



Ingrīda Sika,
Ilvija Miza
Biblioteka Naukowa, Uniwersytet Techniczny
w Rydze (Rīgas Tehniskā universitāte, Zinātniskā
bibliotēka), Łotwa
Dział Obsługi Użytkownika

Motto zawodowe:
*Dawać inteligentne i jasne odpowiedzi,
nawet na najtrudniejsze pytania!*

Beata Starosta
Biblioteka Politechniki Wrocławskiej
Stowarzyszenie EBIB
beata.starosta@pwr.edu.pl

Pobudka o 7.30, czyli jak zadbać o czytelnika

Słowa kluczowe: biblioteka akademicka, Łotwa, zarządzanie biblioteką, obsługa użytkownika, infrastruktura, współpraca, środowisko akademickie, zawód bibliotekarza.

Wstęp

Ingrīda Sika i Ilvija Miza przyjechały do Biblioteki Politechniki Wrocławskiej w ramach programu Erasmus. Z zainteresowaniem obejrzałam i wysłuchałam ich prezentacji na temat Biblioteki Naukowej Ryskiego Uniwersytetu Technicznego, po czym zaproponowałam autorkom udzielenie wywiadu do „Biuletynu EBIB”. Spotkałyśmy się następnego dnia w Klubie Profesorskim, by przy kawie i ciastkach porozmawiać o bibliotekarskich sprawach. Wywiad przeprowadzałam w języku angielskim, robiąc jednocześnie notatki z odpowiedzi, dlatego przedstawiona tutaj forma nie jest dosłownym przytoczeniem rozmowy, a raczej jej parafrazą, oddającą klimat i treść spotkania. Przytoczone odpowiedzi przypisuję jednocześnie obu rozmówczyniom (za wyjątkiem wątków osobistych), gdyż odpowiadając, wzajemnie się uzupełniały.

Beata Starosta: Na początek opowiedzcie trochę o swojej bibliotece, o jej historii, zbiorach, pracownikach, strukturze organizacyjnej i o samym budynku.

Ingrīda Sika, Ilvija Miza: Nasza biblioteka powstała w 1862 r. i jest najstarszą biblioteką akademicką na Łotwie. Mamy największe w kraju tradycyjne zbiory z nauk inżyniersko-technicznych i architektury, tj. około 1,5 mln woluminów książek i czasopism. Ponadto oferujemy dostęp do licencjonowanych zasobów elektronicznych: czasopism, książek i baz danych krajowych i zagranicznych. W 2016 r. w wyniku reorganizacji nastąpiło połączenie mniejszych bibliotek uczelnianych w jedną centralną. Obecnie oprócz Biblioteki Centralnej istnieje jedna biblioteka wydziałowa w Rydze i cztery filialne w innych miastach. Łącznie zatrudnionych jest trzydziestu siedmiu pracowników.

B.S.: Przy takiej liczbie zbiorów liczba pracowników wydaje się mała...

I.S., I.M.: Biblioteka jest wyposażona w nowoczesne urządzenia, wiele czynności zautomatyzowano. Znaczna część zbiorów znajduje się w czytelniach z wolnym dostępem. Jako pierwsi na Łotwie zastosowaliśmy technologię zabezpieczającą RFID. Mamy też system samoobsługowy 3M SelfCheck, który pozwala użytkownikom na samodzielne, szybkie i wygodne wypożyczanie i zwracanie książek, przy czym zwrotów można też dokonywać poza godzinami otwarcia biblioteki. Automat nie tylko rejestruje oddawane książki, ale również sortuje je i rozdziela do określonych pojemników.

B.S.: A co statystyki mówią o liczbie użytkowników?

I.S., I.M.: Liczba użytkowników ostatnio spada. W latach 2016, 2017 było ich nieco powyżej 16 tysięcy, a w 2018 r. o dwa tysiące mniej, co jest efektem niżu demograficznego.

B.S.: Wracając do budynku – podczas prezentacji zademonstrowałyście funkcjonalnie zaprojektowane przestrzenie biblioteczne. Opowiedzcie o ich przeznaczeniu.

