

*Ewa Bugaj*  
ewka-b@tlen.pl  
Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego

## **KOMPETENCJE PEDAGOGICZNE W PROCESIE KOMUNIKOWANIA SIĘ BIBLIOTEKARZA Z CZYTELNIKIEM W BIBLIOTECE XXI WIEKU. PROBLEMY I ZAKŁÓCENIA W PROCESIE KOMUNIKOWANIA SIĘ**

**Abstract:** The aim of this issue is to point out the changing forms of communication between a reader and a librarian with stress on pedagogical competences in librarian's occupation. Nowadays, digitalization makes forms of communications constantly changing. Especially, the verbal forms of communications and language should be modified. The times when a librarian was the only source of information should be forgotten.

Between a librarian and a reader there is the Internet with its databases informing about library's sources. Reader use online catalogs to check the information. They expect to obtain the basic information from librarian how to browse the online catalog. On this basis there are many misunderstandings and simple pieces of information given by the librarian occurs to be misunderstood. 21<sup>st</sup> century librarian must have competences in many areas. They knowledge must be broader than standard acquired during studies, they must be good at verbal communication and searching the Internet databases. Librarian should have ability to understand internet language and should be a teacher who do his job with passion and joy. Although 21<sup>st</sup> century's library gives its patrons a wide range of self-service possibilities – open access to library's sources anytime and anywhere. We cannot forget that we, the librarians, make the atmosphere and the library image. It depends on us how we encourage library's users to come to library or on the contrary, discourage them to do that.

**Słowa kluczowe:** komunikacja, kompetencje pedagogiczne, Internet, cyfryzacja, czytelnik

### **Wstęp**

Żyjemy w świecie podlegającym nieustannym zmianom. Internet, telefonia komórkowa, skype i obecny niemal wszędzie Internet powoduje, że świat „zmniejsza się”. Żyjemy szybko, komunikujemy się bez problemów z ludźmi nie tylko z innych krajów, lecz i z innych kontynentów. Zacierają się różnice pomiędzy narodowościami, kulturami. Język nie stanowi dziś dla młodych ludzi bariery w porozumiewaniu się. Chcąc wyjść naprzeciw nowym potrzebom i wymaganiom studentów zmieniają się także uniwersyteckie biblioteki. Biblioteki XXI wieku to okazałe, nowoczesne gmachy. W niepamięć odchodzą

katalogi kartkowe, mało kto wypisuje dziś jeszcze papierowe rewersy. Dla czytelników otwierają się magazyny (open access), internetowy katalog biblioteczny umożliwi przeglądanie zbiorów o każdej porze i w każdym miejscu. Czytelnik nie musi już przychodzić do biblioteki by zamówić książkę; może to zrobić siedząc wygodnie domu, pracując, czy też dzięki Internetowi w telefonie jadąc tramwajem, pociągiem, samochodem. Wolny dostęp ogranicza czas oczekiwania na zamówienie do minimum potrzebnego na samodzielne wyszukanie książki na półce i wypożyczenie jej na maszynach samowypożyczających. Czytelnik „wpada i wypada z biblioteki” i, jeśli nie musi, nie ma żadnego kontaktu z bibliotekarzem.

Jaka jest zatem rola bibliotekarza w Bibliotece XXI wieku? Skoro kontakt z bibliotekarzem ograniczony jest do niezbędnego minimum skąd biorą się zakłócenia w komunikowaniu się i w jaki sposób kontaktujemy się dziś z czytelnikiem? Czy czytelnik XXI wieku jest samowystarczalny czy też rzetelny, z radością wykonujący swą pracę bibliotekarz jest mu wciąż „niezbędną pomocą”? Dlaczego tak ważnym jest byśmy byli nie tylko bibliotekarzami, lecz także pedagogami? Jak rozumieć pojęcie pedagoga w odniesieniu do osoby bibliotekarza?

