

## **Rola bibliotekarza w kształtowaniu relacji z użytkownikami.**

Konrad Konke , Agnieszka Leszczewicz, Magdalena Stankevič , Anna Kowalska

*Biblioteka Politechniki Gdańskiej, Sekcja Obsługi Czytelnika,*

*e-mail: [konrad.konke@pg.edu.pl](mailto:konrad.konke@pg.edu.pl)*

### **Abstrakt**

*Ogromną rolę w funkcjonowaniu relacji pomiędzy biblioteką naukową, a środowiskiem akademickim ma czynnik ludzki. Biblioteka jako miejsce gromadzenia i udostępniania zasobów wiedzy, sytuuje bibliotekarza w pozycji niejako pośrednika i przewodnika po tychże zasobach. Pracownicy bibliotek akademickich, w tym bibliotekarze dziedzinowi, muszą sprostać wyzwaniom jakie niesie za sobą szybki rozwój wiedzy, narzędzi i technologii. Wynikające z postępu technologicznego, zmieniające się potrzeby czytelników wymuszają na bibliotekarzach zmianę roli jaką odgrywają oni w systemie edukacji akademickiej.*

*W prezentacji przedstawiono spostrzeżenia pracowników Sekcji Obsługi Czytelnika Biblioteki Politechniki Gdańskiej, dotyczące relacji bibliotekarz – czytelnik. Opisano przykłady pracy z użytkownikiem na wydziałach Mechanicznym, Elektrotechniki i Automatyki, Elektroniki, Telekomunikacji i Informatyki, Chemicznym oraz Fizyki Technicznej i Matematyki Stosowanej. Zwrócono uwagę na konieczność pogłębiania przez bibliotekarza wiedzy dziedzinowej, która pozwala na efektywny dobór literatury, prowadzenie szkoleń w zakresie korzystania z naukowych i branżowych baz danych i innych źródeł informacji. Położono akcent na istotne elementy kształtowania przepływu i dostępności wiedzy poprzez ścisłą współpracę z kadrą naukowo-dydaktyczną uczelni oraz odpowiednią klasyfikację księgozbioru w dobie wolnego dostępu do póltek.*

### **Wstęp**

Rozwijający się świat wykazuje ogromne zapotrzebowanie na wiedzę, postęp naukowo-technologiczny wręcz wymusza na społeczeństwie ciągłe doskonalenie się. Człowiek, jeżeli nie zadba o swój rozwój intelektualny, nie będzie zgłębiał zagadnień technicznych czy ekonomicznych, może znaleźć się poza marginesem współczesnego świata. Nowoczesna technologia ułatwia życie, ale jeżeli nie będziemy umieli z niej skorzystać stanie się bezużyteczna, a w skrajnych przypadkach może być niebezpieczna. Funkcjonowanie we współczesnym świecie obliuguje do podążania za postępem i uzupełnianiem swojej wiedzy, w myśl powiedzenia Johanna Wolfganga Goethe „kto nie idzie do przodu ten się cofa”. Ogromną rolę w systemie wiedzy współczesnego świata odgrywają biblioteki, a przede wszystkim biblioteki akademickie. Jeszcze nie tak dawno, bo dwadzieścia lat temu, tradycyjna biblioteka była centrum gromadzenia, opracowywania i udostępniania wiedzy. Dziś, dzięki postępowi technologicznemu, a w szczególności ogromnej ekspansji internetu, biblioteka zmienia swój charakter. Z tradycyjnego miejsca wypełnionego książkami, często staje się nowoczesnym centrum gromadzenia i dystrybucji wiedzy poprzez elektroniczne bazy danych, repozytoria i biblioteki cyfrowe. Informatyzacja daje nie tylko szybki dostęp do wiedzy, ale również ją decentralizuje. W związku z tym pojawiają się nowe możliwości. Obecnie użytkownik/czytelnik nie musi opuszczać domu, by skorzystać z zasobów bibliotek, wystarczy dostęp do internetu i ważne konto biblioteczne. Ten bogaty zbiór wiedzy będący na wyciągnięcie ręki, często jednak napotyka na barierę w postaci

