



BIBLIOTEKARZ PODLASKI
1/2022 (LIV)
<https://doi.org/10.36770/bp.671>
ISSN 1640-7806 (print) ISSN 2544-8900 (online)
www.bibliotekarzpodlaski.pl



Joanna Okarma*

Polska Akademia Nauk, Polska / Polish Academy of Sciences, Poland

ORCID: 0000-0002-6664-6280

Interakcje społeczno-pedagogiczne z odbiorcami usług informacyjnych bibliotek naukowych w punkcie informacji katalogowej

Social and pedagogical interactions with recipients of reference services the scientific libraries at the library helpdesk

Abstract: The article presents socio-pedagogical interactions with library users at the library helpdesk of a scientific library. The tasks of a reference librarian, assisting users in their catalogue search, formally fall within the scope of information science departments. The library helpdesk is often where users make the first contact with the library. The essence of good social contact is mutual respect and the subjective approach to the recipient of library services. The appropriate attitude of the librarian, kindness marked by non-violent communication (according to the M.B. Rosenberg method), expressing interest in the user's needs and commitment needed to provide assistance require a language appropriate to the age of the interlocutor and skillful balancing between the psychological spheres: "Me-Adult", "Me-Parent", "Me-Child" of interlocutors (presented in the transactional analysis by E. Berne). Modern technological progress, in terms of tools and information resources, demand constant development of professional skills: both hard and soft skills of a reference librarian, so that she/he can adequately respond to the needs of an recipients of reference services: both teenagers and adults, but often with

* Joanna Okarma – mgr; pracuje w Instytucie Badań Systemowych Polskiej Akademii Nauk, autorka m.in. artykułu *Towarzystwo Historyczno-Literackie i Biblioteka Polska w Paryżu: wymiana międzybiblioteczna w roku 2008/2009* (2019).

Joanna Okarma, *Interakcje społeczno-pedagogiczne z odbiorcami usług informacyjnych...*

low information literacy, as well as persons experiencing difficulties in adapting to the fast changes of postmodernity.

Keywords: Scientific libraries, scientific information, catalog information, library information services, pedagogy.

W życiu codziennym o bibliotekach wspomina się przy okazji cyklicznych badań stanu czytelnictwa populacji krajowej, w kontekście wydarzeń kulturalnych społeczności lokalnych. Do tej pory powstało wiele publikacji dotyczących bibliotekarstwa, poszczególnych rodzajów bibliotek, ich organizacji i zadań, opisów stanowisk pracy, warsztatu pracy i zadań bibliotekarzy bibliotek naukowych (w tym akademickich), łącznie z pracownikami agend informacyjnych. Bogata literatura tematyczna dotyczy głównie opisów sprawozdawczych i historycznych działań poszczególnych działów informacyjnych głównych/centralnych bibliotek akademickich czy bibliotek specjalnych. Dla celu niniejszej publikacji podejmiemy próbę uchwycenia działań bibliotekarza agendy informacyjnej biblioteki naukowej w aspekcie pedagogicznym na podstawie dostępnej literatury przedmiotu. Na wstępie niniejszej pracy postawmy pytania: Czy biblioteka/ bibliotekarz pełni funkcję pedagogiczną? Na jakiej podstawie uprawnione są do tego biblioteki naukowe? Jednocześnie zauważmy, iż w artykule poruszamy kwestię andragogiki (czasem pedagogizacji osób (nie)dorośłych) i czy o pedagogice bibliotecznej możemy mówić w kontekście realizacji usług bibliotek naukowych? Jakie typy postaw i komunikacji bibliotekarz-klient okazują się adekwatne w realizacji usług bibliotecznych?

Informacja katalogowa w bibliotece naukowej

Podejmowane przez bibliotekarzy regularne obowiązki i przedsięwzięcia wynikają ze stosunku pracy. Natomiast korzystanie z usług informacyjnych bibliotek/ bibliotekarzy, a w wąskim zakresie pedagogiki bibliotecznej, przez użytkowników ma charakter fakultatywny. Legitymizacja działań bibliotek naukowych w zakresie pedagogiki bibliotecznej wynika z obowiązującego ustawodawstwa¹, zadań statutowych i regulaminów instytucji. Istotną rolę przypisuje się zajęciom

¹ *Dz.U. z 2018 r. poz. 574, 1669 Ust. z dn. 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach*, art. 4.1. ppkt 2, *Dz.U. z 2018 r. poz. 1668, 2024, 2245, z 2019 r. poz. 276, 447, 534, 577 Ust. z dn. 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce*, art. 11.1 ppkt 9, art. 49.2, *Dz.U. 2018 poz. 736 Ust. z dn. 30 kwietnia 2010 r. o instytutach badawczych*, art. 39.1 ppkt 5.

przysposobienia bibliotecznego dedykowanym początkującym studentom w bibliotekach akademickich. Natomiast oczekuje się, iż doświadczeni pracownicy sektora szkolnictwa wyższego i nauki w zakresie poszukiwania źródeł informacji osiągnęli wystarczającą biegłość.

W większości bibliotek naukowych istnieje punkt informacji naukowej, a w jego obszarze informacji katalogowej, zatrudniający pracowników informacji naukowej. Do zadań bibliotekarza w punkcie informacji katalogowej należą działania w sensie ogólnym: przeszkolenie użytkownika w kwestiach funkcjonalności interfejsu użytkownika katalogu elektronicznego i metod wyszukiwania materiałów bibliecznych w katalogach własnych instytucji, pomoc w poszukiwaniu materiałów tematycznych, potwierdzenie poprawności danych na przedłożonym przez czytelnika rewersie papierowym. Szczególnie w trakcie pierwszych odwiedzin użytkownika w bibliotece i pracy z nim² chętnie zadaje pytania dotyczące możliwości poszukiwania potrzebnych źródeł, obsługi systemu biblieczno-informacyjnego.

Są to użytkownicy, którzy podczas odwiedzin w bibliotece nie posiadali jeszcze wyrobionych umiejętności wykorzystywania źródeł i obsługi systemu bibliecznego, a więc klienci wymagający dużego zaangażowania ze strony bibliotekarzy, w związku z tym „kosztochłonni”³.


Bibliotekarz wprowadza w ogólny świat biblioteki, prowadzi działania informacyjne, doradczo-szkoleniowe odbiorców usług bibliecznych, przedstawia: wewnętrzne zasady instytucji, obowiązujący użytkowników regulamin, procedury, udostępniane na miejscu różnorodne katalogi: elektroniczne, tradycyjne – kartkowe, księgozbiór podręczny lub w wolnym dostępie, zasady udostępniania (zamawiania i korzystania ze zbiorów biblioteki), drukowane i elektroniczne bibliografie własne, regionalne i przedmiotowe, zasoby bibliotek cyfrowych i repozytoria, katalogi elektroniczne i bazy innych bibliotek. Natomiast bibliotekarze w punktach informacji naukowej, tzw. informatorium, udzielają informacji specjalistycznych w wąskim zakresie potrzeb użytkowników, odpowiadają na kwerendy ustne

² J. Wojciechowski, *Praca z użytkownikiem w bibliotece*, Warszawa 2000, s. 140–144.

³ M. Wojciechowska, *Zjawisko lojalności wśród klientów bibliotek*, „Bibliotheca Nostra” 2010, nr 1, s. 90.

i pisemne⁴ z różnych obszarów tematycznych korzystając z dostępnych źródeł tradycyjnych, naukowych baz danych i katalogów własnej i innych bibliotek oraz stron internetowych (w tym: instytucji obcojęzycznych). Zachęcają do korzystania i umożliwiają dostęp do naukowych baz cyfrowych, baz archiwów e-czasopism dostępnych na licencjach krajowych lub poprzez udział w konsorcjum, zdalnie lub tylko na miejscu⁵. W większości przypadków do bibliotek naukowych, a zatem specjalistycznych, trafiają osoby dorosłe, naukowcy, badacze z zadeklarowanymi potrzebami użytkowymi. Część z nich stanowią młode osoby dorosłe (towarzyszą im nieodłączne atrybuty „naukowe”: laptopy, tablety, multimedialne smartfony⁶), studenci, doktoranci, mniejszością są osoby małoletnie i niepełnoletnie przybywające do biblioteki z rodzicem lub opiekunem⁷. Dla grupy osób (nie)dorosłych kontakt z bibliotekarzem w nieznannej instytucji porównywalny jest do pierwszego dnia ucznia i nauczyciela w szkole⁸.

