

Kreowanie nowego modelu bibliotekarza

Bibliotekarz żyje w świecie ciągłych przemian, a jego warsztat pracy, to już nie tylko biurko, kartoteki, katalogi, ale cała gama nowych nośników informacji i wiedzy. Dzisiejsza praca bibliotekarza to seria ciągłych wyzwań i zadań. Zmieniły się systemy ustrojowe, a biblioteka i bibliotekarz zawsze będą istnieć. Biblioteka jako instytucja, która gromadzi wiedzę i organizuje ją, czyni ją dostępną, jest miejscem, w którym obok dokumentów drukowanych, bibliotekarz zbiera, systematyzuje i rozpowszechnia informacje. Każdy bibliotekarz ma swoje zadania i podobne możliwości ich wykonywania. Dokument musi być opracowany i w następnej kolejności udostępniony użytkownikowi. Jest więc on profesjonalnym organizatorem wiedzy. Ale profesjonalizm zdobywa się latami, pracując w dobrze zorganizowanej bibliotece.²

Nie patrząc, jaki jest społeczny odbiór bibliotekarzy i uprawianego przez nich zawodu i opinii, że bibliotekarze szarzy, nudni i cisi, i że zawód ten nie należy do szczególnie szanowanych, to zauważyć można, że mimo wszystko znajdują się młodzi ludzie, którzy podejmują studia, kończą je i szukają pracy w bibliotekach. Na studia przychodzą często różni ludzie. Część z nich to ludzie przypadkowi, którzy w pracy w bibliotece upatrują ciepłą posadę z możliwością permanentnego czytania książek. Ale pośród tych są i tacy, którzy naprawdę chcą uprawiać ten zawód, urzeczywistniać swoje marzenia o pracy w bibliotece, a konkretnie o pracy w dużej bibliotece uniwersyteckiej. I ci, którzy tam właśnie pracują trafili raczej nieźle. Poznają pracę w ciekawych oddziałach, powierzane są im odpowiedzialne zadania, praca tam daje im poczucie ważności. I teraz wszystko zależy od polityki zarządzania biblioteką, jaką prowadzi kierownictwo. Jeśli osoba tam pracująca trafi na dobrą atmosferę, dobrą współpracę koleżeństwa, zgodność celów biblioteki z indywidualnymi celami bibliotekarza i w roli przełożonego spotka nie strażnika, a przywódcę to może rozwijać się, dalej kształcić i zmieniać wspólnie image biblioteki.³

Wychodząc z założenia jak Cię widzą – tak Cię piszą, bibliotekarz winien być widoczny, przebojowy i dobrze odbierany przez użytkowników. Jeśli chce zbudować silny wizerunek musi go eksponować na każdym kroku, ponieważ wizerunek to nic innego jak obraz danej osoby, instytucji lub marki w otoczeniu, wśród ludzi, którzy się z nimi spotykają. To sposób w jaki ludzie myślą o danej osobie, o jej wyglądzie czy zachowaniu. Te rzeczywiste i obiektywne cechy są głównymi, ale nie jedynymi podstawami wytwarzania wizerunku.

¹ Kazimiera Lukjan, Biblioteka Wydziału Chemii Uniwersytetu Wrocławskiego.

² Erlandsson A. *Rola i status bibliotekarza w Szwecji – rys historyczny i stan obecny* [on-line]. <http://www.pdfactory.com>, s.1.

³ Szczepańska B. *Cicha przystań?* In *Biuletyn EBIB* [on-line]. 1999 nr dostępny w Word Wide Web: <http://bib.oss.wroc.pl/>, s. 1

Najwyższa pora aby na zawsze znieść stereotyp bibliotekarza, który kojarzy się wszystkim z niezbyt atrakcyjną, nieśmiałą kobietą w średnim wieku, ubraną w niemodne ubrania, uwielbiającą spokój i równo pod linijkę poukładane książki na regałach, najlepiej ażeby nikt ich nie chciał wypożyczać i wykrzykującą ciągle CISZA! – i CISZA. Czasy się zmieniły.

