

# Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis

Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia XIV (2016)

ISSN 2081-1861

DOI 10.24917/20811861.14.10

*Agnieszka Folga*

## Wizerunek bibliotekarza w opinii studentów I roku Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie

Biblioteka akademicka stanowi oddzielną jednostkę w strukturze uczelni, jest powoływana i zarządzana przez szkołę wyższą, obsługuje studentów oraz pracowników naukowych<sup>1</sup>. Zatem można przyjąć, że stanowi fundament uczelni, gdyż w pewien sposób tworzy jej obraz w środowisku. Zaplecze biblioteki oraz jej zasoby wpływają na jakość kształcenia oraz działalność naukowo-dydaktyczną szkoły wyższej. Wobec tego na bibliotece ciąży odpowiedzialność związana z budowaniem wizerunku organizacji oraz kreowaniem marki, a także permanentnym podnoszeniem poziomu usług. W celu sprostania tym zadaniom działania biblioteki muszą być zaplanowane i zorientowane na osiągnięcie konkretnych wyników, a jej aktywność powinna skupiać się wokół polityki realizowania profesjonalnego i świadomego image'u.

Wykreowanie pozytywnego obrazu organizacji należy do nadrzędnych celów *public relations*, a na jego rangę ma wpływ wiele czynników. Wizerunek określany jest jako subiektywne wyobrażenie firmy, organizacji, produktu, usługi, osoby, które powstają w umysłach ludzi, w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym<sup>2</sup>. W związku z tym biblioteka nie może bagatelizować prac związanych z poprawą jakości usług, czy zaniedbywać relacje z otoczeniem. Istotne jest, aby była widoczna w kręgu uczelnianym, ale konieczne jest także podjęcie działań zmierzających do wypromowania jej w dalszym otoczeniu. Jednym z kluczowych zadań powinno być dbanie o obsługę czytelnika na najwyższym poziomie oraz skierowanie działań na użytkownika celem spełnienia jego potrzeb informacyjnych. Dzięki tym staraniom możemy utrzymać więzi z czytelnikami, zatrzymać obecnych i przyciągnąć jak największą liczbę nowych klientów.

Jednakże należy pamiętać, że osoby korzystające z biblioteki nie tylko poprzez usługę udostępniania zbiorów oceniają ją, ale na ich opinię wpływa także kontakt z bibliotekarzem. Pracownik biblioteki musi mieć świadomość, że swoją postawą oddziałuje na zadowolenie użytkowników, a jego profesja należy do grupy zawodów usługowych i wobec tego zawsze powinien służyć pomocą. Zaangażowanie bibliotekarza w pracę jest konieczne, aby biblioteka mogła odnieść sukces, gdyż

<sup>1</sup> *Podręczny słownik bibliotekarza*, red. G. Czapnik, Z. Gruszka, Warszawa 2011, s. 41.

<sup>2</sup> *Leksykon public relations*, red. J. Olędzki, D. Tworzydło, Rzeszów 2009, s. 174.

ukontentowany czytelnik najprawdopodobniej będzie propagował usługi biblioteczne. W związku z tym pracownicy mają znaczący wkład w budowanie opinii na temat miejsca ich zatrudnienia. Zachowanie oraz wygląd zatrudnionych ma niemałe znaczenie w pracach związanych z poprawą wizerunku jednostki.

Stereotypowe wyobrażenie bibliotekarza dotyczące jego zawodu, a także wyglądu, zapewne nie przyczynia się do wzrostu renomy biblioteki. Wobec tego należy podjąć działania zmierzające do redukcji negatywnych wyobrażeń oraz modyfikacji schematów myślowych. Bibliotekarze reprezentują bibliotekę, a także swoim zachowaniem wpływają na jej postrzeganie, kreując w ten sposób jej obraz. Stworzenie mocnego i harmonijnego wizerunku jest obligatoryjne, jeżeli chcemy osiągnąć sukces. Od bibliotekarza zależą: właściwa identyfikacja potrzeb użytkowników, utrzymanie kontaktów z kadrą odpowiedzialną za procesy edukacyjne, świadczenie usług informacyjnych na wysokim poziomie, jakość szkoleń czytelników w zakresie wyszukiwania i korzystania z informacji, gromadzenie i udostępnianie potrzebnych materiałów dydaktycznych<sup>3</sup>.

