Nauka-Dydaktyka-Praktyka

Biblioteki w nowym otoczeniu

Jacek Wojciechowski

SBP

Biblioteki
w nowym otoczeniu

Polish Librarians Association
SCIENCE-DIDACTICS-PRACTICE

Jacek Wojciechowski

LIBRARIES IN THE NEW ENVIRONMENT

Warsaw 2014

Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich
NAUKA-DYDAKTYKA-PRAKTYKA

Jacek Wojciechowski

BIBLIOTEKI W NOWYM OTOCZENIU

Warszawa 2014

Komitet Redakcyjny serii wydawniczej
<< NAUKA – DYDAKTYKA – PRAKTYKA >>

Jacek WOJCIECHOWSKI (przewodniczący), Stanisław CZAJKA, Artur JAZDON, Bożena KOREDCZUK, Dariusz KUŹMINA, Mieczysław MURASZKIEWICZ, Janusz NOWICKI (sekretarz), Maria PRÓCHNICKA, Michał ROGOŻ, Barbara SOSIŃSKA-KALATA, Elżbieta STEFAŃCZYK, Remigiusz SAPA, Anna TOKARSKA, Janusz TONDEL

Projekt okładki
Tomasz KASPERCZYK

Redakcja techniczna
Anna LIS

© Copyright by Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich

ISBN 978-83-64203-27-5

CIP – Biblioteka Narodowa

Wojciechowski, Jacek
Biblioteki w nowym otoczeniu / Jacek Wojciechowski ;
Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. - Warszawa :
Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich,
2014. - (Nauka, Dydaktyka, Praktyka ; 153)

Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich
00-335 Warszawa, ul. Konopczyńskiego 5/7 tel. (22) 827-52-96
www.sbp.pl; wydawnictwo@sbp.pl, biuro@sbp.pl
Warszawa 2014. Wyd. I. Ark. wyd. 20. Ark. druk. 19
Łamanie: Robert LIS
Druk i oprawa: Mazowieckie Centrum Poligrafii ul. Piłsudskiego 2A,
05-270 Marki, www.c-p.com.pl, e-mail biuro@c-p.com.pl, tel. 22 4976655

Spis treści

1. WPROWADZENIE 11

2. NA ROZSTAJACH 13

2.1. Różnorodność 14

Komunikacyjna mnogość (14) – Narzędzia (16) – Zmodyfikowany serwis (18)

2.2. Przestrzeń i czas 19

Dostępność (20) – Cechy oferty zdalnej (21) – Oferta w bibliotece (25) – Promocja sieciowa (28)

2.3. Poza komercją 31

Wartości i pożytki (31) – Opłaty jako bariera (32) – Oferta darmowa (33)

2.4. Duże i małe 34

Rozmiary kolekcji (34) – Razem (36) – Kooperacja sformalizowana (38)

2.5. Publiczność 40

Rozpoznawanie nastawień (40) – Wsparcie (41) – Obszary wspierania (43) – Profesjonalizm (50)

3. BIBLIOTECZNE USŁUGI 53

Zmiany (53) – Pośrednictwo (54)

3.1. W kręgu usług 54

Cykl życia (54) – Usługa to proces (55) – Niematerialny charakter (55) – E-usługi (57) – Standaryzacja (58) – Poza rynkiem (58)

3.2. Główne rodzaje usług w bibliotekach 59

Paradygmat (59) – Usługi pośrednie i bezpośrednie (60) – Na miejscu (60) – Na wynos (62) – Dostawa do domu (63) – Usługi zdalne (63)

3.3. Przedmiot i zakres 67

Transmisja piśmiennictwa (67) – Przekazy digitalne (69) – Strony www (71) – Inne przekazy medialne (72) – Informacje indywidualne (73) – Doradztwo (75) – Udogodnienia (76) – Repozytoria i edytorstwo (77)

3.4. Organizacja 78
Wypożyczanie (78) – Udostępnianie zdalne (82) – Czytelnie (83) – Bibliotekarze dyżurni (85) – Obsługa informacyjna (86) – Doradcy przedmiotowi (92) – Międzybiblioteczne sprzężenia (95)
3.5. Okoliczności realizacji 98
Niekomercyjny charakter usług bibliotecznych (98) – Dogodność (100) – Szybkość (103) – Kopiowanie (103) – Rezerwacja (104) – Przyjazność (105)
3.6. Użytkownicy 107
Bariery (107) – Nastawienia (109) – Oceny (111) – Przestrzeń publiczna (113) – Interaktywny kontekst usług (114)
3.7. Świadomość oferty 115
Powiadomienia (116) – Promocja (118) – Indeksacja (120) – Przewodnictwo (123) – Identyfikacja oczekiwań (124)

4. UCZELNIANA SIEĆ BIBLIOTECZNA 127
4.1. W rozproszeniu 128
Kształcenie a badania (128) – Atomizacja (129)
4.2. Megabiblioteki? 130
Scalanie (130) – Biblioteki małe (131) – Specjalizacja oferty (132) – Bibliotekarze dziedzinowi (133)
4.3. Sieć jako struktura 135
Sieć (135) – Kooperacja (136)
4.4. Obszary centralizacji 137
Zarządzanie (138) – Centralizacja (138) – Opracowanie (140)
4.5. Koordynacja i współdziałanie 141
Gromadzenie (142) – Przechowywanie (143) – Usługi (144) – Marketing (145) –
4.6. Wykonawstwo zespolone 146
Udostępnianie (146) – Oferta informacyjna (149) – Przysposobienie (151) – Wspomaganie (153) – Programy ponadusługowe (154)

5. BIBLIOTEKI AKADEMICKIE: OBSZARY KOOPERACJI 155
5.1. W jednej uczelni 156
Biblioteki autonomiczne? (157) – Biblioteka główna (158)
5.2. Programy dydaktyczne 159
Współpraca z uczelnią (159) – Zaplecze kształcenia (160) – Information Literacy (162)
5.3. Badania naukowe 163
Zaplecze badań (163) – Repozytoria (166) – Edytorstwo (168)

5.4. Kooperacja zewnętrzna 169
Współpraca międzyuczelniana (169) – Partnerstwo bibliotek publicznych (170) – Szerokie otwarcie (170)

6. FUNKCJONOWANIE BIBLIOTEK PUBLICZNYCH 173
6.1. Biblioteczny uniwersalizm 174
Wszystko dla każdego (174) – Mediacja wielokomunikacyjna (176) – Uniwersalizacja informacji (180)
6.2. Obsługa 182
Realizacja oferty (183) – Programy ponadusługowe na miejscu (186) – Ponadusługowe przedsięwzięcia sieciowe (189)
6.3. Rozwiązania organizacyjne 193
Strukturalizacja (193) – Międzybiblioteczna kooperacja pozasieciowa (199)
6.4. Biblioteka publiczna w swoim otoczeniu 202
Środowiskowość (202) – Kontakty bezpośrednie (206) – Relacje sieciowe (208) – Organizacja informacji lokalnej (209)
6.5. Różne obszary oferty 213
Transmisja informacji (213) – Wspieranie edukacji (214) – Refleksja i rekreacja (219) – Dzieci i młodzież (221) – Powinności szczególne (224)

7. ODBIÓR KOMUNIKATÓW Z INTERNETU I Z DRUKU 231
Semiotyczna różnorodność (231)
7.1. Komunikacja pisemna i digitalna 232
Zasięg (232) – Panorama komunikacji (235)
7.2. W kręgu języków 237
Pismo i mowa (238) – Wizualizacja (240) – Komunikacja digitalna (241) – Odmienności (244)
7.3. Czytanie z druku i z monitora 245
Uwaga (246) – Myślenie (248) – Przeglądanie (250) – Odbiór treści (251)
7.4. Przetwarzanie 252
Odbiór sygnałów (253) – Zapamiętywanie (257)
7.5 Efekty 259
Procesy mentalne (259) – Wyszukiwanie sygnałów (264)
7.6. Pytania o przyszłość 266
Kryzys piśmiennictwa? (266) – Plastyczność mózgu (268) – Zmiany technologiczne (269) – Koegzystencja (270)

8. PUBLIKACJE WYKORZYSTANE 273

9. INDEKS OSÓB 291

10. OD AUTORA 300

11. SUMMARY 301

Contents

1. INTRODUCTION 11

2. AT THE CROSSROADS 13
2.1. Diversity 14
2.2. The space and the time 19
2.3. Outside the box 31
2.4. The big and the small 34
2.5. The public 40

3. LIBRARY SERVICES 53
3.1. In the field of services 54
3.2. Main types of services 59
3.3. Subject and range 67
3.4. Organization 78
3.5. Circumstances of realization 98
3.6. The library's public 107
3.7. Awareness of the offer 115

4. THE ACADEMIC LIBRARY NETWORK 127
4.1. Separately 128
4.2. Megalibraries? 130
4.3. The network and structure 135
4.4. Areas of centralization 137
4.5. Coordination and cooperation 141
4.6. Direct realization 146

5. ACADEMIC LIBRARIES: AREAS OF COOPERATION 155
5.1. At the same university 156
5.2. Didactic programs 159

5.3. Scientific research 163
5.4. External collaboration 169

6. THE PUBLIC LIBRARY'S ACTIVITY 173
6.1. Library versatility 174
6.2. Service 182
6.3. Structural solutions 193
6.4. Public library and the environment 202
6.5. Diversity of the offer 213

7. RECEPTION OF INTERNET AND PRINTED MESSAGES 231
7.1. The written and digital communication 232
7.2. In the midst of languages 237
7.3. Reading printed and digital texts 245
7.4. Transformation 252
7.5. Results 259
7.6. Questions for the future 266

8. BIBLIOGRAPHY 273

9. INDEX OF NAMES 291

10. FROM THE AUTHOR 300

11. SUMMARY (in English) 301

1. Wprowadzenie

Nowe i zmienne okoliczności, w jakich znalazły się biblioteki, wywołują potrzebę sukcesywnej refleksji nad ich obecnym i przyszłym funkcjonowaniem. Takich opinii trochę jest, ale nie za dużo. Z założenia, że i ja mogę do nich dodać coś użytecznego, wzięła się ta książka.

2. Na rozstajach

Świat rzeczywisty nigdy nie tkwił w jednym miejscu – przycumowany do niezmienności, zamrożony w spetryfikowanym kształcie. Jednak z perspektywy lat wydaje się, że uprzednio zmiany następowały wolniej, a te najważniejsze rozciągały się nawet na kilka pokoleń, toteż mogły nie być odczuwane jako zagrożenie i być może łatwiej dochodziło do akceptacji. Tak wydaje się dzisiaj, ale nie wiadomo, czy ma to pokrycie w prawdzie.

Odczuwanie zmian jest wszak subiektywne. Możliwe więc, że zawsze wprowadzały ferment do świadomości potocznej, a nawet eksperckiej, ale później nikt nie chciał zwracać uwagi na minione niepokoje. Mam wrażenie, że tak właśnie było i nadal tak jest.

Mianowicie przeobrażenia rzeczywistości też mogły dawniej wywoływać panikę oraz prowokować apokaliptyczne wizje przyszłości, a potem to, co faktycznie nastało, okazywało się mniej deprymujące, lub zupełnie inne, niż pierwotnie sądzono. Dlatego i dzisiaj najlepiej przyjąć, że jesteśmy na podobnych rozstajach, jak nasi poprzednicy i przeżywamy rozterki genetycznie zbieżne, chociaż wydają się nam całkowicie inne.

Biblioteka jest instytucją usługową i otwartą na publiczność oraz na świat, który zmieniał się i zmienia. Zatem również w bibliotekarstwie rozmaite zmiany były, są i będą. Trzeba je rozpoznać, zrozumieć, przewidzieć ku czemu prowadzą i …

No i właśnie: sama aprobata oraz adaptacja nie wystarczą. Należałoby wkroczyć w nie aktywnie oraz pokierować nimi z sensem, bo przecież nic nie dzieje się samoczynnie. Na zmiany pracuje każdy. Nawet kiedy nic nie robi, tyle że wtedy sprzyja im bezczynnościowo i daje się wodzić za nos.

Trwanie w bierności to autodestrukcja. Taka sama, jak apokaliptyczne prognozowanie oraz przyszłościowe czarnowidztwo – którego pełno teraz w bibliologicznych cyberopiniach i w stosownym piśmiennictwie. Tymczasem jeżeli coś napawa niepokojem, to trzeba **razem** próbować to zmienić, a nie popadać w frustrację. Kiedy zaś widać w czymś nadzieję, to dobrze jest związać się z nią – też nie w pojedynkę. Zakładam, że to, co

tutaj piszę, może ewentualnie ułatwić stosowną refleksję oraz zachęcić do tego, żeby lepiej dookreślić swoje miejsce w obecnej, zróżnicowanej rzeczywistości zawodowej.

2.1. Różnorodność

W praktyce nigdy nie posługiwano się tylko jedną formą komunikowania, więc obecna mnogość sposobów porozumiewania się nie powinna płoszyć.

Komunikacyjna mnogość

Czynnikiem deprymującym – obok prawdziwego zalewu transmitowanych treści – jest więc najprawdopodobniej wzmożona pośredniość, połączona z technicyzacją środków transmisji, którymi trzeba umieć się posłużyć. Te umiejętności są opanowywane, jednak nie przez każdego i nie raz na zawsze, bo zmiany technologiczne wymagają nowych urządzeń i świeżych umiejętności. Jeżeli takich wymagań jest dużo – a jest – to narasta niepokój, a nawet poczucie zagubienia.

Są wprawdzie opinie, że nowe formy komunikowania zostały oswojone [*Baron, 2008, s. 4*], lecz przecież nie wszystkie, nie wszędzie i nie przez każdego – skoro szacuje się, że w samej Europie 20% populacji nie potrafi nawet czytać [*EU high level, 2012, s. 21*]. A przecież tymczasem po nowych systemach transmisji treści pojawiają się i pojawią jeszcze nowsze, zatem adaptacja trwa nieustannie. To wywołuje irytację i niepewność, a wobec bibliotek generuje deprymujący mit eliminacji, formułowany odważnie lecz gołosłownie [*Steffen, Bell M., 2006, s. 160*]. Trzeba więc zapytać o dowody.

Tymczasem jest ich niewiele i są wątłe – oparte na wysoce subiektywnych przeświadczeniach indywidualnych. Użyteczne dookreślenie przyszłości wymagałoby analizy **wszystkich** czynników sprawczych łącznie, co jest niewykonalne, bo zresztą nie każdy regulator został już rozpoznany. Dlatego liczne predykcje w odniesieniu do bibliotek bywają mylne: nie można przewidzieć wszystkiego [*Bobinski, 2007, s. 156; Gorman, 2005, s. 141*].

Bo także rozwój komunikacyjnej technologii nie daje się w pełni zidentyfikować, poza tendencją do miniaturyzacji urządzeń. Ale nie wiadomo czy nie pojawi się nic nowego i czy aktualna mnogość nie będzie jeszcze bardziej mnoga. Trudno też zgadnąć w jakim kierunku rozwiną się nowe języki [*Baron, 2008, s. 233*] i czy nie przybędą następne. Poza tym nie rozpoznano przyszłych uwarunkowań ekonomicznych: relatywnych kosztów komunikowania oraz finansowej wydolności społeczeństwa – żeby już nie przywoływać licznych niepewności dalszych. Dlatego najlepiej skupić

się na bezpośredniej przyszłości 5-10 lat i próbować rozpoznać ją bliżej w sposób racjonalny.

W ujęciu bibliotecznym trzeba skoncentrować się głównie na dwóch wariantach komunikacji, mianowicie piśmienniczym oraz digitalnym – jakkolwiek inne również są i będą w użyciu, ale z mniejszym zaangażowaniem bibliotek. Otóż liczne są opinie, że z czasem górę weźmie komunikowanie elektroniczne, z ewentualną alternatywą w postaci telefonii mobilnej [*Banks, 2010, s. 11; Brown, Hunter, 2012, s. 65; Hernon, Matthews, 2013, s. 86*], a przez to rozumie się zwykle eliminację, lub w każdym razie redukcję obiegu piśmiennictwa. Jakkolwiek nigdzie nie ma satysfakcjonującego objaśnienia, czemu miałoby być właśnie tak.

Przeciwnicy tego poglądu skrzętnie wyłapują komunikacyjne słabości internetu, bywa że iluzoryczne [*Gorman, 2005, s. 171*], albo sugerują, że internauci oraz czytelnicy to są publiczności różne [*Bachowski, 2011, s. 135*], a to akurat jest nieprawdą. Co natomiast warto **naprawdę** rozważyć, to (jednak!) odmienny sposób przyjmowania treści z monitora i z druku, z wyraźnie wzmożoną immersją oraz pogłębioną uwagą podczas czytania tekstów drukowanych [*Carr N., 2010, s. 77, 90*] – a sygnalizuję to szerzej w ostatnim rozdziale tej książki.

Nieufność wobec zapowiedzi zaniku piśmiennictwa i książki, obok banalnej lub żadnej argumentacji, pogłębiają spostrzeżenia znawców [*Bobinski, 2007, s. 156; Carr N., 2010, s. 109*], że takie prognozy funkcjonują od dawna, niezależnie od rzeczywistości. Wygenerował się z tego mit [*Steffen, Bell M., 2006, s. 160*}: legenda, udająca oczywistość. Nie należy bezkrytycznie dawać wiary, dopóki nie przemówią fakty.

Dzisiaj wydaje się niewątpliwą preferencja dla piśmiennictwa drukowanego w odbiorze rekreacyjnym oraz w procesach edukacyjnych [*Bawden, Robinson, 2012, s. 217; Palmer, 2011, s. 74; Wu, 2009, s. 71*] – na co też zwracam uwagę w ostatnim rozdziale niniejszej książki – jak i w czytaniu refleksyjnym. A poza tym przyszłość pisma zależy także od tego, jak będzie rozpowszechniane: czy łatwo dostępne i tanie [*Baron, 2008, s. 189; Makiejewa, 2011, s. 31*], w czym pośrednictwo biblioteczne ma znaczenie ogromne, a może nawet decydujące.

W szerokim natomiast ujęciu wielokomunikacyjnym, najsłuszniejsze wydaje się aktualnie założenie, poparte obserwacją sytuacji bieżącej, współfunkcjonowania i konwergencji rozmaitych form transmisji treści, w tym zaś konkretnie piśmienniczej oraz digitalnej [*Bawden, Robinson, 2012, s. 218; Makiejewa, 2011, s. 34*]. Ta koegzystencja może mieć charakter równoległy, albo wzajemnie uzupełniający, bądź też powiązany – przykładowo: w postaci elektronicznej remediacji materiałów drukowanych, albo w wariancie książki konwergencyjnej, gdzie segment drukowany ma też dopełnienia multimedialne [*Ganzikowa, 2007, s. 174; Gmiterek, 2012, s. 26*].

Z tego zaś bierze się dominująca obecnie koncepcja biblioteki jako mediacyjnej instytucji hybrydalnej, mianowicie wielokomunikacyjnej [*Carr R.*, *2007*, *s. 29*; *Hernon*, *Matthews*, *2013*, *s. 10*; *Niegard*, *2011*, *s. 342*]. Sugestie odmienne, powołujące się na istnienie tu i ówdzie bibliotek wyłącznie digitalnych [*Zdravkovska*, *2011*, *s. 76*], nie powinny zmienić tego nastawienia. W końcu znacznie liczniej występują biblioteki wyłącznie piśmiennicze i jakoś nikt nie twierdzi, że to właśnie one ukształtują profil bibliotekarstwa jutrzejszego.

Nie brak opinii, że w społecznej komunikacji najważniejsze są transmitowane treści, natomiast sposoby transmisji mają znaczenie wtórne. Jest w tym trochę racji, ale i do form przekazu nie można odnosić się z nadmiernym dystansem.

Narzędzia

Mają bowiem wpływ (nieraz rozstrzygający) na zasięg, semiotykę, a nawet na sposób odbioru treści, a i koegzystencja wielu wariantów transmisji nie jest okolicznością neutralną. W końcu postać samej książki nie była i nie jest niezmienna, a w następstwie zmieniał się i zmienia jej obieg. Również obecnie widać, że nie wszyscy rozumieją, co konkretnie wynika dla komunikacji piśmienniczej ze stosunkowo niedawnej implementacji offsetu.

To przecież rozmaite narzędzia technologiczne wzbogaciły, zróżnicowały i zdynamizowały procesy komunikacyjne na nieznaną wcześniej skalę. Trzeba zatem rozpoznać je lepiej oraz mądrze wykorzystać ku społecznemu pożytkowi. Osobiście jestem rozczarowany, że jeszcze nigdzie nie została wygenerowana zawodowa specjalność o nazwie: technolog biblioteczny. Bo to właśnie w bibliotecznej rzeczywistości różne narzędzia komunikacyjne mogłyby sprawdzić się i rozwinąć najlepiej.

W **tej chwili** to akurat one napędzają głównie komunikacyjną innowacyjność [*Giesecke*, *McNeil*, *2010*, *s. 3*; *Gołowko*, *2008*, *s. 3*]. Natomiast z czasem, jeżeli nastąpi jakaś „stabilizacja", to punkt ciężkości może przesunąć się gdzie indziej. Od ponad 30 lat kojarzymy tę innowacyjność z technologią elektroniczną [*Brown*, *Hunter*, *2012*, *s. 65*; *Chandler*, *Munday*, *2011*, *s. 293*], ale ostatnio już nie na zasadzie wyłączności (więc punkt ciężkości uległ zmianie), jakkolwiek pułap możliwości tej technologii nie został jeszcze osiągnięty.

To są jednak sformułowania bardzo ogólne. Główne rozwiązania techniczne, które zaważyły na zmianach w sposobie transmisji komunikatów oraz na przeformowaniu samych komunikatów, a także na zmienionej realizacji wewnętrznych procesów bibliotecznych (w trybie automatyzacji), zostały wygenerowane przez technologie elektroniczne – nie tylko przez internet – z wprowadzeniem rozpowszechniania treści w trybie online, a także formatu ebooków, interaktywności, oraz jeszcze tzw. chmury. Kolejnym zaś etapem wzmożenia innowacyjności jest, lub może być, rozszerzona implementacja do komunikacji ogólnospołecznej oraz do bibliotekarstwa – telefonii mobilnej [*Hernon*, *Matthews*, *2013*, *s. 8*]. A czy nie pojawią się jeszcze inne, użyteczne rozwiązania technologiczne, to zobaczymy.

Jednak kategoria użyteczności jest bardzo rozległa i ogólnikowa. Jeśli nawet bywa przedmiotem rozpoznania, to na ogół pobieżnego i jednostronnego, bez koniecznej wieloaspektowości oceny. Szczególnie rzuca się w oczy nagminna a beztroska absencja analiz ekonomicznych. Zwykle nie wiadomo mianowicie, jakie są rzeczywiste koszty wdrażania nowych technologii, oraz jaki jest stosunek tych kosztów – przeważnie wysokich – do wartości osiąganych efektów [*Palmer, 2011, s. 73*]. W praktyce bywa, że niekiedy (mimo deklarowanego entuzjazmu) jakiejś innowacji nie warto wprowadzać, ponieważ za dużo kosztuje. Przykładowo: szeroki aplauz dla nowych komunikacyjnych technologii mobilnych jest hermetycznie uodporniony na fakt, że przetransmitowanie ofert na małe ekrany wiąże się z poważnymi kosztami [*Fox M., 2007, s. 10*].

Nowym technologiom komunikacyjnym trzeba też przyglądać się krytycznie z tego powodu, że nie zawsze nadają się do wszystkiego. Wzmożona cyfryzacja materiałów, zwłaszcza informacyjnych, niewątpliwie ułatwia i przyśpiesza **wyszukiwanie** informacji oraz **dostęp** do niej, natomiast utrudnia **archiwizację**, a nawet **indywidualizację** procesów informacyjnych [*Kuzniecowa, 2012, s. 316; Nalewajska, 2013, s. 471*]. Z kolei technologie elektroniczne, za sprawą platform społecznościowych, bywają niekiedy postrzegane jako szanse odrodzenia międzyludzkich relacji środowiskowych, ale równocześnie przypisuje się im destrukcyjny wpływ na kontakty społeczne, więc jednoznaczności w opiniach nie ma [*Cuban S., Cuban L., 2007, s. 4; Mudyń, 2007, s. 70; Pilecka, 2007, s. 57-58*].

Zjawisku technologicznej inwazji komunikacyjnej towarzyszą – zazwyczaj mylnie skonstruowane – pytania, dociekające jaka jest ta technologia oraz jak ma funkcjonować, zamiast: po co, do czego i czemu ma służyć (*Osburn, 2009, s. 24*]. To bardzo istotna różnica. W rezultacie ważne pytania nie są formułowane, lub pozostają bez odpowiedzi.

Na co nakłada się jeszcze dezorientacja przedmiotowa i brak rozróżnień: co jest czym i do czego służy. W wypowiedziach o komunikacji elektronicznej nie dostrzega się przede wszystkim różnicy pomiędzy **materiałami** cyfrowymi a **urządzeniami** do transmisji i odczytu – tak jakby to była jednolita całość [*Kuzniecowa, 2012, s. 314*]. To jest nieporozumienie tyleż trywialne, co dramatyczne, a oparte na nim (liczne) rozważania nie mają żadnego sensu.

Cała lawina niedomówień i niepełnych referencji oraz mało konkretnych opinii towarzyszy od dłuższego czasu wprowadzaniu do bibliotecznej oferty repertuaru usług z wykorzystaniem technologii mobilnej. Poza ogólnym sformułowaniem, że jest to konieczne – czemu trudno zaprzeczyć – konkretów brakuje co krok. Nie ma jasności jak to ma przebiegać: do jakich zadań, jakie wprowadzać aplikacje, dla jakich platform obecnie i ewentualnie później, jakie i jak dostosować strony www oraz interfejsy, a także (o czym już tu pisałem) jakie są koszty [*Clark, 2012, s. 1, 8, 23, 99; Fox M., 2007,*

s. 6, 8, 10; Palmer, 2011, s. 86]. Trzeba więc rozpoznać to indywidualnie. A wokół tego wszystkiego krąży prospektywne hasło ultramobilności, które zakłada dla (teoretycznie) każdego, możliwość dostępu do dowolnych treści z dowolnego miejsca [*Banks, 2010, s. 3*]. Jednak praktyczne sposoby osiągnięcia jej, choćby częściowego, jak i zręby kosztorysowe, są dopiero do wypracowania.

Wprowadzaniu technologicznych innowacji towarzyszą rozmaite wątpliwości, konkretyzowane w miarę praktyki – które nieraz trudno wyeliminować. I tak, obok ułatwionego w trybie cyfrowym gromadzenia i wyszukiwania treści, daje o sobie znać nie tylko utrudniona archiwizacja [*Bawden, Robinson, 2012, s. 219*], ale również pogorszenie jakości usług komunikacyjnych. A stosowane narzędzia rejestrujące i odczytujące, chociaż mają mnóstwo zalet, to jednak psują się, starzeją i wymagają wymiany, przede wszystkim zaś okazują się konieczne (więc komplikują procesy) tam, gdzie dotychczas żadnych urządzeń nie było [*Brown, Hunter, 2012, s. 67; Kuzniecowa, 2012, s. 316, 319-320*]. To nie zawsze dobrze, chociaż niekoniecznie źle. No i wcale nie musi być tak, że czytanie z ekranu bezwzględnie oznacza osiągnięcie wyżyn komunikacyjnego postępu [*Kuzniecowa, 2012, s. 320*]. Zatem, chociaż od technicyzacji nie wolno uciekać, to jednak jej przebieg, koszty, cele oraz skutki wymagają nieustannego monitorowania, jak też sukcesywnych analiz i przemyśleń.

W następstwie technologicznych innowacji, zmianie uległ również biblioteczny serwis. Mianowicie w całkiem innych niż dawniej proporcjach realizują się biblioteczne usługi bezpośrednie i zdalne – więc poprzez rozpowszechnianie nośników przemieszczalnych oraz transmisję treści na dystans, głównie online, co obecnie uważa się za formy równorzędne [*Maxwell, 2006, s. 139; Niegard, 2011, s. 351*].

Zmodyfikowany serwis

I na tym polega modyfikacja. Dotychczas głównym narzędziem oferty bibliotecznej były przemieszczalne nośniki treści, więc książki, następnie gazety, a potem mikrofilmy, kasety i wreszcie dyski CD. Z czasem mikrofilmy i kasety wypadły z obiegu, a pomysły lokowania czasopism na CD okazały się nieudane [*Lidman, 2008, s. 61*].

Usługi zdalne natomiast, głównie zresztą informacyjne, z wykorzystaniem telefonii, a niekiedy z transmisją kopii pisemnych, miały charakter dopełniający, marginalny, w gruncie rzeczy symboliczny. Tymczasem obecnie serwis sieciowy, w którym pośredniczą biblioteki, rozwinął się niebywale, nierzadko majoryzując obieg informacji, a niekiedy eliminując potrzebę stosowania nośników przemieszczalnych. Co więcej: do szerokiego użytkowania wprowadzono w bibliotekach zdalne formuły interaktywne, nawet z możliwością archiwizacji i to rozwija się nadal [*Maness, 2009, s. 228, 234, 240*]. Jednak **całego** serwisu bibliotecznego w ten sposób skanalizować nie można.

Wobec tego trzeba wypracować koncepcję, co nadaje się do oferty zdalnej, online – z wygodą dla publiczności, lecz często z ryzykiem pogorszenia jakości treściowej – a w jakim zakresie nośniki przemieszczalne są nie do zastąpienia. Tym bardziej, że w sieci **otwartej** niewykluczone są dalsze zmiany, jak choćby próby scalenia całej sieciowej oferty informacyjnej w jednolity portal – nawet jeżeli na razie wydaje się to mało prawdopodobne. Z drugiej strony, dostrzega się redukcję zaufania do automatycznych wyszukiwarek [*Lidman*, *2008*, *s. 114; Perceptions*, *2011*, *s. 56*]. Dla bibliotek to są okoliczności ważne.

Osobiście uważam, że znaczący wpływ na postępowanie publiczności może mieć także brak dyskrecji w Sieci: przejmowanie i przechowywanie (cookies) prywatnych, osobistych wiadomości o osobach, korzystających z internetu przez urządzenia własne. To może zwiększyć nastawienie na biblioteczne pośrednictwo online – jeżeli korzystającym zagwarantuje się dyskrecję – kosztem bezpośrednio osobistego używania Sieci. Z tego samego powodu może też zmniejszyć się (pomimo wygody) popyt na usługi zdalne w ogóle, przy wzmożonym wtedy użytkowaniu nośników przemieszczalnych. Widzę w tym niejakie zalety.

Ponieważ zdalne, pośrednie zetknięcia się z biblioteką, ograniczają praktykę kontaktów bezpośrednich. W ślad za tym zanika poczucie bliskości, pozytywnych relacji oraz chęć kontaktowania się ponownego [*Baron*, *2008*, *s. 7*; *Jacher*, *2007*, *s. 19*, *21*]. Dla biblioteki – instytucji społecznej, poniekąd obywatelskiej, otwartej na własne środowisko – to jest poważna niedogodność, a nawet zagrożenie. Serwis usług zdalnych jest oczywiście konieczny, lecz im bardziej niekorzystne są proporcje dla oferty bezpośredniej, wymagającej bytności użytkowników w bibliotece, tym słabszy jest ślad biblioteki w świadomości potocznej jako instytucji użytecznej. To trzeba brać pod uwagę i dbać o wyważony balans ofertowy.

2.2. Przestrzeń i czas

Problem jest zresztą znacznie bardziej złożony: wieloaspektowy i wielowątkowy. We wszystkich procesach wymiany towarowej i niematerialnej, czyli usługowej, obok redukcji kosztochłonności bez szkody dla jakości, trzeba mianowicie wypracować możliwie dogodne dla publiczności rozwiązania przestrzenne – skracając odległość od punktów dostawy bądź od miejsc realizacji – oraz zoptymalizować pory świadczenia i wymiar czasu, konieczny na sfinalizowanie transakcji bądź usługi, a obejmujący również czas dotarcia lub dostawy. Nie inaczej jest w bibliotekarstwie.

Z użytkowniczego punktu widzenia, istotne znaczenie ma: gdzie biblioteka jest zlokalizowana, w jakich porach i jak długo otwarta, oraz jakie są jej możliwości zorganizowania oferty na miejscu i serwisu zdalnego. Przez taki pryzmat publiczność postrzega sposób funkcjonowania biblioteki, jak też ocenia standard jej dostępności i używalności.

Jednak niezależnie od tego, co kto sobie na ten temat myśli, dostępność oferty instytucji niekomercyjnych, takich jak biblioteki, podlega innym regułom i ocenom, aniżeli komercyjnych. W odniesieniu do bibliotek funkcjonuje dodatkowe założenie demokratyzacji, czyli zapewnienia wszystkim równego dostępu do nich oraz do transmitowanych przez nie treści [*McCook, 2004, s. 298*]. Co jednak trzeba zmodyfikować: wszystkim, którzy tego potrzebują. Oraz – w ramach ustalonych ograniczeń używalności bibliotek akademickich i szkolnych, jak też innych, którym przysługuje prawo limitowania oferty. Ale nawet po takich uściśleniach, to jest raczej idea, dążenie, deklaracja woli, niż rzeczywistość. Gdyby bowiem wszyscy uprawnieni i chętni zgłosili się do bibliotek naprawdę, to funkcjonowanie okazałoby się niemożliwe.

Dostępność

Dostępność bibliotecznej oferty jest więc funkcją odległości miejsca świadczenia od usługobiorcy oraz czasu, niezbędnego na realizację usługi. Przestrzeń zawsze stanowiła i stanowi przeszkodę do pokonania we wszystkich formach dostawy oraz transakcji. Dla przełamania niedogodności, wypracowano rozproszony tryb dystrybucji – w bibliotekarstwie w postaci zbioru bibliotek sprzężonych, przyporządkowanych, określanych zazwyczaj jako filie. Ich sens wynika z nastawienia, wyłącznie lub głównie, na świadczenie usług oraz ze skrócenia dystansu wobec publiczności – w bibliotekarstwie publicznym teoretycznie do 1,5-3 km. a w bibliotekach akademickich: przez specjalizację i lokalizację wyspecjalizowanych bibliotek blisko ośrodków (wydziałów, instytutów) specjalizacji [*Fenełonow, 2010, s. 33, 75, 104; Wu, 2009, s. 61*].

Ale prawie każde rozwiązanie organizacyjne podlega zasadzie „coś za coś": pożytki muszą zbilansować się z ewentualnym rejestrem pogorszeń i kontrybucji. Otóż biblioteki pobliskie użytkownikom są zazwyczaj małe, dysponują ofertą ograniczoną i – poza wyspecjalizowanymi – nastawiają się tylko na usługi elementarne. Dla poszerzenia repertuaru niezbędne jest zatem sprzężenie w sieć. Jeśli natomiast są pozostawione same sobie, poza siecią, tak jak biblioteki szkolne, to ich użyteczność ulega redukcji, bywa mizerna, a niekiedy żadna.

Równie ważnym regulatorem jest czas, konieczny na zrealizowanie usługi, zależny nie tylko od dystansu między użytkownikiem a biblioteką oraz od sprawności obsługi, lecz również od wymiaru i pór otwarcia. Które powinny być dostosowane do możliwości korzystania przez publiczność – więc także popołudniami i wieczorami, w dni wolne (dla innych) od pracy, a przy tym:

w stałych godzinach – tymczasem w rzeczywistości przeważnie tak nie jest [*Pateman*, *Willimet*, *2013*, *s. 60*]. Biblioteka otwarta przez 90 godzin w tygodniu, bądź nawet całodobowo, to na świecie rzadkość [*Wu*, *2009*, *s. 61*], a w Polsce (o ile wiem) nie ma takich wcale. Powstaje zatem kolizja pomiędzy możliwym czasem korzystania użytkowników, a porami funkcjonowania bibliotek, nieraz w dodatku na tyle krótkimi, że korzystanie na miejscu staje się iluzją.

Istotnym czynnikiem, regulującym dostępność bibliotek, zarówno w kontekście czasowym, jak i przestrzennym, jest koszt realizacji usługi. Można zmniejszyć odległość między biblioteką a **dużą** zbiorowością użytkowniczą, ale nie wobec każdego, bo to musiałoby kosztować krocie. Także wydłużenie czasu otwarcia biblioteki wymaga rozrostu obsady osobowej, a więc podwyższenia kosztów utrzymania, niekiedy znacznego. Trzeba więc starannie wyważyć ekonomiczne proporcje efektów wobec nakładów, gdzie standardowa i przeliczalna wartość usługi musi być **znacząco** niższa od ceny zbytu statystycznego nośnika treści (np. książki). Dlatego tak trudno spełnić postulat, żeby każdy kto tego potrzebuje miał łatwy dostęp do biblioteki. Próby tworzenia bibliotek samoobsługowych, z wejściem na kartę bądź na telefoniczny kod cyfrowy [*Niegard*, *2011*, *s. 352*], obniżają wprawdzie koszty utrzymania, ale radykalnie pogarszają standard usług. Z kolei biblioteki objazdowe (bibliobusy), nie dość że kosztowne, dobrej dostępności nie zapewniają, a ich oferta jest mizerna.

Częściowe przełamanie przeszkód czasowych i odległościowych w korzystaniu z bibliotek – natomiast kosztochłonnościowych już w znacznie mniejszym stopniu – umożliwia oferta na dystans online, teoretycznie dostępna z dowolnego miejsca i o każdej porze, jeżeli jest zautomatyzowana [*Loertscher*, *2007*, *s. 115; Wu*, *2009*, *s. 63*]. Jednak nie wszystko nadaje się do transmisji digitalnej, nie wszystko też można zmechanizować, a poza tym ważna część bibliotecznej obsługi ma całkowicie inny charakter. Toteż usługi zdalne, chociaż w pewnym stopniu usprawniają funkcjonowanie bibliotek, nie wyczerpują rejestru bibliotecznych powinności.

Tym bardziej, że część rzeczywistej oraz potencjalnej publiczności bibliotecznej, z różnych powodów – materialnych lub z braku umiejętności – nie jest w stanie korzystać z elektronicznej oferty na dystans [*Szpunar*, *2007*, *s. 39-40*, *46*]. Wielu innych zaś radzi sobie wprawdzie z digitalną transmisją treści, ale tylko na miejscu, w bibliotece, z konieczną pomocą bibliotekarzy. Którzy są zarówno pośrednikami, jak i nawigatorami w komunikacji (nie tylko) internetowej, służąc poradą i komentarzem w trybie bezpośrednim oraz sugerując bądź inicjując dalsze poszukiwania i wybory treści [*Bagrowa*, *2010*, *s. 24; Maness*, *2009*, *s. 228*, *230*]. Otóż to wszystko w trybie zdalnym ma miejsce rzadko lub wcale.

Cechy oferty zdalnej

Natomiast nie da się zaprzeczyć, że niektóre zalety oferty zdalnej są dla użytkowników szczególnie atrakcyjne. Przede wszystkim sygnalizowana już eliminacja barier przestrzennych – można korzystać z dowolnego miejsca, jeżeli istnieją stosowne warunki techniczne – oraz (w wielu wariantach) ograniczeń czasowych: niektóre formy usług zdalnych są dostępne stale, no i nie traci się czasu na fizyczne dotarcie do biblioteki. Poza tym, teoretycznie, możliwy też bywa szybki i łatwy kontakt zwrotny [*Ally, 2008, s. 37, 42; Burton, 2005, s. 109-110; Jacher, 2007, s. 21; Juza, 2006, s. 49; Loertscher, 2007, s. 115; Makiejewa, 2011, s. 33*]. Trudno więc nie brać tego pod uwagę, nawet jeżeli nie wszystkie wyliczane korzyści finalizują się zawsze i wszędzie.

Z drugiej strony, lepiej nie tracić z oczu niedogodności – które również są – bo trzeba je omijać albo zapobiegać niepożądanym skutkom. Należy do nich ograniczony (na razie?) zasięg tej formy usług, już to z powodu braku możliwości lub z nieumiejętności korzystania, albo w następstwie mnożenia się ofert elitarnych bądź wąskospecjalistycznych, kosztem ogólnych [*Juza, 2006, s. 59-60; Szpunar, 2007, s. 39-40, 46*]. Jednocześnie oferta zdalna eliminuje lub ogranicza wspólnotowe związki środowiskowe, a nawet te, które tworzą się niekiedy w następstwie bezpośrednich kontaktów podczas korzystania z usług. Zamiast nich, Sieć czasami imituje relacje, w postaci wirtualnej, w istocie jednak pozorne, często anonimowe, pozbawione bliskości i rzeczywistego wpływu [*Jacher, 2007, s. 19, 21; Zając, 2006, s. 155-157, 164, 168*]. Ze społecznego i ogólnokomunikacyjnego punktu widzenia, to są mankamenty ważne, a dla samych bibliotek mogą oznaczać ponadto utratę środowiskowej ważności i autorytetu [*Hernon, Matthews, 2013, s. 161*].

Dlatego powtórzę, że za wysoce niepokojące, a nawet nieodpowiedzialne, uważam nadmiernie licznie wyrażane opinie, prognozujące z aplauzem (!) wyłącznie zdalny wariant bibliotecznej oferty [*Brown, Hunter, 2012, s. 95; Geeson, 2011, s. 100; Hernon, Matthews, 2013, s. 164; Zdravkovska, 2011, s. 76, 116*]. Brak po temu jakichkolwiek **rzeczywistych** przesłanek, są jedynie gołosłowne supozycje, którym przeczy obserwacja bieżącej praktyki [*Perceptions, 2011, s. 97*]. Wszystko przemawia za koegzystencją bibliotecznych usług bezpośrednich i zdalnych, jakkolwiek z koniecznością wypracowania stosownych proporcji konfiguracyjnych oraz wzajemnej komplementarności [*MacKellar, 2008, s. 27, 33].*

Warto przy tym zasygnalizować obligację, ważną dla samych bibliotek. Mianowicie wszystkie usługi, również świadczone na dystans, powinny nosić wyraźny stygmat biblioteczny. Otóż z natury rzeczy, jest on oczywisty w realizacji usług na miejscu w bibliotece, natomiast w Sieci znika z pola widzenia [*Hernon, Matthews, 2013, s. 4*] i usługi sieciowe są wtedy nie biblioteczne, lecz ogólnointernetowe. Ich „biblioteczność" wymaga więc specjalnej instalacji oraz podkreślania w każdych okolicznościach. Jeśli bowiem biblioteka przestanie

być kojarzona z rzeczywiście świadczonymi usługami, to jej instytucjonalny los może być zagrożony.

Zdalna obsługa użytkowników, jakkolwiek z pozoru łatwa i niezbyt kosztowna, w rzeczywistości bywa czasochłonna i niekoniecznie jest tania. Zatem również w tym zakresie trzeba szukać rozwiązań możliwie prostych oraz mniej kosztochłonnych.

Istotnym wariantem takiego postępowania jest automatyzacja kontaktów z publicznością, bo nie wymaga stałych dyżurów i funkcjonuje przez całą dobę. Polega zaś na transmisji informacji gotowych, stałych – zwłaszcza katalogowych i bibliograficznych – lub na oferowaniu przygotowanych odpowiedzi na wystandaryzowane pytania [*Cox*, *2006*, *s. 52*; *Eve*, *2009*, *s. 102*; *Geeson*, *2011*, *s. 94*; *Nalewajska*, *2013*, *s. 467*]. Przy starannym opracowaniu, stałej aktualizacji oraz dostosowaniu do nastawień **konkretnej** publiczności, jest to sensowna i akceptowalna forma oferty.

Chociaż obejmuje tylko niewielki wycinek relacji usługowych i nie nadaje się do wszystkiego. Poza tym osłabia poczucie kontaktowości użytkowników z biblioteką i zaciera biblioteczny charakter nawiązywanych interakcji – czemu można i trzeba zapobiegać.

Celowo zasygnalizowałem w pierwszej kolejności automatyczne serwisy **dynamiczne**, wymagające w użyciu aktywnego i nierzadko wielostopniowego wyszukiwania. Bo to jest namiastka usług bezpośrednich.

Obok tego, znacznie liczniej, występują w bibliotekach serwisy mniej lub bardziej statyczne, głównie strony www i tamże rozmaite pliki informacyjne, oraz ma miejsce udostępnianie przez Sieć materiałów zamawianych (na ile pozwalają licencje), od informacji po ebooki. Co rozwinie się zapewne jeszcze bardziej, jakkolwiek każda taka usługa wymaga już za każdym razem udziału bibliotekarzy. Odmienność tych usług wobec tego, co każdy może sam sobie przejąć z Sieci bezpośrednio, polega na braku odpłatności oraz na pośrednictwie doradczym i weryfikacyjnym, którego nikt inny nie oferuje. Oczywiście: repertuar możliwości transmisyjnych, zwłaszcza z dodatkowym wykorzystaniem telefonii mobilnej, jest mocno zróżnicowany [*Bachowski*, *2011*, *s. 136*; *Hernon*, *Matthews*, *2013*, *s. 91*; *Palmer*, *2011*, *s. 75*, *80*; *Tereszczenko*, *2012*, *s. 112*].

Jednak to właśnie w pełni interaktywne warianty usług zdalnych – niezależnie od tego, że kosztowniejsze niż automatyczne i o wiele bardziej dla bibliotek absorbujące – mogą zdecydowanie silniej związać publiczność z biblioteczną ofertą i utrwalić w potocznej świadomości jej (właśnie) biblioteczny charakter. Ich zaletą jest indywidualizacja oraz współudział użytkowników, który pogłębia ofertę i lepiej ją dostosowuje do konkretnych potrzeb, jakkolwiek ogranicza rozległość świadczenia. To już nie jest tylko wybór i transmisja treści gotowych, z ewentualnym doradztwem, ale (możliwa) współkreacja

treści całkowicie nowych i w dodatku spersonalizowanych. Taka formuła wydaje się najbliższa usługom bezpośrednim. Natomiast mam wątpliwości, czy rzeczywiście zmierza ku ultramobilności, czyli dostępności z każdego miejsca, gdziekolwiek użytkownik jest. To może być tylko hasłowy postulat [*Banks*, *2010*, *s. 3; Chandler*, *Munday*, *2011*, *s. 459; Eve*, *2009*, *s. 97*, *99*, *101; Hernon*, *Matthews*, *2013*, *s. 91; Maness*, *2009*, *s. 228*].

Interaktywne formy zdalnych usług bibliotecznych oraz ponadusługowego repertuaru sieciowego, charakteryzuję szczegółowo w dalszej części tej książki. W tym miejscu natomiast chcę zasygnalizować ich cechy ogólne oraz ewentualne niedogodności realizacyjne – z wyraźnym podkreśleniem, że stanowią równorzędne uzupełnienie oferty bezpośredniej, a nie jej ekwiwalent ani zastępstwo.

Otóż obok zdalnej transmisji materiałów, w sferze usług na dystans, za najskuteczniejsze bo zindywidualizowane, a także za ekonomicznie oszczędne, uchodzą interaktywne usługi informacyjne i konsultacyjne, realizowane w trybie **mailowym**: dzisiaj pytanie/zlecenie – jutro odpowiedź/realizacja. Są bowiem asynchroniczne, zatem tolerują rezerwę czasową na przygotowanie i weryfikację. Natomiast opinie o rozwiązaniach równoczesnych, synchronicznych (przez czaty), są na ogół negatywne [*Cox*, *2006*, *s. 49*, *51*, *57; Geeson*, *2011*, *s. 89*, *91*, *95; Tereszczenko*, *2012*, *s. 115*].

Z kolei wśród form ponadusługowych, bardzo wysoko ocenia się wszystkie warianty **blogów** bibliotecznych. Są bowiem wysoce efektywne, a także uniwersalne: nadają się do wielu różnych powinności – a przy tym realizacja jest stosunkowo łatwa. Oczywiście, wymagają określonych, acz niewygórowanych, nakładów finansowych i technicznej aranżacji, no i absorbują pewną część czasu pracy, zazwyczaj w wymiarze 4-7 godzin tygodniowo. Wystarczy do tego jeden pracownik (w istocie 10-20% jego wymiaru zatrudnienia), ale musi opanować stosowne umiejętności [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 221; Fiedorow*, *2013*, *s. 14-15*, *17*, *38*, *68*, *72; Gmiterek*, *2013*, *s. 43; Maness*, *2009*, *s. 228*].

Korzystne oceny towarzyszą także innym ofertom interaktywnym, inicjowanym przez biblioteki. Zwłaszcza próbom wspólnej, biblioteczno-użytkowniczej strukturalizacji podaży treści, w postaci obopólnego tagowania, czyli tworzenia równoległego (do tradycyjnych, taksonomicznych) katalogu folksonomicznego – według słów kluczowych – dla konkretnej biblioteki [*Beard*, *Dale*, *2011*, *s. 107; Maness*, *2009*, *s. 228*, *230*]. Chociaż niektórzy znawcy są wobec takich praktyk sceptyczni, bo publiczność niekoniecznie ku temu się skłania [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 124; Christensen*, *2013*, *s. 6*]. Dobre opinie odnoszą się również do, inicjowanych niekiedy przez biblioteki, lokalnych wariantów Wikipedii [*Eve*, *2009*, *s. 102; Gmiterek*, *2012*, *s. 43; Maness*, *2009*, *s. 228*].

Swoje znaczenie mogą mieć też aranżacje środowiskowych czasopism digitalnych, bądź lokalnych portali kronikarskich, albo – w innym wymiarze – inicjacje klubów czytelniczych online. Jednak w realizacji jest to znacznie trudniejsze: potrzeba więcej czasu, zwiększonych środków, oraz specjalnych umiejętności. Na razie widać, że sporo jest w tym zakresie amatorszczyzny [*Eve*, *2009*, *Gmiterek*, *2012*, *s. 43*, *57*].

Bardziej wstrzemięźliwe są poglądy na akces bibliotek do serwisów społecznościowych – co ma służyć głównie promocji. Jako bowiem substytut kontaktów społecznych nie sprawdzają się najlepiej. Internauci biorą w nich udział raczej dla eksponowania siebie, natomiast relacje kontaktowe konstytuują się tam słabiej.

Do tego dodałbym jeszcze własne przeświadczenie, że dla powodzenia zdalnej oferty bibliotecznej przez Sieć, duże znaczenie może mieć eliminacja inwigilacyjnej funkcji cookies. Co biblioteki powinny realizować oraz wyraźnie uświadamiać całej publiczności.

Zapewne można wyobrazić sobie biblioteki wyłącznie wirtualne, świadczące jedynie usługi zdalne i wobec tego jako składnik Sieci postrzegane. Ale takich na razie nie ma [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 154*]. Zresztą ośrodki, ewentualnie świadczące takie usługi, musiałyby jednak istnieć fizycznie w świecie rzeczywistym, tyle że dla publiczności nie byłyby bezpośrednio dostępne. To niewiele ma wspólnego z dotychczasowym pojęciem biblioteki. Oczywiście: pojęcia dają się rekonfigurować, a nazwy – zmieniać. Tylko dlaczego i po co?

Oferta w bibliotece

Biblioteki od zarania istnieją w wymiarze fizycznym. Jako jednostki gromadzące, przechowujące i udostępniające komunikacyjne materiały przemieszczalne, a teraz **także** digitalne, serwowane online – oraz: oferujące programy ponadusługowe. Są to więc instytucje i miejsca skonkretyzowane w rzeczywistości realnej, jako struktury, przestrzenie i repertuary ofertowe o charakterze publicznym. W perspektywie społecznej – ważne [*Beard*, *Dale*, *2011*, *s. 108*; *Gorman*, *2005*, *s. 25*, *210*; *Hernon*, *Matthews*, *2013*, *s. 161*; *MacKellar*, *2008*, *s. 6*, *35*; *Maxwell*, *2006*, *s. 77*; *Zdravkovska*, *2011*, *s. 141*]. Dopóki zaś ten repertuar usług i profil oferty ponadusługowej pozostaje (w ogólnych zarysach) niezmienny, oraz jak długo komunikacja publiczna zachowa charakter wielosemiotyczny, a w obiegu utrzymają się nośniki przemieszczalne – nie istnieje powód dla fizycznego zniknięcia bibliotek.

To prawda: jest sporo sugestii całkowitej wirtualizacji bibliotekarstwa, ale bez dowodów „twardych". Są jedynie przypuszczenia, predykcje oparte na lichych przesłankach i pozorowanych argumentach, którym nietrudno dać odpór. W tej kwestii bezdyskusyjny dowód prawdy jest obecnie nie do przedłożenia. Znacznie lepiej uzasadnia się supozycja, że biblioteki przetrwają w wymiarze fizycznym – chociaż muszą udoskonalić ofertę na miejscu. W takim stopniu,

żeby chęć **bywania** w bibliotece stała się rozległa, a nawet powszechna [*MacKellar*, *2008*, *s. 33*; *Maxwell*, *2006*, *s. 128*; *Niegard*, *2011*, *s. 342*].

Nie ma innego sposobu rozpowszechniania bibliotecznego (w masowej skali) materiałów przemieszczalnych, jak tylko przez udostępnianie ich bezpośrednie w bibliotece – już to do wykorzystania w domu, albo na miejscu. Dopóki więc treści, transmitowane na takich nośnikach, będą dla publiczności potrzebne i ważne, tak długo usługi zdalne nie zastąpią ani nie wyeliminują bezpośrednich [*Perceptions*, *2011*, *s. 97*]. Zresztą również transmisje online mogą wymagać obecności odbiorców w bibliotece, niekiedy za sprawą restrykcyjnych warunków licencji, lub dla korzystania z **wielu** różnych treści, nośników i formatów równocześnie. Czynnikiem motywującym do odwiedzin powinno być także produktywne doradztwo informacyjne [*Hernon*, *Matthews*, *2013*, *s. 9*] i ogólnousługowe – jakkolwiek w tym celu trzeba radykalnie zaktywizować funkcje bibliotekarzy dyżurnych.

Kontakty mailowe uchodzą za indywidualne, ale nie zawsze tak jest. W bibliotecznej akurat perspektywie, przez internet widać **zbiór** petentów, do skontaktowania się w krótkim czasie i w ograniczonym wymiarze. Oferta rzeczywiście zindywidualizowana, poparta rozpoznaniem oczekiwań i stosownie zaadresowana, partnerska, jest w zasadzie możliwa jedynie na miejscu i w bezpośrednim kontakcie zwrotnym z użytkownikami [*Pateman*, *Willimet*, *2013*, *s. 129*; *Płochotnik*, *2011*, *s. 170*; *Waller*, *2011*, *s. 70*], opiera się bowiem na współdziałaniu, w innych warunkach mało prawdopodobnym. Także wszelkie oczekiwania wieloźródłowe, zwłaszcza edukacyjne [*Beard*, *Dale*, *2011*, *s. 108*; *Niegard*, *2011*, *s. 355*; *Waller*, *2011*, *s. 82*], oraz naukowe lub refleksyjne, są możliwe do zaspokojenia, głównie w trybie bezpośrednich wizyt użytkowników w bibliotekach.

Biblioteczna oferta na miejscu może i powinna zdecydowanie przelicytować zdalną również przez te usługi, które pozwalają na korzystanie grupowe, oraz – przez różnorodne przedsięwzięcia ponadusługowe. Programy adresowane do grup, zespołów, a nawet do dużych zbiorowości [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 225*] – zwłaszcza do młodzieży, do dzieci, także bardzo małych, oraz do rodzin – w dużym natężeniu, w rozległej skali oraz w urozmaiconych wariantach, są w trybie zdalnym trudne do zrealizowania [*Marino*, *2007*, *s. 1*, *5*; *Maxwell*, *2006*, *s. 106*; *Płochotnik*, *2011*, *s. 170*, *172*; *Waller*, *2011*, *s. 82*]. Wspierając procesy edukacyjne na wszystkich poziomach, także w wersjach nieformalnych, biblioteki mogą okazać się atrakcyjne, tworząc na miejscu warunki dla grupowych spotkań i dyskusji, powiązanych z procesami uczenia się; nikt inny takiej oferty nie proponuje. No więc trzeba to inicjować oraz promować [*Beard*, *Dale*, *2011*, *s. 102*; *Thomas*, *2013*, *s. 34*].

Sens również ma – jeżeli istnieją po temu warunki – łączenie oferty „ściśle" bibliotecznej z programem środowiskowym, towarzysko-spotkaniowym i re-

kreacyjnym. A bliskość punktów handlowych i usługowych (w samej bibliotece niewielkich: kafejek, kiosków, stoisk, automatów – przy odpowiedniej powierzchni), może dodatkowo sprzyjać napływowi publiczności [*Cuban S.*, *Cuban L.*, *2007*, *s. 51*; *Niegard*, *2011*, *s. 355*]. To nie znaczy, że biblioteka miałaby zamienić się w komercyjny hipermarket, ale z kolei całkowita izolacja jest nieporozumieniem.

Istnieje obiegowa lecz dobrze uzasadniona opinia, że w dobie mnożących się form komunikacji zdalnej, następuje redukcja bezpośrednich kontaktów środowiskowych, dla których brakuje odpowiednich miejsc i przestrzeni, oraz dogodnych okoliczności, a także zachęcających powodów lub choćby pretekstów. Efektem jest dezintegracja i ograniczanie, bądź nawet zanik, wspólnotowych form egzystencji. Odnawianie, względnie sklejanie od początku zbiorowości lokalnych i środowiskowych, wymaga spotkań bezpośrednich, które – zdaniem obserwatorów – są zresztą społecznie oczekiwane i pożądane, ale wymagają sprzyjających warunków, a często również intencjonalnej aranżacji. To może być jedno z głównych zadań bibliotek, bo mają po temu możliwości oraz „narzędzia" wykonawcze [*Baron*, *2008*, *s. 235*; *Hernon*, *Matthews*, *2013*, *s. 161*; *Jacher*, *2007*, *s. 14*; *MacKellar*, *2008*, *s. 35*; *Maxwell*, *2006*, *s. 101*, *106*, *108*; *Płochotnik*, *2011*, *s. 168*].

Dotychczas praktyka biblioteczna w tym zakresie ograniczała się głównie do niektórych bibliotek publicznych. Ale odtąd powinna być udziałem wszystkich bibliotek [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 225*]: każda ma wszak charakter środowiskowy, obsługuje bowiem konkretną zbiorowość użytkowniczą. Trzeba żeby o taki zakres przedsięwzięć wzbogaciła się **każda** biblioteczna oferta, wyposażona w stosowne programy, bo to może być jeden z filarów bibliotecznego funkcjonowania w przyszłości. Oczywiście: do realizacji na miejscu, w trybie bezpośrednim.

Dodatkowo wpisują się w takie projekty również propozycje przeciwdziałania wykluczeniom komunikacyjnym, wynikającym z braku możliwości, oraz/lub umiejętności – a także: ograniczania niektórych przejawów środowiskowej izolacji [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 244*; *Horakova*, *2013*, *s. 134-135*, *139*; *Maxwell*, *2006*, *s. 16*; *Pateman*, *Willimet*, *2013*, *s. 60*]. Nie przeceniając roli bibliotek akurat w takim wąskim zakresie, nie można z góry wykluczyć tego rodzaju powinności w ogóle. A jeżeli wchodziłaby w grę ewentualna realizacja, to też głównie na miejscu, w bibliotece, a w każdym razie w bezpośrednim kontakcie.

Jednak korzystanie bezpośrednio w bibliotece z jakiejkolwiek oferty – tak jak z dowolnej usługi świadczonej gdziekolwiek – w porównaniu do usługi zdalnej, wymaga od użytkowników dodatkowego zachodu. Mianowicie przemieszczenia się (wyjścia z domu) i to w porze nie dowolnej, ale narzuconej przez bibliotekę. To jest zespół utrudnień i barier zniechęcających, których nie da się całkowicie wyeliminować, ale częściowe ograniczenie niedogodności

zazwyczaj wchodzi w grę. Poprzez możliwie pobliską lokalizację bibliotek i wydłużenie czasu otwarcia, zwłaszcza w porach dostosowanych do użytkowniczych możliwości, a także – przez sprawną obsługę i ograniczenie do minimum wszelkich formalności [*Makiejewa, 2011, s. 32-33*]. Co czasami napotyka na nieoczekiwane przeszkody: oto bowiem z zainstalowanych w bibliotekach selfchecków samoobsługowych mało kto chce korzystać. W każdym razie trzeba wszystkie utrudnienia obniżyć do takiego poziomu, który przestanie być odczuwalny – zwłaszcza w zestawieniu z ważnością **powodów**, dla jakich korzysta się z biblioteki.

Ta zaś jest indywidualnie zróżnicowana. Ludzie bowiem sami dla siebie tworzą osobiste rangi wartości, ustalają własną skalę doniosłości postaw i zachowań, a następnie podporządkowują się, nieraz nawet podświadomie [*Maciuszek, 2012, s. 66*]. Hierarchie wartości mają więc charakter subiektywny. Dobrze jest rozpoznać je, w miarę możliwości i raczej dostosowywać do nich ofertę, aniżeli narzucać inne przesłanki waloryzacyjne.

Użytkownik ma prawo preferowania swoich własnych powodów korzystania z bibliotek, również rekreacyjnych, tak samo jak edukacyjnych bądź ogólnointelektualnych: biblioteka **musi** jednakowo rzetelnie traktować wszystkie. Tylko tak bowiem można przezwyciężyć inercję potencjalnych usługobiorców i skłonić ich do aktywnego korzystania z oferty, ponad ewentualnymi przeszkodami czasowo-przestrzennymi. Różne warianty bibliotecznej oferty trzeba oczywiście promować – chociaż niekoniecznie wszystkie i nie z jednakową intensywnością – natomiast próby narzucania, innej niż indywidualna, hierarchii wartości w korzystaniu z bibliotecznych usług, uważam za błąd. W sumie bowiem u podstaw **stałego** użytkowania bibliotek powinien mieścić się zaimplementowany zwyczaj, moda, podświadome skojarzenie z produktywnością, bo to właśnie stymuluje takie zachowania, a neutralizuje opinie przeciwne [*Askarowa, 2011, s. 31*]. Inaczej skłonność do przełamywania czasowych i przestrzennych przeszkód w tym użytkowaniu może być zbyt słaba.

Tak jak każda obecnie podaż rynkowa i pozarynkowa, również oferta biblioteczna wymaga aktywnej promocji [*Giesecke, McNeil, 2010, s. 2*]. A w ramach ogólnego nastawienia marketingowego, trzeba szczególnej uwagi i pomysłowości przy zachęcaniu do korzystania z oferty właśnie na miejscu. Bo wymienione tu bariery rzeczywiście mają moc zniechęcającą.

Promocja sieciowa

Szczególnie w promocji skuteczna wydaje się perswazja pośrednia, presupozycja, pozaświadomie imputująca przekonanie o wysokiej użyteczności bibliotek oraz ich oferty. A generuje ją – koniecznie: często postrzegana – racjonalna i przejrzysta prezentacja tego, co biblioteka ma do zaoferowania. Z tym, że automatyczne zakotwiczenie takich presupozycji wynika nie tyle

z treści powiadomień, co głównie z ich łatwej dostrzegalności, z jakości formalnej, z dobrych standardów prezentacyjnych i zakresowego bogactwa [*Maciuszek, 2012, s. 153, 166*]. To wszystko razem składa się na podświadome odczucie atrakcyjności samego oferenta – biblioteki – któremu wobec tego warto poświęcić uwagę i czas.

Z tego punktu widzenia, wysoce użyteczna jest promocja sieciowa, bo łatwa i tania w realizacji, a jednocześnie szeroko dostępna i wielofunkcyjna [*Fiedorow, 2013, s. 13; Gołowko, 2008, s. 3; Juza, 2006, s. 49*]. Do wytworzenia obiegowych przeświadczeń o znaczącej randze bibliotek oraz ich usług, może przyczynić się walnie już sama obecność takiej informacji w Sieci, oraz – równolegle do treści – jej rozległość i różnorodność. W ten sposób może bowiem powstać i zachować się w podświadomości (następnie automatyczne) wyobrażenie instytucji ważnej, nowoczesnej i potrzebnej, w której warto bywać.

To znaczy, że biblioteczne komunikaty internetowe spełniają dwie równoległe role, niekoniecznie lub nie zawsze wzajemnie kompatybilne. Służą mianowicie jako serwisy wykonawcze w realizacji na dystans pewnej części bibliotecznych usług, oraz promują konkretne segmenty ogólnej oferty, tak zdalne jak i bezpośrednie. Jednocześnie zaś – i o tym teraz mowa – mogą przyczynić się do ukształtowania podświadomego odczucia standardowego wizerunku biblioteki: faktycznie promocyjnego – jeżeli wyda się instytucją solidną, poważną i przyjazną. A to możliwe, o ile prezentacja będzie interesująca i funkcjonalna.

Takie przeświadczenia trzeba jednak jeszcze aktywizować i wykorzystywać intencjonalnie, dla nakłonienia publiczności do bezpośredniego i kontynuowalnego odwiedzania biblioteki. Przy podświadomym, automatycznym ale korzystnym nastawieniu do biblioteki, powinno to być ułatwione. Najpierw jednak dobra opinia o bibliotece musi się wygenerować.

Pracują na to już same biblioteczne strony www, ale pod warunkiem wysokiej użyteczności informacyjnej. To znaczy, że trzeba powiadamiać o tym, co dla publiczności ważne i co aktualne (w praktyce powiadomienia częściej takie nie są, niż są), w związku z biblioteką ale także w innych, rozumnie wybranych zakresach. Utarło się, że wręcz obligatoryjny powinien być zdalny dostęp do elektronicznego katalogu prezentowanej biblioteki, a za pożądane uchodzą też linki do katalogów innych bibliotek [*Burton, 2005, s. 110; Leeder, Cordova, 2010, s. 126*]. Jeśli zaś ponadto na takiej stronie pojawią się jeszcze inne, ale rzeczywiście użyteczne serwisy informacyjne i doradcze, wraz z ewentualną ofertą standardowych odpowiedzi automatycznych na przygotowany z góry rejestr pytań [*Ganzikowa, 2007, s. 172; Geeson, 2011, s. 94; Leeder, Cordova, 2010, s. 139*], to powstanie z tego wizytówka, która istotnie może wizerunek biblioteki uczynić wartym zainteresowania i zapamiętania. A właśnie na tym opiera się presupozycja późniejszego, pozaświadomego nastawienia.

Dla wielu internautów promocyjnie skuteczną rolę – podnosząc prestiż biblioteki w świadomości i w podświadomości – spełniają również (przynajmniej tak sądzimy) sieciowe powiadomienia i propozycje przedsięwzięć o charakterze **interaktywnym** [*Gmiterek, 2012, s. 12; Juza, 2006, s. 49; Leeder, Cordova, 2010, s. 125*]. W tym repertuarze najwyżej ocenia się blogi, współkreowane przez biblioteki razem z publicznością, a także lokalne bądź środowiskowe warianty Wikipedii, aranżowane w bibliotekach [*Bawden, Robinson, 2012, s. 221; Fiedorow, 2013, s. 13-15, 25, 72; Gmiterek, 2012, s. 43; Leeder, Cordova, 2010, s. 129*]. Niektórzy dodają do tego jeszcze wspólne z publicznością tworzenie indeksów folksonomicznych (tagowanie), co jednak na razie zdarza się rzadko [*Gmiterek, 2012, s. 179-180*] i nie brak przeciwstawnych opinii, że użytkownicy wcale się ku temu nie garną [*Christensen, 2013, s. 6*].

W rejestrze skutecznych prezentacji aktywizujących znajdują się poza tym jeszcze inne, różnorodne przedsięwzięcia, nakłaniające publiczność do sieciowego współdziałania, jak – powstające tu i ówdzie, w powiązaniu z bibliotekami – grupy dyskusyjne, kluby czytelnicze i inne fankluby internetowe [*Askarowa, 2011, s. 34*]. To wszystko razem, obok samej ewentualnej skuteczności promocyjnej, pracuje równolegle na wytworzenie się podświadome wizerunku biblioteki prestiżowej, czyli takiej, która potrafi publiczność uaktywnić i zaangażować. A przy takim przeświadczeniu wstępnym, łatwiej namówić użytkowników rzeczywistych oraz potencjalnych do bezpośrednich wizyt w bibliotekach.

Rzecz jasna: nie wszystkich. Komunikaty sieciowe nie docierają bowiem do każdego, wykluczenia z internetu są na porządku dziennym, a i reakcje oraz nastawienia internautów nie są przecież w każdym wypadku identyczne [*Szpunar, 2007, s. 46*]. Nie można więc rezygnować z pozasieciowych form bibliotecznej promocji, a i w samej Sieci konieczne jest zróżnicowanie adresowania.

Internet pozostaje w polu zainteresowania większości populacji, ale przede wszystkim **fanów** – i to bardzo różnych, mało wzajemnie do siebie podobnych. Trudno zatem mówić o tożsamości statystycznie przeciętnej. Duże grupy internautów stanowią odbiorcy o wyspecjalizowanych i ukonkretnionych zainteresowaniach, nierzadko na swój sposób elitarnych. Poza tym, czynnikiem silnie różnicującym nastawienia jest wiek: różne pokolenia dzieci i młodzieży mają wobec internetu oczekiwania odmienne [*Ganzikowa, 2007, s. 169; Juza, 2006, s. 59; O'Beirne, 2010, s. 150*]. Wobec tego jasne, że informacyjne i promocyjne komunikaty biblioteczne w Sieci wymagają zróżnicowanego dostosowania. Jeżeli zaś uda się taka swoista kompatybilizacja, to obok wzmożonej efektywności perswazyjnej, może ukonstytuować się również korzystne wyobrażenie o bibliotece jako instytucji spolegliwej.

Można też założyć podobne oddziaływanie bibliotecznych sygnałów, lokowanych w serwisach i na platformach społecznościowych [*Gmiterek, 2012,*

s. 43; Leeder, Cordova, 2010, s. 125, 133]. Ich obecność tam może odformalizować okołobiblioteczne skojarzenia i uprzyjaźnić wizerunek biblioteki, bo aranżowane kontakty mają charakter spontaniczny. A to z kolei może być dobrym wstępem przy zachęcie do bezpośredniego odwiedzenia biblioteki – jak również w ogóle do skorzystania z jej usług, w dowolnie wybrany sposób.

Bo też oczywiście, bezpośrednie korzystanie z bibliotek na miejscu zawsze pozostaje w ścisłej, wprost proporcjonalnej relacji do indywidualnej **ważności** przyczyn kontaktowania się z biblioteką, oraz w proporcji odwrotnej (ale spotęgowanej do kwadratu) wobec **odległości** użytkownika od biblioteki. Co można zilustrować takim oto minimodelem:

$$\textbf{odwiedziny bezpośrednie} = \frac{\textbf{ważność}}{\textbf{(odległość)\backslash}^2}$$

Korzystna supozycja, dobre nastawienie podświadome, stanowi dodatkowy czynnik nakłaniający, ale sama o rozstrzygnięciach nie decyduje. Dlatego w ogólnym ujęciu trzeba akceptować każdy wariant korzystania z bibliotecznej oferty.

2.3. Poza komercją

Biblioteka jako organizacja pożytku publicznego, nie tylko ma charakter niekomercyjny, czyli nie musi przynosić zysków finansowych, ale w ogóle nie powinna podlegać prostym rozliczeniom fiskalnym, no i nie utrzymuje się samoczynnie. Jej ekonomika ma cechy pośrednie. Biblioteka mianowicie przynosi społeczeństwu pożytki, rozpowszechniając treści informacyjne oraz nieinformacyjne, a to uzasadnia przerzucenie kosztów utrzymania na środki ogólnospołeczne, lub na konkretnych sponsorów – w bibliotekach szkół i uczelni niepublicznych. W tym układzie opłatę probiblioteczną wnosi każdy podatnik, który **może** być użytkownikiem biblioteki, jakkolwiek w rzeczywistości nie musi nim być.

Wartości i pożytki

To nie znaczy, żeby czynniki ekonomiczne w ogóle nie miały odniesienia, jednak nie można ich stosować w konfiguracji prostej. Moim zdaniem, w skali ogólnospołecznej nie da się rozliczyć pieniężnie pożytków z funkcjonowania bibliotek. Można jedynie określić dopuszczalny pułap kosztochłonności, minimalny próg „opłacalności": kiedy mianowicie statystyczny koszt jednej usługi bibliotecznej (w jednym roku) przewyższa 25% statystycznej ceny książki (ebooka) na rynku. Ale i takie wyliczenie jest skomplikowane, bo nie wystarczy

zsumować ilość **różnych** usług (są bowiem do siebie nieprzystawalne) i potem podzielić przez nią wysokość bibliotecznego budżetu. Najprzód należałoby bowiem znaleźć dla tych usług jeden wspólny mianownik. Czasem próbuje się też określić **potencjalny** koszt (wartość) bibliotecznej usługi dociekając, ile gotów byłby za nią zapłacić przeciętny użytkownik [*Bawden, Robinson, 2012, s. 270*], ale ten sposób budzi jeszcze więcej wątpliwości.

Dążenia do zilustrowania w bibliotekarstwie kosztów, cen i wartości efektów powtarzają się jednak, a to dlatego, żeby w tej płaszczyźnie podjąć dialog z organizatorami. Ale argumentacja opiera się na założeniu, że każda usługa w bibliotece to świadczenie informacji – a to wszak nieprawda. Rosjanin, Jewgenij Fenełonow utrzymywał, że ekonomiczny efekt usług bibliotecznych może przewyższać nakłady nieraz nawet dziesięciokrotnie. W tym celu za wyliczeniową podstawę uznał „wypożyczenie". Odwiedzinom na miejscu przypisał równowartość pięciu wypożyczeń, a udzielenie informacji potraktował jako 1,3 wypożyczenia [*Fenełonow, 2008, s. 125, 235*]. Pomysł rzeczywiście jest, jakkolwiek wysoce arbitralny. Nie twierdzę jednak, że mam lepszy.

Wprawdzie w przeszłości funkcjonowały również biblioteki komercyjne – w Polsce śladowo jeszcze w drugiej połowie ubiegłego stulecia – ale ostatecznie straciły sens istnienia, tak jak i późniejsze, doraźnie aranżowane, komercyjne wypożyczalnie wideokaset i filmów na CD. Przez pewien czas, równolegle, także biblioteki pobierały opłaty za udostępnianie wideofilmów, natomiast materiały drukowane nadal oferowano bezpłatnie. Ale ta próba zarobkowania była pomysłem złym [*Lidman, 2008, s. 80*].

Opłaty jako bariera

Biblioteki (zważając na VAT) mogą oczywiście pobierać opłaty, ale ważne jest – od kogo i za co. Nie ma powodu, żeby firmy komercyjne miały zlecać bibliotekom poważne zadania informacyjne na koszt podatników. Ale żądanie od użytkowników **indywidualnych** żeby płacili za podstawowe usługi biblioteczne (a nawet za elektroniczne legitymacje), jest dramatycznym nieporozumieniem. A jednak pobieranie rozmaitych opłat nierzadko nadal ma miejsce: za korzystanie z internetu (!), za udostępnianie ebooków i audiobooków, a nawet za udzielanie informacji [*Brown, Hunter, 2012, s. 95; Lidman, 2008, s. 22; Pateman, Willimet, 2013, s. 102, 113*]. Były też próby odpłatnego dostarczania bibliotecznych materiałów przemieszczalnych użytkownikom do domu, ale z mizernym efektem.

To przekreśla główną ideę bibliotekarstwa i przyprawia mu karykaturalny wizerunek. Funkcjonowanie bibliotek polega bowiem przede wszystkim na bezpłatnej dostawie materiałów komunikacyjnych i to jest najważniejsza okoliczność, motywująca publiczność do korzystania. Mało kogo stać na kupno wszystkiego, co mu z publicznej komunikacji potrzebne, ewentualne opłaty biblioteczne stanowią zatem barierę podwójną. Utrudniają udział

w publicznym komunikowaniu – z negatywnymi skutkami dla informacji, edukacji oraz dla wartości intelektualnych – i zniechęcają do korzystania z bibliotek [*McMenemy*, *2009*, *s. 198*; *Pateman*, *Willimet*, *2013*, *s. 102*, *113*]. To jest więc krok w kierunku zawodowego samounicestwienia.

Przestrzeganie zasad bezpłatności za usługi indywidualne jest być może najważniejszym warunkiem przetrwania bibliotek. Który w przyszłości może mieć jeszcze większe znaczenie. Już bowiem widać próby komercjalizacji kształcenia i tych zapewne przybędzie [*Tereszczenko*, *2012*, *s. 112*]. Również dostęp do komunikacji elektronicznej kosztuje, a i sam internet jest coraz mniej darmowy. Dzisiaj funkcjonuje dzięki reklamom, ale z czasem sytuacja może być inna i zagrożenie komercjalizacją istnieje [*Carr N.*, *2010*, *s. 155*; *Loertscher*, *2007*, *s. 108*]. W tych okolicznościach biblioteka, jako unikalna (bo wolna od opłat za dostęp) instytucja informacyjna, edukacyjna, refleksjotwórcza i rekreacyjna, mogłaby w przyszłości być szczególnie atrakcyjna i pożądana.

Oferta darmowa

To zaś oznacza **konieczność** usunięcia przeszkód w korzystaniu z bibliotek, wynikających z opłat za usługi podstawowe, świadczone indywidualnie. Zasad tak określonej bezpłatności muszą przestrzegać wszystkie biblioteki: co do tego nie ma żadnych wątpliwości [*Crawford W.*, *2011*, *s. 1*; *Hernon*, *Matthews*, *2013*, *s. 142*; *Maxwell*, *2006*, *s. 108*; *Pateman*, *Willimet*, *2013*, *s. 131*; *Perceptions*, *2011*, *s. 37*]. Choćby dlatego, że każdy kto płaci podatki, poniósł już koszty utrzymywania bibliotek, a z kolei biblioteczne zasoby zostały dopuszczone do niekomercyjnego (tylko) obiegu. Ale najważniejsza przyczyna jest taka, że wymaga tego dobro publiczne oraz interes samych bibliotek.

Inne pomysły, zwłaszcza sugestie redukcji wydatków na cele publiczne ze strony rządów i samorządów – do rekompensaty opłatami indywidualnymi za korzystanie – brały się z koncepcji neoliberalnych, ale ich obecność w polityce społecznej i ekonomicznej wyraźnie osłabła, w związku z globalnym kryzysem finansowym [*Steger*, *2013*, *s. 42-47*]. To z kolei powinno zredukować zewnętrzne naciski na samofinansowanie się bibliotek. A w perspektywie ogólnej, każda biblioteka, która spróbuje sprzedawać swoje usługi z podstawowego asortymentu, w gruncie rzeczy pracuje na (nie tylko) własną szkodę.

Co innego – opłaty za usługi dla firm komercyjnych, lub od kogokolwiek za ponadpodstawowe świadczenia nieusługowe: te są dopuszczalne, byle w granicach racjonalnych. Trzeba jednak przestrzegać prawa finansowego, a to nie zawsze zapewnia oczekiwane profity.

Także biblioteki, stanowiące własność niepublicznych instytucji, firm lub organizacji (m.in. szkół i uczelni niepublicznych), więc przez nie finansowane, nie powinny wprowadzać bezpośrednich opłat za korzystanie. Każda bowiem biblioteka jako taka musi oddalić od siebie – a tym samym od wszystkich bibliotek – wizerunkowe odium instytucji komercyjnej.

Idea nieodpłatności bezpośredniej za podstawowe usługi biblioteczne dla indywidualnych użytkowników, bynajmniej nie nowa, pozostaje w skomplikowanych i trochę dziwnych relacjach wobec koncepcji Open Access, lansowanej od jakiegoś czasu, której sprzyjają niektórzy bibliotekarze. Są nawet opinie, że to właśnie akces do OA może przesądzić o przyszłości bibliotek [*Crawford W., 2011, s. 1; Hernon, Matthews, 2013, s. 86*]. Owszem: w formie ich likwidacji.

Ponieważ w świetle sygnalizowanych tu założeń, to właśnie biblioteki od dawna realizują pomysł OA i zastępowanie ich w tej roli nie ma żadnego uzasadnienia. Z drugiej strony: gdyby program OA powszechnie i w pełni wprowadzono w życie, to oznaczałoby całkowitą eliminację bibliotek jako takich. Nie jest bowiem nikomu potrzebny pośrednik w komunikacji, która sama z siebie miałaby charakter darmowy oraz ogólnodostępny. Dlatego udział bibliotekarzy w promowaniu akurat OA traktuję jako przejaw samobójczego niedomyślenia.

Natomiast osobną sprawą jest mizerne powodzenie OA, zwłaszcza w środowiskach naukowych. Otóż w aktualnej wersji, zakłada się obciążanie kosztami tworzenia komunikatów – a nieraz także rozpowszechniania – przede wszystkim ich autorów, oraz redaktorów i recenzentów. Pod rozbrajającym pretekstem, że przecież „i tak nie pobierają honorariów" [*Crawford W., 2011, s. 8, 41*]. Otóż to jest pomysł z repertuaru utopijnego komunizmu. Zakładający, że wytwórca czegokolwiek będzie produkował cokolwiek za darmo – dla samej radości produkowania.

A zgłaszają go osoby, pobierające za takie zgłoszenia honoraria, w tym także pracownicy bibliotek, o których nie słychać, żeby rezygnowali z bibliotecznych pensji. Nie wiadomo poza tym dlaczego postulat darmowej kreacji został skierowany akurat do producentów wartości intelektualnych, a nie materialnych. Dlatego biblioteki, spełniając w pełni intencje OA we własnym zakresie, nie powinny lansować utopijnych pomysłów ogólnych, bo to ewidentnie ma cechy zawodowego samobójstwa.

2.4. Duże i małe

Biblioteki od dawna oceniano przez rozmiary posiadanych zbiorów, z tą intencją, że im te zasoby są większe, tym lepiej przystają do użytkowniczych oczekiwań. I właśnie rozmiary kolekcji głównie były oraz nadal są podstawą określania bibliotek jako dużych, średnich, bądź małych, jakkolwiek ścisłych liczb granicznych nie ma, a szacunkowe z biegiem lat ulegały zmianom. Kryteria dodatkowe,

Rozmiary kolekcji

to jeszcze niekiedy parametry zajmowanej powierzchni i kubatura pomieszczeń oraz liczebność personelu. Jeszcze ćwierć wieku temu za dużą mogłaby uchodzić biblioteka z obsadą dwustuosobową [*Thompson*, *1990*, *s. 16*], ale dzisiaj byłaby średnią.

Tak pojmowana wielkość biblioteki, zarówno w opiniach profesjonalnych jak też potocznych, uchodziła i nadal częściowo uchodzi za symptom jakości oraz profesjonalnych kompetencji, według schematu, że im większa, tym lepsza i bardziej zawodowa. A uzasadnia się to autonomicznością i kompletnością obsługi. Większe zasoby oraz liczniejszy personel mają mianowicie sygnalizować możliwość sprawniejszego i pełniejszego zaspokojenia potrzeb publiczności.

Kategorią przeciwstawną okazało się oddalenie od środowisk użytkowniczych, także na uczelniach, wraz z ich rozrostem i terytorialnym rozproszeniem. Bibliotek dużych, a nawet średnich, nie można tworzyć ani utrzymywać bez końca, zaś im jest ich mniej, tym odległości od obsługiwanej klienteli są większe. Dlatego powstały też i rozmnożyły się biblioteki małe, rozdrobnione a za to dogodniej dla publiczności usytuowane, natomiast rzecz jasna dysponujące niewielkimi kolekcjami. Z ich pomocą można zaspokoić tylko niektóre, wybrane oczekiwania użytkowników – nazywane podstawowymi, ale trudno powiedzieć, czy słusznie. Tak więc, mimo skrócenia dystansu wobec bibliotek, rozmaite niedogodności w ich użytkowaniu pozostały nadal.

Jednak w ślad za rozmnożeniem i rozpowszechnieniem **różnych** form komunikacji publicznej, oraz przy intensyfikacji międzybibliotecznej współpracy, jak również wobec zmiany nastawienia (paradygmatu) bibliotek – na publiczność, zamiast na zasoby – sama wielkość bibliotek oraz kolekcji nie jest już tak jednoznacznym miernikiem ich użytkowości. Przesłanką główną ocen staje się w to miejsce sprawność **mediacyjna**, czyli zdolność do skutecznego świadczenia usług, także z wykorzystaniem zasobów nie własnych [*Thompson*, *1990*, *s. 15*]. W bibliotekach małych i średnich teraz rzeczywiście coraz częściej opierana na kooperacji z innymi bibliotekami. To może być dobra formuła ich dalszego funkcjonowania.

Ale niekoniecznie współgra z nią rachunek ekonomiczny. Mianowicie megabiblioteki są w utrzymaniu wyraźnie tańsze, niż odpowiadające im zespoły bibliotek małych [*Lidman*, *2008*, *s. 103*]. Łatwiej też wprowadzić tam nowelizowane rozwiązania techniczne i zapewnić fachowy personel na wszystkich stanowiskach. Jednocześnie wprowadzenie oferty na dystans częściowo zmniejszyło uciążliwości, wynikające z nadmiernego oddalenia publiczności od bibliotek.

W następstwie odżyła koncepcja scalania małych bibliotek w jednostki większe, a czasem biblioteki niewielkie są po prostu likwidowane [*Giesecke*, *McNeil*, *2010*, *s. 4*; *Zdravkovska*, *2011*, *s. 12*]. Z kolei zaś rozwiązania alternatywne nie przynoszą oczekiwanych efektów. Biblioteki mobilne (objazdowe)

okazały się kosztowne i nieefektywne, a bezzałogowe biblioteki samoobsługowe nie gwarantują podstawowych standardów usługowych.

Nie ma jednak rozwiązań wyłącznie i jednoznacznie dobrych bądź niedobrych. Megabiblioteki, nawet jeśli dobrze lub świetnie wyposażone, to są ze swojej natury instytucyjne molochy, mało przyjazne i „zimne", mimo ewentualnie zachęcającej aranżacji wnętrz i proużytkowniczej segmentacji struktur. Siłą rzeczy, w kontaktach bezpośrednich użytkownik jest tam anonimowy i bezosobowy.

Tylko biblioteki małe i niekiedy średnie, potrafią stworzyć atmosferę przyjacielską, odformalizowaną, a to dla usług na miejscu i dla programów ponadusługowych jest zaleta nie do przecenienia. W istocie rozstrzyga o powodzeniu oferty. Właśnie dlatego, że użytkownicy są (mniej lub bardziej) osobowo rozpoznawalni i traktowani indywidualnie. W związku z tym bezrefleksyjne scalanie, a tym bardziej likwidacja, bibliotek małych i średnich budzi uzasadniony niepokój, bo żadnego zastępstwa w ich miejsce nie ma.

Prawdą jest, że biblioteki zagraniczne są na ogół od polskich większe – przez to zresztą odleglejsze od publiczności – ale ich funkcjonowanie zależy od **tamtejszej** infrastruktury społecznej i urbanistycznej. Zatem nie musi to być model do wiernego naśladowania. Zwłaszcza w bibliotekarstwie publicznym i szczególnie na wsi, bowiem układ zabudowy polskich wsi przeważnie różni się mocno od konfiguracji zachodnich.

Z drugiej strony: nie ma powodu, żeby utrzymywać te segmenty infrastruktury bibliotecznej, które są nadmiernie kosztowne i niewydolne. Dlatego przynajmniej w bibliotekarstwie akademickim konieczne są racjonalne przedsięwzięcia scalające. Natomiast ogólne wsparcie produktywne dalszej egzystencji bibliotek niewielkich – ale tych potrzebnych! – zawiera się w daleko posuniętej, wielozakresowej kooperacji międzybibliotecznej.

Charakterystyczny biblioteczny izolacjonizm, zakorzeniony w świadomości bibliotekarzy (zwłaszcza w Europie Wschodniej), czyli koncepcja funkcjonowania w pojedynkę, z próbą zaspokajania użytkowniczych oczekiwań tylko w trybie samodzielnym, nie odpowiada współczesnym realiom. Nie da się obecnie w jednym miejscu i tylko własnymi środkami, ani fizycznie, ani wirtualnie, zgromadzić całej publicznej podaży komunikacyjnej, a nawet choćby jej wytworów (pytanie: dla kogo) najważniejszych. Natomiast wspólnymi siłami **różnych** bibliotek, rzeczywiście można zapewnić dostęp do tego, co z tej podaży jest komukolwiek konieczne. Dlatego od dłuższego czasu ma miejsce stopniowa intensyfikacja współpracy między bibliotekami [*Bobinski, 2007, s. 149; Carr R., 2007, s. 7*].

Razem

Jakkolwiek nie jest to jeszcze kooperacja powszechna ani kompletna. Zwłaszcza tam, gdzie jej nie wymuszają powiązania strukturalne: najwyraźniej

brakuje odpowiednich inicjatorów i zdecydowania. A być może nie ma też przeświadczeń, że jest naprawdę konieczna [*Tucker T., 2009, s. 184*]. Oraz krążą obawy, że przynosi korzyści nie wszystkim i nie w równym stopniu, przeważnie zaś niewspółmiernie do kosztów i do wysiłku. Przełamanie takiej bariery świadomościowej nie jest i nie będzie łatwe, tym bardziej że w Polsce prawie nikt stosownych prób nie podejmuje ani nawet nie lansuje.

Obszarem, który w sposób najbardziej naturalny i w pewnym stopniu samoczynnie, skłania biblioteki do współpracy, jest komunikacja informacyjna oraz katalogowanie. Tak ze względu na obfitość podaży i rozległy zakres przedmiotowy oraz mnogość operacji informacyjnych, jak też zaawansowaną elektronizację transmisji, która współdziałanie znakomicie ułatwia. No i rzeczywiście, oferta informacyjna wielu bibliotek staje się coraz rozleglejsza i to często niezależnie od tego, gdzie konkretnej informacji należy szukać oraz skąd pochodzi. To właśnie jest efekt kooperacji. Tu i ówdzie powstają już międzybiblioteczne, nawet ogólnokrajowe, sieciowe struktury transmisji informacji (także katalogowe interfejsy), generowane już to spontanicznie, bądź z inspiracji, albo (wręcz) z decyzji formalnych [*Burton, 2005, s. 110; MacKellar. 2008, s. 158; Nalewajska, 2013, s. 467-468*].

Możliwych zakresów międzybibliotecznego współdziałania jest dużo. Oto wszak wyraźnie redukuje się wszędzie indywidualne katalogowanie. Nieraz wzajemnej koordynacji (uzgadnianiu) podlega gromadzenie zasobów, a wymienne, międzybiblioteczne ich udostępnianie od dawna nie jest niczym nowym. Zdarzają się również wielobiblioteczne, wspólne przedsięwzięcia ponadusługowe [*Bobinski, 2007, s. 13; Tucker T., 2009, s. 181, 186; Waller, 2011, s. 81*].

A jednak ogólny poziom tej międzybibliotecznej współpracy jest daleki od stanu zadowalającego – zwłaszcza tam, gdzie opiera się tylko na spontaniczności. Bez sformalizowanej inicjatywy, a często nawet bez nakazu, motywacje okazują się zbyt słabe.

Nie wszyscy dostrzegają bezpośrednie korzyści, wynikające z wzajemnej współpracy, bo zresztą często ich nie widać. Ujawniają się dopiero w ujęciu ogólnym, natomiast w sytuacjach konkretnych pożytki istotnie bywają niekiedy jednostronne. Raczej na rzecz bibliotek niewielkich, ale te z kolei obawiają się nadmiernego uzależnienia od dużych. Tymczasem bibliotekarstwo, jeżeli ma przetrwać, musi stworzyć dla siebie wspólne, jednolite ramy, choćby bardzo ogólne, oraz – siatkę wzajemnych relacji.

W praktyce najtrudniej nawiązuje się współdziałanie bibliotek różnych kategorii (typów, rodzajów) nawet w tych samych miejscowościach. Opornie współpracują ze sobą biblioteki akademickie i to z jednej uczelni, a tym bardziej w relacjach międzyuczelnianych. Tam jednak – podobnie jak w bibliotekarstwie publicznym – współpracę można ostatecznie narzucić, byle była odpowiednia wola decydencka.

Natomiast dramatycznie niekooperacyjne są biblioteki szkolne. Między sobą na ogół nie mają lub unikają kontaktów. Zaś sugestie, że powinny blisko współdziałać z bibliotekami publicznymi, szczególnie dla dzieci [*Kulik, 2008, s. 172*], są tyleż słuszne, co bezskuteczne. Moja skromna propozycja takiej (ograniczonej) kooperacji, zgłoszona niedawno publicznie, wywołała prawdziwą furię wielu bibliotekarzy szkolnych.

Szansa na szersze zainicjowanie współpracy bibliotek szkolnych, tak między sobą jak i zewnętrznej, zawiera się w koncepcji – koordynacyjnych wobec nich – powinności bibliotek pedagogicznych. Ale choć takie zadania skodyfikowano, przepisy są niekompletne, uprawnienia nieokreślone, uwarunkowania finansowe zaś też prawie żadne, więc i możliwości realizacyjne: nikłe. Poza tym prognozy dla bibliotek pedagogicznych są mgliste. Tymczasem innego rozwiązania nie ma.

Biblioteczna kooperacja pozastrukturalna, międzykategorialna i ponadprzestrzenna, czyli dowolnych bibliotek z dowolnymi bibliotekami, coraz częściej przyjmuje wersję umowno-formalną, w postaci **konsorcjów**. Uważa się, że jest niezbędna i rzeczywiście dochodzi do skutku w różnych krajach, także w Polsce, a nieraz wykracza poza państwowe granice. Powstało nawet międzynarodowe zrzeszenie bibliotecznych konsorcjów [*Bobinski, 2007, s. 149; Carr R., 2007, s. 7; Nalewajska, 2013, s. 471; Wu, 2009, s. 70*].

Początkowo biblioteki tworzyły konsorcja dla utemperowania wygórowanych żądań producentów publikacji digitalnych i to przyniosło efekty korzystne. Z czasem warianty konsorcyjnej współpracy objęły również inne procesy biblioteczne, usługowe oraz wewnętrzne. Pierwotnie trochę utyskiwano na wynikające stąd (także) niedogodności [*Burton, 2005, s. 113*], ale teraz słychać o nich mniej. Natomiast przybywa opinii, że to właśnie konsorcja usprawnią w przyszłości funkcjonowanie większości bibliotek [*Hernon, Matthews, 2013, s. 86*].

Bo też, wbrew obawom, formuła konsorcjum nie narusza autonomii konsorcjantów. Opiera się na ich **dobrowolnej** współpracy w wybranych zakresach, lub w segmentach tych zakresów, bez odniesień do innych obszarów funkcjonowania. Natomiast wymaga sformalizowanej umowy, ustalenia konkretów merytorycznych i prawnych, oraz uzgodnionej partycypacji w kosztach. Podstawą zaś jest zasada wyważonych proporcji pomiędzy wniesionym aportem, a uzyskiwanymi korzyściami.

Jednak obowiązek współpracy bibliotek we wszystkich możliwych zakresach można w pełni wprowadzić – a w istocie narzucić – tylko w ramach sformalizowanych struktur organizacyjnych. Potrzebny jest mianowicie jednolity układ decyzyjno-wykonawczy, gwarantujący spójność decyzji, koordynację realizowanych procesów, oraz wzajemne wspieranie usług. Inaczej niż rozwiązania

Kooperacja sformalizowana

konsorcyjne, taki sieciowy system relacji daje się wprowadzić w obrębie poszczególnych kategorii, albo grup bibliotek. Jakkolwiek nie brak opinii, że potrzebne są szersze, nawet krajowe powiązania sieciowe lub niby-sieciowe: zapewne w jakiejś formie centralne koordynowanie, albo wręcz zarządzanie, nawet jeżeli tylko częściowe [*Fenełonow*, *2008*, *s. 23*]. Co zresztą wprowadzono w niektórych krajach i to z niezłym skutkiem. Ale w Polsce nie.

Z kolei trafiają się argumenty przeciwstawne – w rzeczywistości kamuflujące przyzwyczajenia i niechęć do zmian – przestrzegające przed zespalaniem struktur i centralizacją zarządzania oraz jej skutkami [*Fenełonow*, *2008*, *s. 142*; *Zdravkovska*, *2011*, *s. 10*]. To nieporozumienie. Ogólnokrajowe powiązania organizacyjne mają charakter jedynie fragmentaryczny, a przy tym głównie doradczy i koordynacyjny. Zmierzają do pełniejszego wykorzystania potencjału bibliotek oraz do ich lepszej ekonomizacji, niezależnie od tego, jakiego rodzaju te biblioteki są. I tak też powinno być, jeżeli bibliotekarstwo jako całość ma mieć jakiś sens.

Natomiast całkowite zespolenia strukturalne bibliotek w **sieci**, w pełni zarządzane przez jednostki główne, są konieczne dla bibliotecznej obsługi terytorialnej albo przedmiotowej. Brak takich sieci jest przyczyną kiepskiego funkcjonowania i na przyszłość rokuje źle.

Najczęściej pisze się w związku z tym o sieciach w bibliotekarstwie publicznym [*Bobinski*, *2007*, *s. 59*; *McCook*, *2004*, *s. 257*]. Na ogół w każdym kraju, również w Polsce, rzeczywiście utworzono lokalne sieci bibliotek publicznych, mianowicie miejskie oraz gminne. To poprawiło biblioteczną obsługę miejscowego środowiska i stworzyło lepsze podstawy funkcjonowania dla małych bibliotek filialnych. Natomiast struktury wyższego stopnia nie powstały wszędzie.

Powiatowe sieci bibliotek publicznych w Polsce udało się stworzyć (i to siłą rzeczy) jedynie w powiatach grodzkich, będących równocześnie miastami. Natomiast w powiatach ziemskich istnieją tylko namiastki albo wręcz atrapy sieci (a czasami – nic), sprowadzone do zadań doradczych. Zaś na obszarach województw jako całości, wzajemne związki bibliotek publicznych są z reguły tylko symboliczne.

Z kolei zorganizowane struktury sieciowe bibliotek akademickich w sposób oczywisty przystają do konfiguracji uczelni, szczególnie dużych, dlatego w większości krajów (w Polsce jednak nie) funkcjonują scalone, ogólnouczelniane sieci bibliotek, przy wyraźnej tendencji do komasowania mniejszych (instytutowych) bibliotek w jednostki większe: wydziałowe, międzywydziałowe bądź kampusowe. Ta oczywistość sprawia, że o samej potrzebie takich rozwiązań i kooperacji ostatnio pisze się niewiele. Natomiast są państwa, gdzie na krajowym szczeblu centralnym tworzy się ośrodki koordynacyjne dla wszystkich bibliotek akademickich oraz innych naukowych. I przynosi to wymierne pożytki.

Nigdzie natomiast nie powstały sieciowe struktury bibliotekarstwa szkolnego. To źle, bo akurat biblioteki szkolne, najmniejsze i najliczniejsze, szczególnie potrzebują współpracy i wsparcia.

Jak już wspomniałem: w Polsce jest po temu **teoretyczna** szansa, za sprawą bibliotek pedagogicznych (nigdzie indziej takich nie ma), które zrządzeniem losu zostały powiązane w regionalne (rzeczywiste) sieci ponadpowiatowe – po kilka takich zespołów bibliotek w każdym województwie. Organizacyjne i funkcjonalne przyporządkowanie im bibliotek szkolnych, na obszarze powiatów lub ponadpowiatowych regionów, miałoby stosowne uzasadnienie merytoryczne, nie musiałoby kosztować znacząco więcej niż wynoszą obecne koszty i byłoby rozwiązaniem prospektywnym. Jednak bez złudzeń: mało to prawdopodobne.

2.5. Publiczność

W wypowiedziach na temat bibliotek roi się od sformułowań o publiczności i użytkownikach – przeważnie w kontekście deklaracji o działaniu na rzecz społeczeństwa, dla jego pożytku i dobra, co nawet niekiedy nazywa się misją.

Rozpoznawanie nastawień

Nie przeszkadza to jednak, że publiczność jest przeważnie traktowana przedmiotowo, manipulacyjnie, jako swoista „massa tabulaettae" czyli tworzywo, któremu należy nadać pożądany przez biblioteki kształt. Rzecz jasna: dla ogólnospołecznych korzyści.

Tyle, że ten kształt jest wymyślony arbitralnie, według teoretycznych i mało konkretnych koncepcji, na dodatek zmiennych – bez uzgodnień z samymi zainteresowanymi. Którzy zazwyczaj dopiero w trakcie usługi mogą zasygnalizować szerzej i dokładniej, czego potrzebują. Składane zaś w takim trybie deklaracje nie muszą być przemyślane, ani trwałe.

Natomiast zarówno biblioteki, jak też ośrodki studiów bibliologiczno-informatologicznych, tych oczekiwań już to nie rozpoznają wcale, bądź (nie tylko u nas) przeprowadzają „analizy" w sposób, urągający elementarnym regułom badań społecznych. Wiarygodne sondaże zdarzają się nieczęsto. Tymczasem nastawienia publiczności bibliotecznej, zarówno jako całości (zresztą taka całość jako zjawisko spójne, nie istnieje), jak też w każdej bibliotece, są mocno zróżnicowane i w dodatku ulegają zmianom.

Nie można ich zatem konkretyzować intuicyjnie, w trybie zgadywania. Powinny być analizowane starannie i sukcesywnie, co kilka (3-5) lat, na użytek **własnej** biblioteki, w oparciu o metodologicznie poprawne i reprezentatywne

sondaże opinii. Inaczej nie da się uregulować rozumnie oferty bieżącej, a prognozowanie strategiczne staje się podobne do wróżenia z fusów [*Askarowa, 2011, s. 35; Carr R., 2007, s. 53; Pateman, Willimet, 2013, s. 1*].

Oczywiście, same wyniki badań nie rozstrzygają o kierunkach ani o priorytetach w działaniu. Zwykle dużo w nich miraży, nierealnych sugestii oraz sformułowań niekonkretnych. Trudno też zestawiać ze sobą opinie wzajemnie sprzeczne, nastawione alternatywnie już to na piśmiennictwo, bądź na wzmożony obieg digitalny – bez uwzględnienia rzeczywistych możliwości bibliotek. Ale ogólny obraz potencjalnych życzeń, zróżnicowany według wybranych kategorii użytkowników, można jednak w ten sposób naszkicować. A następnie wypracować ramowy model oferty, użytecznej w obsługiwanym środowisku, z uwzględnieniem przyszłości, oraz z zachowaniem balansu między tym, co obiektywnie wartościowe, a co na miejscu lokalnie preferowane [*Carr R., 2007, s. 54; MacKellar, 2008, s. 73; Wu, 2009, s. 59*].

Bo to wcale nie musi pokrywać się wzajemnie, a niekiedy nawet pozostaje w sprzeczności. Z założenia, każda biblioteka ma zapewnić użytkownikom dostęp do tego, co wartościowe, ważne i pożyteczne. Jednak nie tylko w ujęciu ogólnym, ale też w perspektywie miejscowej, oraz w odczuciu indywidualnym.

Z naciskiem na to, co użyteczne w danym **momencie** i w subiektywnie wybranym **celu**. Powinności bibliotek nie skupiają się bowiem wyłącznie na funkcjach, teoretycznie albo potocznie uznawanych za poważne, zasadnicze, fundamentalne. Równie istotne są użytkownicze priorytety osobiste i z całą pewnością mieści się w nich także rekreacja – bo zresztą społeczna doniosłość rozrywki jest nie do podważenia.

Otóż bez wiarygodnych rozpoznań i bez elastycznego zaplecza koncepcyjnego, nie można dostosować oferty do tego, czego publiczność chce, lub może zechcieć jutro i pojutrze [*Pateman, Willimet, 2013, s. 60*]. A wobec tego funkcjonowanie bibliotek może być zagrożone.

Biblioteka jest instytucją, która rozpowszechnia treści. Rozmaite – chciałoby się nawet powiedzieć, że całą publiczną podaż treściową – i zarejestrowane w (prawie) każdej ze znanych obecnie form utrwalania.

Wsparcie

Lecz samo przejęcie i sama transmisja, choćby najbogatszych treści, to już dzisiaj, a tym bardziej jutro, zdecydowanie za mało, żeby utrzymać bezterminowo biblioteki w stanie funkcjonowania. Konieczne jest pośrednictwo **aktywne**, a więc wsparcie użytkowników w ich uczestnictwie w publicznej komunikacji.

Tak przynajmniej konkretyzuje się wewnętrzna koncepcja biblioteczna, bibliologiczna oraz informatologiczna. Natomiast trudno powiedzieć w jakiej mierze podziela ją społeczeństwo. Na pewno nie aż tak bardzo, jak nam się wydaje, lecz może z kolei w stopniu niekoniecznie marginalnym, tyle że zapewne trochę poza własną świadomością, oraz bez stosownych deklaracji.

Nie każdy oczekuje od biblioteki bezpośredniej pomocy, w sensie dosłownym. Wielu nie życzy sobie ingerencji w swój autonomiczny status usługobiorcy [*Kneale*, *2009*, *s. 163*]. Lecz przecież aktywność biblioteki zawiera się już w samej ofercie, takiej a nie innej, czyli wybiórczej, wprowadzającej porządek w komunikacyjny chaos [*Maxwell*, *2006*, *s. 42*], a przy tym uniezależniającej użytkowniczy wybór od kosztów.

Nie ulega wątpliwości, że to właśnie transmisyjna oferta – jeżeli dostosowana do oczekiwań i potrzeb, więc aktywnie ukształtowana – zdecyduje o dalszej użyteczności bibliotek, które przecież ze swej strony nikomu niczego narzucić ani wymusić nie mogą, jak też nie mają wpływu na samą digitalną Sieć komunikacyjną [*Ganzikowa*, *2007*, *s. 175; Koster*, *Heesakkers*, *2013*, *s. 71*]. Natomiast są w stanie współpracować z użytkownikami na rzecz dobrego, a nawet optymalnego wykorzystania treściowej podaży komunikacyjnej. Jeżeli skutecznie i przy satysfakcji publiczności – a jeszcze lepiej: społeczeństwa – to przyszłość bibliotek można konkretyzować pomyślnie.

Ta wspomagająca współpraca może i powinna przybierać w realizacji różne warianty. Najczęściej sugeruje się formułę doradztwa, konsultacji informacyjnej i konkretnie wyszukiwawczej – zwłaszcza w ofercie dla osób, które mają skonkretyzowane zakresy i treści spodziewanych usług. Natomiast w okolicznościach mniej klarownych użyteczne okazuje się przewodnictwo, więc ogólne nakierowanie na wskazane treści, z uszczegółowieniem już w trakcie realizowania usług, przy ewentualnej pomocy ze strony bibliotekarzy dziedzinowych lub innych konsultantów, jeżeli pozostają w dyspozycji. Podstawową regułę użyteczności wspierania sprowadziłbym do przewyższenia tego, co użytkownik może samodzielnie wykorzystać w Sieci. Do strefy wsparcia należy również przysposobienie (przyuczenie) do korzystania z bibliotecznej oferty oraz konkretnie: z podaży informacyjnej, dla wypracowania w tym zakresie samodzielności [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 287*; *Burton*, *2005*, *s. 121*; *Gołowko*, *2008*, *s. 56; Gorman*, *2005*, *s. 210*; *Kneale*, *2009*, *s. 118*; *Loertscher*, *2007*, *s. 117; Waller*, *2011*, *s. 72*]. Z tym jednak zastrzeżeniem, że jeśli jest konieczne, możliwe i akceptowane przez użytkowników, a tak bywa nie zawsze. Piśmiennictwo okołobiblioteczne przecenia (moim zdaniem) możliwości i rolę bibliotek w tym zakresie.

Utarło się przekonanie, że wszystkie formy wspierania użytkowników są najskuteczniejsze w realizacji bezpośredniej, czyli na miejscu w bibliotece, bo wtedy powstają najlepsze warunki dla współdziałania i obopólnej aktywności. Mimo to, nie należy deprecjonować wspierania użytkowników w trybie zdalnym, też wszak produktywnego. Które w przypadku zakresów trudnych i problemów kłopotliwych, może okazać się użyteczniejsze, ponieważ zapewnia względną anonimowość [*Zając*, *2006*, *s. 170*].

Biblioteczne wsparcie może też odnosić się do odrodzenia lokalnych (miejscowych) kontaktów środowiskowych, które przeżywają kryzys [*Płochotnik*, *2011*, *s. 168*]. Służy temu cała biblioteczna oferta, zwłaszcza zaś ta jej część, która wymaga obecności użytkowników w bibliotece – a tym bardziej repertuar zbiorowych i zespołowych przedsięwzięć ponadusługowych. Ale być może nawet: już sama okazja do wzajemnych spotkań oraz do wymiany opinii na terenie biblioteki.

Jednak muszę powtórzyć: tak sądzą bibliotekarze oraz koncepcjoniści bibliotekarstwa. Natomiast zakresy oraz hierarchie nastawień publiczności bibliotecznej bywają odmienne. Użytkownicy, świadomie lub nieświadomie, mogą od bibliotek i bibliotekarzy rzeczywiście oczekiwać wsparcia, ale zdarza się również, że sobie tego nie życzą.

W praktyce bibliotecznej, a w ślad za tym również w bibliologicznych koncepcjach (właśnie w takiej kolejności) ukształtowały się dwa zakresy wspierania publiczności, uznane za główne, mianowicie obszar edukacji oraz obszar informacji. W ogólnym rejestrze zadań są specjalnie wyeksponowane, hierarchicznie najwyżej usytuowane, a niekiedy uchodzą nawet za powinności jedyne. Zdecydowanie rzadziej i słabiej sygnalizuje się jeszcze konieczność inspiracji refleksyjnej, mimo że jest co najmniej równie ważna. Natomiast oferta rekreacyjna uchodzi za marginalną, jakkolwiek użytkownicy mogą mieć na ten temat odmienne zdanie.

Obszary wspierania

Biblioteki zawsze kojarzyły się ze wsparciem **edukacji** i to przeświadczenie, zarówno bibliotekarzy jak publiczności, jest nadal silne i często werbalizowane [*Hernon*, *Matthews*, *2013*, *s. 90*; *McCook*, *2004*, *s. 94*; *O'Beirne*, *2010*, *s. 8*; *Stiepanow*, *2012*, *s. 250*]. W odniesieniu zresztą do wszystkich bibliotek, więc nie tylko akademickich lub szkolnych. Natomiast postulowane formy, zakresy oraz sposoby tego wspierania, bywają zróżnicowane. Bo też koncepcje samej edukacji nie są jednolite.

Z teoretycznego punktu widzenia, zapewniając materiały edukacyjne (to podstawa), biblioteki powinny zachęcać nie tylko do przejęcia określonych wiadomości oraz ich wzbogacania, lecz jeszcze do kreatywnego przetwarzania i twórczego wykorzystania. Wiedza indywidualna kształtuje się bowiem przez indukcyjne przejmowanie treści, a nie – przez samo ich gromadzenie i odwzorowywanie, czyli bierne odtwarzanie [*Thomas*, *2013*, *s. 16*, *26*]. Powszechnie praktykowane wkuwanie, więc formalne zapamiętywanie, ma charakter bezmyślny i jest nietrwałe, a zatem bezproduktywne [*Maciuszek*, *2012*, *s. 55*].

Pytanie tylko, czy biblioteka (nawet szkolna) może mieć jakikolwiek wpływ na sposób uczenia się swoich użytkowników. Otóż w sensie bezpośrednim, zapewne niewielki, śladowy, a często zapewne zerowy. Natomiast może

tworzyć dogodne warunki proedukacyjne, pośrednio wpływając na to, żeby procesy uczenia się przebiegały bardziej twórczo.

Wymaga to mianowicie zapewnienia w bibliotece przestrzeni edukacyjnej, a konkretnie zorganizowania ośrodka edukacji, gwarantującego miejsce, warunki, oraz podaż i wygodny odbiór niezbędnych treści [*McMenemy*, *2009*, *s. 202*; *Waller*, *2011*, *s. 69*, *82*]. Potrzebne są użytkownikom stanowiska ściśle edukacyjne, z łatwym dostępem do Sieci i do piśmiennictwa, dla korzystania indywidualnego. A także (o co trudniej) pomieszczenia dla edukacji grupowej, wspieranej dyskusją, która pobudza kreatywność. W uzupełnieniu zaś, bardzo użyteczna może być pomoc bibliotekarzy dyżurnych oraz całego bibliotecznego zaplecza [*Beard*, *2011*, *s. 108*; *Thomas*, *2013*, *s. 34*; *Waller*, *2011*, *s. 70*, *72*, *82*]. Tak powinien wyglądać podstawowy segment bibliotecznej bazy edukacyjnej, zorganizowany na potrzeby publiczności.

Rzecz jasna: zapewniający dostawę treści edukacyjnych, w dowolny sposób zarejestrowanych. Rozpowszechnianych przez druk, bo mimo wielu zmian, piśmiennictwo nadal pozostaje podstawą edukacji, zwłaszcza kreatywnej i pogłębionej [*Thomas*, *2013*, *s. 112*; *Wu*, *2009*, *s. 71*]. Równolegle zaś, edukacji służy też komunikacja digitalna, funkcjonująca przez internet, a ostatnio (tu i ówdzie) także z wykorzystaniem telefonii mobilnej [*Banks*, *2010*, *s. 4*; *Koster*, *Heesakkers*, *2013*, *s. 74*; *Tereszczenko*, *2012*, *115*]. Biblioteka musi więc organizować wspomaganie edukacji z użyciem obu tych form komunikacji i to zarówno na miejscu, jak również w trybie zdalnym.

Domniemana współużyteczność w edukacji piśmiennictwa oraz zasobów digitalnych, wydaje się obecnie założeniem jedynie słusznym. Co nie znaczy, żeby w identycznym stopniu i w jednakowy sposób przyczyniało się to do przetwarzania przyjmowanych treści w indywidualną wiedzę. Możliwe, że słuszna jest idea komplementarności.

Istnieją bowiem opinie sugerujące, że faktograficzne i detaliczne treści (zwłaszcza dla głównego zakresu edukacji – kontekstowe), zamiast żeby miały obciążać osobistą pamięć każdego, lepiej byłoby gromadzić w zasobach własnych urządzeń elektronicznych, tworząc w ten sposób sztuczną, indywidualną pamięć podręczną [*Thomas*, *2013*, *s. 96*]. Po dopracowaniu szczegółów, ta koncepcja mogłaby mieć w edukacji zastosowanie, otwierając przed bibliotekami rejestr nowych powinności.

Natomiast na razie nie konkretyzuje się dostatecznie jasno szansa udziału bibliotek w przedsięwzięciach edukacyjnych, potocznie nazywanych „chmurą edukacyjną". Które polegają na elektronicznym rozpowszechnianiu treści edukacyjnych (skryptów, projektów, wykładów, testów itd.), wypracowanych przez niektóre jednostki z rozmaitych uczelni, a kierowanych do wybranych szkół ponadgimnazjalnych. Wyeliminowanie bibliotek z tej praktyki byłoby rozwiązaniem fatalnym.

Najbardziej oczywista jest powinność wspierania przez wszystkie biblioteki edukacji sformalizowanej, a więc realizowanej przez szkoły, uczelnie oraz inne instytucje lub organizacje, statutowo do tego powołane. Dlatego instytucje edukacyjne mają przypisane sobie biblioteki, przeważnie włączone w instytucjonalne struktury organizacyjne. Ale jednocześnie coraz silniej postuluje się poszerzenie tego wsparcia w układzie powszechnym, zatem niezależnie od formalnego przyporządkowania bibliotek [*Cuban S.*, *Cuban L.*, *2007*, *s. 109*; *McCook*, *Phenix*, *2006*, *s. 61*]. Tymczasem nie wszystkie biblioteki są do tego skłonne.

Natomiast w koncepcjach bibliotekarstwa oraz w piśmiennictwie zawodowym i naukowo-bibliologicznym, z ogromnym naciskiem sygnalizuje się jeszcze obowiązek bibliotecznego wsparcia edukacji ustawicznej i samokształcenia, czyli uzupełniającego i aktualizacyjnego uczenia się przez całe życie – co rzadko przybiera charakter sformalizowany. Edukacja bowiem to nie to samo, co szkolnictwo [*Thomas*, *2013*, *s. 118*]. Zdaniem wielu, to jeszcze jedno pierwszoplanowe zadanie każdej biblioteki [*Cuban S.*, *Cuban L.*, *2007*, *s. 47*; *McCook*, *2004*, *s. 296*; *McCook*, *Phenix*, *2006*, *s. 61*; *McMenemy*, *2009*, *s. 102*, *200*; *O'Beirne*, *2010*, *s. 70*; *Stiepanow*, *2012*, *s. 251*; *Tereszczenko*, *2012*, *s. 112*].

Sprzeciw byłby nieuzasadniony. Jednak oczywistość postulatu nie oznacza, że zadanie jest łatwe. Odwrotnie: bywa bardzo trudne i można mieć wątpliwości, czy istotnie każda biblioteka jest lub może być do takiego wspierania zdolna – zwłaszcza w pojedynkę. No bo zakres samoedukacji nie ma żadnych granic. Tymczasem, poza ewentualną rozległością (ale wszak limitowaną) tematyczną oferowanych materiałów, nie widać konkretnych przedsięwzięć bibliotecznych, nastawionych na tego rodzaju wsparcie. Konieczna jest aranżacja stosownej oferty w skali międzybibliotecznej, ale niczego takiego (poza gadaniem) nie widać. Zresztą również po stronie publiczności nie dostrzega się nadmiernego parcia na samokształcenie. Być może nie wszyscy zainteresowani składają stosowne deklaracje: radzą sobie sami i tylko okazjonalnie zwracają się po pomoc do bibliotekarzy – przeważnie zresztą w mniejszych, szczególnie przyjaznych bibliotekach. Jednak wygląda też na to, że nie rozpowszechniła się dostatecznie szeroko świadomość związku pomiędzy swoimi umiejętnościami **rzeczywistymi** (czyli nie tylko dokumentem formalnym) a jakością własnej egzystencji. Być może ujawni się silniej dopiero z czasem. I wtedy trzeba będzie umiejętnie skojarzyć ją z ofertę biblioteczną.

W profesjonalnej świadomości bibliotekarskiej równie mocno, lub nawet silniej, umocowała się wizja mediacji **informacyjnej** jako podstawowej powinności bibliotek [*Kneale*, *2009*, *s. 118*]. Nie jest jednak pewne, czy podobnie biblioteki z informacją utożsamia społeczeństwo i ta wątpliwość ma liczne przesłanki.

Przede wszystkim nastawienie społeczeństwa na świadomy pobór i użytkowanie informacji, wcale nie jest tak oczywiste, ani tak powszechne, jak sugerują liczne wypowiedzi. W pojęciu społeczeństwa informacyjnego oraz w opiniach o powszechnym dostępie do informacji, zawiera się duża dawka mitologii [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 231-232*, *244; Sokołow*, *2011*, *s. 11*, *15*]. I oczywiście nie wszędzie sytuacja jest taka sama, toteż w różnych krajach kojarzenie bibliotek z ofertą informacyjną kształtuje się rozmaicie.