Schludnie ubrani pracownicy, wyśmienite zbiory, fachowo opracowane i serdecznie udostępniane użytkownikowi – to początek dobrego obrazu osoby pracującej w bibliotece. Nowy bibliotekarz musi pamiętać, że jest oceniany nie tylko przez użytkowników.

Obraz biblioteki, w której pracuje dociera również do innych czytelników i innych bibliotek. Z pewnością jest analizowany także przez biblioteki konkurencyjne. W nowej rzeczywistości musi ciągle podnosić swoje kwalifikacje, uczestniczyć w kursach i szkoleniach, aby być lepszym, bardziej kompetentnym pracownikiem. Musi znać języki obce, bez ich znajomości nikt nie wyobraża sobie nowoczesnego bibliotekarza. Naturalnie, oceniany powinien być również za jakość wykonywanych obowiązków. Dobra praca – szansą na nagrodę. Motywacja do lepszej pracy, stawianie wymagań, zaangażowanie, podnoszenie poziomu wiedzy i chęć rozwoju – to wszystko może tylko przyczynić się do utrwalenia dobrej pozycji zaistniałego w nowej rzeczywistości bibliotekarza. Nowy bibliotekarz, ambitny, stale będzie dążyć do poznawania wiedzy przy komputeryzacji biblioteki, nie będą mu obce nowe technologie i źródła informacji.⁴

Praca bibliotekarza z czytelnikami nie polega już na prostym zdjęciu książki, czasopisma czy innego dokumentu życia społecznego z półki i przekazaniu ich do rąk czytelnika. W poszukiwaniu odpowiedzi bibliotekarz musi wykonywać pracę twórczą polegającą na kompletowaniu i wybieraniu tekstów z olbrzymich zasobów. Tworzy więc, własny zbiór na potrzeby czytelnika. A zatem, zawód bibliotekarza jest profesją typowo społeczną i usługową w stosunku do czytelnika, użytkownika biblioteki. Aby została zachowana pewna harmonia w komunikowaniu się w bibliotece i aby czytelnicy byli zadowoleni, muszą być przestrzegane dwie zasady, a mianowicie: bibliotekarz jest nadawcą – odbiorcą użytkownik i na odwrót, użytkownik nadawcą – odbiorcą bibliotekarz.

Bez wątplenia biblioteka okazuje się być miejscem, w którym umiejętnie kieruje się komunikaty do różnych grup użytkowników.⁵

Życie bibliotekarza w XXI wieku będzie bezsprzecznie nadal życiem w erze społeczeństwa informacyjnego. Społeczeństwo informacyjne to nowy typ społeczeństwa, w którym wiedza zastąpiła pracę produkcyjną, jako główne źródło gwarantujące zyski. Nowe technologie informacyjne przyczyniły się do zmiany sposobów produkcji i konsumpcji. Komputer tworzy infrastrukturę, która zapewnia przetwarzanie informacji. Informacja obecnie to dobro konsumpcyjne. Na informacji się

⁴ *Identyfikacja zewnętrzna* [on-line]. [dostęp 25.07.2006]. Dostępny w: Word Wide Web <http://www.bestpoint.pl/index.php?marketing=reklama&oferta=identyfikacja-zewnetrzna>.

⁵ Kisiłowska M. *Pracownik? Klient? Człowiek? Bibliotekarz w procesach komunikacji Wewnętrznej*. W: *Konferencja: Nowy wizerunek biblioteki pedagogicznej: komputeryzacja – komunikaty-współpraca, Warszawa 21-22.10.2004*. Dostępny w: Word Wide Web: <http://www.bib.edu.pl/konferencja/płyta/kisilowska.html>.

pracuje, informacją się handluje. Ze społeczeństwem informatycznym możemy się spotkać nie tylko w przemyśle telekomunikacyjnym, również w mediach elektronicznych, a także w bibliotekach wyższych uczelni i nie tylko.