Osobisty kontakt bibliotekarza z użytkownikiem (lub użytkownikami) w punkcie informacji katalogowej umożliwia mu personalistyczne zarządzanie informacją ukierunkowaną na konkretnego odbiorcę (bądź koleżeńską grupę odbiorców o podobnych potrzebach i zainteresowaniach), konsultacje informacyjne, pracę z użytkownikiem dostosowaną do jego potrzeb i wieku, a przy okazji wzbudzanie zainteresowań, promocję usług informacyjnych i bibliotecznych⁹.

- 4 D. Zadura, *Kwerendy biblioteczne – wyzwanie, rutyna czy prowokacja?*, [Warszawa: Biblioteka Narodowa 23.01.2019], (referat niepublikowany), <https://www.bn.org.pl/zapraszamy/3650-zapraszamy-na-otwarte-seminaria-bibliotekoznawcze.html> [dostęp: 23.01.2019].
- 5 A. Białanowicz-Biernat, *Czytelnicy: zasoby informacji i wiedzy, tradycja i przemiany w czasach kultury cyfrowej*, [w:] *Czytelnicy: zasoby informacji i wiedzy, tradycja i przemiany w czasach kultury cyfrowej*, red. A. Dymmel, S.D. Kotuła, Lublin 2017, s. 221–236.
- 6 Por. M. Stomczyński, *CREDO – model edukacji osób dorosłych*, „Kwartalnik Pedagogiczny” (WUW) 2018, nr 1, s. 131.
- 7 Por. opis zawodowych doświadczeń informacyjnych w przykładowych bibliotekach naukowych: M. Polarczyk, R. Tomaszewska, R. Tomaszewski, *Obsługa czytelników w dobie społeczeństwa informacyjnego na przykładzie Biblioteki Głównej i Centrum Informacji Naukowej Akademii Rolniczej im. A. Cieszkowskiego w Poznaniu*, [w:] *Polskie biblioteki akademickie w Unii Europejskiej, Łódź, 23–25 czerwca 2004 r.: materiały konferencyjne*, Łódź 2004, s. 273–288, <http://bg.p.lodz.pl/images/PDF/polarczyk.pdf> [dostęp: 30.12.2018].
- 8 E. Buchcic, I. Żeber-Dzikowska, *Pierwszy dzień nauczyciela w szkole*, „Prace Naukowe Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie. Pedagogika” 2014, t. XXIII, s. 241–254, [<http://dx.doi.org/10.16926/p.2014.23.18>].
- 9 I. Sójkowska, F. Podgórski, *Dokąd zmierza informacja? – czyli co oferuje biblioteka, a czego oczekuje użytkownik. Stan obecny i rozwój informacji naukowej w bibliotekach uczelni technicznych*, 

Komunikacja społeczna

Człowiek jest istotą społeczną, a komunikacja społeczna jest podstawowym i najpotężniejszym procesem, który wyróżnia człowieka we wszechświecie. Umiejętności komunikacyjne stanowią niejednokrotnie o sukcesie i powodzeniu w życiu zawodowym i osobistym. By proces komunikacji był skuteczny, musi zaistnieć dwukierunkowy przepływ informacji od odbiorcy do nadawcy i od nadawcy do odbiorcy, wtedy dopiero możemy mówić o interakcji w komunikacji. Skuteczna komunikacja bibliotekarza z klientem, a co za tym idzie efektywna współpraca w zrealizowaniu potrzeb informacyjnych odbiorców usług bibliotecznych polega na właściwym budowaniu interakcji społecznej: bibliotekarz – użytkownik. Należy dodać, iż wymieniony łańcuch interakcji może się powtarzać wielokrotnie. Implikuje go różnorodny zakres zależności oraz potrzeb: informacyjnych, czytelniczych i użytkowych, umiejętności komunikacyjnych, inteligencji społecznej i emocjonalnej obu stron, aktywności i skuteczności bibliotekarza, odpowiedzi adekwatnych do określonych potrzeb (nie tylko badawczych), aż po aspekty sympatii i antypatii personalnych. Twórca analizy transakcyjnej Eric Berne, zauważył, że jednostkę stosunków społecznych określamy transakcją. Relacja międzyludzka domaga się od interlokutorów umiejętnego balansowania i krzyżowania pomiędzy trzema strukturami psychologicznymi odczuwania (eksteropsychicznymi, neopsychicznymi, archeopsychicznymi) i wzorów zachowania „Ja” tkwiącymi w każdej jednostce: „Ja – Rodzic”, „Ja – Dorosły”, „Ja – Dziecko”¹⁰.

Konstruktywna rozmowa nawiązująca się w toku interakcji wymaga wysokich kompetencji społecznych i emocjonalnych przede wszystkim od bibliotekarza. Bibliotekarz, tu: pracownik informacji naukowej, jako osoba wykształcona w kierunku sposobów poszukiwania i udzielania adekwatnych i relewantnych informacji posiada wiedzę i doświadczenie, ponadto dostrzega kompetencje badawcze swojego rozmówcy. Skuteczna działalność informacyjna biblioteki jest możliwa dzięki pożądanym cechom osobowościowym włącznie ze zdolnościami

[w:] *Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy?*, Łódź, 19–21 czerwca 2006 r.: materiały konferencyjne, Łódź 2006, s. 410, http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/biblio21/poster_ref11.pdf [dostęp: 30.12.2018].

¹⁰ E. Berne, *W co grają ludzie?: psychologia stosunków międzyludzkich*, tłum. P. Izdebski, Warszawa 1999, s. 16–25.

Joanna Okarma, *Interakcje społeczno-pedagogiczne z odbiorcami usług informacyjnych...*

psychologicznymi bibliotekarza, m.in. umiejętnością słuchania i współodczuwania oraz zrozumienia drugiej osoby¹¹. Machcińska podkreśla, że „inteligencja emocjonalna i społeczna bibliotekarza-psychologa to gwarancja zadowolenia i satysfakcji użytkowników”¹².

Podmiotowe traktowanie

Partnerskie podejście i umiejętne patrzenie na drugiego człowieka z perspektywy jego zasobów oraz silnych stron, zrozumienie specyficznej jego sytuacji i pragnienia realizacji (nieraz: natychmiastowej) potrzeby informacyjnej i czytelniczej to sposób na wyeliminowanie zbyt emocjonalnych reakcji podczas udzielania informacji (bądź umiejętnego tonowania emocji w chwili ewentualnych napięć i konfrontacji). Użytkownik zasługuje na spokojny, grzeczny, ale profesjonalny i jednoznaczny przekaz komunikacyjny, stosowanie form grzecznościowych kultury słowa z obustronnym szacunkiem i zachowaniem standardów asertywnej komunikacji typu „ja”¹³. Niestety, do tej pory obecny w niektórych placówkach autorytaryzm bibliotekarzy i traktowanie „z góry” użytkowników należałoby uznać za, co najmniej, niestosowny i nieadekwatny. Z pewnością w dużej mierze zależy to od cech osobowych jednostki, ale nie można wykluczyć roli jaką odgrywa kultura informacyjna zakotwiczona w kulturze organizacyjnej każdej instytucji¹⁴. Analogiczne szkolne praktyki pedagogiczne wykazały, iż zmiana nastawień dokona się tylko wówczas, gdy bibliotekarze

¹¹ I. Górny, *Bibliotekarz, czyli psychoterapeuta*, [Karzewska B., *Nietypowi użytkownicy bibliotek: poradnik psychologiczny (recenzja)*, Warszawa 2018], „Biblioteka i Edukacja: elektroniczne czasopismo Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie” 2018, nr 14, s. 193–195, <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/issue/view/14> [dostęp: 5.01.2019].

¹² K. Machcińska, *Bibliotekarz XXI wieku – broker, informatyk, menedżer czy psycholog?*, [w:] *Biblioteki i bibliotekarze XXI wieku: kształcenie, oczekiwania a rzeczywistość*, red. J. Czyrek, B. Górna, Wrocław 2013, s. 15, http://www.dbc.wroc.pl/Content/23949/Biblioteki_i_bibliotekarze.pdf [dostęp: 30.12.2018].

¹³ W. Głodowski, *Komunikowanie interpersonalne*, Warszawa 2001, s. 5.

¹⁴ *Kultura informacyjna w ujęciu interdyscyplinarnym – teoria i praktyka*, t. 1, pod red. nauk. H. Batorowska, Kraków 2015, http://rep.up.krakow.pl/xmlui/bitstream/handle/11716/923/kultura_informacyjna_w_ujeciu_in_batorowska_hanna_000038.pdf?sequence=1&isAllowed=y [dostęp: 30.12.2018]; *Kultura informacyjna w ujęciu interdyscyplinarnym – teoria i praktyka*, t. 2, pod red. nauk. H. Batorowska, Z. Kwiasowski, Kraków 2016, http://rep.up.krakow.pl/xmlui/bitstream/handle/11716/922/kultura_informacyjna_w_ujeciu_in_batorowska_hanna_000035.pdf?sequence=1&isAllowed=y [dostęp: 30.12.2018].

i użytkownicy otworzą swój umysł na nowe rozwiązania motywowane potrzebą własną¹⁵. Na tym polu pozostaje jeszcze sporo do zrobienia.

