

GRAŻYNA GAWLIK, WIESŁAWA RATAJCZAK  
Biblioteka Politechniki Łódzkiej

## Udostępnianie zbiorów w bibliotekach akademickich i sposoby ich odzyskiwania

*Wszystkie biblioteki borykają się z problemem odzyskiwania zbiorów od czytelników. Nie omija to również bibliotek akademickich. Biblioteka zajmuje ważne miejsce w strukturze uczelni, jest klamrą spinająca wszystkie jednostki uczelni, zaspokaja potrzeby pracowników i studentów w zakresie dostępu do źródeł naukowych i dydaktycznych. Jednym z warunków dobrego dostępu do gromadzonych zbiorów jest ich skuteczne odzyskiwanie w przypadkach przedłużającego się czasu ich przetrzymywania. Sukces w tej mierze można osiągnąć jedynie poprzez współpracę biblioteki z administracją uczelni. Referat na podstawie zebranego materiału ankietowego szuka najlepszych rozwiązań, które mogłyby wpłynąć na skuteczniejsze działania w tym zakresie.*

### **Wstęp**

Miernikiem funkcjonowania biblioteki akademickiej jest stopień satysfakcji użytkowników ze świadczonych usług, zgromadzonych zasobów oraz form obsługi różnych kategorii czytelników: kadry naukowej, dydaktycznej, studentów oraz osób spoza uczelni. Tendencja działań związanych z udostępnianiem zbiorów skłania się ku e-zasobom, które coraz częściej idą w parze z tytułami drukowanymi, powoli je zastępując. Jednak podstawowa oferta dla użytkowników bibliotek akademickich to nadal podręczniki, skrypty, monografie stanowiące księgozbiór tradycyjny biblioteki<sup>1</sup>. Celem naszego badania było uzyskanie odpowiedzi na pytanie jak nowoczesnie udostępniać i skutecznie odzyskiwać drukowane zbiory biblioteczne, a także przyjrzenie się współpracy biblioteki z administracją uczelni w tym zakresie.

### **Udostępnianie zbiorów**

Jednym z podstawowych zadań w działalności bibliotek jest udostępnianie czytelnikom zgromadzonych materiałów bibliotecznych (art.4 ust.1 pkt 2 *ustawy o bibliotekach* z dnia 27 czerwca 1997 r. – Dz.U. nr 85, poz. 539 z późniejszymi zmianami). Biblioteki akademickie wypożyczają swoje zbiory nieodpłatnie wykorzystując przepisy kodeksu cywilnego dotyczące umowy użyczenia (art. 710-719 k.c.). Obowiązkiem każdej biblioteki jest posiadanie regulaminu określającego zasady i warunki korzystania z biblioteki oraz prawa i obowiązki czytelników. Regulamin powinien zawierać przepisy, które umożliwiają każdemu uprawnionemu łatwy i bezpośredni dostęp do korzystania ze

<sup>1</sup> Knopp U.: Zmiany w udostępnianiu zbiorów w bibliotekach naukowych, *Bibliotekarz* 2008 nr 2, s. 10-14.

zbiorów oraz zapewniają zabezpieczenie ich przed zniszczeniem i zdekompletowaniem<sup>2</sup>. Biblioteka powinna zadbać o zapoznanie czytelników z przepisami regulaminu. Najczęściej stosowanymi metodami jest składanie podpisów pod oświadczeniem o znajomości regulaminu oraz umieszczanie regulaminu w miejscach dostępnych dla czytelników<sup>3</sup>. Regulamin powinien również zawierać informacje o opłatach dotyczących uszkodzenia lub nieoddania materiałów bibliotecznych, kaucji za wypożyczone książki, opłat za nieterminowy zwrot wypożyczonych materiałów oraz określać ich wysokość. Możliwość pobierania tych opłat dopuszcza *Ustawa o bibliotekach* z dnia 27 czerwca 1997 r. (Dz.U. nr 85, poz. 539 z późniejszymi zmianami). Regulamin określa komu przysługuje prawo korzystania z biblioteki oraz jaka część zbiorów, w jakiej formie i na jak długo udostępniana jest na miejscu bądź poza biblioteką<sup>4</sup>.

