

MAGDALENA WÓJCIK
Uniwersytet Jagielloński
Instytut Studiów Informacyjnych
e-mail: magda.wojcik@uj.edu.pl
ORCID 0000-0001-5059-858X

NOWE TRENDY W USŁUGACH BIBLIOTECZNYCH – INSPIRACJE Z BIBLIOTEK NORWESKICH



Dr hab. Magdalena Wójcik, profesor UJ, dyrektor Instytutu Studiów Informacyjnych Uniwersytetu Jagiellońskiego. Jej zainteresowania badawcze obejmują problematykę wykorzystania najnowszych technologii informacyjno-komunikacyjnych w usługach instytucji książki. Najważniejsze publikacje to: *Rozszerzona rzeczywistość w usługach informacyjnych bibliotek* (Kraków, 2018), *Web 2.0 w działalności usługowej instytucji książki* (Kraków, 2013), *Internet of Things – potential for libraries*, „Library Hi Tech” 2016, vol. 34, issue 2, pp. 404-420, *Holograms in libraries – the potential for education, promotion and services*, „Library Hi Tech” 2018, vol. 36, issue 1, pp. 18-28, *Wearable computing in libraries – applications that meet the needs of users and librarians*, Library Hi Tech, vol. 37, issue 4, pp. 735-751, *Augmented Reality in Education, Scope of Use and Potential*. In: *Encyclopedia of Education and Information Technologies*. Cham: Springer, 2020.

SŁOWA KLUCZOWE: Biblioteki norweskie. Innowacje w bibliotece. Usługi biblioteczne. Wizyta studyjna.

ABSTRAKT: **Teza/cel artykułu** – Celem rozważań prowadzonych w artykule jest zaprezentowanie obserwacji z wizyty studyjnej w norweskich bibliotekach akademickich i publicznych, zrealizowanej w ramach międzynarodowego projektu NIAGARA. **Metoda** – Wykorzystano metodę obserwacji uczestniczącej. **Wyniki** – Przeprowadzona obserwacja pozwoliła na zidentyfikowanie dobrych

praktyk w zakresie świadczenia usług bibliotecznych lokujących się w trzech obszarach: organizowanie zasobów biblioteki w formie wzorowanej na działalności komercyjnej, tworzenie tzw. biblioteki rzeczy dopasowanej do potrzeb społeczności lokalnej oraz budowanie przestrzeni i usług bibliotecznych na podstawie skutecznie realizowanej koncepcji trzeciego miejsca. **Wnioski** – Przeprowadzona analiza usług w bibliotekach norweskich pokazała, że w warstwie koncepcyjnej nie odbiegają one znacznie od praktyk znanych w Polsce, komponentem wyróżniającym jest jednak sposób realizacji usług i duża skuteczność w przekładaniu wizji i pomysłów na praktyczne działania.

WSTĘP

W dniach 27 maja – 2 czerwca 2024 r. odbywały się w Norwegii międzynarodowe warsztaty łączące środowisko teoretyków i praktyków bibliotekoznawstwa organizowane w ramach realizacji projektu NIAGARA – „Navigating the digital landscape: universities partnering for change”. Projekt, realizowany w ramach programu Erasmus+, jest wynikiem współpracy między partnerami reprezentującymi uniwersytety i biblioteki w Polsce, Norwegii, Tanzanii i Zambii¹ i ma na celu wykorzystanie współpracy pomiędzy uniwersytetami w celu polepszenia jakości i rozszerzenia oferty usług informacyjnych w krajach partnerskich poprzez rozwój infrastruktury informacyjno-komunikacyjnej bibliotek i kompetencji cyfrowych bibliotekarzy (Niagara, 2023).

Przeprowadzona obserwacja sposobów świadczenia usług w wybranych bibliotekach norweskich pozwoliła na zidentyfikowanie dobrych praktyk w tym zakresie lokujących się w trzech głównych obszarach: organizowanie zasobów biblioteki w formie wzorowanej na działalności komercyjnej, tworzenie tzw. „biblioteki rzeczy” dopasowanej do potrzeb społeczności lokalnej oraz budowanie przestrzeni i usług bibliotecznych w oparciu o skutecznie realizowaną koncepcję trzeciego miejsca.

