

Kinga Nowakowska, Dorota Olejnik

Biblioteka Główna Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy

---

## Pokolenia Y i Z w bibliotece akademickiej. Wybrane aspekty działalności Biblioteki Głównej Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy

**Streszczenie.** Użytkownicy bibliotek akademickich to dziś przede wszystkim pokolenia Y i Z. Mają oni swoje potrzeby informacyjne, którym towarzyszą określone zachowania. Artykuł jest próbą ich opisania, jak również analizą problemu, czy i jak biblioteka akademicka odpowiada na te potrzeby. Czy oprócz ich zaspokajania wpływa też na ich kształtowanie? Czy biblioteka akademicka pozostaje nadal ważnym zapleczem informacyjnym? Starano się pokazać, jak dużym wyzwaniem dla bibliotekarzy jest dostosowanie oferty bibliotek akademickich do potrzeb nowej generacji czytelników. Zawarte w artykule tezy sformułowano na podstawie literatury przedmiotu. Do ich zilustrowania wykorzystano przykład Biblioteki Głównej Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy (BG UTP). Artykuł powstał na podstawie analizy literatury przedmiotu, sprawozdań rocznych BG UTP, strony internetowej BG UTP oraz profilu w serwisie społecznościowym Facebook.

**Słowa kluczowe:** pokolenie Y, pokolenie Z, oferta bibliotek akademickich, zachowania informacyjne, potrzeby informacyjne.

### Millennials – pokolenia Y i Z

We wstępie do polskiego wydania *Cyfrowej dorosłości...* Dona Tapscotta Barbara Fatyga podaje definicję „pokolenia” jako konkretnej grupy ludzi o podobnym statusie, podobnych doświadczeniach i sytuacji życiowej (Tapscott, 2010, s. 9). Do pokolenia Y badacze zaliczają osoby urodzone w latach 80. i 90. XX wieku. To pokolenie wychowane w dobrobycie, pewne siebie. Lubi mieć jasno określone cele i zadania. Wartością dla niego jest własny rozwój, robienie rzeczy nowych ma być zabawą. Aktywnie korzysta z nowych technologii, w tym

z social mediów, stąd nazwy WWW Generation, Net Generation, Game Boy Generation. Osoby z pokolenia Y to wielozadaniowcy, łatwo przystosowujący się do zmian. Zamiennie z terminem „pokolenie Y” stosuje się w literaturze określenie „millennials”. Pokolenie Z lub pokolenie C, connected (podłączony do sieci), communicating (komunikujący się), community-oriented (nastawiony na komunikację) (Wojtaszczyk, 2013) – to kolejna generacja urodzona w XX wieku. Wielu badaczy uważa ją jednak za młodszą grupę pokolenia Y<sup>1</sup>. Wspomniana już Barbara Fatyga zwraca uwagę, że pokolenia Y i Z to grupa rozumiana bardziej kulturowo niż demograficznie. Początek pokolenia Z datuje się na rok 1990, nazywa się je „millennialsami młodszymi” (Kisiel, 2016, s. 85). Dla „Zetów” liczy się pasja. Ona powinna dominować w ich życiu zawodowym. Samorealizacja jest dla nich wartością nadrzędną.

Na kształt pokolenia ma wpływ wiele czynników. Są to ważne wydarzenia, normy społeczne, kulturowe, wspólne doświadczenia, sytuacja ekonomiczna (McQueen, 2016, s. 20). W przypadku pokolenia Y wszystkie te czynniki mają jeden mianownik – jest nim rozwój technologii na niespotykaną dotychczas skalę. Nowa generacja nie pojawia się znikąd. Choć często pozostaje w opozycji do poprzedniego pokolenia, to rodzice kształtują grunt, na którym dzieci budują swoje dorosłe życie. Na pytania nauczycieli, pracodawców, dlaczego młodzież uważa, że znajduje się w centrum wszechświata, Michael McQueen odpowiada krótko: ponieważ „od urodzenia mówiono jej zarówno otwarcie, jak i w domyśle, że tak właśnie jest” (McQueen, 2016, s. 46).

Obecnie dzięki sieci do wytworzenia pokolenia właściwego nie jest już konieczna bliskość fizyczna. Sieć umożliwia wspólne działania ponad granicami (Tapscott, 2010, s. 10). Internet na dobre zadomowił się w przestrzeniach publicznej i prywatnej. Przyczynił się do zatarcia granic między nimi. Komunikacja przez internet nie ma żadnych barier. To poczucie nieograniczenia, odbierane przez starszych jako zagrożenie, dla pokolenia Y stanowi źródło fascynacji. Media społecznościowe: Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat – pozwalają być w ciągłym kontakcie. W sieci generacja ta nie tylko szuka informacji, ale przede wszystkim tworzy własne treści, portale społecznościowe, blogi, dyskusje na forach. Według amerykańskich badań z 2010 roku przeciętny nastolatek spędza w sieci 53 godziny tygodniowo, czyli ok. 7 i pół godziny dziennie. Czas spędzany w internecie przez polską młodzież oscyluje w granicach 5 godzin. Połowa z badanych nastolatków przyznaje się do korzystania z internetu także nocą (Wojtaszczyk, 2013).

Dotychczas każde nowe pokolenie opierało swoją przewagę na młodości, ale potrzeba było czasu, aby nabrało doświadczenia starszych i zajęło ich miejsce.

---

<sup>1</sup> W tekście przyjęliśmy nazwę „pokolenie Y” dla całej generacji.

Pokolenie Y, mając nowe możliwości, zupełnie inaczej zaczyna funkcjonować w przestrzeniach społecznej i kulturowej (Kisiel, 2016, s. 84). Przewaga, jaką młodzi mają na polu nowych technologii, sprawia, że doświadczenie poprzedniego pokolenia zdaje się zbędne czy wręcz stanowi balast i przeszkodę w rozwoju. Pojawiło się zjawisko wykluczenia. Uczestnictwo w życiu społecznym wymaga w coraz większym stopniu umiejętności informatycznych. Osoby, które ich nie posiadają, są odrzucane. Coraz szybszy rozwój technologiczny sprawia, że wykluczenie cyfrowe będzie dotyczyło coraz młodszych osób. Nauka i doskonalenie swoich umiejętności przez całe życie mogą temu zjawisku zapobiec.