I.S., I.M.: Mamy czytelnie dostosowane do różnych potrzeb użytkowników. Jest przestronna czytelnia z zasobami bibliotecznymi w otwartym dostępie, czytelnia całodobowa, czytelnia dla pracowników naukowych, czytelnia dla studentów przychodzących z dziećmi i czytelnia do pracy cichej. Mamy też kabiny do pracy indywidualnej i pokoje do pracy zespołowej oraz duży hall przekształcalny w salę konferencyjną. Są przestrzenie z kanapami i pufami do odpoczynku oraz przytulny aneks kuchenny wyposażony w zestaw potrzebnych naczyń i urządzeń.

B.S.: Przyznam, że takich rozwiązań jak czytelnia 24/7 czy samoobsługowa kuchnia nie spotkałam dotychczas w polskich bibliotekach. Jak funkcjonują takie pomieszczenia, czy cieszą się dużym zainteresowaniem ze strony użytkowników, jakich przysparzają problemów?

I.S., I.M.: Użytkownicy są zadowoleni, że mogą uczyć się w godzinach nocnych, choć zdarza się, że niektórzy zasypiają i śpią do rana. Jednak o 7.30 muszą opuścić czytelnię, która jest na godzinę zamykana w celach porządkowych.

B.S.: A jak bibliotekarze oceniają takie rozwiązania?

I.S., I.M.: Bibliotekarze również są zadowoleni, ponieważ pracują obecnie do godziny 19-tej, a nie jak wcześniej do 20-tej.

B.S.: Czyli po godzinie 19-tej nie ma już nikogo z obsługi bibliotecznej, nie ma również nikogo z ochrony budynku. Jak zatem zabezpieczone są pomieszczenia i zbiory?

I.S., I.M.: Czytelnia 24/7 jest integralną częścią biblioteki, dlatego pozostałe przestrzenie są na noc zamykane lub odgradzane żaluzjami antywłamaniowymi. Normalnie w ciągu dnia czytelnia jest otwarta dla wszystkich i każdy z ulicy może do niej wejść bez legitymowania się, bez żadnej karty uprawniającej do korzystania. Natomiast w godzinach nocnych jest dostępna tylko dla studentów naszej uczelni. Posiadają oni karty elektroniczne, które

służą jednocześnie jako identyfikator i klucz umożliwiający wejście do budynku. Ponadto obiekt jest monitorowany, a zbiory zabezpieczone systemem RFID. Nowi studenci czasem próbują wynieść książkę lub czasopismo i są niemile zaskoczeni, gdy napotykają na piszącą bramkę oraz blokadę drzwi.

B.S.: A jak jest z utrzymywaniem czystości przez studentów?

I.S., I.M.: Nie jest najlepiej, szczególnie w samoobsługowej kuchni. Zostawiają brudne naczynia w zlewie lub na stołach, przyrządzają posiłki, a następnie wynoszą je poza obręb kuchni, choć nie wolno tego robić.

B.S.: Obie pracujecie w Dziale Obsługi Użytkownika. Jak wygląda Wasza codzienna praca?

I.S., I.M.: Część zbiorów znajduje się w wolnym dostępie, a część w magazynie. W bibliotece mamy trzy punkty obsługi użytkownika na różnych kondygnacjach i dziesięciu pracowników do ich obsadzenia w godzinach 8.30–19.00. Każdy z nas pracuje „przy ladzie” przez cztery godziny dziennie. Bardziej doświadczeni użytkownicy radzą sobie bez naszej pomocy, korzystając z urządzeń samoobsługowych. Jeśli ktoś sobie z czymś nie radzi lub ma przekroczone terminy zwrotów, przychodzi do punktu obsługi. Naszym zadaniem jest też realizacja zamówień magazynowych. No i oczywiście odpowiadanie na różne pytania i prośby.

B.S.: Czy realizujecie zasadę, że „klient powinien odejść od lady zadowolony”?

I.S., I.M.: Staramy się być pomocne, ale nie zawsze możemy spełnić oczekiwania użytkowników. Na przykład pewien problem stwarza nam system inteligentnego oświetlenia. Oświetlenie jest sterowane automatycznie przez czujniki mierzące poziom światła w czytelni, więc nie mamy możliwości ręcznego włączania czy wyłączania lamp. A użytkownicy mają swoje oświetleniowe upodobania i proszą o przygaszenie lub wzmocnienie światła. Tłumaczymy, że technologia *clever house* na to nie pozwala, co wywołuje zdziwienie, uśmiech lub dezaprobatę.