W potocznej praktyce podaż informacji ogólnej i użytkowej, czyli obiegowej, jest utożsamiana z mediami oraz z medialnym systemem transmisji. Od mediów zaś wymaga się informacji bieżącej, możliwie najświeższej, w dodatku przekazywanej w sposób atrakcyjny. W rezultacie następuje homogenizacja, macdonaldyzacja lub disneyfikacja treści informacyjnych: powstaje infotainment, czyli zbitka faktów, iluzji oraz trywialnego, oswajającego komentarza [*Carr N.*, *2010*, *s. 158*; *Chandler*, *Munday*, *2011*, *s. 107*; *Christensen*, *2013*, *s. 3-4*, *6*, *11*; *Leszczak O.*, *Leszczak S.*, *2007*, *s. 451*, *459*]. Tego właśnie (częściowo?) oczekuje publiczność, tymczasem biblioteki takiej transmisji nie oferują. Może to i dobrze, ale wobec tego obiegowe oceny bibliotek jako ośrodków informacji, muszą różnić się od wizerunku, nakreślonego przez wyobrażenia bibliotekarskie i bibliologiczne.

Który w dodatku został zdominowany przez fałszywą legendę, a nawet tezę sformułowaną przez Johna Wheelera [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 66*], painformacjonizmu: uznającą za informację absolutnie wszystko (czyli jako rodzaj materii) – także komunikaty artystyczne, literackie, muzyczne – oraz utożsamiającą z informacją całość bibliotecznych usług. Otóż nic nie wskazuje na to, żeby publiczność tę opinię podzielała. I już tylko sygnalnie warto jeszcze wspomnieć o innych różnicach, mianowicie między informacją (rozpowszechnianą), a wiedzą (przyswajaną indywidualnie) [*Thomas*, *2013*, *s. 49*], które w natłoku paninformacyjnych komentarzy ulegają zatarciu.

Rozbieżności identyfikacyjne w odniesieniu do informacji oraz wobec bibliotek, biorą się również z bardzo różnego rozumienia (nawet w kręgach naukowych i zawodowych) samego pojęcia informacji, oraz z jej odmienności rodzajowych, kategorialnych i zakresowych [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 64*]. Stosunkowo największa (ale też nie całkowita) zgodność przeświadczeń dotyczy najprawdopodobniej informacji naukowej, edukacyjnej oraz ewentualnie zawodowej i w takich granicach publiczność kojarzy z nią biblioteczną ofertę, być może automatycznie.

Natomiast obszary informacji ogólnej oraz użytkowej i poradniczej są na tyle rozległe, a przy tym enigmatyczne, że kojarzenie ich z bibliotekami nie wygląda na praktykę powszechną, niezależnie od tego, co o tym napisano w naszych zawodowych publikacjach. Z kolei informacje regionalne, lokalne i środowiskowe, a z innego zakresu: urzędowe – chociaż od lat są określane

jako dla bibliotecznej praktyki bardzo ważne, to jednak ich rzeczywista transmisja przez biblioteki oraz wykorzystanie, kształtują się na bardzo różnym poziomie [*Gołowko, 2008, s. 22; McCook, Phenix, 2006, s. 62; McMenemy, 2009, s. 78*]. Co oczywiście nie przeczy słuszności takiego założenia. Rzecz jednak w tym, że obecna podaż i obieg informacji realizuje się intensywnie również poza bibliotekami, tymczasem nasze wizje są bibliocentryczne, toteż nieraz mijają się z rzeczywistością.

A biblioteki muszą zmierzyć się z teraźniejszą i przyszłą, rzeczywistą praktyką informacyjną, stale i od nowa wypracowując oraz modyfikując swoje w niej miejsce, odpowiednio do sytuacji. Co łatwo powiedzieć, natomiast realizacja jest trudna, zwłaszcza w bibliotecznym rozproszeniu i przy braku koordynacji oraz kompetentnego stymulatora. Jakkolwiek istnieją też okoliczności sprzyjające.

Sprzyja temu mianowicie rozległy zakres transmitowanej przez biblioteki informacji – to znaczy: powinien być rozległy, a do tego niezbędne jest międzybiblioteczne współdziałanie, oraz bezpłatny charakter bibliotecznej podaży. Ale to jeszcze za mało. Dla przelicytowania oferty innych transmiterów, biblioteka **musi** (bo może oraz potrafi!) serwowane informacje uzupełniać o istotne warianty wartości dodanej [*Bachowski, 2011, s. 139*]. A są nimi (powinny być): zindywidualizowany dobór informacji, konsultacje i doradztwo, jak też weryfikacja jakości – wszystko zaś w takim stopniu oraz na takim poziomie, na jakim nikt inny tego nie robi [*Bagrowa, 2010, s. 24; Burton, 2005, s. 121; Gołowko, 2008, s. 56; Stiepanow, 2012, s. 251*].

Co zresztą trzeba jeszcze odpowiednio wypromować, żeby szeroko wiedziano, w czym i pod jakim względem biblioteczna podaż informacji przewyższa inne formy transmisji. W Polsce takiej świadomości nie ma. Za dowód niech posłuży całkowite pominięcie bibliotek w międzyresortowych projektach cyfryzacyjnych „Polska Cyfrowa" i „Wiedza-Edukacja-Rozwój".

Jest oczywiste, że przy (w założeniu) szerokim rozpowszechnianiu informacji, umiejętność i zdolność korzystania z niej, stosunkowo często okazuje się niedostateczna. To uzasadnia postulat przysposobienia (Information Literacy) użytkowników do produktywnego uczestnictwa w komunikacji informacyjnej – nieustannie deklarowany w piśmiennictwie zawodowym i bibliologicznym [*Bawden, Robinson, 2012, s. 287; Nalewajska, 2013, s. 461-462; Steffen, Bell M., 2006, s. 161*]. W czym jednak nie brakuje przesady. Jakkolwiek bowiem to rzeczywiście jest konieczna i ważna powinność biblioteczna, ale ograniczona przecież do publiczności bibliotecznej (więc nie dla całej populacji) i wobec tego ukierunkowana raczej na wspieranie takiego przyuczania (biblioteki szkolne, pedagogiczne i publiczne), lub na doskonalenie tej umiejętności (biblioteki akademickie), niż na wdrażanie jej od samego początku. W każdym razie bibliotekarskie opinie w tej kwestii wydają się zbyt euforyczne.

W mediacji informacyjnej biblioteki mają do wykorzystania jeszcze tę przewagę, że – inaczej niż inni – serwują informacyjne usługi w trybie wielosemiotycznym, mianowicie wykorzystując zarówno piśmiennictwo, jak też kontakty bezpośrednie oraz komunikację digitalną, w kompatybilnym, wzajemnie dopełniającym się zestawieniu [*Fenełonow, 2008, s. 16; Gorman, 2005, s. 110; Sokołow, 2011, s. 11*]. I to też trzeba promocyjnie wykorzystać. Ponieważ sygnały, sugerujące całkowity zanik informacji drukowanej [*Bachowski, 2011, s. 134*], są w tej chwili z całą pewnością przedwczesne.

Tak jak nie znajdują empirycznego potwierdzenia pogłoski o zmierzchu informacyjnej funkcji bibliotek [*Płochotnik, 2011, s. 167; Stiepanow, 2012, s. 249*]. A w każdym razie trudno je odnieść do bibliotekarstwa jako całości. Natomiast nie brak zapewne konkretnych bibliotek, które tej powinności nie realizują, bądź czynią to nieudolnie. Ale to po prostu wymaga miejscowych zmian.

Procesy edukacyjne oraz informacyjne byłyby jednak bezproduktywne, gdyby w etapie finalnym nie towarzyszyło im kreatywne przetwarzanie odbieranych treści – według własnych (odbiorców) kategorii myślenia – konieczne dla internalizacji, czyli dla dołączenia treści nowych do już posiadanych. To znaczy: niezbędnym składnikiem produktywnych procesów komunikacji musi być indywidualne pobudzenie do myślenia, generujące **refleksję**. Takie intelektualizujące impulsy biorą się zaś z prezentacji problemów oraz złożoności zjawisk, jeżeli skłaniają do osobistych przemyśleń [*Thomas, 2013, s. 16, 95, 98*].

W tej funkcji spełniają się wszystkie komunikaty, aktywizujące myślenie, jakkolwiek niekoniecznie jednakowo. Szczególnie użyteczne są przekazy artystyczne, a zwłaszcza literatura piękna, oraz jej pogranicza i warianty ościenne. Uściślając: nie cała literatura, lecz tylko problemowa. W związku z tym udział bibliotek we wspieraniu indywidualnego rozwoju intelektualnego użytkowników realizuje się, w znacznej mierze, przez rozpowszechnianie oraz promocję właśnie „problemowej" literatury pięknej, także adresowanej do dzieci i do młodzieży.

To jest tradycyjna praktyka usługowa i zachęcająca bibliotek, szczególnie publicznych i szkolnych, mniej lub bardziej dopełniana o te ponadusługowe warianty oferty, które także sprzyjają refleksyjnym reakcjom. Obserwacje bieżące wskazują, że obieg literatury nadal w bibliotekach publicznych przeważa. Jednak w Polsce jest coraz mniej wypowiedzi na ten temat, a i biblioteczna promocja literatury najwyraźniej słabnie.

Powód wydaje się oczywisty. To niepohamowana fascynacja internetem i w ogóle komunikacją digitalną, która przysłoniła inne priorytety. W wielu krajach miała wprawdzie miejsce identyczna sytuacja, ale w ostatnich latach obserwuje się powrót (nie tylko w bibliotekach) do nastawień proliterackich, możliwe więc, że i w Polsce również tak będzie.

Oczywiście, ma również miejsce elektroniczna transmisja literatury, odpowiednia do sygnalizowanej fascynacji, lecz wygląda na to, zwłaszcza u nas, że to jest dopiero wstępna faza takich performacji. Teksty literackie, które są od zarania generowane w języku HTML (Literner), nigdzie szerzej nie zawojowały rynku czytelniczego. Zaś remediacje proste, czyli rozpowszechniane online i jako ebooki, digitalizacyjne przetworzenia tekstów drukowanych, w mniejszym stopniu objęły literaturę piękną, a przy tym w Sieci – przeważnie dawną. Zatem w ograniczonym stopniu odniosły się do oczekiwań publiczności. A znów system rozpowszechniania ebooków przez biblioteki (tak przemieszczalnych, jak i online) również jest u nas dopiero na etapie rozruchu. Zresztą literackie ebooki w ogóle przyjmują się gorzej, niż literatura drukowana [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 217*].

Oraz jest coś jeszcze, o czym szerzej piszę w ostatnim rozdziale tej książki. Mianowicie czytanie tekstów z druku i z ekranu (jakikolwiek jest), zwłaszcza dłuższych i wymagających refleksji, nie przebiega tak samo. Większość analiz sygnalizuje, że lepiej służy temu czytanie z druku [*Stoop*, *Kreutzer*, *Kircz*, *2013*, *s. 297-298*]. Najostrożniej mówiąc, konieczne jest zatem symbiotyczne, kompatybilne współistnienie obu form komunikacji. Oraz odnowienie w bibliotekach podaży i promocji wszystkiego, co służy generowaniu samodzielnego a produktywnego myślenia, czyli kreatywnej refleksji.

Jeszcze jeden obszar bibliotecznej oferty uważam za równie ważny, jak te trzy, już wymienione – chociaż nie wszyscy są podobnego zdania. Mowa mianowicie o wspieraniu **rozrywki**, więc o rekreacyjnych, przyjemnościowych zadaniach bibliotek, określanych eufemistycznie funkcją ludyczną.

Bez trudu znajduje potwierdzenie opinia, że jest to biblioteczna funkcja ważna, a są nawet sygnały, jakoby ostatnio zintensyfikowała się w wielu bibliotekach [*Pateman*, *Willimet*, *2013*, *s. 129; Stiepanow*, *2012*, *s. 250*]. Jednak są też wypowiedzi, deprecjonujące rekreacyjną ofertę bibliotek, ze skrajną niekiedy sugestią, że za publiczne pieniądze nie wypada serwować rozrywki [*McMenemy*, *2009*, *s. 5*, *62*]. I z obserwacji również wynika, że takie nastawienia bibliotekarzy – akurat sprzeczne z oczekiwaniami publiczności – wcale nie są rzadkością.

W rzeczywistości rozrywka jest istotnym składnikiem egzystencji, chociaż przybiera różne formy i nie każda przystaje do bibliotecznej specyfiki. Istnieją gatunki (podgatunki?) komunikacyjne – jak literatura o charakterze wyłącznie relaksacyjnym, albo elektroniczne gry fabularne – z założenia nastawione tylko lub głównie na odbiór przyjemnościowy, tak jak i niektóre warianty bibliotecznych programów ponadusługowych. Otóż nie ma w nich niczego, co nie byłoby zgodne z charakterem bibliotecznych powinności.

Tym bardziej – w przekazach, komunikatach i w przedsięwzięciach bardziej kreatywnych, dla których intencje przyjemnościowe stanowią jedynie

dodatek i realizują się jako funkcja uzupełniająca. A swoją drogą, całkowicie bez funkcji ludycznej nie uchowałaby się żadna forma literacka, filmowa lub teatralna (generalnie: żadna forma sztuki), choćby najbardziej intelektualnie wysmakowana.

Wątpliwości mogą pojawić się tylko wówczas, kiedy czyjeś nastawienie na rozrywkę **całkowicie** eliminuje inne warianty zachowań komunikacyjnych, bądź trywializuje **każdy** proces odbioru i ogranicza do wyłącznie zabawowego traktowania (co trudno stwierdzić) przekazów, mających zasadniczo inne przeznaczenie. Podobnych zjawisk nie brakuje, to prawda i taki też ma charakter, już tu sygnalizowana, homogenizacja treści informacyjnych, czyli tzw. infotainment. Być może sprzyja temu już sam fakt przejmowania tych treści w czasie wolnym (więc poza czasem pracy i edukacji), w założeniu przeznaczonym częściowo na zachowania przyjemnościowe właśnie.

Ale powstaje pytanie – bez jednoznacznej odpowiedzi – w jakiej mierze (jeżeli w ogóle) biblioteka może w takie zjawiska ingerować, zapobiegać im lub eliminować, wbrew woli samych użytkowników. Tym bardziej, że możliwości rozpoznawcze i diagnostyczne są kruche bądź żadne, reguły postępowania nijakie, a nadgorliwość w tym zakresie jest niebezpieczna. Trzeba zachować umiar i ostrożność.

W ogóle zaś do rekreacyjnych zadań bibliotek najlepiej odnosić się co najmniej przychylnie. Biblioteka musi mieć w swojej dyspozycji również zasoby o charakterze w pełni lub częściowo rozrywkowym, także digitalne i rozpowszechniać je, udostępniać oraz promować tak, jak wszystkie inne, nie unikając także aspektów przyjemnościowych w przedsięwzięciach ponadusługowych. Co więcej – w świetle tego, co widać w praktyce, biblioteczne powinności rekreacyjne (lub jeśli ktoś woli: ludyczne) trzeba wyraźnie dowartościować.

Głównym instrumentem bibliotecznego działania są bibliotekarze. Zatem jakość i skuteczność tego działania jest bezpośrednio zależna od poziomu umiejętności oraz od stopnia zaangażowania pracowników, czyli od ich profesjonalizmu. Tak było od początku istnienia bibliotek i ta przesłanka nie uległa zmianie. Pozmieniały się natomiast zakresy treściowe, które ten profesjonalizm współtworzą – oraz sposoby dochodzenia do koniecznych sprawności.

Profesjonalizm

Jeszcze niedawno uzasadniony był pogląd M. Gormana, że istotę zawodu bibliotekarskiego wyznacza mediacja oraz gromadzenie zasobów [*Gorman, 2005, s. 210*]. Jednak obecnie drugą część tej opinii należałoby zmodyfikować i poszerzyć o wszystkie procesy zaplecza. Ale wobec tego jednoosobowa biegłość ogólna, całościowa, jest już mało prawdopodobna: postępująca specjalizacja wewnątrzzawodowa jest faktem nieodwracalnym. A zarazem widać potrzebę zdecydowanie wyraźniejszego wyodrębnienia się niektórych,

już istniejących specjalności: bibliotekarza dyżurnego i bibliotekarzy dziedzinowych, oraz – wygenerowania zupełnie nowej specjalności inżyniera (technologa) bibliotecznego, lub bibliotekarza inżynieryjnego.

Nie wystarczy bowiem, skądinąd konieczna, umiejętność posługiwania się zasobami, korzystania ze źródeł informacji, oraz manipulacyjne opanowanie technologii [*Bagrowa, 2010, s. 27; Johnson, 2007, s. 221-222*]. Trzeba jeszcze wszystkie umiejętności, dogłębnie opanowane, połączyć w kreatywną całość. A to jest możliwe tylko w zestawieniu zespołowym – dlatego biblioteki małoobsadowe muszą funkcjonować w ramach zagregowanych sieci – i przy założeniu dobrego wykwalifikowania wstępnego każdego pracownika biblioteki. Tymczasem z takim założeniem nikt w Polsce bibliotekarzy nie kształci, ani nie kwalifikuje do najważniejszych bibliotekarskich specjalności.

Na dodatek nowe regulacje prawne zmniejszyły poziom wymagań kwalifikacyjnych dla bibliotekarzy poniżej godziwego minimum, a ponieważ jakość ogólnego kształcenia pozostawia sporo do życzenia, początkowy stan wiedzy nowych adeptów zawodu na ogół nie jest satysfakcjonujący. Zresztą nigdzie studia biblioteczno-informacyjne, nawet dobrze zaprogramowane, nie umożliwiają absolwentom w pełni poprawnego i kreatywnego wykonywania obowiązków zawodowych już od pierwszej chwili. Potrzebna jest wstępna, w pełni profesjonalna adaptacja, która nawet w dużych bibliotekach należy do rzadkości, a w małych nie ma jej wcale. Bo nie istnieje odpowiedni system, ani zwyczaj, ani też standardowy model stosownych procedur.

Tak jak nie ma też (przeważnie) **systemu** zawodowego doskonalenia bibliotekarzy, a jeżeli tu i ówdzie bywa, to mało stabilny, rachityczny i przypadkowy. Tymczasem w okresie licznych i zasadniczych zmian w samym bibliotekarstwie oraz w otoczeniu bibliotek, nikt nie może być naprawdę bibliotecznym profesjonalistą, bez stałej aktualizacji wiedzy zawodowej i okołozawodowej [*Bagrowa, 2010, s. 44*]. Ewentualne programy takiego odświeżania kompetencji profesjonalnych stanowią rzadkość i nikt, ani nic, nikogo ku nim nie nakłania.

Nawet substytutem doskonalenia zawodowego nie są doraźne konferencje, z przypadkową tematyką, realizowane przez kogokolwiek dla nielicznych, za wygórowaną odpłatnością, ani różne studia podyplomowe, oferowane przez nie zawsze kompetentnych organizatorów. W praktyce więc główną, szeroko dostępną, ale potencjalną, platformą uaktualniania zawodowej wiedzy bibliotekarskiej pozostaje profesjonalne piśmiennictwo: czasopisma, e-periodyki i książki – a w tle jeszcze dyskusyjne fora i blogi w Sieci, te jednak są mało aktywne i powierzchowne. Stan tych materiałów jest w dodatku rozmaity. Nie brak publikacji bezużytecznych, o niczym, adresowanych do nikogo, ale są też takie, które mogą być pomocne. Jednak wykorzystanie jest prawie żadne.

Sytuacja wygląda więc tak, że większość osób zatrudnionych w naszych bibliotekach, nie ma o bibliotekarstwie nawet wstępnej wiedzy, toteż wykonuje swoja pracę (w zasadzie na elementarnym poziomie manipulacyjnym) według prostych, stereotypowych o niej wyobrażeń. To z profesjonalizmem nie ma nic wspólnego.

W rezultacie równie stereotypowo, więc niezgodnie z potencjalnymi możliwościami, natomiast stosownie do rzeczywistości, postrzegane są też biblioteki – nie tylko przez nieużytkowników bibliotek (którzy „wiedzą" o nich ze słyszenia), ale także przez znaczną część publiczności bibliotecznej. Bo obiegowy stereotyp biblioteki i bibliotekarza/rki może przełamać tylko drastycznie odmienna od niego praktyka: negacja przez antystereotypowe postępowanie [*Maciuszek*, *2012*, *s. 101*; *White*, *2012*, *s. 9*, *126*, *164*].

Otóż często, zwłaszcza w bibliotekach niewielkich, żadnych takich przedsięwzięć nie widać. I kto wie, czy to nie jest najbardziej newralgiczny dla naszego bibliotekarstwa punkt rozstajny: najgorsza z prognostycznych przesłanek dla przyszłej rzeczywistości bibliotecznej.

3. Biblioteczne usługi

Trudno zaprzeczyć, że czas bieżący stwarza wobec bibliotek wymagania zmienione oraz całkiem nowe. Dla zachowania, a tym bardziej dla zwiększenia efektywności, narzuca konieczność przekształceń oraz innowacji. Chociaż z drugiej strony: nie jest prawdą, jakoby zmieniało się wszystko, całkowicie i nagle. Istnieją obszary kontynuacji oraz zmian niewielkich, a także stopniowych.

Zmiany

Przez słabą znajomość problemów i zjawisk, a również przez nieostrożność wypowiedzi, ma miejsce swoista demonizacja niebezpieczeństw, rzekomo czyhających na biblioteki wszędzie – z apokaliptycznymi prognozami. Kiedy Michael Gorman, wyraźnie niechętny komunikacyjnej digitalizacji, stwierdził że życie digitalne nie ma szacunku dla przeszłości i nie przejmuje się przyszłością [*Gorman*, *2011*, *s. 207*], to właśnie taki dramatyczny obraz zasugerował. Wygląda to tak, jakby bezduszny moloch opanował świat i sieje zniszczenie wobec wszystkiego, co nie jest mu przyporządkowane. Ale to nieprawda.

Owszem: rzeczywiście jest tak, że nowe i dawne (zawsze zróżnicowane) formy komunikacji, oferują teraz społeczeństwu znacznie więcej treści (nie tylko informacji) niż kiedykolwiek, z kolei zaś społeczeństwo – lepiej wykształcone i dostatniejsze niż dawniej – może z tej oferty pełniej skorzystać. Ale podaż jest tak wielka, że trudno to korzystanie realizować w pełni, zwłaszcza samodzielnie, dlatego w zasadzie nie pożytkuje się całej oferty komunikacyjnej.

Otóż akurat w tym nie ma nic nowego. Od początku stosowania pisma, a tym bardziej druku, nadmiar serwowanych treści był obecny stale, tyle że obecnie ten naddatek jest o wiele większy [*Parszukowa*, *2011*, *s. 44*, *46*]. I właśnie z tego generuje się niezmiennie podstawowa – dawna, obecna i przyszła – rola bibliotek. Polegająca na dostarczaniu społeczeństwu treści potrzebnych, a więc **wybranych** oraz zweryfikowanych, w możliwie licznej i uporządkowanej konfiguracji.

Arbitralnie można przyjąć, że jest to rola **usługowa**, polegająca na pośrednictwie, czyli na mediacji i taka była od samego początku. Natomiast w re-

pertuarze szczegółowym oraz w organizacji funkcjonowania, oczywiście zachodziły, zachodzą i muszą zachodzić rozmaite zmiany, chociaż nie zawsze odnoszą się do sedna. Kołodzieja oraz producenta samochodów praktycznie nie łączy już nic, lecz wykorzystują przecież tę samą regułę zmniejszonego tarcia przy toczeniu i służą temu samemu zadaniu: lokomocji. Otóż podobnie układają się relacje między (bardzo) dawnym i współczesnym bibliotekarzem.

Pośrednictwo

Dokładniej – nieco podobnie, bowiem skala różnic jest mniejsza. Ale trzeba je określić, oraz skonkretyzować obecny, a także przyszły stan, rejestr i charakter bibliotecznych usług. Co uległo zmianie, a co jednak nie, oraz – co, w jaki sposób i czemu, zmienić należy. Otóż taki mam zamiar.

3.1. W kręgu usług

To, co ma lub powinno mieć miejsce w bibliotekarstwie obecnie, wynika z wielu uwarunkowań (nie wszystkie są już rozpoznane), które trudno zreferować i objaśnić w sposób zwięzły a kompletny [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 328*, *330-332*; *Gębołyś*, *2010*, *s. 12*]. Nie widzę zresztą takiej potrzeby – wystarczy skupić się na tym, co najważniejsze. Otóż wśród głównych okoliczności sprawczych sytuuje się fakt, że biblioteka jest organizacją i w dodatku: organizacją usługodawczą.

Bo wszystkim organizacjom i branżom, jak też ich wytworom, przypisuje się ten sam, ogólny, cykliczny schemat egzystencji w czasie, kiedy to po okresach: pionierskim, wzrostu i stabilizacji – następuje etap schyłkowy, a nieraz nawet zaniku [*Koźmiński*, *Jemielniak*, *2008*, *s. 462-467*; *Machaczka*, *2001*, *s. 108-109*, *113*, *121*; *Makiejewa*, *2011*, *s. 31*]. To m.in. stąd biorą się apokaliptyczne opinie o stanie i o przyszłości bibliotek, ale nie trzeba dać się zastraszyć, ponieważ nie jest to imperatyw bezwzględny. Jeśli bowiem w fazie stabilizacji pojawi się świadomość konieczności zmian – a tak przecież w bibliotekarstwie częściowo jest – to ewentualny kryzys i zwątpienie ustępują miejsca odnowie oraz działaniom dostosowawczym (do okoliczności). Tym to wyraźniejsze, kiedy organizacja stanowi system otwarty [*Machaczka*, *2001*, *s. 114*, *126*].

Cykl życia

Biblioteka jest właśnie takim układem. Otwartym bądź półotwartym – sprzężonym z otoczeniem, któremu oferuje usługi, i jeszcze nierzadko: z instytucją sprawczą, do której należy. Tego rodzaju sprzężenia uzasad-

niają zaś opinię, że nie każda usługa (i nie każda instytucja usługowa) zniknie, a ewentualne zmiany otworzą nowy cykl życia [*Makiejewa*, *2011*, *s. 32*). W ten sposób, wprowadzając i ponawiając konieczne innowacje, można przewidywać egzystencję kontynuowaną – czego biblioteki wszak doświadczyły i tak może być nadal. W czym istotną rolę odgrywa ich usługowy charakter.

Wydawałoby się, że nikt nie ma wątpliwości, czym jest usługa. Tymczasem rozważania usługoznawcze są na ogół mało dokładne, definicje – dyskusyjne, a opis polega głównie na negacji tego, co typowe dla produkcji towarowej [*Flis: Problemy*, *2009*, *s. 8; Mizerski*, *2005*, *s. 3; Rogoziński*, *2007*, *s. 6*, *10*]. Ma to określone skutki praktyczne. Mianowicie usługi kojarzą się jako coś gorszego, niż produkcja materialna i rzekomo wymagają mniejszych umiejętności wykonawczych. I ten ogólny stosunek do usług wyraźnie daje o sobie znać – w sensie negatywnym – w odniesieniu do usług bibliotecznych.

Usługa to proces

Usługa to oczywiście czynność, proces, a nie namacalna rzecz, którą w dodatku dałoby się zauważyć. Zobaczyć można jedynie usługodawcę oraz efekty usługi, nierzadko z usługą utożsamiane, ale tak naprawdę samą usługę odczuwa się intuicyjnie, pośrednio, ewentualnie poprzez fazy jej przebiegu [*Mizerski*, *2005*, *s. 1*, *5; Panasiuk*, *Tokarz*, *2005*, *s. 42; Szarfenberg*, *2010*, *s. 5*].

Usługa jest bowiem niematerialna oraz temporalna. Ma miejsce równoczesne świadczenie i odbiór, a z chwilą wyświadczenia przestaje istnieć i oczywiście nie da się zmagazynować ani odtworzyć, chociaż daje się powtórzyć na nowo. Można powiedzieć, że potem jej nie ma. Ewentualnie widać jej skutki, lecz to nie to samo [*Mizerski*, *2005*, *s. 6; Panasiuk*, *Tokarz*, *2005*, *s. 42; Rogoziński*, *2007*, *s. 11*; *Szarfenberg*, *2010*, *s. 3-4*, *5*, *8*].

Bo te efekty są zależne nie tylko od usługodawcy, ale również od usługobiorcy. Jeśli ktoś nieumiejętnie korzysta z materiałów komunikacyjnych lub z bibliotecznej oferty, to wina przynajmniej częściowo leży po stronie odbiorcy, użytkownika. Tymczasem przypisuje się ją zwykle oferentowi, pośrednikowi, wykonawcy, bo to on tę usługę reprezentuje: kojarzy się z nią nierozerwalnie. Dlatego niepowodzenia (albo lęk przed nimi) komunikacyjno-biblioteczne są przeważnie składane na karb niesprawności bibliotekarzy, oraz ewentualnie bibliotecznych instytucji [*Onwuegbuzie*, *Jiao*, *Bostick*, *2004*, *s. 26*, *31*, *40*, *242*, *251*].

Sugestia niematerialnego charakteru usług, jakkolwiek dobrze uzasadniona, jest sama w sobie dość mętna, choćby dlatego, że materialne może być narzędzie usługi. Wobec tego przyjmuje się, że – w takim ujęciu – istnieją trzy różne warianty usług.

Niematerialny charakter

Usługi **wspierające** elementy materialne. W bibliotekach: udostępnianie książek, czasopism, komunikatów elektronicznych, oraz innych materiałów piśmienniczych i pozapiśmienniczych.

Usługi **wspierane przez** elementy materialne. W bibliotekach: transmisje **treści**, informacyjnych oraz nieinformacyjnych, przejętych ze źródeł, jak też informacje o tych źródłach (katalogowe, bibliograficzne).

Usługi w stanie **czystym**. W bibliotekach: programy i treści naddane, przekazywane przez bibliotekarzy „od siebie". [*Mizerski, 2005, s. 2-4; Panasiuk, Tokarz, 2005, s. 41; Pluta-Olearnik, 1993, s. 22-23; Rogoziński, 2007, s. 7*].

Jest niemal oczywiste, że w odczuciu potocznym biblioteczne usługi kojarzą się właśnie z nośnikami (materialnymi), które biblioteka udostępnia – i to głównie z piśmienniczymi – a nie z zawartymi w nich treściami. Stąd automatyczne utożsamianie bibliotek z książkami (określenie: książnice), czasem ogólniej – z piśmiennictwem, a stosunkowo rzadko: z ofertą elektroniczną. Natomiast informacje, komentarze i opracowania odbiblioteczne (więc usługi czyste), takim skojarzeniom zazwyczaj nie podlegają, mimo że to one stanowią szczególny wkład bibliotek, dodany do standardowej komunikacji publicznej.

Ta niematerialność usług, czyli swego rodzaju abstrakcjonizacja, nie może nie wpływać na ocenę. I wpływa: niekorzystnie. Biblioteczne usługi ocenia się przez pryzmat zasobności biblioteki (bo ją widać) oraz sprawności obsługi, określanej według czasu realizacji (bo odczuwanego bezpośrednio). A przecież prawdziwą wartość usługi – także bibliotecznej – wyznacza indywidualna korzyść odbiorcy/użytkownika oraz wzbogacenie jego osobistych wartości, również intelektualnych [*Panasiuk, Tokarz, 2005, s. 42; Pluta-Olearnik, 1993, s. 21*].

Co wprawdzie łatwo powiedzieć, natomiast w bibliotekarstwie trudno skonkretyzować oraz jeszcze trudniej zmierzyć. Konia bowiem z rzędem temu, kto zdoła ustalić, w jakim stopniu za sprawą biblioteki wzbogaciła się wiedza i wzrosła refleksyjna sprawność użytkownika. Te efekty zazwyczaj nie są dostrzegane [*Bawden, Robinson, 2012, s. 270-272; Onwuegbuzie, Jiao, Bostick, 2004, s. 34, 67*]. W konsekwencji więc oceny bibliotek, a także wyobrażenia o nich, biorą się z innych przesłanek. Mniej potocznie cenionych.

Odczuwa się także bezpośredni związek pomiędzy obiegową oceną usług, a obszarem ich realizacji. Wyodrębnia się mianowicie sferę usług publicznych – w tym edukacyjnych, informacyjnych i kulturalnych, czyli skierowanych na umysły, jak również rekreacyjnych – które mają być dostępne dla każdego [*Dylewski, Filipiak, 2005, s. 454; Panasiuk, Tokarz, 2005, s. 49; Pluta-Olearnik, 1993, s. 111; Szarfenberg, 2010, s. 12*]. Łatwo zauważyć, że oferta biblioteczna należy do tej właśnie kategorii usługowej.

Według teoretycznych założeń, usługi publiczne mają charakter elementarny, zaspokajają bowiem potrzeby podstawowe, są częścią obsługi osobowości, zatem powinny być przez społeczeństwo cenione wysoko [*Dylewski, Filipiak, 2005, s. 457;*

Kottler, Lee, 2008, s. 175; Panasiuk, Tokarz, 2005, s. 46]. W rzeczywistości niekoniecznie tak jest. Władze wszystkich szczebli, mimo obligatoryjności świadczenia tych usług przez siebie, zwracają raczej uwagę na ich znaczną kapitałochłonność, stąd różne ograniczenia oraz nagminne lekceważenie reguły A. Wagnera stałego wzrostu wydatków publicznych [*Dylewski, Filipiak, 2005, s. 457, 471; Kottler, Lee, 2008, s. 4*]. Natomiast publiczność, tak z powodu niematerialności usług, jak również za sprawą obligatoryjnego – akurat do tych publicznych – dostępu („należą się"), ocenia i ceni je rozmaicie, reagując silniej dopiero z chwilą kasacji. I takie właśnie ma źródło obiegowy stosunek do bibliotek.

Intensywny rozwój internetu stworzył dogodne warunki dla wprowadzania, w wielu obszarach, elektronicznych form usługowych, które już to uzupełniają, bądź wręcz zastępują usługi, świadczone bezpośrednio. Ich rejestr jest rozległy i nieustannie rośnie [*Flis: Rodzaje, 2009, s. 10-11*]. Natomiast charakterystyka i ewentualne zestawienia porównawcze z usługami bezpośrednimi, pozostawiają na razie wiele do życzenia.

E-usługi

Jest spory mętlik pojęciowy. Powtarzająca się opinia, że e-usługa jest świadczona zdalnie, to oczywistość, zresztą nie do końca prawdziwa. Tak jak i próby pojęciowego ograniczenia jej tylko do formy automatycznej, więc bez udziału usługodawcy, lub z jego niewielkim uczestnictwem – nie odpowiadają rzeczywistości [*Flis: Definicja. 2009, s. 4, 7*]. W istocie bowiem obok e-usług czystych, w pełni zautomatyzowanych (chociaż czynnik ludzki, bodaj pośredni, występuje zawsze), istnieją też takie, które już to wspierają bezpośrednie działania usługodawców, bądź odwrotnie: same wymagają ich wspierającego udziału. Wszystkie te warianty weszły już także do bibliotecznej praktyki, służąc zarówno wyszukiwaniu i transmisji treści, jak też usprawnianiu procesów ewidencyjnych oraz administracyjnych.

Jednak wyraźnie brakuje porównań usług, świadczonych elektronicznie i bezpośrednio. Usługi ewidencyjne oraz transakcyjne, namacalnie okazały się tańsze i szybsze w realizacji, jakkolwiek nie wszystkie dają się w tym trybie świadczyć w pełni. Usługi informacyjne – zwłaszcza na poziomie elementarnym lub wyszukiwawczym – na ogół podobnie. Natomiast im bardziej złożona, skomplikowana jest treść informacji oraz rozległy i pogłębiony jej zakres, tym silniej ujawnia się potrzeba doradczego i weryfikacyjnego udziału ekspertów (mediatorów, bibliotekarzy) oraz świadczenia w sposób bezpośredni, popartego współobecnością i współudziałem obu stron.

Szczególnie w praktyce bibliotecznej nie wszystkie usługi, jak też nie wobec każdego, można realizować zdalnie i w trybie online. Który, ze względu na wygodę i oszczędność czasu, wielu użytkownikom odpowiada, lecz zastosowanie jest ograniczone przez wymagania jakościowe. Oraz – dopowiem – ze względu na własny interes bibliotek, mianowicie: potrzebę zachowania

bibliotecznej tożsamości w oczach społeczeństwa, która w praktyce usług zdalnych ulega częściowemu zamazaniu.

Rzecz jasna, całkowicie zautomatyzowane e-usługi – w postaci witryn, katalogów, bądź różnych plików informacyjnych – są bibliotekom niezbędne. Także: e-usługi wspierane przez bibliotekarzy (np. ekspedycja materiałów i zestawień informacyjnych), lub wykorzystywane przez nich bieżąco w procesach informowania, bądź wspólnego wyszukiwania komunikatów i treści. Trudno natomiast wyobrazić sobie całkowity zanik usług, świadczonych w bibliotekach bezpośrednio – zarówno ze wsparciem technologii elektronicznej, lub bez.

Ulotny charakter usług ma również negatywny wpływ na próby standaryzacji, akurat w bibliotekarstwie podejmowane z uporem, godnym lepszej sprawy. Umieszczono je nawet w obszarze norm jakościowych ISO, mimo że do tego zupełnie nie przystają.

Standaryzacja

Usługi niematerialne, także biblioteczne, są bowiem różnorodne, niejednolite i nawet jeżeli powtarzalne, to jednak każdorazowo różnią się od siebie. To oznacza zaś, że nie da się ich tak po prostu zmierzyć, zsumować i na tej podstawie ocenić oraz precyzyjnie wystandaryzować [*Mizerski, 2005, s. 4-5; Panasiuk, Tokarz, 2005, s. 42; Szarfenberg, 2010, s. 4*]. Próby skalowania, pomiaru i ewentualnej ewaluacji, rzekomo standardowej, mają więc charakter pośredni, jeśli nie wręcz imitacyjny.

Najczęściej zlicza się same procesy, zrealizowane operacje usługowe, ale to sygnalizuje tylko poziom obciążenia bibliotek, natomiast nie może aspirować do świadectwa jakości. Pomiary oraz oceny, w zamierzeniu jakościowe, w praktyce realizuje się przez zsumowanie wykonanych czynności, ale to nie jest żadna miara **korzyści**, wyniesionych z bibliotecznych usług. Te są bowiem niewymierne: różne indywidualnie i subiektywnie identyfikowane. No bo (powtórzę) jak ustalić zwiększenie się czyjejś wiedzy, lub poprawę procesów mentalnych – żeby już pominąć skalowanie przyjemności – w następstwie korzystania z bibliotecznej oferty? W rezultacie narzucane w bibliotecznym usługodawstwie standardy, mają charakter spekulatywny i są zawodne. Dlatego nie zamierzam ich bliżej analizować.

Ogólna charakterystyka usług, już z natury rzeczy trudna, komplikuje się dodatkowo, ze względu na ich różnorodność. Jednym z podstawowych czynników różnicujących jest sposób refundacji ponoszonych kosztów oraz stosunek do zarobkowania. Oddziela się mianowicie usługi rynkowe od pozarynkowych, zorientowane na zysk od niekomercyjnych (w koszmarnym żargonie: „non-profit"), czyli takich, które z założenia nie mają przynosić nadwyżki ewentualnych pieniężnych wpływów od odbiorców, nad kosztami realizacji [Kottler, 2005,s. 90; *Mizerski, 2005, s. 5; Panasiuk, Tokarz, 2005, s. 49; Pluta-Olearnik, 1993, s. 111*].

Poza rynkiem

To jednak nie znaczy, że wszystkie są, albo muszą być, dla **każdego** odbiorcy bezpłatne. Natomiast wpływy z ewentualnych opłat nie powinny stanowić jedynego, bądź nawet głównego źródła utrzymania publicznej instytucji usługodawczej, jakkolwiek mogą być istotnym dopełnieniem budżetu (jeżeli organizator nie zmniejszy dotacji o wysokość wpływów). Zasada jest jednak taka, że w sferze usług użyteczności społecznej, środki na działalność biorą się przede wszystkim z podatków.

Stosunek do ewentualnej, częściowej odpłatności przez odbiorców za niektóre usługi, musi zatem być ostrożny, a i swoboda ustalania cen podlega ograniczeniu – bo zresztą nawet samo wyliczenie kosztów bywa trudne – a często trzeba już z góry określić, co może być świadczone (i dla kogo) odpłatnie, a co nie [*Dylewski, Filipiak, 2005, s. 456, 458; Kottler, 2005, s. 90; Szarfenberg, 2010, s. 4*]. W grę wchodzą też bowiem: interes społeczny i socjalne powinności władz wszystkich szczebli. Chociaż z drugiej strony – usługi całkowicie bezpłatne nie zawsze są przez publiczność odpowiednio doceniane [*Kottler, 2005, s. 90*]. Jednak to nie może być argumentem za wprowadzeniem pełnej odpłatności za wszystko.

Te uwagi odnoszą się również do bibliotek, które wszak nie zostały powołane dla komercyjnego zysku. Przyjęło się już od dawna, w wielowiekowej praktyce, że **podstawowe** usługi biblioteczne są nieodpłatne, a nieliczne biblioteki komercyjne przestały istnieć pół wieku temu. Ale to nie znaczy, że **każda** biblioteczna usługa musi być zawsze **każdemu** świadczona za darmo. Rozwiązania są rozmaite i o tym – w dalszej części niniejszego tekstu.

3.2. Główne rodzaje usług w bibliotekach

Biblioteki zawsze były oraz nadal są instytucjami usługowymi, jakkolwiek w detalach nie wszystko wygląda obecnie tak, jak przedtem. Teraz znacznie **silniej** bowiem podkreśla się ten ich usługowy charakter, a to oznacza rekonfigurację głównego obszaru współczesnego paradygmatu – w miejsce dotychczasowego nastawienia na kolekcję [*Gorman, 2000, s. 26, 75; Gorman, 2003, s. 72; Heery, Morgan, 1996, s. 11*]. To znaczy: biblioteki muszą oczywiście tworzyć stosowne zaplecze, archiwizować materiały własne i organizować dostęp do kolekcji cudzych oraz do Sieci, ale z określonym celem. Mianowicie (powtórzę) dla mediacji, dla pośrednictwa, poprzez dostarczanie publiczności **zweryfikowanych** oraz możliwie **dostosowanych** treści i w tym właśnie zawiera się główny sens zadań usługowych – tak teraz widziany

Paradygmat

[*Bawden, Robinson, 2012, s. 80; Calhoun, 2013, s. 161; Dworkina, 2009, s. 19; Koster, Heesakkers, 2013, s. 74; Lidman, 2008, s. 24*]. To jednoznaczne i zdecydowane sformułowanie, inaczej niż przedtem, ustala hierarchie i ważność procesów bibliotecznych. A zarazem: określa warunki dalszej egzystencji bibliotek. Wiele bowiem wskazuje, że to za sprawą usług właśnie i aranżowania do nich dostępu, biblioteki przetrwają w obecnej lub nieco zmienionej konfiguracji przez następne lata [*Durcan, 2011, s. 329*].

Istota tych usług polega bowiem na transmitowaniu treści – informacyjnych oraz nieinformacyjnych – w skali makrospołecznej, czyli na dostarczaniu dóbr publicznych (teoretycznie) wszystkim, a w tym zakresie nie widać symptomów przemijania [*Dylewski, Filipiak, 2005, s. 454*]. Trzeba to jednak robić w sposób możliwie perfekcyjny, odpowiadający publiczności, z zachowaniem wysokiej jakości, a z tym bywa różnie i nie tylko duże biblioteki funkcjonują marnie – co sugeruje się czasem [*Miatlina, 2007, s. 235*]; zdarza się, że niewielkie też. Ale słabym megabibliotekom zapaść niekoniecznie grozi, podczas gdy dla mizernych bibliotek małych likwidacja jest zagrożeniem realnym.

Aktualny rejestr usług bibliotecznych różni się od dawnego przede wszystkim intensyfikacją oferty **zdalnej**, realizowanej równolegle do usług **bezpośrednich.** Dawniej bowiem transmisje treści na dystans miały charakter marginalny – o ile w ogóle były serwowane. Teraz natomiast sugeruje się nawet, że powodują redukcję usług bezpośrednich [*Bachowski, 2011, s. 131; Bobinski, 2007, s. 17; Creaser, 2011, s. 52*]. Może to prawda, a może nie: chętnie zobaczyłbym jakikolwiek dowód.

Usługi pośrednie i bezpośrednie

W każdym razie trafne jest założenie, że utrzyma się kombinacja (parytetowa?) usług bezpośrednich i zdalnych, przy czym to te bezpośrednie kształtują wizerunek bibliotek – bo z autopsji – w oczach publiczności. I nie brakuje użytkowniczych deklaracji, sygnalizujących chęć bywania w bibliotekach, niezależnie od transakcji na dystans, które odpowiadają zamówieniom raczej mało skomplikowanym, prostym. Bo rozmowy z pracownikami bibliotek, kreatywne i spontaniczne wymiany opinii, oraz wspólne rozwiązywanie problemów, to coś, czego w formie zdalnej nie ma [*Bachowski, 2011, s. 132; Davis, Hall, 2006, s. 81; Harper, 2010, s. 9, 274; Maxwell, 2006, s. 139; Niegard, 2011, s. 342, 351*].

Najstarszy, wręcz klasyczny wariant bezpośrednich usług bibliotecznych, realizuje się na miejscu, w czytelniach, w czytelnio-wypożyczalniach, w informatoriach lub w innych agendach, przy dłuższym pobycie użytkowników w bibliotekach. Kiedyś, ze względu na dużą wartość materialną zasobów, były to usługi jedyne. Potem wciąż dominowały, też głównie za sprawą najlepszych warunków ochrony i dopiero z czasem ustąpiły pierwszeństwa usługom na wynos. Nadal jednak uchodzą za optymalne, z prewencyjnego

Na miejscu

punktu widzenia, a także sprzyjają wzmożonej rotacji zbiorów. Przy ograniczonej ilości egzemplarzy określonych tytułów, korzystanie na miejscu dziesięciokrotnie intensywniej pożytkuje każdy egzemplarz, niż wypożyczanie do domu. Zaś w odniesieniu do zasobów periodycznych, ta forma wciąż bywa często jedynym sposobem udostępniania. Nie uważam, że to dobrze.

Dłuższą tradycję ma również odwiedzanie bibliotek dla uzyskania informacji; po to wszak tworzono specjalne informatoria i rozbudowane oddziały lub nawet działy informacji. Jakkolwiek, pomimo współobecności, przeważało na ogół jednostronne **udzielanie** informacji przez pracowników bibliotek. Obecnie natomiast rozwija się tendencja do wspólnego generowania informacji przez bibliotekarzy i wnioskujących użytkowników, z wykorzystaniem wzajemnej obecności i bezpośredniego zaangażowania w procesy, realizowane (poza tym) już nie tylko w wyodrębnionych agendach informacyjnych. Jednak tendencja to jeszcze nie to samo, co powszechna praktyka.

Usługi realizowane na miejscu są dobrze widziane przez bibliotekarzy, natomiast przez publiczność już niekoniecznie. Wymuszają bowiem dostosowanie się do czasu pracy bibliotek, więc w znacznym stopniu ograniczają swobodę zachowań użytkowniczych. Tym bardziej, że w Polsce pory otwarcia bibliotek są szczególnie krótkie i dla publiczności niedogodne. W rezultacie zasoby, przeznaczone wyłącznie do używania na miejscu, są wykorzystywane marnie lub wcale.

Jednak istota współczesnej oferty bibliotecznej na miejscu jest inna, niż dawniej. Polega bowiem na skupieniu w jednym punkcie obsługi możliwie **całej** różnorodnej oferty, tak piśmienniczej jak i sieciowej, oraz – międzybibliotecznej, która bywa wszak obarczana dodatkowymi restrykcjami. To scalenie wychodzi naprzeciw oczekiwaniom publiczności, aby dostęp do wszystkich materiałów komunikacyjnych realizował się razem. Dlatego zresztą na każdym stanowisku do miejscowego korzystania (w czytelniach, między regałami, gdziekolwiek) muszą być monitory i przestrzeń na użytkowanie piśmiennictwa. W niektórych bibliotekach, nie tylko zagranicznych, są ponadto do dyspozycji także tablety albo iPody [*Cheek, Hartel, 2012, s. 9; Coombs, Avellano, Bennett, Dessler, Vacek, 2010, s. 55; Davis, Hall, 2006, s. 86; Falkner, 2012, s. 39; Heery, Morgan, 1996, s. 78; Kurka, 2011, s. 19; Onackaja, 2010, s. 122; Oyston, 2011, s. 167*].

W ten sposób korzysta się z bibliotek przede wszystkim dla celów edukacyjnych, naukowych, zawodowych i ogólnie biorąc informacyjnych, natomiast dla przyjemności i spontanicznie – zdecydowanie rzadziej. Tam, gdzie równolegle trzeba odwoływać się do licznych materiałów drukowanych oraz sieciowych (zwłaszcza jeżeli w innych okolicznościach – odpłatnych), jak też kiedy konieczne są złożone i rozbudowane kontakty konsultacyjne z bibliotekarzami dyżurnymi oraz ewentualnie dziedzinowymi, korzystanie

na miejscu nie ma alternatywy. Bo cały sens zawiera się nie tylko w dostępie do komunikacji publicznej, lecz polega głównie na **kreowaniu** indywidualnej wiedzy własnej, co wymaga stworzenia stosownych warunków [*Oyston*, *2011*, *s. 167*; *Zdravkovska*, *2011*, *s. 141*]. I wprawdzie jedno z polskich opracowań sugeruje, że tylko 1% młodzieży korzysta z komputerów w bibliotekach [*Jasiewicz*, *2012*, *s. 25*], ale pozwolę sobie nie dać temu wiary, ponieważ źródło, na które się powołano [*Mediappro*, *2006*, *s. 33*] odnosi ten wskaźnik do zupełnie innego (**codzienności** korzystania) zjawiska i innych okoliczności.

Korzystanie z bibliotek na miejscu ma więc, w założeniu, stanowić ważne zaplecze i zintensyfikowane uzupełnienie edukacji szkolnej oraz studenckiej – a tam, gdzie są po temu warunki: także w grupach [*Kurka*, *2011*, *s. 32*; *Oyston*, *2011*, *s. 167*] – jak też dla doskonalenia zawodowego i spontanicznego dokształcania ustawicznego. Jednocześnie dla pracowników nauki oraz dla wysoko wykwalifikowanych profesjonalistów, biblioteka z jej miejscowymi usługami, bywa czasem doraźnym miejscem pracy [*Fabian*, *1996*, *s. 27*, *37*]. Ale musi być otwarta w porach, kiedy użytkownicy mogą z tej oferty korzystać przez znaczną część dnia.

Natomiast odkąd wartość finansowa bibliotecznych materiałów przestała być zawrotna i odzyskanie ewentualnie utraconych egzemplarzy przeważnie okazuje się możliwe, dominujące stało się udostępnianie na wynos – zwłaszcza kiedy systemy ewidencji usług i ochrona zasobów RFID osiągnęły jakość zadowalającą. Operacje ewidencyjne są obecnie znacznie szybsze, tu i ówdzie wykorzystuje się boksy zwrotne [*Kurka*, *2011*, *s. 20*], a i lokalizacja bibliotek możliwie blisko użytkowników, zwłaszcza za sprawą sieci filii, częściowo zredukowała niedogodności, wynikające z oddalenia [*Martin*, *1984*, *s. 198*; *Pluta-Olearnik*, *1993*, *s. 77*], chociaż na obszarach wiejskich utrudnienia nadal bywają kłopotliwe. Cały ten wariant usług ma zaś tę istotną zaletę, że samo korzystanie z wypożyczonych materiałów następuje w chwili swobodnie wybranej przez każdego użytkownika.

Na wynos

Przy wolnym dostępie do zasobów, zainicjowanym jeszcze w latach 30. ubiegłego wieku, wykrystalizował się szeroki zakres oferty, wielokrotnie bogatszy, ciekawszy i użyteczniejszy niż ten, który był następstwem samych powiadomień katalogowych, bądź rekomendacji bibliotekarzy, funkcjonujących zza lady. Ten „ladowy" moduł powinien był zresztą już dawno ustąpić miejsca swobodnemu bibliotekarzowi dyżurnemu, jako doradcy bezpośrednio przy zbiorach [*Onwuegbuzie*, *Jiao*, *Bostick*, *2004*, *s. 268*]. W rezultacie wyraźnie zredukowały się też zasoby, lokalizowane w magazynach i na ogół wykorzystywane tylko doraźnie. Znaczną ich część przemieszczono do bezpośredniego użytkowania.

To nie znaczy, że żadnych utrudnień nie ma. Materiały najbardziej poszukiwane, nierzadko są w tym trybie niedostępne, bo jest ich za mało lub zbyt

pochopnie zostały wyłączone z obiegu na wynos. Zwykle ogranicza się też ilość egzemplarzy, możliwych jednorazowo do wypożyczenia, jak też czas korzystania z nich, a zdarzają się również inne utrudnienia, jak choćby żądanie kaucji. Przy kolekcjach bardzo dużych ma miejsce dezorientacja użytkowników co do lokalizacji poszukiwanych zasobów i w pełni zadowalającego rozwiązania na razie nie widać. Wszystko to wywołuje irytację publiczności, a nieraz i zniechęcenie [*Onwuegbuzie, Jiao, Bostick, 2004, s. 237, 242, 250*]. Jednak zalet jest więcej niż niedogodności, toteż udostępnianie zasobów na wynos uchodzi za podstawową formę bibliotecznych usług – zapewniając też fizyczną obecność użytkowników w bibliotekach.

Wariantem szczególnym bezpośrednich usług bibliotecznych na wynos bywa w wyjątkowych okolicznościach dostawa materiałów użytkownikom do domu, po uprzednim zamówieniu lub bez. Zdarza się rzadko i w zasadzie tylko wobec osób, które samodzielnie przyjść do biblioteki nie mogą, z powodu choroby bądź fizycznej niesprawności. Takie usługi mają zwykle i miały charakter wolontaryjny: przed laty używano nazwy „księgonosze", ale oferta nie mieściła się i nie mieści w regulaminowym rejestrze bibliotecznych usług. To również jest forma bezpośredniego kontaktu bibliotekarzy z publicznością, jakkolwiek wybiórcza i okazjonalna. Bez takich kontaktów obywa się zaś inna wersja, mianowicie dostawa materiałów bibliotecznych w wybranych **kompletach**, do różnych ośrodków i domów opieki.

Dostawa do domu

Natomiast bezpośrednie dostarczanie bibliotecznych materiałów do domu, na życzenie osób zdrowych i sprawnych, chociaż wprowadzane próbnie przez nieliczne biblioteki w niektórych krajach – także w Polsce – nie przyjęły się na stałe. Zastosowano bowiem odpłatność z tego tytułu i ta forma komercjalizacji nie została przez publiczność zaaprobowana. Swoją drogą, w tym kontekście lepiej być wobec tego ostrożnym w lansowaniu bibliotecznej (odpłatnej) usługi wydruków na życzenie, czyli „Print on Demand".

Całkowicie inną formę bibliotecznej oferty stanowi grupa usług, świadczonych na dystans, czyli bez fizycznej obecności użytkowników w bibliotekach, jak też bez koniecznego każdorazowo, bezpośredniego współudziału pracownika biblioteki. Realizacja następuje już to przez internet, bądź telefonicznie, a czasami (rzadko) w trybie wysyłki pocztowej – co zresztą było przed laty pierwotnym wariantem usług zdalnych. W okresie międzywojennym w Polsce, w oparciu o pocztowe rozsyłanie udostępnianych zbiorów, funkcjonowały mianowicie kuratoryjne biblioteki nauczycielskie [*Dzieniakowska, 2006, s. 198*]. Współcześnie rozpowszechnia się w ten sposób głównie materiały biblioteczne dla osób niewidomych, wykorzystując zwolnienie z opłat za przesyłki [*Prawo pocztowe, 2007, s. 14*].

Usługi zdalne

Wiele opinii sugeruje, że usługi biblioteczne, realizowane przez Sieć elektroniczną i przez telefonię mobilną, muszą nadal współwystępować z usługami bezpośrednimi w trwałej koegzystencji, jakkolwiek tych zdalnych będzie zapewne więcej, niż obecnie [*Bachowski, 2011, s. 136; Bawden, Robinson, 2012, s. 154, 218; Burton, 2005, s. 121; Cheek, Hartel, 2012, s. 4; Dworkina, 2009, s. 186; Heery, Morgan, 1996, s. 110; Hufford, 2004, s. 156; Maxwell, 2006, s. 139; McDonald, 2012, s. 97; Niegard, 2011, s. 351; Sowremiennaja, 2005, s. 81; Woźniak-Kasperek, 2011, s. 125*]. Podkreśla się, że są dla użytkowników wygodne, bo nie wymagają ekskursji do bibliotek, są mniej uzależnione od bibliotecznych pór otwarcia i umożliwiają korzystanie z dowolnego miejsca, a to ma ogromne znaczenie dla osób, pracujących w domu, oraz dla pozostających w stałych rozjazdach [*Ally, 2008, s. 37-38; Burton, 2005, s. 109; Durcan, 2011, s. 333; Flis: Definicje, 2009, s. 4; Koster, Heesakkers, 2013, s. 66, 74; Makiejewa, 2011, s. 32; Zdravkovska, 2011, s. 73*].

Ze strony bibliotekarzy ocen dobrych, a nawet entuzjastycznych, jest dużo; obawiam się, że aż za dużo. Są poza tym sygnały, że ten sposób korzystania z bibliotek preferują liczni studenci [*Cheek, Hartel, 2012,s. 10; Jasiewicz, 2012, s. 47; Koster, Heesakkens, 2013, s. 74; Teskey, 2005, s. 98*]. Z kolei niektórzy obserwatorzy twierdzą wręcz, że przez rozwój form zdalnych, kurczy się liczba bezpośrednich odwiedzin i usług w bibliotekach [*Bobinski, 2007, s. 17; Creaser, 2011, s. 57*], na co jednak – powtórzę – nie przytacza się żadnych dowodów. A co do usług mobilnych, to w ogóle jest jeszcze za wcześnie, żeby konkretyzować ich przyszły repertuar [*Koster, Heesakkers, 2013, s. 88*].

W rzeczywistości jest miejsce dla obu tych kategorii usług – bezpośrednich i zdalnych. W argumentacji zaś nagminnie pomija się różne mankamenty oferty na dystans. Zwłaszcza tę fundamentalną: fizyczną nieobecność w bibliotece korzystających z niej użytkowników.

Poza tym wydolność tej formuły usług jest mocno zredukowana, rejestr materiałów pozyskiwanych w tym trybie podlega poważnym ograniczeniom, a współpraca użytkowników z bibliotekarzami ma wtedy charakter nie tylko pośredni, ale też dorywczy. Zdarza się więc, że oferta zdalna jest z kolei przez publiczność oceniana kiepsko, w szczególności zaś niskie oceny nieraz przypisuje się usługom, realizowanym przez telefonię mobilną [*Perceptions, 2011, s. 42; Rowland, Shambangh, 2010, s. 154*]. Trzeba zatem zachować umiar i rozsądek w ocenach oraz w przewidywaniach, zakładając kontynuację oferty w jej dotychczasowych wariantach – ale ze specjalizacją, czyli z lepszym dostosowaniem do konkretnych zadań i przedsięwzięć.

Repertuar zdalnych usług bibliotecznych jest już obecnie bogaty i różnorodny, a w znacznym stopniu zależy od inwencji bibliotekarzy, toteż zapewne będzie różnicował się nadal. Na razie daje się posegregować (co dla charakterystyki jest użyteczne) na trzy kategorie, biorąc pod uwagę ich

odmienny charakter oraz inny stopień koniecznej aktywności, tak bibliotekarzy, jak i użytkowników.

Otóż zdalne usługi **standardowe** polegają na wyborze i przejęciu przez użytkowników gotowych komunikatów, oferowanych przez bibliotekę – bez pogłębionego i aktywnego (przed wykorzystaniem) przeszukiwania, oraz bez udziału bezpośredniego pracowników biblioteki. Do tego wystarczą elementarne umiejętności odbiorcze.

Z kolei **automatyczna** oferta **interaktywna** również pozostaje poza bezpośrednim udziałem bibliotekarzy (chociaż oczywiście muszą ją wcześniej przygotować wstępnie), za to użytkowników czeka konieczność pogłębionego przeszukiwania tej oferty, a następnie – stałej aktywności przy korzystaniu z wybranych materiałów. Poziom utrudnień może być wysoki.

Natomiast w ramach usług **obustronnie aktywnych**, konieczny jest wzajemnie czynny udział bibliotekarzy i użytkowników, jakkolwiek z możliwą asynchronią kontaktów. Ułatwieniem dla publiczności są konsultacyjne relacje (mailowe, telefoniczne) z pracownikami bibliotek, ale dla bibliotekarzy jest to forma działania trudna, bo w znacznym stopniu incydentalna, improwizacyjna, nie zawsze i nie do końca możliwa do wcześniejszego przygotowania. Ograniczenia narzuca zaś określona wydolność biblioteki w zakresie łączności oraz liczby dyżurnych stanowisk pracy.

Zdalne usługi standardowe, niezależnie od ich efektywności, są wygodne dla obu stron. Biblioteka może przygotować stosowną ofertę zawczasu, a późniejsze realizacje już nie angażują pracowników – poza aktualizacją i uzupełnianiem treści. Z kolei użytkownicy mogą korzystać z dowolnego miejsca i w dogodnym dla siebie czasie, a niezbędne umiejętności nie są wygórowane. Natomiast nie wszystko można w tym trybie zaoferować, jak też nie wszystko daje się przewidzieć z góry, toteż zawartość tej oferty wymaga licznych i częstych zmian.

Najczęściej na stronach i w plikach bibliotek umieszcza się, do wyboru, różne powiadomienia – do odczytania, obejrzenia, lub odsłuchania – określające lokalizację bibliotek, pory otwarcia, struktury organizacyjne, a nieraz także plany sytuacyjne, regulaminy, bądź instrukcje. Równie często, natomiast w zróżnicowanych ilościach, dostępne są w ten sposób rozmaite materiały (wizualne, piśmiennicze, audialne), już to z genezy elektroniczne, bądź zremediowane, dostępne online, z Sieci lub z bibliotecznych repozytoriów – w tym również wytworzone w bibliotekach autonomiczne bazy danych. Niekiedy tak właśnie oferuje się też materiały instruktażowe, odnośnie do wyszukiwania informacji i do korzystania z bibliotek.

Obok użytkowych informacji publicznych i dotyczących samych bibliotek, największe wzięcie mają pełnotekstowe materiały do przejęcia. W rezultacie następuje symulacja wirtualnej czytelni, z dużą ilością komunikatów do

ewentualnego pobrania [*Achmetzjanowa*, *2011*, *s. 22*; *Davis*, *Hall*, *2006*, *s. 81*; *Flis: Rodzaje*, *2009*, *s. 10*; *Jelisina*, *2010*, *s. 36*; *Koster*, *Heesakkers*, *2013*, *s. 88*; *Sowremiennaja*, *2005*, *s. 42*; *Szerszknis*, *2005*, *s. 187*]. Z użytkowniczego punktu widzenia nie jest ważne, czy te komunikaty są w oryginałach drukowane czy digitalne. Nikt też nie zastanawia się nad zasadniczą różnicą w odbiorze przekazów pisemnych z monitora i z druku. Dla bibliotek natomiast remediacja wymaga dodatkowych procesów, pracochłonnych i kosztownych. Uproszczenia zwiastuje koncepcja książki hybrydowej, oparta na fotokodach QR i na skanowaniu [*Bożek*, *Kamińska-Mazur*, *2012*, *s. 1-2*], ale nic nie wskazuje, żeby to była technologia rozpowszechniona i tania.

Również wygodne dla bibliotek, bo nie wymagające stałego udziału pracowników, są zdalne interaktywne usługi automatyczne, określane często jako biblioteka 2.0 [*Gmiterek*, *2012*, *s. 49*; *Tomaiuolo*, *2012*, *s. 3*, *8*]. Aktywizują je użytkownicy, korzystając z odpowiednio przygotowanej oferty – co czasem wymaga od nich ponadpodstawowych umiejętności. Mimo to wygoda publiczności jest oczywista.

Obok rozmaitych bibliotecznych multiwyszukiwarek oraz interaktywnych formularzy na opinie i sugestie (często odnośnie do nabytków), biblioteki udostępniają w ten sposób przede wszystkim katalogi (nieraz wielobiblioteczne) zbiorów oraz inne spisy dostępnych materiałów – z możliwością przeszukiwania tych rejestrów [*Calhoun*, *2013*, *s. 159*; *Coombs*, *Avellano*, *Bennett*, *Dessler*, *Vacek*, *2010*, *s. 52*; *Flis: Rodzaje*, *2009*, *s. 10*] – i nie ma żadnej przesady w stwierdzeniu, że jest to niezwykle ważna innowacja w funkcjonowaniu bibliotek. Zdarza się, że są też praktykowane w tym trybie rezerwacje miejsc w czytelniach i wyprzedzające zamówienia materiałów [*McDonald*, *2012*, *s. 98*; *Szerszknis*, *2005*, *s. 187*]. Czasami zaś są dostępne online, ze stron bibliotecznych, różne przekazy pełnotekstowe, a nawet – elektroniczne gry fabularne [*Flis: Rodzaje*, *2009*, *s. 10*], jakkolwiek to ma akurat miejsce okazjonalnie. Być może ze względu na utrudnienia licencyjne, ale moim zdaniem główną przyczyną jest osobliwie niechętny stosunek bibliotek do tych gier.

Równolegle, w najbardziej pod tym względem rozwiniętych bibliotekach, realizuje się także usługi zdalne z aktywnym udziałem użytkowników, bibliotekarzy oraz/lub innych osób. To jest swoisty surogat fizycznej obecności klientów w bibliotekach, ważny dla publicznego wizerunku bibliotek. Natomiast ma wtedy miejsce zaabsorbowanie personelu bibliotecznego w sposób ciągły, toteż następują ograniczenia przez liczbę desygnowanych pracowników oraz ilość i asortyment dostępnych urządzeń. Dla użytkowników otwiera się możliwość szczegółowego, kreatywnego referowania i rozpracowania zamówień informacyjnych. Z kolei od bibliotekarzy trzeba oczekiwać wysokich kompetencji i rozległych umiejętności doradczych oraz

wyszukiwawczych – przy ewentualnej możliwości (u nas na razie rzadkiej) przekierowania najtrudniejszych zleceń do bibliotekarzy dziedzinowych lub dyżurnych ekspertów.

Najczęściej są w ten sposób aranżowane informacyjne rozmowy z bibliotekarzami, przez Sieć bądź telefonicznie, przeważnie synchroniczne, ale także z możliwym poślizgiem odpowiedzi w czasie – również w postaci interaktywnych blogów bibliotecznych [*Bawden, Robinson, 2012, s. 221; Coombs, Avellano, Bennett, Dessler, Vacek, 2010, s. 52; Cox, 2006, s. 49; Fiedorow, 2013, s. 15; Flis: Definicja, 2009, s. 7; Gmiterek, 2012, s. 52, 145-154; Tomaiuolo, 2012, s. 48*]. Jest poza tym możliwa, chociaż na razie nieczęsto praktykowana, biblioteczna inspiracja dyskusji otwartych w Sieci (semantyczny Web 3.0), lub doniesień kronikarskich oraz wariantywnych form wikipedialnych, z udziałem szerokiego grona osób, ale z organizacyjną inicjatywą bibliotek [*Fiedorow, 2013, s. 15; Flis: Rodzaje, 2009, s. 11; Gmiterek, 2012, s. 198-204, 205-206; Key 2 information, 2009; Tomaiuolo, 2012, s. 63-64, 85, 194-195*].

3.3. Przedmiot i zakres

Dopóki piśmiennictwo stanowiło dominującą formę rejestracji i publicznego rozpowszechniania treści, biblioteki siłą rzeczy miały charakter książkocentryczny. Nawet pośrednictwo w obiegu prasy (w końcu też piśmienniczej) przyjmowało się z oporami i odrębnie, bo druki ciągłe wymagają innego sposobu kolekcjonowania, indeksowania i udostępniania. Nadal zresztą widać zmniejszoną sprawność w bibliotecznej transmisji gazet i czasopism, akurat w nauce często równie ważnych, jak monografie, co dodatkowo wzmaga tendencję ku digitalizacji periodyków naukowych.

Transmisja piśmiennictwa

Lecz ogólnie biorąc, biblioteczna mediacja wobec piśmiennictwa osiągnęła stan poprawny lub dobry, a niekiedy wręcz perfekcyjny. I nie ma żadnego dowodu na to, aby piśmiennictwo miało w znaczącej mierze zredukować swój udział w obiegu publicznym, więc i w bibliotecznym [*Bawden, Robinson, 2012, s. 218; Durcan, 2011, s. 329; Perceptions, 2011, s. 35*]. Zatem nadal pozostaje w centralnym strumieniu usług bibliotecznych, ale nie jest już tam jedyne: funkcjonuje w zmienionej konfiguracji.

Liczni znawcy są zdania, że biblioteczne udostępnianie piśmiennictwa musi koegzystować z rozpowszechnianiem materiałów digitalnych – zgodnie [*Harper, 2007, s. 240; Miatlina, 2007, s. 240; O'Beirne, 2010, s. 27; Tichonowa, 2007, s. 338*]. Są wprawdzie również opinie odmienne, lecz ich nie podzielam,

bo brakuje dowodów, zwłaszcza na ekspulsację piśmiennictwa z obiegu. Nic też nie wskazuje na całkowite a **efektywne** zastępowanie podręczników drukowanych przez elektroniczne, ani na zasadniczą odrębność publiczności czytelniczej oraz internautów – a są takie wypowiedzi [*Bachowski, 2011, s. 134-135*] – ani z kolei na kurczowe przywiązanie bibliotek wyłącznie do piśmiennictwa [*Ławrik, Głuchow, 2011, s. 18*]. Bo wprawdzie postawy inercyjne wśród bibliotekarzy istnieją, ale nie z wyboru, lecz w następstwie świadomościowej petryfikacji, bądź: materialnej niemocy.

Wszystko więc przemawia za kontynuacją bibliotecznej mediacji wobec piśmiennictwa, zwłaszcza tekstów długich i to w trybie udostępniania bezpośredniego. Są poza tym sygnały użytkowniczych preferencji dla piśmiennictwa wąskozakresowego [*Gregory, 2011, s. 4*]. Również przy zapotrzebowaniu na różnorodne źródła naukowe, edukacyjne i profesjonalne, jak też na przekazy o charakterze już to refleksyjnym, bądź (odwrotnie) rekreacyjnym – nie można obejść się w bibliotekach bez realizacji oferty piśmienniczej.

Dlatego każda biblioteka musi utrzymywać i rekonfigurować własną kolekcję piśmiennictwa [*Gallaway, 2007, 81*]. Ale jednocześnie, znacznie intensywniej niż dotychczas, trzeba włączyć do swojej oferty również piśmiennictwo, gromadzone przez inne biblioteki [*Gorman, 2003, s. 8*]. Taki jest wymóg i znak czasu.

Jest jednak szereg różnic w stosunku do praktyk oraz kontekstów wcześniejszych. Wzrosła mianowicie podaż piśmiennictwa, a zarazem ma miejsce przyśpieszone starzenie się treści, zwłaszcza publikacji nieliterackich. Trzeba więc intensywniej meliorować kolekcje, co nie jest łatwe ani tanie [*McAdoo, 2010, s. 48; McCain, Jukes, Crocket, 2010, s. 68*].

Tymczasem zbiory rzadko używane stanowią dla bibliotek duże obciążenie [*Bagrowa, 2004, s. 142*]. Powodem zaś bywa albo ich niszowy charakter, bądź (właśnie) treściowa dezaktualizacja. Ale to nie zawsze jest dostateczna przesłanka dla selekcyjnej eliminacji: rotacja ma znaczenie, ale nie rozstrzyga automatycznie – istnieje wszak potrzeba archiwizacji publikacji dawnych i ochrony dorobku dotychczasowego [*Gębołyś, 2010, s. 19*]. Z kolei niedostatek miejsca (kolekcje nie mogą rosnąć w nieskończoność) i trudności z uaktywnianiem zbyt dużych zasobów, generują pogląd, że zbiory powinny raczej odnawiać się, niż rosnąć [*Carr R., 2007, s. 9*]. Co łatwo powiedzieć, ale zrealizować często nie ma jak. Dużo zależy od międzybibliotecznej współpracy w zakresie gromadzenia zasobów i realizacji usług, oraz od produktywnego doradztwa znawców w doborze bieżących materiałów piśmienniczych [*Chu, 2005, s. 24, 27*]. Jakkolwiek nie są to nowe kłopoty bibliotek, a tylko zintensyfikowane.

Efektywne rozpowszechnianie piśmiennictwa wymaga poza tym od bibliotek możliwie licznych udogodnień dla publiczności: przyjaznego funkcjonowania, doradztwa, oraz tworzenia w korzystaniu takich warunków, jakich

nigdzie indziej nie ma [*Oyston*, *2011*, *s. 167*]. Dopiero wtedy da się określić **rzeczywisty** stosunek użytkowników do bibliotecznej oferty piśmienniczej.

Bibliotecznym obszarem usługowym jest też transmisja materiałów digitalnych, coraz częściej oryginalnych, czyli od początku generowanych w tej postaci, ale nie brak też remediowanych. Nie ma wątpliwości, że to jest już trwały wariant usług, równoległy do rozpowszechniania piśmiennictwa, ale podlegający dalszemu rozwojowi [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 154*, *218*; *Harper*, *2011*, *s. 2*; *O'Beirne*, *2010*, *s. 39*; *Sowremiennaja*, *2005*, *s. 42*; *Szerszknis*, *2005*, *s. 186-187*]. Przy obecnym zasięgu internetu, w Polsce ogólnie biorąc niewiele niższym aniżeli w innych krajach rozwiniętych technologicznie, a wśród młodszych pokoleń nieomal powszechnym [*Społeczeństwo*, *2012*, *s. 60*], to **musi** być ważna część bibliotecznej oferty. Bez niej nie przetrwa żadna biblioteka. Natomiast warto zwrócić uwagę, że to nie jest tylko jeszcze jedna forma usługi, lecz z natury oferta **inna**, wielosemiotyczna i za sprawą języka HTML oferująca bogate możliwości (nielinearność, leksyjna segmentacja, linki) zróżnicowanego i odmiennego niż dotychczas odbioru [*Harper*, *2011*, *s. 11*; *Kerr*, *2008*, *s. 114*; *Lippincott*, *2005*, *s. 148*].

Przekazy digitalne

Natomiast – powtórzę – w bibliotecznym obiegu jest do piśmienniczej oferty równoległa i równorzędna, chociaż nie ekspulsacyjna: utrzymuje się balans [*Bachowski*, *2011*, *s. 134*; *Dillon D.*, *2002*, *s. 124*; *Harper*, *2011*, *s. 120*; *Miatlina*, *2007*, *s. 240*; *O'Beirne*, *2010*, *s. 27*; *Tichonowa*, *2007*, *s. 338*]. W przyszłości może dokonać się funkcjonalna specjalizacja, czyli wykorzystywanie według specyficznych cech semiotycznych oraz komunikacyjnych, ale na razie tak nie jest.

Opinie znawców na temat bibliotecznych usług digitalnych odnoszą się prawie wyłącznie do trybu online [*Davis*, *Hall*, *2006*, *s. 81*; *Harper*, *2011*, *s. 2*; *Shank*, *Bell S.*, *2007*, *s. 177*; *Zdravkovska*, *2011*, *s. 73*]. W rzeczywistości, w obiegu pozostają również materiały digitalne na nośnikach przemieszczalnych, udostępniane według reguły „wykorzystaj i zwróć", ale są to usługi marginalne. Z pozoru podobne do wypożyczania piśmiennictwa na wynos, są jednak postrzegane inaczej: semiotyczne i funkcjonalne podobieństwo do materiałów, rozpowszechnianych online, nastawia publiczność na taki sam (zdalny) tryb transmisji. Nie zawsze możliwy, ze względu na prawa własności lub na warunki licencji, mimo że liberalizacja barier licencyjnych postępuje w sposób dostrzegalny [*Nabiałczyk*, *2007*, *s. 226*]. Trudno teraz orzekać bezdyskusyjnie, ale wygląda na to, że dla komunikatów digitalnych, biblioteczna transmisja w trybie online jest formą optymalną.

Są zaś do przejęcia i przekazywania już to bezpośrednio z Sieci, bądź po archiwizacji – tak jak materiałów własnych – z repozytoriów swoich lub innych bibliotek, albo międzybibliotecznych, z przekierowaniem następnie

do użytkowniczego obiegu [*Singh*, *2012*, *s. 6*; *Sowremiennaja*, *2005*, *s. 42*; *Tichonowa*, *2007*, *s. 340*]. To, co jest w Sieci ewentualnie dostępne dla wszystkich za darmo, w bibliotecznej mediacji podlega (to ważne!) wyborowi, uporządkowaniu i weryfikacji [*Dillon D.*, *2002*, *s. 128*; *Harper*, *2011*, *s. 2*]. Natomiast sieciowe rozpowszechnianie odpłatne, biblioteki realizują nieodpłatnie i na tym również polega ich szczególnie doniosła rola mediacyjna – zwłaszcza w transmisji (w tym trybie) nowych treści naukowych [*Parszukowa*, *2011*, *s. 47*].

W początkach pośredniczenia w komunikacji digitalnej, biblioteki koncentrowały się na prezentowaniu krótkotrwałych i krótkich komunikatów informacyjnych. Ale użytkowników zaczęły satysfakcjonować naprawdę dopiero transmisje materiałów pełnotekstowych, co obecnie jest już szeroko praktykowane [*MacKellar*, *2008*, *s. 272*]. A inna sprawa, że odbiór z ekranu długich tekstów pisemnych wygląda na znacznie mniej produktywny, niż z druku – o czym w innym miejscu.

W praktyce najszybciej oraz najszerzej rozwinęło się użytkowanie digitalnych czasopism, zwłaszcza naukowych [*MacKellar*, *2008*, *s. 272*; *Teskey*, *2005*, *s. 100*], zarówno będących wariantami periodyków drukowanych, jak i elektronicznych od samego początku. Sprzyja temu złożenie czasopism z odrębnych tekstów, czyli w zasadzie z niedługich segmentów, oraz stosunkowo krótki czas produkcji – przy rozpoznawalnej powtarzalności sygnału tytułowego.

Niektóre biblioteki, chociaż daleko nie wszystkie, angażują się również w transmisję ebooków (książek elektronicznych), wykorzystując czasami w tym celu nawet mobilną telefonię [*Cheek*, *Hartel*, *2012*, *s. 4*; *Coombs*, *Avellano*, *Bennett*, *Dessler*, *Vacek*, *2010*, *s. 58*; *Falkner*, *2012*, *s. 37*; *Flis: Rodzaje*, *2009*, *s. 10*; *Koster*, *Heesakkers*, *2013*, *s. 66*]. Jednak opinie na ten temat są podzielone. Obok akceptacji oraz zachęcających potwierdzeń, że tak jest, nie brakuje głosów, że w obecnych wersjach ebooki stanowią imitacje książek drukowanych, z umiarkowanym efektem finalnym w obiegu [*Kerr*, *2008*, *s. 118*; *Ławrik*, *Głuchow*, *2011*, *s. 18*]. Wielu użytkowników bibliotek nie wie, że takie usługi są w bibliotekach dostępne – nawet jeśli są. Inni zaś krytycznie oceniają biblioteczne zaopatrzenie w ebooki i wobec tego często preferują kupowanie [*Zickuhr*, *Rainie*, *Purcell*, *Madden*, *Brenner*, *2012*, *s. 5-6*, *18*]. Na razie?

To nie jest dobry moment na formułowanie opinii kategorycznych, bo sytuacja ebooków zmienia się nieustannie i daleko do technologicznej stabilizacji. Obok tabletów, istnieją rozmaite czytniki, niektóre z możliwością podłączenia do przekazu sieciowego, oraz/lub do czytania audiobooków, ale nie wszystkie. Tymczasem publiczność oczekuje uniwersalnego, jednego urządzenia odbiorczego i zapewne tak będzie, ale nie wiadomo jak ukształtuje się koszt, a to ważne. Pozostaje też pytanie o granice miniaturyzacji urzą-

dzeń odbiorczych, zwłaszcza ich ekranów, bo to wszak podstawa czytania. Telefonia mobilna musiała przecież podporządkować się małym ekranom, generując SMS-y [*Koster, Heesakkers, 2013, s. 66, 88*]. Z drugiej strony: pozostawienie w użyciu osobnego i kosztownego aparatu, przeznaczonego **tylko** do czytania, może okazać się mało produktywne. W oczekiwaniu na okoliczności bardziej klarowne, nie należy rezygnować z obecnych ebooków, bo jednak część publiczności ich chce, ale koszty trzeba kalkulować wyjątkowo rozważnie.

Tymczasem w digitalnym obiegu bibliotecznym poczesne miejsce nadal zajmują materiały informacyjne, zarówno doraźne więc zmienne, jak i długotrwałe – już to autonomiczne, bądź skorelowane z informacjami pisemnymi, a nieraz: przekształcane z ulotnych relacji bezpośrednich i rejestrowane na dłużej. Rozmaite formy transmisji informacji uzupełniają się wzajemnie i tworzą obfitą, biblioteczną ofertę informacyjną, na skalę nigdy wcześniej nie notowaną [*Flis: Rodzaje, 2009, s. 10; Oyston, 2011, s. 167; Parszukowa, 2011, s. 46; Shank, Bell S., 2007, s. 174; Sowremiennaja, 2005, s. 14*].

Przeważa opinia, że biblioteczna transmisja przekazów digitalnych służy przede wszystkim edukacji, głównie sformalizowanej, instytucjonalnej, a w mniejszym stopniu także spontanicznemu samokształceniu [*Ally, 2012, s. 3; Lippincott, 2005, s. 148; McMenemy, 2009, s. 50, 65, 97; Oyston, 2011, s. 165*]. To jest oczywistość pozorna, bo większość opiniodawców nie rozróżnia między odbiorem przekazów dla edukacji i dla informacji, tymczasem to nie to samo. Dopiero te dwa warianty recepcji **razem** rzeczywiście w bibliotecznej komunikacji elektronicznej dominują.

Natomiast odbiór rekreacyjny, ale także refleksyjny, tekstów digitalnych ma w bibliotekach miejsce rzadziej [*Bawden, Robinson, 2012, s. 217*]. Zaś o ich odbiorze substytutywnym i kompensacyjnym mówi się w kontekstach raczej pozabibliotecznych, nierzadko z imputacją patologii – niekoniecznie zasadną.

Nie ulega wątpliwości, że najpowszechniejszą formę bibliotecznej transmisji informacji w trybie digitalnym stanowią strony i pliki www. Najczęściej jednokierunkowe, serwują informacje gotowe, nastawione intencjonalnie na mniej lub bardziej skonkretyzowaną publiczność. Czasami rejestrują i powtarzają treści informacyjne, już raz udzielone; niekiedy (rzadko) ma też miejsce retransmisja w wortalach społecznościowych [*Flis: Rodzaje, 2009, s. 10; Harper, 2011, s. 12; MacKellar, 2008, s. 146; Szerszknis, 2005, s. 184; Tomaiuolo, 2012, s. 260*]. Trzeba przyjąć, że to jest już trwały, standardowy składnik bibliotecznej oferty informacyjno-usługowej – który trzeba kontynuować, wzbogacać oraz ulepszać.

Strony www

Na stronach www znajdują się też zautomatyzowane komunikaty zwrotne, umożliwiające użytkownikom uszczegółowione konkretyzowanie oczekiwań

bądź zleceń, a więc elektroniczne katalogi, instrukcje, oraz różnorodne wyszukiwarki automatyczne [*Flis: Rodzaje*, *2009*, *s. 10*; *Szerszknis*, *2005*, *s. 186*]. Pełnią bardzo ważną rolę, ponieważ nie angażując personelu bibliotecznego bezpośrednio za każdym razem, realizują niemałą część powinności usługowych, a skala udzielanych w ten sposób informacji jest ogromna. Oczywiście, ich podstawą są zagadnieniowe schematy, opracowane z góry.

Jednak bliższa obserwacja tej oferty, zwłaszcza w dużych bibliotekach, daje do myślenia. Jest to bowiem oferta zwrotna, ale **nie** w pełni interaktywna. Użytkowników ograniczają narzucone warianty ewentualnych pytań oraz odpowiedzi, lokalizowane w schematycznych formularzach, które zastępują kontakty z bibliotekarzami. To wprawdzie sprzyja masowej realizacji usług, natomiast ich jakości – już niekoniecznie.

Otwartych, uniwersalnych adresów mailowych bibliotek – do zróżnicowanego wykorzystania – na większości stron po prostu nie ma, tak jak często brakuje też namiarów osobowych, zaś propozycje kontaktów telefonicznych mają przeważnie charakter czysto zdobniczy, ze względu na niską przepustowość telefonii. Przyczyną bywa niedostatek personelu oraz obawa przed nadmiarem zgłoszeń. Ale trudno też całkowicie zignorować sugestię, jakoby ta forma (jednak) izolacji miała związek z irytującym, obiegowym stereotypem bibliotekarstwa, zakłócającym kontakty bezpośrednie [*White*, *2012*, *s. 131*]. To zaś nie jest uzasadnienie dobre, dlatego relacje interaktywne publiczności z biblioteką wymagają racjonalnego przemyślenia i ewentualnych korekt.

W rejestrze usług bibliotecznych na pierwszy plan wysuwa się rozpowszechnianie piśmiennictwa oraz przekazów digitalnych. To jednak nie znaczy, że biblioteczne pośrednictwo nie dotyczy innych przekazów medialnych.

Inne przekazy medialne

W transmisji komunikatów **audialnych** przeważają obecnie audiobooki, udostępniane głównie na nośnikach przemieszczalnych, a w innych krajach także online i niekiedy: z wykorzystaniem telefonii mobilnej [*Ally*, *2012*, *s. 7*; *Zickuhr*, *Rainie*, *Purcell*, *Madden*, *Brenner*, *2011*, *s. 18*]. Wariantem wcześniejszym było udostępnianie audiokasetowych nagrań książek, ale tylko osobom niewidomym. Zresztą w obecnej postaci to nadal jest główna forma oferty dla publiczności z dysfunkcją wzroku.

Natomiast kiepsko realizuje się rozpowszechnianie przekazów muzycznych, które mogłyby zainteresować szeroką publiczność – i za granicą tak bywa [*Perceptions*, *2011*, *s. 48*]. Z tym, że jest to oferta kosztorodna. Nagrania muzyczne rozpowszechniają u nas nieomal wyłącznie wyspecjalizowane biblioteki bądź agendy, zdecydowanie preferując korzystanie na miejscu; wypożyczanie muzycznych CD na wynos praktykowane jest znacznie rzadziej. A już zupełnie wyjątkowo trafia się w polskich bibliotekach możliwość korzystania z nagrań muzycznych online; jeśli – to z przekierowaniem na Naxos Music Library.

Wyjątkiem jest własna oferta Biblioteki Polskiej Piosenki. Biblioteki, nazywane muzycznymi, oferują u nas najchętniej publikacje o muzyce i nuty, natomiast transmisje samej muzyki są zwykle limitowane. To tak, jakby w wypożyczalniach beletrystycznych serwować opracowania literaturoznawcze, zamiast powieści.

W swoim czasie biblioteki publiczne na całym świecie angażowały się w odpłatne rozpowszechnianie materiałów **audiowizualnych**, w postaci wideokaset, niezbyt efektywnie konkurując w tym zakresie z wypożyczalniami komercyjnymi. Po zmianie nośników na CD, ta praktyka uległa znaczącej lub całkowitej redukcji. Z o wiele mniejszym wigorem udostępnia się teraz takie przekazy na CD – coraz częściej (i słusznie) bezpłatnie – natomiast taka sama oferta online należy w polskich bibliotekach do absolutnych rzadkości. Za granicą publiczność domaga się dostępu w tym trybie, zwłaszcza do elektronicznych gier fabularnych [*Gallaway, 2007, s. 7*], jednak zaspokojenie tych oczekiwań (szczególnie bez opłat) jest ograniczone, a w Polsce śladowe.

To na pewno wymaga przemyślenia na nowo i wprowadzenia koniecznych korekt – w szczególności: rezygnacji z pobierania opłat, bo to nie znajduje żadnego uzasadnienia i odstręcza użytkowników. A już inna sprawa, że transmisja materiałów medialnych, różnych semiotycznie i technologicznie, wymaga specjalnych rozwiązań organizacyjnych oraz implementacji nowych technologii, które w dodatku ulegają ustawicznym zmianom. Nade wszystko zaś, trzeba zaangażować niemałe środki. Biblioteczna dostawa materiałów audialnych i audiowizualnych, jest przez publiczność pożądana głównie wobec przekazów, dostępnych na rynku i w Sieci **odpłatnie** z nastawieniem, że tę odpłatność (jak w całej praktyce bibliotecznej) przejmą na siebie biblioteki. Materiały, dostępne w Sieci za darmo, odbiorcy (w zasadzie) przejmują bez bibliotecznego pośrednictwa.

W zawodowym i naukowym piśmiennictwie, a częściowo także w świadomości bibliotekarzy – jakkolwiek przeświadczenia publiczności mogą być inne – biblioteki uchodzą przede wszystkim, lub nawet wyłącznie, za instytucje informacyjne. Nie podzielam tej opinii, przypisanej wszak głównie do megabibliotek akademickich i związanej z niezrozumieniem pojęcia „informacji", ale nie da się zaprzeczyć, że informowanie stanowi jeden z fundamentów współczesnego bibliotekarstwa. W czym mieszczą się również informacyjne usługi adresowane indywidualnie, ze wszystkich możliwych obszarów, od potocznych, lokalnych, po naukowe, często zakresowo bardzo rozległe. A publiczność oczekuje przy tym od bibliotek informacji kompletnych, no bo niekompletne ma w internecie. Spełnienie takich, w zasadzie logicznych, wymagań bywa jednak nieraz trudne, a czasami wręcz niemożliwe [*Burton, 2005, s. 119; Helmstuttler, 2006, s. 76; MacKellar, 2008, s. 146; McMenemy, 2009, s. 78, 87*].

Informacje indywidualne

Informacje adresowane indywidualnie zazwyczaj nie są utrwalane, co nie znaczy, żeby kryteria jakościowe były wobec nich liberalniejsze: informacja częściowo prawdziwa nigdy nie jest żadną informacją. Natomiast indywidualizacja narzuca konieczność wzajemnych relacji, najlepiej zwrotnych. Już to równoczesnych, synchronicznych, przede wszystkim bezpośrednich, lub (gorzej) telefonicznych albo w formie czatu, bądź – diachronalnych, więc z opóźnieniem, przez odrębne maile. Zaletą **całej** tej formy usługowej jest współdziałanie zleceniodawcy ze zleceniobiorcą, co sprzyja jakości, natomiast występują ograniczenia ilościowe oraz czasowe.

Opinia, że jest dla każdego, to mit [*Hansen M.*, *Modrow*, *2006*, *s. 49-50*; *Holberg*, *2006*, *s. 44*]. Ale nie ulega wątpliwości, że powinna być rozwijana aż do granic możliwości. Z tym, że informowanie indywidualne wymaga od personelu najwyższych umiejętności i rozległej wiedzy, a także bogatego zaplecza informacyjnego, nowoczesnej technologii oraz kontaktów wspomagających; otóż wszystko to generuje duże koszty.

W bezpośrednich sesjach informacyjnych istotną zaletą jest kreatywne współdziałanie bibliotekarzy z każdym użytkownikiem, co wymaga jednak jego przyjścia do biblioteki, toteż zdarza się głównie przy zleceniach ważnych i skomplikowanych. Kontakty w formie czatów taką konieczność eliminują, ale współdziałanie jest wówczas ograniczone, więc i mniej efektywne. Natomiast wygląda na to, że biblioteki chętnie przyjmują zlecenia informacyjne telefonicznie, także przez telefonię mobilną i SMS-y, w ten sam sposób udzielając odpowiedzi, ale to jest forma najmniej skuteczna, ponieważ doraźna, redukująca do minimum wymianę zdań, a tym bardziej kooperację, no i limitowana w czasie oraz w ilości operacji, za sprawą słabej przepustowości sieci telefonicznej [*Coombs*, *Avellano*, *Bennett*, *Dessler*, *Vacek*, *2010*, *s. 58*; *Hansen M.*, *Modrow*, *2006*, *47-48*].

Dlatego lepsze bywają obustronne kontakty przez mail, bowiem ograniczenia są mniejsze, a przesunięcie odpowiedzi w czasie pozwala bibliotece na dopracowanie udzielanych informacji. Publiczność zaś akceptuje tę formę (mimo poślizgu w czasie), być może dlatego, że jest zdalna [*Hansen M.*, *Modrow*, *2006*, *s. 47-48*]. To jednak nie eliminuje ani nie równoważy wszystkich ograniczeń we współdziałaniu.

Najlepsza pod względem jakości jest więc **łączona** procedura informowania indywidualnego. Po mailowym (lub telefonicznym) zgłoszeniu zapotrzebowania przez użytkownika, można (a nieraz trzeba) zainicjować zwrotny kontakt mailowy (ewentualnie telefoniczny), dla skonkretyzowania lub wyjaśnienia szczegółów zlecenia, natomiast do ostatecznej konfiguracji informacji najlepiej doprowadzić przy bezpośrednim udziale zleceniodawcy, na miejscu. To pozwala na uściślenie tego, czego użytkownik oczekuje **naprawdę**, co już wie a czego nie, a następnie na racjonalny wybór i weryfikację źródeł, oraz na

opracowanie informacji – z ewentualną pomocą specjalistów – i w końcu: na finalne dopracowanie jej, już z udziałem osoby zainteresowanej [*Hansen M.*, *Modrow.*, *2006*, *s. 41-42*, *49*; *Law*, *2010*, *s. 6*].

To jest ogólny schemat postępowania, konieczny w pełni tylko wobec zleceń najtrudniejszych, ale też właśnie taki zapewnia wyższą jakość obsługi informacyjnej, niż przez automatyczne wyszukiwarki. Ewentualna zaś niechęć użytkowników do fatygowania się w odwiedziny do biblioteki, nie jest być może aż tak silna, żeby miała wziąć górę nad pewnością, że uzyskane informacje są pod każdym względem optymalne.

Według licznych opinii koncepcjonistów i praktyków bibliotekarstwa, niezbędnym przejawem działalności bibliotecznej jest doradztwo (poradnictwo, instruktaż), traktowane jako forma wspomagania w procesach użytkowania bibliotek i uczestnictwa w komunikacji [*Harper*, *2011*, *s. 12*; *Helmstuttler*, *2006*, *s. 76*; *Zdravkovska*, *2011*, *s. 73*]. Jednak sam termin nie jest jednoznaczny.

Doradztwo

Doradztwo polega bowiem także na wybiórczym wyszukiwaniu (lub na pomocy w) źródeł i materiałów, stanowi zatem istotny składnik całej bibliotecznej oferty. Dopiero w węższym sensie sprowadza się do instruowania i do ukierunkowanego powiadamiania – zarówno w formie dopełnienia realizowanej usługi, jak też autonomicznego, czyli z żadną konkretną usługą nie związanego. I w tym znaczeniu jest ważnym przejawem bibliotecznej działalności, jednak niekoniecznie powszechnym ani nieodłącznym.

Bo to nieprawda, jakoby każdy użytkownik zawsze życzył sobie bibliotekarskiej pomocy lub doradztwa. A jak ktoś nie chce, to narzucana oferta może wywoływać konsternację lub nawet irytację i zniechęcenie. Z wyrywkowych sondaży amerykańskich wynika, że z pomocy bibliotekarzy chce korzystać i korzysta przynajmniej co piąty użytkownik biblioteki, ale bywa nawet, że co drugi [*Onwuegbuzie*, *Jiao*, *Bostick*, *2004*, *s. 39*; *Perceptions*, *2011*, *s. 40*; *Zickuhr*, *Rainie*, *Purcell*, *Madden*, *Brenner*, *2012*, *s. 2*].

Z drugiej strony: wcale nie jest pewne, czy pozostali mają świadomość, że biblioteczne wsparcie jest im potrzebne i w ogóle możliwe. Nierzadko też przed prośbą o pomoc powstrzymuje zawstydzenie i chociaż własna niezaradność irytuje, do wyrażenia takiej potrzeby może nie dochodzić [*Onwuegbuzie*, *Jiao*, *Bostick*, *2004*, *s. 31*, *41*]. A przecież dezorientacja w świecie komunikacji ma charakter nagminny. Gdyby było inaczej, nie wygenerowałaby się potrzeba tagowania i folksonomii (zamiast taksonomii), czyli tworzenia deskrypcji komunikatów i katalogów w zrozumiałym języku naturalnym słów kluczowych; wystarczyłyby dotychczasowe języki informacyjno-wyszukiwawcze. Tymczasem wcale tak nie jest [*Gmiterek*, *2012*, *s. 182*; *Malak*, *2012*, *s. 18*].

To znaczy, że doradztwo okazuje się potrzebne również poza stosowną świadomością użytkowników. Wobec tego musi być aktywnie inicjowane, ale wstrzemięźliwie, ostrożnie, z wyczuciem, aby nie wykraczało poza **potencjalne**, podświadome oczekiwania publiczności [*Bachowski, 2011, s. 136, 138-139; Harper, 2011, s. 12; Onwuegbuzie, Jiao, Bostick, 2004, s. 247*]. Konieczny jest delikatny balans pomiędzy powinnością wspierania użytkownika, a jego negatywną reakcją, wywołaną wrażeniem natręctwa i zbędnej nadopiekuńczości. To trudne.

Dlatego w zakresie „czystego" poradnictwa oraz instruowania, użyteczne są informacje o bibliotekach, ich usługach i sposobach korzystania, oraz na temat komunikacyjnej oferty, serwowane także w ogólnych formach obiegowych [*Onwuegbuzie, Jiao, Bostick, 2004, s. 251*]. Ostatnimi czasy – głównie w internecie, bo tam wrażenia natręctwa nie ma. Natomiast kłopot jest taki, że biblioteczne powiadomienia, instrukcje oraz porady są lokowane prawie wyłącznie na stronach bibliotecznych. One tam oczywiście powinny być, ale to nie wystarczy.

Warto, żeby znalazły się także (choć nie wszyscy są tego zdania) w popularnych serwisach społecznościowych i na platformach edukacyjnych, czyli: na wyszukiwawczym szlaku użytkownika [*Dzieci, 2012, s. 58; Gmiterek, 2012, s. 134, 202*]. Który szuka tam nie biblioteki jako takiej, ale informacji, treści, oraz komunikatów – i do tego wskazań jak je pozyskać [*Calhoun, 2013, s. 161*]. Te powinny więc znaleźć się w logicznym zestawieniu z przedmiotowym, **treściowym** obszarem przeszukiwań. Podobnie wszak potencjalny nabywca towaru szuka najprzód samego towaru, a dopiero w następnej kolejności: sklepu bądź dostawcy, gdzie można ten towar nabyć.

Natomiast nikła jest świadomość potoczna (a zawodowa to nie?) oferowanych przez biblioteki, różnorodnych udogodnień. Sygnalizowana przez wielu konkurencyjność Sieci wobec bibliotecznej oferty, całkowicie ignoruje (!?) tak istotną okoliczność, że biblioteczne usługi w zasadzie realizuje się **bezpłatnie**. Tak było, tak jest i tak powinno być nadal.

Udogodnienia

Piśmiennictwo zawsze przecież było i jest szeroko dostępne, tyle że odpłatnie. Poza bibliotecznym obiegiem, koszty osobiste dostępu mogą być ogromne – nikogo nie stać na kupowanie wszystkiego, co z wydawniczej podaży jest, lub może być, niezbędne. Materiały w Sieci funkcjonują identycznie: wszystko, albo prawie wszystko, co może mieć wartość, wymaga tam opłat i nikt tego w całości samodzielnie sobie nie kupi. Tak więc zapewnienie darmowego dostępu do przekazów, zarówno sieciowych jak i drukowanych, jest nadal podstawową formułą funkcjonowania, oraz główną zaletą każdej biblioteki [*MacKellar, 2008, s. 28*]. A także gwarancją jej szerokiej użyteczności, aktualnej i przyszłej. Kto tego nie widzi, ten nie wie o czym mówi.

Nowe media, szczególnie internet, wymagają poza tym różnych urządzeń technicznych, bynajmniej nie tanich, które w dodatku muszą być często zmieniane. Na wynikające stąd koszty, znacznej części społeczeństw po prostu nie stać. Otóż biblioteki zapewniają wszystkim – przynajmniej na miejscu – stosowną aparaturę i nieodpłatne użytkowanie. To jest podstawa bibliotecznej egzystencji, zatem obligatoryjna, niezależnie od wszelkich przeciwności. Tam zaś, gdzie bez głębokiego namysłu i bez racjonalnego uzasadnienia, biblioteki wprowadzają opłaty, następuje erozja samej idei bibliotekarstwa.

Dla intensywnej pracy umysłowej – naukowej, zawodowej, edukacyjnej – biblioteki oferują udogodnienia, jakich sam nikt nie zapewni sobie w domu. Zaś dostęp do różnych wariantów komunikacji, w całym rozległym repertuarze, to jest często właśnie to, bez czego żadnych przedsięwzięć intelektualnych realizować nie można. Otóż biblioteki stwarzają po temu warunki dobre, a nierzadko optymalne [*Sowremiennaja, 2005, s. 48*].

Tam, gdzie ma miejsce długotrwałe lub bezterminowe przejęcie zasobów digitalnych spoza środowiska okołobibliotecznego, jak również archiwizacja materiałów własnych (lub u siebie zremediowanych) oraz swojego organizatora, powstają biblioteczne albo międzybiblioteczne repozytoria. Utarło się, że głównie na użytek instytucji naukowych, ale sukcesywnie przejmują tę praktykę także inne biblioteki, szczególnie duże publiczne – w odniesieniu do treści lokalnych i regionalnych, a także innych, odpowiednio dobranych i zweryfikowanych [*Lewis, 2010, s. 153; Shreeves, 2009, s. 198, 201*].

Rezpozytoria i edytorstwo

Jednak nie wszystkie biblioteki biorą w tym udział, ponieważ koszty wstępne nie są małe. Ale jeszcze bardziej odstręczają trudności archiwizacyjne – od dawna sygnalizowane przez specjalistów – związane z częstą zmianą technologii oraz nośników, a zwłaszcza: z ograniczoną trwałością digitalnej rejestracji [*Bobinski, 2007, s. 111; Carr R., 2007, s. 186*]. I wprawdzie tych zastrzeżeń jest ostatnio mniej, ale to nie musi oznaczać, że trudności zostały całkowicie przełamane.

Tak czy inaczej, są za granicą sygnały, że bibliotecznymi repozytoriami zainteresowali się niektórzy pracownicy nauki, dostrzegając w nich szanse ulokowania tych rezultatów dociekań własnych, których nie można, z różnych względów, opublikować na obiegowych nośnikach standardowych. Jakkolwiek kwestie honoraryjne nie zawsze są uczciwie rozwiązywane. Natomiast zachęcające dla autorów może być to, że oprócz archiwizacji, biblioteki mogą zapewnić krytyczną weryfikację merytoryczną, adiustację, wszechstronne opracowanie, informację katalogową i promocyjną, oraz oczywiście rozpowszechnianie [*Lewis, 2010, s. 149*]. To zresztą dlatego biblioteczne repozytoria skojarzono przede wszystkim z nauką.

Dostrzegalnym już obecnie rezultatem jest gromadzenie w bibliotecznych repozytoriach i kierowanie do obiegu, tekstów wąskospecjalistycznych oraz powiadomień, które bez tego uległyby zatarciu. W istocie rzeczy zatem, to jest uproszczone postępowanie wydawnicze, realizowane okazjonalnie, okresowo lub stale, w postaci bibliotecznych zasobów elektronicznych, także czasopiśmienniczych – niekiedy zaś również w wersji drukowanej.

W ten sposób ujawniły się poszerzone możliwości realizacji bibliotecznych usług **edytorskich**, zwłaszcza w odniesieniu do treści wąskozakresowych i niszowych, niskoobiegowych. Przy koniecznym, chociaż niewygórowanym dofinansowaniu oraz doinwestowaniu technologicznym i osobowym przez organizatorów biblioteki – dla realizacji już to niekomercyjnej (lecz na koszt nakładcy, natomiast: nie autorów), bądź z odpłatnością (ale ostrożną) za rozpowszechnianie, w zależności od rodzaju zleceń i charakteru zleceniodawców. Niektóre składniki procesu wydawniczego można ewentualnie powierzyć wykonawcom zewnętrznym, w trybie outsourcingu [*Castro*, *2009*, *s. 21*, *23*; *Shreeves*, *2009*, *s. 206*].

W praktyce nie są wykluczone edytorskie zlecenia także pozanaukowe, gdyby biblioteki nieakademickie były przygotowane na realizację. Ostatnio bowiem publikacji książkowych, wydawanych własnym sumptem przez osoby prywatne lub organizacje wspólnotowe, jest znacznie więcej niż kiedyś. Udział bibliotek w tych przedsięwzięciach, zapewniający godziwy standard edycji oraz ewentualne rozpowszechnianie, może być społecznie produktywny, a także pożyteczny dla samego bibliotekarstwa, bo kształtujący niestereotypowy, dynamiczny wizerunek bibliotek. Jakkolwiek, rzecz jasna, wymagający stosownej inicjatywy, przemodelowania repertuaru usługowego, oraz poniesienia wstępnych kosztów – z czasem do ewentualnego zrekompensowania.

O tym, że taka oferta usługowa – czego nie należy mylić z formułą Open Access – ze strony bibliotek jest nie tylko możliwa, ale i potrzebna, mówi się od dawna. Jednak realizacja, przynajmniej w Polsce, jest na razie bardzo ograniczona.

3.4. Organizacja

Mimo, że funkcjonalna organizacja (według zadań i/lub procesów) wewnętrzna bibliotek przesłania etap finalny działań bibliotecznych, nie da się odstąpić od niej w pełni. Nadal trzeba więc wyodrębniać strukturalnie agendy usługowe, a wśród nich wypożyczalnie jako ogniwa główne (w mniejszych bibliotekach nawet jedyne), wydzielone z całości. Są to przede wszystkim wypożyczalnie

Wypożyczanie

książek, bo tak ukształtowała je biblioteczna tradycja, ale od pewnego czasu lokalizuje się tam również materiały na innych nośnikach. Oraz przeważa opinia, że im mniej osobnych wypożyczalń w tej samej bibliotece, tym lepiej – chyba, że istnieją dobre uzasadnienia dla strukturalnych odrębności [*Martin, 1984, s. 178; Perceptions, 2011, s. 35*].

Zmiany w funkcjonowaniu wypożyczalń nastąpiły w wyniku trzech rodzajów innowacji. Mniej więcej osiemdziesiąt lat temu zaczęto stosować zasadę swobodnego dostępu do zasobów, łącząc funkcje udostępniania i przechowywania; obecnie niewiele bibliotek pracuje inaczej [*Kurka, 2011, s. 17*]. Czasami, wobec zbiorów szczególnie cennych, lub wobec mało używanych archiwaliów, bądź nadprogramowych dubletów, stosuje się jeszcze udostępnianie pośrednie (z magazynów), ale można to akceptować tylko po racjonalnym umotywowaniu.

Drugą okolicznością było/jest (sygnalizowane tu) lokowanie różnych nośników w jednolitej wypożyczalni – z nielicznymi wyjątkami. Ostatecznie opory powinien był przełamać ewidencyjno-ochronny system RFID, gwarantujący bezpieczne udostępnianie zasobów w tym trybie. Nie zawsze, być może, opłacalny w bibliotekach niewielkich, ale i tam zasada swobodnego dostępu do zasobów nie może być negowana.

Tak jak i za sprawą (częstej!) argumentacji, że użytkownicy demolują porządek w układzie zbiorów na regałach. No to trzeba go codziennie przywracać.

O tym, jak jest wykorzystywana biblioteczna oferta, rozstrzyga nie tylko jej zakres, ale również sposób prezentacji (i to jest motywacyjna okoliczność trzecia), a więc także sposób zorganizowania zasobów [*Dolan, 2011, s. 36-37; Van Riel, 2012, s. 190-191, 194*]. Przy wolnym dostępie do zasobów nieodzowny jest układ – umownie określając – tematyczno-przedmiotowy [*Carr R., 2007, s. 60; Dworkina, 2009, s. 110; Gorman, 2000, s. 54; Hudzik, 2009, s. 102; Parszukowa, 2011, s. 45*], z maksymalnie klarowną charakterystyką (opisem) wszystkich półek, czytelną dla użytkowników, a nie tylko dla bibliotekarzy. W praktyce wypożyczania pośredniego był, a teraz w wypożyczaniu zdalnym jest, częściowym odwzorowaniem układu – katalog przedmiotowy. Ale to jest eksplikacja czysto teoretyczna.

Już bowiem trzydzieści lat temu Lowell Martin zauważył, że przedmiotowa segmentacja bibliotecznych kolekcji nie może pogłębiać się bez końca [*Martin, 1984, s. 183*]. Tymczasem fragmentacja nauki oraz wiedzy zawodowej, a zresztą w ogóle treści w obiegu publicznym, postępuje nieustannie. Nadążyć za tym nie bardzo można.

Poza tym same taksonomiczne reguły podziału transmitowanych treści są dla publiczności słabo czytelne [*Van Riel, 2012, s. 190-191*]. Czy użyteczniejsze byłyby folksonomiczne przesłanki klasyfikacji (oraz układu) zasobów według słów kluczowych? Moim zdaniem: również nie do końca. Wobec

tego segmentacyjny układ zbiorów każda biblioteka musi sobie wypracować indywidualnie – bez gwarancji zresztą, że z czasem nie pojawi się konieczność rekonfiguracji. Decyduje wszak nastawienie na publiczność, a ta zmienia swoje oczekiwania.

Dawniej wypożyczeniom bezpośrednim towarzyszyła mitręga, nawet po wprowadzeniu wolnego dostępu do zbiorów. Czasochłonna była bowiem ręczna ewidencja wypożyczeń i zwrotów. Częściowe przyśpieszenie nastąpiło z wprowadzeniem tu i ówdzie ewidencji fotograficznej [*Gorman. 2011, s. 59*]. Jednak dopiero **system** elektroniczny RFID, rejestrujący wszystkie operacje i chroniący zasoby – stosowany coraz powszechniej – usprawnił cały ten proces w stopniu zasadniczym [*Kurka, 2011, s. 19, 30; Lidman, 2008, s. 28*]. Co więcej: pojawiła się możliwość pełnej automatyzacji, poprzez samoczynne selfchecki oraz wrzutnie zwrotne – jednak kiepsko tolerowana przez bibliotekarzy i omijana przez publiczność [*Ford, 1990, s. 127; White, 2012, s. 131*] – podobno właśnie dlatego, że bezosobowa. No bo rzeczywiście uroda selfchecków ma się nijak do urody bibliotekarek. Inne wyjaśnienie jest zaś takie, że jakkolwiek same czynności rejestracyjne nie wymagają udziału personelu, a inne porady lub informacje trzeba serwować poza stanowiskiem ewidencyjnym, to najprawdopodobniej w praktyce tak niekoniecznie jest.

W rezultacie do stanowisk ewidencyjnych nierzadko tworzą się kolejki, mimo że selfchecki pozostają w tym czasie niewykorzystane. A kolejka, jeśli sześcioosobowa lub dłuższa, wywołuje poczucie dyskomfortu i obniża ocenę bibliotecznej sprawności [*Bagrowa, 2004, s. 113; Ford, 1990, s. 128-129*]. Biblioteki decydują się więc na dodatkowe stanowiska rejestracyjne z obsadą osobową, ale ma to sens tylko doraźnie, w okresach bardzo natężonego ruchu. Natomiast stałe przypisanie tam wielu pracowników to dramatyczne nieporozumienie i marnowanie profesjonalnego potencjału.

System RFID umożliwił też rezerwację potrzebnych materiałów – bezpośrednio bądź zdalnie, internetowo lub telefonicznie. Ostatnio wykorzystuje się do tego także telefonię mobilną, z większym lub mniejszym wyprzedzeniem odwiedzin w bibliotece [*Ford, 1990, s. 124; McCarthy, Wilson, 2010, s. 177; McDonald, 2012, s. 98; Szerszknis, 2005, s. 187*]. Przynajmniej dla niektórych użytkowników jest to znaczące ułatwienie. Jakkolwiek ze strony biblioteki wymaga dodatkowych czynności od pracownika, ewidencjonującego wypożyczenia, lub dyżurnego.

Bezpośrednie udostępnianie zbiorów, jeśli ma być sprawne, wymaga redukcji różnych ograniczeń, o ile nie są absolutnie niezbędne. Otóż standardowy okres wypożyczenia może być wydłużony, jeżeli na konkretny przekaz nie czeka nikt inny, albo odwrotnie: skrócony, kiedy akurat jest wielu chętnych [*Ford, 1990, s. 122*]. Również liczba udostępnianych jednorazowo jednostek mogłaby wykraczać – w rozsądnych rozmiarach – ponad regulaminowy limit, jeżeli nikomu nie miałoby to przeszkadzać. Prawo stosownych decyzji,

w konkretnych okolicznościach, powinien mieć bibliotekarz dyżurny lub ewidencjonujący.

Oraz trzeba sprowadzić do absolutnie koniecznej skali ograniczenia w wypożyczaniu zasobów na wynos. Użytkowanie na miejscu jest bowiem mniej wygodne i zredukowane do pór otwarcia biblioteki. Dla niejednego oznacza to całkowite wykluczenie z korzystania.

Konfiguracja zasobów, przeznaczonych do udostępniania na wynos – a coraz częściej (razem) także na miejscu – zależy od rodzaju biblioteki i od jej zadań. Dominuje dyrektywa unikania nadmiernych podziałów, ale zbyt duża kolekcja jednolita (ponad 30-50 tys. zblokowanych jednostek) może deprymować użytkowników przy wolnym dostępie do zbiorów, nawet mimo klarownego opisania regałów [*Onwuegbuzie*, *Jiao*, *Bostick*, *2004*, *s. 31*, *238*]. Przy większych zasobach w tej samej przestrzeni najlepiej dokonać segmentacji, stosując przerywniki nieużytkowe (np. elementy zdobnicze) i wizualne sygnały wspomagające [*Van Riel*, *2012*, *s. 194*, *196*].

Bywa jednak, że zasadne okazuje się organizacyjne i lokalowe wyodrębnienie różnych agend usługowych. Najczęściej podmiotowe (wg kategorii użytkowników) lub przedmiotowe (wg treści zasobów). W bibliotekach publicznych: przeważnie oddziały dla dzieci, czasami jeszcze osobno dla małych dzieci, oraz odrębnie oddziały dla młodzieży – ważne, żeby w tym samym budynku, a nie jako odległe filie – a także oddziały dla niewidomych (z dublowaniem audiobooków w wypożyczalniach ogólnych). W bibliotekarstwie akademickim natomiast bywa użyteczne wyodrębnianie bibliotek (lecz lepiej segmentów) według specjalizacji zagadnieniowej, jeżeli jest to umotywowane dużą liczbą specjalistów, bądź odrębną, oddaloną lokalizacją ośrodka specjalistycznego – np. instytutu – poza głównym korpusem uczelni.

Można też uznać za racjonalne wyodrębnianie oddziałów muzycznych w bibliotekach publicznych, chociaż pozostawienie nagrań muzycznych (choćby częściowe) w wypożyczalniach ogólnych oraz/lub w oddziałach dla młodzieży, ma swój sens. Także w publicznych bibliotekach, przy zasobach dużych, zasadne może być wydzielanie oddziałów obcojęzycznych – jakkolwiek z mniejszych kolekcji wystarczy stworzyć osobny segment w wypożyczalniach ogólnych. Zasoby obcojęzyczne trzeba też nieraz wyodrębniać – raczej segmentacyjnie niż w osobnych bibliotekach – w praktyce wyższych uczelni, chociaż nie musi się tworzyć osobnych kolekcji dla każdego języka obcego.

Natomiast stopniowo zdają się zanikać (przynajmniej taka jest tendencja) odrębności i podziały, generowane ze względu (wyłącznie) na rodzaj nośnika. Audiobooki, ebooki, gry fabularne i filmy, rejestrowane na CD, bez najmniejszych utrudnień dają się udostępniać w wypożyczalniach ogólnych. A materiały niestandardowe – archiwalia, mapy, globusy itp. – najczęściej nie są przeznaczane do udostępniania na wynos.

W bibliotekach akademickich oraz w dużych bibliotekach publicznych, może mieć sens strukturalne wydzielenie wypożyczalni krótkoterminowej (zwykle jednodobowy czas wypożyczenia), dla podręczników i monografii, wykorzystywanych szczególnie intensywnie. Wtedy: z ladą, z elektroniczną rezerwacją zdalną i z automatyczną zwrotownią. A czasami w bibliotekach publicznych wyodrębnia się jeszcze wypożyczalnie nowości (nie jestem entuzjastą), lokowane tam do 3 miesięcy od momentu wprowadzenia do obiegu, z krótkimi okresami wypożyczenia (3-4 dni). Za granicą nazwano je „Xpress Libraries" {*Anderson*, *Sprankle*, *2006*, *s. 174*].

Można zresztą wyobrazić sobie jeszcze inne wyodrębnienia strukturalne, jeżeli uzasadniają to konkretne okoliczności. Ale w praktyce, im mniej takich podziałów, tym lepiej. Często zwykła segmentacja zasobów bywa rozwiązaniem lepszym, niż tworzenie osobnych, wyspecjalizowanych agend.

Technologiczne zmiany w komunikacji oraz w bibliotekarstwie umożliwiły nowe rozwiązania również w zakresie udostępniania materiałów bibliotecznych.

Udostępnianie zdalne

Szeroko stosowaną innowację główną stanowi zdalne wypożyczanie zasobów digitalnych lub specjalnie w tym celu zeskanowanych [*Ally*, *2008*, *s. 43*; *Dillon D.*, *2002*, *s. 124*]. Nie wyklucza to wysyłkowego rozpowszechniania zasobów drukowanych, ale tak bywa już bardzo rzadko.

Skanowanie i elektroniczna transmisja przekazów – także będących w dyspozycji innych bibliotek bądź instytucji, jeżeli jest na to ich zgoda – znajduje akceptację publiczności, ze względu na wygodę. Stąd wyraźny rozwój tej formy usług [*Achmetzjanowa*, *2011*, *s. 27*; *Ally*, *2008*, *s. 29*; *Bachowski*, *2011*, *s. 136*; *Bagrowa*, *2004*, *s. 262*; *Crawford A.*, *2012*, *s. 52*, *62*, *67*; *Falkner*, *2012*, *s. 39*; *Grigoriewa*, *2007*, *s. 99*; *Hufford*, *2004*, *s. 156*; *Koster*, *Heesakkers*, *2013*, *s. 74*, *88*; *Szerszknis*, *2005*, *s. 187*; *Zdravkovska*, *2011*, *s. 73*]. Ograniczenia, wynikające z prawa autorskiego, lub z postanowień licencyjnych, utrudniają to niekiedy, ale nie zawsze.

W niektórych bibliotekach zagranicznych realizuje się również zdalne transmisje materiałów – na telefony mobilne, co ułatwia specjalny system przetwarzania ADR [*Ally*, *2012*, *s. 4*; *Sheikh*, *Mills K.*, *2012*, *s. 160*]. Ogólnie biorąc, nie brakuje sugestii, że zdalne udostępnianie zasobów w trybie elektronicznym, wydatnie powiększyło usługowe możliwości bibliotek [*Koster*, *Heesakkers*, *2013*, *s. 66*; *Lidman*, *2008*, *s. 28*].