## **Pokolenie millennialsów w Polsce**

Generację polskich millennialsów liczy się na ponad 11 milionów osób. Choć nie odbiegają oni od swoich rówieśników z innych krajów, badacze podkreślają rolę odmiennych warunków kulturowych i ekonomicznych, szczególnie w początkowej fazie kształtowania się nowego pokolenia Y. W Polsce data pojawienia się generacji Y została przesunięta na rok 1984. W ten sposób wyodrębniono grupę młodych ludzi, którzy edukację szkolną rozpoczęli po roku 1989, czyli już w wolnej Polsce. Polskie pokolenie Y to osoby, które nie żyły w systemie komunistycznym. Nie mają wspomnień z okresu stanu wojennego. Zamiast tego doświadczają Europy bez podziałów. Ten element, obok wspomnianego wyżej zaawansowania technologicznego, utrudnia nawiązanie międzypokoleniowego porozumienia i jest źródłem konfliktów na różnych płaszczyznach (Kisiel, 2016, s. 85–87).

Rzeczywistość wirtualna jest dla pokolenia Y dopełnieniem funkcjonowania w świecie realnym. Według statystyk 92% osób z pokolenia Y korzysta z poczty elektronicznej, 85% udziela się w mediach społecznościowych, a 68% komunikuje się za pomocą komunikatorów internetowych (Kisiel, 2016, s. 88). Już nie doświadczenie poprzedniego pokolenia, ale internet jest podstawowym źródłem informacji. Starsze pokolenie podziwia w millennialsach ich adaptację do świata technologii. Ale dysponując wiedzą o tym, jak wyglądał i funkcjonował świat bez informatyczno-medialnej otoczki, jest w stanie dostrzec negatywne cechy tej adaptacji. Brak cierpliwości i pragnienie szybkiego osiągnięcia wyznaczonych celów jak najmniejszym kosztem, roszczeniowy stosunek do życia – to najczęściej wysuwane zarzuty.

## Edukacja pokolenia Y

Don Tapscott stwierdza, iż obecny system edukacji opracowany na potrzeby ery przemysłowej jest dziś po prostu niewydolny. Podmiotem w nim jest nauczyciel. Uczeń ma jedynie przyswoić treści przez niego przekazywane. Model ten nie jest już w stanie sprostać potrzebom pokolenia dorastającego w cyfrowym XXI wieku. Nic więc dziwnego, że wśród uczniów szkoła nie wzbudza entuzjazmu (Tapscott, 2010, s. 216). Powodem rezygnacji z dalszej nauki nie są wcale wysokie wymagania, którym nie mogliby sprostać, ale zwykła nuda. Młodzi ludzie nie chcą być biernymi odbiorcami. Nauka w ich przekonaniu ma być interesująca, a przy tym zabawna. Obecnie odwrócone zostały tradycyjne role nauczyciela i ucznia. Mamy do czynienia ze swoistą inwersją pedagogiczną.

Marc Prensky, amerykański badacz mediów i systemów edukacyjnych, użył dwóch terminów na określenie sposobu funkcjonowania osób starszych i młodzieży w cyfrowym świecie. Pierwsza grupa to cyfrowi imigranci (ang. *digital immigrants*) dorastający w świecie mediów analogowych, z trudem odnajdujący się w nowej rzeczywistości. Muszą oni przyswoić sobie, nie bez wysiłku, umiejętności, które posiadają młodzi, czyli cyfrowi tubylcy (ang. *digital natives*), nieznający już świata bez elektronicznych mediów (Morbitzer, 2012, s. 136–137). Edukacja, a tym bardziej wychowanie w swojej klasycznej formie opierają się na autorytecie. Bardzo trudno być autorytetem, gdy doświadczenie i wiedza są zastępowane przez biegłość technologiczną. Powiększa się luka między edukacją informacyjną, utożsamianą często z kulturą informatyczną, a kulturą informacyjną. Kultura informatyczna i kultura informacyjna są synonimami dla 82,4% nauczycieli i 90,2% bibliotekarzy. Większość uważa posiadanie przez dziecko komputera za jednoznaczne z rozwojem kompetencji informacyjnych. Wychowanie informacyjne młodzieży zdaniem 63% nauczycieli i 70,5% bibliotekarzy należy do obowiązków nauczycieli informatyki lub technologii informacyjnej (Jasiewicz, 2011, s. 357). Polski system edukacyjny stał się płaszczyzną konfrontacji umiejętności cyfrowych dzieci i młodzieży nabywanych przez młodych ludzi poza szkołą z tradycyjnym nauczaniem. Nadmierna koncentracja na kompetencjach informatycznych uczniów, marginalne traktowanie kompetencji informacyjnych i niedostosowanie treści edukacyjnych w tym zakresie do rzeczywistych potrzeb oraz umiejętności młodzieży – są głównym problemem. Młodzież, jak udowodniła Justyna Jasiewicz w swoich badaniach, posiada kompetencje informatyczne. Uczniowie korzystają z sieci z dużą sprawnością, o wiele lepszą, niż zakładają podstawy programowe polskich szkół. Niestety kompetencje informatyczne ciągle traktowane są priorytetowo, a problem kompetencji informacyjnych pozostaje na poziomie ogólnych haseł (Jasiewicz, 2011, s. 375).