### **Problemy z odzyskiwaniem zbiorów**

Na istnienie i skalę problemu odzyskiwania zbiorów składa się wiele przyczyn. Jedną z nich jest zaprzestanie przez dziekanaty wydawania studentom kart obiegowych, w niektórych przypadkach zastępując je podpisanym oświadczeniem o rozliczeniu się z biblioteką. Dla przykładu – taka sytuacja ma miejsce na dwóch wydziałach Politechniki Łódzkiej.

W odniesieniu do pracowników uczelni 90% respondentów deklaruje, że pracownicy rozliczani są poprzez kartę obiegową. Jednak z doświadczenia wynika, że często dotyczy to pracowników administracji, natomiast pracownicy naukowci przychodzą po rozliczenie do biblioteki bardzo rzadko. W wielu przypadkach zaległości na koncie czytelnika uniemożliwiają bibliotece podpisanie karty obiegowej, pomimo to pracodawca i tak zobowiązany jest do wydania świadectwa pracy.

Na odzyskiwanie zbiorów ma wpływ również mała skuteczność metod stosowanych przez bibliotekę, które ograniczają się do kierowania próśb o zwrot materiałów bibliotecznych (monity, pisma, telefony, e-maile), a warunki finansowe uniemożliwiają egzekwowanie zwrotu materiałów bibliotecznych drogą sądową.

Pojawiły się również nowe czynniki utrudniające dotarcie do czytelników przetrzymujących zbiory biblioteczne. Należą do nich: częste zmiany adresu zamieszkania i brak możliwości ustalenia nowego adresu (ochrona danych osobowych), emigracja zarobkowa ludzi młodych (studenci przerywają naukę i wyjeżdżają do pracy za granicę) oraz wyjazdy studentów na staże zagraniczne, z których część nie wraca.

### **Analiza ankiety**

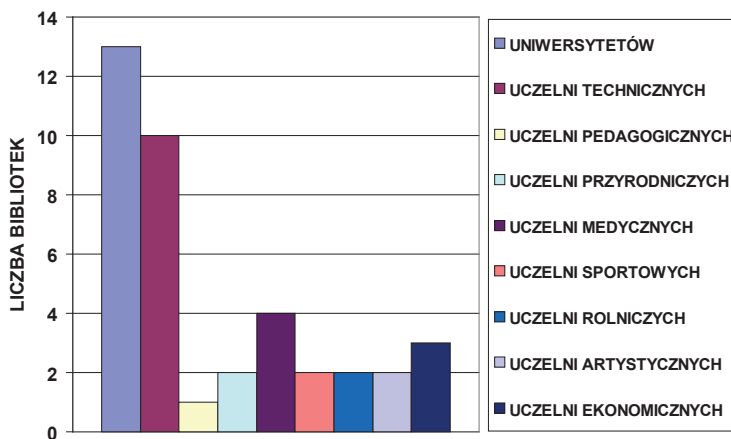
W marcu 2008 r. opracowaliśmy ankietę zawierającą 27 pytań, 28 pole przeznaczaliśmy na komentarze respondentów. Struktura pytań była następująca: 10 pytań jednokrotnego wyboru, 4 pytania wielokrotnego wyboru, 13 pytań z polem komentarza. Jako narzędzia użyliśmy programu komputerowego firmy SurveyMonkey, umożliwiającego

<sup>2</sup> Żmigrodzki Z.: *Bibliotekarstwo*. Warszawa 1998, s. 175.

<sup>3</sup> Golat R.: *Prawo biblioteczne*, *Bibliotekarz* 2008 nr 3, s. 32-33.

<sup>4</sup> Żmigrodzki Z.: *tamże*, s. 175.

automatyczną analizę wyników ankiety. Przesłaliśmy ją do 100 bibliotek akademickich. Niestety zaledwie 45 bibliotek odpowiedziało na naszą prośbę, z tej liczby tylko 39 ankiet było kompletnie wypełnionych. Najwięcej, bo po pięć bibliotek odpowiedziało z Warszawy i Poznania, cztery z Krakowa, trzy z Łodzi i Szczecina, dwie z Gdańska, Katowic, Rzeszowa, Opola, po jednej z Radomia, Lublina, Białegostoku, Wrocławia, Zielonej Góry, Olsztyna, Siedlec, Kielc, Bydgoszczy, Gliwic. Najwięcej odpowiedzi napłynęło z bibliotek uniwersyteckich, następną grupę stanowiły biblioteki uczelni technicznych. Dokładną strukturę podziału uczelni wg rodzajów przedstawia poniższy wykres.