W roku akademickim 2014/15 zostały przeprowadzone badania ankietowe wśród 1046 studentów stacjonarnych pierwszego roku Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie. Celem ankiety było poznanie opinii użytkowników dotyczących postrzegania osób pracujących w zawodzie bibliotekarza. Kwestionariusz składał się z 11 pytań zamkniętych i odnosił się do wizerunku bibliotekarzy oraz relacji zachodzących pomiędzy użytkownikami a pracownikami biblioteki. W badaniu podjęto próbę scharakteryzowania osób pracujących w zawodzie bibliotekarza, ich osobowości oraz aspektów związanych z zachowaniem. Ponadto pytania odnosiły się do prestiżu zawodu bibliotekarza, a także jego atrakcyjności. Respondentów poproszono również o udzielenie odpowiedzi na pytanie, czy chcieliby pracować w zawodzie bibliotekarza oraz kto według nich wybiera pracę w bibliotece. Dodatkowo zapytano, czy postawa bibliotekarzy ma wpływ na wizerunek biblioteki oraz ocenę osób pracujących w Bibliotece Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie.

### Pytanie 1. *Płeć respondentów*

**Tab. 1.** Charakterystyka próby badawczej ze względu na płeć

	Liczba osób	Udział procentowy
Kobiety	854	81,6%
Mężczyźni	192	18,4%

Źródło: opracowanie własne.

W badaniu wzięło udział 1046 studentów pierwszego roku studiów stacjonarnych Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie, w tym 854 kobiety (81,6%) oraz 192 mężczyźni (18,4%).

<sup>3</sup> B. Antczak, *Personel biblioteczny a tworzenie usług wysokiej jakości: metody zwiększania efektywności personelu małej biblioteki uczelnianej*, [w:] *Marketing i jakość usług bibliotek akademickich: Ogólnopolska IV Konferencja Bibliotek Niepublicznych Szkół Wyższych*, Wrocław, 9–11 maja 2002 roku, red. S. Kubów, Wrocław 2002, s. 6.

Pytanie 2. *Jakimi cechami według Pani/Pana charakteryzują się osoby pracujące w zawodzie bibliotekarza? (proszę wybrać maksymalnie 4 odpowiedzi)*

**Tab. 2.** Cechy charakteryzujące bibliotekarzy wybrane przez respondentów

	Liczba osób	Udział procentowy
Cierpliwe	786	75,1%
Uprzejme	728	69,6%
Komunikatywne	666	63,7%
Kulturalne	572	54,7%
Inteligentne	439	42%
Profesjonalne	436	41,7%
Niewyrozumiałe	20	1,91%
Niechętnie do pomocy	18	1,7%
Lekceważące	11	1,1%
Niekompetentne	8	0,8%
Nieprzychylne	8	0,8%
Nietaktowne	7	0,7%

Źródło: opracowanie własne.

Ankietowani określili bibliotekarzy jako osoby: cierpliwe (786 badanych – 75,1%), uprzejme (728 badanych – 69,6%), komunikatywne (666 badanych – 63,7%), kulturalne (572 badanych – 54,7%), inteligentne (439 badanych – 42%), profesjonalne (436 badanych – 41,7%), niewyrozumiałe (20 badanych – 1,9%), niechętnie do pomocy (18 badanych – 1,7%), lekceważące (11 badanych – 1,1%), niekompetentne (8 badanych – 0,8%), nieprzychylne (8 badanych – 0,8%), nietaktowne (7 badanych – 0,7%).

Pytanie 3. *Jak określiłaby/określiłby Pani/Pan pracę w bibliotece (proszę wybrać maksymalnie 2 odpowiedzi)*

**Tab. 3.** Określenia dotyczące pracy w bibliotece wybrane przez respondentów

	Liczba osób	Udział procentowy
Monotonna	582	55,6 %
Bezstresowa	531	50,8%
Interesująca	297	28,4%
Słabo wynagradzana	268	25,6%
Nudna	188	18%
Nowoczesna	34	3,3%
Prestiżowa	32	3,1%
Dobrze płatna	10	1%

Źródło: opracowanie własne.