Niniejszy artykuł jest zbiorem spostrzeżeń i refleksji poczynionych w pracy z czytelnikiem w Bibliotece Uniwersytetu Łódzkiego. Praca w wypożyczalni opiera się na kontakcie z czytelnikiem. To do tego działu czytelnik kieruje swe pierwsze kroki i od tego jak zostanie tu przyjęty, czy też obsłużony w dużej mierze zależy jakość dalszego korzystania z zasobów bibliotecznych. Źle sformułowane komunikaty, nieprecyzyjne, a czasem wręcz błędne przekazanie zasad korzystania z zasobów bibliotecznych uniemożliwia czytelnikowi sprawne korzystanie z biblioteki.

To bibliotekarz pracujący w wypożyczalni stwarza pierwsze wyobrażenie czytelnika odnośnie biblioteki. Niekompetentni, niemili, traktujący czytelników jak zło konieczne bibliotekarze działają na szkodę biblioteki i samych siebie.

Przyjrzyć się zatem procesowi komunikowania się z czytelnikiem. Na przykładach pokażę Państwu skąd rodzą się zakłócenia komunikacyjne, jakie są najczęstsze błędy w formułowaniu komunikatów do czytelnika.

### **Komunikowanie się**

„Biblioteczna praca z użytkownikiem polega też na komunikowaniu – werbalnym, pisemnym, medialnym. Wciąż jeszcze oparta na fizycznej obecności użytkowników w bibliotece oraz na bezpośrednich relacjach, z czasem w większym stopniu będzie też zapewne realizowana na odległość, z wykorzystaniem różnych form łączności. Tradycyjnie nadawcą bywa zwykle bibliotekarz a odbiorcą użytkownik, ale w miarę równoważenia się relacji, powinna nastąpić wymiennność ról nadawców oraz odbiorców”<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> J. Wojciechowski, *Praca z użytkownikiem w bibliotece*, Warszawa 2000, s. 25.

Sposoby komunikowania się bibliotekarza z czytelnikiem podzielić można na bezpośrednie i pośrednie. O bezpośrednich mówimy wówczas, gdy proces wymiany informacji pomiędzy nadawcą a odbiorcą zachodzi bez udziału środków pośrednich, tj. e-maili, korespondencji. Z komunikowaniem pośrednim mamy do czynienia w przypadku, gdy wysyłamy do czytelników e-maile czy też korespondencję listowną. Monity zwykle, przypominające datę zwrotu, czy też monity sądowe są często wynikiem zaniedbania czytelników, świadomego przetrzymania książek, czy też ich zagubienia. Zdarza się jednak i tak, że są one wynikiem zaniedbań ze strony bibliotekarza, błędnego przekazania czytelnikowi podstawowych informacji dotyczących korzystania z zasobów bibliotecznych. Chcąc przyjrzeć się kwestii problemów komunikacyjnych w bibliotece należy najpierw określić grupę odbiorców tych komunikatów, pokrótce wspomnieć, czym charakteryzuje się akt komunikacyjny i jakie warunki muszą być spełnione, by móc mówić o udanym/poprawnym komunikowaniu się. Ciekawą kwestią jest również przyjrzenie się jak, wraz z komputeryzacją bibliotek, zmienia się zakres problemów i niejasności na płaszczyźnie formułowania komunikatów.

Odbiorcami/klientami bibliotek uniwersyteckich są głównie, lecz nie jedynie, studenci. W przypadku Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego są to studenci naszej uczelni, jak również studenci Politechniki Łódzkiej i Uniwersytetu Medycznego. Przyjęło się uważać, że nasi czytelnicy, jako ludzie młodzi, pretendujący do posiadania wykształcenia wyższego, na co dzień obcujący z komputerem i Internetem, nie powinni mieć najmniejszych problemów w obsłudze katalogu internetowego. W praktyce okazuje się, że proste zamówienie książek często jest dla studentów „drogą przez mękę”. Problem stwarza też wyszukiwanie książek i przedłużanie terminu ich zwrotu. Brak e-maili z informacją o dostępności książek zarezerwowanych powoduje nagminne ich nieodbieranie.

Co zatem generuje te problemy? Czy wina leży tylko po stronie źle formującego komunikat bibliotekarza, czy też może głównym problemem jest niechęć/brak umiejętności aktywnego słuchania informacji przekazywanych przez bibliotekarza?