Z kolei są również sygnały, że jednocześnie maleje liczba bezpośrednich odwiedzin w bibliotekach – tak w celu wypożyczeń do domu, jak i dla pracy w czytelniach. To oczywiście możliwe. **Zasadnicza** redukcja tych odwiedzin byłaby zjawiskiem bardzo dla bibliotek niekorzystnym, ale nie można mu zapobiegać w trybie administracyjno-organizacyjnym. Trzeba w inny sposób wypracować przeświadczenie, że w bibliotekach warto bywać „fizycznie".

Istnieją poza tym obawy, że rozsyłane elektronicznie materiały są narażone na pirackie skanowanie bardziej, niż drukowane [*Ławrik, Głuchow, 2011, s. 18*]. Owszem, ale trudno liczyć na inne zabezpieczenia, aniżeli prawne. Poza tym skala zjawiska, nawet potencjalna, nie wydaje się duża.

Organizacja wypożyczeń na dystans nie wymaga dodatkowych podziałów strukturalnych. To nadal jest powinność każdej wypożyczalni i każdej agendy udostępniania. Natomiast **musi** być do tego skierowany specjalny **pracownik** – nieraz tylko w części jego wymiaru pracy, ale z kolei czasami więcej niż jeden – oraz trzeba przysposobić osobne stanowisko(a) pracy, dostosowane do zdalnej transmisji materiałów i do komunikowania się zewnętrznego [*Heery, Morgan, 1996,s. 110; Hufford, 2004, s. 157*]. Realizacja takich usług „w wolnej chwili", przy okazji, „z doskoku", nie rokuje powodzenia przy większej liczbie zamówień.

Z kolei usługi, realizowane na miejscu, umownie to określając: w czytelniach – jakkolwiek są nadal kontynuowane, to jednak nie brakuje opinii, że ulegają redukcji. Powodem ma być właśnie „konkurencyjna" oferta zdalna, którą nawet nazywa się niekiedy czytelnią elektroniczną [*Grigoriewa, 2007, s. 99*]. To niewykluczone, ale ponieważ statystyki usług czytelnianych są mało wiarygodne, trzeba te wypowiedzi traktować z rezerwą. Zwłaszcza jeśli nie wiadomo, w jakiej funkcji czytelnie tracą swoją publiczność. Czy mowa mianowicie o czytelniach prasy, istotnie rzadziej teraz odwiedzanych, czy o korzystaniu na miejscu w ogóle i wtedy: w jakim celu, po co.

Nie zmieniło się zjawisko wzmożonej rotacji w czytelniach tych zasobów drukowanych, które są wykorzystywane szczególnie intensywnie, bo – przy małej ilości egzemplarzy – dostęp w czytelniach jest łatwiejszy. Również tylko tam można korzystać z wypożyczeń międzybibliotecznych i z materiałów specjalnie chronionych, bądź licencjonowanych. Ale ta prewencyjna, ochronna funkcja czytelni, kiedyś zasadnicza, traci teraz na znaczeniu i ogranicza się tylko do niewielkiej części zasobów. Z drugiej strony: na miejscu udostępnia się już nie tylko piśmiennictwo, lecz także materiały digitalne i wobec tego na każdym stanowisku, obok miejsca na przekazy piśmiennicze, **musi** być zainstalowany monitor. A to znaczy, że i sama nazwa „czytelnia" nie jest odtąd adekwatna do obecnych powinności – ma sens historyczno-symboliczny.

Rekonfigurował się również **cel** korzystania z bibliotek na miejscu. Powody rekreacyjne bądź kompensacyjne są obecnie rzadsze (nie mówię tu o formach ponadusługowych). Dominuje pozyskiwanie i weryfikacja wieloźródłowych informacji, potrzebnych w działalności naukowej lub zawodowej, a przede wszystkim dopełnianie edukacji oraz samokształcenia. W każdym wypadku jest to zatem wariant **pracy** umysłowej.

Edukacyjne, a także naukowe oraz informacyjno-zawodowe, nastawienia użytkowników czytelń wymagają zorganizowania dla nich odpowiednio zaadaptowanej przestrzeni [*O'Beirne, 2010, s. 71, 169*]. To znaczy takiej, która zagwarantuje łatwy i szybki dostęp do wielu różnych materiałów jednocześnie – co w innych warunkach nie jest wykonalne – oraz umożliwi wsparcie i porady ze strony bibliotekarzy dyżurnych, a także dziedzinowych, bądź ewentualnie innych ekspertów. Oferta zaś musi być zarówno digitalna, jak i piśmiennicza, jednakowo łatwo dostępna. Są bowiem doniesienia, że w Polsce 1/3 populacji korzysta z komputerów w celach edukacyjnych [*Społeczeństwo, 2012, s. 65*]. Ale uczy się oraz pracuje koncepcyjnie jeszcze prawie drugie tyle i to właśnie określa ważność równorzędnej dostawy piśmiennictwa.

Obecne formy kształcenia wymagają niekiedy dopełnień w postaci grupowej pracy proedukacyjnej. Wobec tego potrzebna bywa odpowiednia aranżacja przestrzeni w bibliotece, która to umożliwi – bez zakłócania pracy innym użytkownikom. Na razie to rzadkość, ale trzeba liczyć się ze wzrostem takiego zapotrzebowania [*Kurka, 2011, s. 32*].

Zresztą w ogóle zanosi się na to, że dla usług na miejscu trzeba zmienić przestrzenną organizację bibliotek, dotychczas opartą na funkcjonowaniu megaczytelń, w zasadzie odseparowanych od zasobów. Z wprowadzeniem elektronicznych systemów ochrony i obsługi, stało się możliwe rozproszenie stanowisk do korzystania na miejscu po całej bibliotece i usytuowanie ich dowolne, najlepiej między regałami, bo blisko zbiorów i koniecznie z dostępem do Sieci. Miejsca pojedyncze, a najwyżej kilkuosobowe skupiska korzystających, znacznie lepiej sprzyjają pracy umysłowej, aniżeli molochy [*Kurka, 2011, s. 19*]. Od dyżurnych bibliotekarzy wymaga to wzmożonej mobilności i taki też jest obecnie główny wobec nich postulat.

Natomiast sygnały zmniejszającej się frekwencji w czytelniach, nawet jeżeli tylko częściowo prawdziwe, wymagają przemyślenia. Mianowicie oferta usług na miejscu powinna konkretyzować się społeczeństwu jako **wyraźnie** korzystniejsza, niż usługi zdalne. Musi też być tak zorganizowana, na tyle dogodna, żeby publiczność decydowała się na odwiedziny i na pobyt w bibliotece.

Trzeba zatem, aby było tam łatwo osiągalne to, co potrzebne, a do czego w domu nie można mieć dostępu. Oraz: żeby warunki korzystania na miejscu były nie tylko wygodne, lecz wręcz luksusowe. Z możliwością wcześniejszej rezerwacji stanowiska i materiałów, z ofertą zręcznej i efektywnej pomocy, oraz z przestrzenią dla odpoczynku przy dłuższym pobycie, a także z bufetem bądź z kawiarnią [*Dolan, 2011, s. 37; Kurka, 2011, s. 31; McCarthy, Wilson, 2010, s. 177; Zdravkovska, 2011, s. 73*]. Ale nade wszystko niezbędny jest długi czas otwarcia biblioteki i to w porach, kiedy potencjalni użytkownicy nie uczą się i nie pracują, więc także w dni wolne od pracy i od nauki.

Z tego punktu widzenia, oferta polskich bibliotek jest ułomna. W dni powszednie osobom zainteresowanym, po zakończeniu zajęć zawodowych bądź uczelnianych i szkolnych (że o domowych już nie wspomnę), w dużych bibliotekach – bo w małych w ogóle nic – pozostaje na pobyt w czytelni zwykle około godziny lub dwóch, rzadko nieco więcej. Zatem omijanie bibliotecznych czytelń przez osoby uczące się, studiujące, lub pracujące – jeżeli ma miejsce – stanowi rezultat takiej właśnie organizacji (w istocie: dezorganizacji) usług czytelnianych.

W rejestrze podstawowych form bibliotecznej działalności mieści się poradnictwo i pomoc użytkownikom w korzystaniu z usług, oraz niekiedy pośrednictwo w pozyskiwaniu konsultacji eksperckich. To między innymi dlatego, po wstępnej nawigacji w internecie, niektórzy użytkownicy zwracają się następnie do bibliotek oraz do bibliotekarzy [*Perceptions*, *2011*, *s. 34*, *43*]. W kontaktach bezpośrednich biorą udział bibliotekarze **dyżurni**, a następnie jeszcze informacyjni oraz (niekiedy) dziedzinowi. Od dyżurnych bibliotekarzy pochodzą informacje i wskazówki (co najmniej) doraźne, jak też pomoc w optymalnym użytkowaniu biblioteki i w wyszukiwaniu źródeł, co (poza tym) eliminuje poczucie zagubienia. Dotyczy to zarówno korzystania na miejscu, jak i usług realizowanych na wynos [*Heery*, *Morgan*, *1996*, *s. 95; Onwuegbuzie*, *Jiao*, *Bostick*, *s. 261; Perceptions*, *2011*, *s. 4*].

Bibliotekarze dyżurni

Zapewniając dobre, przyjazne i kompetentne doradztwo, w trybie bezpośredniej rozmowy, oprócz stosownych treści, bibliotekarz dyżurny dodaje do procesu bibliotecznego wartości emotywne, impresyjne oraz fatyczne, a więc te wszystkie, które są efektem udanych kontaktów. W ten sposób sprowadza całą operację na grunt półformalny, mało oficjalny, a za to współkreatywny: ma miejsce zaproszenie do współpracy. Wymaga to rozległej wiedzy, a także kreatywności oraz sprawności interpersonalnej – umiejętnego nastawienia na użytkowników. To jest osobisty wkład bibliotecznego personelu. Niczego takiego poza bibliotekami nie ma i nie istnieje nawet w obszarze usług zdalnych [*Gorman*, *2000*, *s. 78; Harper*, *2011*, *s. 9; Zdravkovska*, *2011*, *s. 73*].

To wszystko powinno przemawiać za atrakcyjnością tego wariantu bibliotecznej aktywności. Jednak nieliczne sondaże (zresztą w dodatku zagraniczne) sygnalizują, że z bezpośredniej pomocy bibliotekarzy korzysta najwyżej co piąty użytkownik biblioteki [*Zickuhr*, *Rainie*, *Purcell*, *Madden*, *Brenner*, *2012*, *s. 32*]. Być może więc nie jest realizowana wystarczająco sprawnie.

Obserwacja bibliotek polskich wskazuje, że bibliotekarzy dyżurnych albo nie ma, albo źle pojmują swoje zadania. Bo bibliotecznym personelem obsadzono stanowiska **ewidencyjne** (top desk) przy wejściu/wyjściu, w najlepszym wypadku z funkcją jeszcze rozrządową. Czynności tam wykonywane nie wymagają szczególnych kwalifikacji, dlatego mogą być zastępowane przez

selfchecki. To ewidentny relikt dawnego usytuowania bibliotekarzy za ladą, obecnie w takim natężeniu bezzasadny. Bibliotekarz dyżurny musi pracować mobilnie, w ruchu, obok zasobów i w bezpośrednim kontakcie z użytkownikami [*Davis*, *Hall*, *2006*, *s. 82*; *Holberg*, *2006*, *s. 40*].

Praca na stanowisku ewidencyjnym nie męczy i jest łatwa, stąd kusząca tendencja do sytuowania się właśnie tam. Zwykle jednak wystarcza obsada jednoosobowa, ewentualnie zwiększona w okresach wzmożonych odwiedzin. Geneza tkwi również w archiwalnej roli strażnika cenności, którą współcześnie należało przekształcić w przewodnictwo po świecie komunikacyjnym [*Łobuzina*, *2012*, *s. 44*]. Tak czy inaczej, ważne zadanie bibliotek, wyróżniające je w publicznych procesach komunikacji, nie jest realizowane, albo bywa realizowane kiepsko.

Agendy usługowe – wypożyczalnie, czytelnie, bądź połączone czytelnio-wypożyczalnie – muszą być tak zorganizowane, żeby w zasadzie wystarczyło jedno stanowisko ewidencyjno-rozrządowe przez cały czas funkcjonowania, z dopełnieniem stałym przez selfchecki. Tylko wyjątkowo, **doraźne** rozmnożenie tych stanowisk da się uzasadnić w okresach natężonego ruchu. Pracownicy natomiast mogą i powinni pracować tam wymiennie, jednak traktując powinności bibliotekarzy dyżurnych, czyli poradnictwo, jako zadania główne – pozostając w łączności (telefonia mobilna) z innymi agendami i bibliotekarzami. Każdy bibliotekarz dyżurny powinien mieć swoje stanowisko (biurko), ale jego praca ma charakter mobilny właśnie: musi przebywać w całej przestrzeni usługowej, między zasobami, urządzeniami i użytkownikami.

To jest praca niełatwa i wyczerpująca, zarówno intelektualnie, jak też fizycznie. Dlatego najlepiej założyć wymienność zadań – w postaci mobilnych dyżurów, w trzech interwałach półtoragodzinnych, lub w dwóch dwugodzinnych, z dłuższymi przerwami na wykonywanie innych powinności – podczas jednego dnia pracy. Te przerwy, zatem pozostałą część dyżuru (ale nie więcej) można przeznaczyć na obsługę ewidencyjno-rozrządową przy wejściu, bądź na inne czynności, nie związane już bezpośrednio z kontaktami z publicznością.

Niezależnie od tego, co się pisuje, usługi informacyjne to nie jedyny wariant bibliotecznego serwisu, bo mediacyjna rola bibliotek odnosi się również do treści, które informacyjnymi nie są. Ta różnica nie polega na materialnym lub niematerialnym charakterze transmisyjnych nośników, ale zawiera się w odmiennej zawartości treściowej: informacyjnej albo nieinformacyjnej. Paninformacjonizm, polegający na uznawaniu wszystkiego za informację – zatem czyniący z informacji swego rodzaju pramaterię, budulec świata: takie jej rozumienie zaproponował kiedyś John Wheeler [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 66*] – nie ma żadnego racjonalnego uzasadnienia.

Obsługa informacyjna

Natomiast nie ma przesady w sugestii, że dostarczanie informacji należy do głównych zadań bibliotek, tym bardziej, im mniej są one uniwersalne, a silniej nastawione na wspieranie edukacji oraz na podbudowę nauki. Informacyjną obsługę publiczności trzeba zaś w szczególny sposób zorganizować. Częściowo: w powiązaniu z udostępnianiem dokumentów materialnych, ale to nie zawsze jest tożsamość (istnieją wszak informacje werbalne, a z kolei są też materialne nośniki treści nieinformacyjnych), więc po części – nie. Okolicznością, która dodatkowo stymuluje biblioteczną mediację informacyjną i generuje jej autonomiczne formy, jest też pozabiblioteczny obieg informacyjnych treści, z którym trzeba zmierzyć się, fragmentarycznie zintegrować, oraz znaleźć w nim i poza nim dla siebie swoje własne miejsce. Rosyjski bibliolog, Wadim Stiepanow, twierdzi bez ogródek, że jeśli tak się nie stanie, to dni bibliotek będą policzone [*Stiepanow, 2012, s. 250-251*]. I chociaż nie podzielam tej opinii w pełni, to jednak powaga sytuacji jest niewątpliwa.

Ale nie zawsze konieczne są skomplikowane struktury oraz procedury sprawcze, jak też szumne określenia, ponieważ w obiegu informacji mieszają się wzajemnie zjawiska złożone i proste. Inaczej – z reguły łatwiej – realizuje się użytkowe, doraźne usługi informacyjne, a całkiem odmiennie organizuje się transmisję złożonych informacji problemowych. Z kolei, o ile informacje lokalne wymagają zwykle współobecności w egzystencji środowiskowej, to już informacje edukacyjne lub naukowe – niekoniecznie [*Heery, Morgan, 1996, s. 95; McCook, 2004, s. 189*]. Z charakteru zaś wynika sposób świadczenia.

To zresztą nie jest prosta konsekwencja ważności, bo ta ma charakter subiektywny. Dlatego sposób zapewnienia informacji, dla użytkownika **indywidualnie** ważnej, ma wpływ na ocenę biblioteki jako instytucji informacyjnej. Tak jak i szybkość, lub wręcz natychmiastowość dostarczania [*Law, 2010, s. 4, 9*]. W ogóle więc dla publiczności, informacyjna sprawność biblioteki kojarzy się z koincydencji prędkości świadczenia oraz incydentalnej użyteczności informacji, warunkowanej przez okoliczności, akurat występujące.

Z czego nie zawsze zdajemy sobie sprawę. Nasze własne przesłanki zawodowej, bibliotecznej samooceny (sądzimy, że zobiektywizowanej), są inne. W profesjonalnym i teoretycznym ujęciu, informacyjna sprawność biblioteki generuje się w zestawieniu z jej złożonością i wiarygodnością oraz trafnością – przez weryfikacyjne porównanie z innymi informacjami współistniejącymi. Ale publiczność niekoniecznie tak to widzi.

Utarło się, nie bez racji, że znaczna część informacji użytkowych, doraźnych, musi być świadczona bez zwłoki przez **każdego** bibliotekarza, który nawiązuje kontakt z publicznością. To prawda: na umiejętności takiego świadczenia, częściowo opiera się profesjonalna sprawność bibliotekarska. Ale równocześnie – na użytek informacji złożonych, problemowych – potrzebna jest odrębna grupa pracowników, dokumentalistów, specjalnie przygotowanych

do generowania oraz do rozpowszechniania takich informacji, dobrze przy tym zorientowanych w zakresie technologii informacyjnych [*Gmiterek*, *2012*, *s. 64*; *Hufford*, *2004*, *s. 160*]. Konieczni są wszędzie tam, gdzie to możliwe, ale na użytek nie tylko bezpośrednich zleceniodawców, lecz – jeżeli jest szansa – całej publiczności oraz całej biblioteki, a nawet zespołu bibliotek.

Generalnie bowiem, usługi informacyjne są realizowane zbiorowo: przez **całe** biblioteki właśnie oraz przez grupy bibliotekarzy, a nie tylko przez pojedyncze osoby. Dlatego obsługa informacyjna opiera się w niemałym stopniu na adresowaniu kwerend, zapytań i konsultacji, do różnych osób, stanowisk i agend, więc tam, gdzie w konkretnych wypadkach będzie najlepsze opracowanie odpowiedzi [*Anderson*, *Sprankle*, *2006*, *s. 191*; *Oyston*, *2011*, *s. 171*].

Umiejętności informacyjne i ogólna wiedza wszystkich bibliotekarzy, a także specjalne kwalifikacje dokumentalistów (oraz bibliotekarzy dziedzinowych), stanowią fundament bibliotecznych usług informacyjnych. Bez pośrednictwa bowiem pracowników bibliotek – także bez ich ról (wobec treści): agregacyjnych, selekcyjnych oraz weryfikacyjnych – publiczność byłaby zdana wyłącznie na same źródła i to w prezentacji bardzo chaotycznej.

Tymczasem narzędziem informacji rzeczywiście użytecznym staje się tylko ten komunikat, który – w zgodzie z jego naturą i zawartością – zostanie do transmisji informacji zakwalifikowany, wybrany i zaktywizowany. Czyli: w ogóle do świadczenia informacji powołany i skierowany, a przy tym użyty do przekazania informacji ściśle określonej. Tylko intencjonalne informatory są same z siebie nastawione na serwowanie informacji; inne materiały muszą być do tego celu zaadaptowane i każdy pracownik biblioteki powinien wiedzieć, jak to się robi.

Najczęściej – w trybie przetworzenia, odpowiedniej adaptacji właśnie, lub wręcz przez wygenerowanie od zera. Świadczenie informacji w bibliotekach opiera się bowiem również na wykorzystaniu własnej wiedzy bibliotecznego personelu, poprzez kreację treści informacyjnych, już to ze swojej inicjatywy, lub w następstwie ewokacji zleceniodawców. Dlatego tak ważna jest informacyjna aktywność bibliotekarzy: generowanie przez nich treści, naddanych nad treściami informacyjnymi, które już istnieją.

Te zaś znajdują się w zasobach własnych każdej biblioteki oraz w kolekcjach, należących do przestrzeni międzybibliotecznej, również w Sieci oraz w „chmurze", ale także (jak już była tu mowa) w świadomości bibliotekarzy, a ponadto w szeroko pojętym otoczeniu. Źródeł jest więc wiele i trzeba umieć je wykorzystać. Natomiast nie widać sensu w ograniczaniu semiotycznej natury nośników informacji, a zwłaszcza kojarzenia ich tylko, lub niemal tylko, z komunikacją digitalną, co się nieraz zdarza [*Carr R.*, *2007*, *s. 28*]. W bibliotecznym obiegu informacji wartość usługową mają bowiem zarówno komunikaty digitalne, jak i piśmiennicze [*Bachowski*, *2011*, *s. 135*; *Bawden*,

Robinson, 2012, s. 218; Tichonowa, 2007, s. 338], a także inne, jeżeli przydatne w konkretnym procesie informacyjnym. Wielosemiotyczny charakter bibliotecznego serwisu informacyjnego jest jego cechą wyróżniającą i zapewnia bibliotekom potencjalną przewagę nad innymi mediatorami informacyjnymi.

Organizacja informacyjnej obsługi użytkowników w bibliotekach, często mniej lub bardziej powiązana z udostępnianiem zbiorów, a w każdym razie wobec niego paralelna, różni się jednak zależnie od rodzaju biblioteki, a przede wszystkim w następstwie wielkości, liczebności personelu, a także – ewentualnych powiązań z innymi bibliotekami. W małych bibliotekach (do trzech pracowników), nawet akademickich, trudno oczekiwać wyodrębnienia stanowiska dokumentalisty. W miarę możliwości zatem, usługi informacyjne muszą tam świadczyć wszyscy bibliotekarze. Dobrze, jeżeli istnieje kooperacja z informacyjną agendą biblioteki nadrzędnej, lub jakiejkolwiek większej, lecz często (np. w bibliotekach szkolnych) tak nie jest i wtedy oferta informacyjna, siłą rzeczy, jest skromna. Minimalny rejestr narzędzi informacyjnych, to – oprócz całości zbiorów własnych – wyodrębniona kolekcja informatorów, katalogi, spis użytecznych baz w Sieci, a także: specjalne miejsce (stół, krzesła, monitor) dla obsługi informacyjnej w czytelni bądź w wypożyczalni, mobilny telefon oraz adresowy rejestr osób, agend lub bibliotek, mogących udzielić pomocy.

W bibliotekach większych trzeba wyodrębnić strukturalnie co najmniej stanowisko informacyjne, ale najlepiej stosowną agendę (sekcję, oddział lub dział). Miejsca dla świadczenia elementarnych usług informacyjnych – nawet jeśli przynależne do wyodrębnionych agend informacyjnych – najlepiej lokalizować jednak w ogólnych czytelniach lub/oraz w wypożyczalniach. Natomiast tam, gdzie takie osobne agendy powołano, powinno się stworzyć w nich stosowne zaplecze, czyli odpowiednio wyposażoną pracownię: z narzędziami dla zdalnej transmisji informacji oraz dla rozpracowania przejętych kwerend i dla opracowania bibliografii, a ponadto – z miejscami dla bezpośredniej obsługi tych usługobiorców, którzy przedkładaja bardziej skomplikowane zlecenia informacyjne.

Wszystkim pracownikom, realizującym powinności informacyjne, niezbędne są mobilne telefony, tablety, oraz rejestry adresowe agend i osób wspomagających. Dla dokumentalistów najlepiej przewidzieć wymienny tryb wykonywania obowiązków, więc zarówno w kontaktach bezpośrednich (wyznaczone pory dyżurów), jak i w pośrednich (zdalnych), oraz na zapleczu: przy rozpracowaniu zleceń informacyjnych, a także przygotowaniu bibliografii. Dostępne obecnie narzędzia informacyjne umożliwiają taką właśnie organizację i takie wyposażenie służb informacyjnych. Z czasem natomiast nowe rozwiązania technologiczne mogą stworzyć jeszcze lepsze po temu warunki [*McCain, Jukes, Crocket, 2010, s. 41*].

Celem jest taka organizacja usług informacyjnych, która zapewni łatwe i zachęcające kontakty z publicznością, czyniąc biblioteczne procesy informacyjne wysoce efektywnymi. Konieczne do tego jest zaś takie wzajemne skonfigurowanie bibliotek, żeby te małe i średnie mogły korzystać z informacyjnego potencjału bibliotek dużych, zapewniając dzięki temu zleceniodawcom informacje pożądane i zweryfikowane.

Do bibliotecznych usług informacyjnych, tak jak i do udostępniania zasobów, przylgnęła opinia, że obecnie przeważa wariant zdalny, ponieważ fizyczna obecność użytkowników w bibliotekach ulega redukcji [*Bachowski, 2011, s. 134*]. Jednak brakuje na to dowodów, a sposób korzystania z bibliotecznej oferty zależy zresztą (powinien zależeć) od zakładanego celu. Dla celów edukacyjnych [*Ally, 2008, s. 39*] korzystanie na dystans nie zawsze jest dobre, bo informacje edukacyjne niekoniecznie bywają uproszczone. Im bardziej zaś skomplikowane okazują się zamawiane informacje, tym niezbędniejsze jest współdziałanie usługobiorców z bibliotekami i z ich personelem. Często: bezpośrednie.

Ale rzeczywiście informacyjnych usług na dystans stale przybywa i trzeba je odpowiednio zorganizować – w co większych bibliotekach kierując do tego odrębne grupy pracowników [*Hufford, 2004, s. 160*]. Zaś skomplikowany charakter wielu zamawianych informacji i wynikająca stąd potrzeba współpracy ze zleceniodawcami sprawia, że także zdalna obsługa informacyjna zmierza ku formom interaktywnym, określanym jako „biblioteka 2.0", a nawet „3.0" [*Ally 2012, s. 8; Coyne, 2010, s. 108; Gmiterek, 2012, s. 49; Jelisina, 2010, s. 37*]. Ale ich koszt (osobowy!) jest nieporównanie wyższy od relacji jednokierunkowych. Z założenia interaktywności właśnie wywodzi się (moim zdaniem: błędny) postulat priorytetu dla **telefonicznych** usług informacyjnych, z coraz szerszym wykorzystaniem telefonii mobilnej [*Ally, 2012, s. 6; Coyne, 2010, s. 110; McCarthy, Wilson, 2010, s. 175; McDonald, 2012, s. 97; Perceptions, 2011, s. 14; Sheikh, Mills K., 2012, s. 162*]. Niby wydaje się to logiczne, ponieważ telefon jest interaktywny z natury, jednak w transmisji informacji sprawdza się umiarkowanie: nadaje się do serwowania treści prostych, typowych i użytkowych. Dłuższe rozmowy telefoniczne są praktykowane niechętnie, bo sporo kosztują, wymagają stałej współobecności bibliotekarzy, no i nie nadają się do udzielania w tym trybie informacji złożonych – najwyżej pozwalają na przyjęcie oraz uściślenie zleceń. Odpowiedzi finalne wymagają odrębnych kontaktów, zatem mnożą koszty. I wprawdzie coraz więcej telefonicznych urządzeń mobilnych ma powiązania z internetem [*Ally, 2012, s. 6*], to jednak niewielkie rozmiary ekranów ograniczają zakresy udzielanych tą drogą informacji zwrotnych, do katalogowych, oraz innych – prostych [*Koster, Heesakkers, 2013, s. 66-67; McCarthy, Wilson, 2010, s. 175*].

Dlatego lepszą wersją zdalnych usług informacyjnych w bibliotekach jest transmisja informacji przez internet [*Cox*, *2006*, *s. 49*; *Flis: Rodzaje*, *2009*, *s. 10*]. Realizowana w dwóch wariantach.

Synchronicznie – w formie czatu, czyli natychmiastowej, równoczesnej wymiany treści. To sposób mniej dogodny, nie tylko bowiem wymaga współobecności bibliotekarza przy komputerze w chwili zamówienia, ale wyklucza niezwłoczne wyszukanie informacji skomplikowanych oraz ich dobrą weryfikację [*Cox*, *2006*, *s. 49*]. Dlatego efektywniejszy jest wariant asynchroniczny, oparty na zleceniach mailowych, które (jeśli trzeba) można w innym momencie uściślić, a sfinalizować w zupełnie odrębnym (byle krótkim) terminie – również poprzez mail [*Cox*, *2006*, *s. 49*, *51*; *Hufford*, *2004*, *s. 156*]. Ewentualnie finalizacja może też nastąpić w trybie bezpośredniego spotkania w bibliotece, nieraz koniecznego dla uzyskania informacji rzeczywiście najużyteczniejszej.

Bo też w ogóle świadczenie usług informacyjnych **bezpośrednio** w bibliotekach bynajmniej nie zanikło [*Bachowski*, *2011*, *s. 131*; *Gorman*, *2003*, *s. 68*], a przy skomplikowanych zadaniach informacyjnych jest nie do zastąpienia. Opiera się bowiem na współpracy zleceniodawców i zleceniobiorców, mianowicie na wspólnym wyszukiwaniu, weryfikacji oraz wzajemnej akceptacji produktu końcowego. Do czego trzeba jednak stworzyć dogodne dla obu stron warunki pracy i współpracy, także techniczne [*Holberg*, *2006*, *s. 44*]. Przy **silnej** potrzebie uzyskania pełnej i wiarygodnej informacji ważnej, konieczność wybrania się do biblioteki nie wygląda na przeszkodę istotną.

Oczywiście – jeżeli jest to wykonalne w rozsądnych granicach. Natomiast obecny, globalny obieg informacji, stwarza niekiedy ewentualność alternatywną: można mianowicie korzystać także z informacyjnych usług bibliotek odległych, bądź bardzo odległych. Wtedy pozostaje do wykorzystania formuła zdalna, ale niekiedy ze wsparciem (bezpośrednim bądź również zdalnym) biblioteki pobliskiej. A bywa tak w dwóch przypadkach. Jeżeli mianowicie usługa informacyjna, z różnych powodów, jest reglamentowana, więc może być wyświadczona wyłącznie na rzecz (czyli za pośrednictwem) innej biblioteki: akurat dla zleceniodawcy osiągalnej. Oraz kiedy jest niezbędna porada, gdzie i w jaki sposób zwrócić się o udzielenie informacji do innej biblioteki.

Zdarza się też, że informacyjna oferta biblioteki przybiera częściowo formę **automatyczną** – digitalną (internet) lub audialną (infolinia telefoniczna). To nie do końca nowinka. Koncepcja gotowych materiałów informacyjnych ma w bibliotekarstwie długą tradycję, bo tak przecież powstawały i powstają bibliografie. Nowością jest natomiast bogactwo zakresów i technicyzacja, oparta na interaktywnym wyszukiwaniu treści, uprzednio przygotowanych.

W ten sposób następuje wspomaganie rejestru usług informacyjnych w trybie uproszczonym lecz za to natychmiastowym i bez absorbowania personelu

bibliotecznego na potrzeby dyżurowania [*Cox, 2006, s. 52; Dworkina, 2009, s. 184; Law, 2010, s. 4, 9*]. To kanalizuje część kwerend i umożliwia istotny rozrost świadczonych usług.

Jednak nie da się tak rozwiązywać **problemów** informacyjnych, ani generować informacji skomplikowanych, bądź wysoce zindywidualizowanych [*Anderson, Sprankle, 2006, s. 132*]. Te wymagają kontaktów z dokumentalistami, co najmniej zdalnych, a nierzadko bezpośrednich. Tymczasem liczne duże biblioteki na całym świecie starają się unikać spersonalizowanych adresów kontaktowych na swoich stronach, redukując je ponad rozsądna miarę, bądź nawet decydując się wyłącznie na relacje automatyczne. To źle. W takim trybie nie można przelicytować informacyjnej oferty pozabibliotecznej.

Zarówno organizacja bibliotecznych usług informacyjnych, jak i formy wykonawcze, muszą być profesjonalne, czyli efektywne i odpowiadające standardom jakościowym. A to zaczyna się już od właściwej reakcji na zgłoszenie problemu (zapytania) informacyjnego i ustalenia, czego zleceniodawca rzeczywiście oczekuje – bez domniemywania, że pracownik biblioteki wie to najlepiej, sam z siebie. Tymczasem nadmierne zaufanie do swojej wiedzy zdarza się bibliotekarzom częściej, niż powinno [*Carr R., 2007, s. 50; Hansen M.,Modrow, 2006, s. 42; Oyston, 2011, s. 171*]. Dobre rozpoznanie wstępne w zasadniczym stopniu rozstrzyga, jak są realizowane kolejne etapy procesu informacyjnego, więc wyszukiwanie, wybór i weryfikacja informacji istniejących, oraz/lub generowanie nowych, a także ewentualne dalsze wskazania, porady, bądź wzajemne uzgodnienia [*Hansen M., Modrow, 2006, s. 41; Oyston, 2011, s. 167*].

Bywa wszak, że jest to proces wielostopniowy, albo kontynuowany, a niekiedy – jedynie cząstkowy, jeżeli informacja kompletna nie jest w danym momencie możliwa. Standard określa, żeby zostały wykorzystane wszystkie dostępne możliwości i takie są też **obiektywne** kryteria oceny. Zleceniodawca natomiast wymaga takiej usługi informacyjnej, która odpowiada jego osobistym oczekiwaniom i to są już **subiektywne** kryteria oceny. Zdarza się, że nie zawsze z obiektywnymi zbieżne.

Usługi informacyjne, w większym stopniu niż inne procesy biblioteczne (bardziej nawet, aniżeli udostępnianie zasobów), wymagają wsparcia ze strony specjalistów przedmiotowych. Mowa oczywiście o informacjach problemowych, skomplikowanych, głównie o charakterze naukowym, zawodowym, bądź edukacyjnym. Bo dla informacji elementarnych, poradniczych i użytkowych, powinny wystarczyć umiejętności dobrze wykwalifikowanych bibliotekarzy i ewentualnie wyspecjalizowanych pracowników informacji.

Doradcy przedmiotowi

Jeśli zatem zleceniodawcami oraz odbiorcami informacji są osoby rozmaicie zakresowo wyspecjalizowane – a przecież to ze względu na nie dzieli się

kolekcje, oferty i nawet wyodrębnia całe biblioteki – to zachodzi również potrzeba wyspecjalizowanego przedmiotowo wsparcia usług informacyjnych, żeby były realizowane na odpowiednim poziomie merytorycznym. W rodzimej terminologii nazwano takich specjalistów bibliotekarzami dziedzinowymi (autor nazwy nie wiedział, co to jest dziedzina nauki) – za granicą „subject librarian" – i to określenie pozostaje w użyciu, chociaż trafne nie jest [*Chu, 2005, s. 27; Hansen M., Modrow, 2006, s. 46; Helmstuttler, 2006, s. 75-76; Hudzik, 2009, s. 102, 104*].

Przedmiotem specjalizacji są bowiem **dyscypliny** naukowe, bądź zakresy zawodowe. Dziedzina jest zaś w nauce pojęciem szerszym i wobec tego specjalistów dziedzinowych – w sensie dosłownym – nie ma. Ale określenia obiegowego wycofać nie można.

Tak czy inaczej, to nie zawsze muszą być bibliotekarze lub dokumentaliści, zatrudnieni w bibliotekach w pełnym wymiarze etatowym. Przy obecnym systemie łączności, można zorganizować wspierającą współpracę ekspercką (w ramach umowy-zlecenia lub o dzieło), realizowaną na życzenie, więc w razie potrzeby nawet zdalnie, już to na rzecz jednej biblioteki, albo dla grupy bibliotek. Dlatego nazwę „bibliotekarze dziedzinowi" najlepiej rozumieć szeroko, właśnie jako doradców przedmiotowych.

Ich pomoc ma odnosić się do wszystkich, skomplikowanych usług informacyjnych (a także do doboru nabytków oraz do selekcji), świadczonych zarówno bezpośrednio, jak i na dystans. Dlatego za bezzasadne uważam opinie o redukowaniu się ich roli (w Polsce jeszcze na dobre nie rozpoczętej), w następstwie rzekomo zmniejszonej frekwencji w bibliotekach [*Crawford A., 2012, s. 28*]. To po pierwsze nieprawda, a po drugie – nie ma nic do rzeczy.

Ogólne zasoby informacji naukowej i profesjonalnej rosną w szybkim tempie, sukcesywnie powstają też nowe dyscypliny naukowe oraz zawodowe specjalności. Dlatego informacyjna obsługa publiczności na wyższym poziomie wymagań, bez pomocy i porad ekspertów merytorycznych, byłaby nieefektywna. Ich konsultacje są potrzebne na każdym etapie realizacji usług. Zatem już na początku, przy konkretyzacji nośników i źródeł informacji, a potem przy wyborze, porządkowaniu, wiarygodnościowej weryfikacji oraz hierarchizacji wyszukanych informacji. Niekiedy zaś jeszcze mogą pomóc w ukierunkowaniu dalszego postępowania wyszukiwawczego i w ocenie wniosków [*Harper, 2011, s. 2; Heery, Morgan, 1996, s. 14; Oyston, 2011, s. 170*].

Jednak bagatelne na pozór pytanie o kontakty doradców dziedzinowych z publicznością oraz z personelem bibliotecznym, wymaga złożonej i nie całkiem jednoznacznej odpowiedzi. Otóż pomoc ekspertów musi być skierowana w pierwszej kolejności do pracowników biblioteki lub bibliotek (jeśli skala jest międzybiblioteczna), więc tam, skąd wypłynęła prośba o poradę. Wobec tego istnieje potrzeba zorganizowania stałej sieci kontaktowej bibliotekarzy oraz

ekspertów, w oparciu o telefonię mobilną i pocztę elektroniczną, a w odniesieniu do bibliotekarzy dziedzinowych: także przez okresowe kontakty bezpośrednie z nimi pozostałych pracowników biblioteki, w czasie ustalonych dyżurów [*Coombs*, *Avellano*, *Bennett*, *Dessler*, *Vacek*, *2010*, *s. 5; Hufford*, *2004*, *s. 156; Rowland*, *Shambangh*, *2010*, *s. 152*].

Natomiast zdalne lub bezpośrednie kontakty doradców dziedzinowych z publicznością, powinny być (moim zdaniem) aranżowane jedynie doraźnie i pośrednio, przez dyżurnych bibliotekarzy lub dokumentalistów – jeżeli mają być efektywne. Tylko tak bowiem można zapewnić stosowną gradację trudności zadań informacyjnych, która sprawi, że do specjalistów będą zgłaszały się wyłącznie osoby, które takiego doradztwa naprawdę potrzebują. Pozostałe procesy informacyjne – jeżeli zachodzi taka konieczność – mogą być konsultowane wewnętrznie przez ekspertów, ale już bez ich kontaktowania się z informacjobiorcami.

Koncepcja zatrudniania bibliotekarzy dziedzinowych nie jest nowa, ale w różnych krajach bywa wdrażana rozmaicie i z odmienną intensywnością – w Polsce właściwie śladowo. Mają to być pracownicy bibliotek, specjalizujący się profesjonalnie i naukowo w określonych dyscyplinach i ta specjalizacja przedmiotowa jest główną przesłanką ich zatrudniania. Wiedza bibliotekarska oraz dokumentalistyczna może być wobec tego nieco ograniczona.

Ponieważ jednak brakuje odpowiednio przygotowanych specjalistów, a zadania są trudne i chętnych nie widać, istnieje rozwiązanie alternatywne (gorsze), poprzez zawarcie umów na porady i konsultacje z ekspertami spoza bibliotek. Ich doradztwo i pomoc realizuje się wtedy głównie w trybie zdalnym, chociaż bezpośrednia obecność w bibliotekach, w określonych porach, nie jest wykluczona.

W obu wypadkach zakłada się macierzowe przypisanie powinności [*Hudzik*, *2009*, *s. 100; Lidman*, *2008*, *s. 25*]. Chodzi o to – jak już wspomniałem – żeby pomoc ekspertów i bibliotekarzy dziedzinowych była adresowana do różnych agend bibliotecznych i dotyczyła rozmaitych procesów: informowania, udostępniania, gromadzenia i selekcji, opracowania, przygotowania specjalistycznych bibliografii oraz marketingu. Trzeba zatem wówczas wygenerować harmonogramy dyżurów na rzecz każdej agendy, na określone dni tygodnia oraz pory dnia – tak dla konsultacji bezpośrednich, jak również na dystans.

Istnieją też próby poszerzenia powinności bibliotekarzy dziedzinowych – zawarte w sformułowaniu „bibliotekarz dziedzinowy plus" – o zadania łącznikowe, polegające na współpracy z agendami badawczymi i dydaktycznymi uczelni lub innych jednostek naukowych, w zakresie wybranych specjalności naukowych [*Crawford A.*, *2012*, *s. 5*, *29*]. Dotyczy to zwłaszcza bibliotek akademickich (oraz innych naukowych), a także dużych publicznych.

Idea ma sens, ale realizacja jest trudna, ze względu na brak w bibliotekach takich specjalistów. Sugeruje się, że dla każdego (przykładowo) wydziału powinien być zatrudniony bibliotekarz dziedzinowy [*Crawford A.*, *2012*, *s. 26*], ale to może wystarczyć tylko na potrzeby wydziałów jednodyscyplinarnych, a takich jest mało. Uczelniane wydziały bowiem to na ogół jednostki wielodyscyplinarne, a nawet wielodziedzinowe, więc trudno o jedną jednolitą specjalność bibliotekarską w takiej skali.

Wobec wielu nowych rozwiązań, nie tylko technicznych, mamy obecnie do czynienia z globalną wymianą i z szerokim obiegiem treści, niewyobrażalnie licznych, a w dodatku ta wymiana musi realizować się szybko, niekiedy natychmiast. Jeżeli więc biblioteczne pośrednictwo ma w niej mieć miejsce nadal, w stopniu co najmniej znaczącym, to nie da się tego osiągnąć poprzez indywidualne funkcjonowanie każdej biblioteki osobno. To jest formuła archaiczna, manufakturalna, chałupnicza, nie przystająca do współczesnych wymagań. Tylko biblioteki powiązane ze sobą, funkcjonujące w zakresie usług **razem**, co najmniej w uzgodnieniu, mogą zaoferować publiczności to, co jej potrzebne [*Dolan*, *2011*, *s. 45*; *Durcan*, *2011*, *s. 336*; *Grigoriewa*, *2011*, *s. 10*; *Onackaja*, *2010*, *s. 126*]. Zwłaszcza pracownikom nauki, którzy muszą mieć kompetentną pomoc w poruszaniu się wśród wielozakresowych i wielojęzycznych lawin globalnej komunikacji naukowej; opanowanie tego w pojedynkę, samodzielnie – tak przez każdego badacza, jak i przez jakąkolwiek bibliotekę – jest niewykonalne.

Międzybiblioteczne sprzężenia

Natomiast przy współdziałaniu zewnętrznym, granic realizacji usług nie wytycza jakakolwiek indywidualna kolekcja zasobów, ani możliwości własne jednej biblioteki, ale stopień zapewnienia dostępu do ofert wielu innych bibliotek [*Bagrowa*, *2004*, *s. 119*]. Żeby zaś tak było, konieczne są odpowiednie rozwiązania kolaboracyjne, z następstwami dla usług. Tam, gdzie możliwe – systemowe, sieciowe, strukturalne [*Grichanow*, *2012*, *s. 133*]. A jeżeli wykluczone, to przynajmniej umowne relacje kooperacyjne w zakresie wzajemnego świadczenia oraz dopełniania usług. Dla bibliotek, wykluczonych z jakiejkolwiek agregacji, pozbawionych sprzężeń zewnętrznych, prognozy są złe.

Najefektywniejsze okazują się sprzężenia sformalizowane, w ramach wspólnie zorganizowanej struktury, czyli w zespolonej sieci, złożonej z biblioteki głównej oraz z bibliotek przyporządkowanych, np. filialnych. Sieć umożliwia realizację usług bibliotecznych na rozległym obszarze [*Martin*, *1984*, *s. 198*], a także dopełnianie, koordynację i pomoc. W ramach sieci można ustalić arbitralnie ale sensownie podział usługowych powinności oraz procedury wspomagające i zakresy dopełniania usług, zwłaszcza innowacyjnych, jak też specjalistycznego doradztwa ze strony biblioteki wiodącej. Przy dobrej organizacji i uzupełniającej obsłudze zdalnej, nie

powinna już przeszkadzać tradycyjna rozbieżność pomiędzy ograniczeniem oferty w bibliotece filialnej, więc pobliskiej użytkownikowi lecz małej, a rozległą ofertą dużej biblioteki głównej, ewentualnie bardziej od publiczności oddalonej [*Kurka, 2011, s. 77*].

Oczywiste jest natomiast współdziałanie różnych agend usługowych tej samej dużej biblioteki, wyodrębnianych już to przedmiotowo (np. prawniczej i nauk ścisłych), bądź – rzadziej – podmiotowo (np. dla dzieci i dla dorosłych). A swoją drogą, tworzenie wyspecjalizowanych agend, jako autonomicznych jednostek strukturalnych i w osobnych pomieszczeniach, powinno być ograniczone do niezbędnego minimum.

Sprzężenie oferty usługowej w bibliotekach akademickich, oparte na podporządkowaniu bibliotece głównej wszystkich pozostałych bibliotek tej samej uczelni, staje się praktyką coraz częstszą [*Hudzik, 2009, s. 97*], jakkolwiek nie w Polsce. Podobnie kształtują się relacje bibliotek publicznych – ale tylko w większych aglomeracjach – pomiędzy bibliotekami wiodącymi a filiami. W mniejszych miastach natomiast i w gminach, sieci biblioteczne są za małe, żeby dało się dopełniać i koordynować usługi, dlatego należałoby stworzyć **rzeczywiste** sieciowe struktury powiatowe, ale tego nic u nas nie zapowiada.

Wprawdzie biblioteki pedagogiczne utworzyły struktury sieciowe w województwach, ale na realizację usług nie ma to żadnego przełożenia. Z kolei zaś biblioteki szkolne nie pozostają w żadnych relacjach wzajemnych, ani z jakimikolwiek innymi bibliotekami. Logicznym rozwiązaniem byłoby więc sformalizowane, autentyczne powierzenie koordynacyjnej i wspierającej opieki nad ich usługami bibliotekom pedagogicznym (na obszarze powiatów lub szerzej – regionów), ale i takich rozwiązań nie wdraża się w sposób obligatoryjny.

Systemy sieciowe to jednak mają do siebie, że zwiększają koszty funkcjonowania bibliotek, nie zawsze w racjonalnych proporcjach wobec liczby obsługiwanych użytkowników. Stosowane dotychczas rozwiązania zastępcze – w formie bibliotek objazdowych lub społecznych punktów bibliotecznych (zamiast stacjonarnych bibliotek z obsadą osobową) – też nie okazały się efektywne. Pomysłem nowym są biblioteki samoobsługowe, z własnymi pomieszczeniami lecz bez personelu, umożliwiające wejście i korzystanie na miejscu albo na wynos, z zastosowaniem kart czipowych. Obecność pracowników biblioteki jest wtedy okazjonalna: dla przywrócenia porządku, sprzątania i dla wymiany zasobów [*Jelisina, 2010, s. 35; Kurka, 2011, s. 40; Niegard, 2011, s. 352*].

Ale to jest oczywiście tylko pomocniczy wariant organizacji usług bibliotecznych, ewentualnie użyteczny w bibliotekarstwie akademickim oraz publicznym (w małych wsiach i osiedlach), dla zapewnienia oferty **elementarnej**.

Daleki od doskonałości, natomiast tani, bo w bibliotecznej praktyce koszty osobowe mają udział znaczący. Nie żeby płace były wysokie; po prostu środki na wszystko inne bywają mizerne.

W sieciowej strukturze bibliotek ma częściowo miejsce przestrzenny rozrzut, a więc decentralizacja oferty usługowej – na miarę możliwości bibliotek, wchodzących w skład sieci. Podstawowe założenie jest takie, żeby małe biblioteki reagowały przede wszystkim na elementarne, typowe i dominujące potrzeby swoich użytkowników, bo po to zostały powołane do życia [*Martin*, *1984*, *s. 200*]. Bibliotekom nadrzędnym natomiast pozostaje do realizacji, albo dopełniania, bądź doradczego wsparcia, ta część usług, która wykracza poza możliwości sprzężonych bibliotek małych. Można je wtedy realizować już to zdalnie, bezpośrednio do użytkowników, albo za pośrednictwem tych właśnie bibliotek mniejszych. W ten sposób tradycyjna sprzeczność nastawień, już to na centralizację, bądź na decentralizację usług, traci znaczenie [*Dworkina*, *2009*, *s. 112*; *Martin*, *1984*, *s. 56*; *Zdravkovska*, *2011*, *s. 10*].

Jednocześnie, w miarę potrzeb, niektóre biblioteki sprzężone mogą podlegać daleko posuniętej specjalizacji, nie tylko na bezpośredni użytek publiczności własnej, ale również na potrzeby całej sieci [*Dworkina*, *2009*, *s. 230*; *Grichanow*, *2012*, *s. 133*]. Specjalizacja przedmiotowa charakteryzuje sieci uczelniane (jeśli takie są): biblioteki wydziałowe lub instytutowe koncentrują oferty usługowe głównie wokół dyscyplin tam reprezentowanych – ze wsparciem, jeżeli trzeba, innych bibliotek tej samej sieci. Oferta bibliotek głównych (czasem kampusowych też) ma natomiast charakter ogólny, rozległy, wielodziedzinowy, z możliwym jednak wyłączeniem zakresów, przyporządkowanych innym bibliotekom.

Z kolei w bibliotekarstwie publicznym przeważa specjalizacja podmiotowa, nakierowana na niektóre grupy użytkowników – dzieci, młodzież, osoby niewidome – chociaż bywają tam także oddziały muzyczne, lub sekcje zasobów obcojęzycznych. Jednak dotyczy to raczej agend miejscowych, usytuowanych wewnątrz bibliotek dużych lub średnich, aniżeli rozrzuconych przestrzennie filii. Wszystkie te rozwiązania, dopełnione ofertami na dystans, wydają się dobrze dostosowane do aktualnych zadań usługowych.

Ale nawet skoordynowana realizacja usług bibliotecznych, jeśli ma miejsce tylko w obrębie jednego rodzaju bibliotek i w dodatku tylko w ramach jednej sieci – więc na terenie jednej uczelni, bądź na obszarze jednego miasta – nie jest wystarczająca już teraz, tym bardziej zaś nie wystarczy w przyszłości. Potrzebne są dalsze przedsięwzięcia integrujące, mianowicie takie uzgodnienia i relacje pomiędzy **różnymi** bibliotekami (razem z ich sieciami), które usługowe oferty wszystkich (wielu?) bibliotek rozszerzą w stopniu maksymalnie możliwym.

Dlatego niektóre duże biblioteki akademickie, na świecie i w Polsce, samorzutnie zrzeszają się w korporacje, czyli w konsorcja [*Onackaja, 2010, s. 126*]. Przy zachowaniu całkowitej autonomii, przedmiotem ewentualnie uzgodnionych współdziałań jest wzajemna koordynacja gromadzenia zasobów oraz treści z Sieci, a także wymienne (więc poszerzone) świadczenie usług, zarówno w zakresie udostępniania materiałów bibliotecznych, jak też informacji. Ale i ta spontaniczna inicjatywa przestaje wystarczać.

Praktyka bowiem dowiodła, że konieczne są jeszcze **regulacje** koordynacyjne, w skali regionalnej, ponadregionalnej, krajowej, a nieraz nawet międzynarodowej. W tym celu w niektórych krajach powołuje się specjalne ośrodki koordynacyjne, o rozmaitym statusie, zazwyczaj doradczym, lecz czasem również zarządczym – tworząc w ten sposób zalążki systemu ogólnobibliotecznego. Jednak w Polsce takich zamierzeń w tej chwili nie widać.

3.5. Okoliczności realizacji

Intensywność i efektywność usług bibliotecznych zależy od różnych przyczyn, niekoniecznie przez wszystkich uświadamianych. Niektóre z nich daje się celowo generować, kształtować lub moderować, ale inne są niezależne i można jedynie dostosowywać się do nich, w mniejszym albo w większym stopniu, bądź próbować uniezależnienia. Jedno, drugie i trzecie nie zawsze zresztą ma miejsce. Bywa, że przez nieświadomość, albo z braku możliwości, a niekiedy – za sprawą niedostatecznej motywacji i przekonania, bo silniejsze jest przyzwyczajenie oraz obawa przed ryzykiem zmian.

Licząc na ewentualny pożytek, sygnalizuję tu własny, arbitralnie zestawiony rejestr okoliczności, towarzyszących realizacji usług w bibliotekach – które mają na jakość tych usług istotny wpływ. Trzeba co najmniej zdawać sobie sprawę, że są.

Za bezwzględny fundament powszechności usług bibliotecznych i główną ich formułę, należy uznać zasadę bezpłatnego korzystania z bibliotek [*O'Beirne, 2010, s. 4*]. Jeśli nawet nie odnosi się do całej oferty, to jednak dominuje w funkcjonowaniu bibliotek i stanowi najważniejszy atrybut, z którym biblioteki kojarzą się społeczeństwu [*Perceptions, 2011, s. 26*]. Bo to jest cecha, która przelicytowuje wszystkie pozostałe formy komunikacji publicznej: innych za darmo nie ma. No bo nie całkiem darmowy jest wszak internet.

Niekomercyjny charakter usług bibliotecznych

Natomiast w ogóle istnieją oczywiście różne usługi – ale pozakomunikacyjne – o charakterze nierynkowym, zatem świadczone bezpłatnie, bo finansowy zysk bezpośredni ma wobec nich znaczenie nikłe albo wręcz zerowe. To są usługi publiczne, w różnych krajach oferowane w mniejszych lub w większych pakietach [*Dylewski*, *Filipiak*, *2005*, *s. 456*, *471; Mizerski*, *2005*, *s. 5; Panasiuk*, *Tokarz*, *2005*, *s. 49*]. Ich doniosłość i użyteczność społeczna przewyższa ewentualne pożytki z zysku bezpośredniego, toteż koszty świadczenia pokrywają wszyscy podatnicy razem. Czasami dopuszcza się jednak częściowe pobieranie opłat, dla uzupełnienia dotacji oraz dla regulacji popytu, wówczas jednak nierzadko zaciera się granica (i świadomość) finansowania publicznego i prywatnego [*Dylewski*, *Filipiak*, *2005*, *s. 470*]. To nie zawsze dobrze.

Publiczny charakter mają też usługi biblioteczne i podobnie jak (w większości) usługi edukacyjne, zostały w swoim podstawowym zakresie zakwalifikowane do świadczenia bezpłatnego [*Lidman*, *2008*, *s. 22*; *Maxwell*, *2006*, *s. 67*]. Nieco liczniej biblioteki zarobkowe funkcjonowały dawniej, kiedy w ogóle bibliotek było niewiele, bądź kiedy oferta darmowa nie spełniała oczekiwań, ale z czasem do płatnego korzystania zabrakło chętnych – tak, jak znacznie później, pojawiły się i szybko poznikały prawie całkowicie, komercyjne wypożyczalnie filmów na wideo i CD. Ostatnie „piśmiennicze" biblioteki płatne przestały w Polsce funkcjonować 50 lat temu, a śladowe formy odpłatnego wypożyczania książek zachowały się tylko w niektórych antykwariatach. To znaczy, że takiego zapotrzebowania nie ma. Dlatego wprowadzanie opłat zakamuflowanych – za karty czipowe, lub z tytułu kaucji, bądź w formie nadmiernie restrykcyjnych i wysokich „kar" za przetrzymanie bibliotecznych materiałów – jest wysoce niebezpieczne. Psuje bowiem wizerunek bibliotek i zniechęca do korzystania, a wpływy przynosi symboliczne.

Materiały komunikacyjne są drogie, więc dla osób zobligowanych edukacyjnie lub zawodowo do stałego odbioru nowych treści – zresztą także dla czyniących to rekreacyjnie – kupowanie indywidualne wszystkiego byłoby niemożliwe. W szczególności ceny czasopism, również elektronicznych, podwoiły się w ostatnim czasie i nadal rosną, a to jest jeden z filarów nauki oraz wiedzy zawodowej [*Creaser*, *2011*, *s. 56*]. W tym stanie rzeczy, koszty dostępu do komunikacyjnej oferty przejmują biblioteki, a w rzeczywistości – społeczeństwo jako podatnicy. Niedofinansowanie bibliotek jest więc efektem stanu oraz określonego sposobu redystrybucji środków publicznych, a nie: fundrajzingowej indolencji samych bibliotek.

To jednak nie oznacza, żeby biblioteki nie mogły pobierać żadnych opłat, związanych z usługami. Trzeba, aby obowiązywała zasada darmowego świadczenia usług **indywidualnych** – chyba, że zlecenia odbiegają daleko od standardów, lub są wyjątkowo kosztochłonne – natomiast można, a cza-

sami wręcz należy, pobierać opłaty od zleceniodawców **instytucjonalnych**, zwłaszcza kiedy zamówienia stanowią składniki przedsięwzięć komercyjnych. Jest więc do arbitralnego ustalenia w gestii każdej biblioteki, jakie usługi i w jakich okolicznościach oraz komu, można świadczyć odpłatnie, już to dla refundacji kosztów, bądź dla osiągnięcia nadwyżki. Międzynarodowe standardy dopuszczają takie rozwiązania [*Dylewski, Filipiak, 2005, s. 458; Kottler, 2005, s. 90; Szerszknis, 2005, s. 187*].

W zakresie usług indywidualnych pobieranie opłat da się uzasadnić tylko w wyjątkowych sytuacjach. Za bezzwrotne kopiowanie materiałów – jeżeli dopuszcza to licencja lub prawo autorskie – lub za przesyłkę pocztową (zwrot kosztów) materiałów w ramach wypożyczeń międzybibliotecznych, co zdarza się nadal. Natomiast nie ma powodu, żeby stosować opłaty, lub z nich rezygnować, **tylko dlatego** – jak to sugeruje się niekiedy [*Ławrik, Głuchow, 2011, s. 16; Szerszknis, 2005, s. 18*] – że usługa jest realizowana online. To, samo w sobie, akurat nie ma nic do rzeczy.

Zapewne jest prawdą, że usługi darmowe nie zawsze są przez odbiorców odpowiednio doceniane [*Kottler, 2005, s. 90*]. Ale to nic nowego i nie można z tego powodu komercjalizować nieodpłatnych usług publicznych.

Z drugiej strony, darmowy obieg biblioteczny wywołuje niechęć wydawców, licencjodawców i dystrybutorów materiałów komunikacyjnych [*Sowremiennaja, 2005, s. 69*]. Także jednak nie od wczoraj i to już jest utarta praktyka. Gdyby zresztą nie biblioteki, to znaczna część wydawniczych materiałów nie miałaby żadnego zbytu ani obiegu – i trzeba o tym przypominać nadawcom oraz transmiterom produkcji komunikacyjnej.

Ważną okolicznością realizacji usług bibliotecznych jest wygoda w korzystaniu, więc dostosowanie ich do wymagań publiczności. Pierwszym tego warunkiem jest łatwy dostęp, czyli nieodległa lokalizacja biblioteki i możliwość dotarcia w krótkim czasie, już to bezpośrednio, bądź dostępnymi środkami komunikacji [*Dolan, 2011, s. 36; Eco, 1990, s. 33; Zdravkovska, 2011, s. 1*]. W tym celu właśnie powstały sieci bibliotek sprzężonych – na uczelniach: wydziałowych bądź instytutowych, a filialnych w bibliotekarstwie publicznym [*Martin, 1984, s. 95; Zdravkovska, 2011, s. 1*]. Publiczne biblioteki filialne są wszak bliższe miejscom zamieszkania użytkowników, na uczelniach zaś mniejsze biblioteki zwykle sąsiadują z ośrodkami specjalizacji (wydziałami, instytutami). To oszczędza czas, niezbędny dla korzystania, jakkolwiek niekiedy rodzi inne niedogodności, ale przy współpracy sieciowej – redukowalne.

Dogodność

Jednak publiczność za najważniejszy wyznacznik usługowej dogodności uważa możliwie długi i dostosowany do użytkowniczych oczekiwań, wymiar i rozkład czasu otwarcia [*Dolan, 2011, s. 36; Durcan, 2011, s. 335; Heery, Morgan, 1996, s. 107; Mills K., 2010, s. 240; O'Beirne, 2010, s. 68; Perceptions,*

2011, s. 82]. Biblioteki powinny tak funkcjonować, żeby umożliwiały użytkownikom krótkotrwałe odwiedziny dla wypożyczeń na wynos, ale także – dłuższy pobyt i pracę na miejscu. Inaczej utrzymywanie czytelń nie miałoby żadnego sensu i uzasadnienia. Za **minimalny** wymiar czasu **otwarcia** bibliotek z obsadą jednoosobową trzeba uznać 30 godzin tygodniowo, a bibliotek z personelem liczniejszym – 60 godzin tygodniowo. Każda redukcja czasu funkcjonowania powoduje zmniejszenie frekwencji oraz ilości świadczonych usług [*McMenemy, 2009, s. 58*].

Ale sam wymiar czasu otwarcia, nawet wydłużony, to jeszcze nie wszystko. Trzeba, żeby biblioteki były otwarte w porach, dogodnych dla publiczności, więc popołudniowych oraz wieczornych, a także w dni (dla innych) wolne od pracy. Inaczej następuje zaprzeczenie samej koncepcji bibliotekarstwa. Ćwierć wieku temu Umberto Eco przekornie „namawiał" biblioteki do oferowania usług w czasie, kiedy inni uczą się lub pracują [*Eco, 1990, s. 15*] i nie był to wytwór czystej fantazji; dzisiaj niestety też nie jest.

Co równie ważne: pory otwarcia powinny być jednolite w ciągu całego tygodnia. Nikt nie będzie zaprzątał sobie głowy zapamiętywaniem, w jakim dniu tygodnia biblioteka funkcjonuje w jednym reżymie czasowym, a w jakim – w inne dni. Jeśli użytkownik zastanie raz drzwi do biblioteki zamknięte, to powtórnie już nie przyjdzie. Również, jeżeli stanie się tak w następstwie „okazjonalnego" zamknięcia biblioteki, więc z dowolnego powodu. Usługobiorca wymaga bowiem usługi, a nie usprawiedliwień i zasłaniania się rzekomo ważnymi względami. Dla instytucji usługowej nie istnieje **nic** ważniejszego od świadczenia **usług** właśnie.

Otóż bardzo dużo polskich bibliotek, nie tylko małych, nie spełnia wyliczonych tu warunków. Czas otwarcia jest na ogół krótki, nieraz skandalicznie krótki, przeważa ograniczenie do dni powszednich, pory ciążą ku godzinom przedpołudniowym, no i nagminny jest zwyczaj ustalania różnych terminów otwarcia w rozmaite dni – z epidemią całkowitego odcinania się od usług w jeszcze jednym z dni powszednich („zwyczajowo" w czwartki). To wróży bardzo źle.

Ustaleniom pór funkcjonowania muszą towarzyszyć stosowne powiadomienia, kierowane do wszystkich, rzeczywistych oraz potencjalnych użytkowników [*McCarthy, Wilson, 2010, s. 177*]. Rozmieszczenie takich informacji w samych bibliotekach, a więc w miejscach korzystania, jest powinnością oczywistą i na ogół przestrzeganą, lecz jednak nie zawsze: zwłaszcza liczne biblioteki szkolne obywają się bez takich informacji. Ale potrzeba czegoś więcej.

Powiadomienia trzeba zamieszczać we wszystkich materiałach informacyjnych, sygnowanych przez każdą bibliotekę. Zaś biblioteki podporządkowane innym bibliotekom, powinny sygnalizować czas pracy bibliotek nadrzędnych, jednak nie czynią tak ani publiczne bądź pedagogiczne biblioteki filialne, ani

wydziałowe bądź instytutowe biblioteki uczelniane. No i oczywiście konieczne są takie powiadomienia w internecie, tymczasem wiele bibliotek nie umieszcza ich tam wcale, albo tak lokalizuje, że trudno je znaleźć, oraz nie aktualizuje zmian. A wszak chodzi w końcu o to, żeby użytkownik wiedział, lub mógł w każdej chwili sprawdzić, kiedy jest czynna „jego" biblioteka.

Z własnych doświadczeń mogę dopowiedzieć natomiast, że próby zamieszczenia takich powiadomień w lokalnych gazetach (nie mówiąc o innych mediach), zawsze kończyły się niepowodzeniem. Już to za sprawą wielkiego zróżnicowania pór otwarcia bibliotek w kolejne dni tygodnia, co w druku musiałoby zająć dużo miejsca – bądź przez częste zmiany w tym zakresie w ciągu kwartału lub półrocza, co wymagałoby z kolei częstych modyfikacji schematu powiadomienia, a tego redakcje nie tolerują.

Za wyznacznik dogodności uchodzi też oferta usługowa na dystans, jeżeli nie pozostaje w sprzeczności (nieraz pozostaje) wobec jakości wykonania – o czym była już tu mowa. Oprócz samych usług, biblioteka może za pośrednictwem internetu nawiązywać zdalne kontakty interaktywne, już to o charakterze informacyjnym, a czasami jest to też poszerzona formuła współdziałania [*Anthony*, *Roberts A.*, *2006*, *s. 56-57*; *Flis: Definicje*, *2009*, *s. 7*; *Gmiterek*, *2012*, *s. 32*, *49*, *169*, *180*, *200*; *Mizerski*, *2005*, *s. 4*]. Nie wszystkie biblioteki stać kadrowo i technologicznie na organizację rozbudowanych relacji tego rodzaju, ale automatyczne rozwiązania w tym zakresie (odpowiedzi na standardowe pytania) i elementarne informacje (elektroniczny katalog w Sieci), są do zainstalowania wszędzie. Ich brak nie znajduje żadnego racjonalnego uzasadnienia i przyczynia się walnie do pogorszenia wizerunku biblioteki oraz do uznania jej oferty za mało dogodną. Tymczasem mimo iż dostęp do internetu mają już właściwie wszystkie polskie biblioteki publiczne oraz 80% ich filii, oferty zdalnych usług są w praktyce śladowe, zaś katalog online oferuje 31% tych bibliotek i filii (*Jezierska*, *2013*, *s. 9*, *11-12*]. To nie budzi entuzjazmu.

Nie brak poza tym sugestii, że część publiczności dogodne warunki korzystania z biblioteki kojarzy z przedmiotową specjalizacją – w szczególności w odniesieniu do bibliotek akademickich [*Martin*, *1984*, *s. 185*; *Shreeves*, *2009*, *s. 200*; *Zdravkovska*, *2011*, *s. 1*]. Zapewne tak jest, ale to przeświadczenie powinno przełożyć się głównie na kompetentną segmentację wszystkich bibliotek uczelnianych, również dużych, a tymczasem na ogół skutkuje tylko wyodrębnioną autonomizacją zagadnieniową niektórych (w całości) bibliotek mniejszych. Z kolei w bibliotekarstwie publicznym za dogodną może uchodzić (ograniczona) segmentacja podmiotowa agend – według wybranych grup użytkowników.

Pożądaną cechą wszystkich usług była i jest szybkość, a niekiedy natychmiastowość realizacji. Tego samego publiczność oczekuje od bibliotek, ale – chociaż nie zawsze – z równoczesnym życzeniem (bardziej niż wobec wielu innych usług) wysokich standardów jakościowych [*Anderson*, *Sprankle*, *2006*,

s. 48; Durcan, 2011, s. 335; Law, 2010, s. 9]. To znaczy, że potrzebny jest kompromis pomiędzy możliwie krótkim czasem wykonania, a możliwie dobrą jakością efektu.

Szybkość

Oceny jakości dają się niekiedy ukonkretnić, albo nawet sparametryzować. Natomiast odczucie krótkotrwałości bądź długotrwałości realizacji ma zazwyczaj charakter intuicyjny oraz relatywny: bez odwoływania się do zegarka. Dla użytkownika ważne jest **wrażenie** szybkiej realizacji.

Rejestracja zwrotu lub wypożyczenia dokumentu w trakcie usług bezpośrednich, w praktyce sekundowa, może wydać się zbyt czasochłonna, w następstwie kolejki do stanowiska, liczącej więcej niż 4-5 osób. Mimo to jednak rzadko stanowi powód do skorzystania z ewidencji przez selfcheck. Decyduje przyzwyczajenie – silniejsze niż czynnik czasu.

Poczucie czasochłonności świadczenia usług bezpośrednich generuje preferencje dla usług zdalnych, nawet kosztem jakości – bo eliminuje czas na dotarcie do biblioteki i oczekiwania w kolejce na kontakt z bibliotekarzem. Możliwe jednak, że zdalne usługi na pobliski dystans mają mniejsze wzięcie. Być może jest tak również wówczas, kiedy niezależnie od odległości, usługi na miejscu w bibliotece są realizowane bardzo szybko i kompetentnie. Natomiast możliwe, że mało konkretny i zwykle długi termin realizacji wypożyczeń międzybibliotecznych – jeżeli nie można przekazać kopii materiału elektronicznie – odstręcza od tego wariantu usługi.

Ewentualnie w bardziej zróżnicowany sposób ocenia się szybkość realizacji usług informacyjnych. Zlecenia proste wiążą się z żądaniem reakcji natychmiastowych – stąd nastawienia na relacje zdalne – i jeśli tak nie jest, powstaje wrażenie dyskomfortu. Natomiast zamówieniom skomplikowanym towarzyszy na ogół tolerancja kilkudniowej zwłoki w oczekiwaniu na wynik. Wtedy za szczególnie ważne uchodzi ustalenie oraz dotrzymanie **mało** odległego terminu finalizacji.

Niekoniecznie nową formę świadczenia usług bibliotecznych – ale radykalnie zintensyfikowaną przez okoliczność niebywałego rozwoju reprografii – stanowi kopiowanie (w tym skanowanie) materiałów i bezzwrotne przekazywanie użytkownikom. Jeżeli kopie wykonuje biblioteka w ramach dozwolonego użytku, więc z poszanowaniem prawa autorskiego i ewentualnych postanowień licencyjnych, pobierając (lub nie) za to opłaty nie wyższe od kosztów własnych kopiowania, to jest to rzeczywiście odrębna forma usługi, akceptowalna oraz wygodna dla publiczności, ponieważ możliwa także do realizacji zdalnej. Rzecz jednak w tym, że często nie dotrzymuje się zobowiązań prawnych i ma miejsce reprodukowanie niedozwolone – w istocie pirackie, lub komercyjne – zwłaszcza w trybie elektronicznym wymykające się spod bibliotecznej kontroli [*Ławrik, Głuchow, 2011, s. 18*].

Kopiowanie

Wariantów naruszeń prawa jest zresztą w tym zakresie znacznie więcej. Już same biblioteki, stosując opłaty reprograficzne, nie zawsze ograniczają się do refundacji kosztów. Poza tym chętnie udostępniają powierzchnię biblioteczną komercyjnym firmom kserograficznym – które do kopiowania nie mają takich praw jak biblioteki – gdzie ma miejsce reprodukcja materiałów, przecież bibliotecznych, jest to więc współudział w naruszaniu prawa. Użytkownik może oczywiście kopiować je na własną rękę gdzieś indziej, poza kontrolą biblioteki, ale tak czy inaczej problem pozostaje nierozwiązany.

U źródeł mieści się błędne nastawienie. Biblioteka mianowicie jest instytucją, powołaną do bezpłatnego rozpowszechniania wytworów komunikacyjnych w możliwie szerokim zakresie i publiczność tego właśnie od niej oczekuje. Ale to nie znaczy, że te wytwory w ogóle mają powstawać „za darmo", czyli na koszt twórców i dystrybutorów – to wszak nie piekarz ponosi koszty produkcji chleba – a przecież do tego zmierza nielegalne kopiowanie, nie mówiąc o zyskownym żerowaniu na tym procederze komercyjnych reproducentów.

Wyjąwszy szczególny tryb wpływów, materiały biblioteczne są nabywane odpłatnie, ze środków publicznych i w ten sposób dochodzi do częściowej rekompensaty kosztów twórcom i wydawcom – tak jak w całej gospodarce rynkowej. Rozpowszechnianie ich bez takiej refundacji, jest nie tylko naruszeniem prawa oraz reguł rynku, ale grozi wręcz zanikiem podaży. Nie trzeba wierzyć w enuncjacje, że publikacje naukowe przynoszą autorom refundacje od uczelnianych pracodawców: z zasady nie dotyczy to honorariów i kto sugeruje inaczej, ten nie wie, o czym mówi. A prawda jest taka, że nie ma prawa utrzymać się w obiegu żaden wytwór, za który (wraz z marżą) nie zapłaciłby nikt, poza samym wytwórcą.

Naturalnie: upowszechnienia się reprografii nie zatrzyma nic. Jest to bez wątpienia forma, w istotnej mierze wzbogacająca usługi biblioteczne i przez publiczność pożądana, zwłaszcza dla wspierania procesów edukacyjnych. Realizacja jest więc bezwarunkowo konieczna.

Lecz równie konieczna jest daleko posunięta ostrożność w postępowaniu i honorowanie cudzych praw własności. Biblioteka, chociaż jest partnerką i przedstawicielką użytkowników, musi również pozostawać w lojalnym partnerstwie z autorami, wydawcami i dystrybutorami – przynajmniej na miarę swoich możliwości. A już inna sprawa, że ani prawo, ani rozwinięte techniki komunikacyjne i reprograficzne, nie ułatwiają ogólnego przestrzegania autorskich praw własności.

Elektronizacja procesów ściśle bibliotecznych oraz komunikacji zewnętrznej stała się okolicznością, sprzyjającą rezerwacji (także zdalnej) już to materiałów bibliotecznych, bądź miejsc w czytelniach, albo: przedłużaniu okresów wypożyczeń. Dawniej było to możliwe tylko w niewielkim zakresie i dla niewielu użytkowników. Tu i ówdzie za granicą można obecnie w niektórych bibliotekach dokonać

Rezerwacja

rezerwacji także przez telefon mobilny [*Davis*, *Hall*, *2006*, *s. 84*; *Ford*, *1990*, *s. 124*; *McCarthy*, *Wilson*, *2010*, *s. 177*; *McDonald*, *2012*, *s. 98*].

Dla osób, potrzebujących konkretnej publikacji, ustalenie terminu kiedy będzie dostępna – o ile aktualnie nie jest – ma duże znaczenie. Zwłaszcza, jeśli ma to związek z procesem edukacji, albo z postępowaniem naukowym, lub z zawodowym doskonaleniem. Dawniej, w wypadku bieżącej odmowy, zamawianie należało zaczynać od nowa, bez gwarancji że ze skutkiem pomyślnym. Obecnie rezerwacja – także tych materiałów elektronicznych, których obieg regulują licencyjne postanowienia i restrykcje – zapewnia skonkretyzowaną osiągalność. To ważne udogodnienie.

Również możliwość zdalnej rezerwacji miejsca w czytelni, oraz jednocześnie – określonych materiałów – stanowi znaczne ułatwienie i oszczędza czas użytkowników. Szczególnie w okresach nasilonego korzystania z bibliotek na miejscu. Zatem i to jest wygodny dla publiczności wariant oferty, jeżeli istotnie realizowany.

Jednak często tak nie jest. Z powodów technicznych, ale także zapewne organizacyjnych, praktyka rezerwacyjna w bibliotekach została na szerszą skalę wprowadzona stosunkowo niedawno. Nie ma zatem jeszcze stosownego doświadczenia, nie ma też dostatecznego ugruntowania w świadomości, zarówno użytkowników jak i bibliotekarzy, a i same reguły postępowania mogą nie być dla wszystkich klarowne. Być może z tej przyczyny, możliwość zdalnej rezerwacji oferuje użytkownikom zaledwie 12% polskich bibliotek (i filii) publicznych, mimo że prawie wszystkie mają łączność z internetem [*Jezierska*, *2013*, *s. 11*]. To znaczy, że ważna forma usprawniania bibliotecznych usług jest realizowana tylko śladowo.

Okoliczność wysoce pożądaną, która powinna towarzyszyć realizacji bibliotecznych usług, stanowi szeroko pojęta przyjazność, a więc spolegliwość oraz nastawienie obsługi nie tylko na pożytek, ale i na zadowolenie publiczności. W hierarchii użytkowniczych oczekiwań sytuuje się wysoko, nawet jeśli nie jest to artykułowane wprost. Częściej – paradoksalnie – wyraża się poprzez negatywne stereotypy i wyobrażenia bibliotek oraz bibliotekarzy, sugerujące kostyczną atmosferę i formalizację relacji, jako przeciwieństwo tego, co jest pożądane [*Onwuegbuzie*, *Jiao*, *Bostick*, *2004*, *s. 31*, *36*; *White*, *2012*, *s. 9*, *126*, *137*].

Przyjazność

Ważnym składnikiem tej przyjazności jest przychylne nastawienie personelu bibliotecznego i skłonność do udzielania pomocy lub porad (nie przesadna jednak), z możliwie pomyślnym skutkiem [*Bachowski*, *2011*, *s. 136*; *Dolan*, *2011*, *s. 37*; *Harper*, *2011*, *s. 12*; *Onwuegbuzie*, *Jiao*, *Bostick*, *2004*, *s. 261*; *Oyston*, *2011*, *s. 167*; *Zdravkovska*, *2011*, *s. 73*]. Wymaga to od bibliotekarzy odpowiedniego przeświadczenia i wysokich umiejętności, ale także stosownej

organizacji obsługi, z funkcją bibliotekarzy dyżurnych w roli głównej – skupionych na mediacji (a nie na ewidencji) oraz na kontaktach z użytkownikami. Jak też: oparcia się na znajomości tych użytkowników, co jest łatwiejsze w bibliotekach małych, przy względnie stabilnym składzie publiczności. Być może nieprzypadkowo mnożą się ostatnio wśród bibliotekarzy głosy, lansujące taki właśnie styl postępowania. Widocznie rośnie świadomość potrzeby aktywnego zabiegania o dobry stosunek użytkowników do biblioteki.

Z założenia, że korzystanie z bibliotecznych usług na miejscu jest formą pracy umysłowej – dla różnych celów: edukacyjnych, naukowych, zawodowych lub ogólnointelektualnych – wynika konieczność stworzenia odpowiednich warunków, zarówno na etapie koncepcji architektonicznych (przy budowie bibliotek), jak i w praktycznej aranżacji wnętrz. Trzeba więc tak rozlokować miejsca do korzystania, żeby zapewnić łatwy dostęp do kolekcji oraz do Sieci, jednocześnie unikając wzajemnych zakłóceń, czyli raczej w niewielkich skupiskach, gniazdowo, bądź wręcz indywidualnie, niż razem w megaczytelniach. Reguła oszczędności czasu i efektywności każe zaś przypuszczać, że użytkownicy preferują rzadsze lecz dłuższe odwiedziny **pobytowe** w bibliotekach, niż częste ale krótkotrwałe. Wobec tego nieodzowna jest także powierzchnia rekreacyjna, dla odpoczynku w trakcie wielogodzinnej pracy, możliwie wygodnie w tym celu skonfigurowana [*Dolan, 2011, s. 37; Kurka, 2011, s. 19, 31*].

Istnieje poza tym potrzeba wydzielenia odrębnych pomieszczeń, z przeznaczeniem na ofertę ponadusługową [*Kurka, 2011, s. 23; Van Riel, 2012, s. 189*]. Tego brakuje nie tylko dlatego, że większość bibliotek ma złą bazę lokalową. Nieraz bowiem okazuje się, że nawet przy planowaniu budowy, takie zadania nie są przez bibliotekarzy sygnalizowane, a przez organizatorów bibliotek – zazwyczaj bywają negowane.

Wielogodzinne pobyty użytkowników w czytelniach narzucają też konieczność stworzenia możliwości konsumpcji, w formie bufetów, kafejek, lub choćby automatów spożywczych [*Dolan, 2011, s. 37; Kurka, 2011, s. 21; Niegard, 2011, s. 355; O'Beirne, 2010, s. 170; Oyston, 2011, s. 167*]. A przy odpowiednich rozwiązaniach przestrzenno-funkcjonalnych i wobec ewentualnych miejscowych potrzeb (na kampusach, w osiedlach, w dużych kompleksach uczelnianych), to może być też wariant ponadusługowej oferty środowiskowej, dla kontaktów i spotkań, towarzyskich bądź służbowych. Poza tym niekiedy udaje się przełamać izolację przestrzeni bibliotecznej, instalując w miarę możliwości kioski handlowe i usługowe, kantory pocztowe, bankomaty oraz inne użyteczne agendy – w pobliżu; nie kosztem bibliotecznej powierzchni, lecz w formie naddania (z czynszowym zyskiem) [*Kurka, 2011, s. 32*]. To może bibliotekę i jej otoczenie upodobnić częściowo do wielousługowego kompleksu, sprzyjając napływowi klientów i zarazem użytkowników.

W końcu nie od dziś próbuje się w wielu krajach lokalizować filie bibliotek publicznych właśnie obok pawilonów handlowo-usługowych. To ma sens.

A ponadto na odczucie przyjazności korzystnie wpływa ograniczenie nakazów oraz zakazów, do absolutnie koniecznych [*Gallaway, 2007, s. 80*]. Bo użytkownik powinien w bibliotece czuć się możliwie swobodnie i komfortowo. Tymczasem ilość bibliotecznych instrukcji, zaleceń, regulaminów oraz postanowień jest znaczna i w dodatku nieustannie rośnie. To psuje wizerunek i odstręcza od korzystania.

3.6. Użytkownicy

Istnieją opinie, że biblioteki jako instytucje powołane do świadczenia usług publicznych – w tym zwłaszcza o charakterze informacyjnym, edukacyjnym, intelektualnym, ale także przecież rekreacyjnym – powinny być łatwo dostępne i powszechnie użytkowane [*Dylewski, Filipiak, 2005, s. 454; McMenemy, 2009, s. 42*]. Wypowiedzi bardziej umiarkowane, a tym samym bliższe rzeczywistości, sugerują (mniej rygorystycznie) możliwie szeroki dostęp do bibliotek dla wszystkich, (ale) którzy **chcą** korzystać, oraz: preferencje dla szczególnie „wartościowych" – z punktu widzenia przyczyn i celów korzystania – grup użytkowniczych. Przy dalszym uściślaniu poglądów, pojawiają się sformułowania jeszcze mocniej zredukowane, że mianowicie dostępne dla każdego mają być biblioteki **publiczne** [*Grichanow, 2012, s. 135; MacKellar, 2008, s. 40; McMenemy, 2009, s. 69*].

W tych i w podobnych sugestiach zawiera się echo „szlachetnych" intencji oraz założeń teoretycznych, tyleż słusznych, co i nie mających pokrycia w rzeczywistości. To jest kontredans metafor i przenośni.

Bo nigdzie na świecie nie istnieje taki kraj, w którym z bibliotek – wszystko jedno jakich – korzystałaby cała populacja. Co więcej: nie ma takiej możliwości **fizycznej**. Dobrze, jeżeli czyni to więcej, aniżeli połowa mieszkańców kraju i wtedy można mówić o zasięgu wysokim oraz o rozległej skali zjawiska. Co zresztą niełatwo zmierzyć, ponieważ zawodne są narzędzia pomiaru i rejestrowane wskaźniki też bywają niepewne, a przy tym są w rozmaitych krajach bardzo różne i często ulegają zmianom.

Powszechna dostępność bibliotek jest więc jedynie generatywną intencją teoretyczną. Praktyka koncentruje się raczej na redukcji barier w dostępie, ale nie wszystkie dają się do końca pousuwać. Trudno wprawdzie przeciwstawiać się założeniom koncepcyjnym, że przynajmniej biblioteki publiczne powinny być dostępne dla każdego. Ale gdyby rzeczywiście chcieli z nich skorzystać wszyscy,

Bariery

to przestałyby funkcjonować od razu, nie są bowiem do takiej skali obsługi pod żadnym względem przystosowane. Nigdzie! Zatem obsługują tylko co aktywniejsze komunikacyjnie grupy społeczne. I nie jest to porażka koncepcji, lecz ograniczenie, wynikające z realiów życia [*Bridges, 2012, s. 51*].

Bariery i ograniczenia biorą się z różnych przyczyn. Biblioteki akademickie są nastawione głównie – co często znaczy: wyłącznie – na obsługę studentów i pracowników własnych uczelni. W uczelniach niepublicznych uzasadnia się to kosztami, które ponosi komercyjny organizator, dlatego dostępność tych bibliotek dla użytkowników z zewnątrz jest nieczęsta, chociaż nie zawsze wykluczana. Oczekuje się natomiast, że biblioteki uczelni publicznych, utrzymywanych wszak z podatków, będą obsługiwały rozmaite grupy użytkownicze, o ile nie: w ogóle wszystkich. Ale to też zdarza się w ograniczonym wymiarze i z ofertą dla szerszej publiczności tylko na miejscu [*MacKellar, 2008, s. 40; Sowremiennaja, 2005, s. 47*].

Zasadniczym powodem jest limitowana wydolność obsługi, stąd skupienie się wyłącznie na użytkownikach studiujących lub w dowolnej formie aktualizujących wiedzę i wtedy nieraz: także spoza uczelni macierzystej. Katalizatorem bywa czasami umówiona wymienność usług dla publiczności innych bibliotek. Ale nie można wykluczyć, że odmowa świadczenia usług „zewnętrznych" wynika niekiedy z nadmiernego wygodnictwa, bądź z przesady w restrykcyjnym traktowaniu powinności prewencyjnych.

Niemal hermetyczne ograniczenia dostępności mają natomiast miejsce w praktyce bibliotekarstwa szkolnego. Utrzymywane z funduszy publicznych i nastawione na obsługę uczniów oraz (ale u nas raczej teoretycznie) nauczycieli, są obligowane także do świadczenia usług rodzicom uczniów, lecz tego zadania biblioteki szkolne na całym świecie w zasadzie nie są w stanie zrealizować. Ze względu na lichą kondycję i wobec niedostępności w porach pozalekcyjnych, także przez specyficzny profil zasobów, ale w równym stopniu lub bardziej – za sprawą braku reflektantów. Dawna idea szerokiego zasięgu bibliotek szkolnych nieodwracalnie wygasła w połowie minionego stulecia. Wprawdzie zdarzają się wyjątki, ale bardzo rzadkie, a pomysły odgrzania starej koncepcji poprzez tzw. biblioteki publiczno-szkolne, są niefortunne merytorycznie i w rzeczywistości stanowią zakamuflowane próby pomniejszenia wydatków w ogóle na biblioteki.

Teoretycznie dostępne dla każdego powinny być za to biblioteki publiczne oraz (w Polsce) ewentualnie pedagogiczne, ale w praktyce bynajmniej tak nie jest – w wymiarze pozaśrodowiskowym. Obcych traktuje się tam z dużą rezerwą, najchętniej oferując usługi na miejscu, jednak też nie zawsze, nie wszędzie, oraz nie każdemu. Usankcjonowaną prawnie formę odstraszania stanowi zaś zwyczaj pobierania kaucji od osób spoza bezpośredniego otoczenia, wprawdzie docelowo zwrotnych, ale jest to praktyka ewidentnie nieprzyjazna i zniechęcająca do korzystania.

Jeszcze inne ograniczenia wynikają z niedogodnych pór i z krótkiego czasu otwarcia bardzo wielu bibliotek wszystkich kategorii, a także z przesadnej i bezzasadnej redukcji udostępniania niektórych zasobów: tylko do korzystania na miejscu. Odrębne bariery generują arbitralnie restrykcyjne postanowienia (już nie pochodzące od bibliotek) rozmaitych licencji na obieg materiałów digitalnych [*Creaser, 2011, s. 59*] – i tych z biegiem czasu wcale nie ubywa, chociaż nie mają żadnego uzasadnienia w ochronie praw własności. To czynnik czysto komercyjny. No i oczywiście zniechęcająca jest dla publiczności ewentualna nieosiągalność potrzebnych materiałów, częsta przy braku międzybibliotecznego współdziałania. Bez ryzyka pomyłki można przyjąć, że przynajmniej część wymienionych tu (oraz zapewne innych) barier w korzystaniu z bibliotek, jest możliwa do wyeliminowania.

W ocenach relacji między publicznością i bibliotekami, zwłaszcza przy próbach uogólniania, mają często miejsce poważne uproszczenia. Analizy mianowicie są dokonywane na poziomie zbiorowości, grup, z odniesieniem do cech (przeważnie demograficznych), które te grupy charakteryzują. To oczywiście ma swoje uzasadnienie i nawet przynosi użyteczne wiadomości, ale z natury rzeczy ogólne, więc niekoniecznie powiązane wprost z konkretnym wycinkiem rzeczywistości, ani tym bardziej z każdą sytuacją jednostkową. Nie można takich obserwacji ani konkluzji przenosić bezpośrednio, fotograficznie, na każdy konkretny proces obsługi.

Nastawienia

W bibliotecznej praktyce usługowej sytuacje mają bowiem charakter mocno zindywidualizowany. Mianowicie za każdym razem nawiązuje się relacja między biblioteką a **konkretnym** – a nie „statystycznym" – użytkownikiem. Zatem o pożądanym przebiegu takiej interakcji muszą decydować skonkretyzowane okoliczności i sytuacje szczegółowe, a nie domniemania ogólne.

Kiedy zwracam się do biblioteki z zamówieniem, to realizacji obsługi oczekuję **ja** konkretny, rozpoznawalny z imienia i nazwiska, a nie syntetyczny zespół moich cech. Jednak pełne rozpoznanie każdego takiego indywidualnego „ja" nie jest w praktyce do końca możliwe. Dlatego trzeba kierować się również – chociaż nie wyłącznie – świadomością skutków, jakie rozpoznane przyczyny ogólne **mogą** mieć dla nastawień, oczekiwań i zachowań obsługiwanych właśnie osób. Jednak: mogą, ale nie muszą. W dodatku różnie – w pełni, częściowo, śladowo, bądź wcale.

Dlatego, chociaż mowa o publicznościach, więc o zbiorowościach celowych, trzeba zawsze mieć na uwadze, że każda operacja usługowa, nawet jeśli jest mniej lub bardziej regulowana przez prawidłowości ogólne, ostatecznie ma jednak charakter jednostkowy. Sens zbiorowościowego podejścia do transakcji bibliotecznych opiera się w założeniu na powtarzalności niektórych zachowań w okolicznościach zbieżnych. Ale rezultat wnioskowania może być mylący,

jeżeli znajomość prawidłowości ogólnych nie zostanie przefiltrowana przez bezpośrednie spostrzeżenia rzeczywiste.

Potrzebne jest zatem rozpoznanie kilkustopniowe. Trzeba rzeczywiście wiedzieć, czego oczekuje publiczność w ogóle, ale także – na co liczą użytkownicy biblioteki własnej, oraz: czego chcą konkretne osoby w konkretnych procesach usługowych. Pozostaje przy tym istotna niepewność (większa zresztą w odniesieniu do zbiorowości, niż wobec jednostek), czy kierować się tym, czego użytkownicy chcą, czy też: czego potrzebują – nawet jeżeli nie jest to werbalizowane wprost, lub wręcz nie jest przez nich w pełni uświadamiane. Przeważa opinia, że powinno głównie (czyli jednak nie wyłącznie) decydować to, czego publiczność chce [*Carr R., 2007, s. 50; Falkner, 2012, s. 40; Gregory, 2011, s. 56-57; Law, 2010, s. 11*].

W każdym razie: w określonych sytuacjach. Natomiast w mniejszym stopniu – w ogólnej polityce biblioteki, dotyczącej gromadzenia zasobów, pośrednictwa, oraz rejestru oferowanych usług. Potrzebny jest autentyczny kompromis, dyktowany z jednej strony przez założenia programowe biblioteki, przez jej specyfikę, oraz przez świadomość pracujących tam bibliotekarzy. A z drugiej – przez nastawienia publiczności i (szerzej) środowiska okołobibliotecznego. Trzeba o jeden krok wyprzedzać nastawienia publiczności, ale to wyprzedzenie nie powinno być większe.

Tymczasem nieraz ma jednak miejsce ograniczanie repertuaru usług do wymiaru podstawowego (cokolwiek to znaczy), zwłaszcza w praktyce bibliotek publicznych i szkolnych [*Sheikh, Mills K., 2012, s. 163*]. A wszak już z samej istoty tych bibliotek wynika, że wybrane usługi elementarne nie wyczerpują katalogu ich zadań, jak to więc pogodzić? Z kolei często, zwłaszcza w bibliotekarstwie akademickim oraz publicznym, rejestruje się presję na szybkość obsługi i realizacji zamówień, także informacyjnych, nawet kosztem ich jakości: ma to być swego rodzaju informacja instant [*Anderson, Sprankle, 2006, s. 48; Law, 2010, s. 4*]. To niedobrze, jakkolwiek nie można tych oczekiwań ignorować całkowicie, bo w końcu nie byłoby oczekiwań żadnych. Jednak realizacja nie może odbywać się przez eliminację **całej** oferty pozostałej, ani kosztem poziomu usług, bo to właśnie jakość odróżnia podaż biblioteczną od ogólnosieciowej. Trzeba zachować delikatną równowagę. Nikt nie mówi, że to łatwe.

Mimo że zintensyfikowany szum medialny z uporem dezawuuje piśmiennictwo, nadal znaczna część publiczności nastawia się w korzystaniu z bibliotek – zwłaszcza publicznych i akademickich, a także pedagogicznych – na utrzymanie kontaktu z bieżącą, nową produkcją wydawniczo-książkową, choćby i w wyborze [*Anderson, Sprankle, 2006, s. 174; Perceptions, 2011, s. 26*]. Jest to segment nastawień uniwersalnych, rejestrowany właściwie wszędzie, chociaż w różnym natężeniu. Od dłuższego czasu, zapewne za sprawą rozbudowanej informacji sieciowej, takie oczekiwania są znacznie

lepiej i precyzyjniej formułowane. Ale też większe jest zniechęcenie przy ofercie niedostatecznej, niesatysfakcjonującej, tymczasem napływ nowości piśmienniczych do bibliotek jest teraz skromniejszy, bardziej wybiórczy i mniej regularny. To odstręcza od korzystania.

Z kolei pogłębiają się również (chociaż nie poszerzają) oczekiwania informacji użytkowej, pragmatycznej [*Koster*, *Heesakkers*, *2013*, *s. 88*; *Woźniak-Kasperek*, *2011*, *s. 32*], zwłaszcza od bibliotek publicznych. Na poziomie ogólnym i elementarnym takie informacje coraz szerzej serwuje internet i niejednemu to wystarcza. Tam jednak, gdzie informacje trzeba wzbogacić, rozwinąć i nieraz dodać komentarz, rola bibliotek nadal jest znacząca. Dlatego, licząc się z redukcją zapytań prostych, można spodziewać się kontynuacji, albo nawet rozrostu, nastawień na wzbogaconą informację użytkową.

A poza tym nie brak sygnałów, że część publiczności – jednak trudno określić jaka – odnosi się do bibliotek podobnie jak do Sieci internetowej. Zakłada mianowicie, że w konkretnej bibliotece „własnej", w jednym miejscu jest, a w każdym razie powinno być, wszystko co kogokolwiek interesuje [*Anderson*, *Sprankle*, *2006*, *s. 25*; *Onackaja*, *2010*, *s. 122*; *Onwuegbuzie*, *Jiao*, *Bostick*, *2004*, *s. 240*]. Otóż właśnie po to aranżuje się współpracę międzybiblioteczną, żeby takie oczekiwania spełniać w stopniu maksymalnie możliwym. To bowiem utrwala przeświadczenia o wysokiej przydatności bibliotek i zapewnia utrzymanie usługowych relacji z publicznością.

Te relacje usługodawców z usługobiorcami w znacznym stopniu opierają się na doraźnych, zarówno bieżących jak też finalnych, ocenach przebiegu i rezultatów transakcji [*Szarfenberg*, *2010*, *s. 5*]. To oczywiste, że korzystne – sprzyjają utrzymaniu, a nawet pogłębieniu, kolejnych kontaktów usługowych, negatywne zaś zniechęcają.

Oceny

Poza tym nie brak głosów, że usługi publiczne są w ogóle bacznie obserwowane, ponieważ społeczeństwa uważają je za należne przywileje, a poza tym chcą kontrolować wykorzystanie środków, które pochodzą z podatków [*Kottler*, *Lee*, *2008*, *s. 175*]. Ale łatwo zauważyć różnice. Usługi szeroko wykorzystywane (edukacyjne, zdrowotne), nawet jeśli oceniane nadmiernie krytycznie, są jednak oparte mniej lub bardziej na bezpośrednio stwierdzanych faktach. Natomiast usługi biblioteczne, z których korzysta mniejsza część społeczeństwa, bywają inaczej opiniowane przez użytkowników (zresztą nie jednakowo), a inaczej przez społeczną większość, która z bibliotekami nie miała i nie ma styczności, toteż opiera się na pogłoskach, stereotypach i sygnałach z drugiej ręki [*White*, *2012*, *s. 9*, *55*, *71*, *110*]. Niestety, te zmitologizowane poglądy wpływają też na świadomość licznych użytkowników.

W dodatku kryteria ocen użytkowniczych tylko częściowo pokrywają się z przesłankami opinii samych bibliotekarzy, a i to nieraz pozornie. Przy

wzajemnej zgodzie, że podstawą akceptacji jest możliwie efektywna realizacja zamówień i pożytek publiczności, sposób widzenia tego pożytku oraz efektywności może być odmienny. Tymczasem to publiczność ostatecznie rozstrzyga, jak biblioteki są postrzegane oraz traktowane. Zatem ta rozbieżność jest ważna i trzeba o niej wiedzieć.

A istotną przyczyną rozbieżności bywa satysfakcyjność. Mianowicie wszystkie szeroko dostępne usługi wywołują wśród usługobiorców reakcje satysfakcyjne, polegające na zadowoleniu z szybkiej realizacji oraz z klarownie prostego efektu, kosztem obniżenia innych wymagań jakościowych. Wystarczy umownie przeciętny standard. To właśnie dlatego wiele osób preferuje informacje elektroniczne lub na nich oparte, bo są natychmiastowe i krótkie – a w wyszukiwaniach własnych ogranicza się do materiałów (stron) jedynie podstawowych [*Bachowski, 2011, s. 138; Law, 2010, s. 4; Onackaja, 2010, s. 125; Sheikh, Mills K., 2012, s. 163*]. Jest to więc usatysfakcjonowanie byle czym. Obok tego, występują też oczekiwania usług na wyższym poziomie, czasem nawet ekskluzywnym – jakkolwiek są sygnalizowanie rzadziej. Co nie znaczy, że rzadko.

Biblioteka powinna reagować na każde zlecenie usługi. Ale profesjonalizm polega też na tym, że zawsze należy utrzymać dobry standard, bez poddawania się antyjakościowej presji. To znaczy: usługi trzeba realizować możliwie szybko i sprawnie, a ich wyniki nie muszą być nadmiernie rozbudowane, lecz w każdym procesie obowiązuje też zachowanie dobrej jakości. Inaczej bibliotekarstwo nie sprosta w rywalizacji elektronicznym systemom informacyjnym, reagującym wprawdzie bardzo szybko, ale byle jak.

W doraźnych ocenach bibliotek pojawiają się nieraz opinie negatywne, przenoszone na biblioteki z pretensji wobec samych siebie. Użytkowników nierzadko denerwuje niska sprawność własna w posługiwaniu się komputerem – w Polsce co najmniej 1/4 społeczeństwa ma w tym zakresie kompetencje niskie – ale winą za niepowodzenia obarcza się bibliotekę. Która irytuje również, jeżeli jest duża („zbyt duża") i słabo oznakowana. Wtedy pojawia się uczucie onieśmielenia i zagubienia, co może prowadzić do rezygnacji z usług, czasem nawet trwałej. Na to zaś niekiedy nakłada się jeszcze **odczucie** arogancji personelu. W sumie tworzy się z tego zła opinia o bibliotekach i w ogóle o bibliotekarstwie [*Kurka, 2011, s. 56; Onwuegbuzie, Jiao, Bostick, 2004, s. 31, 36, 48; Społeczeństwo, 2012, s. 39*].

Na przekór ewentualnie dobrym, zobiektywizowanym (mierzalnym) parametrom usługowym i korzystnym ocenom profesjonalnym. Przesłanki potocznych opinii mają bowiem charakter głównie emocjonalny, dlatego kontrargumenty racjonalne nie stanowią skutecznej przeciwwagi. Trzeba zatem odwołać się również do reakcji emocjonalnych. Nie do zastąpienia w tej roli jest kompetentny i dobrze prezentujący się, ale przede wszystkim przyjazny i spolegliwy personel, dbający o dobrą atmosferę w kontaktach

oraz wspomagający użytkowników w stopniu koniecznym, chociaż nie nadmiernym. To zazwyczaj redukuje ewentualne irytacje publiczności, a bywa, że zmienia wizerunek biblioteki na korzystny [*Onwuegbuzie*, *Jiao*, *Bostick*, *2004*, *s. 261*; *White*, *2012*, *s.`43*, *168*].

Obok świadczenia usług, biblioteki wyznaczają także publiczną przestrzeń: pod względem dostępu, akademickie i szkolne limitowaną, a publiczne i pedagogiczne – teoretycznie nieograniczoną (dla każdego). To miejsca, gdzie możliwe są spotkania różnych osób, już to okazjonalne, przy realizacji usług, albo celowe, jeżeli są odpowiednie warunki [*MacKellar*, *2008*, *s. 35*; *Roy*, *2002*, *s. 220*]. Kłopot polega na tym, że akurat warunki są przeważnie kiepskie i wobec tego idea rzadko bywa wprowadzana w życie.

Przestrzeń publiczna

Trzeba żeby w otoczeniu każdej biblioteki pojawiło się przeświadczenie, że jest to dla środowiska miejsce ważne, jako wspólnotowe spoiwo i odpowiedź na postępującą izolację społeczną [*Maxwell*, *2006*, *s. 81*, *96*; *Roy*, *2002*, *s. 230*]. W ogóle bowiem takich miejsc jest coraz mniej, a w niewielkich środowiskach poznikały całkowicie, toteż wzajemne relacje wewnątrzśrodowiskowe stają się iluzoryczne – czasami zastępowane przez wirtualne kontakty sieciowe.

Poza tym ważne, że w bibliotekach ta przestrzeń, jakkolwiek publiczna, podlega częściowej prywatyzacji. No bo wprawdzie jest się tam razem, realizuje zamierzenia podobne lub wspólne, ale jednak indywidualne: współobecność towarzyszy osobności. Otóż jest to okoliczność unikalna.

Z punktu widzenia środowiskowej spójności, jak też dla wspólnotowych przedsięwzięć egzystencjalnych i rozwojowych, oraz kompensacyjnych i rekreacyjnych, taka przestrzenna i ponadprogramowa oferta biblioteczna powinna być ważna. Jednak nie postrzega jej w ten sposób publiczność, ani żadna władza, przywiązana do stereotypów i standardów prostych – tym silniej, jeżeli nikt nie próbuje ich zmienić ani wzbogacić. Rzadko też trafia się takie nastawienie wśród bibliotekarzy.

Zapewne dlatego, że taka oferta wykracza poza repertuar usług, jest więc dodatkowa, czyli siłą rzeczy (na pozór) mniej ważna. Ograniczenia biorą się również z niedostatku możliwości: lokalowych, kadrowych i finansowych. Ale w takim samym stopniu przyczyną jest brak odpowiedniej tradycji, oraz przekonania, że to ma sens.

Z wyjątkiem ewentualnie bibliotek publicznych i (w krótkim okresie, dawno) szkolnych, świadomość pożytków z bibliotecznej przestrzeni publicznej była i jest nikła. To znaczy, że określony zakres możliwej i pożytecznej oferty bibliotecznej pozostaje na marginesie zainteresowań, tak użytkowników, jak i bibliotekarzy. Dla promocji bibliotek oraz bibliotecznej oferty to dotkliwa strata.

Świadczenie usług zawsze opiera się na współdziałaniu usługodawców i usługobiorców, więc na wzajemnych kontaktach i na obopólnej aktywności.

Inaczej nie dałoby się zrealizować żadnych procesów usługowych. Złożony i pogłębiony intelektualnie charakter usług bibliotecznych wymaga aktywności szczególnie wzmożonej a często, relacji kontynuowanych lub wielokrotnych, więc nie tylko jednorazowych – i to nawet w ramach jednej transakcji usługowej, wtedy rozciągniętej w czasie: z dodatkowym potencjałem aktywności. W rezultacie mogą nawiązywać się w ten sposób, mniej lub bardziej trwałe, sprzężenia zwrotne, sprzyjające optymalizacji oferty usługowej. Jednocześnie można też wygenerować wzajemne układy lojalnościowe (jak w handlu), które z kolei służą podniesieniu rangi oraz roli biblioteki w jej otoczeniu.

Interaktywny kontekst usług

Na to powinny nałożyć się jeszcze inne sprzężenia, relacje, kontakty, oraz układy o charakterze pozausługowym – ale to jest już osobny obszar i rejestr przedsięwzięć. Lecz choćby z przywołanych tu powodów wynika wyraźnie, że okołousługowe współdziałanie obu stron trzeba uznać za konieczne i ważne, toteż powinno być stanowczo inspirowane – do realizacji w różnych wariantach [*Gmiterek, 2012, s. 32*].

To, że aktywny współudział publiczności w procesach usługowych (do czego trzeba namawiać) poprawia efekty i dostosowanie do oczekiwań, jest właściwie oczywiste. Tym bardziej, kiedy użytkownicy są merytorycznymi specjalistami w zakresach, których te usługi dotyczą. Czemu więc mieliby bezczynnie oczekiwać na rezultaty? Jeżeli zaś ze strony bibliotek biorą udział w realizacji (choćby pośrednio) bibliotekarze dziedzinowi, transakcje nabierają szczególnie kreatywnego charakteru. Jednocześnie zaś generują się użytkownicze przeświadczenia, że biblioteki są instytucjami użytecznymi, jak żadne inne – zatem niemożliwe do zastąpienia w jakikolwiek odmienny sposób.

Ten współudział daje się realizować w dwóch wariantach: zdalnym oraz bezpośrednim. Różnice w oddziaływaniu na samą usługę nie muszą (choć mogą) być duże, natomiast wpływ na stosunek do bibliotek kształtuje się, w rezultacie, zupełnie inaczej.

Wielu użytkowników preferuje usługi zdalne, nie odżegnując się wprawdzie od nawiązania dyskursu, lecz wtedy jednak na dystans [*Bachowski, 2011, s. 138; Flis: Rodzaje, 2009, s. 10-11; Ławrik, Głuchow, 2011, s. 16; Sowremiennaja, 2005, s. 81; Szerszknis, 2005, s. 187*]. Skoro tak jest, to oczywiście trzeba je zapewnić w maksymalnie możliwym stopniu. Tym bardziej, że ich rejestr obejmuje również takie formy (także ponadusługowe), które w relacjach bezpośrednich byłyby nie do zrealizowania, no i w Sieci nie ograniczają się tylko do stałych klientów bibliotek [*Gmiterek, 2012, s. 49, 135, 180, 200; Grichanow, 2013, s. 154, 156; Griniewicz, 2013, s. 149-150*]. Umieszczenie w ofercie jest więc zabiegiem proużytkowniczym: wzmaga zadowolenie publiczności, a tym samym również akceptację bibliotek.

Jednak usługi zdalne to mają do siebie, że słabo konkretyzują usługodawcę. Realizacja takich usług kojarzy się przede wszystkim z Siecią, a dopiero w dalszej kolejności i mgliście: z konkretnymi usługodawcami. Dlatego oferty na dystans, chociaż konieczne, nie powinny wyprzeć ani zastąpić ofert bezpośrednich [*Maxwell, 2006, s. 139*].

Potrzebne są dobrze wyważone proporcje ofertowe i bifunkcjonalność – zwłaszcza dla budowy wizerunku biblioteki. Nie ma wątpliwości, że niektóre usługi można realizować zarówno zdalnie, jak i bezpośrednio, inne – wyłącznie na miejscu, a jeszcze inne: jedynie na dystans. Ale tylko fizyczna obecność w bibliotece, bezpośrednie wykorzystanie zasobów, urządzeń oraz pomieszczeń, jak też kontakt z personelem, jest podstawą kreowania indywidualnego wyobrażenia biblioteki, oraz osobistej o niej opinii. Co ma na ogół charakter długotrwały i – jeżeli prezentuje się korzystnie – stanowi tworzywo społecznego autorytetu biblioteki.

O który należy koniecznie zadbać. Dlatego, ewentualnie rozszerzając repertuar usług zdalnych, trzeba zarazem tak opracować i realizować ofertę, żeby każdy użytkownik **musiał** od czasu do czasu pojawić się w bibliotece bezpośrednio. To jest potrzebne bibliotecznej publiczności, ale jeszcze bardziej: bibliotekom i bibliotekarzom.

3.7. Świadomość oferty

Dla praktyki usługowej nie wystarczy samo zorganizowanie oferty, nawet przy zapewnieniu dogodnych warunków korzystania z niej przez publiczność. Szerokie wykorzystanie tego, co zawiera się i ewentualnie może być w składzie tej oferty, wymaga żeby użytkownicy wszystko o niej **wiedzieli** oraz umieli (a także chcieli) spożytkować. Otóż nic nie wskazuje na to, żeby tak było w skali powszechnej.

Odwrotnie – publiczna obojętność i bierna zgoda na psucie bibliotecznego stanu posiadania dowodzi raczej rozległości odniesień do absurdalnych stereotypów bibliotekarstwa i świadczy o nieświadomości, co biblioteki rzeczywiście oferują, oraz co jeszcze mogłyby zaoferować. Moje wieloletnie kontakty z setkami samorządowych radnych oraz urzędników potwierdzają, że tak jest. W rezultacie tworzy się zamknięty cykl: z braku zapotrzebowania, wiele bibliotek nie przejawia inicjatyw innowacyjnych, a skoro ich nie ma, to nie ma również odświeżonego zapotrzebowania i biblioteczne funkcjonowanie rzeczywiście zbliża się niebezpiecznie do stereotypowych wyobrażeń potocznych. Trzeba tę inercję koniecznie przełamać, bo nie wróży

nic dobrego – zaczynając od poprawy **sposobu** powiadamiania, czyli: tego **co** jest podawane do wiadomości, oraz **jak** ta podaż przebiega.

Mimo że część publiczności może to już wiedzieć, trzeba sukcesywnie objaśniać (możliwie klarownie lecz zarazem zwięźle), czym konkretna biblioteka rzeczywiście jest [*Achmetzjanowa, 2011, s. 27; Roy, 2002, s. 216*]. Rozumiem, że to może wydawać się trywialne, ale przecież widać, że większość społeczeństwa wie o bibliotekach niewiele lub nic, a i część publiczności użytkowniczej też nie identyfikuje możliwości bibliotekarstwa w pełni. Wobec tego informacje muszą być adresowane dwukierunkowo: do użytkowników (w intencji poprawy wykorzystania oferty), oraz do nieużytkowników – w celu wydatnego zwiększenia zasięgu bibliotek, bowiem obecny jest w Polsce niski.

Powiadomienia

Podstawową część powiadomień trzeba poświęcić detalicznemu przedstawieniu oferty, jakkolwiek na takim poziomie uszczegółowienia, na którym to jest jeszcze czytelne – bo nadmiar detali zamazuje sens [*Gmiterek, 2012, s. 146; Harper, 2011, s. 243; Roy, 2002, s. 230*]. Mianowicie musi się określić, jakie **materiały** (nie tylko własne) są do dyspozycji, jakie rodzaje **usług** są oferowane, oraz co biblioteka proponuje w swoim repertuarze **pozausługowym**. Podtrzymując opinię o ważności mediacji w komunikacji piśmienniczej, trzeba jednocześnie z całą mocą przełamywać stereotyp, kiedy to biblioteki automatycznie kojarzą się **tylko** z piśmiennictwem. I to przełamywać zarówno informacyjnie, jak też w sferze wykonawstwa.

Publiczność i nieużytkownicy muszą łatwo znaleźć wiadomości o lokalizacji każdej biblioteki – tym bardziej, jeżeli małej, a zwłaszcza mieszczącej się w wielofunkcyjnym budynku wspólnym (w zdalnych powiadomieniach bibliotecznych w ogóle o tym nie ma mowy!) – oraz dokładne informacje o porach i czasie otwarcia. Pożądane są też różne namiary kontaktowe [*McCarthy, Wilson, 2010, s. 177; Mills K., 2010, s. 240*]. To muszą być w dodatku wiadomości stale aktualizowane, a jeżeli trzeba, to również wyprzedzające.

Każdy rzeczywisty oraz potencjalny użytkownik biblioteki powinien też wiedzieć, z czego i na jakich zasadach ma prawo korzystać. Współczesna oferta biblioteczna jest już bardzo rozbudowana i mało kto uświadamia ją sobie w pełni. Jednocześnie zaś uprawnienia bywają zróżnicowane: nie dla każdego jest dostępne wszystko i w tym samym stopniu, a sążniste i rozbudowane regulaminy wcale stosownej orientacji nie zapewniają. Otóż wszystko to trzeba w skondensowanej postaci podać do szerokiej wiadomości.

Możliwe, że ta część mojego wywodu wyda się komuś trywialna i wtórna, może zresztą naprawdę tak jest. Mowa wszak o powiadomieniach elementarnych, więc w sposób oczywisty koniecznych. Kłopot jednak w tym, że niewiele bibliotek sygnalizuje je w komplecie.

Jest też ważne, w jakiej postaci są lub będą te informacje generowane. Dobrze, jeśli w wielu, a nie w jednej – w tylu i w takich formach, w jakich jest to realnie możliwe i potencjalnie skuteczne. To powinna być multisemiotyczna i wielowariantywna formuła informowania [*Maness, 2009, s. 228*].

Powiadomienia bezpośrednie, lokalizowane w bibliotekach oraz w przestrzeni okołobibliotecznej, były i są stosowane od dawna, nie warto więc rezygnować z nich teraz. Mogą być użyteczne w każdej wersji: pisemnej lub wizualnej, a najskuteczniejsze – w werbalnej, w trakcie osobistych kontaktów i wymiany opinii. Ewentualnie zmienił się (megaekranowy zamiast plakatów) i wzbogacił repertuar tych powiadomień [*Kurka, 2011, s. 56*], natomiast efektywność nadal jest wysoka. Z oczywistym jednak ograniczeniem adresowania, przede wszystkim do użytkowników bibliotek.

Adresatami szczególnie ważnymi są **organizatorzy** bibliotek. Ale dla nich biblioteczne powiadomienia wymagają innego, odrębnego przygotowania oraz sukcesywnego dostarczania, co jest trudne, bo akurat ci adresaci wcale takich wiadomości nie oczekują. Mają własne o bibliotekach wyobrażenia i konsekwentnie na nich poprzestają. Dlatego trzeba znaleźć sposób na docieranie z informacjami **rozumnymi**, bo od tego w znacznej mierze zależy przecież funkcjonowanie bibliotek.

Natomiast ze zwielokrotnioną intensywnością realizują się teraz powiadomienia pośrednie, przede wszystkim przez Sieć. To ma sens, ponieważ z internetu korzysta w Polsce już blisko 70% mieszkańców [*Społeczeństwo, 2012, s. 60*]. Zatem ten tryb informowania o bibliotekach i o ich usługach powinien wzbogacić się jeszcze bardziej.

Oczywiście najszerzej rozpowszechnione są najłatwiejsze (w realizacji) formy tych powiadomień – w czym nie ma nic złego – mianowicie strony www, czasem powiązane w pliki, lub dopełniane przez biblioteczne blogi. Jakkolwiek nawet ten prosty wariant elektronicznego powiadomienia nie został wprowadzony do wszystkich bibliotek. A znowu tam, gdzie te strony, pliki oraz blogi istnieją, nie zawsze są dostatecznie klarowne: ich układ (zdarza się) nie sprzyja przejrzystości. No i zbyt często trafiają się wiadomości nieaktualne. Tak więc trzeba to narzędzie wyraźnie poprawić [*Achmetzjanowa, 2011, s. 27; Gmiterek, 2012, s. 151; Grichanow, 2013, s. 156-157; Grigoriewa, 2007, s. 99; Leeder, Cordova, 2012, s. 126; Pszibytko, 2010, s. 134, 136; Szerszknis, 2005, s. 184; Tomaiuolo, 2012, s. 48*].

Obok podstawowych ale komunikacyjnie jednokierunkowych stron www, zaczynają pojawiać się w większych bibliotekach także powiadomienia interaktywne, określane jako „biblioteka 2.0", oparte na wymianie pytań i odpowiedzi, również w trybie automatycznym. W niektórych dużych bibliotekach zagranicznych pojawiają się ponadto sieci semantyczne – „biblioteka 3.0" – wzbogacając rejestry pytań i odpowiedzi o linki zewnętrzne

i o rezultaty wyszukiwań materiałów oraz o stosowne zestawienia przedmiotowe. To w sposób istotny rozbudowuje repertuar powiadomień, zatem wymaga szerokiego zastosowania [*Gmiterek, 2012, s. 210; Gregory, 2011, s. 6; Key 2 information, 2009; Leeder, Cordova, 2012, s. 125, 139; Pszibytko, 2010, s. 138-139*].

W wymiarze nie tylko prognostycznym, ale już także bieżącym, następuje pożytkowanie do bibliotecznych powiadomień również telefonii mobilnej. Nie jest to łatwe, ze względu na dużą ilość niekompatybilnych wzajemnie formatów oraz na stałe zmiany technologii, zmierzające w dodatku do miniaturyzacji urządzeń oraz ekranów. Również publiczność odnosi się do takich propozycji z rezerwą. Ale nie ma wątpliwości, że tworzą się w ten sposób nowe możliwości (co najmniej) informacyjne i trzeba je będzie odpowiednio wykorzystać [*Clark, 2012, s. 1, 3, 5, 99; Coombs, Avellano, Bennett, Dessler, Vacek, 2010, s. 58; Koster, Heesakkers, 2013, s. 66, 74*].

Do wykorzystania dla celów informacyjnych pozostają też (teoretycznie) pozabiblioteczne formy komunikacyjne, jednak nieodpłatnych nie jest dużo. Niektóre biblioteki starają się rozpowszechniać powiadomienia, a bywa że nawet całe strony www, na różnych internetowych platformach społecznych i to jest tam akceptowane. Tak jest na Facebooku, także (u nas) w Naszej Klasie oraz w różnym natężeniu: w środowiskach Second Life [*Gmiterek, 2012, s. 128, 169; Gregory, 2011, s. 6; Tomaiuolo, 2012, s. 123*].

Natomiast w niewielkim stopniu są dla informacji bibliotecznej wykorzystywane media dotychczasowe. Jeśli już, to lokalne dzienniki – zarówno drukowane, jak i digitalne [*Tomaiuolo, 2012, s. 194*]. Barierą są koszty. A poza tym biblioteczne powiadomienia bywają z reguły zbyt rozbudowane, jak na możliwości tych nośników. Dlatego zamiast wiadomości stałych, sygnalizuje się ewentualnie pojedyncze przedsięwzięcia biblioteczne.