## Internet jako podstawowe źródło informacji

Faktem jest preferowanie przez młodzież internetu jako źródła informacji, mimo świadomości większej wiarygodności źródeł tradycyjnych, takich jak encyklopedie, słowniki czy podręczniki. Łatwość i szybkość znalezienia potrzebnej informacji decydują o wyborze internetu. Brak dojrzałości informacyjnej w tym aspekcie jest szczególnie widoczny (Batorowska, 2013, s. 9). Dojrzały informacyjnie człowiek umie ocenić wyszukaną informację pod względem przydatności i przetworzyć ją, stosując nowoczesne technologie informacyjne. Proces ten powinien przebiegać z poszanowaniem reguł etycznych. Hanna Batorowska wskazuje na postawy świadczące o dojrzałości informacyjnej: roztropność, umiarkowanie, wytrwałość i szacunek dla innych uczestników procesów informacyjnych (Batorowska, 2013, s. 45–46). Dojrzałość wobec technologii informacyjnych to również świadomość zjawisk, które zachodzą we współczesnym świecie. Technologia pozwala jednostce kształtować siebie przy równoczesnym zanikaniu poczucia wspólnoty. Poszerza przestrzeń informacyjno-komunikacyjną, a jednocześnie przyczynia się do depersonalizacji relacji międzyludzkich. Sieć pozwala na nieograniczony dostęp do zasobów informacyjnych, jednak istnieją obszary niedostępne ze względu na ich komercjalizację. Ogrom informacji przy postulowanym natychmiastowym dostępie skutkuje skrótowością, powierzchownością i fragmentaryzacją. Podzielność uwagi, której wymagają nowe media, rozwija się kosztem zdolności do analizy, spójności myślenia czy potrzeby dociekania prawdy (Batorowska, 2013, s. 49). Funkcjonowanie w wirtualnej rzeczywistości nie pozostaje bez wpływu na zachowania informacyjne użytkowników informacji. Obcowanie z hipertekstem wymusza zmianę w samej czynności czytania. Elementy werbalne, graficzne, multimedialne i linki dają czytającemu możliwość wyboru wielu ścieżek przejścia przez treść. Myślenie obrazami, podążanie za linkami nie sprzyja efektowi zanurzenia, z którym mamy do czynienia w przypadku czytania tekstu linearnego (Nahotko, 2015, s. 139–140). Batorowska mówi o nowym „gatunku” ludzi o płytkich umysłach i skłonnościach do demencji cyfrowej (Batorowska, 2013, s. 125). Jednak to właśnie złożone środowisko technologiczne i medialne zdaniem części badaczy przyczynia się do wzrostu ilorazu inteligencji. Wielozadaniowość, która staje się tak charakterystyczna dla aktywności pokolenia Y, wymaga rozwijania nowych kompetencji. Tapscott zdecydowanie przeciwstawia się tezie, że z powodu internetu młodzi ludzie stają się „najbardziej tępych pokoleniem”. Jego zdaniem korzystanie z internetu wymaga o wiele więcej umiejętności i zaangażowania niż chociażby bierne oglądanie telewizji, która była dominującym medium w młodości rodziców pokolenia Y. Jak zauważa, pokolenie wyżu demograficznego w okresie swojej młodości spędzało przed telewizorem średnio 22 godziny tygodniowo (Tapscott, 2010, s. 477–478).

## Pokolenie Y w bibliotece

Wyzwania, które stają przed edukacją w zakresie kompetencji informacyjnych, dotyczą coraz większej liczby instytucji, w których pojawia się pokolenie Y. Po gimnazjach, szkołach średnich przyszedł czas na uczelnie, a tym samym biblioteki akademickie. Stanisław Skórka, powołując się na raport z badań JISC wykonany przez University College of London CIBER Group z roku 2008, przybliżył obraz zachowań wyszukiwawczych uczniów gimnazjów i liceów (Skórka, 2012, s. 3). Większość z nich rozpoczyna wyszukiwanie potrzebnych informacji od wyszukiwarki internetowej (89%). Pozyskana w ten sposób informacja w zupełności ich zadowala (93%). To wyszukiwarki są preferowanym narzędziem poszukiwań, a nie inne zasoby cyfrowe, chociażby biblioteki cyfrowe. Mimo to biblioteki tradycyjne są nadal przez nich wykorzystywane, choć już w mniejszym zakresie. Nie stronią oni od kopiowania cudzych utworów. Często zdarza się robić im to bezrefleksyjnie, metodą „kopiuj – wklej”, lub z pełną świadomością obierają taką drogę na skróty. Tapscott, za raportem *New Study Confirms Internet Plagiarism Is Prevalent* z roku 2003, podaje, że 38% uczniów szkół średnich i studentów używa informacji z internetu w swoich pracach, nie podając tego faktu (Tapscott, 2010, s. 486). Trudno nie zgodzić się z Bożeną Bednarek-Michalską, że do bibliotek uczelnianych trafiają młodzi, którzy nie lubią czytać, nie lubią długich zdań. Jeżeli na zdobycie informacji mają poświęcić dużo czasu i energii lub forma źródła informacji im nie odpowiada, rezygnują z poszukiwań. Autorka wspomina jednak również o ambitnych i wymagających użytkownikach, stanowiących dla bibliotek nie lada wyzwanie (Bednarek-Michalska, 2000, s. 1). Podobna prawidłowość zauważana jest wśród amerykańskich studentów. Wielu z nich dzięki korzystaniu z internetu świetnie sobie radzi i osiąga bardzo dobre wyniki w nauce. Ale jest też liczna grupa młodzieży porzucająca naukę. Taki stan rzeczy ma swoją przyczynę raczej w słabości systemu edukacyjnego, a nie w powszechnym dostępie do sieci (Tapscott, 2010, s. 479).

## Potrzeby i zachowania informacyjne pokolenia Y

Potrzeby informacyjne są kluczowe dla zrozumienia i badania zachowań informacyjnych. Stanowią warunek zaspokajania innych potrzeb. Warunkują je wiedza i doświadczenie użytkownika. Stopień ich zaspokojenia wiąże się ściśle z zachowaniami informacyjnymi. Wpływ na potrzeby informacyjne studentów związane z edukacją mają przede wszystkim wykładowcy. Wymóg rzetelnego studiowania, a tym samym docierania do naukowych źródeł informacji, przygotowywania zestawień bibliograficznych, mobilizuje studentów do korzystania

z biblioteki uczelnianej. Kompletowanie przez bibliotekę zasobu na potrzeby kształcenia tylko na podstawie sylabusów jest często niewystarczające. Bez ścisłej i bieżącej współpracy z kadrami dydaktyczną nie można mówić o zabezpieczeniu potrzeb studentów w tym zakresie.

