranckich), z czego ponad 650 osób stanowią uczestnicy różnego rodzaju programów, takich jak Erasmus, ISEP, Pima, Anuies. Uczelnia posiada 5 wydziałów: Politechnikę i Wydział Nauk Doświadczalnych, Wydział Nauk Ekonomicznych i Biznesu, Wydział Nauk Pedagogicznych, Pielęgniarstwa i Fizjoterapii, Wydział Prawa, Wydział Nauk Humanistycznych i Psychologii.

Biblioteka imienia Nicolasa Salmeróna Alonso² mieści się w nowoczesnym budynku w kampusie uniwersyteckim znajdującym się poza miastem, tuż przy brzegu morza. Odległość od centrum Almerii, a także ułożenie wszystkich wydziałów uniwersytetu w kampusie sprawia, że biblioteka służy nie tylko do pracy i nauki, ale także spełnia zadanie „trzeciego miejsca”, w którym chętnie w wolnych chwilach gromadzą się studenci i pracownicy uczelni. Instytucja przeznaczona jest głównie dla członków społeczności uniwersyteckiej, tylko oni mogą wypożyczać książki na zewnątrz, ale np. z baz danych na miejscu korzystają też osoby spoza Uniwersytetu.

Biblioteka Uniwersytetu w Almerii³ posiada księgozbiór liczący ponad 300 000 woluminów, 10 000 czasopism, 70 baz danych, ma 1800 miejsc dla czytelników.

¹ *Universidad de Almería* [online], 2013 [dostęp: 2013-06-14]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ual.es/>.

² Nicolás Salmerón Alonso (1838-1908) - hiszpański polityk, prezydent Pierwszej Republiki Hiszpańskiej.

³ *Biblioteca Nicolás Salmerón* [online], 2013 [dostęp: 2013-06-14]. Dostępny w World Wide Web: <http://cms.ual.es/UAL/es/universidad/serviciosgenerales/biblioteca/index.htm>.

ków, 160 komputerów, 95 laptopów, dostęp do sieci bezprzewodowej. Instytucja czynna jest codziennie w godzinach od 8.30 do 21.00, a w okresie letnim od 9.00 do 14.00. Posiada też do dyspozycji czytelników salę specjalną z 300 miejscami, otwartą dłużej niż pozostałe czytelnie, czynną od poniedziałku do piątku od godziny 8.30-24.00, w soboty, niedziele i święta od 9.00-24.00, a podczas egzaminów 24 godziny na dobę. Biblioteka oferuje ponadto sale do pracy grupowej oraz sale komputerowe, w których odbywają się także szkolenia biblioteczne. Instytucja posiada również odpowiednio wyposażony sprzęt umożliwiający korzystanie z komputerów przez osoby niedowidzące. Przystosowano dla nich trzy miejsca pracy w jednej czytelni.

Biblioteka jest członkiem Konsorcjum Bibliotek Uniwersyteckich Andaluzji (CBUA)⁴, Hiszpańskiej Sieci Bibliotek Uniwersyteckich i Naukowych (REBIUN)⁵, Hiszpańskiej Grupy Użytkowników Systemu Innopac (GEUIN)⁶. Struktura organizacyjna biblioteki różni się od modelu obecnego w większości polskich bibliotek akademickich. W instytucji funkcjonują 4 główne działy:

1. Dział Planowania Przestrzennego, Innowacji i Projektów (w jego skład wchodzi następujące sekcje: Komunikacja i Jakość, Technologia i Systemy, Analiza i Ewaluacja Zasobów i Usług)
2. Dział Zasobów (Gromadzenie, Normalizacja i Procesy, Wypożyczanie Międzybiblioteczne, Konserwacja i Kontrola Zasobów)
3. Dział Usług (Wsparcie Badań, Szkolenia, Informacje i Konsultacje, Wypożyczenia) oraz
4. Dział Zmiany Popołudniowej (w bibliotece występuje podział – w działach wymagających obsługi dwuzmianowej pracownicy zatrudnieni są bez rotacji na stałe bądź na pierwszej zmianie, bądź na zmianie popołudniowej).