Ale nie ulega wątpliwości, że każda dodatkowa forma powiadomienia o bibliotecznej działalności może poszerzyć publiczną świadomość, co właściwie biblioteki oferują. Trzeba więc z tego korzystać. Zwłaszcza, kiedy opracowanie wiadomości do rozpowszechnienia nie przerasta wykonawczych możliwości bibliotek.

Jednak w czasach natłoku informacji na temat ofert rynkowych i niekomercyjnych, sama wiadomość, powiadomienie pasywne, zwykle nie wystarcza dla przykucia uwagi, niekoniecznie bowiem bywa dostrzegana. Na to trzeba jeszcze wyróżnić się wśród powiadomień innych. Oraz dodać poparcie własnej oferty, **zachętę** do skorzystania. Na tym polega promocja inspirująca, czyli aktywny marketing [*Clark, 2012, s. 79; Gmiterek, 2012, s. 32; Harper, 2011, s. 243; Helmstuttler, 2006, s. 78; Maness, 2009, s. 230; McCook, 2004, s. 191; Roy, 2002, s. 230*].

Promocja

Biblioteki są za małe i nie dysponują stosownymi środkami, żeby zlecić i sfinansować **profesjonalne** poparcie oferty, czyli akcję reklamową, a w Polsce nie ma żadnego ośrodka, który podjąłby takie działanie w skali ogólnej. Trzeba więc realizować powiadomienia zachęcające własnymi siłami i w wymiarze jednostkowym.

Najtrudniejsze jest zwrócenie na siebie uwagi, dostrzegalne zaistnienie, przelicytowanie innych powiadomień – z wykorzystaniem i podkreśleniem takich czynników lub cech, które gdzie indziej nie występują [*Kruszewski, 2011, s. 229; Leeder, Cordova, 2012, s. 125; Singh, 2012, s. 11*]. Jeśli to się uda, to perswazja i zachęta mogą przynieść korzystne efekty. I wprawdzie autopromocja (promocja materiałów komunikacyjnych udaje się lepiej) nie jest przez biblioteki realizowana odpowiednio skutecznie, to jednak nie znaczy, żeby można było poniechać jej całkowicie.

Wypromowania wymaga **wizerunek** biblioteki jako instytucji użytecznej, przyjaznej i nowoczesnej. Na tyle skutecznego, żeby tak właśnie kojarzyła się w szerokiej świadomości – wprost lub pośrednio sygnalizując potocznie rozumianą dobrą jakość [*Kruszewski, 2011, s. 230, 241; McMenemy, 2009, s. 188; Niegard, 2011, s. 357*]. To osiąga się z trudem, a droga prowadzi zarówno przez wysoki poziom usług, jak też przez mądrze konstruowane komunikaty perswazyjne. Trzeba zaś zmierzyć się z niedobrym stereotypem biblioteki skostniałej, spetryfikowanej i mało przyjaznej, a także (ostatnio) z intensywnym obrzydzaniem piśmiennictwa. Dlatego warto podkreślać nastawienie na publiczność i nowoczesny charakter, potocznie kojarzony z zaawansowaną technologią, która przecież w bibliotekach jest, lecz wymaga specjalnej demonstracji.

Równorzędna formuła autopromocji polega zaś na unikaniu wszystkiego, co wizerunek psuje – zarówno w postępowaniu praktycznym, jak i w sferze powiadomień. I tak: biblioteczne regulaminy są wprawdzie do funkcjonowania niezbędne, ale jest ich zwykle za dużo więc irytują, a im mniej w nich nakazów oraz zakazów, tym z promocyjnego punktu widzenia lepiej. Nie ma też potrzeby, żeby wszystkich informować o bibliotecznej „kuchni". Na działania selekcyjne, chociaż niezbędne i zgodne z prawem, publiczność reaguje źle, toteż lepiej wiadomości o niej nie rozpowszechniać szeroko. A z kolei, chociaż biblioteki muszą dbać o zwrot udostępnianych materiałów, niekiedy z pomocą instytucji windykacyjnych i prawnych, więc przez przymuszanie, to jednak publiczne informowanie o tym (a tak właśnie bywa, dla „odstraszania") stanowi duży błąd. Obiegowy wizerunek czegokolwiek opiera się bowiem na przesłankach emocjonalnych, zatem trzeba do nich dostosować argumenty perswazyjne. W potocznym pojęciu, windykacja to bicie, a selekcja to niszczenie i prawda to, czy nie, trzeba się z tym liczyć, unikając niekorzystnych skojarzeń.

Znacznie intensywniej i skuteczniej realizuje się ukierunkowana promocja **zasobów** bibliotecznych oraz transmitowanych **treści**, a także – chociaż z nieco mniejszą efektywnością – w ogóle uczestnictwa w komunikacji oraz czytania [*Gmiterek*, *2012*, *s. 174*; *Gregory*, *2011*, *s. 23*; *McCook*, *2004*, *s. 190*, *192*]. Zwłaszcza rekomendacja materiałów najnowszych jest w bibliotekach ostatnimi laty praktykowana szeroko [*Gmiterek*, *2012*, *s. 118*; *Maness*, *2009*, *s. 238*; *McCarthy*, *Wilson*, *2010*, *s. 179*; *Tomaiuolo*, *2012*, *s. 48*]. Być może trochę za sprawą tradycji, bo w końcu charakter promocyjny zawsze miały wszelkie bibliografie, a to wszak od dawna jeden z głównych bibliotecznych wytworów. Jednak współcześnie rejestr form promocyjnych wzbogacił się znacznie, przede wszystkim za sprawą Sieci [*Gmiterek*, *2012*, *s. 147*, *150*; *Maness*, *2009*, *s. 231*; *Tomaiuolo*, *2012*, *s. 48*, *96*].

To wszystko trzeba kontynuować i jeszcze bardziej intensyfikować. Szczególnej rekomendacji wymaga zwłaszcza ta część (do miejscowego rozpoznania) bibliotecznej oferty, bezpośredniej i zdalnej, o której publiczność już to nic nie wie, bądź ma tylko pojęcie fragmentaryczne [*Dillon D.*, *2002*, *s. 118*].

Natomiast zdecydowanie najtrudniej realizuje się promocja wizerunku biblioteki oraz jej oferty, kierowana do **nieużytkowników** [*Roy*, *2002*, *s. 230*]. Trudna jest zwłaszcza identyfikacja potencjalnych zainteresowań szerokiego otoczenia oraz przyczyn stronienia od bibliotek. Z drugiej strony: nie ma łatwo dostępnych narzędzi rekomendacyjnych i nie wszyscy wiedzą, jak to się robi. Internet sprawdza się w tej roli tylko częściowo, ponieważ jednak nie każdy jest internautą, a z kolei znaczna część e-publiczności korzysta z bibliotek i tak. W tak szerokim, ogólnospołecznym odniesieniu, konieczna byłaby **ogólna** promocja wiedzy, piśmiennictwa, czytelnictwa oraz bibliotek. Ale tego w Polsce, na skalę całego kraju lub choćby regionu, realizować nie ma kto.

Szczególną formę bibliotecznej informacji oraz promocji – zarówno komunikatów, jak i samych treści – stanowią różne warianty indeksacji. Polegają wszak na porządkowaniu chaotycznej podaży komunikacyjnej według przyjętych kryteriów użytkowych, na segregowaniu i na scalaniu, oraz na rekomendowaniu skonstruowanych w ten sposób powiadomień. Na użytek mniej lub bardziej specjalistyczny taką kategorią indeksów były i są **bibliografie,** nadal generowane i rozpowszechniane przez rozmaite biblioteki – od dłuższego czasu pojawiające się także w postaci elektronicznej, co poszerza dostęp i umożliwia relatywnie łatwą aktualizację. W skali powszechnej natomiast głównym indeksacyjnym narzędziem informacyjnym i rekomendacyjnym we wszystkich bibliotekach pozostają **katalogi**.

Indeksacja

Katalog, w połączeniu z gromadzeniem zasobów czyli z tworzeniem kolekcji, zawsze określał i nadal charakteryzuje sens bibliotekarstwa [*Gorman*, *2003*, *s. 93*; *Gorman*, *2011*, *s. 191*]. Współcześnie trzeba jednak dopowiedzieć, że

w powiązaniu z **jakąś** formą archiwizacji, nie tylko własnej, więc z przechowywaniem materiałów w rozpoznanych miejscach lub pod zidentyfikowanymi adresami w Sieci. Taki jest bowiem główny warunek celowego docierania do oczekiwanych treści. Wciąż fundamentalny [*Calhoun, 2013, s. 161*], dlatego wszystkie najnowsze instalacje biblioteczne i okołobiblioteczne – także internetowe oraz powiązane z telefonią mobilną – od aplikacji katalogów właśnie rozpoczynają swoje funkcjonowanie [*Clark, 2012, s. 45; McCarthy, Wilson, 2010, s. 175*].

Natomiast forma współczesnego katalogu bibliotecznego coraz mniej przystaje do jego dotychczasowych wariantów. Wśród publiczności studenckiej pojemniki z katalogami kartkowymi budzą spontaniczną wesołość. Rozpowszechniły się bowiem katalogi elektroniczne i przeważa przekonanie, że katalogi kartkowe odeszły w przeszłość – stanowią rozdział zamknięty [*Bagrowa, 2004, s. 17; Carr R., 2007, s. 46; Flis: Rodzaje, 2009, s. 10; Grichanow, 2012, s. 134; Grigoriewa, 2007, s. 99; Jelisina, 2010, s. 32; MacKellar, 2008, s. 188; Woźniak-Kasperek, 2011, s. 139*]. Ponieważ jednak znam rzeczywistość w bibliotekach małych, wolę sugestię ostrożniejszą, mianowicie: że stopniowo zanikają – bo w tak gigantycznej skali oraz w zróżnicowanych okolicznościach, nie wszystko i nie wszędzie dzieje się do końca i w tym samym czasie. Natomiast taka jest tendencja, bo w dodatku elektroniczne katalogi biblioteczne są coraz częściej dostępne także przez telefonię mobilną [*McCarthy, Wilson, 2010, s. 177*].

W związku z tym, w większości krajów rozwija się katalogowanie centralne, a indywidualne ulega redukcji [*Bobinski, 2007, s. 13; Calhoun, 2013, s. 161*]. Jakkolwiek – wbrew licznym enuncjacjom – nie zostało jeszcze wyeliminowane całkowicie, w odniesieniu bowiem do piśmiennictwa drukowanego (np. niszowego) bywa nieraz konieczne, oraz niezbędne mogą być zindywidualizowane dopełnienia. Choćby takie, że zindeksowane zasoby trzeba gdzieś poprzypisywać, jeżeli nie są wyłącznie w Sieci. Ale oczywiście nie jest już tak, żeby każda biblioteka musiała całkowicie sama tworzyć swój własny zamknięty katalog kolekcji. Powstają katalogi wspólne, międzybiblioteczne, korporatywne, czasem jako jeden katalog ogólny, z odpowiednim umiejscowieniem zarejestrowanych zasobów [*Achmetzjanowa, 2011, s. 26;Bridges, 2012, s. 23: Calhoun, 2013, s. 157, 159, 161, 164; Cheek, Hartel, 2012, s. 3; Grichanow, 2013, s. 154; Koster, Heesakkers, 2013, s. 88*], lub/oraz z bezpośrednimi linkami. To jest dla publiczności bardzo wygodne i niebywale poprawia świadomość oferty.

Tempo zmian w tym zakresie jest ogromne. O ile w 2004 roku sądzono, że formaty MARC 21 i AACR2 pozostają nadal w pełni użyteczne, poniekąd „niezagrożone", to w osiem lat później pojawiły się opinie, że będzie można z nich zrezygnować [*Bagrowa, 2004, s. 229, 231; Brown, Hunter, 2012, s. 94*].

Chociaż na razie nieco przedwczesne, bo potok podaży drukowanej jest wciąż ogromny i w dodatku rośnie – co ma z tymi formatami związek – ale zmiana sposobu myślenia o tym wszystkim jest oczywista.

Impuls dla zmian bierze się stąd, że jest już możliwe indeksowanie automatyczne – przynajmniej tego, co zostaje wprowadzone do Sieci. Różnica jest taka, że katalogi tradycyjne były przywiązane głównie do nośnika oraz do arbitralnie narzuconych cech kategoryzacyjnych. W trybie automatycznym natomiast indeksacja odnosi się do treści, sygnalizowanych (w zasadzie) przez słowa i wyrażenia kluczowe [*Brown*, *Hunter*, *2012*, *s. 94*; *Malak*, *2012*, *s. 13*]. Tak właśnie funkcjonują wyszukiwarki sieciowe.

Są opinie, że na razie odczuwa się w tym zakresie niedostatek jakości. Indeksacja przez człowieka jest jakościowo zdecydowanie lepsza, aniżeli automatyczna, ale za to znacznie mniej wydajna. Trzeba zatem przewidywać dalsze doskonalenie automatycznego katalogowania, w połączeniu z kontrolą ze strony katalogerów [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 124*; *Malak*, *2012*, *s. 15*].

Indeksowanie automatyczne jest już bowiem faktem; inaczej nie dałoby się racjonalnie korzystać z gigantycznej podaży komunikacyjnej w Sieci. Byłoby więc nieporozumieniem, gdyby ominęło biblioteki. Istota odmienności (jak już była tutaj mowa) polega na zastąpieniu **taksonomicznego** systemu opisu materiałów – uporządkowanego i prospektywnie rozwijanego, lecz nieczytelnego dla publiczności – przez treściowe wyznaczniki **folksonomiczne**, więc metadane, słowa kluczowe, tagi, użyteczne w wykorzystaniu mechanicznym i zrozumiałe dla użytkowników, natomiast nie dające się ukonstytuować (na razie?) w uporządkowany do końca system [*Bagrowa*, *2004*, *s. 229*; *Brown*, *Hunter*, *2012*, *s. 94*; *Chu*, *2005*, *s. 34*; *Gorman*, *2000*, *s. 24*; *Matysek*, *Zarębska*, *2011*, *s. 75*; *Woźniak-Kasperek*, *2011*, *s. 193*, *195*]. Mimo to znajdują coraz szersze zastosowanie.

Pojawia się wobec tego pytanie, jakie rozwiązanie jest adekwatne dla indeksowania **bibliotecznego**. Formułowane obecnie odpowiedzi sugerują, że obydwa: do czasu, aż zweryfikuje to praktyka. To znaczy, że na razie mogą pojawić się folksonomiczne dodatki do katalogów taksonomicznych, albo nawet wejdą do użytku (czasowo?) dwa systemowo różne rodzaje katalogów [*Tomaiuolo*, *2012*, *s. 231*]. Jeżeli będzie z tego pożytek – to właściwie czemu nie? Tym bardziej, że w grę wchodzą również przyzwyczajenia, toteż zapewne jeszcze długo podstawą użytkowniczego wyszukiwania treści będzie – ale może w zmniejszającym się stopniu – narzucona przez biblioteki, sztuczna (chociaż teoretycznie doskonała) UKD oraz równie sztuczny, alfabetyczny wyróżnik autorski. Jednak słowa kluczowe na pewno są bliższe sposobowi myślenia użytkowników.

Tym bardziej, że istnieje możliwość (też już wspominana) użytkowniczego, zbiorowego tagowania i współudziału w konstrukcji folksonomicznych

indeksów treści – jakkolwiek nie twierdzę, że publiczność jest już do tego gotowa [*Gmiterek, 2012, s. 135, 180; Gregory, 2011, s. 7; Maness, 2009, s. 237; Tomaiuolo, 2010, s. 230*]. Natomiast dla samej orientacji użytkowniczej, co właściwie biblioteka oferuje, rejestry posiłkujące się tagami, mogą być bardzo przydatne – jeżeli będą roztropnie wprowadzane w życie. Pora zaczynać?

Lecz nie jest to łatwe, bo w dodatku budzi opory specjalistów. Ponownie powołam się na opinie Michaela Gormana, który w 2003 roku z umiarkowaniem sugerował, że „metadane to połowa drogi między katalogowaniem a rejestrowaniem", zaś w osiem lat później napisał kategorycznie, że „metadane to bełkot" [*Gorman, 2003, s. 89; Gorman, 2011, s. 191*]. Ostatecznie jednak rozstrzygnie praktyka i zachowanie publiczności.

Usługi oraz powiadomienia i promocje nie wyczerpują jeszcze do końca rejestru aktywnych relacji bibliotek z publicznością. Zarówno bowiem same usługi, jak i szeroko rozumianą mediację, zawsze kojarzono z **doradczym** przewodnictwem po ofercie bibliotecznej i w ogóle komunikacyjnej. Wprawdzie z rozpowszechnieniem się transmisji sieciowej i z rozwojem bibliotecznych usług zdalnych, pojawiły się opinie, że zapotrzebowanie na biblioteczne doradztwo może osłabnąć [*Brown, Hunter, 2012, s. 93*], ale nie dostrzegam silnych argumentów na poparcie tego stanowiska.

Przewodnictwo

Przyjmując nawet, że usługi zdalne zredukują nieco bezpośredni ruch w bibliotekach, trudno zakładać że w ogóle takich odwiedzin nie będzie. Zresztą takiej supozycji nie ma. Poza tym nie zanosi się na zanik piśmiennictwa drukowanego, a wobec tego trzeba będzie nadal oferować na miejscu przewodnictwo po bibliotecznych megakolekcjach.

Równie potrzebne, albo może jeszcze bardziej, wydaje się biblioteczne doradztwo na dystans – wobec supermegakolekcji, jaką stanowi Sieć. Istniejące bowiem obecnie, oraz możliwe do przewidzenia, sieciowe narzędzia wspomagające oraz indeksacyjne, siłą rzeczy automatyczne, nie gwarantują dobrego przewodnictwa, a tym bardziej kompetentnego doradztwa. Pod tym względem biblioteki mogą być lepsze i to już teraz, przy obecnie używanej technologii komunikacyjnej, która wszak rozwinie się jeszcze bardziej.

Charakterystyczne zresztą, że mimo prognozowania redukcji usług bezpośrednich w bibliotekach, nikt jednak nie neguje potrzeby partnerstwa ze strony bibliotek, ani ich spolegliwości wobec użytkowników [*Brown, Hunter, 2012, s. 81; Gorman, 2011, s. 200*]. A na czym miałaby ta przyjazność polegać, jeżeli nie na doradztwie: jak zachowywać się w procesach komunikacji, z czego korzystać, oraz jak i gdzie szukać tego co potrzebne?

Niezbędna bywa pomoc już choćby przy samym korzystaniu z biblioteki oraz z jej oferty – także w trybie zdalnym. Dlatego w internetowych witrynach bibliotecznych coraz częściej umieszcza się rozmaite instrukcje, a nawet treści

szkoleń kursowych, objaśniające jak posługiwać się bibliotekami [*Hufford, 2004, s. 157; Szerszknis, 2005, s. 186*]. Na tych zaś, którzy przychodzą do bibliotek, czekają różne komunikaty doradcze i nawigacyjne, przystosowane do łatwego korzystania i stopniowo unowocześniane w formie [*Kurka, 2011, s. 56*], a przede wszystkim powinni tam być bibliotekarze dyżurni.

Równie konieczne wydaje się biblioteczne **przewodnictwo** po Sieci, realizowane zdalnie. W chaotyczną podaż sieciową treści, biblioteka potrafi wprowadzić porządek [*Dillon D., 2002, s. 128*] i to znacznie skuteczniej – bo w sposób indywidualnie zaadresowany – aniżeli wyszukiwarki automatyczne, wspomagając użytkowników naprawdę efektywnie. Szkoda się oszukiwać: to jest rzeczywista rywalizacja z Siecią i trzeba w niej osiągnąć znaczącą przewagę.

Fakt, że większość społeczeństwa korzysta z internetu – lecz jednak nie wszyscy, więc co z tymi, którzy nie korzystają? – wcale nie oznacza, że każdy radzi sobie z nim dobrze i osiąga cel. To mit. Niskie umiejętności informatyczne sygnalizuje w Polsce 1/3 osób (natomiast wysokie tylko 10%) i to zapewne nie zmieni się szybko [*Społeczeństwo, 2012, s. 39*]. Jest więc kogo wspomagać. Dlatego sugestie bibliotecznego przewodnictwa – także w trybie zdalnym – po całej ofercie komunikacyjnej, również sieciowej, utrzymują się nadal [*Gmiterek, 2012, s. 200; Leeder, Cordova, 2012, s. 128; Teskey, 2005, s. 106; Tomaiuolo, 2012, s. 48*].

Są dowody, że to funkcjonuje. W USA co najmniej 1/5 użytkowników bibliotek przyznaje, że w swoich praktykach lekturowych kieruje się właśnie bibliotecznymi rekomendacjami [*Perceptions, 2011, s. 42, 48; Zickuhr, Rainie, Purcell, Madden, Brenner, 2012, s. 17*]. To nie jest mało.

Trzeba więc kontynuować doradztwo, zarówno wobec publiczności, która pojawia się w bibliotekach, jak i kontaktującej się z bibliotekami na dystans. Połączenia sieciowe mogą wszak być dwukierunkowe, a serwis kontaktowy może równolegle wykorzystywać Sieć elektroniczną, oraz telefonię mobilną. Co przyszłość zapewne jeszcze ulepszy. Zatem rezygnacja z przewodnictwa bibliotecznego, z jakiegokolwiek powodu, byłaby poważnym błędem.

Tworzenie bibliotecznych koncepcji prospektywnych i wdrażanie ich do praktyki – wyłącznie na podstawie analiz trendów komunikacyjnych i technologicznych, a bez rozpoznania oczekiwań uzytkowniczych – nie miałoby żadnych szans powodzenia. Trzeba te nastawienia skonkretyzować i dostosować się do nich w postępowaniu [*Pszibytko, 2010, s. 135*]. Co nie oznacza zgodności biernej, automatycznej, wyzutej z wypracowanych teoretycznie idei kreatywnych, ale całkowite oderwanie się od rzeczywistych życzeń publiczności to błąd. Bo przecież w oparciu **o nie** (i o teorię też**)** musi dokonać się jakaś adaptacja zamierzeń: racjonalna i uwzględniająca przyszłość.

Identyfikacja oczekiwań

Kłopoty częściowo biorą się stąd, że publiczność nie musi zastanawiać się nad przyszłością – wystarczy, że deklaruje to, czego oczekuje tu i teraz. Ale nawet te aktualne nastawienia są rozpoznane tylko fragmentarycznie. Ocenia się je intuicyjnie: przez **wyobrażenia** bibliotekarzy. To w żadnym wypadku nie wystarczy.

Tym bardziej więc nie wiadomo, jak obecni użytkownicy ustosunkują się do bibliotek w przyszłości. Zaś już całkowicie poza rozpoznaniem pozostaje to, czego zażyczą sobie od bibliotek klienci nowi, więc ci, których albo jeszcze nie ma, albo dopiero inaugurują swoje kontakty z bibliotekami [*Brown*, *Hunter*, *2012*, *s. 93*]. Przypuszczenia i zgadywanki są złudne. Potrzeba miarodajnych, profesjonalnych analiz: czego publiczność od bibliotek chce, czego może chcieć, oraz czego będzie chciała [*Lidman*, *2008*, *56*].

Tymczasem stosownych sondaży w ogóle jest niewiele, a wyniki tych nielicznych zazwyczaj nie uprawniają do żadnych wniosków, ze względu na fundamentalne błędy metodologiczne. Na ogół brakuje reprezentatywności. Dobór zbiorowości respondenckich w ankietach przeważnie nic nie ma wspólnego z normatywnymi regułami postępowania badawczego, konstruowane grupy respondentów są zbyt małe i nikogo poza sobą nie uosabiają, a zadawane pytania i stosowane procedury badawcze grzeszą elementarną ułomnością. W ten sposób nie da się skonstruować wiarygodnego wizerunku użytkowniczych nastawień i opinii. Pozostają więc w dyspozycji tylko analizy statystyczne, też nierzadko oparte na wadliwych przesłankach i błędnie interpretowane.

Trzeba zatem opanować podstawowe zasady poprawnego prowadzenia badań sondażowych – wprawdzie wszędzie na świecie mieszczące się w programach kształcenia bibliotekarzy, ale z tego nie wynika nic. No i należy takie sondaże realizować we wszystkich większych bibliotekach, lub w sieciach bibliotecznych, ale nie jednorazowo, lecz co kilka lat, w powtarzalnych interwałach czasowych. Bo zmieniają się okołobiblioteczne okoliczności, zmienia się publiczność, a także ewoluują jej opinie i oczekiwania, zaś zjawiska i prawidłowości zaobserwowane teraz, po kilku latach będą już inne.

Co więcej: w szerszym wymiarze są potrzebne analizy **symulacyjne**, eksperymentalne, rozpoznające możliwe postawy i zachowania publiczności w warunkach odmiennej przyszłości. Kiedy w komunikacji publicznej dokona się kolejny rozłam i dojdzie do konkurencji pomiędzy transmiterami komercyjnymi oraz niekomercyjnymi, a nawet do rywalizacji bibliotek pomiędzy sobą [*Brown*, *Hunter*, *2012*, *s. 75*]. Oraz kiedy technologie komunikacyjne ulegną następnej transformacji, a urządzenia odbiorcze nie oprą się dalszej uniwersalizacji i zasadniczej miniaturyzacji. Co wtedy? Jak będzie wyglądała publiczna komunikacja, jak zachowa się publiczność i co trzeba będzie zmienić w bibliotecznej ofercie usługowej – oto rejestr pytań [*Bridges*, *2012*, *s. 67*, *70*].

W tej chwili jest za mało wiarygodnych informacji, żeby dało się skonkretyzować w detalach prospektywne okoliczności i użyteczne rozwiązania. Zmiany, mniejsze lub większe, wydają się nieuchronne, ale być może nie takie, jakie próbuje się sygnalizować współcześnie. Przewidując więc to, co rzeczywiście przewidzieć można, trzeba śledzić przeobrażenia w otoczeniu bibliotek oraz w komunikacji publicznej, modyfikując systematycznie naszkicowany ogólnie wizerunek i dostosowując praktyczne funkcjonowanie – jeśli to możliwe.

4. Uczelniana sieć biblioteczna

Układ bibliotek w polskich uczelniach, ukształtowany w latach 40. i 50. XX wieku według ówczesnych założeń koncepcyjnych (nie tylko rodzimych), później ulegał niewielkim jedynie modyfikacjom, wymuszanym ewentualnie przez okoliczności zewnętrzne, podczas gdy sama idea pozostawała niezmienna. Jej sens sprowadzał się do możliwie ścisłego powiązania – zakresowego i przestrzennego – każdej biblioteki w uczelni z przedmiotem studiów oraz badań naukowych.

To sprzyjało tworzeniu bibliotek przede wszystkim instytutowych – czasami wydziałowych ale w wydziałach jednodyscyplinarnych, natomiast bywało, że nawet katedralnych i zakładowych – przyporządkowanych instytutom (wydziałom, katedrom, zakładom), niezależnie od zmiennego trybu gospodarki finansowej. Jednocześnie wszędzie istniała oraz istnieje jedna biblioteka ogólnouczelniana, nazywana główną, acz z niejasnymi powiązaniami i uprawnieniami wobec pozostałych bibliotek w tej samej uczelni. W efekcie w każdej uczelni powstał słabo zagregowany zbiór niewielkich i niezależnych od siebie, autonomicznych bibliotek, z wzajemnymi relacjami bliskimi zeru. I tak też na ogół pozostało, przynajmniej w co większych uczelniach publicznych – czemu sprzyjał i nadal sprzyja przestrzenny rozrzut samych wydziałów oraz instytutów z tej samej uczelni, rozlokowanych nieraz w różnych punktach miast. Charakterystyczna dla uczelni zachodnich, kampusowa konfiguracja uczelni, w Polsce jest dopiero w stadium początkowym i jej wpływu na układ bibliotek nie widać.

Uczelnie najmniejsze opierały się na bibliotecznym zapleczu tylko jednej biblioteki (nazywanej zresztą „główną"), ale jeśli miały miejsce przekształcenia (np. akademii w uniwersytet) oraz wzrost wielkości, to niekiedy dotwarzano kolejne biblioteki – na poziomie wydziałów, bądź instytutów. Natomiast w uczelniach niepublicznych przeważa model z jedną biblioteką („główną"), bo skłania ku temu zasada samofinansowania oraz gilotyna oszczędności.

Najwyraźniej jednak – inaczej niż w bibliotekarstwie zagranicznym – sama **filozofia** tworzenia bibliotek w szkołach wyższych nie została u nas zmieniona, ani nawet nie wyeksplikowano dostatecznie jasno przesłanek nowych koncepcji. Które przecież są.

4.1. W rozproszeniu

Zachowane z przeszłości rozwiązania organizacyjne nie byłyby może dysfunkcjonalne, gdyby tymczasem nie zmieniały się okoliczności zewnętrzne i nastawienia wobec bibliotek. Wprawdzie główne zadania bibliotek akademickich (szerzej: naukowych) przemodelowały się tylko częściowo, ale wyraźnie wzrósł nacisk na ich powinności informacyjne oraz na wsparcie procesów studiowania [*Oyston, 2011, s. 165*] – bo też liczba osób studiujących jest obecnie znacznie wyższa niż dawniej, nawet jeżeli ostatnio podlega niejakiej redukcji. Nikt tego nie powiedział głośno, ale odbywa się to mniej lub bardziej kosztem nastawień na wspieranie badań; biblioteki akademickie są teraz raczej studenckie, aniżeli profesorskie.

To jest zresztą w pewnym sensie pokłosie, istniejącej od dawna, ogólnouniwersyteckiej rywalizacji między nastawieniem na kształcenie, a nastawieniem na badania właśnie [*Bawden. Robinson, 2012, s. 306; Krajewska, 2003, s. 72-73*] – jak też refleks zastarzałego wewnątrzbibliotecznego konfliktu: między preferencjami dla ochrony zbiorów a otwarciem się na publiczność [*Martin, 1984, s. 12*]. Autonomizacja niewielkich, wąskozakresowych bibliotek, pogłębia ten rozdźwięk. O ile kierunki studiów są na ogół względnie stabilne – jakkolwiek ostatnio coraz mniej – o tyle badania zmierzają ku multidyscyplinarności, czego wyspecjalizowane nadmiernie, małe biblioteki akademickie nie są w stanie wspierać samodzielnie. Zaś ich współdziałanie zewnętrzne (nawet w obszarze uczelni) – przy braku relacji organizacyjnych i strukturalnych – jest iluzoryczne, przypadkowe, lub żadne [*Calhoun, 2013, s. 143; Kotyńska, 2013, s. 66; Sowremiennaja, 2005, s. 62*].

Kształcenie a badania

Przy radykalnych zmianach **kierunków** badań, a niekiedy i kształcenia – czyli porzucaniu jednych, a tworzeniu innych od nowa – co od czasu do czasu ma miejsce, niskozakresowe biblioteki instytutowe są bez szans: bywają likwidowane wraz z likwidacją kierunku. Z kolei generowanie nowych od zera musi trwać latami i nie nadąża za wsparciem kształcenia. Zatem nikt ich nie będzie organizował?

Równie (lub jeszcze bardziej) doniosłe zmiany następują w komunikacji publicznej, zwłaszcza naukowej, z czego najważniejsze jest równouprawnienie (nie do końca zasadne) poznawcze komunikowania digitalnego i piśmienniczego. Rozpoznanie i weryfikacja potoku przekazów, nawet z jednej dyscypliny, przekracza możliwości jednej biblioteki, jeżeli z nikim nie współpracuje i nie ma systemowego wsparcia. Tak zresztą było niemal od zarania. Prawie nigdy nikt nie był w stanie przejąć **całego** piśmiennictwa kierunkowego w jednej bibliotece, a teraz przy podaży także elektronicznej – tym bardziej to nie jest możliwe.

A już inna sprawa, że elektronizacja bibliotek niezależnych nie przebiega jednakowo. W tych samych uczelniach, obok bibliotek w pełni zelektronizowanych, są również takie, do których elektronizacja nie dotarła w żadnej postaci. Bywa też, że zainstalowane programy nie są wzajemnie kompatybilne.

Atomizacja

Rozczłonkowanie bibliotek na jednostki w pełni autonomiczne, czyli atomizacja, współpracujące ze sobą tylko „po uważaniu", powoduje dublowanie procesów zaplecza [*Jazdon*, *1993*, *s. 3*] i generuje niepotrzebnie tożsame kolekcje zbiorów. Koszty tego są wysokie.

Także w następstwie rozproszonego finansowania. Biblioteki akademickie zawsze otrzymywały i otrzymują środki z uczelni i z grantów, ale kiedy każda rozlicza się osobno i to z inną jednostką uczelni, albo z osobnym darczyńcą, to o żadnym rozumnym podziale kwot, ani o racjonalnej realizacji wydatkowania, nie może być mowy [*Carr R.*, *2007*, *s. 131; Salo*, *2007*, *s. 58*]. Poza tym, o ile biblioteki wydziałowe są lub mogą być finansowane bezpośrednio i w całości ze środków pozostających w dyspozycji dziekanów, o tyle utrzymanie bibliotek instytutowych okazuje się mocno powikłane i nie zawsze efektywne.

Wszystko to sprawia, że organizacyjne rozczłonkowanie bibliotek w wyższej uczelni uchodzi za dysfunkcjonalne [*Carr R.*, *2007*, *s. 57*]. Mimo to wariant układu, w którym biblioteki jednej uczelni są niezależne od biblioteki głównej oraz wzajemnie od siebie, funkcjonuje nie tylko w Polsce i nie tylko w Europie Wschodniej – choć jego słabości zostały zauważone [*Hudzik*, *2009*, *s. 96*].

Owszem, są i u nas próby implementacji zmian, ale na razie ograniczone i rzadkie, nie poparte żadną kompletną koncepcją ani nie wmontowane w jakikolwiek projekt całościowy – za to narzucające konieczność zmagań z istniejącymi regułami systemowymi, a także z przyzwyczajeniami i utrwalonym sposobem myślenia wszystkich (ewentualnie) zainteresowanych. Poza tym biblioteki nie są „oczkiem w głowie" władz uczelni, toteż propozycje bibliotecznych reorganizacji (jeżeli nawet padają) traktowane są bez entuzjazmu.

Mamy więc w polskich uczelniach biblioteki niezależne, na ogół niepowiązane wzajemnie lub powiązane słabo. Są biblioteki główne – dla których ta nazwa jest zazwyczaj symboliczna, skoro nie mają uprawnień ani mocy koordynacyjnych – i są biblioteki międzywydziałowe, wydziałowe oraz in-

stytutowe. Z czasem zaś może pojawić się jeszcze jedna kategoria: biblioteki kampusowe, bo takie w niektórych krajach już istnieją.

Rozproszenie jest ewidentne i dokuczliwe. Bierze się zaś z braku jednolitej struktury organizacyjnej, a zwłaszcza z braku hierarchii pionowej oraz relacji poziomych. Co ma swoje przyczyny. Tak jak każda instytucja, biblioteka jest przyporządkowana środkodawcy. Otóż w każdej naszej uczelni dysponentami środków dla bibliotek, zatem i decydentami, są jednostki rozmaite: z zasady nie biblioteki główne. Zatem jest jak jest.

Opinie publiczności nie są klarowne. Michael Gorman uważał, że jedni użytkownicy chwalą sobie duże biblioteki główne, a inni względnie zaciszne filie [*Gorman, 2003, s. 7*]. Ale są też sugestie, że biblioteki to instytucje wspólnotowe, gdzie jest się razem, mimo że osobno [*Maxwell, 2006, s. 77-78, 81; Zdravkovska, 2011, s. 1*], więc z tego punktu widzenia wartość mają biblioteki niewielkie, właśnie instytutowe, gdzie użytkownicy i bibliotekarze znają się wzajemnie, a zakres przedmiotowy jest w znacznej mierze dokonkretyzowany. To prawda. Lecz zachowując te pożądane cechy, nie można małych bibliotek pozostawić w izolacji, bo prędzej czy później przestaną być do czegokolwiek użyteczne [*Calhoun, 2013, s. 169; Kotyńska, 2013, s. 67-68*].

4.2. Megabiblioteki?

Jednym z głównych pomysłów na przeciwdziałanie dysfunkcjonalnemu rozproszeniu niewielkich bibliotek akademickich – który pojawił się już dawno i był oraz bywa (nie wszędzie) wprowadzany w życie [*Lidman, 2008, s. 102*] – jest łączenie takich bibliotek w większe organizmy, a czasami nawet w bardzo duże megabiblioteki. Zakłada się, że agregacja zasobów i skupienie oferty możliwie w jednym miejscu jest pożyteczne z przyczyn ekonomicznych (tańsze), rotacyjnych (intensyfikuje usługi), jakościowych i – z czym już można polemizować – odpowiada oczekiwaniom publiczności [*Heery, Morgan, 1996, s. 78; Law, 2010, s. 8; Lidman, 2008, s. 103; Onackaja, 2010, s. 122*]. Są też inne argumenty prointegracyjne: duża biblioteka sprzyja zespoleniu większych zbiorowości akademickich, w skali wydziału (bądź kampusu) lub nawet całej uczelni, jeżeli nie jest ogromna [*Maxwell, 2006, s. 96, 101*].

Scalanie

W Polsce jednak rzeczywiście scalanie bibliotek akademickich miało i ma miejsce rzadko. Istotną, chociaż czysto fizyczną, przeszkodę stanowiły i stanowią bariery architektoniczne: brak dużych i odpowiednich budynków – podczas gdy biblioteki niewielkie wymagają mniejszych powierzchni.

Ponadto, przy przestrzennym rozproszeniu samych uczelni, scaloną bibliotekę od pomieszczeń dydaktycznych i pracowni oddziela większa odległość, podczas gdy biblioteki małe były i są „pod ręką". Jeżeli dotarcie do nich wymaga więcej czasu niż 10 minut, to wykorzystanie może zmniejszyć się radykalnie. To wszystko prawda, ale na tworzonym, wielowydziałowym kampusie UJ już istnieje kilka odrębnych bibliotek, a wraz z rozbudową przybywają nowe: nie jedna – wspólna.

Trudno przy tym zlekceważyć mentalne opory samych bibliotekarzy wobec innowacji, które rujnują ustabilizowany stan i wydają się (zresztą są) uciążliwe. A i władzom uczelni różnych szczebli nie musi być pilno do zmian, dysfunkcjonalizujących na jakiś czas biblioteczne zaplecze dydaktyki oraz badań [*Kotyńska*, *2013*, *s. 66*]. Mimo to koncepcja scalania bibliotek uchowała się w świadomości znawców – bo ma swoje zalety, jakkolwiek nie jest też całkiem pozbawiona wad.

Jeżeli są po temu warunki bazowe – a w nowo wybudowanych obiektach, ewentualnie na kampusach, bywają – biblioteki tej samej kategorii (akademickie) dają się stosunkowo łatwo łączyć, ponieważ realizują te same procesy [*Martin*, *1984*, *s. 56*]. Różnią się wprawdzie, mniej lub bardziej, treściową zawartością zbiorów, ale te różnice akurat można utrzymać, pozostawiając przedmiotową segmentację zasobów. Co więcej: w paradygmacie nowego bibliotekarstwa pojawiła się powinność **zapewnienia dostępu** do materiałów komunikacyjnych [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 80*; *Koster*, *Heesakkers*, *2013*, *s. 74*; *MacKellar*, *2008*, *s. 28*], już nie tylko własnych, zatem posiadane bezpośrednio kolekcje – chociaż nadal ważne – nie stanowią obecnie **wyłącznej** podstawy realizowania usług. To skutek inwazji materiałów digitalnych, które trzeba transmitować nie tylko na mocy prawa własności, lecz również za zgodą (tak to nazwijmy) innego ich właściciela.

Nowe technologie o wiele łatwiej poddają się implementacji w uporządkowany i jednolity układ usług, charakterystyczny dla dużych bibliotek; w małych tej jednolitości nie ma [*Dillon D.*, *2002*, *s. 126*]. Przy tym zaś duża biblioteka jest (może być) bardziej profesjonalna – dokładniej: multiprofesjonalna – oraz znacznie tańsza w utrzymaniu [*Lidman*, *2008*, *s. 103*], bo nie rozprasza wykonawstwa tych samych procesów na wiele osób i jednostek.

Są też między nimi rozbieżności, czasami pozorne, a czasami nie. Duża biblioteka, siłą rzeczy, zmierza do uniwersalizacji, podczas gdy cechą małej biblioteki akademickiej jest specjalizacja – konieczna przy wysokim poziomie merytorycznej wiedzy użytkowników [*Dworkina*, *2009*, *s. 230*]. Otóż jest to opinia coraz bardziej z przeszłości. Obecnie istnieją wszelkie warunki po temu, żeby także w dużych bibliotekach konieczne specjalizacje nie tylko się zachowały, ale jeszcze rozwinęły. Wyjątki są, ale rzadkie.

Małe biblioteki natomiast, zwłaszcza często odwiedzane, bywają dla użytkowników przyjaźniejsze, ponieważ są „przytulne": nie płoszą i nie odstręczają swoim ogromem, a także redukują poziom formalizacji. Pracownicy i użytkownicy na ogół znają się wzajemnie, a to ułatwia zachowania: tworzy się korzystna atmosfera, która poprawia samopoczucie. W megabibliotekach jest to trudniejsze. Można jednak popracować na rzecz oswajania się publiczności – przez stosowne aranżacje i wyposażenie wnętrz, zapewnienie przestrzeni rekreacyjnej, marketingowe postępowanie personelu i ograniczenie formalności do koniecznego minimum [*Kurka, 2011, s. 19, 21, 31, 56*].

Nawet jednak przyjmując, że istnieją odpowiednie warunki lokalowe, obsadowe, finansowe i zasobowe, to wielkość scalonych fizycznie megabibliotek musi mieć granice. Nie brak bowiem uzasadnionych opinii, że im biblioteka większa, tym trudniej (pomimo starań) utrzymać dobre standardy usług [*Miatlina, 2007, s. 237*]. Bibliomolochom funkcjonuje się gorzej, dlatego naprawdę ogromnymi książnicami są przeważnie biblioteki pozauczelniane, przeznaczone do transmisji multizakresowych.

Moja opinia opiera się na własnej obserwacji wielu różnych bibliotek przez dziesiątki lat. Otóż intuicyjnie uważam, że najlepiej funkcjonują biblioteki średnio duże, przeznaczone do obsługi **potencjalnej** publiczności (na uczelni: wszystkich pracowników nauki oraz studentów) nie większej niż 15-20 tysięcy osób. Warunkiem koniecznym jest wtedy długi wymiar czasu otwarcia – od 10 do 12 godzin dziennie, przez siedem dni w tygodniu – oraz maksymalna redukcja ograniczenia wypożyczeń na wynos. Im krótszy jest czas otwarcia, tym wielkość publiczności rzeczywistej, możliwej do obsłużenia, musi być mniejsza.

Założenie obsługi wszystkich potencjalnych użytkowników wyłącznie przez jedną bibliotekę (główną) z uczelni można zatem sugerować tylko uczelniom niewielkim, lub mniejszym spośród średnich. W większych uczelniach trzeba przewidywać utrzymanie bądź dotworzenie – jednej lub kilku – scalonych bibliotek międzywydziałowych albo wydziałowych, względnie kampusowych.

Natomiast zachowanie odrębnych **małych** bibliotek akademickich wydaje się uzasadnione tylko w absolutnie wyjątkowych okolicznościach. Jeśli mianowicie dotarcie do ewentualnie scalonej, lecz odległej biblioteki, przekraczałoby rozsądny wymiar czasu, a liczba potencjalnych użytkowników uzasadniałaby ekonomicznie egzystencję biblioteki niewielkiej. Albo kiedy przedmiotowy zakres działalności takiej biblioteki byłby nie do pogodzenia z jakimkolwiek innym zakresem – co brzmi mało prawdopodobnie. Lub wreszcie: w sytuacji biblioteki tak bardzo wtopionej w strukturę i w funkcjonowanie jednostki badawczo-dydaktycznej, że w praktyce nie stanowi już żadnej autonomicznej całości bibliotecznej.

Specjalizacja oferty

Każda scalona megabiblioteka jednak w jakimś stopniu zamazuje trochę wyspecjalizowanie oferty. To bowiem, co mała biblioteka akademicka oferuje osobno, w dużej staje się częścią wspólnej kolekcji ogólnej. Jest więc słabiej dostrzegalne.

Oczywiście: kiedy większość lub całość zasobów pozostaje w dostępie wolnym (no bo jak inaczej?), to – żeby dało się z nich korzystać – trzeba je podzielić na mniejsze segmenty. Użyteczna jest segmentacja przedmiotowa, tworząca całostki według zakresu transmitowanych treści – trochę na podobieństwo specjalizacji (jednak ograniczonej) i dlatego dominuje w praktyce; inne przesłanki podziału, np. według rodzaju nośnika, okazują się coraz mniej przydatne [*Carr R., 2007, s. 60; Dworkina, 2009, s. 110; Gorman, 2000, s. 54; Hudzik, 2009, s. 102; Martin, 1984, s. 185*].

Ale i segmentacja przedmiotowa nie jest w realizacji ani łatwa, ani w pełni klarowna. O kryteriach podziału trzeba rozstrzygać indywidualnie i nigdy raz na zawsze. Z czasem bowiem potrzeba zmian, a to dezorganizuje funkcjonowanie biblioteki. Co więcej: ta segmentacja ma swoje granice [*Martin, 1984, s. 183*]. Nie można mianowicie rozdrabniać układu zasobów w kolekcji bez końca, odwzorowując mechanicznie którykolwiek z ogólnych systemów klasyfikacji piśmiennictwa.

Rozbudowane i rozdrobnione podziały odpowiadają natomiast potrzebom **informacji** o zasobach – w katalogach, w bibliografiach i w spisach rekomendacyjnych – jednak wtedy ujawniają się z kolei granice użytkowniczej zdolności do opanowania reguł. I na tym polega poważny kłopot. Taksonomiczne systemy (klasyfikacje) porządkowania komunikacyjnej oferty, chociaż świetnie pomyślane, pojemne i kompletne, a zarazem otwarte, nie spełniają się w informacyjnej roli potocznej do końca, bo w korzystaniu wymagają specjalnych umiejętności, a publiczność takimi nie dysponuje. A znowu opisy folksonomiczne (tagi, słowa kluczowe), chociaż dla wszystkich klarowne, nie konfigurują się w jednolite systemy, toteż na razie nie bardzo nadają się do charakterystyki całych kolekcji.

Ta sama trudność dotyczy zasobów w Sieci, które tworzą gigantyczną kolekcję wirtualną. Otóż można je (sukcesywnie!) porządkować jedynie w trybie opracowania informacyjno-wyszukiwawczego, realizowanego chyba tylko w bibliotekach, ale też pod warunkiem, że śledzi się i kataloguje materiały sieciowe **stale** – bo są wszak dynamiczne, temporalne i zmienne. Same wyszukiwarki automatyczne niczego nie porządkują w pełni, lecz tylko wydobywają (chaotycznie) to, co w jakikolwiek sposób łączy się z wprowadzonym hasłem. W megabibliotekach zaś, tak jak w Sieci, przedmiotowa segmentacja komunikatów jest mocno utrudniona.

Dlatego coraz wyraźniej konkretyzuje się potrzeba równoległej specjalizacji (tak jak segmentacji zasobów) przedmiotowej niektórych bibliotekarzy

[*Hudzik, 2009, s. 104; Martin, 1984, s. 185*], pełniących dyżury przy korzystaniu przez użytkowników z bibliotecznych kolekcji, serwisu informacyjnego i z Sieci. W istocie to jest zapotrzebowanie na bibliotekarzy dziedzinowych, ponieważ do wyspecjalizowanego przedmiotowo, efektywnego pośrednictwa i doradztwa, konieczne są osoby z wysokimi kwalifikacjami w zakresie wybranych **dyscyplin** wiedzy. Wyposażone dodatkowo w elementarne umiejętności informacyjno-bibliotekarskie i współpracujące z pozostałymi bibliotekarzami.

Bibliotekarze dziedzinowi

Rzeczywistych bibliotekarzy dziedzinowych jest jednak w Polsce niewielu, a skonkretyzowanych w ten sposób stanowisk nie ma prawie wcale – mimo że idea bibliotekarstwa dziedzinowego liczy sobie już ponad 100 lat. W tych warunkach rozwiązaniem zastępczym może być łączność bibliotekarzy dyżurnych, za pośrednictwem telefonii mobilnej, z ewentualnie dostępnymi (np. w obrębie całej sieci bibliotek w tej samej uczelni) bibliotekarzami dziedzinowymi – jeśli tacy w ogóle są – ewentualnie również spoza uczelni. Albo: z zewnętrznymi ekspertami spoza bibliotek, angażowanymi w trybie outsourcingu, ale za to trzeba jednak zapłacić.

Skuteczne świadczenie usług generuje się nie tylko w samych agendach usługowych, lecz także w strukturach zaplecza. Z dwóch obszarów (usługi – zaplecze), na które dzieli się każda większa biblioteka [*Lidman, 2008, s. 24*], wywodzą się **razem** ogólne rezultaty. Dlatego dziedzinowe, tematyczno-eksperckie doradztwo jest konieczne nie tylko w procesach udostępniania oraz informowania, lecz również przy gromadzeniu, opracowaniu i selekcji zasobów, bibliografii, wyszukiwaniu i weryfikacji materiałów z Sieci, a także przy marketingu.

Nawet przy rozwinięciu bibliotekarstwa dziedzinowego, nikt jednak nie zatrudni w jednej bibliotece ani w całej sieci uczelnianej, kilku bibliotekarzy o tej samej specjalności. Zatem tego jedynego (jeżeli jest, lub będzie) trzeba przypisać **macierzowo** do wspierania także procesów zaplecza: w różnych porach dnia i tygodnia, a poza tym ustawicznie – za pośrednictwem telefonii mobilnej [*Hudzik, 2009, s. 100; Lidman, 2008, s. 25*]. Jest to powinność trudna do zorganizowania i jeszcze trudniejsza w realizacji, bo dla wykonawców wyjątkowo uciążliwa; nic zatem dziwnego, że budzi opory i w praktyce pojawia się rzadko. Mimo to powinna być sukcesywnie wprowadzana w życie.

4.3. Sieć jako struktura

Idea scalania bibliotek, zwłaszcza w ekstremalnej formule tworzenia ogromnych molochów, nie dość że wiąże się z wysokimi wymaganiami w zakresie bazy i że wdraża się niełatwo, to jeszcze wywołuje silne emocje negatywne. Toteż nie jest popularna.

Z kolei pozostawienie bibliotek, zwłaszcza niewielkich bądź średnich, w stanie rozproszenia, może mieć fatalne skutki. Dlatego szerzej stosowane rozwiązanie alternatywne polega na łączeniu bibliotek w wytyczonej przestrzeni w sieć. W układzie uczelni ma to mianowicie miejsce przez powiązanie wszystkich bibliotek razem i podporządkowanie bibliotece głównej. Efektywność jest znacznie wyższa niż przy funkcjonowaniu samopas [*Hudzik, 2009, s. 97; Kotyńska, 2013, s. 66, 68; Singh, 2012, s. 4*].

Sieć

To jest inny, mniej radykalny sposób agregacji sił i środków dla lepszej obsługi uczelni przez biblioteki. Żadna biblioteka nie zdoła bowiem samoczynnie zaspokoić kompletu użytkowniczych oczekiwań, szczególnie informacyjnych, które na dodatek często zawierają się w formule: wszystko lub nic [*Burton, 2005, s. 119; Calhoun, 2013, s. 143; MacKellar, 2008, s. 160*]. Dlatego trzeba zespolić zasoby i zapewnić użytkownikom dostęp – niezależnie od tytułu własności – do materiałów zarówno elektronicznych (także, lub zwłaszcza, licencjonowanych), jak i piśmienniczych [*Bawden, Robinson, 2012, s. 154, 218; Bagrowa, 2004, s. 113; Dolan, 2011, s. 45; Law, 2010, s. 7; MacKellar, 2008, s. 28; Martin, 1984, s. 114; Singh, 2010, s. 4*]. Razem można wzbogacić ofertę nieporównanie, a sieciowa formuła współdziałania dobrze temu służy.

Ponieważ jednak potocznie siecią nazywa się dowolny zbiór jednostek podobnych, zagregowany słabo lub wcale, muszę doprecyzować, że przez **sieć** rozumiem tu uporządkowany i zintegrowany **system** bibliotek, tworzący zsegmentowaną strukturę. W sieci, biblioteki zachowują swoją podmiotowość i lokalizację, ale nie są już całkowicie samodzielne. Pozostają w pionowych, dwustopniowych albo trójstopniowych relacjach podległości i nadrzędności: główna > międzywydziałowe, lub/oraz wydziałowe, lub/oraz kampusowe > instytutowe – jak też w poziomych, równorzędnych układach kooperacyjnych (np. wydziałowe <-> wydziałowe). To pozwala zachować specjalizację w bibliotekach niższego stopnia, podczas gdy biblioteka główna zmierza ku skoordynowanej uniwersalizacji, a cała sieć razem zapewnia ofertę wielospecjalistyczną [*Calhoun, 2013, s. 169; Dworkina, 2009, s. 230; Martin, 1984 s. 198; Sowremiennaja, 2005, s. 20*].

W systemie sieciowym biblioteka główna pełni wszystkie funkcje zarządcze, koordynuje funkcjonowanie całości, rozdziela merytoryczne zadania specjalistyczne, z których tworzy się oferta łączna, oraz ma decyzyjne uprawnienia

w zakresie gospodarki kadrowej, finansowej i zasobowej w stosunku do całej przyporządkowanej sieci bibliotek. W niektórych zakresach zachodzi jednak potrzeba elastyczności.

Rozwiązaniem koniecznym jest mieszana ekonomika: mianowicie środki finansowe muszą pochodzić zarówno z biblioteki głównej, jak i od innych donatorów oraz od współorganizatorów [*Carr R., 2007, s. 131*], a więc wydziałów, instytutów, bądź od administracji kampusów. To jest możliwe także w polskich warunkach organizacyjno-prawnych, jakkolwiek trudne do wprowadzenia. Wobec tego jednak, w zakresie ustalania zadań merytorycznych, biblioteka główna musi dzielić się uprawnieniami decyzyjnymi z współorganizatorami, ale dbając, aby sieć biblioteczna funkcjonowała też jako całość.

Usprawnienie i ekonomizacja tego funkcjonowania, jak również istotne wzbogacenie oferty, opierają się zaś na scentralizowaniu wielu procesów zaplecza w bibliotece głównej. To bowiem pozwala bibliotekom sprzężonym skupić się przede wszystkim na świadczeniu usług.

Ale jednoczenie mniejszych bibliotek w megabiblioteki albo w uczelniane sieci nie wystarczy, by sprostać obecnym i przyszłym powinnościom. Potrzebna jest bowiem rozległa współpraca nie tylko międzybiblioteczna, lecz także międzysieciowa – sieci bibliotecznych z różnych uczelni – a w końcu także międzykategorialna: kooperacja sieci, grup, lub pojedynczych bibliotek akademickich oraz publicznych i pedagogicznych, a być może również (niektórych) szkolnych. Dobrym wariantem tej współpracy, najłatwiej osiągalnym, jest dobrowolne, lecz sformalizowane zespolenie ustalonych działań, mianowicie konsorcjum [*McCook, 2004, s. 258; Singh, 2012, s. 5; Sowremiennaja, 2005, s. 21*].

Kooperacja

Polega to na dzieleniu się zadaniem lub zadaniami do wspólnej realizacji – z zachowaniem całkowitej niezależności instytucjonalnej lub sieciowej. Takie rozwiązanie jest praktykowane coraz szerzej, także w Polsce. Najczęściej odnosi się do wzajemnie uzgodnionego gromadzenia materiałów drukowanych i digitalnych (w repozytoriach), do wspólnej obsługi użytkowników, również w trybie zdalnym, jak też do stałego śledzenia internetowej podaży treści w uzgodnionych obszarach, oraz do tworzenia katalogów międzybibliotecznych [*Calhoun, 2013, s. 157, 159, 164; Singh, 2010, s. 6; Sowremiennaja, 2005, s. 84*]. Zresztą rejestr innych możliwości jest bogaty.

Ale konsorcjum, jako zadaniowa wspólnota **spontaniczna**, nie zrzesza wszystkich bibliotek. No i samo zespolenie może być nietrwałe, a poza tym zazwyczaj nie obejmuje kompletu procesów, które się do tego kwalifikują. Jednak biblioteki w ogóle niezrzeszone będą, siłą rzeczy, funkcjonowały znacznie gorzej. Wtedy zaś groźba likwidacji może okazać się realna.

Tak czy inaczej, konieczne jest ponadsieciowe zespolenie obligatoryjne, być może najpierw tylko bibliotek akademickich (głównych wraz z sieciami), a z czasem także innych. Koncepcja tak pojmowanego bibliotekarstwa zintegrowanego nie jest wcale nowa, ale została – jako „blended libraries" – odświeżona w 2004 roku [*Shank, Bell S., 2007, s. 174-175*].

Do realizacji konieczne są stosowne postanowienia prawne, generujące ponadsieciowe ośrodki koordynacyjne, z uprawnieniami konsultacyjno-doradczymi i ze środkami na zadania inicjowane – na poziomie krajowym, a także niekiedy w przestrzeniach regionalnych. Istnieją takie w USA (OCLC), w krajach skandynawskich (Center for Bibliotek w Danii), w Zjednoczonym Królestwie (CILLIP) – gdzie powstała też specjalna sieć JANET (Joint Academic Network) – a w Rosji pojawiła się idea tworzenia regionalnych węzłów koordynacyjnych [*Carr R., 2007, s. 26; Grichanow, 2013, s. 154-156; Sowremiennaja, 2005, s. 24*].

W Polsce, gdzie nie ma nawet uczelnianych sieci bibliotecznych z prawdziwego zdarzenia, takie rozwiązanie wydaje się odległe i mało prawdopodobne, bo wyjątkowo trudne do wdrożenia. Ale musi być możliwe, jeżeli chce się uprawiać naukę w sposób produktywny – nie ma innej drogi. Na początek trzeba więc lansować samą koncepcję: żeby przynajmniej została uświadomiona.

4.4. Obszary centralizacji

Utworzenie bądź scalenie sieci bibliotecznej w wewnętrznie powiązaną strukturę wymaga ustalenia, które zadania i procesy zostaną skoncentrowane w bibliotece głównej, które będą rozdzielone pomiędzy tę bibliotekę i biblioteki sprzężone – ale koordynowane oraz realizowane wspólnie – co zaś pozostanie do wykonawstwa indywidualnego. Zazwyczaj skupia się w bibliotece głównej najważniejsze przedsięwzięcia ogólne i zwłaszcza zadania zaplecza – żeby uniknąć dublowania prac technicznych. Akurat w bibliotekarstwie jest to łatwiejsze niż w innych obszarach, ponieważ procesy są identyczne albo podobne i przeważnie wzajemnie powiązane [*Hudzik, 2009, s. 99; Jazdon, 1993, s. 3; Martin, 1984, s. 56*].

Skupienie realizacji wielu identycznych czynności w jednym miejscu poprawia jakość wykonawstwa, obniża koszty i umożliwia lepszą fachowość – pogłębioną specjalizację – pracowników, którzy je realizują. Dla konkretnej specjalności łatwiej i taniej zapewnić dwóch-trzech wysokiej klasy fachowców (także bibliotekarzy dziedzinowych) w jednym miejscu, niż kilkudziesięciu

w rozproszeniu. Telefonia mobilna ułatwia zaś kontakty z nimi w obszarze największej nawet biblioteki i w sieci bibliotek.

Centralizacja oddala jednak procesy decyzyjne od wykonawstwa, oraz niektóre procesy wykonawcze – wzajemnie od siebie. To utrudnia rozstrzygnięcia natychmiastowe i stwarza okazje do rozwiązań nietrafnych, z braku szczegółowego rozeznania okoliczności. Jest też przyczyną niedostosowania do siebie efektów wykonawczych. No i zbyt rygorystyczna centralizacja generuje wrażenie (lub rzeczywiste sytuacje) ubezwłasnowolnienia, więc demotywuje [*Hendry, 2013, s. 69; Martin, 1984, s. 282*]. Dlatego musi być rozpracowana starannie i mądrze.

Ponieważ całą siecią bibliotek w uczelni musi zarządzać jednostka centralna, zadania i uprawnienia zarządcze powinny być skoncentrowane w bibliotece głównej – z cząstkowym scedowaniem niektórych (do indywidualnego ustalenia) uprawnień na, odpowiednio, biblioteki wydziałowe (międzywydziałowe), kampusowe bądź instytutowe, w ściśle wyznaczonych zakresach, które ich dotyczą. Władze dziekańskie, kampusowe lub instytutowe, powinny zachować prawo decydowania o zadaniach, które finansują. Natomiast w innych zakresach mogą pełnić funkcje inicjatywne, doradcze albo konsultacyjne, jednak bez prawa do narzucania rozstrzygnięć. Podstawowy układ decyzyjny musi być jednolity.

Zarządzanie

Z zarządzaniem wiąże się powinność zewnętrznego reprezentowania całej struktury bibliotecznej wobec władz uczelni oraz wobec instytucji (także bibliotek) spoza uczelni własnej [*Hendry, 2013, s. 15*]. Przykładowo: tylko w ten sposób można całą sieć bibliotek z jednej uczelni włączyć do międzybibliotecznego konsorcjum.

Natomiast reprezentacja wobec władz dziekańskich, kampusowych oraz instytutowych musi być mieszana. Przy bibliotece głównej trzeba pozostawić powinności negocjatorskie w zakresie zadań ogólnych. Za to uprawnienia do szczegółowych uzgodnień wąskozakresowych najlepiej delegować na szczeble niższe.

Podstawowe środki finansowe na działalność całej uczelnianej struktury bibliotecznej powinny pozostawać w dyspozycji biblioteki głównej, która oprócz bezpośredniej realizacji wydatków, może cedować określone sumy na uzgodnione cele, do wykorzystania przez biblioteki podporządkowane. Ale nie ma jednego sposobu racjonalizacji uczelniano-bibliotecznej gospodarki finansowej.

Centralizacja

Jednocześnie wszystkie biblioteki w sieci mogą samodzielnie pozyskiwać środki na cele merytoryczne – od władz szczebla wydziałowego (instytutowego) lub kampusowego, albo od ewentualnych sponsorów, bądź z grantów.

Wtedy: do wyłącznej dyspozycji własnej, a bez redukcji kwot pochodzących z biblioteki głównej. To może spowodować zróżnicowanie możliwości finansowych poszczególnych bibliotek, ale dla całkowitej równości nie widzę uzasadnienia. Jest naturalne, że biblioteki skuteczniej zabiegające o dodatkowe dofinansowanie, lub/oraz wspierane przez bogatsze wydziały, dysponują większymi kwotami na swoją działalność [*Carr R., 2007, s. 131*].

W bibliotece głównej koniecznie trzeba skupić gospodarkę kadrową dla całej uczelnianej sieci bibliotecznej – z uprawnieniami dyrektora do zatrudniania, zwalniania, awansowania i alokacji pracowników, stosownie do potrzeb. Rektorskie uprawnienia w tym zakresie byłoby najlepiej scedować właśnie na dyrektora biblioteki głównej; inny (gorszy) wariant to honorowanie przez rektora jego wniosków w tym zakresie. Powoływanie i odwoływanie kierowników bibliotek niższych szczebli – jeśli pozakonkursowe (a konkursów nie wychwalam) – należałoby połączyć z konsultacją dziekanów (zarządców kampusów, dyrektorów instytutów), ale decydujący głos ostateczny powinien należeć do dyrektora biblioteki głównej. Nie twierdzę, że wdrożenie takich zasad uda się bez trudu, lecz bez tego sieć nie zostanie w pełni scalona.

Na bibliotece głównej musi też spoczywać obowiązek organizacji doskonalenia zawodowego. Bibliotekarsko-informacyjna wiedza zmienia się sukcesywnie i szybko, towarzyszą temu nowe rozwiązania praktyczne i o tym każdy powinien wiedzieć. Dlatego trzeba zapewnić pracownikom stałą dostawę piśmiennictwa i czasopiśmiennictwa profesjonalnego, także z Sieci, bo nikogo prywatnie na to nie stać – jednocześnie motywując, lub nawet egzekwując czytanie. Potrzebne są też okresowe zebrania szkoleniowe, z wykładami, oraz benchmarkingowe ekskursje zewnętrzne. Bez tego umiejętności pracownicze ulegną degradacji.

Skupieniu uprawnień i powinności zarządczych powinno odpowiadać scentralizowane planowanie – także strategiczne – oraz analityka w skali całej uczelnianej sieci bibliotecznej. Do tego trzeba dorzucić obowiązek stałego monitoringu życzeń publiczności, co w Polsce na ogół nie ma miejsca. W bibliotekach zagranicznych takie analizy mają charakter standardowy [*Carr R., 2007, s. 50; Lidman, 2008 s. 56; Mehla, 2012, s. 72*].

Z kolei w zakresie czynności administracyjnych powinno się w bibliotece głównej skoncentrować wszystko, co można, ale zależy to od rozwiązań (różnych) przyjętych w każdej uczelni. Doświadczenie uczy, że trzeba dokonać podziału powinności z centralną administracją uczelni, a także z administracją – jeśli taka jest – wydziałów, względnie kampusów.

Bezwzględnie natomiast do biblioteki głównej należy powinność implementacji jednolitego programu elektronicznego dla wszystkich biblio-

tek w uczelni i wspólnej technologii elektronicznej, z centralnym (w tej bibliotece) zarządzaniem/administrowaniem systemem elektronicznym oraz opieką inżynieryjną [*Lidman*, *2008*, *s. 103*]. Bo sytuacja jest nienormalna, kiedy część bibliotek tej samej uczelni pozostaje całkowicie poza elektronizacją, albo kiedy poszczególne biblioteki mają do dyspozycji odmienne, niekompatybilne programy elektroniczne. Również nadzór techniczny nad urządzeniami powinien należeć do obowiązków biblioteki głównej oraz jej informatyków.

Uważam poza tym, że pomiędzy zadania biblioteki głównej trzeba będzie sukcesywnie włączać obowiązki wydawnicze, już zresztą realizowane przez niektóre biblioteki szkół wyższych, zwłaszcza w uczelniach niepublicznych. Wolno przewidywać, że z czasem edytorstwo może stać się standardową powinnością głównych bibliotek uczelni – po stosownym doposażeniu osobowym, technicznym i finansowym – zwłaszcza w odniesieniu do materiałów niskonakładowych bądź niszowych. Zachowana w Europie Wschodniej praktyka utrzymywania odrębnych wydawnictw profesjonalnych przy każdej, nawet najmniejszej uczelni, wygląda już na przeżytek.

W bibliotece głównej trzeba również skupić wszystkie procesy opracowania – indeksacji, klasyfikacji, katalogowania – na rzecz całej uczelnianej sieci bibliotecznej, przynajmniej w takim zakresie, w jakim trzeba to wykonywać indywidualnie. Coraz bardziej jednak będzie do wykorzystania oferta indeksacyjna bibliotek i ośrodków centralnych (m.in. NUKAT), oraz różnych innych megabibliotek [*Calhoun*, *2013*, *s. 159*, *161*]. Ten obszar bibliotekarstwa – dotychczas jeden z podstawowych – uległ radykalnej zmianie i nie wszyscy chcą się z tym pogodzić. Michael Gorman, najbardziej znany kataloger, uważa katalog za samo jądro biblioteki, bowiem porządkuje komunikacyjny chaos; natomiast folksonomiczne koncepcje metadanych to – jego zdaniem – „połowa efektu", a nawet wręcz „bełkot" [*Gorman*, *2000*, *s. 24; Gorman*, *2003*, *s. 89; Gorman*, *2011*, *s. 191*]. Potęgowane epitety sygnalizują w każdym razie niepokój o przyszłość indeksacji – trudno powiedzieć, czy uzasadniony. Bądź co bądź na razie nikt nie wspomina o poniechaniu indeksacji komunikatów jako takiej. Odwrotnie: musi być zintensyfikowana. Właśnie dlatego zmienia się forma realizacji procesów indeksacyjnych i to tak radykalnie, że centralizacja jest nieuchronna.

Opracowanie

Łatwo zauważyć, że katalogi kartkowe tracą już swoje zastosowanie; ich miejsce zajmują katalogi elektroniczne, nierzadko ogólnosieciowe, wspólne dla wszystkich bibliotek (co najmniej) w uczelni i dostępne zdalnie, coraz częściej również przez mobilne urządzenia odbiorcze [*Achmetzjanowa*, *2011*, *s. 26; Bagrowa*, *2004*, *s. 17; Carr R.*, *2007*, *s. 46; Coombs*, *Avellano*, *Bennett*, *Dessler*, *Vacek*, *2010*, *s. 52; MacKellar*, *2008*, *s. 118; McCarthy*, *Wilson*, *2010*,

s. 175, *177*; *Sowremiennaja*, *2005*, *s. 62*, *84*; *Woźniak-Kasperek*, *2011*, *s. 139*, *141*, *147*]. W tym stanie rzeczy, rezygnacja z katalogowania indywidualnego wyraźnie postępuje – wyjąwszy materiały bardzo specjalistyczne oraz niszowe [*Bobinski*, *2007*, *s. 13*; *Calhoun*, *2013*, *s. 159*, *161*; *Wu*, *2009*, *s. 61*].

Jednak wobec ogromnej podaży komunikatów bieżących, zwłaszcza temporalnych, zmiennych (głównie z Sieci), dotychczasowe metody indeksacji nie wystarczają, wymagałyby bowiem armii indeksatorów i wysokich kosztów. Ponieważ zaś w dodatku tradycyjne klasyfikacje taksonomiczne nie są zrozumiałe dla publiczności, pojawiły się folksonomiczne koncepcje metadanych, naturalnych słów kluczowych oraz procesów tagowania, dalekie wprawdzie od doskonałości, bo nie konfigurowalne w systemy, ale ulepszalne [*Bagrowa*, *2004*, *s. 229*; *Chu*, *2005*, *s. 34*; *Malak*, *2012*, *s. 168*; *Woźniak-Kasperek*, *2011*, *s. 193*] i (co ważne) „przyjazne" dla automatycznych urządzeń przeszukiwawczych. Jeśli więc nawet Gorman ma częściowo rację, że to na razie dopiero połowa drogi do prawdziwego katalogowania, oraz że formaty taksonomiczne układają się w systemy kategoryzacyjne, a folksonomiczne nie [*Gorman*, *2000*, *s. 24*; *Gorman*, *2003*, *s. 89*], to jest to racja jedynie tymczasowa. Bo żeby zindeksować całą podaż komunikacyjną, bezdyskusyjnie trzeba ten proces zautomatyzować i tagowanie ku temu właśnie prowadzi.

Konieczne jest mianowicie automatyczne wyszukiwanie derywacyjne zwrotów i sformułowań w tekście, mniej precyzyjne niż w wykonaniu indeksatorów, ale szybsze, tańsze i do stosowania bez ograniczeń [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 124*; *Malak*, *2012*, *s. 14-15*]. Piotr Malak, porównując eksperymentalne wyniki indeksacji ludzkiej i automatycznej, stwierdził zgodność na poziomie 50% – co na razie wyklucza poprzestanie na samym tagowaniu automatycznym, natomiast pod kontrolą i z udziałem indeksatorów efekty mogą być akceptowalne, zaś doskonalenie procedur jest możliwe [*Malak*. *2012*, *s. 167-168*, *172*]. To tym bardziej oznacza, że opracowanie zasobów jest bezdyskusyjnie obowiązkiem biblioteki głównej na rzecz wszystkich bibliotek jednej uczelni, a z czasem może być ogólnobiblioteczne.

4.5. Koordynacja i współdziałanie

Równolegle istnieją też procesy i obszary działań bibliotecznych, które trzeba centralizować częściowo, a po części realizować wspólnie i/lub koordynować w bibliotece głównej. Takim obszarem jest gromadzenie i selekcja zbiorów.

Wszystkie **procesy** techniczne z tego zakresu muszą być skupione w bibliotece głównej [*Dworkina*, *2009*, *s. 113*; *Jazdon*, *1993*, *s. 4*, *9*]. Natomiast **decyzje** w sprawie doboru zasobów – przy ustalonej specjalizacji zakresowej – i selekcji, a więc usuwania całkowitego, powinny być podejmowane kolektywnie. I to nie tylko z udziałem każdej biblioteki, której decyzje dotyczą wprost lub pośrednio, ale z aktywną pomocą specjalistów instytutowych oraz bibliotekarzy dziedzinowych bądź innych doradców [*Chu*, *2005*, *s. 24*, *27*; *Helmstuttler*, *2006*, *s. 76*; *Jenkins*, *2005*, *s. 37*, *53*; *Mehla*, *2012*, *s. 73*], jak też z wykorzystaniem aktualnych sylabusów – którymi jednak wiele bibliotek u nas nie dysponuje. Tego nie uda się osiągnąć bez stałych kontaktów roboczych z instytutami, a te w dużych uczelniach są realne najwyżej na szczeblu bibliotek wydziałowych lub kampusowych. Koordynacyjną i decyzyjną pieczę nad całością musi jednak sprawować biblioteka główna, mająca w niektórych polskich uniwersytetach ułatwione zadanie ze względu na egzemplarz obowiązkowy, u nas rozległy jak nigdzie indziej. Jakkolwiek akurat tę sytuację lepiej traktować jako tymczasową.

Gromadzenie

To wszystko nie jest zresztą łatwe. Każda koordynacja i konieczność wielostronnych (także pozasieciowych, np. w konsorcjum) uzgodnień bywa bowiem czasochłonna i uciążliwa. Dlatego niechęć do współpracy w tym zakresie, zarówno zewnętrznej, jak i w obrębie własnej sieci oraz uczelni, jest wciąż silna [*Chu*, *2005*, *s. 63*]. Ale nie ma innego wyjścia odkąd przyjęło się, że biblioteczna oferta dla publiczności musi wykraczać poza kolekcję własną [*Gorman*, *2003*, *s. 8*; *Koster*, *Heesakkers*, *2013*, *s. 74*].

Sytuację (z tego punktu widzenia) komplikuje też ogromna i nieprzerwana podaż materiałów bieżących, przeznaczonych dla tematycznie podzielonych (jak – to trzeba uzgodnić) kolekcji w sieci, a także ich temporalność, czyli przyśpieszone starzenie i konieczność częstej wymiany na nowe [*McAdoo*, *2010*, *s. 48*; *McCain*, *Jukes*, *Crocket*, *2010*, *s. 68*]. Szczególnie kłopotliwe są zasoby niszowe, używane rzadko lecz nie w pełni nadające się do usunięcia, a zajmujące powierzchnię; postulowane dawniej magazyny składowe [*Bagrowa*, *2004*, *s. 142*] dzisiaj nie miałyby racji bytu, zaś elektroniczna remediacja repozytoryjna może być za droga. Nie pomaga również sugerowana jeszcze w latach 90. XX w. reguła, że biblioteczne zbiory nie powinny więcej rosnąć [*Carr R.*, *2007*, *s. 9*]. W ogóle żadnych rozwiązań nie można stosować w trybie biurokratycznym, dlatego kreatywna koordynacja postępowania ze strony biblioteki głównej jest obligatoryjna.

Produktem gromadzenia i selekcji jest, pozostająca do dyspozycji, kolekcja którą trzeba przechować. W niemałej części – na długo, bądź nawet bezterminowo, wieczyście, bo biblioteka akademicka pełni funkcję zbiorowej pamięci wobec dyscyplin naukowych, naturalnie w sposób wybiórczy (chociaż w skali

międzybibliotecznej, za sprawą koordynacji: prawie kompletny), ale archiwizacja jest nieuchronna [*Carr R.*, *2007*, *s. 9*]. Wiem, że to oczywistość, jednak ostatnio staje się coraz mniej oczywista.

Przechowywanie

Trzeba powtórzyć banał: przechowywanie komunikatów na nośnikach przemieszczalnych, tak jak dotychczas, nadal stanowi fundamentalną powinność każdej biblioteki. Jednak utworzenie uczelnianej sieci bibliotecznej sprawia, że **cała** kolekcja połączonych w sieć bibliotek składa się na jednolity zasób zespolony. Nie przeszkadza fakt, że lokalizacja poszczególnych segmentów, a nawet pojedynczych materiałów, może być rozproszona i ulegać zmianom. Można zresztą przemieszczać je z biblioteki do biblioteki, jeżeli jest taka potrzeba, bądź przenosić na stałe do magazynów biblioteki głównej lub ogólnosieciowych, jeśli takie są.

Z kolei zasoby digitalne do obiegu online dają się gromadzić w repozytoriach. To też oczywistość. Wciąż jednak nie ma zgodnej opinii, czy tworzyć odrębne repozytoria dla każdej biblioteki, czy też wspólne dla sieci bibliotecznej uczelni, bądź nawet dla całej uczelni w ogóle. Wspólne repozytorium dla wszystkich bibliotek z tej samej uczelni wydaje się aktualnie rozwiązaniem najlepszym. Administratorem i weryfikatorem materiałów powinna być biblioteka główna, ustalająca kto (poza nią) ma prawo wprowadzać materiały do repozytorium oraz usuwać je stamtąd – bo przecież nie każdy, kto zechce [*Creaser*, *2011*, *s. 61*; *Hixson*, *2007*, *s. 38*; *Lewis*, *2010*, *s. 149*; *Mehla*, *2012*, *s. 72*; *Shreeves*, *2009*, *s. 198*, *201*; *Sowremiennaja*, *2005*, *s. 84*; *Swan*, *2011*, *s. 120*; *Tichonowa*, *2007*, *s. 340*].

Możliwe, że niektóre biblioteki wolałyby mieć repozytoria własne, nawet jeśli mniej pojemne, ale to kosztowne rozwiązanie. Chętnie przywołuje się opinie, jakoby także pracownicy nauki preferowali repozytoria o zasięgu instytutowym [*Cullen*, *Chawner*, *2009*, *s. 115*], ale to nie musi być miarodajne. W końcu użytkowników interesuje dostęp – żeby był gwarantowany z każdej biblioteki w sieci, a także z zewnątrz – nie zaś techniczna lokalizacja komunikatów. Również argumenty, że elektroniczna archiwizacja komunikatów (zwłaszcza na szeroką skalę) bywa utrudniona [*Bobinski*, *2007*, *s. 111*; *Carr R.*, *2007*, *s. 186*], trafiają się teraz rzadziej, jakkolwiek faktycznie tak jest. Natomiast megarepozytoria rzeczywiście z trudem poddają się indeksacji, ale właśnie dlatego zautomatyzowane katalogowanie zawartości jest tam szczególnie pożądane [*Malak*, *2012*, *s. 13*].

W repozytoriach powinny znaleźć się materiały przejęte z uczelni – wszystko jedno, czy przez bibliotekę główną, czy przez biblioteki pozostałe, skoro do wspólnego zasobu – a także te, które każda z tych bibliotek wytwarza sama [*Sowremiennaja*, *2005*, *s. 42*]. Oraz przejęte z internetu i od wydawców, a także od innych nadawców, już to bezpłatnie (jeśli użyteczne), bądź odpłatnie.

W każdym wypadku przejęcie i wmontowanie w układ repozytoryjny oznacza zarazem porządkujące przypisanie (tak jak wobec podaży piśmienniczej), dzięki czemu możliwe jest efektywne korzystanie [*Maxwell*, *2006*, *s. 41*; *Miatlina*, *2007*, *s. 238*, *240*]. Tak to wygląda w okolicznościach aktualnych, natomiast zmiana okoliczności może wymagać rozwiązań innych. W każdym razie obecnie jest do tego nieodzowna współpraca wszystkich bibliotek z uczelnianej sieci (lub szersza), z określeniem pół specjalizacyjnych i z eksperckim wspomaganiem – również: tak jak w odniesieniu do piśmiennictwa [*Dillon D.*, *2002*, *s. 126*].

Także realizacja usług bibliotecznych, dzięki uczelnianej kooperacji sieciowej, może przebiegać pełniej, sprawniej i lepiej. Bo w istocie to jest wspólne, zbiorowe zadanie bibliotek uczelni, wykonywane razem, w wymiarze międzybibliotecznym właśnie. Efektem tego współdziałania jest zaś pożytek publiczności, mianowicie pozyskanie możliwie wszystkiego, co potrzebne i to bez indywidualnych kosztów [*Anderson*, *Sprankle*, *2006*, *s. 191*; *Maxwell*, *2006*, *s. 67*; *Sowremiennaja*, *2005*, *s. 47*].

Usługi

Koordynowane mogą i powinny być także usługi zdalne, realizowane głównie za pośrednictwem internetu, jakkolwiek możliwe jest też wysyłkowe udostępnianie piśmiennictwa oraz innych nośników przemieszczalnych. Zamówienia do realizacji w tym trybie może przyjmować dowolna biblioteka w sieci, natomiast realizację powinna przejąć ta, która ma stosowną możliwość. W tym zakresie pożądany jest więc rozrząd ze strony biblioteki głównej, dotyczący zresztą nie tylko samej dostawy materiałów, ale również wsparcia procesów informowania (wskazywanie, kto do udzielenia informacji byłby najwłaściwszy) i transmisji bibliografii. Dodatkowo zaś należałoby jeszcze sprawować nadzór nad funkcjonowaniem katalogu sieciowego [*Burton*, *2005*, *s. 119*; *Calhoun*, *2013*, *s. 159*; *Carr R.*, *2007*, *s. 28*, *46*; *Oyston*, *2011*, *s. 171*; *Sowremiennaja*, *2005*, *s. 14*, *47*, *84*; *Szerszknis*, *2005*, *s. 186-187*].

Ale najważniejszy pożytek z sieci dla usług, moim zdaniem, bierze się z możliwości wspierania i weryfikacji procesów informacyjnych. Polega to na tym, że zadania bardziej skomplikowane albo wyspecjalizowane może przejąć biblioteka główna, lub biblioteka odpowiednio ukierunkowana, realizując je na możliwie wysokim poziomie [*Onackaja*, *2010*, *s. 126*; *Oyston*, *2011*, *s. 167*, *170*].

Tak więc dopiero współpraca sieciowa bibliotek gwarantuje w pełni kompetentną i odpowiedzialną weryfikację udzielanych informacji i porad oraz rekomendowanych materiałów. Przy czym potrzeba do tego bibliotekarzy dziedzinowych, przypisanych do biblioteki głównej, bądź wydziałowej lub instytutowej, oraz ewentualnie ekspertów instytutowych, powiązanych zwykle (jeżeli w ogóle) z bibliotekami niższego szczebla – z koniecznym warunkiem: że funkcjonują na użytek całej uczelnianej sieci bibliotecznej [*Coombs*, *Avellano*,

Bennett, Dessler, Vacek, 2010, s. 54; Hansen M., Modrow, 2006, s. 46-47; Heery, Morgan, 1996, s. 14; Helmstuttler, 2006, s. 75; Hudzik, 2009, s. 104; Hufford, 2004, s. 156; Jazdon, 1993, s. 4; Mehla, 2012, s. 73; Oyston, 2011, s. 170]. Trzeba jednak takie zaplecze stosownie zorganizować i stworzyć drożny system łączności, z wykorzystaniem telefonii mobilnej, przede wszystkim na użytek bibliotekarzy dyżurnych w każdej z usieciowionych bibliotek.

Realizacja usług, zwłaszcza na miejscu, w bibliotece, a w trybie zdalnym – częściowo też – pozostaje w ścisłym związku z wymiarem oraz z dziennym i tygodniowym rozkładem czasu otwarcia. Dlatego, chociaż ustalanie stosownych pór i całych harmonogramów, jest autonomicznym prawem oraz własną powinnością każdej biblioteki (bo odnosi się do konkretnych potrzeb i okoliczności) to jednak ostateczne postanowienia w tym zakresie musi koordynować, czyli zatwierdzać lub uchylać, biblioteka główna. Bo to jest czynnik decydujący o funkcjonowaniu **całej** uczelnianej sieci bibliotek, zatem potrzeba koordynacji – tak, żeby dało się korzystać z bibliotek także w późnych porach oraz w dni wolne od pracy – jest bezdyskusyjna [*Dolan, 2011, s. 36*].

Tym bardziej, że w praktyce polskiej pory otwarcia małych bibliotek, również (albo nawet zwłaszcza) akademickich, są często wyjątkowo niefortunne, zaś wymiar czasu udostępniania bywa nierzadko skandalicznie krótki. Zdarza się, że jest to 20 godzin tygodniowo lub mniej i nieodmiennie w porach przedpołudniowych.

Także zadania marketingowe i promocyjne należą do indywidualnych obowiązków każdej biblioteki. Trzeba opracować dla siebie promocyjne strony www i własne formy piarowskie, oraz takie reguły funkcjonowania, które zapewnią dobry wizerunek w oczach swojej publiczności, a nieużytkowników zachęcą do skorzystania z oferty. Biblioteka główna powinna jednak sprawować pieczę nad ogólną strategią marketingową w całej uczelnianej sieci bibliotek, sugerując przedsięwzięcia, konsultując i korygując postępowanie, a całkowicie przejmując na siebie powinność ogólnouczelnianej i pozauczelnianej promocji przyporządkowanych bibliotek, szczególnie zaś ich oferty [*Jazdon, 1993, s. 9; MacKellar, 2008, s. 146; Roy, 2002, s. 216, 230; Szerszknis, 2005, s. 186*]. To ważne, bo nigdzie na świecie stosunek naukowej kadry badawczej i dydaktycznej do bibliotek akademickich nie ma charakteru sielanki. Umiejętne postępowanie piarowe mogłoby to zmienić: przynajmniej częściowo.

Marketing

Odradzałbym jednak wyodrębnianie specjalnego stanowiska do spraw marketingu, nawet w największych bibliotekach. Wystarczy, jeżeli promarketingowa koordynacja działalności pozostanie w gestii dyrekcji biblioteki głównej, a co kilka lat warto zlecić analizę sytuacji w tym zakresie firmie zewnętrznej. Będzie taniej i lepiej.

4.6. Wykonawstwo zespolone

Rejestr zadań głównych bibliotekarstwa, nie tylko akademickiego, koncentruje się wokół działalności usługowej, realizowanej przez wszystkie biblioteki. Powiązanie ich w sieć ułatwia i usprawnia tę realizację. Choćby dlatego, że powinno nastąpić scentralizowanie w bibliotece głównej prawie wszystkich procesów zaplecza. Odciążone od nich pozostałe biblioteki mogłyby znacznie intensywniej nastawić się właśnie na usługi, a to zawsze sprzyja korzystaniu [*Dworkina*, *2009*, *s. 112; Heery*, *Morgan*, *1996*, *s. 11; Wu*, *2009*, *s. 59*].

Elektronizacja obsługi użytkowników zdecydowanie wzmogła wykorzystanie bibliotek, z tym że nadal dominują bezpośrednie relacje z publicznością. Wobec tego odpowiednia konfiguracja oferty w ramach **całej** sieci, w powiązaniu z lokalizacją usług możliwie blisko użytkowników, wciąż rozstrzyga o powodzeniu bądź o niepowodzeniu w funkcjonowaniu bibliotek akademickich [*Dolan*, *2011*, *s. 36; Lidman*, *2008*, *s. 28*]. Postulowane, wyraźniejsze nastawienie propublicznościowe tych bibliotek, powinno współgrać z rosnącym ostatnio nastawieniem prospołecznym całych uczelni – zwłaszcza zaś z rozbudowywaną ofertą uniwersytecką, wspierającą spontaniczną edukację otwartą i ustawiczną [*Krajewska*, *2003*, *s. 72*, *76*]. To przy okazji może też poprawić wizerunek biblioteki w całym uczelnianym kompleksie, ale wymaga mocno zasygnalizowanego otwarcia i poszerzenia dostępności.

Jak już była tutaj mowa, udostępnianie zasobów bibliotecznych odbywa się teraz w trzech wariantach. W kontynuacji formuł dawniejszych: na wynos oraz na miejscu – a od pewnego czasu coraz intensywniej również zdalnie. Przy czym w bibliotekarstwie akademickim udostępnianie ma własną, nieco odmienną specyfikę, a w wymiarze uczelnianej sieci bibliotek też realizuje się trochę inaczej.

Udostępnianie

Wypożyczanie na wynos to wciąż główna forma bibliotecznej transmisji materiałów przemieszczalnych, wygodna dla użytkowników bibliotek akademickich o tyle, że czytać (słuchać, oglądać) można wtedy w wybranym przez siebie czasie, zaś odległość biblioteki od dydaktycznego obszaru uczelni jest zazwyczaj niewielka, toteż dojście nie musi być kłopotliwe. Swobodny dostęp do zasobów już w bibliotece, radykalnie zwiększa ofertę, mimo że nieraz wymaga wsparcia bibliotekarzy dyżurnych, zaś elektroniczna ewidencja usług bardzo przyśpiesza sam proces. Jednak z punktu widzenia publiczności, szczególnie studenckiej, są też mankamenty. To ograniczenie liczby udostępnianych egzemplarzy oraz limitacja okresu wypożyczenia, nade wszystko zaś niedogodne i krótkie pory otwarcia bibliotek. I głównie

dlatego usług na wynos jest teraz nieco mniej niż przedtem [*Bobinski, 2007, s. 17; Creaser, 2011, s. 57*].

Podstawowa dostawa podręczników i monografii dla studentów opiera się na wieloegzemplarzowości, przy stosunkowo ograniczonej liczbie tytułów [*Sowremiennaja, 2005, s. 14*]. W ramach tej formuły wymyślono wypożyczalnie krótkoterminowe, gdzie (bez swobodnego dostępu) wypożycza się dublety wybranych publikacji. Udostępnianie, po uprzedniej rezerwacji, następuje przeważnie na okres doby. Agendy tego rodzaju utworzono także w kilkunastu bibliotekach polskich, ciekawe jednak że głównie w publicznych, a nie w akademickich.

Udostępnianie zasobów na miejscu jest praformą bibliotecznych usług, chętnie akceptowaną przez bibliotekarzy, a to ze względu na wzmożoną rotację zbiorów w tym trybie (co ważne przy niedostatecznej liczbie kopii, zwłaszcza głównych podręczników) i lepszą prewencję. To poza tym podstawowy wariant oferty dla osób spoza macierzystej uczelni. Ale użytkownicy nie są entuzjastami, bo muszą tym bardziej dostosować się do niedogodnego i krótkiego czasu otwarcia polskich bibliotek. Pracownikowi nauki albo studentowi, po 7-8 godzinach zajęć dydaktycznych dziennie, na pobyt w czytelni pozostają nie więcej niż dwie godziny. Poza tym nawet w „gorącym" okresie sesji egzaminacyjnych, niewiele bibliotek funkcjonuje w dni pozarobocze. Sens egzystowania otwieranych tak niedogodnie bibliotek akademickich – w kontekście korzystania z materiałów na miejscu – ulega w ten sposób zamazaniu.

Jest jednak garść nowych rozwiązań organizacyjnych, które uatrakcyjniają korzystanie z bibliotek na miejscu. Przede wszystkim obok lub zamiast megaczytelń, między regałami sytuuje się gniazdowo miejsca do korzystania, z dostępem do piśmiennictwa i do internetu. To stwarza dużą swobodę w posługiwaniu się różnymi materiałami, także digitalnymi, które są dostępne w **całej** uczelnianej sieci bibliotek; tam też można korzystać (wyłącznie) z dokumentów, sprowadzanych z bibliotek spoza macierzystej uczelni w trybie międzybibliotecznym – jakkolwiek nie jest tego dużo. Nowe aranżacje wnętrz zmierzają zaś do utożsamienia dowolnej biblioteki akademickiej z optymalnie wyposażonym miejscem nauki własnej. Okoliczności studiowania są więc, pod niektórymi względami, o wiele korzystniejsze, niż mogą być w domu. Natomiast pracownicy nauki nie są, mimo to, skorzy do korzystania z bibliotek na miejscu, chociaż dawniej humaniści traktowali je jak własne warsztaty pracy. Widocznie zarówno w bibliotecznej obsłudze profesorów, jak i w profesorskim stosunku do bibliotek, nastąpiły zmiany. Niekoniecznie korzystne [*Bawden, Robinson, 2012, s. 306; Durcan, 2011, s. 334; Jenkins, 2003, s. 83; Lippincott, 2005, s. 148; Oyston, 2011, s. 165-166; Sowremiennaja, 2005, 47-48*].

Usługą nie do końca nową, ale teraz radykalnie zmodyfikowaną, jest zdalne udostępnianie komunikatów, chętnie akceptowane przez publiczność ze

względu na wygodę, bo niezależne od miejsca przebywania i serwowane pod wskazany adres. Szczególnie dogodne jest to dla tych osób, które (przynajmniej) część pracy naukowej lub uczenia się i studiowania, wykonują w domu. Wkomponowane pomiędzy inne usługi internetowe, zwłaszcza młodszym pokoleniom wydaje się naturalne i atrakcyjne [*Bagrowa, 2004, s. 262; Bobinski, 2007, s. 17; Burton, 2005, s. 109; Coyne, 2010, s. 101; Durcan, 2011, s. 333; Jelisina, 2010, s. 36; Jenkins, 2003, s. 82; MacKellar, 2008, s. 281; Sowremiennaja, 2005, s. 81; Szerszknis, 2005, s. 187; Teskey, 2005, s. 98*]. Nie bez znaczenia jest też fakt, że po części ma to charakter bezzwrotny [*Dworkina, 2009, s. 55*]. Ostatnio zaś pojawiły się – głównie w bibliotekach akademickich właśnie – próby implementacji do bibliotecznej oferty zdalnej, usług za pośrednictwem zmodyfikowanej telefonii mobilnej, oceniane przez organizatorów (nadmiernie?) dobrze, mimo że dotychczasowe efekty są dosyć mizerne [*Ally, 2012, s. 2; Perspectives, 2011, s. 14; Rowland, Shambangh, 2010, s. 154*].

Do zdalnego obiegu nadają się przede wszystkim materiały digitalne, zeskanowane bądź zremediowane, lub od początku wytworzone w wersji elektronicznej – zarówno własne, jak i przejęte, dlatego użyteczne dla wspólnej oferty całej sieci bibliotek uczelni. Często jednak pojawiają się bariery licencyjne: brak zgody licencjodawców na zdalny tryb transmisji komunikatów [*Creaser, 2011, s. 59; Hufford, 2004, s. 156; Sowremiennaja, 2005, s. 42; Szerszknis, 2005, s. 186*]. Z drugiej strony, na dystans można też przygotowywać **realizację** usług i to w bibliotekach całej sieci, przez zdalną rejestrację i zamówienia, oraz rezerwację materiałów a nawet ewentualnie miejsc w czytelniach [*McCarthy, Wilson, 2010, s. 177; Szerszknis, 2005, s. 187*].

Opinie o tej formie usług w piśmiennictwie bibliologicznym są z reguły pochwalne, natomiast w praktyce nie brakuje komplikacji. Zdalne udostępnianie wymaga bowiem odrębnych urządzeń, dodatkowych czynności przygotowawczych (np. digitalizacji), a nade wszystko: specjalnych pracowników, zajmujących się wyłącznie tym [*Heery, Morgan, 1996, s. 110; Hufford, 2004, s. 157*]. To bardzo podnosi koszt obsługi.

Natomiast niewątpliwie wypożyczanie zdalne jest zadaniem, możliwym do skoordynowania i tym samym do ulepszenia, właśnie w ramach uczelnianej sieci bibliotek. Bo rzeczywiście można wtedy operować zasobami całej takiej sieci, niezależnie od tego, gdzie użytkownik kieruje zamówienie. Wymaga to jednak faktycznej współpracy bibliotek oraz szeregu czynności uzupełniających.

Według niektórych znawców, ta forma usług ma charakter perspektywiczny, tymczasem część publiczności – obok osób zadowolonych – uważa, że zdalne udostępnianie komunikatów to (na razie?) oferta kiepska. Sądzę jednak, że wątpliwości nie odnoszą się do samej formy usługi na dystans, ale przede wszystkim do nośników. O różnicach w odbiorze treści z druku i z monitora piszę w ostatnim rozdziale tej książki. Ale w sferze komunikacyjnych usług

zdalnych szczególnie istotną rolę odgrywają ponadto **rozmiary** urządzeń odbiorczych. No bo nawet tablet, a tym bardziej smartfon – czyli odtwarzacze w łączności mobilnej – nie odpowiadają wielkością ekranów temu, do czego publiczność przyzwyczaił druk oraz komputer stacjonarny. Dlatego najwięcej zastrzeżeń wzbudzają formy mobilne. Jednak, skoro w obiegu studenckim od dawna funkcjonują tzw. „skrótowce", to akurat urządzenia mobilne są z nimi standardowo zbieżne. A w ogóle udostępnianie zdalne (niekoniecznie mobilne) jest tym wariantem usługi, którą można radykalnie usprawnić w ramach sieciowej współpracy bibliotek z tej samej uczelni, a nawet: w szerokiej skali międzybibliotecznej. Wszystko ma więc swoje dwie strony.

Osobiście jestem zdania, że udostępnianie zdalne nie powinno wyprzeć usług bezpośrednich, na miejscu [*Burton*, *2005*, *s. 121*; *Creaser*, *2011*, *s. 57*; *Maxwell*, *2006*, *s. 139*; *Perceptions*, *2011*, *s. 42*], przynajmniej bowiem w tej chwili jest raczej ich alternatywnym uzupełnieniem. No i trzeba mieć świadomość, że bez fizycznej obecności użytkowników w bibliotekach, dalsza egzystencja bibliotek może być niepewna – co powtarzam wielokrotnie.

W trybie zarówno zdalnym, jak i bezpośrednim następuje realizacja usług informacyjnych w każdej bibliotece akademickiej, w formie powiadomień, bądź dostawy (po: wyborze, weryfikacji i przygotowaniu) materiałów, a nierzadko – w obu łącznie. Osobiste świadczenie informacji przez bibliotekarzy ma nadal szerokie zastosowanie, z kolei zaś zdalna, digitalna obsługa informacyjna stanowi radykalne wzbogacenie, toteż niewykluczone, że w bibliotekarstwie akademickim akurat, stanie się w przyszłości wariantem równorzędnym lub nawet przeważającym, zwłaszcza w odniesieniu do podstawowych informacji edukacyjnych i użytkowych. Bo w tym zakresie sprawdza się co najmniej dostatecznie, a ułatwia pracę (zwłaszcza wyszukiwanie informacji w całej uczelnianej sieci bibliotecznej) i eliminuje barierę niechęci niektórych użytkowników wobec bezpośrednich kontaktów z biblioteką [*Carr R.*, *2007*, *s. 28*; *Gorman*, *2003* , *s. 68*; *Sowremiennaja*, *2005*, *s. 14*; *Woźniak-Kasperek*, *2011*, *s. 29*].

Oferta informacyjna

Procesy informacyjne są jednak na tyle zróżnicowane, że nie można ich sprowadzać do jednej formuły, ani do jednakowego sposobu realizacji. Oprócz szerokiego obiegu informacji elementarnych, doraźnych, użytkowych, prostych – określanych czasem jako instant, bo według oczekiwań (zwłaszcza studenckich) powinny być szybkie i krótkie – potrzebne są również rozwinięte i pogłębione informacje problemowe, eksperckie, w bibliotekach akademickich służące studentom w procesach edukacji na wyższych latach studiów, a pracownikom nauki do badań i komentarzy. To są wytwory informacyjne całkowicie odmienne, chociaż często występują w powiązaniu: wynajdywanie zaczyna się nierzadko od automatycznych wyszukiwarek, ale potem część

osób korzysta z weryfikacyjnej i aplikacyjnej pomocy bibliotek [*Heery*, *Morgan*, *1996*, *s. 95; Helmstuttler*, *2006*, *s. 76; Law*, *2010*, *s. 4*, *9; Oyston*, *2011*, *s. 170; Perceptions*, *2011*, *s. 4; Woźniak-Kasperek*, *2011*, *s. 32*, *46*].

Te wytwory najprostsze – co nie znaczy: mało ważne – dają się na ogół automatyzować. Wtedy pozostają w stałym obiegu, bez każdorazowego absorbowania bibliotekarzy, najczęściej na stronach www, nieraz jako pliki – generowane z informacji raz już udzielonych i dobrze, jeśli powiązane w jednolity komplet informacji całej sieci bibliotek uczelni. Bo w ten sposób powstaje kontynuowany i jednolity, ogólnouczelniany, biblioteczny blok informacyjny, możliwy do sformowania, a wygodny w korzystaniu. Coraz szerzej rozpowszechnioną formą informacji, miejscowej oraz na dystans, stają się też powiązane, sieciowe katalogi zasobów bibliotecznych z całych uczelni [*Dworkina*, *2009*, *s. 184; McCarthy*, *Wilson*, *2010*, *s. 179; Sowremiennaja*, *2005*, *s. 62*]. To są przedsięwzięcia informacyjne, stosunkowo łatwe do powiązanej realizacji międzybibliotecznej – chociaż oczywiście trzeba je w ten sposób zorganizować – natomiast wspólna dostawa innych informacji wymaga już specjalnych zabiegów, nierzadko złożonych, no i często jest czasochłonna oraz trudna. Jednak razem, wielobibliotecznie, nierzadko okazuje się łatwiejsza do wygenerowania.

Ogólna organizacja służby informacyjnej w szkołach wyższych wymaga elastyczności, rozwiązań dostosowanych do specyfiki każdej uczelni, jakkolwiek można też zasygnalizować pewne przesłanki wspólne. Otóż według mnie, w uczelnianych bibliotekach głównych jest konieczny, odrębny strukturalnie i lokalowo, dział lub oddział informacji, z zapleczem – pracownią, zasobami, aparaturą, oraz z miejscami do informacyjnej obsługi publiczności. Ale takie same stanowiska (obsadzone przez pracowników tego działu/oddziału) trzeba zainstalować w wypożyczalniach i czytelniach biblioteki głównej – z dostępem do internetu i ze stosownym systemem łączności przez sieć elektroniczną oraz przez telefonię mobilną: z działem informacji (w bibliotece głównej), a także z bibliotekarzami dziedzinowymi i ewentualnie ekspertami z całej uczelnianej sieci [*Hansen M.*, *Modrow*, *2000*, *s. 46; Helmstuttler*, *2006*, *s. 75; Hufford*, *2004*, *s. 156; Mehla*, *2012*, *s. 73*].

W bibliotekach mniejszych trzeba, w miarę możliwości, odtworzyć podobną strukturę w miniaturze, natomiast w najmniejszych powinien to być przynajmniej jednostanowiskowy punkt informacyjny – z łącznością do wszystkich możliwych jednostek wspierających. A sam dział informacji w bibliotece głównej musi integrować – przez wspomaganie i współrealizację oraz rozrząd dyspozycji – wszystkie informacyjne usługi uczelnianej sieci bibliotek i do tego potrzebne są tam osobne, specjalnie wyodrębnione stanowiska pracownicze, oraz odpowiednio rozbudowane systemy łączności. Warto jednak pamiętać, że na jednym stanowisku informacyjnym, w trakcie jedne-

go dyżuru siedmiogodzinnego, można obsłużyć nie więcej niż 25-30 osób dziennie, czyli około 170-200 tygodniowo (przy siedmiodniowym otwarciu biblioteki). Jak się to ma do aktualnego stanu zatrudnienia, pór otwarcia i do liczby użytkowników w dużej bibliotece?

W rejestrze powinności wszystkich bibliotek mieści się przygotowanie publiczności do korzystania z bibliotecznej oferty – w bibliotekarstwie akademickim szczególnie rozbudowane, ważne i realizowane w specyficzny sposób. Mowa o przysposobieniu, dziś już wyraźnie rozdwojonym, bo mianowicie bibliotecznym oraz informacyjnym.

Przysposobienie

Przysposobienie biblioteczne, polegające na (zwykle jednorazowym) wdrożeniu użytkowników do korzystania z usług **konkretnej** biblioteki, powinno być realizowane we wszystkich bibliotekach, od tego bowiem w niemałym stopniu zależy stan dalszych kontaktów z publicznością. W piśmiennictwie bibliologicznym już od dawna nie ma o tym żadnych wzmianek, ale w praktyce obserwuje się, że biblioteki organizują jednak takie formy wprowadzania do użytkowania. Również biblioteki akademickie – mimo że ich publiczność musiała (teoretycznie) przechodzić takie wprowadzenie już wcześniej, w innych bibliotekach – istotą bowiem jest przysposobienie w danej bibliotece: tu i teraz. Ten wariant przygotowania w zasadzie nie wymaga współdziałania sieciowego; każda biblioteka indywidualnie realizuje swój projekt, dla własnych użytkowników. Jakkolwiek oczywiście pomoc, porada, a niekiedy nadzór, ze strony biblioteki głównej, nie są wykluczone.

Odrębną formę stanowi natomiast przysposobienie informacyjne, określane jako Information Literacy (IL), polegające na wdrożeniu umiejętności wyszukiwania potrzebnych informacji (świadomości: gdzie je znaleźć), ich efektywnej oceny, krytycznej weryfikacji, oraz wykorzystywania według własnych potrzeb, ale w zgodzie z zasadami etyki. Potrzeba realizacji programu IL jest bezdyskusyjna, mimo że każdy student musiał przejść podobne przygotowanie uprzednio – w szkole oraz w szkolnych bibliotekach. Wygląda bowiem na to, że studenckie umiejętności w posługiwaniu się informacją, wyniesione (lub właśnie: nie wyniesione) z edukacji szkolnej, są przeważnie kiepskie, a niekiedy żadne [*Achmetzjanowa, 2011, s. 28; Anthony, Roberts A., 2006, s. 54; Dąbrowska, Drzewiecki, Jasiewicz, Lipszyc, Stunża: Kształtowanie, 2011, s. 195, 201; Dillon D., 2002, s. 130; Durcan, 2011, s. 331; Lidman, 2008, s. 19; Onackaja, 2010, s. 125; Teskey, 2005, s. 102*].

Tym bardziej jakoby – tak wynika z sondaży – zdecydowana większość młodzieży uważała, że odbiorcze kompetencje informacyjne zostały opanowane samodzielnie, bez niczyjej pomocy. Ale stopień tego opanowania nie jest komentowany. Zarówno więc te opinie, jak i (często) rzeczywiście mizerne umiejętności w posługiwaniu się informacją, nie świadczą najlepiej o realizacji

IL w szkołach i w szkolnych bibliotekach [*DaCosta, 2011, s. 35;Dąbrowska, Drzewiecki, Jasiewicz, Lipszyc, Stunża: Konwergencja, 2011, s. 11, 13; McAdoo, 2010, s. 4; Neely, 2006, s. 7*].

Dlatego realizacja programu IL powinna być w bibliotekach akademickich obligatoryjna, ale z przypisaniem do powinności **praktyków:** dokumentalistów i bibliotekarzy stale zaangażowanych w świadczenie usług informacyjnych. Tylko wtedy jest to program produktywny, natomiast wymagający specjalnych rozwiązań organizacyjnych – rujnuje bowiem stały harmonogram pracy tych samych osób w systemie świadczenia usług. Mimo to, jest to rozwiązanie lepsze, niż wyodrębnianie (zdarza się) specjalnych instruktorów, zajmujących się wyłącznie IL. Natomiast bywa w tym przysposobieniu potrzebna pomoc bibliotekarzy dziedzinowych, a nieraz również dydaktyków instytutowych – zwłaszcza kiedy odnosi się do skonkretyzowanych zakresów rozpraw i dysertacji. Jednak doniesienia na temat takiej współpracy na ogół nie są budujące [*Anthony, Roberts A., 2006, s. 54; Helmstuttler, 2006, s. 77; Jenkins, 2003, s. 64*].

Prowadzenie IL w bibliotekach akademickich wymaga współdziałania sieciowego, które trzeba wdrożyć, a następnie koordynować. Przyda się do tego (przypomnę) proponowany podział programu na dwa poziomy. Pierwszy poziom, elementarny, polega na ogólnym wprowadzeniu do procesów wyszukiwania i krytycznej oceny informacji oraz jej użytkowania: to da się realizować grupowo, a w szczególnych wypadkach indywidualnie. Etap zaawansowany zmierza natomiast do opanowania umiejętności gromadzenia i wykorzystania informacji (jak też baz danych) z konkretnego zakresu, którym zajmuje się użytkownik, najczęściej na studiach już postlicencjackich – i to wymaga przeważnie wykonawstwa indywidualnego, albo w małych grupach. Rejestr stosowanych form jest rozległy: od krótkich wprowadzeń i demonstracji, po wspólne praktyki wyszukiwawcze, a zdarzają się nawet kilkudniowe kursy z przypisanymi punktami ECTS – jakkolwiek akurat tych punktów instytuty zazwyczaj „oddawać" nie chcą. Natomiast konstruowane równolegle instrukcje pisemne i elektroniczne są przez studentów oceniane źle [*Anthony, Roberts A., 2006, s. 55-57; DaCosta, 2011, s. 40*].

Przysposobienie informacyjne jest zadaniem powtarzalnym, zatem należy do stałych i ważnych powinności bibliotek akademickich – wykonywanych przede wszystkim przez biblioteki stopnia podstawowego, więc instytutowe i wydziałowe. Istnieje konieczność realizacji tam właśnie zarówno programów elementarnych (ze względu na ilość osób – nie do przeprowadzenia w całości w bibliotekach głównych), jak też zaawansowanych, bo tylko w instytutach można liczyć na pomoc specjalistów dydaktycznych. Dla bibliotek głównych pozostaje w tym układzie rola konsultacyjna, wspierająca – także z wykorzystaniem bibliotekarzy dziedzinowych, jeżeli są – oraz ogólny nadzór nad wykonawstwem. Wskazane wydaje się też opracowanie tam ramowych pro-

gramów IL, do wykorzystania przez biblioteki sprzężone, a także ewentualnie schematów i materiałów do internetowych kursów w tym zakresie, niezależnie od niechętnych na ten temat opinii studenckich. Natomiast bezpośrednią realizację IL w bibliotekach głównych ograniczyłbym do kadry dydaktycznej jako adresatów – tylko w szczególnych okolicznościach dostrzegając potrzebę doraźnego dopełnienia tego, co wykonują biblioteki instytutowe oraz wydziałowe. Ale wskazane jest podejście elastyczne.

Poważnym niedostatkiem polskiego bibliotekarstwa, również akademickiego, w organizacji usług jest śladowa tylko obecność bibliotekarzy rzeczywiście dyżurnych. Pół wieku później niż inni, zresztą nie wszędzie, usunęliśmy z bibliotek lady, umożliwiając użytkownikom bezpośredni dostęp do zbiorów, który jednak wymaga fachowego przewodnictwa i stałych, kompetentnych porad [*Teskey, 2005, s. 106*]. Tymczasem bibliotekarze w wypożyczalniach przemieścili się za nowe lady, nazywane „top-deskami" i zajmują się ewidencją wypożyczeń oraz zwrotów – co przynajmniej częściowo da się realizować przez selfchecki, a już na pewno nie wymaga żadnych kwalifikacji.

Wspomaganie

Potrzeba zaś jest taka, żeby między regałami, w bezpośrednim kontakcie z publicznością, znajdowali się bibliotekarze dyżurni: dyspozycyjni, komunikatywni, przyjaźnie nastawieni, z rozległą wiedzą – wspomagający użytkowników w poruszaniu się po bibliotece i w wyszukiwaniu materiałów [*Gorman, 2000, s. 78*]. Wymaga to swobodnego przemieszczania się po wypożyczalni (także katalogerni, jeśli jest osobna) i oferowania pomocy (ale bez natręctwa), a także łączności przez telefonię mobilną z innymi pracownikami tej samej oraz głównej biblioteki – a jeśli są tacy na użytek całej bibliotecznej sieci uczelni, to również z bibliotekarzami dziedzinowymi oraz z ekspertami [*Coombs, Avellano, Bennett, Dessler, Vacek, 2010, s. 52; Helmstuttler, 2006, s. 75; Hufford, 2004, s. 156; Mehla, 2012, s. 73; Rowland, Shambangh, 2010, s. 154*].

To są powinności trudne. Wymagają dużego doświadczenia, rozległej wiedzy, naturalnej komunikatywności i wysokiej sprawności intelektualnej, a zarazem dobrej kondycji fizycznej – za co finansowej rekompensaty nie ma. W sensie organizacyjnym najlepiej, jeśli każdy bibliotekarz dyżurny pełni, na zmianę, nie więcej niż dwa dwugodzinne dyżury w ciągu dnia, wymieniając się z innymi osobami przy pracy np. ewidencyjnej (usług) – jeżeli jest odpowiednia liczba pracowników. Kłopot w polskiej bibliotecznej praktyce płacowej (nie jedyny) polega jednak na tym, że nie ma z tytułu dyżurowania ani podwyższonej rekompensaty, ani dodatkowego premiowania, dlatego pracownicy doświadczeni nie chcą podejmować takich uciążliwych obowiązków.

Zagraniczne biblioteki akademickie, zwłaszcza lokalizowane na kampusach, bądź w większych kompleksach uczelnianych, wprowadzają albo rozszerzają

ponadusługowe programy dla publiczności. Dotychczas (także w Polsce) była to specjalność głównie bibliotek publicznych, w zasadzie traktowana tam jako obligatoryjna [*McCook*, *2004*, *s. 192*]. Od niedawna jednak sugeruje się, że również biblioteki akademickie, też obowiązkowo, powinny pracować na rzecz integracji środowiskowej, w obszarze instytutów, wydziałów, kampusów, a nawet całych uczelni. Dla bibliotek małych jest to szansa, żeby pozostały tam, gdzie są [*Martin*, *1984*, *s. 200*].

Programy ponadusługowe

Do tego konieczne są wszakże nie tylko odrębne przedsięwzięcia, obok usług właśnie, ale także odpowiednie warunki lokalowo-przestrzenne; otóż tego nawet w nowo budowanych bibliotekach bardzo często nie ma. Realizacja takich programów powinna być przypisana do działów (oddziałów, agend) udostępniania każdej biblioteki, ewentualnie z wyodrębnieniem stosownej sekcji (wiem, że to raczej teoria), jeśli skala wykonawstwa jest duża, a możliwości po temu są. Nadto potrzebne jest wsparcie doradcze, promocyjne i ewentualnie współorganizacyjne ze strony biblioteki głównej – w skali całej uczelnianej sieci bibliotecznej. Bo to powinien być właśnie całościowy, wspólny program propozycyjny wszystkich bibliotek uczelni.

5. Biblioteki akademickie: obszary kooperacji

W całym światowym bibliotekarstwie biblioteki akademickie pełnią rolę ośrodków wiodących, poniekąd awangardowych: wyznaczają prospektywne tendencje i poddają je praktycznym sprawdzianom. To prawda – nie wszystkie, nie wszędzie i nie do końca. Ale jeśli nawet jest tak tylko częściowo, to przecież głównie wśród nich właśnie generuje się kształt i model przyszłościowego bibliotekarstwa, do rozumnego i kreatywnego przejęcia oraz do modyfikacji przez inne biblioteki. Dlatego trzeba, żeby przynajmniej najaktywniejsze biblioteki akademickie pracowały nad koncepcjami innowacji w funkcjonowaniu oraz wprowadzały je do praktyki. Są to bowiem w całej bibliosferze instytucje największe i najlepiej wyposażone w profesjonalną kadrę pracowniczą. Nikt inny tego nie zrobi.

Jednak ta innowacyjność nie generuje się łatwo, a tym trudniej – wdraża. Częściowo z niedostatku pomysłów (to naturalne), ale po części również z obaw, że nowe rozwiązania okażą się nietrafne, zaś powrotu do dawnych nie będzie. Nie da się zaprzeczyć, że innowacje nietrafione mają niszczycielską moc, ale zastój, petryfikacja postaw i zachowań oraz procedur, stanowi zagrożenie równie niebezpieczne – zwłaszcza w czasach radykalnych przemian społecznych i komunikacyjnych. Dlatego wobec bibliotecznej teraźniejszości oraz przyszłości zdecydowanie potrzeba podejścia analitycznego i kreatywnego. W czym garść kolejnych refleksji może być (mam nadzieję) pomocna.

Kolejnych: ponieważ w jednym (poprzednim) ciągu myślowym nie udało mi się pomieścić wszystkich uwag, które moim zdaniem trzeba wyartykułować – w nieco innym sformułowaniu, w sposób szczegółowiej rozbudowany i z dopełnieniami, mimo ewentualnego ryzyka powtórzeń. Tym bardziej, że wbrew powszechnym przekonaniom, za podstawę rozwoju bibliotekarstwa akademickiego, a być może w ogóle całego bibliotekarstwa, uważam nie tyle zdolność do absorpcji nowoczesnej technologii (bo to oczywistość, a nawet slogan), co powiązanie wszystkich bibliotek – najprzód w uczelniach, a potem zewnętrzne – w funkcjonalne i produktywne zespoły. Biblioteki mogą być autonomiczne lub nie, natomiast w wielu obszarach powinny tworzyć wspólnoty celowe.

Lecz do tego trzeba najpierw przekonać samych siebie. A jak o tym świadczą krajowe i zagraniczne doświadczenia, wcale łatwo nie jest. Przeciwnie: jest trudniej niż trudno.

Tymczasem dość dawno skończył się już czas, kiedy pojedyncze biblioteki były w stanie zaspokoić samodzielnie większość (bo jednak nie wszystkie) oczekiwań swoich użytkowników. W bibliotekarstwie publicznym wygenerowała się wobec tego wśród użytkowników niedobra redukcja nastawień: przyjęto do wiadomości, że jest to co jest, z akceptacją – jeżeli dostępne jest to, co najważniejsze. W bibliotekach akademickich usatysfakcjonowanie publiczności trwało nieco dłużej, ze względu na specjalizację i dostosowanie usług do profilu każdego organizatora, jak też w następstwie rozwijanego (acz wciąż rachitycznego) wypożyczania międzybibliotecznego. Ale to wszystko przestało wystarczać [*MacKellar, 2008, s. 160*].

Nauka bowiem – a w ślad za nią uniwersyteckie kształcenie – wkroczyła w fazę pogłębionego rozdrobnienia zakresów, a zarazem interdyscyplinarności. Z drugiej strony, komunikacyjna podaż naukowa (nawet piśmiennicza, a tym bardziej digitalna) rozmnożyła się w stopniu niewyobrażalnym, charakteryzując się przy tym temporalnością, a więc stosunkowo krótkotrwałą i zmienną aktualnością naukowych komunikatów. Koszty eksploatacji również znacznie wzrosły. W rezultacie żadna biblioteka **sama** nie zdoła badaczom, dydaktykom i studentom zapewnić wszystkiego, czego od tej komunikacji potrzebują.

Konieczna jest więc współpraca: wewnątrzuczelniana (o czym była już tu mowa), ale także międzybiblioteczna oraz szersza, multiobszarowa, wielokierunkowa – dotychczas realizowana wyrywkowo i mizernie. Użyteczny wydaje się zatem rekapitulacyjny rzut oka na możliwe zakresy i formy wewnętrznej i zewnętrznej kooperacji.

5.1. W jednej uczelni

Indywidualizacja i autonomizacja bibliotek, także na uczelniach, ma oczywisty związek z ich genezą: powstały wszak dla obsługi konkretnych środowisk oraz/lub instytucji. Kiedy zaś z rozrostem uniwersytetów przestały wystarczać biblioteki jedyne, czyli dzisiaj główne, zaczęto tworzyć w myśl tego samego modelu autonomiczne biblioteki wydziałowe oraz instytutowe, bez obligacji wzajemnego współdziałania. I przez wiele lat to rozwiązanie zdawało egzamin. Co więcej – nadal jest alternatywnie praktykowane w niektórych krajach, a w Polsce wyraźnie przeważa [*Hudzik, 2009, s. 96; Martin, 1984, s. 94-95*].