braku umiejętności wyszukiwania i korzystania z tych cennych zasobów. „Stały rozwój zasobów elektronicznych sprawia, że coraz częściej czytelnik będzie przychodził do biblioteki po to, by się nauczyć korzystania z elektronicznych narzędzi, zapoznać się z zasobami, którymi biblioteka dysponuje, zdobyć pewną elementarną wiedzę o regulaminie i procedurach, obowiązujących przy korzystaniu ze zbiorów” [1]. Ten szybki rozwój elektronicznych źródeł powoli wypiera tradycyjne zasoby wiedzy. „W Polsce, podobnie jak w USA, obserwujemy spadek wypożyczeń tradycyjnych i wzrost udostępnień elektronicznych [1]. Czy ta tendencja będzie się nasilać, czy zatrzyma na pewnym poziomie, czas pokaże.

Wobec tego należy postawić pytanie, co z bibliotekarzem i jaką rolę narzuca mu rzeczywistość i przyszłość? W obecnym świecie bibliotekarz staje się przewodnikiem po świecie wiedzy, w którym szybka, wyselekcjonowana informacja ma kluczowe znaczenie. „W związku z tym jego rola sukcesywnie ewoluuje w kierunku brokera informacji i nowoczesnego specjalisty w konkretnej dziedzinie wiedzy. Jest to ktoś, kto pośredniczy pomiędzy elektronicznymi źródłami informacji naukowej a użytkownikiem” [2]. „W konsekwencji zawód bibliotekarza zmienia się z typowo humanistycznego w łączący ze sobą elementy humanistyczne z technicznymi” [3].

#### Bibliotekarz dziedzinowy

Z definicji „Podręcznego słownika bibliotekarza” wynika, że bibliotekarz dziedzinowy to „absolwent studiów pierwszego lub drugiego stopnia z wybranej dziedziny wiedzy i jednocześnie posiadający wykształcenie z informacji naukowej i bibliotekoznawstwa, odpowiedzialny w bibliotece naukowej za część księgozbioru, odpowiadającą posiadanemu wykształceniu, koncentrujący się wokół potrzeb informacyjnych określonej grupy studentów lub nauczycieli akademickich” [4]. „Wydaje się konieczne, aby w obliczu przeprowadzonej w Polsce w 2013 r. deregulacji zawodów, zredefiniować kwestię wymogu uzupełnienia wykształcenia bibliotekarza dziedzinowego w kierunkach związanych z bibliotekoznawstwem. Alternatywą mógłby być tutaj określony staż pracy w bibliotece” [2]. „Bibliotekarz dziedzinowy to stanowisko zapożyczone z pragmatyki i praktyki państw zachodnich. Termin wywodzi się z języka angielskiego Subject Librarian lub niemieckiego Fachreferent” [5]. Pierwsze próby przeniesienia na grunt Polski, zachodnich wzorców stanowiska bibliotekarza dziedzinowego pojawiły się w latach dziewięćdziesiątych poprzedniego wieku. W roku 1993 dwie biblioteki uniwersyteckie (w Poznaniu oraz w Toruniu) wprowadziły w sposób formalny stanowisko bibliotekarza dziedzinowego. Zaś na seminarium z udziałem autorytetów bibliotekoznawstwa z Polski, Niemiec i Danii w październiku 2000 r. w Bibliotece Uniwersyteckiej w Toruniu podjęto dyskusję na temat „Bibliotekarz dziedzinowy w bibliotekach akademickich” [6]. Mimo licznych wysiłków nie udało się jednak utworzyć w polskich bibliotekach zespołów specjalistów dziedzinowych. W sprawie przyjęcia wzorca zachodniego bibliotekarza dziedzinowego, każda z bibliotek posiada indywidualne i właściwe własnemu środowisku naukowemu podejście [2]. Na tym tle, dość interesująco prezentuje się inicjatywa Biblioteki Politechniki Warszawskiej zapoczątkowana w 2010 roku pod nazwą Projekt „Bibliotekarze dziedzinowi”. Po dwuletnich pracach przygotowawczych w 2012 roku decyzją Rady Bibliotecznej Politechniki Warszawskiej została powołana Sekcja Kolekcji Dziedzinowych działająca przy Oddziale Udostępniania [7].



