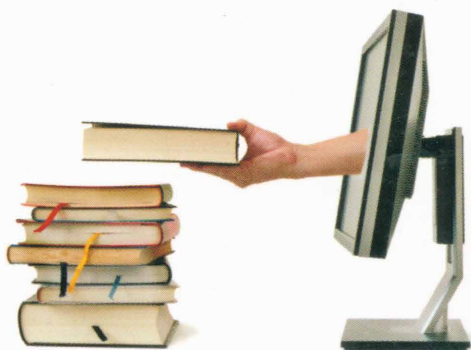


Nauka - Dydaktyka - Praktyka

Małgorzata Kisilowska



Biblioteka w sieci **- sieć w bibliotece**

WYDAWNICTWO
SBP





Małgorzata Kisilowska, doktor habilitowany nauk humanistycznych w zakresie bibliologii, pracownik Instytutu Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego. Prowadzi badania naukowe w zakresie m.in. informacji w domenach zdrowia i kultury oraz bibliotek w procesach komunikacji spo-

łecznej. Współpracuje z Ministerstwem Kultury i Dziedzictwa Narodowego, Narodowym Centrum Kultury, Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia, International Council of Nurses. Wśród ostatnich publikacji znajdują się: M. Kisilowska, *Modelowanie rozległych systemów informacyjnych. Zdrowie i kultura*. Warszawa 2009; M. Kisilowska, *Informational priorities in health information system*. W: *Handbook of Research on IT Management and Clinical Data Administration in Healthcare*. Edited by A. Dwivedi. IGI Global, 2009 s. 763-781; M. Kisilowska, *Konteksty cyfrowego przekazu kultury*. W: M. Kocójowa, red., *Biblioteki i ich klienci. Między płatnym a bezpłatnym komunikowaniem się w erze zasobów cyfrowych i sieci*. Kraków 2009.

BIBLIOTEKA W SIECI – SIEĆ W BIBLIOTECE

Polish Librarians Association
SCIENCE-DIDACTICS-PRACTICE

Małgorzata Kisilowska

NETWORKING LIBRARIES

**Selected social and cultural
aspects of library work**



Warsaw, June 2010

Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich
NAUKA-DYDAKTYKA-PRAKTYKA

Małgorzata Kisilowska

**BIBLIOTEKA W SIECI –
SIEĆ W BIBLIOTECE**

**Wybrane społeczne i kulturowe
aspekty współczesnego bibliotekarstwa**

WYDAWNICTWO

SBP



Warszawa, czerwiec 2010

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

Marcin DRZEWIECKI (przewodniczący), Stanisław CZAJKA,
Artur JAZDON, Barbara SOSIŃSKA-KALATA, Danuta KONIECZNA,
Dariusz KUŹMINA, Krzysztof MIGOŃ, Mieczysław MURASZKIEWICZ,
Janusz NOWICKI (sekretarz), Joanna PAPUZIŃSKA-BEKSIK,
Wanda PINDŁOWA, Maria PRÓCHNICKA, Jadwiga SADOWSKA,
Barbara STEFANIAK, Elżbieta STEFAŃCZYK, Hanna TADEUSIEWICZ

**Publikacja dofinansowana ze środków Instytutu Informacji
Naukowej i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu
Warszawskiego**

Recenzja
dr Aleksander RADWAŃSKI

Redakcja techniczna i korekta
Marta LACH

© Copyright by Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich

ISBN 978-83-61464-35-8

CIP - Biblioteka Narodowa

Kisilowska, Małgorzata

Biblioteka w sieci – sieć w bibliotece : wybrane
społeczne i kulturowe aspekty współczesnego
bibliotekarstwa / Małgorzata Kisilowska ;
Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. - Warszawa :
Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich,
2010. - (Nauka, Dydaktyka, Praktyka ; 115)

Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich
00-335 Warszawa, ul. Konopczyńskiego 5/7, tel. (22) 827-52-96
Warszawa 2008 r. Wyd. I. Ark. wyd. 9,0. Ark. druk. 11,0
Łamanie: Renard HAWRYSZKO

Druk i oprawa: MKJ druk. 15-703 Białystok, ul. Zwycięstwa 3a,
tel./faks (85) 652-52-30, e-mail: mkjdruk@wp.pl

Spis treści

WSTĘP	9
Rozdział 1	
SIEĆ JAKO WSPÓŁCZESNA FORMA KONTAKTÓW SPOŁECZNYCH	11
1.1. Czym jest (będzie?) „sieć społeczna”?	12
1.2. Cechy charakterystyczne społeczeństwa sieciowego	15
1.2.1. Kultura nomadów	15
1.2.2. Człowiek jako węzeł sieci	18
1.3. Wirtualne społeczności sieciowe	22
1.4. Tożsamość w sieci elektronicznej	27
Podsumowanie	30
Rozdział 2	
BIBLIOTEKA – MIEJSCEM SPOTKAŃ	31
2.1. Biblioteka jako węzeł sieci: społeczne włączenie	32
2.2. Biblioteki jako węzły sieci w sferze publicznej	36
2.3. Biblioteka jako „miejsce spotkania”	40
2.4. Biblioteka jako „miejsce społeczne”	43
2.5. Biblioteka jako miejsce publiczne	45
2.6. Biblioteka jako „miejsce trzecie”	48
Podsumowanie	50
Rozdział 3	
BIBLIOTEKARZY RELACJE Z UŻYTKOWNIKAMI	51
3.1. Czym jest relacja?	51
3.2. Porozumienie a role zawodowe	61
3.3. Klimat porozumiewania się	66
3.4. Niewerbalne narzędzia budowania relacji z użytkownikiem	69
3.5. Osobiste oddziaływanie bibliotekarzy	72
3.6. Relacje pośrednie – wirtualizacja przyjazna użytkownikowi?	80
3.7. Współczesny konsument – użytkownik kultury?	86
Podsumowanie	89

Rozdział 4	
TŁO ŚRODOWISKOWE KONTAKTÓW Z UŻYTKOWNIKIEM	91
4.1. Hałas i jego wpływ na komunikację z użytkownikiem	92
4.2. Warunki meteorologiczne	94
4.3. Komunikacja w przestrzeni osobistej	96
4.3.1. Zachowania terytorialne	99
4.3.2. Poziom zagęszczenia	104
4.3.3. Orientacja użytkownika w przestrzeni bibliotecznej	105
4.4. Biblioteki na mapach poznawczych	108
4.4.1. Czytelność mapy i środowiska	109
Podsumowanie	112
Rozdział 5	
BIBLIOTEKA W KULTURZE – KULTURA W BIBLIOTECE	115
5.1. Komunikacja międzykulturowa w bibliotekach	115
5.1.1. Biblioteka jako twór kulturowy?	122
5.1.2. Biblioteka jako placówka bezpieczeństwa informacyjnego	126
5.1.3. Jakich kompetencji potrzebuje placówka „bezpieczeństwa informacyjnego”?	129
5.2. Czas w kulturze a czas w bibliotece	130
5.3. „Kulturowe” podsumowanie	142
Rozdział 6	
BIBLIOTEKI – ARCHIWA – MUZEA.	
WSPÓŁPRACA W SIECI INSTYTUCJI KULTURY	145
6.1. Muzea, biblioteki, archiwa – czynniki sprzyjające współpracy	148
6.2. Przykłady krajowej współpracy instytucji kultury	150
6.2.1. Działalność brytyjskiej Museums, Libraries and Archives Council	152
6.3. Narzędzia lingwistyczne w sektorze kultury	153
6.3.1. Wykorzystanie folksonomii w komunikacji kultury z użytkownikiem na przykładzie projektów muzealnych	155
ZAKOŃCZENIE	161
BIBLIOGRAFIA	165

Contents

Introduction	9
Chapter 1	
NETWORK AS A MODERN FORM OF SOCIAL RELATIONS	11
1.1. A social network – what is it (will be)?	12
1.2. Characteristics of a network society	15
1.2.1. A culture of nomads	15
1.2.2. A man as a network knot	18
1.3. Virtual communities	22
1.4. A network identity	27
Conclusions	30
Chapter 2	
LIBRARY AS A MEETING PLACE	31
2.1. Library as a network knot: social inclusion	32
2.2. Libraries as knots in public sphere network	36
2.3. Library as „a meeting place“	40
2.4. Library as „a social place“	43
2.5. Library as „a public place“	45
2.6. Library as „a third place“	48
Conclusions	50
Chapter 3	
THE LIBRARIANS IN RELATIONS WITH THE USERS	51
3.1. What is a relation?	51
3.2. Agreement vs. professional roles	61
3.3. Climate of agreement	66
3.4. Non-verbal tools of entering into relations with a user	69
3.5. Librarians' personal influence	72
3.6. Indirect relations – user-friendly virtualization?	80
3.7. A modern consumer – a user of culture?	86
Conclusions	89

Chapter 4	
ENVIRONMENTAL BACKGROUND OF LIBRARY COMMUNICATION	91
4.1. A noise and its influence on communication with the users	92
4.2. A weather influence	94
4.3. Communication within personal sphere	96
4.3.1. Territorial behaviours	99
4.3.2. Crowding	104
4.3.3. A user's orientation in a library space	105
4.4. Libraries on cognitive maps	108
4.4.1. A map's and environment's readability	109
Conclusions	112
Chapter 5	
LIBRARIES IN CULTURE – CULTURE IN LIBRARIES	115
5.1. Intercultural communication in libraries	115
5.1.1. Library as a cultural artifact?	122
5.1.2. Library as an information safety place	126
5.1.3. Competencies needed in an information safety place	129
5.2. Cultural interpretations of time – time in libraries	130
5.3. „Cultural” conclusions	142
Chapter 6	
LIBRARIES – ARCHIVES – MUSEUMS. A NETWORK OF CULTURAL INSTITUTIONS	145
6.1. Museums, libraries, archives – positive factors influencing cooperation	148
6.2. Examples of nationwide cooperation of cultural institutions	150
6.2.1. The British Museums, Libraries and Archives Council activity	152
6.3. Linguistic tools in culture	153
6.3.1. Folksonomies in cultural institutions – museums' experiences	155
CONCLUSIONS	161
LITERATURE	165

WSTĘP

Sieć jest w języku polskim pojęciem wieloznacznym. Występuje w wielu kontekstach – m.in. technicznym, kulturoznawczym, antropologicznym, socjologicznym, organizacyjnym czy informatologicznym. Szczególnie trzy ostatnie interpretacje stanowią tło dla rozważań przedstawionych w tej książce. Ciekawa wydała mi się próba przyjrzenia się, jak w społeczeństwie sieciowym, sieciach społecznych – rzeczywistych i wirtualnych lokują się dziś biblioteki i bibliotekarze. Z tej ciekawości powstała niniejsza książka. Jej celem jest pokazanie choćby w części złożoności relacji, w jakich funkcjonują tytułowe instytucje i ich pracownicy na co dzień.

W rozdziale pierwszym, najbardziej teoretycznym, omawiam cechy charakterystyczne społeczeństwa sieciowego, sytuację współczesnego człowieka w tę sieć „uwikłanego”, konsekwencje oderwania (bądź przywiązania) od czasu i przestrzeni, potencjał i skutki coraz powszechniejszego życia w dwóch wymiarach – rzeczywistym i wirtualnym. Przedstawione tu tezy (zaczepnięte z tekstów m.in. M. Castellsa i Z. Baumana) są punktem odniesienia dla zagadnień omówionych w kolejnych rozdziałach, bliższych już codziennej pracy z czytelnikiem.

Struktura sieciowa jest nieobca bibliotekarstwu, zwłaszcza publicznemu. Sieci biblioteczne, tworzone według obowiązujących w kolejnych latach regulacji prawnych, nakładały się niejako na funkcjonujące w danym czasie schematy relacji społecznych i wzorce obiegu informacji, stając się wspólnie z nimi elementem odniesienia dla szeroko rozumianego obiegu sztuki, funkcjonowania życia kulturalnego¹. Współcześnie sieciowa współpraca bibliotek

¹ Szerzej zob. M. Golka: *Kultura jako system*. Poznań 1992, s. 166-167.

jest wynikiem nie tylko regulacji wprowadzonych przez aktualną ustawę ale też inicjatyw podejmowanych przez zainteresowane instytucje, projektów o różnym zasięgu, realizowanych tak w obrębie własnej grupy, jak i wspólnie z innymi podmiotami, czy będą to instytucje kultury, władze lokalne, organizacje pozarządowe, czy inne jednostki. W rozdziale 6 przedstawiłam wybrane przykłady współpracy instytucji kultury o podobnym sposobie działania, a więc muzeów, bibliotek i archiwów. Ich priorytetem są dziś potrzeby użytkownika, potencjałem – komunikacja wirtualna i wykorzystanie w niej nie tylko dokumentów pierwotnych (w oryginale elektronicznych), ale również pochodnych i wtórnych, w tym narzędzi informacyjno-wyszukiwawczych usprawniających poszukiwania w zasobach informacyjnych. Ich atutem natomiast, wśród innych źródeł informacji, zaufanie użytkowników, jakim obdarzają oni instytucje kultury.

W rozdziałach 2-4 szczególną uwagę zwróciłam na komunikacyjny aspekt pracy bibliotekarza. W pierwszym z nich przedmiotem rozważań stały się możliwości i celowość nawiązywania relacji (trwałych więzi) z użytkownikami, a w związku z tym również rola i miejsce bibliotek jako węzłów w sieci społecznej, zarówno w sferze rzeczywistej, jak i wirtualnej. Rozważania te wymagają umiejętności interpretowania zachowań użytkownika, poznawania jego poglądów i potrzeb informacyjnych, a w konsekwencji świadomego doboru kanałów i form komunikacji, także niewerbalnej. Ta zaś podlega oddziaływaniu czynników zewnętrznych (będących przedmiotem badań psychologii środowiska), opisanych pokrótce w rozdziale 4. Pojawia się też pytanie o kulturowy (i kulturalny) aspekt działalności bibliotek, ich rolę w komunikowaniu dziedzictwa kulturowego, kształtowaniu kompetencji użytkowników odnoszących się tak do kultury lokalnej, jak i funkcjonowania w środowisku globalnym, sieciowym, a więc – wielokulturowym. Czy biblioteka jest podmiotem kultury, czy też może – w jakim stopniu – jej wytworem, produktem, który można poddawać badaniom i interpretacjom? Jakie jej cechy, zasoby, usługi, kompetencje mogą zachęcać do korzystania z jej oferty? Jak bardzo jej działania wrażliwe są na odmienności kulturowe, a więc różne w zależności od położenia geograficznego? Tym zagadnieniom poświęcono rozdział 5.

Książka ta nie stanowi w założeniu wyczerpującej analizy kulturowych i socjologicznych wymiarów działalności bibliotek. Moim celem była raczej próba wykorzystania badań prowadzonych w innych dyscyplinach (stąd liczne odniesienia do literatury) w analizie wybranych aspektów codzienności bibliotecznej. Wobec tempa zmian społecznych, mieszania się kultur, powszechnej dostępności informacji, niemożliwe wydaje się uchwycenie i opisanie stabilnego obrazu bibliotek w tak zmiennym otoczeniu. Poszczególne tezy mogą więc stanowić punkt wyjścia do dalszych badań, w oparciu o specyfikę uwarunkowań środowiska lokalnego, jak również uwrażliwić na sytuacje i wydarzenia, z jakimi na co dzień można mieć do czynienia w bibliotekach.

Rozdział 1

SIEĆ JAKO WSPÓŁCZESNA FORMA KONTAKTÓW SPOŁECZNYCH

Niniejszy rozdział stanowi w założeniu przegląd współczesnych tez dotyczących najważniejszych kierunków rozwoju społecznego. W pierwszej części zawiera on szczegółowe przedstawienie definicji pojęcia sieci społecznej oraz omówienie cech charakterystycznych społeczeństwa sieciowego – jego płynności, niestałości, wirtualności. Część druga koncentruje się na komunikacji społecznej realizowanej w środowisku elektronicznym, szczególnie na kształtowaniu tożsamości jej uczestników i tworzeniu społeczności sieciowych.

Biblioteki, jako instytucje publiczne, są włączone w nurty przemian społecznych. Umożliwiają członkom społeczności lokalnych (czy też – zależnie od typu placówki – szkolnych, akademickich itp.) lepszy dostęp do informacji, edukacji i rozwoju zawodowego, oferty kulturalnej. Realizując swoje zadania statutowe, uczestniczą m.in. w działaniach mających na celu niwelowanie różnic społecznych i zapobieganie zjawisku tzw. wykluczenia społecznego (bądź usuwanie jego skutków).

Badanie wzajemnych oddziaływań między biblioteką a obsługiwaną przez nią społecznością, a szerzej – badanie roli bibliotek w życiu społecznym i oddziaływanie przemian socjologicznych na funkcjonowanie tychże placówek – należy do obszarów zainteresowań bibliotekoznawstwa. Zarówno więc od strony teoretycznej, jak i praktycznej, znajomość tła społecznego jest jednym z warunków koniecznych sukcesu pracy bibliotekarskiej.

1.1. Czym jest (będzie?) „sieć” społeczna?

Pojęcie „sieci” w naukach społecznych, jak i w codziennym doświadczeniu kontaktów międzyludzkich, nie jest nowe. Jego znaczenie na co dzień ujawnia się w odkrywaniu wzajemnych powiązań ludzi na pozór sobie zupełnie obcych i dalekich, a także na udzielaniu pomocy tym faktycznie obcym, „polecanym” jednak przez znanych i lubianych. Sieć zakłada więc świadomość wzajemnych powiązań i oddziaływań osób, często pozornie tylko oddalonych od siebie – geograficznie czy kulturowo. Sieć rozumiana jest również jako struktura, budowana z relacji łączących poszczególne punkty (węzły – osoby, instytucje), a w perspektywie socjologicznej i komunikacyjnej – jako środowisko nawiązywania i utrzymywania więzi społecznych oraz przepływu informacji.

Rozwój cywilizacyjny zmniejsza odległości między ludźmi w obrębie jednorodnych grup społecznych. Nie tylko techniczne i fizyczne, także związane ze sposobem myślenia, postrzegania i rozumienia otaczającego świata. Łatwość kontaktu z ludźmi także z innych kultur i regionów przyczynia się do rozbudzania świadomości istnienia grup i jednostek funkcjonujących na równych prawach, choć często w odmienny od naszego sposób, rządzony innymi przekonaniem, wartościami czy zasadami. Jest także inny aspekt tego zagadnienia – brak możliwości korzystania ze zdobyczy cywilizacji, z nowoczesnych narzędzi i z dostępu do informacji, może wpływać na eliminację słabszych grup z pełnoprawnego udziału w życiu społeczeństwa globalnego, czyli zjawisko tzw. wykluczenia społecznego¹. Wymaga to podejmowania – w skali lokalnej, krajowej i międzynarodowej – działań dla zapewnienia harmonijnego rozwoju całego społeczeństwa. Przykładem takiego projektu jest chociażby unijny Program i2010².

Pojęcie „społeczeństwo sieciowe” można więc interpretować jako społeczeństwo oparte w znacznym stopniu na wykorzystywaniu w różnego typu działalności (zawodowej, publicznej, prywatnej) sieciowych narzędzi teleinformatycznych oraz przechowywanej w nich wiedzy,

¹ Szerzej zob. np. M. Jarosz, red.: *Wykluczeni. Wymiar społeczny, materialny i etniczny*. Warszawa 2008.

² *Europa – Glossary*. European Commission, b.d. [online] Tryb dostępu: http://europa.eu/scadplus/glossary/infosoc_media_policy_guidelines_en.htm dostęp: 13.03.2009. Szerzej o programie zob. np. *i2010 – a European Information Society for growth and employment*. European Commission, b.d. [online] Tryb dostępu: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm dostęp: 13.03.2009. i2010 kontynuuje założenia eEurope 2002 oraz eEurope 2005.

z konsekwencjami, jakie ma to dla relacji społecznych i rozwoju psychologicznego jednostki³.

Wielkim zwolennikiem tego pojęcia jest Manuel Castells, który przedstawił szeroko tak przyczyny, jak i możliwe konsekwencje rozwoju tej fazy życia społecznego w swojej „trylogii informacyjnej”⁴. Do przyczyn zalicza on przemiany historyczne przełomu lat sześćdziesiątych i siedemdziesiątych XX w., takie jak: gwałtowny rozwój technologii informacyjnych, kryzys obowiązujących systemów polityczno-ekonomicznych oraz ich reformy, jak również zmiany i ruchy społeczne: ruch obrony praw człowieka, feminizm, ekologia. Dopiero dzięki ich wzajemnemu oddziaływaniu możliwe były – powstanie i rozwój społeczeństwa sieciowego, wprowadzenie globalnej ekonomii informacyjnej oraz rosnąca rola sfery cyfrowej w życiu kulturalnym.

Jak pisze Castells, społeczeństwo sieciowe składa się z tzw. węzłów, czyli osób i instytucji uczestniczących w sieci, a także powiązań (relacji) między nimi. Obecność w sieci oraz rosnąca częstotliwość relacji możliwe są dzięki rewolucji technologicznej. Dostępność nowoczesnych narzędzi powoduje zmniejszanie się dystansu między węzłami (wewnątrz sieci) przy jednoczesnym zagrożeniu wzrostem tegoż dystansu (do nieskończoności) między węzłem a punktem położonym poza siecią. Nie oznacza to jednak niemożności inkorporacji takiego punktu do sieci, która ze swej natury jest otwarta i dynamiczna. Włączenie wymaga jednak spełnienia pewnych warunków: technicznych, ekonomicznych, informacyjnych i kulturowych. Swoistą hierarchię w sieci (która jest strukturą płaską) określa się bowiem na podstawie dominującego kodu kulturowego.

Głównym zadaniem polityki socjalnej w społeczeństwie sieciowym jest usuwanie zjawiska wyłączenia społecznego oraz jego konsekwencji, do których należy przede wszystkim niedobór kwalifikacji wymaganych od pracownika i obywatela, spowodowany brakiem edukacji i dostępu do narzędzi teleinformatycznych. Większość niewykwalifikowanej siły roboczej podejmuje wyłącznie pracę czasową i nisko płatną, co

³ Szerzej zob. np. M. Goliński: *Spółeczeństwo informacyjne – często (nie)zadawane pytania*. „E-mentor” 2005 nr 2 [online]. Tryb dostępu: http://www.e-mentor.edu.pl/artykul_v2.php?numer=9&id=130 dostęp 13.03.2009; W. Januszko: *Systemy informacji gospodarczej*. Warszawa: SBP, 2001, s. 33-36.

⁴ Zob. M. Castells: *The rise of the network society. The information age: economy, society and culture*. Vol. 1. Wyd. 2. Blackwell Publishing, 2000; tegoż, *The power of identity. The information age: economy, society and culture*. Vol. 2. Wyd. 2. Blackwell Publishing, 2004; tegoż, *End of millennium. The information age: economy, society and culture*. Vol. 3. Wyd. 2. Blackwell Publishing, 2000. Wyd. polskie: tegoż, *Siła tożsamości oraz Społeczeństwo sieci*. Warszawa 2008; *Koniec tysiąclecia*. Warszawa 2009.

umieszcza ich w grupie ryzyka wystąpienia poważnych kryzysów życiowych, takich jak czasowa utrata pracy czy permanentna utrata zdolności do pracy, choroby, nałogi, problemy rodzinne, utrata źródeł utrzymania. Nawarstwianie się problemów wywołuje tzw. spiralę wyłączenia społecznego, *niosącą człowieka w stronę „czarnej dziury kapitalizmu informacyjnego”, z której (statystycznie) bardzo trudno się wydostać*⁵. Zjawisku temu usiłują przeciwdziałać zarówno instytucje życia publicznego (w tym biblioteki – zob. szerzej rozdz. 2.1), jak i organizacje pozarządowe, prowadząc działalność ukierunkowaną na „społeczne włączenie”, czyli pomoc w pokonywaniu barier (technicznych, edukacyjnych) utrudniających pełnoprawne funkcjonowanie w grupie.

„Sieciowemu” spojrzeniu na społeczeństwo sprzyjają także zmiany polegające na odważniejszym poszukiwaniu relacji z drugim człowiekiem i kształtowaniu jej zgodnie z własnymi oczekiwaniami. W ich wyniku powstają w społeczeństwie grupy silnie powiązane doświadczeniami (pracą, zainteresowaniami), podejmujące wspólne działania, choć obejmujące zwykle tylko wycinek życia człowieka. Są one *rzeczywistymi producentami i dystrybutorami kodów kulturowych*⁶. Nowa kultura, związana z paradygmatem informacyjnym – zwana przez Castellsa *kulturą rzeczywistej wirtualności* – definiowana jest jako *system, w którym rzeczywistość jako taka (czyli materialne/symboliczne istnienie ludzi) jest całkowicie zanurzona w świecie obrazów wirtualnych, w którym symbole nie są tylko metaforami, ale zawierają rzeczywiste doświadczenie*⁷.

Również inni autorzy zwracają uwagę na obserwowaną dziś spontaniczność relacji nawiązywanych w sieci kontaktów międzyludzkich. Na przykład M. Juza⁸ opisuje obserwowany współcześnie rozwój relacji nieformalnych, partnerskich i zdecentralizowanych, opartych o wspólnie podzielane wartości. Relacje te nawiązują się niejako w opozycji – w wyniku niezgody na struktury hierarchiczne (oparte na władzy i przymusie) i rynkowe, wymuszające konkurencyjność zamiast partnerstwa.

Z kolei M. Marody i A. Giza-Poleszczuk analizują proces aktualnych przemian więzi społecznych, między innymi w aspekcie odchodzenia od tożsamości narodowej na rzecz indywidualnego poszukiwania toż-

⁵ M. Castells: *End of millennium*. Op. cit., s. 376.

⁶ M. Castells: *The power of identity*. Op. cit., s. 427.

⁷ M. Castells: *End of millennium*. Op. cit., s. 381.

⁸ M. Juza: *Portfel życia towarzyskiego – życie towarzyskie studentów i jego przemiany dokonujące się pod wpływem Internetu*. W: *Społeczeństwo informacyjne. Aspekty funkcjonalne i dysfunkcjonalne*. III Ogólnopolska Konferencja Naukowa. Kraków 23-24.06.2005. Kraków 2006, s. 324-334.

samości jednostkowych (często nietrwałych, zmieniających się z biegiem czasu)⁹. Pogląd auterek na problem zmian w relacjach społecznych bliski jest teorii Castellsa w tym względzie, że wiążą one postrzegany „kryzys więzi” z okresem przełomu, zmian formacji rozwoju społecznego, uznają go za zjawisko powtarzalne. Widzą (za innymi autorami¹⁰) zagrożenia związane z postępującą indywidualizacją życia, wynikającą z przemian w gospodarce, polityce i kulturze. Proponują dokonanie podziału typów kontaktów społecznych na: więzi (definiowane jako powiązania oparte na zasadzie komplementarności), oddziaływania (zasada podobieństwa) i relacje (zasada wymiany)¹¹.

Rozwijająca się struktura społeczna stanowi dla jej uczestników swoiste wyzwanie. Z jednej strony można uznać ją za dynamiczną, otwartą i przyjazną. Z drugiej jednak – dołączenie do jakiegokolwiek grupy wymaga spełnienia konkretnych warunków. Są to przede wszystkim warunki formalne – dostęp do narzędzi (teleinformatycznych), wiedza, umiejętności kształtowania i korzystania ze środowiska elektronicznego. Do tego dochodzi, trudny do zdefiniowania, element „bycia atrakcyjnym” – zaprezentowania się jako osoba, która ma społeczeństwu coś ciekawego do zaoferowania, którą warto włączyć do swojej indywidualnej sieci kontaktów.

1.2. Cechy charakterystyczne społeczeństwa sieciowego

Nakreślono powyżej w kilku zdaniach obrazowi społeczeństwa sieciowego warto przyjrzeć się bliżej. Poniżej opisano dwie jego podstawowe cechy – płynność oraz swoiste „uwikłanie” człowieka w zależności wynikające z bycia elementem struktury społecznej.

1.2.1. Kultura nomadów

Problem nasilających się współcześnie, realnych i wirtualnych, migracji, płynności życia, braku przywiązania do czasu i przestrzeni, poruszało w literaturze wielu autorów. Poniżej przedstawiono kilka koncepcji podziału społeczeństwa według kryterium stopnia przywiązania do czasu i przestrzeni.

⁹ Zob. szerzej M. Marody, A. Giza-Poleszczuk: *Przemiany więzi społecznych. Zarys teorii zmiany społecznej*. Warszawa 2004.

¹⁰ Np. U. Beck: *Spółczesność ryzyka*. Wyd. 2. Warszawa 2004; R. Dahrendorf: *Life chances. Approaches to social and political theory*. Chicago 1981.

¹¹ Zob. M. Marody, A. Giza-Poleszczuk: op. cit., s. 99-100, 140 i n.

Zygmunt Bauman¹² za jedną z konstytutywnych cech społeczeństwa współczesnego – postnowoczesnego – uważa nomadyczność (czy nawet – wtórną nomadyczność), rozumianą jako brak przywiązania do terytorium, odejście od osiadłego trybu życia. Nomadyczność definiuje on jako błądzenie w labiryncie życia, nieuporządkowane wędrowanie bez celu, bez możliwości wyjścia. Choć tak opisana wędrowka wydaje się beznadziejna, do jej atutów można zaliczyć znajomość praw rządzących labiryntem (a więc umiejętność poruszania się w nim) oraz brak „bagażu”, wobec czego nomadowie łatwo pozbywają się różnych obciążeń, w tym także więzi, jakie łączą ich z innymi ludźmi. Pozostaje im jednak balast zastanej wiedzy, skonfrontowany z otwartością na nowe, z pomysłowością, z gotowością przyjmowania nowych doświadczeń¹³.

Ta nomadyczność – czy może inaczej mobilność – jest podstawą podziałów społecznych. Im większa swoboda poruszania się, im mniej obciążeń i przywiązań, tym wyższa pozycja w hierarchii społecznej. Miejsce traci na znaczeniu na rzecz „kolekcjonowania wrażeń”. Swoboda poruszania daje panowanie nad przestrzenią, niweluje jej znaczenie. Jest to cecha przynależna „turystom” z najwyższych kategorii społecznych. Na dole hierarchii znajdują się natomiast osoby, które z różnych przyczyn nie mają szansy „wyruszyć w podróż”, oderwać się od ziemi. Przywiązanie do lokalności można rozumieć szeroko, także jako niemożność podjęcia podróży wirtualnej, czy to ze względu na brak dostępu do narzędzi, czy brak umiejętności skorzystania z nich.

Propozycja Baumana pokrywa się częściowo z rozwarstwieniem światowym w ujęciu I. Wallersteina, w którym wyróżnia on: rdzeń, semiperyferia, peryferia i tło światowego systemu gospodarczego¹⁴. Z. Rykiel proponuje z kolei wprowadzenie modyfikacji do obu podziałów, wyodrębniając cztery „światy”¹⁵. Pierwszy z nich – centralny – obejmuje tzw. supermobilnych wiecznych tułaczy, żyjących w czasie, nie w przestrzeni. Nie odczuwają oni związku z jakimkolwiek miejscem (nigdzie nie czują się „u siebie”), podróżując w miarę możliwości i wymagań stawianych im przez życie zawodowe, konsumpcję, lęk przed utratą prestiżu. Ponieważ życie „nie znosi pustki” – przywiązanie do miejsca zostaje zastąpione swoistym przymusem kariery, awansu w hierarchii społecznej.

„Drugi świat” obejmuje mobilnych wędrowców, żyjących w czasoprzestrzeni, ale identyfikujących się z dość szerokim terytorium. Odbywają

¹² Z. Bauman: *Płynna nowoczesność*. Kraków 2006.

¹³ Zob. szerzej Z. Bauman: *Płynna...* Op. cit., s. 252-253.

¹⁴ Zob. Z. Rykiel: *Globalność a lokalność*. W: B. Jałowicki, W. Łukowski, red.: *Społeczności lokalne. Teraźniejszość i przyszłość*. Warszawa 2006, s. 57-65.

¹⁵ Szerzej zob. Z. Rykiel: op. cit., s. 62-64.

oni podróże raczej w skali kraju niż globu. „Trzeci świat” (peryferia) to świat niemobilnych włóczęgów, żyjących w przestrzeni (nie w czasie) ograniczonej do skali regionu, z poczuciem niedosytu, zazdrości i marzeń odnoszących się do wędrówek globalnych. W tle tego systemu pozostaje „czwarty świat”, złożony z niewolników przywiązanych do ziemi, izolowanych w lokalnych zbiorowościach etnicznych i państwowych, nie mających politycznych i/lub ekonomicznych możliwości wyrwania się z tak ograniczonej przestrzeni, dotkniętych zjawiskiem wykluczenia społecznego. Poziom ich zadowolenia z życia zależy od świadomości istnienia innych możliwości.