Wykr. 1. Podział ankietowanych bibliotek w/g rodzajów uczelni.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety.

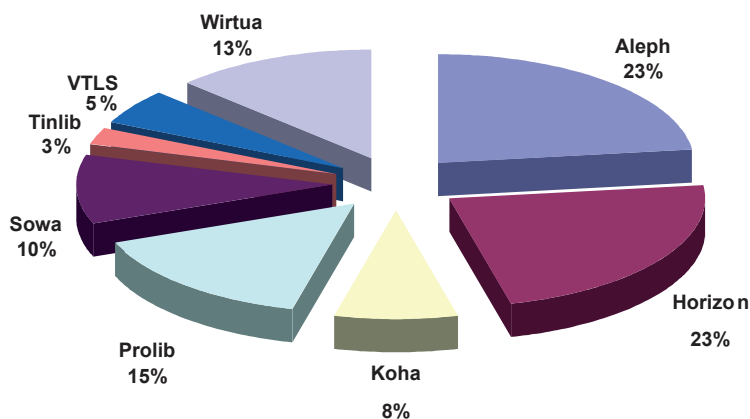
Szczególne zmiany w zakresie stosowanych przez polskie biblioteki technologii informatycznych nastąpiły na początku lat 90. XX w. Wówczas do bibliotek trafiły zagraniczne, zintegrowane systemy biblioteczne nowej generacji.

Najczęściej wdrażane systemy w bibliotekach naukowych to VTLS, HORIZON i ALEPH. Jako pierwszy w ramach działalności Fundacji Mellona został zakupiony amerykański system VTLS. Do chwili obecnej zakupiły go 152 biblioteki (VITRUA-22, VTLS-51, VTLS VIRTUA-79), trochę mniej wdrożeń – 139 ma sprzedawany przez niemiecką firmę Dynix system HORIZON, następnie 121 – produkt izraelskiej firmy ExLibris – system ALEPH (podane liczby obejmują również biblioteki instytutów i katedr). Wszystkie te produkty oferują bibliotekom wysokie, światowe standardy w zakresie technologii przetwarzania, wymiany i wyszukiwania informacji. Najpopularniejszym systemem bibliotecznym w Polsce jest SOWA, z której korzysta 579 bibliotek<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Informator o bibliotekach w Polsce. W: *Bazy Biblioteki Narodowej* [online]. Warszawa: Biblioteka Narodowa, [2008] [dostęp 10.07.2008]. Dostępny w Internecie: <http://193.59.172.222/cgi-bin/makwww.exe?Bm=8>.

Obecnie wszystkie polskie biblioteki naukowe są skomputeryzowane, wyjątek stanowią małe biblioteki instytutów naukowych, przy czym jest to raczej odzwierciedleniem tradycyjnego podejścia pracowników tych bibliotek lub jednostek je nadzorujących niż braku możliwości wdrożenia systemu komputerowego<sup>6</sup>.

W naszych badaniach skupiliśmy się na bibliotekach akademickich. Wszystkie ankietowane biblioteki deklarują posiadanie systemu bibliotecznego, 95% korzysta w różnym zakresie z możliwości jakie te systemy dają, a do najczęściej używanych należą: ALEPH (biblioteki dolnośląskie i białostockie), HORIZON (biblioteki poznańskie i łódzkie), ProLib, Wirtua i SOWA (wykres poniżej).



Wykr. 2. Systemy biblioteczne stosowane w ankietowanych bibliotekach.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety.