Praca w bibliotece została przez badanych określona jako: monotonna (582 badanych – 55,6%), bezstresowa (531 badanych – 50,8%), interesująca (297 badanych – 28,4%), słabo wynagradzana (268 badanych – 25,6%), nudna (188 badanych – 18%),

nowoczesna (34 badanych – 3,3%), prestiżowa (32 badanych – 3,1%), dobrze płatna (10 badanych – 1%).

Pytanie 4. *Jakiego typu osoby według Pani/Pana zostają bibliotekarzami? (proszę wybrać maksymalnie 2 odpowiedzi)*

**Tab. 4.** Typy osób pracujących w zawodzie bibliotekarza wybrane przez respondentów

	Liczba osób	Udział procentowy
Spokojne	721	69%
Sumienne	441	42,2%
Skromne	297	28,4%
Pracowite	250	24%
Mało energiczne	175	16,7%
Ambitne	90	8,6%
Aktywne	69	6,6%
Przebojowe	7	0,7%

Źródło: opracowanie własne.

Według respondentów bibliotekarzami zostają osoby: spokojne (721 badanych – 69%), sumienne (441 badanych – 42,2%), skromne (297 badanych – 28,4%), pracowite (250 badanych – 24%), mało energiczne (175 badanych – 16,7%), ambitne (90 badanych – 8,6%), aktywne (69 badanych – 6,6%), przebojowe (7 badanych – 0,7%).

Pytanie 5. *Jakie formy zachowania bibliotekarzy są właściwe dla Pani/Pana? (proszę wybrać maksymalnie 3 odpowiedzi)*

**Tab. 5.** Właściwe formy zachowania bibliotekarzy wybrane przez respondentów

	Liczba osób	Udział procentowy
Pomocny	674	64,4%
Oczytany	585	56%
Miły	566	54,1%
Przyjaźnie nastawiony	313	30%
Życzliwy	250	24%
Wyrozumiały	215	20,6%
Rozmowny	158	15,1%
Radosny	42	4%
Zachęcający do samodzielności	36	3,4%
Pewny siebie	32	3,1%
Poważny	29	2,8%
Dominujący	15	1,4%

Źródło: opracowanie własne.

W pytaniu o najbardziej pożądane formy zachowania bibliotekarzy odpowiedzi uplasowały się następująco: pomocny (674 badanych – 64,4%), odcytany (585 badanych – 56%), miły (566 badanych – 54,1%), przyjaźnie nastawiony (313

badanych – 30%), życzliwy (250 badanych – 24%), wyrozumiały (215 badanych – 20,6%), rozmowny (158 badanych – 15,1%), radosny (42 badanych – 4%), zachęcający do samodzielności (36 badanych – 3,4%), pewny siebie (32 badanych – 3,1%), poważny (29 badanych – 2,8%), dominujący (15 badanych – 1,4%).

Pytanie 6. *Jaki jest według Pani/Pana prestiż zawodu bibliotekarza?*

**Tab. 6.** Prestiż zawodu bibliotekarza według respondentów

	Liczba osób	Udział procentowy
Średni	619	59,2%
Niski	193	18,5%
Nie mam zdania	168	16,1%
Wysoki	66	6,3%

Źródło: opracowanie własne

Analiza odpowiedzi na pytanie o prestiż zawodu bibliotekarza wykazała, że respondenci określili go jako średni. Taką odpowiedź wskazało najwięcej badanych, bo aż 619 osób (59,2%). Z kolei 193 studentów (18,5%) uważa, że cieszy się niską renomą, a tylko 66 ankietowanych (6,3%) twierdzi, że wysoką. Natomiast 168 osób (16,1%) nie ma zdania na ten temat.

Pytanie 7. *Czy według Pani/Pana zawód bibliotekarza jest atrakcyjny?*

**Tab. 7.** Atrakcyjność zawodu bibliotekarza według respondentów

	Liczba osób	Udział procentowy
Raczej nie	332	31,7%
Raczej tak	243	23,2%
Nie mam zdania	203	19,4%
Nie	183	17,5%
Tak	85	8,1%

Źródło: opracowanie własne.