PRZEDMIOT, CEL, METODA

Przedmiot rozważań w artykule stanowi zakres i sposób realizacji usług w akademickich i publicznych bibliotekach norweskich. Celem jest zidentyfikowanie dominujących trendów i dobrych praktyk związanych z realizacją oferty usługowej.

Do celów szczegółowych można zaliczyć:

¹ Lista partnerów biorących udział w projekcie: Høgskolen I Innlandet (INN), Norway; Oslomet – Storbyuniversitetet (OSLOMET), Norway; University of Dar es Salaam (IMS), Tanzania; Sokoine University of Agriculture (SUA), Tanzania; University of Zambia (UNZA), Zambia; The University of Barotseland Limited (UBL), Zambia; Uniwersytet Jagielloński (UJ), Polska.

- przeanalizowanie rozwiązań usługowych wdrażanych w wybranych bibliotekach norweskich,
- dokonanie oceny zasadności i możliwości ich wdrożenia w polskich bibliotekach.

Wykorzystano metodę obserwacji uczestniczącej. W ramach międzynarodowych warsztatów projektu Niagara zorganizowano wizyty studyjne w wybranych norweskich bibliotekach akademickich i publicznych, w tym: University of Oslo: Deichmanske bibliotek, OsloMet Libraries, University of Oslo HumSam Library, Medical Library at Rikshospitalet, Library of Norwegian University of Life Sciences (NMBU), Inland Norway University of Applied Sciences: Campus Rena Library, Campus Hamar Library, Campus Elverum Library i Campus Evenstad Library.

W trakcie każdej wizyty uczestnicy mieli okazję porozmawiać z bibliotekarzami, zobaczyć pomieszczenia i zasoby biblioteczne udostępniane stacjonarnie, a także bazy danych, katalogi, zasoby i usługi świadczone online. W wielu bibliotekach oprócz zwiedzania z elementami pokazu odbywały się również prowadzone przez dyrekcję i/lub bibliotekarzy prezentacje poświęcone konkretnym rozwiązaniom i projektom wdrażanym w poszczególnych jednostkach uwzględniające obszerną część dyskusyjną. Z każdej wizyty sporządzono krótką notatkę oraz dokumentację fotograficzną uwzględniającą najważniejsze dobre praktyki.

Dodatkowo dokonano analizy stanu badań, by stwierdzić, na ile inspiracje z bibliotek norweskich były już opisywane w polskiej literaturze przedmiotu. Przeprowadzono systematyczne wyszukiwanie w zasobach Google Scholar, skupiając się na wyselekcjonowaniu relewantnych tematycznie prac opublikowanych w latach 2014-2024.

Przeprowadzona analiza pokazała, że biblioteki norweskie od dawna są źródłem inspiracji dla polskich bibliotek, choć nie jest to temat często poruszany, szczególnie w czasopiśmie naukowych. W polskiej literaturze przedmiotu z lat 2014-2024 można znaleźć publikacje prezentujące przeglądowo uwarunkowania prawne, sposoby działania bibliotek w Norwegii i oferowane przez nie usługi. Przykładem mogą być artykuły publikowane, głównie przez praktyków, w czasopiśmie branżowych, takie jak „Biblioteka na fiordzie” (Bienia & Radzicka, 2015) czy „Biblioteki w krainie fiordów” (Piotrowska, 2017). W literaturze przedmiotu można było także znaleźć prace odnoszące się węższych zagadnień, np. do aspektów wielokulturowości w norweskich bibliotekach (Mrozowska, 2014) czy systemów informowania o dorobku naukowym (Hamerska, 2014). Brakuje jednak w piśmiennictwie publikacji naukowych prezentujących szerszy kontekst dobrych praktyk bibliotekarstwa norweskiego oraz nowych publikacji, wydanych po 2018 r.

