

Beata Kurek  
Biblioteka Jagiellońska  
Uniwersytet Jagielloński

## Bibliotekarz idealny

*Biblioteka Publiczna Junction City stała na rogu State Street i Miller Avenue. Był to granitowy gmach, wzniesiony na planie kwadratu, o oknach tak wąskich, że wyglądały jak strzelnice w murach obronnych...*

*Gmach mu się nie podobał; nie wiedząc, dlaczego, czuł niepokój. Była to przecież tylko biblioteka, nie lochy Inkwizycji...*

*Pokonał cztery kamienne stopnie. Przystanął na moment. Wyglądało na to, że w gmachu nie ma żywej duszy. Sam położył rękę na drzwiach i pomyślał: Założę się, że są zamknięte na klucz. Założę się, że tu jest zamknięte w piątki po południu... Ale staromodna płytka ustąpiła, ciężkie drzwi bezszelestnie uchylły się do środka. Sam wszedł do małego westybulu. Marmurowa podłoga tworzyła białą-czarną szachownicę. W środku pomieszczenia stała sztaluga. Na niej tabliczka z napisem. Było to jedno napisane bardzo dużymi literami słowo:*

*CISZA!*

*nie*

*Milczenie jest złotem*

*albo*

*Prosimy o ciszę*

*tylko to jedno rąbnięte bez ogródek polecenie:*

*CISZA!*

*- A jakże - powiedział Sam. Zaledwie mruknął, ale akustyka gmachu była znakomita i cichy pomruk urósł w ponury grzmot. Sam aż się skulił... Znów poczuł się czwartoklasistą. Zaraz panna Glaser przywołała go do porządku, ponieważ rozrabiał w najmniej właściwym momencie. Rozejrzał się wokół niespokojnie. Na wpuł oczekiwał, że jakaś wredna bibliotekarka wyleci pędem z czytelni głównej, aby sprawdzić, kto śmiał sprofanować świętą ciszę.*

*Przestań, na litość boską! Masz czterdzieści lat. Czwartoklasistą byłeś wieki temu, stary.<sup>[1]</sup>*

Chciałoby się powiedzieć, że powyższa wizja strasznej biblioteki i wrednej bibliotekarki nie jest prawdziwa. Jest to obrazek zaczerpnięty z horroru, czyli fikcji literackiej, lecz nie można zaprzeczyć, że podobne sytuacje - strach przed biblioteką oraz przed jej pracownikami - mają również miejsce w rzeczywistości. Co zrobić, żeby biblioteka przestała być straszna i odpychająca?

Historia bibliotek sięga poza naszą erę i jest nierozdzielnie związana z zawodem bibliotekarza<sup>[2]</sup>. Wszędzie tam, gdzie istniała biblioteka, byli też ludzie zajmujący się jej zbiorami. Tradycyjne zadania biblioteki, na przestrzeni wieków, nie uległy zasadniczej zmianie<sup>[3]</sup>. Natomiast zasady kształcenia bibliotekarzy uległy stopniowym przekształceniom. Nastąpiło połączenie wiedzy teoretycznej i praktycznej oraz przejście z zawodu typowo humanistycznego do zawodu łączącego elementy humanistyczne i techniczne<sup>[4]</sup>. Zmieniły się również nośniki informacji, chociaż sam przekaz jest nadal linearny. W dalszym ciągu pismo pojawia się w książkach, ale też na ekranach monitorów komputerów, w telegazetach, faxach, SMS-ach. Różne są opinie związane z przewidywanym kryzysem książki. Umberto Eco napisał: *książka to jeden z tych wynalazków (jak młotek, łyżka, nóż, widelec), dla których nie znaleziono w ciągu stuleci lepszych pod względem ergonomicznym odpowiedników<sup>[5]</sup>*. Czy jednak tak pozostanie?

J. Wojciechowski zauważa: *nowe sposoby komunikowania całkiem dobrze dopełniają dotychczasowe; przekazy pisemne, multimedialne i (generalnie) elektroniczne mogą i muszą współistnieć, tak jak przekazy informacyjne oraz nieinformacyjne. W rezultacie biblioteki stają się ośrodkami mediacji wielokomunikacyjnej<sup>[6]</sup>*. W tej sytuacji bibliotekarz powinien reagować na zaistniałe zmiany oraz monitorować potrzeby i oczekiwania użytkowników tak, aby dostosować do nich swoje działania<sup>[7]</sup>.