W kolejnym pytaniu dotyczącym atrakcyjności zawodu bibliotekarza 85 respondentów (8,1%) wybrało odpowiedź „tak”, a 243 osoby (23,2%) „raczej tak”. Profesji bibliotekarza z atrakcyjnością nie łączy 183 ankietowanych (17,5%), gdyż wskazało wynik „nie”, a „raczej nie” 332 badanych (31,7%). Natomiast 203 studentów (19,4%) nie ma zdania na ten temat.

Pytanie 8. *Proszę zaznaczyć kto według Pani/Pana wybiera pracę w zawodzie bibliotekarza:*

**Tab. 8.** Wybór zawodu bibliotekarza ze względu na płeć zdaniem respondentów

	Liczba osób	Udział procentowy
Kobiety	1028	98,3%
Mężczyźni	18	1,7%

Źródło: opracowanie własne

Ankietowani wskazali kobiety jako te, które wybierają pracę w zawodzie bibliotekarza – 1028 (98,3%). Tylko 18 badanych (1,7%) zaznaczyło odpowiedź mężczyźni.

Pytanie 9. *Czy chciałaby/chciałby Pani/Pan pracować w zawodzie bibliotekarza?*

**Tab. 9.** Chęć podjęcia pracy w zawodzie bibliotekarza przez respondentów

	Liczba osób	Udział procentowy
Nie	356	34%
Raczej nie	338	32,3%
Nie wiem	157	15%
Raczej tak	96	9,2%
Tak	63	6%
Tak, ale tylko w akademickiej	24	2,3%
Tak, ale tylko w szkolnej	12	1,1%

Źródło: opracowanie własne.

Po zliczeniu odpowiedzi „nie” i „raczej nie” okazało się, że ankietowani nie chcieliby pracować w bibliotece. Aż 356 respondentów (34%) wskazało odpowiedź „nie”, a „raczej nie” 338 (32,3%), co daje wynik 694 badanych (66,3%). Tylko 63 osoby (6%) wybrało odpowiedź „tak”, a „raczej tak” 96 (9,2%), co w sumie daje liczbę 159 (15,2%). Natomiast 24 studentów (2,3%) chciałoby pracować w bibliotece akademickiej, a 12 (1,1%) w szkolnej.

Pytanie 10. *Czy według Pani/Pana postawa pracowników biblioteki ma wpływ na wizerunek biblioteki?*

**Tab. 10.** Wpływ postawy bibliotekarzy na wizerunek biblioteki według respondentów

	Liczba osób	Udział procentowy
Tak	864	82,6%
Raczej tak	124	11,9%
Nie	24	2,3%
Raczej nie	20	2%
Nie mam zdania	14	1,3%

Źródło: opracowanie własne.

Po zsumowaniu odpowiedzi: „tak” i „raczej tak” można stwierdzić, że postawa pracowników biblioteki ma bardzo duży wpływ na wizerunek biblioteki. Odpowiedź „tak” wybrało 864 ankietowanych (82,6%), a „raczej tak” 124 (11,9%), co w sumie daje liczbę 988 (94,5%). Tylko 24 osoby (2,3%) wybrały odpowiedź „nie” i 20 (2%) „raczej nie”. Natomiast 14 respondentów (1,3%) nie ma zdania na ten temat.

Pytanie 11. *Proszę ocenić w skali od 1 do 5 jakie wrażenie wywarli na Pani/Panu pracownicy Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie (gdzie 1 oznacza najniższą, a 5 najwyższą notę)*

Tab. 11. Ocena pracowników Biblioteki Głównej w Krakowie przez respondentów

	Liczba osób	Udział procentowy
5	477	45,6%
4	415	39,7%
3	134	12,8%
2	15	1,4%
1	5	0,5%

Źródło: opracowanie własne.