## Bibliotekarz – czytelnik

Chociaż nie istnieje w ustawodawstwie polskim formalne stanowisko bibliotekarza dziedzinowego, w wielu bibliotekach próbuje się podpatrywać wzorce zachodnie. Zatrudnia się na stanowiska bibliotekarskie osoby z wykształceniem kierunkowym zgodnym z profilem danej biblioteki, bądź jej filii. W Bibliotece Politechniki Gdańskiej też można znaleźć takie przykłady. Pracownicy Filii na Wydziale Chemicznym (2 osoby) i Wydziale Mechanicznym (1 osoba), mają wykształcenie techniczne zgodne z profilem wymienionych wydziałów. Pozostałe osoby zatrudnione na filiach (poza 4 osobami) mają bogate doświadczenie zdobyte ponad 10-cio letnim stażem pracy w swoich jednostkach.

Niewątpliwie staż pracy jak i wykształcenie kierunkowe są atutem to jednak do pełni sukcesu potrzeba dużo więcej. Każdy zawód związany z działalnością usługową, a więc także i zawód bibliotekarza, powinien być wybierany przez osoby z bardzo dobrze wykształconymi cechami osobowości predysponującymi do efektywnej komunikacji. Postawa otwartości i gotowości do poznania faktycznych potrzeb użytkownika na drodze umiejętnie przeprowadzonego z nim wywiadu, wpływa z pewnością w znacznym stopniu na finalny sukces. Sam entuzjazm nigdy nie zastąpi rzecz jasna kompetencji merytorycznych, jeśli chodzi o udzielenie informacji dziedzinowej, jednak jest przejawem zaangażowania, które choć w niewielkim stopniu wspiera ostateczny efekt. Zaryzykować można stwierdzenie, że wiedza dziedzinowa, bądź ta najcenniejsza, bo nabyta w toku studiów, bądź zyskana na drodze wieloletniego doświadczenia w bibliotece, właśnie przy otwartej postawie jest gwarancją sukcesu w budowaniu satysfakcjonujących relacji bibliotekarz – użytkownik.

Realia współczesnych bibliotek z każdym kolejnym dniem eliminują stereotyp biblioteki jako miejsca niedostępnego, oraz wizerunek bibliotekarza, w którego słowniku występują tylko dwa słowa – „nie ma”. Otwartość jest cechą, która, w ocenie autorów, czyni z bibliotekarzy osoby świadome pełnionej funkcji usługowej, stanowiącej o przetrwaniu zawodu. Czy korzystalibyśmy z usług szewca, informatyka czy fryzjerki, gdyby realizowali oni przyjęty przez siebie z góry plan, nie konsultując swych zamierzeń z nami? Podmiotem naszej działalności jest użytkownik i jego potrzeby, zaś gromadzone zasoby biblioteczne są narzędziami tej komunikacji. Rolą bibliotekarza jest więc skuteczna mediacja między zasobami, a użytkownikiem. W tym celu, powinien on być wyposażony w niezbędny zestaw kompetencji miękkich takich jak: empatia, komunikatywność, umiejętność aktywnego słuchania, kreatywność w rozwiązywaniu przeciwności, odporność na stres i umiejętność działania pod presją czasu. Niezwykle cenna jest też gotowość do permanentnego podnoszenie swoich kwalifikacji. W komunikatywności istotne są werbalne i pozawerbalne kryteria. Ważna jest też umiejętność dostosowania się do rozmówcy – nieco inaczej wyglądać będzie kontakt z pracownikiem naukowym, inaczej ze studentem. Magnesem przyciągającym czytelnika i budującym zaufanie, będzie też operatywność bibliotekarza w znajdowaniu rozwiązań alternatywnych typu - nie ma książki w wersji drukowanej, jest elektroniczna; nie ma jej w naszej bibliotece, można wydać użytkownikowi skierowanie do innej placówki. Tu warto również nadmienić, że dla uczelni takiej jak Politechnika Gdańska, cechującej się znacznym stopniem internacjonalizacji, niezmiernie istotną kompetencją jest komunikatywne porozumiewanie się w językach obcych, głównie w języku angielskim.