W dobie internetu, gdy informacja z sieci wypiera tradycyjne źródła, kompletny pod względem materiałów dydaktycznych zasób może być dużym atutem biblioteki uczelnianej i bodźcem „powrotu” do źródeł (Olejniki, 2012, s. 239). Obecnie biblioteki nie pełnią wyłącznie funkcji wypożyczalni materiałów dydaktycznych. Stały się miejscem, gdzie studenci indywidualnie lub grupowo znajdują warunki do pracy, również wtedy, gdy nie potrzebują bibliotecznych zasobów. Znajomość potrzeb informacyjnych, zwłaszcza tych związanych z procesem studiowania, powinna być zestawiona z wiedzą na temat zachowań informacyjnych danej grupy użytkowników. Zachowania informacyjne definiowane jako ogół ludzkich zachowań odnośnie do źródeł informacji przejawiają się w poszukiwaniu informacji, jej wykorzystywaniu, przekazywaniu, a także unikaniu lub odrzucaniu (Krakowska, 2016, s. 430–432). Wiedza o tym, jak ludzie zachowują się wobec informacji, co warunkuje takie zachowania, pomaga prognozować i projektować konkretne usługi i zasoby lub modyfikować już istniejące. Sabina Cisek zwraca uwagę na „zasadę minimalizacji wysiłku”, bardzo ważny aspekt zachowań informacyjnych. Zgodnie z nią użytkownicy preferują schematy w stosowanych strategiach wyszukiwawczych, dają pierwszeństwo źródłom znanym i wypróbowanym, a przy tym łatwo dostępnym i nieskomplikowanym w użyciu, nawet gdy otrzymują informację gorszej jakości (Cisek, 2017, s. 6). Skłonność do minimalizacji wysiłku zdaje się wpisana w naturę ludzką. Jednak czy akceptacja tej zasady nie prowadzi do zaniku ambicji u wychowanków? Zdolność do wyrzeczeń jest gwarancją sukcesu podejmowanych działań, również w edukacji.

Kompetencje informacyjne są dla współczesnego człowieka tak samo ważne jak umiejętność czytania, pisanie czy znajomość arytmetyki (Bartosiak, Banaszewski, 2017, s. 222). Programy nauczania, rozpisane w najdrobniejszych szczegółach od szkoły podstawowej do szkoły średniej, sprawiają, że nauka samodzielnego poruszania się w świecie informacji jest sprowadzona do minimum. Dopiero edukacja na poziomie szkoły wyższej pokazuje braki w zakresie biegłości informacyjnej. Biblioteka akademicka ma do odegrania niezwykle ważną rolę. Wyniki uzyskane na podstawie obserwacji zachowań informacyjnych czy z badań potrzeb użytkowników powinny być uwzględniane w przygotowaniach przez biblioteki szkoleniach z zakresu kompetencji informacyjnych. Warto uświadomić sobie obopólną korzyść. Szkolenia takie, podnosząc umiejętności studentów w zakresie informacji, pozwolą im efektywniej studiować; skutkują też wzrostem znaczenia bibliotek (Bartosiak, Banaszewski, 2017, s. 223). Podjęcie

przez biblioteki akademickie działalności dydaktycznej wpisuje się w podnoszenie jakości świadczonych usług. Leży ono w żywotnym interesie samych bibliotek. W ten sposób biblioteki kształtują popyt na swoje usługi. Wychowują świadomego i dojrzałego informacyjnie użytkownika, a tym samym lojalnego klienta. Kompetencjom informatycznym powinny towarzyszyć kompetencje wirtualne. Tym pojęciem badacze określają wirtualną skuteczność, wirtualne kompetencje społeczne oraz umiejętność korzystania z mediów społecznościowych. Przez wirtualną skuteczność rozumie się biegłość w obsłudze komputera i oprogramowania stosowanego w trakcie korzystania z internetu oraz zdolność pracy zdalnej. Współpraca z innymi na odległość wymaga wirtualnej inteligencji emocjonalnej. Do skuteczności wirtualnej zalicza się też zdolność krytycznej selekcji i analizy źródeł informacji pod kątem ich przydatności. Wirtualne kompetencje społeczne określają stopień umiejętności nawiązywania i utrzymywania relacji interpersonalnych w sieci. Wiążą się również z łatwością korzystania z mediów społecznościowych. Należy do nich m.in. znajomość i przestrzeganie zasad przyzwoitego zachowania się w internecie, czyli netykiety. Ale, jak zauważa Katarzyna Wojtaszczyk (2013), to raczej kwestia cech osobowych niż przygotowania informatycznego.

## Zasób i oferta edukacyjna biblioteki

Znalezienie równowagi między oczekiwaniami użytkowników a ich rzeczywistymi potrzebami informacyjnymi nie jest łatwe. Zadania nie ułatwia fakt, że zarówno oczekiwania, jak i potrzeby muszą być ciągle konfrontowane z możliwościami danej instytucji. Uświadomienie sobie przez biblioteki usługowego charakteru prowadzonej działalności sprawia, jak zauważa Bogumiła Urban za Jackiem Wojciechowskim, że zmienia się perspektywa patrzenia na zadania biblioteki. Gromadzenie zbiorów, budowanie kolekcji i jej zabezpieczenie zaczynają ustępować problematyce zadowolenia czytelnika (Urban, 2005, s. 47). Powstaje pytanie, jak daleko biblioteka powinna iść za nawykami informacyjnymi swoich użytkowników? Zwłaszcza gdy jest to użytkownik pokolenia Y z roszczeniowym nastawieniem. Czy bibliotekarze, świadomi braków w zakresie kultury informacyjnej studentów, powinni wziąć na siebie ich edukację w zakresie kultury informacyjnej? Śledząc działania bibliotek, pytanie wydaje się retoryczne. Liczba publikacji dowodzi, że to właśnie środowisko bibliotekarzy naukowych, jak żadna inna grupa, zdaje sobie sprawę z wagi kompetencji informacyjnych jako kluczowych dla budowania społeczeństwa informacyjnego czy rozwoju gospodarki opartej na wiedzy. Aktywne włączenie się w ten proces jest atutem biblioteki akademickiej. Przez dostosowany system szkoleń, począwszy od