Analiza odpowiedzi z wartością 5 i 4 wykazała, że na 892 osobach (85,3%) pracownicy Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie wywarli bardzo dobre i dobre wrażenie. Z kolei notę 3 wskazało 134 studentów (12,8%), a wartość 2 została zaznaczona przez 15 osób (1,4%) i tylko 5 badanych (0,5%) podkreśliło ocenę 1.

Celem badań było poznanie opinii studentów na temat odbioru osób pracujących w zawodzie bibliotekarza. Reasumując, zadowolający jest fakt, że bibliotekarze zostali określani pozytywnie jako osoby cierpliwe, uprzejme, komunikatywne, kulturalne, inteligentne oraz profesjonalne. Nieliczna tylko grupa badanych stwierdziła, że są oni niechętni do pomocy, niewyrozumiali oraz wykazują lekceważącą postawę. Natomiast znikoma liczba ankietowanych spotkała się z bibliotekarzami niekompetentnymi, nieprzychylnymi i nietaktownymi. Wynik ten napawa optymizmem, gdyż jest daleki od schematów myślowych, którymi nacechowana jest profesja bibliotekarska. Zagadnienie stereotypu bibliotekarza jest ciągle aktualne i obecne w literaturze branżowej oraz wielokrotnie pojawiało się na konferencjach, wywołując najczęściej dużo emocji, kontrowersji, a także burzliwych rozmów w środowisku zawodowym. Zawód bibliotekarza w powszechnej opinii łączony jest z monotonną czynnością, taką jak wypożyczanie książek, a niejednokrotnie jego praca określana jest jako łatwa, pozbawiona stresu, spokojna, do której nie są potrzebne wygórowane kompetencje. Pejoratywne cechy dotyczą nie tylko wykonywanych zadań, ale także samego wyglądu osób zatrudnionych w bibliotekach. Przesadna generalizacja, w której bibliotekarz prezentowany jest jako przeciętna i nieciekawa postać, o mało wyrazistym wyglądzie, z równie pospolitymi cechami charakteru<sup>4</sup> kształtuje negatywny obraz jednostki oraz instytucji. Wygląd bibliotekarek w głównej mierze stanowi punkt sporny, jeżeli chodzi o schematy myślowe, i jest stronniczy oraz nieprawdziwy. Najczęściej kobietom zatrudnionym w bibliotece przypisuje się mniejszą troskę o wygląd, nieśmiałość, średni wiek, okulary oraz brak makijażu i biżuterii. W świetle takich wyobrażeń trudno o szybką zmianę myślenia i w związku z tym konieczne jest, aby ta grupa zawodowa podjęła walkę zmierzającą do likwidacji stereotypów związanych z zawodem oraz wizerunkiem. Jeżeli bibliotekarze sami nie złączą mówić głośno o zmianach w sposobie swojej pracy, to opinia publiczna ich nie dostrzeże<sup>5</sup>. Współczesny bibliotekarz powinien być profesjonalistą w świecie informacji oraz w społeczeństwie wiedzy,

<sup>4</sup> G. Kmita, *Stereotyp bibliotekarza w społeczeństwie a problem identyfikacji zawodowej bibliotekarzy*, „Notes Biblioteczny” 2007, nr 2, s. 13.

<sup>5</sup> *Bibliotekarz – stereotypy, uprzedzenia oraz perspektywy promocji wizerunku*, A. Firlej-Buzon, [w:] *Public relations: biblioteki, wydawnictwa, informacja naukowa, uczelnia*, red. M. Kocójowa, Kraków 2004, s. 167.

a także wskazane jest, aby kojarzony był z nowymi technologiami i umiejętnościami interpersonalnymi, które są nieodzowne w pracy.

Rozpatrując odpowiedzi na pytanie dotyczące określenia pracy w bibliotece, można stwierdzić, że w świadomości studentów nadal pokutuje problem stereotypu bibliotekarza.

Uznali oni, że jest to zawód monotony i bezstresowy, niewielu badanych uważa, że jego praca jest ciekawym zajęciem. Dodatkowo respondenci podkreślili, że jest słabo wynagradzana i nudna. Tylko 3% studentów doceniło tę profesję, twierdząc, że to zajęcie nowoczesne i prestiżowe, a zaledwie 10 osób stwierdziło, że jest dobrze płatne.

