

## Natalia Pamuła-Cieślak

Instytut Informacji Naukowej i Bibliologii  
Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu  
e-mail: napa@umk.pl

### **X konferencja bałtycka: „Zarządzanie jakością. Nowe rozwiązania w działalności biblioteczno- -informacyjnej” (Gdańsk, 11–13 maja 2016 r.)**

DOI: <http://dx.doi.org/10.18778/0860-7435.22.23.20>

W dniach 11–13 maja 2016 r. w Gdańsku odbyła się X jubileuszowa konferencja bałtycka: „Zarządzanie jakością. Nowe rozwiązania w działalności biblioteczno-informacyjnej”. *Spiritus movens* dziesiątego już spotkania z tego cyklu była po raz kolejny dr hab. Maja Wojciechowska, prof. UG. Zasadnicza część obrad miała miejsce podczas dwóch pierwszych dni – w pierwszym dniu uczestników gościła Biblioteka Główna Uniwersytetu Gdańskiego, zaś obrady drugiego dnia miały miejsce w gmachach dwóch wydziałów Politechniki Gdańskiej.

Pierwszego dnia w auli Biblioteki UG zebrano ponad stu teoretyków i praktyków zainteresowanych zarządzaniem jakością w działalności biblioteczno-informacyjnej. O powitanie zebranych zadbał gospodarze – dr hab. Maja Wojciechowska, prof. UG oraz Dziekan Wydziału Filologicznego dr hab. Andrzej Ceynowa, prof. UG. Pierwszą sesję moderowała dyrektor Biblioteki Gdańskiej PAN dr Zofia Tylewska-Ostrowska. Zgromadzeni wysłuchali na niej siedmiu referatów, w których teorie badawcze przeplatały się z doświadczeniami praktyków. Sesję rozpoczęła dr hab. Ewa Głowacka, prof. UMK. W wystąpieniu pt. *Badania społecznego i ekonomicznego oddziały-*

## X konferencja bałtycka...

*wania bibliotek akademickich. Obszary, projekty, metody* zaprezentowała podstawowe kierunki takich analiz oraz krótko scharakteryzowała wybrane projekty przedmiotowych badań realizowanych na świecie. Cennym zestawieniem był wykaz metodologii oraz narzędzi używanych w omawianych analizach. Kolejną prelegentką była dr hab. Katarzyna Materska, prof. UKSW z referatem: *Przyczynki do jakości zarządzania danymi, informacją i wiedzą w bibliotece akademickiej drugiej dekady XXI w.* Autorka skupiła się na dociekaniach, w czym przejawia się jakościowe podejście do zarządzania zasobem czy też produktem, którym są we współczesnej bibliotece dane, informacja i wiedza. Kolejnym punktem obrad było interesujące wystąpienie dr hab. Artura Jazdona, który z punktu widzenia praktyka opowiedział zebranym o doświadczeniach w pro jakościowym zarządzaniu kadrami w Bibliotece Uniwersyteckiej w Poznaniu, której jest dyrektorem. Nie wahał się przy tym przywoływać przykładów i odnosić się do codziennego działania personelu w opisywanej bibliotece. Następnym prelegentem był mgr Jacek Radwan, który naświetlił, jak ważną rolę w procesie doskonalenia jakości funkcjonowania biblioteki pełni przywódca. Jego refleksje wydają się uniwersalne, niezależnie od typu biblioteki, na której czele miałby stanąć lider–zarządca. Do urozmaicenia tematyki pierwszej sesji pierwszego dnia konferencji przyczyniła się mgr Lidia Szczygłowska, zastępca dyrektora Biblioteki Głównej Politechniki Częstochowskiej, prezentując zebranym metody, modele, narzędzia, kryteria, oceny i mierniki oceny jakości bibliotek cyfrowych. Kolejnym prelegentem w sesji pierwszej był dr Grzegorz Czapnik reprezentujący Katedrę Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Łódzkiego, który wygłosił referat: *Ocena popytu na biblioteki wśród użytkowników rzeczywistych i potencjalnych – możliwości i wyzwania.* W wystąpieniu skupił się przede wszystkim na ocenie metod i technik stosowanych do oceny „popytu na biblioteki” w środowisku realnych oraz potencjalnych użytkowników tych placówek. Merytorycznie sesję pierwszą zakończyła dr Anna Łach z Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Wrocławskiego. Przedmiotem jej wystąpienia była jakość usług bibliotecznych w planowaniu marketingowym z perspektywy studentów informacji naukowej i bibliotekoznawstwa.