Jak już sygnalizowałem: krąży opinia, że wielu użytkowników woli biblioteki niewielkie (zwykle przyjaźniejsze) od dużych bibliotek głównych, stąd ich akceptacja [*Gorman*, *2003*, *s. 7*]. Przemawia za nimi zapewne również przestrzenne sąsiedztwo z organizatorem, więc z ośrodkiem naukowej specjalizacji, czyli z wydziałem, bądź z instytutem. Ale obecne okoliczności wymagają (co najmniej: równoległej) łączności bibliotek we wspólnych uczelnianych, organizacyjnych strukturach bibliotecznych. To niekoniecznie musi narzucać zmiany lokalizacji albo wielkości bibliotek, chociaż dążność do scalania rzeczywiście istnieje, ale w realizacji na razie powszechna nie jest. Dlatego możliwe, że przed wmontowaniem już nie tylko w mega-biblioteki, ale także w prawdziwe sieci biblioteczne, mniejsze biblioteki akademickie bronią się (tak rzeczywiście bywa) nie tyle w obawie przed likwidacją, co głównie – przed utratą autonomii. To istotnie częściowo ma miejsce, ale innego rozwiązania w zasadzie nie ma.

Biblioteki autonomiczne?

Ostatecznie więc trzeba przychylić się do opinii, że w stosunkowo nieodległym czasie muszą być podejmowane dwojakiego rodzaju – powiedzmy, że alternatywne – kroki integracyjne. Z jednej strony, nieraz naprawdę musi mieć miejsce wchłanianie małych bibliotek przez duże, w bibliotekarstwie akademickim częściej uzasadnione aniżeli w publicznym, jakkolwiek zawsze wymaga to pierwej starannego przemyślenia. Są bowiem w uczelniach biblioteki rzeczywiście wąskospecjalistyczne, z takimi też zasobami oraz warsztatem informacyjnym, trudne lub wręcz niemożliwe do połączenia z innymi kolekcjami. Trzeba jednak upewnić się, że tak rzeczywiście jest, bo już na samo hasło integracji, pozorowanych argumentów przeciwnych natychmiast znajdzie się całe mnóstwo. Czasem zaś może być tak, że obsługiwana przez mniejszą bibliotekę publiczność, akurat ewentualnie niemała, po połączeniu bibliotek znalazłaby się w nadmiernym oddaleniu od biblioteki obsługującej. Wówczas da się uzasadnić pozostawienie tej mniejszej biblioteki w miejscu i w stanie dotychczasowym.

Ale nie ulega wątpliwości – i to jest ten drugi wariant alternatywy – że **wszystkie** biblioteki z tej samej uczelni **muszą** być włączone do uczelnianej **sieci** bibliotecznej. Usieciowienie częściowo ogranicza autonomię bibliotek, ale nie przekreśla jej całkowicie.

Natomiast pełna autonomizacja wszystkich bibliotek w tej samej uczelni, nadal często zachowana, jest już dysfunkcjonalna: to anachronizm. Uniemożliwia modernizację, racjonalne kształtowanie obsady personalnej i kolekcji, a przede wszystkim optymalną realizację usług, jednocześnie sankcjonując dublowanie czynności zaplecza oraz prac technicznych [*Carr R.*, *2007*, *s. 57*; *Jazdon*, *1993*, *s. 3*; *Kotyńska*, *2013*, *s. 66*]. W rzeczywistości tylko wspólnym, skoordynowanym staraniem, można zapewnić to, co użytkownikom potrzebne, mieszcząc się

przy tym w skromnych limitach finansowych [*Dolan, 2011, s. 45; Singh, 2012, s. 4*]. Zatem współdziałanie bibliotek jest nakazem czasu, tak jak i współpraca samych bibliotekarzy w różnych obszarach zadaniowych [*Calhoun, 2013, s. 169; Coombs, Avellano, Bennett, Dessler, Vacek, 2010, s. 52; Kotyńska, 2013, s. 68*].

Jak jednak dowodzi praktyka, spontaniczne próby podjęcia kooperacji, nie dość że inicjowane rzadko, są często zdane na niepowodzenie. Dlatego trzeba je wprowadzać w sposób formalny, instytucjonalnie, narzucając stosowne ramy organizacyjne i rygory prawne. Tylko wtedy współdziałanie bibliotek oraz koordynacja ich poczynań stanie się powinnością obligatoryjną oraz powszechną, a tego dobrowolność nie jest w stanie zagwarantować.

Jak już sygnalizowałem w poprzednim rozdziale – w uczelnianej strukturze sieciowej bibliotek trzeba stworzyć taki układ zadań, żeby biblioteka główna rzeczywiście kierowała działaniami całości, oraz zajmowała się generowaniem i rozwojem bazy (osobowej, informacyjnej, technologicznej), a także centralizowała procesy zaplecza i niektóre powinności usługowe, podczas gdy usługi podstawowe nadal powinny być realizowane – niekiedy wspólnie, bądź wymiennie – przez biblioteki sprzężone [*Dworkina, 2009, s. 112; Hudzik, 2009, s. 99; Kotyńska, 2013, s. 67-68; Lidman, 2008, s. 103; Sowremiennaja, 2005, s. 62*]. To znaczy, że samo zespolenie ma charakter liberalny, a centralizacji niektórych procesów trzeba dokonywać częściowo, wybiórczo, zbyt bowiem rygorystyczna i całkowita, byłaby nieefektywna [*Martin, 1984, s. 56, 282*]. Natomiast to co istotnie wchodzi w jej obszar, musi być od początku do końca skooperowane, zarówno w relacjach pionowych (biblioteka główna > wydziałowa lub kampusowa > instytutowa), jak i w poziomych (biblioteki równorzędne), z narzuceniem określonego porządku wszystkim bibliotekom w scalonej sieci uczelnianej.

Biblioteka główna

Koordynacyjna oraz kooperacyjna rola biblioteki głównej polega zaś na tym – i w rzeczywiście zarządzanej przez nią sieci bibliotek jest to możliwe – żeby wszystkie usługi, realizowane przez biblioteki w tej samej uczelni, były w miarę konieczności kompatybilne, a jeżeli trzeba, to wykonywane wspólnie i były dostępne dla każdego, kto jest z tą uczelnią związany, niezależnie od tego, gdzie (w której z bibliotek tej uczelni) zgłoszone zostaje zamówienie, zapotrzebowanie, bądź zapytanie. Jeszcze silniej trzeba stymulować współdziałanie w tworzeniu kolekcji oraz repozytoriów (jeżeli nie ma jednego repozytorium dla całej sieci bibliotek tej samej uczelni), a tym bardziej: przygotowanie materiałów informacyjnych – wybór z oferty internetowej, ewentualnie z pomocą przedmiotowych ekspertów z całej bibliotecznej struktury uczelni – i udzielanie informacji według zdeklarowanej/przydzielonej specjalizacji. To nawet z wykorzystaniem formatu RSS jest zadanie pracochłonne [*Gmiterek, 2012, s. 117; Tomaiuolo, 2012, s. 235-236*], zaś cały ten

obszar kooperacji jest wielopoziomowy i skomplikowany, dlatego nie można jej zapewnić w całkowicie spontanicznym trybie dobrowolnym.

Utworzenie uczelnianej sieci bibliotecznej radykalnie zmienia charakter funkcji dyrektora całości, który wobec tego nie zarządza wyłącznie samą biblioteką główną, ale wszystkimi bibliotekami uczelni. To zmienia sposób myślenia i pracy: wymaga szerokiego pola widzenia, dużej mobilności oraz rozległej wiedzy **zawodowej**. Do lamusa musi odejść wizerunek urzędnika gabinetowego i księgoznawczego szperacza-archiwisty. Przyjęty w Polsce obyczaj zatrudniania w tej funkcji samodzielnych pracowników nauki **dowolnej** specjalności staje się więc nieporozumieniem.

5.2. Programy dydaktyczne

O ile jednak współdziałanie bibliotek z tej samej uczelni można rzeczywiście stosownie zorganizować, a nawet – jeżeli trzeba – wyegzekwować, to trudno w ten sam sposób wygenerować skuteczną kooperację tych bibliotek z innymi jednostkami macierzystej uczelni. Choćby dlatego, że akurat ta współpraca opiera się bardziej na bezpośrednich relacjach między osobami, niż między sformalizowanymi agendami. Tak więc, chociaż współczesność wymaga znacznie bliższych niż dawniej związków bibliotek z własną uczelnią, to jednak w praktyce niekoniecznie tak jest [*Lidman*, *2008*, *s. 6*, *99*].

Współpraca z uczelnią

Istnieje bowiem silna bariera wzajemnych uprzedzeń oraz niechęci i błędnych o sobie przeświadczeń; w rezultacie zarówno po stronie bibliotekarzy, jak też pracowników nauki, nie wszyscy się do tej współpracy garną [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *306*; *Jenkins*, *2005*, *s. 22*, *82*; *Lippincott*, *2005*, *s. 153*; *McAdoo*, *2010*, *s. 21*]. Utrudnienie stanowi ponadto mnogość wyspecjalizowanych jednostek naukowo-badawczych – głównie instytutów i katedr – z którymi muszą kooperować biblioteki wydziałowe bądź kampusowe, a tym bardziej główne. Zresztą dla ewentualnych bibliotek instytutowych też nie jest to łatwe, bo są małe oraz ubogie w personel. W praktyce trzeba do takiego współdziałania wyznaczać bibliotekarzy kontaktowych, ale w większych bibliotekach – nie pojedynczych pracowników, lecz po kilka osób, odpowiednio wyspecjalizowanych (często takie specjalizacje trzeba dopiero opanować) przedmiotowo. Nie ma zatem wątpliwości, że jest to przedsięwzięcie skomplikowane, kadrochłonne i nieraz pozostające na granicy wykonalności, albo nawet poza nią.

Cała ta współpraca powinna koncentrować się w dwóch obszarach. Pierwszym jest biblioteczne wspieranie uczelnianych procesów dydaktycznych i wszelkich

form edukacji – z umiarkowanym (w bibliotekach akademickich) zakresem dydaktyki własnej. Drugi obszar natomiast to baza dla badań naukowych.

Ponieważ kształcenie i dydaktyka to główne zadania każdej uczelni, jasne jest, że to jednostki uczelniane ustalają programy i standardy edukacyjne. Biblioteki akademickie muszą dostosować się do nich, tworząc – adekwatne do tematyki zajęć – zaplecze komunikacyjne, oraz czyniąc je dostępnym dla wszystkich studiujących. W tym zakresie biblioteki uczelniane muszą być partnerami wykładowców i uchodzi to za oczywistość [*Achmetzjanowa, 2011, s. 29; Giren, Julien, 2005, s. 25; Heery, Morgan, 1996, s. 7; Law, 2010, s. 8; McAdoo, 2010, s. 117; Oyston, 2011, s. 165; Sowremiennaja, 2005, s. 49*]. Lecz oczywistość teoretyczna nie zawsze jest oczywistością praktyczną. Programy kształcenia ustalają wszak i realizują nie całe uczelnie, ale instytuty, więc to z nimi konieczne jest konkretne współdziałanie [*Heery, Morgan, 1996, s. 17; Helsmtuttler, 2006, s. 79; Shank, Bell S., 2007, s. 179-180; Sowremiennaja, 2005, s. 79*]. Tymczasem przy postępującej tendencji do scalania bibliotek w jednostki ponadinstytutowe, biblioteki wydziałowe bądź kampusowe – a tym bardziej główne, jeżeli w uczelni jedyne – muszą współpracować z **wieloma** różnymi instytutami. To jest trudne.

Zaplecze kształcenia

Zwłaszcza, że w rzeczywistości programy kształcenia, wraz z podręcznikowym (piśmienniczym oraz digitalnym) zapleczem ustalają i modyfikują konkretni wykładowcy; instytuty tylko to formalizują. Otóż życie uczy, że nie można liczyć na stałą i bezpośrednią współpracę ze strony wszystkich wykładowców, mimo że jest nieodzowna.

Trzeba więc wygenerować kooperacyjną praktykę konkretnie wskazanych osób. W bibliotece: koordynatorów – czyli reprezentantów, współpracujących z instytutami [*McAdoo, 2010, s. 24*]. Przy czym (co już sygnalizowałem) nie sądzę, żeby w bibliotece głównej, a nawet wydziałowej bądź kampusowej, mogła to być tylko jedna i ta sama osoba. Potrzebna jest bowiem do tej współpracy specjalistyczna wiedza przedmiotowa (do „jakiegoś" opanowania), zatem trzeba desygnować **grupę** bibliotekarzy, z przypisaniem im takiej powinności, w zakresie różnych dyscyplin i subdyscyplin. Z kolei z każdego instytutu powinien to być wyznaczony pracownik dydaktyczny (nie liczyłbym na więcej niż jednego), który musi jednak reprezentować **wszystkich** wykładowców instytutowych. Co niekiedy daje się osiągnąć, acz wymaga dobrej woli. Natomiast rozwiązania formalne, w postaci grupowania przedstawicieli instytutów w bibliotecznych radach lub komisjach – według moich wieloletnich doświadczeń – dla tworzenia w bibliotekach podręcznikowo-lekturowego zaplecza dydaktyki niczego pożytecznego nie przynoszą.

Za podstawową i obligatoryjną formę powiadamiania bibliotek akademickich przez uczelniane instytuty o procesach i tematyce kształcenia, oraz

o niezbędnym zapleczu piśmienniczo-digitalnym, uchodzą sylabusy, czyli rejestry programowo-lekturowe. Bez nich biblioteczne wsparcie dydaktyki jest ułomne, a nieraz w ogóle żadne [*McAdoo*, *2010*, *s. 122*; *Shank*, *Bell S.*, *2007*, *s. 177*; *Sowremiennaja*, *2005*, *s. 84*]. Ale same też nie wystarczą, jest ich zresztą bardzo dużo i podlegają modyfikacji bądź zmianie, bywa że dwukrotnie w ciągu roku, a zawierają w sumie tysiące tytułów do zweryfikowania za każdym razem. Biblioteki główne, wydziałowe, kampusowe, a nawet instytutowe, nie są w stanie reagować odpowiednio szybko na tak liczne sygnały sformalizowane. Konieczne jest więc pozyskiwanie od przedstawicieli instytutów (a jeszcze lepiej bezpośrednio od wykładowców) szczegółowych informacji **tylko** o samych **zmianach** w sylabusach. Ale nie ma żadnych sygnałów, żeby tak w praktyce było.

Z kolei wykładowcy, tworząc programy nauczania przedmiotów, powinni mieć orientację co do zawartości kolekcji bibliotecznych oraz co do możliwości biblioteki własnej w zakresie pośrednictwa w dostępie do zasobów nieposiadanych, zwłaszcza digitalnych, żeby dydaktyka miała rzeczywiste ugruntowanie w bibliotecznym zapleczu. Czyli: żeby oferta biblioteki bezpośredniej i jej konieczne dopełnianie, nie przekraczały bibliotecznych możliwości. A z drugiej strony – to jest podstawa dla dydaktycznej rekomendacji studentom tego, co biblioteki mogą im zaoferować [*McAdoo*, *2010*, *s. 9*; *Neely*, *2006*, *s. 138*]. No i właśnie w tym może być pomocna dobra i odformalizowana współpraca wyznaczonych bibliotekarzy kontaktowych z przedstawicielami instytutów.

Jednak wspieranie procesów kształcenia wykracza poza obszar, zakreślony sylabusami: wymaga wzbogacenia. Zatem niezbędne jest również stałe, sukcesywne doradztwo dydaktyków co do pożądanego, ponadsylabusowego uzupełniania bibliotecznej oferty, jak też w odniesieniu do selekcji zasobów, już dla dydaktyki zbędnych [*Chu*, *2005*, *s. 24*; *Gregory*, *2011*, *s. 64*; *Helmstuttler*, *2006*, *s. 76*; *Jenkins*, *2005*, *37*, *53*]. Jednak takie doradztwo trudno zorganizować – musiałyby mocno zaangażować się dyrekcje instytutów, tymczasem są sygnały, że obie strony odnoszą się do tego niechętnie [*Chu*, *2005*, *s. 63*].

Problem w tym, że nie ma innej możliwości racjonalnego ukształtowania bibliotecznego zaplecza dydaktyki. Zatem współdziałanie przedstawicieli instytutów (być może wicedyrektorów ds. dydaktycznych/studenckich) i wyznaczonych bibliotekarzy kontaktowych musi być obligatoryjne, ale zarazem możliwie odformalizowane. Z zadaniem częstej wymiany opinii o bieżącej ofercie wydawniczej, czasopiśmienniczej oraz digitalnej – w powiązaniu z dydaktyką.

Poza tym, w tych bibliotecznych procesach informacyjnych, kierowanych do studentów, które mają bezpośrednie odniesienia do bieżącej dydaktyki, przydałoby się bibliotekom niekiedy zdalne (mail, telefonia mobilna) wsparcie konsultacyjne ze strony wykładowców. Bibliotekarze bowiem, nawet dziedzinowi, nie mają szczegółowego wglądu w przebieg realizacji zajęć. Ale nawiązanie takich relacji **wyłącznie** na rzecz dydaktyki, jest w praktyce mało

prawdopodobne. Czasami udaje się zaaranżować (o czym później) doradcze kontakty z wybranymi ekspertami w instytutach, jednak odnoszące się tylko do niektórych subdyscyplin jako takich, a nie do dydaktyki, więc to nie to samo.

Ponieważ procesy kształcenia odnoszą się do studentów oraz doktorantów, zatem również do nich właśnie musi być skierowana biblioteczna oferta, wspierająca dydaktykę. Wobec tego dla efektywnego funkcjonowania konieczna byłaby współpraca bibliotek także z przedstawicielami doktorantów i studentów, ale o tym wspomina się rzadko, nie bardzo wiadomo bowiem jak ją zorganizować. Mowa o kooperacji rzeczywistej, a to coś zupełnie innego, niż jednostronne zasięganie opinii w trybie sondaży – zresztą u nas bardzo rzadkich i przeważnie ułomnych metodologicznie, więc niewiarygodnych – bądź poprzez ankiety albo „skrzynki życzeń", gdzie dominują marginalia.

Samorządy doktoranckie ograniczają się do poziomu ogólnouczelnianego, a studenckie – jeszcze również wydziałowego, ale na tych szczeblach o żadnych konkretach (poza incydentalnymi) rozmawiać się nie da. Produktywne byłyby więc ewentualnie kontakty ze starostami poszczególnych lat, jednak na poziomie biblioteki wydziałowej (licząc z doktorantami oraz studiami niestacjonarnymi) należałoby kontaktować się ze 100-140 osobami, żeby już nie wspomnieć o niestabilności tego grona. W bibliotece głównej w ogóle nic takiego nie wydaje się możliwe – chyba że mówimy o uczelni małej i z konieczności jednobibliotecznej. W grę wchodzi więc tylko szczebel bibliotek instytutowych, ale i tam potencjalnych kooperantów może być nieraz więcej niż 10-15. W sumie zatem postulat takiego współdziałania, mimo że zasadny, jest w realizacji trudny, a bywa że w ogóle irracjonalny.

Jedyną (w zasadzie) bezpośrednią powinnością edukacyjną bibliotek akademickich na szeroką skalę, jest informacyjne przysposobienie czyli Information Literacy. Jak już była tu mowa: polega na wdrażaniu studentów (innych osób – rzadko) w procesy wyszukiwania, krytycznej weryfikacji, oraz produktywnego wykorzystywania, potrzebnych informacji [*McAdoo, 2010, s. 4; McCain, Jukes, Crocket, 2010, s. 116; Neely, 2006, s. 7; Singh, 2012, s. 5*]. Ale nie od zera, bo obowiązuje założenie, że podstawowe umiejętności techniczne w tym zakresie zostały opanowane wcześniej.

Information Literacy

Powtórzę: typowa realizacja przebiega w dwóch poziomach. W ciągu dwóch pierwszych lat studiów powinno mieć miejsce ogólne wprowadzenie w procesy wyszukiwania i odbioru informacji. Natomiast podczas studiów późniejszych program IL trzeba ukonkretnić do obszaru studiowanej dyscypliny, a nawet do zakresu rozprawy licencjackiej, magisterskiej, bądź doktorskiej, zatem potrzebna jest formuła współudziału w przejmowaniu treści [*Anthony, Roberts A., 2006, s. 54, 56*].

I na tym drugim, wyższym poziomie często jest potrzebna pomoc bibliotekarzy dziedzinowych. Zwykle jednak nie wystarcza – zwłaszcza że w Polsce takich bibliotekarzy jest niewielu i są wyspecjalizowani w nielicznych dyscyplinach. Dlatego trzeba zwracać się o wsparcie do specjalistów instytutowych, zwłaszcza tych, którzy prowadzą odpowiednie seminaria.

Według zgodnej opinii znawców, biblioteczna realizacja przysposobienia IL w szkołach wyższych jest obecnie pilniejsza niż kiedykolwiek i we wszystkich uczelniach powinna mieć charakter obligatoryjny, ponieważ stopień opanowania umiejętności odbiorczych przez studentów jest mierny [*Achmetzjanowa, 2011, s. 28; Bawden, Robinson, 2012, s. 287; Dillon D., 2002, s. 130; Durcan, 2011, s. 33, Lidman, 2008, s. 19; Mehla, 2012, s. 72; Teskey, 2005, s. 102*]. Ale żeby była skuteczna, konieczna jest współpraca z nauczycielami akademickimi, zwłaszcza zaś właśnie z tymi, którzy prowadzą seminaria. Bez kontaktów z nimi nie bardzo wiadomo, jak realizować IL na poziomie zaawansowanym. Trzeba więc współpracować z **konkretnymi** osobami, których może być relatywnie dużo, a obszar zakresów przedmiotowych, do których odnosi się IL, jest na ogół tym bardziej rozległy. Natomiast możliwości czasowe wszystkich zaangażowanych osób bywają zwykle mocno ograniczone. Być może dlatego instytutowe wsparcie realizacji IL jest przez biblioteki często oceniane źle [*Giren, Julien, 2005, s. 26, 32; Jenkins, 2005, s. 64*].

Tymczasem jest to rzeczywiście konieczny segment kształcenia na poziomie wyższym. Skoro zaś do realizacji sama inicjatywa bibliotek (a taka jest) najwyraźniej nie wystarcza, to należałoby stworzyć stosowne przesłanki formalne. Niezbędne są mianowicie odpowiednie decyzje na wszystkich poziomach władz uczelni – rektorskich, dziekańskich, oraz instytutowych [*Neely, 2006, s. 154*] – stwarzające podstawy dla obligatoryjnego kształcenia w obszarze IL i zobowiązujące wszystkie instytuty (z bibliotekami) w tym zakresie. Oczywiście mam świadomość, że o to nie było, nie jest i nie będzie łatwo. Kłopot polega na tym, że innej drogi nie ma.

5.3. Badania naukowe

Równorzędnym obszarem współpracy bibliotek akademickich z macierzystymi uczelniami jest naukowa działalność badawcza. Konkretnie: wsparcie biblioteczne tej działalności oraz – tym samym – indywidualnego rozwoju naukowego merytorycznych pracowników uczelni. Obecnie jeszcze bardziej potrzebne,

Zaplecze badań

niż kiedykolwiek przedtem, bo inaczej nie da się opanować potoków naukowej informacji [*Achmetzjanowa, 2011, s. 29; Lidman, 2008, s. 6*].

Ale jest znacznie trudniejsze, niż w zakresie dydaktyki, bo nie ma ściśle wytyczonego pola. Programy kształcenia, nawet jeżeli zmienne i liczne, dają się jednak skonkretyzować, natomiast obszary badawcze nie są ani stałe, ani zamknięte. Wspieranie badań wymagałoby więc zwrotnych kontaktów z każdym (w zasadzie) pracownikiem nauki, co jest teoretycznie możliwe, jednak w rzeczywistości mało prawdopodobne, zwłaszcza w bibliotekach większych (wydziałowych i głównych). Z kolei ewentualna reprezentacja instytutu wobec biblioteki przez kogoś jednego, nawet jeśli ustalona formalnie, nie może być efektywna, ponieważ szczegóły oczekiwań dają się rozpoznać tylko indywidualnie. Do takiej współpracy trudno też zmusić kogokolwiek w trybie nakazowym. Potrzebna jest dobra wola wszystkich, a tej może zabraknąć, jeżeli nie widać natychmiastowego pożytku [*Lidman, 2008, s. 99; Shank, Bell S., 2007, s. 179-180*].

Procesy naukowe i badawcze wymagają optymalnego zaplecza komunikacyjnego. Konieczne są doniesienia multidyscyplinarne, dawniejsze i nowe, stale dopełniane, piśmiennicze oraz digitalne, które umożliwią aktualizację i poszerzenie wiedzy o rozpoznawanej problematyce. Trzeba więc stworzyć i sukcesywnie uzupełniać kolekcję piśmiennictwa – dbając też o dostęp do zasobów w innych bibliotekach – oraz materiały digitalne w repozytoriach własnych i cudzych, a także (jeśli są odpłatne) z Sieci. Do tego jest zaś niezbędne doradztwo ze strony pracowników nauki, realizowane sukcesywnie: żeby biblioteki wiedziały co jest lub co będzie potrzebne, a co nie [*Chu, 2005, s. 27; Gregory, 2011, s. 64; Heery, Morgan, 1996, s. 14; Helmstuttler, 2006, s. 76; Jenkins, 2005, s. 37, 53*]. Tymczasem o takich systematycznych konsultacjach słyszy się bardzo rzadko.

W naszych największych uniwersytetach wymówkę dla poniechania konsultacji w sprawie gromadzenia publikacji rodzimych stanowi egzemplarz obowiązkowy. Lecz w innych uczelniach już nie, a w ogóle nigdzie nie ma weryfikacyjnej oceny materiałów sieciowych oraz zagranicznych. Jednak nawet zgłaszane zapotrzebowania (zdarzają się okazjonalnie) o niczym nie rozstrzygają, bo nie implikują żadnych środków. Poza tym w grę wchodzi czas realizacji: procedury biblioteczne są czasochłonne i ta powolność wzmaga irytację.

Powiązanie ze środkami mogą zapewnić granty na badania. Nigdzie jednak nie natknąłem się na granty **naukowe**, przyznane bibliotekom – ani nawet bibliotekarzom – których pracownicy nauki wymieniają jako współpracowników we wnioskach o te granty. Owszem, czasami (jednak nie zawsze) wnioskuje się tam o kwoty na zakup piśmiennictwa, ale potem wykonawstwo iskrzy. Wnioskodawcy żądają bowiem zakupionych materiałów dla siebie natychmiast, tymczasem biblioteki (które te nabytki ewidencjonują) narzucają

przydługie procedury rejestracyjne i oddawanie czegokolwiek grantobiorcom w szybki depozyt wcale nie jest regułą. Stąd konflikty i po części z tego powodu biblioteki akademickie nazywa się studenckimi oraz współpracuje z nimi niechętnie. A bez obustronnie dobrej woli, żadnego produktywnego współdziałania nie ma i nie będzie.

W praktyce zatem tworzenie bibliotecznego zaplecza badawczego i ogólnonaukowego wymyka się z ram kooperacji i jest niemal wyłącznie powinnością bibliotek – ze wszystkimi, wynikającymi stąd niedogodnościami. Taka wprawdzie była praktyka w przeszłości, ale zmieniły się okoliczności. Podaż materiałów komunikacyjnych, szczególnie elektronicznych, jest dziś gigantyczna, a indywidualne pola badawcze mnożą się z dnia na dzień. Skorelowanie więc informacyjnego zaplecza z bieżącymi potrzebami badaczy, na dodatek bezzwłoczne, tylko własnymi siłami bibliotek, jest sztuką niebywale trudną. W piśmiennictwie zawodowym wspomina się wprawdzie o konsultacjach bibliotekarzy dziedzinowych [*Jazdon*, *1993*, *s. 4*; *Mehla*, *2012*, *s. 17*], skoro pracownicy nauki nie są do tego skorzy, lecz to nie to samo i zresztą (powtórzę) bibliotekarzy dziedzinowych tak jakby w Polsce nie było.

Inną płaszczyznę – de facto: jednostronnej – kooperacji stanowi oferta zorganizowania stanowisk pracy własnej badaczy w bibliotece [*Jenkins*, *2005*, *s. 83*; *Kurka*, *2011*, *s. 19*, *31*]. Oferuje się mianowicie dobre warunki dla dłuższego przebywania i pracy w bibliotece właśnie, gdzie dostęp do piśmiennictwa jest natychmiastowy i wyjątkowo rozległy, oraz – do odpłatnych (lecz dostarczanych za darmo) zasobów z Sieci, równie szeroki. W procesach naukowych, zwłaszcza w obszarze nauk humanistycznych, filologicznych, a nawet społecznych, jest to udogodnienie ogromne [*Fabian*, *1996*, *s. 26-27*, *37*]. Jednak wykorzystanie stwarzanych w ten sposób możliwości wygląda na skromne. Być może nie bez wpływu na to jest krótki i niedogodny czas otwarcia wielu naszych bibliotek akademickich. Z drugiej strony nie wykluczam, że poza obserwacją i ewidencją pozostają przypadki korzystania z digitalnej (ale: tylko digitalnej) oferty bibliotek – przez uczelniane komputery pozabiblioteczne, bo takie możliwości też bywają.

Jeszcze jeden zakres współpracy biblioteki z własną uczelnią (w istocie: bibliotecznego wspierania procesów naukowych) uchodzi za ważny. To mianowicie ukierunkowana, zindywidualizowana informacja o naukowych dokonaniach innych badaczy (nieraz w formie bibliografii), oraz o lokalizacji takich informacji w materiałach drukowanych i w Sieci.

Wprawdzie każdy poważny badacz zna główne źródła informacyjne z obszaru, którym się zajmuje, ale może nie ogarniać wszystkich, lub nie mieć stosownego dostępu. Dlatego pomoc biblioteki jest nieodzowna – tym bardziej, kiedy potrzeba informacji z kręgu dyscyplin dla badacza ościennych, pokrewnych, lub zgoła odmiennych.

Ale w tym zakresie kooperacja również kuleje. Nie są bowiem dostatecznie rozpoznane zainteresowania badawcze pracowników nauki, oferty wsparcia opierają się więc, w znacznym stopniu, na domniemaniach – a z kolei ze strony badaczy nie widać nadmiernego parcia na tę informację, nawet w bardzo ułatwionym trybie zdalnym. Przy obecnym zaś rozwarstwieniu nauki oraz wobec wąskich specjalizacji naukowych, przedmiotowe kompetencje naukowe pracowników bibliotek są zazwyczaj niewystarczające dla opracowania (w trybie jednostronnym) w pełni zadowalającego zaplecza informacyjnego. Dlatego powszechnie uważa się za niezbędny udział bibliotekarzy dziedzinowych w przygotowaniu informacji oraz w kontaktach z badaczami [*Coombs, Avellano, Bennett, Dessler, Vacek, 2010, s. 54; Hansen M., Modrow, 2006, s. 46; Helmstuttler, 2006, s. 75; Hudzik, 2009, s. 104; Hufford, 2004, s. 156; Mehla, 2012, s. 73*]. Ale dopiero co sygnalizowałem przecież, że w Polsce bibliotekarzy dziedzinowych jest niewielu.

Z kolei próby sformalizowanego usprawnienia współpracy bibliotek akademickich z pracownikami nauki, w formie ciał koordynacyjno-doradczych, są podejmowane wszędzie, ale efektywność – jakkolwiek rozmaita – jest na ogół kiepska. W polskich uczelniach powołuje się rady lub komisje (wydziałowe, instytutowe: udział w nich można sobie wpisać do rocznego rejestru osiągnięć) biblioteczne, jednak nie poprawia to wzajemnych relacji. Być może ze względu na zerowe uprawnienia i okazjonalność spotkań, a także: przez pozornie nadrzędne usytuowanie tych zespołów, podczas gdy kooperacja wymaga równorzędności stron [*Chu, 2005, s. 78*].

Trudno przeceniać osobiste obserwacje wyrywkowe, ale podejmowane przeze mnie próby namówienia członków takich rad i komisji (także: dyrektorów instytutów) na biblioteczne doradztwo, przynajmniej w doborze zasobów – proste i mało absorbujące, bo zdalne i oparte na przeglądaniu w internecie „Przewodnika Bibliograficznego" – kończyły się fiaskiem. To jednak jest symptomatyczne. Nie ma wszak mowy o współpracy, jeśli nie istnieje wzajemne przeświadczenie o takiej potrzebie oraz bez obustronnej spolegliwości [*Bawden, Robinson, 2012, s. 306; Chu, 2005, s. 63; Hunt, 1990, s. 10*].

To znaczy: mowa jest możliwa. Ale pod warunkiem przypisania takiej powinności doradztwa konkretnemu pracownikowi naukowemu, w ramach jego obowiązków – ze stosowną rekompensatą finansową za to **konkretne** działanie. Rzecz w tym, że możliwości takiego rozwiązania nie widzę.

Stosunkowo świeżym obszarem biblioteczno-uczelnianej współpracy stają się elektroniczne repozytoria biblioteczne, w których gromadzi się rezultaty badań i innych procesów naukowych – także te, które w innych formach nie są rozpowszechniane [*Hixson, 2007, s. 39; Lewis, 2010, s. 149; Lidman, 2008, s. 67-68*]. Ze strony bibliotek jest to oferta godziwa, a w odniesieniu do

Repozytoria

ineditów – w ogóle unikalna, umożliwia bowiem archiwizację i transmisję zewnętrzną tych materiałów, które inaczej pozostałyby poza obiegiem publicznym. Efektem jest również promocja, choćby przez wprowadzenie do bibliotecznych katalogów. To ważne, bo są już repozytoria tak rozbudowane, że wymagają półautomatycznej indeksacji folksonomicznej (tagowania) i nawet automatycznych wyszukiwarek [*Malak*, *2012*, *s. 13*, *168*, *172*]. Inicjatywy należałoby jednak oczekiwać od badaczy – w formie zgłoszeń oraz zgody na umieszczanie zgłaszanych komunikatów w repozytoriach. Otóż nie wszyscy są chętni: przeważa nastawienie na publikacje, mimo wszystko, w czasopismach i to możliwie renomowanych [*Cullen*, *Chawner*, *2009*, *s. 127*]. Nic w tym dziwnego, lecz nie zawsze jest to wykonalne.

Tworzenie repozytoriów staje się, mimo wszystko, w większości bibliotek praktyką coraz częstszą, także w Polsce, jakkolwiek u nas relatywnie mało jest w nich materiałów, nie publikowanych w inny sposób. Jeśli już, to na razie są to przede wszystkim rozprawy doktorskie i magisterskie, przejmowane w zasadzie automatycznie, w ogóle przeważają zaś remediacje publikacji drukowanych. Jest to więc zaledwie elementarny poziom kooperacji bibliotek z uczonymi.

A swoją drogą nigdzie nie ma jasności co do charakteru tych repozytoriów. Początkowo były raczej przedmiotowe, dziedzinowe, ale teraz coraz częściej bywają ogólne, uniwersalne. W sensie przyporządkowania, istnieją repozytoria przy poszczególnych bibliotekach – łatwe zresztą do ewentualnego zagregowania – albo międzybiblioteczne, bądź scalone w bibliotece głównej; ale bywają też ogólnouczelniane, wielozakresowe, chociaż nawet wtedy nierzadko prowadzone przez biblioteki (wówczas: główne). Z punktu widzenia zakresów niezbędnej współpracy, to są rozwiązania diametralnie różne. W ogóle zaś jest to nowa forma działalności bibliotecznej, wymagająca wobec tego nakładów uzupełniających (a tych nikt łatwo nie udziela), która – w wypadku realizacji – może jednak radykalnie wzmocnić środowiskowy prestiż biblioteki, a także poprawić jej wizerunek wśród władz uczelni, oraz wśród wszystkich pracowników nauki. A to z kolei mogłoby zintensyfikować wzajemną kooperację [*Creaser*, *2011*, *s. 61*; *Cullen*, *Chawner*, *2010*, *s. 115*, *130*; *Hixson*, *2007*, *s. 38*, *48*; *Lewis*, *2010*, *s. 153*; *Shreeves*, *2009*, *s. 198*, *200*; *Singh*, *2012*, *s. 6*; *Tichonowa*, *2007*, *s. 340*].

Tworzenie bibliotecznych repozytoriów, obejmujących również inedita – wraz z prezentacją katalogową – to coś więcej niż tylko dopełnienie kolekcji. Mianowicie jest to również zabieg, promujący (co najmniej) część dokonań badaczy, instytutów, wydziałów i całych uczelni [*Achmetzjanowa*, *2011*, *s. 27*; *Cullen*, *Chawner*, *2009*, *s. 16*; *Dillon D.*, *2002*, *s. 118*; *Helmstuttler*, *2006*, *s. 78*; *Hixson*, *2007*, *s. 39*; *Swan*, *2011*, *s. 120*].

Tę promocję należałoby zresztą wzbogacić jeszcze w inny sposób – choćby przez ekspozycyjne prezentacje dokonań poszczególnych osób, bądź zespołów, w wybranych dyscyplinach. Tym bardziej, że obok wystaw bezpośrednich, możliwe są demonstracje internetowe, na stronach bibliotek lub z wykorzystaniem platform społecznościowych, w interaktywnym trybie 2.0, w formie blogów, mikroblogów, bądź serwisów wiki [*Gmiterek*, *2012*, *s. 134-137*, *141-152*, *157*, *202-203*; *Tomaiuolo*, *2012*, *s. 46*, *63-64*], współtworzonych z zainteresowanymi pracownikami nauki. Na razie jest to rzadkość.

Konfigurowanie bibliotecznych repozytoriów oraz bibliotek cyfrowych rozpoczęło się od gromadzenia zremediowanych publikacji drukowanych (już z wygasłymi prawami autorskimi), a potem nastąpiło instalowanie materiałów, wcześniej nie publikowanych. To nasunęło pomysł przejęcia przez biblioteki także **pełnego** serwisu usług wydawniczych[1], zwłaszcza w stosunku do autopublikacji oraz tekstów niskonakładowych, których nie chcą wydawać wydawnictwa uczelniane, ani tym bardziej duże edytorskie firmy komercyjne. Koncepcja jest taka, żeby – po uzupełnieniu obsady, bazy oraz środków – zapewnić w głównych bibliotekach uczelni realizację wszystkich procesów edytorskich, łącznie z redagowaniem i recenzjami, a następnie każdy gotowy tekst umieścić w repozytorium, zapewniając bezterminową archiwizację, prawa autorskie, informację katalogową, promocję i rozpowszechnianie [*Castro*, *2009*, *s. 23*; *Hawkins*, *2007*, *s. 368*; *Hixson*, *2007*, *s. 54*; *Shreeves*, *2009*, *s. 206*; *Tomaiuolo*, *2012*, *s. 165*]. Zakłada się, że to wersja digitalna tekstu będzie podstawowa, ale nie jest wykluczony także wydruk na życzenie (PoD) [*Hawkins*, *2007*, *s. 369*; *Tomaiuolo*, *2012*, *s. 167*].

Edytorstwo

W intencji jest to edytorstwo niekomercyjne [*Castro*, *2009*, *s. 21*; *Salo*, *2007*, *s. 63*], jednak nie można wykluczyć odpłatnego rozpowszechniania tekstów, wydanych w **ten** sposób. Owszem, formuła darmowa jest dla bibliotek naturalna, zaś odpłatna – niekoniecznie, trzeba jednak zrefundować koszty. Dla (postulowanego) bezpłatnego obiegu w otwartym trybie Open Access, należałoby więc dopiero stworzyć **realistyczne** rozwiązania. Na razie bowiem sugestie skupiają się głównie na… niewypłacaniu autorskich honorariów – co przystaje wyłącznie do niegdysiejszych, irracjonalnych koncepcji leninowskich.

Mimo wszystko, biblioteczne usługi wydawnicze zostały zainaugurowane i przewiduje się ich rozwój [*Hawkins*, *2007*, *s. 371*]. Co ma ogromne znaczenie dla współpracy bibliotek akademickich z uczonymi, bo dotyczy wszak głównego efektu procesów naukowych, zatem pożytek badaczy oraz uczelni jest (wydawałoby się) oczywisty i przez to silnie tę kooperację stymulujący.

[1] Szerzej na ten temat w publikacji: *Działalność wydawnicza bibliotek w czasach konwergencji mediów*. Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, 2011.

5.4. Kooperacja zewnętrzna

Kooperacyjne działania bibliotek akademickich muszą być jednak realizowane także poza obszarem własnych uczelni. Tak bowiem obecnie kształtuje się nauka i naukowa komunikacja, że całkowita samodzielność i niezależność ośrodków naukowych oraz samych badaczy, przestały być zaletami. Zatem i czas izolacji bibliotek akademickich też należy do przeszłości. Tylko razem, we wzajemnym sprzężeniu ze sobą bibliotek oraz uczelnianych sieci bibliotecznych, można dzisiaj względnie skutecznie realizować główne powinności. Świadomość tego na świecie jest coraz szersza [*Calhoun, 2013, s. 143; Dolan, 2011, s. 45; Kotyńska, 2013, s. 66; Singh, 2012, s. 4*]. Natomiast konkretne przedsięwzięcia na rzecz szerokiej współpracy międzybibliotecznej i pozabibliotecznej są w różnych krajach podejmowane z rozmaitym skutkiem. Odmienne bowiem bywają warunki oraz możliwości, ale i przeświadczenia są zróżnicowane, a poziom zniechęcających przyzwyczajeń okazuje się nieraz wysoki. Należy się sprężyć.

Współpraca międzyuczelniana

To współdziałanie, rozpoczęte kiedyś (u nas rachitycznie) przez wypożyczanie międzybiblioteczne, wraz z inwazją komunikacji digitalnej nasiliło się w zakresie wzajemnych ułatwień w dostępie do zasobów, a więc i (w miarę) skoordynowanego gromadzenia. Z jednej strony lawinowa podaż tekstów, z drugiej możliwość zdalnego udostępniania, zmieniły biblioteczne nastawienia paradygmatyczne: odtąd mniej na swoją kolekcję, a bardziej na zapewnienie dostępu – skądkolwiek i niezależnie od tytułu własności dokumentu. Użytkownik chce mieć wszystko w jednym miejscu i przez taki pryzmat ocenia sprawność biblioteki, szczególnie akademickiej [*Achmetzjanowa, 2011, s. 27; Ally, 2012, s. 4; Bagrowa, 2004, s. 113; Bawden, Robinson, 2012, s. 80; Burton, 2005, s. 109; Durcan, 2011, s. 333; Koster, Heesakkers, 20913, s. 74; MacKellar, 2008, s. 28; Martin, 1986, s. 114; Onackaja, 2010, s. 126; Sowremiennaja, 2005, s. 126*]. Idea jest więc taka, że w tym zakresie biblioteki różnych uczelni muszą współpracować coraz intensywniej, nie czekając na niczyją inicjatywę, bo trzeba ją wygenerować samodzielnie.

Naturalną konsekwencją, ale i warunkiem tego współdziałania, są zdalnie dostępne katalogi elektroniczne, bywa że korporatywne, co do których też należy się porozumieć [*Achemtzjanowa, 2011, s. 26; Calhoun, 2013, s. 159, 164; Sowremiennaja, 2005, s. 84; Woźniak-Kasperek, 2011, s. 141*]. Podobnie zaś, jak w zakresie wirtualnego „scalania" zasobów, powinno mieć również miejsce skorelowane (ale podzielone według przyjętej specjalizacji) wyszukiwanie oraz udzielanie informacji naukowej, trzeba bowiem opanować całą podaż piśmienniczą i zwłaszcza sieciową – w sensie rozeznania, gdzie co jest i co nowego (a zmienia się to codziennie), oraz pokrycia wysokich kosztów

[*Anderson*, *Sprankle*, *2006*, *s. 191*; *Onackaja*, *2010*, *s. 126*]. Żadna biblioteka **sama**, w pojedynkę, nie da sobie z tym rady.

Ale współpraca bibliotek, choćby tylko akademickich (już nie mówiąc o innych bibliotekach naukowych), nie jest prosta ani łatwa, brakuje bowiem użytecznej platformy ogólnokrajowej i nikt jej nie przygotowuje. Z tego powodu stosunkowo najszerzej przyjęła się formuła międzybibliotecznych **konsorcjów**, oparta na umówionych i dobrowolnie przyjętych – ale potwierdzonych prawnie – zakresach wspólnego, wzajemnie skoordynowanego działania, przy zachowaniu dotychczasowej autonomii instytucjonalnej każdego z kontrahentów [*Gregory*, *2011*, *s. 132*; *McCook*, *2004*, *s. 258*; *Singh*, *2012*, *s. 6*; *Sowremiennaja*, *2005*, *s. 21*]. To jest spontaniczna inicjatywa kolaboracyjna, mocno już rozpowszechniona, ale jednak nadal nieobligatoryjna.

Partnerstwo bibliotek publicznych

Współpraca bibliotek akademickich – bardziej postulowana niż realizowana – jest również kojarzona z bibliotekami publicznymi. Z których największe są niekiedy przyjmowane w skład międzybibliotecznych konsorcjów, mniejsze zaś mogą być, a czasami są, pomocne w procesach kształcenia studentów.

Nawet bowiem przy dalszej redukcji studiów niestacjonarnych, przetrwają niemałe grupy studentów stacjonarnych, którzy mieszkają w oddaleniu od uczelni i dojeżdżają na zajęcia dydaktyczne, korzystając poza tym z uczelnianej oferty zdalnej (jeśli taka jest). Stworzenie edukacyjnego zaplecza piśmienniczo-elektronicznego w publicznych bibliotekach, pobliskich miejscom zamieszkania co większych grup studenckich, jest zadaniem ważnym i możliwym, ale dotychczas realizowanym na ogół samodzielnie przez niektóre biblioteki publiczne, a więc w niekoniecznie optymalnej formie – już choćby przez brak transferu informacji szczegółowych o procesach kształcenia.

Potrzebna jest w tym zakresie pomoc ze strony bibliotek akademickich, dotycząca rejestrów lekturowych (sylabusów) oraz transmisji zasobów, powiązanych z uczelnianą dydaktyką. To znaczy, że powinna wygenerować się rozumna współpraca, oparta na wzajemnych ustaleniach, a jeszcze lepiej: na umowach, podpisanych (za wiedzą rektorów lub dziekanów) z wybranymi bibliotekami publicznymi. Są nawet pomysły, żeby biblioteki uczelniane pełniły rolę swoistych węzłów w komunikacji edukacyjnej i naukowej – ale potwierdzenia realizacji nie ma [*Grichanow*, *2013*, *s. 154*; *Sowremiennaja*, *2005*, *s. 24*].

Jednocześnie mnożą się sugestie szerszego otwarcia wyższych uczelni, przynajmniej publicznych, na społeczeństwo, przez udział w rozwijaniu wiedzy zawodowej i w procesach edukacji ustawicznej [*Krajewska*, *2003*, *s. 72*, *76*].

Szerokie otwarcie

Jest to możliwe również przez ewentualnie ogólnodostępną ofertę usługową bibliotek akademickich – ułatwioną za sprawą sieciowej transmisji informacji, doku-

mentów i powiadomień katalogowych. Jeżeli istotnie dostępną dla wszystkich, to tym samym osiągalną skądkolwiek i w dowolnej chwili [*Ally, 2012, s. 3-4; Burton, 2005, s. 109; Durcan, 2011, s. 333-334; MacKellar, 2008, s. 40; McCook, 2004, s. 184*].

Ale tak dobrze nie jest. Istnieją liczne bariery technologiczne, ekonomiczne, są blokujące przyzwyczajenia, a i umowy licencyjne często redukują obieg komunikatów [*Creaser, 2011, s. 59*]. Poza tym otwarta oferta usługowa, skierowana w nieokreśloną przestrzeń, jest znacznie mniej efektywna od bibliotecznych usług zaadresowanych [*MacKellar, 2008, s. 52*]. Otóż pośrednictwo bibliotek publicznych część tych barier znosi, a jest też możliwe rozpoznanie przez nie lokalnych nastawień na informacyjne, edukacyjne oraz intelektualne wsparcie. Dlatego i w tym zakresie potrzebne jest (jak widać: dwukierunkowe) współdziałanie bibliotek akademickich z publicznymi – wszędzie tam, gdzie to ma sens i gdzie istnieje stosowna możliwość. Inicjatywa należy do którejkolwiek ze stron.

Rejestr postulowanych obszarów współpracy bibliotek akademickich jest więc rozległy, a z upływem czasu rozrośnie się jeszcze. Nie każda biblioteka jest na to przygotowania oraz nie wszędzie jest chęć. Często nie ma też możliwości realizacji **wszystkich** (lecz niektórych – tak), sygnalizowanych tu i niesygnalizowanych przedsięwzięć. Ale czas teraz jest taki, że bez stosownego wysiłku, w całkowitej izolacji, nie uda się przetrwać żadnej bibliotece.

6. Funkcjonowanie bibliotek publicznych

We wszystkich krajach najliczniejsze są biblioteki szkolne, ale to nie one uchodzą za symbole bibliotekarstwa. Dla bibliotecznych zawodowców reprezentatywne są biblioteki akademickie, ponieważ duże lub zagregowane (u nas: niekoniecznie) w pokaźne zespoły, a w związku z tym bardziej profesjonalne i lepiej doposażone. Z kolei jednak dla szerokiej publiczności nie stanowią odniesienia, bo jest ich niewiele, zaś dostęp do nich bywa nieraz mocno utrudniony.

Dlatego w społecznych przeświadczeniach, bibliotekarstwo kojarzy się raczej z bibliotekami publicznymi. Jest ich więcej niż akademickich, są lokalizowane w pobliżu miejsc zamieszkania, a bariery w korzystaniu bywają mniej restrykcyjne.

Profesjonalne opinie są inne, bo niechętnie za reprezentatywne uznaje się jednostki słabo uzawodowione, mieszające bibliotekarstwo z ofertą ponadusługową i w dodatku przyporządkowane takim organom założycielskim, które nic o nich nie wiedzą i nie odnoszą z ich działalności korzyści bezpośrednich. Siłą rzeczy zatem są to biblioteki spychane na margines ogólnych zainteresowań lokalnych, oraz sytuowane na końcu kolejki do kasy. To niesłuszne i niezgodne z **całą** prawdą, ale obiegowy wizerunek bibliotek publicznych jest mniej więcej taki, lub niewiele lepszy.

Powodów znajdzie się więcej, niż kilka. Oto jeden: bieda. Nie tylko generowana z ogólnych niedostatków ekonomicznych, ale także z przyporządkowania tych bibliotek organom samorządowym, które gospodarują według zasad oszczędności prostych (cięcia wydatków), bezpośrednich i celów populistycznych, więc nakłady koncentrują na celach najbliższych, doraźnych. Które bibliotekom nie są bliskie. Biblioteki publiczne funkcjonują bowiem **ogólnie** na rzecz wiedzy, myślenia i umiejętności, przyczyniając się w ten sposób, ale **pośrednio**, do wzrostu społecznej produktywności oraz konsumpcji. Zatem napędzają wprawdzie koniunkturę, lecz na poziomie ogólnokrajowym oraz globalnym, a nie miejscowym. Dlatego powinny być utrzymywane z rządowych środków centralnych. Tak jednak nie jest.

Drugi powód słabości bierze się stąd, że przeważnie są małe – zwłaszcza w Europie Wschodniej, lecz w niektórych innych krajach też. Nie wszędzie przystąpiono do scalania, zresztą czasami było to i jest niemożliwe. Nawet w modelowo zorganizowanym bibliotekarstwie skandynawskim wygląda to rozmaicie, a w sumie najwięcej jest publicznych bibliotek niewielkich i średnich [*Landoy, Zetterlund, 2013, s. 98*]. I to się zbytnio nie zmieni. Trzeba więc przyszłościowe koncepcje dla tych bibliotek konstruować w oparciu o stan aktualny – z sugestią koniecznych a możliwych innowacji, dostosowanych do zmieniającego się otoczenia.

W odniesieniu do bibliotekarstwa publicznego pomysłów prognostycznych jest zresztą niewiele. Praktykom bowiem nie jest po drodze z uogólnieniami, a z kolei w instytutach bibliologicznych nie ma osób z dłuższym doświadczeniem praktycznym w tym obszarze bibliotekarstwa, bez niego zaś trudno o racjonalne koncepcje. I to uzasadnia niniejszą refleksję na przywołany temat – bez dążenia zresztą do kompletności. Bo też opinii o bibliotekach publicznych jest poza tym w całej tej książce dużo.

6.1. Biblioteczny uniwersalizm

Biblioteki publiczne, wariantywnie nazywane powszechnymi, z założenia miały i mają zapewnić swoje usługi wszystkim [*MacKellar, 2008, s. 40*]. W związku z tym ich usytuowanie musi być przybliżone do miejsc przebywania użytkowników, a bariery w dostępie – ograniczone. Nie całkiem, bo prawo sankcjonuje u nas kaucje dla nietutejszych, a pory otwarcia są mało dogodne i krótkie. Nadto zaś, gdyby rzeczywiście **każdy** zechciał z bibliotek publicznych skorzystać, to nie sprostałaby temu ich niewygórowana wydolność. Dlatego w praktyce przeważa mniej skrajna tendencja demokratyczna: żeby każdemu zapewnić **równe prawo** dostępu do biblioteki publicznej [*Hernon, Matthews, 2013, s. 142; McCook, 2004, s. 83, 289; McMenemy, 2009, s. 41*].

Wszystko dla każdego

Z takiego, w założeniu jednak nieograniczonego, otwarcia podmiotowego (dla wszystkich), wygenerowała się następnie nielimitowana powinność przedmiotowa (wszystko). No bo skoro każdy może korzystać z biblioteki publicznej na równych prawach, bez preferencji ale również bez restrykcji, to w ofercie trzeba mu zapewnić dostęp do wszystkiego, czego może chcieć. Można to streścić hasłem: wszystko dla każdego. Jednak rzeczywistość narzuca ograniczenia i wypada skromniej: dla niektórych – to, co jest możliwe.

Ale to również brzmi mało klarownie, a przez taki brak skonkretyzowanych limitów i ograniczeń, dotychczasowa ogólna formuła bibliotekarstwa publicznego – inna niż w pozostałych obszarach bibliotekarstwa – mimo, że wyraźnie prospołeczna, ma jednak charakter mocno sfikcjonalizowany. To mit misji, uprawiany metaforycznie na równi z legendą, że można każdemu zapewnić nieograniczony dostęp do całej globalnej komunikacji. Współcześnie – nie można [*Burton, 2005, s. 117; Carr R., 2007, s. 54; Sokołow, 2011, s. 15; Steffen, Bell M., 2006, s. 160*]. Jakkolwiek za sprawą nowych technik komunikacyjnych, stopień tej niemożności jest obecnie znacznie mniejszy, niż kiedykolwiek przedtem.

Demokratyczne w intencji podstawy bibliotekarstwa publicznego ukształtowały się z tej przyczyny, że w produktywnej komunikacji publicznej mało co było i jest za darmo, a nikogo nie stać, żeby sobie kupił wszystko, co mu z tej komunikacyjnej podaży potrzebne [*Hernon, Matthews, 2013, s. 25; McMenemy, 2009, s. 198*]. Otóż biblioteki, a publiczne to już w najszerszej skali, umożliwiają dostawę bezpłatną, co szczególnie ważne obecnie, bo komunikacja digitalna – uwzględniając jawne koszty aparatury, instalacji, materiałów i programów, oraz ukryte koszty nieustannych modyfikacji i adaptacji [*Cunningham, 2011/2013, s. 42-43*] – nie tylko nie jest od piśmienniczej tańsza, ale znacznie droższa. Kontynuując zatem te swoje darmowe powinności, nawet jeśli tylko na miarę możliwości lecz za to **bez** narzuconych, sztywnych limitacji podmiotowych i przedmiotowych, biblioteki publiczne niewątpliwie sprzyjają swobodzie intelektualnej [*Hernon, Matthews, 2013, s. 25*].

W czym ważną rolę odgrywa również biblioteczna archiwizacja nośników treści. Bo dla życia umysłowego, dla rozpowszechniania informacji oraz akumulacji wiedzy, a nawet dla kreatywnej rekreacji, liczą się nie tylko treści bieżące (Sieć takie właśnie serwuje głównie), ale też minione, wyartykułowane dawno i dawniej niż dawno. Nikt ich nie skompletuje prywatnie i nie znajdą się w całości również w Sieci – gdzie zresztą dostępność pozabiblioteczna jest i będzie częściowo odpłatna. Dlatego także archiwizacja zasobów uzasadnia użyteczność bibliotek, zwłaszcza tych łatwo dostępnych, czyli publicznych [*Bawden, Robinson, 2012, s. 219; Grichanow, 2013, s. 156; Osburn, 2009, s. 3, 266*].

Swoją drogą, nowe technologie wygenerowały nowe mity. Pojawiła się oto świeża legenda ultramobilności dostawczej, a więc dostępności w dowolnym miejscu i w dowolnym czasie rzekomo każdej treści, za pośrednictwem telefonii mobilnej [*Banks, 2010, s. 3*]. To nieprawda – choćby dlatego, że mobilna komunikacja telefoniczna jest wyraźnie inna, aniżeli przez internet przewodowy lub bezprzewodowy (tabletowy) [*Nielsen, Budiu, 2013, s. VIII*], oraz oczywiście niż przez druk. Nowa mitologia odnosi się również do rzekomo niskich lub żadnych kosztów komunikacji elektronicznej [*Cunningham, 2011/2013,*

s. 41-43, *45*]. Tak więc w rzeczywistości nie ma bardziej otwartej formuły komunikacyjnej aniżeli ta, którą skonstruowało bibliotekarstwo publiczne.

Z tym, że w realizacji nie przez jedną bibliotekę, każdą z osobna, ale kooperatywnie, razem [*Grichanow*, *2013*, *s. 154*] – o czym była już tu mowa, oraz jeszcze będzie. No i przy uściślonej koncepcji rozpowszechniania: tego, co ogólnie uznaje się za wartościowe, oraz równolegle tego, co miejscowi użytkownicy uznają za użyteczne dla siebie [*Wu*, *2009*, *s. 59*] – tak w serwisie bieżącym, jak też w archiwalnym. Z naddanym jeszcze, stałym warunkiem redukcji wszystkich barier i ograniczeń w dostępie. Takie jest lub powinno być **dążenie**.

Przy dobrej organizacji oraz optymalizacji funkcjonowania bibliotek publicznych, można podmiotowe i przedmiotowe granice ich działalności znacząco poszerzyć, chociaż jakieś limitacje pozostaną: pełne otwarcie wciąż jeszcze wydaje się niemożliwe, ze względu na niedoinwestowanie – i to trzeba powiedzieć jednoznacznie. Zatem realną formułę powinności bibliotekarstwa publicznego można współcześnie określić, jako zapewnienie **prawie** każdemu **większości** tych treści, których potrzebuje. Więcej nikt na razie nie jest w stanie zaoferować.

Przy dobrym poziomie wykonawstwa tak określonych powinności, opinie o zaniku bibliotek publicznych – nie wiadomo czemu datowane akurat na 2020 rok [*McMenemy*, *2009*, *s. 200*] – trzeba uznać za kolejny mit, którego nic nie uzasadnia [*Bobinski*, *2007*, *s. 36*; *Steffen*, *Bell M.*, *2006*, *s. 160*]. Widocznie jest popyt na autodestrukcyjne legendy.

Semiotyczne i technologiczne przekształcenia komunikacyjne spowodowały ogromne zamieszanie w dotychczasowej, względnie uporządkowanej rzeczywistości całego bibliotekarstwa. Jednak w bibliotekarstwie publicznym nastąpiło z tego powodu prawdziwe trzęsienie ziemi, a w dotychczasowym cyklu rozwojowym dokonał się radykalny zwrot.

Mediacja wielokomunikacyjna

W drugiej połowie minionego stulecia biblioteki publiczne ustabilizowały bowiem (tak uważano) swoje funkcjonowanie i zanosiło się na regularny wzrost ich efektywności. Niechętnie zatem odniosły się do zmian, podyktowanych przez życie – zresztą również dlatego, że jako małe i utrzymywane z tego co łaska, niekoniecznie miały za co te zmiany wprowadzać, a nigdy przecież nie były bliskie zaawansowanym technologiom komunikacyjnym. Nic zatem dziwnego, że nie znalazły się w innowacyjnej awangardzie, korzystając raczej z doświadczeń bibliotekarstwa akademickiego. O ile ktoś zechciał je zreferować.

Ostatecznie innego wyjścia nie było, jak dostosować się do nowych okoliczności zewnętrznych, ale po swojemu i bez entuzjazmu, a często nawet przeciwnie: bardzo opieszale. Bo też bieda i niedostateczne rozeznanie uwarunkowań to dla postępu nie są najlepsze przesłanki wyjściowe.

Tak jak wszystkie książnice, biblioteki publiczne opierały się w mediacji na piśmiennictwie, ale robiły to jednak inaczej niż pozostałe. Zakładany bowiem przedmiotowo-podmiotowy uniwersalizm powodował, że nie dało się narzucić z góry żadnych ograniczeń, toteż w zasadzie wszystkim chętnym należało i należy udostępniać **całe** piśmiennictwo. Oraz czasopiśmiennictwo – również w nieograniczonym stopniu rozmaite. W repertuarze usług pozostałych bibliotek, tak rozległy profil nigdy nie występował i nadal nie ma tam miejsca. Na tym polega wyjątkowy charakter, ale także najwyższa trudność wykonawcza, bibliotekarstwa publicznego.

Dominujący charakter piśmiennictwa utrzymał się nadal w bibliotekach publicznych, kiedy zaczęto wprowadzać tam do obiegu zasoby audialne i wideowizyjne, bo jednak wyraźnie miały formę dodatków uzupełniających. I nic nie zmieniło się po próbach implementacji – mało zresztą udanych – mikrofilmografii, jakkolwiek pojawiły się zapalczywe sugestie, że oto piśmiennictwo zaniknie. Ten pogląd, już z całą mocą, ujawnił się natomiast powtórnie razem z inwazją komunikacji digitalnej [*Bachowski, 2011, s. 134; Brown, Hunter, 2012, s. 65*]. Powstał mianowicie mit ekspulsacji druku i jakkolwiek bezzasadny [*Bawden, Robinson, 2012, s. 218; Steffen, Bell M., 2006, s. 160; Wichrew, 2013, s. 94*], rozlał się, przyjął szeroko i nadal trwa. Tak jakby ktoś bardzo tego wyczekiwał. Natomiast w mocno księgocentrycznych bibliotekach publicznych nie dało się w związku z tym uniknąć konsternacji, a nieraz nawet paniki.

Z czasem okazało się zresztą, że komunikacja digitalna w całości jednak druku nie zastąpiła, lecz tylko naruszyła jego komunikacyjną hegemonię i stała się w komunikowaniu równorzędną formą równoległą [*Bawden, Robinson, 2012, s. 218; Carr N., 2010, s. 77; Ganzikowa, 2007, s. 174*]. Bo to są odmienne warianty transmisji treści, oparte na innych zasadach nadawania i odbioru, więc nawet czytanie w ekranu nie przebiega tak samo, jak czytanie z druku (o tym szerzej – w następnym rozdziale). Różni się pod wieloma względami, a zwłaszcza niższym zaabsorbowaniem pamięci trwałej i znacznie mniejszą immersją [*Carr N., 2010, s. 77, 90; Kuzniecowa, 2012, s. 320*]. Dlatego nie ma podstaw, żeby zakładać eliminację komunikowania przez druk. W dającej się przewidzieć przyszłości nic tego – **tak naprawdę** – nie zapowiada [*Baron, 2008, s. 189; Hallin, 2001, s. 15; Makiejewa, 2011, s. 31; Wichrew, 2013, s. 94, 99*].

Tak więc zachowanie piśmiennictwa w obiegu przez biblioteki publiczne na tym samym lub nawet zwiększonym poziomie (zależnie od możliwości finansowych), było i jest postępowaniem słusznym. Ale pod warunkiem, że równolegle biblioteki zainaugurowały i realizują pośrednictwo w komunikacji digitalnej. Otóż tak w niemałym stopniu jest [*Stroeker, Vogels, 2014, s. 5, 13-14*].

Nowe media – tak przeważnie określa się digitalną transmisję treści z zastosowaniem komputerów [*Chandler, Munday, 2011, s. 239; Słownik, 2006,*

s. 130-131] – w pierwszej fazie, czyli tuż po 1980 roku, do bibliotek publicznych trafiały rzadko. Uznane wprawdzie za konieczne dla komunikacji publicznej w całości – więc także dla bibliotecznej mediacji – a z czasem ugruntowane w niej i oswojone, dla bibliotek publicznych okazały się początkowo zbyt słabo rozpoznane, a przede wszystkim (i nadal) bardzo kosztowne; do dziś jest to istotna przeszkoda w dalszej elektronizacji bibliotek, nie tylko polskich i nie tylko publicznych [*Baron*, *2008*, *s. 4; Cunningham*, *2011/2013*, *s. 42*, *46; Gołowko*, *2008*, *s. 3; Winogrodzka*, *2013*, *s. 12*]. W eksploatacji zaś te nowe technologie wymagają nieustannie zmieniających się urządzeń, zatem również adaptacji, dlatego – oraz z wielu innych powodów – są kosztowniejsze niż piśmiennictwo [*Cunningham*, *2011/2013*, *s. 41*, *43*, *48; Kuzniecowa*, *2012*, *s. 319*; *Palmer*, *2011*, *s. 73*].

W bibliotekarstwie komputeryzacja rozpoczęła się od instalacji elektronicznych programów bibliotecznych, które objęły różne procesy wewnętrzne i rejestracyjno-usługowe, co kosztowało jednorazowo najwięcej, a przebiegało (u nas) chaotycznie. Z niedawnych informacji wynika, że do polskich bibliotek publicznych wprowadzono ponad 10 takich programów, różnych i wobec siebie niekompatybilnych [*Winogrodzka*, *2013*, *s. 11*]; to nie jest sytuacja korzystna. Ponadto za skomputeryzowane (w szerokim sensie) uważa się ponad 70% naszych bibliotek publicznych, ale za całkowicie skomputeryzowane (cokolwiek to znaczy) – nie więcej, niż 20% [*Winogrodzka*, *2013*, *s. 4*]. Wniosek jest więc taki, że bez szerszej elektronizacji procesów bibliotecznych obywa się mniej więcej 1/3 bibliotek publicznych w Polsce.

Początkowo w drugiej kolejności, ale potem już równolegle, miało miejsce przyłączanie bibliotek do Sieci oraz udostępnianie internetu użytkownikom. Z końcem 2012 roku miało u nas ten dostęp 86% skomputeryzowanych bibliotek publicznych i ponad 80% oferowało publiczności możliwość korzystania [*Winogrodzka*, *2013*, *s. 6*]. To wprawdzie nie jest równoznaczne ze świadczeniem usług zdalnych – taka oferta jest skromniejsza – ale sygnalizowany stan nie jest zły. Trzeba jednak nastawać na wprowadzenie **wszędzie** internetu oraz usług na dystans w okresie najbliższych dwóch lat, jeśli owe 15%-20% tych bibliotek (bez internetu na razie) ma zamiar nadal utrzymać się w obiegu.

Bo innego rozwiązania nie ma. Zwłaszcza dla usług informacyjnych forma digitalna jest niezwykle ważna – niezależnie od ewentualnych niedostatków – i również biblioteki publiczne nie mogą się bez niej obejść [*Cunningham*, *2011/2013*, *s. 48*; *Ganzikowa*, *2007*, *s. 174*; *Kuzniecowa*, *2012*, *s. 316*; *Stroeker*, *Vogels*, *2014*, *s. 5*]. A to wymaga zwiększonych wydatków i nastawienia się na dalsze sukcesywne zmiany, co najmniej technologiczne.

W orbicie kolejnych i zapewne nieuchronnych innowacji znajdują się jeszcze usługi i kontakty z użytkownikami, realizowane przez telefonię mo-

bilną – oraz udostępnianie ebooków. W obu wypadkach warto zachować ostrożność i umiarkowanie.

Usługi poprzez mobilne telefony wprowadzają już niektóre biblioteki zagraniczne – jakkolwiek publiczne rzadziej – sugerując, że to jest alternatywa dla komputerów i piśmiennictwa [*Banks, 2010, s. 11; Falkner, 2012, s. 37*]. Tak daleko posunięta opinia ma charakter demagogiczny. Ale nie można wykluczyć, że mobilna telefonia jest/będzie **dopełnieniem** dotychczasowej oferty bibliotecznej.

Wprowadzenie informacji i usług z jej wykorzystaniem wymagało pierwotnie specjalnej aranżacji, co było kosztowne i pracochłonne. Odkąd pojawiła się możliwość automatycznej przebudowy pełnowymiarowych stron na miniaturowe mobilne – Responsive Web Design – ubyło pracy i koszty uległy zmniejszeniu, ale jakość przetworzenia jest kiepska. W dodatku strony dla iPadów oraz dla iPhonów nie mogą być takie same [*Koster, Heesakkers, 2013, s. 66-67; Nielsen, Budiu, 2013, s. 28, 31-34*].

To wszystko będzie nadal zmieniało się jeszcze i nie do końca wiadomo jak [*Koster, Heesakkers, 2013, s. 88*], natomiast publiczność może sygnalizować swoje oczekiwania już teraz. Dlatego trzeba śledzić bieżące rozwiązania w tym zakresie, szczególnie technologiczne – te, które umożliwiają transmisję sygnałów zarówno w trybie pełnoekranowym, jak i alternatywnie, w formie zminiaturyzowanej. Natomiast przy wdrażaniu samej transmisji należy postępować z umiarem, bo niewykluczone, że dalsza miniaturyzacja ekranów w urządzeniach mobilnych może sytuację radykalnie zmienić. Równolegle zaś trzeba rozpoznawać, co na to wszystko publiczność.

Myślę zresztą, że to akurat nie małe polskie biblioteki publiczne powinny eksperymentować i ponosić ryzyko zwiększonych wydatków z tytułu technicznego pionierstwa w komunikacji, które może przecież wkrótce zweryfikować się negatywnie też. Natomiast to, co już sprawdzone i mieści się w sferze możliwości, trzeba roztropnie aranżować [*Falkner, 2012, s. 37-39; Wichrew, 2013, s. 96*].

Ostrożność jest również wskazana wobec retransmisji ebooków – z wyjątkiem tych, które są odpłatnie albo nieodpłatnie dostępne online. Te natomiast, które wymagają **skonkretyzowanych** czytaków, mogą okazać się efemerydami, bo zmiany technologiczne w tej sferze są na porządku dziennym. A już na pewno przed rozpoczęciem takich usług trzeba ustalić, jakimi czytakami dysponują w większości użytkownicy konkretnej biblioteki, oraz starannie rozeznać techniczne i licencyjne warunki udostępniania. Praktykowanym niekiedy rozwiązaniem alternatywnym bywa równoczesny zakup czytaków i wypożyczanie ich publiczności, ale koszty są znaczne, różnorodność użytkowanych urządzeń duża, a z kolei skala dostępności jest zwykle niewielka [*Cheek, Hartel, 2012, s. 8-9*].

Wygląda na to, że właśnie teraz rynek ebooków nabrał niejakiego wigoru oraz jest więcej zmian technologicznych: dawne czytaki to często już złom. Stabilizacja zależy od uniwersalizacji (ujednolicenia) technologii odbiorczych, toteż na razie lepiej w pośrednictwo nie angażować nadmiernych środków, bo efekty mogą być krótkotrwałe. Jednak z drugiej strony – akurat biblioteki publiczne nie powinny całkowicie ignorować funkcjonowania ebooków, bo to spowodowałoby zniechęcenie publiczności.

W komunikacyjnej rzeczywistości jakakolwiek biblioteka, przede wszystkim zaś publiczna, nie może izolować się od żadnej z głównych form publicznej komunikacji. W mediacji musi obowiązywać melanż obu podstawowych wariantów tej komunikacji – zarówno piśmienniczej, jak i digitalnej – z ewentualnym dopełnieniem o te, o które upomni się miejscowa publiczność. Współcześnie dominuje zatem multisemiotyczny, hybrydalny model biblioteki, zwłaszcza biblioteki publicznej. I to również nadaje jej charakter uniwersalny [*Bawden, Robinson, 2012, s. 154, 218; Carr R., 2007, s. 29; Cunningham, 2011/2013, s. 48; Hernon, Matthews, 2013, s. 10; Makiejewa, 2011, s. 34; Niegard, 2011, s. 342; Steffen, Bell M., 2006, s. 164*].

Różne rodzaje komunikatów raczej dopełniają się wzajemnie, niż miałyby się wypierać [*Beard, Dale, 2011, s. 111; Sokołow, 2011, s. 11*], zatem w bibliotekach, szczególnie publicznych, powinny być współobecne, udostępniane na równych prawach – według swojej użyteczności. Owszem, krążą też opinie zdecydowanie preferujące komunikację digitalną i są nawet biblioteki wyłącznie elektroniczne, chociaż niepubliczne [*Zdravkowska, 2011, s. 76*]. Ale nie ma mocnych dowodów, że tak być musi zawsze i wszędzie, ani też, że tak jest lepiej.

To jednostronne wybieganie w przyszłość nie znajduje dostatecznych przesłanek uzasadniających. Trudno przewidzieć dalszy rozwój technologii komunikacyjnej, oraz nie wiadomo, jak rozwiną się nowe języki, ani jakie będą między nimi relacje [*Baron, 2008, s. 233*].

Jeżeli współcześnie można mówić o książce konwergencyjnej, czyli drukowanej ale z multimedialnym oraz interaktywnym dopełnieniem, to tym bardziej wielosemiotyczna formuła komunikacji publicznej może być również przymierzana do przyszłości [*Gmiterek, 2012, s. 26, 49; Wichrew, 2013, s. 99*]. A wobec tego hybrydalny, komunikacyjnie mieszany model biblioteki publicznej okaże się zapewne użyteczny jeszcze bardzo długo.

Informacyjne powinności bibliotek – już tu dostatecznie scharakteryzowane – akurat w bibliotekarstwie publicznym przybierają szczególnie rozległy, więc właśnie uniwersalny charakter. Bo wprawdzie przeważa tam nastawienie na transmisję informacji ogólnych, użytkowych, praktycznych, to jednak ma również miejsce mniej lub bardziej intensywne pośrednictwo w dostarczaniu informacji edukacyjnych, zawodowych, urzędowych, a nawet na-

Uniwersalizacja informacji

ukowych i czasami wąsko specjalistycznych. Zatem mieszany (czyli uniwersalny), nie limitowany z góry, jest/powinien być obszar informacji tam **serwowanych**, mianowicie z jednej strony globalny („informacje ze świata"), a z drugiej: środowiskowy, lokalny („informacja miejscowa").

Jednak pojmowany w ten sposób, uniwersalnych charakter usług informacyjnych, w wydaniu bibliotek publicznych byłby tylko hasłem, niemożliwym do przetworzenia na wykonawstwo, bez współdziałania z innymi bibliotekami i bez aktywnego wykorzystania komunikacji digitalnej – nadal zresztą w powiązaniu z informacją piśmienniczą, zwłaszcza kiedy trzeba wyjść poza doniesienia bieżące i odwołać się do treści archiwalnych [*Carr N., 2010, s. 158; Gębołyś, 2010, s. 19; Grichanow, 2013, s. 156*]. Zarazem właśnie w praktyce bibliotek publicznych bardzo często niezbędne jest jeszcze odpowiednie **naddanie** informacyjne, a więc oswajanie transmitowanych informacji o charakterze globalnym, oraz poszerzone, globalizujące przetwarzanie informacji miejscowych, jeśli biblioteka wprowadza je do Sieci. Ten sposób uprawiania działalności informacyjnej przystaje do stosowanego w nauce pojęcia glokalizacji [*Słownik, 2006, s. 70*].

Obieg informacji, tak jak całej komunikacji, zawsze miał taki mieszany (więc po dzisiejszemu: glokalistyczny) charakter, jednak proporcje są obecnie całkowicie inne. Przestrzeń informacyjna jest teraz bardziej globalna niż lokalna, a wiadomości z zewnątrz, o wiele liczniejsze, napływają znacznie szybciej – właśnie za sprawą transmisji elektronicznej. I nawet jeżeli nie można wszystkim zapewnić dostępu do każdej informacji, to jednak zakres dostawy jest imponująco rozległy [*Gołowko, 2008, s. 25; Leszczak O., Leszczak S., 2007, s. 448; McCook., Phenix, 2006, s. 62; Sokołow, 2011, s. 15*]. W niemałym stopniu jest tak, lub może być, za sprawą bibliotek publicznych właśnie, bo ogarniają najbardziej różnorodną część społeczeństwa – jeżeli potrafią tę dostawę odpowiednio zorganizować i zapewnić bezpłatność. W Polsce jednak zasięg tych bibliotek powinien być znacznie większy.

Jednocześnie już dawno przypisano bibliotekom publicznym obowiązek informowania o sprawach lokalnych [*Grichanow, 2013, s. 157; McCook, 2004, s. 94, 183, 189; McCook, Phenix, 2006, s. 61; McMenemy, 2009, s. 78*]. Najprzód była to powinność bibliotek w małych miejscowościach głównie, a z czasem również innych bibliotek środowiskowych, nawet filialnych, w aglomeracjach dużych. Rzecz w tym, że w środowiskach niewielkich informacja miejscowa – wyjąwszy urzędową – rozpowszechniała się kiepsko, lub (poza obiegiem werbalnym) nie funkcjonowała wcale. Współczesne możliwości wzajemnego informowania się są wprawdzie znacznie większe, jest też o wiele więcej ośrodków informacyjnej dyfuzji, ale i bibliotekom, również publicznym, narzędzi informacyjnych przybyło. Są więc teraz w stanie nie tylko gromadzić informacje z zewnątrz, ale także generować lub zbierać wia-

domości środowiskowe i rozpowszechniać je w otoczeniu, a także poniekąd globalizować, przez wprowadzanie do Sieci. W skali miejscowej ważną rolę pełni też archiwizacyjny aspekt lokalnej dystrybucji informacji, umożliwiając jej międzypokoleniową transmisję [*Gębołyś, 2010, s. 19; Osburn, 2009, s. 266*].

Jednak samo rozpowszechnianie informacji, nawet jeżeli uwalnia publiczność od wydatków, nie wyczerpuje informacyjnych powinności bibliotek. Równie istotne jest wprowadzanie porządku w ogólny chaos informacyjny, strukturalizacja podaży, wybór, weryfikacja i dostosowanie do potrzeb konkretnych użytkowników [*Beard, Dale, 2011, s. 107; Maxwell, 2006, s. 42; Stiepanow, 2012, s. 251*]. W odniesieniu do całego strumienia informacji to muszą być działania wielopodmiotowe, czyli wielobiblioteczne, lecz wzajemnie powiązane – a wtedy mogą również posłużyć bibliotekom małym. Wówczas jest to oferta rozległa, naprawdę uniwersalna, a zarazem przystosowana do skonkretyzowanych odbiorców. I to jest właśnie biblioteczne naddanie, uzasadniające udział bibliotek w transmisji informacji.

Biblioteki publiczne, przede wszystkim duże, też mniej lub bardziej zajmują się bezpośrednio strukturalizacją informacji z podaży ogólnej. Ale im mniejsze, tym bardziej muszą korzystać z pierwszego przetworzenia (lub z wytworzenia) informacji przez megabiblioteki, stąd znaczenie wzajemnej współpracy.

Podstawowe zadanie informacyjne średnich i małych bibliotek publicznych polega na przejmowaniu od innych, wiadomości już uporządkowanych i zweryfikowanych, a następnie na oswajaniu ich, uprzyjaźnianiu, dostosowywaniu do potrzeb określonych osób [*McMenemy, 2009, s. 7*]. Nikt nie twierdzi, że to łatwe, ale też nikt inny nie jest w stanie zrobić tego lepiej. Tak jak żadna **obca** biblioteka nie zdoła wygenerować ani wybrać do środowiskowego obiegu, informacji miejscowej – zwłaszcza nieformalnej. W takim wymiarze nie zrobi tego zresztą żadna inna instytucja.

Tak więc zakres informacyjnych powinności bibliotek publicznych jest wyjątkowo rozległy i rzeczywiście uniwersalny. Nikt poza nimi nie mógłby uporać się z tak szerokim repertuarem i treściowym bogactwem usług informacyjnych – ale istnieje warunek konieczny: rozległej i systematycznej współpracy międzybibliotecznej.

6.2. Obsługa

Jakkolwiek każda biblioteka jest z natury rzeczy instytucją usługową, to jednak repertuar zadań jednostek dużych, zwłaszcza naukowych i (w tym) akademickich, bywa zwykle szerszy i urozmaicony. Natomiast we wszystkich

bibliotekach niewielkich – a publiczne są z reguły małe lub średnie – usługi w zasadniczym stopniu decydują o ich egzystencji [*Wu*, *2009*, *s. 61*].

O bibliotecznych usługach jako takich napisałem tu szerzej i szczegółowo w rozdziale trzecim. Dlatego w tym miejscu chcę odnieść się tylko do tego, co w zakresie usług charakteryzuje szczególnie praktykę bibliotek publicznych właśnie.

Aktualnie większość usług w ogóle, jeżeli tylko nadają się do tego, jest realizowana (acz pod rygorem opłacalności) w dwóch wariantach: bezpośrednio i zdalnie. Również usługi biblioteczne, obok świadczenia na miejscu, poszerzają stopniowo swój repertuar na dystans. Są nawet sugestie ich całkowitej i wyłącznej wirtualizacji z czasem, ale przeważają opinie o zasadności kontynuowania oferty w dwóch wersjach równolegle [*MacKellar*, *2008*, *s. 27*; *Zdravkovska*, *2011*, *s. 116*].

Realizacja oferty

Bo wprawdzie od paralelnego wirtualizowania nie ma odwrotu, to jednak publiczność sygnalizuje chęć i potrzebę bywania w bibliotekach, w sensie fizycznym – i to właśnie w publicznych, środowiskowych, lokalnych. Tymczasem zdalny charakter usług eliminuje usługodawcę z pola widzenia i redukuje cechę kontaktowości oraz poczucie bliskości. Na tym (chociaż nie tylko) trzeba więc oprzeć założenie dalszej fizycznej egzystencji bibliotek publicznych [*Hernon*, *Matthews*, *2013*, *s. 4*; *MacKellar*, *2008*, *s. 33*; *Niegard*, *2011*, *s. 342*]. Przynajmniej według dotychczas rozpoznanych oraz przewidywalnych realiów.

Tak jak z kolei nie ma wątpliwości, że biblioteczne usługi zdalne również muszą być równolegle realizowane. Kiedyś okazjonalne i rzadkie, w formie wysyłkowej, obecnie w trybie online stały się koniecznym atrybutem oferty i przeświadczenie o tej niezbędności nie zmienia się już od lat [*Burton*, *2005*, *s. 121*; *Cox*, *2006*, *s. 49*].

Z tym, że w bibliotekach publicznych ich repertuar i zakres musi być inny, aniżeli w bibliotekarstwie akademickim. Większa jest bowiem różnorodność i rozpiętość zainteresowań, nie kanalizowana wyłącznie przez procesy naukowe i edukacyjne. Odwrotnie: wzbogaca się niebywale na rzecz treści lokalnych, użytkowych, multiprofesjonalnych i ogólnoinformacyjnych, a przede wszystkim nieinformacyjnych, służących już to do refleksji, bądź rekreacji, albo kompensacji. Z tego powodu, jak też za sprawą rozmaitości form transmisji oraz zróżnicowania narzędzi odbiorczych, trudno wyobrazić sobie realizację tego wariantu usług bez sukcesywnej obserwacji nastawień i oczekiwań użytkowników każdej biblioteki publicznej. Jednak zwrot **„trudno”** to eufemizm; w rzeczywistości takich sondaży na ogół nie ma.

Z drugiej strony, organizacja osobnego, zdalnego wariantu usług, jest w bibliotekach publicznych – w większości wszak niskoobsadowych – szczególnie trudna. Wymaga wyodrębnienia i wskazania **innego** czasu realizacji, bo nie da

się świadczyć jednoosobowo usług bezpośrednich i zdalnych w tym samym momencie. A to jest ograniczenie drastyczne. Łatwiej więc realizować usługi na dystans w bibliotekach większych, oraz/lub w ewentualnym sprzężeniu bibliotek w sieć (gminną, miejską, powiatową), czyli w oparciu o bibliotekę dużą. Zawsze jednak z koniecznym, **miejscowym** rozpoznaniem użytkowniczego zapotrzebowania.

Które przydaje się też do skonstruowania oferty automatycznej, gotowej, głównie informacyjnej, na stronach www biblioteki [*Cox*, *2006*, *s. 52; Geeson*, *2011*, *s. 94*]. Akurat w bibliotece publicznej powinna być inna, niż w jakiejkolwiek akademickiej, szkolnej, bądź pedagogicznej, bo nie tylko bardziej urozmaicona, ale też mocniej ukonkretniona. Natomiast przemyślane powiązania linkowe z automatycznymi propozycjami innych bibliotek mogą stanowić użyteczne wzbogacenie.

Wobec natrętnego sygnalizowania preferencji dla bibliotecznych usług na dystans, w odniesieniu do bibliotekarstwa publicznego trzeba powtórzyć opinie o niezbędnym zrównoważeniu ofert: bezpośredniej i zdalnej [*Hernon*, *Matthews*, *2013*, *s. 164; Maxwell*, *2006*, *s. 139; Niegard*, *2011*, *s. 351*; *Perceptions*, *2011*, *s. 97*; *Steffen*, *Bell M.*, *2006*, *s. 164*]. I celowo odwołuję się do licznych wypowiedzi znawców – z różnych okresów. Potwierdzają bowiem utrzymujące się przeświadczenie, że taki dualistyczny charakter usług jest w bibliotekach publicznych absolutnie konieczny.

Natomiast sugestie dostosowania usługowej oferty do urządzeń mobilnych, a zwłaszcza smartfonizacji, wymagają zastanowienia. Nie budzi (ewentualnie) wątpliwości – chociaż wymaga specjalnych aplikacji – przeniesienie na smartfony podstawowego serwisu informacyjnego (rejestry usług, katalogi, rezerwacje), bo to ułatwia wszystkim kontakt z dowolnego miejsca [*Ally*, *2008*, *s. 37*, *42*]. Jednak wobec konieczności odrębnej aranżacji, dla małych bibliotek to może być zadanie na granicy wykonalności. Stąd konieczność zachowania dystansu wobec zapewnień o rozwoju [*Clark*, *2012*, *s. 1; Geeson*, *2011*, *s. 100*] takiego właśnie wariantu usług zdalnych w bibliotekach publicznych.

Również dlatego, że wizualny aspekt oferty smartfonowej pozostawia na razie wiele do życzenia. Małe ekrany (a będą jeszcze mniejsze) radykalnie obniżają poziom czytelności oraz użyteczności zarejestrowanych tekstów, a stałe zmiany technologiczne tym bardziej skłaniają do ostrożnego inwestowania w tę odmianę usług zdalnych [*Nielsen*, *Budiu*, *2013*, *s. 15*, *51*, *138*, *182*]. Jakkolwiek nie można tracić jej z pola widzenia.

Postulowana w całym bibliotekarstwie okołousługowa aktywność – poradnictwo, doradztwo i kierunkowanie usług, zarówno informacyjnych, jak i przedmiotowych [*Bagrowa*, *2010*, *s. 124*; *Burton*, *2005*, *s. 121*; *Hernon*, *Matthews*, *2013*, *s. 91*] – w bibliotekach publicznych jest wysoce utrudniona. Tak z uwagi na rozległość treściowych zakresów i ogromne zróżnicowanie

usługobiorców, jak również ze względu na nikłą obsadę personalną. To są wszak (powtórzę) przeważnie biblioteki małe.

Według tego, co można zaobserwować w praktyce, ewentualnie pogłębiona orientacja bibliotekarzy odnosi się tam już to do literatury pięknej (zresztą nie całej: w wyborze), bądź do oferty dla dzieci, albo (rzadko) dla młodzieży – ale to już w ewentualnie wyspecjalizowanych agendach. Poza tym, w bibliotekach niewielkich okazje konsultacyjne powstają głównie przy usługach bezpośrednich, na miejscu; w książnicach jednoosobowych interaktywne porady online są możliwe rzadko. Więc również dlatego tak ważny jest postulat funkcjonowania tych bibliotek w powiązaniu, w zespole – w zorganizowanej sieci, zdolnej do przejęcia choćby niektórych powinności doradczych.

Jednym z podstawowych wyróżników usług w publicznych bibliotekach jest ich **codzienny** charakter [*Osburn*, *2009*, *s. 3*]. Dla otoczenia są te biblioteki dostawcami równie powszednimi, jak sklepy spożywcze, piekarnie, albo kioski z prasą. To zaś narzuca konieczność stosownej organizacji oferty, wygodnych standardów, gwarantujących realizację szybką i solidną, niejako „podręczną", lecz z możliwością powtórzeń, kontynuacji oraz (wtedy) pogłębienia i poszerzenia.

Powtarzalność korzystania z bibliotek przez te same osoby wymusza ułatwienia, mianowicie przybliżenie miejsc świadczenia usług do publiczności, redukcję formalności i oszczędność czasu, a także dogodne pory funkcjonowania [*Makiejewa*, *2011*, *s. 32-33*]. O ile bowiem okazjonalni usługobiorcy bywają tolerancyjni wobec uciążliwych i długotrwałych procedur (bo dla nich jednorazowych), to przy zwiększonej częstotliwości korzystania – już tak nie jest.

Właśnie w dążeniu do udogodnień, powstały lokalne **sieci** bibliotek publicznych (z filiami), skracając odległości (i zatem czas na korzystanie) do miejsc zamieszkania. W najlepszym dla publicznego bibliotekarstwa okresie, ta sieć – przynajmniej na wsi – była u nas bliska parametrom optymalnym, a za takie uchodzi odległość od miejsc zamieszkania nie dalsza niż 3 km na wsi; w miastach zaś do 1, 5 km [*Fenełonow*, *2010*, *s. 75*, *104*]. Jednak aż takiego zagęszczenia nie udało się w pełni osiągnąć. Zaś sytuacja obecna, po przetrzebieniu gminnych sieci bibliotecznych, jest znacznie gorsza.

Ale dla sprawnego funkcjonowania bibliotek w reżymie codziennym najważniejszy jest wymiar i rozkład czasu otwarcia: możliwie długi, obowiązkowo niezmienny i koniecznie dostosowany do potrzeb publiczności. Są na świecie biblioteki publiczne, czynne przez 90 godzin w tygodniu, a niektóre nawet całodobowo [*Wu*, *2009*, *s. 60*]. Natomiast ogólna, obiegowa opinia o porach otwarcia bibliotek jest niekorzystna: przeważa pogląd, że są złe [*Eco*, *1990*, *s. 15*; *Pateman*, *Willimet*, *2013*, *s. 60*].

Na tle tak niekorzystnej panoramy, otwieranie polskich bibliotek publicznych przedstawia się jeszcze gorzej, a niekiedy wręcz katastrofalnie – porównywalne tylko z równie fatalnym otwieraniem naszych instytutowych bibliotek uczelnianych. Czas otwarcia bywa nieprzyzwoicie krótki, w dni wolne od pracy funkcjonują biblioteki nieliczne i rzadko, w zbyt wiele dni otwarcie ma miejsce tylko przedpołudniami, a wieczorami otwiera się mało które, na dodatek zaś zakorzenił się koszmarny zwyczaj otwierania ich o różnych porach w rozmaite dni. Na takich warunkach nie uchowałaby się żadna usługowa instytucja komercyjna.

Jeśli czas otwarcia biblioteki publicznej nie osiąga nawet połowy czasu pracy personelu, to sytuacja jest absurdalna. Kiedy zaś biblioteka z pełnoetatową obsadą jest dostępna dla publiczności krócej, niż 30 godzin tygodniowo, to sama prosi się o likwidację. Rozsądny wymiar czasu otwarcia biblioteki publicznej (z wymaganiem co najmniej dwóch etatów) rozpoczyna się od 60 godzin w tygodniu, przez 6 dni – z **całymi** sobotami włącznie.

Przy takim jak obecnie wymiarze funkcjonowania, nie dziwi niski zasięg polskich bibliotek publicznych, z których korzysta co piąty Polak: więc gorszy od średniego w Unii Europejskiej i trzykrotnie niższy aniżeli w krajach skandynawskich [*Program rozwoju*, *2013*, *s. 3*]. A to stawia pod znakiem zapytania potencjalną możliwość wywiązania się z postulowanych powinności. Konieczna jest zatem **gruntowna** zmiana sposobu funkcjonowania tych bibliotek – ale także uwarunkowań bazowych – ich nastawień wobec publiczności, a przede wszystkim radykalnej poprawy dogodności świadczenia usług.

Każda biblioteka (przynajmniej dotychczas) istnieje fizycznie w konkretnym miejscu. Jest tam postrzegana i włączana w określoną przestrzeń publiczną, staje się jej składnikiem, znaczącym i trwałym, toteż następnie tak bywa kojarzona w społecznej świadomości [*MacKellar*, *2008*, *s. 27*]. Dokładniej: dobrze, żeby ją kojarzono w ten sposób. Wmontowaną w publiczną przecież, nawet jeżeli ściśle ograniczoną, przestrzeń szkoły lub uczelni, albo – bibliotekę publiczną – w częściowo otwarty ale skonkretyzowany obszar otaczającego środowiska. Jest więc ważną, a niekiedy również charakterystyczną, częścią tego, co dookoła publiczne, a zarazem (to taki mix) „sprywatyzowaną" indywidualnie przez każdego, kto z niej bezpośrednio korzysta [*Maxwell*, *2006*, *s. 77*; *MacKellar*, *2008*, *s. 35*; *Zdravkovska*, *2011*, *s. 141*].

Programy ponadusługowe na miejscu

Ale: jest, czy **trzeba** żeby była? Istnieje bowiem takie założenie, idea – wynikająca z koncepcji biblioteki publicznej. Ma być w sensie fizycznym tam, gdzie toczy się indywidualna i zbiorowa egzystencja, oraz musi być postrzegana, że właśnie tam jest. A w praktyce?

Nie brak lokalnych bibliotek, które dopracowały się takich przeświadczeń środowiskowych, w następstwie solidnego funkcjonowania oraz mądrego programu. Jednak inne, niestety liczne, wcale o to nie zadbały. Prognozy są zatem dla nich złe.

To wmontowanie w lokalną przestrzeń, jeżeli przez otoczenie uświadamiane, generuje odrębny wymiar funkcjonowania biblioteki publicznej (innych bibliotek – w mniejszym stopniu), już to w powiązaniu z usługami albo nie, mianowicie jako miejsca spontanicznych lub aranżowanych intencjonalnie spotkań bezpośrednich. Czasem przypadkowych, a niekiedy inicjowanych dla samych kontaktów właśnie, albo w innych celach. Z natury rzeczy bowiem istnieje powszechna potrzeba wzajemnego spotykania się ludzi [*Baron, 2008, s. 235; Jacher, 2007, s. 14; Niegard, 2011, s. 342*], co biblioteki publiczne powinny umożliwiać, ułatwiać i wykorzystywać. Oczywiście: trzeba jeszcze, żeby miały po temu stosowne warunki bazowe, a więc odpowiednio liczny personel i przystosowane pomieszczenia. A to zdarza się nieczęsto.

Inne środowiskowe możliwości spotykania się i kontaktowania są na ogół skromne, nic zatem dziwnego, że publiczność na biblioteczne propozycje często reaguje pozytywnie, toteż trzeba, żeby były. Wbrew gołosłownym opiniom, rozszerzony obecnie repertuar kontaktów wirtualnych przez Sieci, nie wyklucza nastawień na spotkania bezpośrednie, jakkolwiek zapewne trochę je osłabia [*Baron, 2008, s. 7; Jacher, 2007, s. 19*]. Ale wobec tego stosowna oferta biblioteczna powinna być tym klarowniejsza.

Pytanie: po co, dlaczego, w jakim celu? Otóż w tym samym, dla którego w ogóle powstały biblioteki, mianowicie dla komunikowania i transmisji treści. Tyle że w inny, powiedzmy że w „trzeci" sposób, aniżeli za pośrednictwem zmaterializowanych nośników komunikacyjnych. Bo także w kontaktach bezpośrednich następuje wszak wymiana rozmaitych treści, niekiedy banalnych i stereotypowych, ale często nowych i kreatywnych, już to z afirmacją, bądź ignorowanych, ale zawsze aktywizujących ku jakiejś postawie [*Maciuszek, 2012, s. 74, 101*]. Dlatego tworzenie dogodnych warunków dla podzielenia się opiniami oraz aranżacja osobistych relacji, tak w trybie indywidualnym jak również grupowym, ma znaczący wymiar **komunikacyjny** [*Płochotnik, 2011, s. 170, 172*], oraz **humanizujący**, obywa się bowiem częściowo lub całkowicie bez udziału technologii.

Nie od dzisiaj wiele wskazuje, że to jest formuła zapośredniczenia akceptowana przez publiczność i możliwa do realizacji przez biblioteki, przede wszystkim właśnie publiczne – obok mediacji w komunikacji piśmienniczej oraz digitalnej, a także ewentualnie w innych wariantach komunikacji. Trzeba tworzyć dogodne po temu warunki oraz inicjować takie zapotrzebowanie, lub nawet wręcz mody [*Askarowa, 2011, s. 31; Bawden, Robinson, 2012,*

s. 225], wzmacniając w ten sposób i wzbogacając repertuar bibliotecznych przedsięwzięć. Kto tego nie zrobi, ten – obawiam się – nie przetrwa.

W potocznym slangu zawodowym wszystko to nazywa się pracą z użytkownikiem, programem dla publiczności, lub ofertą ponadusługową – w domyśle więc: naddaną, dodatkową. Ale przy postępującej technicyzacji procesów komunikacyjnych i przeciążeniu międzyludzkich relacji technologią, to niekoniecznie jest naddatek, lecz (może już teraz, a tym bardziej jutro) pełnoprawny, trzeci wariant bibliotecznych usług.

W praktyce zresztą, równorzędny do usług charakter mają od dłuższego czasu „ponadusługowe" programy bibliotek publicznych dla dzieci, już to powiązane z udostępnianiem zasobów, bądź realizowane niezależnie. Zmiany w tym zakresie, jakie pojawiły się ostatnio, polegają głównie na zintensyfikowanym wykorzystywaniu (w ramach tych programów) nowych technik komunikacyjnych, ewentualnie dopełniających przedsięwzięcia werbalne. Natomiast zdecydowaną nowością jest przesunięcie dolnej granicy wieku adresatów tych form, mianowicie poniżej drugiego roku życia – z realizacją w obecności rodziców i przy ich ewentualnym współudziale [*Marino*, *2007*, *s. 1*, *5*]. Jednak podstawowa trudność (znowu) zawiera się w tym, że to wszystko wymaga specjalizacji, zarówno powołania odpowiedniej agendy bibliotecznej, jak i przysposobienia personelu. Tymczasem w polskiej praktyce, wyodrębnionym oddziałem dla dzieci dysponuje zaledwie co dziesiąta biblioteka publiczna lub filia.

W tradycyjnym rozumieniu ponadusługowej oferty bezpośredniej, mieści się również aranżacja przestrzeni edukacyjnej, przystosowanej nie tylko do nauki indywidualnej, lecz także grupowej, zespołowej, wymagającej specjalnego wyodrębnienia ze względu na charakter i głośność. Ta koncepcja coraz silniej domaga się realizacji, także w bibliotekarstwie publicznym [*Beard*, *Dale*, *2011*, *s. 108; Kurka*, *2011*, *s. 32; Thomas*, *2013*, *s. 34; Waller*, *2011*, *s. 69*], ponieważ w bibliotekach szkolnych (w czasie postlekcyjnym) takich możliwości często nie ma, zaś bibliotek pedagogicznych jest stosunkowo mało. Jednak ten postulat można spełnić tylko w nielicznych bibliotekach publicznych, na ogół bowiem brak po temu stosownych warunków lokalowych oraz kadrowych.

Natomiast niekiedy jest możliwa w bibliotece – bez jej udziału realizacyjnego – instalacja drobnych usług komercyjnych lub urzędowych, w przestrzeniach najmniejszych oraz w trybie automatycznym. Mam na myśli kioski, stoiska handlowe i kawiarenki, bankomaty i biletomaty, a w bibliotekach większych – agendy różnych biur i instytucji [*Cuban S.*, *Cuban L.*, *2007*, *s. 51; Kurka*, *2011*, *s. 21*], przed czym zresztą biblioteki bronią się zawzięcie. To nie musi mieć związku z profilem usług bibliotecznych, ale za sprawą drobnych udogodnień ogólnych, przez usprawniający charakter, tworzy się korzystny klimat wokół oferty ściśle bibliotecznej, sprzyjający odwiedzinom

bezpośrednim. Również w tym wypadku, dużo zależy od wielkości oraz jakości bibliotecznego zaplecza, chociaż urządzenia automatyczne dają się instalować również w pomieszczeniach niewielkich, bez uszczerbku dla podstawowego funkcjonowania.

Tak jak bezpośrednie działania usługowe (ewentualnie: częściowo usługowe) bibliotek stanowią powszechny składnik oferty bibliotecznej – to coraz częściej dopełniają je przedsięwzięcia pośrednie, realizowane przez Sieć. Nie zawsze zresztą dają się odróżnić od usług rzeczywistych, bo wszak elektroniczna informacja o informacji, lub instrukcja korzystania, też jest (częściowo) informacyjną usługą. Różnice wobec inicjatyw bezpośrednich są takie, że przeważnie realizują się tylko zdalnie, oraz – nie mają umocowania w tradycji, pojawiły się bowiem niedawno. A ponadto w bibliotekarstwie publicznym, ze względu na mierne zaplecze bazowo-kadrowe i jednocześnie mocno zróżnicowaną publiczność, znacznie większy niż w innych bibliotekach jest dystans pomiędzy postulatami i praktyką w tym zakresie.

Ponadusługowe przedsięwzięcia sieciowe

Niezależnie jednak od trudności, biblioteki muszą być w internecie obecne – co najmniej w intencji powiadomienia, że są i świadczą usługi, zatem dla promocji, oraz dla poinstruowania, jak stać się bibliotecznym usługobiorcą. To jest teraz obligatoryjna forma (co najmniej) aktywnej promocji, a przeważnie również elementarnych porad użytkowych, okołokomunikacyjnych i okołobibliotecznych [*Ganzikowa, 2007, s. 169; Giesecke, McNeil, 2010, s. 2; Leeder, Cordova, 2010, s. 25*].

Takie są wymagania bieżące i przyszłe. Trzeba dostosować się do nich, oraz wykorzystać powstające możliwości w każdy dostępny sposób. Kontakt przez Sieć czyni bowiem relacje z biblioteką łatwymi do nawiązania, gdziekolwiek użytkownicy są i to w trybie (teoretycznie) natychmiastowym, oraz w skali (też teoretycznie) rozległej [*Ally, 2008, s. 37, 42; Burton, 2005, s. 109; Fiedorow, 2013, s. 13, 15; Loertscher, 2007, s. 115*]. To tym ważniejsze, że rozrzut przestrzenny publiczności jest w bibliotekarstwie publicznym akurat największy. Jest więc nie do pomyślenia, żeby te biblioteki mogły obejść się bez żadnych przedsięwzięć sieciowych.

To oczywiście są inne formy kontaktów, aniżeli bezpośrednie. Pochodzą mianowicie zawsze z wyboru **intencjonalnego** – w tym tkwi ich wartość – a nie z okazjonalnego, natomiast nie są katalizatorami zbliżeń: każdy tylko imituje rzekomy udział w zbiorowości, ale polega na funkcjonowaniu indywidualnym. Dlatego możliwe, że w rezultacie następuje osłabienie potrzeby spotkań bezpośrednich [*Baron, 2008, s. 7; Jacher, 2007, s. 19; Leszczak O., Leszczak S., 2007, s. 457*]. A relacje zdalne są namiastkowe; według określeń potocznych – „instant". Natomiast szeroko rozpowszechnione, już niezależ-

nie od bibliotek, zatem trzeba je wykorzystywać. Tyle, że wymagają takiego postępowania, aby nie eliminowały bibliotecznych interakcji bezpośrednich.

Jak często jednak w bibliotekarstwie publicznym, pojawia się w związku z tym zasadnicze pytanie: kto ma to wszystko aranżować? Inicjatywa bowiem w nawiązywaniu pośrednich relacji z użytkownikami też musi generować się w bibliotece [*Maness*, *2009*, *s. 230*].

Tymczasem polskie biblioteki publiczne to przeważnie jednostki niewielkie, jednoosobowe bądź dwuetatowe, a na międzybiblioteczną współpracę w inicjowaniu kontaktów zdalnych na razie trudno liczyć. Do wszystkich przedsięwzięć pośrednich zaś, nawet zautomatyzowanych (tym bardziej: interaktywnych na żywo), potrzebni są kompetentni moderatorzy i opiekunowie – nic nie może pozostać bez nadzoru – na co trzeba przeznaczyć 4 godziny, a niekiedy nawet 10 godzin tygodniowo [*Fiedorow*, *2013*, *s. 32*, *38*, *55*, *68*]. Dlatego wzbogacony repertuar relacji zdalnych wydaje się możliwy w praktyce bibliotek dużych, albo w odpowiednio zorganizowanych **zespołach** bibliotek. W małych natomiast, indywidualnie, można zaaranżować jednokierunkowe sygnały przez Sieć, a jeżeli zwrotne, to automatyczne – i niewiele więcej.

Inny sposób, to nakłonienie do współpracy wybranych użytkowników. Internet opiera się bowiem w znacznej mierze na wymianie treści przez fanów, a nie przez ekspertów [*O'Beirne*, *2010*, *s. 150*]. Bazując na spontanicznych chęciach, można to wykorzystać niekiedy – jeżeli biblioteka wystąpi z odpowiednią inicjatywą i zapewni stosowne warunki.

Zwrotne kontakty telefoniczne bibliotek z użytkownikami muszą rzecz jasna realizować się równocześnie, podczas gdy przez Sieć elektroniczną mogą być zarówno synchroniczne, jak też asynchroniczne. Te z przesuniętą w czasie kontrrelacją można przygotować, lepiej zaaranżować i dopełnić w stosowne hiperlinki, są więc efektywniejsze i bardziej ekonomiczne [*Cox*, *2006*, *s. 49*, *51*; *Fiedorow*, *2013*, *s. 10*; *Geeson*, *2011*, *s. 89*]. Jednak każde z tych rozwiązań absorbuje bibliotekarzy – wymaga stosownych czynności i zajmuje czas – co w małych bibliotekach jest obciążeniem na granicy możliwości. Dlatego w bibliotekarstwie publicznym preferuje się jednokierunkowe relacje zdalne, a jeżeli zwrotne, to automatyczne. Oraz ewentualnie takie, które po bibliotecznej inicjacji, kontynuowane są następnie wyłącznie pomiędzy użytkownikami.

Wszystko wymaga koncepcji, przygotowania, a potem bieżącego nadzoru, ale komunikaty jednokierunkowe – głównie strony www i pliki oraz dołączane hiperlinki – funkcjonują **bez stałego** udziału bibliotekarzy. Jakkolwiek, wobec nastawienia publiczności na sygnały najświeższe, istnieje konieczność sukcesywnej aktualizacji treściowej, ale to już w czasie wybranym przez bibliotekarzy, a nie: narzucanym przez użytkowników [*Carr N.*, *2011*, *s. 158*; *Fiedorow*, *2013*, *s. 25*; *Leeder*, *Cordova*, *2010*, *s. 126*].

Ponadto, w sensie technicznym oraz redakcyjnym, są stosunkowo łatwe do opracowania. Operuje się w nich bowiem głównie tworzywem pisemnym, wprawdzie z ikonograficznym dopełnieniem, ale jak wynika z różnych obserwacji: w odbiorze najważniejsze są jednak zapisy [*Čapkova, 2013, s. 95; Ganzikowa, 2007, s. 170-172; Šuchova, 2013, s. 48*].

Wzbogacenie tych relacji umożliwiają automatyczne komunikaty zwrotne, zawierające gotowy rejestr standardowych powiadomień oraz/lub odpowiedzi na wymyślone pytania [*Čapkova, 2013, s. 95; Cox, 2006, s. 52; Geeson, 2011, s. 94; Leeder, Cordova, 2010, s. 139; Nalewajska, 2013, s. 467; Wu, 2009, s. 63*]. Oczywiście potencjalny obszar sygnalizowanych w tym trybie treści nie jest limitowany, toteż trzeba rozpoznać i dokonać wyboru, które zakresy przedmiotowe są lub mogą być lokalnie najużyteczniejsze. A potem na tej podstawie należy skonstruować możliwie prosty układ pytań i odpowiedzi, ponieważ nadmiernie skomplikowany może być nieczytelny [*Gorman, 2005, s. 171*].

Nie jest to łatwe; potrzeba inwencji, umiejętności oraz czasu. Ale **w ogóle bez** takiej oferty funkcjonować nie można – nawet jeżeli nastawienie publiczności na automatyczne powiadomienia i wyszukiwarki ostatnio (podobno) spada [*Perceptions, 2011, s. 56*].

Inaczej natomiast realizują się równoczesne pośrednie kontakty zwrotne z użytkownikami, nazywane potocznie „biblioteką 2.0", bo wymagają współdziałania w tym samym, narzuconym przez każdego użytkownika czasie i synchronicznego dialogu elektronicznego [*Chandler, Munday, 2011, s. 459; Fiedorow, 2013, s. 10; Gmiterek, 2012, s. 12; Leeder, Cordova, 2010, s. 25; MacKellar, 2008, s. 279; Maness, 2009, s. 228*]. Sugerowane przez wielu (jak widać) znawców, są jednak wykluczone bez stałego udziału odpowiednio przygotowanego personelu bibliotecznego i nawet jeżeli uda się namówić do realizacji samych użytkowników, to udział biblioteki i bibliotekarzy nie może być czysto symboliczny.

W rejestrze proponowanych form najczęściej wymienia się, firmowane przez biblioteki, lokalne czasopisma i kroniki internetowe, blogi, miejscowe wikipedie, również rozszerzone fora dyskusyjne (okołolekturowe lub tematyczne), wirtualne zespoły problemowe, oraz sieciowe kluby książki i inne – bo możliwych wariantów jest mnóstwo [*Askarowa, 2011, s. 34; Fiedorow, 2013, s. 7; Ganzikowa, 2007, s. 172; Gmiterek, 2012, s. 172; Grichanow, 2013, s. 156-157; Leeder, Cordova, 2010, s. 129; Maness, 2009, s. 228; O'Beirne, 2010, s. 150*]. Dla bibliotek publicznych, mocno powiązanych z otoczeniem lokalnym, to mogą być wysoce produktywne narzędzia porozumienia. Ale czasochłonność oraz potrzeba stosownego wyposażenia oraz umiejętności, wyznaczają bariery. To wszystko jest zatem możliwe głównie w bibliotekach dużych i częściowo w średnich. W małych

natomiast – tylko wybiórczo lub okazjonalnie, chyba że uda się to robić w trybie sieciowej kooperacji międzybibliotecznej.

Dotyczy to również, sugerowanej okazjonalnie, inicjatywy współtworzenia wraz z użytkownikami miejscowych, indywidualnych katalogów (rejestrów), według reguł folksonomicznych [*Maness, 2009, s. 228*]. Na razie są to pomysły niszowe, ale w przyszłości wcale tak nie musi być.

Bibliotekom publicznym skwapliwie podpowiada się lokalizowanie informacji o nich w rozmaitych serwisach społecznościowych [*Gmiterek, 2012, s. 43; Leeder, Cordova, 2010, s. 25, 133; Šuchova, 2013, s. 47, 50*]. To ma sens i nie jest trudne ani czasochłonne, chociaż wymaga okresowej aktualizacji. Ale skuteczność tej akurat formy kontaktów promocyjnych nie uchodzi za wygórowaną [*Šuchova, 2013, s. 50-51*].

Poza tym zaś mało klarownie rysuje się koncepcja smartfonizacji pośrednich kontaktów bibliotek publicznych z ich rzeczywistymi bądź potencjalnymi beneficjentami. Nie chodzi o foniczne formy komunikowania się, bo w tym zakresie pożytkowanie telefonii mobilnej oraz stacjonarnej nie różni się niczym i podlega takim samym (głównie osobowym) uwarunkowaniom. Smartfony jednak umożliwiają jeszcze transmisję treści w trybie pisemnym, z ikonograficznymi dopełnieniami. Ale na małych ekranach – a większe nie będą – komunikaty są słabo czytelne [*Čapkova, 2013, s. 95; Nielsen, Budiu, 2013, s. 23, 138; Špačkova, 2013, s. 148; Šuchova, 2013, s. 48*].

Przy zwrotnych smartfonowych relacjach synchronalnych, wszystko jedno fonicznych czy mailowych, konieczny jest udział specjalnie dyżurujących bibliotekarzy – w małych bibliotekach ograniczony lub wręcz niemożliwy. Realniejsza zatem jest oferta komunikatów pisemnych jednokierunkowych (z informacją użytkową, ewentualnie katalogową), ta jednak często wymaga odrębnej aranżacji na urządzenia mobilne, bo adaptacja automatyczna nie zawsze jest możliwa [*Clark, 2012, s. 23*]. To zaś też trudno zapewnić w bibliotekach niskoobsadowych.

Kiedy zatem sygnalizuje się, że 30% bibliotek akademickich oraz publicznych w USA wykorzystuje smartfony [*Perceptions, 2011, s. 14*], to być może mowa o bibliotekach dużych i głosowym wykorzystywaniu tych urządzeń. Tak też daje się rozumieć idea ultramobilności, więc kontaktowania się (z bibliotekami) z dowolnego miejsca [*Banks, 2010, s. 3*], ale: okazjonalnego i w trybie werbalnym. Na inne zastosowanie smartfonów w niewielkich bibliotekach, w masowej skali, szanse wydają się (na razie?) ograniczone.

6.3. Rozwiązania organizacyjne

Mimo że biblioteki już nie powinny funkcjonować całkowicie w pojedynkę, w pełni autonomicznie, to jednak w tej części Europy i konkretnie w Polsce jest to praktyka częsta. W dodatku ma miejsce w bibliotekach niewielkich – zwłaszcza szkolnych, lecz także instytutowych (w uczelniach) i w wielu publicznych, nazywanych wprawdzie filiami, co wskazywałoby na zewnętrzne relacje organizacyjne, ale to często pozory. Uwzględniając zaś uniwersalny charakter rozpowszechnianych treści oraz ogromne zróżnicowanie usługobiorców, to jest dla bibliotek publicznych okoliczność dramatycznie niekorzystna.

Strukturalizacja

Skoro bowiem nawet bibliotekom największym trudno samodzielnie sprostać wszystkim powinnościom, to co mają zrobić biblioteki małe, a publiczne przecież w przytłaczającej większości takie właśnie są. Z niedostatku środków, bazy, zasobów, personelu i z braku specjalistycznych umiejętności, nie da się w nich indywidualnie zrealizować wszystkich, niezbędnych do funkcjonowania, procesów bibliotecznych. Jak też w pojedynkę nie można zapewnić użytkownikom wszystkiego, czego oczekują. Nie jest dostateczny repertuar usług ani profil transmitowanych komunikatów, zbyt uboga bywa oferta zdalna i poradnicza, kiepsko kształtuje się program dla dzieci, trudno zorganizować cokolwiek poza udostępnianiem i nawet wymiar czasu otwarcia nie odpowiada potrzebom. Dlatego od dawna krążą koncepcje **strukturyzacyjne**, w różnych krajach pojmowane jednak rozmaicie, a w sumie, w każdym razie, dwojako. I w obu wariantach – zresztą często powiązanych – trzeba wystrzegać się skrajności.

Otóż były i są podejmowane próby przekształcania małych bibliotek publicznych, głównie filialnych, w jednostki większe (czego nie należy mylić z inkorporacją do **innych** instytucji), w nadziei na poprawę funkcjonowania [*Giesecke, McNeil, 2010, s. 4; Zdravkovska, 2011, s. 12*]. Intencja jest taka, żeby biblioteki bezstrukturalne, jednoetatowe lub dwuetatowe, zastąpić większymi – z poszerzoną ofertą, wyżej zorganizowanymi i funkcjonującymi dłużej – ale przez połączenie kilku małych w jedną dużą. Pomijając już inne okoliczności, to wymagałoby lepszej bazy, większych nakładów oraz liczniejszego personelu. Tymczasem w rzeczywistości nigdzie tak nie jest; nie ma miejsca żadne doposażenie, a zdarza się tylko proste scalanie bibliotek w jedną większą filię z „jakąś" obsadą i z „jakimiś" środkami, na tyle umiarkowane, żeby koszty utrzymania nie wzrosły. Najkłopotliwsza okazuje się wtedy baza lokalowa, bo jednak wymaga zwiększenia.

W tych warunkach za rozwiązanie modelowe można uznać bibliotekę czteroetatową, już nadającą się do strukturalnej segmentacji; wtedy dwa stanowiska

etatowe trzeba usytuować w oddziale usługowym (udostępnianie zasobów oraz informacji), a jedno w wyodrębnionym oddziale dla dzieci. Do stanowiska czwartego najlepiej zaś przypisać obowiązki kierowniczo-organizacyjne oraz realizację merytorycznych procesów zaplecza i ponadusługowych (programy dla publiczności). Dodanie piątego stanowiska etatowego umożliwiłoby wyspecjalizowanie agendy dla młodzieży.

Jednak tworzenie bibliotek większych, z ich strukturalną specjalizacją, skoro opiera się niemal wyłącznie na scalaniu bibliotek niewielkich, znacznie oddala je od ich publiczności. W rezultacie przestają być środowiskowe i „swoje". Zatraca się główna zaleta bibliotek małych, mianowicie niska oficjalizacja i swoista familiarność: następuje nieuchronna formalizacja relacji personelu z użytkownikami.

Dlatego nie można uciekać się do mechanicznej kasacji bibliotek mniejszych – jednoetatowych bądź dwuosobowych. Czasami daje się bowiem uzasadnić nawet funkcjonowanie filii, które profesjonalny bibliotekarz uruchamia trzy razy w tygodniu, albo wręcz samoobsługowych bibliotek (filialnych) zautomatyzowanych, chociaż każde takie uzasadnienie trzeba drobiazgowo zweryfikować i jedynie formuła bibliotek objazdowych zaczyna wyglądać już na przeżytek. Jednak wszelkie tego rodzaju decyzje wymagają pogłębionych analiz indywidualnych.

Natomiast nie mam wątpliwości, że elementarną podstawą dalszego funkcjonowania bibliotek publicznych, tak dużych jak i małych, jest ich sieciowe zespolenie. I to jest drugi, równoległy ale (moim zdaniem) najważniejszy, wariant strukturyzacji.

Formalnie akceptowany i stosowany od dawna, ale w praktyce często ograniczany, a nieraz nawet jedynie pozorowany. Otóż więc muszą być stworzone zwarte, **zespolone** struktury bibliotek publicznych, w zasadzie terytorialne – i dobrze, jeżeli zgodne z obowiązującymi podziałami administracyjnymi. Ale ta zgodność nie musi być niewolniczo naśladowana i niekiedy odstępstwa bywają uzasadnione.