W pytaniu dotyczącym jakiego typu osoby zostają bibliotekarzami respondenci wskazali przede wszystkim ludzi spokojnych, a następnie sumiennych, skromnych, pracowitych oraz mało energicznych. Niestety, rzadko padała odpowiedź, że są to osoby ambitne, aktywne czy też przebojowe.

Kolejne pytanie dotyczyło pożądanego zachowania u bibliotekarza i tu zwycięstwo odniósł bibliotekarz pomocny, czytany i miły. Niemala grupa chciałaby także, aby pracownik biblioteki był przyjaźnie nastawiony, życzliwy i wyrozumiały, a także rozmowny. Znacznie rzadziej padały takie odpowiedzi, jak: radosny, poważny, pewny siebie i zachęcający do pomocy czy też dominujący.

Kwestia poziomu prestiżu zawodowego bibliotekarza także nie wygląda najlepiej, gdyż ankietowani ocenili go jako średni (59%). Według 19% badanych jest on niski, a tylko 6% uznaje go za wysoki.

Niestety, aż 50% studentów nie uważa zawodu bibliotekarza za atrakcyjny, gdyż wybrali oni odpowiedzi „nie” i „raczej nie”. Natomiast 19% nie ma zdania na ten temat, a 31% uważa, że jest to atrakcyjna profesja.

Respondenci uważają, że jest to zawód sfeminizowany, a większość badanych nie chciałoby pracować w bibliotece. Przypuszczalnie niechęć do podjęcia pracy w tym zawodzie wiąże się z obecnością stereotypu w świadomości społecznej.

Prawie wszyscy ankietowani stwierdzili, że postawa pracowników ma wpływ na wizerunek biblioteki.

Satysfakcjonujący okazał się wynik na pytanie dotyczące oceny pracowników Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie, gdyż 46% ankietowanych przyznało zatrudnionym bibliotekarzom notę 5, a 40% ocenę 4. Bibliotekarze, którzy mają kontakt z użytkownikiem muszą mieć świadomość, że podlegają permanentnej ocenie. Pierwsze wrażenie często stanowi podstawowy determinant dokonywanych ocen, a określony wygląd kojarzony może być z konkretnymi cechami charakteru<sup>6</sup>.

Analizując uzyskane wyniki, warto zwrócić uwagę na pytanie dotyczące postawy pracowników i ich wpływu na wizerunek biblioteki, gdyż aż 94,5% badanych udzieliło twierdzącej odpowiedzi. W roku akademickim 2010/11 autorka wraz z Joanną Kołakowską (pracownikiem Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie) przeprowadziła badania ankietowe wśród 306 studentów kierunków humanistycznych Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie. Celem ankiety była analiza społecznej atrakcyjności osób pracujących w zawodzie bibliotekarza.

---

<sup>6</sup> G. Kmita, *Stereotyp bibliotekarza w społeczeństwie a problem identyfikacji zawodowej bibliotekarzy*, „Notes Biblioteczny” 2007, nr 2, s. 12.



Kwestionariusz składał się z 12 pytań i jedno z nich brzmiało: *Czy według Pani/Pana postawa/zachowanie bibliotekarzy ma wpływ na wizerunek biblioteki? (proszę zaznaczyć w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza najniższą, a 5 najwyższą wartość)*. Po zsumowaniu odpowiedzi z wynikiem 4 i 5 okazało się, że postawa i zachowanie bibliotekarzy mają bardzo duży wpływ na wizerunek biblioteki. Odpowiedzi z najwyższymi wartościami 4 i 5 zaznaczyło wówczas 272 osoby (88,9%)<sup>7</sup>.