Znajomość nowych sposobów komunikowania jest więc niezbędna. Zdarza się jednak, że kontakt np. z komputerem jest problemem dla bibliotekarzy. Ta bariera psychiczna związana ze strachem przed nowoczesnością dotyka nie tylko starszych pracowników, ale też młodych absolwentów studiów<sup>[8]</sup>. Zagrożeń ze strony nowych technologii nie obawia się tylko 63,7% bibliotekarzy polskich<sup>[9]</sup>. Co mają z tym fantem robić uniwersytety? Zwalczać lęki i uczyć jak zostać specjalistą, bo strach pojawia się tylko wtedy, jeśli towarzyszy mu niewiedza.

Jaki ma być, zatem idealny pracownik informacji, aby spełniał oczekiwania użytkowników oraz czuł zadowolenie z wykonywanej pracy? W środowisku przyszłych bibliotekarzy zdarzają się opinie, że wiedza teoretyczna oraz praktyczne umiejętności w sposobie katalogowania i klasyfikacji źródeł informacji nie są potrzebne, gdyż zdobywa

się je bezpośrednio w miejscu pracy<sup>[10]</sup>. Nie zgadzam się z tym poglądem. Uważam, że wiedza teoretyczna, którą studenci zdobywają w trakcie studiów bibliotekarskich jest nie tylko potrzebna, ale ma wręcz podstawowe znaczenie dla rozwoju późniejszych kwalifikacji zawodowych. Błędem jest myślenie, że całą potrzebną wiedzę zdobywa się w trakcie stażu pracy. Jeśli przyszły bibliotekarz, absolwent kierunku innego niż informacja naukowa i bibliotekoznawstwo, jest kreatywny i szybko się uczy, to zdobędzie podstawy wykształcenia bibliotekarskiego, ale będzie to trwało dłużej, niż w przypadku, kiedy posiadałby już wiedzę teoretyczną na ten temat. W obecnym czasie, kiedy informacje zalewają nas lawinowo, szkoda czasu na naukę od podstaw.

Oto cechy oraz zakres wiedzy, jakie powinien posiadać idealny kandydat na pracownika informacji po ukończeniu studiów:

- znajomość i kierowanie się etyką zawodową,
- podstawowe przygotowanie psychologiczne,
- wiedza pozwalająca na swobodne poruszanie się po systemach informacji,
- kreatywność, otwartość na zmiany,
- świadomość konieczności stałego dokształcania i poszerzania zdobytych kwalifikacji,
- przygotowanie do pracy zespołowej,
- znajomość zasad marketingu oraz podstaw informatyki,
- umiejętność pełnienia roli mediatora,
- wiedza i umiejętności pedagogiczne,
- specjalizacja w wybranym zakresie wiedzy,
- znajomość języków obcych,
- zgodność indywidualnych celów z celami biblioteki.

Zwykle w miejscu pracy, w którym panuje dobra atmosfera, większość działań opiera się na pracy zespołowej<sup>[11]</sup>. Dobra współpraca koleżeńska powoduje wzrost zadowolenia zarówno bibliotekarzy, jak i użytkowników. Wynikiem takiego procesu jest dobra opinia o bibliotece, której naczelnym zadaniem winno być zaspokajanie potrzeb użytkowników. Właśnie w tym celu studenci informacji naukowej i bibliotekoznawstwa zdobywają wiedzę teoretyczną i praktyczną związaną z wyszukiwaniem informacji, budowaniem baz i tworzeniem stron WWW. Umiejętność swobodnego poruszania się po systemach oraz znajomość zasad obsługi klienta, to jedna z wielu dróg, które ułatwiają proces komunikacyjny. Istnieją również, i zawsze będą istniały, w kontaktach z czytelnikiem sytuacje konfliktowe. Umiejętne postępowanie oraz wiedza psychologiczna pomagają w ich zażegnaniu oraz stworzeniu wzajemnego porozumienia<sup>[12]</sup>. Ze względu na różnorodność użytkowników bibliotek, niezbędne są też w wykształceniu pracownika informacji nabyte umiejętności pedagogiczne. Inne podejście trzeba mieć do osób niepełnosprawnych, inne do osób starszych, jeszcze inne do dzieci<sup>[13]</sup>.