Relacja bibliotekarz-czytelnik budowana jest dziś nieuchronnie w coraz większym stopniu w oparciu o cyfrowe źródła wiedzy. I nic dziwnego, skoro środek ciężkości w poszukiwaniu literatury przenosi się coraz bardziej do środowiska cyfrowego. Ta tendencja ma również miejsce w Bibliotece Politechniki Gdańskiej, gdzie obserwuje się wzrost zainteresowania elektronicznymi źródłami informacji – głównie bazami danych (w roku 2013 – 278 tys., a w 2017 – 579 tys. pobrań e-dokumentów). Cyberświat wiedzy daje dzisiaj ogromne możliwości, pozwala pracować w grupach w sposób zdecentralizowany, często w oddalonych od siebie o wiele kilometrów miejscach globu. Książka elektroniczna to obecnie nie tylko zwykły skan tradycyjnej książki, ale również interaktywne grafy, wykresy, wzory i inne multimedia. Gdzie w tym wszystkim jest miejsce dla bibliotekarza?

Trudno wymagać od bibliotekarza, aby był wybitnym ekspertem z baz danych, ale powinien mieć przynajmniej podstawowe rozeznanie w tym niezwykle dynamicznie rozwijającym się segmencie upowszechniania wiedzy. Jego kwalifikacje w tym zakresie powinny być na takim poziomie, by móc podpowiadać i nakierowywać użytkownika na najbardziej dla niego optymalne rozwiązania. Dlatego tak ważne są regularne szkolenia bibliotekarzy w zakresie elektronicznych źródeł informacji, co notabene jest praktykowane w Bibliotece Politechniki Gdańskiej.

Pracując z zasobami elektronicznymi, użytkownicy w tym właśnie, elektronicznym środowisku, powinni znaleźć odpowiedzi na nurtujące ich pytania. Odpowiedzi, których powinien udzielić im bibliotekarz. Stąd nie tylko numery telefonów czy adresy mailowe, ale też konta w serwisach społecznościowych czy komunikatory internetowe powinny być naturalną drogą dotarcia do porady i informacji udzielanej przez bibliotekarza. Istotną formą cyfrowej komunikacji w zakresie informacji branżowej jest również w Bibliotece Politechniki Gdańskiej serwis dziedzinowy, w którym bibliotekarze pracujący na filiach starają się promować aktualne wydarzenia związane z daną dziedziną wiedzy (tj. konferencje, seminaria czy konkursy), wskazywać najbardziej przydatne w danej dziedzinie bazy z zasobami elektronicznymi, promować nowości książkowe czy zamieszczać przydatne linki np. do witryn i katalogów branżowych.

Niezwykle ważna w bibliotece akademickiej, jest współpraca bibliotekarza z kadrą naukowo-dydaktyczną. W Bibliotece Politechniki Gdańskiej, a w szczególności w jej filiach, dotyczy ona takich aspektów jak: doradztwo i konsultacje w sprawie zakupu nowych podręczników, książek, prenumeraty czasopism, zakupu baz danych, merytorycznej oceny aktualności księgozbioru. Pracownicy naukowo-dydaktyczni proponują zakupy nowości wydawniczych w swojej dziedzinie, lub pomagają bibliotekarzowi w ich wyborze. Wszystkie zakupy konsultowane są z Rzecznikiem Wydziału w Radzie Bibliotecznej. Rzecznicy akceptując propozycje zakupów, często sięgając po opinie specjalistów z danej dziedziny, szczególnie w przypadku zakupu wydawnictw zagranicznych.