Wizerunek biblioteki ma duże znaczenie i wpływa na wynik realizowanych przez nią zadań, a w konsekwencji na jej renomę. W związku z tym należy nieustannie pracować nad jego poprawą i przywiązywać wagę do generowania pożądanych i mocnych związków z otoczeniem. Kluczową rolę w tych procesach odgrywają pracownicy, którzy stale powinni poszerzać swoją wiedzę oraz cechować się otwartością i gotowością na zmiany. Kompetentny i efektywny bibliotekarz ustawicznie doskonalący swój warsztat pracy jest w stanie zagwarantować bibliotece sukces. Dlatego też kadra zarządzająca powinna wykazywać troskę o rozwój pracownika w myśl zasady, że inwestycja w personel jest bezcenna. Przeprowadzone badania wykazały, że bibliotekarze swoją postawą wpływają na obraz biblioteki, czyli tworzą jej wizerunek. Wobec tego istotny jest także wizerunek osoby, który określany jest jako wrażenie, jakie wywiera ona na innych. Zazwyczaj jest on utożsamiany z wartością osoby oraz ma świadczyć o jej umiejętnościach, osobowości i pozycji społecznej<sup>8</sup>.

Bibliotekarzowi, który wzbudza pozytywne wrażenie, znacznie łatwiej jest nawiązać relacje z otoczeniem, a jego działania są efektywniejsze. Niewątpliwie najmocniejszym czynnikiem wpływającym na wizerunek osoby pracującej w bibliotece są jej kompetencje. Jednakże nie można zapominać o elementach zewnętrznych, które także oddziałują na jej postrzeganie, czyli o zadbanym i schludnym wyglądzie bibliotekarza. Przyjmuje się, że osoby nawiązujące kontakt wzrokowy z pogodną twarzą odbierane są lepiej, gdyż sprawiają wrażenie otwartych, pewnych siebie i niebojących się nowych wyzwań. Atrakcyjność nadawcy podnosi jakość przekazywanych treści, a wizerunek poprzedza słowa<sup>9</sup>. Zatem należy pracować nad świadomym rozwojem osobistym i docenić rolę autoprezentacji, aby nasza postawa i umiejętności zostały docenione przez użytkowników, a tym samym przyczyniły się do likwidacji stereotypu bibliotekarza, wpływając także na pozytywny obraz instytucji.

## Bibliografia

- Abramczyk G. S. et al., *Komunikatorzy: wpływ, wrażenie, wizerunek*, Warszawa 2000.  
Antczak B., *Personel biblioteczny a tworzenie usług wysokiej jakości: metody zwiększania efektywności personelu małej biblioteki uczelnianej*, [w:] *Marketing i jakość usług bibliotek*

<sup>7</sup> *Społeczna atrakcyjność osób pracujących w zawodzie bibliotekarza*, A. Folga, J. Kołakowska, [w:] *Unowocześnianie organizacji i metod pracy bibliotek w świetle zmieniających się potrzeb czytelników: materiały z konferencji, (Opole, 8 listopada 2001)*, red. W. Hendzel, W. Matwiejczuk, Opole 2002, s. 315.

<sup>8</sup> B. Rozwadowska, *Public relations: teoria, praktyka, perspektywy*, Warszawa 2002, s. 268.

<sup>9</sup> G. S. Abramczyk et al., *Komunikatorzy: wpływ, wrażenie, wizerunek*, Warszawa 2000, s. 36.

- akademickich: Ogólnopolska IV Konferencja Bibliotek Niepublicznych Szkół Wyższych, Wrocław, 9–11 maja 2002 roku*, red. S. Kubów, Wrocław 2002.
- Bibliotekarz: przewodnik po księgozbiorze, wiedzy i informacji*, red. M. Wojciechowska, J. Łaskowska, Gdańsk 2013.
- Budzyński W., *Public relations: strategia i nowe techniki kreowania wizerunku*, Warszawa 2008.
- Firlej-Buzon A., *Bibliotekarz – stereotypy, uprzedzenia oraz perspektywy promocji wizerunku*, [w:] *Public relations: biblioteki, wydawnictwa, informacja naukowa, uczelnie*, red. M. Kocójowa, Kraków 2004.
- Kmita G., *Stereotyp bibliotekarza w społeczeństwie a problem identyfikacji zawodowej bibliotekarzy*, „Notes Biblioteczny” 2007, nr 2, s. 11–17.
- Leksykon public relations*, red. J. Olędzki, D. Tworzydło, Rzeszów 2009.
- Podręczny słownik bibliotekarza*, red. G. Czapnik, Z. Gruszka, Warszawa 2011.
- Psychologia zarządzania w organizacji*, red. A. M. Zawadzka, Warszawa 2010.
- Rozwadowska B., *Public relations: teoria, praktyka, perspektywy*, Warszawa 2002.
- Folga A., Kołakowska J., *Społeczna atrakcyjność osób pracujących w zawodzie bibliotekarza*, [w:] *Unowocześnianie organizacji i metod pracy bibliotek w świetle zmieniających się potrzeb czytelników: materiały z konferencji, (Opole, 8 listopada 2001)*, red. W. Hendzel, W. Matwiejczuk, Opole 2002.