Barierą w komunikacji nie powinien być też język obcy<sup>[14]</sup>. Niezależnie od miejsca pracy oraz zajmowanego stanowiska, pracownik informacji musi znać, przynajmniej jeden język obcy. Powszechny dostęp do informacji umożliwia korzystanie ze światowych źródeł wiedzy. Błędem jest pomijanie tekstów obcojęzycznych, tylko ze względu na nieznaną języka, w którym są napisane.

Kolejny element wykształcenia bibliotekarzy, to wiedza z zakresu marketingu i zarządzania. Potrzebna zarówno przy efektywnym sposobie organizacji pracy, jak i kontaktach interpersonalnych. Przede wszystkim chodzi jednak o chęć i umiejętność promowania biblioteki oraz nawiązywania pozytywnych kontaktów z użytkownikiem w celu rozpoznania jego potrzeb<sup>[15]</sup>. Obecnie nowym celem w edukacji bibliotekarzy jest stworzenie pracownika aktywnego, który potrafi i chce promować działalność biblioteki oraz umie znaleźć przychylność lokalnych środowisk<sup>[16]</sup>.

Powyższe cechy i umiejętności powinny charakteryzować idealnego bibliotekarza. Czy można się ich nauczyć? W większości tak, ale jest też pewna część cech, właściwych dla danego charakteru i osobowości. Można zwalczyć niechęć do komputera, poprzez opanowanie jego obsługi, ale co z brakiem umiejętności komunikacyjnych? Czy sprawne posługiwanie się narzędziem informacyjnym (Internetem) pomoże w kontakcie z użytkownikiem, jeśli bibliotekarz nie potrafi przekazać swojej wiedzy związanej z wyszukiwaniem? Czy system kształcenia jest dostosowany do wymagań, jakie stawiane są codziennie przed bibliotekarzem?

## Możliwości, jakie daje kształcenie akademickie

Podobnie jak na innych uczelniach, tak i na Uniwersytecie Jagiellońskim przyjęto system nauczania oparty na studiach magisterskich z możliwością uzyskania dyplomu licencjata po 3 latach studiów. Jest to o tyle wygodne, że po 3 latach można zmienić kierunek studiów na inny, mając już przy okazji dyplom licencjata w kieszeni.

W Instytucie Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa na Wydziale Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego istnieją następujące możliwości kształcenia:

1. Studia magisterskie z możliwością uzyskania dyplomu licencjata po 3 latach studiów w systemie dziennym i zaocznym.
2. Dwuletnie studia uzupełniające magisterskie dla licencjatów informacji naukowej i bibliotekoznawstwa (dienne i zaoczne).
3. Dwu i 2,5-letnie studia uzupełniające magisterskie dla licencjatów innych kierunków studiów (dienne i zaoczne).
4. Studia podyplomowe bibliotekoznawstwa (2 i 3 semestry).
5. Studia podyplomowe informacji naukowej (2 semestry).

Studia magisterskie przygotowują do pracy w bibliotekach, ośrodkach informacji, archiwach, wydawnictwach, księgarniach, muzeach i innych instytucjach oferujących dostęp do wiedzy. Studenci zdobywają doświadczenie w swobodnym posługiwaniu się nowoczesnymi środkami informacji oraz wiedzę na temat zarządzania, edytorstwa i psychologii. Są to studia humanistyczne.

Studia uzupełniające umożliwiają zdobycie oraz poszerzenie kwalifikacji nowoczesnego pracownika informacji. Duży nacisk jest tu położony na specjalizację, zgodną z zainteresowaniami i wykształceniem studentów. Student po ukończeniu nauki potrafi dobrze posługiwać się warsztatem biblioteczno-informacyjnym, jest przeszkolony w zakresie tworzenia baz danych oraz obsługi systemów bibliotecznych.

Studia podyplomowe bibliotekoznawstwa kształcą bibliotekarzy i pracowników bibliotek szkolnych. Program dostosowany jest do wymagań i obsługi tego typu bibliotek. Absolwenci studiów są przygotowani do pracy z uczniami oraz do organizacji i zarządzania biblioteką szkolną.

Studia podyplomowe informacji naukowej pozwalają na zdobycie wiedzy w zakresie wyszukiwania informacji, automatyzacji bibliotek oraz dokumentowania i tworzenia danych drogą elektroniczną. Kierunek ten przygotowuje specjalistów w dziedzinie zarządzania informacją, tworzenia stron WWW, serwisów internetowych oraz baz danych. Po ukończeniu studiów absolwenci są gotowi do pracy w zakresie gromadzenia, opracowywania i udostępniania informacji<sup>[17]</sup>.