Milton H. Erickson stworzył zasady w oparciu o znajomość ludzkiej psychiki. Dwie wymienione już powyżej (potrzeba i działania zmierzające do jej zaspokojenia) zakładają, iż „na nasze wybory stale wywiera wpływ nasza wewnętrzna potrzeba dbania o siebie. Nasze wybory mogą nawet wiązać się z potrzebami samego przetrwania – przynajmniej tak, jak w danym momencie sytuację postrzega nasz umysł. [...] za tym, co wydaje się najbardziej autodestrukcyjnym lub szkodliwym dla innych zachowaniem, zawsze kryje się jakaś pozytywna intencja, nawet jeśli jej nie rozumiemy”¹⁶, i te wybory często są nieuświadomione.

Postawę osoby dorosłej, emocjonalnie dojrzałej, która akceptuje siebie, bierze odpowiedzialność za własne decyzje i wybory, włącza w działanie myślenie Thomas A. Harris zawarł w stwierdzeniu „ja jestem OK i wy jesteście OK”¹⁷. Zakładając za autorem, że inni są OK, szanuje się granice ludzkiej niedoskonałości, co przekłada się na inny sposób komunikowania i funkcjonowania społecznego. Spojrzenie na uczestnika interakcji, pełne akceptacji i szacunku dla odrębności jednostki, bez przypisywania jej złej woli, kontrolowania, obarczania winą, podejrzliwością czy nawet pogardą staje się konieczne i odmienne od występujących w świecie dynamicznych zmian.

Na jakość porozumienia zwrócił uwagę Marshall B. Rosenberg – twórca metody porozumienia bez przemocy. W swojej teorii neguje stworzone przez ludzi podziały na dobrych i złych, wykazał niedoskonałości systemu komunikowania się, stwierdził, że „większość z nas od małości mówi językiem, który zachęca nas do szufladkowania, porównywania, żądania i osądzania, nie zaś do uświadamiania sobie własnych uczuć i potrzeb”¹⁸. Zauważa, że przyjęcie przez ludzi prostej zasady, by „mówić o tym, czego potrzebują, zamiast nawzajem wytykać sobie

¹⁵ Por. J. Majchrzyk-Mikuła, A. Kozdroń, *Współpraca pedagogów z rodzicami w stymulowaniu rozwoju dziecka*, „Prace Naukowe Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie. Pedagogika” 2015, t. XXIV, s. 334, [<http://dx.doi.org/10.16926/p.2015.24.27>].

¹⁶ M. Atkinson, R.T. Chois, *Wewnętrzna dynamika*, tłum. P. Niedzieski, Warszawa 2009, s. 114.

¹⁷ T.A. Harris, *Ja jestem OK – ty jesteś OK: praktyczny przewodnik po analizie transakcyjnej*, przeł. E. Knoll, Poznań 2009, s. 84–88.

¹⁸ M.B. Rosenberg, *Porozumienie bez przemocy: o języku serca*, przeł. M. Kłobukowski, Warszawa 2009, s. 36.

Joanna Okarma, *Interakcje społeczno-pedagogiczne z odbiorcami usług informacyjnych...*

błędy, [bowiem – przyp. J.O.] wtedy dużo łatwiej jest zaspokoić potrzeby wszystkich zainteresowanych”¹⁹ i korzystniej wpłynąć na poprawę procesu komunikacji.

Bibliotekarz-psycholog wchodząc w dialog z klientami ma możliwość korzystania z technik komunikacji interpersonalnej z zachowaniem emocjonalnego dystansu podczas interakcji. Postawa profesjonalizmu zawodowego wyraża się w dobrej organizacji przestrzeni podczas rozmowy, koncentracji na meritum sprawy, empatii i szacunku wobec uczestników interakcji, bowiem jak zauważył Milton Erickson: „Mapa świata każdego z nas jest niepowtarzalna jak odcisk palca. Nie ma dwóch takich samych ludzi... dwóch ludzi, którzy zrozumieją to samo zdanie w ten sam sposób.... Więc w relacjach z ludźmi nie próbuj dopasować ich do swojej koncepcji tego, kim powinni być”²⁰.

Nie tylko wobec dzieci, ale także na etapie przeprowadzania diagnozy potrzeb użytkowników biblioteki podmiotowe traktowanie²¹ domaga się cech takich jak: cierpliwość, empatia²², pozytywny feedback i oddziaływania coachingowe – to „sztuka ułatwiania działania, uczenia się i rozwoju drugiego człowieka”²³. Właściwa postawa bibliotekarza, życzliwość, wyrażanie zainteresowania potrzebami użytkownika i zaangażowanie potrzebne w udzielenie pomocy informacyjnej wymagają stosowania języka odpowiedniego do wieku rozmówcy, który pełni (nie) adekwatne i (nie)odpowiedzialne role społeczne²⁴. Należy pamiętać, iż obecność (nie)dorosłego użytkownika w bibliotece naukowej, przygotowującego się do

¹⁹ Tamże, s. 68.

²⁰ M. Atkinson, R.T. Chojs, *Krok po kroku*, [tłum. A. Niedzieska], Warszawa 2010, s. 187.

²¹ Rozwijanie podmiotowości dziecka odbywa się w sposób naturalny w rodzinie pochodzenia poprzez zauważanie jego obecności i zaspokajanie jego potrzeb: opiekuńczych, emocjonalnych, socjalizacji. Por. A. Skreczko, *Rozwijanie podmiotowości dziecka w rodzinie*, [w:] *Poglądowość we współczesnej edukacji: oglądy, intencje, realia*, red. J. Niemiec, A. Popławska, Białystok 2009, s. 60n.

²² A. Kruszewska, *Empatia jako ważny czynnik w procesie komunikacji i interakcji międzyosobowej dzieci w wieku przedszkolnym*, „Prace Naukowe Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie. Pedagogika” 2018, t. XXVII, nr 1, s. 39–49, [<http://dx.doi.org/10.16926/p.2018.27.03>].

²³ B. Świeży, *Coaching jako metoda wsparcia osób dorosłych*, [w:] *O rozwoju mimo ograniczeń: procesy wspierania jednostki i rodziny: wychowanie, edukacja, coaching, psychoterapia*, red. B. Piasecka, Kraków 2011, s. 104–105, [za:] J. Szafran, *Coaching jako specyficzna forma dialogu i wsparcia wychowawczego*, „Kwartalnik Pedagogiczny” (WUW) 2018, nr 2, s. 40.

²⁴ Por. istniejące zagrożenia przewartościowania podstaw wychowania i osoby dziecka, totalnej wolności wychowanka i społecznych skutków antypedagogiki: M. Choczyński, *Wychowanie pajdocentryczne, a realizacja ról społecznych*, „Forum Pedagogiczne UKSW” 2012, nr 2, s. 209–238.

olimpiady tematycznej, będzie dla niego znacząca w rozwoju/ ubożeniu przyszłych potrzeb czytelniczych. Bibliotekarz może pedagogicznie wspierać zachowania informacyjne użytkownika w taki sposób, by ten, w procesie poznawczym, sam dochodził do lepszego zrozumienia swojego problemu badawczego, a następnie jego sprecyzowania i wyartykułowania. Nieodłącznymi w tym procesie jawią się indywidualne dla każdego użytkownika procesy poznawcze i tempo pracy.

W zależności od sytuacji „traktowanie podmiotowe użytkownika wyraża się poprzez: proponowanie, przekonywanie, zachęcanie, umawianie się, egzekwowanie (warunków umowy społecznej)”²⁵.

Postawy i oczekiwania wobec pracowników

Współczesne funkcjonowanie w zglobalizowanym społeczeństwie nacechowane jest zmianą i nieprzewidywalnością głęboko wdzierającą się w każdą sferę życia, człowiek postrzegany jest jedynie poprzez wypełnianą przez niego funkcję, świat społeczny przybiera postać narzuconej mechanicystyczno-deterministycznej struktury, a jednostkę pozbawia się należnego jej szacunku, godności i osobowej podmiotowości. Nowy porządek wywołany przez rewolucję cyfrową i dominację społeczeństwa informacyjnego wniósł ze sobą nowe zagrożenia i niepokoje (np. trudności z dostępem do wiarygodnych źródeł informacji, trudności w selekcji dostępnej literatury, nadmiar informacji, szum informacyjny, bezkrytyczne przyjmowanie treści z Internetu, nowe narzędzia komunikacyjne i informacyjne, medializacja nauki, bariery informacyjne tkwiące w samych użytkownikach, wykluczenie cyfrowe, indywidualizacja jednostki aż po anomie, osłabienie więzi rodzinnych²⁶, alienacja społeczno-ekonomiczna, bezrobocie, pogorszenie zdrowia fizycznego i psychicznego, skrajne ubóstwo, bezdomność²⁷).