Z. Rykiel ostrzega jednak, że całkowita rezygnacja z przywiązania do miejsca niesie ze sobą ryzyko utraty schronienia, domu, poczucia bezpieczeństwa, a w konsekwencji także przywiązań kształtujących m.in. uczucia patriotyczne, utożsamianie się z doświadczeniem narodowym, poczucie ojczyzny¹⁶.

Monika Chutnik proponuje następującą typologię współczesnych „międzykulturowych podróżnych”¹⁷:

- turyści (poznający inne kultury, choć najczęściej tylko pobieżnie),
- tymczasowi rezydenci (pracownicy, wolontariusze, wojskowi itp., wyjeżdżający na czas dłuższy, ale zawsze z zamiarem powrotu do domu),
- studenci międzynarodowi i ludzie biznesu (często wchodzący głębiej w kulturę lokalną niż turyści, ale też zdecydowani wrócić do kraju),
- imigranci (polityczni, ekonomiczni, podejmujący decyzję o zmianie miejsca zamieszkania samodzielnie, choć pod presją wielu czynników, mając na celu poprawę jakości życia własnego i rodziny),
- uciekinierzy (zmuszeni do wyjechania z własnego kraju).

Tak czy inaczej nazywane, nowo wyodrębniane przez socjologów grupy społeczne są lub mogą być adresatami i odbiorcami usług bibliotecznych. Jak już wspomniano, w pierwszej kolejności zadaniem bibliotek jest wspieranie osób zagrożonych lub dotkniętych wykluczeniem społecznym. Nie oznacza to jednak, że grupy bardziej mobilne pozostają poza obszarem ich działania. Wręcz przeciwnie – obecność bibliotek w świecie wirtualnym może stanowić jeden z „pewników” w płynnym ponowoczesnym świecie. Miejsce, które łatwo odnaleźć i skontaktować się z nim, uzyskać potrzebne informacje czy po prostu podtrzymać kontakt ze swoją społecznością lokalną. Potencjał bibliotek w tym względzie szerzej przedstawiono w rozdz. 4.1.

¹⁶ Zob. Z. Rykiel: op. cit., s. 64-65.

¹⁷ M. Chutnik: *Szok kulturowy. Przyczyny, konsekwencje, przeciwdziałanie*. Kraków 2007 s. 20-26.



1.2.2. Człowiek jako węzeł sieci

Jak wspomniano powyżej, współczesny system społeczny ulega spłaszczeniu, powodując z jednej strony demokratyzację relacji wewnętrznych, z drugiej – możliwe poczucie zagubienia spowodowane dużą indywidualizacją działań człowieka, przy nieodłącznie towarzyszącej jej odpowiedzialności za podejmowane decyzje.

Odnosząc się do castellsowskiej definicji społeczeństwa sieciowego, należałoby człowieka jako „węzeł sieci” charakteryzować przede wszystkim przez pryzmat jego relacji z innymi „węzłami”, a więc przez potencjał komunikacyjny we wszystkich jego aspektach: technicznym, lingwistycznym, socjologicznym, antropologicznym itd. Miejsce w tej swoistej „bezhierarchii”, czy może raczej siła bądź słabość danego węzła, zależy w znacznym stopniu od dostępu do Internetu i sprawności w posłu-giwaniu się nim przy realizacji dowolnych celów życiowych¹⁸. Duża sprawność daje swobodę – wartość, którą m.in. Bauman uważa za postrzeganą jako najcenniejszą w społeczeństwie ponowoczesnym. Brak tej sprawności „lokalizuje” – przywiązuje do „jednego czasu i miejsca”, ogranicza możliwość wyboru (także dotyczącą tego, z kim i jakie relacje nawiązać). Swobodę tę zwiększa znajomość języka – bądź kodu stosowanego przez drugą osobę, czy też uznawanego za międzynarodowy, znanego dużym grupom populacji (angielski, hiszpański, rosyjski, inne). Umiejętność porozumiewania się w wybranym języku (i inne kompetencje komunikacyjne) można również analizować w perspektywie antropologicznej, jako znajomość nie tylko słownika, ale znaczenia poszczególnych pojęć i szerszego tła kulturowego zarówno uczestników, jak i otoczenia procesu komunikacyjnego.

Opisana powyżej migracja społeczna łączy się ze zmianami w odbiorze świata – fragmentarycznym postrzeganiem bliższego i dal-szego otoczenia¹⁹ oraz wykorzeniem człowieka (często na własne życzenie) z dotychczasowych powiązań. A że „natura nie znosi próżni”, następuje natychmiastowe, choć niekoniecznie długotrwałe zastąpienie jednej relacji inną lub wieloma, często o znacznie słabszej intensywności. Zamiast relacji przywiązania do miejsca, tradycji, przeszłości – pojawiają się nowe, związane z terażniejszością, niekoniecznie trwałe. Rozległość sieci powoduje, że gęstość relacji jest w nich mniejsza niż w grupach tradycyjnych. Inaczej też wygląda ich rozkład przestrzenny

¹⁸ Zob. np. M. Filiciak: et al., red. *Młodzi i media. Nowe media a uczestnictwo w kulturze*. Raport Centrum Badań nad Kulturą Popularną SWPS. Warszawa 2010. [online]. Tryb dostępu: <http://wyborcza.pl/0,104532.html> dostęp 18.05.2010.

¹⁹ Szerzej zob. J. Mikułowski Pomorski: *Komunikacja wobec procesów fragmentaryzacji*. W: *Spółczesność informacyjna*. Op. cit., s. 92-104.

i kulturowy: łączą one ludzi (węzły) często bardzo od siebie odległych tak fizycznie, jak i mentalnie²⁰. Funkcjonowanie w wielu sieciach (w większej ich liczbie niż bywało to w odniesieniu do grup, m.in. dzięki rozluźnieniu więzi) wzbogaca tak jednostki, jak i w konsekwencji poszczególne sieci, poprzez wymianę wiedzy, doświadczeń, poglądów, możliwość poznawania większej liczby odmiennych punktów widzenia i konieczność ustosunkowania się do nich. Rozwija elastyczność myślenia, potencjalnie też zdolność do negocjacji.

A. Łapa²¹ wymienia następujące elementy krańcowe, wyznaczające granice nowej formy życia społecznego:

- osoba *versus* osiągnięcia,
- uniwersalność *versus* jednostkowość,
- wieloaspektowość *versus* jednoaspektowość,
- uczuciowość *versus* neutralność.

Jego zdaniem, jednostki w poszukiwaniu „złotego środka” między wyznaczonymi biegunami będą tworzyć tzw. wolne wspólnoty, dla których miarą wolności będzie aktywność jednostek – członków na rzecz zbudowania oczekiwanego poszukiwanego ładu i harmonii. Będzie to możliwe w niewielkich liczebnie wspólnotach, opartych na relacjach osób (o konkretnych cechach i potrzebach, odwołujących się do ich uczuć oraz ujmujących wieloaspektowo ich reakcje). Ograniczone możliwości rozwoju takich wspólnot będą podstawową przyczyną ich rozpadu i poszukiwania nowych przez dawnych członków.

Człowiek w sieci jest także postrzegany jako twórca i użytkownik kultury. Pamiętając o ogromnej roli znajomości i umiejętności korzystania z kodów kulturowych, na jaką zwraca uwagę Castells w odniesieniu do miejsca zajmowanego w sieci przez jednostki, warto podkreślić, że nie wystarczy pasywny tylko odbiór kultury. Jej różnorodność powoduje, że dla samookreślenia się, ujawnienia tożsamości (w świecie rzeczywistym i wirtualnym), konieczna jest postawa aktywna, umiejętność świadomego wyboru tych poglądów/wartości, które kształtują mnie, moje relacje z innymi i moją przyszłość²². Warto przypomnieć, że za podstawowe nośniki kultury (nośniki informacji w kulturze) uważa się nawyki, język i narzędzia. One to w znacznym stopniu wpływają na przemiany kultury –

²⁰ Szerzej zob. K. Krzysztofek: *Czy społeczności terytorialne przeniosą się do sieci?* W: B. Jałowiecki, W. Łukowski, red., op. cit., s. 77.

²¹ A. Łapa: *Spółczesność informacyjna i jego problemy – konotacje socjologiczne*. W: *Polskie doświadczenia w kształtowaniu społeczeństwa informacyjnego*. Kraków 2003 s. 261-269. [online] Tryb dostępu: <http://katalog.agh.kzb.krakow.pl> dostęp 13.03.2009.

²² Zob. szerzej A. Swidler: *Culture in action. Symbols and strategies*. „American Sociological Review” 1986, nr 51, s. 273-286; M. Marody, A. Giza-Poleszczuk: op. cit., s. 115.

poprzez swoją otwartość, współzależność (zmiana jednego powoduje zmiany innych), jak również zmiany jakościowe zachodzące z biegiem czasu (np. wynalezienie druku)²³.

Uczestnicy komunikacji elektronicznej nawiązują między sobą różnorodne relacje, zarówno głębokie, jak i płytsze. Tych mniej ważnych nie należy jednak lekceważyć, jako że mogą one przynosić korzyści, takie jak: zdobywanie informacji, rozrywka, wymiana poglądów. *Ludzie mogą należeć do kilku takich sieci jednocześnie – Castells (2000) nazywa to zjawisko „portfelem życia towarzyskiego”. Jest to zasób posiadanych przez jednostkę kontaktów z innymi ludźmi, organizowany zgodnie z wzorcem indywidualizmu sieciowego*²⁴. Ważnym procesem jest tu instrumentalizacja życia towarzyskiego, a więc wykorzystywanie – w razie potrzeby – kontaktów nieformalnych dla osiągnięcia własnych celów, budowanie ich ze świadomością sposobu traktowania partnera komunikacji w zależności od jego „potencjału zwrotnego” – możliwości wykorzystania dla własnej korzyści. Zasada ta dotyczy nie tylko kontaktów internetowych²⁵, choć „portfele” znajomych na Naszej klasie czy Facebooku są jej doskonałym przykładem²⁶. M. Juza zwraca przy tym uwagę na pojawiający się problem braku wspólnotowości, tzn. niemożliwość przekształcania indywidualnych, „interesownych” kontaktów w życie wspólne, w którym dzielimy się dobrami nie tylko dla własnej korzyści, ale również dla dobra innych.

Indywidualizm funkcjonowania oraz zwiększanie roli narzędzi elektronicznych w kontaktach międzyludzkich kształtują sposób spędzania czasu wolnego, którego jednym z organizatorów są biblioteki. Wzrasta proporcjonalny udział kontaktów pośrednich w całej komunikacji interpersonalnej, zwiększa się – o czym już wspomniano – zróżnicowanie grupy osób, z którymi te kontakty są utrzymywane. Jak pisze M. Niezgoda²⁷, dominuje ostatnio bierny sposób spędzania wolnego czasu, a więc niechęć do przemieszczania się w celu skorzystania z bieżącej oferty kulturalnej.

Użytkownicy Internetu, którzy komunikują się w opisany powyżej sposób, określani bywają jako „publiczność globalna”, świadomie korzystająca z możliwości komunikacyjnych i informacyjnych odpowiednio do swoich zainteresowań. Można powiedzieć, że jest to publiczność, która

²³ Zob. M. Marody, A. Giza-Poleszczuk: op. cit., s. 133-134.

²⁴ M. Juza: op. cit., s. 329-330.

²⁵ Zob. szerzej M. Juza: op. cit.

²⁶ Zob. M. Filiciak, red., op. cit., s. 58-60.

²⁷ M. Niezgoda: *E-styl życia w społeczeństwie informacyjnym*. W: *Spółczesność informacyjna*. Op. cit., s. 105-115.

doświadczyła przesyty, a jednocześnie płytkości przekazu ogólnego, która przestaje być biernym jego odbiorcą, a zaczyna aktywnie reagować na dostępne komunikaty²⁸.

Podsumowując, nowe kontakty, w jakich funkcjonują przede wszystkim ludzie młodzi, można scharakteryzować następującymi cechami²⁹:

- brak zależności od odległości fizycznej i czasowej (komputer, Internet, telefon komórkowy),
- brak zależności od różnic językowych i kulturowych,
- zwiększenie ilości ze stratą dla jakości (człowiek nawiązuje kontakty z różnymi osobami/grupami zainteresowań, ich utrzymanie wymaga nakładów czasu i uwagi na tyle dużych, że często nie pozwalają już one tworzyć głębokich relacji),
- trudności z budowaniem prawdziwych relacji (w rozumieniu psychologicznym)³⁰,
- duża specjalizacja – fragmentaryzacja kontaktów: wiązanie poszczególnych osób tylko z pewnym wycinkiem własnego życia, bez prawa ingerowania w inne sprawy,
- indywidualizacja objawiająca się brakiem kontaktów fizycznych,
- brak odniesień do kontekstu – oddzielenie spraw i kontaktów od tła: czasu i miejsca wydarzenia, okoliczności towarzyszących.

Bibliotekarz w kontaktach z użytkownikami coraz częściej będzie napotykać na zachowania będące wynikiem i/lub odzwierciedleniem wyżej wymienionych cech. Można spodziewać się odwiedzin osób z innych grup językowych i kulturowych, korzystania z zasobów elektronicznych o różnych porach doby³¹, nasilenia kontaktów wirtualnych, niechęci do przyjmowania informacji szerszej niż precyzyjna odpowiedź na zadane pytanie, pośpiechu. Problematykę oddziaływania zmian społecznych na pracę bibliotek z użytkownikami omówiono w rozdziale 2.

²⁸ Zob. szerzej I. S. Fiut: *W stronę społeczeństwa medialnego*. W: *Spółczesność informacyjna*. Op. cit., s. 137-148.

²⁹ Szerzej zob. J. Mikułowski Pomorski: *Komunikacja...* Op. cit. Zob. też. M. Sokołowski, red.: *Media i społeczeństwo. Nowe strategie komunikacyjne*. Toruń 2008.

³⁰ Choć autorzy cytowanego już raportu *Młodzi i media* pokazują, że kontakty realizowane z wykorzystaniem nowych mediów służą podtrzymywaniu relacji nawiązanych w rzeczywistości.

³¹ Oba te zjawiska potwierdzają statystyki prowadzone przez biblioteki cyfrowe, zob. np. W. Kowalewski: *Analiza statystyk wyszukiwawczych na przykładzie Małopolskiej Biblioteki Cyfrowej*. W: *Problemy hierarchizacji i kategoryzacji informacji o kulturze regionu*. Konferencja krajowa Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. J. Conrada Korzeniowskiego w Gdańsku, 20-21.11.2008, Gdańsk [dokument elektroniczny: CD-ROM].

1.3. Wirtualne społeczności sieciowe

Wirtualne społeczności sieciowe, o dłuższej lub krótszej historii, powstają w wyniku nawiązywania się relacji między użytkownikami Internetu. „Sieciami więzi międzyludzkich” nazywa je B. Wellman³², uznając za źródło życia towarzyskiego, informacji, budowania tożsamości i poczucia przynależności. Sieci elektroniczne pozbawione są klasycznego wymiaru przestrzennego (koniecznego w tradycyjnie, socjologicznie definiowanej społeczności), można jednak uznać, że zastępuje go sfera wirtualności jako określenie przestrzeni, w której kontakty są realizowane. „Poruszanie się w przestrzeni” można wówczas interpretować jako zmiany formy komunikacji (chat, poczta elektroniczna, skype, gadu-gadu itd.), zmiany witryn i portali bądź przenoszenie się ze sfery wirtualnej do rzeczywistej.

Społeczności wirtualne różnią się od realnych kilkoma podstawowymi cechami. Są to: wspomniana właśnie aprzestrzenność, a także asynchroniczność, acielesność, astygmatyczność (niemożliwe kategoryzowanie ludzi ze względu na wiek, płeć, wygląd itp.) oraz anonimowość³³. Internet jest więc narzędziem tak nawiązywania kontaktów wolnych od uprzedzeń związanych z kategoryzowaniem (czy też „stygmatyzowaniem”) ludzi na podstawie ich widocznych cech, jak i realizacji relacji nawiązanych w świecie rzeczywistym, przede wszystkim ze względu na poszukiwane dziś: anonimowość i szybkość komunikowania, możliwość dostępu do informacji i jej przekazywania³⁴.

Czy więzi elektroniczne mieszczą się w definicji więzi społecznych, tak jak określali je np. J. Szczepański (*wieź jako zorganizowany system stonków, instytucji, środków kontroli społecznej, skupiający jednostki, podgrupy i inne elementy składowe zbiorowości w całość zdolną do trwania i rozwoju*, 1963) czy S. Ossowski (*wieź jako absorbująca świadomość przynależności do grupy, tendencja do zachowania najważniejszych konformizmów grupowych, kult wspólnych wartości, świadomość wspólnych interesów, ale i gotowość do przedkładania interesów grupy ponad interesy osobiste, jeżeli taki konflikt zajdzie, albo przynajmniej przekonanie, że się powinno interesy grupy przekładać nad swoje*, 1962)³⁵? Opinie w tej sprawie są podzielone.

³² Cyt. za: M. Szponar: *Społeczności wirtualne – realne kontakty w wirtualnym świecie*. W: *Społeczeństwo informacyjne*. Op. cit., s. 158-167.

³³ Szerzej zob. M. Szponar: op. cit., s. 164; *Społeczeństwo informacyjne. Istota, rozwój, wyzwania*. Warszawa 2006, s. 193.

³⁴ Zob. M. Juza: op.cit.

³⁵ Cyt. za B. Przywara: *Więzi społeczne w rzeczywistości wirtualnej*. W: *Społeczeństwo informacyjne. Istota...* Op. cit., s. 168-176.

Przeciwko nazywaniu kontaktów wirtualnych więziami czy relacjami występuje Bauman. Twierdzi on, że *kontakty wirtualne stają się zbyt krótkie i płytkie, by mogły przekształcić się w więzi; ograniczone do bieżącej sprawy, nie grożą tym, że pochłoną i wciągną partnerów w relację wykraczającą poza czas i temat aktualnej rozmowy bądź przekazu wiadomości – coś, co, jak wiadomo, zdarza się w przypadku „wszystkożernych” relacji międzyludzkich*³⁶. Takie podejście przełożone na rzeczywistość biblioteczną sugerowałoby, że kontakty z użytkownikiem nawiązywane w Internecie nie mają głębszego, a jedynie instrumentalny charakter. Jakościowo – nie zastąpią wizyty w bibliotece. Co więcej, w tej samej publikacji Bauman pisze, że *dla integracji różnicowanego społeczeństwa wartościowe jest propagowanie otwartych, gościnnych i przyjaznych przestrzeni publicznych, które skłaniałyby mieszkańców wszystkich kategorii do ich regularnego odwiedzania i wspólnego – świadomego oraz dobrowolnego – wykorzystywania. Wzajemne zrozumienie może być tylko wynikiem wspólnego doświadczenia, to zaś jest nie do pomyślenia bez wspólnej przestrzeni*³⁷.

Według Baumana prawdą byłoby stwierdzenie, że brak komunikacji niewerbalnej przekłada się na faktyczną niemożność nawiązania relacji, chyba że byłby on rekompensowany częstotliwością kontaktów i ich zakresem (tematyką poruszanych zagadnień, nieograniczoną do spraw „oficjalnych”), czego przykłady (jak przyjaźń korespondencyjna) znaleźć można w historii, jednak zazwyczaj nie ma to zastosowania w przypadku elektronicznej wymiany informacji. Zależność tę można postrzegać jako kolejny argument za utrzymaniem „rzeczywistych”, nie tylko wirtualnych struktur i przestrzeni bibliecznych, zapewniających możliwość spotkania twarzą w twarz z bibliotekarzem, pełnego wykorzystania różnorodnych kanałów komunikacyjnych. Wymaga tego zróżnicowanie funkcji bibliecznych, nieograniczonych przecież wyłącznie do udzielania informacji, ale obejmujących bezsprzecznie również upowszechnianie kultury i edukacji, w czym kontakt osobisty z bibliotekarzem (inną osobą, np. podczas spotkań autorskich, i/lub obiektem kultury, np. książką) jest niezbędny.

Swoje zastrzeżenia co do jakości więzi cyfrowych przedstawia również B. Przywara. Zwraca on uwagę na problematyczny warunek zachowania jedności czasu i miejsca przez osoby więź budujące, który jednak można uznać za spełniony przez istnienie specyficznej, wirtualnej, wcześniej nieznannej (bo niemożliwej do zaistnienia) przestrzeni

³⁶ Z. Bauman: *Razem osobno*. Wyd. 3. Kraków 2003, s. 162.

³⁷ Z. Bauman: *Tamże*, s. 236.

elektronicznej, łączącej ludzi mimo różnic rzeczywistego czasu i miejsca ich przebywania. W związku z tym B. Przywara proponuje następujące warunki definiujące więzi wirtualne:

- więzi, które zawiązują się w rzeczywistości wirtualnej, to jest w trakcie korzystania z Internetu (aspekt genetyczny więzi),
- więzi, które następnie się aktualizują (czyli ujawniają się, trwają, rozwijają, wzmacniają lub osłabiają) w trakcie połączenia internetowego,
- które zarazem trwają w rzeczywistości „niewirtualnej”, czyli w realnym świecie, w rzeczywistości społecznej. Nie należy więc rozumieć tych więzi jako istniejących wyłącznie w rzeczywistości wirtualnej, to jest trwającej tylko w czasie korzystania z Internetu³⁸.

Uczestników tak zdefiniowanych więzi łączy przestrzeń elektroniczna, narzędzia i formy komunikowania, specyficzny styl, zasady regulujące sposób funkcjonowania w tej „wspólnocie” (najczęściej spotykana jest hierarchia wynikająca z długości korzystania z danej usługi/bycia w danej grupie). Relacje takie mogą stopniowo rozwinąć się, obejmując sferę nie tylko kontaktu werbalnego (pisemnego), ale psychicznego (zainteresowanie drugą osobą) czy społecznego (regularne kontakty, wzajemne oddziaływanie na siebie poprzez wymianę wartości – słów, przedmiotów, sytuacji). *Z obserwacji wynika, że wystarczy kilka postów na forum lub systematyczne pojawianie się przez około dwa tygodnie, aby dana osoba była traktowana jak członek jakiejś społeczności*³⁹. Zdanie powyższe ilustruje granicę, po przekroczeniu której sami internauci uznają, że nawiązany przez (nawet anonimową) osobę kontakt przeradza się w trwalszą więź.

W świetle przytoczonych wyżej, klasycznych definicji socjologicznych Szczepańskiego i Ossowskiego, wydaje się, że współczesne kontakty realizowane w środowisku cyfrowym nie muszą być tak samo trwałe, stabilne i uporządkowane, jak te realizowane w świecie rzeczywistym. Niekoniecznie też ich osłabienie czy zerwanie powoduje poważne, negatywne konsekwencje dla trwałości społeczności sieciowych. Poniżej przytoczono przykłady badań, które dowodzą możliwości zarówno nawiązania, jak i utrzymania więzi w środowisku cyfrowym, więzi równie trwałej i znaczącej, jak relacje kształtujące się w świecie rzeczywistym.

Niektórzy autorzy dowodzą⁴⁰, że wiele z nich rozwija się dwutorowo, tzn. jest realizowana zarówno w świecie wirtualnym, jak i rzeczywistym.

³⁸ B. Przywara: *Więzi społeczne w rzeczywistości wirtualnej*. W: *Spółczesność informacyjna. Istota...* Op. cit., s. 171.

³⁹ B. Przywara: op. cit., s. 173.

⁴⁰ Zob. np. M. Szponar: *Społeczności wirtualne – realne kontakty w wirtualnym świecie*. W: *Spółczesność informacyjna. Istota...* Op. cit., s. 158-167. B. Przywara: op. cit.; M. Juza: *Portfel życia towarzyskiego...* Op. cit.

Robin Hamman⁴¹ twierdzi nawet, że o jakości relacji nie decyduje sposób komunikowania, ale poczucie związania osób uczestniczących w tym procesie. Część z kontaktów zainicjowanych „komputerowo” świadomie przenoszona jest i podtrzymywana w formie spotkań bezpośrednich. W różnych przypadkach (nieśmiałość powiązana z możliwością zachowania anonimowości, poszukiwanie osób o takich samych, specjalistycznych zainteresowaniach) sfera wirtualna staje się dodatkową, unikatową okazją do zawarcia nowych znajomości. Sprzyja temu także tekstowość komunikacji, która uwalnia od obciążeń związanych z wywieraniem pierwszego wrażenia.

Cytowana już w tym rozdziale M. Juza wiąże osłabienie częstotliwości kontaktów w sferze realnej nie z rosnącym wykorzystaniem Internetu w komunikacji międzyludzkiej, ale z ogólną tendencją przemian wzorca interakcji, dążącego do indywidualizmu sieciowego⁴¹. W związku z tym również w sieci główną rolę odgrywa jednostka, brak tu jednocześnie hierarchii – wszystkie ogniwa są sobie równe jeśli chodzi o możliwość wyboru relacji, jakie zostaną między nimi związane. Można by się zastanawiać, czy równość ta rzeczywiście zachodzi, jeśli możemy rozpatrywać kilka wariantów decyzji w tej kwestii: kto pierwszy wyjdzie z inicjatywą, jak zostanie przyjęty. *Taką formę wspólnotowości, polegającą na zorganizowaniu sieci kontaktów wokół jednostki, Barry Wellman (1999) określa mianem społeczności spersonalizowanych, a Castells nazywa indywidualizmem sieciowym*⁴².

Sieć internetowa staje się więc jedną z płaszczyzn życia społecznego⁴³. Dotyczy to przede wszystkim funkcjonowania mniejszych grup, wyodrębnianych bądź na podstawie zainteresowań (zawodowych, hobbyistycznych) użytkowników, bądź np. wspólnoty języka, narodu, terytorium. W tym sensie np. K. Krzysztofek⁴⁴ stwierdza, że Internet ewoluuje ku „glokalności”, ze względu na jego tendencję do ulokowania i unarodowienia, do zwiększania proporcji zasobów dostępnych w językach narodowych czy też umieszczania informacji będących przedmiotem zainteresowania środowisk lokalnych. Potwierdza to też konkluzja ilustrująca swoiste wirtualne, sieciowe odzwierciedlenie faktycznego (realnego) stylu życia danego środowiska, mówiąca o podtrzymującej

⁴¹ Cyt. za B. Przywara: op. cit., s. 175.

⁴² Szerzej zob. M. Juza: op. cit.

⁴³ M. Juza: op. cit., s. 328-329.

⁴⁴ Zob. też M. Piotrowski: *Sieć 2.0 i Kultura 2.0 – specyfika nowego podejścia do komunikacji w Internecie*. W: M. Wawrzak-Chodaczek, red.: *Komunikacja społeczna w świecie wirtualnym*. Toruń 2008, s. 85-95.

funkcji technologii informacyjnych względem istniejących nawyków społecznych i wzorów spędzania czasu wolnego (czego przykładem są różnice w korzystaniu z Internetu między np. krajami skandynawskimi czy Holandią a Europą Południową i Wschodnią). Wyjątkiem mogą być tu indywidualizm i swoboda korzystania z sieci w krajach wschodnieuropejskich, postrzegane jako odreagowanie na dotychczasowy rygor życia „wspólnotowego”⁴⁵. Krzysztofek potwierdza tezę o „społeczno-twórczej” roli Internetu, postrzeganej jednak nie w tradycyjnej funkcji podtrzymywania istniejących więzi grupowych, ale poszukiwania nowych zasobów (wiedzy, samorealizacji) i nowych relacji, których nie ma możliwości znaleźć w środowisku lokalnym⁴⁶.

Swobodna, pozioma⁴⁷ komunikacja elektroniczna, wykorzystywana do przekazu różnych treści: od codziennych, przez zawodowe, naukowe, po przekaz sztuki, przy tak intensywnym jej wykorzystaniu oddziałuje zwrotnie na percepcję człowieka (cyberpercepcja). Ta zależność prowadzi do odkrywania nowych sfer oddziaływania mediów i interakcji z ludźmi. *Przeobrażenia te rozpoczynają nową tendencję w powstawaniu zmian społecznych, którą zwykło się określać „zmianami do wewnątrz”, budującymi podstawę nowej medialnej rzeczywistości alternatywnej, w której rzeczywistość wirtualna (virtual reality) nie jawi się tylko jako artefakt świata realnego (artificial reality), ale jest postrzegana jako wnikająca do niego i z nim się łącząca w nową hybrydę. W niej świat realny będzie się spajać również z jego wizją, do której może dotrzeć każda jednostka posługująca się technologiami telepatycznymi. Dotyczy to również wnętrza osobowości nowych generacji ludzi, żyjących w tak zmedializowanym środowisku. Użytkownik tych nowych mediów może przekroczyć przecież oddalenie przestrzenne, ale również i czasowe, co daje mu możliwość osobistego zbliżenia przeszłości i przyszłości do teraźniejszości. Może więc dokonać czegoś na kształt osobistej archeologii własnej kulturowej tożsamości. Komunikowanie się może wtedy osiągnąć nowy „post-symboliczny sposób” – jak przypuszczał już Jaron Lanier⁴⁸.*

Przytoczona tu wizja kreśli obraz człowieka swobodnie korzystającego z zasobów wiedzy historycznej i współczesnej, który etap dyskusji

⁴⁵ K. Krzysztofek: *Czy społeczności terytorialne przeniosą się do sieci?* W: B. Jąlo-wiecki, W. Łukowski, red., op. cit., s. 67-82. Zob. też J. Wojciechowski: *Biblioteki w globalizacji świadomości dziecka* W: E. B. Zybent, D. Grabowska, red.: *Książka, biblioteka, informacja w kręgu kultury i edukacji*. Warszawa 2008, s. 194-204.

⁴⁶ K. Krzysztofek: op. cit., s. 73.

⁴⁷ Tamże, s. 76-78.

⁴⁸ Zob. szerzej M. Castells: *Galaktyka Internetu*. Poznań 2003.

nad jakością relacji nawiązywanych w realnej czy cyfrowej sferze funkcjonowania ma już za sobą. Współzależność i przenikanie się obu tych przestrzeni są dla niego oczywiste, decyzja o wyborze danego kanału komunikacji zależy od okoliczności – dostępnego czasu, urządzeń itp. Powodzenie kontaktu biblioteki z użytkownikami zależy więc będzie od jej elastyczności formalnej, sprzętowej, językowej, czasowej (dostępność informacji w Internecie o każdej porze doby) i indywidualnego traktowania każdego klienta – a więc od świadomego i celowego włączania się w nurt przemian społecznych.

1.4. Tożsamość w sieci elektronicznej

Badania nad relacjami nawiązywanych w środowisku wirtualnym prowadzą m.in. psychologowie i socjologowie. W obszarze ich zainteresowań znajdują się kwestie kształtowania tożsamości, sposobów prezentacji własnej osoby w kontaktach z innymi. Konieczność takich badań wynika ze stwierdzenia, że komunikowanie się (w tym przede wszystkim korzystanie z poczty elektronicznej i innych narzędzi kontaktu wirtualnego) jest najczęstszą aktywnością realizowaną w Internecie, wyprzedzającą w tym względzie poszukiwanie informacji czy rozrywkę⁴⁹. Nie można tu oczywiście zapominać o ograniczeniach tej komunikacji, w której dominuje odmiana tekstowa, pozbawiona wymiaru niewerbalnego (poza nikłymi możliwościami ilustrowania tekstu emotikonami bądź manipulacji formą graficzną) i kontekstu.

Autorzy badań dzielą kontakty sieciowe na te będące podtrzymaniem relacji nawiązanych w świecie rzeczywistym oraz te utworzone i funkcjonujące tylko w sferze wirtualnej. Te drugie różnią się od pierwszych jakościowo. *Przede wszystkim nie mają one wspólnego dla członków tej relacji kontekstu sytuacyjno-społecznego, co stanowi utrudnienie dla zrozumienia codziennego środowiska, w jakim żyje partner. To z kolei przekłada się wprost na mniejsze możliwości udzielenia wsparcia*⁵⁰. Odwołując się do różnych projektów badawczych, przywołani tu autorzy stwierdzają, że Internet pozwala na zawieranie większej liczby związków (często na niekorzyść relacji budowanych w świecie rzeczywistym), co wiąże się z rozwojem większej liczby tzw.

⁴⁹ I. S. Fiut: op. cit.

⁵⁰ Szerzej zob. K. Krejtz, I. Krejtz: *Ja w sieci – sieć we mnie. Zależności pomiędzy doświadczeniami relacji w internecie a reprezentacją obrazu siebie*. W: D. Batorski, M. Marody, A. Nowak, red.: *Społeczna przestrzeń Internetu*. Warszawa 2006, s. 91-112.

aspektów Ja społecznego, choć również analogicznie słabszych. Widzą w tym zagrożenie dla możliwości definiowania własnej osoby⁵¹. Jednocześnie jednak przywołują wyniki kolejnych badań⁵², w których stwierdzono, że przynależność do społeczności wirtualnej może poprawiać samoocenę, a więc przyczyniać się zarówno do rozwoju osobowości, jak i relacji z innymi.