Sesję drugą prowadziła oraz moderowała dr hab. Ewa Głowacka, prof. UMK. Jako pierwsza wystąpiła w niej dr Małgorzata Kowalska, reprezentująca Instytut Informacji Naukowej i Bibliologii UMK, która omówiła narzędzia oceny jakości kształcenia profesjonalistów w dziedzinie informacji. Odniosła je do 13 krajowych ośrodków akademickich, w których kształcą się adeptów informatologii i bibliologii prezentując ciekawe zestawienia, które przedstawicielom tych ośrodków mogą posłużyć za motywację do dalszego

podnoszenia standardów kształcenia. Kolejną prelegentką była mgr Małgorzata Dąbrowicz z Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu, która skupiła się na istotnej roli jaką odgrywa system wartości w zarządzaniu jakością biblioteki. Omówiła zasady i normy, które wbudowane w system wartości instytucji dają podstawy do etycznych zachowań pracowników biblioteki, zgodnych z założeniami jej misji i wizji. W opinii prelegentki stanowią one część kultury jakości w bibliotece. W obszarze jakości w bibliotekach pozostał kolejny prelegent mgr Marcin Karwowski, doktorant w Instytucie Informacji Naukowej i Bibliologii UMK. Zaprezentował on wyniki badań procesu rejestracji czytelników w 18 bibliotekach uniwersyteckich metodą secret client, a właściwie jedną z jej odmian – mistery shopping. Drugim już tego dnia prelegentem z ramienia Katedry Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej UŁ był dr Zbigniew Gruszka, który zaprezentował referat: *Kryterium dostępności jako wskaźnik jakości. Model rozproszony bibliotekarstwa publicznego na przykładzie łódzkich bibliotek*. W ciekawym wystąpieniu omówił on przede wszystkim odległość pomiędzy łódzkimi bibliotekami publicznymi, ich dostępność komunikacyjną oraz fizyczną. Czynniki te zaprezentował w kontekście konkurencyjności placówek i jakości łódzkiego bibliotekarstwa. W kolejnym referacie tej sesji pojęcie biblioteki partycypacyjnej omówiła mgr Katarzyna Janczulewicz z Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Śląskiego. Następny w kolejności referat reprezentował punkt widzenia praktyków – wygłosiły go mgr Ewa Rudnicka i Katarzyna Rzempoluch-Pallasch z Biblioteki Uniwersyteckiej UWM w Olsztynie. Omówiły one opis stanowiska pracy w kontekście dbałości o jakość kadr bibliotecznych, ze szczególnym uwzględnieniem praktyk w bibliotece macierzystej obu referentek. Przedstawiciele Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach – mgr inż. Andrzej Koziara oraz mgr Agnieszka Jezierska zaprezentowali zaś wystąpienie: *Bezpieczeństwo informacji a jakość zarządzania. Normy prawne i organizacyjne dla bibliotek i firm współpracujących*. Omówili oni zasady zarządzania bezpieczeństwem informacji wynikające z krajowych ram interoperatywności oraz szeregu powiązanych z nimi norm. Kolejny referat był efektem współpracy przedstawicieli dwóch bibliotek i dwóch miast. Mgr Agnieszka Adamiec z Biblioteki Głównej Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie oraz mgr Ewa Urbanowska z Biblioteki Uniwersyteckiej UWM w Olsztynie omówiły efekty poszukiwania najlepszych praktyk w zakresie tworzenia stron WWW przez biblioteki wyższych uczelni niepaństwowych. Najważniejsze kryteria przyjęte w owych rozważaniach to dostępność informacji o zbiorach i usługach bibliotek, interaktywność stron, ich architektura informacji oraz zastosowany system nawigacji. Rozważania te zakończyły merytoryczną część sesji drugiej.