Bibliotekarze agend informacyjnych w swojej pracy coraz częściej spotykają się z przywołanymi powyżej sytuacjami (nie wyłączając stanowiska

²⁵ R. Bodarski, *Interpersonalne uwarunkowania w pracy z trudnym czytelnikiem w bibliotece*, Warszawa: Biblioteka Narodowa, 5 grudnia 2018 r., (materiały szkoleniowe).

²⁶ Por. *Rodzina – dobro zagrożone*, red. W. Majkowski, Kraków 2015; W. Majkowski, *Ku nowej strukturze społecznej*, [w:] *Aspekty teoretyczne i praktyczne pracy socjalnej wobec przemian i wyzwań społecznych XXI wieku*, t. 2, *Między kształceniem a praktyką*, red. M. Duda, L. Szot, A. Świerczek, Kraków 2017, s. 94–98; W. Majkowski, *Wybrane wyzwania wobec współczesnych polskich rodzin*, „Symposium: periodyk naukowy” 2017, nr 1, s. 69–86.

²⁷ E.B. Zybert, *Osoby doświadczające bezdomności i biblioteki*, „Bibliotekarz” 2018, nr 11, s. 4–10.

Joanna Okarma, *Interakcje społeczno-pedagogiczne z odbiorcami usług informacyjnych...*

bibliotekarza informacji katalogowej), którzy doraźnie, bo sytuacyjnie, starają się zaradzić potrzebom użytkowym w zaistniałej, niekomfortowej dla obu stron, sytuacji. Czasami dochodzi do sytuacji napiętych między użytkownikiem a bibliotekarzem lub między użytkownikami z różnych przyczyn.

Biblioteka wyraźnie stała się instytucją pośredniczącą w komunikacji społecznej pełniąc rolę bibliotecznego mediacji informacyjnej²⁸, a przyszłość działań udostępniania uwarunkowana jest doбором personelu: osób otwartych, estetycznych, dbających o wygląd zewnętrzny, przejawiających zainteresowanie potrzebami innych ludzi, których cechuje pozytywny stosunek do współpracy, ciekawość nowych technologii i wdrażanie ich w celu ułatwienia dostępu do zbiorów, ustawiczne kształcenie, zdobywanie nowych kompetencji i kwalifikacji²⁹. Powszechnym zjawiskiem stało się doskonalenie i samodoskonalenie pracowników z zakresu dziedzin wykraczających poza ich kierunkowe wykształcenie. Bibliotekarze mają świadomość, że ich los jest w ich rękach i podejmują działania zmierzające do samokształcenia i samorozwoju, by sprostać potrzebom informacyjnym i kreatywnie współdecydować o swoich losach zawodowych.

Interakcje społeczne polegają na nieustannej wymianie informacji; to pakiet doświadczeń i bodźców, które w celowy lub niezamierzony sposób stają się częścią życia każdej jednostki. Wiliam W. Wilmot i Joyce L. Hocker zauważyli, że „obserwacja ludzkich reakcji wskazuje, że konflikt nie jest chwilowym odchyleniem od normy, występuje na przemian ze stanem harmonii, zgodnie z wzorcem przypominającym przyływy i odpływy”³⁰.

Skoro konflikty są normą, a nie patologią, stąd bibliotekarz, dążąc do realizacji wcześniej uzgodnionego i wytyczonego z czytelnikiem celu, musi świadomie zarządzać procesem konfrontowania się z użytkownikiem. Komunikacja bibliotekarza z użytkownikiem to wymiana informacji dotycząca konieczności podjęcia określonych działań w celu zaspokojenia potrzeb czytelniczych osoby

²⁸ A. Myśliwska, *Krótko, szybko, efektywnie: ekonomiczny przekaz informacji bibliotecznego w trosce o czas użytkownika*, [w:] *Biblioteka w czasie, czas w bibliotece: materiały konferencyjne*, Lublin 25–26 września 2014, t. 2, *Współczesność*, red. S. Wojnarowicz, B. Kasperek, Lublin 2015, s. 179.

²⁹ E. Łepkowska, G. Kostecki, *Usługi biblioteczne w czytelnich na przykładzie Biblioteki Głównej Politechniki Poznańskiej*, [w:] *Biblioteki naukowe w kulturze i cywilizacji: działania i codzienność: materiały konferencyjne*, Poznań, 15–17 czerwca 2005, t. 2, red. H. Ganińska, Poznań 2005, s. 39–40.

³⁰ W.W. Wilmot, J.L. Hocker, *Konflikty między ludźmi*, przekł. M. Höffner, red. nauk. wyd. pol. E. Mandal, Warszawa 2011, s. 65.

zainteresowanej. Wypracowanie standardów działań pracowników informacji naukowej, współpracy zespołowej i współdziałania z innymi komórkami instytucji w realizacji procesów bibliotecznych sprzyjają sprawnej realizacji potrzeb czytelnicych. Priorytetem jest określenie na wstępie praw i obowiązków wszystkich stron uczestniczących w bibliotecznych realiach i zaangażowanych w realizację procesów bibliotecznych³¹.

Od bibliotekarzy informacji naukowej oczekuje się świadomego rozwijania kompetencji twardych – wiedzy i umiejętności zawodowych, ale także tych miękkich – dotyczących relacji interpersonalnych, w tym: wartości, postaw, motywacji, komunikacyjnych, asertywności³². Oczekiwania te dodatkowo wzmacniają dynamicznie zmieniająca się rzeczywistość, zmiany społeczno-gospodarcze (łączenie bibliotek lub ich inkorporacja w struktury innych instytucji), nacisk na wdrażanie innowacji, działania/ istnienie projektowe, globalizacja, technicyzacja życia, które wymuszają refleksję nad nową jakością bibliotekarstwa naukowego³³.

Członkom Komitetu Tymczasowego utworzonego w 1992 roku w ramach struktury American Library Association (ALA, Stowarzyszenie Bibliotekarzy Amerykańskich) powierzono zadanie opracowania wytycznych dla bibliotekarzy obsługujących czytelników dorosłych. Ich zadaniem było stworzenie szczegółowych instrukcji dla bibliotekarzy i pracowników informacji, wskazanie i zarekomendowanie pożądaných zachowań, które mogą wpłynąć na poprawę wizerunku bibliotek. Pierwsze wytyczne opublikowane w 1996 r. uległy zmianie w 2004 roku³⁴ z uwagi na poszerzony zakres usług: rozpowszechnianie usług

- 31 A. Folga, *Kompetencje komunikacyjne współczesnego bibliotekarza*, „Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis. Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia” R. 15/2017, s. 67–74, [http://dx.doi.org/10.24917/20811861.15.6]; J. Kołakowska, *Budowanie relacji w zespole bibliotecznym*, „Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis. Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia” R. 15/2017, s. 75–85, [http://dx.doi.org/10.24917/20811861.15.7].
- 32 B. Palma, *Czy asertywny znaczy nieuprzejmy? Relacje bibliotekarz – czytelnik i ich wpływ na wizerunek biblioteki oraz jakość świadczonej przez nią obsługi*, [w:] *Unowocześnianie organizacji i metod pracy bibliotek w świetle zmieniających się potrzeb czytelników: edycja II: materiały konferencyjne, Opole 16–17 listopada 2011 r.*, pod red. W. Matwiejczuk, D. Szewczyk-Kłós, Opole 2012, s. 287–298, <http://www.sbc.org.pl/Content/164072/tmp342f.pdf> [dostęp: 30.12.2018].
- 33 Por. I. Sójkowska, F. Podgórski, *Dokąd zmierza informacja? – czyli co oferuje biblioteka...*, s. 407–420; M. Polarczyk, R. Tomaszewska, R. Tomaszewski, *Obsługa czytelników w dobie społeczeństwa informacyjnego...*, s. 273–288; A. Myśliwska, *Krótko, szybko, efektywnie...*, s. 179–193.
- 34 *RUSA Reference and User Services Association. A Division of the American Library Association, Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*, 2004,