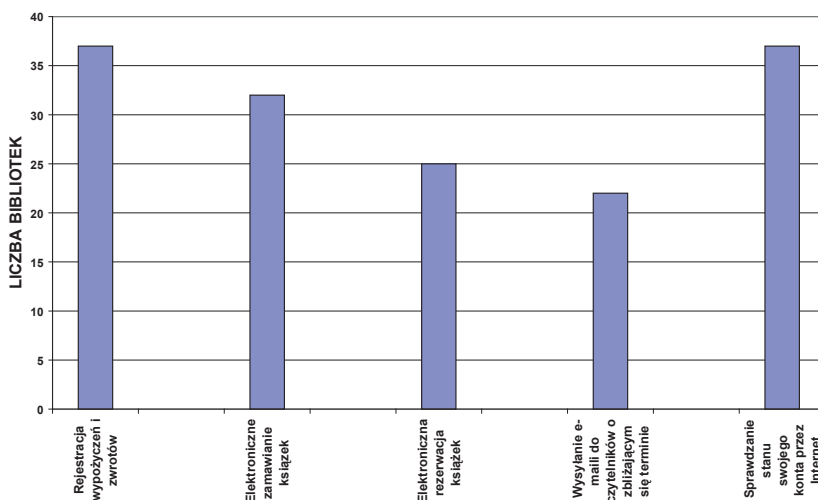
Sprawne funkcjonowanie biblioteki zależy od możliwości posiadanego systemu i stopnia jego wdrożenia. Systemy biblioteczne umożliwiają zautomatyzowanie wielu procesów bibliotecznych, udostępniają katalogi biblioteczne w sieci lokalnej i przez Internet, co znakomicie ułatwia wyszukiwanie w zbiorach biblioteki. Moduł udostępniania automatyzuje całkowicie pracę wypożyczalni co sprawia, że obsługa czytelnika jest szybka i bezbłędna<sup>7</sup>.

Wszystkie biblioteki (37), które deklarują wdrożenie systemu komputerowego wykorzystują trzy moduły: katalog, rejestrację wypożyczeń i zwrotów oraz dostęp czytelnika do swojego konta. Natomiast 18 bibliotek deklaruje dostęp do wszystkich wymienionych w ankiecie modułów, 32 biblioteki mają wdrożone elektroniczne zamawianie książek, 25 elektroniczną rezerwację książek, a 22 biblioteki powiadamiają swoich czytelników

<sup>6</sup> Stępnia J.: *Aktualna sytuacja bibliotek uczelnianych i naukowych* [online] [dostęp 15.01.2008]. Dostępny w Internecie: <http://kangur.ae.krakow.pl/Biblioteka/Konferencja/Aktualności/052.pdf>.

<sup>7</sup> Masadyński L.: System biblioteczny SOWA, *Biuletyn EBIB* [online] 2000 nr 2 [dostęp 10.07.2008]. Dostępny w Internecie: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib10/sowa.html>.

o zbliżającym się terminie zwrotu książek pocztą elektroniczną – szczegółowo przedstawia to wykres 3.



Wykr. 3. Wykorzystanie możliwości systemów bibliotecznych w anketowanych bibliotekach.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety.

Dla użytkowników duże znaczenie ma dostępność biblioteki zależna od czasu jej otwarcia. W naszej ankiecie zadaliśmy pytanie: *Przez ile godzin w tygodniu czynna jest wypożyczalnia?*

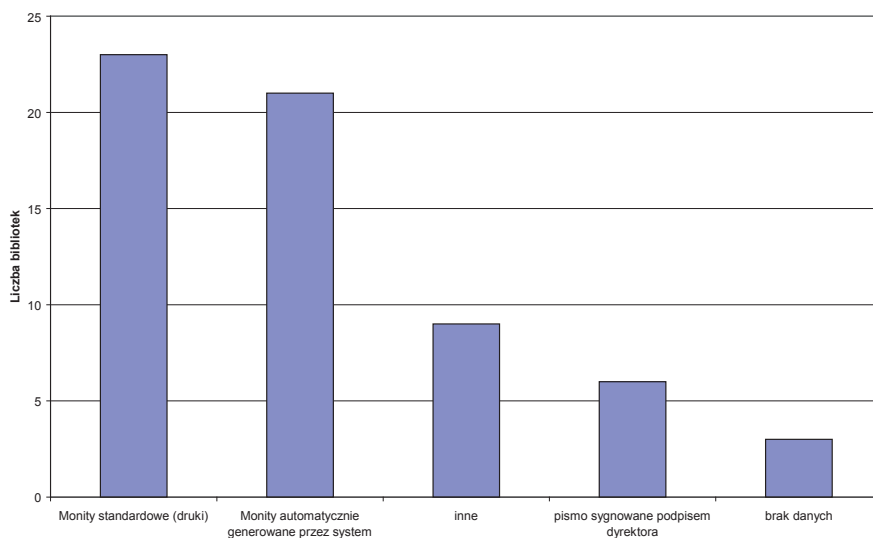
Po przeanalizowaniu odpowiedzi na to pytanie stwierdzamy, że czas ten jest zróżnicowany i nie zależy od wielkości biblioteki, ale dostosowany jest do potrzeb czytelników. Najwięcej, bo 38,4% wypożyczalni dostępnych jest dla użytkowników w przedziale 51-60 godzin tygodniowo, 30,7% – 41-50 godzin, 10,2% – 31-40 godzin, 7,6% – 61-70 godzin, 7,6% – 71-80 godzin i zaledwie 5,1% – do 30 godzin w tygodniu.