Najprostsza definicja aktu komunikacyjnego zakłada:

- nadawcę, który formułuje komunikat;
- odbiorcę, który ów komunikat odbiera;
- komunikat.

Jak wiemy akt komunikacyjny, w którym do czynienia mamy jedynie z trzema elementami jest w praktyce niemożliwy. Nie żyjemy w próżni, wokół nas nieustannie rozlegają się dźwięki, które w większym bądź mniejszym stopniu rozpraszają naszą uwagę. Dodajmy zatem do schematu jeszcze jeden bardzo istotny element, tj. szum komunikacyjny<sup>2</sup>.

Zakładając, że nadawcy wiadomości naprawdę zależy na tym, by sformułowany przez niego komunikat był zrozumiały, a odbiorcy zależy na

<sup>2</sup>Por. *ibidem*.

faktycznym zrozumieniu komunikatu, nawet przy pojawiających się szumach komunikacyjnych, mówić możemy o w miarę udanym komunikowaniu się. Jeśli dodamy do tego jeszcze informację zwrotną kierowaną od odbiorcy do nadawcy, która umożliwi nadawcy zorientowanie się, czy jego komunikat został poprawnie zrozumiany, mówić możemy o sukcesie.

Przyjrzyjmy się zatem, jakie są przyczyny zakłóceń w komunikowaniu się pomiędzy bibliotekarzem a czytelnikami.

- Złe sformułowany komunikat – przykładem jest tu sformułowanie typu „może Pan/Pani wypożyczyć pięć książek na dwa miesiące”. Dla bibliotekarza oczywistym jest, że informuje czytelnika o możliwości wypożyczenia jednorazowo maksymalnie pięciu książek/posiadania na koncie maksymalnie pięciu książek, przy czym każda wypożyczona jest na dwa miesiące. Niestety tak sformułowany komunikat przekazuje całkiem inną informację, mianowicie wskazuje na możliwość wypożyczenia w ciągu dwóch miesięcy maksymalnie pięciu książek.
- Niedoinformowanie czytelnika – zdarza się, że czytelnicy nie są informowani o: możliwości samodzielnego przedłużania terminu zwrotu książek, czasie, jaki mają na odebranie zamówionych książek, o nakładaniu kary pieniężnej za nieterminowy zwrot wypożyczonych pozycji, konieczności oddawania książek magazynowych wyłącznie w wypożyczalni, itp.
- Brak umiejętności uważnego słuchania/chęci wysłuchania komunikatu – studenci przyzwyczajeni do krótki form komunikatów typu SMS już w połowie przekazywania informacji dotyczących zasad korzystania z zasobów bibliotecznych wyłączają się ze słuchania. Efektem tego jest m.in.: nieumiejętność poprawnego zalogowania się na konto, właściwego zamawiania książek.
- Postawa roszczeniowa czytelników względem bibliotekarza – czytelnicy nie czytają komunikatów dotyczących zmian korzystania z zasobów bibliotecznych, nie słuchają wiadomości, które są im przekazywane, nie wyrażają chęci „kontrolowania” terminów zwrotów książek czy też przedłużenia okresu wypożyczenia. Winą za kary pieniężne, blokady konta będące efektem przetrzymywania książek, niemożności zalogowania się na konto, a tym samym złożenia zamówienia obciążają bibliotekarza. Taka postawa generuje napiętą atmosferę pomiędzy bibliotekarzem a czytelnikiem i wymaga nieraz ogromniej cierpliwości i samokontroli ze strony bibliotekarza, który musi panować jednocześnie nad emocjami własnymi i czytelnika.
- Nierozróżnianie/niezrozumienie podstawowych pojęć przez czytelnika – studenci bardzo często nie rozumieją różnicy pomiędzy zamówieniem książki a jej zarezerwowaniem. Liczba nieodebranych książek zarezerwowanych budzi wątpliwości, czy czytelnicy są świadomi swych działań. Nie rozumieją również słów na ich semantycznym poziomie (nie widzą różnicy pomiędzy zakładaniem konta a jego aktualizacją), czego efektem są trudności w zrozumieniu i sprawnym komunikowaniu się.