online w bibliotekach i uwzględnianie czytelników zdalnych. Wytyczne wskazywały trzy obszary tematyczne działań: ogólne – odnoszące się do wszelkiego typu interakcji, personalne – typowe dla kontaktów osobistych (w tym także systemy telekonferencyjne), zdalne – charakterystyczne dla komunikacji przez telefon, e-mail, sms, komunikatory internetowe. Wówczas wskazano takie cechy behawioralne pracowników bibliotek, które były zauważane i obserwowane przez użytkowników. Należały do nich: widoczność i przystępność, zainteresowanie czytelnikiem, aktywna rozmowa. Zatem warunkami udanego kontaktu personalnego z użytkownikiem jest widoczność i przystępność bibliotekarza, kontakt wzrokowy z użytkownikiem, inicjowanie rozmów, prezentowanie postawy otwartej mowy ciała, co wzbudza u użytkownika poczucie bezpieczeństwa i osobistego komfortu. Pożądana jest postawa bibliotekarza wyrażająca chęć rozpoznania potrzeb i udzielenia pomocy użytkownikowi oraz monitorowania jego postępów, czyli ustalenia, czy radzi sobie z obsługą katalogów, czy jest zadowolony z wyników wyszukiwania, czy pozyskał materiały biblioteczne oraz – w razie potrzeby – sugerowanie mu skorzystanie z innych źródeł informacji lub zasobów innej biblioteki. Poczucie zaopiekowania i zadowolenia użytkownika wzmacnia zachęta bibliotekarza do ponownych odwiedzin i korzystania z usług instytucji. Do wskazanych wytycznych stosują się amerykańscy organizatorzy bibliotek zarówno organizując szkolenia dla personelu obsługi użytkowników, jak i na etapie ewaluacji pracowników³⁵.

Zadanie badania potrzeb czytelnicznych zostało wpisane w zakres obowiązków pracowników udostępniania materiałów bibliotecznych w czytelniach, jednakże w jego realizację mogą włączyć się w ograniczonym zakresie czasowym ze względu na inne bieżące obowiązki. Udzielanie informacji czytelnikom przybyłym do biblioteki przypisuje się w pierwszej kolejności bibliotekarzowi dyżurnemu zlokalizowanemu najbliżej wejścia do budynku biblioteki lub czytelnia³⁶.

<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral> [dostęp: 30.12.2018].

³⁵ Znaczenie emocji wśród pracowników obsługi użytkowników w Bibliotece Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie prezentują wyniki badań przeprowadzonych metodą ankietową: M. Janas, R.M. Zając, *Aspekt emocjonalny obsługi użytkowników bibliotek akademickich*, [w:] *Projektowanie informacji w przestrzeni biblioteki*, red. B. Kamińska-Czubała, S. Skórka, współpr. E. Piotrowska, Kraków 2017, s. 177, [<http://dx.doi.org/10.24917/9788380840577.12/>].

³⁶ J. Wojciechowski, *Praca w użytkownikiem...*, s. 143.

Odbiorcy usług informacyjnych bibliotek naukowych

Biblioteki naukowe odwiedzają w większości studenci i pracownicy naukowcy, zaś powszechna dziś komputeryzacja dydaktyczna i mediatyzacja nauki sprawia, że użytkownikami bibliotek naukowych są w zasadzie ludzie poznający lub sami tworzący wiedzę z różnych dyscyplin. Stali bywalcy w bibliotece wiedzą czego poszukują, znają logistykę poruszania się po obiekcie, podstawową informacją o zbiorach bibliotecznych czerpią z katalogu elektronicznego wyposażonego w wyszukiwanie zaawansowane. Domagają się pozyskania informacji katalogowych: relewantnych i użytecznych. Użytkownicy ci regularnie odwiedzają stronę Internetową biblioteki oraz chętnie i sprawnie zamawiają potrzebne im materiały w katalogu elektronicznym. Dokonywanie jakichkolwiek zmian w ich otoczeniu zaburza im wypracowany porządek i rodzi niezadowolenie z pokonywania nieoczekiwanych i zbędnych utrudnień. Jednakże wśród tej grupy użytkowników bywają osoby nie nadążające za nowymi technologiami informacyjnymi, np. ze względu na brak zainteresowań cyfrowych, podeszły wiek³⁷ lub z przyczyn losowych. W takich sytuacjach samo doradztwo nie wystarcza; bibliotekarz wykonuje usługi wyszukiwawcze w katalogach za użytkownika. Wówczas wartość dodaną stanowi dialog międzypokoleniowy.

Współczesny użytkownik oczekuje informacji konkretnej, precyzyjnej, szybkiej (w tempie niemalże zwrotnej odpowiedzi na postawione pytanie). Do nietypowych sytuacji dochodzi wówczas, gdy aktywny cyfrowo użytkownik domaga się, a nawet żąda, aby dla niego, a raczej za niego, pozyskać bibliografię przedmiotową lub pobrać artykuł źródłowy w pliku .pdf z Internetu. W zależności od potrzeb czytelniczych, szczególnie naukowcy i doktoranci, zazwyczaj wymagają dostępu do najnowszych osiągnięć wiedzy światowej. Odpowiadając na zapytania długoletnich użytkowników, zauważa się, iż najchętniej korzystają ze zbiorów drukowanych, uzupełniając je o dostępne specjalistyczne, zagraniczne wydawnictwa książkowe i czasopiśmiennicze, i niechętnie zasięgają informacji ze źródeł cyfrowych spoza katalogu bibliotecznego, dostępnych pełnotekstowych i abstraktowych baz naukowych. Natomiast pracownicy naukowcy

³⁷ Por. M. Malec Rawiński, I. Zakowicz, *Renesans czy zmierzch idei uniwersytetów trzeciego wieku? Refleksje i wnioski z realizacji projektu „UTW: Uczyc – Tworzyć – Wspierać”*, „Rocznik Andragogiczny” 2018, t. 25, s. 141–156, [<http://dx.doi.org/10.12775/RA.2018.09>].

Joanna Okarma, *Interakcje społeczno-pedagogiczne z odbiorcami usług informacyjnych...*

dyscyplin ulegających dynamicznemu rozwojowi najchętniej korzystają z najnowszych, pełnotekstowych elektronicznych baz danych i kolekcji dziedzinowych e-czasopism wydawców anglojęzycznych, uzupełniając ją literaturą światową w formie papierowej. Użytkownicy liczą na możliwość korzystania z systemów biblioteczno-informacyjnych drogą radiową oraz poszerzenia usług bibliecznych umożliwiających całodobowy zwrot wypożyczonych materiałów bibliecznych (tzw. wrzutni)³⁸. Ponadto, oczekują nieograniczonego czasem autoryzowanego dostępu do informacji abstraktowych i pełnotekstowych na własnych urządzeniach elektronicznych. Dotyczy to krajowych wydawnictw ciągłych, ale również zagranicznych książek i czasopism wydanych w ostatnich latach³⁹. Zainteresowani są przyjaznym interfejsem użytkownika, większą funkcjonalnością, responsywnością i dogodną architekturą informacji udostępnianych serwisów informacyjnych i elektronicznych baz danych. Czytelnicy zarzucają bibliotekarzom niezgodności numerów udostępnianych tytułów czasopism⁴⁰ z opisem tych zasobów w katalogach bibliecznych.

Użytkownicy bibliotek korzystają z różnorodnych zbiorów bibliecznych: podręczników, monografii, materiałów konferencyjnych, druków ciągłych, zbiorów specjalnych, mikroform (mikrofiszy, mikrofilmów) dlatego doceniają wartość informacji katalogowej. Od bibliotekarza oczekują konkretnych wskazówek, jak wyszukać i zamówić potrzebne materiały biblieczne, gdzie i kiedy zgłosić się po odbiór zamówienia, w którym pomieszczeniu odbywa się udostępnianie incydentalne, na jaki okres wypożyczane są im zbiory, pytają o dostęp do samoobsługowego kserografu, skanera, możliwość zapisu na nośnik elektroniczny lub punkt zleceń usług reprograficznych.

Zdaniem użytkowników akademickich oczekiwanym uzupełnieniem bibliecznych katalogów elektronicznych byłyby hiperłącza do tychże publikacji w pełnotekstowej wersji cyfrowej.

³⁸ E. Busse-Turczyńska, *Plany rozwoju Biblioteki Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych UW a działalność innowacyjna*, [w:] *Komunikaty: kreatywność i innowacje w bibliotece naukowej: XIV ogólnopolska konferencja bibliotek niepaństwowych szkół wyższych*, red. A. Marciniak, I. Sójkowska, Łódź 2013, s. 58, https://bon.edu.pl/media/book/pdf/Kreatywnosc_i_innowacja_Komunikaty-AM-IS.pdf%20%5b [dostęp: 31.12.2018].

³⁹ I. Sójkowska, F. Podgórski, *Dokąd zmierza informacja? – czyli co oferuje biblioteka...*, s. 416n.