Zespalanie bibliotek, rozlokowanych terytorialnie osobno, w zorganizowane grupy kooperujące, czyli właśnie w sieci, wydaje się dzisiaj konieczne we wszystkich rodzajach bibliotek, jednak najbardziej w bibliotekarstwie publicznym [*Bobinski, 2005, s. 59; McCook, 2004, s. 257*]. Odległości przestrzenne między nimi przeważnie uniemożliwiają bezpośrednie łączenie w jedną zwartą całość. Natomiast istnieje możliwość skoordynowania działalności – przy pozostawieniu ich lub umiejscowieniu tam, gdzie wymaga tego lokalizacja usług. I to właśnie jest **sieć**, czyli zagregowany zbiór bibliotek, połączonych rozmaitymi relacjami i generujący mniej lub bardziej rozbudowane struktury organizacyjne.

Natomiast nie jest to twór całościowo zwarty ani zamknięty. Kiedy więc pojawia się sugestia, że trzeba z bibliotek publicznych utworzyć centralnie

zarządzany system [*Fenełonow, 2008, s. 23*], to ma miejsce nieporozumienie. Zespół lub zespoły, bądź sieć albo sieci – tak. Jednak system: nie. Bo prawdziwy system bibliotek publicznych nie mógłby funkcjonować sprawnie i w pełni nie dałby się zaimplementować w żadnym kraju. Biblioteki publiczne muszą bowiem – przynajmniej częściowo – pozostawać w silnych relacjach miejscowych, a więc pozasystemowych, oraz funkcjonować według **istniejących** reguł finansowych i prawnych, te zaś takiemu ewentualnemu systemowi nie sprzyjają wcale.

Dlatego nie da się w tej chwili mówić ani o systemie, ani nawet o sieci ogólnokrajowej bibliotek publicznych. Sformalizowane sieci istnieją tylko na lokalnych obszarach miast lub gmin – złożone z biblioteki głównej (miejskiej bądź gminnej) oraz z przyporządkowanych filii [*Fenełonow, 2010, s. 33*]. Podstawę zaś organizacyjnych związków i relacji wyznacza, co najmniej, scentralizowane (w bibliotece miejskiej lub gminnej) zarządzanie, finansowanie i gospodarka kadrowa.

Miejski bądź gminny zakres podstawowych sieci w bibliotekarstwie publicznym na ogół nie budzi zastrzeżeń, bo jest adekwatny do odpowiednich struktur administracyjnych. Rzecz w tym jednak, że w polskiej rzeczywistości są to nierzadko sieci pozorne, tylko tak ponazywane. Bo – często – jednoosobowe biblioteki gminne nie mogą spełniać prawie żadnych czynności zarządczych, a tym bardziej nie są w stanie udzielać bibliotekom filialnym jakiejkolwiek profesjonalnej pomocy. Na dodatek zaś, gminne bądź małomiejskie sieci bibliotek publicznych są zwykle za małe, żeby dało się w nich racjonalnie zorganizować główne procesy merytoryczne z obszaru zaplecza. Tak więc nawet na tym podstawowym poziomie strukturalnym, konieczne są organizacyjne zmiany, ale wprowadzić je bardzo trudno.

Tymczasem obecny układ organizacyjny polskiego bibliotekarstwa publicznego nie odpowiada już współczesnym wymaganiom i dlatego potrzebuje strukturalnej przebudowy. Jednak prognozy są złe, bo za dużo jest do przebudowania i należałoby to zrobić radykalnie, a nikt się do tego nie garnie. Po prostu konfiguracja tych bibliotek – sieciowa, nibysieciowa lub ponadsieciowa – powstała w myśl pozamerytorycznych przesłanek zewnętrznych i oparto ją na hierarchiach administracyjno-terytorialnych. Ani przebieg procesów merytorycznych, ani rejestr związanych z nimi kompetencji, nie miał nic do rzeczy.

Tymczasem, biorąc pod uwagę efektywność procesów bibliotecznych (no bo co innego?), sieci bibliotek publicznych powinny mieć charakter ponadgminny oraz/lub ponadmiejski, mianowicie **powiatowy** (większe miasta to powiaty grodzkie), albo rejonowy – gdyby zmieniła się struktura administracji publicznej. Biblioteki główne, czyli powiatowe, w powiatach grodzkich i ziemskich wiodące, powinny scentralizować u siebie uprawnienia decyzyjne

w zakresie finansowania, gospodarki kadrowej, organizacji oraz administracji – koordynując zaś i wspierając działalność usługową, a także częściowo: pozausługową. W dużej strukturze sieciowej (20-60 przyporządkowanych biblioteki i filii) jest to wykonalne i ekonomicznie opłacalne.

Jednak nie ma po temu odpowiednich podstaw prawnych. Zwłaszcza reguły podwójnego, wspólnego, powiatowo-gminno-miejskiego finansowania bibliotek musiałyby być stosownie uregulowane. No i biblioteka powiatowa nie może być biurem; to musi być **biblioteka**, z natury rzeczy realizująca wszystkie procesy biblioteczne – także w skali powiatu. Zatem albo będzie to biblioteka miejska, łącząca **rzeczywiście** a nie pozornie, funkcje powiatowe z procesami biblioteki miejskiej, albo biblioteka powiatowa, wypełniająca także (wtedy: drugie, równoległe) zadania usługowe na rzecz mieszkańców miasta (oraz powiatu). Czy to drugie rozwiązanie ma sens – rozstrzyga skala realizowanych usług.

Istniejące obecnie rozwiązania są różne. W większości, na pozór właśnie takie, ale w praktyce mało sprawne i rachityczne, cierpiące na niedostatek środków oraz kompetencji. Przede wszystkim jednak nie doszło do przejęcia ani czynności, ani procesów, od bibliotek podopiecznych.

Te biblioteki podporządkowane powinny zaś skupić się na realizacji usług, oraz na miejscowych przedsięwzięciach okołousługowych – głównie w tym właśnie zakresie zachowując charakter już to środowiskowy (filie), bądź środowiskowy i lokalny (biblioteki miejskie, gminne). Bibliotekom tego szczebla pozostaną również do realizacji koordynacyjne powinności ogólnomiejskie lub ogólnogminne, dotyczące bibliotekarstwa – a także współpraca z samorządowymi władzami administracyjnymi tego szczebla, oraz ze wszystkimi jednostkami, z którymi kooperacja ma sens. Do tego jest jeszcze potrzebny, usankcjonowany prawnie, obowiązek proporcjonalnego partycypowania w kosztach utrzymania tych bibliotek i filii przez samorządy gminne, miejskie oraz powiatowe.

Konieczne przeobrażenia strukturalne nie są do wprowadzenia łatwe – to prawda. Można przewidywać fundamentalne opory ze strony polityków i politycznych instancji, także samorządów oraz innych administratorów, jak również samych bibliotekarzy. Czy zatem w ogóle warto zajmować się taką koncepcją? Otóż cały kłopot zawiera się w tym, że żadnego innego pomysłu na sprawne funkcjonowanie bibliotekarstwa publicznego po prostu nie ma.

W grupie bibliotek publicznych pozostają jeszcze biblioteki szczebla **wojewódzkiego** – jeśli samodzielne, to utrzymywane przez (samorządowe) urzędy marszałkowskie, a jeżeli połączone z bibliotekami miejskimi, to współfinansowane przez urzędy tych miast. Także w tym wypadku sens ma jedynie funkcjonowanie tych jednostek jako **bibliotek**, a nie jako biur lub innych ośrodków („centrów"). Zatem albo muszą być scalone (i wtedy współfinansowane) z bibliotekami miejskimi, wraz z całą siecią bibliotek (ew. dzielnicowych)

i filii w tych miastach, albo – funkcjonować osobno, ale w pełni bibliotecznie, a więc świadcząc usługi ogólnodostępne, na koszt urzędów marszałkowskich. Decydować o wyborze rozwiązania powinien popyt na usługi.

Niestety, powinności tych ponadregionalnych, wojewódzkich bibliotek wobec sieci książnic publicznych w województwach, rysują się mało klarownie. Tym bardziej, że całkowita integracja bezpośrednia, więc strukturalne scalenie wszystkich bibliotek w jednolite **systemy** wojewódzkie, z wielu przyczyn, nie wchodzi w grę. Być może zresztą z powodu tej nieklarowności właśnie, zadania wobec bibliotek w powiatach, miastach oraz gminach, są obecnie przez wojewódzkie biblioteki publiczne realizowane rozmaicie, niekiedy bardzo pobieżnie. O czym świadczy choćby częste wyrażanie zgody na włączanie bibliotek małych (teoretycznie: podopiecznych) w organizacyjne struktury pozabiblioteczne, więc – mówiąc bez ogródek – na ich likwidację. To jest wszak dowód całkowitego braku zainteresowania.

A jednak pojawia się (przynajmniej teoretyczne) pytanie, co należałoby ująć w ewentualnym rejestrze powinności tych bibliotek, zakładając elementarną realność wykonawstwa. Ogólną, ponadregionalną koordynację funkcjonowania powiatowych sieci bibliotek publicznych (jeżeli takie powstaną). Wsparcie i praktyczną pomoc w elektronizacji bibliotek, oraz przejęcie odpowiedzialności za utrzymanie jednolitego **systemu** międzybibliotecznej łączności digitalnej. Realizację bibliografii regionalnych oraz współgenerowanie bibliografii o mniejszych zakresach terytorialnych, bądź przedmiotowych. A ponadto: doradztwo innowacyjne, pomoc ekspercką w różnych obszarach działalności i wielospecjalizacyjne doskonalenie zawodowe.

W zakresie usług zaś pożądane byłoby dopełnianie udostępniania o materiały i treści wyspecjalizowane, oraz o konsultacje informacyjne bibliotekarzy dziedzinowych (których należałoby powołać) dla bibliotek w całym regionie. No i to biblioteki szczebla wojewódzkiego powinny inicjować oraz koordynować współdziałanie całego bibliotekarstwa publicznego z województwa, z innymi (co najmniej) dużymi bibliotekami, jak też wspomagać politykę gromadzenia i selekcji zasobów, oraz tworzenie zespolonych repozytoriów digitalnych. A ponadto mogłyby spełniać wiodącą rolę w probibliotecznym piarze i w marketingu. Również bowiem ten obszar zadań wymaga istotnej restrukturyzacji organizacyjnej i opracowania nowych reguł współdziałania. Ale o wszystko to nie jest i nie będzie łatwo.

W tym układzie nie dostrzegam natomiast potrzeby (możliwości też zresztą nie) połączenia wszystkich sieci powiatowych (jeżeli będą) w jednolity system biblioteczny, nawet wojewódzki a tym bardziej krajowy, z centralną jednostką zarządzającą. Ścisłe, jednolite struktury powiatowe w polskich warunkach wydają się optymalne – jeżeli **dopełnione o wsparcie** bibliotek ponadregionalnych w wytyczonych obszarach. Natomiast istnieje potrzeba

powołania do życia centralnego ośrodka **koordynacyjnego** (to nie to samo, co zarządzającego) – ale dla **wszystkich** rodzajów bibliotek – o charakterze doradczym oraz inicjatywnym, z ewentualną możliwością dotowania bądź dofinansowania określonych przedsięwzięć. To byłaby formuła, intensyfikująca współpracę międzybiblioteczną i pobudzająca innowacyjność. Jednak obecnie nic za takim rozwiązaniem nie przemawia.

Organizacyjną słabością polskiego bibliotekarstwa (nie tylko) publicznego jest dominacja, narzuconych zewnętrznie i umotywowanych tylko terytorialnie, struktur hierarchicznych. Natomiast zostały zignorowane podstawowe przesłanki podziałów strukturalnych, dla bibliotekarstwa najważniejsze, mianowicie procesualne i przedmiotowe. Tymczasem nie ma wątpliwości, że zachodzi bezdyskusyjna konieczność strukturalnego oddzielenia procesów i powinności usługowych (udostępniania zasobów oraz transmisji informacji), a także naddań ponadusługowych – przypisanych bibliotekom miejskim, gminnym i filiom – od realizacji merytorycznych i technicznych procesów zaplecza, które trzeba zlokalizować w bibliotekach powiatowych, czyli głównych dla każdej powiatowej sieci.

Jak widać, istotę struktury powiatowej sieci bibliotek publicznych wyznacza dwukierunkowa tendencja: do centralizacji tych merytorycznych i pozamerytorycznych procesów, z którymi użytkownik nie styka się bezpośrednio – przy równoczesnej decentralizacji prawie wszystkich przedsięwzięć usługowych, czyli tych, które odnoszą się do publiczności wprost. Swoistym generatorem nieporozumień bywa w tych okolicznościach samo pojęcie „centralizacji", na ogół konotowane negatywnie. Tymczasem czym innym jest scalanie procesów zaplecza, w bibliotekarstwie często postulowane, a czymś innym – centralizacja **decyzji**, która w praktyce bywa uzasadniona tylko częściowo [*Fenełonow, 2008, s. 108, 142; Zdravkovska, 2011, s. 10*].

To oczywiste, że usługi świadczone konkretnym usługobiorcom, muszą być lokalizowane możliwie blisko nich (nawet zdalne) – ewentualnie z dodatkowym doradztwem i wsparciem pośrednim ze strony biblioteki nadrzędnej. Z tego wynika taki a nie inny rozrzut terytorialny bibliotek publicznych, oraz prawo do decyzji w zakresie usług, lokalizowane możliwie w miejscu świadczenia. Natomiast procesy zaplecza takiej bliskości nie wymagają, dlatego można je scalać i centralizować, bo tak jest taniej, poręczniej oraz dla jakości lepiej [*Wu, 2009, s. 61*].

Nie ma wszak potrzeby, aby każda biblioteka realizowała indywidualnie wszystkie powinności w zakresie katalogowania [*Bobinski, 2005, s. 13*]. Można je bowiem wykonać optymalnie nawet nie na szczeblu centralnym w powiecie, ale w jednym miejscu w kraju – samodzielnie dopełniając tylko ewentualne opracowania nietypowe, archiwalne lub jednostkowe. Natomiast w bibliotece, głównej dla sieci powiatowej, można scentralizować istotne

czynności biurowe, operacje finansowe i administracyjne, a spośród merytorycznych – inicjatywy bibliograficzne oraz specjalistyczne doradztwo dla publiczności. Co jednak nie znaczy, że w tych zakresach wszystkie decyzje też muszą być ściśle i w pełni scentralizowane.

Gromadzenie zasobów w kolekcjach oraz czasowe lub trwałe przejmowanie materiałów digitalnych, wymaga rozstrzygnięć w perspektywie podwójnej: każdej biblioteki indywidualnie, **oraz** całej powiatowej sieci. Zatem decyzje powinny być wspólne – na szczeblu filii bądź jednostkowej biblioteki, oraz na poziomie miejskim lub gminnym, no i jeszcze w perspektywie całego powiatu. Środki łączności są wszak dostateczne, żeby takie uzgodnienia nie stanowiły kłopotu. A koordynacja musi być, bo nie jest wykluczone spójne potraktowanie, w sumie, całej kolekcji powiatowej jako zasobu łącznego, a nawet – skierowanie do cyklicznego obiegu (od biblioteki do biblioteki) niektórych materiałów jednostkowych. Natomiast wszystkie procedury biurowe i techniczne, związanie z nabywaniem/przejmowaniem, oraz – miejmy nadzieję, że kiedyś nareszcie – z ewidencją materiałów, należałoby skomasować w powiatowej bibliotece głównej.

Ponadto istnieją też czynności, których nie warto realizować samodzielnie, nawet w dużej sieci. Te najlepiej zlecać zewnętrznie, w trybie outsourcingu, chyba że koszty okażą się zniechęcające. Zazwyczaj jest to doradztwo prawne, obsługa techniczna (także elektroniczna) bibliotecznej substancji, transport, ochrona (jeżeli konieczna), a nieraz nawet prowadzenie księgowości (na poziomie miejskim lub gminnym). To wszystko wymaga jednak klarownego układu strukturalnego i jasnego podziału zadań pomiędzy bibliotekami wszystkich szczebli.

Ale naszkicowany tu, strukturalny model sieci (z ponadsieciowymi naddatkami), tylko częściowo przystaje do obecnych rozwiązań organizacyjnych w naszym bibliotekarstwie publicznym. I wprawdzie niezbędne rekonfiguracje powinny prędzej czy później nastąpić, lecz nie ma żadnej pewności, że tak stanie się rzeczywiście.

Międzybiblioteczna kooperacja pozasieciowa

Tymczasem skuteczne funkcjonowanie bibliotek jest obligacją aktualną, w dodatku codzienną, do realizacji zatem już teraz potrzeba międzybibliotecznego współdziałania. Mowa zaś o bibliotekach nie tylko publicznych, lecz różnych rodzajów i kategorii, zarówno terytorialnie bliskich, jak i niekiedy odległych, bo jest wszak łączność internetowa – w zakresach, które podpowiada konkretna praktyka. Optymalnym wariantem kooperacji jest tryb sformalizowany, lecz o to zwykle najtrudniej, toteż nieraz trzeba poprzestać na rozwiązaniach półformalnych (podpisanie umowy), lub na werbalnych, spontanicznych deklaracjach woli współpracy [*Bobinski, 2007, s. 149; Carr R., 2007, s. 7; McCook, 2004, s. 241*], co niekiedy bywa zawodne.

Jednak potrzeba potrzebą, a okoliczności nie są sprzyjające. Współdziałaniu bibliotek nie sprzyja ani codzienna rzeczywistość, ani prawo, ani – co być może najgorsze – nastawienie samych bibliotekarzy. Wymagające perswazyjnego przełamywania.

Wydawałoby się, że najłatwiej o współpracę między bibliotekami pobliskimi terytorialnie: publicznymi, pedagogicznymi, akademickimi oraz szkolnymi – ponieważ ich publiczność jest częściowo tożsama, a może taką być w jeszcze większym stopniu. Przestrzenna bliskość powoduje, że realizowane usługi i przedsięwzięcia rzeczywiście mogą być wzajemnie komplementarne. Po uzgodnieniach i powiadomieniu, użytkownicy mogliby korzystać z ofert wszystkich tych bibliotek, bo niewielkie odległości nie stanowią przeszkody. Trzeba tylko, żeby chociaż jedna biblioteka wystąpiła ze stosowną inicjatywą, a inne wyraziły zgodę [*Carr R., 2007, s. 8; Kulik, 2008, s. 172; Tucker T., 2009, s. 181, 184*].

Na szczeblu środowiskowym za podstawę współpracy mogą wystarczyć mało sformalizowane, wzajemne uzgodnienia werbalne. Im jednak większy związek ma realizacja z kosztami – wzrostem lub zmienionym przeznaczeniem środków – tym bardziej potrzebna jest zaawansowana formalizacja ustaleń, zabezpieczająca uzgodniony poziom partycypacji finansowej, a także rekompensatę w razie odstąpienia od kooperacji.

Fakt, że dla współpracujących bibliotek publiczność jest lub może być **ta sama**, ma zasadnicze znaczenie. Zdecydowanie łatwiej bowiem ustalić, czego użytkownicy oczekują – już to w trybie formalnym (np. analizując programy kształcenia), bądź przez celowe rozpoznanie [*Bridges, 2012, s. 52*] – a następnie dostosować i podzielić się realizacją oferty, uzgadniając co się da: czasem nawet pory otwarcia.

W tym powiązaniu najłatwiej ustalić komplementarną wzajemnie obsługę publiczności, dzieląc się ewentualnie specjalizacją w udostępnianiu zasobów i w transmisji informacji, oraz – współpracować w zakresie programów ponadusługowych i wzajemnej, doradczej pomocy merytorycznej [*Tucker T., 2009, s. 181, 186*]. Z przyczyn prawno-organizacyjnych, bezpośrednie usługi bibliotek akademickich i szkolnych mogą nie być dostępne dla wszystkich w okolicy, ale to nie wyklucza komplementarności usług zdalnych, ani współdziałania w innych zakresach.

Szczególnie ważne jest uzgodnione gromadzenie zasobów: tworzenie kolekcji, repozytoriów oraz rozpoznawanie i przejmowanie z Sieci materiałów digitalnych. Ogarnięcie całej podaży komunikacyjnej już od dawna jest nieprawdopodobne. Ale nawet dostosowanie się do rozpoznanych oczekiwań publiczności lokalnej, też staje się mało realne, bo mimo takiego ograniczenia, podaż nadal jest gigantyczna, a życzenia użytkowników bywają bardzo rozmaite [*Bridges, 2012, s. 49*]. Tym niemniej kilka bibliotek wspólnie może jednak

znacząco polepszyć zakres oferty niezwłocznej, a ponadto: skonkretyzować, czego potrzeba **spoza** miejscowego układu bibliotecznego.

To skuteczny sposób poprawy efektywności. Biblioteki publiczne i pedagogiczne nie wspomogą wszak lokalnej edukacji szkolnej, bez wskazówek (i uzgodnień) ze strony miejscowych szkół i szkolnych bibliotek. Nie dopełnią też obsługi studentów bez podpowiedzi pobliskich bibliotek akademickich. Które z kolei mogłyby liczyć wtedy na usługowe odciążenie, za sprawą lepszej oferty bibliotek publicznych. Przy daleko posuniętej dyferencjacji oczekiwań publiczności, łatwiej **razem** rozeznać, co komu i skąd może być dostarczone.

Jednocześnie konieczna jest wielozakresowa współpraca pozasieciowa, w wymiarze ponadlokalnym i ponadregionalnym – już to koordynowana i reprezentowana zewnętrznie przez bibliotekę powiatową, lub oparta na relacjach nawiązywanych indywidualnie. Również bowiem na poziomie ponadsieciowym i międzysieciowym trzeba wypracować reguły specjalizacji w zakresie gromadzenia zasobów [*Waller, 2011, s. 81*]. Jest to przedsięwzięcie dla bibliotek dużych, jednak w wypadku powiatowych bibliotek publicznych, jednostką partnerską może być cała sieć powiatowa bibliotek.

Ta konieczność stopniowo krystalizuje się w coraz szerszej skali, docelowo ewentualnie powszechnej, ponieważ dotychczasowa idea budowy kolekcji bibliotecznych w wersji „wszystko – dla każdego – wszędzie", stała się niewykonalna; zresztą chyba nigdy realną nie była. Założenie dla bibliotek publicznych musi być więc teraz takie, że powinny zapewnić tylko lub głównie to, czego publiczność chce, natomiast niekoniecznie swoimi jedynie siłami i nie zawsze w oparciu wyłącznie o zbiory własne. Biblioteki są w stanie zaspokoić naprawdę bardzo rozległe oczekiwania użytkownicze, jeżeli zechcą kolekcjonować zasoby w sposób skoordynowany – w kooperujących zespołach, niezależnie od lokalizacji [*Bridges, 2012, s. 48-49, 51-52*].

Z kolei odpowiednio wyprofilowane zasoby współdziałających bibliotek umożliwiają udostępnianie w wymiarze międzybibliotecznym – także poprzez biblioteki oraz filie, wmontowane w różne sieci – w profilu wysoce wzbogaconym [*Nalewajska, 2013, s. 463*]. Użytkownik zaś powinien otrzymać to, czego chce, tam gdzie się zgłosił.

Specjalizacja kolekcji jest zazwyczaj powiązana ze specjalizacją informacyjną. To umożliwia współpracę w zakresie wyszukiwania wyspecjalizowanych materiałów, gdziekolwiek są, oraz równie wysegregowanej informacji, a następnie konsultację (bibliotekarzy dziedzinowych – jeżeli są) i transmisję, niekiedy zaś nawet tworzenie stałych międzysieciowych serwisów informacyjnych [*Burton, 2005, s. 110; Calhoun, 2013, s. 164; MacKellar, 2008, s. 158; Nalewajska, 2013, s. 463, 467*]. Dla małych i średnich bibliotek publicznych to

jest na ogół jedyna podstawa, żeby – w ramach sieci i ponad siecią – świadczyć (pośrednicząc) usługi na zaawansowanym przedmiotowo poziomie [*Grichanow, 2013, s. 154-155*].

Ponadsieciowa współpraca bibliotek umożliwia poza tym produktywną wymianę opinii merytorycznych. Ze strony bibliotek dużych: charakteryzujących kompetentnie profesjonalne innowacje oraz komunikacyjną podaż. Natomiast biblioteki mniejsze nieraz potrafią znacznie lepiej rozpoznać istotę i treści użytkowniczych nastawień. Tak więc to nie musi być kooperacja korzystna li tylko jednostronnie.

Ważny i sprawdzony już wariant szerokiego współdziałania międzybibliotecznego stanowią sformalizowane konsorcja (o czym tu piszę w innym miejscu), oparte na przesłankach prawnych i na stosownych umowach [*Bobinski, 2007, s. 149; Carr R., 2007,s. 7; McCook, 2004, s. 258; Nalewajska, 2013, s. 471; Wu, 2009, s. 70*]. Bezpośrednio uczestniczą w nich rozmaite biblioteki duże, z tym że publiczne biblioteki powiatowe mogą wprowadzić do współpracy całe przyporządkowane sobie (jeśli przyporządkowanie faktycznie ma miejsce) sieci biblioteczne, toteż zasięg tej kooperacji może być bardzo rozległy – pod takim jeszcze warunkiem, że te sieci są sieciami naprawdę.

Międzybiblioteczne konsorcja rozpowszechniły się do tego stopnia, że pozawiązywały nawet międzynarodowe zrzeszenia [*Wu, 2009, s. 70*]. Jak każda formuła narzucona, nakładają na kontrahentów określone powinności, rygory i ograniczenia, dlatego bywają nieraz traktowane z rezerwą. W sumie jednak wzbogacają biblioteczne oferty w stopniu, inaczej nieosiągalnym [*Burton, 2005, s. 113*].

6.4. Biblioteka publiczna w swoim otoczeniu

Każda biblioteka (ewentualnie z wyjątkiem narodowych) ma w gruncie rzeczy charakter środowiskowy. To znaczy: kieruje swoją ofertę przede wszystkim lub wyłącznie do określonego kręgu użytkowników. Ale biblioteka publiczna adresuje je do zbiorowości skonkretyzowanej **terytorialnie**, podczas gdy inne rodzaje bibliotek służą publicznościom, powiązanym przedmiotowo (zakresami treści), albo podmiotowo (statusem: uczniowskim, studenckim, zawodowym). To istotna różnica.

Środowiskowość

Jednak od razu konieczne jest dopowiedzenie. Mianowicie, chociaż terytorialne nastawienie środowiskowe bibliotek publicznych pozostaje ich cechą charakterystyczną, to za sprawą usług przez Sieć, ulega znacznemu

rozszerzeniu. Dzisiaj nie można zabronić komukolwiek, gdziekolwiek jest, zwrócenia się skądkolwiek do jakiejkolwiek biblioteki publicznej, ze zleceniem usługi (co najmniej zdalnej), czyli z prośbą o cokolwiek. Podobnie więc, jak występujące w ogóle w komunikacji zjawisko **glokalizacji**, czyli łączenia treści globalnych z pryzmatem lokalnym [*Chandler, Munday, 2011, s. 176*], biblioteka publiczna w takim ujęciu ma wszelkie cechy instytucji glokalnej. Nie tylko – lecz także.

Bo zarazem każda, nawet największa (decyduje przypisanie terytorialne, a nie rozległość oferty lub kolekcji), pełni **głównie** zadania miejscowe, lokalne, środowiskowe. Jej usługi, zasoby, przedsięwzięcia i kontakty są/powinny być tak właśnie przede wszystkim nastawione [*Gołowko, 2008, s. 3; Kneale, 2009, s. 127; MacKellar, 2008, s. 73; Maxwell, 2006, s. 95; O'Beirne, 2010, s. 109; Osburn, 2009, s. 145; Pateman, Willimet, 2013, s. 226*]. Taką ma do spełnienia rolę i taką też obligację.

Powinna obsłużyć środowisko miejscowe i przyczynić się do zwiększenia jego spoistości – co z upływem czasu staje się coraz ważniejsze, bo inne spoiwa zanikają. Ma więc być centralnym w środowisku ośrodkiem lokalnej aktywności oraz ważną dla otoczenia instytucją, podtrzymującą lub aranżującą wzajemne kontakty i wzbogacającą świadomość wartości środowiskowych [*Hallin, 2001, s. 16; McCook, Phenix, 2006, s. 61*].

Wiele wskazuje na to, że spontaniczne, naturalne skłonności do wzajemnego kontaktowania się mieszkańców wspólnego obszaru lokalnego, tej samej miejscowości, jednego osiedla, ulegają zakłóceniu i redukcji. Dla egzystencji zbiorowej to jest niekorzystny objaw. Otóż miejscowa biblioteka publiczna może zmierzyć się z tym zjawiskiem i przynajmniej ograniczać jego skalę, przyczyniając się do ponownego sklejania okolicznej wspólnoty. Sprzyja temu już samo świadczenie usług w bibliotece, mnożące okazje do wzajemnych kontaktów, znacznie mniej ulotnych niż na ulicy lub w centrach handlowych i usługowych. Ale prointegracyjny charakter ma (może mieć) przede wszystkim program ponadusługowy, zwłaszcza formy ekspozycyjne, zbiorowe i zespołowe – wprawdzie przygotowany głównie w innych celach, lecz jednak z takim właśnie zamiarem towarzyszącym [*Budyńska, Jezierska, 2014, s. 6-7; Kneale, 2009, s. 132; Maxwell, 2006, s. 106; Płochotnik, 2011, s. 168, 170*].

Katalizatorem scalania środowiskowej wspólnoty może być także roztropnie przygotowany zespół przedsięwzięć w elektronicznej Sieci, jeśli powiązanych bieżącą i archiwalną informacją miejscową [*Cuban S., Cuban L., 2007, s. 4*]. Nikt nie mówi, że to łatwe, natomiast jest to możliwe. Wobec bieżących i przyszłych okoliczności, takie działania odkrywające lokalną tożsamość mogą mieć dla miejscowych środowisk dużą wartość, bibliotekom publicznym natomiast dodają ważną przesłankę dalszej egzystencji.

Pod warunkiem jednak podjęcia stosownych inicjatyw, oraz – co trudniejsze – wzbudzenia odpowiedniego rezonansu w środowisku. A taki rezonans bierze się z dobrego wizerunku biblioteki w otoczeniu, z szerokiego odczucia, że jest instytucją lokalnie ważną, a także z przeświadczeń, że naprawdę ma wspólnotowy charakter [*Hernon*, *Matthews*, *2013*, *s. 161; Kneale*, *2009*, *s. 127; Niegard*, *2011*, *s. 357*].

Do tego wszystkiego dochodzi się (albo nie) przez długi okres dobrego funkcjonowania, opartego na sprawnych usługach i na atrakcyjnym programie ponadusługowym. Oraz potrzebna jest jeszcze odpowiednia promocja – żeby każdy wiedział, co właśnie **jemu** biblioteka może zaproponować – a także przyjazna dla publiczności atmosfera. Musi też być odczuwalne wielozakresowe nastawienie prośrodowiskowe, a to w znacznym stopniu zależy od inwencji bibliotekarzy. Jeśli biblioteka publiczna wypracuje sobie autorytet w otoczeniu, to tym samym wygeneruje też dobre perspektywy dla siebie, a w sensie społecznym: zwielokrotni pożytek z własnej oferty.

Jednak istnieją różne ograniczenia, zwłaszcza w polskim bibliotekarstwie publicznym. Wprawdzie bowiem potencjalny zasięg biblioteki publicznej wszędzie na świecie szacuje się podobnie – do 3 km na wsi, a do 1,5 km w miastach [*Fenełonow*, *2010*, *s. 75*, *104*] – ale publiczność korzystająca z nich rzeczywiście, w Polsce (24% populacji [*Budyńska*, *Jezierska*, *2014*, *s. 5*]) nie należy w Europie do najliczniejszych. Zatem konieczną przesłankę całej działalności musi stanowić energiczna promocja samej biblioteki, aby jej oddziaływanie powiększyło się co najmniej dwukrotnie. Taka jest obligacja, ale szanse oceniam sceptycznie.

Przyczyny absencji w bibliotekach to często nietrafna oferta, złe pory otwarcia, lub deprymująca nieporadność w korzystaniu, albo w ogóle nieświadomość, że biblioteka jest i świadczy usługi [*Pateman*, *Willimet*, *2013*, *s. 60*, *164*]. Trzeba więc konkretnie rozeznać, jak to jest na miejscu i podjąć stosownie zaprogramowane działania promocyjne, bo wykluczenie okazuje się znaczne.

A ma również miejsce wykluczenie wielu osób z użytkowania internetu, powodowane brakiem dostępu do Sieci, bądź niedostatkiem umiejętności, względnie zbyt wysokimi kosztami aparatury i użytkowania [*Szpunar*, *2007*, *s. 39*, *46*]. Także w tym wypadku niezbędna jest aktywność lokalnej biblioteki, polegająca na uświadamianiu możliwości darmowego korzystania z internetu w bibliotece, oraz na informacji o pośrednictwie w tym korzystaniu i o usługach zdalnych przez Sieć, jak też na ewentualnym przysposobieniu do tego korzystania, co również trzeba szeroko rozgłaszać.

Środowiskowa integracja lub reintegracja jest zarówno celem sygnalizowanych przedsięwzięć, jak też środkiem do kolejnego celu, mianowicie do społecznej aktywizacji mieszkańców – w kontekście lokalnym, lecz także

w wymiarach szerszych. Bo na tym opiera się funkcjonowanie demokratycznych systemów obywatelskich, więc sprawczy udział bibliotek może mieć rozległe odniesienia.

Sprawczy – aktywizujący. Przejawiający się w ewentualnym współudziale mieszkańców w decyzjach, dotyczących funkcjonowania miejscowej biblioteki publicznej, a także: w konsultowaniu zakresu jej oferty, profilu usług, oraz w doradztwie odnośnie do zawartości kolekcji [*Pateman*, *Willimet*, *2013*, *s. 210*, *218*]. Jeżeli uda się nawiązać stosowne relacje nawet z nielicznymi osobami i choćby tylko częściowo zapewnić kooperację, to efekt trzeba uznać za ważny. Tym bardziej, że z czasem krąg i zakres współpracy (jeżeli udanej) może się poszerzyć.

Środowiskowej aktywizacji mogą służyć zbiorowe i zespołowe składniki bibliotecznych programów ponadusługowych, realizowane w samej bibliotece. Ale także ich warianty elektroniczne, te zwłaszcza, które określa się jako 2.0 albo 3.0, więc interaktywne – jeżeli dają się realizować w wymiarze wieloosobowym. To współtworzone w sieci komunikaty, blogi, lokalne kroniki lub czasopisma, a także współudział w dyskusjach online, sieciowych klubach zainteresowań (np. książki), więc ogólniej: współuczestnictwo w generowaniu różnych materiałów i zdarzeń o charakterze środowiskowym – z bibliotecznej inspiracji [*Eve*, *2009*, *s. 97*, *99*, *103*; *Fiedorow*, *2013*, *s. 7*, *10*; *Gmiterek*, *2013*, *s. 180*; *Grichanow*, *2013*, *s. 156*; *Leszczak O.*, *Leszczak S.*, *2007*, *s. 457*; *MacKellar*, *2008*, *s. 279*; *Tomaiuolo*, *2012*, *s. 48*, *96*, *194*].

I wprawdzie zapewne tak jest, że zdalne kontakty w trybie sieciowym liczniej nawiązują się między biblioteką i jej użytkownikami, niż **za pośrednictwem** lokalnej biblioteki pomiędzy mieszkańcami, ale są jednak możliwe, jeżeli wykreuje się powód, więc trzeba je inspirować. Tym bardziej, że integrująca i częściowo aktywizująca może być już sama demonstracja miejscowej problematyki (zaproponowana przez bibliotekę) w Sieci, jeżeli zostanie zauważona. Ale oczywiście: aranżacja komunikatów i przedsięwzięć w internecie zawsze jest czasochłonna, więc przy niedostatku personelu, szczególnie w niewielkich bibliotekach publicznych, stanowi zadanie trudne.

W mniejszym stopniu natomiast sprzyja integracji lokalnej akces biblioteki do różnych platform społecznych. To znaczy: sama prezentacja biblioteki jest pożądana, jako wariant piaru, promocji zewnętrznej. Ale uczestnicy rzadko wywodzą się tam z bezpośrednich wspólnot lokalnych – często wszak bywają anonimowi – jeżeli więc nawet tworzą bardziej zintegrowane grupy, to na mocy wyboru, wzajemnych uzgodnień, a nie z pochodzenia [*Leeder*, *Cordova*, *2010*, *s. 133*; *Zając*, *2006*, *155*, *157*, *168*]. Relacje między nimi nie są zatem ani silne, ani trwałe, toteż nie należy spodziewać się wzmożonych efektów scalających.

Ważnym spoiwem środowiskowym jest zazwyczaj **świadomość** tego, co w tym środowisku dzieje się i znajduje, oraz – jaka była tamtejsza przeszłość

i co z niej pozostało. To są swego rodzaju insygnia miejsca: zespół zjawisk i faktów do utożsamiania się, żeby to miejsce zostało uznane za własne. Biblioteka publiczna, jeśli pełni rolę ośrodka informacji lokalnej, może przyczynić się do tworzenia takich właśnie przeświadczeń i akceptowalnych odczuć, że to co jest **tutaj**, ma dla każdego **stąd** dużą wartość emocjonalną. A to właśnie jest symptom lokalnej świadomości [*Fiedorow*, *2013*, *s. 21*; *McCook*, *Phenix*, *2006*, *s. 61*; *McMenemy*, *2009*, *s. 78*].

Istotną część tego spoiwa stanowi zatem miejscowa informacja środowiskowa, utrwalona na różnych nośnikach i emitowana w rozmaitych formach, zależnie od środowiska i od możliwości biblioteki – o czym szczegółowiej w dalszej części niniejszego rozdziału. Jej podstawą jest przeważnie stosowna część kolekcji: piśmienniczej, czasopiśmienniczej, digitalnej i ewentualnie różnych innych dokumentów, relatywizowanych terytorialnie. Ale mieści się też to wszystko, co ponadto biblioteka potrafi wygenerować, więc lokalne: bazy danych, bibliografie, monografie, bieżące kroniki oraz czasopisma (drukowane lub digitalne), a także blogi środowiskowe i platformy dyskusyjne. No i mogą informację miejscową jeszcze dopełniać przedsięwzięcia ponadusługowe, mianowicie ukierunkowane na bezpośrednie otoczenie prelekcje, spotkania dyskusyjne oraz ekspozycje – dobrze, jeśli współrealizowane ze środowiskowym ruchem kulturalnym lub społecznym [*Grichanow*, *2013*, *s. 157*].

Bywa, że świadomość lokalną współkształtują również, odpowiednio eksponowane, materiały archiwalne, dokumentujące i komentujące środowiskową przeszłość, tradycje oraz dokonania. W ten sposób realizuje się międzypokoleniowa transmisja wiedzy o miejscowym środowisku, zwykle wysoko ceniona. Biblioteki nierzadko dysponują lokalnymi archiwaliami, jak też mogą inicjować tworzenie takich kolekcji oraz wymianę retroopinii [*Grichanow*, *2013*, *s. 156*]. Zatem – trzeba to aranżować. W rezultacie bowiem lokalna świadomość zyskuje rozległą i frapującą bazę źródłową, a zaś autorytet biblioteki rośnie [*Gołowko*, *2008*, *s. 20*; *McMenemy*, *2009*, *s. 7*; *Osburn*, *2009*, *s. 266*].

Opinie na temat roli biblioteki publicznej jako ważnego ośrodka środowiskowego, centralnej w otoczeniu przestrzeni ogólnodostępnej i miejsca lokalnych spotkań, a także katalizatora społecznej aktywności, mnożą się ostatnio z niespotykaną wcześniej intensywnością. Nawiązują do tego wszystkie poważne wypowiedzi znawców i w tym szukają przesłanek ewentualnie pomyślnej dla bibliotekarstwa publicznego prognozy dalszego funkcjonowania. Mimo drobnych rozbieżności w odniesieniu do szczegółów, panuje zgodność co do tego, że każda lokalna biblioteka publiczna **musi** być agencją środowiskowych kontaktów i spotkań [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 225*;

Kontakty bezpośrednie

Beard, Dale, 2011, s. 108; Gębołyś, 2010, s. 12; Gorman, 2005, s. 25, 210; Hernon, Matthews, 2013, s. 161; MacKellar, 2008, s. 35; Maxwell, 2006, s. 101, 128; McCook, 2004, s. 1; Waller, 2011, s. 82; Zdravkovska, 2011, s. 141].

Już grubo ponad pół wieku uczestniczę w tym zawodzie oraz w wymianie profesjonalnych poglądów, ale nie pamiętam ani takiej jednomyślności w tej konkretnej kwestii, ani równie silnej opiniotwórczej determinacji. To znaczy, że zauważono istotne zmiany nie tylko w publicznej komunikacji, lecz również w ogólnej sytuacji społecznej, a to razem narzuca konieczność innego spojrzenia na całe bibliotekarstwo publiczne oraz uzasadnia rekonfigurację spisu głównych powinności. I wprawdzie obowiązek pośrednictwa w komunikowaniu nadal pozostaje w niesłabnącej mocy, natomiast została podniesiona do rangi celu równorzędnego konieczność tworzenia w bibliotekach publicznych, dogodnych warunków dla kontaktowania się współmieszkańców, oraz inicjowania i aranżacji tych kontaktów.

Wyraźnie przy tym mówi się o relacjach **bezpośrednich**, nawiązywanych w bibliotekach – na miejscu. Ale wobec tego pojawia się poważna trudność. Mianowicie większość bibliotek publicznych w Polsce, przede wszystkim małych, nie ma po temu odpowiednich warunków lokalowych (że już pominę inne niedostatki). Nie dość na tym, zabiegi w kierunku nieprzemyślanego, biurokratycznego scalania bibliotek publicznych, a zwłaszcza łączenia z czym popadnie, albo nawet likwidacji, zawsze zaś: oddalenia ich od publiczności – na równi z opiniami „znawców", że wystarczy sama Sieć digitalna – dramatycznie intensyfikują niekorzystne (już bez tego) okoliczności.

Powstaje natomiast pytanie, skąd takie opinie i czemu ma służyć to wzmożone popychanie bibliotek ku aranżacji kontaktów bezpośrednich. W zasadzie bowiem stosowna potrzeba na razie nie jest u nas szerzej odczuwana. Tymczasem w deklaracjach zagranicznych wyraźnie narasta postulat bezpośredniego kontaktowania się osób z tego samego środowiska, współmieszkańców i w tym biblioteki mają pomóc. Zwłaszcza, że – sugeruje się – publiczność tego właśnie od nich oczekuje [*Baron, 2008, s. 235; Bawden, Robinson, 2012, s. 225; Niegard, 2011, s. 342; Pateman, Willimet, 2013, s. 129; Płochotnik, 2011, s. 168, 170*].

Otóż wpływa na to (z jednej strony) postępujący zanik dogodnych miejsc ogólnodostępnych, gdzie celowo lub spontanicznie, przypadkowo, można spotykać się z innymi osobami, bez specjalnych przygotowań i kosztów. Zresztą żywiołowe kontakty towarzyskie ulegają redukcji także za sprawą ogólnej technicyzacji życia, komunikacji, oraz pracy i edukacji, brakuje bowiem okazji, chęci, czasu i innych sprzyjających okoliczności.

Z drugiej strony, poprawa społecznej kondycji zdrowotnej i ekonomicznej przyczynia się do wydłużenia okresu fizycznej i umysłowej sprawności, toteż nawet mimo ewentualnego podniesienia granicy wieku emerytalnego,

kandydatów do takich kontaktów może być znacznie więcej, niż dotychczas. Ale wobec tego trzeba oferować **normalne**, godziwe okoliczności oraz atrakcyjne przesłanki spotkań. Zasadniczo różne od praktykowanych obecnie, ostentacyjnie charytatywnych i często żenujących, form programowych dla seniorów. Cezura wiekowa jest zresztą nieporozumieniem.

Cel – jak już sygnalizowałem – jest klarowny. Lokalne zbiorowości, jeśli poscalane, powiązane wewnętrznie bezpośrednimi kontaktami, stanowią fundament demokratycznego funkcjonowania społeczeństwa, co przejawia się przez rozmaite formy aktywności [*Jacher, 2007, s. 14; Zając, 2006, s. 164*].

Jednak potrzebny jest jeszcze stosowny **program** aktywizujący, uzależniony od bibliotecznej pomysłowości. Bo wpływ otoczenia na postawy, obok pobudzającego, bywa również negatywny – jeżeli utrwala myślowe stereotypy i sankcjonuje zachowania bezrefleksyjne. Zatem sama aranżacja kontaktów to za mało. Trzeba jeszcze zaproponować lokalnym zbiorowościom transmisję takich treści, które odstają od schematycznego rozumowania [*Maciuszek, 2012, s. 74, 101*].

Po to w końcu generuje się komunikacyjną oraz ponadusługową ofertę bibliotek publicznych, żeby razem z propozycją kontaktowania się lokalnej publiczności, stosowna intelektualna i praktyczna aktywizacja miała właśnie miejsce. Dopiero w takim ujęciu można zrozumieć, czemu jest to zespół zadań, rzeczywiście ważnych. Jeżeli zostaną podjęte i sfinalizowane.

Natomiast kontakty Sieciowe nie zapewniają tego same z siebie, bo z natury rzeczy nie opierają się na przestrzennej bliskości, ani na terytorialnej tożsamości [*Zając, 2006, s. 155*]. Przynajmniej w obecnej praktyce, nie są więc dla relacji bezpośrednich równorzędną alternatywą. Natomiast mogą funkcjonować jako ich wzmocnienie i/lub dopełnienie, bądź jako częściowy substytut. Czas pokaże, czy tak będzie nadal.

Relacje sieciowe

Jak już tu napisałem, ich biblioteczne aranżacje służą głównie celom komunikacyjnym i usługowym, natomiast dla spoistości lokalnych środowisk mają mniejsze znaczenie, chociaż to nie znaczy, żeby nie miały go wcale. Pośredni charakter sieciowych relacji oraz częsta anonimowość udziału, oto powody dla których wzajemna aktywizacja uczestników sesji jest mało klarowna i wydaje się krótkotrwała [*Zając, 2006, s. 157, 164, 168*]. Natomiast być może powtarzalność kontaktów wzmacnia je w większym stopniu. Dlatego kontynuacyjne formy kontaktów przez Sieć (panele dyskusyjne, blogi, kroniki, kluby zainteresowań i inne) są z tego punktu widzenia warte uwagi – jeżeli można je ukierunkować na konkretne środowiska.

Natomiast krążą opinie, że jednak zdalne relacje pośrednie osłabiają potrzebę kontaktowania się bezpośredniego [*Baron, 2008, s. 7*]. No i oczywiście nigdy tak nie jest, żeby całe środowisko okołobiblioteczne miało własny dostęp do

internetu; odwrotnie – utrwala się podział na internautów i na osoby z Sieci wykluczone [*Szpunar, 2007, s. 39, 46*]. Tymczasem biblioteka publiczna, z natury rzeczy, nikogo z otoczenia sama z bezpośrednich kontaktów nie eliminuje i na tym polega istotna różnica.

Utożsamianie bibliotek z ośrodkami informacji, chociaż w ogólnych zarysach uzasadnione, w praktyce nabiera jednak przesadnej paninformacjonistycznej jednoznaczności. No bo nie są to instytucje wyłącznie informacyjne, ani też w transmisji informacji nie bywają jedynymi monopolistkami. Co więcej: ostatnio zaczynają mnożyć się opinie, że w elektronicznym otoczeniu, biblioteki gorzej wywiązują się z informacyjnych powinności [*Płochotnik, 2011, s. 167; Stiepanow, 2012, s. 249*].

Organizacja informacji lokalnej

Lecz informacja lokalna rządzi się nieco innymi regułami, niż pozostałe warianty informacji. Wymaga mianowicie miejscowej inicjacji oraz aranżacji w rozmaitych formułach, a także znacznego odformalizowania. Nie zaistnieje sama z siebie, a transmiterem może być nawet sam bibliotekarz w bezpośredniej rozmowie. Tak więc środowiskowe biblioteki publiczne muszą angażować się w informowanie lokalne i chociaż wkład każdej biblioteki w każdą biblioteczną informację jest zawsze obligatoryjną wartością dodaną [*Bachowski, 2011, s. 139*], to w tym wypadku musi być zdecydowanie wzmożony. Bo innych kreatorów i dostawców lokalnej informacji jest niewielu, bądź nie ma ich wcale, a mechaniczne wyszukiwanie „lokalności" w całym sieciowym serwisie sprawdza się słabo.

Informację środowiskową trzeba bowiem już to wyłuskiwać z miejscowej praktyki, bądź wykreować i odpowiednio przetworzyć, oraz jeszcze stosownie zorganizować dystrybucję. Tego nikt spoza środowiska nie zapewni. Ale dla bibliotek niewielkich jest to zadanie trudne, a czasem wręcz niewykonalne, stąd ewidentna potrzeba wspomagania ze strony sieciowego układu bibliotek publicznych oraz jednostek nadrzędnych – bibliotek miejskich bądź gminnych, a także powiatowych. W końcu po to (również) te biblioteczne sieci są, lub powinny być.

Żeby wspierać, lecz nie zastępować. Bo trzeba być dobrze wtopionym w określone środowisko, żeby dało się generować, wychwytywać i gromadzić informacje, lokalnie ważne oraz rozpowszechniać je sensownie. W dodatku dokonując weryfikacji. Bo zjawisko mieszania faktów z iluzjami, znane jako infotainment i obecne w całej praktyce informacyjnej [*Leszczak O., Leszczak S., 2007, s. 451; Słownik, 2006, s. 82*], informacji lokalnej nie omija na pewno.

Lokalny charakter informacji ma oczywiście genezę terytorialną, ale zwyczajową. Granice lokalności nie muszą bowiem pokrywać się z podziałami formalnymi – wsi, sołectw, gmin lub osiedli. Wyznacza je tradycja lub świeża

praktyka, co wobec tego trzeba rozpoznać bądź znać. Drugą zaś, równoważną cechą, jest środowiskowa doniosłość krążących już, albo potencjalnych informacji miejscowych, więc trzeba rozeznać nie tylko, co wiedzą o swoim otoczeniu współmieszkańcy, ale także co **chcą** wiedzieć, oraz jakie wiadomości cenią bardziej niż inne [*Carr R.*, *2007*, *s. 53*].

W ten sposób tworzy się, cementuje i krąży, zespół informacji środowiskowych, wspólny dla wszystkich – nawet jeżeli żyją mniej lub bardziej osobno – przeradzając się w końcu w lokalną świadomość [*Leszczak O.*, *Leszczak S.*, *2007*, *s. 457*; *McMenemy*, *2009*, *s. 7*]. Ale to nie następuje samoczynnie. Swoje musi zrobić miejscowa biblioteka publiczna, funkcjonując na podobieństwo banku (wpływy, kumulacja, rozchody), mianowicie: banku informacji [*Gołowko*, *2008*, *s. 22*; *Hallin*, *2001*, *s. 16*; *Hernon Matthews*, *2013*, *s. 164*; *McCook*, *Phenix*, *2006*, *s. 61*; *McMenemy*, *2009*, *s. 78]*.

Zatem również rozpowszechniając te informacje, także poza środowiskiem, zewnętrznie – w dowolny sposób, więc przez Sieć elektroniczną też – jako wkład w globalną wymianę informacji: to garść komunikatów wspólnotowych, miejscowo wygenerowanych. Wszystkie te czynności oraz charakterystyczne cechy przystają wysoce, albo nawet tylko, do lokalnych bibliotek publicznych właśnie. Toteż nie jest wykluczone, że na tym, w znacznej mierze, może opierać się przyszłość tych bibliotek.

Mówiąc syntetycznie: istota funkcjonowania każdej biblioteki polega na wyszukiwaniu, ocenie, gromadzeniu i rozpowszechnianiu – często razem z doradztwem – możliwie obfitego zasobu treści, w tym także informacyjnych [*Gorman*, *2005*, *s. 72*, *210*; *Hernon Matthews*, *2013*, *s. 91*; *Kneale*, *2009*, *s. 118*; *Stiepanow*, *2012*, *s. 251*]. Otóż wszystko to w pełni odnosi się również do serwisu informacji lokalnych, oferowanego przez biblioteki publiczne. Z charakterystycznym dopełnieniem.

W odniesieniu do **tych** informacji, nie wystarcza rola pośrednika: biblioteka musi być aktywna. Trzeba mianowicie te informacje wyłowić, wybrać i pozbierać, albo wręcz wygenerować – we współpracy z miejscowym środowiskiem, a nieraz z pomocą bibliotek nadrzędnych – potem zaś jeszcze zweryfikować, utrwalić oraz opracować, żeby nadawały się do rozpowszechniania [*Eve*, *2009*, *s. 101*; *Johnson*, *2007*, *s. 221*]. To nie jest łatwe. Wymaga bowiem bardzo dobrego rozpoznania lokalnej rzeczywistości, oraz umiejętności nawiązywania szerokiej współpracy środowiskowej – a z drugiej strony: wkomponowania rezultatów w otwarty układ usług informacyjnych, coraz bardziej automatyzowany i centralizowany.

Na dodatek to muszą być działania stałe i ciągłe. Informacja miejscowa w żadnym wypadku nie może być nieaktualna [*Fiedorow*, *2013*, *s. 25*]. Nigdy więc nie jest statyczna: wymaga bieżących dopełnień oraz selekcji, żeby była użyteczna.

Szczególną cechą usług, takich jak biblioteczne, jest ich codzienność, kontynuowalność i dynamika [*Osburn, 2009, s. 3*]. Otóż środowiskowe informowanie, głównie wszak praktyczne, właśnie takie musi być: jak pociąg, który uzasadnia swój sens tylko wtedy, kiedy jedzie. Bibliotekom niewielkim sprostanie temu wymaganiu może przychodzić z trudem.

Informacja lokalna, wobec zróżnicowania adresatów pod względem wieku i umiejętności, nie powinna (na razie?) wyzbywać się form dotychczasowych. Ponieważ nadal realizuje się skutecznie w postaci werbalnej oraz drukowanej, a także w innych wariantach: fotografika, nagrania audio, archiwalia przedmiotowe itd. Jeśli jest utrwalona w wersji pisemnej, zazwyczaj zyskuje na wiarygodności, natomiast dość szybko traci – przynajmniej częściowo – aktualność. Jednak dla archiwizacji wciąż jeszcze nadaje się najlepiej jako zapisana [*Gorman, 2005, s. 110; Osburn, 2009, s. 3*].

Środowiskowe kroniki i monografie (ale tylko trafne treściowo i optymalnie poindeksowane) oraz czasopisma, mogą w wariantach drukowanych nadal liczyć na znaczne miejscowe zainteresowanie. Tym lepiej, jeżeli dublowane przez digitalne wersje online, bo to zwiększa oraz różnicuje zasięg.

Nie ma też uzasadnienia przedwczesna rezygnacja z miejscowych ulotnych druków informacyjnych, związanych z ważnymi aktualnościami. Poza tym nadal pożyteczne mogą być lokalne ekspozycje, jednak koniecznie wielosemiotyczne, zróżnicowane eksponatowo – a także środowiskowe wykłady i dyskusje, o ile uda się je zaaranżować. Trudniej natomiast prognozować powodzenie drukowanym bibliografiom lokalnym, głównie ze względu na krótkotrwałą aktualność; użyteczniejsze wydają się digitalne wersje online, umożliwiające odświeżanie i zmiany.

Ale chociaż w informowaniu lokalnym wykorzystanie internetu nie ma tak rozległego zastosowania, jak w innych obszarach informacji, to jednak jest w nim narzędziem ważnym, ze względu na niezwłoczność transmisji, łatwą aktualizację, oraz możliwą interaktywność. Natomiast mnoży biblioteczne czynności, angażuje czas i wymaga od bibliotekarzy specjalnych umiejętności oraz bardzo dobrej znajomości środowiska [*Fiedorow, 2013, s. 32; Johnson, 2007, s. 220; Juza, 2006, s. 49*]. Poza tym potrzebna jest świadomość, że treści transmitowane przez Sieć, mimo że miejscowe, mogą rozprzestrzeniać się także poza bezpośrednie otoczenie, a z kolei nie wszyscy mieszkańcy okolicy są automatycznie odbiorcami treści, w tym trybie rozpowszechnianych. Ale taka jest specyfika komunikacji digitalnej w ogólności.

W praktyce lokalnego informowania – obok już tu wymienionych, elektronicznych wariantów piśmiennictwa – najczęściej zaleca się bibliotekom publicznym wprowadzanie do internetu środowiskowych blogów oraz Wikipedii, moderowanych następnie z aktywnym udziałem współmieszkańców [*Eve, 2009, s. 102; Fiedorow, 2013, s. 11, 13, 15; Gmiterek, 2012, s. 43; Tomaiuolo,*

2012, s. 48, 191]. Rozwinięciem mogą być lokalne fora elektroniczne, dobrze jeśli powiązane z programem bezpośrednich dyskusji oraz wykładów.

Tak jak w ogóle w bibliotecznym informowaniu, podstawę lokalnych usług informacyjnych w bibliotekach publicznych stanowią środowiskowe bazy danych, obecnie już prawie wyłącznie lokalizowane w Sieci, a tam powiązane z bazami o szerszym zasięgu terytorialnym, które są generowane przez inne biblioteki. Najlepszą zaś formułą porządkowania informacji miejscowej wydaje się (na razie teoretycznie) indeksacja, oparta na wspólnym, biblioteczno-użytkowniczym tagowaniu przez internet – sprowokowanym przez bibliotekę (trzeba założyć, że będzie to realne) – która ułatwi tworzenie i uzupełnianie rejestrów zagadnień i haseł porządkujących: do wykorzystania, z czasem być może również w trybie automatycznym [*Gmiterek, 2012, s. 179-180; Malak, 2012, s. 16, 18; Tomaiuolo, 2012, s. 230*].

Wszystko to można (będzie?) w rezultacie przedstawić w postaci uporządkowanych zapisów i lokalny wizerunek środowiska może być dzięki temu klarowny. Ale dla **praktyki** brakuje podstawowego ustalenia: kto i kiedy ma to robić. Zwłaszcza, że większość bibliotek publicznych to jednostki małoobsadowe lub wręcz jednoosobowe i to się nie zmieni.

Zresztą nawet w dużych wielostrukturalnych bibliotekach, środowiskowa oferta wymaga starannej organizacji: rozpisania zadań pomiędzy agendy, według ich specjalności i umiejętności personelu, z konieczną koordynacją na szczeblu kierowniczym. Im mniejsza jest biblioteka a struktura prostsza, tym możliwości takiego podziału bardziej ulegają redukcji. W bibliotekach jednoosobowych trzeba te zadania realizować obok innych powinności tej samej osoby, a więc konieczny jest drastycznie ograniczony wybór tego, co można zrobić, oraz wyjątkowo precyzyjne gospodarowanie czasem pracy. No bo jeśli na samo tylko prowadzenie bibliotecznego blogu znawca przewiduje 4-5 godzin tygodniowo, albo nawet więcej [*Fiedorow, 2013, s. 38, 68*], to skalę niewydolności łatwo sobie wyobrazić.

Za granicą biblioteki publiczne często odwołują się do pomocy publiczności. U nas też to nastąpić powinno, ale tradycje wolontariatu mamy rachityczne, a i koniecznych umiejętności użytkownicy zazwyczaj nie sygnalizują. Tym bardziej zatem potrzebne jest wsparcie w tym zakresie bibliotek małych przez większe, nadrzędne, zwłaszcza powiatowe. Te jednak wciąż jeszcze nie okrzepły, nie złapały właściwego rytmu funkcjonowania i nie dysponują przeważnie dostatecznymi możliwościami. A poza tym przedsięwzięcia środowiskowe muszą być inspirowane i realizowane głównie przez biblioteki właśnie miejscowe. Inne mogą im w tym pomóc, ale zastąpić – już nie.

6.5. Różne obszary oferty

Sukcesywnie przeglądając piśmiennictwo polskie i obce z ostatniego półwiecza, dotyczące bibliotek publicznych, nabieram przekonania, że główne **obszary** oferty tych bibliotek nie zmieniły się radykalnie. Natomiast trochę inaczej obecnie rozkładają się akcenty i priorytety, oraz (siłą rzeczy) mniej lub bardziej pozmieniały się formy realizacji. Przede wszystkim: wzbogaciły. Jednak trudno powiedzieć, czy ma to charakter amplitudy, swoistego sprężynowania – kiedy (wymiennie) ważne jest raz tamto, raz to, oraz znowu tamto – czy też ujawnia się w ten sposób tendencja rozwojowa. Trzeba przygotować się na jedno i drugie, a w końcu czas dokona weryfikacji.

Wśród zadań bibliotek, także publicznych, na czołowym miejscu (obok innych) lokowało się i nadal lokuje rozpowszechnianie informacji. W praktyce bibliotek publicznych bardziej zuniwersalizowane, wszechstronniejsze, oparte w większej mierze na retransmisji z zewnątrz i lokalnej adaptacji, czyli na glokalizacji, ale w połączeniu z generowaniem informacji miejscowej. O czym napisałem tu już sporo, więc nie zamierzam tego powtarzać.

Transmisja informacji

Jednak natura współczesnego obiegu wiadomości jest taka, że wymaga rozwiązań systemowych. I na tym polega podstawowa różnica w stosunku do przeszłości.

Mianowicie takie systemy – w skali regionalnej, krajowej, globalnej – muszą w końcu powstać i to z założeniem otwartości: że każda biblioteka może w jakiejś formie zgłosić swój akces [*Calhoun, 2013, s. 160*]. Na gruncie krajowym trzeba w pierwszej kolejności oprzeć się na układzie bibliotek publicznych (bo zalążki są), poczynając od sieci (na razie niby sieci) powiatowych, ale trzeba je rzeczywiście zespolić wewnętrznie, wzajemnie powiązać i następnie generować relacje międzyregionalne. To trudne, lecz nieuchronne. Z czasem zaś powinno dojść do **drożnych** powiązań w skali międzynarodowej. No i do tego konieczny będzie „jakiś" centralny ośrodek koordynacyjny.

Taki jest warunek produktywności bibliotecznej informacji w perspektywie następnych lat. Bez tego informacyjna oferta bibliotek rzeczywiście okaże się zbyt rachityczna na potrzeby nadchodzącego czasu i ulegnie marginalizacji. Biblioteki publiczne mogą wprawdzie zachować przewagę (ale już nie monopol) w kreowaniu i transmisji informacji lokalnej, ale indywidualnie, tylko własnymi siłami, nie da się osiągnąć optymalnych efektów. To zaś zapoczątkowałoby regres nastawień informacyjnych wobec tych bibliotek w otoczeniu i tym samym osłabienie roli bibliotek w środowisku własnym.

Również wspieranie wszelkich form edukacji – jako jej zaplecze – przez wszystkie rodzaje bibliotek, więc także publiczne, uchodzi za oczywistość

[*Hernon, Matthews, 2013, s. 90; McCook, 2004, s. 94; McCook, Phenix, 2006, s. 61; McMenemy, 2009, s. 202; O'Beirne, 2010, s. 8*]. Naturalnie, inaczej charakteryzuje się to wsparcie w wykonaniu bibliotek szkolnych, akademickich, a nawet pedagogicznych, inaczej zaś w realizacji bibliotek publicznych. Nastawionych nie tylko na publiczność szkolną oraz uczelnianą, lecz (w intencjach) także na wszystkich użytkowników dorosłych. Istnieją nawet opinie, że ta powinność ulega intensyfikacji [*Stiepanow, 2012, s. 250*]. ale byłbym wobec takich sugestii ostrożny.

Wspieranie edukacji

Wszystko zależy bowiem od sposobu rozwiązywania problemów edukacji, które złożyły się na prawdziwy węzeł gordyjski obecnej i przyszłej polityki społecznej, w wymiarze globalnym. Na jakość edukacji bowiem i na rozstrzygnięcia realizacyjne od stuleci narzekają wszyscy, ale zasadniczych zmian nie udaje się jednak wprowadzić. Na razie? Tak czy inaczej, innowacje w tym zakresie są postulowane wyjątkowo kategorycznie, a po ewentualnym wdrożeniu, mogą radykalnie zmienić edukacyjną funkcję bibliotek. Zwłaszcza publicznych – nie wprzęgniętych w struktury instytucji kształcenia, ale pozostających z nimi w bliskich relacjach (skutkowych), zarówno pośrednich, jak i przez Sieć.

Tym niemniej w tej chwili trudno skonkretyzować w szczegółach te postulowane obecnie oraz na przyszłość parametry edukacji – tak przez wzgląd na rozległą skalę i skomplikowany charakter zjawiska, jak i z powodu permanentnego mieszania pojęć. Edukacja bowiem, czyli kształcenie, w tym również kształcenie **się**, to złożony zbiór procesów rozmaitej natury, zmierzających do generowania oraz do stałego uzupełniania indywidualnie przyswajanej wiedzy. Zatem nie można sprowadzać jej tylko do transmisji informacji, ani do szkolnej/uczelnianej bądź pozaszkolnej praktyki dydaktycznej [*Chandler, Munday, 2011, s. 117; Tereszczenko, 2012, s. 114; Thomas, 2013, s. 49, 118*], jakkolwiek rozwiązania instytucjonalne mają oczywiście fundamentalne znaczenie.

Istnieje rozbieżność opinii pomiędzy formalistami – którzy w edukacji kładą główny nacisk na informowanie, czyli na **transmisję** treści – a progresistami, preferującymi **indukcyjny** model kształcenia. Powstaje więc pytanie, dla bibliotek zasadnicze: czy kształcić, serwując treści już zastane, czy też generować kreatywność myślenia [*Thomas, 2013, s. 16, 26*].

Teoretycznie obowiązuje balans, wypadkowa obu założeń – z konkluzją, że wiedza własna bierze się z nauczania, z czytania i z życiowego doświadczenia, przetworzonych razem przez każdego indywidualnie [*Thomas, 2013, s. 33, 112*]. Jednak w praktyce taki kompromis okazuje się trudny, lub nawet póki co niemożliwy do instytucjonalnego wdrożenia. Lekcyjna lub wykładowa transmisja zaprogramowanych treści jest bezpieczniejsza i od stuleci praktyko-

wana, a zatem sprawdzona, konkretna i realnie istniejąca. Natomiast zawiera w sobie niebezpieczeństwo ubiernienia, wyłącznie reaktywnego udziału edukowanych, a nawet bezmyślnego zapamiętywania nieuporządkowanej chmury treściowej, wkuwania detali – co nie jest produktywne [*Maciuszek, 2012, s.55*]. Ale z drugiej strony: skupia i kanalizuje procesy edukacyjne, zapewniając im ukierunkowanie oraz motywację, a uczenie się, żeby było skuteczne, musi być właśnie praktyką celową, intencjonalną [*Tucker D., Luu, 2012, s. 59*].

Dlatego obecne modele kształcenia, tak formalnego jak i spontanicznego (w skali globalnej niekoniecznie jednolite) mimo wielu zalet, będą musiały poddać się transformacji. Którą jednak trudno na razie scharakteryzować bliżej. W końcu nie wiadomo nawet, czy edukacja nadal pozostanie segmentem polityki społecznej, czy też – w epoce ekspansji konsumpcjonizmu – nie stanie się właśnie przedmiotem odpłatnej konsumpcji, poddanej regułom komercji.

Tymczasem od skali, zakresu i ukierunkowania zmian w tym obszarze, zależy sposób realizowania w przyszłości funkcji edukacyjnej przez biblioteki publiczne: jej ewentualna intensyfikacja (w co wątpię), albo (jak sądzę) niejaki regres. W każdym razie może nie wyglądać tak, jak obecnie.

Zakładając jednak, że zmiany (nawet jeżeli w sumie gruntowne) w edukacyjnej praktyce będą następowały stopniowo, to w przybliżeniu można określić **cztery** obszary dostosowania się bibliotek publicznych do wsparcia procesów kształcenia w przyszłości. Otóż trzeba w nich stworzyć odpowiednią **przestrzeń edukacyjną**, a więc stanowiska do uczenia się, studiowania, odrabiania zadań – na miejscu – zarówno w trybie indywidualnym, jak również grupowo [*Beard, Dale, 2011, s. 108; Kurka, 2011, s. 19, 32; Niegard, 2011, s. 355; Waller, 2011, s. 69, 72, 82*]. To łatwe nie będzie. Bo nie mówiąc już o konieczności (ewentualnej) wydzielania dźwiękochłonnych pomieszczeń, wielu bibliotekom publicznym nie wystarczy niezbędnej powierzchni. A poza tym trzeba jeszcze urealnić i wydłużyć pory otwarcia.

Na to zaś musi nałożyć się starannie dobrane i sukcesywnie moderowane **zaplecze** komunikacyjno-edukacyjne. Zarówno piśmiennicze, jak też digitalne, online, dopełnione w razie potrzeby jeszcze innymi zasobami [*Waller, 2011, s. 70*]. Obok tego, trzeba uruchomić sprawny serwis bibliotecznych, edukacyjnych usług **zdalnych**, wspierający (na miarę możliwości) wszystkie realizowane lub dostępne formy kształcenia, z (wybraną) informacją o nich i o ich programach. No i, ze względu na uniwersalny charakter bibliotek publicznych, musi być nawiązana (naprawdę!) **współpraca** z różnymi instytucjami edukacyjnymi oraz z ich bibliotekami, tak dla rozpoznania sylabusów, jak i dla zorganizowania dostępu do materiałów edukacyjnych spoza kolekcji własnych.

Przestrzeń edukacyjna jest obecnie wielosemiotyczna, hybrydalna, multikomunikacyjna i nic nie zapowiada, żeby w przyszłości miało być inaczej

[*Osborne*, *2012*, *s. 179-180*]. Nadal bowiem podstawę kształcenia (obok instytucji edukacyjnych) stanowi piśmiennictwo [*Thomas*, *2013*, *s. 112*; *Wu*, *2009*, *s. 71*], ale w komplementarnym zestawieniu z komunikacją digitalną; ostatnio zaś sygnalizuje się jeszcze dopełniający udział w edukacji komunikacyjnych urządzeń mobilnych [*Banks*, *2010*, *s. 4*; *Ryan*, *2013*, *s. 110*]. To niekoniecznie jest zastępstwo albo podmiana – raczej wszystko **razem** służy wzmocnieniu form kształcenia, z wykorzystaniem poszczególnych cech pożytecznych. Bo są różne: także niekorzystne.

Uważa się mianowicie, że poznawcze procesy internetowe charakteryzuje rozproszenie uwagi, podczas gdy odbiór piśmiennictwa ją skupia. Ale z kolei komputer (we wszystkich swoich wariantach) może częściowo zastępować zapamiętywanie detali, rejestrując je (na dysku, na serwerze, w chmurze) i łatwo udostępniając, co w jakimś stopniu odciąża indywidualna pamięć podręczną [*Baron*, *2008*, *s. 218*; *Thomas*, *2013*, *s. 96*]. Oraz dostarcza szybko informacje bieżące. Poza tym w Sieci jest coraz więcej materiałów i programów dydaktycznych, do spontanicznego wykorzystywania, lub dla dopełniania sformalizowanych wariantów kształcenia [*McMenemy*, *2009*, *s. 102*; *Osborne*, *2012*, *s. 186*; *Tereszczenko*, *2012*, *s. 115*].

Tak więc, żeby wspierać kształcenie, trzeba zachować racjonalny balans pomiędzy tymi formami komunikacji. Oraz zapewnić użytkownikom dostęp i dogodne warunki dla uczenia się i studiowania. To jest wciąż duże wyzwanie, mimo że nie całkiem nowe.

Wspieranie edukacji uchodzi także za oczywistą powinność **bibliotekarzy**. Taka obligacja rzeczywiście istnieje, ale już z oczywistością trzeba postępować ostrożnie, zwłaszcza wobec praktyki bibliotekarstwa publicznego. Tamtejszy personel nie może bowiem imitować eksperckiego korpusu dydaktycznego w odniesieniu do wszystkich dyscyplin i obszarów wiedzy. To wsparcie trzeba więc sprowadzić do konsultacyjnego doradztwa ogólnego: gdzie i czego szukać w związku z procesami kształcenia, oraz jak znaleźć przydatne oferty edukacyjne [*Burton*, *2005*, *s. 121*; *Loertscher*, *2007*, *s. 117*; *Waller*, *2011*, *s. 72*]. Postulując postępowanie aktywne, ale tylko wobec tych osób, które sobie tego życzą – a znaczna część publiczności sama wie najlepiej, czego chce i tylko tego oczekuje [*Kneale*, *2009*, *s. 163*; *Perceptions*, *2011*, *s. 42*].

W sensie poradniczym, biblioteka publiczna może przedstawić użytkownikom ofertę edukacyjną, wybraną z serwisu ogólnego, ale wątpię żeby w pełni zweryfikowaną. Bo według jakich kryteriów i w myśl jakich kompetencji? Natomiast jeżeli powiatowa sieć tych bibliotek efektywnie współpracuje zewnętrznie, to w ofercie konsultacyjnej jest w stanie zasugerować namiary na bibliotekarzy dziedzinowych z innych bibliotek, głównie akademickich, oraz na edukacyjne zasoby i materiały informacyjne, serwowane przez te biblioteki, a także przez biblioteki szkolne i pedagogiczne – ewentualnie po-

średnicząc w transmisji. Natomiast niewiele ponadto, ale nie uważam żeby to było mało. Użytkownikom uczącym się i studiującym (w dowolnej formie edukacyjnej), akurat proponowane linki bywają na ogół najbardziej potrzebne.

Także bezpośrednie zadania dydaktyczne pracowników bibliotek publicznych trzeba traktować z niejaką rezerwą. Bo wprawdzie one istnieją, ale nie mają charakteru priorytetowego: w tych bibliotekach są uwarunkowane słabo.

Owszem, wszystkim bibliotekom przypisuje się obowiązek informacyjnego przysposobienia (Information Literacy) użytkowników [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 287*; *Nalewajska*, *2013*, *s. 462*; *Steffen*, *Bell M.*, *2006*, *s. 161*], ale to jest podstawowe zadanie bibliotek szkolnych i akademickich głównie, bo tylko tam można od razu nabyte umiejętności odnieść bezpośrednio do treści kształcenia. W bibliotekach publicznych o taką konkretyzację jest znacznie trudniej. Dlatego IL jest tam powinnością wtórną, adresowaną do tych, którzy w innych relacjach z bibliotekami niezbędnych umiejętności nie opanowali.

Dotyczy to również umiejętności czytania, o czym jednak od dłuższego czasu mówi się i pisze mniej. Tymczasem źle czytający to 1/5 mieszkańców Europy [*EU high level*, *2012*, *s. 21*, *46*]. A nauka czytania to przecież zadanie **główne** szkół i szkolnych bibliotek.

Biblioteki publiczne mają wprowadzić użytkowników w świat komunikacji, w tym również edukacyjnej, tworząc dogodne warunki dostępu i udzielając podstawowych porad praktycznych. Ale nadmierne wobec nich oczekiwania, związane z kształceniem, nie mają uzasadnienia. Przeciwnie: wydaje mi się, że akurat ta funkcja w wykonaniu tych bibliotek, z czasem (powtórzę) ulegnie niejakiej redukcji. Jakkolwiek nie zniknie.

Zwyczajowo kojarzono zawsze biblioteki publiczne ze wsparciem edukacji instytucjonalnej, sformalizowanej, przede wszystkim szkolnej [*Cuban L.*, *Cuban S.*, *2007*, *s. 109*]. Ale łatwo zauważyć, że oczywistość takiego skojarzenia ma związek z niedowładem bibliotekarstwa szkolnego. Im bowiem lepsze funkcjonowanie bibliotek szkolnych (i pedagogicznych), tym bardziej dopełniająca, komplementarna – a nie bezpośrednio prolekcyjna – rola bibliotek publicznych wobec edukacji szkolnej, no i musi być oparta na współpracy z tamtymi bibliotekami oraz ze szkołami. Jak będzie w przyszłości, zależy od rozwiązań, które zostaną (jeśli zostaną) wprowadzone do systemu szkolnego i do dydaktycznej praktyki.

Rzadziej zauważa się dopełnianie przez biblioteki publiczne kształcenia akademickiego. A czynią to wcale skutecznie co większe biblioteki miejskie, zwłaszcza w miastach z uczelniami – chociaż przeważnie ze swojej inicjatywy i na własną rękę, a bez pomocy uczelni i uczelnianych bibliotek. W takim kształcie to jest chałupnictwo, mimo że produktywne.

Tymczasem już teraz studiowanie w Polsce ma charakter częściowo nomadyczny: łączy się z koniecznością stałych (codziennych) dojazdów na

zajęcia programowe. Spodziewana likwidacja wielu wyższych szkół w małych aglomeracjach jeszcze zwiększy dystans pomiędzy studentami a uczelniami. Sama zdalna oferta tych uczelni oraz ich bibliotek, tego problemu nie rozwiąże. Potrzebny jest jeszcze program wspierania studentów przez biblioteki publiczne w tych miejscowościach, gdzie mieszkają liczniejsze grona studiujących.

Ale to wymaga rozwiązań systemowych. Mianowicie sukcesywnego rozpoznawania lokalnych potrzeb w tym zakresie oraz nawiązania **rzeczywistej** (a nie pozorowanej) współpracy przez uczelnie, a także przez ich biblioteki, z konkretnie ustalonymi bibliotekami publicznymi. Na co jednak na razie nie wskazuje nic.

Jednak edukacja to nie to samo, co szkolnictwo – niezależnie od jego poziomów [*Thomas*, *2013*, *s. 118*]. Obok sformalizowanego kształcenia instytucjonalnego, istnieje także edukacja nieformalna, a poza kształceniem dzieci i młodzieży ma miejsce również edukacja dorosłych. To jest przeważnie uczenie **się** i właśnie w tym obszarze wsparcie ze strony bibliotek publicznych wydaje się szczególnie potrzebne [*Cuban L.*, *Cuban S.*, *2007*, *s. 47*].

Zwłaszcza odkąd stało się jasne, że raz uzyskane kwalifikacje formalne już nie wystarczą na całe życie. Z biegiem czasu wymagają dopełnień i aktualizacji, a bywa że zakres umiejętności trzeba całkowicie zmienić i na własną rękę opanować nowe [*Tereszczenko*, *2012*, *s. 112*]. Oferty w tym zakresie oczywiście istnieją, ale przeważnie mają charakter półformalny albo nieformalny, często również komercyjny, toteż nierzadko wiążą się z ryzykiem niekompetencji [*Osborne*, *2012*, *s. 182*].

Tego biblioteki publiczne nie są w stanie weryfikować. Wybór ofert doskonalących, bądź ustalanie programu indywidualnego samokształcenia spontanicznego, należy zatem do publiczności. Natomiast w samym **uczeniu się** biblioteki publiczne mogą i powinny pomagać, dostosowując ewentualne wsparcie do skonkretyzowanych życzeń użytkowników [*McCook*, *2004*, *s. 296*; *McCook*, *Phenix*, *2006*, *s. 61*; *McMenemy*, *2009*, *s. 102*, *200*; *O'Beirne*, *2010*, *s. 70*].

Coraz więcej programów kontynuowanego samokształcenia oferuje Sieć internetowa [*McMenemy*, *2009*, *s. 102*; *Osborne*, *2012*, *s. 180*]. I wprawdzie tam również istnieje ryzyko niekompetencji – być może nawet zwiększone – to jednak biblioteczne wspieranie **procesów** edukacyjnych jest w tym przypadku ułatwione. W przyszłości może to być zatem ważny segment powinności bibliotek publicznych, ale pod warunkiem, że wyższy poziom wiedzy i umiejętności będzie przez społeczeństwo rzeczywiście pożądany. Na razie takie są tylko oświadczenia.

Jednak sama transmisja treści nie wyczerpuje znamion procesu edukacji, ani tym bardziej – tworzenia indywidualnie przyswojonej wiedzy, stałego wzbogacania świadomości, oraz rozwoju osobowości. A taki jest przecież

finalny cel udziału w komunikacji publicznej: przejęcie i powiązanie wiedzy deklaratywnej (o faktach), z przejętą wiedzą proceduralną (o sposobach postępowania) [*Flasiński*, *2011*, *s. 22*]. Zatem konieczne jest jeszcze aktywne przetworzenie i konsolidacja odebranych treści [*Tucker D.*, *Luu*, *2012*, *s. 24-25*, *59*, *217-218*].

Inspiracją ku temu jest praktyka, strumień życiowych doświadczeń, oraz uczestnictwo w aktywizujących procesach komunikacji. W obszarze, objętym mediacją biblioteczną: zwłaszcza czytelniczych – z uwagi na abstrakcyjny charakter języka pisma i pojęciową formułę jego wytworów [*Arnheim*, *2011*, *s. 186*, *189*; *Thomas*, *2013*, *s. 112*]. Specjalną w tym rolę odgrywa zaś komunikacja literacka, dla której biblioteki publiczne są dystrybutorem podstawowym.

To znaczy: oprócz informacji oraz ewentualnie repliki rzeczywistości, w komunikacji publicznej nieodzowna jest również prezentacja **problemów** – do indywidualnego uświadomienia i do kreatywnego rozważenia, a przynajmniej do pogłębionego przeanalizowania, czyli: do refleksji. To właśnie z tego generuje się następnie osobiste rozumienie świata, a niekiedy nawet (ale częściej wśród dzieci) kreacja własnej wersji rzeczywistości [*Thomas*, *2013*, *s. 74*, *95*, *98*]. I na tym zasadza się istota egzystencji kreatywnej oraz refleksyjnej, powiązanej z indywidualnym rozwojem intelektualnym. Komunikacyjna oraz ponadusługowa oferta bibliotek publicznych może i powinna być jej wspomagającą i konsultacyjną podstawą [*Stiepanow*, *2012*, *s. 251*].

Trzeba przy tym zdecydowanie podkreślić ogromną rolę bibliotek publicznych w rozpowszechnianiu literatury pięknej (równorzędnie do transmisji informacji), która stanowi podstawę odbiorczych przetworzeń intelektualnych oraz estetycznych. Dopowiem wyraźnie: literatury **drukowanej** – stąd konieczna troska o biblioteczne kolekcje piśmiennicze. W tym zakresie bowiem możliwości komunikacji digitalnej i w ogóle tzw. sztucznej inteligencji są mocno ograniczone, a nawet być może żadne [*Flasiński*, *2011*, *s. 248-249*]. Dlatego czytanie literatury oraz nakłanianie publiczności ku temu, to ważny współczynnik tworzenia społecznych zasobów szeroko rozumianej wiedzy [*Thomas*, *2013*, *s. 112*]. I właśnie na praktykowaniu literackich lektur wartościowych opiera się hegemonia elity intelektualnej w społecznej hierarchii [*Sokołow*, *2011*, *s. 18*]. Tymczasem w bieżącej opinii zawodowej i naukowej na temat bibliotekarstwa (nie tylko) publicznego, takiego przeświadczenia wyraźnie brakuje.

Charakter jeszcze bardziej zdawkowy, a czasem nawet lekceważący, mają wypowiedzi o rekreacyjnych (rozrywkowych, ludycznych) powinnościach bibliotek publicznych. Dezynwoltura objawia się nawet w często powtarzanym określeniu „czytanie w czasie wolnym", które w istocie nic nie znaczy (nie da się czytać w „czasie zajętym"), ale deprecjonuje rangę lektur rozrywkowych i w ogóle zachowań ludycznych.

Trafiają się wprawdzie opinie, podkreślające ważność bibliotecznej oferty rekreacyjnej, a nawet postulujące jej intensyfikację [*Pateman*, *Willimet*, *2013*, *s. 129*; *Stiepanow*, *2012*, *s. 250*]. Częściej jednak ujawniają się poglądy przeciwne, kwestionujące prawo do rozrywki za publiczne pieniądze oraz biblioteczne w niej pośrednictwo [*McMenemy*, *2009*, *s. 5*, *62*]. To są efekty zawodowych kompleksów bibliotekarstwa jako profesji lekceważonej; stąd przecież biorą się również nadmuchiwane hasła zawodowej „misji", do czego rekreacja oczywiście nie przystaje. W takim kontekście, charakterystyczna jest ostentacyjna niechęć większości bibliotek (nie tylko publicznych) do elektronicznych gier fabularnych, ze względu na ich rzekomą miałkość. Przyklejony do bibliotekarstwa mit „świątyń wiedzy" ma dramatycznie destrukcyjny, wręcz samobójczy charakter.

Powstało gigantyczne nieporozumienie. Rozrywka, zabawa, zachowania rekreacyjne, to przecież nic innego jak rozluźniająca forma aktywności (fizycznej i umysłowej) dla odreagowania znużenia psychicznego i fizycznego zmęczenia – w życiu równie konieczna, jak odżywianie, sen i dobra kondycja zdrowotna. Trzeba więc organizować i oferować stosowne formy oraz inspiracje (nie tylko, lecz także), a biblioteki mają akurat odpowiednie po temu możliwości oraz narzędzia i to należy wykorzystać. Bez żadnego kamuflażu. W bibliotekach do pracy przychodzą bibliotekarze, natomiast użytkownicy – niekoniecznie.

Prawdą jest, że zabawa i rozrywka przybiera różne formuły, niekiedy ambitne, a czasem trywialne. No więc nadmiar trywialności, obecny zresztą nierzadko w mediach publicznych, a nawet w tamtejszych serwisach informacyjnych, żeby były „lekkostrawne" [*Kaun*, *2013*, *s. 80*; *Leszczak O.*, *Leszczak S.*, *2007*, *s. 459*], nie musi być naśladowany.

Istnieje dostatecznie bogaty repertuar rozrywki wartościowej, ambitnej – zresztą nawet „czystej", ale nie banalnej – żeby było w czym wybierać. Na biblioteczny użytek: zarówno w transmisji piśmiennictwa i przekazów digitalnych, jak też w bezpośrednich programach ponadusługowych. Obecnie panuje przeświadczenie, że w rekreacyjnym **czytaniu** publiczność wyraźnie preferuje literackie **piśmiennictwo**, ponad komunikację elektroniczną [*Bawden*, *Robinson*, *2012*, *s. 217*; *Palmer*, *2011*, *s. 74*]. To może się zmienić, ale nie musi i na razie prawdopodobnie tak właśnie jest. Jednak dla bibliotek publicznych najważniejsze, żeby zadania rekreacyjne mieściły się w ogóle w rejestrze ich powinności podstawowych – tak jak pozostałe obligacje główne.

Obszary funkcjonowania bibliotek publicznych są (i zapewne nadal będą) rozległe i rozmaite – tak dalece, że omówienie całościowe przerosłoby ramy niniejszego szkicu, a także wiedzy, jaką dysponuję. Mimo to, wydaje mi się jeszcze potrzebna krótka refleksja uzupełniająca, w stosunku do kilku innych zadań tych bibliotek, które uważam za ważne.

Jest taką biblioteczna obsługa **dzieci**, tylko fragmentarycznie zbieżna z rejestrem obowiązków bibliotek szkolnych. Natomiast mediacja wobec dzieci wymaga zupełnie innych zasobów i narzędzi komunikacyjnych, niż wobec dorosłych, oraz odmiennych bibliotekarskich umiejętności zawodowych, a dzieci jako odbiorcy komunikatów i użytkownicy bibliotek, pod każdym względem różnią się od całej pozostałej publiczności bibliotecznej. W myśleniu, w komunikowaniu się i w postępowaniu, konstruują bowiem własne, oryginalne wyobrażenia rzeczywistości [*Thomas, 2013, s. 74*] i to jest autonomiczny układ odbiorczy, do którego trzeba dopasować zakres oraz charakter oferty.

To nie jest opinia nowa – jakkolwiek kolejne rozpoznania wzbogacają wiedzę na ten temat – toteż inny sposób obsługi dzieci przez biblioteki publiczne ma już w praktyce długą historię. Nie ulega wątpliwości, że wspólne biblioteki dla dzieci oraz dla dorosłych, właśnie wobec dzieci są mało efektywne. Dlatego konieczne są odrębne agendy (osobne pomieszczenia, dostosowane zasoby i wyposażenie, przygotowany personel, rozumne pory otwarcia), wyłącznie dla dzieci wyspecjalizowane.

Wypracowano dwa warianty. Oddziały dla dzieci: własne pomieszczenia, jednak we wspólnym bibliotecznym budynku (kompleksie). Lub filie dla dzieci, czyli całkowicie osobne biblioteki. Wersja filialna jest o tyle gorsza, że nie serwuje równolegle usług dla rodziców, ale przede wszystkim nie zapewnia ciągłości w korzystaniu z tej samej biblioteki, po ukończeniu cezuralnego wieku. Wtedy trzeba przenieść się do **innej** – w praktyce obcej – biblioteki publicznej, no i nie każdy to robi.

Jednak sytuacja polskiego bibliotekarstwa publicznego jest w tym zakresie dlatego zła, że ilość agend dla dzieci jest w ogóle niedostateczna i w dodatku ulega redukcji [*Kulik, 2008, s. 171*]. Nie więcej niż co dziesiąta biblioteka publiczna w Polsce dysponuje taką agendą, a na wsi jest ich znacznie mniej.

Tymczasem okres dzieciństwa jest w życiu każdego fundamentalnym etapem rozwoju umysłowego. To wtedy tworzą się (lub nie) własne zasoby wiedzy oraz struktury procesów mentalnych. A sam umysłowy rozwój, jako następstwo uczenia się, wymaga postępowania celowego, świadomej kreacji oraz regulacji procesów poznawczych [*Tucker D., Luu, 2012, s. 59, 203*]. W tym przedziale wieku nie następuje to samoczynnie, li tylko z inspiracji własnej. Potrzeba stymulacji zewnętrznej.

Oczywiście: stymulacja to jest powinność głównie rodziców oraz przedszkola i szkoły – również zatem biblioteki szkolnej. Jednak realizacja przebiega rozmaicie, w kolejnych okresach z różnym natężeniem i w sumie nie zawsze skutecznie. Jest opinia, że w skali globalnej aż 40% dzieci nie wynosi z podstawowej szkoły postulowanych kompetencji [*Thomas, 2013, s. 86*].

Biblioteki publiczne nie wyręczą szkół ani rodziców – to jasne. Ale mogą, w **znacznie** większym stopniu niż dotychczas, uzupełnić luki i niedostatki w zakresie udziału w komunikacji. Podejmując na własną rękę próby kierunkowania dziecięcych zachowań komunikacyjnych.

Trzeba jednak wytyczyć **jeden** cel główny postępowania: inspirowanie produktywnego myślenia – poprzez sygnalizację problemów do samodzielnego rozpatrywania [*Thomas, 2013, s. 98*]. W każdej możliwej formie i postaci. Komunikacje piśmiennicza oraz digitalna powinny być wykorzystywane równolegle, ale także z dopełnieniem oferty werbalnej i ewentualnie medialnej. Z tym, że trzeba lansować przede wszystkim dobrą i treściowo pogłębioną **literaturę** piękną, zwłaszcza kiedy nie opisuje rzeczywistości, natomiast ożywia czytelniczą wyobraźnię. Ważne są również (niekoniecznie masowe) te bezpośrednie formy ponadprogramowe, które w sposób atrakcyjny prowokują postawy i zachowania kreatywne. Obserwowana redukcja takich przedsięwzięć to zjawisko bardzo złe.

Raz jeszcze podkreślam konieczność skupienia się na celu podstawowym. Transmisja informacji, przekształcanych następnie w indywidualną wiedzę, też jest oczywiście niezbędna, ale odpowiednich transmiterów jest więcej. Natomiast rzeczywiste i dostosowane (a nie pozorowane) inspirowanie aktywnego myślenia, zdarza się nieczęsto. Mogłoby więc być podstawowym obszarem działania bibliotek publicznych dla dzieci. Ale… trzeba wiedzieć, jak to robić.

Efektywność wymaga zresztą czegoś więcej. Mianowicie selektywnej i mądrze dopasowanej promocji, lansującej teksty, materiały, komunikaty, imprezy i przedsięwzięcia, z tego punktu widzenia użyteczne [*Ganzikowa, 2007, s. 169, 172*]. Jeżeli możliwe, to nie tylko tych, z którymi biblioteka ma do czynienia. W powodzi zachęt komercyjnych, jest potrzebna szeroka a niezależna działalność promocyjna, zachwalająca to, co rzeczywiście jest wartościowe – z zaadresowaniem do dzieci i do ich rodziców. Współczesna komunikacja elektroniczna, a także medialna, stwarza takie możliwości. Trzeba je więc wykorzystać, na ile się da, bo to ważniejsze niż ważne.

Poza tym, wobec dotychczasowej praktyki bibliotek publicznych dla dzieci, sugeruje się (oraz tu i ówdzie wprowadza) zasadniczą zmianę funkcjonalną. Mianowicie obsługą tych bibliotek były objęte dzieci powyżej 3 roku życia, natomiast obecnie ta granica początkowa zostaje radykalnie obniżona.

Wiadomo bowiem, że elementy samokontroli zachowań pojawiają się w świadomości dziecka już w 3 roku życia [*Tucker D., Luu, 2012, s. 217*], więc wcześniej, niż zakładano biblioteczną inicjację. Ale co więcej: zdolności rozumienia cudzych wypowiedzi – niekoniecznie sygnalizowane przez dziecko mówieniem – kształtują się jeszcze wcześniej. Z tego wygenerował się pogląd, że biblioteki powinny rozpowszechniać zasoby (odpowiednio dobrane) do

lektorskiego czytania w domu, dla dzieci najmłodszych A także organizować na miejscu imprezy zabawowo-narracyjno-lektorskie dla dzieci poniżej 2 roku życia – odrębnie dla raczkujących i osobno dla chodzących – z aktywnym udziałem rodziców [*Marino*, *2007*, *s. 1*, *19*, *57*]. Przy tym najbardziej pożądane jest współuczestnictwo matek, powiązanych szczególnie silnymi relacjami emocjonalnymi z dziećmi w tym okresie życia [*Tucker D.*, *Luu*, *2012*, *s. 111*].

Muszę jednak dopowiedzieć, że te bezpośrednie przedsięwzięcia programowe są w realizacji trudne. Wymagają inwencji, częstych zmian pomysłów, żmudnych przygotowań, cierpliwości i znacznego wkładu pracy. W dodatku zdarza się, że nie zawsze przynoszą doraźnie widoczne pożytki. Jednak w dłuższej perspektywie są wysoce produktywne.

Jak zdołano gdzieniegdzie zaobserwować, bardzo trudna okazuje się sytuacja egzystencjalna oraz mentalna dzieci **imigrantów** w obcym kraju [*Horakova*, *2013*, *s. 136*]. Pojawiły się w związku z tym sugestie, aby wobec większych i etnicznie tożsamych skupisk imigranckich, miejscowe biblioteki publiczne wystąpiły z odpowiednio dostosowaną ofertą dla dzieci. Teoretycznie słuszne, ale w praktyce trudne do zrealizowania. Wymaga to bowiem zasobów w obcym języku oraz personelu władającego tym językiem – często egzotycznym, a nieraz jest to kilka różnych języków – zatem specjalnej organizacji i zwiększonych kosztów. To musi być więc składnik imigracyjnej polityki państwa.

W polskim bibliotekarstwie publicznym o takich przedsięwzięciach na razie nie słychać, mimo że już są tu i ówdzie liczniejsze skupiska imigranckie (np. wietnamskie), nie ulegające miejscowej asymilacji. Przy utrzymującym się, znacznym niżu demograficznym, napływ imigrantów (razem z rodzinami) do pracy, zatem na długo lub nawet na stałe, wydaje się bardzo prawdopodobny. A to zapowiada, że prędzej czy później nasze biblioteki publiczne będą musiały poszerzyć ofertę, przystosowując się do obsługi imigranckich dzieci.

Osobną kategorię użytkowników bibliotek publicznych stanowi także **młodzież**, mająca inne niż reszta publiczności nastawienia, zainteresowania, oraz możliwości i praktyki odbiorcze. Przełomowy jest czas inauguracji myślenia abstrakcyjnego [*Tucker D.*, *Luu*, *2012*, *s. 217*], mniej więcej w wieku 12-13 lat, bo różnicuje mentalność wobec okresu dziecięcego, ale nie są to jeszcze w pełni dojrzałe procesy myślenia i na tym z kolei polega różnica w stosunku do dorosłości. Mowa więc o szczególnym charakterze świadomości, która generuje konieczność autonomizacji oferty, w ogóle komunikacyjnej oraz ściśle bibliotecznej, z dostosowaniem do oczekiwań tej publiczności.

Co ważne: jest to przy tym publiczność na ogół sprawnie posługująca się komunikacyjną technologią, dobrze usadowiona w internecie, a także umiarkowanie lub nawet bardzo aktywnie uprawiająca procesy lekturowe [*Bagrowa*, *2010*, *s. 131*; *Perceptions*, *2011*, *s. 67*]. Wymaga zatem oferty wielokomunikacyjnej, semiotycznie zróżnicowanej – w grę wchodzi jeszcze

muzyka – odpowiednio dostosowanej: i z tym są trudności, bo rozpoznanie zjawisk jest niedostateczne. Jeśli zaś nieco intensywniej (przesada nie jest wskazana) eksponuje się użyteczność transmisji digitalnych, to głównie za sprawą mitu technologicznej nowoczesności. A już inna sprawa, że wobec tego promocja dla tej publiczności: usług bibliotecznych, piśmiennictwa oraz digitaliów – wymaga dużej pomysłowości i znacznego zaangażowania właśnie nowych technik komunikacyjnych [*Zys*, *Maciąg*, *2008*, *s. 13*].

Odrębność tej publiczności, a także ofert dla niej, oraz niezbędnych narzędzi, spowodowała wyprofilowanie osobnych agend dla młodzieży w bibliotekach publicznych – z dostosowanymi zasobami i wyposażeniem, specjalnym programem ponadusługowym, oraz kompetentnym personelem. Ale to nie w Polsce. U nas nie było takiej tradycji i przez całe dziesięciolecia funkcjonowało tu zaledwie kilka oddziałów oraz filii dla młodzieży. W ostatnich latach ich liczba nieznacznie wzrosła, ale tylko w środowiskach wielkomiejskich. Rozwiązaniem zastępczym pozostaje więc biblioteczna oferta dla młodzieży i dla dorosłych razem (połączenie z agendami dla dzieci to nieporozumienie) – niekiedy z przestrzennym wyodrębnieniem księgozbioru (ale tylko księgozbioru) dla młodzieży. I nic ponadto.

Tak wygląda standard: niestety fatalny. W moim przeświadczeniu to jest największa porażka polskiego bibliotekarstwa publicznego, wysoce niekorzystna także dla przyszłości. I trudno teraz o istotne zmiany. Wymagałyby bowiem znacznych kosztów, innej bazy i organizacyjnej rewolucji, a nie widać, żeby po stronie organizatorów i nawet samych bibliotekarzy, ktokolwiek ku temu dążył. Prognozy są zatem złe.

Bibliotekom publicznym przypisuje się jeszcze szereg innych powinności szczególnych – czasem bywa, że uzasadnionych, ale zdarza się również że nie, lub nie w sugerowanej wersji. Oto więc jeszcze kilka uwag na ten temat.

Powinności szczególne

Otóż stosunkowo często zaleca się bibliotekom publicznym specjalną obsługę osób **niepełnosprawnych ruchowo**, wraz z dostarczaniem bibliotecznych materiałów do domu [*Gorman. 2005*, *s. 35; Kulik*, *2008*, *s. 172; MacKellar*, *2008*, *s. 291; McMenemy*, *2009*, *s. 57; Pateman*, *Willimet*, *2013*, *s. 80*]. Postulat jest wprawdzie społecznie słuszny, ale na granicy realizowalności, bo zresztą to jest zadanie **państwa** jako instytucji (systemu), a nie pojedynczych bibliotek. To zadanie można bibliotekom zlecić, ale ze stosownym doposażeniem. A już inna sprawa, że przy częściowej niesprawności ruchowej, użytkownikom wystarcza niekiedy – ewentualnie możliwa, jednak też wymagająca kosztów – adaptacja dojścia do pomieszczeń bibliotecznych, w taki sposób, żeby fizycznych przeszkód w dostępie nie było.

Jeśli jednak nie jest to wykonalne, lub kiedy potencjalni użytkownicy w ogóle nie mogą przemieszczać się samodzielnie, najlepiej świadczyć usługi w trybie

zdalnym (ale: adresaci muszą w domu dysponować dojściem do Sieci), mając nad tym szczególną pieczę. Natomiast dla fizycznej transmisji zasobów przemieszczalnych chętnie podpowiada się bibliotekarzom (sami podpowiadacze tego nie wykonują) dostawę do domu – jednak bez wydzielenia stosownie opłaconego czasu pracy i bez zapewnienia środków transportu (lub rekompensaty). Nie ma u nas w tym zakresie żadnych rozwiązań systemowych ani prawnych, a z samych podpowiedzi nie wynika nic. No bo w jakim innym zawodzie, w jakiej sferze usług, stosuje się pozaorganizacyjne rozwiązania wolontaryjne? Owszem, zdarza się okazjonalnie, że bibliotekarki – z własnej spontanicznej inicjatywy i w ramach swojego prywatnego czasu – dostarczają osobom niesprawnym materiały do miejsc zamieszkania, ale to nie są rozwiązania instytucjonalne.

Identyczna opinia odnosi się do osób **chorych**, które muszą pozostawać w domu. Również bowiem główną formą usług bibliotecznych dla nich powinien być wariant zdalny – ale pod tym samym warunkiem: posiadania w domu stosownych urządzeń. Dla ewentualnych bibliotecznych wizyt domowych natomiast należałoby pierwej stworzyć stosowne formalne rozwiązania organizacyjno-finansowe. Bez tego, wypowiedzi na ten temat mają charakter głównie gawędziarski. Trudno przy tym zrozumieć, dlaczego ewentualnymi dostarczycielami materiałów bibliotecznych osobom chorym do domów, mają być – prywatnie, bez rekompensaty – pracownicy bibliotek, a nie członkowie rodzin tych osób. Zwłaszcza, że czas choroby rzadko bywa długotrwały.

Próby wmontowania bibliotecznej obsługi chorych w formułę wolontariatu, niekiedy bywają podejmowane za granicą, jednak z miernym skutkiem, a w Polsce zdarzają się tylko śladowo. Potrzebne są rozwiązania instytucjonalne, odpowiednio doposażone. Ale tego nie ma.

Natomiast instytucjonalnie, już od wielu lat, organizuje się biblioteczną obsługę pacjentów w **szpitalach**. W skali globalnej przyjęły się dwa rozwiązania. Biblioteka mianowicie może być tam agendą w organizacyjnej strukturze szpitala i z punktu widzenia przynależności, ten wariant wygląda na lepszy, natomiast często kiepskie okazuje się wtedy zaopatrzenie w zasoby, oraz marna bywa łączność międzybiblioteczna. W innej formule, w szpitalach istnieją filie bibliotek publicznych, funkcjonalnie oraz zawodowo lepsze, ale dla samych szpitali mające charakter jednostek zewnętrznych – z całym naręczem niekorzystnych konsekwencji. Generalnie zaś daje się zauważyć regres bibliotekarstwa szpitalnego. Coraz częściej w szpitalach nie ma komunikacyjnie nic więcej, poza ofertą telewizji wrzutowej i ewentualnym dostępem do internetu – jeżeli pacjenci dysponują własnymi urządzeniami odbiorczymi. To jest okoliczność niekorzystna, której **dobre** biblioteki w szpitalach mogą jednak przeciwdziałać. Trzeba mieć nadzieję, że nie tylko doraźnie.

Z kolei wobec wydłużenia okresu życia postzawodowego, nasiliły się postulaty organizowania bibliotecznych przedsięwzięć ponadusługowych, adresowanych do osób z generacji **najstarszych**. Jak to często bywa: obok intencji słusznych, namnożyło się w tym zakresie sporo nieporozumień, uproszczeń i pustych sloganów.

Trzeba oprzeć się na stwierdzeniu oczywistości – że osoby w wieku zaawansowanym są takimi samymi użytkownikami bibliotek, jak wszyscy inni i wobec tego identycznie korzystają z całej bibliotecznej oferty. Przechodząc na emeryturę, nikt automatycznie nie staje się rośliną. Nie jest też prawdą, jakoby wszyscy seniorzy byli schorowani, niesprawni fizycznie bądź intelektualnie (zaburzenia w komunikowaniu się występują czasem tylko w najwyższych przedziałach wiekowych), ani nie jest również tak, żeby powszechnie dysponowali nadmiarem czasu wolnego.

Owszem, może okazać się użyteczne – ale to trzeba rozeznać odrębnie w każdym środowisku lokalnym – stosowne wzbogacenie programu ponadusługowego, adresowane do tych osób właśnie. Jakkolwiek osobiście chętniej widzę przedsięwzięcia uniwersalne, kierowane do odbiorców wiekowo różnych, bez tworzenia pokoleniowego getta. Natomiast propozycje dla seniorów, oferowane im w bibliotekach publicznych obecnie – jak kursy obsługi internetu – niebawem zapewne stracą rację bytu.

Jeszcze inną, odrębną grupę użytkowników bibliotek publicznych, stanowią osoby **niewidome** i słabo widzące. W niektórych bibliotekach miejskich oraz wojewódzkich (publicznych) wyodrębniono specjalne agendy dla niewidomych, udostępniające audiobooki oraz: czasopisma i książki brajlowskie – jednak ich obieg ulega radykalnej redukcji – a niekiedy posiadające też w dyspozycji komputerowe urządzenia lektorskie (audiolektory), do użytkowania na miejscu. To ważne, bo w ten sposób niewidomi mogą korzystać z całej kolekcji bibliotecznej. Ale prawda jest taka, że sami zainteresowani (widocznie: nie zainteresowani) korzystają z tej możliwości śladowo.

Rozwój mobilnej audiofonii oraz technologii komputerowej, nastawionej na niewidomych – chociaż urządzenia są drogie – stwarza dobre perspektywy dla rozbudowania zdalnego repertuaru bibliotecznej obsługi tych osób. W oddziałach lub w filiach dla niewidomych pracują przeważnie dobrze przygotowani do tej pracy bibliotekarze, tak więc w sumie funkcjonowanie tych agend trzeba uznać za niezwykle wartościowy atrybut bibliotekarstwa publicznego. Jako całości – bo wszak te agendy mogą lub powinny być wykorzystywane także w skali międzybibliotecznej, już to w ramach regionalnej sieci, bądź w przestrzeni ponadsieciowej.

W innych bibliotekach publicznych, gdzie takiej specjalizacji nie ma, wspólne kolekcje audiobooków są niekiedy oferowane wszystkim użytkownikom – razem. Poza tym zdarza się pośrednictwo, wobec osób niewidomych,

w transmisji zasobów pochodzących z innych, właśnie wyspecjalizowanych agend i bibliotek. Sytuacja optymalna miałaby miejsce, gdyby niektóre biblioteki stopnia powiatowego – głównie z powiatów grodzkich – rozwinęły świadczenie takich usług na miejscu oraz w skali międzypowiatowej, z pośrednictwem innych, lokalnych bibliotek publicznych.

Rozwiązaniem równoległym jest wysyłkowe udostępnianie zasobów brajlowskich oraz audiobooków bezpośrednio niewidomym użytkownikom, przez wyspecjalizowane agendy bibliotek publicznych, oraz przez centralne biblioteki dla niewidomych. W większości krajów europejskich, oraz również w Polsce [*Prawo*, *2003*, *s. 14*], urzędy pocztowe nie pobierają opłat za dostarczanie takich przesyłek. To jest zatem dobre rozwiązanie systemowe, ale trzeba, żeby wiedziały o tym osoby zainteresowane.

Natomiast wobec powinności bibliotek publicznych w stosunku do osób – najogólniej mówiąc – **wykluczonych** z komunikacji publicznej [*Pateman*, *Willimet*, *2013*, *s. 164*], sugeruję zachowanie umiarkowanej wstrzemięźliwości. Przypisywanie takich obowiązków akurat tym bibliotekom jest bowiem symptomem postępowania według karkołomnej zasady: nie inwestować, a mieć efekty. Biblioteki publiczne nie mogą być lekarstwem na wszystkie społeczne niedomagania i socjalne niedostatki.

Charakterystyczne przy tym, że nasilenie takich postulatów odnosi się tylko do wykluczenia sieciowego [*Kurowska*, *2013*, *s. 2*], jest więc przejawem digitalnego ekstremizmu. Większość społeczeństw przez tysiące lat była wykluczona z – wtedy wszak dominującej – komunikacji piśmienniczej i wcale nie mówiono w ten sposób, ani nie podnoszono alarmu. Analfabetyzm funkcjonował i funkcjonuje jako prawda wstydliwie skrywana, zatem siłą rzeczy tolerowana. Z drugiej strony: wprawdzie większość bibliotek publicznych w Europie i w Polsce ma łączność sieciową [*Stroeker*, *Vogels*, *2014*, *s. 5*, *13*; *Winogrodzka*, *2012*, *s. 6*], lecz jednak nie wszystkie, nawet zatem techniczne możliwości nie są w tym zakresie pełne.

Na to nakłada się jeszcze mnogość i różnorodność powodów „niezależnych", wykluczających komunikacyjne wkluczenie osób wykluczonych. Jedne mają charakter naturalny, przyrodzony. Inne – społeczne – wygenerowały się z samej egzystencji. Ale źródłem wykluczenia bywa też świadoma decyzja samych wykluczonych. Którzy w ten sposób wybierają życie w swoich, wyizolowanych rzeczywistościach [*Horakova*, *2013*, *s. 139*].

Poza obszarem takich właśnie, świadomych decyzji arbitralnych, najczęstsze powody komunikacyjnych wykluczeń przypisuje się do trzech kategorii przyczynowych. Jest to mianowicie albo brak motywacji, albo brak fizycznego dostępu, albo jeszcze brak stosownych umiejętności technicznych lub użytkowniczych [*Horakova*, *2013*, *s. 134*; *Kurowska*, *2013*, *s. 2*]. Otóż biblioteki publiczne, zgodnie ze swoją specyfiką, mogą i powinny umożliwiać dostęp do

zasobów i urządzeń komunikacyjnych: to oczywiste. Częściowo biorą również udział w przygotowaniu uczestników do udziału w komunikacji – nie tylko digitalnej – oraz w doskonaleniu tego udziału, ale zakres i skala tych przedsięwzięć są ograniczone. Natomiast ich wpływ na prokomunikacyjną motywację nieużytkowników bibliotek bywa na ogół niewielki. Wprawdzie wszystkie aplikowane formy promocji mają służyć również temu, ale są adresowane głównie do publiczności, a więc do osób już w procesach komunikacyjnych biorących udział. A nieużytkowników, bibliotekom publicznym przekonuje się z ogromnym trudem, bo nie bardzo jest jak.

Osób wykluczonych z publicznej komunikacji z powodu braku stosownych **umiejętności** zawsze było dużo i nadal jest mnóstwo [*Pateman*, *Willimet*, *2013*, *s. 60*; *Ryan*, *2013*, *s. 167-169*]. Pomniejszenie tego obszaru wykluczenia jest głównie zadaniem systemu edukacji – realizowanym nie w pełni udanie, sądząc choćby po odsetkach analfabetów – oraz bibliotek (szkolnych, akademickich) do tego systemu przyporządkowanych. Biblioteki publiczne i pedagogiczne mogą trochę w tej redukcji pomóc, ale to nie one pełnią w tym zakresie rolę podstawową. Generalnie zaś, jest to jedna z ważniejszych powinności całego systemu państwowego i ewentualnie samorządowego, bo skutki tego wykluczenia źle wpływają na zawodową i społeczną aktywność osób wykluczonych [*Kurowska*, *2013*, *s. 7*].

Szczególną kategorię osób, wykluczonych z publicznej komunikacji, stanowią **bezdomni**. Teoretycznie, mają takie jak wszyscy prawo korzystania z usług bibliotek publicznych, ale wobec braku świadectw zameldowania – przy zasadzie rejonizowania bibliotecznej obsługi – z reguły pojawiają się utrudnienia w tym zakresie. Dlatego w praktyce wchodzi w grę korzystanie z oferty na miejscu, w bibliotece, ale wtedy powstają nierzadko konflikty z resztą publiczności i tego nie da się zignorować. Kto zna te okoliczności z doświadczenia, ten wie, że biblioteczna obsługa bezdomnych bywa nieraz bardzo trudna, a zdarza się, że wręcz niemożliwa. Jak się okazuje: wszędzie [*McCook*, *Phenix*, *2006*, *s. 67*].

Z drugiej strony – nie widać parcia osób bezdomnych na biblioteki. Tworzą bowiem hermetyczne grupy, głównie kontaktujące się wzajemnie tylko między sobą, odległe od chęci odbioru publicznych komunikatów, bo też często nie posiadające stosownych umiejętności [*Horakova*, *2013*, *s. 134*]. Swoją wartość ma zatem każda biblioteczna usługa, zrealizowana na rzecz takich środowisk – jakkolwiek nie kosztem innej działalności usługowej. Natomiast samo zjawisko stanowi symptom kryzysu społecznego, któremu nie biblioteki mają zapobiegać. Ale mogą wesprzeć, mniej lub bardziej, stosowne programy socjalne.

Za zbiorowość, w znacznym stopniu wykluczoną z komunikacji publicznej – zwłaszcza piśmienniczej oraz digitalnej, za sprawą braku umiejętności

i analfabetyzmu funkcjonalnego – uchodzą **więźniowie z**akładów karnych [*Horakova, 2013, s. 137*]. Trudno powiedzieć czy słusznie, bo jest to społeczność mocno zróżnicowana, a badania są śladowe. Zapewne część rzeczywiście nie korzysta z publicznych form komunikacji, a ponadto tworzy hermetyczne grupy własne, również poza pobytem w więzieniach. Tego biblioteki publiczne nie zmienią.

Ewentualna, specjalnie do nich adresowana oferta komunikacyjna, powinna być kreowana przez biblioteki więzienne. Natomiast skonkretyzowane bliżej zadania w tym zakresie dużych bibliotek publicznych (być może również akademickich) można sprowadzić do efektywnej współpracy z bibliotekami więziennymi właśnie, poszerzającej repertuar i zakres usług dla osadzonych.

Poza tym, w wielu krajach komunikacyjne wykluczenie bywa udziałem mniej lub bardziej licznych grup **imigrantów**, ze względu na językowe i kulturalne bariery, a także przez nieumiejętność lub/oraz niemożność korzystania z zasobów i urządzeń komunikacyjnych [*Horakova, 2013, s. 135*]. Zjawisko w różnych regionach za granicą występuje w rozmaitej skali i w odmiennym natężeniu. W Polsce na razie ma charakter ograniczony i jest uświadamiane słabo, ale to nie znaczy, że w ogóle go nie ma. Natomiast z czasem może nasilić się zdecydowanie, jeśli zintensyfikuje się imigracja zarobkowa.

Z obserwacji zagranicznych wynika, że (jeżeli nawet zanikają bariery wykluczeniowe) komunikacyjne oczekiwania imigrantów są zróżnicowane i jeszcze zmieniają się z upływem czasu. W pierwszym okresie pobytu w obcym kraju przeważa szukanie wskazówek, jak tam przetrwać. Później porad: jak egzystować lepiej. A dopiero po dłuższym okresie przebywania pojawiają się (lub nie) skonkretyzowane nastawienia kulturalne i polityczne [*Horakova, 2013, s. 135*].

Jednak automatyczne przypisywanie bibliotekom publicznym powinności specjalnego obsługiwania imigrantów [*Czadnowa, 2013, s. 292; Kulik, 2008, s. 172*] polega na nieporozumieniu. Usługi dla ludności etnicznie odmiennych wymagają bowiem dodatkowych środków: na materiały obcojęzyczne, a niekiedy również na zatrudnienie pracowników, znających określone (czasem egzotyczne) języki obce. Przede wszystkim jednak konieczne jest ugruntowanie w stosownej polityce państwowej oraz (siłą rzeczy) samorządowej. Mowa bowiem o osobach, przebywających w obcym kraju długo lub na stałe, więc tu pracujących (czasami również: uczących się lub studiujących) i płacących podatki. To zaś generuje takie same uprawnienia socjalne, edukacyjne i kulturalne, jak dla mieszkańców rdzennych [*Czadnowa, 2013, s. 294*].

Ale wewnętrzna polityka wobec mniejszości etnicznych, napływowych bądź autochtonicznych, w różnych krajach bywa rozmaita, toteż trzeba wiedzieć, jaka akurat jest tu. Przeważa – od USA po Rosję – sankcjonowanie szans zachowania narodowej tożsamości (z zapewnieniem stosownego zaplecza

komunikacyjnego, właśnie w bibliotekach publicznych), z mniej lub bardziej liberalną zachętą do miejscowej asymilacji [*Czadnowa, 2013, s. 292*]. Ale bywa też inaczej. Oto zrzeszona w UE Estonia nakłania etniczne mniejszości ku asymilacyjnej integracji, z dość wyraźnym dyskryminowaniem języka oraz kultury tych mniejszości [*Kaun, 2013, s. 16, 98, 100*].

Przesłanki polityczne w tej mierze bywają więc różne i mają odmienne uzasadnienia. Wobec tego wymagają oficjalnego sformułowania i odpowiedniego postępowania w skali całego kraju. A biblioteki – nie tylko publiczne – mogą być ogniwem częściowej realizacji tej polityki. W Polsce konkretyzacja jej zasad i tworzenie podstaw wykonawczych wymaga wygenerowania.

7. Odbiór komunikatów z internetu i z druku

Semiotyczna (językowa, rodzajowa) różnorodność komunikacji publicznej, przypisana jej zresztą od zarania, w ciągu ostatniego półwiecza została szczególnie wzbogacona, a nawet zdynamizowana, przez komunikację elektroniczną. Obecnie pod względem zasięgu już nie gorzej rozpowszechnioną, niż inne główne formy komunikacji dotychczasowej.

Semiotyczna różnorodność

Zawsze było tak, że nowe warianty komunikowania – skoro już pojawiły się – próbowano przeciwstawiać dawniejszym, ale kończyło się zwykle na rozdzieleniu niektórych funkcji oraz na ogólnej koegzystencji. Rugowanie wzajemne nie było regułą i nie jest. Poza stenografią, nie widać innej oferty komunikacyjnej, całkowicie wyeliminowanej przez formy nowe: nawet brajl nie zniknął w konfrontacji z audiobookami. Mimo to, komunikacja digitalna jest obecnie stawiana w opozycji do piśmienniczej w sposób tak demoniczny i natrętny, że trudno obok tego przejść obojętnie, a tym bardziej – przeczekać. Również dlatego, że od sytuacji w komunikacji publicznej zależy funkcjonowanie bibliotek: teraz i w przyszłości.

W piśmiennictwie, uznawanym za naukowe oraz quasi-naukowe (granica jest zamazana), pojawiają się opinie na ten temat, skrajnie sprzeczne, a udokumentowane nierzadko źle, bądź fałszywie, lub nieudokumentowane wcale. To jest szum informacyjny, przez który trudno się przebić: spekulatywne supozycje, wzajemnie przywoływane, tworzą argumentacyjną pętlę na podobieństwo błędnego koła. W tym kontekście powinna dać do myślenia mnogość (od niedawna) odniesień w tym zakresie do (amatorskich!) wypowiedzi Dona Tapscotta [*Tapscott, 2010*], który jest w rzeczywistości… magistrem marketingu. W sumie zaś nie jest wszak prawdą, jakoby linearny odbiór pisma miał być już z natury gorszy, aniżeli odklikanie i przejęcie treści z komputera: to nie tak [*Klichowski, 2012, s. 195; Rankov, 2012, s. 9; Stoop, Kreutzer, Kircz, 2013, s. 296*].