## X konferencja bałtycka...

Moderatorem sesji trzeciej był dr Zbigniew Gruszka z KBiIN UŁ, zaś pierwszym prelegentem, jakiego zaanonsował była mgr Julita Niedźwiecka-Ambroziak reprezentująca Bibliotekę Wyższej Szkoły Bankowej w Toruniu oraz Instytut Informacji Naukowej i Bibliologii UMK, w którym jest słuchaczką studiów doktoranckich. W referacie: *Otwartość na wdrażanie nowoczesnych technologii a nowe formy zbiorów w bibliotekach Wyższych Szkół Bankowych (wyniki badań ankietowych)* zaprezentowała podjęte przez biblioteki WSB w Toruniu i Bydgoszczy kroki na rzecz udostępniania w trybie online książek elektronicznych i audiobooków. Ciekawą częścią wystąpienia była prezentacja wyników badań poziomu satysfakcji użytkowników z tych form udostępniania zbiorów. Następnym referentem był kolejny już na konferencji reprezentant IINiB UMK, dr inż. Mariusz Jarocki, który omówił oczekiwania klientów bibliotek wobec rozwiązań mobilnych serwisach informacyjnych tych instytucji. Projektowanie bibliotecznej autoewaluacji interaktywnej przybliżyła uczestnikom spotkania mgr Marlena Gęborska z IBiIN UŚ. Dwa wieńczące pierwszy dzień konferencji referaty powierzono w ręce praktyków. Mgr Kamil Banaszewski i mgr Katarzyna Bartosiak z Biblioteki Uniwersytetu Zielonogórskiego (BUZ) omówili wyniki badań pilotażowych przeprowadzonych wśród studentów UZ. Sprawdzono potrzeby użytkowników BUZ w zakresie *information literacy* by lepiej dostosować szkoleniową ofertę biblioteki do ich potrzeb. Na zakończenie mgr Justyna Mikołajewicz zaprezentowała wystąpienie dotyczące strategii Biblioteki Uniwersytetu Warszawskiego na lata 2015–2018 oraz podzieliła się z zebranymi własnymi doświadczeniami z tworzenia takiego dokumentu. Atrakcją pierwszego dnia konferencji była możliwość zwiedzenia bibliobusa z warszawskiego Wawera.

W drugim dniu, w którym obradujących gościła Politechnika Gdańska, zebranych przywitali: dyrektor Biblioteki Głównej PG inż. Bożena Hakuć oraz prorektor PG prof. dr hab. Józef E. Sienkiewicz, a wystąpienia inaugurujące obrady wygłosili zaproszeni goście: prof. dr hab. Edmund Wittbrodt, senator RP i prof. dr hab. inż. Krzysztof Goczyla, dziekan Wydziału Elektroniki, Telekomunikacji i Informatyki PG. Następnie otwarto obrady w czwartej sesji, której moderowania podjęła się dyrektor Biblioteki PG inż. Bożena Hakuć. Jako pierwszy referował w niej dr hab. inż. Piotr Grudowski, prof. PG, który przybliżył zebrany zagadnienie systemowego zarządzania jakością ze szczególnym uwzględnieniem usług biblioteki naukowej. Jego wystąpieniu towarzyszyła wystawa *Gdańska Szkoła Jakości*, prezentowana w holu wydziałowym. Kolejne wystąpienie w sesji czwartej poświęcone było nowym wytycznym jakości otwartości czasopism rejestrowanych przez *Directory of Open Access Journals*. Wygłosiła je dr Natalia Pamula-Cieślak z Instytutu Informacji