⁴⁰ Oddzielną kwestią jest jakość leksykalna słowników haseł przedmiotowych i opracowania rzeczowego w katalogach bibliecznych. Zob. J. Woźniak-Kasperek, *Kłamstwo i metoda: na przykładach reprezentacji treści w katalogach bibliecznych i w bibliografiach*, Warszawa 2018, s. 5, 7.

Dla wymienionych obu grup użytkowników oczekiwania wobec formy informacji są podobne, lecz w nieco innym zakresie. W aspekcie rzeczowym udostępnianych zbiorów studenci potrzebują materiałów wprowadzających w podstawowe treści studiowanych dziedzin, dlatego poszukują najczęściej literatury polskiej w postaci skryptów, podręczników akademickich, podręczników, czasopism, norm. Pracownicy naukowcy czy dydaktyczni oczekują specjalistycznych opracowań, publikacji, raportów z badań prowadzonych przez ludzi nauki z całego świata, zainteresowani są tematyczną literaturą światową⁴¹.

W powszechnej opinii społecznej przemiany wewnątrz biblioteki i jej zasięgu wpłynęły na zmianę wizerunku biblioteki⁴², zaś te wpływają na zmianę zawodu bibliotekarza, wymóg nowych umiejętności i powstawanie nowych stanowisk bibliotekarskich.

Amerykański Special Committee on Competencies poza kompetencjami zawodowymi pracowników bibliotek i agend informacyjnych XXI w. określił grupę pożądanych kompetencji osobistych. Wśród nich wymienił: szerokie spojrzenie, będące procesem kreatywnego działania jednostki i instytucji. Użytkownicy bibliotek od bibliotekarzy XXI w. wymagają szacunku i zaufania, jako warunku funkcjonowania społeczeństwa demokratycznego, umiejętnego i efektywnego komunikowania wyzwalającego pomysły i entuzjazm w ich realizacji. Od bibliotekarzy i służb informacyjnych oczekuje się nawyku pracy grupowej w miejscu pracy⁴³, w społeczności zawodowej i lokalnej, gdyż tylko taka postawa może sprzyjać osiągnięciu osobistych sukcesów oraz motywować do uczenia się przez całe życie w grupach formalnych i nieformalnych. Ponadto oczekuje się od tej grupy zawodowej planowania i organizacji czasu pracy, postaw krytycznych, twórczego nastawienia na osiąganie celów życiowych i zawodowych wynikających z silnego poczucia własnej wartości. Powyższy katalog kompetencji zyskał akceptację także wśród polskich teoretyków

⁴¹ I. Sójkowska, F. Podgórski, *Dokąd zmierza informacja? – czyli co oferuje biblioteka...*, s. 417.

⁴² J. Wojciechowski, *Biblioteka w komunikacji publicznej*, Warszawa 2010, s. 134–142.

⁴³ J. Michalak-Dawidziuk, [Czesław Plewka, *Człowiek w całościowym rozwoju zawodowym: zarys monograficzny ilustracją własnych badań empirycznych*, Koszalin: Wydawnictwo Uczelniane Politechniki Koszalińskiej 2016, ss. 372 – recenzja], „Rocznik Andragogiczny” 2018, t. 25, s. 328–331, [<http://dx.doi.org/10.12775/RA.2018.19>].

i praktyków bibliotekarstwa i informacji naukowej⁴⁴. Po 22. latach od ogłoszenia wytycznych nadal aktualne wydaje się zapotrzebowanie na wybijającego się specjalistę⁴⁵, „[...] który łączy swoją wszechstronną wiedzę z predyspozycjami osobowościowymi, takimi jak: umiejętność podejmowania odważnych decyzji, kreatywność przy wprowadzaniu nowych pomysłów i sposobów działania, innowacyjność, osobiste zaangażowanie i przyjmowanie odpowiedzialności, komunikatywność, asertywność, empatia”⁴⁶.

Współczesne źródła informacji wpłynęły na decentralizację usług informacyjnych i formy ich świadczenia. Codzienna, dociekliwa praca sztabu menedżerów informacji, bibliotekarzy katalogujących, bibliotekarzy dziedzinowych wprowadzających skrupulatnie metadane do bazodanowych systemów informacyjno-bibliotecznych, poprzedzona przez: architektów i projektantów baz danych, programistów IT, web developerów, inżynierów IT, analityków danych i in. pozostaje niewidoczna dla użytkownika. Z efektem końcowym prac katalogowych użytkownik zapoznaje się na etapie przeglądania i wykorzystania zasobów katalogów bibliotecznych. Pracownicy informacji naukowej i informacji

⁴⁴ *Competencies for special librarians of the 21st century prepared for the SLA Board of Directors by the Special Committee on Competencies for Special Librarians. Executive Summary*, Washington, October 1996, s. 2, [za:] M. Walczak, *Poglądy na status edukacyjny bibliotekarza i specjalisty informacji naukowej w bibliotece*, [w:] *Biblioteki naukowe w kulturze i cywilizacji...*, s. 5–8. Wyszczególnione wymagania kompetencyjne personelu informacyjnego nieznacznie poddano rewizji w 2003 r., por. E. Abels, R. Jones, J. Latham, D. Magnoni, J.G. Marshall, *Competencies for Information Professionals of the 21st Century*, Revised edition, June 2003, https://www.sla.org/wp-content/uploads/2013/01/o_LRNCompetencies2003_revised.pdf [dostęp: 30.12.2018].

⁴⁵ J. Wojciechowski wyraża pewne różnice i oczekiwania w akademickim przygotowaniu do zawodu bibliotekarza w Polsce i innych krajach wobec prowadzonej polityki edukacyjnej: „W Polsce z tego rozspecjalizowania wypłukał nam się bibliotekarz **kontaktowy, dyżurny, doradca** – który w innych krajach jest, ale u nas (w zasadzie) nie ma. To osoba, która nie ma żadnych innych obowiązków poza bieżącymi rozmowami z użytkownikami. Rozmowa o charakterze doradczym, refleksyjnym, dyskusyjnym. [...] stanowi więc o duszy biblioteki. Nie ma u nas, albo prawie nie ma, takich specjalności ani stanowisk. [...] nikt kogoś takiego nie kształci” (wypowiedź z 2009 r.)”. „Dzisiaj na bibliotecznych stanowiskach usługowych potrzebny jest mobilny BIBLIOTEKARZ DYŻURNY, z bagażem dobrej orientacji, z iPodem albo z iPadem «w kieszeni» oraz z laptopem w pobliżu, proponujący **każdemu**, kto wejdzie, pomoc w szukaniu, znajdowaniu i wykorzystaniu” (wypowiedź z 2011 r.)”. J. Wojciechowski, *O bibliotekach po mojemu*, Warszawa 2012, s. 35–36. Zob. A. Rogalińska, *Refleksje Jacka Wojciechowskiego na temat przygotowania studentów do zawodu bibliotekarza w kontekście aktualnych programów kształcenia bibliotekarzy*, [w:] *Biblioteki i bibliotekarze XXI wieku: kształcenie, oczekiwania a rzeczywistość*, red. J. Czyrek, B. Górna, Wrocław 2013, s. 36, http://www.dbc.wroc.pl/Content/23949/Biblioteki_i_bibliotekarze.pdf [dostęp: 30.12.2018].

⁴⁶ S. Kubów, *Menedżer w bibliotece – kim jest?*, „Bibliotekarz” 2006, nr 3, s. 10–11.

katalogowej doświadczają tej przewagi, że mogą zaobserwować poziom (nie) satysfakcji użytkowników oraz statystyki wykorzystania zasobów informacji i zgromadzonej wiedzy⁴⁷. Wszystkim pracownikom bibliotek zależy na tym, aby zarówno po stronie klientów jak i pracowników, tych pozytywnych doświadczeń i emocji było jak najwięcej.

Zakończenie

Podjęta próba zarysowania tematu interakcji społeczno-pedagogicznych w działaniach pracowników informacji naukowej z użytkownikami wskazuje na fakt ich obecności w społecznej przestrzeni bibliotecznej. Sposób działań pedagogicznych/ andragogicznych bibliotekarzy przejawia się w działaniach pedagogiki bibliotecznej. Oprócz stałych klientów bibliotek z określonymi potrzebami do bibliotek naukowych trafiają także użytkownicy (nie)będący osobami dorosłymi i uprzednio (nie)korzystający z bibliotek. Zazwyczaj pierwszy kontakt z biblioteką naukową rozpoczyna się w punkcie informacji katalogowej. Od bibliotekarza klient dowiaduje się, czy zaspokoi swoją potrzebę użytkową i w jaki sposób ją osiągnie. Prowadzona komunikacja interpersonalna pozwala bibliotekarzowi zbadać potrzeby użytkowe klienta, by wspomóc go w zaspokojeniu jego potrzeb bibliotecznych/ użytkowych. Komunikacja interpersonalna bibliotekarza z (nie)dorośliem użytkownikiem, domaga się, by traktować go podmiotowo: z szacunkiem i godnością. Celowe działania bibliotekarza w punkcie informacji katalogowej w zakresie pedagogiki bibliotecznej – czasem nawet pedagogizacji osób dorosłych – stwarzają okazję ku temu, by biblioteka stanowiła bezpieczne i stabilne środowisko uczenia się dla wszystkich użytkowników niezależnie od ich statusu społecznego-ekonomicznego, życiowego czy posiadanych kompetencji cyfrowych, stwarzając możliwości włączania i eliminowania barier społecznych⁴⁸.