Warto przy tym wspomnieć, że przedmiotem zainteresowania wielu autorów były także biblioteki w Szwecji, Danii czy Finlandii, często dzia-

lające podobnie do – będących przedmiotem rozważań w tym artykule – bibliotek norweskich. Problematykę tę poruszała m.in. Mariola Antczak w tekstach *Biblioteki publiczne Finlandii i Polski na przykładzie bibliotek w Oulu i Gdańsku* (Antczak, 2014) i *A comparison of selected aspects of Finnish and Polish public libraries* (Antczak, 2014b) czy Sławomir Sobczyk w artykułach *Rola bibliotek w życiu społecznym i kulturalnym Szwecji – na przykładzie bibliotek w Kulturhuset Stadsteatern w Sztokholmie* (Sobczyk, 2017) i *Duńska Biblioteka Królewska: wielowymiarowy pomost między przeszłością i nowoczesnością* (Sobczyk, 2023). Widać więc, że biblioteki krajów nordyckich stanowią od dawna przedmiot zainteresowania i źródło inspiracji dla polskich autorów.

BIBLIOTEKA JAKO GALERIA HANDLOWA

Ciekawą koncepcję organizacji zasobów i realizacji usług bibliotecznych, inspirowaną sektorem komercyjnym, wdrożyła biblioteka publiczna w Oslo (Deichmanske bibliotek). Główny gmach biblioteki, zlokalizowany w popularnej, położonej nad zatoką dzielnicy Bjørvika liczy sześć pięter, zorganizowanych na wzór galerii handlowej.

Sposób rozmieszczenia zbiorów, wystrój wnętrz, liczne kawiarnie, strefy wypoczynku, rozbudowana część gastronomiczna i długie godziny otwarcia biblioteki jednoznacznie przywodzą na myśl skojarzenia z komercyjnymi centrami handlowymi. W bibliotece zbiory rozlokowane są w stylu butikowym na dużych, otwartych przestrzeniach, w sposób naśladujący raczej komercyjne księgarnie niż tradycyjny układ biblioteczny. Budynek biblioteki – od samej futurystycznej bryły, poprzez instalacje artystyczne w środku, aż po industrialne elementy wystroju wnętrz – stwarza wrażenie nowoczesnego, modnego miejsca, w którym warto bywać (Fot. 1 i 2). Możliwość zjedzenia posiłku w bibliotece, swobodnych rozmów, spotkań ze znajomymi i spędzenia czasu w wygodnie zaaranżowanej i estetycznej przestrzeni bez wątpienia przyczynia się do popularności tej biblioteki. Skojarzenia z galerią handlową pomagają stwarzać swobodną atmosferę i powodują, że biblioteka jest odbierana jako otwarte, przystępne i znajome miejsce nawet dla osób, które zwykle nie identyfikują się jako czytelnicy czy użytkownicy bibliotek.

W przytoczonym przykładzie dobrą praktyką jest przede wszystkim aranżowanie przestrzeni bibliotecznej w sposób naśladujący wzorce znane użytkownikom z sektora komercyjnego. Pozwala to budować wizerunek biblioteki jako miejsca ogólnodostępnego, przystępnego oraz służącego głównie odpoczynkowi, rozrywce i relaksowi. Może to pomóc, szczególnie użytkownikom borykającym się w mniejszym lub większym stopniu z lękiem przed biblioteką (ang. *library anxiety*), pokonać dysk-



Fot. 1. Wnętrze Deichmanske bibliotek, u góry instalacja artystyczna

Źródło: fotografia wykonana przez autorkę artykułu, 2024.



Fot. 2. Element wystroju Deichmanske bibliotek – multimedialna instalacja artystyczna

Źródło: fotografia wykonana przez autorkę artykułu, 2024.

fort i dołączyć do grona aktywnych użytkowników usług bibliotecznych (Nieves-Whitmore, 2021).