Interesujące było dla nas, czy czytelnicy mają możliwość oddania książek po zamknięciu wypożyczalni. Z odpowiedzi wynika, że tylko 17,5% bibliotek dysponuje skrzynkami na zwroty, podawano również inne możliwości np. pozostawianie książek do zwrotu w czytelni, w informatorium, na portierni. Biblioteka Politechniki Łódzkiej posiada dwie skrzynki na zwroty, jedna stoi przed wejściem do biblioteki i można z niej korzystać całą dobę, siedem dni w tygodniu, druga w holu przed wypożyczalnią. Przez trzy lata obserwacji możemy powiedzieć, że skrzynki są znakomitym udogodnieniem zarówno dla czytelników jak i pracowników wypożyczalni. Zaskakujący wydaje się brak zainteresowania bibliotek zastosowaniem tego rozwiązania, które niewątpliwie korzystnie wpływa na odzyskiwanie przetrzymanych materiałów bibliotecznych.

Dobrym rozwiązaniem służącym odzyskiwaniu przetrzymanych zbiorów byłoby ogłoszenie amnestii, gdyby nie fakt wynikający z obserwacji pracowników biblioteki, że czytelnicy przyzwyczajają się do tego rodzaju działania i przetrzymują książki czekając

na kolejną amnestię. Na pytanie o stosowanie amnestii aż 71,8% bibliotek odpowiedziało negatywnie.

Nowoczesne systemy biblioteczne mają niewątpliwy wpływ na skuteczność odzyskiwania wypożyczonych materiałów bibliecznych. Pozwalają szybko i niezawodnie ustalić grupę czytelników, którzy książki przetrzymują. Zapewniają także ciągłość i systematyczność wysyłania upomnień do czytelników. Mimo oczywistej przewagi nad tradycyjnymi sposobami monitowania, które mają często charakter akcyjny, aż 23 biblioteki (59%) stosują monity standardowe (druki), a 21 (54%) wysyła monity z systemu. Z odpowiedzi na pytanie: Jakie formy monitowania stosuje biblioteka? wynika, że biblioteki stosują równolegle nawet do trzech z podanych w pytaniu możliwości. Trzy biblioteki wykorzystują wszystkie podane w pytaniu formy monitowania, 17 korzysta z dwóch, a 16 bibliotek tylko z jednej formy.

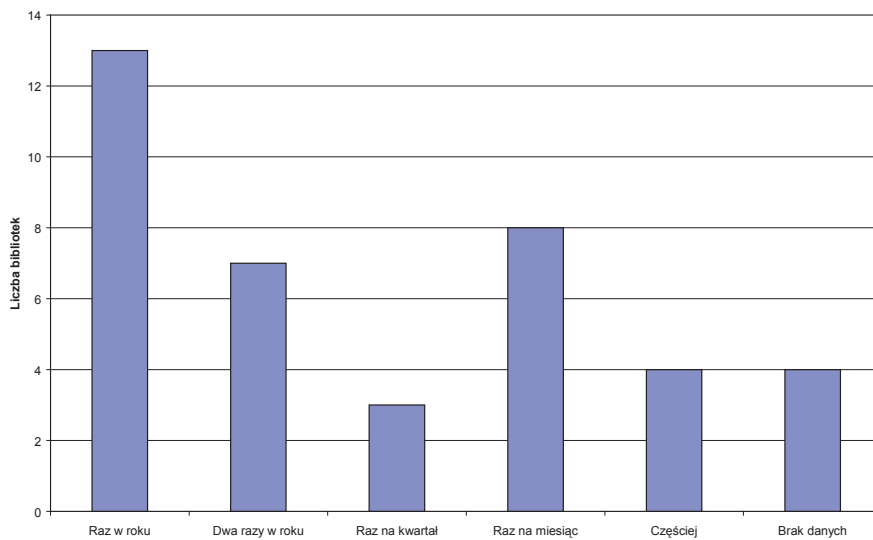


Wykr. 4. Formy monitowania stosowane w ankietowanych bibliotekach.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety.

