

Małgorzata Filipczak
Politechnika Łódzka
Biblioteka Główna

Polubić klasyków – Ranganathan o pracownikach informacji bibliotecznej i naukowej

Nieśmiały student potulnie przemyka się w kierunku dyżurnego bibliotekarza. Mówi przyciszonym głosem.

- W moich materiałach autor często powołuje się na książkę pod tytułem *Ibid*. Czy mógłby pan pomóc mi ją znaleźć?

- Proszę mi pokazać te materiały. Gdzie tu jest bibliografia?

- O, tutaj, na tej stronie. W tym spisie jest wymieniona kilkakrotnie.

- *Ibid* to nie jest tytuł książki. To tylko oznacza "w książce, która była wymieniona poprzednio". To skrót od łacińskiego słowa *ibidem*.

Bibliotekarzowi nie wolno okazać żadnych oznak rozbawienia, zdumienia ani poczucia wyższości. Jeśli postąpisz zgodnie z tymi wskazaniem, rozproszysz w umyśle czytelnika wszelkie oznaki frustracji, będzie czuł do ciebie szacunek i stwierdzi, że właściwie wykonujesz swoją pracę.

Ta scenka (Case Study - studium przypadku nr 16) miała miejsce w Bibliotece Uniwersyteckiej w Madrasie w latach 30., pochodzi z *Reference Service* Shiyali Ramamrithy Ranganathana^[1].

W rozważaniach autora na tematy biblioteczne i bibliotekarskie punktem wyjścia bywa na ogół Pięć praw bibliotekarstwa, a jeśli nie stanowią punktu wyjścia, co najmniej jedno z nich można znaleźć jako konkluzję.

W rozdziale *Reference Service and the Laws of Library Science* [Służba biblioteczna a prawa bibliotekarstwa] przy okazji objaśniania i aktualizowania drugiego prawa (*Every reader his book/document - Każdemu czytelnikowi odpowiednia książka/dokument*) opisana jest rola bibliotekarza - pracownika informacji. Ranganathan przypomina, jak dalece jest ona służebna^[2]. Szukając dokumentu dla czytelnika, bibliotekarz nie staje się nauczycielem ani instruktorem, nie jest nawet doradcą (autor odrzucił stosowany w brytyjskich bibliotekach w latach 20. termin *reader's advisory service*). Przypisywanie sobie takiego miana uważały za arogancję. Bibliotekarz może być tylko "a companion to the reader", co tłumaczy się jako "towarzysz" i jest precyzowane dalej jako "towarzysz w podróży do wytyczonego przez czytelnika celu". Zostaliśmy może jednak przy słowie "partner", które już przyjęło się w polskiej literaturze fachowej^[3].

Skromność i służebność Ranganathana wynika nie tylko z założeń bibliotekarstwa oraz z osobowości autora, ale zapewne w dużym stopniu z założeń hinduizmu. Rozdział *Mystic Picture of Reference Service* [Mistycyzm a służby informacyjne] daje obraz pożądanego podejścia bibliotekarza do pracy w świetle *Wed*^[4].

Gość-czytelnik jest dla ciebie wartością nadrzędną;

- usłuż mu z całą uwagą i zaangażowaniem;
- usłuż mu, używając wszelkich swoich zdolności;
- usłuż mu, zachowując ze swej strony skromność, aby nie umniejszyć jego prestiżu ani nie urazić jego ego;
- usłuż mu całkowicie, aby wypełnić wszystkie Pięć praw bibliotekarstwa;
- użyj całej swojej wiedzy i posiadanych informacji dla obsłużenia czytelnika.

W oryginale (Taittiriya-Upanishad. Siksha-adhyaya; sec. 3-4) przykazania takie dawane były wchodzącemu w życie młodzieńcowi kończącemu szkoły. Autor jest zdania, że doskonale nadają się do stosowania przez bibliotekarzy.