Warto się w tym kontekście zastanowić, które czynniki przyczyniają się w największym stopniu do budowania skojarzeń z sektorem komercyjnym. W publikacjach z zakresu nauk o zarządzaniu analizujących fenomen galerii handlowych jako miejsc cieszących się popularnością, autorzy zwracają uwagę na konieczność budowania całościowego doświadczenia klienta w duchu koncepcji ekonomii doświadczeń. Kluczowe jest zatem takie zestawienie oferty, sposobu prezentacji towarów i usług oraz zachowania personelu, by sprzyjać generowaniu wyjątkowego, pozytywnego i zapamiętywanego przeżycia klienta. W publikacjach podkreśla się szczególnie społeczny charakter doświadczeń w galeriach handlowych, ich rolę jako tzw. trzeciego miejsca oraz potencjał dla stymulowania ciekawości i procesów poznawczych klientów, jak również generowania pozytywnych emocji np. poczucia przynależności do grupy (Gilboa, Vilnai-Yavetz & Chebat, 2015). Biblioteki, ze względu na swoją specyfikę, nie mogą i nie powinny kopiować bezkrytycznie rozwiązań z sektora komercyjnego, warto jednak selektywnie adaptować wybrane rozwiązania, jak to czynią biblioteki norweskie.

BIBLIOTEKA RZECZY (*LIBRARY OF THINGS*)

Ciekawym pomysłem realizowanym zarówno w bibliotekach publicznych, jak i akademickich jest tzw. biblioteka rzeczy (ang. *library of things*), definiowana jako część kolekcji bibliotecznej złożona z przedmiotów codziennego użytku, ważnych dla społeczności lokalnej.

Koncepcja ta jest realizowana w bibliotekach akademickich, szczególnie medycznych, np. w Medical Library at Rikshospitalet czy Campus Hamar Library, w postaci udostępniania modeli anatomicznych, co jest praktyką popularną także w Polsce, ale przybiera również inne formy. W budynku kampusu przyrodniczego w Evenstad biblioteka rzeczy zajmuje osobne, duże pomieszczenie i gromadzi przedmioty potrzebne studentom oraz wykładowcom odbywającym w ramach zajęć wycieczki terenowe. Przykładem udostępnianych przedmiotów mogą być: rejestratory GPS, aparaty fotograficzne, kamery, lornetki, ale także buty z kolcami, rakiety śnieżne, namioty czy koce. Biblioteka rzeczy jest dla społeczności tego kampusu szczególnie ważna ze względu na jego położenie w dużym oddaleniu od najbliższego miasta.

W bibliotekach publicznych niestandardowe typy zasobów stanowią zwykle stosunkowo niewielki procent udostępnianych zbiorów, ale są dobrze dobrane do potrzeb społeczności lokalnej, pory roku czy okoliczności. W sezonie wiosenno-letnim (wizyta odbywała się w ostatnim tygodniu maja) biblioteki rzeczy obfitowały przede wszystkim w artykuły

ogrodnicze. Można było wypożyczyć np. szpadel, konewkę czy wymienić się z innymi użytkownikami nasionami roślin (Fot. 3). W tym kontekście biblioteka rzeczy wydaje się ciekawym sposobem realizacji koncepcji bibliotekarstwa zaangażowanego (ang. *embedded librarianship*) (Mushi, Mwantimwa & Wema, 2023).



Fot. 3. Przykład stanowiska do wymiany nasion roślin między użytkownikami biblioteki
Źródło: fotografia wykonana przez autorkę artykułu, 2024.