Dwa wydarzenia, a mianowicie decyzja z 1992 roku, którą podjęły cztery biblioteki wyższych uczelni: Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie, Biblioteka Jagiellońska, Biblioteka Główna Akademii Górniczo-Hutniczej i Biblioteka Główna Uniwersytetu Gdańskiego – o utworzeniu Centralnej Kartoteki Haseł Wzorcowych, powstanie katalogu NUKAT – przyczyniły się do stworzenia nowego oblicza bibliotekarza na potrzeby szybko rozwijającej się społeczności informacyjnej. W związku z tymi wydarzeniami bibliotekarz uzyskał szeroki, nieograniczony dostęp do Internetu, przy opracowaniu zbiorów może korzystać z gotowych opracowanych haseł, także musi posiadać umiejętności skanowania dokumentów, jak również musi umieć wykorzystywać dostęp on-line do elektronicznych baz danych czasopism. W tym momencie nowy bibliotekarz jest specjalistą od gromadzenia informacji. W bibliotekach zauważa się ogromne zapotrzebowanie na szybką i dobrą informację, dlatego bibliotekarze zwani są brokerami informacji, ponieważ potrafią wskazać potrzebną i wartościową wiedzę. Ale tę wiedzę bibliotekarz zdobywa przez ciągłe szkolenia, kursy, wyjazdy na konferencje. To pogłębianie swojej wiedzy i umiejętności zaistnienia w społeczeństwie informatycznym, pozwala bibliotekarzowi zaistnieć w nowej rzeczywistości.⁶

Ta nowa rzeczywistość to kreowanie, czyli umiejętność tworzenia i realizowania osobliwych, nowych, i użytecznych pomysłów. Kreatywność – to inaczej innowacyjność, zaradność, przedsiębiorczość, przebojowość i elastyczne myślenie.

Często zadajemy pytanie po co w bibliotece kreatywne myślenie. Biblioteki chcące zmieniać swój wizerunek, a w nich również biblioteki akademickie z rozwijającymi się dynamicznie technologiami muszą wypracować sobie odpowiedni model bibliotekarza, który to będzie stale podnosił poziom jakości swojej pracy i w zdobytych umiejętnościach częściej wykorzystywać będzie intuicję i wyobraźnię. Zamiast stereotypowego myślenia uciekać się będzie do myślenia twórczego i kreatywnego rozwiązywania problemów, ku wielkiemu zadowoleniu użytkowników. W obecnej dobie bibliotekarz powinien być bardziej otwartym na nowe doświadczenia, powinien wykazywać większą samodzielność w planowaniu i wykonywaniu swojej pracy.⁷

Również winien znać problemy związane z jakością usług informatycznych i nie tylko.

Wszyscy wiemy, że poziomu jakości nie można określić raz na zawsze. Zmieniają się kryteria, sposoby oceniania, a także punkty widzenia osiągniętych efektów. Wpływają na to różne czynniki: ekonomiczne, kulturowe, a także środowisko, w którym i dla kogo działają służby informacyjne. Więc myślenie o jakości i zainteresowanie się nią cechować musi nie tylko kierownictwo informacji, ale także zwykłych pracowników biblioteki. Poznano już wiele metod i narzędzi do badania jako-

⁶ Paw B. *Bibliotekarz w społeczeństwie informacyjnym(e-society)*. *Librarian in e-society* [online]. Dostępny w: Word Wide Web: http://bibl.ath.bielsko.pl/pliki/artykuł_bpaw. s.1-4.

⁷ Jaskowska B. *Kreatywność i twórczość w bibliotece akademickiej*. In *Biuletyn EBIB* [online]. 2005 nr 68 . Dostępny w: Word Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2005/68>, s. 1-3.