Kolejnym badanym zagadnieniem był problem autoprezentacji w Internecie, tzw. „prawdziwego Ja”, definiowanego jako *często nieuświadomiany, aktualnie istniejący obraz własnej osoby, jednocześnie niewyrażany w rzeczywistości społecznej*⁵³. Wykazano, że w sieci łatwiej jest ujawniać swoje poglądy czy uczucia, ze względu na specyfikę tego środowiska (otwartość, anonimowość, większe poczucie kontroli nad przekazywanym obrazem samego siebie). Taka większa swoboda sprzyja głębszemu samopoznaniu i zrozumieniu, jak również pewnej idealizacji własnej osoby (jak i rozmówcy), a w konsekwencji większej akceptacji własnej osoby. Poczucie pewności i akceptacji wiąże się również ze sprawnością korzystania z Internetu jako narzędzia komunikacji. Nie wiadomo jednak na razie, czy te pozytywne zmiany przekładają się na funkcjonowanie człowieka w świecie rzeczywistym, czy realizują się wyłącznie w kontaktach wirtualnych.

Problematyką wpływu Internetu na tożsamość, ze względu na jego specyficzne połączenie sfery technicznej i społecznej, zajmował się także P. Mazurek⁵⁴. Badał on tożsamość społeczną, tworzoną przez *ogromną liczbę społecznych identyfikacji jednostki z różnymi kategoriami społecznymi*⁵⁵. Zwrócił uwagę na zwiększoną aktywność użytkownika sieci, wymuszaną przez – najczęściej hipertekstową – konstrukcję źródeł, wymagającą podejmowania decyzji, określania się względem oferowanych możliwości wyboru itp., a dającą jednocześnie więcej swobody. Jako doświadczenie indywidualizujące, wymagające określania się (wyboru tożsamości), wskazano m.in. zakładanie konta pocztowego (wybór serwera, nazwy itp.), tworzenie własnej strony WWW (dobór wiadomości, grafiki, linków), prowadzenie bloga, udział w grach online (definiowanie profilu gracza).

Inaczej niż K. Krejtz i I. Krejtz, Mazurek skłania się do uznania za prawdziwe twierdzenia mówiącego o faktycznej tożsamości rzeczywistej

⁵¹ Tamże, s. 94.

⁵² Tamże, s. 95.

⁵³ Tamże, s. 97.

⁵⁴ Tamże, s. 101-107.

⁵⁵ P. Mazurek: *Internet i tożsamość*. W: D. Batorski, M. Marody, A. Nowak: op. cit., s. 113-132.

i wirtualnej użytkownika sieci. *Wszelkiego rodzaju książki adresowe, pozwalające zarządzać adresami, grupować znajomych, filtry poczty elektronicznej pozwalające przechowywać wiadomości w katalogach, zbiory zakładek kierujących do ulubionych stron pozwalają użytkownikowi wyodrębnić, nazwać i ponownie połączyć w całość często bardzo różne sfery życia. Najdobitniejszym przejawem tego potencjału tkwiącego w technologii komputerowej jest stworzenie własnej strony domowej, która – będąc odpowiedzią na pytanie „kim jestem?” – stanowi zbiór społecznych identyfikacji przedstawionych, m.in., w postaci odnośników do stron znajomych, instytucji, organizacji, wspólnot skupionych wokół stylu życia etc.*⁵⁶.

P. Mazurek podaje cztery rodzaje możliwych połączeń między tożsamością online i offline⁵⁷:

- tożsamość oficjalna: najbliższa tej ze świata rzeczywistego i obejmująca pewne społecznie uznawane (lub czasami wymagane) cechy użytkownika, jak np. przynależność do grupy wiekowej, zawodowej (szkolnej); jest wykorzystywana w czynnościach oficjalnych realizowanych w Internecie, np. poszukiwaniu (wykonywaniu) pracy, udziale w kursach, wypełnianiu elektronicznych formularzy podatkowych, korzystaniu z bankowości elektronicznej itp.;
- tożsamość eksperymentalna: tworzona przede wszystkim w celach rozrywkowych (czasem poznawczych), wykorzystywana wyłącznie w środowisku wirtualnym, do kontaktów z nieznanymi – na czatach, forach, w komentowaniu blogów itd.;
- tożsamość fabularna: budowana dla potrzeb gier online, blogów, stron domowych (a więc związana z rozrywką, działalnością artystyczną, czasami terapią) na podstawie fantazji dotyczących własnej osoby lub prób poznawania siebie samego i poddawania takiego obrazu publicznej weryfikacji;
- tożsamość sekretna: budowana z elementów nieakceptowanych lub niepopularnych w świecie rzeczywistym, jej celem jest utrudnienie lub uniemożliwienie identyfikacji internauty i jednocześnie zapewnienie możliwości kontaktu z podobnymi sobie – hakerami, mniejszościami seksualnymi, grupami o skrajnych poglądach społecznych czy politycznych⁵⁸.

Z punktu widzenia praktyki bibliotecznej możemy mieć do czynienia przede wszystkim z tożsamością oficjalną użytkowników (zapisanych/

⁵⁶ Tamże, s. 115.

⁵⁷ Tamże, s. 125.

⁵⁸ Zob. Tamże, s. 128-129.

zarejestrowanych), którzy korzystają z usług dostępnych w sieci (np. zamawiania książek, czy np. ograniczonego czasowo pobierania plików z książkami do słuchania). W przypadku kontaktów mniej formalnych (fora, blogi biblioteczne), mogą ujawnić się także tożsamości eksperymentalne czy nawet fabularne, jeżeli użytkownik nie chce być rozpoznany, zwłaszcza jeśli przedstawia opinie niepopularne czy niezgodne z powszechnym sądem.

Badania psychologiczne i socjologiczne dotyczące tożsamości w sieci elektronicznej stanowią punkt wyjścia dla projektów interdyscyplinarnych z udziałem bibliotekoznawstwa. Obszar eksploracji obejmuje tu m.in. zagadnienia postaw i zachowań użytkowników bibliotek w środowisku rzeczywistym i wirtualnym, jakości i ilości ich kontaktów z ofertą biblioteczną 2.0, kierunków rozwoju usług informacyjnych, edukacyjnych i kulturalnych w zależności od wyników prowadzonych obserwacji.

Podsumowanie

W tym pierwszym, wprowadzającym rozdziale starałam się przedstawić tło społeczno-psychologiczne dla dalszych rozważań dotyczących komunikacji z użytkownikiem w bibliotekach oraz działalności kulturalnej tych instytucji. Jak wynika z przedstawionych badań, współczesny człowiek, poddany presji czynników ekonomicznych i socjologicznych, takich jak konkurencyjność czy pęd do konsumpcji, próbuje odnaleźć się w postnowoczesnym świecie. Stara się więc zdefiniować swoje miejsce, poznać potencjał (zależny od indywidualnych kompetencji i uwarunkowań), określić tożsamość w świecie rzeczywistym i wirtualnym, nawiązywać relacje z innymi ludźmi. Nie zawsze jest to proste ani jednoznaczne.

Obecne w środowisku lokalnym, nauce, edukacji, a także w Internecie, biblioteki obsługują takich właśnie współczesnych użytkowników – spieszących się, różnych pod względem umiejętności i potrzeb, szukających odpowiedzi na bardziej lub mniej poważne pytania. Jako instytucje ściśle związane z życiem społecznym, reagują na zachodzące zmiany, dostosowując jakość i formę usług do sposobu funkcjonowania „ponowoczesnego człowieka” – tego oderwanego od miejsca i czasu „nomady”, i tego, któremu trudniej pokonać swoje ograniczenia. O nawiązywaniu relacji z użytkownikiem i pracy nad skutecznością komunikacji szerzej mówi rozdział 3. Natomiast na rozdział 2 składają się prezentacje kilku różnych (choć bliskich sobie pod względem intencji i celu działania) koncepcji postrzegania funkcji integracyjnej bibliotek pełnionych wobec poszczególnych grup/społeczności.

Rozdział 2

BIBLIOTEKA – MIEJSCEM SPOTKAŃ

Rodzaj i jakość kontaktów biblioteki z użytkownikiem w społeczeństwie sieciowym kształtowane są przez cechy uznane za charakterystyczne dla obecnego etapu formacji społecznej, a przybliżone pokrótce w rozdziale pierwszym. Przypomnijmy – należą do nich m.in.: nomadyczność (brak przywiązania do miejsca/przestrzeni, próba uniezależnienia się od czasu), swoboda korzystania z nowoczesnych narzędzi teleinformatycznych, przede wszystkim w celu komunikowania się z rozmówcami niezależnie od dzielącej ich odległości, możliwość realnego przeprowadzania wybranych czynności za pośrednictwem tych narzędzi (np. praca, zarządzanie własnymi finansami), nawiązywanie kontaktów zarówno w świecie rzeczywistym, jak i wirtualnym. W związku z tym za oczywiste założenie przyjąć należy, że biblioteka również funkcjonuje w obu „światach”, na równi kontaktując się w nich z użytkownikami, dostosowując usługi do ich indywidualnych potrzeb (w ramach obowiązujących zasad, oczywiście).

Do kluczowych funkcji bibliotek społeczeństwa sieciowego zaliczyć trzeba udział w tzw. procesie społecznego włączenia, którego celem jest praca z grupami najsłabszymi społecznie, „na granicy” sieci, zagrożonymi zerwaniem relacji lub tymi, które nie mają możliwości takich relacji sieciowych nawiązać. Słabość tych grup wynika najczęściej z różnic kulturowych, niskiego poziomu dochodów i wykształcenia oraz związanego z tym braku kwalifikacji do bycia partnerem w stosunkach ekonomicznych (jako pracodawca, pracownik lub konsument), czy wreszcie brak dostępu do narzędzi umożliwiających łączność elektroniczną oraz umiejętności korzystania z nich¹. W. Pindłowa podaje szczegółową listę

¹ Szerzej zob. M. Castells: op. cit.

grup społecznych zagrożonych spiralą wykluczenia społecznego. Są to: niepełnosprawni fizycznie i/lub umysłowo, seniorzy (powyżej 65 roku życia), przedstawiciele mniejszości narodowych i etnicznych, imigranci ekonomiczni i polityczni (azylanci, uchodźcy), więźniowie i byli więźniowie, bezrobotni, rozwiedzeni, wdowcy i wdowy, samotne matki, osoby o odmiennych preferencjach seksualnych czy grupy z marginesu społecznego². Lista ta z pewnością pozostaje otwarta.

2.1. Biblioteka jako węzeł sieci: społeczne włączenie

Biblioteka analizowana jako węzeł w sieci społecznej ma wiele atutów. Pod względem technicznym, powinna zapewnić (zwłaszcza użytkownikom, którzy nie mają takich możliwości w domu) dostęp do Internetu. Dobrze, jeżeli towarzyszy temu również edukacja na różnych poziomach i wymiarach: szkolenia komputerowe (jak np. to dla seniorów prowadzone w Bibliotece Publicznej – Ośrodku Informacji im. Jana Nowaka Jeziorańskiego w Warszawie, w Sopocie³, Krakowie czy Wrocławiu⁴), dostęp do sieci pozwalający na korzystanie z ofert szkoleniowych i kształcenia ustawicznego metodą e-learningu, wykorzystanie do edukacji zdigitalizowanych zasobów bibliotek i innych instytucji kultury⁵, różnego typu kursy organizowane i/lub współprowadzone przez bibliotekarzy. Zaletą bibliotek jest również możliwość współpracy z innymi instytucjami kultury bądź z placówkami opieki społecznej, m.in. w rozpoznawaniu potrzeb środowiska lokalnego i dostosowywaniu do nich oferty informacyjnej, edukacyjnej i kulturalnej. Inna mocna strona bibliotek to znajomość kodów kulturowych dominujących w danej społeczności. Ten atut stanowi też zobowiązanie – do prowadzenia edukacji kulturowej⁶, kształcenia kompetencji informacyjnych właściwych dla

² Zob. W. Pindłowa: *Technologiczne wyłączenie i włączenie w społeczeństwo informacyjne. Przyczyny i zapobieganie*. W: M. Kocójowa, red.: *E-włączenie czy e-wyobcowanie? E-inicjatywy bibliotek, archiwów, muzeów i uczelni w walce z alienacją społeczną w Polsce i na świecie*. XII Międzynarodowa konferencja naukowa INIB UJ. Kraków, 5-6.06.2006. Kraków 2006. [dokument elektroniczny: płyta CD].

³ M. Dobrowolska: *Moje komputerowe boje. Rzecz o sopockim kursie komputerowym dla seniorów*. „Poradnik Bibliotekarza” 2008 nr 12, s. 7-12.

⁴ Szerzej: Biuletyn EBIB 2008 nr 7(98). „Seniorzy w bibliotekach – projekty”. [online] Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2008/98/> dostęp 3.03.2009.

⁵ Zob. np. projekt UK Museums, Libraries and Archives Council pt. „People's Network”, 2005. [online] Tryb dostępu: <http://www.peoplesnetwork.gov.uk> dostęp 13.03.2009.

⁶ Zob. np. *Multicultural communities guidelines for library services*. Wyd. 2. popr. IFLA 1998. [dokument elektroniczny] Tryb dostępu: <http://archive.ifla.org/VI/s32/pub/guide-e.htm> dostęp 14.09.2009.

danej kultury, do przekazywania wspomnianych kodów kolejnym pokoleniom użytkowników miejscowych, jak i osobom „nowym” w środowisku. Ich poznawanie jest warunkiem pełnoprawnego w niej uczestnictwa, choć zdarza się, że wymaga przyjęcia jako decydujących w sprawach życiowych i obywatelskich, ważniejszych i skuteczniejszych niż kody kultury pochodzenia (dotyczy to przede wszystkim imigrantów).

Biblioteki na całym świecie prowadzą wiele działań promujących korzystanie z narzędzi teleinformatycznych⁷. Realizują również inne projekty mające na celu niwelowanie różnic społecznych, kierowane do mniejszości etnicznych (Cyganie, tzw. Cyganie irlandzcy – *travellers*⁸, grupy etniczne Ameryki Południowej), imigrantów⁹, osób chorych i niepełnosprawnych¹⁰, dzieci (zwłaszcza z ubogich dzielnic i środowisk)¹¹. Oferta usług przygotowywanych z myślą o konkretnych grupach odbiorców obejmuje: gromadzenie odpowiednich materiałów (także edukacyjnych, dostosowanych w treści i formie do specyficznych potrzeb – np. materiały i urządzenia do czytania dla osób z niepełnosprawnością wzroku), edukację, szkolenia w zakresie kompetencji informacyjnych, modernizację architektoniczną związane z ułatwieniem fizycznego dostępu do biblioteki, doradztwo zawodowe, kursy językowe, kursy dla bibliotekarzy obsłu-

⁷ Zob. np. L. Farmer: *Empowering teenage girls through technology*. W: *73 IFLA General Conference and Council*. Durban, 19-23.08.2007. [online] Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/149-Farmer-en.pdf> dostęp 13.03.2009.

⁸ V. Kallar, M. Ó hAodha: *Initiatives for the social inclusion of „non-traditional” library users – the University of Limerick experience*. W: *71 IFLA General Conference and Council*. Oslo, Norway, 14-18.08.2005. [online] Tryb dostępu: http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/086e-Kallar_OhAodha.pdf dostęp 13.03.2009.

⁹ L. Hedelund: *What is Community Center Gellerup? W: 73 IFLA General Conference and Council*. Durban, 19-23.08.2007. [online] Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Hedelund-en.pdf> dostęp 13.03.2009.

¹⁰ Y. S. Lee: *Integrating people with disabilities into mainstream library services*. W: *73 IFLA General Conference and Council*. Durban, 19-23.08.2007. [online] Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Lee-en.pdf> dostęp 13.03.2009; A. A. Oyelude, A. O. Oti: *The Millennium Development Goals (MDGs): gender gap in information, education and library access to HIV/AIDS prevention and treatment in local communities of Nigeria*. W: *73 IFLA General Conference and Council*. Durban, 19-23.08.2007. [online] Tryb dostępu: http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/149-Oyelude_Oti-en.pdf dostęp 13.03.2009.

¹¹ P. Muller, B. Genco: *Libraries respond to children in need: two model programs*. W: *73 IFLA General Conference and Council*. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Genco_Muller-en.pdf dostęp 13.03.2009; C. J. Nel: *Paired reading: encouraging reading for pleasure at farm schools through peertutoring in the Greater Tzaneen area*. W: *73 IFLA General Conference and Council*. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Nel-en.pdf> dostęp 13.03.2009; I. Stricevic, K. East: *Babies Guidelines – a presentation of the Guidelines for library services to babies and toddlers*. W: *73 IFLA General Conference and Council*. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Stricevic_East-en.pdf dostęp 13.03.2009.

gujących grupy mniejszościowe, imprezy kulturalne¹². Ina Fourie¹³ zaproponowała listę zagadnień, które powinny być przedmiotem badań i działań bibliotek zaangażowanych w usuwanie zjawiska wykluczenia społecznego. Wymieniła m.in.:

- społeczną świadomość tego problemu i zaangażowanie w jego eliminację,
- priorytety polityczne,
- dokumentowanie roli i wpływu działań bibliotecznych i informacyjnych w zakresie włączenia społecznego,
- znaczenie kompetencji informacyjnych i edukacji w przerywaniu spirali wyłączenia,
- poszukiwanie źródeł finansowania i innych koniecznych zasobów,
- współpracę z innymi podmiotami,
- szkolenia i rozwój zawodowy bibliotekarzy publicznych,
- budowanie infrastruktury,
- badania dotyczące działań na szczeblu międzynarodowym.

¹² Zob. też G. Badawi: *Public libraries as sources of information for the disadvantaged groups in societies: A study of the information and educational needs of prostitutes in Kano, Nigeria*. W: 73 IFLA General Conference and Council. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/135-Badawi-en.pdf> dostęp 13.03.2009; T. Brook: *Public libraries and their communities: South Australia reads*. W: 73 IFLA General Conference and Council. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Brook-en.pdf> dostęp 13.03.2009; C. M. Chu: *Defining „multiculturalism”*. IFLA 2005. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/s32/pub/multiculturalism-en.pdf> dostęp 13.03.2009; E. Civallero: *Libraries, indigenous people, identity & inclusion*. W: 73 IFLA General Conference and Council. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Civallero-trans-en.pdf> dostęp 13.03.2009; M. Ekman: *To reach multicultural users in libraries – some reflections and examples from Sweden*. W: 65 IFLA General Conference and Council. Bangkok, 20-28.08.1999. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/008-106e.htm> dostęp 13.03.2009; S. McGlamery, P. S. Ulrich: *Serving patrons in their language, not just ours*. W: 73 IFLA General Conference nad Council. Durban, 19-23.08.2007 [online] Tryb dostępu: http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-McGlamery_Ulrich-en.pdf dostęp 13.03.2009; A. Byrne: *Us and them: libraries in the community*. W: 73 IFLA General Conference and Council. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Byrneen.pdf> dostęp 13.03.2009; M. Itoi: *Oizumi Public Library – bridging cultures in partnership with community resources*. W: 72 IFLA General Conference and Congress. Seul, 20-24.08.2006. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/134-Itoi-en.pdf> dostęp 13.03.2009; C. Lux: *Managing library staff from a different cultural background – the East-West conflict in Berlin*. W: 65 IFLA General Conference and Council, Bangkok. 20-28.08.1999. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/034-106e.htm> dostęp 13.03.2009; S. Novljan: *Minority group in a school library*. W: 73 IFLA General Conference and Council. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Novljan-en.pdf> dostęp 13.03.2009.

¹³ I. Fourie: *Public libraries addressing social inclusion: how we may think...* W: 73 IFLA General Conference and Council. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Fourie-en.pdf> dostęp 13.03.2009.

Znaczenie oferty usług bibliotecznych dla bardzo różnych grup odbiorców podkreśla fakt formułowania od wielu lat wytycznych dotyczących obsługi poszczególnych kategorii użytkowników, przez zespoły pracujące w ramach IFLA. Wskazówki te z jednej strony – przez swoje pojawienie się – definiują grupy wymagające obecnie szczególnego zainteresowania bibliotekarzy i/lub dostosowania usług do ich potrzeb, z drugiej – proponują podstawowe wymagania odnośnie zbiorów, narzędzi, usług, kompetencji pracowników, jakie są potrzebne dla właściwej obsługi tychże. Przykładowo wymienić można Wytyczne IFLA: dla bibliotek obsługujących społeczności wielokulturowe¹⁴, dotyczące obsługi bibliotecznej osób z demencją¹⁵, więźniów¹⁶, osób z dysleksją¹⁷, głuchych¹⁸, dzieci¹⁹, młodzieży²⁰, dotyczące kształcenia kompetencji informacyjnych²¹. Wszystkie te standardy precyzują kompetencje, jakie powinni posiadać bibliotekarze obsługujący wymienione grupy użytkowników, charakteryzują specyfikę potrzeb informacyjnych (i innych, związanych z korzystaniem z placówki użyteczności publicznej) tych klientów, konieczne adaptacje związane z gromadzeniem zbiorów, zapewnieniem odpowiedniego sprzętu i oprogramowania, aranżacją przestrzeni bibliotecznej ułatwiającą korzystanie z oferty.

Powyższa charakterystyka ilustruje wielokierunkowość działań bibliotecznych mających na celu hamowanie spirali wyłączenia społecznego: zarówno poprzez udostępnienie narzędzi, jak i przekaz wiedzy i kodu kulturowego, które stają się podstawą pełnoprawnego udziału mieszkańców w życiu środowiska lokalnego.

¹⁴ *Multicultural Communities Guidelines for Library Services*. Wydanie 2, IFLA 1998. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-e.htm> dostęp 16.03.2009.

¹⁵ *Guidelines for library services to persons with dementia*. IFLA 2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep104.pdf> dostęp 16.03.2009.

¹⁶ V. Lehmann, J. Locke: *Guidelines for library services to prisoners*. Wyd. 3. IFLA 2005/ [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-92.pdf> dostęp 16.03.2009.

¹⁷ G. S. Nielsen, B. Irvall: *Guidelines for library services to persons with dyslexia*. IFLA 2001. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-70e.pdf> dostęp 16.03.2009.

¹⁸ J. M. Day, red.: *Guidelines for library services to deaf people*. Wyd. 2. IFLA 2000. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-62e.pdf> dostęp 16.03.2009.

¹⁹ *Wytyczne dotyczące usług w bibliotekach dla dzieci*. Tłum. E. B. Zybert. IFLA, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/ChildrensGuidelines-pl.pdf> dostęp 16.03.2009.

²⁰ *Guidelines for library services for young adults*. IFLA 2001. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/guidelines-e.pdf> dostęp 16.03.2009.

²¹ J. Lau: *Guidelines on information literacy for lifelong learning*. IFLA 2006. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s42/pub/IL-Guidelines2006.pdf> dostęp 16.03.2009.

2.2. Biblioteki jako węzły sieci w sferze publicznej

Zygmunt Bauman zwrócił uwagę²² na obserwowane współcześnie wycofywanie się ludzi z przestrzeni publicznej na grunt znajomy, bliski i bezpieczny. Można więc mówić o pewnej niechęci do „ujawniania się” w miejscach czy instytucjach będących domeną tej sfery, na korzyść „bycia sobą” w grupach i społecznościach dzielących się z danym człowiekiem bądź doświadczenia życiowe (rodzina, szkoła), bądź zainteresowania i poglądy. Dodatkowo sprzyja temu dostępność społeczności sieciowych łączących ludzi o często bardzo wąskich zainteresowaniach.

Wycofywanie się z przestrzeni publicznej powoduje przede wszystkim zanik umiejętności prowadzenia dialogu i negocjacji, poszukiwania elementów łączących partnerów w komunikacji, przewyżniania barier wynikających z ujawniających się różnic. Niechęć do podejmowania dialogu uniemożliwia prawidłowy rozwój życia społecznego, którego nieodłącznym elementem jest otwarcie na inność, gotowość do przełamywania lęku. Bauman²³ pisze dalej, że warunkiem „upodmiotowienia obywateli”, które Komisja Europejska uznaje za nadrzędny cel kształcenia ustawicznego, jest budowanie i odbudowywanie więzi międzyludzkich, podejmowanie wspólnych działań, odtwarzanie przestrzeni publicznej, kształtowanie umiejętności porozumiewania się, rozwiązywania konfliktów.

Budowanie sfery publicznej w jej pełnym wymiarze wymaga aktywności na tym polu – nie tylko pracy indywidualnej, ale współdziałania, które jest „konstytutywnym elementem wspólnoty”, ze względu na tworzące się w jego trakcie więzi oraz negocjowanie wspólnej wiedzy o rzeczywistości²⁴. Tymczasem – jak zauważają cytowane już M. Marody i A. Giza-Poleszczuk – współcześnie przebywanie w przestrzeni publicznej nie prowadzi do „uwspólniania wiedzy”, ale zaledwie – emocji i doznań, z natury nietrwałych, szybko przemijających. Tak krucho wspólnota emocji nie może więc stanowić podstaw do dłuższego przebywania w sferze publicznej, gdy te wygasną²⁵. Z drugiej jednak strony choćby doniesienia prasowe²⁶ pokazują, że „nie jest tak źle” z polskim kapitałem społecznym, czyli udziałem w życiu publicznym. Każde zaangażo-

²² Zob. Z. Bauman: *Płynne życie*. Op. cit., s. 23.

²³ Zob. Tamże, s. 196-198.

²⁴ Zob. szerzej M. Marody, A. Giza-Poleszczuk: op. cit., s. 329-331.

²⁵ Zob. Tamże, s. 337.

²⁶ Np. D. Uhlig: *Polacy to urodzeni społecznicy*. „Gazeta Wyborcza” 2009, nr 215. 6128 (14.09), s. 8.

wanie w działalność zespołową, nawet bardzo specjalistyczną, może w taki czy inny sposób przynieść efekty nie tylko wybranemu gronu zainteresowanych, ale społecznościom, do których należą. Mogą to być efekty bardzo wymierne (np. na terenach wiejskich doprowadzenie łączy teleinformatycznych) lub ujawniające się w popularyzacji pewnych treści czy umiejętności.

Zaangażowaniu w sferę publiczną nie sprzyja wspomniana w pierwszym rozdziale płynność migracji. Dotyczy ona różnych grupy osób – zmuszanych do tego przez warunki ekonomiczne, sytuację polityczną, podejmujących z własnej woli pracę poza krajem, podróżujących w wyniku obowiązków zawodowych bądź z własnej woli (turystów, wędrowców). Każda z nich – jak pisze M. Przastek-Samokowa²⁷ – musi „oswajać” nową rzeczywistość, w której przyszło jej żyć, inaczej pozostanie w swoistej „bezdomności” – oderwana od własnej kultury i tożsamości, od relacji z ludźmi o bliskich poglądach i wartościach, funkcjonująca wciąż na obrzeżach swojego nowego środowiska.

Współcześni podróżnicy (nawet jeśli nie zawsze „w drodze”) tworzą – z punktu widzenia biblioteki – różne kategorie odbiorców, takich jak miejscowi (choć coraz częściej pozostają w kontakcie raczej wirtualnym niż rzeczywistym), napływowi, obcy. Wśród tych pierwszych biblioteka wspiera zwłaszcza tych zagrożonych wykluczeniem. Do jej standardowych zadań należy więc m.in. kształcenie kulturowych kompetencji informacyjnych i rozwijanie takiego aparatu informacyjno-wyszukiwawczego, który będzie dostosowany do umiejętności i potrzeb użytkowników. Inny ważny obszar działalności to współtworzenie zasobów publicznie dostępnych – repozytoriów wiedzy – z innymi instytucjami kultury²⁸ czy edukacji.

Napływowi – jak pisze dalej M. Przastek-Samokowa – choć przebywają na stałe poza „domem”, rozumianym jako środowisko, w którym wzrastali i wychowywali się, dom rodzinny, chcą często zachować nie kontakt z miejscem pochodzenia, co ułatwić im może np. forum „emigranckie” prowadzone przez lokalne biblioteki publiczne²⁹ czy społecz-

²⁷ M. Przastek-Samokowa: *Tułacz po globalnej wiosce. Biblioteki wobec społeczeństwa wielokulturowego*. W: M. Kocójowa, red.: *Przenikanie i rozpowszechnianie idei oraz doświadczeń. Zagadnienia międzynarodowego bibliotekarstwa porównawczego*. Seria III nr 4. Kraków 2007. [dokument elektroniczny: płyta CD].

²⁸ Zob. szerzej M. Kisilowska: *Złowieni w sieci – współpraca instytucji kultury w udostępnianiu regionalnej informacji kulturalnej*. W: *Problemy architektury informacji o kulturze regionu*. Gdańsk 2007 [dokument elektroniczny: płyta CD].

²⁹ O komunikacji emigrantów z własnym narodem zob. szerzej P. Siuda: *Wirtualna komunikacja z własnym narodem, czyli rola Internetu w podtrzymywaniu tożsamości narodowej emigrantów*. W: *Komunikacja społeczna w świecie wirtualnym*. op. cit., s. 125-140.

ności sieciowe osób związanych emocjonalnie z daną okolicą. Takie środowisko, dostępne głównie w sferze wirtualnej, stwarza możliwość podtrzymywania kontaktów, orientacji w życiu społeczności lokalnej, a nawet udziału w nim, poprzez np. wyrażanie swojej opinii w dyskutowanych sprawach. Biblioteki mogą pośredniczyć choćby w przekazie elektronicznych wersji prasy lokalnej, komunikatów instytucji i organizacji itp. Takie wsparcie ma nie tylko wymiar informacyjny, pomaga wejść w nowe środowisko, także dzięki utrzymywaniu i wzmacnianiu tożsamości, wspieraniu poczucia własnej wartości, na przekór trudnościom, które „napływowi” mają do pokonania w nowych środowiskach³⁰.

Oferta informacyjna dla napływowych jest tworzona także przez biblioteki mieszczące się w aktualnym miejscu ich pobytu. Przywoływane już, szczegółowe zalecenia IFLA³¹ dotyczą zwłaszcza tych społeczności, w których grupy napływowe (imigranci, azylanci, osoby pracujące na stałe poza granicami swojego kraju, rdzenni mieszkańcy itd.) są stosunkowo liczne, co nie oznacza jednak, że nawet pojedynczy klient biblioteki spoza jej środowiska nie może liczyć na realizację swoich potrzeb kulturowych i informacyjnych. Wytyczne zalecają obsługę specyficznych grup użytkowników w sposób „standardowy”, a więc nietraktowanie ich w kategorii „specjalnych, nadzwyczajnych, nietypowych”, ale jako klientów usługi „jednej z wielu”.

Najtrudniej obsłużyć obcokrajowców, którzy szybko zmieniają miejsca pobytu, a więc najczęściej zainteresowani są tylko „powierzchniową” inkulturacją, żyjąc ze świadomością zbliżającej się, kolejnej przeprowadzki. Nie chcą głęboko wnikać w zasady kultury miejscowej, wolą tylko umieć się w miarę sprawnie poruszać w nowym środowisku.

Za przykład działalności wspierającej inkulturację grup mniejszościowych można podać ofertę bibliotek duńskich, od XIX w. bardzo zaangażowanych w integrację społeczeństwa. W latach 2002-2005, w ramach realizacji unijnej strategii i2010, ich działania koncentrowały

³⁰ Jak pisze K. Krzysztofek: *Gdy się niszczy jedne elementy swoistości, rozrywa się tkankę społeczną, degraduje kulturowe systemy adaptacji, odrywa wytwórczość od własnego podłoża, od sieci relacji socjokulturowych, gdy słabnie suwerenność państwa, a granice stają się symbolicznymi liniami na mapie, to do głosu dochodzą znaki kulturowe, symbole jako linie papilarne, coś, co ma się na własność i co nie zlewa się w jedną globalną magmę. (...) Globalizacja nie musi być repliką Zachodu, jak widzieli to modernizatorzy. Różne „plemiona”, nawet te zinfomatyzowane, będą mieć różne przyszłości, skoro miały różne przeszłości. Zatem kultura nazywana globalną nie musi być i nie jest kulturą zachodnią, będzie kulturą zhybrydowaną, wchłaniającą elementy o różnym rodowdzie. Internet, będąc oknem na „e-świat”, może równie dobrze służyć jako platforma budowania mikroświatów społecznych. W: tegoż: *Czy społeczności terytorialne przyniosą się do sieci?* W: B. Jałowicki, W. Łukowski, red., op. cit., s. 69-70.*

³¹ *Multicultural Communities Guidelines for Library Services*. Op. cit.

się na przygotowaniu obsługi informacyjnej zwłaszcza imigrantów i uchodźców³². The Danish Central Library for Immigrant Literature (DCLIL)³³ prowadzi serwis internetowy w 16 językach (w tym polskim). Do jej zadań należy pomoc bibliotekom publicznym w realizacji usług dla mniejszości etnicznych i językowych, w tym gromadzenie różnego typu źródeł informacji, czy pomoc w zakresie katalogowania. Szczególną troską otoczone są dzieci – należy zapewnić im dostęp do języka i kultury kraju pochodzenia. Ponadto DCLIL prowadzi:

- forum dyskusyjne dla bibliotekarzy na temat obsługi mniejszości etnicznych w krajach nordyckich,
- serwis FINFO z informacjami (w 13 językach) na temat praw obywatelskich, edukacji, zatrudnienia, pomocy socjalnej, działalności różnych organizacji³⁴,
- portal internetowy KVINDE dla kobiet wywodzących się z mniejszości etnicznych (tematyka: edukacja, praca, styl życia kobiet w Danii), jednocześnie będący dla nich miejscem wymiany informacji i doświadczeń³⁵,
- bibliotekarski portal skandynawski o gazetach i czasopismach, ułatwiający ich selekcję i dobór ze względu na potrzeby mniejszości etnicznych,
- konfigurację komputerów dla alfabetów niełacińskich,
- pomoc konsultantów etnicznych dla bibliotekarzy (wzajemne doradztwo dotyczące takich usług, jak kształcenie dzieci i studentów, kursy obsługi PC, pośrednictwo pracy, kursy językowe, sytuacje kryzysowe).