- Brak zainteresowania ze strony czytelnika zasadami korzystania z biblioteki – często studenci zakładają konta biblioteczne jedynie w celu odbycia przysposobienia bibliotecznego, które jest niezbędne do zaliczenia roku. W czasie przekazywania im informacji, jak korzystać z zasobów bibliotecznych przestępują z nogi na nogę, nie mogą doczekać się końca komunikatu. W efekcie, gdy pojawia się konieczność wypożyczenia książki są bezradni.

Skomputeryzowanie bibliotek, wyjście ku czytelnikowi z takimi ułatwieniami, jak elektroniczne przypomnienia o terminach zwrotów i konieczności oddania książek przetrzymanych kształtuje u czytelników postawy roszczeniowe. W sytuacjach, w których z przyczyn niezależnych od biblioteki (zmiana adresu mailowego, chwilowe zawieszenie systemu, itp.) czytelnicy nie otrzymują powiadomień o zbliżającej się dacie zwrotu wypożyczonej pozycji okazuje się, że nie są w stanie samodzielnie jej kontrolować. Kłopoty stwarza też samodzielne przedłużanie terminu wypożyczenia. Bez dokładnej instrukcji czytelnicy nie potrafią odnaleźć się na kontach bibliotecznych i wykonać na nich prostych działań. Nie czytają również pojawiających się na kontach komunikatów. Klikając przedłużenie daty zwrotu z góry zakładają, że data ta ulegnie zmianie, nie biorąc pod uwagę ewentualnej odmowy przedłużenia wynikłej bądź z powodu rezerwacji wypożyczonego egzemplarza przez innego czytelnika, bądź z faktu, że książki były już przedłużane.

Odejście od papierowych form składnia zamówień, jak pokazuje praktyka, nie ułatwiło zamawiania książek. Niejednokrotnie bez wyraźnej, instrukcji ze strony bibliotekarza, wyjaśniającej krok po kroku jak złożyć zamówienie elektroniczne, czytelnik nie potrafi zamówić książek. Zaobserwować można również przerażenie studentów na myśl o konieczności skorzystania z tradycyjnego katalogu kartkowego, a następnie wypełnienia tzw. wirtualnego rewersu, który od formy papierowej różni się głównie tym, że jest wirtualny.

Postawa roszczeniowa ze strony czytelnika widoczna jest w rozmowach telefonicznych, które zbyt często kończą się „mało kulturalnym” odłożeniem słuchawki przez czytelnika, gdy nie zostaną spełnione jego oczekiwania.

Bibliotekarz XXI wieku musi sprostać bardzo trudnemu zadaniu. Po pierwsze, by utrzymać się na stanowisku pracy musi dostosować się do zmian zachodzących w bibliotece. Niejednokrotnie po latach pracy z kontami papierowymi musi przejść do pracy z komputerem; z dnia na dzień stać się ekspertem w tej dziedzinie. Niegdyś informował czytelnika, jak poprawnie wypełnić rewers i tym samym złożyć zamówienie. Dzisiaj udziela informacji o obsłudze kont elektronicznych, udziela czytelnikom wszechstronnej pomocy związanej z korzystaniem z zasobów bibliotecznych.

Komputeryzacja bibliotek, odejście od katalogów kartkowych i papierowych rewersów przyspieszyło i usprawniło korzystanie z zasobów bibliotecznych. Jednocześnie, dając czytelnikom więcej możliwości (rezerwacja książek wypożyczonych, samodzielne przedłużanie daty zwrotu, skrócenie czasu oczekiwania na książki – wolny dostęp umożliwia czytelnikom wypożyczenie

książki od ręki, czytelnik nie czeka już na realizację zamówienia na książkę już wypożyczoną), zrodziła więcej problemów związanych z obsługą kont internetowych. Tym samym zmieniają się formy komunikowania się z czytelnikiem, a bibliotekarz musi cechować się cierpliwością, by odpowiadać na pytania związane z wykonywaniem niekiedy najprostszycych czynności.