## Wykształcenie a rzeczywistość

Sytuacją idealną dla młodego adepta informacji naukowej i bibliotekoznawstwa jest możliwość rozpoczęcia pracy w nowoczesnym ośrodku informacji lub dobrze wyposażonej bibliotece, posiadającej odpowiedni sprzęt i oprogramowanie. Może on wtedy demonstrować zdobyte umiejętności. Istnieją jednak nadal biblioteki, w których nie ma nowoczesnego sprzętu, a praca ogranicza się do maszynowego wypisywania kart katalogowych i wbijania pieczętek.

Dlatego nowoczesny system kształcenia powinien przygotowywać na wszystkie zaistniałe okoliczności. Musi przygotowywać zaradnych pracowników, którzy potrafią nie tylko swobodnie surfować po Internecie, wyszukiwać sprawne informacje, ale też mają pojęcie o zarządzaniu i marketingu. Niezależnie od tego, czy jest to mała biblioteka szkolna, czy oddział dużej biblioteki akademickiej - promocja i zdolność zaoferowania swoich usług to cenna umiejętność. Biblioteka ma służyć czytelnikom, a pośrednikiem łączącym informacje z użytkownikiem jest bibliotekarz<sup>[18]</sup>.

Moim zdaniem, zbyt duży nacisk w dzisiejszym nauczaniu kładzie się na obsługę komputera, bagatelizując problem związany z obsługą czytelnika. Błędne podejście do użytkownika nie musi przecież wynikać ze złej woli bibliotekarza, ale z braku umiejętności komunikowania się. Odpowiedzią na to może być szkolenie w zakresie obsługi klienta, oparte na zapoznaniu z podstawami psychologii komunikowania się i obsługi użytkownika biblioteki<sup>[19]</sup>. Niestety, szkolenia zawodowe, to nadal bolączka środowiska bibliotekarskiego. Brakuje wyspecjalizowanej kadry i pieniędzy na stworzenie regularnych szkoleń odpowiadających na zapotrzebowanie, jakie zgłaszają bibliotekarze.

Mimo tego uważam, że obecny system kształcenia jest adekwatny do wymagań, jakie stają przed młodym adeptem sztuki bibliotekarskiej w miejscu jego pracy. Zdobyte umiejętności pomagają szybko zaaklimatyzować się w bibliotece i poszerzać nabytą wiedzę. Bowiem oprócz zdobytego wykształcenia, ważne jest samokształcenie, gdyż ciągłe zmiany zachodzące w zawodzie bibliotekarza, uniemożliwiają stworzenie na tyle uniwersalnej bazy wiedzy, żeby była ona niezmienna. Mówi się o tym, że to właśnie zmiany będą atrybutem bibliotekarstwa<sup>[20]</sup>, konieczna jest więc kreatywność i umiejętność samodzielnego zdobywania wiedzy.

Zmiany, jakie zaszły w ciągu ostatnich 10 lat w zakresie kształcenia kadry bibliotecznej są ogromne. Coraz więcej jest kandydatów, którzy chcą studiować informację naukową i bibliotekoznawstwo<sup>[21]</sup>. Trochę odstrasza wiadomości na temat wysokiego procentu bezrobocia wśród absolwentów studiów wyższych, ale dotyczy to studentów większości kierunków. Pytanie: czy mały procent zatrudnienia absolwentów kierunków bibliotekarskich związany jest z niskim poziomem wiedzy, czy brakiem mobilizacji do pracy w zawodzie (niskie płace i stereotypowe wyobrażenie roli bibliotekarza) to kolejny problem, miejmy nadzieję do rozwiązania.

## Przypisy:

[1] KING, S. *Czwarta po północy 2*. Warszawa: Wydaw. Mizar, 1993, s. 18-19.

[2] BIEŃKOWSKA, B., CHAMERSKA, H. *Zarys dziejów książki*. Warszawa: Wydaw. Spółdzielcze, 1987, s. 23.

[3] WOJCIECHOWSKI, J. *Idee i rzeczywistość : bibliotekarstwo pragmatyczne*. Warszawa: SBP, 2002, s. 55.