Innym przykładem tak szerokiej oferty może być Community Center Gellerup (CCG)³⁶, lokalna struktura składająca się z różnych instytucji publicznych (informacja publiczna, biblioteka, przychodnia, towarzystwo popularyzujące wiedzę i umiejętności komputerowe), zapewniająca ich współpracę międzydziedzinową, w tym wymianę wiedzy i doświadczeń. Prowadzi ona działalność kulturalną (w tym wyszukiwanie informacji) i edukacyjną (poza systemem szkolnym, np. pomoc języko-

³² H. Clausen: *Rola bibliotek w integracji społeczeństwa informacyjnego. Dania z perspektywy europejskiej*. W: M. Kocójowa, red.: *E-włączenie czy e-wyobcowanie? E-inicjatywy bibliotek, archiwów, muzeów i uczelni w walce z alienacją społeczną w Polsce i na świecie*. Kraków 2006. Seria III: ePublikacje INIB UJ nr 2. [document elektroniczny: płyta CD].

³³ The Danish Central Library for Immigrant Literature, 2006. [online]. Tryb dostępu: <http://www.indvandrerbiblioteket.dk/> dostęp 16.03.2009.

³⁴ Serwis FINFO. Information in 10 languages for ethnic minorities in Denmark. Statsbiblioteket, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://www.finfo.dk/wwwfinfo/HTML/default.html> dostęp 16.03.2009.

³⁵ Portal KVINDE. Information in 10 languages for ethnic minorities in Denmark. Statsbiblioteket, b.d. <http://www.kvinde.finfo.dk/> dostęp 16.03.2009.

³⁶ L. Hedelund: op. cit.

wa, podstawowe kursy komputerowe), doradztwo w zakresie zatrudnienia, zdrowia, życia rodzinnego. Współpraca wewnętrzna opiera się na wspólnych wartościach, strategii działania, w tym rozwoju zawodowym pracowników, współtworzeniu i wspólnym wykorzystywaniu zasobów informacyjnych.

Szczególnym zadaniem biblioteki w CCG jest zapewnienie mieszkańcom dostępu do wiedzy z zakresu różnic kulturowych, politycznych, narodowościowych, społecznych, religijnych itp. Poza tym oferuje tradycyjne usługi biblioteczne, prowadzi zajęcia językowe i tematyczne dla dzieci, organizuje wydarzenia kulturalne. Dział informacji publicznej prowadzi doradztwo w zakresie życia lokalnego i obywatelskiego w językach dostosowanych do potrzeb okolicznych mieszkańców (duński, arabski, turecki, somalijski, angielski, francuski), pomoc w rozwiązywaniu codziennych problemów, poradnictwo prawne. Ośrodek zdrowia odpowiada za promowanie dostępu do opieki oraz zdrowego stylu życia, ze szczególnym uwzględnieniem rodzin pochodzenia nieduńskiego. Towarzystwo komputerowe organizuje darmowe kursy podstawowe ICT w wielu językach, jak również szkolenia specjalistyczne (np. dotyczące bankowości elektronicznej). Dostępna jest także pomoc woltariuszy, np. przy odrabianiu przez dzieci prac domowych.

2.3. Biblioteka jako „miejsce spotkania”

Kolejny przykład działalności skandynawskich bibliotek publicznych na rzecz włączania różnych grup mniejszościowych w sferę publiczną to projekt realizowany przez placówki norweskie³⁷. Ze względu na płynność, zmienność i wielokulturowość społeczeństwa, zaproponowano w nim wykorzystanie biblioteki jako miejsca „spotkania”. Spotkania przestrzeganego bardzo wielowymiarowo, jako kontaktu z:

³⁷ Prezentacja projektu: zob. Hoegskolen i Oslo, *PLACE: Public Libraries – Arenas for Citizenship. An investigation of the public library as a community meeting place fostering social capital in a digital and multicultural context*. 2009 [online]. Tryb dostępu: <http://www.hio.no/Enheter/Avdeling-for-journalistikk-bibliotek-og-informasjonsfag/PLACE/PLACE-Project-description> dostęp 15.09.2009; o przebiegu i wynikach – zob. R. Audunson: *The public library's potential in promoting social capital and community involvement in a digital and multicultural context*. W: H. K. Achleitner, A. Dimchev, red.: *Globalization, digitization, access and preservation of cultural heritage. Papers from the international conference Sofia*. Bulgaria, 8-10.11.2006. Sofia 2007 s. 411-422; R. Audunson, A. Varheim, S. Aabo, E. D. Holm: *Public libraries, social capital and low intensive meeting places*. „Information Research” 2007 nr 12(4) paper colis 20. [online]. Tryb dostępu: <http://InformationR.net/ir/12-4/colis/colis20.html> dostęp 16.03.2009.

- kulturą – własną i obcą, tradycyjną i nowoczesną,
- światem wirtualnym,
- drugim człowiekiem, bezpośrednio,
- różnymi grupami funkcjonującymi w jednym środowisku lokalnym.

W ramach takiego projektu przeprowadzono (marzec 2006) badania dotyczące postrzegania biblioteki jako przestrzeni społecznej i miejsca spotkania (tak fizycznego, jak i sieciowego), potrzeb związanych z taką rolą biblioteki, barier społecznych i innych uwarunkowań, do których zaliczono:

- kapitał społeczny (wspólne wartości i normy, stabilne relacje, podejmowanie działań jednoczących środowisko, takich jak opieka nad dziećmi czy prawo do korzystania z biblioteki publicznej, regularne kontakty, także nieformalne),
- fragmentaryzację życia (będącą pochodną indywidualizacji, rozwoju technologicznego, popularności telewizji, przeniesienia życia prywatnego na przedmieścia dużych miast),
- obywatelstwo (jako prawo i obowiązek, element życia wspólnego).

Kapitał społeczny jest elementem demokracji, rozwijanym przez skuteczne działania polityczne i sferę publiczną. Jest fundamentem, na którym można budować porozumienie społeczności różniących się między sobą często bardzo znacznie, w zakresie norm, wzorów zachowań, wartości itd. Biblioteki³⁸ należą do tych instytucji i programów, które podejmują działania prowadzące do osiągnięcia „równości społecznej”, która sprzyja wzajemnemu zaufaniu i współpracy w obrębie środowisk czy grup. Zaufanie, kluczową cechą społeczną, P. Sztompka definiuje jako *zasób kulturowy niezbędny do funkcjonowania społeczeństwa czy kultury*³⁹.

Warto tu wyjaśnić, że teoria kapitału społecznego bada wpływ jakości zasobów społecznych (dóbr materialnych i niematerialnych, w tym informacji, zasobów sieci elektronicznej) dostępnych dla jednostki w ramach jej sieci społecznych na realizację zamierzonych celów⁴⁰. Badacze w obrębie tej problematyki próbują więc odpowiedzieć na pytanie, w jaki sposób kontakty społeczne (z osobami i instytucjami), ich liczba i jakość, ułatwiają bądź utrudniają dostęp do zasobów. Wy-

³⁸ Zob. także rozdz. 5.1.2. Biblioteki jako placówki bezpieczeństwa informacyjnego.

³⁹ P. Sztompka: *Prolegomena do teorii zaufania*. W: E. Nowicka, M. Chałubiński, red.: *Idee a zarządzanie świata społecznego*. Warszawa 1999. Cyt. za: M. Piotrowski: *Sieć 2.0 i Kultura 2.0 – specyfika nowego podejścia do komunikacji w Internecie*. W: M. Wawrzak-Chodaczek, red.: *Komunikacja społeczna w świecie wirtualnym*. Toruń 2008, s. 85-95.

⁴⁰ Szerzej zob. C. A. Johnson: *Choosing people. The role of social capital in information seeking behaviour*. „Information Research” 2004 nr 10(1) paper 201 [online]. Tryb dostępu: <http://InformationR.net/ir/10-1/paper201.html> dostęp 16.03.2009.

chodzą z założenia, że ludzie wolą kontaktować się z osobami podobnymi sobie, znajdującymi się mniej więcej na tym samym poziomie ekonomicznym i społecznym, posiadającymi dostęp do tych samych zasobów społecznych. Przejście do nowych zasobów wymaga nawiązania kontaktów z nową siecią społeczną (innym, najchętniej wyższym poziomem), co stanowi poważny wysiłek i wywołuje większe oczekiwania wobec jakości własnego życia.

W projekcie norweskim dokonano rozróżnienia na tzw. miejsca dużej i małej intensywności spotkań. Te pierwsze są ważne i znaczące dla życia człowieka (praca, szkoła, wspólnota etniczna lub religijna, klub sportowy, partia polityczna), zapewniają możliwość spotkania ludzi o podobnych wartościach i zainteresowaniach. Te drugie dają okazję kontaktu z osobami o odmiennych potrzebach i poglądach. Ze względu na silną tendencję odśrodkową i funkcjonowanie grup we własnych miejscach spotkań (środowiskowe kawiarnie, kluby, sklepy, wspólnoty religijne), wydaje się bardzo potrzebne świadome tworzenie miejsc spotkań małej intensywności, w celu podtrzymywania i rozwoju sfery publicznej, użytecznej i inspirującej.

Zbadano więc wykorzystanie biblioteki jako miejsca spotkań, oczekiwania dotyczących działań podejmowanych na rzecz rozwoju kapitału społecznego. Pojęcie „spotkania” definiowano bardzo szeroko, ujmując w nim:

- spotkania przypadkowe (a także miejsce umówienia się),
- miejsce uzyskania informacji, skierowania do innego miejsca spotkania,
- publiczną sferę prezentacji i dyskusji idei politycznych i kulturowych,
- miejsca uzyskania informacji koniecznych do podjęcia działania, do bycia aktywnym obywatelem,
- miejsca spędzania czasu ze znajomymi, współpracownikami i przyjaciółmi,
- miejsca spotkań wirtualnych w sieci.

Wyniki tych badań przyniosły efekt pozytywny, tzn. uznano potencjał bibliotek w zakresie rozwoju kapitału społecznego. Stanowią one faktycznie „wielowymiarowe” miejsca spotkań, zgodnie z przytoczoną powyżej listą. Ta wielowymiarowość pozwala użytkownikom niekiedy uczestniczyć (czasami w sposób niezaplanowany) w różnych formach spotkań jednocześnie. Szczególną uwagę autorzy badania zwrócili uwagę na rolę bibliotek we „włączaniu” osób napływowych, nowych w środowisku lokalnym.

2.4. Biblioteka jako „miejsce społeczne”

Projekt norweski wpisuje się w szerszy nurt badań społeczno-kulturowych dotyczących „miejsca – publicznego, społecznego, trzeciego”, w tym szczególnie biblioteki jako miejsca, przestrzeni publicznej, w której każdy człowiek może się realizować w sobie właściwy sposób⁴¹.

I tak np. można przywołać badania niemieckie dotyczące bibliotek jako „miejsca społecznego”, które dotyczą zmian w przestrzeni bibliotecznej, będących pochodną potrzeb użytkowników⁴², które z kolei pozostają pod wpływem nieustannych przemian cywilizacyjnych i społecznych. O. Eigenbrodt zakłada, że *przestrzeń biblioteczna nie jest predefiniowana przez architekturę, ale kształtowana jako przestrzeń społeczna w wyniku jej użytkowania*⁴³. Przywołuje przykłady przemian bibliotek akademickich – od dziewiętnastowiecznych ogromnych przestrzeni czytelnianych, w których każdy zajęty był indywidualnie własną pracą, po pomieszczenia z wolnym dostępem do półek, przestrzeń przeznaczoną do pracy z komputerem. Przemiany te wiązały się m.in. z demokratyzacją szkolnictwa wyższego i odzwierciedlały otwarcie uniwersytetów dla nowych studentów/użytkowników. Nadal jednak w bibliotekach obowiązywała cisza, a przekaz informacji odbywał się poprzez indywidualny kontakt z tekstem. Stopniowo w przestrzeniach bibliotecznych zaczęły pojawiać się miejsca pracy grupowej, w której nakaz zachowania ciszy nie obowiązywał, a dzięki temu przekaz wiedzy mógł się dokonywać nie tylko poprzez czytanie, ale również dyskusję.

Idea biblioteki jako miejsca dyskursu nie jest jednak nowa. W budynkach bibliotek starożytnych (np. Biblioteki Aleksandryjskiej) zapewniano korzystającym miejsce na swobodną wymianę myśli, do tej tradycji odwoływano się również w renesansie i kolejnych epokach, np. do początku XVII w. Bibliotekę Królewską w Paryżu traktowano właśnie jako miejsce dyskusji i wymiany informacji uczonych, a podobną rolę dla innych grup pełniły biblioteki tworzone przy europejskich księgarniach i kawiarniach. Do idei tej powrócono na początku XX w. np. w Sta-

⁴¹ Szerzej zob. W. A. Wiegand: *Library as place*. „North Carolina Libraries” online 2005 vol. 63 nr 3/4, s. 76-84. [online]. Tryb dostępu: http://www.nclonline.org/NCL/ncl/NCL_63_3-4_Fall-Winter2005.pdf dostęp: 16.03.2009. Zob. też D. Konieczna: *Współczesne trendy architektury bibliotecznej a zmieniające się wymagania użytkowników bibliotek*. W: *Biblioteki XXI w. Czy przetrwamy?* Łódź, 19-21.06.2006. Materiały konferencyjne. Łódź 2006, s. 217-228.

⁴² O. Eigenbrodt: *Societal spaces. The constitution of library space through activity*. W: *74 IFLA General Conference and Council, 10-14.08.2008, Quebec*. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/091-Eigenbrodt-trans-en.pdf> dostęp 7.01.2009.

⁴³ Tamże, s. 3.

nach Zjednoczonych, kiedy sieć bibliotek lokalnych fundowanych przez A. Carnegiego planowano również jako instytucje pełniące funkcję przestrzeni społecznej, a więc miejsce dla czytelników było ważniejsze od miejsca pracy dla bibliotekarzy⁴⁴. Rozwój usług informacyjnych (obserwowany zwłaszcza od lat osiemdziesiątych XX w.), prowadzonych równoległe z ofertą kulturalną i edukacyjną, spowodował także zmiany w organizacji, funkcjonowaniu i roli społecznej bibliotek, choć wciąż pozostają one „miejscami” w dyskutowanym tu znaczeniu tego słowa (uczenia się, spędzania czasu wolnego, poznawania nowych osób, rozwijania zainteresowań itp.)⁴⁵.

Eigenbrodt zwraca uwagę na językowe odzwierciedlenie funkcji przestrzeni bibliotecznej – jako przestrzeni „wspólnej”, „dzielonej” (ang. *communal*), charakterystycznej dla tradycyjnego, indywidualnego studium realizowanego w jednym pomieszczeniu jednocześnie przez wiele osób, oraz przestrzeni „społecznej” (ang. *societal*), której cechą charakterystyczną jest możliwość dyskursu, wymiany myśli.

Dla Eigenbrodta ważna jest także elastyczność przestrzeni społecznej, dająca użytkownikowi swobodę zachowań – w granicach określonych przez charakter miejsca. *Przestrzeń zmienia swój kształt i treść w wyniku każdej interakcji, jaka w niej zachodzi*⁴⁶. *Ze względu na swoją dynamikę i wielofunkcyjność, przestrzeń społeczna nie tylko musi być otwarta, ale powinna też pozwalać na realizowanie różnych aktywności tak, aby jej uczestnicy nie przeszkadzali sobie nawzajem*⁴⁷. Tworzenie takiej przestrzeni jest oczywiście współzależne z projektem architektonicznym biblioteki. *Budynek powinien łączyć ludzi, jednocześnie nie utrudniając im odizolowania się w spokojniejszych rejonach. Powinien również zawierać pomieszczenia pozwalające użytkownikom na samodzielne odkrywanie i kształtowanie przestrzeni*⁴⁸. Eigenbrodt proponuje postrzeganie przestrzeni społecznej biblioteki jako miejsca „uczestnictwa informacyjnego” (ang. *informational participation*), dynamicznego, wielofunkcyjnego. Użytkownik jest w niej nie tylko biernym odbiorcą przekazu, ale aktywnym uczestnikiem komunikacji, partnerem w niektórych przynajmniej etapach procesów informacyjnych. Byłoby

⁴⁴ Szerzej zob. np. T. Hiss: *The Experience of Place*. New York 1990 s. 79-80; B. Bienkowska, H. Chamera: *Zarys dziejów książki*. Warszawa 1987 s. 41.

⁴⁵ Zob. T. Hiss: op. cit.

⁴⁶ O. Eigenbrodt: op. cit., s. 11.

⁴⁷ Tamże, s. 13.

⁴⁸ Tamże.

to zgodne z założeniami teorii konwersacji i idei „biblioteki partycypacyjnej” proponowanymi przez R. D. Lankes et al.⁴⁹.

2.5. Biblioteka jako miejsce publiczne

Spotykanie się i wzajemne poznawanie to jedna z metod budowania wspólnoty, łączenia mniejszych grup w większą społeczność. Taka większa struktura, jak piszą M. Marody i A. Giza-Poleszczuk⁵⁰, koordynuje funkcjonowanie wchodzących w jej skład ogniw (zespołów) poprzez wytwarzanie całościowych obrazów rzeczywistości, scalających rozproszoną wiedzę członków w jeden zasób. Jeżeli sfera publiczna koordynuje działania zbiorowości na podstawie wspólnej wiedzy, konieczne jest przechowywanie i udostępnianie tej wiedzy. Dokonuje się to na szczeblu podstawowym głównie poprzez nośniki kultury (nawyki, język, narzędzia). Są one kształtowane na kolejnych szczeblach więzi społecznych (kontakty indywidualne, zespoły – rodziny, społeczności, narody, ludzkość), w procesach komunikacji realizowanych w różnych formach kontaktów bezpośrednich i pośrednich (pismo, narzędzia komunikacji – telefon, komputer, nagrania audiowizualne, multimedia). Są to procesy tak nieformalne (tradycja, kontakty spontaniczne, wychowanie), jak i formalne (system edukacji szkolnej, edukacja środowiskowa – np. grupy religijne, etniczne, zainteresowań). Oczywistym wydaje się, że zwłaszcza w procesach formalnych, ale nie tylko, nie jest możliwe samodzielne przechowywanie wszelkiej wiedzy do przekazania.

W proponowanym tu ujęciu sfera publiczna jest zatem przestrzenią ułatwiającą publiczne ujawnienie wiedzy, intencji oraz uczuć czy to w postaci zachowania (działania), czy w postaci komunikacji językowej, a tym samym – poprzez fakt ich upublicznienia – konstytuującą współ-wiedzę, współ-odczuwanie oraz współ-intencjonalność. (...) To właśnie w owej upublicznionej wspólnotce przekonań, odczuć i intencji należy upatrywać źródeł nie tylko regularności tworzących pojęcie społeczeństwa jako systemu, lecz także idei dobra wspólnego jako nadrzędnej normatywnej zasady, ze względu na którą ocenia się decyzje podejmowane w sferze publicznej⁵¹.

⁴⁹ Szerzej zob. R. D. Lankes, et al.: *Participatory networks. The library as conversation*. „Information Research” 2007 nr 12(4)paper colis 05. [online]. Tryb dostępu: <http://InformationR.net/ir/12-4/colis05.html> dostęp 16.03.2009. Zob. też rozdz. 3.

⁵⁰ Zob. M. Marody, A. Giza-Poleszczuk: op. cit., s. 164.

⁵¹ Tamże, s. 267-268.

Zgodnie z koncepcją J. Habermasa⁵², dotyczącą obserwowanego współcześnie osłabienia sfery publicznej, można podkreślić rolę biblioteki w utrzymywaniu publicznego charakteru dyskursu kulturalnego. Wspomniany autor zwraca uwagę, że obecnie znawcy problematyki kulturalnej prowadzą dyskusje głównie na forum prywatnym, natomiast odbiór publiczny ma charakter bierny i konsumpcyjny, tzn. pozbawiony elementu refleksji nad przyjmowaną treścią. *Tym samym publiczność przestaje w ogóle być specyficzną formą komunikacji*⁵³. Wydaje się oczywistym, że biblioteki jako instytucje kultury powinny kontynuować działania mające na celu podnoszenie kompetencji kulturalnych użytkowników, rozwój umiejętności komunikowania się, zachęcać do aktywności, poznawania artefaktów kultury i do dyskusji ich dotyczących, do konwersacji i nawiązywania relacji. M.in. dzięki temu będzie rosła ich rola także jako instytucji integrujących daną społeczność – czy będzie to środowisko lokalne, czy zespół osób współpracujących zawodowo lub zaangażowanych w działalność społeczną. Idealna sfera publiczna powinna być otwarta, niekontrolowana przez żadną władzę polityczną czy ekonomiczną, powinna pozwalać na swobodne wyrażanie poglądów dotyczących życia społecznego⁵⁴.

Biblioteka – jako węzeł sieci społecznej – staje się więc fizycznie (i wirtualnie) miejscem przechowywania takiej wiedzy (bądź jej „spotkania” – jeżeli chodzi o tę przechowywaną w umysłach ludzkich)⁵⁵, a więc sferą publiczną. Może ona pełnić funkcję miejsca dostępu do wiedzy różnych poziomów społecznych (środowisko lokalne, miasto, region, państwo, wspólnota językowa, wspólnota religijna, kontynent, świat). Należy podkreślić, że ma ona znaczący wpływ na kształtowanie obrazów rzeczywistości poprzez strukturę i treść aparatu informacyjno-wyszukiwawczego, tzn. *de facto* przyjęty w nim sposób porządkowania (nazywania – obrazowania) rzeczywistości, odzwierciedlający kulturę danego społeczeństwa. Szczególne znaczenie mają tu narzędzia lingwistyczne – ich dobór oraz sposób i kierunki rozwoju (proporcje liczbowe zespołów leksykalnych dotyczących różnych zagadnień).

Upublicznianie wiedzy (dostęp do informacji publicznej, kształtowanie kompetencji informacyjnych, oferta informacyjna bibliotek wobec różnych środowisk) konieczne jest dla koordynacji działań członków zbiorowości (poprawa integracji systemu społecznego), dla realizacji

⁵² Szerzej zob. J. Habermas: *Strukturalne przeobrażenia sfery publicznej*. Warszawa 2007.

⁵³ Tamże, s. 329.

⁵⁴ Zob. C. Fang: *op. cit.*, s. 9.

⁵⁵ Inne przykłady węzłów pełniących takie funkcje to instytucje edukacji, nauki i kultury.

celów społecznych wymagających współpracy (wybory do władz, członkostwo w organizacjach o różnym zasięgu i charakterze, kampanie prozdrowotne itd.), a także ułatwienie działań jednostkowych i grupowych⁵⁶. Biblioteka publiczna (ale nie tylko taka) jest z definicji instytucją sfery publicznej, ze względu na swoją dostępność (otwartość) dla użytkowników, oferowanie dostępu do wiedzy na różne sposoby (kontakt z dokumentem niezależnie od nośnika, kontakt z drugą osobą), sposób zorganizowania (zasady tworzenia placówki, realizacji procesów informacyjnych)⁵⁷. Zapewniając upublicznianie wiedzy, wspiera budowanie więzi społecznych poprzez możliwość wzajemnego poznawania się, konfrontacji i/lub wymiany wiedzy, poglądów itd. Biblioteka poddaje się przemianom społecznym, m.in. wirtualizacji (zob. niżej), częściowo również z negatywnymi tego konsekwencjami⁵⁸. Przenosi wiele oferty do sfery wirtualnej, pozostając jednak wciąż dostępna w sferze rzeczywistej. Dzięki temu zachowana jest zasada „jedności miejsca”, możliwość poznawania się twarzą w twarz i „uwspólniania” reakcji członków społeczeństwa – np. podczas spotkania autorskiego. Również drugi z trendów – konieczność uogólniania wiedzy wspólnej i języka komunikacji ze względu na rosnącą różnorodność (wielokulturowość) członków społeczności – jest w bibliotece przewyżniany dzięki możliwości zachowania unikatowości danej kultury i zapewnienia możliwości wzajemnego głębszego poznawania się.

Być może to właśnie jest argumentem za hybrydyzacją raczej niż tylko cyfryzacją bibliotek – przynależność do sfery publicznej z jej ideami i zasadami powoduje, że nie należy dokonywać całkowitej przemiany placówki bibliotecznej w węzeł sieci internetowej.

Znaczącą przeszkodą w budowaniu wspólnoty w sferze publicznej może być postrzegany przez Baumaną⁵⁹, charakterystyczny dla społeczeństwa sieciowego tzw. „nakaz wyjątkowości” narzucany członkom „społeczeństwa jednostek”, a ujawniający się w poszukiwaniu atrybutów odmienności. W sferze konsumpcji sposobem realizacji tego wymogu są krótkie serie produkcji masowej, szybkie (choć często drobne) zmiany oferty. W sferze edukacji i kształcenia ustawicznego – można za takie uznać priorytetowe traktowanie indywidualnego rozwoju i własnej kreatywności. W sztuce – ważny nie tylko współcześnie – indywidualizm artysty i formy jego wyrażania. Czy jednak – ewentualnie jak – funkcjo-

⁵⁶ M. Marody, A. Giza-Poleszczuk: op. cit., s. 270-271.

⁵⁷ Por. tamże, s. 273-274.

⁵⁸ Zob. szerzej tamże, s. 299-300.

⁵⁹ Pojęcia proponowane przez Z. Baumaną. Zob. *Płynne życie*. Kraków 2007, s. 28.

nowanie według nakazu wyjątkowości wpływa na kształtowanie oferty informacyjnej i zasobów bibliotecznych (bądź innych instytucji kultury)?

Z jednej strony wydaje się, że placówki te w pewien sposób opierają się nakazowi wyjątkowości, gromadząc „to, co wspólne”, służąc budowaniu wspólnoty kulturowej, szeroko pojętej komunikacji społecznej, potwierdzaniu tożsamości i ochronie jej źródeł. Choć w pogoni za wyjątkowością zasoby te nie wydają się potrzebne, w innych okolicznościach (jak np. ze względu na opisane wyżej podróże i częste oderwanie od miejsca pochodzenia) mogą się okazać niezbędnym oparciem.

Z drugiej strony jednak można wskazać sytuacje, w których oferowanie dostępu do wspólnych dóbr kultury nie jest świadectwem anachronizmu społecznego. Na przykład imprezy czytelnicze związane z „modnymi” tytułami literatury dziecięcej czy młodzieżowej są jednym z narzędzi niwelowania różnic społecznych spowodowanych warunkami ekonomicznymi czy edukacyjnymi. Stają się okazją do przeczytania książek dla tych, którzy z różnych przyczyn nie kupią ich do księgozbiorów domowych. Pozwalają zwalczać tę „wyjątkową wyjątkowość”, nacechowaną negatywnie, stygmatyzującą niektórych członków środowiska lokalnego, którzy nie mogą stać się wyjątkowi w tym pożądanym sensie.

Poza zasobami trwałymi, obejmującymi klasykę literatury czy wydawnictwa informacyjne, oferta biblioteczna w pewnym zakresie również ulega ciągłej aktualizacji. Zmiany w „rdzeniu wiedzy” przebiegają wolniej, natomiast łatwo obserwować można szybsze procesy przemian w sferze formalno-technicznej (sposób udostępniania oferty bibliotecznej) oraz w dostępie do tzw. informacji kulturalnej. Przykładem może być np. utworzony wspólnie z Biblioteką Publiczną Miasta Stołecznego Warszawy serwis „Kultura na Mazowszu”⁶⁰ czy powstająca Pomorska Sieć Informacji Regionalnej⁶¹. Obie struktury mają na celu oferowanie szybkiego dostępu do aktualnej i wiarygodnej informacji na temat działalności instytucji kulturalnych na określonym terenie.

2.6. Biblioteka jako „miejsce trzecie”

Kształtowanie biblioteki jako „miejsca” lub „przestrzeni” odwołuje się również do teorii tzw. miejsca trzeciego Raya Oldenburga⁶². Według

⁶⁰ Kultura na Mazowszu. Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://www.kultura.mazovia.pl> dostęp 16.03.2009.

⁶¹ Pomorska Sieć Informacji Regionalnej. Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna w Gdańsku, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://psir.wbp.org.pl> dostęp 16.03.2009.

⁶² Szerzej zob. R. Oldenburg: *The great good place*. New York 1999.

tego autora, miejsce trzecie jest kolejnym – po pracy i domu – w którym spędzamy czas wspólnie z innymi, bez zobowiązań, a jednocześnie kluczowym dla nieformalnego życia publicznego. Ma dodatkowo ten walor, że człowiek może wybrać/wybierać, gdzie spędzi swój tzw. wolny czas. Do propozycji Oldenburga nawiązuje projekt promowania biblioteki akademickiej jako „miejsca trzeciego” (i jednocześnie „miejsca publicznego” według koncepcji J. Habermasa⁶³, koniecznego dla właściwego funkcjonowania demokracji) dla studentów, realizowany w Nanjing University of Science and Technology Chinach⁶⁴. Wymaga to szeregu zmian, także jeżeli chodzi o przyjazny, mniej formalny wystrój wnętrza czy zaproponowanie takiej oferty, dzięki której biblioteka stanie się centrum życia lokalnej społeczności (gdzie można swobodnie wymieniać poglądy), także w sferze wirtualnej.

Przykładem próby wdrożenia idei Oldenburga jest także duńska biblioteka Hjoerring⁶⁵, utworzona w obrębie centrum handlowego, zaprojektowana jako miejsce otwarte i elastyczne, pozwalające zarówno na zagłębienie się w lekturze, jak i różne formy komunikacji międzyludzkiej i doświadczania bogactwa informacji i kultury. Według pracujących tam bibliotekarzy – ma to być „miejsce transformacji i inspiracji”. Chodzi tu i o przemianę wewnętrzną czytelników i możliwości w miarę swobodnego przekształcania przestrzeni bibliotecznej, odpowiednio do zmieniających się potrzeb użytkowników.

Na korzyść bibliotek (zwłaszcza publicznych) jako „miejsc trzecich” przemawiają: ich łatwa dostępność, niewielka liczba pracowników – a co za tym idzie łatwość ich zapamiętania, rozpoznawania, postrzegania jako osób znanych, identyfikowania z miejscem. Ważna jest także możliwość spotykania pewnej grupy tych samych użytkowników, poznawania się, budowania poczucia wspólnoty związanego z konkretnym miejscem i ludźmi. Tzw. stali bywalcy – nie wyręczając bibliotekarzy w ich pracy – stają się w pewnym sensie także gospodarzami miejsca, przy-

⁶³ J. Habermas: op. cit.

⁶⁴ C. Fang: *University library. The „third place” for students*. W: *74 IFLA General Conference and Council, 10-14.08.2008, Quebec*. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/091-Fang-en.pdf> dostęp 9.01.2009.

⁶⁵ Zob. C. H. Rasmussen, H. Jochumsen: *The fall and rise of the physical library*. W: *Bobcatss 2009. Challenges for new information professional*. Porto 2009. [online]. Tryb dostępu: <http://eprints.rciis.org/15928> dostęp 5.10.2009; B. Soendergaard: *The red thread. New central library in Hjoerring*. „Scandinavian Public Library Quarterly” 2008 vol. 41 nr 4. [online]. Tryb dostępu: http://splq.info/issues/vol41_4/07.htm dostęp 5.10.2009; zob. też A. Koszowska: *Biblioteka „trzecim miejscem” – Hjoerring Library (Dania)*. W: *Biblioteka 2.0. Blog społeczności czytelników i bibliotekarzy cyfrowych*. 28.06.2009. [online]. Tryb dostępu: <http://blog.biblioteka20.pl> dostęp 5.10.2009.

mując np. część odpowiedzialności za przestrzeganie ustalonych reguł. W pewnym stopniu to oni nadają takiemu miejscu charakter i dają pewność spotkania w nim osoby znajomej (znanej przynajmniej z widzenia).

Przebywanie w „miejscu trzecim” daje możliwość odpoczynku, regeneracji duchowej i społecznej, pozwala na swobodne wyrażanie siebie, dzięki atmosferze przyjazności i wzajemnego zainteresowania⁶⁶. Są to najczęściej miejsca ciche, nie reklamujące się, o których informacja rozchodzi się w formie marketingu szeptanego, właśnie poprzez bywalców/ użytkowników.