Bibliografia

Abels E., Jones R., Latham J., Magnoni D., Marshall J.G., *Competencies for Information Professionals of the 21st Century*, Revised edition, June 2003, https://www.sla.org/wp-content/uploads/2013/01/o_LRNCompetencies2003_revised.pdf [dostęp: 30.12.2018].

⁴⁷ I. Sójkowska, F. Podgórski, *Dokąd zmierza informacja? – czyli co oferuje biblioteka...*, s. 418n.

⁴⁸ E.B. Zybert, *Osoby doświadczające bezdomności...*, s. 6.

Joanna Okarma, *Interakcje społeczno-pedagogiczne z odbiorcami usług informacyjnych...*

Atkinson M., Chois R.T., *Krok po kroku*, [tłum. A. Niedzieska], Warszawa 2010, (Sztuka i nauka coachingu, t. 2).

Atkinson M., Chois R.T., *Wewnętrzna dynamika coachingu*, tłum. P. Niedzieski, Warszawa 2009, (Sztuka i nauka coachingu, t. 1).

Berne E., *W co grają ludzie?: psychologia stosunków międzyludzkich*, tłum. P. Izdebski, Warszawa 1999.

Białyłowicz-Biernat A., *Czytelnicy: zasoby informacji i wiedzy, tradycja i przemiany w czasach kultury cyfrowej*, [w:] *Czytelnicy: zasoby informacji i wiedzy, tradycja i przemiany w czasach kultury cyfrowej*, red. A. Dymmel, S.D. Kotuła, Lublin 2017, s. 221–236.

Bibliotekarstwo, red. Z. Żmigrodzki, Wyd. 2, uzup. i rozszerz., Warszawa 1998, (Nauka, Dydaktyka, Praktyka; 29).

Bodarski R., *Interpersonalne uwarunkowania w pracy z trudnym czytelnikiem w bibliotece*, Warszawa: Biblioteka Narodowa, 5 grudnia 2018 r., (materiały szkoleniowe).

Buchcic E., Żeber-Dzikowska I., *Pierwszy dzień nauczyciela w szkole*, „Prace Naukowe Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie. Pedagogika” 2014, t. XXIII, s. 241–254, [<http://dx.doi.org/10.16926/p.2014.23.18>].

Busse-Turczyńska E., *Plany rozwoju Biblioteki Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych UW a działalność innowacyjna*, [w:] *Komunikaty: kreatywność i innowacje w bibliotece naukowej: XIV ogólnopolska konferencja bibliotek niepaństwowych szkół wyższych*, red. nauk. A. Marciniak, L. Sójkowska, Łódź 2013, s. 53–59, https://bon.edu.pl/media/book/pdf/Kreatywnosc_i_innowacja_Komunikaty-AM-IS.pdf [dostęp: 31.12.2018].

Choczyński M., *Wychowanie pajdocentryczne, a realizacja ról społecznych*, „Forum Pedagogiczne UKSW” 2012, nr 2, s. 209–238.

Competencies for special librarians of the 21st century prepared for the SLA Board of Directors by the Special Committee on Competencies for Special Librarians. Executive Summary, Washington, October 1996, s. 2, [za:] Walczak M., *Poglądy na status edukacyjny bibliotekarza i specjalisty informacji naukowej w bibliotece*, [w:] *Biblioteki naukowe w kulturze i cywilizacji: działania i codzienność: materiały konferencyjne, Poznań, 15–17 czerwca 2005*, t. 2, red. H. Ganińska, Poznań 2005, s. 2–13.

Fisher R., Ury W., Patron B., *Dochodząc do TAK: negocjowanie bez poddawania się*, tłum. R.A. Rządca, Wyd. 3. zm., Warszawa 2013.

Folga A., *Kompetencje komunikacyjne współczesnego bibliotekarza*, „Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis. Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia” R. 15/2017, s. 67–74, [<http://dx.doi.org/10.24917/20811861.15.6>].

Głodowski W., *Komunikowanie interpersonalne*, Wyd. 2 zm. i rozszerz., Warszawa 2001.

Joanna Okarma, *Interakcje społeczno-pedagogiczne z odbiorcami usług informacyjnych...*

- Górny I., *Bibliotekarz, czyli psychoterapeuta*, [Karzewska B., *Nietypowi użytkownicy bibliotek: poradnik psychologiczny (recenzja)*, Warszawa 2018, (Biblioteczka Poradnika Bibliotekarza; nr 33)], „Biblioteka i Edukacja: elektroniczne czasopismo Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie” 2018, nr 14, s. 193–195, <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/issue/view/14> [dostęp: 5.01.2019].
- Harris T.A., *Ja jestem OK – ty jesteś OK: praktyczny przewodnik po analizie transakcyjnej*, przeł. E. Knoll, Poznań 2009.
- Harris T.A., *W zgodzie z sobą i z tobą: praktyczny przewodnik po analizie transakcyjnej*, przeł. [z ang.] E. Knoll, [Wyd. 2], Warszawa 1987.
- Informacja naukowa: rozwój – metody – organizacja*, red. Z. Żmigrodzki, W. Babik, D. Pietruch-Reizes, Warszawa 2006.
- Janas M., Zając R.M., *Aspekt emocjonalny obsługi użytkowników bibliotek akademickich*, [w:] *Projektowanie informacji w przestrzeni biblioteki*, red. nauk. B. Kamińska-Czubała, S. Skórka, współpr. E. Piotrowska, Kraków 2017, s. 174–186, [<http://dx.doi.org/10.24917/9788380840577.12/>].
- Karzewska B., *Nietypowi użytkownicy bibliotek: poradnik psychologiczny*, Warszawa 2018.
- Kotakowska J., *Budowanie relacji w zespole bibliotecznym*, „Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis. Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia” R. 15/2017, s. 75–85, [<http://dx.doi.org/10.24917/20811861.15.7>].
- Kruszewska A., *Empatia jako ważny czynnik w procesie komunikacji i interakcji międzyosobowej dzieci w wieku przedszkolnym*, „Prace Naukowe Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie. Pedagogika” 2018, t. XXVII, nr 1, s. 39–50, [<http://dx.doi.org/10.16926/p.2018.27.03>].
- Kubów S., *Menedżer w bibliotece – kim jest?*, „Bibliotekarz” 2006, nr 3, s. 9–12.
- Kultura informacyjna w ujęciu interdyscyplinarnym – teoria i praktyka*, t. 1, pod red. nauk. H. Batorowska, Kraków 2015, http://rep.up.krakow.pl/xmlui/bitstream/handle/11716/923/kultura_informacyjna_w_ujeciu_in_batorowska_hanna_000038.pdf?sequence=1&isAllowed=y [dostęp: 30.12.2018].
- Kultura informacyjna w ujęciu interdyscyplinarnym – teoria i praktyka*, t. 2, pod red. nauk. H. Batorowska, Z. Kwiasowski, Kraków 2016, http://rep.up.krakow.pl/xmlui/bitstream/handle/11716/922/kultura_informacyjna_w_ujeciu_in_batorowska_hanna_000035.pdf?sequence=1&isAllowed=y [dostęp: 30.12.2018].
- Łepkowska E., Kostecki G., *Usługi biblioteczne w czytelnich na przykładzie Biblioteki Głównej Politechniki Poznańskiej*, [w:] *Biblioteki naukowe w kulturze i cywilizacji: działania i codzienność: materiały konferencyjne*, Poznań, 15–17 czerwca 2005, t. 2, red. H. Ganińska, Poznań 2005, s. 30–41.