Oprócz przedstawionych na powyższym wykresie form monitowania biblioteki stosują też: monity telefoniczne, monity wysyłane pocztą elektroniczną. Po dwóch zwykłych monitach wysyłany jest trzeci z wyceną książki albo z podpisem i pieczętą radcy prawnego uczelni o treści: „w przypadku nie zwrócenia wypożyczonych książek sprawa zostanie skierowana na drogę sądową”. Biblioteki wysyłają również pierwszy, drugi... szósty monit, aż do skutku. Ponadto wysyłają wydruk stanu konta czytelnika oraz pismo do dziekana danego czytelnika, co skutkuje blokadą wydania dokumentów przez dziekanat.

Większość bibliotek stosuje równolegle różne formy monitowania, 33% wysyła upomnienia tylko raz w roku. Monity wysyłane są także w zależności od potrzeb np. w przypadku poszukiwania książki przez innego czytelnika.



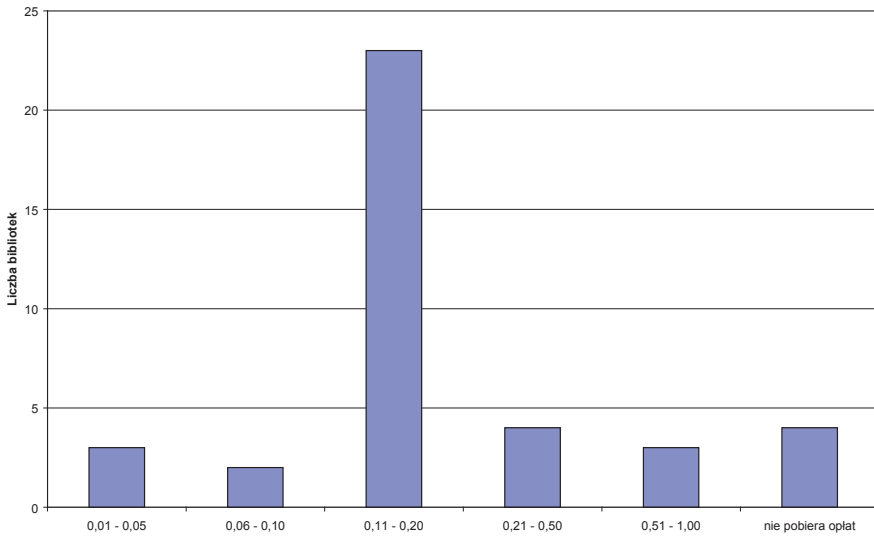
Wykr. 5. Częstotliwość wysyłania upomnień.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety.

Aż 90% ankietowanych bibliotek dyscyplinuje czytelników poprzez pobieranie opłat za nieterminowy zwrot książek, wśród nich wyróżniającą grupę stanowią 23 biblioteki (59%), które pobierają opłaty w przedziale 0,11 zł do 0,20 zł za dobę, przy wypożyczeniach długoterminowych. Z komentarzy naszych respondentów wynika że opłaty wzrastają (nawet do 2 zł za dobę) przy wypożyczeniach krótkoterminowych.

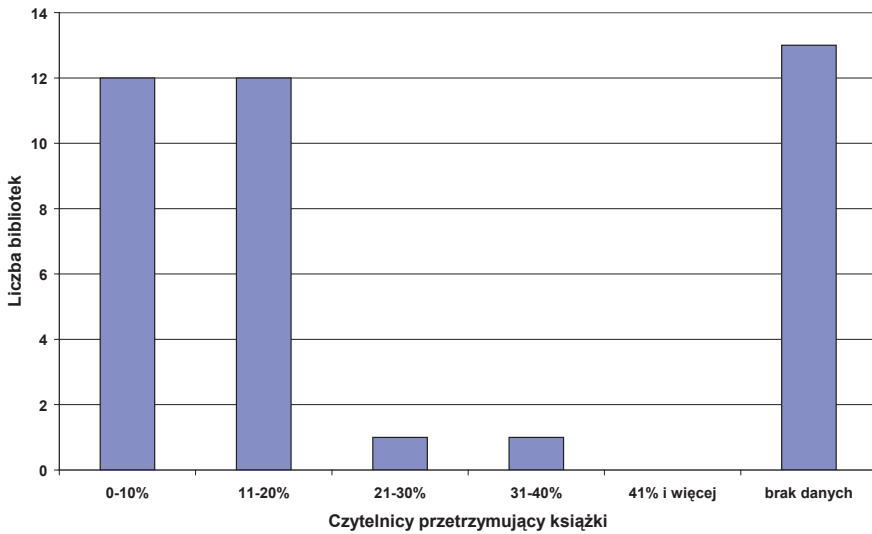
Z analizy ankiet wynika, że nasi respondenci dyscyplinują czytelników również poprzez: blokadę konta do momentu rozliczenia się z biblioteką, zawieszenie w prawach wypożyczania krótkoterminowego tj. na noc, na 7 dni, na 1 miesiąc, zawieszenie prawa do korzystania z biblioteki oraz brak rozliczenia się z biblioteką na koniec roku akademickiego.