BIBLIOTEKA JAKO PRAWDZIWE TRZECIE MIEJSCE

Koncepcja organizacji biblioteki jako tzw. trzeciego miejsca nie jest nowym pomysłem (Wood, 2021). W bibliotekach norweskich jest jednak realizowana wyjątkowo skutecznie, o czym świadczy – niezależnie od typu biblioteki czy pory dnia – wysoka frekwencja użytkowników, wyraźnie chętnie i często spędzających czas w bibliotece. Obserwacja pokazała, że użytkownicy przebywają w bibliotece nie tylko w celach użytecznych – by skorzystać z zasobów czy usług, ale także w celach czysto towarzyskich czy rozrywkowych. Sprzyjają temu mało restrykcyjne regulaminy biblio-

tek, które dopuszczają spożywanie posiłków w bibliotece i umożliwiają swobodne rozmowy w wyznaczonych otwartych strefach biblioteki i pomieszczeniach do pracy grupowej. Na uwagę zasługuje nieformalny, „domowy” wystrój wielu bibliotek obejmujący wygodne kanapy, pufy i stoliki, miękkie dywany, lampki biurkowe oraz ozdobne tzw. *fairy lights*, liczne dekoracje i żywe rośliny, maty, koce czy poduszki. W niemal wszystkich bibliotekach dostępne są publicznie, bez konieczności wypożyczenia, puzzle, druty do robótek czy inne przedmioty zachęcające osoby niezainteresowane lekturą do spędzania czasu w bibliotece. W wielu bibliotekach oferowane są przestrzenie pracy kreatywnej (ang. *maker space*). Niekiedy są one bardzo rozbudowane, jak w Deichmanske bibliotek, gdzie użytkownicy mogą korzystać z szerokiej oferty sprzętów, w tym drukarek 3D, maszyn do szycia i haftu automatycznego czy narzędzi do grawerunku (Fot. 4).



Fot. 4. Przykład przestrzeni pracy kreatywnej (*maker space*)

Źródło: fotografia wykonana przez autorkę artykułu, 2024.

Warto zaznaczyć, że w wielu bibliotekach prowadzone są regularnie, z wykorzystaniem technik UX (ang. *user experience*), badania użytkowników związane z ich preferencjami dotyczącymi zakresu i sposobu organizacji zbiorów, projektowania przestrzeni bibliotecznej, a także wystroju wnętrza, co przyczyniło się do sukcesu tych instytucji jako trzeciego miejsca. Badania w wielu jednostkach ujawniły na przykład, że użytkownicy preferują mniej zbiorów dostępnych stacjonarnie w wolnym dostępie na rzecz zwiększenia przestrzeni do wspólnego spędzania czasu, pracy grupowej czy też tworzenia kabin do pracy indywidualnej. Biblioteki norweskie sprawiają generalnie wrażenie bardziej przestrzennych i otwartych niż ich polskie odpowiedniki, choć niekoniecznie są powierzchniowo większe. Efekt ten wynika z przemyślanego projektowania przestrzeni bibliotecznych i wyraźnej selekcji zbiorów dostępnych w wersji fizycznej.

WNIOSKI

Przeprowadzona analiza sposobów świadczenia usług w bibliotekach norweskich pokazała, że w warstwie koncepcyjnej nie odbiegają one znacznie od praktyk znanych w Polsce. Idea biblioteki jako trzeciego miejsca jest od dawna promowana w polskich bibliotekach, podobnie jak wdrażanie inspiracji z sektora komercyjnego (np. budowanie całościowego doświadczenia użytkownika w kontekście ekonomii doświadczeń). Pewną nowość może stanowić biblioteka rzeczy, choć i ten pomysł jest już w Polsce realizowany np. przez Bibliotekę Goethego w Warszawie. Komponentem wyróżniającym biblioteki norweskie jest jednak przede wszystkim sposób realizacji usług i, zasługująca na uznanie, duża skuteczność w przekładaniu wizji i pomysłów na praktyczne działania. Elementem wartym naśladowania jest także wyraźne opieranie decyzji co do sposobów organizacji zasobów i przestrzeni bibliotecznych na prowadzonych systematycznie badaniach użytkowników z wykorzystaniem metod i technik UX. Takie podejście pozwala kompleksowo projektować rozwiązania sprzyjające budowaniu pozytywnego doświadczenia użytkownika biblioteki.