W tej sytuacji zatem musi mieć **zawsze** miejsce weryfikacja każdego przywołanego źródła – także wewnątrztekstowa, ponieważ zdarza się, że wyrażane opinie nie pokrywają się z dowodami. Szczególnie potrzeba odwołań do wiarygodnych analiz empirycznych, ale tych jest niewiele. Generalnie zaś zaufanie – też mniej lub bardziej ograniczone – można mieć tylko do tych sugestii, które potwierdzają się w **wielokrotnym** zestawieniu krzyżowym możliwie licznych wypowiedzi naukowych.

W odniesieniu do komunikacji publicznej, szczególnie użyteczne jest wzajemne porównanie semiotycznych analiz różnych form komunikowania oraz psychologicznych świadectw odbioru, bo to jest droga do lepszego uzasadnienia hipotez, a być może nawet – niekiedy – do stwierdzenia ewentualnych prawidłowości. I taka też jest intencja tego, co mam tutaj do powiedzenia. Przy głębokiej świadomości, że jest mnóstwo znaków zapytania, a pewników niewiele i wobec tego każda supozycja wymaga dużej ostrożności.

7.1. Komunikacja pisemna i digitalna

Aktualna koegzystencja komunikacji piśmienniczej oraz digitalnej, jak też innych form komunikowania – w zasadzie oczywista – bywa jednak traktowana jako tymczasowa, z możliwą w przyszłości zmianą wzajemnych relacji, a także zasięgu, hierarchii oraz funkcji. I chociaż różnice w opiniach są znaczne, a nawet ogromne, panuje zgodność co do jednego: zmiany są i będą [*Cunningham, 2011/2013, s. 48; Nielsen, Budiu, 2013, s. 182-186*]. Natomiast brakuje poświadczeń empirycznych. Przeważają argumenty spekulatywne, zdarza się nawet, że w oczywisty sposób niewiarygodne. Trudno wszak uwierzyć w sugestię, że pokolenie Sieci jest inteligentniejsze od generacji poprzednich, a nastawione na relacje sieciowe za sprawą szybkości emisji treści nowych w Sieci (inni od tych treści stronią?) i obywa się bez kontaktów bezpośrednich. Tak zaś napisano właśnie w (podobno) bestsellerowej publikacji światowej [*Tapscott, 2010, s. 10, 78, 87, 170, 172*].

W rezultacie określanie zasięgu, a zwłaszcza roli, tych dwóch głównych form komunikacji publicznej, opiera się w znacznej mierze na przypuszczeniach i sformułowaniach metaforycznych. Nawet w poważnych tekstach pojawiają się opinie, że komunikacja digitalna jest wszędzie [*Dicks, Mason, Coffey, Atkinson, 2005, s. 1*] – co w sposób ewidentny nie pokrywa się z prawdą – ale z kolei są też spekulacje (też nieprawdziwe), że internetu używa nie więcej niż 25% populacji świata [*McCain, Jukes, Crocket, 2010,*

Zasięg

s. 57]. Pogląd, że dawne media (w tym druk) nie znikają wprawdzie, ale tracą swoją siłę [*Carr N., 2010, s. 89*], współistnieje z tezą – nadal poważnego miejsca druku w komunikacji publicznej [*O'Hara, Sellen, 1997, s. 335*]. A są też sygnały, że nowa (podobno „konkurencyjna") forma książki, mianowicie ebook, jest słabo czytelna [*Góralska, 2005, s. 19; Nielsen, Budiu, 2013, s. 50, 171; Rankov, 2012, s. 7; Ryan, 2013, s. 126; Stoop, Kreutzer, Kircz, 2013, s. 295-297*].

W ślad za częścią tych argumentów, niektórzy określają publiczność czytelniczą jako zdecydowanie mniejszą część społeczeństwa (znowu: to nieprawda), jakkolwiek elitarną, zatem wpływową. Są też wypowiedzi sugerujące albo regres, albo (odwrotnie) poprawę stanu czytelnictwa [*Griswold, McDonnell, Wright, 2005, s. 127, 130-131, 138-139*]. Z kolei opiniom o redukcji czytania na rzecz odbioru internetu, przeczy doniesienie, że blisko 70% amerykańskich internautów korzysta z bibliotek, które kojarzą się im głównie z książkami [*Perceptions, 2011, s. 48, 91*]. Te i podobne eksplikacje, nie dosyć że wzajemnie sprzeczne i często dalekie od rzeczywistości, ignorują poza tym uwarunkowania, a nie ulega wątpliwości, że stan czytelnictwa zależy od poziomu wykształcenia oraz od wymiaru i rozkładu czasu wolnego publiczności, zaś odbiór internetu jest (na razie) zintensyfikowany w co młodszych (poniżej 25 lat) generacjach społeczeństwa [*Griswold, McDonnell, Wright, 2005, s. 128-129; McCain, Jukes, Crocket, 2010, s. 23; Perceptions, 2011, s. 49*].

Sama mnogość doniesień niekoniecznie przybliża prawdę. Ale dla dalszych roztrząsań wystarczy mi tylko pewność, że obydwie formy komunikacji mają rzeczywiście rozległy zasięg społeczny. Otóż nieodległe w czasie analizy, nazwane Eurobarometrem, sygnalizują że w krajach Unii Europejskiej zasięg książki obejmuje 71% (intensywne czytanie: 37%), zaś internetu – ale poza procesami pracy zawodowej – 54% (intensywny odbiór: 26%) populacji [*European, 2007, s. 122, 124*]. Oczywiście: z upływem lat możliwe są zmiany, lecz nic nie zapowiada, żeby zasadnicze, a widać z tego, że obydwie formy komunikacji są w wymiarze społecznym centralne.

Jednak dla bliższej identyfikacji funkcjonowania i zastosowania tych form, konieczne jest rozpoznanie prawidłowości odbiorczych. Tymczasem badań odbioru **treści** było oraz jest stosunkowo niewiele i na ogół nie dają się wzajemnie porównywać [*Dillon A., 1992, s. 1298, 1303; Macedo-Rouet, Rouet, Epstein, Fayard, 2003, s. 102; O'Hara, Sellen, 1997, s. 335*]. Znacznie więcej – ale w obszarze neuronauki – jest natomiast badań fizjologii recepcji, z konieczności realizowanych jednak na niewielkich próbach; są przy tym kosztowne i trudne. Dlatego (chętnie?) sygnalizuje się ich metodologiczne niedostatki i ograniczoną wiarygodność [*Dillon A., 1992, s. 1304; Macedo-Rouet, Rouet, Epstein, Fayard, 2003, s. 103; O'Hara, Sellen, 1997, s. 336*], a to pozostawia pole do spekulacji.

Istniejące, ale głównie **obiegowe** spektrum dla internetu jest tak szerokie, że niemożliwe do zacytowania; funkcjonuje więc jako oczywistość, która w istocie tą oczywistością nie jest, lecz trudno. Wśród zalet użytkowych podkreśla się zwłaszcza mnogość dostępnych tam źródeł z mnóstwa zakresów, rozległy już zasięg społeczny, oraz możliwą zwrotność relacji, dlatego w zastosowaniach praktycznych wydaje się często nie do zastąpienia [*Carr N., 2010, s. 85; Macedo-Rouet, Rouet, Epstein, Fayard, 2003, s. 100; Sartori, 2007, s. 31*]. Duże znaczenie ma też możliwość niezwłocznej reakcji referencjalnej na zmienność i szybkie starzenie się treści [*McCain, Jukes, Crocket, 2010, s. 68*] – natomiast sieciowe trudności archiwizacyjne są zwykle bagatelizowane. Co młodsi internauci wyszukiwanie sieciowe treści **rozpoczynają** przeważnie od internetu właśnie, niektórzy jednak zdają sobie sprawę z niskiej wiarygodności internetowych powiadomień [*Jasiewicz-Hall, 2010, s. 305, 315*], toteż dalsze rozpoznania bywają nierzadko bardziej zróżnicowane.

Natomiast niekoniecznie spełnia się oczekiwanie M. McLuhana, że elektroniczne media (wszystkie: jako całość) przywrócą społeczne związki, rzekomo kasowane przez indywidualne procesy lekturowe [*Carr N., 2010, s. 1; McLuhan, 2001, s. 132, 430-431*] – oraz supozycja K. Krzysztofka, że z relacji sieciowych może wygenerować się coś w rodzaju kolektywnej inteligencji [*Krzysztofek, 2006, s. 23*]. Blogi, portale społecznościowe oraz platformy typu „wiki", przemawiają za tym tylko fragmentarycznie.

Wśród negatywnych okoliczności użytkowania monitorów, rzadko – chociaż obecnie problem jest ważny – podnosi się szybkie zmęczenie oczu oraz szkodliwe emisje gazów i furanów. Też nieczęsto, ale jednak, pojawiają się zastrzeżenia co do (lansowanych) pożytków z internetowej edukacji zdalnej, wobec odcięcia jej od form i sprawdzonych atrybutów bezpośredniego kształcenia zbiorowego – we współpracujących grupach [*Darisi, 2012, s. 314-315; Penkowska, 2005, s. 40, 55; Stoop, Kreutzer, Kircz, 2013, s. 295-296; Thomas, 2013, s. 34, 112*]. Przemilczenia są drobne, ale charakterystyczne i wzbudzają nieufność.

Nie ma poza tym jednoznaczności w opiniach na temat, ewentualnie niższej niż piśmiennictwa, użyteczności internetu dla procesów naukowych; obniżonej zaś (być może) dlatego, że odbiór treści internetowych opiera się na z góry określonych procedurach, następuje zatem redukcja kreatywności [*Krzysztofek, 2006, s. 31-32, 39; Macedo-Rouet, Rouet, Epstein, Fayard, 2003, s. 100*]. Jednocześnie niektóre badania sygnalizują, że digitalizacja czasopism naukowych radykalnie zredukowała jeden z fundamentów procesu naukowego, mianowicie samą praktykę oraz ilość cytowań, tak w czasopismach online, jak i z czasopism online [*Carr N., 2010, s. 217; Evans: Electronic, 2008, s. 397-398; Evans: Publikacje, 2008, s. 165, 177*]. Z obserwacji wynika też, że digitalne zastępstwo książki naukowej może

być wątpliwe, bo czytanie z niektórych urządzeń odbiorczych (smartfony, tablety) często ogranicza się do 2-3 stron [*Rankov, 2013, s. 4; Ryan, 2013, s. 167*]. Oraz są sygnały, że publikacje w naukowych czasopismach, po odszukaniu ich online, są nagminnie wykorzystywane przez odbiorców w postaci wydrukowanej [*Evans: Electronic, 2008, s. 395; Sartori, 2007, s. 32*]. To daje do myślenia.

Ambiwalencja przeświadczeń odnosi się również do ogólnej panoramy funkcjonowania komunikacji publicznej. Spostrzeżenia są mocno zróżnicowane i każdy twierdzi to, co chce, niekoniecznie podpierając się świadectwami. Rozpowszechniana jest więc obiegowa opinia, podtrzymywana przez prasę i media, że internet, monitor i kultura obrazu, wypierają książkę i kulturę druku, oraz że im więcej surfowania, tym mniej czytania, bo ludzie do czytania rzekomo nie mają cierpliwości [*Evans: Electronic, 2008, s. 395; Leszkowicz, 2010; Rankov, 2012, s. 7*]. Ale są także sugestie diametralnie odmienne, mianowicie że internet sprzyja procesom lekturowym [*Griswold, McDonnel, Wright, 2005, s. 127, 137*].

Rzecz w tym, że dla wielu osób – na przekór negacjom – pismo, książka oraz czytanie mają wysoką wartość, także użytkową, a przy tym uchodzą wręcz za publiczne dobro [*Carriere, Eco, 2010, s. 21, 39; Griswold, McDonnell, Wright, 2005, s. 135-136*]. W końcu nie bez powodu, w prawie wszystkich krajach rozwiniętych, publiczność czytająca książki drukowane stanowi wyraźnie więcej niż połowę populacji [*European, 2007, s. 122; Perceptions, 2011, s. 97*]. Ale nie da się zaprzeczyć, że arsenał argumentów przy większości supozycji, niezależnie od ich ukierunkowania, jest mizerny lub wręcz zerowy. Trwa głównie wymiana haseł.

Czasami zdarzają się wypowiedzi w ogóle wyzute z podstaw i sensu, jak wyrażona publicznie sugestia pewnego doktoranta, że pamięć wizualna jest lepsza (?) niż werbalna [*Leszkowicz, 2010*]. Czegoś podobnego nie sugerował nawet Rudolf Arnheim, zdeklarowany apologeta myślenia wizualnego [*Arnheim, 2011, s. 134*]. Z kolei bywają też argumenty błyskotliwe i może nawet silnie perswazyjne, lecz trudno określić je jako dowodowe. Oto Umberto Eco sformułował pogląd, że książka jest narzędziem elementarnym, jak łyżka lub koło i wobec tego nie wymaga poniechań ani ulepszeń, nie potrzebuje też prądu jak internet, który na domiar ułatwia głupcom zabieranie głosu [*Carriere, Eco, 2010, s. 19, 115, 198*]. Lecz przecież – nie tylko głupcom. A znów Kazimierz Krzysztofek ostrzega, że elektronizacja może stechnicyzować egzystencję i tym samym amputować wolność [*Krzysztofek, 2006, s. 34*]. Wszystko to prezentuje się atrakcyjnie, jednak żaden zręczny bon mot nie jest świadectwem prawdy. Osobiście wolę sygnały konkretne, jak ten, że dla zastosowania internetu w edukacji nie ma jeszcze wystarczających badań

rozpoznawczych [*Beauchamp M.*, *Beauchamp C.*, *2012*, *s. 18*; *Evans: Electronic*, *2008*, *s. 395*]. Ale takich przestróg jest niewiele.

Poza tym bardzo często argumentacji nie ma wcale. Widocznie przeważa przeświadczenie o oczywistości zjawisk. Z jakiego powodu?

Być może trochę zawiniły dawniejsze praktyki niektórych psychologów, traktujących komputer jako swoisty model umysłu, bo jego funkcjonowanie miało dostarczyć wiedzy, jak pracuje mózg; zresztą ten i ów twierdzi tak nadal [*Frith*, *2011*, *s. 13*]. Tymczasem z nowszych badań neuronauki wynika, że nie da się objaśniać procesów poznawczych w ten sposób, a zwłaszcza procesów mentalnych wyższego rzędu nie można opisać przez komputalność [*Nosal*, *2009*, *s. 113*, *116*]. Mózg bowiem w trakcie tych procesów rozwija synapsy i wytwarza nowe, a także połączenia międzysynaptyczne, komputer zaś nie, bo nie jest żywy, no i żaden komputer nie może stworzyć nowego symbolu – nie jest zdolny do kreatywnych operacji abstrakcyjnych – w oparciu o zasoby własne [*Carr N.*, *2010*, *s. 175*, *191*; *Tucker D.*, *Luu*, *2012*, *s. 2*]. To w każdym razie oznacza, że pozorne oczywistości nie są dobrym materiałem dowodowym.

Nawet w zakresie, który na pozór bezdyskusyjnie narzuca się z bieżących obserwacji, mianowicie w odniesieniu do współegzystencji różnych form komunikowania, a taka właśnie ma miejsce. Ale ma miejsce – dzisiaj. A jutro? G.P. Landow jest akurat zdania, że to sytuacja tylko tymczasowa [*Landow*, *2006*, *s. 361*], jednak nie wszyscy się z nim zgadzają. W zasadzie są dwa przeciwstawne stanowiska, wynikające z tych samych (!?) spostrzeżeń: że mianowicie druk przetrwa, lub – że zostanie przez internet wyeliminowany [*Dillon A.*, *1992*, *s. 1297*; *Wichrew*, *2013*, *s. 94*, *99*].

Zwolennicy trwałości pisma, druku oraz książki, akceptują idee wielokomunikacyjności, uważają jednak, że piśmiennictwo jest i pozostanie fundamentem nauki [*Evans: Electronic*, *2008*, *s. 398*; *Sartori*, *2007*, *s. 32*; *Stoop*, *Kreutzer*, *Kircz*, *2013*, *s. 297*]. Na trwałość druku mogą też wskazywać różne fakty bieżące. Oto mianowicie iPady, łączące formułę tabletu i palmtopa – oraz rozmaite nowe czytaki pokrewne – które miały definitywnie zakończyć epokę druku, do niczego takiego nie doprowadziły, ani nie wzbudziły nadmiernego (a oczekiwanego) entuzjazmu [*Góralska*, *2010*, *s. 90-91*; *Nielsen*, *Budiu*, *2013*, *s. 15-16*].

Ale w bezdowodowej praktyce dyskusyjnej nie ma jednak – jak widać – przeszkód do negowania wielowariantywnego charakteru komunikacji publicznej w przyszłości. Niektórzy futurolodzy przepowiadają więc zanik czasopism drukowanych oraz książek, sugerując nawet, że czytanie z druku okaże się staromodne, a wsparcie (lub nawet realizację) edukacji przejmą maszyny edukacyjne, kiedy już hipertekst ostatecznie wyeliminuje pismo z użytku [*Baron*, *2008*, *s. 211*; *Carriere*, *Eco*, *2010*, *s. 7*; *Landow*, *2006*, *s. 361*; *McCain*, *Jukes*, *Crocket*, *2010*, *s. 70*, *102-103*]. Na razie jednak daje się zauważyć raczej szukanie kompromisu pomiędzy digitalizacją a typografią

[*Wichrew, 2013, s. 96*]. Natomiast w dalszej perspektywie przepowiada się (Ray Kurzweil) takie zmiany w technologii komunikacji, jakich dzisiaj nie można sobie nawet wyobrazić [*Carr N., 2010, s. 175; McCain, Juckes, Crocket, 2010, s. 42*], lub można je określić bardzo ogólnikowo, jak np. zastosowanie wirtualnych obrazów bezekranowych [*Nielsen, Budiu, 2013, s. 186*]. Trudno jednak w oparciu o bardzo ogólnikowe spekulacje wypracować ustalenia konkretne i wiarygodne.

A już inna sprawa, że nawet ewentualna jednorodność przyszłej komunikacji publicznej budzi zasadnicze wątpliwości – w zetknięciu z neurologiczną wiedzą o procesach poznania oraz myślenia, kojarzy się bowiem (mówiąc kolokwialnie) z mentalnym uprymitywnieniem. Została wręcz zwerbalizowana obawa, że wobec tego musiałaby nastąpić epoka postrefleksyjna: myśleć kreatywnie będą tylko (?) nieliczni eksperci [*Krzysztofek, 2006, s. 30*].

Nie bez powodu wszak Martin Heidegger zastanawiał się swego czasu, czy aby myślenie kalkulacyjne nie wyprze myślenia medytacyjnego. Są też inne supozycje: że utratę zdolności koncentracji – nieuchronną (?) w recepcji komunikatów medialnych i digitalnych – zrekompensuje być może zdolność symultanicznego odbioru zróżnicowanych semiotycznie komunikatów [*Carr N., 2010, s. 221-222*]. Ale wszystko to jednak ma także charakter spekulatywny. Jak i niebagatelna w końcu obawa, że wolnym internetem może z czasem zawładnąć komercyjny bądź polityczny dyspozytor/cenzor (są wszak kraje, gdzie tak jest), a treści wartościowe zostaną wyeliminowane przez komunikację zbanalizowaną [*Landow, 2006, s. 376*]. Chociaż rozpowszechniające się ostatnio pojęcie cyberwładzy (mimo że pojęcie to jeszcze nie zjawisko) przybliża tę opinię do rzeczywistości.

Przy tak szerokim wachlarzu **rozbieżnych** stanowisk i poglądów, trzeba szukać argumentów i świadectw innych, aniżeli dostrzegalne na pierwszy rzut oka. Żeby przynajmniej hipotezy były lepiej uzasadnione.

7.2. W kręgu języków

Podstawą każdej formy komunikacji jest jej własna „technologia" oraz, w równym albo w większym stopniu, platforma porozumiewania się, czyli własny język. Inaczej: system semiotyczny, który umożliwia tworzenie komunikatów ze swoich składników znaczących, w celu transmisji zamierzonych treści, oraz (a czasami: lub) form [*Sproat, 2010, s. 1*].

Efektywne funkcjonowanie każdego wariantu komunikacji wymaga zgodności języka oraz technologii, a w następstwie – odpowiedniego (ale nie

dowolnego) zastosowania. Odmiennego zatem (przynajmniej częściowo) w każdym wariancie, bo jest mało prawdopodobne, albo nawet wykluczone, żeby wszystkie nadawały się do pełnienia tych samych funkcji, jednakowo i równie skutecznie. Wtedy rzeczywiście miałoby miejsce wypieranie (sugerowane często ale pochopnie), a tak przecież nie jest. Otóż na tym zróżnicowaniu opiera się hipoteza współistnienia rozmaitych rodzajów komunikacji publicznej.

Genealogia komunikacji społecznej wywodzi się od języka mowy, uznawanego za główny wyróżnik tego, co ludzkie [*Sproat*, *2010*, *s. 1*; *Vetulani*, *2010*, *s. 30*]. Jest prymarny wobec innych form komunikowania, ich genealogicznym praźródłem, a tak że fundamentem ludzkich doświadczeń [*Arnheim*, *2011*, *s. 269*; *Boroditsky*, *2009*, *s. 117*; *Kaczmarek*, *2005*, *s. 12*; *Wilkoń*, *1982*, *s. 32*].

Pismo i mowa

To dla niniejszych roztrząsań ważne. Oraz również to, że mowa ma **naturalne** podłoże genetyczne. Dzieci rodzą się mianowicie z predyspozycją do mówienia, ze stosowną kompetencją, z neurologicznym aparatem i z dekoderem, który już w niemowlęctwie wydobywa fonemy z sygnałów akustycznych, a odpowiada za to gen Fox P2 [*Falkowski*, *Maruszewski*, *Nęcka*, *2008*, *s. 505*; *Liberman*, *1980*, *s. 177*; *Rathus*, *2004*, *s. 400*; *Skudrzyk*, *2005*, *s. 85*; *Spitzer*, *2008*, *s. 62*; *Vetulani*, *2010*, *s. 34*; *Wood*, *2006*, *s. 128*]. Natomiast **nabycie** werbalnej sprawności, w oparciu o tę kompetencję, dokonuje się już w trakcie doświadczeń praktycznych [*Rathus*, *2004*, *s. 410*; *Spitzer*, *2008*, *s. 175*].

Język mowy jest w użyciu uniwersalny. Służy do komunikowania się na różnych poziomach – w rejestrach kodów prostych oraz rozwiniętych – i obok funkcji odtwórczych, ma również charakter kreatywny, a w tworzeniu nowych treści nie znajduje ograniczeń [*Chomsky*, *1980*, *s. 39*; *Falkowski*, *Matuszewski*, *Nęcka*, *2008*, *s. 390*]. Jest też z natury abstrakcyjny, dlatego przystaje do intelektualnych, refleksyjnych wariantów komunikowania i odbioru treści [*Chomsky*, *1980*, *s. 42*; *Falkowski*, *Matuszewski*, *Nęcka*, *2008*, *s. 390*, *501*, *505*; *Orzechowski*, *2012*, *s. 68*]. To dla systemów komunikowania, bezpośrednio pochodnych od mowy, ma znaczenie fundamentalne.

Mowa jest także składnikiem myślenia, co również wskazuje na jej biologiczny, naturalny charakter. Mianowicie kreuje myślenie oraz je usprawnia, chociaż nie jest z myśleniem w pełni tożsama, istnieje też bowiem myślenie ikoniczne, ale na niższym poziomie przetwarzania treści [*Boroditsky*, *2009*, *s. 120*, *123*; *Rathus*, *2004*, *s. 407*] – jakkolwiek są też opinie, że to nie musi być poziom rzeczywiście niższy [*Arnheim*, *2011*, *s. 167*, *186*]. W każdym razie w myśleniu mowa odnosi się przede wszystkim do rozwiniętego kodu wewnętrznego i do operacji pojęciowych. Z drugiej strony: bez mowy nie ma świadectw myślenia [*Caruthers*, *1998*, *s. 97*; *Falkowski*, *Maruszewski*, *Nęcka*, *2008*, *s. 491*, *504*]. W rezultacie jest więc podstawowym narzędziem poznania,

zapamiętywania oraz kreowania treści wysoko przetworzonych [*Caruthers, 1998, s. 102, 108; Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 507-508; Goswami, 2012, s. 53; Orzechowski, 2012, s. 122; Wood, 2006, s. 103*].

O naturalnym charakterze mowy świadczy też zjawisko monologu wewnętrznego, więc niby dialogu z samym sobą, które jest powszechne. I wprawdzie ta mowa wewnętrzna różni się nieco od mowy zewnętrznej, ale mową jest ponad wszelką wątpliwość [*Chandler, Munday, 2011, s. 212, 225; Oleś, 2009, s. 216; Oleś, Dras, Jankowski, Kalinowska, Parzych, Sosnowska, Borawski, Buszek, Chorąży, Kubala, Sadowski, Talik, Wróbel M., 2010, s. 113; Puchalska-Wasyl, 2006, s. 32, 50, 60*]. Oto więc – w sumie – dlaczego mowę uważa się za prajęzyk, czyli język prymarny dla całej komunikacji społecznej.

Bezpośrednio nad mową nadbudował się, równoległy do niej i w znacznej mierze adekwatny, język **pisma** [*Skudrzyk, 2005, s. 75, 85; Wilkoń, 1982, s. 32*]. Jest z nią zestawialny w tym sensie, że w zapisie reprezentuje pojedyncze dźwięki oraz całe języki oralne [*Berninger, Richards, 2002, s. 96; Dehaene, Pegado, Braga, Ventura, Filho, Jobert, Dehaene-Lambertz, Kolinsky, Morais, Cohen, 2010, s. 1364; Turkeltaub, Weisberg, Flowers, Basu, Eden, 2004, s. 2*]. Przy tak bliskich relacjach, fakt że mowa jest językiem naturalnym, także dla trwałości i użytkowania pisma ma pierwszorzędne znaczenie.

Jakkolwiek zbieżności oraz relacje to jednak nie tożsamość: mówienie i pisanie (razem z czytaniem) to są procesy różne [*Cowan, 2012, s. 113*]. Wymagają innych umiejętności, podlegają odmiennym zasadom i nie są wzajemnie wymienne – nawet jeżeli niektóre formy zapisów internetowych, SMS-owych lub epistolarnych usiłują naśladować monologi i dialogi [*Berninger, Richards, 2002, s. 162; Liberman, 1980, s. 170; Skudrzyk, 2005, s. 111-112; Wilkoń, 1982 s. 20*]. Natomiast w różnych okolicznościach mogą się dopełniać.

Ta częściowa odmienność, w końcu oczywista, ma swoje neurofizjologiczne źródła. Mianowicie bezpośrednie reakcje mózgu na pisanie i czytanie zachodzą w ośrodkach Exnera i Dejerine'a, zatem w innych, niż w procesach oralnych (ośrodki Broca i Wernicke'go), zaś w pamięci roboczej inne struktury podtrzymują treści werbalne, a inne: wzrokowo-przestrzenne [*Grabowska, Jaśkowski, Seniów, 2008, s. 615; The brain, 2010, s. 63*]. Czytanie kojarzy się niekiedy z tymi pierwszymi, a czasem też z tymi drugimi, ale ponieważ jest w istocie procesem złożonym i wykracza poza krótkotrwałą pamięć roboczą, najczęściej wskazuje się na rezonans **zarówno** w sferze wizualnej, jak też w sferze werbalnej mózgu [*Dehaene, 2009, s. 1, 4; Dehaene, Pegado, Braga, Ventura, Filho, Jobert, Dehaene-Lambertz, Kolinsky, Morais, Cohen, 2010, 1363-1364; Goswami, 2012, s. 52; Orzechowski, 2012, s. 122*]. To bliskim relacjom języka pisma z językiem mowy w żadnym razie nie przeczy. Czy natomiast rzeczywiście istnieje poza tym odrębne **myślenie** piśmienne – trafiłem na taką sugestię [*Skudrzyk, 2005, s. 78*] – nie udało mi się w innych źródłach potwierdzić.

Pismo językiem naturalnym nie jest. Stanowi semiotyczny system symboli, bądź co bądź umownych, konwencjonalnych [*Sproat*, *2010*, *s. 8*], ale konstruowanych jednak na bazie języka oralnego. Charakterystyczne przy tym, że wszystkie formy pisma mają ten sam kształt podstawowy, oraz – że inne (poza pismem) idee graficzne znaków, reprezentujących mowę, nie sprawdziły się w praktyce [*Sproat*, *2010*, *s. 14*; *The brain*, *2010*, *s. 63*]. To znaczy, że całkowitej dowolności nie ma i że jest określona odpowiedniość pisma wobec procesów neuro-psychologicznych.

W przeszłości sądzono, że pismo zostało wymyślone całkowicie spontanicznie, z czasem ulepszane, a umysł dostosował się do tego sztucznego konstruktu. Nie tak dawno temu Janusz Dunin zasugerował jednak, że pismo raczej zostało odkryte niż wynalezione [*Dunin*, *1998*, *s. 18*]. Obecnie ten pogląd znajduje potwierdzenie w opiniach psychologicznych: mianowicie, że to pismo dostosowało się do mózgu (było wygenerowane i zmieniane pod jego wpływem), a nie odwrotnie [*Dehaene*, *2009*, *s. 3*; *The brain*, *2010*, *s. 64*]. Trwałość i uniwersalność pisma ma tym samym bardzo silne uzasadnienie.

W przeciwieństwie zaś do mowy, z natury ulotnej, pismo utrwala wykreowane komunikaty, zachowuje do wielokrotnego rozpowszechniania oraz do archiwizacji w niezmienionej postaci [*Sproat*, *2010*, *s. 116*]. Po to powstało i nadal to jest jeden z jego głównych atrybutów. A poza tym, jeszcze bardziej niż w transmisji werbalnej, pisemnie wyrażane treści nabierają cech abstrakcyjnych [*Goswami*, *2012*, *s. 53*; *Rayner*, *1998*, *s. 401*] – czego np. w komunikacji obrazowej prawie w ogóle nie ma. Jakkolwiek dla porządku wypada powiedzieć, że Rudolf Arnheim twierdzi, jakoby komunikacji wizualnej abstrahowanie też nie było obce [*Arnheim*, *2011*, *s. 125*, *167*, *186*].

O ile kreacja i eksplikacja treściowych sekwencji werbalnych dokonuje się według następstwa w czasie, o tyle sekwencje treści wyrażanych pisemnie następują po sobie w porządku linearnym [*Boroditsky*, *2009*, *s. 122*; *Sartori*, *2007*, *s. s. 108*; *Sproat*, *2010*, *s. 117*]. Układ czasowy jest tu cechą wtórną. Linearność nadaje treściom specjalną strukturę, sprzyjając lepszej koncentracji uwagi, a więc efektywniejszemu odbiorowi [*Baron*, *2008*, *s. 218*; *Błaszak*, *2012*, *s. 100*; *Macedo-Rouet*, *Rouet*, *Epstein*, *Fayard*, *2003*, *s. 102*; *Wolf*, *Barzillai*, *2009*, *s. 33*]. Sekwencyjność, zawsze niezbędna w uświadamianych procesach mentalnych, uporządkowana linearnie, pozostawia w odbiorze tym trwalsze skutki [*Fiałkowski*, *2003*, *s. 32*; *Klichowski*, *2012*, *s. 195*; *Maruszewski*, *2003*, *s. 66*].

Umożliwia bowiem w stopniu optymalnym myślenie pogłębione oraz intelektualne przetwarzanie treści, kształtując w ostatecznym efekcie logikę dedukcyjną [*Boroditsky*, *2009*, *s. 121*; *Wolf*, *Barzillai*, *2009*, *s. 33*; *Wood*, *2006*, *s. 167*]. Badania neurologiczne potwierdzają lepszą komunikację między obiema półkulami mózgu u osób piśmiennych, aniżeli niepiśmiennych, co jest syndromem

Wizualizacja

wyższej sprawności mentalnej [*Vetulani*, *2010*, *s. 86*]. To, co już na pierwszy rzut oka – z semiotycznego punktu widzenia – odróżnia komunikację medialną i konkretnie internetową od werbalnej i piśmienniczej, to wprowadzenie **obrazów** do rejestracji i transmisji treści, już to autonomicznych, wyłącznych, komunikujących samodzielnie, bądź w wielojęzykowym złożeniu – tak synkretycznym (nierozkładalnym), jak i homologicznym (możliwym do rozdzielenia). Generowanie reprezentacji obrazowych przebiega w mózgu odrębnie od werbalnych oraz pisemnych, jakkolwiek wzajemne związki istnieją; jedno drugiemu nie powinno przeszkadzać, a jednak bywa, że przeszkadza, toteż współwystępowanie nie zawsze jest produktywne [*Arnheim*, *2011*, *s. 134; Cowan*, *2012*, *s. 113; Falkowski*, *Maruszewski*, *Nęcka*, *2008*, *s. 389*, *431; Goswami*, *2012*, *s. 52; Orzechowski*, *2012*, *s. 68; Rankov*, *2013*, *s. 4*].

Co ważne: ikoniczny przekaz i odbiór odnosi się najefektywniej do treści prostych, słabo angażuje bardziej złożone funkcje umysłu, toteż abstrahowanie jest mocno ograniczone [*Falkowski*, *Maruszewski*, *Nęcka*, *2008*, *s. 390; Rayner*, *1998*, *s. 401; Styrkowiec*, *Nęcka*, *2008*, *s. 114*]. Komunikat obrazowy jest wprawdzie na ogół rozumiany niezwłocznie, ale też rychło zapominany, dlatego lepiej służy do wzmacniania innych procesów poznawczych, niż gdyby sam miał być głównym lub jedynym sposobem transmisji treści, przeznaczonych do zapamiętania, jakkolwiek bywa i tak [*Arnheim*, *2011*, *s. 134; Bruijn*, *Spence*, *1999*; *Wolf*, *Barzillai*, *2009*, *s. 35*]. To – zwłaszcza w równoczesnej recepcji obrazów i pisma – stanowi utrudnienie [*Rankov*, *2012*, *s. 7*].

A poza tym przekaz wizualny, lub zwizualizowany, w porównaniu z werbalnym oraz z pisemnym, ma to jeszcze do siebie, że (niekoniecznie celowo) ukrywa kreacyjny charakter. Zapisy lub relacje oralne są w sposób oczywisty oddzielone od desygnatów już na poziomie znaków, natomiast komunikaty obrazowe stwarzają często iluzję, jakoby **odtwarzały** fragmenty rzeczywistości. Cały proces wyboru, kreacji oraz montażu, nie jest na ogół przez odbiorców uświadamiany [*Arijon*, *2010*, *s. 158*, *454-455*; *Arnheim*, *2011*, *s. 125*, *167; Helman*, *1991*, *s. 14; Klichowski*, *2012*, *s. 93*]. To sprawia, że przekazy z udziałem obrazów mogą być bardziej łudzące i manipulacyjne, aniżeli bez nich.

W komunikacji digitalnej wizualna warstwa obrazowa najbardziej zwraca uwagę na wstępnym etapie zaciekawienia [*Nielsen*, *Pernice*, *2010*, *s. 196*], mimo że samodzielnie występuje rzadko; znacznie częściej na monitorze pojawiają się komunikaty wyłącznie pisemne, które jednak – jest i taka opinia – (dlatego że z ekranu) mogą być odbierane w trybie skanowania [*Špačkova*, *2013*, *s. 148*]; ale trudno rozstrzygać, czy tak jest istotnie. Natomiast podstawowym językiem przekazów digitalnych jest wieloskładnikowy system semiotyczny, HTML bądź inny, zestawiony z obrazów, pisma, a nieraz także z animacji, dźwięków, mowy i muzyki. Tyle

Komunikacja digitalna

że – moim zdaniem – to złożenie ma w internecie (inaczej niż w telewizji lub w kinie) charakter **homologiczny**: opiera się na współwystępowaniu (a nie na synkretycznym scaleniu) ścieżek składowych, dlatego umożliwia wariantywnie eksplikację treści także przez tylko jeden z tych języków – co byłoby w zasadzie wykluczone w innych formach komunikacji medialnej [*Carr N., 2010, s. 129; De Schryver, Spiro, 2008, s. 135; Dicks, Mason, Coffey, Atkinson, 2005, s. 4, 18, 166; Kudriawcew, 2006, s. 196; Landow, 2006, s. 2; Nielsen, Pernice, 2010, s. 196; Orzechowski, 2012, s. 21; Ryan, 2013, s. 93; Sikora, 2007, s. 198*].

Tak skonfigurowany, odmienny od innych, digitalny system semiotyczny, umożliwił oraz w równym stopniu wymusił wykreowanie oryginalnych, własnych reguł stylistycznych, jak też nowych form ekspresji [*Richey, Krazert, 2006, s. 50; Roberts J., 2006, s. 29-30*]. Zaś niejednolity sposób eksplikacji treści koresponduje z myśleniem nielinearnym: rozczłonkowuje recepcję, zamiast integrować, w następstwie zatem – są takie sugestie, poparte badaniami – redukuje przejmowane treści i słabo sprawdza się w transmitowaniu treści skomplikowanych oraz rozbudowanych [*Carr N., 2010, s. 129-130; Dicks, Mason, Coffey, Atkinson, 2005, s. 66; Klichowski, 2012, s. 95, 195; Orzechowski, 2012, s. 68; Rankov, 2012, s. 7*].

Być może dlatego w komunikacji digitalnej nie spełniły się (na razie?) zapowiedzi rozwoju form nieinformacyjnych: cybermalarstwa, grafiki cyfrowej, oraz liternetu czyli cyberliteratury – do niedawna licznie formułowane [*Dicks, Mason, Coffey, Atkinson, 2005, s. 53; Landow, 2006, s. 245; Penkowska, 2005, s. 113; Richey, Krazert, 2006, s. 46*]. Egzystują na obrzeżach publicznego zainteresowania i nie wnoszą do komunikacji artystycznej niczego specjalnie nowego. Tylko hipertekstowe gry fabularne znalazły szerokie wzięcie [*Landow, 2006, s. 250*].

Ostatecznie brak linearnego uporządkowania treści w hipertekstowym komunikacie narusza jednolitość tego komunikatu, a co za tym idzie – także płynność odbioru [*Nielsen, Budiu, 2013, s. 171-172; Rankov, 2012, s. 7*]. Nierzadko powstaje wrażenie chaosu, który trzeba opanować i zaprowadzić porządek [*Dicks, Mason, Coffey, Atkinson, 2005, s. 44; Dillon A., 1992, s. 1318; Landow, 2006, s. 99; Macedo-Rouet, Rouet, Epstein, Fayard, 2003, s. 101; Penkowska, 2005, s. 6; Rankov, 2013, s. 4; Sartori, 2007, s. 108; Wolf, Barzillai, 2006, s. 2*]. Czasami może być nawet tak, że nie ma zamknięcia, czyli nadawczego zakończenia komunikatu [*Carr N., 2010, s. 107; Landow, 2006, s. 2*]. Wynikające stąd trudności są dla wielu odbiorców dotkliwe.

Innego rodzaju perturbacje pojawiają się, kiedy jednolity tekst, wygenerowany w innym systemie semiotycznym (np. pisemny – drukiem), zostaje zremediowany (zeskanowany) do środowiska hipertekstowego [*Landow, 2006, s. 183*], co zdarza się nagminnie i masowo. Otóż takie przeniesienie

wymagałoby co najmniej rozczłonkowania, czyli posegmentowania tekstu, ale tego się nie robi (bo jak i w jaki sposób?), dlatego z punktu widzenia formy, pisemne przekazy zremediowane są w hipertekstowym środowisku obcymi implantami.

Zasadniczy sposób kreowania treści w hipertekście polega na segmentacji, a więc na rozdrobnieniu jej w znaczeniowe bloki, nazwane **leksjami** – zamiast eksplikacji ciągłej. To przystaje do treści elementarnych, krótkich. Żeby natomiast konfigurować też treści rozbudowane, musiał pojawić się system łączenia tych leksji, czasem w prostym następstwie kolejnościowym, ale przeważnie inaczej: poprzez sugestie połączeń, więc **linków** lub ewentualnie bez sugestii, czyli w formie linków spontanicznych, dowolnych – zatem poprzez dopuszczalne łączenia według woli odbiorców [*Buszujew, 2007, s. 43; Dicks, Mason, Coffey, Atkinson, 2005, s. 4, 45; Landow, 2006, s. 2-3, 77; Nielsen, Pernice, 2010, s. 142; Sikora, 2007, s. 189*]. Taki układ treściowych transmisji miał dotychczas miejsce (częściowo) w prasie oraz w informatorach encyklopedycznych (wg haseł) i słownikowych, jednak w ograniczonym wymiarze i nie w tak bogatej, a do tego przestawialnej, konfiguracji. Ta formuła, z jednej strony, stwarza możliwości nowych sposobów wypowiedzi, zwłaszcza lapidarnych, ale z drugiej – może być utrudnieniem w procesach odbioru, szczególnie treści rozwiniętych [*Klichowski, 2012, s. 183*].

Przekaz internetowy nie musi bowiem zabiegać o treściową spójność. Poszczególne komunikaty mogą być autonomiczne i krótkie (na tym opiera się lapidarność internetowych informacji). Dłuższe zaś generują się ewentualnie z nadawczej intencji oraz ze wskazówek zawartych w linkach, bądź są kreowane przez połączenia, stosunkowo swobodnie konstytuowane przez odbiorców. W rezultacie sekwencje treściowe, tworzone w procesach odbioru, są często wielowątkowe, symultaniczne, wytwarzane z chaosu przez odbierających [*Bruijn, Spence, 2000, s. 1; Dicks, Mason, Coffey, Atkinson, 2005, s. 44; Landow, 2006, s. 221; Sikora, 2007, s. 188*].

W porównaniu z linearną wykładnią tekstów pisemnych, to jest zupełnie inny sposób komunikowania treści, adekwatny dla powiadomień krótkich, jednowątkowych, natomiast słabo przystosowany do roztrząsań i wywodów wieloproblemowych. Równoległe, symultaniczne, wielowątkowe przetwarzanie treści ma bowiem miejsce głównie w automatycznych procesach odbioru, intelektualnie biernych, ponieważ rozczłonkowuje, osłabia, rozdrabnia potencjał uwagi, a więc umasywnia oraz zamazuje cel postępowania odbiorczego. Redukuje się w związku z tym kontrola poznawcza i efektywność: następuje odbiorczy chaos – treści ważne mieszają się z banalnymi i tak, bez różnicy, bywają przejmowane [*Baron, 2008, s. 57, 218; Maciuszek, 2012, s. 15-20; Maruszewski, 2003, s. 66, 77; Orzechowski, 2012, s. 165; Tucker D., Luu, 2012, s. 59*]. A jeszcze jedna, ważna dla odbioru różnica, wynikająca z takiej właśnie

konfiguracji komunikatów hipertekstowych, polega na tym, że są dynamiczne (a mogą też być interaktywne), podczas gdy linearne i zamknięte przekazy treści w piśmiennictwie, szczególnie zaś w książkach, mają charakter statyczny [*Carr N., 2010, s. 103; Góralska, 2005, s. 24*].

Tak więc semiotyczne oraz pragmatyczne (użytkowe) odmienności komunikatów hipertekstowych od innych form przekazu, są wyraźnie liczne, co powinno ewentualnie skutkować innym rejestrem zastosowań i funkcji. Poza tym emisje o charakterze „okienkowym", zsegmentowanym, mogą dezorientować odbiorców i utrudniać co bardziej ciągłe przejmowanie treści, jakkolwiek dłuższa praktyka odbiorcza oraz treściowe organajzery (spisy zawartości, śródtytuły, numeracja) zapewne mogą te utrudnienia nieco zredukować, chociaż niewątpliwie rozpraszają uwagę [*Dillon A., 1992, s. 1318; Macedo-Rouet, Rouet, Epstein, Fayard, 2003, s. 102-103; Sartori, 2007, s. 109; Wolf, Barzillai, 2009, s. 35*]. W warunkach laboratoryjnych zarejestrowano poprawę odbioru w następstwie wyświetlania na monitorze pojedynczych wyrazów w kolejności sekwencyjnej – Rapid Serial Visual Presentation, tj. RSVP [*Bruijn, Spence, 1999, s. 1; Bruijn, Spence, 2000, s. 1*] – ale to jest zupełnie inna okoliczność i poza specjalną formą reklamy, nie do zastosowania w typowych formach komunikacji.

Odmienności

Pismo, w druku autonomiczne, na monitorze wchodzi w skład złożonego języka HTML (lub innego), jednak ze względu na homologiczny (zatem rozkładalny) charakter złożenia, może również efektywnie występować samoistnie, co w jakimkolwiek innym, synkretycznie złożonym języku – np. na ekranie telewizora – byłoby dziwactwem. Ale nawet wtedy podlega regułom semiotyki i pragmatyki digitalnej, zatem funkcjonuje inaczej, niż w wersji drukowanej [*Mills C. B., Weldon, 1987, s. 322; Skudrzyk, 2005, s. 110*].

Na ekranie monitora zatraca się linearność pisma. Układ może być nie tylko poziomy, lecz także pionowy lub rozsypany, przez co rozproszeniu podlega uwaga i pogarszają się warunki odbioru oraz rozumienie treści, zwłaszcza trudnych [*Carr N., 2010, s. 104; Dillon A., 1992, s. 1301, 1307; Juola, 1988, s. 92; Mills C. B., Weldon, 1987, s. 339; Rankov, 2013, s. 4*]. W dodatku – przy wolniejszym tempie czytania z monitora – pojemność treściowa strony na ekranie jest mniejsza, aniżeli odpowiedniej strony drukowanej [*Koster, Heesakkers, 2013, s. 66; Mills C. B., Weldon, 1987 s. 333, 335; Nielsen, Budiu, 2013, s. 10, 23, 50; Rankov, 2012, s. 7; Ryan, 2013, s. 126*].

Natomiast pomieszczone w internecie komunikaty znacznie lepiej poddają się indeksacji, a z kolei z ich strukturalnej konfiguracji wynika konieczność wzmożonej **interaktywności** w wyborze oraz w odbiorze [*Dicks, Mason, Coffey, Atkinson, 2005, s. 45; Dillon A., 1992, s. 1301, Evans: Publikacje, 2008, s. 178; Góralska, 2005, s. 25; Landow, 2006, s. 136; Wichrew, 2013, s. 97*] –

i już pomijam zastrzeżenia tych znawców, którzy uważają, że interaktywność możliwa jest tylko interpersonalnie, a nie w relacji z maszyną [*Chandler, Munday, 2011, s. 218*]. W rezultacie internet nadaje się w pierwszej kolejności do **wyszukiwania** pisemnych i pozapisemnych informacji oraz treści i form nieinformacyjnych. Tak zaś jak złożony jest językm HTML (i podobne), tak też elektroniczne urządzenia nadawczo-odbiorcze są zaangażowane w wielosemiotyczne transmisje treści, w formach dotychczasowych i nowych, w trybie synchronicznym lub diachronicznym, chociaż niekoniecznie z taką samą efektywnością [*Baron, 2008, s. 100, 115; Mudyń, 2007, s. 63; Richey, Krazert, 2006, s. 50*]. Jednak ten rodzaj komunikacji, wraz ze swoją technologią, nie osiągnął jeszcze apogeum rozwoju: zmiany trwają [*Cunningham, 2011/2013, s. 48; Nielsen, Budiu, 2013, s. 182, 186*]. Dotychczas dominowało nastawienie ku optymalizacji transmisji wizualnych – obrazowych i pisemnych. Obecnie zaś intensyfikuje się nastawienie na rozwój (oraz integrację) transmisji fonicznych, w połączeniu z wygodną dla użytkowników miniaturyzacją urządzeń.

Ale im bardziej zaawansowana miniaturyzacja wielofunkcyjnej aparatury odbiorczo-nadawczej, tym niższa jej użyteczność w transmisji pisma. Im bowiem mniejszy rozmiar liter, nie tylko na ekranie, tym słabsza czytelność tekstu [*Koster, Heesakkers, 2013, s. 66; Mills C. B., Weldon, 1997, s. 338; Nielsen, Budiu, 2013, s. 10, 15, 23*].

7.3. Czytanie z druku i z monitora

Postrzeganie wzrokowe ma miejsce podczas fiksacji, czyli spoczynku oka, natomiast nie ma widzenia w trakcie ruchu oka od fiksacji do następnej fiksacji [*Dehaene, 2009, s. 1; Paulson, Goodman, 1999, s. 1*]. Część obserwowanego tekstu lub obrazu pozostaje w centralnym polu widzenia – w czytaniu to zwykle dwa słowa albo siedem-osiem znaków pisarskich, ale przy sprawnym czytaniu więcej – jednak poza nim, w zasięgu niewyraźnego widzenia peryferyjnego, mieści się jeszcze obszar dwukrotnie większy. Wyższa sprawność odbiorcza polega też na tym, że centralne pole widzenia poszerza się kosztem peryferyjnego. W czytaniu pisma, kierunek ruchu oka ku kolejnej fiksacji narzuca się sam, natomiast w odbiorze grupy obrazów lub w odbiorze obrazów dużych, trzeba ustalić centralne podpola widzenia, odrywając uwagę od samej percepcji [*Jacob, 1991, s. 154; Nielsen, Pernice, 2010, s. 6; Paulson, Goodman, 1999, s. 3; Rayner, 1998, s. 397; Špačkova, 2013, s. 249*]. Podobnie strona hipertekstowa na monitorze wymaga wyboru mniejszych

podobszarów do rzeczywistego odbioru – wybieranie to jeszcze nie odbiór – zazwyczaj po ogólnym rzucie oka na całość i kilku (do dziesięciu) fiksacjach uszczegółowionych [*Nielsen*, *Pernice*, *2010*, *s. 162*, *196*].

Już z tego wynika, że odbiór treści z monitora i z druku nie przebiega tak samo, fiksacje bowiem w obu przypadkach są inne. Takie też są wnioski z większości badań, jakkolwiek zdarzają się także (rzadko) opinie odmienne. Przeważa pogląd, że czytanie tekstu drukowanego nie jest tożsame nawet z samym **czytaniem** pisemnego tekstu z monitora, gdzie zwykle na każdą linijkę przypada o jedną fiksację więcej [*Courtier*, *2008*, *s. 2*; *Dillon A.*, *1992*, *s. 1306*; *Juola*, *1988*, *s. 88*; *Kou*, *Shiina*, *2006*, *s. 10*; *Rayner*, *1988*, *s. 373*].

A swoją drogą, porównania bywają utrudnione, bo czas trwania fiksacji oraz ich rozległość przestrzenna są zmienne. Fiksacja bowiem trwa tak długo, dopóki nie nastąpi przejęcie treści – interpretacja wstępna jest natychmiastowa, dopiero pogłębiona ma miejsce nieco później, podczas sakady – zatem treści ważne lub trudne zatrzymują oko dłużej, a przy wątpliwościach następują jeszcze regresje (wsteczne ruchy oka) i powtórzenia odbioru [*Gisbergen*, *Most*, *Aelen*, *2006*, *s. 2*; *Nielsen*, *Pernice*, *2010*, *s. 376*, *394*; *Paulson*, *Goodman*, *1999*, *s. 4*, *6*; *Rayner*, *1998*, *s. 375-376*]. I to jest prawidłowość ogólna, niezależna od nośnika, więc druku bądź monitora. W procesie odbioru sygnałów i treści, główne znaczenie odgrywa mechanizm uwagi, czyli zdolność skoncentrowania się na określonych bodźcach. Ma charakter selektora: preferuje niektóre (więc nie wszystkie) sygnały, przede wszystkim związane z **celem** procesu poznawczego [*Błaszak*, *2012*, *s. 100*; *Falkowski*, *Maruszewski*, *Nęcka*, *2008*, *s. 446*; *Kolańczyk*, *2001*, *s. 75-76*].

Uwaga

Percepcyjne zadania równoległe nie są natomiast realizowane z maksymalną intensywnością. Ma miejsce już to rozproszenie uwagi (np. na wyszukiwanie i odbiór sygnałów), bądź nastawienie na jeden wątek lub kanał transmisji, kosztem pozostałych. Tak czy inaczej, poznanie całości jest wtedy wątpliwe [*Falkowski*, *Maruszewski*, *Nęcka*, *2008*, *s. 446*, *448*; *Gwizdka*, *2010*, *s. 2168*; *Koch*, *2008*, *s. 181*; *Kofta*, *Narkiewicz-Jodko*, *2001*, *s. 63*; *Kolańczyk*, *2001*, *s. 76*; *Maruszewski*, *Nęcka*, *2009*, *s. 30*; *Nielsen*, *Budiu*, *2013*, *s. 26*; *Wolfe*, *2000*, *s. 346*].

Przy wizualnym postrzeganiu obrazów uwaga ma inny charakter, niż przy czytaniu: skupia się głównie na lokalizacji obiektów ikonicznych oraz po części na samych obiektach. Dopiero następnie wiążąc je – lub nie – kontynuacyjnie [*Arnheim*, *2011*, *s. 34*; *Baron*, *2008*, *s. 219*; *Styrkowiec*, *Nęcka*, *2008*, *s. 127*, *129*]. Takie wiązanie bywa jednak utrudnione, kiedy współwystępuje odbiór obrazów i pisma razem, ponieważ zapis słowny nie musi generować uwagi z kręgu wizualnego postrzegania przestrzennego [*Arnheim*, *2011*, *s. 134*; *Orzechowski*, *2012*, *s. 165*;*Posner*, *Petersen*, *Fox P.*, *Raichle*, *1988*, *s. 1628*; *Špačkova*, *2013*, *s. 151*]. A to znaczy w każdym razie, że przekaz pisemny

znacznie lepiej skupia uwagę odbiorcy na treści, niż komunikat hipertekstowy, a tym bardziej ikoniczny.

Skupienie uwagi służy zaś do optymalizacji procesów poznawczych, jeżeli koncentruje się na tym, co w tych procesach ważne oraz/lub emocjonalnie pobudzające [*Kolańczyk, 2001, s. 78; Maciuszek, 2012, s. 20; Nielsen, Pernice, 2010, s. 403; Olszanowski, Balas, 2010, s. 20; Wróbel A.. 2000, s. 480*]. Tymczasem w komunikacie hipertekstowym uwagę często przykuwają transmisyjne okienka oraz hiperlinki, co dekoncentruje i w rezultacie rozprasza – tak jak i brak klarownej organizacji przekazu [*Carr, N.2010, s. 90-91; Wolf, Barzillai, 2009, s. 34*]. W efekcie uwagę bardziej absorbuje szukanie, niż sam odbiór treści.

Uwaga wspiera wybór tych sygnałów, które są dla określonego procesu ważne, lub za takie uchodzą – oraz sprzyja łączeniu przejmowanych segmentów w większe całości. Tym samym integruje i modeluje percepcję oraz poprawia odbiór, zatem pogłębia proces poznawczy [*De Schryver, Spiro, 2008, s. 149; Grabowska, Jaśkowski, Seniów, 2008, s. 596, 599; Olszanowski, Balas, 2010, s. 27; Styrkowiec, Nęcka, 2008, s. 115; Wolfe, 2000, s. 355, 358*]. Z drugiej strony: chroni przed nadmiarem innych treści – bywa, że równie ważnych jak przejmowane – ponieważ nie byłyby do opanowania przez pamięć roboczą [*De Schryver, Spiro, 2008, s. 140; Nęcka, 2009, s. 30; Olszanowski, Balas, 2010, s. 21*].

Uwaga w odbiorze decyduje też o zachowaniu przejętych bodźców i treści w pamięci trwałej. Bez uwagi zapamiętuje się znacznie gorzej lub wcale [*Błaszak, 2012, s. 100; Carr N., 2010, s. 193; Wolfe, 2000, s. 366*]. To znaczy zaś, że proces komunikacji jest wówczas nieefektywny.

Są przy tym opinie, sugerujące że przy uwadze wzrokowej, związanej z percepcją obrazów, nie generują się bardziej złożone funkcje umysłu (tej sugestii nie podziela R. Arnheim [*Arnheim, 2011, s. 10, 24, 167*]). A tuż po ustaniu takiej percepcji, uwaga zanika, nie dając szansy na ewentualną refleksję postrecepcyjną [*Posner, Petersen, Fox P., Raichle, 1988, s. 1629; Styrkowiec, Nęcka, 2008, s. 114*]. Niezależnie więc od wątpliwości Arnheima, to jest zupełnie inaczej, niż w komunikacji pisemnej albo werbalnej.

Natomiast procesy automatyczne w ogóle uwagi nie absorbują. Jeżeli więc samo wyszukiwanie i scalanie treści realizuje się nieświadomie, wtedy nie ma uszczerbku dla uwagi wykonawczej. Z drugiej strony: ten brak kontroli, zwłaszcza w odbiorze rozproszonych obrazów, może spowodować odstępstwo od percepcji celowej, nie zawsze bowiem postrzeganie wzrokowe współgra z uwagą lub jest jej przyporządkowane [*Kolańczyk, 2001, s. 73, 75; Maciuszek, 2012, s. 15-16; Pisula, Osiński, 2001, s. 11, 14; Rayner, 1998, s. 374; Špačkova, 2013, s. 151*].

Uwaga aktywizuje świadomość, a więc sprzyja przetwarzaniu i długotrwałemu zapamiętywaniu przejmowanych treści, czyli: uczeniu się. Zaś koncentracja uwagi oraz rozumienie realizuje się najlepiej podczas czytania tekstów

drukowanych, dlatego trzeba je nadal uznawać za podstawowe narzędzie edukacyjne oraz wiedzotwórcze [*Dillon A., 1992, s. 1304; Kolańczyk, 2001, s. 79; Spitzer, 2008, s. 16-17; Stoop, Kreutzer, Kircz, 2013, s. 297; Wolfe, 2000, s. 366*]. Internet, ze względu na wielosemiotyczny kod hipertekstowy oraz nadmiar transmitowanych równocześnie treści, a także ich powierzchowne przetwarzanie w odbiorze, nie jest w tym zakresie równie skuteczny [*Baron, 2008, s. 231; Carr N., 2010, s. 116; Rankov, 2013, s. 4*].

Pogłębione i kreatywne myślenie wymaga operowania pojęciami, potrzebuje zatem abstrahowania i symbolizacji. Otóż tworzywem w pełni abstrakcyjnym jest werbalny kod, więc język mowy, artykułowany oraz wewnętrzny, a także: nadbudowany nad nim bezpośrednio język pisma. Wielu treści, wyrażonych za ich pośrednictwem i poddanych symbolizacji, w inny sposób wyrazić się nie da. Abstrahowanie obrazowe, jakkolwiek w ogóle również możliwe, jest jednak w znacznym stopniu ograniczone [*Arnheim, 2011, s. 167, 196; Caruthers, 1998, s. 97, 104; Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 390, 505, 507; Orzechowski, 2012, s. 122; Puchalska-Wasyl, 2006, s. 60; Rathus, 2004, s. 404-405*].

Myślenie

Podstawą kreatywnego myślenia pojęciowego jest neuronalna reprezentacja słów, zachowana w umyśle każdego odbiorcy i reagująca na nowe bodźce werbalne oraz pisemne. W następstwie tworzy się rozwinięty kod myśli i kształtuje dedukcyjna, przyczynowo-skutkowa logika rozumowania [*Glezer, Jiang, Riesenhuber, 2009, s. 199, 202; Wood, 2006, s. 103, 167*]. Wyniki wielu badań neurologicznych sygnalizują, że czytanie aktywizuje najprzód lewą półkulę mózgu, sterując takim właśnie myśleniem, a w dalszej kolejności – inne obszary w całym mózgu [*Dehaene, Pegado, Braga, Ventura, Filho, Jobert, Dehaene-Lambertz, Kolinsky, Morais, Cohen, 2010, s. 1363-1364; Goswami, 2012, s. 52; Turkeltaub, Weisberg, Flowers, Basu, Eden, 2004, s. 8*].

Trudno natomiast ustalić – jak już sygnalizowałem – czy rzeczywiście istnieje w ogóle inny sposób myślenia, nazwany „piśmienniczym" [*Skudrzyk, 2005, s. 78, 133*], chociaż trafniejsze byłoby zapewne określenie „postpiśmiennicze". Chyba jednak tak nie jest. Zaś kreatywne myślenie pojęciowe może być generowane także przez inne źródła, choćby autorefleksyjne. Jednak właśnie czytanie stwarza szczególnie korzystne po temu warunki i to nie tylko za sprawą abstrakcyjności językowego tworzywa. Każde uświadomione przetworzenie przyjętego sygnału wymaga choćby minimalnej puli czasu, a tej nie ma w odbiorze nieukierunkowanym, w trakcie wyszukiwania sygnałów kolejnych – jest natomiast w samoczynnie uporządkowanym czytaniu linearnym z druku, gdzie wyszukiwanie jest zbędne [*Frith, 2011, s. 55; Nunez, 2010, s. 47*]. Dlatego przetwarzanie treści ma wtedy miejsce nie tylko od razu, razem z przyjęciem, ale następuje również podczas sakady: kiedy oko przesuwa się, ale nie szuka.

W trakcie sakady bowiem oko nie przyjmuje sygnałów, ale przetwarza oraz integruje to, co zostało odebrane podczas ostatniej fiksacji oraz fiksacji poprzednich [*Gisbergen*, *Most*, *Aelen*, *2006*, *s. 2*; *Nielsen*, *Pernice*, *2010*, *s. 7*; *Rayner*, *1998*, *s. 372-372*, *382*, *400*; *Špačkova*, *2013*, *s. 147*; *Tucker D.*, *Luu*, *2012*, *s. 8*]. Otóż w czytaniu sakada nie jest zaabsorbowana niczym innym, natomiast odbiór rozproszonych komunikatów wielosemiotycznych z monitora wymaga w trakcie sakad **wyszukiwania** segmentów do percepcji i to musi mieć swoje konsekwencje [*Juola*, *1988*, *s. 88*; *Rankov*, *2013*, *s. 4*; *Ryan*, *2013*, *s. 167*; *Stoop*, *Kreutzer*, *Kircz*, *2013*, *s. 293*, *297*].

Z szeregu empirycznych badań neurologicznych wynika, że najwyższy komfort i najlepsze efekty w czytaniu osiąga się w trakcie czytania z druku. Także szybkość jest do 30% wyższa aniżeli przy czytaniu z innych nośników. Pod warunkiem zapewnienia stosownego kontrastu pomiędzy czarnym wydrukiem a maksymalnie białym (na ekranie może być nieco mniejszy) tłem, oraz przy zastosowaniu czcionki nie mniejszej, niż 9-10 punktów, co zresztą stanowi rozpowszechniony standard [*Kou*, *Shiina*, *2006*, *s. 1*; *Macedo-Rouet*, *Rouet*, *Epstein*, *Fayard*, *2003*, *s. 103*; *Mills C. B.*, *Weldon*, *1987*, *s. 338*, *352*; *Špačkova*, *2013*, *s. 151*; *Stoop*, *Kreutzer*, *Kircz*, *2013*, *293*, *296-297*; *Zaphiris*, *Kurniawane*, *2001*, *s. 1210*, *1212*].

Z kolei w krótkotrwałej pamięci roboczej, treści z zapisu są przekształcane w formy werbalne, podtrzymywane tam przez odrębne struktury i przez to lepiej transmitowane, a następnie są rozpoznawane ich znaczenia. Również dalsze etapy przetwarzania realizują się sprawnie, bo akurat przy odbiorze pisma komunikacja pomiędzy obiema półkulami mózgu przebiega najlepiej [*Błaszak*, *2012*, *s. 98*; *Cowan*, *2012*, *s. 119*; *Dehaene*, *2009*, *s. 1-2*; *Goswami*, *2012*, *s. 52*; *Grabowska*, *Jaśkowski*, *Seniów*, *2008*, *s. 615*; *Klichowski*, *2012*, *s. 32-33*; *Orzechowski*, *2012*, *s. 10*, *68*, *114*; *Vetulani*, *2010*, *s. 86*].

Pismo, za sprawą linearności, zapewnia optymalną organizację transmitowanych treści, przez co unika się w odbiorze rozpraszania na wyszukiwanie dalszych obszarów percepcji i kolejnych miejsc fiksacji. Dzięki temu znacznie silniej skupia uwagę, co implikuje zwiększoną staranność odbioru i lepsze rozumienie przejmowanych treści [*Dillon A.*, *1992*, *s. 1307*; *Macedo-Rouet*, *Rouet*, *Epstein*, *Fayard*, *2003*, *s. 102*, *117*]. Badania potwierdzają znacznie wyższą staranność w czytaniu tekstów drukowanych – także w gazetach – w porównaniu do ich elektronicznych wersji na monitorach [*Poynter*, *2007*].

Jednocześnie tekst drukowany znacznie łatwiej poddaje się ewentualnie koniecznym manipulacjom dodatkowym przy czytaniu analitycznym, bądź przy studiowaniu, lub przy porównywaniu rozmaitych treści przez czytanie wielokrotne, albo przeglądanie, bądź przeszukiwanie innych materiałów, co nie narusza łączności z głównym wątkiem odbioru. Nawet robienie notatek podczas czytania z druku na ogół nie przerywa lektury, a pogłębia zrozumienie.

Z tego powodu refleksyjne i kreatywne uczestnictwo odbiorcze w procesach komunikacji realizuje się najlepiej poprzez czytanie tekstów drukowanych właśnie – jeśli te refleksje oraz te kreacje mają być twórcze [*Dillon A., 1992, s. 1304, 1306; O'Hara, Sellen, 1997, s. 337-340; Stoop, Kreutzer, Kircz, 2013, s. 293, 297*].

Komunikat na monitorze ma inną konfigurację i nawet sam tekst pisemny konstytuuje się inaczej niż na stronie drukowanej. Przede wszystkim treści jest na ekranie znacząco mniej, ponieważ objętość zwykle nie przekracza 20 linijek, albo 300 słów, a i frazy są z zasady krótkie. Tak jak w druku, potrzebny jest duży kontrast – na ekranie trudniej osiągalny – a litery powinny być większe niż drukowane. Poza tym przeważnie ma miejsce rozproszenie treści (rozrzut na stronie lub na różnych stronach, z łączeniem przez linki bądź przez przewijanie), brak jednolitej organizacji przekazu, zwłaszcza kiedy komunikat jest nie tylko pisemny, ale i hipertekstowy, pomieszany. To pogarsza standard odbioru oraz konkretnie czytanie [*Dillon A., 1992, s. 1307; Juola, 1988, s. 87; Macedo-Rouet, Rouet, Epstein, Fayard, 2003, s. 104; Mills C. B., Weldon, 1987, s. 335-336, 340, 252; Rankov, 2013, s. 4; Wichrew, 2013, s. 97; Zaphiris, Kurniawane, 2001, s. 1214*].

Natomiast z monitora znacznie sprawniej i skuteczniej dokonuje się przeglądanie – dla selekcji treści do późniejszego przejęcia, oraz dla wyboru linków, wskazujących dalszą kolejność odbioru. Niekiedy zresztą przeglądanie zajmuje tyle samo czasu, co i następnie sam odbiór treści, jest więc wyraźnie czasochłonniejsze niż przeglądanie np. strony gazetowej, natomiast efektywniejsze [*Bruijn, Spence, 1999, s. 1; De Schryver, Spiro, 2008, s. 137; Evans: Publikacje, 2008, s. 179; Macedo-Rouet, Rouet, Epstein, Fayard, 2003, s. 101, 123; Poynter, 2007; Ryan, 2012, s. 167*].

Przeglądanie

W hipertekstowym przeglądaniu w pierwszej kolejności zwracają uwagę sygnały ikonalne, obrazy, niezwłocznie zresztą zapominane, bo to są tylko punkty oporowe dla wzroku. Zdarza się też jednak, że obrazy dostrzeżone jako pierwsze, przesłaniają dalsze. Może dlatego bywa i tak, że sygnały odebrane w pierwszej kolejności uchodzą (niekoniecznie słusznie) za syndromy treści najświeższych. W przeglądaniu, w polu widzenia, pojawiają się nieraz segmenty zbędne – co przy wprawie można podobno wyeliminować, ale zawsze trzeba oderwać się wtedy od podstawowego odbioru treści. Ma więc przeglądanie różne niedostatki i już ze swej natury nie jest staranne. Ale służy wszak do selekcji, do wyboru treści potrzebnych, a do tego monitor oraz komunikaty online nadają się najlepiej [*Aoki, Hansen J., Itoh, 2008, s. 343; Bruijn, Spence, 1992, s. 2; Bruijn, Spence, 2000, s. 2; Gisbergen, Most, Aelen, 2006, s. 5; O'Hara, Sellen, 1997, s. 339; Rayner, 1998, s. 393*].

W badaniach odbioru komunikatów internetowych często nie odróżnia się rzeczywistego przyjmowania treści już wybranych, od samego wyszukiwania

segmentów do odbioru – z całej strony, a nawet z wielu stron. To zamazuje rzeczywisty obraz tych procesów.

Ogólny rzut oka na monitor służy do selekcji, dlatego jest jasne, że napotyka wiele przekazów symultanicznych, a utrudnia skupioną percepcję. Następuje szybki, ale ulotny kontakt z wieloma informacjami, które wobec tego muszą być sygnalizowane zwięźle – najlepiej jako hiperlinki, bo takie zwracają uwagę w pierwszej kolejności i odsyłają następnie do treści poszerzonych. To przejmowanie sygnałów nie jest zapewne sekwencyjne, a sam wybór bywa chaotyczny, jednak z tego, co już **zostało** przyjęte, generuje się jakaś kolejność, czyli sekwencja [*Baron, 2008, s. 218, 231; Carr N., 2010, s. 8, 90; Klichowski, 2012, s. 95; Maciuszek, 2012, s. 16; Outing, Ruel, 2004, s. 4; Tapscott, 2010, s. 187*].

Nie ma jednoznacznej opinii, jaka jest natomiast rola ikonografii. Sam odbiór (po wstępnym spostrzeżeniu najprzód obrazu) wspólnego obrazu z tekstem, rozpoczyna się zwykle od tekstu, więc może elementy ikoniczne przy przeglądaniu nie są bliżej analizowane. Niekiedy sygnalizuje się bowiem, że grafiki oraz tabele zakłócają płynny **odbiór**, a w ogóle obrazy słabo aktywizują myślenie kreatywne – lecz dla przeglądania ma to minimalne znaczenie [*Macedo-Rouet, Rouet, Epstein, Fayard, 2003, s. 122; Outing, Ruel, 2004, s. 6; Sartori, 2007, s. 112; Špačkova, 2013, s. 148*]. W tej fazie funkcjonuje stosunkowo intensywnie (przy używaniu komputera) także mysz, na ogół (poza świadomością) skorelowana ze wzrokiem, lecz bywa, że jest inaczej. Czasem więc absorbuje uwagę i wobec tego zakłóca odbiór, ale przy przeglądaniu to nie jest przeszkoda istotna [*Courtier, 2008, s. 2; Dillon A., 1992, s. 1306; Nimwegen, 2008, s. 90*].

Inaczej jest natomiast przy odbiorze treści. Zwłaszcza jeżeli zarejestrowanych w odrębnych frazach, które są porozrzucane po całym ekranie i nie układają się w sekwencje. Trzeba je lokalizować i dopiero następnie łączyć w ciągi, a więc nieustannie ulega naruszeniu płynność recepcji i następuje dekoncentracja [*Carr N., 2010, s. 91; Dillon A., 1992, s. 1317-1318; Macedo-Rouet, Rouet, Epstein, Fayard, 2003, s. 11; Tapscott, 2010, s. 194*]. W rezultacie odbiór nawet samych komunikatów pisemnych jest z monitora mniej staranny. Z tego zaś generuje się opinia, że komunikacja digitalna w ogóle nie sprzyja skupieniu i ogranicza myślenie pogłębione [*Dillon A., 1992, s. 1301; Poynter, 2007; Rankov, 2012, s. 7; Wolf, Barzillai, 2009, s. 32, 35*].

Odbiór treści

Generalnie, czytanie z ekranu jest inne niż z druku – z wielu powodów. Przede wszystkim stosunkowo szybko daje o sobie znać zmęczenie oczu przy ekranowej lekturze. Monitor poza tym zmniejsza ogólny obszar postrzegalny, w stosunku do strony drukowanej, a z kolei możliwość szybkiego przeglądania wielostronicowych całości – jeżeli w czytaniu koniecznego – zostaje zastą-

piona bardzo niewygodnym przewijaniem albo klikaniem, a wtedy szwankuje swobodna kontemplacja całościowa [*Dillon, A., 1992, s. 1297, 1302; Macedo--Rouet, Rouet, Epstein, Fayard, 2003, s. 101; O'Hara, Sellen, 1997, s. 338, 340*]. Jeżeli zaś komunikat z monitora wyraża treści hipertekstowo, więc zarówno pisemnie, jak też ikonicznie, to ulega wydłużeniu czas odbioru, bo fiksacje trwają wtedy dłużej. Zdarzają się też wówczas fiksacje puste, odrzucające obrazy pozbawione związku z treścią, ale one także absorbują czas [*Nielsen, Pernice, 2010, s. 213, 270; Rayner, 1998, s. 392, 398*].

W czytaniu z ekranu na każdą linijkę przypada o jedną (czasami o kilka) fiksację więcej, dlatego to czytanie trwa dłużej, nawet do 30-40% czasu [*Dillon A., 1992, s. 1299, 1306; Juola, 1988, s. 87; Mills C. B., Weldon, 1987, s. 332*]. Zwłaszcza trudniej odbiera się i czyta teksty długie – monitor bardziej odpowiada wypowiedziom krótkim – a im dłuższy jest tekst, tym więcej ujawnia się różnic w stosunku do czytania tekstów drukowanych [*Carr N., 2010, s. 7; Dillon A., 1992, s. 1315; Góralska, 2005, s. 27; Outing, Ruel, 2004, s. 5*]. Odbiór jest więc mniej komfortowy, ale składa się na to szereg przyczyn, a nie jakaś jedna [*Dillon A., 1992, s. 1314; Macedo-Rouet, Rouet, Epstein, Fayard, 2003, s. 110*]. Ponadto zaś z badań porównawczych wynika, że wolniejszy (czyli gorszy) jest również odbiór z iPadów (tabletów) i z czytaków Kindle nawet o 11%, niż z druku [*Nielsen, 2010; Ryan, 2013, s. 126; Stoop, Kreutzer, Kircz, 2013, s. 295-296*].

Czasami symultaniczną, mozaikową, kilkukanałową transmisję treści z monitora porównuje się, przez podobieństwo zewnętrzne, do emisji komunikatów telewizyjnych [*Banaszkiewicz, 2000, s. 34, 71*]. Jest to jednak podobieństwo pozorne. Hipertekst jest złożony homologicznie, a kod telewizyjny synkretycznie (nierozkładalnie) – pomijam sztuczną sytuację, kiedy program telewizyjny jest remediowany i transmitowany przez komputer – no i w komunikacji elektronicznej odbiorca reguluje odbiór komunikatów, sam często tworzy sekwencje, podczas gdy w telewizji tak nie jest.

7.4. Przetwarzanie

Odbiór tekstu pisemnego z druku następuje w porządku linearnym, według następstwa, charakterystycznego dla tej formy komunikacji, co każdy czytelnik akceptuje automatycznie. Natomiast w odbiorze przekazu hipertekstowego, zarówno pisemnego jaki obrazowo-pisemnego, przeważnie tak nie jest, ze względu na rozproszenie sygnałów i treści po całej stronie. Najprzód zatem musi nastąpić wyszukanie segmentów oraz punktów oporowych. Są to te

elementy zarówno pisemne, jak ikoniczne, które wyróżniają się z całości i przykuwają uwagę. Często bywają nimi te, które były już wcześniej znane lub rozpoznane – tym bardziej „magnetyczne", kiedy z góry ujawniają związek z poszukiwaną treścią [*Gisbergen, Most, Aelen, 2006, s. 1; Grabowska, Jaśkowski, Seniów, 2008, s. 610; Nielsen, Pernice, 2010, s. 218, 229*].

Sam odbiór sygnału wizualnego (rejestracja głównych cech), pisemnego lub ikonicznego, ma miejsce podczas fiksacji, więc spoczynku oka. Przeważają opinie, że musi trwać co najmniej ćwierć sekundy, żeby dało się cokolwiek zauważyć, dla czytania jednak lepiej, żeby niewiele dłużej, bo im krócej trwają fiksacje a sakady dłużej, oraz im mniej jest regresji (wstecznych ruchów oka), tym to czytanie przebiega sprawniej. Sygnały odbijają się w neuronach – przy czytaniu: w ośrodku Dejerine'a – następnie zaś aktywizują w mózgu inne procesy i docierają do kory wzrokowej [*Dehaene, 2009, s. 1-2; Frith, 2011, s. 36; Koch, 2008, s. 267; Rayner, 1998, s. 392; Wróbel A., 2000, s. 480, 484*].

Odbiór sygnałów

Po przyjęciu, jeszcze przed głębszym przetwarzaniem, może mieć miejsce konsolidacja sygnałów. Z sygnałów krótkich, odebranych tuż po sobie, może wygenerować się jeden sygnał łączny, a znów odebranie kilku sygnałów wizualnych, jednego po drugim, może wytworzyć wrażenie ruchu [*Koch, 2008, s. 275; Montgomery, 1995, s. 26*]. Rezultaty są więc różne: zależne od nastawienia. Potem zaś treści przejęte łączą się z tymi, które odbiorca zinternalizował już wcześniej [*Arnheim, 2011, s. 90, 110; Carr N., 2010, s. 190; Orzechowski, 2012, s. 114; Tucker D., Luu, 2012, s. 8, 14*].

Odtwarzane sygnały – słyszane, czytane, oglądane – wywołują reakcje w określonych polach sensorycznych mózgu, odmiennych dla każdego kanału za sprawą lateralizacji, czyli wyspecjalizowania różnych obszarów mózgu [*Goswami, 2012, s. 52; Grabowska, 2000, s. 179; Keller, Carpenter, Just, 2001, s. 228; Nunez, 2010, s. 87*]. Następstwem są odrębne rezonatory, mianowicie sygnały wizualne wywołują w umyśle wizualne reprezentacje, a sygnały werbalne aktywizują mowę wewnętrzną. Dokładniej: jednostki mowy są wydobywane z ogółu sygnałów akustycznych i kodowane na słowa [*Caruthers, 1998, s. 96; Liberman, 1980, s. 177; Sproat, 2010, s. 188*]. Także w czytaniu, najprzód uaktywnia się odrębny płat po lewej stronie mózgu – VWFA: Visual Word Form Area – formując leksykograficzny zapis odczytanych słów [*The brain, 2010, s. 63; Dehaene, Pegado, Braga, Ventura, Filho, Jobert, Dehaene-Lambertz, Kolinsky, Morais, Cohen, 2010, s. 1359; Shtyrov, Oswald, Pulvermuller, 2008, s. 28; Turkelktaub, Weisberg, Flowers, Basu, Eden, 2004, s. 8*]. Jeżeli zaś można ufać doniesieniom prasy popularnej, to właśnie taki zapis w mózgu udało się nawet zreprodukować.

Na tym jednak nie koniec. Proces czytania, oprócz generowania wizualnej reprezentacji pisemnej w mózgu, uruchamia również kod fonologiczny,

wywołując aktywność w obszarze mowy wewnętrznej – chociaż są opinie, że czasem nie musi tak być. Jednak generalnie, związki odbioru tekstu pisemnego z rezonansem werbalnym są bezsporne. Kody są oczywiście odrębne, żadna **tożsamość** czytania i słuchania wypowiedzi werbalnych nie istnieje, ale zbieżności i podobieństwa są na tyle znaczące, że uzasadniają porównywanie tych procesów oraz ich efektów, jak również: czytanie na głos [*Dehaene, Pegado, Braga, Filho, Jobert, Dehaene-Lambertz, Kolinsky, Morais, Cohen, 2010, s. 1363-1364; Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 390; McCutchen, Teske, Bankston, 2008, s. 463; Orzechowski, 2012, s. 21, 122; Posner, Petersen, Fox P., Raichle, 1988, s. 1627-1628; Skudrzyk, 2005, s. 76, 112*].

Jest tych zbieżności znacznie więcej, niż z wizualnym odbiorem obrazów i innych przekazów ikonicznych – które wprawdzie też istnieją, lecz są mniej intensywne, mimo że procesy inauguruje ten sam zmysł wzroku. Jak wynika z niektórych badań: słowa o ładunku ikonicznym są kodowane zarówno obrazowo, jak i werbalnie, ale słowa abstrakcyjne kodują się już tylko werbalnie. Z kolei w tym obszarze mózgu, który reaguje na przekazy werbalne, ujawniają się również słabe reakcje na bodźce obrazowe oraz znacznie silniejsze: na sygnały pisemne. Relacje są więc różne i rozmaita jest ich intensywność. To zaś wszystko razem, często może sobie wzajemnie przeszkadzać, ale niekiedy nie musi [*Dehaene, Pegado, Braga, Filho, Jobert, Dehaene-Lambertz, Kolinsky, Morais, Cohen, 2010, s. 1360; Cowan, 2012, s. 113; Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 390; Orzechowski, 2012, s. 122; Sproat, 2010, s. 188*].

Jeśli spojrzeć całościowo, to procesy odbioru sygnałów są wysoce złożone. Aktywizują się bowiem różne partie kory mózgowej i ostateczny efekt może być wytworem rozmaitych struktur neuronalnych, niekiedy modyfikujących się wzajemnie. Są opinie, że także w procesy czytania angażuje się więcej obszarów mózgu, chociaż intensywność tego zaangażowania jest zróżnicowana [*Cowan, 2012, s. 113; Goswami, 2012, s. 52; Grabowska, 2000, s. 182; Keller, Carpenter, Just, 2001, s. 225; Nunez, 2010, s. 87; Turkeltaub, Weisberg, Flowers, Basu, Eden, 2004, s. 8, 11*].

Układy sygnałów, transmitujących treści, docierają do różnych, także odległych obszarów mózgu. Odebrane, podlegają przetworzeniom, już to równoległym, symultanicznym – w procesach automatycznych – bądź sekwencyjnym, w procesach kontrolowanych [*Grabowska, 2000, s. 179; Grabowska, Jaśkowski, Seniów, 2008, s. 585; Iskra-Golec, 2006, s. 44; Maciuszek, 2012, s. 16; Maruszewski, 2003, s. 66-67*]. Nie może zatem nie mieć znaczenia sam sposób transmisji treści z komunikatów. Czy jest mianowicie sekwencyjny lub nawet linearny jak z tekstu pisemnego, czy też symultaniczny z internetu, rozpraszający uwagę [*Baron, 2008, s. 218; Klichowski,*

2012, *s. 95*]. A uwaga jest konieczna dla pogłębionego odbioru treści oraz integruje aktywność wielu struktur neuronalnych [*Błaszak*, *2012*, *s. 100; Grabowska*, *Jaśkowski*, *Seniów*, *2008*, *s. 599*]. Otóż wydaje się, że zarówno chaotyczna kakofonia internetu, jak i konkretnie „okienkowy", symultaniczny tryb transmisji treści z monitora, na skupienie uwagi nie wpływają korzystnie [*Baron*, *2008*, *s. 219; Carr N.*, *2010*, *s. 113*, *119; Rankov*, *2012*, *s. 7; Rankov*, *2013*, *s. 3-4*].

Dla wielu procesów komunikacyjnych może to nie mieć znaczenia. Utrudnieniem jest dopiero wówczas, kiedy efektem finalnym procesu powinna być kreatywna refleksja **pojęciowa**. Myślenie pojęciowe bowiem – sterowane odrębnie przez tylną część kory mózgowej – wymaga przekazu następczego, sekwencyjnego, oraz werbalnego kodowania, w czym nadmiar symultanicznych sygnałów obrazowych może stanowić przeszkodę [*Berninger*, *Richards*, *2000*, *s. 92; Caruthers*, *1998*, *s. 97; Falkowski*, *Maruszewski*, *Nęcka*, *2008*, *s. 390*, *431; Goswami*, *2012*, *s. 53; Maciuszek*, *2012*, *s. 16*, *46*, *52; Orzechowski*, *2012*, *s. 85*, *122; Sartori*, *2007*, *s. 30*, *141*].

Opisom procesów sensorycznych, jakkolwiek wielokrotnie potwierdzającym się wzajemnie, towarzyszą czasami wątpliwości, odnoszone do lateralizacji – czyli do wrodzonego podziału funkcjonalnego niektórych obszarów mózgu [*Goswami*, *2012*, *s. 52; Iskra-Golec*, *2006*, *s. 50; Szeląg*, *2000*, *s. 235*]. Otóż pojawiły się opinie (to prawda, że nieliczne), jakoby nie wszystkie reakcje sensoryczne, w pierwszej fazie, były automatycznie i w całości lokalizowane w określonych segmentach mózgu, oraz że – tym samym – przyjęty dotychczas, funkcjonalny podział pól, nie musi odpowiadać rzeczywistości [*Grabowska*, *Jaśkowski*, *Seniów*, *2008*, *s. 625; Keller*, *Carpenter*, *Just*, *2001*, *s. 235*]. Ewentualne potwierdzenie tych wątpliwości uczyniłoby analizy odbioru bodźców sensorycznych bezprzedmiotowymi, pozbawiając sensu charakterystykę różnic, także między procesami czytania z druku i z ekranu. Ale takiego bezwarunkowego potwierdzenia nie ma.

Przeważają udokumentowane stwierdzenia, że lewa część mózgu steruje artykulacją i odbiorem mowy, a także kreacją i czytaniem tekstów pisemnych, oraz również (m.in.) procesami następczymi [*Berninger*, *Richards*, *2002*, *s. 56; Grabowska*, *Jaśkowski*, *Seniów*, *2008*, *s. 621*, *624; Iskra-Golec*, *2006*, *s. 50; Posner*, *Petersen*, *Fox P.*, *Raichle*, *1988*, *s. 1629; Szeląg*, *2000*, *s. 430*, *443; Tucker D.*, *Luu*, *2012*, *s. 198*, *203*]. Artykulacją i odbiorem mowy (powtórzę) sterują mianowicie ośrodki Broca (właściwie Broki) i Wernicke'go, zaś pisaniem i czytaniem ośrodki Exnera i Dejerine'a. Z kolei prawa część mózgu przejmuje sygnały obrazowe i steruje (m.in.) procesami symultanicznymi [*Berninger*, *Richards*, *2002*, *s. 57; Grabowska*, *Jaśkowski*, *Seniów*, *2008*, *s. 621; Iskra-Golec*, *2006*, *s. 50; Nunez*, *2010*, *s. 67*]. To jest podział ważny, potwierdza bowiem, że sam **odbiór** sygnałów przebiega odrębnie i w odmienny sposób.

Ale jest coś jeszcze. Otóż Jerry Fodor podzielił mózg na peryferyjną sferę wejściowo-wyjściową – i o niej właśnie była mowa – oraz na mózg centralny, gdzie wszystkie procesy mentalne mają swój dalszy ciąg [za: *Caruthers, 1998, s. 94; Orzechowski, 2012, s. 21*].

Sygnały mianowicie podlegają następnie regulacji wyższego rzędu i są rozsyłane do innych obszarów kory, zatem wszystkie układy percepcyjne współpracują ze sobą [*Grabowska, 2000, s. 182; Keller, Carpenter, Just, 2001, s. 234; Maruszewski, 2003, s. 79; Nosal, 2009, s. 124; Nunez, 2010, s. 30, 67*]. Najwyraźniej w korze funkcjonuje też ośrodek, który kumuluje bodźce i następuje modularne scalanie, integracja we wspólną całość [*Frith, 2011, s. 38; Goswami, 2012, s. 52; Iskra-Golec, 2006, s. 51; Kaczmarek, 2005, s. 41; Montgomery, 1995, s. 26; Nunez, 2010, s. 45; Wróbel A., 2000, s. 461, 469*]. Transmitowane sygnały i komunikaty treściowe natrafiają w umyśle na różne reprezentacje, asymilowane wcześniej oraz (częściowo) przejmowane dziedzicznie, które stanowią wewnętrzne matryce treści [*The brain, 2010, s. 63; Frith, 2011, s. 107, 137*]. Matryce te mają po części charakter pojęciowy, abstrakcyjny – w postaci segmentów werbalnych, nierzadko całozdaniowych (bywa, że wraz z ekwiwalentem ortograficznym i może stąd powstała supozycja o myśleniu piśmienniczym) – a częściowo także wizualny, wyobrażeniowy ale jednak raczej w odniesieniu do treści nieskomplikowanych [*Glezer, Jiang, Riesenhuber, 2009, s. 199; Judycki, 2007, s. 259; Nęcka, 2009, s. 28; Rayner, 1998, s. 401*]. Tak więc semiotyczny charakter odbieranych i odebranych komunikatów musi mieć dla wyniku procesów odbiorczych znaczenie istotne.

Nowe sygnały są odnoszone do (już w umyśle istniejących) struktur treściowych, które zostały przyswojone uprzednio. W rezultacie dokonuje się reorganizacja treści posiadanych: generuje się nowe rozumienie problemu – zwłaszcza w następstwie procesów czytania – i następuje przeformułowanie zinternalizowanej wiedzy [*Caruthers, 1998, s. 96; Grabowska, 2000, s. 182; McCutchen, Teske, Bankston, 2008, s. 463-464; Nęcka, 2009, s. 28; Rathus, 2004, s. 350; Špačkova, 2013, s. 147; Tapscott, 2010, s. 199; Tucker D., Luu, 2012, s. 8; Wróbel A., 2000, s. 480*]. Przejmowane treści są dołączane do treści już wcześniej opanowanych, niekiedy mogą je nawet wypierać, ale to nie jest regułą, a znowu czasami nie mogą przebić się przez treści zastane [*Frith, 2011, s. 139; Rathus, 2004, s. 349*].

Relacje treści napływających do posiadanych mają jeszcze inny wymiar. Mianowicie w trakcie odbioru, umysł **przewiduje** znaczenia napływających sygnałów, a następnie weryfikuje te przewidywania i dopiero wtedy następuje scalenie z treściami już przyswojonymi [*Frith, 2011, s. 16, 136, 176; Iskra-Golec, 2006, s. 52; Tucker D., Luu, 2012, s. 8, 14*]. Na tym polega zdolność do zrozumienia nowych komunikatów i do kreatywnego ich wykorzystywania.

Sygnały i treści przyjęte, żeby były użyteczne w dłuższym horyzoncie czasowym, muszą być zarejestrowane i przechowane w pamięci. Oprócz pamięci sensorycznej, psychologia rozróżnia dwa główne (pomijam podziały szczegółowe) rodzaje pamięci, mianowicie krótkotrwałą pamięć roboczą oraz pamięć trwałą.

ZAPAMIĘTYWANIE

Pamięć **robocza** to system chwilowego przechowywania sygnałów. Charakteryzuje się ograniczoną pojemnością na treść i krótkotrwałym utrzymaniem – średnio około minuty, chociaż zdarza się, że do 20 minut. Stąd następuje już to przetransmitowanie do pamięci trwałej, bądź eliminacja, jest to bowiem jednocześnie bufor, chroniący przed nadmiarem treści do przechowania. Z tym, że przy wielokrotnym powtarzaniu lub stałym użytkowaniu, treści utrzymują się tam dłużej, zapewne bowiem wzmacniają się wówczas połączenia międzysynaptyczne [*Carr N., 2010, s. 125, 185, 193; Grabowska, Jaśkowski, Seniów, 2008, s. 606; Gwizdka, 2010, s. 2168; Klichowski, 2012, s. 32-33; Koch, 2008, s. 205; Maruszewski, 2003, s. 74; Nęcka, 2009, s. 30; O'Hara, Sellen, 1997, s. 338; Olszanowski, Balas, 2010, s. 19; Orzechowski, 2012, s. 10; Rathus, 2004, s. 343*].

Pamięć robocza przetwarza efekty przejmowania treści, transmitowanych tak w trybie sekwencyjnym, jak i konfiguracyjnym, a więc werbalne oraz pisemne, jak też obrazowo-przestrzenne – integrując je następnie. Dysponuje pętlą fonologiczną oraz szkicownikiem wzrokowo-przestrzennym, jest więc przystosowana do reagowania na przywoływane tu rodzaje komunikacji [*Cowan, 2012, s. 113; Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 429; Grabowska, Jaśkowski, Seniów, 2008, s. 614; Nosal, 2009, s. 118; Orzechowski, 2012, s. 21*].

Rzecz jednak w tym, że nie jest to jeszcze internalizacja trwała, ani docelowa inkluzja treści – z których tylko nieliczne, stale powtarzane, utrzymują się w tej pamięci dłużej. Natomiast ograniczona pojemność sprawia, że jest odrzucany nadmiar treści, transmitowanych jednocześnie, a odstępstwa od jednorodności i ciągłości komunikowania oraz od jednolitości komunikatów (np. przez linki lub wielokanałowość homologiczną i niezsynchronizowaną wielosemiotyczność), a zwłaszcza dodatkowe sygnały, przekazy, instrukcje lub dyrektywy, mogą aktywność pamięciową zredukować znacznie [*Nimwegen, 2008, s. 127; Nimwegen, Oostendorp, 2009, s. 502*].

Natomiast pamięć **trwała** ma olbrzymią pojemność, w praktyce nieograniczoną i również czas przechowywania w niej treści nie musi być limitowany [*Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 431; Maruszewski, 2003, s. 74; Rathus, 2004, s. 347*]. Rozlokowana w całym mózgu, wiąże treści poprzez ich sens, dokonuje więc stosownych przetworzeń i zaangażowanie **tej** właśnie pamięci w procesy odbioru komunikatów, umożliwia uczenie się rzeczywiste, czyli generowanie własnej, indywidualnej wiedzy [*Błaszak,*

2012, s. 98; Cowan, 2012, s. 119; De Schryver, Spiro, 2008, s. 140; Nunez, 2010, s. 268; Rathus, 2004, s. 350].

Funkcjonowanie pamięci trwałej też pozostaje w związku ze sposobem transmisji oraz odbioru komunikatów: są opinie, że komunikacja elektroniczna (a jeszcze bardziej – audiowizualna) utrudnia, a w każdym razie nie sprzyja konsolidacji pamięci trwałej [*Carr N., 2010, s. 193; Orzechowski, 2012, s. 68; Rankov, 2012, s. 7*]. Angażuje bowiem głównie lub wyłącznie pamięć roboczą, intensyfikując raczej zapominanie, aniżeli zapamiętywanie. A to za sprawą wizualno-figuratywnego składnika przekazów, który wprawdzie jest na ogół łatwy do zrozumienia, ale potem tylko wyjątkowo utrzymuje się w pamięci. Wywołuje bowiem reakcje spostrzeżeniowe oraz wyobrażeniowe, a to z natury są ślady nietrwałe [*Bruijn, Spence, 1999, s. 2; Bruijn, Spence, 2000, s. 3; Carr N., 2010, s. 193-194; Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 461; Rankov, 2013, s. 3*]. Z kolei ślady trwałe, przejęte przez pamięć długotrwałą, mają w przeważającym stopniu charakter abstraktów, mianowicie składają się z pojęć i sądów, a ich nośnikiem jest głównie język oralny oraz język pisma [*Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 461, 508; Goswami, 2012, s. 53; Orzechowski, 2012, s. 122*]. Natomiast zapamiętane obrazy, chociaż nie są wiernymi replikami obiektów, podlegają więc abstrahowaniu [*Arnheim. 2011, s. 110, 125, 167, 205*], ale w ograniczonym stopniu oraz nie zawsze.

Ograniczenia pojawiają się już na etapie transmisji treści do pamięci roboczej. Powstała nawet specjalna teoria CTL – Cognitive Load Theory – sygnalizująca zredukowane możliwości przejęcia przez pamięć roboczą treści i procedur, zwłaszcza w trybie równoczesnym, a to właśnie jest charakterystyczne w odbiorze komunikatów z monitora. Mnóstwo treści, dyrektyw i porad (co określa się jako „przyjazność"), oferowanych równolegle, trafia na barierę selekcji. To jest nadmierne obciążenie poznawcze, które pogarsza parametry zapamiętywania: przeładowanie podaży treścią oznacza zatem w istocie znacznie mniej wiedzy zinternalizowanej [*Carr N., 2010,s. 214; De Schryver, Spiro, 2008, s. 140; Kofta, Narkiewicz-Jodko, 2001, s. 63, 66; Nimwegen, 2008, s. 123*].

Z drugiej strony: im głębszy poziom przetwarzania przyjmowanych treści, tym trwalszy jest ich ślad w pamięci. Dlatego dla uczenia się najwartościowsze jest kreowanie (zawsze mocno przetworzonych) myślowych syntez – do czego komunikaty muszą inspirować treścią, formą i sposobem eksplikacji. Natomiast szybka oferta informacyjna, pogłębionej analizy nie powoduje [*Cowan, 2012, s. 119; Iskra-Golec, 2006, s. 44; McCutchen, Teske, Bankston, 2008, s. 462; Orzechowski, 2012, s. 114; Wolf, Barzillai, 2009, s. 35*].

Treść bowiem dopiero po świadomym skupieniu się na niej odbiorcy, trafia do pamięci trwałej, toteż dla uczenia się, dla wzbogacania wiedzy własnej, czyli ogólnie dla poznania, najważniejsza jest odbiorcza uwaga. Sygnały, przejmowane poza nią oraz poza świadomością, nie są zapamiętywane. Dlatego mnożą

się opinie, że internet – w następstwie rozproszenia treści, semiotycznego rozwarstwienia komunikatów oraz rozchwiania uwagi odbiorców – ogranicza możliwość zapamiętania transmitowanych treści [*Błaszak, 2012, s. 98, 100; Carr N., 2010, s. 125; Macedo-Rouet, Rouet, Epstein, Fayard, 2003, s. 105; Maciuszek, 2012, s. 20, 46; Olszanowski, Balas, 2010, s. 127; Wolfe, 2000, s. 366*].

Również w praktyce potocznej zauważono, że tak jest, ale reakcje okazały się dosyć zaskakujące. Zaczęły mianowicie krążyć pomysły, żeby potraktować internet jako sztuczną pamięć podręczną – do wyszukiwania treści doraźnie potrzebnych, zamiast żeby rejestrować je w pamięci własnej. Ten rodzaj komunikacyjnego outsourcingu nie jest całkowicie nowy, ponieważ od dawna wiele osób przechowuje drukowane informatory, słowniki lub encyklopedie, ewentualnie korzystając z nich także w bibliotekach. Co więcej: w końcu podobny charakter mają też wszystkie notatki, terminarze, indeksy i rejestratory. Natomiast nowa jest proponowana **skala** takiego zjawiska – w sensie mnogości niezapamiętywanych treści oraz społecznej intensywności uprawiania tej praktyki. To jest dotkliwa redukcja społecznego oraz indywidualnego potencjału intelektualnego [*Carr N., 2010, s. 180-181; Carriere, Eco, 2010, s. 73; Stoop, Kreutzer, Kircz, 2013, s. 297; Tapscott, 2010, s. 204*].

7.5. Efekty

Rezultatem komunikacyjnej recepcji jest już to doraźne przejęcie informacji oraz/lub sygnałów nieinformacyjnych do pamięci roboczej, ewentualnie z niezwłoczną reakcją, bądź przetworzenie treści do pamięci trwałej i przyswojenie, z sukcesywnym wykorzystaniem w rozmaitych formach i celach, a także z możliwą kreacją treści nowych. W generowanych w ten sposób procesach mentalnych ma miejsce wykorzystywanie (scalanie, rekonfigurowanie) treści, zlokalizowanych w różnych obszarach mózgu – zarówno wobec siebie kompatybilnych, jak też konkurencyjnych – w postaci wewnętrznego dialogu [*Nunez, 2010, s. 129; Oleś, 2009, s. 232; Oleś, Dras, Jankowski, Kalinowska, Parzych, Sosnowska, Borawski, Buszek, Chorąży, Kubala, Sadowski, Talik, Wróbel M., 2010, s. 114*].

Analizy przejmowanych treści, kalkulacje, wnioskowanie oraz generowanie nowych refleksji, składają się na procesy **myślenia**, mniej lub bardziej kreatywne, pogłębione albo nie. To zależy od celu, od intensywności i od rozległości przetwarzania, ale także od okoliczności przejęcia treści, oraz od formy transmisji. Im mniej dyrektywnych kontekstów przy odbiorze, im silniej zabstrakcjonizowany

Procesy mentalne

jest przekaz (ale: w warunkach rozumienia), tym w następstwie bardziej pogłębione są procesy myślowe. To dlatego pojawiają się opinie, że treściom przejmowanym z monitora towarzyszy redukcja myślenia pogłębionego [*Carr N., 2010, s. 141; Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 426; Kofta, Narkiewicz-Jodko, 2001, s. 70; Nimwegen, 2008, s. 124; Nimwegen, Oostendorp, 2009, s. 503, 507; Rankov, 2013, s. 4*].

Charakter zinternalizowanych treści oraz stopień i poziom ich przetworzenia, decyduje o jakości dalszych procesów kalkulacyjnych i wnioskotwórczych. Zarówno w trybie kreowania sekwencji skończonych (inaczej: algorytmu – co przez jakiś czas próbowano porównywać do przetworzeń komputerowych), jak też w formule spekulacji heurystycznych, czyli swobodnych, nieschematycznych. Kreatywne, poza tym, okazują się nie tylko refleksje świadome, ale – niekiedy – również operacje intuicyjne, pozaświadome, jakkolwiek nie automatyczne, stereotypowe [*Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 463; Maciuszek, 2012, s. 46; Nunez, 2010, s. 43*]. A już inna sprawa, że stopień skomplikowania procesów mentalnych jest bardzo wysoki, dlatego trudno orzekać o nich jednoznacznie: o charakterystyce przesądza zazwyczaj nie tyle wyłączność, ile dominacja, przewaga określonych cech lub atrybutów.

Nieświadome, **automatyczne** przetwarzanie myślowe przyjętych treści realizuje się w procesach krótkotrwałych, charakterystycznych dla reakcji w pamięci roboczej – i bywa, że dalszego przetwarzania już nie ma, zwłaszcza kiedy ma to miejsce w następstwie percepcji sygnałów obrazowo-przestrzennych. Ich wywołanymi w myśli ekwiwalentami są przeważnie obrazowe spostrzeżenia i wyobrażenia, a więc niepełne repliki obiektów i niepogłębione reprezentacje poznawcze o charakterze nietrwałym, będące składnikami myślenia konkretnego. Jeżeli w komunikacie przeważają sygnały ikoniczne, wolne od dodatkowych konotacji, to wówczas ewokowane procesy myślowe, oparte na wizualnych spostrzeżeniach i wyobrażeniach, mają głównie charakter właśnie konkretny – a w rezultacie raczej odtwórczy. Za mało jest bowiem wtedy sygnałów o charakterze abstrakcyjnym, które po przetworzeniu mogłyby być podstawową fakturą myślenia abstrakcyjnego i kreatywnego [*Arnheim, 2011, s. 125, 167; Caruthers, 1998, s. 97, 109; Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 385, 426, 461-462; Maciuszek, 2012, s. 15; Maruszewski, 2003, s. 66-67*].

W tym zaś, podstawę stanowią składniki symboliczne (czyli abstrakcyjne) – mianowicie pojęcia i sądy – generowane głównie w formie mowy wewnętrznej, więc pozostające w prostej relacji ewokacyjnej do komunikacji werbalnej oraz pisemnej, a dokładniej: do odbioru przekazów, transmitowanych w tych formach semiotycznych. Procesy myślenia abstrakcyjnego mają charakter długotrwały i zazwyczaj świadomy, a przebiegają sekwencyjnie oraz pozostają w związku z pamięcią trwałą – z której już to generują się, albo wywołują w niej reakcje i pozostawiają ślad („zapis"). Przetwarzanie treści na tym po-

ziomie myślenia jest pogłębione i prowadzi do rozwiązywania problemów, a także do kreowania nowych treści i wniosków. O charakterze myślenia: już to głównie konkretnego i odtwórczego, albo głównie abstrakcyjnego i kreatywnego – rozstrzyga intensywność (przewaga) występowania składników myślenia jednego, bądź drugiego, w każdym procesie mentalnym [*Boroditsky, 2009, s. 126; Caruthers, 1998, s. 97; Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 426, 461-462, 476, 505; Maruszewski, 2003, s. 66-67*].

Nie ma zatem wątpliwości – co do tego wszyscy są zgodni – że mowa stanowi podstawę wszystkich złożonych procesów poznawczych i jest głównym narzędziem rozwoju intelektualnego. Umożliwia bowiem opanowanie i przyswojenie rozległych obszarów wiedzy oraz przekonań [*Boroditsky, 2009, s. 120, 123; Caruthers, 1998, s. 102, 108; Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 504, 507; Kaczmarek, 2005, s. 132; Rathus, 2004, s. 404, 407*]. Wprawdzie wszystkie opinie odnoszą się do mowy jako do języka oralnego, lecz w równym stopniu dotyczą języka pisma, który jest do mowy równoległy, bo z niej wszak wygenerowany i w wielu przejawach adekwatny, a na dodatek – utrwalony fizycznie, co jeszcze podkreśla jego abstrakcyjny charakter. A na kreatywne myślenie abstrakcyjne wpływa przede wszystkim właśnie symboliczny charakter nośników treści oraz linearny układ następczy tych treści, jeszcze silniej przypisany do pisma, aniżeli do mowy [*Boroditsky, 2009, s. 121; Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s.505; Goswami, 2012, s. 53*].

Rzecz w tym, że umysłowe reprezentacje pojęciowe są analogiczne właśnie do werbalnych i najczęściej układają się w sekwencje zdaniowe – jak w mowie i w piśmie. Dokładniej: jest to mowa wewnętrzna, być może nieco odmienna od manifestacji zewnętrznych, ale jednak mowa, przybierająca formę autodialogów. To w jej ramach realizują się w umyśle procesy interpretacyjne, kalkulacyjne i porównawcze, relatywizujące różne punkty widzenia i supozycje, oraz następuje rozpoznanie rozmaitych treści i kreacja nowych idei. Jest więc podstawą autorefleksji oraz tworzenia nowych treści [*Arnheim, 2011, s. 289; Chandler, Munday, 2011, s. 212; Judycki, 2007, s. 259, 262; Oleś, 2009, s. 216-217; Oleś, Dras, Jankowski, Kalinowska, Parzych, Sosnowska, Borawski, Buszek, Chorąży, Kubala, Sadowski, Talik, Wróbel M., 2010, s. 113, 124; Puchalska-Wasyl, 2006, s. 60, 231*].

Istnieją również inne relacje pomiędzy semiotycznym charakterem przekazów a pamięciową inkluzją treści, oraz jej wykorzystaniem w procesach mentalnych. Im bardziej mianowicie sygnały przylegają do rzeczywistości, albo im silniej skłaniają do uznania ich za wierne repliki tej rzeczywistości – tym większe jest prawdopodobieństwo, że wywołają reakcje głównie w pamięci roboczej tylko, lub nawet wyłącznie w ultrakrótkiej. Takie odtwórcze wyobrażenia rzeczywistości lub rzeczywistych czynności, w następstwie odbioru komuni-

katów, aktywizują przeważnie te same obszary mózgu, które zareagowałyby na tę rzeczywistość bezpośrednio. Przetwarzanie treści jest wówczas już to zredukowane, bądź nie ma go wcale. Natomiast generują się łudzące imitacje rzeczywistości, czemu może towarzyszyć pogłębiona immersja, sprzyjając zachowaniom substytutywnym. W odniesieniu do komunikacji elektronicznej funkcjonuje nawet określenie internetowej socjomanii – kojarzone często z pozorowaniem relacji (cyberzwiązków) pomiędzy internautami, bo ta iluzyjność nie zawsze poddaje się weryfikacji [*Frith, 2011, s. 24; Maruszewski, 2003, s. 74; Pilecka, 2007, s. 54, 56*].

Procesy komunikacji służą transmisji dowolnych treści. Jednak dla generowania oraz wzbogacania wiedzy, dla kreowania nowych idei oraz wartości, jak też dla intelektualnego rozwoju, konieczne jest komunikowanie i odbiór takich treści, które następnie ulegną przetworzeniu i rozwinięciu, wywołają reakcje oraz pozostawią ślady w pamięci trwałej i spowodują myślową aktywizację.

Otóż do takich właśnie efektów może prowadzić przede wszystkim werbalna oraz pisemna transmisja treści, obie te formy posługują się bowiem tworzywem abstrakcyjnym i wobec tego ułatwiają kontemplację. Mowa jest najbardziej zaawansowanym i aktywizującym wariantem komunikacji społecznej, a pismo jest do niej pod tym względem równorzędne. Język mowy – przy wrodzonej kompetencji każdego człowieka do mówienia – stanowi podstawę (rozwojowo wyprzedza) aktywnego myślenia i jest tworzywem dialogów wewnętrznych. Z kolei język pisma dłużej skupia uwagę odbiorcy, zatem umożliwia rozumowanie pogłębione. Ponadto procesy odbiorcze w obu tych formach komunikacji mają charakter uświadamiany, a to jest dla generowania refleksji przesłanka konieczna. W przyśpieszonych procesach odbioru komunikatów takie okoliczności nie występują, toteż kreatywność myślowa redukuje się wtedy radykalnie – tak jak również w kontekście nadmiernej instruktywności (dyrektyw) przejmowanych przekazów [*Dehaene, Pegado, Braga, Ventura, Filho, Jobert, Dehaene-Lambertz, Kolinsky, Morais, Cohen, 2010, s. 1364; Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 390, 505; Maciuszek, 2012, s. 20; Nimwegen, Oostendorp, 2009, 503, 507; Oleś, 2009, s. 233; Oleś, Dras, Jankowski, Kalinowska, Parzych, Sosnowska, Borawski, Buszek, Chorąży, Kubala, Sadowski, Talik, Wróbel M., 2010, s. 119; Pisula, Osiński, 2001, s. 14; Wolf, Barzillai, 2009, s. 32-33*].

Możliwości biernego lub aktywnego myślenia i reagowania – tym bardziej więc myślenia symbolicznego – nie są zdeterminowane genetycznie. Ale tylko w wyniku takiego myślenia można generować ważne treści nowe. Potrzebna jest zatem specjalna stymulacja rozwoju myślenia [*Carr N., 2010, s. 31; Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 461; Maciuszek, 2012, s. 46*].

Otóż liczne badania kończą się konkluzją, że właśnie pismo i to w postaci drukowanej (jeszcze bardziej niż mowa), jest głównym stymulatorem

myślowego rozwoju, ewokuje bowiem wzmożony wysiłek intelektualny, to zaś wpływa na rozwój sieci neuronów, a także wzbogaca system mowy wewnętrznej. Na tym polega doniosła rola społeczna piśmienniczej formy komunikacji [*Dehaene, Pegado, Braga, Ventura, Filho, Jobert, Dehaene-Lambertz, Kolinsky, Morais. Cohen, 2010, s. 1359, 1364; Sproat, 2010, s. 113; Vetulani, 2010, s. 42; Wolf, Barzillai, 2009, s. 34*].

W odniesieniu do transmisji treści online i odbioru z monitora, także w wariancie pisemnym, opinie są bardziej wstrzemięźliwe. Sugeruje się, że ma to korzystny wpływ na postrzeganie wizualno-przestrzenne, natomiast ogranicza myślenie pogłębione. Jakkolwiek z niektórych obserwacji wynika jednak, że surfowanie może być dla umysłu ćwiczeniem pożytecznym, chociaż w ograniczonym wymiarze [*Carr N., 2010, s. 141; Holden, 2008, s. 509; Wolf, Barzillai, 2009, s. 36*].

Ważnym regulatorem komunikacyjnych procesów odbiorczych jest poza tym cel odbioru – to, do czego komunikat ma posłużyć – bo z takim założeniem jest przyjmowany oraz przetwarzany. Ten cel ma wpływ na interpretację przejmowanych treści oraz na ewokowane myślenie: konkretne bądź abstrakcyjne. Nie jest bowiem tak, iżby każdy komunikat odpowiadał każdemu celowi odbioru, ani żeby z kolei procesy mentalne zawsze bywały do każdego komunikatu odpowiednio adaptowane. Odwrotnie: to komunikaty – a zwłaszcza sposoby ich formułowania i konstruowania – są w dłuższych interwałach czasowych dostosowane do funkcjonowania zmysłów i umysłu, a w następstwie selekcjonowane według tego, do czego mogą posłużyć. Albo: odrzucane, jeśli okazują się nieprzydatne [*The brain, 2010, s. 63; Tucker D., Luu, 2012, s. 59, 204*].

W trakcie przyswajania treści, przejmowanych w procesach komunikacji, następuje konfrontacja z treściami, które już wcześniej zostały indywidualnie zinternalizowane [*Frith, 2011, s. 141*]. Ale zachowanie ich na dłużej w pamięci trwałej wymaga przetworzeń pogłębionych, a więc aktywizacji myślenia abstrakcyjnego. Dochodzi wówczas do **konotacji**, czyli transformacji kreatywnych, rozwijających i wzbogacających przejmowane treści, w trybie porównań, weryfikacji, dopełnień i naddań, a nieraz również: ewokacji znaczeń wtórnych. Tego zaś nie ma – bo nie zawsze jest konieczne – w następstwie **denotacji**, czyli odtworzenia przejmowanych treści, opartego (w zasadzie) na myśleniu konkretnym [*Chandler, Munday, 2011, s. 67-68, 96*].

Według sygnalizowanych już tutaj opinii, denotacje – czyli bierne odtworzenia przejmowanych treści – mają miejsce głównie w komunikacji obrazowej lub na obrazach opartej. Częsty jest pogląd, że obrazy są wprawdzie rozumiane natychmiast, ale też zaraz zapominane, toteż nie sprzyjają pogłębionym kalkulacjom myślowym [*Bruijn, Spence, 1999, s. 2; Orzechowski, 2012, s. 114;*

Sartori, 2007, s. 112]. Jednak zasadne wydają się też zastrzeżenia, że jest nieprawdopodobne, aby w trakcie odbioru obrazów, albo z wykorzystaniem obrazów, **żadna** konotacja nie miała miejsca [*Arnheim, 2011, s. 167; Chandler, Munday, 2011, s. 96; Helman, 1991, s. 105*]. Wówczas nie byłby bowiem możliwy intelektualny film fabularny, ani wywód teoretyczny, wsparty materiałem ilustracyjnym.

Racjonalne jest zatem odwołanie się do **przewagi** albo dominacji semiotycznego wariantu komunikacji (kodu) w fakturze przekazu. Otóż w obecnym stanie języka HTML (oraz podobnych) i komunikacji digitalnej, warstwa ikoniczna występuje w różnych proporcjach, rzadko jednak jako jedyna. Jeśli więc sugeruje się ograniczoną kreatywność odbioru i odtwórczą (głównie) denotację, to raczej za sprawą rozproszenia treści, desegmentacji komunikatów, oraz w następstwie przeładowania nadmiarem informacji, których pamięć robocza nie jest w stanie przejąć [*Baron, 2008, s. 231; Carr N., 2010, s. 196, 214; Krzysztofek, 2006, s. 32; Nielsen, Pernice, 2010, s. 403; Rankov, 2012, s. 7*].

W pogłębionym przetworzeniu treści (jeśli takie jest potrzebne) przeszkadza już sama procedura odbioru przekazów z monitora, poddana presji wyboru, dyrektywom, eksternalizacyjnemu prowadzeniu „za rękę". Obciążenie poznawcze jest wówczas dodatkowo wzmożone, a to zasadniczo pogarsza warunki zapamiętywania i kalkulacji [*Kofta, Narkiewicz-Jodko, 2001, s. 66; Nielsen, Pernice, 2010, s. 403; Nimwegen, 2008, s. 126-127; Nimwegen, Oostendorp, 2009, s. 501-502*].

Natomiast kreatywny odbiór i aktywne przetwarzanie treści, powiązane z pogłębionym myśleniem, o charakterze abstrakcyjnym i z konotacyjnym naddaniem – ze stosunkowo trwałą inkluzją do pamięci – jest przypisane przede wszystkim do komunikacji piśmienniczej, za sprawą abstrakcyjności i linearności [*Goswami, 2012, s. 53; Macedo-Rouet, Rouet, Epstein, Fayard, 2003, s. 102; McCutchen, Teske, Bankston, 2008, s. 463; Sproat, 2010, s. 43*]. Co nie znaczy, że ma miejsce w każdym akcie czytania: to zależy od charakteru treści i celu odbioru. Również nie każdy proces predykcji, czyli przewidywania (niekiedy mylnego) w umyśle treści następnych (co nieraz występuje), które **mogą** pojawić się po treściach właśnie przyjmowanych, jest równoznaczny z pogłębionym myśleniem oraz z konotacją [*Frith, 2011, s. 102, 116, 136, 174; Tucker D., Luu, 2012, s. 8*].

Opinie na temat odbioru przekazów z monitora często koncentrują się na **wyszukiwaniu**: sygnałów, wskazówek, informacji oraz/lub ukonstytuowanych komunikatów. Pogląd, że to wyszukiwanie także ma charakter procesu poznawczego [*Gwizdka, 2010, s. 2167*], jest prawdziwy, lecz tylko częściowo. W istocie bowiem jest to zaledwie wstępna faza całego procesu recepcji, polegająca na wyborze sygnałów, złączeniu i przejęciu do

Wyszukiwanie sygnałów

pamięci roboczej, ale bez pogłębionego przetworzenia [*Błaszak, 2012, s. 98; Cowan, 2012, s. 119*].

Na pozór nie ma w tym niczego nowego. Postępowanie poznawcze zawsze wszak zaczynało się od przeglądania katalogów, indeksów, bibliografii, dla dokonania wyboru, a główny etap poznania realizował się (i realizuje) dopiero w dalszych fazach tego procesu. I w pogłębionym przetwarzaniu **treści**. Dlatego m.in. tworzenie bibliografii, chociaż kreatywne, nie uchodzi za postępowanie naukowe. Już raczej – za działanie pomocnicze, wspierające proces naukowy [*Simon, 2010, s. 27, 29, 34*].

A jednak odmienność jest. W odniesieniu do komunikacji elektronicznej mianowicie, wyszukiwanie i przeszukiwanie oferty – do czego internet nadaje się szczególnie – towarzyszy już to całemu procesowi poznawczemu, bądź jego przeważającej części. A to dlatego, że segmentacja komunikatów w leksje oraz połączenia treści za pomocą linków, są dla tej formy komunikacji priorytetowe, najbardziej przystają do jej natury – podczas gdy transmisje treści w sposób ciągły: znacznie mniej. Nawet w formule pisemnej. Tymczasem ogólna konkluzja jest taka, że **albo** ma miejsce przeszukiwanie komunikatów (z elementarnym tylko przetwarzaniem treści do nietrwałej pamięci roboczej), **albo** następuje pogłębione przetworzenie treści do pamięci trwałej, z ewentualną kreacją treści nowych, ale to już poza postępowaniem wyszukiwawczym.

To ma także związek z gigantyczną, ale chaotyczną, podażą treści przez Sieć, z jej plikowym układem i z daleko posuniętą segmentacją, oraz rozrzutem nawet na tej samej stronie. W odbiorze realizuje się zatem przede wszystkim szukanie i wybór, a nie refleksja [*De Schryver, Spiro, 2008, s. 150; Dillon A., 1992, s. 1307, 1317; Nielsen, Pernice, 2010, s. 84*].