Pomimo problemów jakie biblioteki napotykają przy odzyskiwaniu zbiorów od czytelników, w 24 (61,5%) bibliotekach stosunek liczby czytelników przetrzymujących książki do ogólnej liczby czytelników nie przekracza 20%. Szkoda, że aż 1/3 bibliotek nie odpowiedziało na to pytanie.



Wykr. 6. Wielkość opłat pobieranych za przetrzymane książki.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety.



Wykr. 7. Stosunek procentowy czytelników przetrzymujących książki do ogólnej liczby czytelników.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety.



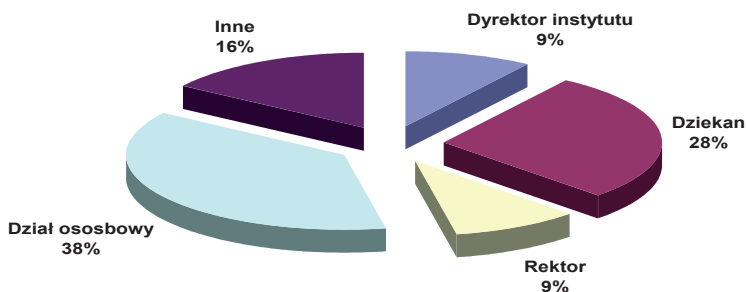
Stosunek czytelników zalegających z książkami do ogólnej liczby czytelników	Czy Czytelnik ma możliwość sprawdzenia stanu konta?		Czy wysyłane są wiadomości terminie zwrotu książki?		Wysokość opłat pobieranych za przetrzymywanie książek						Czy biblioteka posiada skrzynki na zwroty?		Jak często biblioteka wysyła monity Stosunek do czytelników?					
	Tak	Nie	Tak	Nie	0,01 – 0,05	0,06 – 0,10	0,11 – 0,20	0,21 – 0,50	0,51 – 1 zł	Nie pobiera	Tak	Nie	Raz w roku	2 razy w roku	Raz na kwartał	Raz w m-cu	Częściej niż raz w m-cu	Brak danych
0-10% (12 bibliotek)	10	2	7	5	1	1	7	2	0	1	0	12	4	2	1	2	2	1
11-20% (12 bibliotek)	11	1	6	6	1	0	8	0	3	0	4	8	4	2	1	0	2	3
21-30% (1 biblioteka)	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
31-40% (1 biblioteka)	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0

Tab. 1. Czynniki wpływające na terminowy zwrot książek w odniesieniu do liczby czytelników przetrzymujących książki.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety.

Próbując ustalić, jakie czynniki mają wpływ na terminowy zwrot książek, zapytano o usługi, jakie w tym zakresie biblioteka oferuje np. wysyłanie e-maili przypominających o terminie zwrotu, możliwość sprawdzania stanu swojego konta przez Internet, skrzynki na zwroty a także o sposoby dyscyplinowania czytelników np. wysokość opłat za przetrzymanie książek, częstotliwość wysyłania monitów. W tabeli 1 przedstawiono zestawienie tych czynników odnosząc je do stosunku czytelników zalegających ze zwrotem książek do ogólnej liczby czytelników w poszczególnych bibliotekach. Podejmując próbę analizy zawartych w tabeli danych można stwierdzić, że żadna z usług oferowanych przez biblioteki w kierunku ułatwienia czytelnikom oddawania książek, jak również dyscyplinowanie ich poprzez pobieranie opłat czy wysyłanie monitów, nie wpływa znacząco na zmniejszenie liczby dłużników zalegających ze zwrotami książek. Potwierdzeniem tego może być sytuacja w przedziale 0-10% przetrzymujących w stosunku do ogólnej liczby czytelników, gdzie żadna biblioteka nie posiada skrzynek na zwroty, które są oczywistym ułatwieniem dla czytelnika przy oddawaniu książek.