Naturalnie nieprzyjemną rzeczą jest płacenie kar za nieterminowy zwrot. Opłata wynosi 4 centy za dzień przetrzymania książki. Czasem uzbierają się naprawdę duże kwoty do zapłacenia, ale i tak pobieramy maksymalnie 20 euro, przy czym proponujemy zakup książek do biblioteki w kwocie należności za przetrzymanie lub nieco niższej.

B.S.: Wspomnieliście, że przy obsłudze użytkownika pracujecie przez cztery godziny dziennie, ale przecież macie ośmiogodzinny dzień pracy?

I.M.: Każdy ma jakieś dodatkowe zadania. Ja zajmuję się mediami społecznościowymi, badaniem potrzeb użytkowników, pracami graficznymi.

I.S.: A ja jestem bibliotekarzem dziedzinowym. Zajmuję się zasobami tematycznie związanymi z nauką o transporcie, co wynika z faktu, że przed reorganizacją w 2016 r. pracowałam w bibliotece Instytutu Transportu.

B.S.: Jakie macie możliwości rozwoju zawodowego, czy pracodawca przeznaczą na ten cel fundusze?

I.S., I.M.: Mamy szkolenia z baz danych prowadzone przez przedstawicieli firm, możemy uczestniczyć w kursach nauki języka obcego, wyjeżdżać za granicę w ramach programu Erasmus, brać udział w konferencjach bibliotekarskich. Dostają prężnie działające Stowarzyszenie Łotewskich Bibliotek Akademickich (Latvijas Akadēmisko bibliotēku asociācija, LATABA)¹ co roku organizuje Szkołę Letnią. Jest to trzydniowy wyjazd szkoleniowo-integracyjny do jakiegoś pięknego miejsca w kraju. Podczas wyjazdu prowadzone są wykłady, ale jest też dużo czasu przeznaczonego na odpoczynek i rozrywkę². Każdego roku kilka osób z naszej biblioteki ma możliwość uczestnictwa.

BS: Godna pozazdroszczenia działalność. Czyli biblioteki akademickie mają organizację, która dba o ich rozwój i pozytywne nastawienie do zawodu. A czy są jakieś inicjatywy ogólnokrajowe dla bibliotekarzy z różnych typów bibliotek?

I.S., I.M.: Tym zajmuje się Stowarzyszenie Bibliotek Łotwy (Latvijas Bibliotekāru biedrības, LBB)³. Ciekawym przykładem jego działalności może być zorganizowany we wrześniu zeszłego roku 25-kilometrowy spacer bibliotekarzy wzdłuż wybrzeża. Ta dwudniowa wyprawa tak bardzo spodobała się uczestnikom i organizatorom, że projekt ma być kontynuowany jako cykliczny.

B.S.: W Polsce mamy podobne wydarzenie, które odbywa się co roku w maju pod nazwą Odjazdowy Bibliotekarz. Nie tylko bibliotekarze, ale też sympatycy bibliotek wsiadają na rowery i przejeżdżają przez swoje miasta w pomarańczowych koszulkach. Imprezie towarzyszą dodatkowe atrakcje w postaci gier i konkursów. Oprócz dobrej zabawy ma to na celu zwrócenie uwagi publicznej na naszą profesję. Łamiemy w ten sposób stereotyp bibliotekarza, jakim jest starsza pani w koczku. A jak na Łotwie postrzegany jest zawód bibliotekarza, czy cieszy się społecznym szacunkiem? Jak reagują ludzie na informację, że jesteście bibliotekarkami?

I.S., I.M.: Reakcja jest najczęściej neutralna. Zawód jest słusznie postrzegany jako mało płatny, więc raczej entuzjazmu nie wzbudza. Czasem ktoś wyrazi szacunek dla naszej wiedzy i czytania uznając, że jeśli obcujemy na co dzień z książkami, to dużo ich czytamy.

B.S.: Bibliotekarz na Łotwie - to osoba wykształcona?

I.S., I.M.: Tak, żeby zajmować stanowisko bibliotekarskie należy mieć wykształcenie kierunkowe. Można ukończyć dwuipółletnią szkołę średnią Latvijas Kultūras koledža, która oferuje naukę na kierunku bibliotekarskim i uprawnia do zajmowania stanowisk specjalisty informacji bibliotecznej lub bibliotekarza. Ewentualnie można podjąć studia licencjackie lub magisterskie na uniwersytecie, po których ukończeniu otrzymuje się stanowisko starszego

¹ *Lataba* [online]. [Dostęp 7.06.2019]. Dostępny w: <https://www.lataba.lv/index.php/about-lataba/>. [Strona Stowarzyszenia Łotewskich Bibliotek Akademickich – tł. aut.]

