

Jolanta Gwioździk, Bogumiła Urban

Od Redakcji

Bibliotheca Nostra : śląski kwartalnik naukowy 1/1, 9-12

2010

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

OD REDAKCJI

Prezentowany tom kwartalnika „Bibliotheca Nostra” został poświęcony psychologicznym aspektom pracy w bibliotece. Relacje interpersonalne mogą mieć różny charakter i przebiegać na różnych płaszczyznach, odnosząc się do osobowości, zachowania, poczucia tożsamości czy emocji uczestników. Te aspekty bada psychologia społeczna. Praca w bibliotece, kontakt z czytelnikami coraz bardziej wymaga znajomości przyczyn zachowania i możliwych reakcji.

Zagadnienia te zostały poruszone na konferencji zorganizowanej w 2007 roku przez Bibliotekę Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu, Wydział Zamiejscowy w Chorzowie, poświęconej zagadnieniom psychologicznym w bibliotekarstwie, zwłaszcza problematyce relacji między bibliotekarzami a czytelnikami i innymi osobami z bliższego i dalszego otoczenia książnic. Liczny udział w obradach (ponad 200 osób) pokazał, jak bardzo bibliotekarze różnych typów placówek są zainteresowani podjętą tematyką; stąd też była ona kontynuowana w trakcie kolejnych spotkań chorzowskiego Wydziału Wyższej Szkoły Bankowej. Omawiane zagadnienia oscylowały wokół dwu typów zależności między ludźmi: relacji wewnątrz zespołu pracowniczego (m.in. komunikacji i pracy zespołowej oraz zarządzania zespołem bibliotecznym) oraz relacji bibliotekarz – czytelnik (profesjonalna obsługa czytelnika, praca z klientem trudnym, zagadnienia mowy ciała w kontakcie z drugą osobą czy kontrowersyjny temat lojalności czytelników wobec bibliotek).

W trakcie kolejnych spotkań analizowano kwestię zawodu bibliotekarza, w tym tożsamości, stereotypowego wizerunku w świadomości społecznej oraz kompetencji. Podjęto również tematykę stresu w pracy

bibliotekarza oraz wypalenia zawodowego. Na prelegentów zapraszano bibliotekarzy wszystkich typów bibliotek. Wyniki swych badań prezentowali także bibliolodzy, psychologowie, trenerzy komunikacji interpersonalnej oraz specjaliści z zakresu zarządzania. Ta różnorodność pozwoliła na zróżnicowane ukazanie zjawisk psychologicznych w bibliotece - zarówno w ujęciu teoretycznym, jak i praktycznym.

Zainteresowanie kolejnymi edycjami konferencji „Psychologia w bibliotece” pokazuje, że bibliotekarze oraz bibliotekoznawcy odczuwają potrzebę zdobywania wiedzy i podnoszenia swych kompetencji w zakresie szeroko pojętych zagadnień psychologicznych. Potwierdziła to także ostatnia konferencja w 2010 roku, z której niektóre teksty obecnie prezentujemy.

Joanna Kulik (*Biblioteka w zmieniającej się rzeczywistości*) zwróciła uwagę na dostęp użytkowników do zasobów i usług bibliotek, zgodnie ze standardami IFLA. Oferta jest kierowana do różnych typów czytelników, w tym niepełnosprawnych czy seniorów, co omówiono na przykładzie konkretnych bibliotek, głównie województwa śląskiego. Wskazano przykłady wykorzystania serwisów społecznościowych, prezentacji multimedialnych w Internecie, a także omówiono podejmowane akcje, promujące placówkę i służące ułatwieniu kontaktu z nią czytelnika.

Kompetencje zawodowe bibliotekarzy, służące profesjonalnej obsłudze czytelnika, są przedmiotem analiz Mai Wojciechowskiej (*Kompetencje zawodowe bibliotekarzy. Metody badania*). Przedstawiono etapy klasycznego procesu zarządzania kompetencjami zawodowymi, formy rozwoju kompetencji, a także scharakteryzowano ich poszczególne poziomy. Zaprezentowano przykładowy profil kompetencji dla pracownika działu wypożyczania, podkreślając, że listy kompetencji muszą uwzględnić charakter biblioteki, jej specyficzne potrzeby, dział w którym jest zatrudniony bibliotekarz, jego miejsce w hierarchii oraz pełnione funkcje. Powstające listy kompetencyjne, m.in. angielska *National Vocational Qualification*, odnoszą się także do zawodu bibliotekarza. Istotne jest również badanie kompetencji zawodowych, m.in. za pomocą metod nieustrukturyzowanych (uzyskanie informacji na temat pracy na konkretnym stanowisku, tworzenie opisu obowiązków i charakteru działalności, a także określenie, co wymaga szczególnych kompetencji) oraz ustrukturyzowanych kwestionariuszy badawczych, takich jak testy, skale obserwacyjne, połączone z opisem stanowiska pracy. W czasie rekrutacji wykorzystuje się także profil selekcyjny czy centra oceny. Zarządzanie kompetencjami wpisuje się jako istotny element w proces zarządzania zasobami ludzkimi w bibliotekach.