Podsumowanie

Przedstawione w rozdziale pierwszym zmiany społeczne prowokują do postawienia kilku pytań otwartych dotyczących funkcji biblioteki jako miejsca. Czy społeczeństwo mobilne i sieciowe potrzebuje biblioteki jako miejsca? Czy ma to być miejsce dostępne fizycznie, czy przestrzeń wirtualna? Czy społeczność użytkowników biblioteki (o ile taka istnieje) może kształtować tożsamość jej członków i poczucie identyfikacji? Przedstawione projekty wpisują się w szerszy nurt badań społeczno-kulturowych dotyczących biblioteki jako miejsca, przestrzeni publicznej, w której każdy człowiek może się realizować w sobie właściwy sposób.

⁶⁶ Szerzej zob. R. Oldenburg: op. cit., s. 41.

ROZDZIAŁ 3

RELACJE BIBLIOTEKARZY Z UŻYTKOWNIKAMI

Budowanie relacji z użytkownikiem to element i wyraz kultury, w jakiej funkcjonują osoby w ten proces zaangażowane. Kultury rozumianej jako system wartości, przekonań, wzorów zachowań itd., kształtujący sposób ich codziennego funkcjonowania. Ale także kultury w rozumieniu organizacji i zarządzania, określającej formy komunikacji z czytelnikami. Warto więc zastanowić się – czym jest *relacja* i jak się ją definiuje oraz jakim wpływom kulturowym ona podlega?

3.1. Czym jest relacja?

Relacja to pojęcie bardzo specyficzne. W potocznym języku polskim¹ nie odnosi się ono do sfery kontaktów międzyludzkich, dotyczy pewnej formy wypowiedzi opowiadającej o jakichś wydarzeniach (*relacja* z wyjazdu, z zawodów sportowych itd.) bądź – w wąskim zakresie – połączeń transportowych (pociąg *relacji* Warszawa – Kraków). Dopiero specjalistyczna literatura psychologiczna dostarcza definicji tego pojęcia w odniesieniu do stosunków międzyludzkich. Takie wąskie rozumienie polskiego terminu *relacja* wynika bezpośrednio z kalki z języka angielskiego, w którym *relation* dotyczy właśnie m.in. kontaktów interpersonalnych.

Nawiązywaniu relacji można przyjrzeć się z punktu widzenia kulturoznawczego, zwłaszcza w podziale proponowanym m.in. przez E. T. Halla, na kultury wysoko- i niskokontekstowe. Warto przytoczyć tu poda-

¹ Zob. słowniki poprawnej polszczyzny czy wyrazów obcych.

wany przez niego przykład, dokładnie ilustrujący oparcie działalności instytucji na silnych powiązaniach ze środowiskiem, w tym przypadku – z klientami. Przykład może nieco przydługi, za to z bliskiego bibliotekarzem „podwórka” księgarskiego.

Są w Stanach Zjednoczonych firmy oparte na układach personalnych; ich uosobieniem jest księgarnia, w której właściciel zna nie tylko książki, lecz także klientów. Takim przykładem jest „Francis Scott Key Book Shop” w Georgetown w dystrykcie Washington. Kiedyś, gdy moja żona była chora, poprosiłem właścicielkę, by pomogła mi wybrać dla niej kilka książek. Wiedziała ona nie tylko, co moja żona przeczytała, ale także czego nie czytała i o czym myślała, że to przeczyta! Nie trzeba dodawać, że taka obsługa, kiedyś całkiem powszechna w księgarstwie, staje się coraz rzadsza. Masowy handel książkami zagraża egzystencji wielu krajowych małych księgarń, a niektórzy pośrednicy książkowi są zastępowani przez komputery. Ostateczne efekty takich posunięć nie są znane. Usuwając czynnik ludzki, kontakt osobisty, oddźwięk ze strony księgarzy, gromadzone ekspertyzy sprzedawców i pośredników, decyzje są podejmowane na podstawie komputerowych wydruków lub zakresień księgowego. Takie właśnie „zyskowe” podejście wpływa na to, które idee są rozpowszechniane, a które nie – jeszcze jeden przykład decyzji, które popychają nas do przodu na drodze do depersonalizacji. Wszystkie społeczeństwa opierają swą stabilizację na sprzężeniu zwrotnym z ludźmi. Depersonalizacja redukuje to sprzężenie do minimum, przyczyniając się do niestabilności i obniżając ogólny poziom zborności w społeczeństwie².

Przytaczając ten cytat, nie zamierzam doprowadzić czytelników do wniosku, że komputer jest wrogiem książki. Myślę, że doświadczenie pracy bibliotekarskiej podpowiada, kiedy i z jakich narzędzi korzystać w obsłudze czytelników. To ich zachowania sugerują, jakiego rodzaju kontaktu oczekują – czy będzie on miał charakter raczej bezosobowy, bo chodzi w nim wyłącznie o uzyskanie precyzyjnej odpowiedzi na zadawane pytanie, czy może stanie się okazją do wielu spotkań i nawiązywania bliższej relacji. Poznawania nie tylko wyrażanych wprost potrzeb, ale także przyczyn i okoliczności ich powstawania. Spotkania tego drugiego rodzaju stają się okazją do wspierania czytelnika i ukierunkowywania go w dalszych poszukiwaniach literackich czy informacyjnych.

² E. T. Hall: *Taniec życia*. Warszawa 1999, s. 77-78. Wielbiciel komedii romantycznej jako gatunku filmowego z pewnością przytoczą natychmiast przykład analogiczny – film „Masz wiadomość” w reż. N. Ephron (1998), o nieudanej konkurencji małej „Księgarni tuż za rogiem” z książkowym gigantem handlowym.

Powróćmy więc do kluczowego w tych rozważaniach pytania – co to być w relacji z inną osobą?

Teoretyk porozumiewania się Charles Berger (1993) przedstawia podstawowe warunki dla zaistnienia relacji: ludzie muszą być świadomi wzajemnego istnienia i liczyć się ze sobą. Oznacza to, że rytualna lub automatyczna wymiana, jaka zachodzi, na przykład, pomiędzy klientami a przyjmującym zamówienia w barze szybkiej obsługi, nie jest tu brana pod uwagę. Równie dobrze mógłbyś się kontaktować z maszyną. Drugim zasadniczym elementem relacji jest pewien stopień wzajemnego wpływu. Przynajmniej jedna z osób musi oddziaływać na drugą w określony sposób, np. nauczyciel wpływa na uczniów (i vice versa), członkowie rodziny także wpływają na siebie pozytywnie lub negatywnie. Berger wskazuje, że trzecim składnikiem relacji jest uzgodnienie społecznej formy i oczekiwań, które rządzą interakcją. Możesz pojąć wagę relacyjnych ustaleń, kiedy sobie wyobrazisz, że jesteś daleko od domu i pytasz nieznanego o drogę. Waszą relację definiuje sposób, w jaki ty i nieznanomy odnosicie się do siebie. Czy to spotkanie opiera się tylko na wymianie informacji, czy też ma odcień osobisty? Dopóki nie uzgodnicie tej fundamentalnej kwestii, wasza relacja będzie nieokreślona³. Pamiętać przy tym należy, że relacje nie są ustalone raz na zawsze, są raczej procesem niż formą, zmieniają się zależnie od poziomu zaangażowania uczestników komunikacji, a ich pogłębienie ujawnia się m.in. w częstotliwości kontaktów.

Czy w świetle powyższego można mówić o relacji między bibliotekarzem a użytkownikiem?

Czy każdy z tych partnerów komunikacji jest świadomy, że za wypowiedzianymi słowami „kryje się” osoba, z całym bogactwem jej potrzeb, możliwości, ograniczeń? Czy mogą oni wpływać wzajemnie na siebie? Czy funkcjonują zgodnie z pewnym przyjętym społecznie wzorcem kontaktowania się w specyficznej „sytuacji bibliotecznej”, kiedy jeden z nich zgłasza swoją potrzebę informacyjną z prośbą o pomoc w jej spełnieniu?

Odpowiedzi na te pytania nie są proste. Odnosząc się do ostatniego, można przywołać choćby dyskusję środowiskową ujawnioną m.in. podczas konferencji toruńskiej z 2003 r. pt. *Czytelnik czy klient?*⁴ Po-

³ R. B. Adler, L. B. Rosenfeld, R. F. Proctor II: *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*. Poznań 2006 s. 253. Zob. też A. Przepiórka, A. Błachnio: *Żółte słoneczko, czyli: o czym rozmawiamy w sieci gadu-gadu?* W: M. Sokołowski, red.: *Media i społeczeństwo. Nowe strategie komunikacyjne*. Toruń 2008, s. 373-382.

⁴ Materiały z ogólnopolskiej konferencji bibliotekarzy „Czytelnik czy klient?” Toruń, 4-6. 12.2003. EBIB Materiały konferencyjne nr 7. [online]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/index.php> dostęp 27.10.2006; zob. też. M. Kisilowska, M. Przastek-Samokowa: *Użytkownik czy klient? Refleksje terminologiczne*. „Zagadnienia Informatyki Naukowej” 2004, nr 2, s. 63-71.

zornie tylko terminologiczny problem odzwierciedla *de facto* właśnie relacje, ich jakość lub ich brak, łączące uczestników bibliotecznego procesu udostępniania informacji. Intuicja podpowiada, że „czytelnik” i „użytkownik” to podmioty – jeśli można tak powiedzieć – bardziej „ludzkie”, mające nie tylko określone potrzeby, z którymi zgłaszają się do biblioteki, ale również swoje poglądy, doświadczenia, ograniczenia, braki w kompetencjach, niejako większe prawo do popełniania błędów. Natomiast „klient” dziś w większości przypadków kojarzony jest z kontaktem o charakterze handlowym, a taka narzucona rola społeczna wiąże się przede wszystkim z oczekiwaniami (dotyczącymi wysokiej jakości oferty/usługi, z której korzysta), na które należy odpowiedzieć.

Czy w związku z tym w przypadku „czytelnika, użytkownika i klienta” obowiązywać będą inne wzorce kontaktowania się? Analizując literaturę⁵ można obserwować ewolucję terminologiczną, polegającą na przechodzeniu od pojęcia „czytelnik”, przez „użytkownika” (który – najczęściej i najprościej rzecz ujmując – nie tylko czyta, ale korzysta także z informacji przedstawionej w innej niż tekst formie), do klienta, postrzeganego jako adresat i odbiorca oferowanych usług. Obsługi klientów dotyczą najczęściej szkolenia z zakresu komunikacji i standardy obsługi, precyzujące m.in. zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej i kolejne etapy tego procesu. Ten kierunek zmian odzwierciedla rozwój wiedzy z zakresu przede wszystkim organizacji i zarządzania bibliotekami⁶ oraz psychologii kontaktów międzyludzkich. Jednocześnie jednak formalizuje tę relację, określając ściśle pełnione przez „bibliotekarza” i „klienta” role społeczne, definiując oczekiwane i dozwolone sposoby zachowań. Wydaje się, że często kontakt z czytelnikiem miał (ma? powinien mieć?) charakter bardziej nieformalny, pozostawiając większą swobodę w jego kształtowaniu.

Kolejny aspekt relacji bibliotecznego wymagający rozważenia to kwestia wzajemnego wpływu na siebie. Uogólniając, oddziaływanie bibliotekarzy na czytelników (użytkowników/klientów) obserwować można w kontaktach o charakterze edukacyjnym (lekcje i szkolenia biblioteczne, kontakt indywidualny) i kulturalnym (organizacja imprez); wtedy też najczęściej jest to oddziaływanie uświadomione i celowe, wynikające z chęci przekazania odbiorcom pewnej konkretnej wiedzy, kształtowania postaw. Równocześnie przynależność bibliotekarstwa do grupy zawodów usług społecznych, a więc wiążących się z nałożoną na nie

⁵ Choćby wymienione wyżej materiały konferencyjne, ale również inne tytuły dotyczące pracy z użytkownikiem.

⁶ Zob. np. E. B. Zybert: *Kultura organizacyjna w bibliotekach*. Warszawa 2004.

misją (zwaną też powołaniem), można interpretować jako przyznanie mu pewnych szczególnych zadań i nałożenie odpowiedzialności za rozwój edukacyjny i kulturalny obsługiwanych społeczności.

Oddziaływanie użytkowników na bibliotekarzy właściwie nie ma tego wymiaru sformalizowanego, wynikającego z pełnionej roli społecznej. Można ewentualnie pokusić się o próby szukania takich wpływów w odniesieniu do konkretnych, wyodrębnionych ich grup, jakie stanowią np. uczniowie szkoły, nauczyciele akademicy, pracownicy służby zdrowia w placówce szpitalnej. Intuicyjnie wydaje się, że to oddziaływanie może być ukierunkowane na współpracę. Stanowiłoby więc rodzaj zachęty do pomocy, do udziału w podejmowanym wysiłku – kształcenia się, poszukiwania odpowiedzi, leczenia itp.

Poza wpływem grupowym pozostaje sfera kontaktów indywidualnych, których jakość zależy od otwartości obu stron, chęci uczenia się, poznawania nowych osób i zjawisk, jaką przyjmuje bibliotekarz względem swoich czytelników.

Pytanie kluczowe dla relacji – o świadomość istnienia drugiej osoby z jej możliwościami i ograniczeniami – odnosi się w pierwszym rzędzie do indywidualnego kontaktu z użytkownikiem: sposobu jego obsługi, ale też sposobu odnoszenia się klienta do pracownika. Pojawia się między innymi kwestia, na ile użytkownik (klient? czytelnik?) jest zainteresowany wyłącznie uzyskaniem odpowiedzi na stawiane pytanie, bez zwracania uwagi na to, z kim i w jaki sposób się kontaktuje, a na ile poszukuje nawiązania kontaktu, zrozumienia, pomocy, czasami nawet we właściwym sformułowaniu swojej potrzeby informacyjnej. To z kolei wiąże się z niebezpieczeństwem stawiania bibliotekarzowi zbyt wysokich oczekiwań, czyli niedopuszczania myśli o potencjalnych ograniczeniach, związanych bądź z odmiennością toku rozumowania, bądź innymi uwarunkowaniami osobistymi, zawodowymi lub sytuacyjnymi.

Nie można również zapomnieć o potencjalnej relacji między bibliotekarzem pracującym tylko przy zbiorach, a użytkownikiem, którego on nie ma okazji spotkać twarzą w twarz, co najwyżej nawiązać kontakt telefoniczny lub elektroniczny. Czy jest to sytuacja sprzyjająca budowaniu relacji? Jeśli odwoływać się do misji⁷ i etyki zawodu⁸, znaleźć można zasady nakładające na bibliotekarza obowiązek zachowywania pewnej postawy wobec użytkownika nawet „potencjalnego”, który – być może, kiedyś w przyszłości – skorzysta z pracy obecnie wykonywanej przy

⁷ Zob. np. M. Kisilowska: *Misja biblioteki i bibliotekarza*. Op. cit.

⁸ *Kodeks etyki bibliotekarza i pracownika informacji*. Warszawa 2005. [online]. Tryb dostępu: http://ebib.oss.wroc.pl/sbp/kodeks_etyki.html dostęp 16.03.2009.

obsłudze zasobów informacyjnych. Czy praca zgodnie z zasadą zapewnienia takiemu użytkownikowi prawa do swobodnego dostępu do wiedzy, informacji i kultury pozwala na nawiązanie z nim – choćby nikłej – relacji, rozumianej jako świadomość i poszanowanie dla jego obecności, potrzeb, kwalifikacji? Wszak *Kodeks etyki bibliotekarza i pracownika informacji* w swojej części dotyczącej stosunku bibliotekarzy do użytkowników mówi wprost: *bez względu na charakter pracy, działają zawsze na rzecz użytkownika, traktują go z szacunkiem i starają się poznać jego potrzeby. Ułatwiają mu dotarcie do poszukiwanych materiałów bez względu na treść, nośnik i technikę dostępu*⁹. I dalej: *stwarzają użytkownikowi jak najlepsze warunki pracy poprzez dbałość o wysoką jakość warsztatu pracy, prostą, zrozumiałą i logiczną organizację gromadzonych i udostępnianych zbiorów oraz przygotowywanych materiałów informacyjnych, realizowanych kwerend i projektów. (...) Rozumieją i respektują fakt, że nie wszyscy użytkownicy są w równym stopniu zdolni do odbioru informacji i korzystania z biblioteki. Starają się wyrównać ich szanse, działając ze szczególną troską na rzecz użytkowników niepełnosprawnych i znajdujących się w niekorzystnej sytuacji społecznej oraz wspomagając mniejszości kulturowe. (...) We wszystkich swych działaniach profesjonalnych zachowują bezstronność i unikają tendencyjnego wartościowania. Pełniąc rolę służebną wobec użytkowników, z szacunkiem i otwartością traktują wszelką wyrażaną przez nich krytykę*¹⁰.

Podstaw nawiązywania relacji można więc poszukiwać w zasadach etycznych. Mają one jednak również swój – jakże bardziej przyziemny – wymiar psychologiczny, w którym za takie uznaje się:

- atrakcyjny wygląd,
- podobieństwo lub komplementarność (uzupełnianie się),
- korzyści,
- kompetencje (umiejętność zaprezentowania kompetencji, ale też przyznania się do błędów),
- bliskość (częstość interakcji),
- ujawnianie siebie (zwiększa sympatię ze strony rozmówcy, bo dowodzi szacunku dla drugiej osoby).

Jak można się spodziewać, dla nawiązania relacji nie jest konieczny pełny zestaw tych uwarunkowań. Część z nich – jak atrakcyjny wygląd czy częstość interakcji – nie jest możliwa we wspomnianym powyżej przypadku pracy w oddaleniu od użytkowników. Pozostałe mogą wpły-

⁹ Tamże, cz. III. 1.

¹⁰ Tamże, cz. III.

wać na kształtowanie się preferencji osobistych i nawiązywanie głębszych więzi między czytelnikiem a bibliotekarzem podobnymi do siebie na przykład pod względem zainteresowań literackich (czy szerzej – kulturalnych), wieku, a nawet statusu rodzinnego, doświadczeń życiowych czy stanu zdrowia. Wzajemne odkrywanie takiego podobieństwa zależy od poziomu ujawnienia siebie, które z kolei wymaga czasu i/lub odwagi w kontaktach międzyludzkich, odpowiednio do indywidualnych predyspozycji charakterologicznych.

Z pewnością nawiązywaniu relacji sprzyja posiadanie przez obie strony potrzebnych umiejętności: zarówno w zakresie sformułowania zapytania informacyjnego, jak i znajomości zasobów bibliotecznych, aparatu informacyjno-wyszukiwawczego, sprawności w korzystaniu z niego. Posiadane kompetencje znacząco wpływają na skuteczność poszukiwań informacyjnych, a więc na potencjalne korzyści dla użytkownika; można się spodziewać, że chętniej będzie on korzystał z pomocy bibliotekarza, którego fachowość jest mu znana i przez niego doceniana.

Relacja nie jest zjawiskiem, lecz procesem, w związku z czym jej istnienie można podzielić na kilka faz. Są to¹¹:

- zacieśnianie relacji, dzielone na kolejne etapy: inicjowanie, eksperymentowanie, intensyfikowanie, integrowanie,
- podtrzymywanie relacji: integrowanie, związek, odróżnianie się,
- rozluźnianie relacji: odróżnianie się, ograniczanie, stagnacja, unikanie, zakończenie.

Zależnie od osobowości obu uczestników relacji, potrzeby kontaktu, okoliczności zewnętrznych, fazy te będą miały różną długość i intensywność. Trzeba przy tym zaznaczyć, że ten rodzaj kontaktu z użytkownikiem w bibliotece ma charakter relacji zawodowej, co oznacza, że wspomniana intensywność będzie odmienna niż ta, której można by oczekiwać w przypadku relacji czysto prywatnych.

W środkowej, najdłuższej fazie relacji często zdarzyć się mogą konflikty między bibliotekarzem a użytkownikiem, spowodowane bardzo różnymi czynnikami: zewnętrznymi, niezależnymi od zaangażowanych stron (brak czasu, duża liczba oczekujących, brak elektryczności i niemożność skorzystania z komputera itp.), czy też wewnętrznymi, indywidualnymi (złe samopoczucie, sprawy prywatne itd.). Konflikty ujawniają się w formie ostrej (np. agresji słownej) lub łagodnej, ukrytej, kiedy osoby zauważają trudność w podtrzymaniu relacji spowodowaną:

¹¹ Szerzej zob. R. B. Adler, L. B. Rosenfeld, R. F. Proctor II: op. cit.

- dostrzeżoną niezgodnością celów (chęć wypożyczenia materiałów z księgozbioru podręcznego, niemożność przedłużenia wypożyczonych książek, którym upływa termin zwrotu),
- brakiem korzyści (niesatysfakcjonujące odpowiedzi na zgłaszane potrzeby informacyjne – w wymiarze ilościowym i jakościowym),
- wzajemną zależnością (pośrednictwo bibliotekarza w korzystaniu ze zbiorów przechowywanych w magazynach, w procedurze wypożyczeń i zwrotów itd., zdenerwowanie spowodowane nieumiejętnością samodzielnego skorzystania z katalogu przedmiotowego),
- nieuchronnością spodziewanych wypadków (świadomość konsekwencji nieznaleszenia poszukiwanych informacji w bibliotece, zagubienia książki itp.).

Właściwe postępowanie w sytuacji konfliktowej może jednak uratować relację – mamy wtedy do czynienia z tzw. zarządzaniem konfliktami (na mniejszą skalę), czyli wykorzystywaniem ich potencjału w celu utrzymania i pogłębienia relacji oraz na przykład poprawienia organizacji, sprawności i funkcjonalności biblioteki, a minimalizowaniem ich skutków negatywnych, przede wszystkim wpływu negatywnych emocji na wizerunek bibliotekarza, biblioteki i użytkownika. W tym aspekcie konflikty dzieli się na funkcjonalne i dysfunkcjonalne. Do grona pierwszych zaliczamy takie, które powodują: integrację, wzrost współpracy, aprobatę, skoncentrowanie się na problemie i na ewentualnych skutkach pozytywnych oraz podejście perspektywiczne. Wśród drugich znajdują się te powodujące: polaryzację, umacnianie się na stanowiskach opozycyjnych, dezaprobatę, przymus, pogłębianie się konfliktu i koncentrację na skutkach negatywnych, widzianych przez pryzmat wyłącznie czasu teraźniejszego.

Konflikt w oczywisty sposób ma charakter relacyjny, jest bowiem zdeterminowany zachowaniami wszystkich zaangażowanych osób. Szansą na jego pozytywne zakończenie oraz funkcjonalne wykorzystanie jest świadomość zaistniałej sytuacji, posiadana przynajmniej przez jedną ze stron, oraz chęć i umiejętność postępowania w sposób minimalizujący negatywne skutki. Tym bardziej, że w wielu przypadkach w kontakcie z użytkownikiem taki konflikt *de facto* nie ma charakteru personalnego, ale kierowany jest do biblioteki jako instytucji, a tylko koncentruje się na jej przedstawicielu, z którym czytelnik ma w danym momencie kontakt.

Wykorzystanie konfliktu dla poprawy współpracy i umocnienia relacji wymaga od bibliotekarza skoncentrowania się na problemie i prób wspólnego z drugą osobą poszukiwania możliwych jego rozwiązań.

Wiąże się to najczęściej z przyznaniem mu przynajmniej częściowo racji w zgłaszanych uwagach, ale też wykazaniem dobrej woli w znajdowaniu odpowiedzi zadowolającej obie strony, a nienaruszającej obowiązujących w bibliotece procedur i regulaminu. Nie oznacza to jednak bezkrytycznego spełniania próśb czy żądań, co byłoby z kolei naruszeniem postawy szacunku wobec użytkownika, związanego z traktowaniem go jako osoby odpowiedzialnej za swoje czyny i słowa, zdolnej zrozumieć przyczyny konfliktu i wspólnie szukać kompromisu. Funkcjonalne podejście do konfliktu opiera się na odwołaniach do przyszłości, nie zatrzymuje się na terażniejszych, przemijających trudnościach. Chodzi przecież o to, aby dostrzeżone czy wykazane w praktyce trudności pokonać, rozwiązać problemy, nauczyć się postępować w sytuacjach, gdy narastają emocje negatywne, a może również tych sytuacji unikać – nie na zasadzie ucieczki, ale umiejętnego postępowania z potencjalnymi źródłami konfliktu i reagowania z wyprzedzeniem.

Jak już wspomniałam, budowanie relacji możliwe jest w sytuacji, gdy obie strony tego procesu traktują się podmiotowo, a więc są ukierunkowane nie tylko na osiągnięcie własnego celu, ale również na wartość, jaką jest kontakt z drugim człowiekiem. Sytuację taką określa się jako porozumiewanie się międzypersonalne (interpersonalne), w odróżnieniu od bezosobowego, nastawionego wyłącznie na cel, którym może być np. uzyskanie informacji, zaliczenie szkolenia, zwrot książki itd. Dostrzeganie i docenianie kontaktu interpersonalnego wiąże się z takimi wartościami, jak: niepowtarzalność, niezastępowalność, niezależność, jawność i sa-monogradzanie (realizowane w formie pogłębiania pozytywnie postrzeganego kontaktu, czyli nawiązywania głębszej relacji). Jak łatwo zauważyć, dość często kontakty z użytkownikiem pozostają na poziomie komunikacji bezosobowej, tym bardziej więc nawiązane relacje – ze względu na rzadkość występowania – wnoszą do bibliotekarstwa związane z nimi wartości.

W. Ford¹² podzieliła pracę związaną z bezpośrednią obsługą klienta na dwie kategorie: usługi jednorazowe, gdzie ważny jest przede wszystkim czas i skuteczność działania, oraz usługi personalne, których realizacja opiera się na częstym kontakcie z drugim człowiekiem. Preferencje co do typu obsługi wśród użytkowników zależą zarówno od osobowości partnerów komunikacji, jak i szeroko rozumianego kontekstu, obejmującego tak bezpośrednią sytuację (spotkanie), jak i różne

¹² Zob. W. Ford: *Customer expectations for interactions with service providers: Relationship vs encounter orientation and personalized service communication*. „Journal of Applied Communication Research” 2001 nr 29, s. 1-29. Cyt. za: R. B. Adler: op. cit., s. 25.

okoliczności odległe od niej w czasie i miejscu (wcześniejsze doświadczenia z tą lub inną biblioteką i bibliotekarzem, samopoczucie psychofizyczne, brak lub nadmiar czasu itd.). W odniesieniu do konkretnej sytuacji kontaktu, przyczyn różnic w głębokości porozumienia szukać można w celu, w jakim dany użytkownik przychodzi do biblioteki. Czy jego wizyta ma charakter jednorazowy lub – bardziej ogólnie – jest on nieczęstym gościem placówki, przychodzącym tylko wtedy, gdy potrzebuje informacji, których sam nie jest w stanie znaleźć? Czy jest stałym członkiem społeczności lokalnej czy też świeżym przybyszem (napływowym, imigrantem)? Czy biblioteka kojarzy mu się nie tylko z wypożyczalnią książek, ale także z różnorodną ofertą kulturalną, pomagającą miło spędzić wolny czas? Czy może wreszcie pełni też – chcąc nie chcąc – pewne funkcje terapeutyczne, wobec osób potrzebujących wysłuchania, rozmowy, porady?

Porozumiewanie się – niezależnie osobowe czy bezosobowe – aby było skuteczne, a więc satysfakcjonujące obie strony, musi spełniać następujące warunki¹³:

- szeroki repertuar możliwości,
- zdolności przystosowawcze,
- umiejętności zachowania się,
- zaangażowanie,
- przyjęcie postawy empatycznej,
- złożoność poznawcza (widzenie sprawy wielowymiarowo),
- samoobserwacja (wykorzystywana do modyfikowania swoich zachowań).

Szeroki repertuar możliwości opiera się w części na rozbudowanej ofercie informacyjnej, obejmującej zarówno zbiory własne biblioteki, jak i te dostępne w sieci elektronicznie. Zakłada również pewną elastyczność działania, pozwalającą na dostosowanie procedur postępowania do różnych okoliczności i potrzeb oraz predyspozycji osób, do których są kierowane. W sytuacjach trudnych, stanowiących dla pracownika „wyzwanie” zawodowe, dla zapewnienia właściwego klimatu porozumiewania się konieczna jest umiejętność zachowania się, odpowiadająca obowiązującym w danym miejscu (kraju, regionie) i instytucji normom i oczekiwaniom¹⁴. Od osoby pracującej w bezpośrednim kontakcie z klientem oczekuje się również realizacji pozostałych warunków

¹³ Zob. R. B. Adler: op. cit., s. 28 i n.

¹⁴ Konieczność szkolenia w tym zakresie i dostosowania zachowań do potrzeb i kompetencji użytkowników potwierdzają choćby wspomniane wcześniej projekty duńskie, obejmujące pomoc bibliotekarzom w pracy ze środowiskami imigrantów.

skutecznego porozumiewania się, a więc zaangażowania, empatii, umiejętności wielowymiarowego postrzegania spraw i samoobserwacji (pozwalających na dobór sposobu postępowania do aktualnych potrzeb i warunków, na podstawie wiedzy, doświadczenia i obserwacji konkretnej sytuacji), ujawniających się w werbalnej i niewerbalnej warstwie komunikacji.

Czynnikiem zagrażającym nawiązywaniu relacji i budowaniu klimatu porozumienia w bibliotece może być – jak sugeruje Z. Bauman – życie w mieście, ze względu na narzucaną przez nie funkcję „uprzejmości”. Uprzejmość ta definiowana jest jako ukrywanie własnej tożsamości i zachowywanie dużej rezerwy w stosunku do osób obcych, często połączone z niechęcią do ujawniania siebie, swoich poglądów, potrzeb, zainteresowań. Według Baumana pojęcie to oznacza przede wszystkim zapewnienie przestrzeni, w której ludzie mogą występować jako osoby publiczne, nie narażając się na to, iż będą nagabywani, naciskani lub nakłaniani do zdjęcia masek, „otwarcia się”, „wywnętrzenia”, zdradzania swoich najgłębszych uczuć i publicznego wyznawania najszybszych myśli, marzeń oraz zmartwień¹⁵.

Taka postawa może utrudniać nie tylko potencjalne nawiązywanie relacji, ale też realizację statutowego zadania bibliotek, czyli odpowiadania na potrzeby informacyjne użytkowników. Jak pomóc czytelnikowi, który nie radzi sobie z samodzielnym wyszukiwaniem, a nie chce ujawnić swoich zainteresowań? W jaki sposób przełamywać „miejską uprzejmość”, rozwijając działania mające na celu wzajemne poznawanie się i pogłębianie relacji w środowisku lokalnym, aktywizując biblioteki jako miejsca spotkań o niskiej intensywności (jak we wspomnianym projekcie norweskim)? Konieczne wydaje się kształcenie umiejętności moderowania stopniowego rozwoju relacji i budowania klimatu porozumiewania się.

3.2. Porozumienie a role zawodowe

Na kształt i jakość komunikacji z użytkownikiem wpływają zasadniczo role zawodowe pełnione przez osoby zaangażowane w ten proces. Powróćmy znów do wytycznych sformułowanych w *Kodeksie etyki bibliotekarza i pracownika informacji*. Stwierdza on m.in.: *Bibliotekarze i pracownicy informacji mają za zadanie rozpoznawać, zaspokajać i rozwijać potrzeby informacyjne, edukacyjne, naukowe, kulturalne, estetyczne i rozrywkowe. Szczególną ich powinnością jest stwarzanie moż-*

¹⁵ Z. Bauman: *Płynna...* Op. cit., s. 148.

liwości swobodnego i powszechnego dostępu do narodowych i światowych zasobów informacyjnych oraz ochrona i transmisja społeczna dziedzictwa kultury i nauki¹⁶. Na obecnym etapie rozwoju społecznego, a szczególnie rozwoju teorii bibliologicznych i bibliotekoznawczych oraz praktyki bibliotekarstwa, zobowiązania i misje zawodu są najczęściej analizowane z punktu widzenia dobra użytkownika, będącego podmiotem działań informacyjnych. Ewolucja takiego podejścia odmiennie przebiegała w różnym czasie i w różnych regionach geograficznych i politycznych, ze względu na specyfikę ich historii, związanych z nią okoliczności, obyczajów, preferencji czy uprzedzeń. Maria Dembowska misję tę streszczała w sformułowaniach: wytrawny przewodnik, oddany doradca, neutralny pośrednik¹⁷.