Większość zbiorów bibliotecznych dostępna jest w wolnym dostępie w 4 głównych czytelniach:

1. Nauki Prawne i Społeczne (gromadzi księgozbiór z zakresu socjologii, polityki, ekonomii, prawa, zarządzania)
2. Nauka i Technika (naukoznawstwo, psychologia, pielęgniarstwo, inżynieria, rolnictwo, informatyka) oraz dysertacje naukowe
3. Humanistyka (filologia, językoznawstwo, literatura, biografia, geografia, historia)
4. Humanistyka (język, logika, religia, edukacja, sztuka) oraz dary.

Niewielka część księgozbioru, głównie zbiory starsze lub rzadko wypożyczane, znajduje się w magazynach przy czytelniach. Użytkownicy muszą na te pozycje składać zamówienia w katalogu elektronicznym i odbierają je w czytelniach.

⁴ *Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA)* [online], 2013 [dostęp: 2013-06-14]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.cbua.es/>.

⁵ *La Red Espanola de Bibliotecas Universitarias y Científicas (REBIUN)* [online], 2013 [dostęp: 2013-06-14]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.rebiun.org/>.

⁶ *El Grupo Espanol de Usuarios de Innopac (GEUIN)* [online], 2013 [dostęp: 2013-06-14]. Dostępny w World Wide Web: <http://biblioteca.ucm.es/geuin/>.

Wypożyczanie międzybiblioteczne jest bezpłatną usługą w przypadku wypożyczeń z bibliotek akademickich będących członkami Konsorcjum Bibliotek Uniwersyteckich Andaluzji (CBUA). Są to biblioteki z Granady, Kadyksu, Pablo de Olavide, Malagi, Cordoby, Huelva, Jaen, Sewilli. Przy sprowadzaniu dokumentów z pozostałych bibliotek hiszpańskich oraz placówek zagranicznych czytelnicy muszą wносить opłaty.

Polityka gromadzenia zbiorów jest ściśle określona. Do biblioteki zakupywane są tylko pozycje rekomendowane przez wykładowców. Mają oni obowiązek corocznie przedstawić do wykładanych przez siebie przedmiotów bibliografię zalecanej literatury. Studenci mogą łatwo znaleźć w katalogu elektronicznym rekomendowane bibliografie, wyszukując pozycje zarówno przez nazwisko profesora czy też przedmiot. Zwykle w przypadku literatury podstawowej kupuje się jedną kopię tytułu dla 25 studentów, a w przypadku literatury zalecanej 1 egzemplarz każdego tytułu w zależności od dostępnych środków budżetowych. W instrukcji dla pracowników naukowych zaleca się, by proponowali maksymalnie po 5 tytułów dla literatury podstawowej oraz 5 tytułów dla bibliografii uzupełniającej. Muszą oni podać też kompletne i jasne dane bibliograficzne proponowanych pozycji. Tak ścisła współpraca między biblioteką a nauczycielami akademickimi wpływa na to, że rozumieją oni znaczenie biblioteki w procesie dydaktycznym i sami współtworzą wartościową kolekcję, która ma szansę być odpowiednio wykorzystana przez studium. Z drugiej strony budżet biblioteczny jest wydawany racjonalnie, zgodnie z potrzebami społeczności uniwersyteckiej, której biblioteka służy.

Biblioteka zajmuje się wspieraniem badań naukowych pracowników Uniwersytetu. W Dziale Usług wydzielono do tego celu samodzielne stanowisko. Jeden z pracowników zajmuje się udzielaniem porad związanych np. z akredytacją, wskaźnikami jakości itp. Udostępnia również zainteresowanym pracownikom program antyplagiatowy Ephorus, wykorzystywany m.in. do kontroli prac studentów. Pracownik sprawuje także opiekę nad Instytucjonalnym Repozytorium Uniwersytetu w Almerii⁷ oraz udziela instrukcji pracownikom, którzy przez samoarchiwizację zamieszczają tam swoje publikacje. Od września 2011 roku w repozytorium zgromadzono prawie 1700 różnego typu dokumentów (artykuły, rozdziały w monografiach, materiały konferencyjne, raporty techniczne, patenty itd.). Celem repozytorium jest przechowywanie i rozpowszechnianie materiałów naukowych stworzonych na Uniwersytecie w Almerii, a także czynne uczestnictwo w ruchu Open Access, który umożliwia dostęp do literatury naukowej bez ograniczeń. Repozytorium jest indeksowane m.in. przez OpenDOAR (The Directory of Open Access Repositories), Scholar Google, DRIVER (Digital Repository Infrastructure Vision for European Rese-

⁷ *Repositorio Institucional de la Universidad de Almería* [online], 2013 [dostęp: 2013-06-14]. Dostępny w World Wide Web: <http://repositorio.ual.es/jspui/#.UbrSIK5eIvo>.