[4] ERLANDSSON, A. Rola i status bibliotekarza w Szwecji, rys historyczny i stan obecny. In *Bibliotekarz w świecie wartości*. Wrocław: Dolnośląska Szkoła Wyższa Edukacji Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, 2003, s. 82.

[5] SOWIŃSKI, J. Quo vadis książko? : między oryginałem, kopią a falsyfikatem. *Wydawca 1997*, nr 2, s. 38.

[6] WOJCIECHOWSKI, J. op. cit., s. 22.

[7] FIRLEJ-BUZON, A. Bibliotekarz XXI wieku - twórca czy strażnik świątyni wiedzy? In *Bibliotekarz w świecie wartości: materiały konferencji*, Wrocław, 15-16 maja 2003 r. Pod red. Stefana Kubowa. Wrocław: Dolnośląska Szkoła Wyższa Edukacji Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, 2003, s. 97.

- [8] KOCÓJOWA, M. Perspektywa Uniwersytetu Jagiellońskiego : rdzeń (Core) studiów Bibliotekoznawstwa i Informatyki Naukowej w kontekście międzynarodowym. In *Światowa strategia edukacji bibliotekarzy i specjalistów informacji naukowej*. Red. naukowej Maria Kocójowa. Kraków: Wydaw. UJ, 1998, s. 169.
- [9] CHRUŚCIŃSKA, J. Bibliotekarz - zawód z przyszłością. In *Biuletyn EBIB* [on-line]. 2004, nr 2 (53) [dostęp 19 września 2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2004/53/chruscinska.php>.
- [10] RUSEK, A. *Miła praca blisko domu*. Warszawa: BN, 1995, s. 60.
- [11] SITARSKA, A. Dylematy kształcenia bibliotekarzy i pracowników służb informacyjnych. In *Biuletyn EBIB* [on-line]. 2004, nr 8 (37) [dostęp 19 września 2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/37/sitarska.php>.
- [12] DROGOSZ, J. Obsługa klienta w bibliotece. Co bibliotekarz powinien wiedzieć? In *Czytelnik czy klient?, Toruń 4-6 grudnia 2003 roku* [on-line]. [Warszawa]: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, KWE, Redakcja "Elektronicznej Biblioteki", 2003. - (EBIB Materiały konferencyjne nr 7) [dostęp 19 września 2006]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/drogosz.php>.
- [13] CHRUŚCIŃSKA, J. op. cit.
- [14] PINDŁOWA, W. Unia Europejska a kształcenie wyższe bibliotekarzy i pracowników informacji naukowej w Polsce. In *Światowa strategia edukacji bibliotekarzy i specjalistów informacji naukowej*. Red. naukowej Maria Kocójowa. Kraków: Wydaw. UJ, 1998, s. 142.
- [15] WOJCIECHOWSKI, J. *Bibliotekarstwo : kontynuacje i zmiany*. Kraków: Wydaw. UJ, 1999, s. 18.
- [16] MAJEWSKA, M. Pomaturalne szkolnictwo bibliotekarskie : strategia rozwoju kształcenia. In *Edukacja bibliotekarzy 2001 : materiały z konferencji międzynarodowej*, Warszawa, 6-7 października 1998 r. [Red. Jadwiga Chruścińska, Ewa Kubisz, Mirosława Majewska]. Warszawa: CUKB, 1998, s. 60.
- [17] *Uniwersytet Jagielloński - oferta dydaktyczna 2004*. Kraków: Dział Nauczania UJ, 2004, s. 10.
- [18] WOJCIECHOWSKI, J. *Idee i rzeczywistość: bibliotekarstwo pragmatyczne*. Warszawa: SBP, 2002, s. 55.
- [19] DROGOSZ, J. op. cit.
- [20] WOJCIECHOWSKI, J. op. cit., s. 57.
- [21] KOCÓJOWA, M. op. cit., s. 172.

## O autorach:

### Beata Kurek

Absolwentka Informatyki Naukowej i Bibliotekoznawstwa na Wydziale Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego. Pracownik Biblioteki Jagiellońskiej Oddziału Wydawnictw Rzadkich i Dokumentów Życia Społecznego. Prowadzi zajęcia z zakresu Dokumentów Życia Społecznego na Wydziale Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego. Współpracuje z Biblioteką Polską w Rapperswilu w zakresie opracowania zbiorów.