ści (TQM, benchmarking, metoda SWOT i in.), ale bibliotekarz XXI wieku powinien również znać odpowiedzi na pytania, co stanowi o jakości usług oferowanych przez biblioteki, jak dążyć do osiągnięcia odpowiedniego poziomu jakości, znać problemy związane z zarządzaniem informacją, poziomem technologicznym, kompetencjami pracowników, zaspakajaniem potrzeb użytkowników. Także powinien umieć ocenić jakość tradycyjnej i elektronicznej informacji w tym przede wszystkim baz danych i Internetu.⁸

Obok pojęcia „jakości usług” nowoczesny bibliotekarz powinien zaznajomić się z pojęciem „mierzenie jakości” – gdzie jakość to zdolność do osiągania celów. Zanim skieruje swoje siły ku podnoszeniu jakości, musi najpierw zdefiniować swój cel.

Określenie celu powinno wskazywać grupę głównych użytkowników, którym biblioteka ma zamiar służyć, a także podstawowe usługi, które chce świadczyć. A bibliotekarz ma:

- wybierać, gromadzić, organizować i zapewniać dostęp do informacji użytkownikom – w pierwszym rzędzie czytelnikom instytucji macierzystej, a następnie wszystkim pozostałym,
- informować użytkownika o istniejących zbiorach, a także o wykonywanych przez bibliotekę usługach,
- zapewniać (jeśli jest to możliwe) dostęp do materiałów w magazynach otwartych i zamkniętych,
- utrzymywać godziny otwarcia odpowiadające uzasadnionym wymogom,
- zapewniać bezpłatny dostęp do podstawowych usług bibliotecznych,
- ułatwiać szybki dostęp do materiałów spoza zbiorów własnych, dostępnych gdziekolwiek indziej,
- zapewniać odpowiednie miejsce i sprzęt do pracy czytelnikom,
- pomagać użytkownikowi w znajdowaniu potrzebnych informacji z biblioteki i spoza niej,
- jeszcze raz pomagać, pomagać na ile tylko jest to możliwe.⁹

Bibliotekarzowi nowej generacji nie może być obce również pojęcie „biblioteka cyfrowa”.

Wiemy wszyscy, że w bibliotece tradycyjnej zbiory przechowywane były w pomieszczeniach magazynowych, a więc w separacji od użytkownika. W celu usprawnienia dostępu do nich stosowano system informowania o ich zawartości poprzez katalogi. W XIX wieku niewygodne katalogi tomowe zastąpiono z czasem katalogami kartkowymi. W minionym stuleciu bibliotekarze podejmowali liczne próby usprawniania zarówno procesów i czynności bibliotecznych, jak i obsługi użytkowników. Po procesach mechanizacji, automatyzacji zajęto się komputeryzacją i rozwojem zintegrowanych systemów bibliotecznych. Lata 90 należy niewątpliwie

⁸ Pindlowia W. *Jakość usług informacyjnych jako wizerunek tworzenia nowoczesnego społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej*. In *Biuletyn EBIB*. [on-line]. 2002 nr 31. Dostępny w: World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31>, s. 1-3.

⁹ Poll R., Boekhorst P. *Mierzenie jakości: międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonania zadań w bibliotekach akademickich*. Wrocław, Wydaw. UWr., 2004, s. 12-14.

uznać za czas Internetu i stron WWW. Rozwój nowoczesnych technologii teleinformatycznych miało zasadnicze znaczenie dla zdynamizowania przeobrażeń w bibliotekach.¹⁰

Wykorzystując cyfrowy zapis informacji i sieci, komputerowe systemy informacyjne najnowszych generacji otworzyły się na sieci rozległe, zapewniając użytkownikowi wygodny dostęp do zasobów informacyjnych za pośrednictwem stron WWW.

Cyfrowy zapis informacji i rozwój technologii informacyjnych spowodował transformację w działalności bibliotek i bibliotekarzy. Biblioteka przyszłości będzie musiała zmienić swoją strukturę organizacyjną na bardziej elastyczną i przekształcić się w organizację opartą na wiedzy. Bibliotekarzom więc, będą stawiane szczególnie wysokie wymagania, będą musieli być właściwie przygotowywani do zawodu i dysponować odpowiednim poziomem wiedzy.¹¹

Nowy bibliotekarz to również bibliotekarz – pedagog, świetnie umiejący znaleźć się w środowisku akademickim. Na nim właśnie spoczywać będzie odpowiedzialność za kształcenie użytkowników i jego rola jako pedagoga zostanie bardziej wyeksponowana. On właśnie poprzez nauczanie, w jaki sposób należy korzystać z różnych systemów wyszukiwawczych i baz danych pomaga użytkownikom w znalezieniu drogi do jak najefektywniejszego korzystania z zasobów informacyjnych biblioteki.