przysposobienia bibliotecznego, biblioteka uczelniana otwiera się na studenta. Przysposobienie biblioteczne powinno mieć atrakcyjną formę, tak by zainteresować nowego studenta i potencjalnego użytkownika biblioteki uczelnianej. Od sposobu prezentacji biblioteki zależy to, czy będzie ona postrzegana jako miejsce przyjazne, warte odwiedzenia. Ważne, by to pierwsze spotkanie nie było tylko suchym przekazaniem zasad korzystania z biblioteki ze szczególnym naciskiem na konsekwencje w przypadku nieprzestrzegania regulaminu. Trzeba pamiętać, że początki studiów są czasem bardzo stresujące. Przeskok ze znanej rzeczywistości szkolnej do świata akademickiego owocuje często poczuciem zagubienia. Wizyta w bibliotece uczelnianej, tak różnej od szkolnej, informacja, że od tej pory trzeba będzie samemu zdobywać materiały do nauki, że zamiast bezpiecznego, jednego podręcznika mamy literaturę przedmiotu – mogą wywołać w młodym człowieku uczucie paniki. Osoby przygotowujące przysposobienie biblioteczne powinny pamiętać, że nie będzie drugiej szansy, aby zrobić dobre pierwsze wrażenie. Przygotowanie szkolenia z użyciem nowoczesnych środków pozwoli zaprezentować się bibliotece jako instytucji nowoczesnej, ciekawej (Bednarek-Michalska, 2000, s. 1). Ciekawość potrafi być dla młodego człowieka ważną motywacją do działania. Trzeba pamiętać, że osobisty kontakt z bibliotekarzem, w przypadku pokolenia Y tak często uważany za archaiczny, jest ciągle bardzo ceniony i wymieniany pośród postulatów dotyczących funkcjonowania biblioteki (Gamrowska, Piestrzyński, 2015, s. 292). Jednak mimo świadomości korzyści wiele bibliotek akademickich decyduje się na przeprowadzenie przysposobienia bibliotecznego w formie elektronicznej. Argumentują to tym, że student preferuje tę formę jako mniej absorbującą. Instytucję, która umożliwi mu załatwienie wszelkich formalności drogą elektroniczną, postrzega jako nowoczesną.

Dostosowanie oferty usług bibliotecznych do nowego użytkownika staje się dziś problemem obejmującym aspekty organizacyjne, techniczne i merytoryczne (Korzystka, Ober, Bajer, 2017, s. 162). Zmiany organizacyjne w bibliotece mogą dotyczyć jej struktury, chociażby tworzenia nowych komórek, np. do zasobów sieciowych czy promocji. Obejmują one również nową aranżację przestrzeni bibliotecznej, wprowadzenie wolnego dostępu do zbiorów. Przystosowanie pod względem technicznym wymaga już nie tylko zabezpieczenia odpowiedniej liczby komputerów, skanerów, drukarek czy kserokopiarek, ale coraz częściej oznacza podjęcie starań w kierunku przystosowania oferty do formy mobilnej. Aspekt merytoryczny to zarówno dbałość o aktualność zasobów, jak i nabywanie nowych kompetencji przez pracowników biblioteki. Podejmowanie decyzji w każdym z tych obszarów jest dużym wyzwaniem.

Nabywanie nowych kompetencji, udział w konferencjach wiążą się z pokonywaniem nie tylko ograniczeń finansowych, ale też barier psychologicznych. Ważna jest gotowość personelu bibliotecznego do podejmowania trudu uczestniczenia

w szkoleniach, kursach czy studiach podyplomowych. Wiedzę na temat obszarów, w których trzeba podjąć konkretne działania zmierzające do polepszenia jakości oferowanych usług, biblioteki czerpią m.in. z badań satysfakcji użytkowników własnych placówek na podstawie przeprowadzanych ankiet lub literatury opisującej to zagadnienie. Nie jest to łatwe, ponieważ studenci to grupa użytkowników zróżnicowana, o różnorodnej kulturze czytelniczej i stojąca przed wyborem ofert innych instytucji (Zybert, 2015, s. 188). Ankiety, za pomocą których przeprowadza się badania, są często odbiciem bibliotekarskiego punktu widzenia. Pytania dotyczą w przeważającej części rzeczy, które bibliotekarzom wydają się najważniejsze. A tymczasem spojrzenie użytkowników może być zupełnie inne. Okazuje się, że zasady oczywiste dla bibliotekarzy są niezrozumiałe dla użytkowników, chociażby zakaz wnoszenia napojów czy nakaz zostawiania plecaków w szatni dla osób korzystających z czytelni. Bardzo ciekawe źródło informacji na temat tego, co o bibliotece sądzą czytelnicy, stanowią komentarze pojawiające się na różnych blogach. Do refleksji skłania głos: „Biblioteki, które lubię, są głównie: przyjazne, nieprzeludnione, z bogatym księgozbiorem. Z powyższej listy możemy wybrać sobie maksymalnie dwa elementy kosztem trzeciego” (Arn, 2014).

## **Biblioteka Główna UTP – czy są tu użytkownicy z pokolenia Y?**

W latach 2012–2015 na potrzeby Zespołu ds. Ewaluacji Wewnętrznego Systemu Zapewnienia Jakości Kształcenia BG UTP przygotowała sprawozdania na podstawie ankiet wypełnianych w kolejnych latach przez studentów UTP. Liczba ankietowanych to 396 osób w roku akademickim 2012/2013, 233 osoby – w 2013/2014 i 231 osób – w 2014/2015. Ankietowani postulowali skrócenie regulaminowego terminu zwrotu wypożyczonych książek, zwiększenie liczby egzemplarzy przeznaczonych do wypożyczenia, poszerzenie oferty tytułów z zakresu transportu. Wśród postulatów znalazły się również wymiana urządzeń kserograficznych w BG UTP oraz udostępnienie sprzętu umożliwiającego kopiowanie materiałów w bibliotekach wydziałowych. Wskazano na potrzebę wydłużenia godzin otwarcia i dostosowania ich do czasu zajęć dydaktycznych, szczególnie w przypadku bibliotek wydziałowych. Podnoszono kwestię niedostatecznego informowania o prowadzonych przez BG szkoleniach. Postulaty przedstawione w ankietach starano się realizować w miarę możliwości. Zmieniono zapis w regulaminie BG odnośnie do terminu wypożyczeń. Zgodnie z postulatami został on skrócony z jednego semestru do trzech miesięcy. Biblioteki wydziałowe zostały wyposażone w skanery.

Strona internetowa jest dla BG UTP bardzo ważnym środkiem komunikacji z użytkownikiem. Zamieszczane są na niej wszelkie informacje niezbędne do

korzystania z usług bibliotecznych, tj. regulamin, godziny otwarcia, dane kontaktowe, informacje o zbiorach analogowych i zasobach cyfrowych, linki do katalogu komputerowego, zasobów licencjonowanych i ogólnodostępnych. Dla udogodnienia korzystania ze źródeł informacji zainstalowano na stronie internetowej multiwyszukiwarkę. Formularze, za pomocą których można zaproponować zakup książki lub złożyć zamówienie w wypożyczalni międzybibliotecznej, służą ułatwieniu komunikacji czytelnika z biblioteką. Treści o charakterze informacyjnym i merytorycznym zamieszczone na stronie internetowej nie spełniają wystarczająco swojej funkcji ze względu na mało atrakcyjną formę. Podjęto pracę nad unowocześnieniem interfejsu.