Naukowej i Bibliologii UMK. Zbadala ona jak polskie czasopisma indeksowane w tym katalogu radzą sobie z realizowaniem dobrych praktyk w zakresie publikowania otwartego. Kolejny referat poświęcony był jakości postrzeganej przez pryzmat satysfakcji użytkowników, a wygłosiła go przedstawicielka Biblioteki Głównej Politechniki Warszawskiej, mgr Edyta Strzelczyk. O etycznych aspektach kultury organizacyjnej w bibliotece mówił natomiast mgr Daniel Ziarkowski z Biblioteki Głównej Uniwersytetu Szczecińskiego. Czwartą sesję konferencyjną zamknęła zaś prelekcja mgr Urszuli Knopp z Biblioteki Głównej Politechniki Częstochowskiej: *Jakość usług biblioteczno-informacyjnych w bibliotece akademickiej w okresie rozwoju zasobów Open Access – wybrane zagadnienia*.

Sesja piąta konferencji bałtyckiej została podzielona: część obradujących została w gmachu Wydziału ETI, gdzie pod okiem prowadzącej mgr Tatiany Andrzejewskiej z Biblioteki Głównej PG wysłuchali siedmiu referatów. Sesja alternatywna odbywała się do budynku Wydziału Mechanicznego. Poprowadziła ją mgr Anna Michalska, dyrektor Biblioteki Głównej Akademii Muzycznej w Gdańsku. W sesjach tych nacisk położono na prezentację praktyki bibliotekarskiej. Wyróżniały się tu z pewnością dwa wystąpienia – mgr Magdalena Paul z Instytutu Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego opowiedziała zebranym o wpływie społecznym bibliotek publicznych na przykładzie działań wspierających zatrudnienie w projekcie pilotażowym realizowanym w „Przystanku Książka”, zaś Michał Żytomirski, student w Katedrze Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej UŁ strategię zarządzania relacjami z klientem (CRM) zaprezentował w kontekście bibliotek publicznych.

Przed sesją szóstą organizatorzy zaproponowali uczestnikom uczestnictwo w jednym z czterech warsztatów: *Wykorzystanie metody zarządzania jakością CAF w bibliotekach* (prowadzący: mgr Jacek Radwan), *Fascynacje czytelnicze – kreatywne gry książkowe* (prowadząca: mgr Anna Jeglińska), *Projektowanie badania secret client* (prowadzący: mgr Marcin Karwowski) oraz *Prowadzenie analizy SWOT w bibliotekach* (prowadząca: mgr Magdalena Szuflita-Zurawska).

Ostatnią sesję konferencyjną prowadziła mgr inż. Anna Grygorowicz, dyrektor Biblioteki Głównej Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego. Podobnie jak w sesji piątej, referaty skupiły się tu na praktyce bibliotekarskiej, a zamknął ją referat mgr Tatiany Andrzejewskiej i inż. Bożeny Hakuć z Biblioteki Głównej PG o jakże pozytywnym tytule: *Jak zachycić czytelnika? Wewnętrzny system zapewniania jakości w Bibliotece Uczelnianej Politechniki Gdańskiej*.

## X konferencja bałtycka...

Na koniec organizatorzy poświęcili chwilę na dyskusję, choć można tu dodać, że ta toczyła się w trakcie całej konferencji w kularach i podczas przerw. Następnie dokonano uroczystego zamknięcia jubileuszowej edycji konferencji bałtyckiej, z której jej uczestnicy wyjechali bogatsi w przemyślenia, refleksje, doświadczenia, znajomości i kontakty oraz przede wszystkim – wiedzę o zarządzaniu jakością w działaniach biblioteczno-informacyjnych.