### **Kompetencja pedagogiczne**

„Do bibliotek przychodzą ludzie – czytelnicy poszukujący wiedzy zapisanej w mądrych książkach, poszukujący mądrości. Szukają mądrości zapisanej w tekstach, ale nierzadko poszukują mądrych odpowiedzi, rad, inspiracji i przyjaznego klimatu. Właśnie w bibliotekach powinni trafić na ludzi prawdziwie zaangażowanych w to, co robią, zupełnie oddanych sprawie i spotkanej (jako kategoria pedagogiczna) osobie i to wszystko odbywać powinno się z wolnego wyboru. W takich miejscach spotkań potrzeba nie tylko aktywnego udziału intelektualnego i emocjonalnego, ale i udziału psychiki w procesie wychowania”<sup>3</sup>.

*Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa polskiego* definiuje pedagogikę biblioteczną jako „naukę stosowaną w ramach pedagogiki pozaszkolnej i bibliotekarstwa (udostępnianie zbiorów), która opisuje, analizuje i wyjaśnia procesy oddziaływania wychowawczego biblioteki oraz historyczne, psychologiczne i społeczno-pedagogiczne uwarunkowania rozwoju kultury czytelniczej społeczeństwa”<sup>4</sup>. Zwraca również uwagę na różnorodności treści i form pracy bibliotekarza, których specyfikę wyznacza zarówno rodzaj biblioteki, jak i miejsce/oddział pracy bibliotekarza. Inne możliwości i wyzwania pedagogiczne stawia praca w informacji naukowej, inne w czytelnich, a jeszcze inne w wypożyczalni.

Skupiając się na oddziale udostępniania zbiorów (wypożyczalni) zdajemy sobie sprawę, że możliwość pedagogicznego oddziaływania na czytelnika jest znacznie ograniczona i skupia się głównie na prawidłowej formie komunikowania się z nim. Dodatkowo bibliotekarz pracujący w wypożyczalni powinien mieć pewną charyzmę, która powoduje, że przyciąga czytelników, zachęca do korzystania z biblioteki i tworzy jej specyficzny klimat.

Jak wspomniałam już wcześniej, rola bibliotekarza w bibliotece XXI wieku ulega znacznym przeobrażeniom, a jego bezpośredni kontakt z czytelnikiem jest wciąż ograniczany. Jednocześnie biblioteki XXI wieku w celu przyciągnięcia czytelników muszą podejmować działania wychodzące poza tradycyjne formy współpracy z czytelnikiem.

---

<sup>3</sup> M. J. Śmiałek, *Kształcenie bibliotekarzy w pedagogicznej mądrości*, [w:] *Pedagogika biblioteczna w społeczeństwie informacyjnym*, red. M. Majewska, M. Walczak, Warszawa 2006, s. 59.

<sup>4</sup> *Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa polskiego*, red. K. Głombowski, B. Świderki, H. Więckowska, Wrocław 1976, s. 240.

Czy zatem bibliotekarz pracujący w wypożyczalni, którego głównym zadaniem jest udostępnianie czytelnikom książek, zapisywanie ich do biblioteki i informowanie o zasadach korzystania z księgozbiorów, a którego specyfika pracy znacznie ogranicza możliwości uczestnictwa w innych formach oddziaływania pedagogicznego, ma szansę realizować się jako pedagog?

Umiejętności/zdolności pedagogiczne bibliotekarza pracującego w wypożyczalni sprowadzają się głównie do umiejętności komunikowania się z czytelnikiem. Powinien cechować się postawą „ku czytelnikowi” wyrażającą się zarówno mową ciała, jak i otwartością i życzliwością w komunikowaniu się z nim. Dobry pedagog „zaraża” swą pasją, dąży do ciągłego doksztalcania się i czerpie radość z wykonywanej pracy. Dobry bibliotekarz-pedagog tworzy wokół siebie atmosferę ciepła i serdeczności, przyciąga czytelników i jest partnerem w poszukiwaniu wiedzy.

Codzienna praktyka pokazuje, że czytelnicy zachowują się całkowicie inaczej w kontaktach z bibliotekarzem, który nastawiony jest do nich życzliwie, traktuje ich przyjaźnie i jest po to by pomagać, a z bibliotekarzem, który traktuje ich jako zło konieczne i nieustannie strofuje.