² Foto galerija. W: *Lataba* [online]. [Dostęp 7.06.2019]. Dostępny w: <https://www.lataba.lv/index.php/foto-galerija/>.

³ *LBB: Latvijas Bibliotekāru biedrība* [online]. [Dostęp 7.06.2019]. Dostępny w: http://www.bibliotekari.lv/?page_id=31. [Strona Stowarzyszenia Bibliotek Łotwy – tł. aut.]

bibliotekarza. Kolejny stopniem awansu jest już tylko stanowisko kierownicze, a ponieważ kierownicy zwykle pozostają na swoich stanowiskach przez długie lata, nie ma zbyt wielu możliwości awansu dla pozostałych pracowników. Wykształcenie ma wpływ na zajmowane stanowisko, jak również na wynagrodzenie.

B.S.: A jeśli już o wynagrodzeniach mowa, to czy lepiej pracować w bibliotece uczelnianej czy publicznej?

I.S., I.M.: Płace są porównywalne, choć może być tak, że w jednym roku lepiej jest pracować na uczelni, a w kolejnym w bibliotece miejskiej. Wszystko zależy od zmieniających się władz, które decydują o finansowaniu bibliotek. Panuje przekonanie, że najlepiej zarabia się w Bibliotece Narodowej.

B.S.: Niskie wynagrodzenia, brak społecznego prestiżu, małe możliwości awansu to bolączki bibliotekarzy nie tylko na Łotwie. Co zatem sprawia, że wybieramy ten zawód i trwamy w nim przez długie lata? Jak było w Waszym przypadku? Czy byłobyście skłonne zmienić pracę?

IS: Zawsze interesowały mnie przedmioty humanistyczne, dlatego podejmując studia, co miało miejsce w latach 80., wybrałam wydział filologiczny. Wówczas Łotwa była częścią Związku Radzieckiego i każdy absolwent mógł otrzymać państwowy nakaz pracy w określonym zawodzie i miejscu. Istniało duże prawdopodobieństwo, że będę zmuszona pracować jako nauczyciel, do czego zupełnie nie czułam powołania. Dlatego zdecydowałam się podjąć pracę bibliotekarza, którą wykonuję z powodzeniem od 30 lat. Lubię swoją pracę, lubię otoczenie książek, kocham kontakt ze studentami... Nigdy nie pracowałam w innym zawodzie, więc nie wiem, czy bym się odnalazła. Czasem myślę, że może lepiej byłoby mi w bibliotece publicznej ze względu na moje humanistyczne zainteresowania, na kontakt z literaturą piękną. Jednak przewagą pracy w bibliotece uczelnianej są dwumiesięczne wakacje.

I.M.: Ja mam dopiero sześcioletni staż pracy, przy czym w bibliotece Ryskiego Uniwersytetu Technicznego jestem zatrudniona od 2016 r. Ukończyłam studia licencjackie z zarządzania informacją, a gdy podjęłam pracę w bibliotece, uzupełniłam wykształcenie na kierunku nauka o bibliotece i informacji, zdobywając tytuł magistra. Lubię swoją pracę, ale z mojej pensji trudno utrzymać się samodzielnie w dużym mieście. Dlatego byłabym gotowa zmienić pracę, gdybym dostała atrakcyjną płacowo ofertę.

B.S.: No cóż, rozmowy bibliotekarzy o pieniądzach rzadko są optymistyczne. Proponuję zakończyć nasz wywiad jakimś humorystycznym akcentem. Czy możecie podzielić się z czytelnikami „Biuletynu EBIB” jakąś zabawną anegdotką z Waszej pracy?

I.S., I.M.: Co jakiś czas ogłaszamy przez media społecznościowe dzień amnestii, dając możliwość zwrotu przetrzymanych książek bez płacenia kary. Pewnego razu przyszedł do biblioteki, a raczej przyskakał na jednej nodze, bo drugą miał w gipsie, student z naręczem książek, który od progu zawołał: *gdzie tu jest Festiwal Zwrotu Książek?! Ta całkiem trafna nazwa nieoficjalnie funkcjonuje teraz wśród bibliotekarzy.*

B.S.: Zatem wprowadzacie dzień amnestii, by zachęcić największych miłośników książek do podjęcia decyzji o rozstaniu się z nimi. Słyszałam, że na Łotwie macie co najmniej 14 tysięcy miłośników książek zdolnych do wielkich poświęceń. Mówię tu oczywiście o wydarzeniu z 2014 r. pod nazwą „Łańcuch Miłośników Książek – Ścieżka Światła”.