INFORMACJE O PROJEKCIE

Project number: 101082506. Project acronym: NIAGARA. Project title: Navigating the digital landscape: universities partnering for change. Funded by European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

BIBLIOGRAFIA

- Antczak, Mariola (2014a). Biblioteki publiczne Finlandii i Polski na przykładzie bibliotek w Oulu i Gdańsku. W: *Sfera kultury. Sfera nauki. Współczesny obraz biblioteki*. Gdańsk: Oficyna Wydawnicza Edward Mitek, s. 123-151.
- Antczak, Mariola (2014b). A comparison of selected aspects of Finnish and Polish public libraries. *Folia Scandinavica Posnaniensia*, Vol. 16, pp. 114-130.
- Bienia, Sabina; Radzicka, Joanna (2015). Biblioteka na fiordzie. *Biuletyn EBIB*, 157
- Gilboa, Shaked; Vilnai-Yavetz, Iris; Chebat Jean Charles (2015). Capturing the multiple facets of mall experience: Developing and validating a scale. *Journal of consumer behaviour*, Vol. 15, Issue 1, pp. 48-59.
- Hamerska, Magdalena (2014). CRISTin – norweski system informacji o dorobku instytucji naukowych. W: *IV Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy*. Wrocław: Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej, s. 159-169.
- Mrozowska, Bogna (2014). Trzeba zasiać ziarenko, czyli o wielokulturowych działaniach bibliotek. *Biuletyn EBIB*, nr 150.
- Mushi, Carren, Kelefa Mwantimwa, and Evans Wema (2023). Librarians' competencies for implementing embedded librarianship in university libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, Vol. 55, Issue 3, pp. 798-812.
- Niagara (2023). <https://niagaragrant.com/>
- Nieves-Whitmore, Kaeli (2021). The relationship between academic library design and library anxiety in students. *Libraries and the Academy*, Vol. 21, Issue 3, pp. 485-510.
- Piotrowska, Ewa (2017). Biblioteki w krainie fiordów. *Biblioteka i Edukacja*, nr 12, s. 1-22.
- Sobczyk, Sławomir (2017). Rola bibliotek w życiu społecznym i kulturalnym Szwecji – na przykładzie bibliotek w Kulturhuset Stadsteatern w Sztokholmie. *Biblioteka i Edukacja*, nr 11, s. 1-15.
- Sobczyk, Sławomir (2023). Duńska Biblioteka Królewska: wielowymiarowy pomost między przeszłością i nowoczesnością. *Biblioteka*, nr 36.27, s. 31-47.
- Wood, Emma (2021). Libraries full circle: The cross section of community, the public sphere, and third place. *Public Library Quarterly*, Vol. 40, Issue 2, pp. 144-166.
- Wójcik, Magdalena (2018). Library User Experience, czyli o budowaniu doświadczenia użytkownika w bibliotece. *Przegląd Biblioteczny*, R. 86, z. 3, s. 392-402.

Artykuł w wersji poprawionej wpłynął do Redakcji 21 marca 2025 r.

MAGDALENA WÓJCIK
Jagiellonian University
Institute of Information Studies
e-mail: magda.wojcik@uj.edu.pl
ORCID 0000-0001-5059-858X

NEW TRENDS IN LIBRARY SERVICES – INSPIRATIONS FROM NORWEGIAN LIBRARIES

KEYWORDS: Norwegian libraries. Library innovations. Library services. Study trip.

ABSTRACT: **Thesis/Objective** – The aim of this article is to present observations from a study trip to Norwegian academic and public libraries, possible as a part of the international NIAGARA project. **Method** – The study employed the method of participant observation. **Results** – The observation enabled the author to identify best practices in library services, grouped into three main areas: organizing library resources in a manner inspired by commercial practices; creating so-called "library of things" tailored to the needs of the local community; and developing library space and services based on the effectively implemented concept of „third place”. **Conclusions** – The analysis of services offered by Norwegian libraries showed that they do not differ significantly from practices already known in Poland as regards their conceptual layer. However, what sets them apart is how services are implemented as well as high effectiveness in translating visions and ideas into practical actions.