Kim jest przewodnik? Używając dość górnolotnej metafory, można powiedzieć – światłem w ciemności, drogowskazem na szlaku, źródłem wiedzy o niewiadomym. Przewodnik powinien się charakteryzować wieloma pozytywnymi cechami. Z pewnością na pierwszym miejscu znajduje się wiedza, uprawniająca daną osobę do pełnienia takiej funkcji – optymalnie: wiedza teoretyczna powiązana z doświadczeniem oraz ze znajomością placówki własnej i pokrewnych. Sama wiedza jednak nie wystarczy - niezbędnym jej uzupełnieniem stają się kwalifikacje etyczne i komunikacyjne. Etyczne dlatego, że przewodnik – z samej istoty tej funkcji – nie może wprowadzać swojego słuchacza w błąd, ani celowo, ani w wyniku lekceważenia jego potrzeb.

Umiejętności komunikacyjne ceni się tu bardzo wysoko, ponieważ „bycie przewodnikiem” możliwe jest – z definicji – tylko w sytuacji, gdy przewodnik rozumie, co pytający ma na myśli, a jego odpowiedzi są z kolei zrozumiałe dla pytającego. Komunikacja w tym zakresie obejmuje umiejętność słuchania (i słyszenia, w pewnym sensie także intencji nadawcy) oraz wypowiedzania się w języku (pod względem słownictwa i stylistyki) zrozumiałym dla oczekującego odpowiedzi. Dlatego między innymi tak ważna jest rola bibliotekarzy dziedzinowych, którzy swobodnie poruszają się po zbiorach specjalistycznych, dbają o relewantne opracowanie rzeczowe dokumentów i komunikują się z czytelnikami, używając właściwej dla danej dziedziny terminologii. Doskonałym przykładem są tu z pewnością biblioteki naukowe – chociażby techniczne, medyczne, eko-

¹⁶ Kodeks... Op. cit. Cz. I, pkt. 2.

¹⁷ Powoływała się przy tym na studium porównawcze na temat stanowiska i przygotowania fachowego bibliotekarzy w 35 krajach, opublikowane Międzynarodowy Instytut Współpracy Intelektualnej – *Rôle et formation du bibliothécaire. Etude comparative sur la formation professionnelle du bibliothécaire*. Paris 1935. Zob. M. Dembowska: *Aktualne problemy zawodu bibliotekarskiego*. „Przegląd Biblioteczny” 1957 z. 2/3, s. 111-124.

nomiczne. Ta sama podstawowa zasada – skutecznego komunikowania się – obowiązuje w kontaktach z użytkownikiem całkiem niewykwalfikowanym pod względem informacyjnym, chociażby z dziećmi.

Dodajmy dla porządku, że „przewodnik po informacji” ma dziś także wymiar – wtórnie – bezosobowy, jako efekt pracy bibliotekarza (dokument drukowany lub elektroniczny, a nawet program komputerowy, przygotowujący użytkownika do korzystania z danej biblioteki i jej zasobów, katalogi, kartoteki, inne narzędzia warsztatu informacyjnego).

Doradca – pomaga w sprawach i problemach, których człowiek sam nie potrafi rozwiązać. Dotyczy to przede wszystkim poszukiwania informacji – takie w pierwszej kolejności pojawia się skojarzenie. Często jednak zdarza się, że bibliotekarze „doradzają” z własnego życiowego doświadczenia i życzliwości, w sprawach całkowicie prywatnych. Funkcja ta może się również odnosić do konieczności wychowywania użytkownika, począwszy od podstawowych zasad grzeczności w kontaktach międzyludzkich, po szacunek do źródła i jego autora, wprowadzanie w bogactwo kultury i jej dzieł.

Pośrednik jest może nie niewidzialny, ale na pewno „przezroczysty”. Nie dodaje swojego „koloru”, swoich opinii czy komentarzy do treści, które przekazuje. Pośrednictwo w sposób ogólny w bibliotekarstwie rozumiane jest jako udział w procesach komunikacji społecznej: przekaz międzypokoleniowy, udostępnianie dzieł powstałych lata czy wieki temu, albo przekaz przekraczający granice (bariery) geograficzne, odległościowe – niegdyś głównie dzięki udostępnianiu tłumaczeń na języki narodowe, wypożyczeniom międzybibliotecznym, dziś w ogromnym stopniu dzięki oferowaniu dostępu do zasobów elektronicznych.

Rolę zawodową buduje się również wokół pełnionych funkcji, które z kolei można wyprowadzić z podstawowych procesów informacyjnych realizowanych w bibliotece. Poszczególne funkcje nakładają na pracowników wymagania, i tak:

- funkcja gromadzenia – tworzenie zasobów informacyjnych odpowiadających aktualnym potrzebom użytkowników, mających oddziaływanie edukacyjne (w zakresie wiedzy i kultury) oraz wychowawcze,
- funkcja opracowania – tworzenie aparatu informacyjno-wyszukiwawczego optymalnego dla użytkowników (potrzeby, kompetencje) i zbiorów,
- funkcja udostępniania – którą streścić można, przywołując dwa z praw Ranganathana: każdemu czytelnikowi jego książka – każdej książce jej czytelnik, w tym

- funkcja wychowawcza – kształtowanie postaw moralnych i społecznych odbiorców poprzez kontakt z odpowiednią lekturą, autorytetami, przykład własny,
- funkcja edukacyjna – przekazywanie wiedzy, rozwijanie zainteresowań i uzdolnień użytkowników,
- funkcja kulturalna – upowszechnianie dostępu do kultury i animacja kulturalna,
- funkcja integracyjna – stwarzanie możliwości (lokalowych, czasowych, merytorycznych) budowania więzi w środowisku lokalnym oraz w szerszym wymiarze społecznym.

Jak rola zawodowa bibliotekarza wpływa na jego sposób widzenia świata? Zapewne – mimo przyjętego tu założenia o wspólnym podejściu całej grupy zawodowej – istnieją jednak znaczące różnice indywidualne. Tym niemniej można przyjąć, że bibliotekarz powinien być osobą ciekawą świata i ludzi, gotową zdobywać wciąż nową wiedzę, chętną do nawiązywania kontaktów, cierpliwą i otwartą w ich realizacji, jak również cierpliwą dla powtarzalności pewnych zjawisk i czynności w swojej pracy zawodowej, świadomą poczucia odpowiedzialności za jakoś realizowanych przez siebie usług i wykonywanych funkcji¹⁸.

Analizując te uwarunkowania w aspekcie negatywnym, można stwierdzić, że bibliotekarzom grozi pewna rutyna zawodowa i stereotypowe traktowanie (etykietowanie) swoich użytkowników, ujawniające się w powierzchownym kontakcie i niesłuchaniu tego, co mają oni do powiedzenia, lub nawet niekiedy narzucaniu pewnych wyborów czytelniczych jako „jedynie właściwych”. Możliwa jest również postawa łatwego usprawiedliwiania się z braku odpowiedzi na zadawane pytania, uzasadniana przetrzucaniem odpowiedzialności na bezosobowe „podmioty nadrzędne”, władze, dostawców, czy jakże wiele tłumaczący „brak środków finansowych”. Te negatywne zjawiska mogą być spowodowane tzw. syndromem wypalenia zawodowego¹⁹, pojawiającym się

¹⁸ Analiza cech bibliotekarzy i pracowników informacji poszukiwanych obecnie na rynku wykracza poza zakres tych rozważań. Zainteresowani tą problematyką mogą jednak znaleźć wiele publikacji na ten temat, jak np. A. Chadaj, M. Garczyńska, E. Szafarska: *Bibliotekarze bibliotek akademickich w krajach Unii Europejskiej*. „Przegląd Biblioteczny” 2007 nr 1 s. 67-85; M. Cupa, M. Berduszek: *Bibliotekarz na miarę czasów*. W: *Biblioteki XXI w. Czy przetrwamy?* Łódź 2006 s. 175-184; D. Grygowski: *Bibliotekarze w elicie zawodów społeczeństw postindustrialnego – życzenie czy pewność?* W: D. Grygowski, E. B. Zybort, red.: *Bibliologia – biblioteki – bibliotekarze*. Warszawa 2005, s. 162-215; A. Rusek: *Bibliotekarstwo – zawód dwóch prędkości? Założenia i wstępne wyniki badań ankietowych przeprowadzonych w IV kwartale 2006 r.* „Bibliotekarz” 2007, nr 11 s. 11-16; E. Sokołowska-Gogut: *Czy bibliotekarz to zawód dla ludzi przedsiębiorczych?* W: M. Kocójowa, red.: *Przestrzeń informacji i komunikacji społecznej*. Kraków 2004, s. 236-242.

¹⁹ Szerzej o syndromie wypalenia zawodowego – zob. np. H. Sęk, red.: *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*. Warszawa 2000.

zwłaszcza wśród pracowników zawodów społecznych, pozostających (czy – w pewnym sensie – narażonych na) w bezpośrednim kontakcie z odbiorcami swoich usług, a niewystarczająco wynagradzanych czy szerzej – motywowanych – do dużego wysiłku i odpowiedzialności związanych z rodzajem wykonywanej pracy.

Po drugiej stronie – po stronie użytkownika – mamy cały możliwy wachlarz ról zawodowych i społecznych, zwłaszcza w odniesieniu do sytuacji biblioteki publicznej. Każdy zawód, każda funkcja rodzinna czy społeczna opierają się na konkretnych cechach człowieka, postawach, zachowaniach, kwalifikacjach, poglądach, sposobie postrzegania świata i osób, z którymi wchodzi w interakcje. Opierają się na nich – ale także je wzmacniają, rozwijają. Z pewnością więc znaleźć można w tak bogatym zestawie te niekoniecznie pozytywne, potencjalnie konfliktowe względem bibliotekarskich, jak i te, które staną się podstawą porozumienia. Przykładem pierwszej niech będzie nauczyciel, przyzwyczajony – podobnie jak bibliotekarz – do tego, że najczęściej podczas pracy to on „ma zawsze rację”, a nie jego rozmówca. Tu można wymienić także wszystkie role związane z pełnieniem funkcji kierowniczych, również przyzwyczajających bardziej do wydawania poleceń i posłuchu niż dyskusji czy przyznawania racji drugiej stronie.

Użytkownicy, np. ci pełniący w pewnym okresie swojego życia rolę uczniów, mogą się komunikować niejednoznacznie: co prawda zgodzą się na propozycje przedstawione przez bibliotekarza, ale zgoda ta może się okazać tylko pozorna, przyznana „dla świętego spokoju”, a uzyskana przez nich wiedza czy źródła pozostaną niewykorzystane.

Istnieją również typy ról bardziej spolegliwych w kontakcie z biblioteką – osób, które często są zmuszone do korzystania z pomocy innych, które potrafią docenić swoją wartość i jednocześnie zaakceptować fakt, że nie są „wszystkowiedzące” i nie zawsze mogą każdy problem rozwiązać samodzielnie. Wydaje się, że w tym wypadku łatwiej nie tylko o skuteczne porozumienie, ale o nawiązanie rzeczywistej relacji międzypersonalnej.

Pozostaje jeszcze zasada samospełniającej się przepowiedni – a więc wzajemnego traktowania się uczestników interakcji w sposób narzucony przez zaakceptowane przez nich stereotypy: bibliotekarza i użytkownika. W tym właśnie momencie być może najłatwiej też „bycie użytkownikiem” uznać za jedną z (stereotypowych) ról społecznych, mieszczących się w szerszej kategorii „bycia klientem” różnego typu placówek usługowych czy handlowych.

3.3. Klimat porozumiewania się

Jak pisze R. B. Adler, *termin „klimat porozumiewania się” odnosi się do społecznego wydzwiku relacji. Klimat nie determinuje konkretnych działań, odzwierciedla raczej wzajemne uczucia partnerów w interakcjach. (...) Z badań wynika, że pracownicy są bardziej zaangażowani w pracę, jeżeli panuje w niej dobry klimat porozumiewania się. David Pincus (1986) doszedł do podobnych wniosków: klimat miejsca pracy silnie wpływa na wykonywanie obowiązków i satysfakcję z pracy. Zarówno w miejscu pracy, w klasie, jak i w domu ludzie poszukują klimatu afirmacji i wsparcia i chętnie w nim pozostają*²⁰.

Powyższe stwierdzenie prowadzi wprost do wniosku, że budowanie relacji w zespole oraz relacji z użytkownikiem wymaga, aby bibliotekarze w danej placówce (wszyscy, choć w szczególności osoby na stanowiskach kierowniczych) dbali o dobry klimat porozumiewania się między sobą, co będzie miało znaczący (decydujący?) wpływ na jakość komunikacji z użytkownikami, skuteczność porozumiewania się oraz możliwość nawiązywania z nimi bliższych (choć nie prywatnych) relacji. O klimacie tym decyduje przede wszystkim wzajemny szacunek dla członków zespołu i wykonywanej przez nich pracy oraz sympatia, ujawniane w sposobie odnoszenia się do siebie, w warstwie formalnej i treściowej komunikacji wewnętrznej.

Do troski o klimat porozumiewania się zachęca również *Kodeks etyki bibliotekarza i pracownika informacji*, kiedy mówi: że bibliotekarze wobec swojej grupy zawodowej *dokładają wysiłku, by stać się częścią koleżeńskiego zespołu, w którym nie tworzy się sztucznych hierarchii, autorytetów i rytuałów oraz przestrzega zasad dobrej organizacji pracy. Są świadomi, że ich praca jest służbą wymagającą sumienności, punktualności, porządku i taktu oraz dbałości o estetykę wyglądu i kulturę bycia. (...) Szanując i rozumiejąc osiągnięcia swoich współpracowników, w wymianie opinii posługują się wyłącznie argumentami merytorycznymi – także w stosunku do przełożonych oraz podwładnych. (...) Pełniąc funkcje kierownicze przyjmują na siebie szczególną odpowiedzialność za przestrzeganie zasad profesjonalnego i etycznego postępowania przez swoich podwładnych, dając wzór własną postawą*²¹.

pozytywny klimat w zespole kształtuje warunki społeczne dla funkcjonowania pracowników nie tylko wewnątrz biblioteki, ale (może

²⁰ R. B. Adler, op. cit., s. 332.

²¹ *Kodeks etyki...* Op. cit., cz. 5, pkt. 2, 4 i 6.

przede wszystkim) właśnie w kontaktach zewnętrznych, z użytkownikami, a także innymi grupami partnerów, współpracowników, przełożonych czy klientów. Buduje poczucie pewności i zaufania, które wpływa wzmacniająco i stymulująco na pracę w obsłudze. Znaczenie i umiejętność budowania dobrego klimatu porozumiewania się mogą być równie elementem rozwijanej w placówce kultury organizacyjnej²².

Pozytywny wymiar ma porozumiewanie się aprobujące, którego jednym z celów jest przekazanie uznania dla partnera komunikacji. Porozumiewanie negatywne ma charakter dezaprobujący, wyrażający się na ujawnianiu braku szacunku dla drugiej osoby. Oba przekazy mogą się odbywać na różne sposoby. Na przykład wśród wiadomości aprobujących wymienia się jako podstawowe:

- dostrzeżenie (wyrażane również w formie niewerbalnej, np. przez kontakt wzrokowy),
- uznanie (aktywne słuchanie, przyjmowanie do wiadomości myśli i uczuć innych osób),
- poparcie (wyrażenie zgody, zrozumienia, także w formie niewerbalnej).

Wiadomości dezaprobujące są często ujawniane w subtelniejszej formie, pośrednio, co nie umniejsza ich potencjału niszczącego. Mogą to być:

- reakcja „bezduszna” – brak potwierdzenia kierowanych do odbiorcy komunikatów werbalnie bądź niewerbalnie, a więc zachowanie, które powoduje, że rozmówca czuje się „niewidzialny”, zlekceważony, zmuszanie go do szczególnego zabiegania o uwagę,
- reakcja przerywająca – udzielanie odpowiedzi przed zakończeniem wypowiedzi, ujawniające lekceważący stosunek do rozmówcy, sygnalizujące, że „ja wiem lepiej”,
- reakcja nieadekwatna – wypowiedzi niezwiązane z proponowanym tematem, zamiast odpowiedzi na zadane pytanie – na przykład zwrócenie uwagi, że czytelnik ustawił się w kolejce nie z tej strony, co trzeba,
- reakcja zmieniająca temat – podobna do powyższej, choć zawierająca na początku potwierdzenie usłyszenia wiadomości, w stylu „tak, ale...”,
- reakcja bezosobowa – brak kontaktu osobistego z drugą osobą, ujawniająca się np. w werbalnej wymianie informacji podawanych w formie bezosobowej, któremu nie towarzyszy kontakt wzrokowy ani inne pozytywne sygnały niewerbalne,

²² Szerzej zob: E. B. Zybert: *Kultura organizacyjna w bibliotekach*. Op. cit.

- reakcja dwuznaczna – wypowiedź abstrakcyjna, powodująca u rozmówcy poczucie zagubienia i niezrozumienia,
- reakcja niespójna – zawierająca sprzeczne komunikaty werbalne i niewerbalne.

Pomiędzy wiadomościami aprobującymi i dezaprobującymi znajduje się forma pośrednia – tzw. wiadomości wyrażające niezgodę, komunikujące: „nie masz racji”. Mogą one mieć formę pozytywną, konstruktywną (zawierającą elementy dostrzeżenia i uznania) bądź nie. Wyróżniono trzy podstawowe rodzaje niezgody:

- spieranie się – prezentowanie i obrona własnego stanowiska w danej sprawie, przy równoczesnym atakowaniu stanowiska przyjętego przez innych (z uwzględnieniem zasady, że atakować można sprawy, a nie ludzi),
- narzekanie – pojawia się w sytuacji, kiedy dana osoba nie jest przygotowana (w sensie psychicznym i/lub merytorycznym) do wejścia w spór, ale nie zgadza się z usłyszanym stwierdzeniem i głośno wyraża swoje niezadowolenie; narzekanie często przyczynia się do eskalacji konfliktu,
- agresywność (werbalna) – rozumiana jako atak na obraz siebie drugiego człowieka z zamiarem wywołania cierpienia psychicznego; jej celem jest umniejszenie wartości innych w oczach ich samych oraz potencjalnych słuchaczy, poprzez stosowanie takich form komunikacji werbalnej, jak przezwiska, upokorzenia, sarkazm, drwiny, krzyki, tzw. wiercenie dziury w brzuchu²³.

Oczywiście, reakcją na wiadomości dezaprobujące i wyrażające niezgodę będą zachowania werbalne i niewerbalne związane z obroną, ochroną własnego wizerunku, ucieczką przed atakiem, często bardzo zróżnicowane, takie jak odmowa kontaktu, agresja, podniesienie lub ściszenie głosu, jąkanie się, nadmierna gestykulacja rąk lub przeciwnie – gesty zamknięcia itd. W zależności od budowanego klimatu porozumienia następuje eskalacja wypowiedzi pozytywnych lub negatywnych. Reakcją na zachowania aprobujące mogą być: opisywanie, koncentracja na problemie, spontaniczność, empatia, zachowania świadczące o równym traktowaniu wszystkich partnerów komunikacji, wyrażanie zgody na zmianę. Natomiast zachowań obronnych spodziewać się można po przyjęciu postaw takich, jak: ocenianie, kontrolowanie, obrona neutralności, wywyższanie się, zbyttnia pewność siebie²⁴.

²³ Szerzej zob. R. B. Adler, op. cit.

²⁴ Zob. Tamże, s. 345. Cyt. J. Gibb (1961).

Świadomi uczestnicy procesu komunikacji mogą próbować zatrzymać spiralę wiadomości dezaprobujących i przekształcić klimat negatywny w pozytywny. Działania takie można podejmować np. w sytuacji tzw. odbiorców agresywnych czy roszczeniowych. Punktem wyjścia będzie tu zachowanie spokoju i próby znalezienia wspólnej płaszczyzny kontaktu z rozmówcą, przede wszystkim poprzez wysłuchanie go. Słuchanie nie jest tu rozumiane jako automatyczna aprobata przedstawianej krytyki, ale jako dążenie do poznania przyczyn zaistniałej opinii i negatywnych emocji, poprzez stawianie pytań, formułowanie hipotez, tzw. „streszczanie” – czyli parafrazowanie wypowiedzi mówiącego, aby sprawdzić, czy właściwie został on zrozumiany, pytanie o oczekiwania związane z konkretną sytuacją, wreszcie o konsekwencje problemu czy inne zarzuty. Ewentualna zgoda z niektórymi elementami wypowiedzi może mieć charakter – w zależności od kontekstu – zgody na prawdę, a więc na fakty, które rzeczywiście mogły mieć wymiar negatywny, zgody dotyczącej obowiązywania pewnych zasad, zgody z niektórymi sugestiami dotyczącymi możliwości rozwiązania problemu, czy wreszcie – a może przede wszystkim – zgody na fakt, że rozmówca w konkretny, indywidualny i subiektywny sposób postrzega rzeczywistość.

3.4. Niewerbalne narzędzia budowania relacji z użytkownikiem

Warto spróbować zastanowić się, które z form komunikacji z czytelnikiem szczególnie służą nawiązywaniu i podtrzymywaniu relacji.

Jaki pierwsza (chronologicznie, na etapie nawiązywania kontaktu) nasuwa się lokalizacja biblioteki, obejmująca zarówno konkretne umiejscowienie w środowisku lokalnym, jak i zajmowany budynek. Lokalizacja ważna jest ze względów psychologicznych²⁵ i „prestżowych”. Ujawniać może tradycje biblioteczne w konkretnej społeczności (częste powiązanie lokalowe bibliotek publicznych zakładanych po 1945 r. z placówkami szkolnymi), znaczenie placówki dla jej organu założycielskiego czy całego środowiska, albo cele, które biblioteka ma do zrealizowania – jak w przypadku duńskiej biblioteki Hjoerring, wspomnianej wcześniej jako przykład realizacji funkcji „miejsca trzeciego”.

Analogicznie rozpatrywać należy budynek, w którym się ona znajduje. Jak wykazują badania, od biblioteki oczekuje się pełni nowocze-

²⁵ O umiejscowieniu biblioteki w środowisku lokalnym z punktu widzenia psychologii środowiska – zob. rozdz. 4.4.1.

sności, jeśli chodzi o wyposażenie i oferowane usługi, ale ich architektura powinna odwoływać się do tradycji budynków użyteczności publicznej, zwłaszcza związanych ze sferą kultury i edukacji. Wiadomo, że w niewielu tylko przypadkach zachowanie takiej lokalizacji jest możliwe. Często siedziby bibliotek – zwłaszcza zabytkowe – wymagają remontów. W odniesieniu do budowania relacji nie chodzi jednak wyłącznie o zapewnienie optymalnego stanu technicznego i wizualnego przestrzeni bibliotecznej (choć nie należy umniejszać wagi takich działań), ale o świadomość znaczenia tej „materialnej reprezentacji” dla użytkownika i jej ewentualne (w razie potrzeby) uwzględnianie w procesie komunikacji, np. jako element promocji (dobra lokalizacja w sensie bliskości szlaków komunikacyjnych). Wiążące się z powyższym zagadnienie to dostępność placówki dla wszystkich potencjalnych kategorii użytkowników, także tych z różnego rodzaju i stopnia niepełnosprawnością.

Kolejny element ważny w procesie nawiązywania relacji to zadbanie o aparat orientacyjny, ułatwiający czytelnikowi poruszanie się po bibliotece. Warto nie zmuszać go „od drzwi” do pytania od drogę, ale tak zaplanować oznaczenia szlaków i celów, aby on sam mógł trafić tam, dokąd zmierza. Takie „drobne zwycięstwo” buduje poczucie własnej wartości i pomaga czytelnikowi czuć się mniej „petentem”, a bardziej „partnerem” dialogu, który musi podjąć. Przy częstych wizytach pozwala nawet poczuć się niemal gospodarzem, kierującym innych do właściwych miejsc i osób.

Można zastanowić się nad brzmieniem używanych w oznaczeniach terminów – na ile pochodzą one z żargonu zawodowego, na ile są już znane i bliskie użytkownikom, a może niektóre powodować mogą nawet nieprzyjemne skojarzenia? Na przykład termin „rejestracja” części osób kojarzyć się może przede wszystkim z kontaktem z opieką zdrowotną, a więc... złym samopoczuciem. Być może też zamiast nazw warto zastosować obrazy? Dzisiejsza kultura posługuje się coraz częściej oznaczeniami ikonicznymi, czytelnymi także dla dzieci i turystów obcojęzycznych.

Dla nawiązania relacji ważne są również inne elementy związane z organizacją przestrzeni i jej wyposażeniem, z tego względu, że stanowią jeden ze znaczących elementów kształtujących tzw. pierwsze wrażenie. Z jednej strony można więc powiedzieć, że nie najnowsze sprzęty, o wyglądzie „wysłużonym”, nie są takimi z powodu zaniedbań ze strony biblioteki, ale jej sytuacji finansowej (ogólnie mówiąc), z drugiej jednak – akceptacji tego stanu można ewentualnie oczekiwać od wier-

nych czytelników, którzy ze zrozumieniem traktują warunki funkcjonowania placówki, jak również mają czas i chęć na rozmowę z bibliotekarzem. Osoba „nowa”, znajdująca się po raz pierwszy w bibliotece o wyglądzie „lekkim”, może nabrać wątpliwości co do kompetencji pracowników i możliwości uzyskania odpowiedzi na swoje pytanie. Przy okazji, nieświadomie, umocni w swojej opinii istniejący wciąż jeszcze w społeczeństwie, negatywny stereotyp zawodu. Dlatego – jeżeli istnieje jakkolwiek możliwość zmiany na lepsze – warto z niej skorzystać, pamiętając o roli wyposażenia w kształtowaniu opinii użytkownika o placówce.

Każda jednak, nawet niewielka i obiektywnie pozytywna zmiana, wymaga przeanalizowania. Na przykład prostą kwestię: lada biblioteczna czy biurko (w wypożyczalni bądź czytelni) – trzeba rozpatrywać z punktu widzenia użytkownika. Tam, gdzie większość użytkowników stanowią dzieci, „mebel kontaktowy” (jeśli można użyć takiego sformułowania) nie może stanowić bariery nie do pokonania, ale raczej płaszczyznę porozumienia ułatwiającą nawiązanie kontaktu. Podobnie rzecz się ma w przypadku obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu, poruszających się na wózkach inwalidzkich.

Wiele zasad organizacji przestrzeni pozostaje niezmienna od lat, w tym ta o niekrzyżowaniu się dróg książki i czytelnika, w powiązaniu z czwartym prawem Ranganathana: „oszczędzaj czas czytelnika”. Odniesie je można po pierwsze do lokalizacji poszczególnych działów biblioteki tak, aby te związane bezpośrednio z obsługą klienta znajdowały się bliżej wejścia niż te, w których odbywa się praca wyłącznie (czy niemal wyłącznie) ze zbiorami. Kolejny aspekt ich stosowalności to organizacja zbiorów w wolnym dostępie. Wybór narzędzia (klasyfikacji) powinien być dostosowany do potrzeb i kompetencji informacyjnych użytkowników, kształtowanych między innymi przez wcześniejsze przyzwyczajenia (z bibliotek szkolnych chociażby), kulturę pochodzenia, czy uprawiany zawód (wiedza specjalistyczna). Czytelnik bowiem powinien cieszyć się wśród półek z książkami swoją samodzielnością i sukcesami w poszukiwaniach, a nie frustrować tym, że każda podjęta przez niego próba kończy się fiaskiem, co osoby o słabszym poczuciu własnej wartości mogą odczuwać jako poddanie w wątpliwość ich wiedzy i kompetencji.

Kolejny element związany z organizacją pracy biblioteki, ważny zwłaszcza w pierwszym kontakcie, to godziny jej otwarcia – odpowiadające potrzebom i stylowi życia środowiska, które obsługuje. Tu dobrym przykładem może być otwarcie Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie w godzinach nocnych w czasie zimowej sesji egzaminacyjnej

w styczniu 2010 r. Do nawiązywania i podtrzymywania relacji służą też oczywiście różnego rodzaju wizualne materiały promocyjne udostępniane w lokalu biblioteki – wystawy, zdjęcia z imprez już zrealizowanych, plakaty i zaproszenia na kolejne spotkania, ulotki, katalogi itd.

3.5. Osobiste oddziaływanie bibliotekarzy

Nawiązanie relacji – jak już wspomniano – jest ściśle powiązane z tzw. zrobieniem dobrego (pierwszego) wrażenia. Ten efekt pozytywny łatwiej jest pogłębić, niż usunąć ewentualne doznania negatywne. Dlatego dobre pierwsze wrażenie daje ogromną szansę na „stwarzanie kolejnych”, czyli na następne odwiedziny czytelnika w bibliotece. Spotkanie z miłym, zainteresowanym naszymi problemami, czynnym bibliotekarzem, podczas którego użytkownik uzyska jeszcze to, czego poszukiwał, jest sympatycznym doświadczeniem – jako że każdy z nas przecież lubi ludzi dobrych, mądrych, kompetentnych, otwartych i życzliwych. Nić relacji została nawiązana.

Pamiętać należy, że podtrzymywanie relacji z osobą ma jednak na celu przede wszystkim nawiązanie stałego kontaktu z instytucją, a bibliotekarz jest tu (tylko i aż) pośrednikiem. Być może jego profil osobowościowy odpowiada szczególnie konkretnemu użytkownikowi, co nie oznacza, że relacja – po odejściu tegoż bibliotekarza z pracy – musi zostać zerwana. Chodzi przecież raczej o to, aby czytelnik, nawiązawszy bliższy kontakt z bibliotekarzem, zyskał również pozytywne nastawienie wobec całej placówki.

Zadanie takie wiąże się z kolejnymi pytaniami wymagającymi badań i poszukiwania odpowiedzi: jakiego bibliotekarza potrzebuje dziś użytkownik? Kogo chce spotykać w bibliotece? Jakie cechy – zachowania – sposoby komunikowania się będą przez niego najbardziej cenione? Najlepiej odbierane? Lista ta pozostaje otwarta.

Kluczową rolę w budowaniu relacji odgrywa człowiek, jego komunikacja werbalna i niewerbalna. Ponownie warto przywołać tu zapisy *Kodeksu etyki...* mówiące, że bibliotekarze są świadomi, że *ich praca jest służbą wymagającą sumienności, punktualności, porządku i taktu oraz dbałości o estetykę wyglądu i kulturę bycia*²⁶. Rygor czasowy związany z punktualnym otwieraniem biblioteki oraz terminową realizacją zamówień jest warunkiem koniecznym dla zapewnienia wysokiej jakości obsługi. Zdarzają się placówki, które swoje zobowiązania terminowe zapisują w karcie praw klienta lub tym podobnym dokumencie.

²⁶ *Kodeks...*, op. cit., cz. V.2.

Przykładowo *Karta praw użytkownika biblioteki* hrabstwa Buckingham w Wielkiej Brytanii zawiera zobowiązania dotyczące²⁷:

- dostosowania godzin otwarcia bibliotek do potrzeb mieszkańców,
- odpowiedniego przygotowania bibliotekarzy do pracy w obsłudze czytelników,
- krótkiego czasu oczekiwania na pomoc bibliotekarza (3 minuty, wyjątek stanowią godziny dużego ruchu czytelników),
- odpowiedzi wysyłanej pocztą zwykłą w ciągu 3-10 dni roboczych od daty otrzymania,
- zgromadzenia i dostarczenia potrzebnych materiałów w ciągu 15-30 dni,
- regularnego badania satysfakcji użytkowników.

Kwestią zbliżoną do analizowanych powyżej, a więc organizacji i wykorzystania przestrzeni, jest porządek, jaki bibliotekarze utrzymują wokół siebie – przede wszystkim na biurku czy ladzie informacyjnej, najbliższych półkach i regałach itd. Opanowanie materiału bibliotecznego, który przygotowany jest dla różnych czytelników, wymaga z pewnością odpowiedniej organizacji. Ich uporządkowanie, poza oczywistą funkcją ułatwiania pracy, pomaga też budować pozytywny wizerunek miejsca, unikać wrażenia zamętu, bałaganu i niekompetencji. Nadmiar materiałów zgromadzonych na stanowiskach pracy może dekoncentrować zarówno bibliotekarzy, jak i użytkowników. Czy nie utrudnia więc porozumienia? Czy bibliotekarz wśród rzędów i kolumn druków nie robi wrażenia zagubionego? Czy nie ryzykuje spadkiem zaufania czytelnika co do kompetencji osoby obsługującej go? Czy bałagan na biurku (i w komputerze) nie jest wyraźnie przez użytkowników odczuwalny na przykład w wymiarze czasowym, ponieważ wydłuża czas obsługi²⁸?

Kolejny wymiar komunikacji niewerbalnej związany bezpośrednio z osobą bibliotekarza to jego wygląd zewnętrzny, znów – jako jeden z czynników ważnych przede wszystkim na etapie nawiązywania relacji. Wygląd zewnętrzny obejmuje: strój, fryzurę, ogólny poziom zadbania i higieny. Ubiór informuje o: pozycji społecznej (czasami też pochodzeniu), poziomie i rodzaju wykształcenia, wiarygodności, doświadczeniu życiowym, stanie dochodów, poziomie sukcesu, a nawet moralności²⁹. O ubiorze bibliotekarzy, w świetle funkcjonującego stereotypu, napisano już wiele³⁰, nawet niepochlebnych rzeczy. I mimo, że często już sytu-

²⁷ Zob. *Działalność bibliotek publicznych. Wytyczne IFLA/UNESCO*. Załącznik nr 3. Warszawa 2002, s. 106-107.