## **The image of the librarian in the opinion of students of the first year at the Pedagogical University of Cracow**

### **Abstract**

The aim of the study was to investigate users' opinion on the perception of the people working in the profession of a librarian. Questionnaire survey consisted of 11 closed questions and it referred to the image of librarians, and relations occurring between the users of the library and library staff. On the basis of the responses was presented the dependence: the librarian vs. the image of the library. The article is based on research conducted among 1 046 students of the first year at the Pedagogical University of Cracow.

**Key words:** stereotype of a librarian, the image of librarian, the image of library

Agnieszka Folga  
Pedagogical University of Cracow  
Main Library

## ANKIETA

Celem ankiety jest zbadanie wizerunku bibliotekarzy

**1. Płeć (proszę podkreślić właściwą):**

- kobieta
- mężczyzna

**2. Jakimi cechami według Pani/Pana charakteryzują się osoby pracujące w zawodzie bibliotekarza? (proszę wybrać maksymalnie 4 odpowiedzi):**

- cierpliwe
- inteligentne
- komunikatywne
- kulturalne
- lekceważące
- niechętnie do pomocy
- niekompetentne
- niewyrozumiałe
- nieprzychylne
- nietaktowne
- profesjonalne
- uprzejme

**3. Jak określiłaby/określiłby Pani/Pan pracę w bibliotece? (proszę wybrać maksymalnie 2 odpowiedzi):**

- bezstresowa
- dobrze płatna
- interesująca
- monotonna
- nowoczesna
- nudna
- prestiżowa
- słabo wynagradzana

**4. Jakiego typu osoby według Pani/Pana zostają bibliotekarzami? (proszę wybrać maksymalnie 2 odpowiedzi):**

- aktywne
- ambitne
- mało energiczne
- pracowite
- przebojowe
- skromne
- spokojne
- sumienne

**5. Jakie formy zachowania bibliotekarzy są właściwe dla Pani/Pana? (proszę wybrać maksymalnie 3 odpowiedzi):**

- dominujący
- miły
- czytany
- pewny siebie

- pomocny
  - poważny
  - przyjaźnie nastawiony
  - radosny
  - rozmowny
  - wyrozumiały
  - zachęcający do samodzielności
  - życzliwy
- 6. Jaki jest według Pani/Pan prestiż zawodu bibliotekarza?**
- niski
  - średni
  - wysoki
  - nie mam zdania
- 7. Czy według Pani/Pana zawód bibliotekarza jest atrakcyjny?**
- tak
  - raczej tak
  - nie
  - raczej nie
  - nie mam zdania
- 8. Proszę zaznaczyć kto według Pani/Pana wybiera pracę w zawodzie bibliotekarza:**
- kobiety
  - mężczyźni
- 9. Czy chciałaby Pani/chciałby Pan pracować w zawodzie bibliotekarza?**
- tak
  - raczej tak
  - nie
  - raczej nie
  - nie wiem
  - tak, ale tylko w bibliotece akademickiej
  - tak, ale tylko w bibliotece szkolnej
- 10. Czy według Pani/Pana postawa pracowników biblioteki ma wpływ na wizerunek biblioteki?**
- tak
  - raczej tak
  - nie
  - raczej nie
  - nie mam zdania
- 11. Proszę ocenić w skali od 1 do 5 jakie wrażenie wywarli na Pani/Panu pracownicy Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie (gdzie 1 oznacza najniższą, a 5 najwyższą notę)**