Współdziałanie pracowników biblioteki w celu zakupu usługi sieciowego dostępu do baz w świetle psychologii pracy omówiła Elżbieta Kopyś, wskazując na podstawowe interakcje społeczne (współdziałanie, współzawodnictwo i konflikt). Zwróciła uwagę na fakt, iż proces współdziałania w zespole pozostaje w ścisłym związku z efektywnością (skutecznością) jego pracy, co przenosi się na tzw. efekt synergiczny (efekt zorganizowanej pracy zespołowej jest wyższy niż suma efektów działań indywidualnych). Na przykładzie Biblioteki Jagiellońskiej Autorka ukazała współdziałanie bibliotekarzy w zakresie zakupu usługi sieciowego dostępu do baz elektronicznych, podkreślając znaczenie procesu wzajemnego porozumiewania się.

Ogromnie ważne i trudne zagadnienie wypalenia zawodowego podjęła Bożena Jaskowska. Wskazała na definicję, przyczyny i cechy tego procesu, szczególnie zaś wyczerpanie emocjonalne, depersonalizację oraz obniżone poczucie dokonań osobistych. Okazuje się, że ten problem w dużej mierze dotyczy także środowiska bibliotekarskiego, a jego występowanie i ocenę analizowano na podstawie badań ankietowych. Wskazano działania minimalizujące zagrożenie wypalenia zawodowego oraz sposoby radzenia sobie taką sytuacją, m.in. dobrą organizację pracy, delegowanie uprawnień, asertywność, reagowanie na stres i potrzebę wypoczynku.

Inny aspekt pracy bibliotekarzy poruszyła Anna Kleiber (*Trudny czytelnik w Bibliotece Raczyńskich*), badając charakter kontaktów z czytelnikami, nie przestrzegającymi norm społecznych. Powodem konfliktów najczęściej okazywało się m.in. lekceważenie regulaminu biblioteki, brak poszukiwanych materiałów, a także cechy osobowościowe. Codzienny kontakt z czytelnikiem wymaga dbałości o jakość oferowanych usług, wskazano zatem praktyczne sposoby radzenia sobie w takich sytuacjach.

Aleksandra Marciniak (*Biblioteka akademicka w służbie osobom niepełnosprawnym. Pomoc w zdobywaniu dodatkowych umiejętności*) skoncentrowała swoje rozważania na zasadach obsługi studentów z dysfunkcjami, którym dostęp do edukacji na poziomie akademickim utrudniają bariery architektoniczne, społeczne, ekonomiczne i psychologiczne. Na przykładzie działań, podjętych przez Wyższą Szkołę Pedagogiczną w Łodzi, wskazała konkretne możliwości, m.in. odnoszące się do wyposażenia biblioteki w sprzęt, alternatywne formy publikacji, popularyzowanie zasobów Internetu, przeznaczonych dla osób niepełnosprawnych. Ważne są także odpowiednie szkolenia w tym zakresie dla bibliotekarzy.

Kontrowersyjny temat zjawiska lojalności wśród klientów biblioteki podjęła M. Wojciechowska. Recenzent tomu, prof. dr hab. Zbigniew Żmigrodzki, uznał go wręcz za „dyskusyjny”. Podstawą rozważań Autorki jest założenie, że dla bibliotekarza „poza skupieniem się na pozyskaniu nowych czytelników, istotne jest ... tworzenie ... trwałych, silnych relacji, opartych na zaufaniu i lojalności”. Korzyścią dla biblioteki miałyby być utrwalenie wśród czytelników nawyku czytania i korzystania z rzetelnych źródeł informacji, system rekomendacji, zmniejszenie ekonomicznych i psychospołecznych kosztów związanych z obsługą czytelników oraz „mniejsze zainteresowanie usługami i produktami konkurencji”.

W sytuacji segmentacji „ryнку bibliotecznego”, chodzi o tworzenie zróżnicowanych ofert, dostosowanych do odpowiednich grup czytelników. Uzyskanie ich lojalności (czego podstawą jest gwarancja satysfakcji) ma wpływać na podnoszenie jakości usług bibliotecznych, ich zróżnicowanie, a także zaspokojenie potrzeb emocjonalnych, czy o podłożu socjologicznym. Lojalność zatem to nie proste tzw. zachowanie powtarzalne, związane jedynie z regularnym korzystaniem z usługi biblioteki. Typologia stałych (kluczowych) klientów bibliotek, korzystających (wzorem form komercyjnych) z programów lojalnościowych, jest związana z częstotliwością ich kontaktu z konkretną placówką.

Dążenie do uzyskania lojalności klienta jest w oczywisty sposób celem marketingu relacji, stąd ważne jest określenie typu klientów i stopnia ich lojalności. Czy jednak trafne jest odniesienie tych kategorii, z pewnością korzystnych w biznesie, do instytucji *non-profit*? Czy czytelnik to „klient”, a inne placówki w tym ujęciu są „konkurencją”? Recenzent podkreśla, że „Czytelnik nie jest przecież zobowiązany do marketingowo badanego pojęcia lojalności wobec biblioteki; jeżeli korzysta również z innych bibliotek, tym lepiej”, Autorka zaś lojalność czytelników uznaje za wynik „wysokiej jakości usług oraz skutecznych działań marketingowych”, a wówczas „najcenniejszą umiejętnością marketingową bibliotekarzy staje się zdolność zacieśniania więzi z czytelnikami poprzez identyfikowanie ich potrzeb oraz życzeń, a w konsekwencji ich realizację”.

Wieloaspektowość poruszanej problematyki „psychologii w bibliotece” skłania do refleksji i dyskusji, do których zapraszamy Czytelników.

Jolanta Gwioździk
Bogumiła Urban