Otwartość na potrzeby użytkowników w Bibliotece Politechniki Gdańskiej przejawia się także w coraz bardziej skutecznym wdrażaniu gromadzenia literatury w oparciu o elementy modelu Patron-Driven-Acquisition (gromadzenia opartego o faktycznie istniejące potrzeby użytkowników). Służą do tego formularze „Zaproponuj książkę” obecne w serwisie Biblioteki oraz w jej katalogu. Zdolność bibliotekarzy do promowania tej oferty zaowocowała w naszym przypadku znacznym wzrostem wykorzystania tej formy racjonalizacji polityki gromadzenia. Bibliotekarz „dziedzinowy”, osoba odpowiedzialna za kształt zbiorów fachowych, nawet dysponując kierunkowym wykształceniem, nie zawsze będzie w stanie trzymać rękę na pulsie badań inicjowanych przez pracowników, a więc też dobierać literaturę w pełni ich satysfakcjonującą.

Zachęcający do korzystania z bibliotek jest między innymi łatwy i szybki dostęp do zbiorów. Takie możliwości dają wolny dostęp do zasobów biblioteki. Panujący od pewnego czasu trend w organizacji przestrzeni bibliotek oparty na wolnym dostępie do księgozbioru, nie ominął Biblioteki Politechniki Gdańskiej. W Czytelni Głównej i filiach na wydziałach stworzono wolny dostęp do zbiorów (w niektórych przypadkach częściowy). Wiązało się to ze zmianą systemu ustawienia księgozbioru z układu numerus currens na układ dziedzinowy. Tu przy tworzeniu poszczególnych działów i klasyfikacji księgozbioru, bardzo przydatne okazało się wykształcenie kierunkowe bibliotekarzy, ale w wielu przypadkach nieoceniona okazała się pomoc kadry naukowo-dydaktycznej poszczególnych wydziałów.



## Podsumowanie

Należy pamiętać, że dobrze wykształcony bibliotekarz, to gwarancja właściwie udzielonej informacji użytkownikowi biblioteki. Dodając do tego kompetencje miękkie wymiennie przekłada się to na budowanie pozytywnych relacji z czytelnikiem i stawia bibliotekę w bardzo korzystnym świetle. Ponadto, wyspecjalizowany w danej dziedzinie bibliotekarz to partner w dyskusji dla kadry naukowo-dydaktycznej odnośnie kształtowania przepływu i dostępności wiedzy. Warto zatem a nawet należy pracować nad pogłębianiem wiedzy dziedzinowej bibliotekarza, aby sprostać oczekiwaniom współczesnych użytkowników biblioteki.

## Literatura

- [1] Jazdon A. „Biblioteka mojego wieku, czyli jaka?”, Biblioteka – Rocznik wydawany przez Bibliotekę Uniwersytecką w Poznaniu, Poznań 2007, nr 11(20), s. 74.
- [2] Bikowska K. „Bibliotekarz dziedzinowy – oczekiwania vs. rzeczywistość”, [w:] Piestrzyński T., Jerzyk-Wojtecka J. (red.), Biblioteka w społeczeństwie wiedzy. Informacja, edukacja, profesjonalizm. Konferencja naukowa Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego. Materiały konferencyjne, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2015, s. 291-305.
- [3] Augustynowska I., Zwolak B., „Nowe wyzwania w zawodzie bibliotekarza”, [w:] Bibliotekarz: zawód czy powołanie, pod red. M. Geryka, Gdańsk 2010, s. 157.
- [4] Podręczny słownik bibliotekarza, Warszawa 2011, s. 43.
- [5] Michniewicz-Wanik K.– „Bibliotekarz dziedzinowy czy nieformalny status stanowiskowy”, [w:] Biuletyn EBIB [Dokument elektroniczny] / red. naczelna Bożena Bednarek-Michalska – Nr 2/2012 (129) marzec., s. 6.
- [6] „Bibliotekarz dziedzinowy w bibliotekach akademickich” : materiały z seminarium zorganizowanego przez Bibliotekę Główną UMK w dniach 26-27 października 2000 r. w Toruniu, [oprac. merytor. A. Bogłowska, J. Szewczak], Toruń 2001.
- [7] Siemiątkowska J.– „Bibliotekarze dziedzinowi w Bibliotece Głównej Politechniki Warszawskiej”, [w:] Biuletyn EBIB [Dokument elektroniczny] / red. naczelna Bożena Bednarek-Michalska – Nr 169/2016, s. 1-8.