Na początku każdego roku akademickiego prowadzone są szkolenia z zakresu przysposobienia bibliotecznego. Dotychczas odbywały się one w sali audytoryjnej i miały formę wykładu lub prezentacji. Ze względów organizacyjnych szkolenia odbywały się w soboty. Ten fakt i nieobligatoryjny charakter sprawiły, że liczba osób biorących w nich udział malała z każdym rokiem. W ubiegłym roku zapadła decyzja o przygotowaniu przysposobienia bibliotecznego w formie e-learningu na platformie Moodle. W roku akademickim 2016/2017 szkolenie odbyły i zaliczyły test 723 osoby. Jest za wcześnie, by stwierdzić jednoznacznie, czy taka forma szkolenia wpisuje się w oczekiwania studentów. Warto monitorować wpływ przysposobienia bibliotecznego na statystykę, liczbę osób, które aktywują konto biblioteczne, liczbę odwiedzin biblioteki przez studentów pierwszych roczników. W Czytelni Głównej BG UTP udostępnia się książki i czasopisma w trybie wolnego dostępu do zbiorów. Książki uporządkowano tematycznie według działów UKD, czasopisma zaś – alfabetycznie. Działy oznaczono odpowiednimi kolorami, zwiększając tym samym prostotę i szybkość wyszukiwania. Bezpośrednią pomoc w wyszukiwaniu materiałów bibliotecznych oferują dyżurujący bibliotekarze oraz opracowane przez nich skorowidze. Czytelnia wyposażona jest w 23 stanowiska komputerowe z dostępem do internetu, dwa skanery, ksero oraz stanowisko komputerowe dla osób słabowidzących. Zakup zbiorów tradycyjnych utrzymuje się na niezmiennym poziomie. Od roku 2008 zasób uzupełniany jest o książki i serwisy elektroniczne. Stan zbiorów bibliotecznych w latach 2007–2016 przedstawia tabela 1.

Biblioteki akademickie – powołane, by wspierać funkcjonowanie UTP w obszarze dydaktyki i nauki – włączają się też w promocję uczelni. Mają coraz większą świadomość swojego udziału w budowaniu jej pozytywnego wizerunku. Biblioteka Główna UTP podczas Drzwi Otwartych w 2017 roku zorganizowała biblioteczne stoisko dla młodzieży zainteresowanej podjęciem studiów na UTP. Przygotowała warsztaty dla studentów Uniwersytetu Dziecięcego na naszym uniwersytecie. Gościła dwie grupy przedszkolaków. O ile działania skierowane do młodzieży klas maturalnych wydają się jak najbardziej pożądane, o tyle zajęcia dla dzieci – już

Tabela 1. Stan zbiorów Biblioteki Głównej UTP (bez bibliotek wydziałowych) w latach 2007–2016

	Książki	Czasopisma drukowane	E-książki	Normy	Patenty	Bazy danych CD-Rom	Bazy danych online	Czasopisma elektroniczne	Serwisy książek elektronicznych
2007	231 840	54 740	<b>0</b>	29 346	156 479	3	2	6 serwisów	
2008	234 094	53 744	<b>5</b>	30 322	160 351	3	3	6 serwisów	
2009	237 353	53 650	<b>11</b>	30 616	164 073	2	3	5 serwisów	
2010	240 665	54 170	<b>16</b>	30 818	167 678	2	3	4 serwisów	
2011	243 089	54 628	<b>25</b>	30 917	171 066	2	4	5 serwisów + 2 czasopisma	
2012	238 464	54 893	<b>29</b>	31 063	171 317	1	4	6 serwisów + 2 czasopisma	
2013	238 867	55 187	<b>33</b>	31 221	171 317	1	4	6 serwisów + 2 czasopisma	
2014	237 495	55 444	<b>73</b>	31 490	171 317	1	4	6 serwisów + 2 czasopisma	2
2015	236 507	55 748	<b>143</b>	31 663	171 317	1	4	6 serwisów + 2 czasopisma	2
2016	238 350	56 115	<b>142</b>	31 663	171 317	1	4	6 serwisów + 2 czasopisma	2

Źródło: opracowanie własne.

niekoniecznie. Jednak reakcje dzieci, a także rodziców i opiekunów zrodziły refleksję, że być może jest to przygotowanie gruntu pod kulturę informacyjną przyszłego pokolenia. Dodatkowo pozytywny oddźwięk ze strony władz uczelni zadecydował o kontynuacji tego typu działań. Inwencja, jaką przy tej okazji wykazali się pracownicy BG, jest potencjałem, który należy twórczo wykorzystać w przyszłości. Włączenie studentów w działania biblioteki uczelnianej nie musi ograniczać się tylko do propozycji zakupu książki lub wypełnienia ankiety. BG UTP zwróciła się z prośbą do studentów z Zakładu Wzornictwa na Wydziale Inżynierii Mechanicznej UTP o zaprojektowanie materiałów informacyjno-promocyjnych. Młodzież, realizując określone projekty na rzecz biblioteki, mogła przyjrzeć się jej z zupełnie innej perspektywy. Dla pracowników spojrzenie na własną bibliotekę oczami młodych użytkowników było też nie do przecenienia. Do tej pory według projektów studentów wykonano zakładki do książek oraz torbę lnianą. Na realizację czekają kolejne projekty, m.in. plakaty i ulotki informacyjne. Mamy nadzieję, że zaprojektowanie tych rzeczy przez młodych ludzi sprawi, że swoją treścią i formą trafią one do studentów. Nowym kanałem komunikacji z młodym czytelnikiem i elementem promocji dla bibliotek akademickich stał się serwis społecznościowy Facebook. Biblioteki bardzo szybko dostrzegły potencjał tego typu mediów. W sposób atrakcyjny dla młodego użytkownika mogą zwiększać widoczność swoich zasobów i oferowanych usług, realizować cele promocyjne i marketingowe (Bikowska, 2017, s. 276–277). Aktualne, interesujące i systematycznie zamieszczane posty oraz zdjęcia aktywizują i integrują użytkowników. Pozwalają im śledzić działalność biblioteki (Gamrowska, Piestrzyński, s. 290). BG UTP także dołączyła do bibliotek obecnych w mediach społecznościowych. Mamy nadzieję, że obecność na Facebooku, a także inne działania, które podjęliśmy i chcemy kontynuować, pomogą nam nawiązać kontakt z naszymi użytkownikami.