²⁸ Szerzej o komunikacyjnym aspekcie czasu – zob. rozdz. 5.2.

²⁹ Zob. R. B. Adler, op. cit., s. 167.

³⁰ Zob. np. artykuły A. Firlej-Buzon w „Poradniku Bibliotekarza” czy teksty prezentowane w Biuletynie EBIB.

acja odbiega od „oczekiwań” odbiorców, negatywne stereotypy pozostają żywe. Tym bardziej więc konieczna wydaje się dbałość o strój licujący z powagą zawodu i stanowiskiem – także wtedy, gdy chodzi o pracę bibliotekarza dziecięcego, wyrażającą się najczęściej w nietypowych (z punktu widzenia dorosłego) zachowaniach, które mają na celu animację kulturalną najmłodszych czytelników.

W większości współczesnych instytucji obowiązkowe stało się nośzenie identyfikatorów, często umożliwiających również poruszanie się po budynku, zwłaszcza po jego częściach przeznaczonych wyłącznie dla personelu. Podobnie jest również w bibliotekach – tu plakiety pomagają też użytkownikom rozpoznać wśród innych osobę, do której można zwrócić się z pytaniem. W niektórych placówkach bibliotekarze mają nawet znaczek zachęcający do kontaktu – np. *ask me* (zapytaj mnie): w domyśle – „odpowiem na twoje pytanie”.

Poza starannością stroju i uczesania, ogromne znaczenie ma wyraz twarzy, z jakim witamy użytkownika, a może lepiej powiedzieć – z jakim użytkownik potrafi nas zaskoczyć. W mgnieniu oka i (co ważniejsze) bez udziału świadomości będzie doskonale wiedział, jaki dana osoba ma stosunek do swojej pracy i do świata, jaki ma aktualnie nastrój oraz co myśli o czytelnikach w ogóle, a o tym konkretnym w szczególności. I odniesie do siebie to wszystko, co wyczyta w oczach i mimice twarzy. Panowanie nad mimiką nie jest łatwe, może więc prościej ćwiczyć się w pozytywnym myśleniu i świadomie rozwijać w sobie pozytywne nastawienie, chęć poznawania nowych osób, ich poglądów i potrzeb, chęć pomagania im w poznawaniu świata i znajdowaniu odpowiedzi na cały szereg pytań (nawet jeśli w ciągu godziny trzeba odpowiedzieć na takie samo pytanie kilka czy kilkanaście razy).

Ważna jest również możliwość nawiązania kontaktu wzrokowego – jak długo może trwać oczekiwanie, aż bibliotekarz oderwie wzrok od ekranu monitora i spojrzy (przytomnie) na osobę po drugiej stronie biurka. Czy odpowie na słowa powitania? Ile razy trzeba będzie powtórzyć pytanie, z którym przyszło się do biblioteki?

W oczach również – choć przecież nie przede wszystkim – ujawnia się szczerzy uśmiech, wynikający z prawdziwie pozytywnego stosunku do partnera komunikacji, a także (ogólnie) do samej sytuacji komunikacyjnej i okoliczności, w jakich ma ona miejsce. Optymalnie byłoby, gdyby był rzeczywiście wyrazem stosunku bibliotekarza do czytelnika. Dziś jednak w każdym zawodzie opierającym się na kontaktach z klientami uśmiech jest wymaganym elementem komunikacji, nawet jeśli trzeba go wypracować.

W kulturze polskiej nie jest popularny tzw. „amerykański uśmiech handlowy”, często słusznie odbierany jako sztuczny, nie wzbudzający zaufania. Wypracowany przez pokolenia, według instrukcji – chociażby takiej: *Potencjalny klient w ciągu pięciu sekund zadecyduje, czy nas lubi, czy nie. Od tego zależy, czy zrobi z nami interes. (...) Obowiązuje zasada <10-5-1>, stosowana w większości firm w USA. Chodzi o stopy. Jeśli klient stoi w odległości 10 stóp (trzech metrów) ode mnie, a ja akurat z kimś rozmawiam, mam obowiązek przyjaźnie się uśmiechnąć i skinąć głową. Osoba przekraczająca próg musi wiedzieć, że nie jest nam obojętna, że wszystkim tu na niej bardzo zależy. Kiedy podejdziesz na odległość 5 stóp (1,5 metra), trzeba się do niej odezwać, przywitać się, powiedzieć „Cześć!”. W kontakcie bezpośrednim, a więc w odległości 1 stopy (30 cm), nie ma mowy o obojętności. Należy się przywitać, przedstawić, zapytać, w czym możemy pomóc*³¹.

Jeżeli nawet w placówkach handlowych i usługowych przestrzega się powyższych zasad, o skuteczności ich oddziaływania decyduje szczerść pracownika. Ujawniana nieświadomie w komunikacji niewerbalnej i równie nieświadomie odbierana i interpretowana przez klientów. *W Polsce oczekuje się, że twarz powinna odzwierciedlać przeżywane uczucia – jeśli ich nie odzwierciedla, to znak, że ktoś jest prawdopodobnie nieszczerzy, a może nawet fałszywy. Uważa się też, że naganne jest udawanie uczuć, których się naprawdę nie czuje*³². Czyli – mimika jest interpretowana jako szczerza, o ile pozostaje w zgodzie z komunikatem werbalnym. P. Szarota w cytowanej tu pracy próbuje znaleźć przyczynę polskiej powściągliwości w zakresie uśmiechania się. Sugeruje, że nie wynika ona jedynie z doświadczeń lat komunizmu, ale jest zakorzeniona znacznie głębiej w naszej kulturze. Może wiąże się z kultem martyrologii, waloryzacją smutku³³? Jednocześnie jednak badania wykazały, że w języku polskim istnieje wiele (głównie pozytywnych) określeń uśmiechu³⁴, nie jest on więc chyba aż tak rzadkim zjawiskiem. Trzeba też pamiętać, że jest komunikatem odbieranym pozytywnie w każdym kręgu kulturowym i podnosi ogólną ocenę rozmówcy w sferze kontaktów międzynarodowych – osoby uśmiechnięte odbieramy jako atrakcyjniejsze, inteligentniejsze i bardziej szczerze³⁵.

³¹ P. Szarota: *Psychologia uśmiechu*. Gdańsk 2006, s. 104.

³² Tamże, s. 80.

³³ Zob. tamże, s. 114.

³⁴ Tamże, s. 127 i n. Wyodrębnione rodzaje polskich uśmiechów to: radosny, życzliwy, porozumiewawczy, uprzejmy, figlarny, swobodny, ironiczny, czuły, zalotny, nieśmiały, przepraszający, przymilny, dumny, dobroliwy, onieśmiałający, przekorny, przebiegły, współczujący, złośliwy, lekceważący, zuchwały.

³⁵ Zob. P. Szarota: op. cit., s. 243-244.

Waga uśmiechu w komunikacji w sytuacjach zawodowych wynika z jego pozytywnego wpływu na zachowania społeczne. Możliwe skutki „zastosowania” uśmiechu to m.in. kooperacja (interpretowany jest on wówczas jako deklaracja dobrych chęci), czasami perswazja (lepszy odbiór komunikatu), spełnienie prośby (uśmiech wywołuje dobry nastrój, przez co wzmacnia chęć udzielenia pomocy)³⁶. Jest on też częściej odbierany pozytywnie (a nawet oczekiwany) przez osoby z młodszego pokolenia, przyzwyczajone do takiego stylu kontaktów w wielu instytucjach handlowych czy usługowych.

Jeszcze jeden kanał komunikacji niewerbalnej, choć silnie z werbalną związany, to warstwa dźwiękowa wypowiedzi – tempo mówienia, natężenie głosu (głośność), staranność wypowiedzi (dykcja, dbałość o bycie zrozumianym). Troska o poprawność mówienia jest obowiązkiem wszystkich partnerów komunikacji. Do sytuacji, gdy ma znaczenie szczególne i decyduje o sukcesie „transakcji”, należy zaliczyć m.in. te, gdy podawane są obcojęzyczne, obco brzmiące nazwiska, nazwy, tytuły, które łatwo pomylić, ze względu na nieznamość ortografii danego języka. Staranność wypowiedzi i dbałość o właściwe zrozumienie ważna jest także, gdy podawane są dane osobowe użytkownika zapisującego się do biblioteki.

Nadzwyczajnej staranności wymaga natomiast kontakt telefoniczny, kiedy rozmówca nie ma właściwie możliwości sprawdzić w sposób inny niż przez wielokrotne powtarzanie, czy został właściwie zrozumiany. Nawiazywanie relacji w kontakcie telefonicznym stanowi szczególne wyzwanie. Wydaje się nawet, że właściwie stanowić może zaledwie punkt wyjścia do rzeczywistego nawiązania relacji, a więc kontaktu bezpośredniego – jak ma to miejsce na przykład w usłudze „książka na telefon”. Obecnie jednak często zdarza się również, że takie rzeczywiste spotkanie nie następuje, a odpowiedzi na potrzeby informacyjne użytkownika można udzielić bądź natychmiast przez telefon, bądź poprzez pocztę elektroniczną.

Które elementy tej formy kontaktu oddziałują na rozmówcę – czytelnika? Z pewnością szybkość podniesienia słuchawki, przedstawienie się (z podaniem nazwy instytucji, działu, własnego nazwiska – nie może jednak tych informacji „powitalnych” być zbyt wiele, aby nie „ogłuszyć” i nie onieśmielić czytelnika na początek) i powitanie, oraz – na co zwracają uwagę wszyscy specjaliści organizujący obsługę telefoniczną – sposób prowadzenia całej rozmowy, w tym obowiązkowy uśmiech na twarzy, który (choć niewidoczny) ujawnia się w tonie głosu, sposobie

³⁶ Szerzej zob. tamże, s. 201-203.

mówienia i podejściu do użytkownika. W przypadku niemożności udzielenia natychmiastowej odpowiedzi na zgłaszane pytanie – oczywiście jest propozycja oddzwonienia po zebraniu potrzebnych informacji.

Kontakt telefoniczny wymaga nieustannej świadomości jego ograniczeń komunikacyjnych i braku redundancji przekazu – odbiorca nie ma możliwości uzupełnić sobie informacji, których nie usłyszał, na podstawie przekazu niewerbalnego (ruch warg, mimika, gestykulacja itp.). Warto więc pamiętać o takich możliwościach rekompensaty tych kanałów komunikacji, jak powtórzenia – zarówno tymi samymi słowami, jak i z użyciem porównań, szczególna dbałość o staranność wypowiedzi i jej słyszalność, pytania o to, czy zostało się zrozumianym i prośby o powtórzenie przekazanych treści własnymi słowami.

W kontakcie telefonicznym, jak i w innych przypadkach, zdarzają się użytkownicy łatwi i trudni. Tych pierwszych cechuje cierpliwość, zrozumienie dla wszystkich zalet i wad takiego przekazu, chęć i umiejętność współpracy. W grupie drugiej znaleźć się mogą osoby nie przyjmujące do wiadomości utrudnień związanych z ograniczeniami komunikacji werbalnej, a więc mówiące niewyraźnie, zbyt szybko, niecierpliwie, często nie mające głębszej orientacji w temacie rozmowy, robiące błędy językowe (w tym błędnie wypowiadające nazwiska autorów czy tytuły dzieł). Także takie, które naruszają społeczne ustalenia tego rodzaju komunikacji, np. niepotrzebnie przedłużające rozmowę.

Nawiązywanie relacji w kontakcie bezpośrednim „twarzą w twarz” ma miejsce w momencie wzajemnego dostrzeżenia się bibliotekarza i użytkownika, przywitania i zaproponowania pomocy czy zapytania o potrzeby. Ten kontakt odbywa się w konkretnym miejscu – określonych warunkach przestrzeni wewnętrznej biblioteki. W zależności od sytuacji i okoliczności, bibliotekarz siedzi bądź stoi. Czy można wskazać, która z tych postaw jest lepsza dla nawiązania kontaktu? Nie ma jednoznacznej odpowiedzi, wiele zależy od osoby czytelnika, jego kompetencji komunikacyjnych. W przypadku obsługi osób dorosłych skuteczniejsza i lepiej postrzegana jest postawa stojąca, ze względu na jej oddziaływanie na komunikację niewerbalną. Umożliwia ona partnerskie, równe traktowanie się przez uczestników rozmowy, ułatwia kontakt wzrokowy i wzajemną obserwację, jest również wygodniejsza i skuteczniejsza dla komunikacji werbalnej (słyszalność, możliwość obserwacji ruchu warg itd.). Inne mogą być wymagania związane z obsługą czytelników dziecięcych, dla których – z racji niskiego wzrostu – łatwiejsza może być rozmowa z osobą siedzącą, pozwalającą chociażby na nawiązanie kontaktu wzrokowego bez „zadzierania głowy”.

Każda biblioteka powinna mieć opracowane sposoby powitania czytelnika (nowego i znanego), choćby te najprostsze, jak „dzień dobry” z towarzyszącym mu uśmiechem, kierowane do każdej wchodzącej osoby. W dalszej kolejności – sposoby postępowania z użytkownikiem w różnych sytuacjach. I tych łatwych, kiedy wystarczy skierować go do odpowiedniego regału, i tych bardziej skomplikowanych, kiedy trzeba nauczyć go korzystania z katalogu komputerowego, jak również tych najtrudniejszych, obciążonych często negatywnymi emocjami – na przykład gdy czytelnik nie chce podporządkować się obowiązującym zasadom dotyczącym choćby terminów zwrotu książek (konieczność zapłacenia kary za spóźnienie) lub niewypożyczenia tytułów z księgozbioru podręcznego.

Aby zasady obowiązujące czytelników wspierały ogólną tendencję budowania klimatu porozumienia i nawiązywania relacji z użytkownikami, muszą one być oparte o wzajemny szacunek. Relacja ta musi mieć charakter partnerski, być oparta na założeniu, że obie strony mają pewną wiedzę i jednocześnie obie muszą się czegoś od siebie nawzajem nauczyć. Ze strony bibliotekarzy jest to wiedza merytoryczna i techniczna dotycząca znajomości różnych źródeł informacji, umiejętności ich wyszukiwania oraz korzystania z nich. Ze strony użytkowników – często wiedza specjalistyczna dotycząca tematyki, z którą związane jest zapytanie informacyjne, znajomość własnych potrzeb i zainteresowań oraz wiedza o tym, co dana osoba już przeczytała. Wzajemny szacunek dla wiedzy, doświadczenia, umiejętności, a przede wszystkim po prostu dla drugiego człowieka, nie oznaczają oczywiście bezkrytycznej akceptacji wszystkich jego zachowań. Od każdej osoby w relacji z innym człowiekiem wymaga się, aby szacunek dla drugiego wyrażał się umiejętnością postępowania zgodnie z obowiązującymi w danym miejscu zasadami dobrego wychowania, wartościami kultury narodowej, lokalnej, norm społecznych, regulaminów itd. Poszanowanie dla drugiego nie oznacza więc ustępowania mu wedle jego zachcianek, ale reagowanie na jego potrzeby odpowiednio do możliwości instytucji, zgodnie z obowiązującymi w niej zasadami, i bez krzywdy dla innych, w tym także dla zainteresowanych stron. Poszanowanie człowieka trzeba również rozumieć jako konieczność zwracania mu uwagi w sytuacjach, gdy postępuje niezgodnie z przyjętymi normami, nie przestrzega ustaleń, przez co narusza dobra innych osób (na przykład przetrzymując książkę, uniemożliwia skorzystanie z niej kolejnym czytelnikom).

Wbrew pozorom, ostatnio zdarzają się w tym zakresie również pewne nieporozumienia. Czy bowiem nie jest przesadą unikanie w rozmowach

wie z czytelnikiem, który przetrzymał książki, pojęcia *kary* i zastępowanie go eufemizmem *opłata*? Czy unikanie terminu *regulamin* pomoże użytkownikowi dostosować się do zasad obowiązujących w bibliotece, a bibliotekarzowi – egzekwować je? To oczywiście nie są pojęcia wygodne i łatwe do wypowiedzenia, zwłaszcza w sytuacjach konfliktowych, ale ich podstawową wartością jest prawda. Unikanie terminów trudnych może prowadzić do unikania trudnych tematów, materiałów, osób... Nie uczy czytelnika odpowiedzialności, przenosząc je raczej w sferę nieokreśloności, gdzie nikt nie jest winien, a *opłata* to tylko drobna niedogodność, z którą trzeba sobie poradzić i szybko o niej zapomnieć.

Postępując w ten sposób, doprowadzi się do stanu, kiedy biblioteka zacznie ustępować użytkownikom w coraz większej liczbie spraw i sytuacji, aby tylko ich nie zniechęcić, w obawie, że inne instytucje i formy rozrywki czy zdobywania wiedzy przejmą to grono klientów, przedstawiając im atrakcyjniejszą ofertę. Czy można sobie wyobrazić sytuację, w której taka chorobliwa tendencja będzie mieć wpływ na jakość zbiorów i usług? I w efekcie – oddziaływanie odwrotne do zamierzonego?

Szacunek dla drugiego człowieka to również stawianie mu wymagań, oczywiście odpowiednio do jego możliwości. Wartościową relację można zbudować na prawdzie, o ile obie strony ją zaakceptują. Odstępowanie od tej zasady nie zaowocuje rzeczywistym bliskim kontaktem z drugim człowiekiem.

Analizując „szacunek” z punktu widzenia prozaicznej codzienności, wyraża się on bardzo często we wspomnianej już cierpliwości. Może ona dotyczyć dłuższej rozmowy z tzw. trudnym użytkownikiem, męczącym ze względu na swoją niewiedzę, dociekliwość, upór, nieprzyjmowanie pewnych tez do wiadomości, czy tylko chęć porozmawiania z drugim człowiekiem. Może też ujawniać się wtedy, gdy trzeba kilkanaście – kilkadziesiąt razy odpowiedzieć kolejnym osobom na to samo pytanie, zwłaszcza jeśli odpowiedź jest (z różnych przyczyn) niezgodna z ich oczekiwaniami.

Chęć nawiązania relacji ujawnia się przy pierwszym kontakcie także w komunikacji niewerbalnej. Widać ją właśnie w postawie ciała (skierowanego w stronę rozmówcy, a nie odwróconego bokiem), w utrzymywanym kontakcie wzrokowym, skupieniu uwagi, otwartych gestach rąk, spokoju, starannym doborze słów i zachowań do potrzeb i kompetencji informacyjno-komunikacyjnych rozmówcy. Nie można jednak przekroczyć granic stawianych przez kulturę określającą rodzaj relacji w tego rodzaju kontakcie oficjalnym, a więc – nadużywać naturalności i serdeczności, poprzez zbyt długie i natarczywe spojrzenia czy „atakowanie” czytelnika poufałym dotykiem dłoni czy przedramienia, zbytym mi-

nimalizowaniem odległości i wkraczaniem w jego przestrzeń osobistą. Takie zachowania mogą zostać odebrane jako atak i zniechęć do kolejnej wizyty w bibliotece.

Życzliwe zachowanie to również pomoc użytkownikowi w pokonywaniu istniejących barier – nieznajomości biblioteki, jej organizacji, zasad postępowania, a także (często wywołującej zawstydzenie) nieznajomości spraw, których dotyczy jego potrzeba informacyjna. Pomoc ta powinna być oferowana w sposób na tyle delikatny, aby nie wywoływać w czytelniku dodatkowego uczucia zawstydzenia i zmieszania. W końcu przecież ma on prawo do niewiedzy, która to właśnie doprowadziła go do biblioteki.

3.6. Relacje pośrednie – wirtualizacja przyjazna użytkownikowi?

Możliwość nawiązywania relacji w sferze wirtualnej omówiono szczegółowo w rozdziale pierwszym. W tym miejscu podjęta zostanie próba odniesienia przedstawionych tam treści do rzeczywistości bibliotecznej.

Troska o użytkownika ujawnia się również w pośrednich formach komunikacji. Wspomniano już o kontakcie telefonicznym; coraz większym zainteresowaniem cieszy się oferta elektroniczna bibliotek i możliwość jak najpełniejszego korzystania z jej zasobów bez konieczności wychodzenia z domu.

Pierwszym miejscem „spotkania” z biblioteką jest jej witryna internetowa. Traktując ją jako platformę i narzędzie komunikacji, znów nieustannie trzeba pamiętać o tym, jaka jest specyfika komunikacji werbalnej pisemnej (zwłaszcza formalnej), wzbogaconej o elementy graficzne, w tym szczególnym środowisku, jakim jest sieć komputerowa³⁷. Jej cechy znaczące to m.in. zwięzłość, nielinearność (hipertekst), związane z nimi ryzyko niedopowiedzeń, niejasności i wieloznaczności, czy nawet poczucia chaosu i zagubienia, brak kontaktu bezpośredniego utrudniający wyjaśnienie kwestii niezrozumiałych, uniknięcie popełniania błędów, udzielenie informacji zwrotnej. To również komunikacja bezosobo-

³⁷ Na kształt komunikacji wpływ mają podjęte wcześniej decyzje dotyczące architektury informacji w witrynie, a więc kategoryzacji treści, ustalenia schematu funkcjonalnego, sposobu uporządkowania, projektu wizualnego. Szerzej zob. M. Przastek-Samokowa: *Organizacja informacji i jej znaczenie dla użytkownika. W: Problemy architektury informacji o kulturze regionu*. Gdańsk 2007. Uwarunkowania komunikacji internetowej – zob. np. M. Szponar: *Spoleczności wirtualne – realne kontakty w wirtualnym świecie*. Op. cit.

wa, co dla jednych stanowi o jej zalecie, dla innych zaś może być czynnikiem zniechęcającym.

Mimo tych wad jednak, jak słusznie zauważa J. Grzenia³⁸, charakterystyczną cechą komunikacji internetowej jest nastawienie na odbiorcę, co wyraża się po pierwsze w stworzeniu witryny, a więc chęci dotarcia do użytkownika również w środowisku elektronicznym, a po drugie – w oferowaniu temuż różnych możliwości kontaktu z instytucją (email, blog, chat, forum, hiperłącza, facebook, twitter itd.), choć rzadko która z placówek korzysta ze stałego dyżuru bibliotekarza online. Tym niemniej taka możliwość jest czasami oferowana.

Ponadto, jak dalej zauważa J. Grzenia, odbiorca jest przedmiotem zainteresowania autorów w momencie powstawania tekstów umieszczanych w sieci, w trakcie redakcji, zarówno przy komponowaniu treści, jak i kształtowaniu ich hipermedialnej struktury. Mają one na celu pokazanie użytkownikowi, jakie treści – poza właśnie czytany – dostępne są (i skojarzone) na witrynie; ich umiejscowienie powinno z założenia odpowiadać wzorom prowadzonych poszukiwań, często jednak (jak można się spodziewać) odzwierciedlają one nie rzeczywistą wiedzę o potrzebach informacyjnych klientów, ale to, jak bibliotekarze wyobrażają sobie sposób myślenia, potrzeby i wymagania tychże. Praca bibliotekarzy (indywidualna i zespołowa) nad tworzeniem i utrzymywaniem witryny powinna więc odbywać się „ze względu na” użytkownika – jego różnorodne kompetencje, przede wszystkim językowe, informacyjne i techniczne. To wymaga badań – stale pogłębianej znajomości obsługiwanego środowiska lokalnego. Pomocnym narzędziem będzie też analiza sposobu korzystania z witryny przez poszczególnych użytkowników, zwłaszcza przy zapewnionej możliwości ich logowania się w bibliotecznym intranecie. Ważne jest również analizowanie wszelkich informacji (komentarzy, pytań, wniosków, skarg, sugestii) przekazywanych przez nich bezpośrednio.

Odwołując się do przedstawionej wcześniej baumanowskiej teorii nomadyzmu społecznego, należy zwrócić uwagę na kształt i treść komunikacji elektronicznej z punktu widzenia użytkownika niezwiązanego z przestrzenią, poszukującego informacji ułatwiającej mu funkcjonowanie w danym momencie życia tam, gdzie się akurat znalazł. Obejmuje to np. możliwość nawiązania/utrzymywania kontaktu nie tyle ze środowiskiem lokalnym, co z pokrewnymi mu „grupami zainteresowań”, nawiązywanie kontaktów na podstawie wspólnoty raczej spraw niż miejsca.

³⁸ Zob. J. Grzenia: *Komunikacja językowa w Internecie*. Warszawa 2006, s. 85.

Komunikacja elektroniczna biblioteki jest również analizowana w aspekcie zastosowania teorii konwersacji, według której człowiek uczy się właśnie poprzez konwersację, rozumianą jako akt komunikacji i zgody (*agreement*) uczestników procesu³⁹. Biblioteka jest zarówno partnerem takiego procesu, jak i jego katalizatorem – jako organizator konwersacji, oferujący dostęp do wiedzy, edukacji, kultury itp. Różne narzędzia komunikacji internetowej, jak np. te wymienione poniżej, stają się narzędziami konwersacji bibliotecznej. Autorzy przywołanego artykułu zwracają jednak uwagę na „partycypacyjność” czy też „konwersacyjność” podstawowych narzędzi bibliotecznych, np. katalogu. Tradycyjne katalogi online są z konwersacyjnego punktu widzenia formalne i jednokierunkowe. Ich aktywizacja możliwa jest np. poprzez rangowanie wyszukanych odpowiedzi według popularności wykorzystania czy dołączanie komentarzy użytkowników dotyczących wyszukiwań.

Inne propozycje autorów to:

- tworzenie bazy wiedzy z produktów działalności informacyjnej online, oczyszczonych z danych personalnych (swoisty katalog dobrych praktyk, produktów już wyszukanych, co oszczędziłoby wysiłku kolejnym użytkownikom, oszczędzając ich czas i zachowując walor edukacyjny).
- w bibliotekach szkolnych i akademickich: współtworzenie z użytkownikami repozytoriów zawierających teksty wykładów, konspekty i prezentacje do zajęć, dokumentację procesu dydaktycznego itp.

W ten sposób powstać może tzw. biblioteka partycypacyjna (*participatory library*), zawierająca zarówno zbiór własny (kolekcję źródeł), jak i zbiór informacji o źródłach, oba współtworzone przez użytkowników. Biblioteka taka już nie tylko oczekuje na użytkownika ze swoją gotową ofertą. Funkcjonuje według nowej strategii, jako instytucja elastyczna, adaptująca się do potrzeb użytkowników i zmian zachodzących w jej otoczeniu⁴⁰. Zachęca swoich klientów do aktywności, współtworzenia narzędzi, dzielenia się swoimi doświadczeniami, wiedzą, umiejętnościami – „dzielenia się informacją” w sposób sprzyjający rozwojowi społeczeństwa sieciowego, jak to rozumieją Castells i Himanen⁴¹. Podejście konwersacyjne nie jest jednak proste, tak od strony wymagań technicznych, jak i kultury działania czy towarzyszących mu dylematów etycznych (jak np. pytanie o granice ingerencji w procesy komunikacji na forach).

³⁹ Szerzej zob. R. D. Lankes, J. L. Silverstein, S. Nicholson, T. Marshall, op. cit.

⁴⁰ Szerzej zob. M. E. Casey, L. C. Savastinuk: *Library 2.0. A guide to participatory library service*. Information Today Inc., 2007.

⁴¹ Zob. M. Castells, P. Himanen: *Spółczesność informacyjna i państwo dobrobytu*. Warszawa 2009, s. 116-119.

Strony i serwisy biblioteczne oferują najczęściej następujące gatunki wypowiedzi⁴²:

- poczta elektroniczna,
- katalog stron,
- FAQ (poradnik internetowy),
- formularz elektroniczny,
- księga gości,
- stopka redakcyjna,
- chat,
- biuletyn elektroniczny,
- coraz częściej również fora, blogi, wiki⁴³.

Witryna powinna spełniać kryteria efektywnościowe i jakościowe stawiane takim typom komunikatów (i narzędzi jednocześnie). Można tu analizować zarówno jakość zawartości (informacji, usług), jak i funkcjonalność serwisu (działanie poszczególnych opcji), jego ergonomiczność (wygodę) oraz wygląd (stronę graficzną).

Według różnych taksonomii oceniać można⁴⁴:

- zakres,
- strukturę i wygląd stron (organizacja treści, grafika),
- jakość informacji (instytucja sprawcza, aktualność, poprawność językowa, ilość),
- linki i nawigację,
- tzw. przyjazność dla użytkownika,
- cenę (serwis płatny lub bezpłatny).

Co wydaje się ważne w perspektywie zachęcenia czytelnika do częstego odwiedzania strony? Oczywiście łatwa dostępność oferowanych usług, możliwość skorzystania z różnych form pomocy w przypadku trudności. Decydująca będzie wiarygodność informacji uzyskanych w wyniku poszukiwań, a wysoce sprzyjający – sukces, czyli uzyskanie odpowiedzi na stawiane pytanie.

Aktualnie wyzwaniem dla twórców witryn internetowych jest takie kształtowanie ich formy i treści, aby były one wygodne i wiarygodne dla rozszerzającej się grupy użytkowników sieci, a więc aby chcieli z nich korzystać nie tylko ludzie młodzi, ale również przedstawiciele innych grup wiekowych.

⁴² Zob. J. Grzenia: op. cit., s. 152.

⁴³ Zob. M. E. Casey, L. C. Savastinuk: op. cit., s. 73-102.

⁴⁴ Szerzej zob.: B. Bednarek-Michalska: *Ocena jakości bibliotekarskich serwisów informacyjnych udostępnianych w Internecie*. „EBIB” 2002 nr 31. [online]. Tryb dostępu: <http://lebib.oss.wroc.pl/2002/31/michalska.php> dostęp 16. 03. 2009 oraz literatura tamże.

Czy jednak można w przypadku strony internetowej mówić o nawiązywaniu relacji, jeśli bibliotekarz wirtualny jest w pewnym sensie bezosobowy, reprezentuje stojący za zawartością strony zespół? Dobrze – sprawne, skuteczne, ergonomiczne, przyciągające wzrok, zaspokajające potrzeby estetyczne – narzędzie komunikacji, jakim jest witryna internetowa, może być wykorzystywane jako punkt wyjścia do nawiązywania relacji osobowych i podtrzymywania kontaktu.

Relacje te mogą być kontynuowane w kontakcie rzeczywistym, bezpośrednim, lub na stałe, niemal wyłącznie w środowisku sieciowym. Przypomnijmy w tym miejscu uwagi zawarte w rozdziale 1.3: *Robert Bradley Hamman proponuje kategorię „cyfrowe społeczności sieciowe”, które pod względem swej istoty są taką samą formą kontaktów między ludźmi, jak kontakty twarzą w twarz. Nie można tu mówić o żadnej wirtualności. (...) Manuel Castells nazywa to nie rzeczywistością wirtualną, ale wirtualnością rzeczywistą. W rzeczywistości wirtualnej powstają nowe lokalności*⁴⁵.

Witryna biblioteczna może stanowić „punkt zaczepienia” tworzących się nieformalnych społeczności wirtualnych. Ich początek wiązać się będzie z zainteresowaniami mieszkańców środowiska lokalnego, którzy nie znaleźli dotąd dla siebie odpowiedniego miejsca wymiany myśli⁴⁶. Biblioteka oferuje im miejsce w sieci i narzędzia ICT, zapewniając równy dostęp dla wszystkich zainteresowanych⁴⁷.

Użytkownicy mający już pewne doświadczenie w aktywnym korzystaniu z Internetu nie będą mieli większych trudności w nawiązywaniu kontaktów czy to na blogach/forach, czy za pośrednictwem poczty elektronicznej. J. Grzenia przywołuje nie tylko analogię wirtualnej i tradycyjnej korespondencji, porównuje wymianę listów elektronicznych także do prostej rozmowy, jako podstawowego narzędzia wyrażania informacji, zachowującego pewne cechy komunikacji realnej, np. status i wiek rozmówców⁴⁸. Jej zaletą w stosunku do rozmowy z wykorzystaniem komunikatorów jest „śląd na piśmie”, możliwość odwołania się do wcześniej wymienianych komunikatów, podsumowania itd. Przypomnijmy, że

⁴⁵ K. Krzysztofek: *Czy społeczności terytorialne przeniosą się do sieci?* W: B. Jalo-wiecki, W. Łukowski, red.: op. cit., s. 70.

⁴⁶ O udziale bibliotek w aktywizacji internetowej środowiska lokalnego pisali m.in. M. Castells, P. Himanen: op. cit., s. 137-140.

⁴⁷ Zob. *Spółczesność informacyjna. Istota, rozwój, wyzwania*. Warszawa 2006 s. 194.

⁴⁸ J. Grzenia: op. cit., s. 90-91.

krytycy⁴⁹ społeczeństwa informacyjnego i komunikacji wirtualnej zwracają z kolei uwagę na jej ubóstwo emocjonalne, polegające na powierzchowności kontaktów, niepogłębianiu nawiązywanych relacji, utrzymywaniu związków racjonalnych, tzn. celowych z punktu widzenia planów życiowych rozmówców (niezależnie czy chodzi o chwilową przyjemność rozwijania własnego hobby, czy utrzymywanie kontaktów z myślą o ich wykorzystaniu dla kariery zawodowej, społecznej, politycznej itp.).