Bo to szukanie, nawet jeżeli nie przebiega automatycznie, bywa zwykle procesem uproszczonym. Szuka się przecież w pierwszej kolejności oznak – słownych albo ikonicznych – znajomych lub charakterystycznych, a w każdym razie z góry określonych, poniekąd modelowych [*Bruijn, Spence, 2000, s. 2; Dillon A., 1992, s. 1319-1320; Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 447; Gisbergen, Most, Aelen, 2006, s. 5; Nielsen, Pernice, 2010, s. 53; 64, 395; Špačkova, 2013, s. 148; Tucker D., Luu, 2012, s. 8*].

Poza tym wymaga to wykonania kilku różnych czynności procesualnych równocześnie, co dekoncentruje i rozprasza. Przy wzmożonym ukierunkowaniu uwagi wzrokowej już to na obiekty ikoniczne (co), bądź na obszar przestrzenny (gdzie), bardziej złożone funkcje umysłu nie są aktywizowane [*Falkowski, Maruszewski, Nęcka, 2008, s. 448; Kolańczyk, 2001, s. 75-76; Styrkowiec, Nęcka, 2008, s. 114, 127*]. Co więcej: na rozpoznanie elementów charakterystycznych na stronie, przypada ograniczony czas fiksacji, sakadę zajmuje zaś nastawienie na szukanie kolejnego sygnału, a nie przetwarzanie

sygnału już odebranego, więc aktywność myślowa jest siłą rzeczy zredukowana i wąsko ukierunkowana [*Aoki, Hansen J., Itoh, 2008, s. 340; Gisbergen, Most, Aelen, 2006, s. 4; Kofta, Narkiewicz-Jodko, 2001, s. 59*].

Obniżona aktywność intelektualna w trakcie przeszukiwania plików, stron i komunikatów na monitorze, pozostaje także w związku z tzw. przyjaznością transmisji, czyli z całym aparatem dyrektyw, instrukcji i porad o charakterze technicznym, które wprawdzie mogą poszukiwania ułatwić, ale nadmiernie obciążają pamięć roboczą i do głębszego myślenia nie prowadzą [*Carr N., 2010, s. 216; Nimwegen, 2008, s. 115, 127*]. Bo nie taka jest ich rola.

To w każdym razie oznacza, że surfowanie i przeszukiwanie stron, ale także odbiór posegmentowanych przekazów w oparciu o dyrektywne linki, jest w komunikacji elektronicznej znakomitym sposobem pozyskiwania informacji o niezbędnych **treściach**. Natomiast aktywne i pogłębione przetwarzanie tych treści w **wiedzę** indywidualną, jak też kreatywne wykorzystywanie i generowanie treści nowych, wymaga oparcia się bardziej na komunikatach zwartych. Z tego punktu widzenia dłuższe teksty drukowane mogą być produktywniejsze.

7.6. Pytania o przyszłość

Dokładniejsza charakterystyka komunikacji piśmienniczej oraz digitalnej i procesów odbioru, wybiegająca w przyszłość nawet niezbyt odległą, jest z wielu powodów trudna. Zachodzą bowiem rozmaite przeobrażenia społeczne, mające wpływ w ogóle na całą komunikacje publiczną, oraz dokonują się liczne innowacje w komunikacyjnych technologiach: to wszystko nie do końca daje się przewidzieć, a tym bardziej dookreślić. Z kolei oceny znawców, a zwłaszcza innych, pozaeksperckich opiniodawców – wysoce zróżnicowane i polaryzujące się wokół skrajności – są nieraz czysto spekulatywne, bezpodstawne, bądź udokumentowane kiepsko.

Z niedostatku dowodów „twardych", ustalenia trzeba opierać na konfrontacji, na krzyżowaniu się i pokrywaniu możliwie wiarygodnych wypowiedzi ekspertów – co też staram się w tym tekście realizować, także przez odwołania do publikacji przeglądowych. Nie ulega zaś wątpliwości, że dla funkcjonowania bibliotek, pozbawiony mitów opis obu tych wariantów publicznej komunikacji oraz recepcyjnych prawidłowości, ma znaczenie zasadnicze.

Kryzys piśmiennictwa?

Otóż są liczne opinie, które zdecydowanie ale bezdowodowo zapowiadają, że monitor (czyli komunikacja digitalna) całkowicie wyeliminuje dotychczasową formę książki (czyli druk), która ulegnie digitalizacji [*Buszujew,*

2007, s. 44; Carr N., 2010, s. 164; Carriere, Eco, 2010, s. 17; Dillon A., 1992, s. 1297]. Nawet G.P. Landow – zresztą niekonsekwentnie i także bez śladu dowodu – sugeruje, że w końcu tak właśnie się stanie [*Landow, 2006, s. 361*]. Bardziej umiarkowane wypowiedzi sygnalizują, że druk może wprawdzie przetrwać, lecz tylko w postaci (PoD) wydruku tekstów na żądanie [*Baron, 2008, s. 211*]. A zaś w prognozach szczególnie ekscentrycznych zapowiada się konstrukcję maszyn edukacyjnych – w domyśle: zamiast podręczników – oraz nawet przekształcenie internetu w wyłącznie audialne, a więc werbalne, urządzenie komunikacyjne [*McCain, Jukes, Crocket, 2010, s. 103; Sproat, 2010, s. 249*]. Z kolei jest równie dużo w obiegu opinii – także najczęściej hasłowych, bo pozbawionych znaczących dowodów – że komunikacji opartej na druku nic nie zagraża. Argumenty, nawet jeżeli przywoływane, mają zazwyczaj charakter dygresyjny. Jest oto sugestia, że druk przetrwa bo jest wygodny, albo że książka jest narzędziem elementarnym, tak jak łyżka, zatem niezmiennym. Bon mot w słuchaniu oraz w czytaniu bywa frapujący, ale jako dowód jest bezużyteczny. O wiele wiarygodniejszą zatem wydaje się zgodność supozycji w jednej kwestii: otóż każda zapowiedź dalszego funkcjonowania druku, zakłada jego równoległą egzystencję do komunikacji digitalnej, która (co najmniej) nie musi przeszkadzać [*Buszujew, 2007, s. 44; Carr N., 2010, s. 57; Carriere, Eco, 2010, s. 19, 39; Dillon A., 1992, s. 1297, 1303; Wichrew, 2013, s. 94-95, 99*].

Jednak wszystkim prognozom, zarówno dla pisma i druku korzystnym, jak i niekorzystnym, często towarzyszą obawy, związane z ewentualną redukcją – nawet jeżeli częściową – roli komunikacji pisemnej w społecznym użytkowaniu. Niepokoi zwłaszcza możliwość znacznego pogorszenia standardów edukacyjnych oraz intelektualnych, jeżeli tę komunikację zdominuje, a więc zmarginalizuje Sieć elektroniczna [*Carr N., 2010, s. 108; Fiałkowski, 2003, s. 38; Macedo-Rouet, Rouet, Epstein, Fayard, 2003, s. 105; Landow, 2006, s. 376*]. Która poza tym – takie obstrukcje też są zgłaszane – może zdystansować nawet naturalne, bezpośrednie relacje komunikacyjne [*Carr N., 2010, s. 210; Mudyń, 2007, s. 70*].

Rzadko natomiast zwraca się uwagę na drastyczne ograniczenie trwałości zapisów treściowych, umieszczanych na nośnikach digitalnych – a to wszak jest faktem. Trwałość maksymalną dysków optycznych określa się na 50 lat, ale zalecana jest ich wymiana co 5-10 lat, a na to nakładają się jeszcze nieustanne zmiany technologiczne [*Digitalizacja, 2010, s. 132, 135, 149*]. Użytkowa trwałość taśm magnetycznych oraz komórek flash też na razie nie jest dłuższa. Jest więc o czym myśleć.

Bo o funkcjonowaniu (bądź nie) każdej formy komunikacji rozstrzygnie jej użytkowość, aplikacyjność, dostępność oraz koszt. Co nie nada się w praktyce, zostanie zapewne zapomniane [*Evans: Electronic, 2008, s. 398*].

Nie brak też wypowiedzi, które traktują gorszy odbiór treści z monitora i ograniczone przetwarzanie intelektualne jako zjawisko tymczasowe. Argumenty

odwołują się do plastyczności mózgu, do zdolności przystosowywania się do różnych form komunikacji, co w pewnym stopniu znajduje (ale tylko częściowe) potwierdzenie [*Carr N., 2010, s. 26; Frith, 2011, s. 80; Grabowska, Jaśkowski, Seniów, 2008, s. 636; Tapscott, 2010, s. 77; Turkeltaub, Weisberg, Flowers, Basu, Eden, 2004, s. 2; Vetulani, 2010, s. 41*].

Plastyczność mózgu

Nie są to jednak możliwości bezgraniczne ani multifunkcjonalne. Nie jest realna całkowita kompatybilność wobec wszystkich możliwych komunikatorów, ani całkowicie otwarta, uniwersalna zdolność pogłębionego przetwarzania treści dowolnych. Wszystko wskazuje raczej na to, że pojęcie plastyczności mózgu bywa interpretowane rozmaicie – nie zawsze w sposób uprawniony.

Jednoznaczne opinie, że mózg ulega **zasadniczym** przekształceniom strukturalnym i funkcjonalnym pod **wpływem** różnych form komunikacji, pojawiają się jednak nieczęsto i są wyrażane przeważnie **poza** środowiskiem psychologów [*Carr N., 2010, s. 51; De Schryver, Spiro, 2008, s. 151; McCain, Jukes, Crocket, 2010, s. 105; Tapscott, 2010, s. 71, 176; Wood, 2006, s. 204*]. I to one stanowią następnie „podstawę" – często wątpliwą – przewidywań, że komunikacja digitalna wyprze piśmienniczą także w zakresie powinności edukacyjnych, wiedzoznawczych oraz intelektualnych. Tymczasem adaptacja nie oznacza rujnacji.

O wiele częściej plastyczność mózgu utożsamia się z możliwością **rozwoju** komunikacyjnego oraz postkomunikacyjnego (intelektualnego) i z doskonaleniem odbioru w różnej postaci. To coś zupełnie innego [*Tapscott, 2010, s. 179; Turkeltaub, Weisberg, Flowers, Basu, Eden, 2004, s. 6*]. Polega mianowicie na optymalnym opanowaniu sprawności odbiorczej, w powiązaniu (zapewne) z rozbudową odpowiednich struktur neuronalnych i międzysynaptycznych, w następstwie praktyki, czyli realizowania czynności odbiorczych (czytania, surfowania itd.) – ale nie jest to równoznaczne z autonomiczną przebudową całego umysłu [*Carr N., 2010, s. 21-22; Turkeltaub, Weisberg, Flowers, Basu, Eden, 2004, s. 6, 9, 20; Wolf, Barzillai, 2009, s. 33*]. Poza tym, ewentualne zmiany nie są nieograniczone, ani zbyt głębokie; nie istnieje całkowicie swobodna adaptacja umysłu, a i sama elastyczność rozwojowa jest powyżej 15 roku życia niższa [*Grabowska, Jaśkowski, Seniów, 2008, s. 638; The brain, 2010, s. 63; Turkeltaub, Weisberg, Flowers, Basu, Eden, 2004, s. 18*].

Co więcej: istnieje (już tu sygnalizowany) pogląd, że to nie mózg dostosowuje się do różnych form komunikowania, ale to te formy zostały wygenerowane i zaadaptowane do struktury oraz do sposobu pracy mózgu. Dopiero w kolejnym etapie następuje rozwój umiejętności używania ich i odbierania treści. W szczególności tak kształtowały się relacje umysłu z komunikowaniem piśmienniczym [*Dehaene, 2009, s. 3; The brain, 2010, s. 63*].

Prognozy dla komunikacji publicznej są również związane z przemianami – niekoniecznie tylko technologicznymi – transmisyjnymi, ale trudno w pełni określić ich kierunki. Nie ma też pewności, że nie pojawią się zupełnie nowe formy komunikowania.

Nawet w procedurach druku nastąpiły istotne metamorfozy, o których nie zawsze pamięta się w dyskusjach o piśmiennictwie. Za sprawą offsetu, elektronicznej rejestracji i przechowywania składu, oraz wydruków na życzenie, to jest wyraźnie inna technologia niż jeszcze kilkanaście lat temu. Tym bardziej w komunikacji digitalnej nie istnieje status quo. Stan obecny jest etapem całej sekwencji przeobrażeń, a rezultaty finalne – jeżeli w ogóle można o takich mówić – są trudne bądź niemożliwe do skonkretyzowania [*Cunningham*, *2011/2013*, *s. 48*; *Koster*, *Heesakkers*, *2013*, *s. 88*; *Nielsen*, *Budiu*, *2013*, *s. 186*].

Zmiany technologiczne

W tej chwili widać wzmożony trend do audializacji (z natury rzeczy źle poddającej się utrwalaniu), już choćby poprzez postępujące sprzężenie komputera z telefonem mobilnym. Funkcjonują iPhony, jest też internetowy telefon Skype [*Carr N.*, *2010*, *s. 86*; *McCain*, *Jukes*, *Crocket*, *2010*, *s. 59*]. To jest inny kierunek rozwoju niż dotychczas dostrzegany w komunikacji digitalnej, a tym bardziej w pisemnej.

W związku z tym jeszcze wyraźniejsza jest tendencja do miniaturyzacji urządzeń odbiorczych oraz przesyłowo-odbiorczych, w połączeniu z ich bezprzewodową mobilnością. W rezultacie generują się odmienne sposoby komunikowania treści, coraz dalsze od sieciowych systemów **przewodowych** i oparte na zmienionych strukturach semiotycznych przekazów.

Jednym z następstw jest zmniejszenie ekranów – w urządzeniach mobilnych nieuchronne – co zdecydowanie pogarsza czytelność tekstów, albo wyklucza ją całkowicie w wersji dłuższej niż dwa-trzy słowa [*Koster*, *Heesakkers*, *2013*, *s. 66*; *Nielsen*, *Budiu*, *2013*, *s. 23*, *26*, *50*; *Špačkova*, *2013*, *s. 149*]. Według analiz, **obecnie** czytanie z iPada jest wolniejsze o ponad 6%, a z czytnika ebooków Kindle o blisko 11%, niż z druku, zaś prezentacja typowego trajlera przeważnie jest w ogóle dla czytania za mała. Wymagany do czytania format strony 7x9 cali (18x23 cm) albo nawet 9x13 cali (23x34 cm), czyli nieco większy niż kartka papieru A5, jest w urządzeniach mobilnych (np. w tabletach) coraz rzadziej osiągalny [*Dillon A.*, *1992*, *s. 1312*, *1317*. *Macedo-Rouet*, *Rouet*, *Epstein*, *Fayard*, *2003*, *s. 101*; *Nielsen*, *2010*, *s. 2-3*; *Nielsen*, *Pernice*, *2010*, *s. 319*]. A to wszak dopiero początek miniaturyzacji. Dla czytania konieczne są albo ekrany większe, albo zupełnie inne rozwiązania – o których już to nic nie wiadomo, lub wiadomo niewiele – natomiast zawsze i wszędzie użyteczny jest druk. I to z tego przekonania bierze się sygnalizowana możliwość stworzenia papierowej **książki** medialnej – z wmontowanym systemem odbiorczym [*Wichrew*, *2013*, *s. 99*]. Czas pokaże, w jakim stopniu realna i użyteczna.

Obecną praktykę komunikacji publicznej charakteryzuje konfiguracyjny chaos. Obok swoistej, ale częściowej, wymiennej adaptacji niektórych składników w językach złożonych, często zacierają się podziały w **potocznym** używaniu rozmaitych form komunikacji [*Baron*, *2008*, *s. 4*; *Griswold*, *McDonnell*, *Wright*, *2005*, *s. 135*]. Nie ma wyraźnych rozgraniczeń zastosowań ani funkcji. Tymczasem natura różnych sposobów komunikowania jest odmienna, jak również nie ma identyczności w odbiorczych procesach mentalnych. Wiele przemawia więc za koniecznością mniej lub bardziej rozwiniętego wyspecjalizowania powinności rozmaitych form komunikacji – jakkolwiek niektóre mogą zapewne pozostać wspólne.

Koegzystencja

Z natury internetu – w powiązaniu z możliwościami absorpcji oraz przetwarzania sygnałów przez ludzką pamięć roboczą – bierze się jego wysokie przystosowanie do wyszukiwania, zestawiania oraz transmisji **informacji** prymarnych, przede wszystkim świeżych i bieżących, z ograniczonym obszarem retrospektywy. W tym zakresie nie ma obecnie narzędzia lepszego. W ślad za tym, jest też nie do zastąpienia w tych przedsięwzięciach **praktycznych**, które wymagają synchronicznego (asynchronicznego też) komunikowania się na dystans [*Carr N.*, *2010*, *s. 158-159*; *Evans: Publikacje*, *2008*, *s. 165*; *Pilecka*, *2007*, *s. 54-55*, *59*; *Sartori*, *2007*, *s. 31*]. Natomiast główne urządzenie odbiorcze w komunikacji digitalnej, mianowicie monitor, kiepsko nadaje się do czytania pisemnych oraz pisemno-ikonicznych tekstów **dłuższych** [*Góralska*, *2005*, *s. 27*; *Ryan*, *2013*, *s. 65*]. Nawet aktualnie – nie mówiąc już o postępującej miniaturyzacji monitorów.

Z kolei piśmiennictwo **drukowane** znakomicie nadaje się właśnie do transmitowania i odbioru komunikatów długich oraz bardzo długich, a przy tym skomplikowanych. Ponieważ ma też charakter statyczny, a nie dynamiczny, łatwo może poddać się weryfikacji (w internecie: nie), co jest warunkiem niezbędnym w komunikacji naukowej oraz profesjonalnej [*Carriere*, *Eco*, *2010*, *s. 70*, *173*; *Góralska*, *2005*, *s. 27*]. Również najlepiej właśnie z druku przetwarza się treści, odebrane w sposób pogłębiony – z internalizacją i kreacją nowych w pamięci trwałej: to jest główna cecha, znak firmowy, komunikacji piśmienniczej. Z niejaką emfazą przeciwstawiana pozarefleksyjnej komunikacji digitalnej [*Krzysztofek*, *2006*, *s. 30*; *O'Hara*, *Sellen*, *1997*, *s. 340*; *Rankov*, *2012*, *s. 7*]. No i za sprawą optymalnego przystosowania do potrzeb archiwizacji, piśmiennictwo stanowi trwałe archiwum treści ważnych, także zachowanych („zamrożonych") z przeszłości – czego w internecie właściwie nie ma [*Carriere*, *Eco*, *2010*, *s. 65*; *Evans: Publikacje*, *2008*, *s. 177*].

Najwięcej pojęciowego i zastosowawczego zamieszania narosło wokół komunikacyjnego wspierania **edukacji**. Przed laty próbowano telewizję obwołać uniwersalnym narzędziem edukacyjnym, obecnie zaś w wielu wypowiedziach

internet występuje jako główne, a czasem nawet jedyne, skuteczne narzędzie wspierania nauczania, lub wręcz samego nauczania, np. na dystans. Argumenty (pozbawione jednak dowodów) sugerują, że hipertekst jest podobno lepiej niż pismo dostosowany do edukacyjnych procedur indywidualnych, internet zaś rzekomo kreuje nieporównanie rozleglejszą (niż inne formy) ofertę kształcenia i może dostosować komunikaty do oczekiwań jednostkowych [*Dicks*, *Mason*, *Coffey*, *Atkinson*, *2005*, *s. 52*; *Tapscott*, *2010*, *s. 230*, *234*, *236*]. O niedostatkach natomiast zazwyczaj mowy nie ma, ale nawet nie w tym rzecz. Po prostu fizjologiczny przebieg procesów odbioru i przetwarzania treści, jak też zapamiętywania i kreatywnego myślenia, wcale takich sugestii nie uzasadnia [*Cowan*, *2012*, *s. 119*; *Klichowski*, *2013*, *s. 195*; *Stoop*, *Kreutzer*, *Kircz*, *2013*, *s. 295-297*]. Przeciwnie. Przemawia za **wielokomunikacyjnym** wspieraniem edukacji: na różnych etapach – różnym.

Szerzej: koncepcja współistnienia i równoległego funkcjonowania rozmaitych form komunikacji – w szczególności piśmienniczej (w wersji drukowanej) oraz digitalnej – przy postępującej specjalizacji dla niektórych zadań, znajduje najlepsze uzasadnienie w procedurach recepcji treści oraz w przebiegu myślenia i aktualnie jest jedyną, która daje się zaakceptować. Nie ma żadnego powodu, żeby było inaczej. Wzajemne sprzyjanie sobie akurat obu tych form jest oczywiste, natomiast sugestie wypierania ocierają się o fikcję [*Carriere*, *Eco*, *2010*, *s. 18*; *Digitalizacja*, *2010*, *s. 27*; *Griswold*, *McDonnell*, *Wright*, *2005*, *s. 137*].

Oprócz pożytków megainformacyjnych i ogólnointelektualnych, koegzystencja różnych, masowo odbieranych, form transmisji treści, utrudnia manipulowanie komunikacją publiczną oraz przeciwdziała homogenizacji rozpowszechnianych treści. To również jest ważne zjawisko [*Carriere*, *Eco*, *2010*, *s. 204*; *Chandler*, *Munday*, *2011*, *s. 189*].

Z licznych, przedstawionych tu powodów, nie można w obecnej chwili założyć innej, racjonalnej koncepcji, aniżeli równoległe współistnienie wielu form komunikacji publicznej. Są wprawdzie opinie, że to jest sytuacja tymczasowa [*Buszujew*, *2007*, *s. 44*; *Landow*, *2006*, *s. 361*], ale na poparcie tej tezy nie ma nic; przeczy jej nawet czas, który upłynął od sformułowania. Jak też nie ma klarownej wizji, co wobec tego w zamian [*Koster*, *Heesakkers*, *2013*, *s. 88*; *Nielsen*, *Budiu*, *2013*, *s. 186*].

Aktualna wiedza o myśleniu i o odbiorze komunikatów nie daje po temu żadnych podstaw. O wszystkim więc – jak zawsze – ostatecznie rozstrzygnie praktyka i towarzyszące jej okoliczności.

8. Publikacje wykorzystane

Achmetzjanowa Roza: *Razwitje biblioteczno-informacjonnych technołogii wuzowskoj biblioteki w usłowijach reformirowanija sistemy obrazowanija* [w:] *Rumiancewskije cztienija '11*. T.1. Moskwa: Paszkow dom, 2011, s. 25-29

Ally Mohamed: *Education for all with mobile technology: the role of libraries* [w:] *M-libraries 3. Transforming libraries with mobile technology.* London: Facet Publishing, 2012, s. 1-10

Ally Mohamed: *Nomadicity and information access: the mobile digital library for people on the move* [w:] *M-libraries. Libraries on the move to provide virtual access.* London: Facet Publishing, 2008, s. 37-46

Anderson Charles A., Sprankle Peter: *Reference librarianship. Notes from the trenches.* Binghamton: The Haworth Information Press, 2006

Anthony Paul, Roberts Amanda: *Library instruction* [w:] *New librarian, new job. Practical advice for managing transition.* Lanham: The Scarecrow Press Inc., 2006, s. 52-61

Aoki Hirotaka, Hansen John Paulen, Itoh Kenji: *Learning to interact with computer by gaze.*„Behaviour & Information Technology", 2008, nr 4, s. 339-344

Arijon Daniel: Gramatyka języka filmowego. Warszawa, Wydawnictwo Wojciech Marzec, 2010.

Arnheim Rudolf: *Myślenie wzrokowe.* Gdańsk: Wydawnictwo Słowo/Obraz/Terytoria, 2011

Askarowa Violetta: *Moda kak instrument stimulirowanija czitatielskoj aktiwnosti mołodieżi* [w:] *Sowremiennyj czitatiel: wzgliad specjalistow kniżnoj kultury.* Sankt Peterburg: Rossijskaja nacjonalnaja biblioteka, 2011, s. 31-38

Bachowski Donna: *Managing changing reference services in public libraries* [w:] *Middle management in academic and public libraries* Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2011, s. 131-143

Bagrowa Irina: *Biblioteczno-informacjonnaja profesja za rubieżom: sowremiennoje sostojanije, problemy, perspektiwy* [w:] *Bibliotecznoje dieło mira. Sbornik analiticzeskich i sprawocznych materiałow.* Moskwa: Paszkow dom, 2010, s. 124-153

Bagrowa Irina: *Nacjonalnyje biblioteki i problemy razwitija bibliotecznowo dieła za rubieżom w konce XX – naczale XXI wieka.*Moskwa: Paszkow dom, 2004.

Banaszkiewicz Karina: *Nikt nie rodzi się telewidzem. Człowiek, kultura, audiowizualność.* Kraków: Nomo, 2000

Banks Ken: *Where books are few: the role of mobile phones in the developing world* [w:] *M-library 2. A virtual library in everyones's pocket.* London: Facet Publishing, 2010, s. 3-12

Baron Naomi S.: *Always on. Language in an online and mobile world.* Oxford: Oxford University Press, 2008
Bawden David, Robinson Lyn: *Introduction to information science.* London: Facet Publishing, 2012
Beard Jill, Dale Penny: *The reading e-volution* [w:] *University libraries and digital learning environments.* Farnham: Ashgate Publishing Limited, 2011, s. 105-118
Beauchamp Miriam, Beauchamp Catherine: *Understanding the neuroscience and education connections: themes emerging from a review of literature* [w:] *Neuroscience in education.* Oxford: Oxford University Press, 2012, s. 13-30
Berninger Virginia V., Richards Todd L.: *Brain literacy for educators and psychologists.* San Diego: Academic Press, 2002
Błaszak Maciej: *Wartość książki, czyli o tym, czego w tekście nie ma* [w:] *Czytanie ma sens.* Poznań: Wydawnictwo Forum Naukowe, 2012, s. 87-104
Bobinski George: *Libraries and librarianship. Sixty years of challenge and change 1945-2005.* Lanham: The Scarecrow Press, 2007
Boroditsky Lera: *How does language shape the way we think* [w:] *Dispatches on the future science.* New York: Vintage Books, 2009, s. 116-129
Bożek Agata, Kamińska-Mazur Lena: *Książka hybrydowa – kod QR sposobem na koegzystencję książki drukowanej z e-bookiem.* „Biuletyn EBIB" 2012, nr 7, s. 1-5 [dokument elektroniczny]
Bridges Karl: *Beyond the browser. Web 2.0 and librarianship.* Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2012
Brown Karen, Hunter David: *Razcwiet ili wyżiwanije? Nacjonalnaja biblioteka Szotlandii w 2030 godu* [w:] *Nacjonalnyje biblioteki w XXI wiekie. Sbornik statiej.* Sankt Peterburg: Rossijskaja nacjonalnaja biblioteka, 2012, s. 58-103
Bruijn Oscar de, Spence Robert: *Rapid serial visual presentation.* London: Imperial College, 1999 [document elektroniczny]
Bruijn Oscar de, Spence Robert: *Rapid visual presentation: a space-time trade--off in information presentation.* London: Imperial College, 2000 [dokument elektroniczny]
Budyńska Barbara, Jezierska Małgorzata: *Edukacyjne formy pracy bibliotek publicznych.* „Bibliotekarz" 2014, nr 3, s. 4-12
Burton Melody: *All or nothing at all: the consequences of pushing electronic resources to the desktop* [w:] *Last one out turn off the lights. Is this the future of American and Canadian libraries?* Lanham: The Scarecrow Press Inc., 2005, s. 108-122
Buszujew Sergiej: *Elektronnaja kniga siewodnia: wyzowy i sowiety* [w:] *Rumiancewskije cztienija 2007.* Moskwa: Paszkow dom, 2007 s. 42-46
Calhoun Karen: *Supporting digital scholarship: bibliographic control, library co--operative and open access repositories* [w:] *Catalogue 2.0. The future of library catalogue.* London: Facet Publishing, 2013, s. 143-177
Čapkova Eva: *Mapa weboweho sidla ako klučovy nastroj navigacie na webowom sidle* [w:] *Knižnična a informačna veda. XXIV.* Bratislava: Univerzita Komenskeho v Bratislavie, 2013, s. 87-97.
Carr Nicolas: *The shallows. What internet is doing to our brains.* New York: W.W.Norton & Company, 2010
Carr Reg: *The academic research library in a decade of change.* Oxford: Chandos Publishing, 2007

Carriere Jean-Claude, Eco Umberto: *Nie nadiejties' izbawits'ia ot knig*. Sankt Peterburg: Izdatielstwo Symposium, 2010
Caruthers Peter: *Thinking in language: evolution and modularist possibility* [w:] *Language and thought*. Cambridge: Cambidge University Press, 1998, s. 94-120
Castro Paola de: *Libraries of Babel. A toolkit of effective communication*. Oxford: Chandos Publishing, 2009
Chandler Daniel, Munday Rod: *A dictionary of media and communication*.Oxford: Oxford University Press 2011
Cheek Fern M., Hartel Lynda J.: *The electronic book – begginings to the present* [w:] *Building and managing e-book collections*. London: Facet Publishing, 2012, s. 3-12
Chomsky Noam: *Teoria lingwistyczna* [w:] *Język w świetle nauki*. Warszawa: Czytelnik, 1980, s. 38-47
Christensen Anne: *Next-generation catalogues: what do users think?* [w:] *Catalogue 2.0. The future of the library catalogue* .London: Facet Publishing, 2013, s. 1-15
Chu Felix T.: *There's another way to do it. Reflections on librarianship*. Lanham: The Scarecrow Press, 2005
Clark Jason A.: *Building mobile library applications*. London: Facet Publishing, 2012
Coombs Karen A., Avellano Veronica, Bennett Miranda, Dessler Robin, Vacek Rachel: *Piloting mobile services at University of Houston libraries* [w:] *M-libraries 2. A virtual library in everyone's pocket*. London: Facet Publishing, 2010, s. 51-58
Courtier Rodolphe: *Eyes and mouse: a study of multi-modal human-computer interaction*. 2008 [document elektroniczny]
Cowan Nelson: *Working memory: the seat of learning and comprehension* [w:] *Neuroscience in education*. Oxford: Oxford University Press, 2012, s. 111-127
Cox Christopher Nelson: *Virtual reference: answering patrons' questions electronically* [w:] *An introduction to reference service in academic library*. Binghamton: The Haworth Information Press, 2006, s. 49-59
Coyne Paul: *Loosely joined: the discovery and consumption of scholarly context in the digital era* [w:] *Envisioning future academic library services. Initiatives, ideas and challenges*. London: Facet Publishing, 2010, s. 101-118
Crawford Alice: *New directions for academic liaison libraries*. Oxford: Chandos Publishing, 2012
Crawford Walt: *Open access: what you need to know*. Chicago: American Library Association, 2011
Creaser Claire: *Scholarly communication and access to research output* [w:] *Libraries and society: role, responsibility and future in age of change* .Oxford: Chandos Publishing, 2011, s. 53-66
Cuban Sandra, Cuban Larry: *Partners in literacy. Schools and libraries building communities through technology*. Chicago: American Library Association, 2007
Cullen Rowenna, Chawner Brenda: *Institutional repositories in tertiary institutions: access, delivery and performance* [w:] *Beyond the campus walls*. Westport: Libraries Unlimited, 2009, s. 113-144
Cunningham Kay: *The hidden costs of keeping current; technology and libraries* [w:] *Emerging practices in science and technology librarianship*. Abingdon: Routledge, 2011/2013, s. 38-56
Czadnowa Irina: *„Biblioteka dla wsiech": mnogoobrazje w obszczestwie i rol publicznoj biblioteki w jewo razwitji* [w:} *Rumiancewskije cztienija '13*. T.2. Moskwa: Paszkow dom, 2013, s. 292-297

DaCosta Jacqui, Weetman: *Information literacy in the digital environment* [w:] *University libraries and digital learning environments*. Farnham: Ashgate Publishing Limited, 2011, s. 33-47

Darisi Domenico: *Schools and the new ecology of human mind* [w:] *Neuroscience in education*. Oxford: Oxford University Press, 2012, s. 312-318

Davis Marian G.:, Hall Shirley: *Access service* [w:] *New librarian, new job. Practical advice for managing the transition*. Lanham: The Scarecrow Press Inc., 2006, s. 81-89

Dąbrowska Anna Justyna, Drzewiecki Piotr, Jasiewicz Justyna, Lipszyc Jarosław, Stunża Grzegorz D.: *Konwergencja kompetencji – definicja edukacji medialnej i informacyjnej* [w:] *Cyfrowa przyszłość. Edukacja medialna i formacyjna w Polsce – raport otwarcia*. Warszawa: Fundacja Nowoczesna Polska, 2011, s. 9-16 [dokument elektroniczny]

Dąbrowska Anna Justyna, Drzewiecki Piotr, Jasiewicz Justyna, Lipszyc Jarosław, Stunża Grzegorz D.: *Kształtowanie kompetencji medialnych i informacyjnych w podstawach programowych MEN* [w:] *Cyfrowa przyszłość. Edukacja medialna i informacyjna w Polsce – raport otwarcia*. Warszawa: Fundacja Nowoczesna Polska, 2011, s. 192-201 [dokument elektroniczny]

Dehaene Stanislas: *Reading in the brain*. New York: Penguin/Viking, 2009

Dehaene Stanislas, Pegado Felipe, Braga Lucia W., Ventura Paulo, Filho Gilberto Nunes, Jobert Antoinette, Dehaene-Lambertz Ghislaine, Kolinsky Regine, Morais Jose, Cohen Laurent: *How learning to read changes the cortical networks for vision and language*. „Science" 2010, nr 330, s. 1359-1364

De Schryver Mich, Spiro Rand J.: *New form of deep learning on the web: meeting the challenge of cognitive load in conditions of unfettered exploration in online multimedia environments* [w:] *Cognitive effects of multimedia learning*. Hershey: Information Science Reference/ IGI Global Publ., 2008, s. 134-153

Dicks Bella, Mason Bruce, Coffey Amanda, Atkinson Paul: *Qualititative research and hypermedia. Etnography for the digital age*. London: SAGE Publications, 2005

Digitalizacja piśmiennictwa. Warszawa: Biblioteka Narodowa, 2010

Dillon Andrew: *Reading from the paper versus screens: a critical review of the empirical literature*. „Ergonomies"1992, nr 10, s. 1297-1326

Dillon Dennis: *Strategic marketing of electronic resources* [w:] *Strategic marketing in library and information science*. Binghamton: The Haworth Information Press, 2002, s. 117-134

Dolan John: *From people flows to knowledge* [w:] *Libraries and society: role, responsibility and future in age of change*. Oxford: Chandos Publishing, 2011, s. 35-51

Dunin Janusz: *Pismo zmienia świat*. Warszawa/Łódź: Wydawnictwo Naukowe PWN, 1998

Durcan Tony: *The future of and for library and information services: a public library view* [w:] *Libraries and society: role, responsibility and future in an age of change*. Oxford: Chandos Publishing, 2011, s. 327-340

Dworkina Margarita: *Biblioteczno-informacjonnaja diejatielnost'*. Moskwa: Izdatielstwo FAIR, 2009

Dylewski Marek, Filipiak Beata: *Usługi publiczne* [w:] Flejterski Stanisław, Panasiuk Aleksander, Perenc Józef, Rosa Grażyna: *Współczesna ekonomia usług*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2005, s. 451-478

Dzieci Sieci. Kompetencje komunikacyjne najmłodszych. Raport z badań. Gdańsk: Instytut Kultury Miejskiej, 2012 [dokument elektroniczny]

Dzieniakowska Jolanta: *Źródła archiwalne do dziejów bibliotek dla nauczycieli Drugiej Rzeczypospolitej 1918-1939*. „Roczniki Biblioteczne" 2006, s. 195-211
Eco Umberto: *O bibliotece*. Wrocław: Ossolineum, 1990
EU high level report of experts on literacy. Final report. Luxembourg: Publications Office of the EU, 2012 [dokument elektroniczny]
European culture values. Eurobarometer. Special Eurobarometer 278. European Comission. Culture, 2007 [dokument elektroniczny]
Evans James A.: *Electronic publication and the narrowing of science and scholarship*. „Science" 2008, nr 321, s. 395-399
Evans James A.: *Publikacje elektroniczne a zawężenie obszaru poszukiwań nauki i wiedzy*. „Biblioteka" 2008, nr 12, s. 165-179
Eve Julliet: *Sceptic 2.0? Social networking technologies in public libraries* [w:] *Access, delivery, performance. The future of libraries without walls*. London: Facet Publishing, 2009, s. 95-110
Fabian Bernard: *Kniga, biblioteka i humanitarnyje naucznyje issledowanija*. Sankt Peterburg: Biblioteka Rossijskoj Akademii Nauk, 1996
Falkner Rebecca: *E-books in public libraries* [w:] *Building and managing e-book collections*. London: Facet Publishing, 2012, s. 37-50
Falkowski Andrzej, Maruszewski Tomasz, Nęcka Edward: *Procesy poznawcze* [w:] *Psychologia. Podręcznik akademiki*.T.1. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2008, s. 339-510
Fenełonow Jewgenij; *Bibliotecznoje rejonirowanije kak osnow organizacji sistemy obsłużiwanija nasielenija municypalnymi bibliotekami*. Moskwa: Paszkow dom, 2010
Fenełonow Jewgenij: *Socjalno-ekonomiczeskij analiz bibliotecznowo dieła kak obiekta uprawlenija*. Moskwa: Paszkow dom, 2008
Fiałkowski Konrad R.: *Współkształtowanie świadomości przez książkę w cywilizacji obrazu* [w:] *Nauka o książce, bibliotece i informacji we współczesnym świecie*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2003, s. 31-39
Fiedorow Andriej: *Bibliotecznaja blogosfera*. Moskwa: Paszkow dom, 2013
Flasiński Mariusz: *Wstęp do sztucznej inteligencji*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2011
Flis Radosław: *Definicja e-usług* [w:] Flis Radosław, Szut Jacek, Mazurek-Kucharska Beata, Kuciński Jacek: *E-usługi. Definicje i przykłady*. Warszawa: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, 2009, s. 4-7 [dokument elektroniczny]
Flis Radosław: *Problemy ze zrozumieniem definicji* [w:] Flis Radosław, Szut Jacek, Mazurek-Kucharska Beata, Kuciński Jacek: *E-usługi. Definicje i przykłady*. Warszawa: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, 2009, s. 8-9 [dokument elektroniczny]
Flis Radosław: *Rodzaje usług z przykładami* [w:] Flis Radosław, Szut Jacek, Mazurek-Kucharska Beata, Kuciński Jacek: *E-usługi. Definicje i przykłady*. Warszawa: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, 2009, s. 10-11 [dokument elektroniczny]
Ford Geoffrey: *Lending services* [w:] *Academic library management*. London: The Library Association, 1990, s. 122-132
Fox Megan K.: *The mobile age* [w:] *Information tomorrow. Reflections on technology and the future of public and academic libraries*. Medford: Information Today Inc., 2007 s. 3-18
Frith Chris: *Od mózgu do umysłu. Jak powstaje nasz wewnętrzny świat*. Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, 2011

Gallaway Beth: *Come on! Meeting the needs of gamers in the library* [w:] *Information tomorrow. Reflections on technology and the future of public and academic libraries.* Medford: Information Today Inc., 2007, s. 71-85

Ganzikowa Galina: *Dieti, cztienije, komputery i sietiewyje biblioteki: grani sojedinienija na nowom etapie raboty bibliotekaria-bibliografa* [w:] *Aktualnyje problemy dietskawo i junoszeskawo cztienija i podgotowka bibliotecznych specjalistow.* Moskwa: Moskowskij Gosudarstwiennyj Uniwersytet Kultury i Isskustw, 2007, s. 169-176

Geeson Rachel: *Virtual advice services* [w:[*University libraries and digital learning environments.* Farnham: Ashgate Publishing Limited, 2011, s. 87-103

Gębołyś Zdzisław: *Zarządzanie strategiczne w bibliotekach szkół wyższych w społeczeństwie wiedzy* [w:] *Biblioteki szkół wyższych w społeczeństwie wiedzy. Uwarunkowania i wybrane zagadnienia.* T.2: *Narzędzia i formy funkcjonowania.* Katowice: Studio NOA, Uniwersytet Śląski, 2010, s. 7-45

Giesecke Joan, McNeil Beth: *Fundamentals of library supervision* Chicago:American Library Association, 2010

Giren Lisa M., Julien Heidi: *Finding common ground: an analysis of librarians' expressed attitudes towards faculty* [w:] *Relationships between teaching faculty and teaching libraries.* Binghamton: The Haworth Information Press, 2005, s. 25-38

Gisbergen Marnix S. van, Most Jeoren van der, Aelen Paul: *Visual attention to online search engine results.* 2006 [dokument elektrroniczny]

Glezer Laurie S., Jiang Xiong, Riesenhuber Maximilian: *Evidence for highly selective neuronal tuning to whole words in the visual word form area.* „Neuron" 2009, nr 62, s. 199-204

Gmiterek Grzegorz: *Biblioteka w środowisku społecznościowego internetu. Biblioteka 2.0.* Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2012

Gołowko Swietłana I.: *Bibliotecznaja diejatielnost': principy obnowlenija.* Moskwa: „Libereja-bibinform", 2008

Gorman Michael: *Broken pieces. A library life 1941-1978.* Chicago: American Library Association, 2011

Gorman Michael: *Our enduring values. Librarianship in the 21st century* .Chicago: American Library Aassociation, 2000

Gorman Michael: *Our own selves. More meditations for libraries.* Chicago: American Library Association, 2005

Gorman Michael: *The enduring library. Technology, tradition and the quest for balance.* Chicago: American Library Association, 2003

Goswami Usha: *Principles of learning, implications for teaching? Cognitive neuroscience and the classroom* [w:] *Neuroscience in education.* Oxford: Oxford University Press, 2012, s. 47-57

Góralska Małgorzata: *Książka elektroniczna – przeszłość i perspektywy* [w:] *Oblicza kultury książki. Prace i studia z bibliologii i informacji naukowej.* Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, 2005, s. 11-28

Góralska Małgorzata: *Perspektywy e-booków w kontekście rozwoju komputerów jako urządzeń uniwersalnych i specjalistycznych* [w:] *Biblioteka, książka, informacja i internet.* Lublin: Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej UMCS, 2010, s. 77-92

Grabowska Anna: *Percepcja wzrokowa i jej analogie do innych form percepcji* [w:] *Mózg a zachowanie.*Wyd. 2. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2000, s. 147-191

Grabowska Anna, Jaśkowski Piotr, Seniów Joanna: *Mózgowe mechanizmy funkcji psychicznych i ich zaburzeń z perspektywy neuropsychologii i neuronauki* [w:] *Psychologia.*

Podręcznik akademicki. T.2. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2008, s. 581-642
Gregory Vicky L.: *Collection development and management of 21st century library collections. An introduction*. New York: Neal-Schuman Publishers Inc., 2011,
Grichanow Jurij: *Bibliotecznyje fondy Rosji w cifrowuju epochu* [w:] *Rumiancewskije cztienija 2012*. Cz. 1. Moskwa: Paszkow dom, 2012, s. 132-136
Grichanow Jurij: *Publicznyje biblioteki w osnowie informacjonnych komunikacjonnych technołogii* [w:] *Rumiancewskije cztienija '13*. T.1. Moskwa: Paszkow dom, 2013, s. 153-159
Grigoriewa Irina: *Publicznaja biblioteka kak informacjonnyj centr: k opredieleniju poniatja na osnowie analiza bibliotecznoj praktyki* [w:] *Rumiancewskije cztienija 2007*. Moskwa: Paszkow dom, 2007, s. 95-99
Griniewicz Łarisa: *Wystawocznaja diejatielnost' bibliotek po sochranieniju kniżnych pamiatnikow i fornirowaniju nowoj informacjonnoj sredy* [w:] *Rumiancewskije cztienija '13*. T. 1. Moskwa: Paszkow dom, 2013, s. 148-153
Griswold Wendy, McDonnell Terry, Wright Nathan: *Reading and the reading class in the twenty-first century*. „Annual Review of Sociology" 2005, nr 31, s. 127-141
Gwizdka Jacek: *Distribution of cognitive load in web search*. „Journal of the American Society for Information Science and Technology" 2010, nr 11 s, 2167-2187.
Hallin Goran: *Whither the public libraries?* „Scandinavian Public Library Quarterly" 2001, nr 4, s. 14-16
Hansen Mary Ann, Modrow William M.: *Reference service* [w:] *New librarian, new job. Practical advice for managing the transition*. Lanham: The Scarecrow Press Inc., 2006, s. 41-52
Harper Meghan: *Reference resources and services for youth*. New York: Neal-Schuman Publishers, 2011
Hawkins Kevin: *Naucznaja biblioteka kak izdatielstwo: opyt miczigaпowskowo uniwersiteta* [w:] *Rumiancewskije cztienija 2007*. Moskwa: Paszkow dom, 2007, s. 367-372
Heery Mike, Morgan Steve: *Practical strategies for the modern academic library*. London: Aslib, 1996
Helman Alicja: *Słownik pojęć filmowych*. T.1. Wrocław: Wiedza o kulturze, 1991
Helmstuttler Brenna: *Liaison services* [w:] *New librarian, new job. Practical advice for managing the transition*. Lanham: The Scarecrow Press Inc., 2006, s. 74-80
Hendry John: *Management. A very short introduction*. New York: Oxford University Press, 2013
Hernon Peter, Matthews Joseph R.: *Reflecting on the future of academic and public libraries*. London: Facet Publishing, 2013
Hixson Carol: *How to implement an institutional repository* [w:] *Mile-high views: surveying the serials vista*. Binghamton: The Haworth Information Press, 2007, s. 37-54
Holberg John E.: *Relational reference: a challenge to the reference fortress* [w:] *An introduction to reference service in academic libraries*. Binghamton: The Haworth Information Press, 2006, s. 39-47
Holden Constance: *Internet and the aging brain*. „Science" 2008, nr 322, s. 509
Horakova Silvia: *Vyskumy informačneho spravania a potrieby „skrytych" skupin populacie* [w:] *Kniżnična a informačna veda*. T.XXIV. Bratislava: Univerzita Komenskeho v Bratislavie, 2013, s. 133-143

Hudzik Krystyna: *Zmiany w strukturze organizacyjnej bibliotek uniwersyteckich w Niemczech*. „Biblioteka" 2009, nr 7, s. 95-105
Hufford John R.: *User instruction for distance students. Texas Tech University System's Main Campus Library reaches out to students at satellite campuses* [w:] *The eleventh off-campus library services conference proceeding*. Binghamton: The Haworth Information Press, 2004, s. 153-165
Hunt Christopher J.: *The relationship between the academic library and its parent institution* [w:] *Academic library management*. London: The Library Association, 1990, s. 7-13
Iskra-Golec Irena: *Ultradobowe i asymetryczne rytmy przetwarzania bodźców prezentowanych lateralnie*.Kraków, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2006 .
Jacher Władysław: *Cyberprzstrzeń a więzi społeczne* [w:] *Społeczeństwo informacyjne*. Dąbrowa Górnicza: Wyższa Szkoła Biznesu, 2007, s. 13-22
Jacob Robert J. K.: *The use of eye movements in human-computer interaction techniques. What you look at is what you get*. „ACM transactions on information systems" 1991, nr 3, s. 152-169
Jasiewicz Justyna: *Analiza SWOT poziomu kompetencji informacyjnych i medialnych polskiego społeczeństwa w oparciu o istniejące badania społeczne* [w:] *Cyfrowa przyszłość. Edukacja medialna i informacyjna w Polsce – raport otwarcia*. Warszawa: Fundacja Nowoczesna Polska, 2012, s. 21-68 [dokument elektroniczny]
Jasiewicz-Hall Justyna: *Pokolenie „cyfrowych tubylców" w internecie. Zachowania informacyjne młodzieży – najnowsze dane empiryczne oraz przegląd literatury przedmiotu*. „Przegląd Biblioteczny" 2010, nr 3, s. 303-321
Jazdon Artur: *Nowoczesna organizacja bibliotek szkoły wyższej na przykładzie Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu*. „Roczniki Biblioteczne" 1993 nr 1/2 s. 3-15
Jelisina Jelena: *Innowacji i elektronnaja sreda bibliotek* [w:] *Innowacji w bibliotekach*. Moskwa: Paszkow dom, 2010, s. 27-39
Jenkins Paul O.: *Faculty – librarian relationships*. Oxford: Chandos Publishing, 2003
Jezierska Małgorzata: *Rozwój internetyzacji i usług elektronicznych w bibliotekach publicznych*. „Bibliotekarz" 2013, nr 1, s. 8-12
Johnson Dong: *Skills for the knowledge worker* [w:[*Toward a 21-st century school library media program*. Lanham: The Scarecrow Press Inc., 2007, s. 218-225
Judycki Stanisław: *Hipoteza języka myśli i jej krytyka* [w:] *Mózg I jego umysły. Studia z kognitywistyki i filozofii*. Poznań: Zysk i S-ka, 2007, s. 257-274
Juola James K.: *The use of computer displays to improve reading comprehension*. „Applied Cognitive Psychology" 1988 nr 2, s. 87-95
Juza Marta: *Elitarne i masowe formy komunikacyjnego wykorzystania internetu* [w:] *Re: Internet – społeczne aspekty medium. Polskie konteksty i interpretacje*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2006, s. 43-76
Kaczmarek Bożydar L. J.: *Misterne gry w komunikację*. Lublin: Wydawnictwo UMCS, 2005
Kaun Anne: Being a young citizen in Estonia. Tartu: University of Tartu Press, 2013.
Keller Timothy A., Carpenter Patricia A., Just Marcel Adam: *The neural bases of sentence comprehension: a fMRI examination of syntactic and lexical processing*. „Celebral Cortex" 2001, nr 3, s. 223-237
Kerr Calum: *Two worlds collide: hypertext and rewriting* [w:] *Reader development in practice. Bringing literature to readers*. London: Facet Publishing, 2008, s. 101-119

Klichowski Michał: *Między linearnością a klikaniem*. Kraków: Impuls, 2012
Kneale Ruth: *You don't look like a librarian. Shattering stereotypes and creating positive new images in the internet age*. Medford: Information Today Inc., 2009
Koch Christof: *Neurobiologia na tropie świadomości*. Warszawa: Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, 2008
Kofta Mirosław, Narkiewicz-Jodko Władysław: *Stereotypy jako heurystyki poznawcze: rola obciążenia poznawczego i deprywacji kontroli* [w:] *Automatyzmy w procesach przetwarzania informacji*. Warszawa: Wydawnictwo Instytutu Psychologii PAN, 2001, s. 59-72
Kolańczyk Alina: *Kiedy automatyczne procesy afektywne tracą autonomię? Łaskotanie świadomości* [w:] *Automatyzmy w procesach przetwarzania informacji*. Warszawa: Wydawnictwo Instytutu Psychologii PAN, 2001, s. 73-83
Koster Lukas, Heesakkers Driek: *The mobile library catalogue* [w:] *Catalogue 2.0. The future of the library catalogue*. London: Facet Publishing, 2013, s. 65-91
Kottler Philip: *Dziesięć śmiertelnych grzechów marketingu*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2005
Kottler Philip, Lee Nancy: *Marketing w sektorze publicznym*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne/ Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania, 2008
Kotyńska Edyta: *Małe biblioteki naukowe, a potrzeby nauki w XXI wieku* [w:] *Biblioteki i bibliotekarze XXI wieku. Kształcenie, oczekiwania a rzeczywistość*. Wrocław: Korporacja Bibliotekarzy Wrocławskich, 2013, s. 61-69 [dokument elektroniczny]
Kou Bingbing, Shiina Ken: *A comparative study for reading novel over various media*. „Library Information and Media Studies" [Tsukuba, Japonia] 2006, nr 2, s. 1-18
Koźmiński Andrzej K., Jemielniak Dariusz: *Zarządzanie od podstaw*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2008
Krajewska Anna: *Wyzwania wobec uniwersytetu XXI wieku* [w:] *Uniwersytet – między tradycją a wyzwaniami współczesności*. Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls, 2003, s. 69-83
Kruszewski Tomasz: *Logo instytucji non profit – modele stosowane w bibliotekach*. „Biblioteka" 2011, nr 15, s. 229-242
Krzysztofek Kazimierz: *Społeczeństwo w dobie internetu: refleksyjne czy algorytmiczne?* [w:] *Re: internet – społeczne aspekty medium. Polskie konteksty i interpretacje*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2006, s. 19-41
Kudriawcew Władimir: *Swoboda słowa*. Moskwa: Nauka, 2006
Kulik Maria: *Biblioteka dziecięca XXI wieku – między utopią i koniecznością* [w:] *Po potopie. Książka i biblioteka w XXI wieku*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2008, s. 170-175
Kurka Ladislav: *Architektura knihoven*. Praha: Skip, 2011
Kurowska Małgorzata: *Wykluczenie cyfrowe zagrożeniem dla społeczeństwa informacyjnego*. „Biuletyn EBIB", 2013, nr 9 [dokument elektroniczny]
Kuzniecowa Anna: *Elektronnyje knigi: preimuszczestwa i perspektiwy* [w:] *Rumiancewskije cztienija '12*. Cz.1. Moskwa: Paszkow dom, 2012, s. 314-320
Landow George P.: *Hypertext 3.0. Critical theory and new media in an area of globalization*. Wyd. 3. Baltimore: The Johns Hopkins University Press, 2006
Landoy Anne, Zetterlund Angela: *Similarities and dissimilarities among Scandinavian library leaders and managers* [w:] *Library leadership in the United States and Europe*. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2013, s. 93-108
Law Derek: *Waiting for barbarians: seeking solutions or waiting for answers?* [w:] *Envisioning future academic library services. Initiatives, ideas and challenges*. London: Facet Publishing, 2010, s. 1-13

Leeder Kim, Cordova Memo: *Using interactive technologies to reassert library value* [w:] *Advocacy, outreach and Nation's Academic Libraries: a call for action*. Chicago: ACRL, 2010, s. 124-144
Leszczak Oleg, Leszczak Swietłana: *Infotainment: informacja – rozrywka – manipulacja* [w:] *Książka, biblioteka, informacja. Między podziałami a wspólnotą*. Kielce: Wydawnictwo Akademii Świętokrzyskiej, 2007, s. 447-461
Leszkowicz Mateusz: *Visual literacy – alfabetyzacja wizualna*. 2010 [dokument elektroniczny]
Lewis Martin: *Libraries and the management of research data* [w:] *Envisioning future academic library services. Initiatives, ideas and challenges*. London: Facet Publishing, 2010, s. 144-168
Liberman Alvin M.: *Kod mowy* [w:] *Język w świetle nauki*. Warszawa: Czytelnik, 1980, s. 168-181
Lidman Tomas: *Scientific libraries. Past development and future changes*. Oxford: Chandos Publishing, 2008
Lippincott Joan K.: *New library facilities: opportunities for collaboration* [w:] *Libraries within their institutions: creative collaborations*. Binghamton: The Haworth Information Press, 2005, s. 147-157
Loertscher David: *The digital school library: a worldwide development and a fascinating challenge* [w:] *Toward a 21-st century school library media program*. Lanham: The Scarecrow Press Inc., 2007, s. 108-117
Ławrik Olga, Głuchow Wiktor: *Naucznaja elektronnaja kniga w bibliotekie* [w:] *Kniga w mediaprostranstwie*. Nowosibirsk: GPNTB SO RAN, 2011, s. 11-18
Łobuzina Katerina: *Technołogii organizacji znanniewich resursiw u biblioteczno-informacijnij dijalnosti*. Kijiw: Nacjonalna Biblioteka Ukraini im. W. I. Wernadskogo, 2012
Macedo-Rouet Monica, Rouet Jean-Francois, Epstein Isaac, Fayard Pierre: *Effects of online reading on popular science comprehension*. „Science Communication" 2003, nr 2, s. 99-128
Machaczka Józef: *Podstawy zarządzania*. Kraków: Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Krakowie, 2001
Maciuszek Józef: *Automatyzmy i bezrefleksyjność w kontekście wpływu społecznego*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2012
MacKellar Pamela H.: *The accidental librarian*. Medford: Information Today Inc., 2008
Makiejewa Oksana: *Niekotoryje ekonomiczeskije i socjołogiczeskije aspekty suszczestwowanija pieczatnoj i elektronnoj knigi* [w:] *Kniga w mediaprostranstwie*. Nowosibirsk: GPNTB SO RAN, 2011, s. 30-35
Malak Piotr: *Indeksowanie treści. Porównanie skuteczności metod tradycyjnych i automatycznych*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2012
Maness Jack: *Teoria biblioteki 2.0: web 2.0 i jewo znaczenije dla bibliotek* [w:] *Bibliotecznoje dieło za rubieżom: koniec XX – naczało XXI wieka*. Moskwa: Paszkow dom, 2009, s. 227-242
Marino Jane: *Babies in the library!* Lanham: The Scarecrow Press Inc., 2007
Martin Lowell A.: *Organizational structure of libraries*. Metuchen: The Scarecrow Press, 1984
Maruszewski Tomasz: *Czy coś się dzieje po pierwszych 200 milisekundach?* [w:] *Psychologia umysłu*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2003, s. 66-81

Matysek Anna, Zarębska Honorata: *Zastosowania sztucznej inteligencji w bibliotekach przyszłości* [w:] *Wizje bibliotek i bibliotekarstwa*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, 2011, s. 74-87
Maxwell Kalikow Nancy: *Sacred stacks. The higher purpose of libraries and librarianship*. Chicago: American Library Association, 2006
McAdoo Monty L.: *Building bridges connecting faculty, students and college library*. Chicago: American Library Association, 2010
McCain Ted, Jukes Ian, Crocket Lee: *Living on the future edge. Windows on tomorrow*. Kelowna: 21st Century Fluency Project Inc., 2010
McCarthy Graham, Wilson Sally: *The library's place in a mobile space* [w:] *M-libraries 2. A virtual library in everyone's pocket*. London: Facet Publishing, 2010, s. 175-182
McCook Kathleen de la Pena: *Introduction to public librarianship*. New York: Neal--Schuman Publishers Inc., 2004
McCook Kathleen de la Pena, Phenix Katharine J.: *Public libraries and human rights* [w:] *Current practices in public libraries*. Binghamton: The Haworth Information Press, 2006, s. 57-73
McCutchen Deborah, Teske Paul, Bankston Catherine: *Writing and cognition implications to the cognitive architecture for learning to write and writing to learn* [w:] *Handbook of research on writing. History, society, school, individual, text*. New York: Lawrence Erlbaum Associates, 2008, s. 451-470
McDonald Sophie: *There's a librarian in my pocket: mobile information literacy at UTS Library* [w:] *M-librares 3. Transforming libraries with mobile technology*. London: Facet Publishing, 2012, s. 93-99
McLuhan Marshall: *Wybór tekstów*. Poznań: Wydawnictwo Zysk i Ska, 2001
McMenemy David: *The public library*. London: Facet Publishing, 2009
Mediappro. An European research project. The appropriation of new media by youth. Mediappro, 2006 [dokument elektroniczny]
Mehla R. D.: *The academic libraries of future* [w:] *Library services. Challenges and solutions in digital era*. New Delhi: Ess Ess Publications, 2012, s. 70-74
Miatlina Sława: *Mir sotkan s protiworeczij (k razrabotkie bibliotecznoj fenomenołogii)* [w:] *Rumiancewskije cztienija 2007*. Moskwa: Paszkow dom, 2007, s. 236-243
Mills Carol Bergfeld, Weldon Linda J.: *Reading text from computer screens*. „ACM Computing Surveys" 1987, nr 4, s. 329-358
Mills Karen: *M-libraries: information use on the move* [w:] *M-libraries 2. A virtual library in everyone's pocket*. London: Facet Publishing, 2010, s. 235-244
Mizerski Grzegorz: *Główne aspekty pojęciowe marketingu usług*. Warszawa: Versus Konsulting, 2005 [dokument elektroniczny]
Montgomery Geoffrey: *How we see things that move* [w:] *Seeing, hearing and smelling the world*. Chevy Chase: Howard Hughes Medical Institute, 1995, s. 24-30
Mudyń Krzysztof: *O motywach oraz psychospołecznych konsekwencjach (nad)używania internetu* [w:] *Komputer – człowiek – prawo*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2007, s. 61-72
Nabiałczyk Karina: *Organizacja zdalnego dostępu do licencjonowanych elektronicznych zasobów informacji w bibliotekach polskich*. „Przegląd Biblioteczny" 2007, nr 2, s. 221-232
Nalewajska Liliana: *Przyszłość elektronicznych usług informacyjnych w Polsce* [w:] *Nauka o informacji w okresie zmian*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, s. 457-474

Neely Teresa Y.: *Information literacy assessment. Standards-based tools and assignments.* Chicago: American Library Association, 2006
Nęcka Edward: *Inteligencja jest procesem* [w:] *Nowe idee w psychologii.* Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2009, s. 21-39
Niegard Hellen: *The future of public libraries and their services: a Danish perspective* [w:] *Libraries and society: role, responsibility and future in age of change.* Oxford: Chandos Publishing, 2011, s. 341-353
Nielsen Jakob: *ipad and Kindle reading speeds.* Alterbox, 2010 [document elektroniczny]
Nielsen Jakob, Budiu Raluca: *Mobile usability.* Berkeley: New Riders, 2013
Nielsen Jakob, Pernice Kara: *Eyetracking web usability.* Berkeley: New Riders, 2010
Nimwegen Christof van: *The paradox of guided user: assistance can be counter-effective.* Enschede: Gilderprint, 2008
Nimwegen Christof van, Oostendorp Herre van: *The questionable impact of an assisting interface on performance in transfer situations.* „International Journal of Industrial Ergonomics" 2009, nr 5, s. 501-508
Nosal Czesław S.: *Umysł rozbity i integrowany – w poszukiwaniu holonu* [w:] *Nowe idee w psychologii.* Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2009, s. 110-130
Nunez L. Paul: *Brain, mind and structure of reality.* Oxford: Oxford University Press, 2010
O'Beirne Rónan: *From lending to learning. The development and extension of public libraries.* Oxford: Chandos Publishing, 2010
O'Hara Kenton, Sellen Abigail: *A comparison of reading paper and online documents.* Atlanta: CHI 97, 1997, s. 335-342 [dokument elektroniczny]
Oleś Piotr K.: *Dialogowość wewnętrzna jako właściwość człowieka* [w:] *Nowe idee w psychologii.* Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2009, s. 216-235
Oleś Piotr K., Dras Joanna, Jankowski Tomasz, Kalinowska Iwona, Parzych Jolanta, Sosnowska Krystyna, Borawski Dominik, Buszek Monika, Chorąży Klaudia, Kubala Dorota, Sadowski Sebastian, Talik Wiesław, Wróbel Marcin: *Wewnętrzna aktywność dialogowa i jej psychologiczne korelaty.* „Czasopismo Psychologiczne" 2010, nr 1, s. 113-127
Olszanowski Michał, Balas Robert: *Przechowywanie informacji emocjonalnej w pamięci roboczej.* „Studia Psychologiczne" 2010, nr 2, s. 19-29
Onackaja Anastazja: *Innowacjonnaja diejatielnost' wuzowskich bibliotek* [w:] *Innowacji w bibliotekach.* Moskwa: Paszkow dom, 2010, s. 121-127
Onwuegbuzie Anthony J., Jiao Qun G., Bostick Sharon L.: *Library anxiety. Theory, research and applications.* Lanham: The Scarecrow Press, Inc., 2004
Orzechowski Jarosław: *Magiczna liczba jeden czyli co jeszcze zmieści się w pamięci roboczej.* Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2012
Osborne Nicola: *Suport for users within an educational or e-learning context* [w:] *User studies for digital library development.* London: Facet Publishing, 2012, s. 179-187
Osburn B. Charles: *The social transcript: uncovering library philosophy.* Westport: Libraries Unlimited, 2009
Outing Steve, Ruel Laura: *The best of eyetrack III: What we saw when we looked through their eyes.* St. Petersburg (USA): Poynter Institute. Academia edu, 2004 [dokument elektroniczny]
Oyston Edward: *The modern academic library* [w:] *Libraries and society: role, responsibility and future in age of change.* Oxford: Chandos Publishing, 2011, s. 165-178
Palmer Martin: *E-books for public libraries* [w:] *E-books in libraries. A practical guide.* London: Facet Publishing, 2011, s. 71-92

Panasiuk Aleksander, Tokarz Anna: *Specyfika i klasyfikacja usług* [w:] Flejterski Stanisław, Panasiuk Aleksander, Perenc Józef, Rosa Grażyna: *Współczesna ekonomika usług*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2005, s. 41-58
Parszukowa Galina: *Osobiennosti sowremiennowo mediaprostranstwa* [w:] *Kniga w mediaprostranstwie*. Nowosibirsk: GNTB SO RAN, 2011, s. 43-49
Pateman John, Willimet Ken: *Developing community-led public libraries. Evidence from the UK and Canada*. Farnham: Ashgate Publishing Limited, 2013
Paulson Eric J., Goodman Keneth S.; *Influential studies in eye-movement research*. „Reading Online" 1999 nr 1, s. 1-8 [dokument elektroniczny]
Penkowska Grażyna: *Człowiek i komputer*. Gdańsk: Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, 2005
Perceptions of libraries 2010. Context and community. Dublin [USA]: Online Computer Library Center, 2011
Pilecka Barbara: *Uzależnienie od internetu* [w:] *Komputer – człowiek – prawo*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2007, s. 53-60
Pisula Wojciech, Osiński Jerzy: *Automatyczne i kontrolowane akty behawioralne – perspektywa porównawcza* [w:] *Automatyzmy w procesach przetwarzania informacji*. Warszawa: Wydawnictwo Instytutu Psychologii PAN, 2001, s. 9-17
Pluta-Olearnik Mirosława: *Marketing usług*. Warszawa: PWE, 1993
Płochotnik Tatiana: *Biblioteka XXI w.: poisk nowych formatow obszczenija s czitatielami* [w:] *Sowremiennyj czitatiel: wzgliad specjalistow kniżnoj kultury*. Sankt Peterburg: Rossijskaja nacjonalnaja biblioteka, 2011, s. 167-174
Posner Michael I., Petersen Steven E., Fox Peter T., Raichle Marcus E.: *Localization of cognitive operations in the human brain*. „Science" 1988 nr 240, s. 1627-1631
Poynter eyetrack 07. A study of print and online news reading. „Slideshare" 2007 [dokument elektroniczny]
Prawo pocztowe. „Dziennik Ustaw" 2003, Nr 130 poz. 1188, s. 8699-8722
Program Rozwoju Bibliotek. Biblioteki się liczą. 2013 [dokument elektroniczny]
Pszibytko Wiktor: *Bibliotecznyje sajty: principy kaczestwa* [w:] *Biblioteczny viesnik. Zbornik artykulau*. Vypusk 1. Minsk: Nacjanalnaja Bibliateka Biełarusi, 2010, s. 133-140
Puchalska-Wasyl Małgorzata: *Nasze wewnętrzne dialogi. O dialogowości jako sposobie funkcjonowania człowieka*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, 2006
Rankov Pavol: *Ako čitaju text na obrazovke dvadsiatnici a ako ich rodičia*. „Kniżnica" 2012, nr 7/8, s. 7-9
Rankov Pavol: Elektronicka literatura: teoria, tvorba, percepcja. „Kniżnica" 2013, nr 2, s. 3-5
Rathus Spencer A.: *Psychologia współczesna*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2004
Rayner Keith: *Eye movements in reading and information processing: 20 years of research*. „Psychological Bulletin" 1998, nr 3, s. 372-422
Richey Debra, Krazert Mona: *„I too dislike it": the evolving presence of poetry on the internet* [w:] *Evolving internet reference resources*. Binghamton: Haworth Information Press, 2006, s. 41-54
Roberts Julia: *Removing the boundaries: composition and rhetoric internet resources from classical Greece to present day* [w:] *Evolving internet reference resources*. Binghamton: Haworth Information Press, 2006, s. 27-40

Rogoziński Kazimierz: *Zarządzanie organizacją usługową – próba wypełnienia luki poznawczej*. „Współczesne Zarządzanie" 2007, nr 3, s. 5-12
Rowland Fred, Shambangh Adam: *„Ask us upstairs": bringing roaming reference to the Paley stacks* [w:] *M-libraries 2. A virtual library in everyone's pocket*. London: Facet Publishing, 2010, s. 145-154
Roy Loriene: *Marketing in the public libraries* [w:] *Strategic marketing in library and information science*. Binghamton: The Haworth Information Press, 2002, s. 215-235
Ryan Brendan: *Optimizing academic library services in the digital milieu. Digital devices and their emerging trends* Oxford: Chandos Publishing, 2013
Salo Dorothea: *Academic libraries as scholarly publishers* [w:] *Information tomorrow. Reflections on technology and the future of public and academic libraries*. Medford: Information Today Inc., 2007, s. 55-68
Sartori Giovanni: *Homo videns. Telewizja i postmyślenie*. Warszawa: Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, 2007
Shank John D., Bell Steven J.: *Librarianship + technology + instructional design = blended librarian* [w:] *Information tomorrow. Reflections on technology and the future of public and academic libraries*. Medford: Information Today Inc., 2007, s. 173-191
Sheikh Hassan, Mills Karen: *Meeting the needs of library users on the mobile web* [w:] *M-libraries 3.Transforming libraries with mobile technology*. London: Facet Publishing, 2012, s. 159-169
Shreeves Sarah L.: *„Cannot predict now": the role of repositories in the future of journal* [w:] *The future of the academic journal*. Oxford: Chandos Publishing, 2009, s. 197-211
Shtyrov Yury, Oswald Katja, Pulvermüller Friedemann: *Memory traces for spoken words in the brain as revealed by the hemodynamic correlate of the mismatch negativity*. „Cerebral Cortex" 2008, nr 18, s. 29-37
Sikora Dorota: *Literatura wobec nowych technologii* [w:] *W świecie komunikacji zdegradowanej*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, 2007, s. 185-193
Simon Konstantin: *Bibliografia. Osnownyje poniatja i terminy*. Moskwa: Izdatielstwo ŁKI, 2010
Singh Jagtar: *Information literacy: the lifeline of lifelong learning* [w:] *Library services. Challenges and solutions in digital era*. New Delhi: Ess Ess Publications 2012, s. 1-17
Skudrzyk Aldona: *Czy zmierzch kultury pisma? O synestezji i analfabetyzmie funkcjonalnym*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, 2005
Słownik terminologii medialnej. Kraków: Universitas, 2006
Smith Joanne: *Putting their life on(the)line: bloging and identity* [w:] *The revolution will not be downloaded. Dissent in the digital age*. Oxford: Chandos Publishing, 2008, s. 135-144
Sokołow Arkadij: *Cztienije w informacjonnom obszczestwie* [w:] *Sowremiennyj czitatiel: wzgliad specjalistow knižnoj kultury*.Sankt Peterburg: Rossijskaja nacjonalnaja biblioteka, 2011, s. 11-19
Sowremiennaja uniwersitetskaja biblioteka: modernizacja, uprawlenije, kaczestwo. Moskwa: Logos, 2005
Špačkova Julia: *Psychologicke aspekty použitel'nosti webovych sidiel v oblasti elektronickeho obchodu* [w:] *Knižnična a informačna veda*. T. XXIV. Bratislava: Univerzita Komenskeho v Bratislave, 2013, s. 145-155

Spitzer Manfred: *Jak uczy się mózg*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2008
Społeczeństwo informacyjne w liczbach. Warszawa: Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, 2012 [dokument elektroniczny]
Sproat Richard: *Language technology and society*. Oxford: Oxford University Press, 2010
Steffen Susan Swords, Bell Michael J.: *The glass of fashion: librarianship for the twenty--first century* [w:] *An introduction to reference service in academic libraries*. Binghamton: The Haworth Information Press, 2006, s. 159-166
Steger Manfred B.: *Globalization. A very short introduction*. Oxford: Oxford University Press, 2013
Stiepanow Wadim: *Funkcji biblioteki w cifrowoj sredie* [w:] *Rumiancewskije cztienija'12*. Cz.2. Moskwa: Paszkow dom, 2012, s. 249-252
Stoop Judith, Kreutzer Paulien, Kircz Joost: *Reading and learning from screens versus print: a study in changing habits. Part 1 – learning long information rich texts*. „New Library World" 2013, vol.114, nr 7/8, s. 284-300 [dokument elektroniczny].
Stroeker Natasha, Vogels Rene: *Survey report on digitalization in European cultural heritage institutions 2014*. Borkum: Enumerate, 2014 [document elektroniczny]
Styrkowiec Piotr, Nęcka Edward: *O dwóch systemach uwagi wzrokowej*. „Przegląd Psychologiczny" 2008, nr 2, s. 113-133
Šuchova Jana: *Obsahova analiza komunikacje vybranych akademickich knižnic a použivatelov na strankach knižnic na Facebooku* [w:] *Knižnična a informačna veda*. T.XXIV. Bratislava: Univerzita Komenskeho v Bratislave, 2013, s. 41-59
Swan Alma: *Institutional repositories – now and next* [w:] *University libraries and digital learning environments*. Farnham: Ashgate Publishing Limited, 2011, s. 119-133
Szarfenberg Ryszard: *Standaryzacja usług społecznych*. Warszawa: WRZOS, 2010 [dokument elektroniczny]
Szeląg Elżbieta: *Neuropsychologiczne podłoże mowy* [w:] *Mózg a zachowanie*. Wyd 2. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2000, s. 429-459
Szerszknis Żaneta: *Polskie strony www bibliotek akademickich i ich użytkownicy*. „Biblioteka" 2005, nr 9, s. 183-189
Szpunar Magdalena: *Digital divide a nowe formy stratyfikacji społecznej w społeczeństwie informacyjnym – próba typologizacji* [w:] *Społeczeństwo informacyjne*. Dąbrowa Górnicza: Wyższa Szkoła Biznesu, 2007, s. 38-48
Tapscott Don: *Cyfrowa dorosłość. Jak pokolenie sieci zmienia nasz świat*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2010
Tereszczenko Olga: *Problemy podgotowki specjalista w informacjonnom obszczestwie* [w:] *Menedżment wuzowkich bibliotek. Rol biblioteki uniwersiteta w formirowaniju informacjonnoj kultury specjalista XXI wieka*. Minsk: Izdatielskij Centr BGU, 2012, s. 109-116
Teskey John: *The challenges of our success: consequences of pushing to the desktop* [w:] *Last one out turn off the lights. Is this the future of American and Canadian libraries?* Lanham: The Scarecrow Press Inc., 2005, s. 96-107
The brain and the written word. Interview (with Stanislas Dehaene). „Scientific American Mind" 2010, March/April, s. 62-65
Thomas Gary: *Education. A very short introduction*. Oxford: Oxford University Press, 2013
Thompson James: *Functions and objectives: large university library* [w:] *Academic library management*. London: The Library Association, 1990, s. 14-17

Tichonowa Ludmiła: *Sistema naucznych komunikacji i biblioteki* [w:] *Rumiancewskije cztienija 2007*. Moskwa: Paszkow dom, 2007, s. 335-341
Tomaiuolo Nicholas G.: *Ucontent. The information professional's guide to user-generated content*. Medford: Information Today Inc., 2012
Tucker Don M., Luu Phan: *Cognition and neural development*. New York: Oxford University Press, 2012
Tucker Toni: *Partnerships beyond the university campus: community connections that work* [w:] *Academic library outreach. Beyond the campus walls*. Westport: Libraries Unlimited, 2009, s. 181-189
Turkeltaub Peter E., Weisberg Jill, Flowers Lynn D., Basu Debi, Eden Guinevere F.: *The neurobiological basis of reading: a special case of skill acquisition*. Georgetown, 2004, s. 1-29 (dokument elektroniczny]
Van Riel Rachel: *Making space for reading – designing library space for children in public and school libraries* [w:] *Library services for children and young people. Challenges and opportunities in the digital age*. London: Facet Publishing, 2012, s. 183-198
Vetulani Jerzy: *Mózg, fascynacje, problemy, tajemnice*. Kraków: Domini, 2010
Waller Liz: *The library chameleon: physical space* [w:] *University libraries and digital learning environments*. Farnham: Ashgate Publishing Limited, 2011, s. 69-85
White Ashanti: *Not your ordinary librarian. Debunking the popular perceptions of librarians*. Oxford: Chandos Publishing, 2012
Wichrew Władimir: *Kontury knigi buduszczewo: wzgliad skwoz' prizmu technołogii firmy APPLE* [w:] *Rumiancewskije cztienija '13*. T.1. Moskwa: Paszkow dom, 2013, s. 65-71
Wilkoń Aleksander: *Język mówiony i pisany*. „Socjolingwistyka" 1982, nr 4, s. 19-33
Winogrodzka Katarzyna: *Raport o stanie komputeryzacji bibliotek publicznych w roku 2012*. „Bibliotekarz" 2013, nr 2, s. 4-12
Wolf Maryanne, Barzillai Mirit: *The importance of deep reading*. „Educational Leadership" 2009, nr 6, s. 32-37
Wolfe Jeremy M.: *Visual attention* [w:] *Seeing*. Wyd. 2. San Diego: Academic Press, 2000, s. 335-386
Wood Dawid: *Jak dzieci uczą się i myślą. Społeczne konteksty rozwoju poznawczego*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2006
Woźniak-Kasperek Jadwiga: *Wiedza i język informacyjny*. Wydawnictwo SBP, 2011
Wróbel Andrzej: *W poszukiwaniu integracyjnych mechanizmów działania mózgu* [w:] *Mózg a zachowanie*. Wyd. 2. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2000, s. 460-485
Wu Jianzhong: *Nowyje perspektiwy biblioteki w XXI w.* [w:] *Bibliotecznoje dieło za rubieżom: koniec XX – naczało XXI wieka*. Moskwa: Paszkow dom, 2009, s. 57-84
Zając Jan Mateusz: *Zapośredniczone kontakty społeczne w sytuacjach zadaniowych* [w:] *Re: internet – społeczne aspekty medium. Polskie konteksty i interpretacje*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2006, s. 153-175
Zaphiris Panayotis, Kurniawane Sri H.: *Effects of international layout on reading speed: differences between paper and monitor presentation* [w:] *Proceedings of the 45-th annual meeting of the Human Factor and Ergonomics Society*. Minneapolis, 2001, s. 1210-1214 [dokument elektroniczny]

Zdravkovska Nevenka: *Academic branch libraries in changing times*. Oxford: Chandos Publishing, 2011

Zestawienie zbiorcze o stanie i działalności bibliotek w 2012 r. Warszawa: Biblioteka Narodowa, 2013 [dokument elektroniczny]

Zickuhr Kathryn, Rainie Lee, Purcell Kristen, Madden Mary, Brenner Joanna: *Libraries, patrons, and e-books*. Washington: Pew Research Center's Internet & American Life project, 2012 [dokument elektroniczny]

Zys Katarzyna, Maciąg Magdalena: *Laboratoria wiedzy – czyli co nowego w świecie młodych czytelników*. „Biuletyn EBIB" 2008, nr 3 [dokument elektroniczny]

9. Indeks osób

Achmetzjanowa Roza, 66, 82, 116, 117, 121, 140, 151, 160, 163, 164, 167, 169, 273
Aelen Paul, 246, 249, 250, 253, 265, 266, 278
Ally Mohamed, 22, 64, 71, 72, 82, 90, 148, 169, 171, 184, 189, 273
Anderson Charles A., 82, 88, 92, 102, 110, 111, 144, 170, 273
Anthony Paul, 102, 151, 152, 162, 273
Aoki Hirotaka, 250, 266, 273
Arijon Daniel, 241, 273
Arnheim Rudolf, 219, 235, 238, 240, 241, 246, 247, 248, 253, 258, 260, 261, 264, 273
Askarowa Violetta, 28, 30, 41, 187, 191, 273
Atkinson Paul, 232, 242, 243, 244, 271, 276
Avellano Veronica, 61, 66, 67, 70, 74, 94, 118, 140, 144, 153, 158, 166, 275

Bachowski Donna, 15, 23, 47, 48, 60, 64, 68, 69, 76, 82, 88, 90, 91, 105, 112, 114, 177, 209, 273
Bagrowa Irina, 21, 47, 51, 68, 80, 82, 95, 121, 122, 135, 140, 141, 142, 148, 169, 184, 223, 273
Balas Robert, 247, 257, 259, 284
Banaszkiewicz Karina, 252, 273
Banks Ken, 15, 18, 24, 44, 176, 179, 192, 216, 273
Bankston Catherine, 254, 256, 258, 264, 283
Baron Naomi S., 14, 15, 19, 27, 177, 178, 180, 187, 189, 207, 208, 216, 236, 240, 243, 245, 246, 248, 251, 254, 255, 264, 267, 270, 274
Barzillai Mirit, 240, 241, 242, 244, 247, 251, 258, 262, 263, 268, 288
Basu Debi, 239, 248, 253, 254, 268, 288
Bawden David, 15, 18, 24, 25, 26, 27, 30, 32, 42, 46, 47, 49, 54, 56, 60, 64, 67, 69, 71, 86, 88, 122, 128, 131, 135, 141, 147, 159, 163, 166, 169, 175, 177, 180, 187, 206, 207, 217, 220, 274
Beard Jill, 24, 25, 26, 44, 180, 182, 188, 207, 274
Beauchamp Catherine, 236, 274
Beauchamp Miriam, 236, 274
Bell Michael J., 14, 15, 47, 175, 176, 177, 180, 184, 217, 287
Bell Steven J., 69, 71, 137, 160, 161, 164, 286
Bennett Miranda, 61, 66, 67, 70, 74, 94, 118, 140, 145, 153, 158, 166, 275
Berninger Virginia V., 239, 255, 274
Błaszak Maciej, 240, 246, 247, 249, 255, 257, 259, 265, 274
Bobinski George, 14, 15, 36, 37, 38, 39, 60, 64, 77, 121, 141, 143, 147, 148, 176, 194, 198, 199, 202, 274
Borawski Dominik, 239, 259, 261, 262, 284
Boroditsky Lera, 238, 240, 261, 274
Bostick Sharon L., 55, 56, 62, 63, 75, 76, 81, 85, 105, 111, 112, 113, 284
Bożek Agata, 66, 274

Braga Lucia W., 239, 248, 253, 254, 262, 263, 276
Brenner Joanna, 70, 72, 75, 85, 124, 289
Bridges Karl, 108, 121, 125, 200, 201, 274
Broca Paul, 239, 255
Brown Karen, 15, 16, 18, 22, 32, 121, 122, 123, 125, 177, 274
Bruijn Oscar de, 241, 243, 244, 250, 258, 263, 265, 274
Budiu Raluca, 175, 179, 184, 192, 232, 233, 236, 237, 242, 244, 245, 246, 269, 271, 284
Budyńska Barbara, 203, 204, 274
Burton Melody, 22, 29, 37, 38, 42, 47, 64, 73, 135, 144, 148, 149, 169, 171, 175, 183, 184, 189, 201, 202, 216, 274
Buszek Monika, 239, 259, 261, 262, 284
Buszujew Seriej, 243, 266, 267, 271, 274

Calhoun Karen, 60, 66, 76, 121, 128, 130, 135, 136, 140, 141, 144, 158, 169, 201, 213, 274
Čapkova Eva, 191, 192, 274
Carpenter Patricia A., 253, 254, 255, 256, 280
Carr Nicolas, 15, 33, 46, 177, 181, 190, 233, 234, 236, 237, 242, 244, 247, 248, 251, 252, 253, 255, 257, 258, 259, 260, 262, 263, 264, 266, 267, 268, 269, 270, 274
Carr Reg, 16, 36, 38, 41, 68, 77, 79, 88, 92, 110, 121, 129, 133, 136, 137, 139, 140, 142, 143, 144, 149, 157, 175, 180, 199, 200, 202, 210, 274
Carriere Jean-Claude, 235, 236, 259, 267, 270, 271, 275
Caruthers Peter, 238, 239, 248, 253, 255, 256, 260, 261, 275
Castro Paola de, 78, 168, 275
Chandler Daniel, 16, 24, 46, 177, 191, 203, 214, 239, 245, 261, 263, 264, 271, 275
Chawner Brenda, 143, 167, 275
Cheek Fern M., 61, 64, 70, 121, 179, 275
Chomsky Noam, 238, 275
Chorąży Klaudia, 239, 259, 261, 262, 284
Christensen Anne, 24, 30, 46, 275
Chu Felix T., 68, 93, 122, 141, 142, 161, 164, 166, 275
Clark Jason A., 17, 118, 121, 184, 192, 275
Coffey Amanda, 232, 242, 243, 244, 271, 276
Cohen Laurent, 239, 248, 253, 254, 262, 263, 276
Coombs Karen A., 61, 66, 67, 70, 74, 94, 118, 140, 144, 153, 158, 166, 275
Cordova Memo, 29, 30, 31, 117, 118, 119, 124, 189, 190, 191, 192, 205, 282
Courtier Rodolphe, 246, 251, 275
Cowan Nelson, 239, 241, 249, 254, 257, 258, 265, 271, 275
Cox Christopher Nelson, 23, 24, 67, 91, 92, 183, 184, 190, 191, 275
Coyne Paul, 90, 148, 275
Crawford Alice, 82, 93, 94, 95, 275
Crawford Walt, 33, 34, 275
Creaser Claire, 60, 64, 99, 109, 143, 147, 148, 149, 167, 171, 275
Crocket Lee, 68, 89, 142, 162, 232, 233, 234, 236, 237, 267, 268, 269, 283
Cuban Larry, 17, 27, 45, 188, 203, 217, 218, 275
Cuban Sandra, 17, 27, 45, 188, 203, 217, 218, 275
Cullen Rowenna, 143, 167, 275
Cunningham Kay, 175, 178, 180, 232, 245, 269, 275
Czadnowa Irina, 229, 230, 275

DaCosta Jacqui Weetman, 152, 276
Dale Penny, 24, 25, 26, 180, 182, 188, 207, 215, 274
Darisi Domenico, 234, 276
Davis Marian G., 60, 61, 66, 69, 86, 105, 276
Dąbrowska Anna Justyna, 151, 152, 276
Dehaene Stanislas, 239, 240, 245, 248, 249, 253, 254, 262, 263, 268, 276,287

Dehaene-Lambertz Ghislaine, 239, 248, 253, 254, 262, 263, 276
Dejerine Joseph Jules, 239, 253, 255
De Schryver Mich, 242, 247, 250, 258, 265, 268, 276
Dessler Robin, 61, 66, 67, 70, 74, 94, 118, 140, 145, 153, 158, 166, 275
Dicks Bella, 232, 242, 243, 244, 271, 276
Dillon Andrew, 233, 236, 242, 244, 246, 248, 249, 250, 251, 252, 265, 267, 269, 276
Dillon Dennis, 69, 70, 82, 120, 124, 131, 144, 151, 163, 167, 276
Dolan John, 79, 84, 95, 100, 105, 106, 135, 145, 146, 158, 169, 276
Dras Joanna, 239, 259, 261, 262, 284
Drzewiecki Piotr, 151, 152, 276
Dunin Janusz, 240, 276
Durcan Tony, 60, 64, 67, 95, 100, 103, 147, 148, 151, 163, 169, 171, 276
Dworkina Margarita, 60, 64, 79, 92, 97, 131, 133, 135, 142, 146, 148, 150, 158, 276
Dylewski Marek, 56, 57, 59, 60, 99, 100, 107, 276
Dzieniakowswka Jolanta, 63, 277

Eco Umberto, 100, 101, 185, 235, 236, 259, 267, 270, 271, 275, 277
Eden Guinevere F., 239, 248, 253, 254, 268, 288
Epstein Isaac, 233, 234, 240, 242, 244, 249, 250, 251, 252, 259, 264, 267, 269, 282
Evans James A., 234, 235, 236, 244, 250, 267, 270, 277
Eve Julliet, 23, 24, 25, 205, 210, 211, 277
Exner Siegmund, 239, 255

Fabian Bernard, 62, 165, 277
Falkner Rebecca, 61, 70, 82, 110, 179, 277
Falkowski Andrzej, 238, 239, 241, 246, 248, 254, 255, 257, 258, 260, 261, 262, 265, 277
Fayard Pierre, 233, 234, 240, 242, 244, 249, 250, 251, 252, 259, 264, 267, 269, 282
Fenełonow Jewgenij, 20, 32, 39, 48, 185, 195, 198, 204, 277
Fiałkowski Konrad R., 240, 267, 277
Fiedorow Andriej, 24, 29, 30, 67, 189, 190, 191, 205, 206, 210, 211, 212, 277
Filho Gilberto Nunes, 239, 248, 253, 254, 262, 263, 276
Filipiak Beata, 56, 57, 59, 60, 99, 100, 107, 276
Flasiński Mariusz, 219, 277
Flejterski Stanisław, 276, 285
Flis Radosław, 55, 57, 64, 66, 67, 70, 71, 72, 91, 102, 114, 121, 277
Flowers Lynn D., 239, 248, 253, 254, 268, 288
Fodor Jerry, 256
Ford Geoffrey, 80, 105, 277
Fox Megan K., 17, 277
Fox Peter T., 246, 247, 254, 255, 285
Frith Chris, 236, 248, 253, 256, 262, 263, 264, 268, 277

Gallaway Beth, 68, 73, 107, 278
Ganzikowa Galina, 15, 29, 30, 42, 177, 178, 189, 191, 222, 278
Geeson Rachel, 22, 23, 24, 29, 184, 190, 191, 278
Gębołyś Zdzisław, 54, 68, 181, 182, 207, 278
Giesecke Joan, 16, 28, 35, 189, 193, 278
Giren Lisa M., 160, 163, 278
Gisbergen Marnix S. van, 246, 249, 250, 253, 265, 266, 278
Glezer Laurie S., 248, 256, 278
Głuchow Wktor, 68, 70, 83, 100, 103, 114, 282
Gmiterek Grzegorz, 15, 24, 25, 30, 66, 67, 75, 76, 88, 90, 102, 114, 116, 117, 118, 120, 123, 124, 158, 168, 180, 191, 192, 205, 211, 212, 278
Gołowko Swietłana I., 16, 29, 42, 47, 178, 181, 203, 206, 210, 278

Goodman Kenneth S., 245, 246, 285
Gorman Michael, 14, 15, 25, 42, 48, 50, 53, 59, 68, 79, 80, 85, 91, 120, 122, 123, 130, 133, 140, 141, 142, 149, 153, 157, 191, 207, 210, 211, 224, 278
Goswami Usha, 239, 240, 241, 248, 249, 253, 254, 255, 256, 258, 261, 264, 278
Góralska Małgorzata, 233, 236, 244, 252, 270, 278
Grabowska Anna, 239, 247, 249, 253, 254, 255, 256, 257, 268, 278
Gregory Vicky L., 68, 110, 118, 120, 123, 161, 164, 170, 279
Grichanow Jurij, 95, 97, 107, 114, 117, 121, 137, 170, 175, 176, 181, 191, 202, 205, 206, 279
Grigoriewa Irina, 82, 83, 95, 117, 121, 279
Griniewicz Łarisa, 114, 279
Griswold Wendy, 233, 235, 270, 271, 279
Gwizdka Jacek, 246, 257, 264, 279

Hall Shirley, 60, 61, 66, 69, 86, 105, 276
Hallin Goran, 177, 203, 210, 279
Hansen John Paulen, 250, 266, 273
Hansen Mary Ann, 74, 75, 92, 93, 145, 150, 166, 279
Harper Meghan, 60, 67, 69, 70, 71, 75, 76, 85, 93, 105, 116, 118, 279
Hartel Lynda J. 61, 64, 70, 121, 179, 275
Hawkins Kevin, 168, 279
Heery Mike, 59, 61, 64, 83, 85, 87, 93, 100, 130, 145, 146, 148, 150, 160, 164, 279
Heesakkers Driek, 42, 44, 60, 64, 66, 70, 71, 82, 90, 111, 118, 121, 131, 142, 169, 179, 244, 245, 269, 271, 281
Heidegger Martin, 237
Helman Alicja, 241, 264, 279
Helmstuttler Brenna, 73, 75, 93, 118, 142, 145, 150, 152, 153, 161, 164, 166, 167, 279
Hendry John, 138, 279
Hernon Peter, 15, 16, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 33, 34, 38, 43, 174, 175, 180, 183, 184, 204, 207, 210, 214, 279
Hixson Carol, 143, 166, 167, 168, 279
Holberg John E., 74, 86, 91, 279
Holden Constance, 263, 279
Horakova Silvia, 27, 223, 227, 228, 229, 279
Hudzik Krystyna, 79, 93, 94, 96, 129, 133, 134, 135, 137, 145, 156, 158, 166, 280
Hufford John R., 64, 82, 83, 88, 90, 91, 94, 124, 145, 148, 150, 153, 166, 280
Hunt Christopher J., 166, 280
Hunter David, 15, 16, 18, 22, 32, 121, 122, 123, 125, 177, 274

Iskra-Golec Irena, 254, 255, 256, 258, 280
Itoh Kenji, 250, 266, 273

Jacher Władysław, 19, 22, 27, 187, 189, 208, 280
Jacob Robert J.K., 245, 280
Jankowski Tomasz, 239, 259, 261, 262, 284
Jasiewicz Justyna, 62, 64, 151, 152, 234, 276, 280
Jaśkowski Piotr, 239, 247, 249, 253, 254, 255, 257, 268, 278
Jazdon Artur, 129, 137, 142, 145, 157, 165, 280
Jelisina Jelena, 66, 90, 96, 121, 148, 280
Jemielniak Dariusz, 54, 281
Jenkins Paul O., 142, 147, 148, 152, 159, 161, 163, 164, 165, 280
Jezierska Małgorzata, 102, 105, 203, 204, 274, 280
Jiang Xiong, 248, 256, 278
Jiao Qun G., 55, 56, 62, 63, 75, 76, 81, 85, 105, 111, 112, 113, 284
Jobert Antoinette, 239, 248, 253, 254, 262, 263, 276
Johnson Dong, 51, 210, 211, 280
Judycki Stanisław, 256, 261, 280
Jukes Ian, 68, 89, 142, 162, 232, 233, 234, 236, 267, 268, 269, 283
Julien Heidi, 160, 163, 278
Juola James K., 244, 246, 249, 250, 252, 280

Just Marcel Adam, 253, 254, 255, 256, 280
Juza Marta, 22, 29, 30, 211, 280

Kaczmarek Bożydar L. J., 238, 256, 261, 280
Kalinowska Iwona, 239, 259, 261, 262, 284
Kamińska-Mazur Lena, 66, 274
Kaun Anne, 220, 230, 280
Keller Timothy A., 253, 254, 255, 256, 280
Kerr Calum, 69, 70, 280
Kircz Joost, 49, 231, 233, 234, 236, 248, 249, 250, 252, 259, 271, 287
Klichowski Michał, 231, 240, 241, 242, 243, 249, 251, 254, 257, 271, 281
Kneale Ruth, 42, 45, 203, 204, 210, 216, 281
Koch Christof, 246, 253, 257, 281
Kofta Mirosław, 246, 258, 260, 264, 266, 281
Kolańczyk Alina, 246, 247, 248, 265, 281
Kolinsky Regine, 239, 248, 253, 254, 262, 263, 276
Koster Lukas, 42, 44, 60, 64, 66, 70, 71, 82, 90, 111, 118, 121, 131, 142, 169, 179, 244, 245, 269, 271, 281
Kottler Philip, 57, 58, 59, 100, 111, 281
Kotyńska Edyta, 128, 130, 131, 135, 157, 158, 169, 281
Kou Bingbing, 246, 249, 281
Koźmiński Andrzej K., 54, 281
Krajewska Anna, 128, 146, 170, 281
Krazert Mona, 242, 245, 285
Kreutzer Paulien, 49, 231, 233, 234, 236, 248, 249, 250, 252, 259, 271, 287
Kruszewski Tomasz, 119, 281
Krzysztofek Kazimierz, 234, 235, 237, 264, 270, 281
Kubala Dorota, 239, 259, 261, 262, 284
Kuciński Jacek, 277
Kudriawcew Władimir, 242, 281
Kulik Maria, 38, 200, 221, 224, 229, 281
Kurka Ladislav, 61, 62, 79, 80, 84, 96, 106, 112, 117, 124, 132, 165, 188, 215, 281
Kurniawane Sri H., 249, 250, 288
Kurowska Małgorzata, 227, 228, 281
Kurzweil Ray, 237
Kuzniecowa Anna, 17, 18, 177, 178, 281

Landow George P., 236, 237, 242, 243, 244, 267, 271, 281
Landoy Anne, 174, 281
Law Derek, 75, 87, 92, 103, 110, 112, 130, 135, 150, 160, 281
Lee Nancy, 57, 111, 281
Leeder Kim, 29, 30, 31, 117, 118, 119, 124, 189, 190, 191, 192, 205. 282
Leszczak Oleg, 46, 181, 189, 205, 209, 210, 220, 282
Leszczak Swietłana, 46, 181, 189, 205, 209, 210, 220, 282
Leszkowicz Mateusz, 235, 282
Lewis Martin, 77, 143, 166, 167, 282
Liberman Alvin M., 238, 239, 253, 282
Lidman Tomas, 18, 19, 32, 35, 60, 80, 82, 94, 99, 125, 130, 131, 134, 139, 140, 146, 151, 158, 159, 163, 164, 166, 282
Lippincott Joan K., 69, 71, 147, 159, 282
Lipszyc Jarosław, 151, 152, 276
Loertscher David, 21, 22, 33, 42, 189, 216, 282
Luu Phan, 215, 219, 221, 222, 223, 236, 243, 249, 253, 255, 256, 263, 264, 265, 288

Ławrik Olga, 68, 70, 83, 100, 103, 114, 282
Łobuzina Katerina, 86, 282

Macedo-Rouet Monica, 233, 234, 240, 242, 244, 249, 250, 251, 252, 259, 264, 267, 269, 282
Machaczka Józef, 54, 282
Maciąg Magdalena, 224, 289
Maciuszek Józef, 28, 29, 43, 52, 187, 208, 215, 243, 247, 251, 254, 255, 259, 260, 262, 282
MacKellar Pamela H., 22, 25, 26, 27, 37, 41, 70, 71, 73, 76, 107, 108, 113, 121,

131, 135, 140, 145, 148, 156, 169, 171, 174, 183, 186, 191, 201, 203, 205, 207, 224, 282
Madden Mary, 70, 72, 75, 85, 124, 289
Makiejewa Oksana, 15, 22, 28, 54, 55, 64, 177, 180, 185, 282
Malak Piotr, 75, 122, 141, 143, 167, 212, 282
Maness Jack, 18, 21, 24, 117, 118, 120, 123, 190, 191, 192, 282
Marino Jane, 26, 188, 223, 282
Martin Lowell A., 62, 79, 95, 97, 100, 102, 128, 131, 133, 134, 135, 137, 138, 154, 156, 158, 169, 282
Maruszewski Tomasz, 238, 239, 240, 241, 243, 246, 248, 254, 255, 256, 257, 258, 260, 261, 262, 265, 277, 282
Mason Bruce, 232, 242, 243, 244, 271, 276
Matthews Joseph R., 15, 16, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 33, 34, 38, 43, 174, 175, 180, 183, 184, 204, 207, 210, 214, 279
Matysek Anna, 122, 283
Maxwell Kalikow Nancy, 18, 25, 26, 27, 33, 42, 60, 64, 99, 113, 115, 130, 144, 149, 182, 184, 186, 203, 207, 283
Mazurek-Kucharska Beata, 277
McAdoo Monty L., 68, 142, 152, 159, 160, 161, 162, 283
McCain Ted, 68, 89, 142, 162, 232, 233, 234, 236, 267, 268, 269, 283
McCarthy Graham, 80, 84, 90, 101, 105, 116, 120, 121, 140, 148, 150, 283
McCook Kathleen de la Pena, 20, 39, 43, 45, 47, 87, 118, 120, 136, 154, 170, 171, 174, 181, 194, 199, 202, 203, 206, 207, 210, 214, 218, 228, 283
McCutchen Deborah, 254, 256, 258, 264, 283
McDonald Sophie, 64, 66, 80, 90, 105, 283
McDonnell Terry, 233, 235, 270, 271, 279
McLuhan Marshall, 234, 283
McMenemy David, 33, 44, 45, 47, 49, 71, 73, 101, 107, 119, 174, 175, 176, 181, 182, 206, 210, 214, 216, 218, 220, 224, 283
McNeil Beth, 16, 28, 35, 189, 193, 278
Mehla R. D., 139, 142, 143, 145, 150, 153, 163, 165, 166, 283
Miatlina Sława, 60, 67, 69, 132, 144, 283
Mills Carol Bergfeld, 244, 245, 249, 250, 252, 283
Mills Karen, 82, 90, 100, 110, 112, 116, 283, 286
Mizerski Grzegorz, 55, 56, 58, 99, 102, 283
Modrow William M., 74, 75, 92, 93, 145, 150, 166, 279
Montgomery Geoffrey, 253, 256, 283
Morais Jose, 239, 248, 253, 254, 262, 263, 276
Morgan Steve, 59, 61, 64, 83, 85, 87, 93, 100, 130, 145, 146, 148, 150, 160, 164, 279
Most Jeoren van der, 246, 249, 250, 253, 265, 266, 278
Mudyń Krzysztof, 17, 245, 267, 283
Munday Rod, 16, 24, 46, 177, 191, 203, 214, 239, 245, 261, 263, 264, 271, 275

Nabiałczyk Karina, 69, 283
Nalewajska Liliana, 17, 23, 37, 38, 47, 191, 201, 202, 217, 283
Narkiewicz-Jodko Władysław, 246, 258, 260, 264, 266, 281
Neely Teresa Y., 152, 161, 162, 163, 284
Nęcka Edward, 238, 239, 241, 246, 247, 248, 254, 255, 256, 257, 258, 260, 261, 262, 265, 277, 284, 287
Niegard Hellen, 16, 18, 21, 26, 27, 60, 64, 96, 106, 119, 180, 183, 184, 187, 204, 207, 215, 284
Nielsen Jakob, 175, 179, 184, 192, 232, 233, 236, 237, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 249, 252, 253, 264, 265, 269, 271, 284
Nimwegen Christof van, 251, 257, 258, 260, 262, 264, 266, 284

Nosal Czesław S., 236, 256, 257, 284
Nunez L. Paul, 248, 253, 254, 255, 256, 258, 259, 260, 284

O'Beirne Rónan, 30, 43, 45, 67, 69, 84, 98, 100, 106, 190, 191, 203, 214, 218, 284
O'Hara Kenton, 233, 250, 252, 257, 270, 284
Oleś Piotr K., 239, 259, 261, 262, 284
Olszanowski Michał, 247, 257, 259, 284
Onackaja Anastazja, 61, 95, 98, 111, 112, 130, 144, 151, 169, 170, 284
Onwuegbuzie Anthony J., 55, 56, 62, 63, 75, 76, 81, 85, 105, 111, 112, 113, 284
Oostendorp Herre van, 257, 260, 262, 264, 284
Orzechowski Jarosław, 238, 239, 241, 242, 243, 246, 248, 249, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 263, 284
Osborne Nicola, 216, 218, 284
Osburn B. Charles, 17, 175, 182, 185, 203, 206, 211, 284
Osiński Jerzy, 247, 262, 285
Oswald Katja, 253, 286
Outing Steve, 251, 252, 284
Oyston Edward, 61, 62, 69, 71, 88, 92, 93, 105, 106, 128, 144, 145, 147, 150, 160, 284

Palmer Martin, 15, 17, 18, 23, 178, 220, 284
Panasiuk Aleksander, 55, 56, 57, 58, 99, 276, 285
Parszukowa Galina, 53, 70, 71, 79, 285
Parzych Jolanta, 239, 259, 261, 262, 284
Pateman John, 21, 26, 27, 32, 33, 41, 49, 185, 203, 204, 205, 207, 220, 224, 227, 228, 285
Paulson Eric J., 245, 246, 285
Pegado Felipe, 239, 248, 253, 254, 262, 263, 276
Penkowska Grażyna, 234, 242, 285
Perenc Józef, 276, 285
Pernice Kara, 241, 242, 243, 245, 246, 247, 249, 252, 253, 264, 265, 269, 284
Petersen Steven E., 246, 247, 254, 255, 285
Phenix Katharine J., 45, 47, 181, 203, 206, 210, 214, 218, 228, 283
Pilecka Barbara, 17, 262, 270, 285
Pisula Wojciech, 247, 262, 285
Pluta-Olearnik Mirosława, 56, 58, 62, 285
Płochotnik Tatiana, 26, 27, 43, 48, 187, 203, 207, 209, 285
Posner Michael I., 246, 247, 254, 255, 285
Pszibytko Wiktor, 117, 118, 124, 285
Puchalska-Wasyl Małgorzata, 239, 248, 261, 285
Pulvermüller Friedemann, 253, 286
Purcell Kristen, 70, 72, 75, 85, 124, 289

Raichle Marcus E., 246, 247, 254, 255, 285
Rainie Lee, 70, 72, 75, 85, 124, 289
Rankov Pavol, 231, 233, 235, 241, 242, 244, 248, 249, 250, 251, 255, 258, 260, 264, 270, 285
Rathus Spencer A., 238, 248, 256, 257, 258, 261, 285
Rayner Keith, 240, 241, 245, 246, 247, 249, 250, 252, 253, 256, 285
Richards Todd L., 239, 255, 274
Richey Debra, 242, 245, 285
Riesenhuber Maximilian, 248, 256, 278
Roberts Amanda, 102, 151, 152, 162, 273
Roberts Julia, 242, 285
Robinson Lyn, 15, 18, 24, 25, 26, 27, 30, 32, 42, 46, 47, 49, 54, 56, 60, 64, 67, 69, 71, 86, 89, 122, 128, 131, 135, 141, 147, 159, 163, 166, 169, 175, 177, 180, 187, 206, 207, 217, 220, 274
Rogoziński Kazimierz, 55, 56, 286
Rosa Grażyna, 276, 285
Rouet Jean-Francois, 233, 234, 240, 242, 244, 249, 250, 251, 252, 259, 264, 267, 269, 282
Rowland Fred, 64, 94, 148, 153, 286
Roy Loriene, 113, 116, 118, 120, 145, 286

Ruel Laura, 251, 252, 284
Ryan Brendan, 216, 228, 233, 235, 242, 244, 249, 250, 252, 270, 286

Sadowski Sebastian, 239, 259, 261, 262, 284
Salo Dorothea, 129, 168, 286
Sartori Giovanni, 234, 235, 236, 240, 242, 244, 251, 255, 264, 270, 286
Sellen Abigail, 233, 250, 252, 257, 270, 284
Seniów Joanna, 239, 247, 249, 253, 254, 255, 257, 268, 278
Shambangh Adam, 64, 94, 148, 153, 286
Shank John D., 69, 71, 137, 160, 161, 164, 286
Sheikh Hassan, 82, 90, 110, 112, 286
Shiina Ken, 246, 249, 281
Shreeves Sarah L., 77, 78, 102, 143, 167, 168, 286
Shtyrov Yury, 253, 286
Sikora Dorota, 242, 243, 286
Simon Konstantin, 265, 286
Singh Jagtar, 70, 119, 135, 136, 158, 162, 167, 169, 170, 286
Skudrzyk Aldona, 238, 239, 244, 248, 254, 286
Smith Joanne, 286
Sokołow Arkadij, 46, 48, 175, 180, 181, 219, 286
Sosnowska Krystyna, 239, 259, 261, 262, 284
Špačkova Julia, 192, 241, 245, 246, 247, 249, 251, 256, 265, 269, 286
Spence Robert, 241, 243, 244, 250, 258, 263, 265, 274
Spiro Rand J., 242, 247, 250, 258, 265, 268, 276
Spitzer Manfred, 238, 248, 287
Sprankle Peter, 82, 88, 92, 102, 110, 111, 144, 170, 273
Sproat Richard, 237, 238, 240, 253, 254, 263, 264, 267, 287
Steffen Susan Swords, 14, 15, 47, 175, 176, 177, 180, 184, 217, 287
Steger Manfred B., 33, 287
Stiepanow Wadim, 43, 45, 47, 48, 49, 87, 182, 209, 210, 214, 219, 220, 287
Stoop Judith, 49, 231, 233, 234, 236, 248, 249, 250, 252, 259, 271, 287
Stroeker Natasha, 177, 178, 227, 287
Stunża Grzegorz D., 151, 152, 276
Styrkowiec Piotr, 241, 246, 247, 265, 287
Šuchova Jana, 191, 192, 287
Swan Alma, 143, 167, 287
Szarfenberg Ryszard, 55, 56, 58, 59, 111, 287
Szeląg Elżbieta, 255, 287
Szerszknis Żaneta, 66, 69, 71, 72, 80, 82, 100, 114, 117, 124, 144, 145, 148, 287
Szpunar Magdalena, 21, 22, 30, 204, 209, 287
Szut Jacek, 277

Talik Wiesław, 239, 259, 261, 262, 284
Tapscott Don, 231, 232, 251, 256, 259, 268, 271, 287
Tereszczenko Olga, 23, 24, 33, 44, 45, 214, 216, 218, 287
Teske Paul, 254, 256, 258, 264, 283
Teskey John, 64, 70, 124, 148, 151, 153, 163, 287
Thomas Gary, 26, 43, 44, 45, 46, 48, 188, 214, 216, 218, 219, 221, 222, 234, 287
Thompson James, 35, 287
Tichonowa Ludmiła, 67, 69, 70, 89, 143, 167, 288
Tokarz Anna, 55, 56, 57, 58, 99, 285
Tomaiuolo Nicholas G., 66, 67, 71, 117, 118, 120, 122, 123, 124, 158, 168, 205, 211, 212, 288
Tucker Don M., 215, 219, 221, 222, 223, 236, 243, 249, 253, 255, 256, 263, 264, 265, 288
Tucker Toni, 37, 200, 288
Turkeltaub Peter E., 239, 248, 254, 268, 288

Vacek Rachel, 61, 66, 67, 70, 74, 94, 118, 140, 145, 153, 158, 166, 275

Van Riel Rachel, 79, 81, 106, 288
Ventura Paulo, 239, 248, 253, 262, 263, 276
Vetulani Jerzy, 238, 241, 249, 263, 268, 288
Vogels Rene, 177, 178, 227, 287

Wagner Adolph, 57
Waller Liz, 26, 37, 42, 44, 188, 201, 207, 215, 216, 288
Weisberg Jill, 239, 248, 253, 254, 268, 288
Weldon Linda J., 244, 245, 249, 250, 252, 283
Wernicke Carl, 239, 255
Wheeler John, 46, 86
White Ashanti, 52, 72, 80, 105, 111, 113, 288
Wichrew Władimir, 177, 179, 180, 236, 237, 244, 250, 267, 269, 288
Wilkoń Aleksander, 238, 239, 288
Willimet Ken, 21, 26, 27, 32, 33, 41, 49, 185, 203, 204, 205, 207, 220, 224, 227, 228, 285
Wilson Sally, 80, 84, 90, 101, 105, 116, 120, 121, 140, 148, 150, 283
Winogrodzka Katarzyna, 178, 227, 288
Wolf Maryanne, 240, 241, 242, 244, 247, 251, 258, 262, 263, 268, 288
Wolfe Jeremy M., 246, 247, 248, 259, 288
Wood David, 238, 239, 240, 248, 268, 288
Woźniak-Kasperek Jadwiga, 64, 111, 121, 122, 141, 149, 150, 169, 288
Wright Nathan, 233, 235, 270, 271, 279
Wróbel Andrzej, 247, 253, 256, 288
Wróbel Marcin, 239, 259, 261, 262, 284
Wu Jianzhong, 15, 20, 21, 38, 41, 44, 141, 146, 176, 183, 185, 191, 198, 202, 216, 288

Zając Jan Mateusz, 22, 42, 205, 208, 288
Zaphiris Panayotis, 249, 250, 288
Zarębska Honorata, 122, 283
Zdravkovska Nevenka, 16, 22, 25, 35, 39, 62, 64, 69, 75, 82, 84, 85, 97, 100, 102, 105, 130, 180, 183, 186, 193, 198, 207, 289
Zetterlund Angela, 174, 281
Zickuhr Kathryn, 70, 72, 75, 85, 124, 289
Zys Katarzyna, 224, 289

10. Od Autora

Rozdziały *Na rozstajach*, *Biblioteczne usługi* oraz *Funkcjonowanie bibliotek publicznych*, nie były dotychczas publikowane. Pozostałe trzy uzupełniłem i przepracowałem na nowo, ponieważ od czasu kiedy ukazały się drukiem, to i owo uległo zmianie.

Rozdział *Uczelniana sieć biblioteczna* był opublikowany w roczniku *Biblioteka* R. 2012, nr 16 (25), s. 83-114.

Rozdział *Biblioteki akademickie: obszary kooperacji* był opublikowany w kwartalniku *Przegląd Biblioteczny* 2012, nr 4, s. 477-492.

Rozdział *Odbiór komunikatów z internetu i z druku* był opublikowany w kwartalniku *Przegląd Biblioteczny* 2011, nr 3, s. 305-340.

Szczegółowy spis treści, z dokładnymi odniesieniami do stron w tekście, zastępuje indeks zagadnień. Natomiast całość dopełnia indeks osobowy.

11. Summary

1. Introduction

Libraries within their changing environment: some new reflections.

2. At the crossroads

Although there are many different forms of public communication, most important for libraries are still printed matter, and digital communication: they must mediate in both of these forms. But the development of communication technology may change this state of affairs; thus we can call the present situation as crossroads.

Libraries offer their services both on the spot and remotely. In the library direct contact is possible – among users as well – and a variety of services can be offered. But this requires more time and users must travel a certain distance. Moreover, local libraries are mostly small ones.

Remote services are free of such inconveniences, but they aren't available to everybody and can't guarantee everything. So both forms of services are necessary. And above all, library services must be free of charge.

In the 21st century no library can operate independently. All libraries must work together, interconnected within formal networks or linked under voluntary agreements into consortiums,

Libraries also need to continually identify the expectations of the public, as well as to support education, information, intellectual creativity

and recreation. To do this, high professional qualifications are needed. Meanwhile in our libraries the overall professional level is rather low.

3. Library services

Library services are subject to change. Besides lending literature and delivering information, libraries also provide transmission of digital documents and offer editorial services. Onsite and lending services are now complemented by remote and interactive e-services. But the principle of free service has not changed.

Services need to be reorganized, above all those involving information and consultation: on-duty librarians and those, specializing in a given subject. Interlibrary connections are necessary too. And the indexing and cataloguing systems must be radically changed: taxonomy and folksonomy must coexist.

The public expects courtesy, convenience and competent services. However, its expectations change and diversify, so over time they must be identified and the range of services promoted.

4. The academic library network

The efficiency of libraries, academic libraries in particular, necessitates organizational changes, facilitating or even imposing cooperation. Any structure of any university has to have an integrated network of libraries, with an appropriate division of work, and one that is consolidated as much as it is possible into medium-size or large libraries. Within thus created network. A chance arises to centralize the main library processes, based on appropriate procedures in the central library, highly specialized, more effective and therefore cheaper in operation, including a coordination of all more important endeavours and tasks.

Hierarchically subordinated libraries can be thus more focused on performing their routine service, more and more frequently providing for the whole of the university, and being able to adjust to changeable requirements and demands of patrons an of new tasks, resulting from the new model of the university operation. Another necessary change seems to be universal implementation of an overall program framework, that would include all services in the university's library networks.

5. Academic libraries: areas of cooperation

Libraries of one tertiary institution need to cooperate and acquire the organizational structure of a network. They should broadly collaborate with scholars as regards the support for didactics and research, with mutual understanding of available benefits.

Moreover – academic libraries are expected to cooperate with public libraries, to answer the needs of general public.

6. The public library's activity

Theoretically, public libraries are all-purpose institutions, but this is impossible to implement fully in practice. Nevertheless, at least in public communication everybody should be provided with everything, for free.

Libraries function on behalf of knowledge, ability, reflection and recreation. They should collect and disseminate new and existing resources, in print as well as digital form. They should offer services as well as special programs, both in the library and outside, lately more and more often by means of mobile devices. They should provide information, but also noninformational services.

To do all of this, good organization is necessary, along with a high level of professional skills on the part of the staff – and long opening hours. Thus a brighter future is anticipated for bigger and better organized public libraries, united in regional networks. Interlibrary cooperation is essential as well.

At the same time, every public library must be strongly involved in its own environment, helping to disseminate local information. The optimal formula is a fusion of the features of local institution, with transmission of global content – called glocalisation.

In particular, the main duties of public libraries include supporting every form of education and intellectualization, transmission of information, and recreational programs. One significant area of operation is offering services to children and teenagers, but in Poland this is very poorly implemented. Meanwhile, assisting those, now excluded from public communication (the homeless, prisoners, ethnic minorities) – as is commonly suggested – requires national policy support and special financial subsidies.

7. Reception of internet and printed messages

The validation of communication processes requires cross-verified semiotic and psychological analyses. The evaluation of future coexistence of digital and written communication is highly speculative.

The writing derives from the speech and its linearity facilitates deep and abstract processing of the content received. The dynamic, simultaneous and polisemiotic language of internet, HTML, is homologically complex and its transmissions are based on links and lexias. These languages are different and the text printed is not the same writing, as viewed on the screen: it is faster and on a deeper level as the recipient is more concentrated and intellectually activated.

The human brain reacts to various signals in a different manner, although it integrates all content received and relates it to the content, received earlier. The most long-lasting content, stored in in the long-term memory, comes from deep, unhasty reading of written texts: this is the basic condition for successful learning and memorizing. The final effect is that of internalized knowledge and creative mental processes, with the creativity of the latter, related not only to the content received, but also to the form and semiotics of communication.

Wildly fluctuating social context and evolution of communication technologies, including miniaturization, makes trends foretelling a highly speculative task. However, one may expect gradual task-oriented specialization of various communication forms and their growing coexistence, based on this specialization.

Biblioteki
w nowym
otoczeniu

Biblioteka jest instytucją usługową, otwartą na publiczność oraz świat, który zmieniał się i zmienia. Zatem również w bibliotekarstwie rozmaite zmiany były, są i będą. Trzeba je rozpoznać, zrozumieć, przewidzieć ku czemu prowadzą i...

No i właśnie: sama aprobata oraz adaptacja nie wystarczą. Należałoby wkroczyć w nie aktywnie oraz pokierować nimi z sensem, bo przecież nic nie dzieje się samoczynnie (...)

(...) Trwanie w bierności to autodestrukcja. Taka sama, jak apokaliptyczne prognozowanie oraz przyszłościowe czarnowidztwo – którego pełno teraz w bibliologicznych cyberopiniach i w stosownym piśmiennictwie. Tymczasem jeżeli coś napawa niepokojem, to trzeba razem próbować to zmienić, a nie popadać w frustrację. Kiedy zaś widać w czymś nadzieję, to dobrze jest związać się z nią – też nie w pojedynkę.

J. Wojciechowski
Z rozdziału „Na rozstajach"

Seria wydawana przez Wydawnictwo
STOWARZYSZENIA BIBLIOTEKARZY POLSKICH
we współpracy
Z INSTYTUTEM INFORMACJI NAUKOWEJ
I STUDIÓW BIBLIOLOGICZNYCH
UNIWERSYTETU WARSZAWSKIEGO

ISBN: 978-83-64203-27-5, cena 57 zł

9 788364 203275