Spośród respondentów 61,5% bibliotek odpowiedziało twierdząco na pytanie dotyczące współpracy z administracją uczelni w sprawie odzyskiwania materiałów bibliotecznych od pracowników uczelni. Również 66,7% respondentów współpracuje z dziekanatami poszczególnych wydziałów w kwestii odzyskiwania zbiorów. Według ankietowanych bibliotek, administracje uczelni zapewniają dostęp do aktualnych baz danych zarówno pracowników jak i studentów (64,9%). Na jakich szczeblach ta współpraca się odbywa przedstawia wykres 8.



Wykr. 8. Współpraca ankietowanych bibliotek z administracją uczelni.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety.

## Podsumowanie

Jednym z największych problemów, jakie biblioteki napotykają w swojej działalności jest odzyskiwanie zbiorów od niezdiscyplinowanych czytelników. Zamierzeniem autorów było wskazanie najlepszych sposobów odzyskiwania zbiorów, jednak analiza ankiet wykazała, że biblioteki stosują podobne procedury. Żadna z metod ułatwiających czytelnikom zwroty czy dyscyplinujących dłużników bibliotecznych nie okazała się wyjątkowo skuteczna i dopiero zastosowanie przez biblioteki całej gamy możliwości daje oczekiwany rezultat.

Mała skuteczność stosowanych metod wynika z poczucia bezkarności czytelników. Główną przyczyną tej sytuacji są warunki finansowe bibliotek, ograniczają one możliwość egzekwowania zwrotu materiałów bibliotecznych na drodze sądowej. Mimo, że biblioteki deklarują współpracę z różnymi szczeblami administracji uczelnianej, większość z nich korzysta z pomocy działu osobowego i dziekanatów, głównie w uzyskiwaniu aktualnych danych o czytelnikach. Niestety nie uzyskaliśmy informacji jak przebiega współpraca z władzami uczelni i podległych jednostek organizacyjnych (rektorem, dyrektorami instytutów, kierownikami katedr).

Od dłuższego czasu można zauważyć tendencję do rozluźniania współpracy między biblioteką a dziekanatami w sprawie rozliczania studentów. Dla bibliotek najkorzystniejsza byłaby ścisła współpraca z dziekanatami, a idealnym rozwiązaniem wydaje się użytkowanie wspólnego systemu zapewniającego dwukierunkową komunikację.

### **Bibliografia**

1. Informator o bibliotekach w Polsce. W: *Bazy Biblioteki Narodowej* [online]. Warszawa: Biblioteka Narodowa, 2008 [dostęp 10.07.2008]. Dostępny w Internecie: <http://mak.bn.org.pl/cgi-bin/makwww.exe?BM=8>.
2. Golat R.: Prawo biblioteczne, *Bibliotekarz* 2008 nr 3, s. 32-33.
3. Knopp U.: Zmiany w udostępnianiu zbiorów w bibliotekach naukowych, *Bibliotekarz* 2008 nr 2, s.10-14.
4. Massadyński L.: System biblioteczny SOWA, *Biuletyn EBIB* [online] 2000 nr 2 [dostęp 10.07.2008]. Dostępny w Internecie: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib10/sowa.html>.
5. Stepniak J.: *Aktualna sytuacja bibliotek uczelnianych i naukowych* [online] [dostęp 10.07.2008]. Dostępny w Internecie: <http://kangur.ae.krakow.pl/Biblioteka/Konferencja/Aktualności/052.pdf>.
6. Żmigrodzki Z.: *Bibliotekarstwo*. Warszawa: Wydaw. SBP, 1998, s. 175.

### **Borrowing from academic libraries and manners of getting back not returned materials**

*All the libraries struggle to get back the overdue materials from the users. It also concerns the academic libraries. Library plays a crucial role in university structure, is a kind of binder between all The university units and moreover, satisfies researchers and students needs in terms of giving access to scientific and teaching resources. One of the conditions for successful claiming back overdue material is the necessity of cooperation between library the university administration. The authors of present paper (prepared on the basis of collected data from questionnaires), looks for the best problem solutions, which could influence more effectively the libraries performance connected with getting back not returned materials.*