I.S., I.M.: To była bardzo ostra zima, minus 20 stopni mrozu, a tysiące ludzi ustawiło się w szpalerze, by podając sobie książki z rąk do rąk, przenieść je ze starego budynku Biblioteki Narodowej do nowego po drugiej stronie rzeki⁴. Impreza miała wydźwięk bardziej symboliczny niż praktyczny, bo przeniesiono tylko dwa tysiące książek, ale zaangażowanie tych ludzi do dziś wywołuje podziw i wzruszenie.

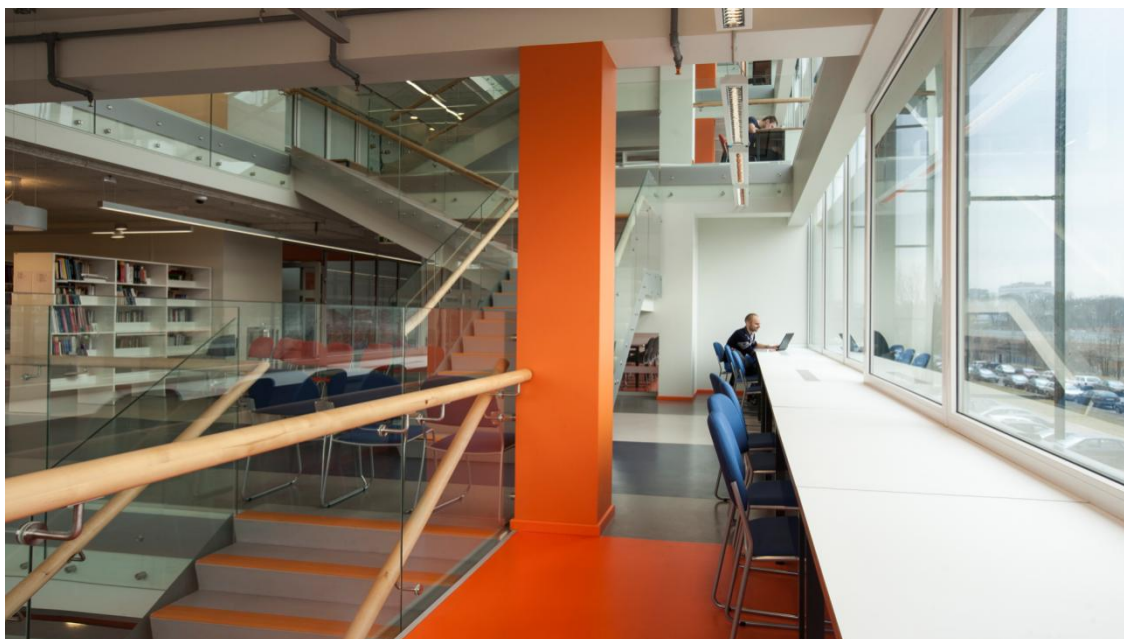
B.S.: Też poczułam ciepło w sercu. To była przemiła i interesująca rozmowa. Bardzo Wam dziękuję i życzę udanej wizyty w Polsce.

I.S., I.M.: Dziękujemy również.



Fot. 1. Biblioteka Naukowa Ryskiego Uniwersytetu Technicznego
Fot. Ilvija Miza

⁴ Campaign "The Chain of Book Lovers – Path of Light". W: *Litvijas Nacionāla bibliotēka* [online]. [Dostęp 7.06.2019]. Dostępny w: <https://www.lataba.lv/index.php/about-lataba/https://www.lnb.lv/lv/node/28380>.



Fot. 2. Nowoczesne wnętrza biblioteki
Fot. Ilvija Miza



Fot. 3. Czytelnia 24/7
Fot. Ilvija Miza



Fot. 4. Przytulna kuchnia wyposażona w potrzebne sprzęty i naczynia
Fot. Ilvija Miza



Fot. 5. Urządzenia do samoobsługowych wypożyczeń i zwrotów
Fot. Ilvija Miza