Wizerunek współczesnego i nowego bibliotekarza łączy w sobie różne role i zadania. Obok pedagoga bibliotekarza pojawia się także bibliotekarz humanista – technolog, który musi być obeznany również z innymi dziedzinami takimi jak technika i produkcja medialna. Zmiany jakie dzisiaj daje się zaobserwować, to przejście od typowego humanistycznego zawodu do zawodu łączącego elementy humanistyczne i techniczne. Dlatego też, naturalnym wydaje się być fakt, że dzisiejszy bibliotekarz musi posiadać także wiedzę techniczną, ponieważ użytkownicy nie zawsze są do końca z nią zaznajomieni i nadal potrzebują bibliotekarza przewodnika, który oprócz tego, że uczy, to jeszcze musi świadczyć codzienny serwis.

W przyszłości pracę bibliotekarza zdominują zasoby informacyjne, serwis, usługi, użytkownicy. Poprzednia rola bibliotekarza dążącego do przekazywania informacji zastąpiona zostanie pojęciami relatywizm, rozumienie, przetwarzanie, dopasowywanie do potrzeb użytkowników. Dostarczana informacja musi być bowiem oceniana pod względem autentyczności, w centrum zainteresowania musi stać użytkownik, a nie zbiory i zasoby informacyjne.¹²

Więc, zmienia się oblicze biblioteki, zmienia się także charakter pracy współczesnych bibliotekarzy, którzy powinni:

- projektować i/lub uczestniczyć w budowaniu profesjonalnych zasobów informacyjnych,
- przygotowywać materiały do własnych prac naukowych,
- sporządzać zestawienia bibliograficzne na zamówienia użytkowników,

¹⁰ Piotrowicz G. *Cyfrowa przyszłość, czyli biblioteki w erze informacji* [on-line]. Dostępny w: Word Wide Web: <http://bg.p.lodz.pl/Konferencje2006/prezentacje/Piotrowicz.ppt>, s. 1-3.

¹¹ Ibid. s. 16.

¹² Erlandsson A: *op. cit.*, s. [5-7].

- tworzyć własne strategie wyszukiwania i organizowania informacji,
- doradzać w wyborze i doborze literatury wszystkim grupom społecznym,
- wykorzystywać najlepsze metody pracy z czytelnikiem (dzieckiem, uczniem, studentem, pracownikiem naukowym, obcokrajowcom),
- efektywnie organizować własną pracę, tworzyć programy autorskie lub zespołowe usprawniające działalność biblioteki,
- starać się o granty.¹³

Jakim więc świetle powyższych rozważań powinien być „nowy” – w XXI wieku bibliotekarz?

Przygotowany do zawodu przez studia, praktyki bibliotekarskie, szkolenia, kreatywny, umiejący tworzyć i realizować pomysły, znający problemy jakości pracy w bibliotece, życzliwy pedagog, humanista, technolog informacyjny, przy tym skromny, kompetentny, poświęcający się w pracy, umiejący pracować w zespole,

Bibliotekarz XXI wieku podjąwszy się tych wszystkich zajęć bibliotekarskich powinien ciągle dążyć do osiągnięcia doskonałości, nie zapominając o podnoszeniu kwalifikacji i identyfikacji ze swoją biblioteką.¹⁴

¹³ Gruszecka H. Tradycja i nowoczesność bibliotek. *Bibliotekarz* 2005, nr 11, s. 8-9.

¹⁴ Pidtypczak-Majerowicz M. *Zawód bibliotekarz*. In *Biuletyn EBIB* [on-line].1999 nr 1, dostępny w: World Wide Web: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib01/zawod.html>.