Fot. 1. Kampus Uniwersytetu w Almerii. Źródło: Biblioteca Nicolás Salmerón [online], 2013 [dostęp: 2013-06-14]. Dostępny w World Wide Web: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/biblioteca/conocenos/>.

Fot. 2. Biblioteka Uniwersytetu w Almerii. Źródło: International Student Placement [online], 2013 [dostęp: 2013-06-14]. Dostępny w World Wide Web: <http://intlstudentplacement.wordpress.com/category/language-study/study-spanish-in-spain/>.





Fot. 3. Biblioteka Uniwersytetu w Almerii. Źródło: Teineteresa.es [online], 2013 [dostęp: 2013-06-14]. Dostępny w World Wide Web: http://www.teinteresa.es/andalucia/almeria/biblioteca-UAL-iniciara-concienciacion-participaran_0_912509971.html.

arch), ROAR (Registry of Open Access Repositories), BASE (Bielefeld Academic Search Engine) oraz serwisy hiszpańskie.

Biblioteka organizuje szkolenia dla czytelników indywidualnych lub grup dla zapoznania użytkowników z oferowanymi usługami oraz w celu promocji zasobów. Szkolenia nie są obowiązkowe, odbywają się na zamówienie, gdy zbierze się określona liczba osób. Skierowane są nie tylko do członków społeczności akademickiej, ale również do innych osób. Określono kilka grup użytkowników: studenci pierwszego i drugiego stopnia, studenci dojeżdżający, absolwenci, wykładowcy i pracownicy naukowcy, administracja i pracownicy obsługi, osoby spoza Uniwersytetu (uczniowie, nauczyciele szkół średnich itp.). Szkolenia odbywają się w formie wycieczek z przewodnikiem, kursów na temat OPAC, kursów na temat elektronicznych zasobów informacyjnych (bazy danych, czasopisma elektroniczne itp.), kursów z informacji naukowej.

Dla ułatwienia korzystania ze zbiorów bibliotecznych na stronie internetowej biblioteki stworzono przewodniki tematyczne z następujących dziedzin wiedzy: rolnictwo, środowisko, edukacja, nauki o zdrowiu, inżynieria, prawo, ekonomia i biznes, humanistyka, psychologia. W przewodnikach pogrupowano w różne kategorie zasoby informacyjne dostępne w Bibliotece: bazy

danych, czasopisma elektroniczne, czasopisma drukowane, książki, e-booki, prace naukowe, projekty.⁸

Bibliotekarze z Działu Usług doradzają w sprawie wykorzystania elektronicznych zasobów informacyjnych (baz danych, czasopism elektronicznych, elektronicznych książek, zasobów internetowych itp.) oraz udzielają porad bibliograficznych, z których można skorzystać bezpośrednio w bibliotece, telefonicznie lub poprzez specjalny formularz dostępny w Internecie. Czytelnicy mogą kontaktować się z biblioteką także przez chat.

W bibliotece używany jest zintegrowany system biblioteczny Millennium, a serwer znajduje się w uczelnianym centrum komputerowym. Katalog biblioteczny Almirer⁹ umożliwia nie tylko wyszukiwanie przez indeks autorski czy tytułowy, ale również przeszukiwanie bibliografii rekomendowanych, baz danych, książek elektronicznych, czasopism elektronicznych.