## Zakończenie

Diagnozy stawiane na temat pokolenia Y w różnych publikacjach mogą wywołać sprzeczne odczucia. W wielu miejscach czytamy o pokoleniu Y jako młodzieży niezdolnej do podejmowania odpowiedzialnych decyzji w życiu osobistym, a tym bardziej w życiu społecznym, politycznym. Obserwacje i często subiektywne odczucia utwierdzają nas w tym przeświadczeniu. Pojawiają się jednak też głosy, że młode pokolenie ma potencjał i możliwości do pozytywnych zmian w świecie. Konflikt pokoleń był wpisany w egzystencję wszystkich generacji na przestrzeni dziejów. Każda generacja musiała się z nim zmierzyć. Jednak niespotykany dotąd rozwój technologii ukazał w nowej perspektywie relacje pokolenia Y z rodzicami i nauczycielami. Biblioteki akademickie jako część struktury uczelnianej

stanowią element systemu edukacyjnego. Doświadczają wielu bolączek, które ten system trapią, takich chociażby jak niedostosowanie, brak przygotowania do pracy z użytkownikiem z pokolenia Y. Być może prawdziwa rewolucja w polskiej edukacji, jak twierdzi Jan Fazlagić (2008), będzie możliwa dopiero, gdy grupą dominującą wśród nauczycieli staną się przedstawiciele pokolenia Y. Perspektywa czasowa według autora to 10–20 lat. Jednak czekanie oznacza praktycznie cofanie się. Dlatego na miarę możliwości trzeba podejmować działania, które otworzą biblioteki na pokolenie Y. Wydaje się, że unowocześnianie wnętrza, projektowanie przestrzeni bibliotecznej dla lepszego komfortu, podnoszenie jakości obsługi użytkowników – są dla naszego środowiska oczywiste. Biblioteki są świadome, że obecnie nie jest już możliwe posiadanie całości potrzebnych zasobów, stąd troska o zapewnienie rzetelnej informacji o możliwości znalezienia ich w innym miejscu. Dziś coraz częściej oznacza to wskazanie odpowiednich zasobów w internecie. Zadaniem bibliotek jest jak najlepsze przygotowanie użytkowników do korzystania z zasobów internetu zgodnie z zasadami kultury informacyjnej. Sprawdzonej formą są szkolenia dostosowane do użytkowników. Zaangażowanie w ich opracowanie i prowadzenie młodych pracowników może przynieść bardzo dobre efekty. Przygotowujemy się na użytkowników z pokolenia Y, a tymczasem to pokolenie wchodzi do bibliotek jako pracownicy. Warto ich posłuchać, otworzyć się na ich punkt widzenia. Powierzenie odpowiedzialnych zadań wcale nie musi oznaczać dyskredytacji doświadczenia i wiedzy innych pracowników. Komunikacja międzypokoleniowa musi dotyczyć nie tylko relacji bibliotekarz – czytelnik, ale też relacji bibliotekarz – bibliotekarz. „Umysł jest jak spadochron [...], funkcjonuje lepiej, kiedy jest otwarty” (McQueen, 2016, s. 14).

## Bibliografia

- Arn (2014, 16 lutego). Biblioteki, które lubię są głównie: przyjazne, nieprzeludnione, z bogatym księgozbiorem [komentarz na forum internetowym]. Pobrane z: [http://ekulczycki.pl/warsztat\\_badacza/biblioteka-wciaz-jest-niezbedna-i-internet-tego-niezmieni/](http://ekulczycki.pl/warsztat_badacza/biblioteka-wciaz-jest-niezbedna-i-internet-tego-niezmieni/) [dostęp: 14.08.2017].
- Bartosiak, K., Banaszewski, K. (2017). Doskonalenie jakości usług bibliotek w obszarze kompetencji informacyjnych jej użytkowników. W: M. Wojciechowska (red.), *Zarządzanie jakością w bibliotece* (s. 215–237). Warszawa: Wydawnictwo SBP.
- Batorowska, H. (2013). *Od alfabetyzacji informacyjnej do kultury informacyjnej. Rozważania o dojrzałości informacyjnej*. Warszawa: Wydawnictwo SBP.
- Bednarek-Michalska, B. (2000). Pokolenie medialne w bibliotece uniwersyteckiej szkolenia użytkowników informacji elektronicznej. Pobrane z: <https://repozytorium.umk.pl/handle/item/1628> [dostęp: 14.08.2017].