Joanna Okarma, *Interakcje społeczno-pedagogiczne z odbiorcami usług informacyjnych...*

- Machcińska K., *Bibliotekarz XXI wieku – broker, informatyk, menedżer czy psycholog?*, [w:] *Biblioteki i bibliotekarze XXI wieku: kształcenie, oczekiwania a rzeczywistość*, pod red. J. Czyrek, B Górna, Wrocław 2013, s. 15–20, http://www.dbc.wroc.pl/Content/23949/Biblioteki_i_bibliotekarze.pdf [dostęp: 30.12.2018].
- Majchrzyk-Mikuta J., Kozdroń A., *Współpraca pedagogów z rodzicami w stymulowaniu rozwoju dziecka*, „Prace Naukowe Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie. Pedagogika” 2015, t. XXIV, s. 331–354, [<http://dx.doi.org/10.16926/p.2015.24.27>].
- Majkowski W., *Ku nowej strukturze społecznej*, [w:] *Aspekty teoretyczne i praktyczne pracy socjalnej wobec przemian i wyzwań społecznych XXI wieku*. t. 2, *Między kształceniem a praktyką*, red. M. Duda, L. Szot, A. Świerczek, Kraków 2017, s. 94–98.
- Majkowski W., *Wybrane wyzwania wobec współczesnych polskich rodzin*, „Symposium: periodyk naukowy” 2017, nr 1, s. 69–86.
- Malec Rawiński M., Zakowicz I., *Renesans czy zmierzch idei uniwersytetów trzeciego wieku? Refleksje i wnioski z realizacji projektu ”UTW: Uczyć – Tworzyć – Wspierać”*, „Rocznik Andragogiczny” 2018, t. 25, s. 141–156, [<http://dx.doi.org/10.12775/RA.2018.09>].
- Michalak-Dawidziuk J., [Czesław Plewka, *Człowiek w całościowym rozwoju zawodowym: zarys monograficzny ilustracją własnych badań empirycznych*, Koszalin: Wydawnictwo Uczelniane Politechniki Koszalińskiej 2016, ss. 372 – recenzja], „Rocznik Andragogiczny” 2018, t. 25, s. 328–331, [<http://dx.doi.org/10.12775/RA.2018.19>].
- Michalska M.M., *Pracownik informacji naukowej w XXI wieku: wiedza, umiejętności, cechy osobowości*, [w:] *Czytelnicy: zasoby informacji i wiedzy: tradycja i przemiany w czasach kultury cyfrowej*, red. A. Dymmel, S.D. Kotuła, Lublin 2017, s. 195–207.
- Myśliwska A., *Krótko, szybko, efektywnie: ekonomiczny przekaz informacji bibliotecznej w trosce o czas użytkownika*, [w:] *Biblioteka w czasie, czas w bibliotece: materiały konferencyjne, Lublin 25–26 września 2014*, t. 2, *Współczesność*, red. S. Wojnarowicz, B. Kaspepek, Lublin 2015, s. 179–193.
- Palma B., *Czy asertywny znaczy nieuprzejmy? Relacje bibliotekarz – czytelnik i ich wpływ na wizerunek biblioteki oraz jakość świadczonej przez nią obsługi*, [w:] *Unowocześnianie organizacji i metod pracy bibliotek w świetle zmieniających się potrzeb czytelników: edycja II: materiały konferencyjne, Opole 16–17 listopada 2011 r.*, pod red. W. Matwieczuk, D. Szewczyk-Kłós, Opole 2012, s. 287–298, <http://www.sbc.org.pl/Content/164072/tmp342f.pdf> [dostęp: 30.12.2018].
- Polarczyk M., Tomaszewska R., Tomaszewski R., *Obsługa czytelników w dobie społeczeństwa informacyjnego na przykładzie Biblioteki Głównej i Centrum Informacji Naukowej Akademii*

Joanna Okarma, *Interakcje społeczno-pedagogiczne z odbiorcami usług informacyjnych...*

- Rolniczej im. A. Cieszkowskiego w Poznaniu*, [w:] *Polskie biblioteki akademickie w Unii Europejskiej*, Łódź, 23-25 czerwca 2004 r.: materiały konferencyjne, Łódź 2004, s. 273–288, <http://bg.p.lodz.pl/images/PDF/polarczyk.pdf> [dostęp: 30.12.2018].
- Rodzina – dobro zagrożone, red. W. Majkowski, Kraków 2015.
- Rogalińska A., *Refleksje Jacka Wojciechowskiego na temat przygotowania studentów do zawodu bibliotekarza w kontekście aktualnych programów kształcenia bibliotekarzy*, [w:] *Biblioteki i bibliotekarze XXI wieku: kształcenie, oczekiwania a rzeczywistość*, pod red. J. Czyrek, B. Górna, Wrocław 2013, s. 31–37, http://www.dbc.wroc.pl/Content/23949/Biblioteki_i_bibliotekarze.pdf [dostęp: 30.12.2018].
- Rosenberg M.B., *Porozumienie bez przemocy: o języku serca*, przeł. M. Kłobukowski, Wyd. 2 rozszerz., Warszawa 2009.
- Skreczko A., *Rozwijanie podmiotowości dziecka w rodzinie*, [w:] *Poglądowość we współczesnej edukacji: oglądy, intencje, realia*, red. J. Niemiec, A. Popławska, Białystok 2009, s. 55–62.
- Słomczyński M., *CREDO – model edukacji osób dorosłych*, „Kwartalnik Pedagogiczny” (WUW) 2018, nr 1, s. 120–140.
- Sójkowska I., Podgórski F., *Dokąd zmierza informacja? – czyli co oferuje biblioteka, a czego oczekuje użytkownik. Stan obecny i rozwój informacji naukowej w bibliotekach uczelni technicznych*, [w:] *Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy?*, Łódź, 19-21 czerwca 2006 r.: materiały konferencyjne, Łódź 2006, s. 407–420, http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/biblio21/poster_ref11.pdf [dostęp: 30.12.2018].
- Szafran J., *Coaching jako specyficzna forma dialogu i wsparcia wychowawczego*, „Kwartalnik Pedagogiczny” (WUW) 2018, nr 2, s. 37–54.
- Świeży B., *Coaching jako metoda wsparcia osób dorosłych*, [w:] *O rozwoju mimo ograniczeń: procesy wspierania jednostki i rodziny: wychowanie, edukacja, coaching, psychoterapia*, red. B. Piasecka, Kraków 2011, s. 99–123.
- Walczak M., *Poglądy na status edukacyjny bibliotekarza i specjalisty informacji naukowej w bibliotece*, [w:] *Biblioteki naukowe w kulturze i cywilizacji: działania i codzienność: materiały konferencyjne, Poznań, 15–17 czerwca 2005*, t. 2, red. H. Ganińska, Poznań 2005, s. 2–13.
- Wilmot W.W., Hocker J.L., *Konflikty między ludźmi*, przekł. M. Höffner., red. nauk. wyd. pol. E. Mandal, Warszawa 2011.
- Wojciechowska M., *Zjawisko lojalności wśród klientów bibliotek*, „Bibliotheca Nostra” 2010, nr 1, s. 84–96.
- Wojciechowski J., *Biblioteka w komunikacji publicznej*, Warszawa 2010.

Joanna Okarma, *Interakcje społeczno-pedagogiczne z odbiorcami usług informacyjnych...*

Wojciechowski J., *Praca z użytkownikiem w bibliotece*, Warszawa 2000.

Woźniak-Kasperek J., *Bieżące problemy bibliotekarstwa naukowego*, Warszawa, 16 lutego 2019 r., (materiały wykładowe PSB WDIB UW).

Woźniak-Kasperek J., *Kłamstwo i metoda: na przykładach reprezentacji treści w katalogach bibliotecznych i w bibliografiach*, Warszawa 2018.

Zadura D., *Kwerendy biblioteczne – wyzwanie, rutyna czy prowokacja?*, [Warszawa: Biblioteka Narodowa 23.01.2019], (referat niepublikowany), *Zapraszamy na otwarte seminaria bibliotekoznawcze*, <https://www.bn.org.pl/zapraszamy/3650-zapraszamy-na-otwarte-seminaria-bibliotekoznawcze.html> [dostęp: 23.01.2019].

„Zarządzanie Biblioteką” (Gdańsk: Ateneum – Szkoła Wyższa) 2012, nr 1.

Zybert E.B., *Kultura organizacyjna w bibliotekach: nowe i stare idee w zarządzaniu biblioteką*, Warszawa 2004.

Zybert, E.B., *Osoby doświadczające bezdomności i biblioteki*, „Bibliotekarz” 2018, nr 11, s. 4–10.

Prawodawstwo:

Dz.U. z 2018 r. poz. 574, 1669 Ust. z dn. 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach.

Dz.U. z 2018 r. poz. 1668, 2024, 2245, z 2019 r. poz. 276, 447, 534, 577 Ust. z dn. 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce.

Dz.U. 2018 poz. 736 Ust. z dn. 30 kwietnia 2010 r. o instytutach badawczych.