Czytelnicy oczekują od pracowników biblioteki nie tylko wiedzy, biegłości w obsłudze kont bibliotecznych, ale również pomocy, niekiedy wyrozumiałości, empatii, wczucia się w ich sytuację. Bibliotekarz XXI wieku, chcąc być ekspertem w swojej dziedzinie, musi nieustannie podnosić swoje kwalifikacje, posiadać umiejętności postrzegania każdego czytelnika jako odrębnej jednostki i w zależności od sytuacji, nastawienia tegoż odpowiednio dobierać formy komunikowania się z czytelnikiem. Ktoś, kto nie wykonuje swego zawodu z radością, nie spełnia się w tym i nie odnajduje, komu kontakt z drugim człowiekiem sprawia trudności nie będzie ani dobrym pedagogiem, ani dobrym bibliotekarzem.

### **Zakończenie**

Komputeryzacja bibliotek, cyfryzacja zasobów bibliotecznych, otwieranie magazynów dla czytelników to proces nieuchronny. Biblioteki, chcąc wyjść naprzeciw potrzebom czytelników muszą zmieniać swoje oblicze. Student XXI wieku często jest studentem kilku kierunków. Zdarza się, że nie ma czasu, by usiąść w bibliotece i oddać się spokojnej lekturze książek. Oczekuje natomiast, że sprawnie i co najważniejsze – szybko, odnajdzie potrzebne książki i będzie mógł z nich skorzystać. Coraz rzadziej książka traktowana jest jako „przygoda intelektualna”, coraz częściej jest tylko zbiorem niezbędnych informacji, które należy przyswoić, aby zdać egzamin. W kontaktach z czytelnikami starszych roczników, którzy pamiętają czasy katalogów kartkowych, pojawia się żal za minionym i zarzut, że dzisiejsze nowoczesne biblioteki pozbawione są klimatu, brak im tego nieuchwytnego/nienazwanego czegoś, co powodowało, że spędzało się w nich długie godziny.

Niemożliwością jest powrót do tego, co minione. Biblioteka, która kurczowo trzymałaby się tradycyjnych form zamawiania książek (papierowe rewersy, katalogi kartkowe) bardzo szybko straciłaby swą rację bytu. Zmiany są zatem nieuchronne.

Zmieniając, oblicze Bibliotek XXI wieku nie możemy zapomnieć o najważniejszym. Bez czytelników i bibliotekarzy biblioteki będą jedynie budynkami wypełnionymi niepotrzebnymi nikomu książkami. Klimat i przyjazną atmosferę bibliotek tworzymy my – bibliotekarze. Bez naszego zaangażowania nawet najnowocześniejsza biblioteka pozostanie jedynie budynkiem.

Biblioteki XXI wieku potrzebują bibliotekarzy-pedagogów. Ludzi, którzy posiadają wiedzę, chęć nieustannego podnoszenia swych kwalifikacji, pasję, którą chcą zarażać czytelników, ludzi, którzy, mimo trudności, czerpią radość z kontaktów z drugim człowiekiem.

Obserwując zachowania czytelników, dostrzegając z jakimi problemami borykają się w obsłudze kont, czy też zamawianiu książek możemy być pewni, że droga do bibliotek bez bibliotekarzy jest jeszcze bardzo daleka.

### **Bibliografia**

- Barge J.K., Morreale S.P., Spitzberg B.H., *Komunikacja między ludźmi, Motywacja, wiedza i umiejętności*, red. U. Jakubowska, Warszawa 2007.
- Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa polskiego*, red. K. Głombiowski, B. Świdorski, H. Więckowska, Wrocław 1976.
- Komunikacja wobec wyzwań współczesności*, red. M. Wawrzak-Chodaczek, I. Jagoszewska, Toruń 2011.
- Książka, biblioteka, informacja w kręgu kultury i edukacji*, red. D. Grabowska, E. B. Zybert, Warszawa 2008.
- Między przeszłością w przyszłością*, red. M. Próchnicka, A. Korycińska-Huras, Kraków 2007.
- Pedagogika biblioteczna w społeczeństwie informacyjnym*, red. M. Majewska, M. Walczak, Warszawa 2006.
- Wojciechowski J., *Praca z użytkownikiem w bibliotece*, Warszawa 2000.