Bardziej szczegółowe wskazania odwołujące się do cech reprezentowanych przez braci Ramę, Shaturgnę, Lakshmanę i Bharatę utworzył autor na podstawie *Ramayany*. Do refleksji przyczyniła się też Mother autorstwa Śri Aurobindo, skąd pochodzi zdanie: *Biblioteka to trójca, złożona z książek, czytelników i bibliotekarzy - szczególnie bibliotekarzy służb informacyjnych. Biblioteka istnieje tylko wtedy, gdy te trzy czynniki działają równocześnie i wspólnie. Bibliotekarz pośredniczy między książką a czytelnikiem i stymuluje takie wspólne działanie*^[5].

Bibliotekarz jest potrzebny czytelnikowi, coraz bardziej doceniany w związku z nasilającym się zalewem informacji. To zjawisko opisuje S. R. Ranganathan słowami klasyka Alexandra Pope'a:

*When [still] so much is said,
One half will never be believed,
The other never read.*

To wyjątek z Epigramu. Wobec braku znanego tłumaczenia na język polski, przedstawiam dosłowny przekład: gdy powiedziane jest za wiele/ w połowę nikt nigdy nie uwierzy/ a drugiej połowy nikt nigdy nie przeczyta.

Kiedy czytelnikowi trudno jest dokonać wyboru, ocenić jakość informacji czy odnaleźć właściwe jej źródło, niezbędna staje się *personal help*, czyli indywidualna informacja dla konkretnego czytelnika. To, co jest obecnie codzienną praktyką, w latach 30. w Indiach dopiero powstawało; autor wskazywał na konieczność wykształcenia i zatrudnienia nowego rodzaju specjalistów: *reference librarians*.

Specjalista taki powinien charakteryzować się odpowiednim poziomem intelektualnym, jednak samo wykształcenie nie wystarczy. Konieczny jest talent, zmysł, rodzaj intuicji. To coś więcej niż analiza intelektualna, niż mechaniczne wyszukiwanie czy postępowanie tylko wedle ustalonych wzorców. Pomoc takiego specjalisty zapewni, że biblioteka będzie w stanie osiągnąć swoje kompleksowe cele, zarówno indywidualne, jak i społeczne^[6].

Taki rodzaj intuicji ma szansę zaistnieć i rozwinąć się na skutek długotrwałej, wykonywanej z przekonaniem i z radością, pełnej zaangażowania pracy poprzez świadome gromadzenie doświadczenia. Ranganathan całe życie gromadził doświadczenie, by wykorzystać je w pracy i podzielić się nim z innymi. Był bibliotekarzem rozmiłowanym w swojej pracy, pełnym poświęcenia i oddania. Doceniał wartość doświadczenia w pracy bibliotekarza, a na dowód tego, że i o radości była mowa, przytoczę fragment rozdziału *General Help to General Reader* [Pomoc czytelnikom na poziomie uogólnionym]: *Poprzez doświadczenie każdy bibliotekarz zajmujący się sprawami informacji doświadczył radości obcowania z czytelnikami. Doświadczyl również kłopotów towarzyszących codziennej pracy. Równocześnie doskonale zdaje sobie sprawę z ogromu i różnorodności stojących przed nim zadań. Niemal niemożliwe jest sprostanie każdej sytuacji. Początkujący bibliotekarz spodziewa się, że z czasem zdobędzie właściwe doświadczenie. Jedyńą metodą jest zdobywanie doświadczenia podczas pracy. To z pewnością trudna metoda. A naszym zadaniem jest jedynie zaostrezenie mu apetytu na takie doświadczenia*^[7].

Skoro jesteśmy przy uczuciach, zacytujmy jeszcze jeden fragment, pochodzący z początku rozdziału *Difficult material* [Trudny materiał]:

Czytelnicy miłują świat książek. I nawzajem, książki kochają świat czytelników. Ale te dwa światy nie zawsze umieją dojść do porozumienia. Aby ułatwić kontakt między nimi, a czasem nawet w ogóle go umożliwić, potrzebny jest bibliotekarz. Każdy czytelnik pragnie swojej książki. I nawzajem, każda książka pożąda swego czytelnika. Ale może się zdarzyć, że nie będą umieli się nawzajem odnaleźć. Aby mogli się spotkać niezbędny może być bibliotekarz^[8].