- Bikowska, K. (2017). Funkcjonalność komunikatów na Facebooku – analiza profili bibliotek uniwersyteckich w Polsce. W: B. Kamińska-Czubała, S. Skórka (red.), E. Piotrowska (współpr.), *Projektowanie informacji w przestrzeni biblioteki* (s. 275–292). Kraków: Wydawnictwo Naukowe UP.
- Chłosta, M., Wesołowski, P. (2005). Specjalista informacji i jego warsztat jako element społeczeństwa wiedzy na przykładzie Biblioteki Głównej Wyższej Szkoły Biznesu w Dąbrowie Górniczej. W: Z. Dacko-Pikiewicz, M. Chmielarska (red.), *Rola biblioteki naukowej w tworzeniu społeczeństwa wiedzy* (s. 59–65). Dąbrowa Górnicza: Wyższa Szkoła Biznesu.
- Cisek, S. (2017). Zachowania informacyjne – wybrane aspekty. *Biuletyn EBIB* [online], 3 (173), Biblioteki naukowe: oczekiwania naukowców a oferta bibliotek. Pobrane z: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/536>. ISSN 1507-7187 [dostęp: 14.08.2017].
- Curyło, M. (2015). Moja nowa biblioteka: oczekiwania krakowskich maturzystów wobec bibliotek akademickich. W: *Bibliotekarz 2.0: nowoczesność na bazie tradycji* (s. 112–123). Kraków: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego.
- Fazlagić, J.A. (2008). Charakterystyka pokolenia Y. *E-mentor*, 3 (25). Pobrane z: <http://www.e-mentor.edu.pl/artukul/index/numer/25/id/549> [dostęp: 8.08.2017].
- Gamrowska, B., Piestrzyński, T. (2015). Badanie efektywności działań marketingowych w Bibliotece Uniwersytetu Łódzkiego. W: M. Wojciechowska (red.), *Czytelnictwo w dobie informacji cyfrowej. Rozwój, bariery, technologie* (s. 284–292). Warszawa: Wydawnictwo SBP.
- Głowacka, E. (2013). Społeczne korzyści z funkcjonowania bibliotek, obszary, metody, analizy i oceny. *Przegląd Biblioteczny*, 81, s. 431–439.
- Grabowska, D. (2015). Młodzież w bibliotece publicznej – wyzwania dla bibliotekarzy. W: *Bibliotekarz 2.0: nowoczesność na bazie tradycji* (s. 124–131). Kraków: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego.
- Jasiewicz, J. (2011). Zachowania informacyjne młodzieży a elementy edukacji informacyjnej w Polsce. *Przegląd Biblioteczny*, 79, s. 356–376.
- Kamińska-Czubała, B. (2013). *Zachowania informacyjne w życiu codziennym*. Warszawa: Wydawnictwo SBP.
- Kisiel, P. (2016). Millennialsi – nowy uczestnik życia społecznego? *Studia Socialia Cracoviensia*, 1 (14), s. 83–94. DOI: 10.15633/ssc.1876.
- Kołodziejska, J. (2011). Między tradycyjnością a nowoczesnością bibliotek. *Przegląd Biblioteczny*, 79, s. 179–191.
- Korzystka, B., Ober, K., Bajer, J. (2017). Jak Biblioteka Politechniki Poznańskiej wychodzi naprzeciw potrzebom i oczekiwaniom swoich Czytelników. W: B. Kamińska-Czubała, S. Skórka (red.), E. Piotrowska (współpr.), *Projektowanie informacji w przestrzeni biblioteki* (s. 162–173). Kraków: Wydawnictwo Naukowe UP.
- Krakowska, M. (2016). Zachowania informacyjne człowieka. W: W. Babik (red.), *Nauka o informacji naukowej* (s. 429–455). Warszawa: Wydawnictwo SBP.
- Kulczycki, E. (2014, 13 lutego). Biblioteka wciąż jest niezbędna i internet tego nie zmieni [wpis na blogu]. Pobrane z: [http://ekulczycki.pl/warsztat\\_badacza/biblioteka-wciaz-jest-niezbedna-i-internet-tego-nie-zmieni/](http://ekulczycki.pl/warsztat_badacza/biblioteka-wciaz-jest-niezbedna-i-internet-tego-nie-zmieni/) [dostęp: 14.08.2017].

- McQueen, M. (2016). *Pokolenie Y. Współistnienie czy współdziałanie. Nowe zasady komunikacji międzypokoleniowej*. Warszawa: Wydawnictwo Studio EMKA.
- Morbitzer, J. (2011–2012). O istocie medialności młodego pokolenia. *Neodidagmata*, 33/34. Pobrane z: <http://hdl.handle.net/10593/10280> [dostęp: 8.08.2017].
- Nahotko, M. (2015). Wpływ nowych technologii na czytanie naukowe. W: M. Wojciechowska (red.), *Czytelnictwo w dobie informacji cyfrowej. Rozwój, bariery, technologie* (s. 138–150). Warszawa: Wydawnictwo SBP.
- Nalewajska, L. (2013). Dydaktyka w bibliotece akademickiej. Analiza potrzeb i możliwości zmian. *Przegląd Biblioteczny*, 81, s. 19–32.
- Olejnik, D. (2012). Gromadzenie zbiorów w kontekście zarządzania jakością w bibliotece akademickiej. W: U. Ganakowska, M. Różycka (red.), *Strategie gromadzenia zbiorów w bibliotekach polskich* (s. 238–253). Szczecin: Książnica Pomorska.
- Rekowska, M. (2000). Usługi bibliotek akademickich a marketing. *Przegląd Biblioteczny*, 68, s. 159–164.
- Skórka, S. (2012). Biblioteka akademicka wobec wyzwań użytkowników „generacji Google”. *Biblioteka i Edukacja*, 1, s. 1–10. Pobrane z: <https://doaj.org/article/64d7aa30d6554ebbb7651595788db7f6?gathStatIcon=true> [dostęp: 7.08.2017].
- Tapscott, D. (2010). *Cyfrowa dorosłość. Jak pokolenie sieci zmienia nasz świat*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne.
- Urban, B. (2005). Potrzeby informacyjne – klucz do zrozumienia użytkowników biblioteki akademickiej. W: Z. Dacko-Pikiewicz, M. Chmielarska (red.), *Rola biblioteki naukowej w tworzeniu społeczeństwa wiedzy* (s. 37–52). Dąbrowa Górnicza: Wyższa Szkoła Biznesu.
- Wojciechowski, J. (2014). *Biblioteki w nowym otoczeniu*. Warszawa: Wydawnictwo SBP.
- Wojciechowski, J. (1999). Na przełomie epok. *Przegląd Biblioteczny*, 67, s. 265–285.
- Wojciechowski, J. (2012). *O bibliotekach po mojemu*. Warszawa: Wydawnictwo SBP.
- Wojciechowski, J. (2000). *Praca z użytkownikiem w bibliotece*. Warszawa: Wydawnictwo SBP.
- Wojtaszczyk, K. (2013). Poziom kompetencji wirtualnych pokolenia Y i C – ocena na podstawie autodiagnozy studentów. *E-mentor*, 2 (49). Pobrane z: <http://www.e-mentor.edu.pl/artukul/index/numer/49/id/1003> [dostęp: 14.08.2017].
- Zybert, E.B. (2015). Po co bibliotekom jakość? *Przegląd Biblioteczny*, 83, s. 181–192.

Kinga Nowakowska, Dorota Olejnik

## **Generation Y and Z in the academic library. Selected aspects of the activities of the Main Library of Bydgoszcz University of Technology and Life Sciences**

**Abstract.** The users of academic libraries today represent primarily generations Y and Z. They have their information needs which are accompanied by specific behaviors. The article is an attempt to describe them, as well as an analyse of the problem of whether and how the academic library caters for the young users's needs. Does it influence their formation in addition to satisfying them? Is the academic library still an important information base? It is a great challenge for librarians to adapt the offer of academic libraries to the needs of the new readers' generation. The arguments contained in the article are based on subject literature, annual reports of BG UTP (Main Library UTP University of Science and Technology), its website and profile of the on Facebook.

**Keywords:** generation Y, generation Z, offer of academic libraries, information behaviours, information needs.

Nadesłano 1 X 2017.