Kilka lat temu na całym Uniwersytecie, w tym również w Bibliotece wprowadzono system zarządzania jakością. Wszystkie procesy biblioteczne zostały szczegółowo opisane, włączone w schemat działania całej uczelni i podlegają one corocznemu audytowi. W związku ze zmianą metod działania i ciągłym dążeniem do poprawy jakości usług w bibliotece przeprowadza się cykliczne badania satysfakcji użytkowników. Ankieta jest dostępna na stronie www instytucji, a ma ona na celu ocenę zadowolenia użytkowników z usług bibliotecznych. Klienci bibliotek są bowiem kluczową częścią głównych modeli zarządzania jakością, takich jak EFQM i ISO 9001. Do pomiaru zadowolenia użytkownika z usługi zastosowano modele SERVQUAL i Servperf. Oryginalny model SERVQUAL opracowany w 1988 roku przez Parasuraman, Berry i Zeithaml składa się z kwestionariusza z 22 pytaniami pogrupowanymi w 5 kategoriach: niezawodność, namacalność (odnosi się do fizycznych obiektów, materiałów i wyglądu personelu), reagowanie (chęć pomocy użytkownikowi), bezpieczeństwo (wiedza i profesjonalizm pracowników, ich zdolności do wzbudzania zachowania), empatia. Model ten mierzy jakość usług postrzeganą przez użytkownika jako różnica pomiędzy tym, jak ocenia on usługi a jego oczekiwaniami. Z kolei model Servperf opracowany został w 1992 roku przez Cronin i Taylor przy użyciu tych samych elementów, jak w modelu SERVQUAL. Ale nie mierzy on oczekiwań, a jedynie postrzeganie jakości usług. Procesy oceny zadowolenia użytkownika z użyciem tych metod badane są w Bibliotece w Almerii przez Sekcję Jakości, wchodzącą w skład Działu Planowania Przestrzennego, Innowacji i Projektów. Co roku Sekcja ta przygotowuje kwestionariusze badań, a wyniki są publikowane na bibliotecznej stronie internetowej.¹⁰

⁸ *Guías Temáticas*. In *Biblioteca Nicolás Salmerón* [online], 2013 [dostęp: 2013-06-14]. Dostępny w World Wide Web: http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/biblioteca/servicios/servicio/BUNS_GUIASTEMATICAS_2011.

⁹ *Almirer: Catálogo de la Biblioteca Universitaria Nicolás Salmerón* [online], 2013 [dostęp: 2013-06-14]. Dostępny w World Wide Web: <http://almirer.ual.es>.

¹⁰ *Estudio de satisfacción de usuarios. Servicio de Biblioteca Universitaria* [online], 2013 [dostęp: 2013-06-14]. Dostępny w World Wide Web: http://cms.ual.es/idc/groups/public/@serv/@biblioteca/documents/actividad/biblio_encuestas_satisfaccion_2012.pdf.

Biblioteka oferuje dla swych użytkowników wiele usług, w tym np. możliwość wypożyczenia na określony czas laptopów, które są dostępne tuż przy głównym wejściu do biblioteki. Posiadają one podstawowe oprogramowanie oraz dostęp do Internetu, a korzystać z nich można w czytelnich bibliotecznych. Usługa ta cieszy się wśród studentów wielką popularnością, co powoduje, że niekiedy tworzą się kolejki chętnych czekających na zwrot laptopa. Opóźnienie w zwrocie sprzętu np. 15 minut, powoduje zakaz korzystania z niego przez 1-2 dni. Biblioteka nie stosuje wobec czytelników żadnych sankcji pieniężnych. Książki wypożyczane są na 5-7 dni (studenci) lub 14-21 dni (pracownicy naukowcy) z prawem kilkukrotnej prolongaty, a brak zwrotu pozycji w określonym terminie skutkuje wstrzymaniem korzystania ze zbiorów bibliotecznych przez określoną ilość dni. Dla wygody czytelników w holu przy wejściu do biblioteki znajduje się urządzenie, do którego czytelnicy mogą samodzielnie zwrócić książki. Na terenie biblioteki ulokowane są również skanery oraz koparki, a używanie ich jest możliwe dla posiadaczy karty.

Biblioteka Uniwersytecka w Almerii jest nowoczesną instytucją, która przyczynia się do realizacji celów Uniwersytetu poprzez ułatwienie dostępu i rozpowszechnianie zasobów informacyjnych, a także współpracę w tworzeniu wiedzy. Placówka stale podnosi jakość swoich usług i dąży do efektywnego zarządzania zasobami informacyjnymi. Pobyt bibliotekarzy krakowskich w Hiszpanii był okazją do zapoznania się ze strukturą organizacyjną i metodami pracy tej biblioteki. Wcześniej we wrześniu 2012 roku w Bibliotece Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie przebywały 4 osoby z Almerii. W przyszłości współpraca i wymiana doświadczeń między tymi dwoma bibliotekami będzie z pewnością kontynuowana.

Informacja o autorze:

mgr Ewa Piotrowska — kustosz dyplomowany, sekretarz naukowy Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie, e-mail: ewa.piotrowska@libpost.up.krakow.pl, tel. 12 662 63 64.