Kolejnym, wymienionym przez Ranganathana, zadaniem bibliotekarza jest promowanie własnej placówki. Czy w ogóle można wymyślić coś nowego? Wiele mówi się dzisiaj o promocji biblioteki i zastosowaniu w bibliotece praw rządzących w świecie biznesu. Okazuje się, że to wcale nie jest nowe podejście. Wśród funkcji biblioteki Ranganathan wymieniał na trzecim miejscu (zaraz po *Trosce o zbiorze* i *Udostępnianiu zbiorów*) - *Przekształcenie Ludzi w Czytelników*^[9]. To wymaga zachęcania tychże ludzi do korzystania z usług biblioteki, czyli promocji biblioteki. Autor jest zdania, że wszystkie środki są dobre, aby tę funkcję wypełnić. Można z powodzeniem zastosować *Sublimated Salesmanship* [wysublimowane metody sprzedaży]. Objaśni to klasyczna definicja Harolda Whiteheada: *Sztuka sprzedawania to umiejętność takiego przedstawienia usługi lub towaru, by przyszły klient docenił jego zalety i był skłonny do zapłacenia żądanej ceny*^[10]. Tutaj uwaga - Ranganathan podkreśla, że w bibliotece, która jest nieodpłatnie dostępna dla czytelników, kwestia kosztów nie powinna być w żaden sposób podkreślana, mimo że koszty utrzymania bibliotek ponosi podatnik, a zatem i czytelnik. Powyższa definicja sztuki sprzedawania została zmodyfikowana na potrzeby promocji placówki non-profit: *Sztuka sprzedawania jest sztuką budowania pozytywnej oceny wartości i tworzenia zapotrzebowania na usługi i idee, ażeby były one akceptowane i przyjmowane z zadowoleniem*. Prawda, że to cały czas aktualne?

Nie wiem, jak można by przekazać subtelne poczucie humoru zawarte w *Reference Service* sprawiające, że fachowa lektura czyta się łatwo i przyjemnie. Oprócz tego bardzo mnie urzekło swoiste poczucie bibliotekarskiej wspólnoty, jakie powstaje w trakcie lektury. Wszak nikt tak dobrze nie zrozumie bibliotekarza, jak inny bibliotekarz. Czy ktoś spoza branży wpadby na pomysł sformułowania "trudny czytelnik"? Temu tematowi poświęcone jest 8 stron^[11], ale żeby było sprawiedliwie mamy także rozdział zatytułowany "trudny bibliotekarz"^[12], chociaż za zakłócenia w pracy może być również odpowiedzialny "trudny materiał"^[13].

Na zakończenie akcent całkiem współczesny. Myślę, że spodobałoby się S. R. Ranganathanowi określenie roli bibliotekarza z witryny internetowej OCLC Online Library Center: *Our vision is one of enhancing the role of librarians as stewards of knowledge. - Mamy na celu spowodowanie wzrostu roli bibliotekarzy jako stewardów wiedzy*^[14].

Przypisy

[1] RANGANATHAN, S. R. *Reference Service*. Wyd. 2. Bombay: Asia Publishing House, 1961, s. 128.

[2] Tamże, s. 53-77.

[3] WOJCIECHOWSKI, J. *Praca z użytkownikiem w bibliotece*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2000.

[4] RANGANATHAN, S. R. *Reference Service...* s. 177

[5] Tamże, s. 181.

[6] Tamże, s. 173.

[7] Tamże, s. 124.

[8] Tamże, s. 133.

[9] Tamże, s. 67.

[10] Tamże, s. 68.

[11] Tamże, s. 125-132.

[12] Tamże, s. 161-168.

[13] Tamże, s. 133-160.

[14] *NetLibrary. The World Leading Provider of E-Books* [on-line]. netLibrary, a division of OCLC Online Computer Library Center, Inc, 2001 - 2004 [dostęp 10 września 2004]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.netlibrary.com/Gateway.aspx>.

Bibliografia

1. RANGANATHAN, S. R. *Reference Service*. Wyd. 2. Bombay: Asia Publishing House, 1961.

2. WOJCIECHOWSKI, J. *Praca z użytkownikiem w bibliotece*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2000.

3. *NetLibrary. The World Leading Provider of E-Books* [on-line]. netLibrary, a division of OCLC Online Computer Library Center, Inc, 2001 - 2004 [dostęp 10 września 2004]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.netlibrary.com/Gateway.aspx>.