Użytkownicy coraz częściej mają okazję (i korzystają z niej) kierowania swoich próśb informacyjnych do biblioteki właśnie drogą elektroniczną⁵⁰. Niektórzy z nich, rozpoznając ją jako formę komunikacji oficjalnej, przestrzegają zasad dotyczących kształtu i stylu wypowiedzi obowiązujących w takim przypadku. Coraz częściej jednak listy elektroniczne ulegają tendencjom charakterystycznym dla całej komunikacji internetowej, do których zalicza się m.in. skrótowość (oszczędność formy), spontaniczność, kolokwialność, sytuacyjność i dynamiczność. Ich kształt zależy od osoby autora: jego znajomości kultury, umiejętności komunikacyjnych, językowych itp.

Wśród rodzajów korespondencji elektronicznej autorstwa biblioteczarki wymienić można te mające cel merytoryczny, jak i te o charakterze promocyjnym, których zadaniem jest przede wszystkim nawiązanie i podtrzymywanie relacji. Będą tu więc odpowiedzi na zadawane pytania, przypomnienia o terminie zwrotu wypożyczonych książek, informacje o nowościach (na przykład rozsyłane zainteresowanym co miesiąc przez bibliotekarzy dziedzinowych bibliotek akademickich), czy kolejne numery biuletynu (gazetki). O ile materiały promocyjne nie przekraczają granic dobrego smaku i pojemności pamięci komputera, mogą być odebrane jako miły i cenny wyraz pamięci o czytelniku, zachęcający do kontaktu z biblioteką.

Poczta elektroniczna obciążona jest jednak także kilkoma wadami, czy raczej trudnościami komunikacyjnymi. Pierwsza z nich to bez wątpienia – podobnie, a nawet jeszcze bardziej niż w przypadku kontaktu telefonicznego – brak komunikacji niewerbalnej, także tej ujawniającej się w sferze dźwiękowej. Użytkownicy poczty próbują sobie radzić z tym problemem, dopasowując do fragmentów wypowiedzi różne wyróżniki graficzne i emotikony, co jednak nie w każdym przypadku może mieć zastosowanie (komunikacja formalna), jak również autor nie ma pewności, że zostaną one odczytane zgodnie z jego intencjami.

⁴⁹ Np. A. Łapa, M. Gawrycki, A. Bógdał-Brzezińska. Zob. szerzej: *Spółeczeństwo informacyjne. Istota, rozwój, wyzwania*. Warszawa 2006, s. 191.

⁵⁰ Zob. np. M. Zygmunt: *Ludzie listy piszą...*, „Biuletyn Informacyjny Biblioteki Narodowej” 1999, nr 3, s. 29.

Kolejne zagrożenie to czas, jaki mija między złożeniem zapytania a otrzymaniem odpowiedzi. Sprawdzanie i/lub poszukiwanie pożądaných materiałów musi trwać, szybkość przekazania odpowiedzi zależy również od liczby listów czekających „w kolejce”. Tych uwarunkowań jednak czytelniccy najczęściej nie są (nie chcą? nie muszą być?) świadomi.

Ta, jak i inne formy kontaktu pośredniego w obsłudze użytkownika muszą spełniać podstawowe oczekiwania czytelników, aby mogły zostać uznane za satysfakcjonujące. Należą do nich bezspornie – krótki czas oczekiwania na odpowiedź (bądź zapowiedź przygotowania odpowiedzi merytorycznej, czyli poinformowanie, kiedy można się spodziewać oczekiwanych materiałów), reagowanie na sugestie i skargi, czytelność i zrozumiałość tekstu z punktu widzenia użytkownika, a więc osoby niezorientowanej w praktyce bibliotecznej i żargonie zawodowym.

Obsługa poczty elektronicznej również wymaga współpracy zespołu bibliotekarzy, opartej o procedury koordynacji, przekazywania listów w zależności od ich tematyki oraz podziału zadań odpowiednio do zakresu zapytania informacyjnego.

3.7. Współczesny konsument – użytkownik kultury?

Z kim bibliotekarze kontaktują się w sieci? Czy współczesny czytelnik jest zainteresowany nawiązywaniem relacji? Kim jest dziś użytkownik biblioteki? Jak do niego docierać? Odpowiedzi na te pytania warunkują efektywność działalności bibliotecznej.

W ujęciu tabelarycznym przedstawiono jedną z możliwych klasyfikacji współczesnych konsumentów⁵¹ z próbą przeniesienia jej na grono użytkowników bibliotek.

Z. Bauman określa współczesny „syndrom konsumpcyjny”⁵² jako odrzucenie trwania i powściągliwości przy jednoczesnej gloryfikacji przemijalności, innowacji, natychmiastowego spełnienia. Dzisiejsze funkcjonowanie wymaga prędkości, braku umiaru, marnotrawstwa. W jaki sposób podejście takie może zniechęcać do korzystania z biblioteki? Czy – i w jakim stopniu – biblioteka może dostosować swoją ofertę (jej kształt) do potrzeb i przyzwyczajęń współczesnego człowieka? Jak

⁵¹ Klasyfikacja H. W. Opaschowskiego (1992). Cyt. za: F. Blok: *Model nowego konsumenta w społeczeństwie informacyjnym*. W: *Społeczeństwo informacyjne. Aspekty funkcjonalne i dysfunkcjonalne*. III Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Kraków 23-24.06. 2005. Kraków 2006, s. 430-440.

⁵² Z. Bauman: *Płynne życie*. Kraków 2007, s. 131 i n.

jednak przy tym nie ulec pośpiechowi, konsumpcjonizmowi lekceważeniu dla tego, co przestaje być nowością?

Tabela 3.1

Propozycja klasyfikacji konsumentów i użytkowników

konsument	użytkownik
1	2
Konsument permanentnie dostosowujący się do nowej sytuacji; zafascynowani „tu i teraz”; tzw. spontaniczni nabywcy – chcą to mieć bez względu na cenę, potrzebę, funkcjonalność.	Trudno dotrzeć do takiego klienta z tradycyjną ofertą biblioteczną, ze względu na dominację u niego potrzeby „posiadania” nad potrzebą „poznanania”. Łatwiej zaoferować mu dostęp do źródeł elektronicznych, które może w pewnym sensie „posiadać” w domu, na własnym komputerze. Postawa „chcę to mieć” ujawnia się również u użytkowników dokumentów tradycyjnych, wywołując problemy w obsłudze, w sytuacji, gdy poszukiwany materiał jest wypożyczony bądź jeszcze nie został zakupiony. Może to być grupa o dużych aspiracjach, a niewielkich zasobach, zmuszających do korzystania z biblioteki jako tańszej formy kontaktu z najnowszą ofertą.
Konsument demonstracyjny – nabywają dobra o charakterze luksusowym, aby pokazać je innym; zapotrzebowanie na status społeczny; konsumpcja jako środek wyrażenia własnego sukcesu życiowego.	Chyba trudno znaleźć w tej grupie użytkowników bibliotek; ewentualnie tych o wysokich aspiracjach „pokazania się”, a zbyt skromnych środkach. Wypożyczenia w tej grupie dotyczą zapewne najnowszych materiałów, o których „mówi się na mieście”.
Konsument przyjemności – ulega dyktatowi nowości.	Kolejka chętnych po nowe tomy promowanej literatury popularnej i dziecięcej. Duże grono użytkowników „na granicy” potencjalności – których trzeba próbować zachęcić do regularnego korzystania z biblioteki.
Konsument wymagający – dobra luksusowe, powiązanie konsumpcji ze stylem życia; aktywny udział w życiu kulturalnym (wernisaże, festiwale, premiery); wysokie wymagania co do jakości dóbr.	Zapewne nie będą to osoby regularnie odwiedzające bibliotekę, ale chętni do skorzystania z zaproszeń na ważniejsze spotkania, wernisaże, imprezy kulturalne, których biblioteka będzie (współ)organizatorem. Ich udział ma świadczyć o zaangażowaniu w życie kulturalne danego środowiska.
Konsument kultury – wiele kulturalnych zainteresowań, otwartość na nowe propozycje; szczególną wagę przywiązuje do kształtowania duchowej, kulturalnej i społecznej strony życia; potrzebuje czasu dla własnego rozwoju; konsumpcja jako warunek „pięknego życia”.	Korzysta z biblioteki świadomie, w celu kształtowania swojej wiedzy i obycia kulturalnego, także jako źródła informacji kulturalnej w różnych sytuacjach życiowych, np. turystycznych. Jego cenną cechą jest otwartość na nowe propozycje, a więc potencjalna lojalność nie tylko jako biernego odbiorcy, ale również aktywnego współtwórcy oferty bibliotecznego (np. jednego z administratorów forum czytelniczego).

1	2
<p>Konsument podstawowych dóbr konsumpcyjnych – konsumpcja czasu wolnego możliwa tylko w czasie wolnym od obowiązków zawodowych i domowych, w miarę dostępnych środków finansowych, konsumpcja czasu wolnego jako część bieżącej konsumpcji.</p>	<p>Użytkownik, którego „potencjał czytelniczy” zależy od wychowania kulturalnego w rodzinie i wcześniejszych doświadczeń, które dodatkowo wpływają na decyzję dotyczącą sposobu wykorzystania czasu wolnego (odpowiedź na pytanie: czy pójść do biblioteki?). Braki finansowe czynią zeń „wdzięcznego” użytkownika biblioteki, łatwy do zdobycia potencjał, ze względu na to, że oferty związane z wysokimi kosztami nie stanowią dla biblioteki konkurencji. Wymagać może szczególnego „dopieszczenia” ze względu na ograniczenia finansowe i czasowe, np. prolongaty okresu wypożyczenia, częstego informowania o ofercie, zapraszania na wydarzenia kulturalne, podtrzymywania kontaktu ze strony biblioteki, informowania o innych wydarzeniach kulturalnych w najbliższej okolicy, także dla innych członków rodziny (dzieci), być może np. wyszukanie zamówionych materiałów i przygotowanie ich tylko do odbioru (dla oszczędności czasu).</p>
<p>Konsument oszczędnościowy – ze względu na brak środków za każdym razem podejmuje decyzję, czy może sobie na dane dobro pozwolić.</p>	<p>Podobnie jak poprzedni, zależnie od wcześniejszych doświadczeń i przygotowania kulturalnego potencjalnie „wdzięczny” użytkownik biblioteki. Dodatkowe zadania z nim związane to takie opracowanie oferty bibliotecznej, która pomoże mu „nadążyć” za rozwojem naukowym i kulturalnym, bez konieczności ponoszenia kosztów zapoznawania się z nową ofertą. W tym zapewnienie dostępu do Internetu, w celu zapobieżenia efektom e-wykluczenia.</p>

Oprac. własne na podstawie: Klasyfikacja H. W. Opaschowskiego (1992). Cyt. za: F. Blok: *Model nowego konsumenta w społeczeństwie informacyjnym*. W: *Spółczesność informacyjna. Aspekty funkcjonalne i dysfunkcjonalne*. III Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Kraków 23-24.06.2005. Kraków 2006 s. 430-440.

Jak zaznacza F. Blok⁵³, przedstawiona w tabeli kategoryzacja konsumentów za ich główny cel uznaje poszukiwanie w życiu przyjemności. Ten warunek powinien być uwzględniony również w działalności bibliotecznej. Nie chodzi tu o uleganie „pogoni za przyjemnościami”, które ujawniać się może w doborze literatury czy sposobie traktowania czytelników. Takie podejście mogłoby sprzyjać pogłębianiu się postaw nieprzystosowanych do rzeczywistości, a w konsekwencji poważniejsze błędy w postrzeganiu otoczenia i siebie. Uwzględnienie tego „przymusu przyjemności” należy rozumieć jako świadomość istnienia takiej ten-

⁵³ F. Blok: op. cit., s. 438.

dencji w zachowaniach społecznych i kształcenie umiejętności w zakresie postępowania wobec takich użytkowników, edukowania ich w taki sposób, aby umieli czerpać radość nie tylko z łatwego korzystania z najprostszych bodźców kultury masowej, ale również z oferty z „coraz wyższych półek” kulturalnych. Wiąże się to z marketingiem relacyjnym i indywidualizacją oferty, także bibliotecznej, uwzględniającą jednostkowy sposób korzystania z obiektów kultury. Rosnąca liczba obiektów kultury dostępnych w wersji cyfrowej sprzyja takim działaniom.

Ważna jest również świadomość powolnego kurczenia się czasu wolnego w miarę wzrostu konsumpcji – oferta dóbr rośnie stale, natomiast możliwości czasowe mamy jako społeczeństwo ograniczone. W związku z tym przy podejmowaniu decyzji dotyczących efektywnego wykorzystania tegoż oferta biblioteki powinna być na tyle atrakcyjna, aby „wygrać” z innymi propozycjami z tego zakresu.

Podsumowanie

W kończącym się rozdziale starałam się pokazać, czy możliwe – i słuszne – jest dziś nawiązywanie relacji między bibliotekarzami i użytkownikami. Na ich jakość, kształt i intensywność oddziałują role społeczne pełnione przez uczestników komunikacji oraz miejsce spotkania – biblioteka, z jej specyficzną lokalizacją i organizacją wewnętrzną, coraz częściej biblioteka postrzegana przez pryzmat otwieranego dla użytkowników „wirtualnego okna”.

Budowanie klimatu porozumienia jest w skali instytucji elementem planowanych działań promocyjnych, ale w skali jednostkowej – umiejętnością, która może predysponować jednych bibliotekarzy bardziej niż innych do pracy w bezpośrednim kontakcie z użytkownikiem.

Rozdział 4

TŁO ŚRODOWISKOWE KONTAKTÓW Z UŻYTKOWNIKIEM

Komunikacja realizowana w świecie rzeczywistym i wirtualnym podlega silnym wpływom otoczenia, w jakim proces ten zachodzi. Największemu oddziaływaniu poddany jest (jeśli odnieść się do podstawowych schematów) kanał komunikacyjny, czyli m.in. wybrana metoda komunikowania się, wpływająca na określenie nośnika informacji oraz miejsca realizacji. Nawet jeśli kontaktujemy się z rozmówcami w środowisku elektronicznym, *de facto* wciąż pozostajemy w otoczeniu fizycznym, które oddziałuje na koncept, procedury nadawania i odbierania, stan emocjonalny i możliwości percepcyjne partnerów. Otoczenie to obejmuje przedmioty (meble, narzędzia, przedmioty działania człowieka rozumiane jako punkt odniesienia, temat rozmowy itp.), zjawiska, warunki zewnętrzne, takie jak poziom hałasu, warunki meteorologiczne, oświetlenie, przestrzeń i jej zatłoczenie (liczbę osób w proporcji do wielkości pomieszczenia).

W rozdziale tym przedstawię krótko wspomniane uwarunkowania zewnętrzne oddziałujące na formę i jakość komunikacji i pokażę, jaki mogą mieć wpływ na pracę biblioteki, szczególnie zaś na kontakty z użytkownikami. Im większa świadomość zmiennych kształtujących nasz sposób porozumiewania się z innymi ludźmi, tym większa szansa na pogłębienie relacji i poprawę wzajemnego zrozumienia jej uczestników.

4.1. Hałas i jego wpływ na komunikację z użytkownikiem

Za hałas w sensie psychologicznym uznaje się każdy dźwięk niepożądany, czyli taki, który przeszkadza człowiekowi w aktualnie wykonywanej przez niego czynności. Biblioteka powszechnie kojarzona jest z miejscem cichym, w którym natężenie hałasu (a raczej dźwięku) nie powinno przekraczać 30 decybeli, co oznacza „bardzo cicho” i znajduje się między szeptem słyszany z odległości 5 metrów a sypialnią¹. Hałas odbierany jest negatywnie ze względu na przykrość, którą sprawia, wywołując w konsekwencji zdenerwowanie, zniecierpliwienie, poczucie krzywdy i niezadowolenia. O stopniu przykrości dźwięku decydują trzy jego wymiary: natężenie, przewidywalność oraz spostrzegana kontrola.

Hałas – co oczywiste – powoduje fizyczne uszkodzenie narządu słuchu. Może mieć również jednak inne skutki negatywne: prowadzi do wzrostu pobudzenia i stresu, a w dalszej kolejności schorzeń somatycznych. Jest czynnikiem stresogennym zwłaszcza wśród osób starszych, choć – przy dużym natężeniu – powoduje pogorszenie wyników nauki u dzieci (utrudnia percepcję językową, a przez to kształcenie języka) i spowalnia tempo pracy².

Wpływ hałasu na jakość pracy obwarowany jest różnymi czynnikami. Przy jego średnim natężeniu ważny jest poziom przewidywalności wystąpienia – stały bądź regularny hałas nie wpływa na wyniki, podczas gdy ten nieregularny, nieprzewidywalny, może obniżyć poziom realizacji zadań skomplikowanych, wymagających czujności i pracy pamięciowej, kiedy trzeba wykonywać dwie czynności jednocześnie³.

Hałas wśród pracowników powoduje zmniejszenie satysfakcji z pracy, w oczywisty sposób zakłóca porozumiewanie się (powoduje, że ucho ludzkie nie potrafi rozróżnić występujących jednocześnie dźwięków). Szczególną trudność stanowi praca w środowisku, w którym w tle toczony są rozmowy. Naturalna próba usłyszenia i zrozumienia ich wątku, wysiłek wkładany w te starania, dekoncentrują i męczą⁴. Na jakość pracy hałas może wpływać również pośrednio, poprzez reakcje, które wywołuje, takie jak zdenerwowanie, zmęczenie, trudności w komunikacji. *Być może powodując zawężenie uwagi i jej koncentrację na ograniczonej części środowiska, hałas sprawia, że zwracamy uwagę na mniejszą liczbę cech innych osób. Tak więc hałas mógłby powodo-*

¹ Zob. P. A. Bell, Th. C. Greene, J. D. Fisher, A. Baum: *Psychologia środowiskowa*. Gdańsk 2004, s. 184.

² Zob. Tamże, s. 198.

³ Zob. Tamże, s. 196.

⁴ Tamże, s. 201.

wać zniekształcenie percepcji innych ludzi. (...) Prowadzi też do bardziej skrajnych, przedwczesnych ocen innych ludzi, ale nie czyni tych ocen bardziej negatywnymi⁵.

Ponadto hałas może zmniejszać gotowość ludzi do pomagania innym, także poprzez ograniczenie zdolności dostrzegania kogoś potrzebującego pomocy (czy zapotrzebowania na pomoc). Wynika to najprawdopodobniej z zawężenia uwagi i wpływu pogarszającego się nastroju na stosunki z innymi⁶.

Analizując powyższe wyniki badań w kontekście pracy informacyjnej, należy odnieść je z jednej strony do sytuacji kontaktu z użytkownikiem, z drugiej – do jakości wykonywanej pracy, z trzeciej zaś – do zadowolenia i skuteczności pracy własnej użytkowników.

Kontakt z użytkownikiem bywa utrudniony przez hałas, co powoduje wymienione wyżej skutki, mianowicie przyspieszony proces oceniania rozmówcy, choć niekoniecznie z negatywnym wynikiem. To przyspieszenie może wynikać z chęci szybszego i prostszego zrealizowania zadania (mniejszym kosztem), aby odsunąć od siebie przynajmniej jeden z dwóch – w pewnym sensie męczących – elementów. Skoro czasami nie można uwolnić się od hałasu, łatwiej jest „uwolnić się” od użytkownika, oceniając go stereotypowo i w ten też sposób traktując. Jak łatwo się domyślić, w wielu przypadkach może to być ocena zbyt powierzchowna, powodująca udzielenie odpowiedzi nierelevantnej, a więc skutkująca niezadowolaniem użytkownika. Drugim powodem tego niezadowolenia może być niska jakość komunikacji, spowodowana zmianami w sposobie postrzegania drugiego człowieka, zapewne najczęściej polegającymi na wspomnianym łatwiejszym uleganiu stereotypizacji i w konsekwencji odpowiednio bardziej powierzchownym traktowaniu rozmówcy. Ujawnia się to przede wszystkim w komunikacji niewerbalnej (ograniczonym kontakcie wzrokowym, braku gestów otwartych), w niestaranności wypowiedzi w warstwie werbalnej i dźwiękowej. Ponadto hałas może nasilać zachowania negatywne, jak również negatywne reakcje na rozmówcę, zmniejszać chęć niesienia pomocy czytelnikom zgłaszającym się ze swoimi prośbami i potrzebami informacyjnymi. Ma to oczywiście swoje dalsze negatywne konsekwencje dla danej sytuacji komunikacyjnej.

Problemy związane z obsługą użytkownika można rozpatrywać również jako jeden z przykładów na obniżenie jakości wykonywanej pracy, choć oczywiście zadania bibliotekarskie na bezpośrednim kontakcie

⁵ Tamże, s. 205.

⁶ Zob. tamże, s. 208-209.

z czytelnikami się nie kończą. Pogorszenie wyników spowodowane może być trudnościami w skupieniu uwagi, problemami z odbiorem komunikatów, stresem, zmęczeniem, negatywnymi emocjami. Hałas obniża też jakość pracy w zespole, z tych samych powodów co te wspomniane w przypadku obsługi użytkowników, a więc ze względu na łatwiejsze uleganie prostszym ocenom i obniżoną chęć współpracy, a więc pomagania innym.

Również wśród użytkowników – dorosłych i dzieci – spodziewać się można mniejszego zadowolenia z osiągniętych wyników podczas pracy własnej w czytelni, co jednak (niestety) może być także odczuwane jako obniżona satysfakcja z usług biblioteki. Czytelnicy mogą w wyniku hałasu mieć problem z doбором lektury spośród pozycji proponowanych w katalogu bibliotecznym czy w źródłach elektronicznych, z cierpliwym oczekiwaniem na dostarczenie tomów z magazynu, z percepcją treści.

Nawet tak pobieżny przegląd różnych możliwych konsekwencji hałasu pozwala znaleźć argumenty przemawiające za przestrzeganiem obowiązującej jeszcze w polskich bibliotekach zasady zachowania ciszy w czytelni, nawet jeśli w wielu bibliotekach krajów Europy zachodniej ten wymóg nie jest już tak rygorystycznie przestrzegany. Trzeba jednak pamiętać, że hałas może mieć swoje źródło zewnętrzne, niezależne od zasad panujących w danej placówce i starań jej pracowników. Wśród jego podstawowych przyczyn wymienić należy: intensywny ruch uliczny, budowy i remonty, lotniska, zorganizowane wystąpienia publiczne (takie jak parady, marsze, protesty). Zapewne można wskazać jeszcze wiele innych, z którymi na co dzień mamy do czynienia.

4.2. Warunki meteorologiczne

Większość ludzi doświadcza wpływu pogody na stan fizyczny i psychiczny swojego organizmu. Popularne są opinie o negatywnym oddziaływaniu ponurych, jesiennych dni i pozytywnym, wiosennym „budzeniu się do życia”. •le oceniany bywa także wpływ letniego, „osłabiającego”, czy wręcz „obezwładniającego” upału. Badacze wskazują nawet istnienie związku między upałem a agresją, choć nie został on jeszcze do końca określony. *Najczęściej upał zwiększa agresję i przemoc, ale w pewnych warunkach wydaje się iść w parze ze zmniejszeniem się przemocy*⁷. Również pozytywne nastawienie do otoczenia

⁷ P. A. Bell: op. cit., s. 239.

i ofiarowanie pomocy osobom potrzebującym może zależeć od wysokiej temperatury. *Wykazano, iż samo przekonanie, iż pogoda jest przyjemna i słoneczna, zwiększa dawanie napiwków służbie hotelowej. Kiedy natomiast ludzie czują się niedobrze, nie są skłonni do pomagania innym, chyba że mają powód, aby wierzyć, iż pomoc ta poprawi ich własną sytuację*⁸.

Jeżeli chodzi o behawioralne skutki wiatru – poza fizycznymi, takimi jak zwiększona częstotliwość mrugania czy trudności w po-ruszaniu się w konkretnym kierunku – stwierdzono, że silny, porywisty wiatr m.in. *wydłużał czas potrzebny na znalezienie wybranego słowa na liście i odszukanie zakreślonego słowa w gazecie oraz zwiększał poczucie dyskomfortu i odczuwanej siły wiatru*⁹. Podkreśla się też silny związek oddziaływania wiatru na percepcję temperatury¹⁰.

Wnioski z tego typu badań nie są nigdy kategoryczne, pozwalają wskazać tylko pośrednie oddziaływanie czynników pogodowych na człowieka, poprzez wzmacnianie już oddziałujących stresorów¹¹. Nie oznacza to jednak, że nie należy brać ich poważnie, jako że mogą przecież stanowić przysłowiową „kroplę przepętniającą kielich”.

Podsumowując – trudne warunki pogodowe, inne niż te, w których człowiek czuje się swobodnie, nieograniczony i nieatakowany przez takie czynniki zewnętrzne, mogą pogarszać stan emocjonalny i psychiczny osoby, wpływając przez to na jej zachowania wobec innych oraz jakość wykonywanych zadań. Poczucie dyskomfortu przenosi się ze sfery fizjologicznej także na psychiczną. Analogicznie jak w przypadku hałasu – dodatkowe trudności do pokonania (zbyt niska lub zbyt wysoka temperatura, zmiany ciśnienia atmosferycznego, porywisty wiatr lub wiatr „szczególny”, jak np. halny) w pewien sposób naruszają potencjał człowieka, koncentrując na sobie część jego uwagi, sił fizycznych i psychicznych. W konsekwencji obniża się tempo pracy i staranność jej wykonania.

Wśród potencjalnych kwestii badawczych wymienić można przykładowo:

- relewantność doboru wyrażen języka informacyjno-wyszukiwawczego w opracowaniu rzeczowym dokumentów w takim trudnym pogodowo dniu,
- zależność jakości komunikacji bibliotekarzy i użytkowników od warunków meteorologicznych (ewentualne trudności w nawiązywaniu relacji i znajdowaniu optymalnej odpowiedzi na zadawane pytania).

⁸ Tamże, s. 239.

⁹ Tamże, s. 247.

¹⁰ Tamże, s. 248.

¹¹ Tamże, s. 257.

Za grupę wymagającą szczególnego zainteresowania należy tu uznać tzw. meteopatów, bardziej niż inni odczuwających zmiany atmosferyczne.

Wszystkie te okoliczności nie mogą być oczywiście interpretowane jako usprawiedliwienie dla niepodejmowania codziennych obowiązków czy dla niewłaściwych zachowań względem siebie nawzajem. Wręcz przeciwnie – w te gorsze, zwłaszcza listopadowe czy marcowe dni – należy bardziej wnikliwie wsłuchiwać się w to, co czytelnik ma do powiedzenia, aby pomóc – jemu i sobie – pokonać te dodatkowe, zewnętrzne trudności. Jak wynika z powyższych badań, nie wydaje się być prawdą, aby w dni wietrzne, deszczowe i zimne bibliotekę odwiedzało więcej osób z problemami natury psychicznej. To raczej my – bardziej w te dni uwrażliwieni na wszelkie trudności i niewygody – łatwiej ich dostrzegamy i trudniej nam traktować ich z potrzebną cierpliwością czy stanowczością, bez wyzwalania negatywnych emocji.

4.3. Komunikacja w przestrzeni osobistej

O konieczności ochrony przestrzeni osobistej i granicach, jakie utrzymujemy między sobą w zależności od okoliczności kontaktu, wiele już napisano. Często „eksploatowanym” w literaturze jest podejście E. T. Halla¹², który interpretuje tę część przestrzeni jako jedną z form komunikacji osobistej – oznacza to, że zachowując w stosunku do innych konkretną (mniejszą lub większą) odległość, przekazujemy im różnego rodzaju informacje. Można to podejście interpretować w pewnym sensie narzędziowo, to znaczy, że zachowywana odległość sama w sobie jest komunikatem o rodzaju relacji między ludźmi; są one definiowane przez dobór możliwych do wykorzystania kanałów komunikacji (wzrok, słuch, dotyk, zapach itd.).

Istnieje jednak kilka innych teorii tłumaczących potrzebę zachowywania takiej przestrzeni (zob. tab. 4.1).

O wielkości zachowywanej przestrzeni osobistej decyduje między innymi sytuacja, a więc to, w jakich okolicznościach, w jakim celu i z kim się komunikujemy, a także jakie role w tym procesie odgrywamy. Różnice indywidualne między ludźmi wynikają z ich doświadczenia życiowego, a także z takich uwarunkowań, jak płeć, wiek, rasa, kultura i osobowość.

¹² Zob. np. E. T. Hall: *Ukryty wymiar*. Warszawa 2005, s. 260.

Zestawienie ról pełnionych przez dystans osobisty

teoria	rola dystansu/przestrzeni osobistej	negatywne skutki nieodpowiedniego dystansu
teoria przeciążenia	ochrona przed nadmierną stymulacją	pogorszenie poziomu wykonania zadania, próby powrotu do właściwego stanu
teoria stresu	ochrona przed stresorami związanymi ze zbytnią bliskością	reakcja stresowa w wymiarach: emocjonalnym, behawioralnym, psychicznym
teoria pobudzenia	ochrona przed pobudzeniem (wywołowanym zbyt małą lub zbyt dużą odległością)	nadmierne pobudzenie i negatywne atrybucje
teoria ograniczeń zachowania	zapewnienie swobody działania	
teoria Altmana	mechanizm utrzymania osobistej i grupowej prywatności na pożądanym poziomie	
modele etologiczne	kontrola agresji wewnątrzgatunkowej, ochrona przed zagrożeniem autonomii, redukcja stresu; narzędzie powstałe w procesie ewolucji	reakcje kompensacyjne, np. zmiana pozycji ciała, intensywności kontaktu wzrokowego

Źródło: oprac. własne na podstawie: P. A. Bell et al., op. cit., s. 317-319.333.

Jak wykazują badania¹³, mniejszy dystans zachowują między sobą ludzie tej samej płci, w tym samym wieku, o zbliżonych poglądach i statusie. Ponadto kobietom łatwiej przychodzi zmniejszanie odległości względem mężczyzn niż odwrotnie (skutek wychowania – socjalizacji). Większy dystans utrzymywany jest w sytuacjach postrzeganych jako negatywne, w tym szczególnie w sytuacji zagrożenia (zwłaszcza przez kobiety).

O wpływach kultury na dystans utrzymywany przez ludzi wiele pisał E. T. Hall, wyróżniając kultury „kontaktowe” (z basenu Morza Śródziemnego, arabską, hiszpańskojęzyczne) oraz „niekontaktowe” (północna Europa, biali Amerykanie)¹⁴.

Na zachowania przestrzenne oczywisty wpływ ma osobowość człowieka, w tym jej cecha oznaczana jako „wewnętrzność-zewnętrzność umiejscowienia kontroli”. *Teoria umiejscowienia kontroli tłumaczy orientację człowieka (wewnętrzną lub zewnętrzną) jako odzwierciedlenie zdobytej wiedzy na temat wewnętrznych lub zewnętrznych przyczyn*

¹³ Zob. P. A. Bell: op. cit., s. 322-323; Z. Nęcki: *Komunikacja międzyludzka*. Kraków, 1996.

¹⁴ P. A. Bell: op. cit., s. 325. Zob. też E. T. Hall: *Ukryty wymiar*. Op. cit.

zdarzeń. Osoby o wewnętrznym umiejscowieniu kontroli spostrzegają wzmocnienia jako znajdujące się pod ich kontrolą, ludzie o zewnętrznym umiejscowieniu kontroli widzą wzmocnienia jako pozostające pod kontrolą czynników zewnętrznych. Osoby o zewnętrznym umiejscowieniu kontroli pragną utrzymać większy dystans w stosunku do nieznanych im osób niż ludzie o wewnętrznym umiejscowieniu kontroli¹⁵. Badania potwierdzają również intuicyjne stwierdzenia, że np. osoby lękowe, introwertycy oraz pracujący w relatywnej izolacji utrzymują większy dystans niż osoby odważniejsze, ekstrawertycy, osoby o wysokiej samoocenie i dużej potrzebie afiliacji, oraz pracujący w zespole, w bezpośrednim kontakcie z ludźmi¹⁶.

Na wielkość przestrzeni osobistej wpływają również czynniki zewnętrzne, takie jak wielkość i organizacja otoczenia. Badania w tym zakresie pokazują różne uwarunkowania, np. zapotrzebowanie mężczyzn na większą przestrzeń w pomieszczeniach o obniżonym suficie, zwiększanie się zapotrzebowania na przestrzeń osobistą w pomieszczeniach mniejszych i podłużnych oraz w rogu, zmniejszanie tegoż w pokojach większych i kwadratowych oraz na środku. Potrzebę ochrony własnej przestrzeni zmniejsza ustawienie przepierzeń, które wzmacniają poczucie prywatności pracowników. Większy dystans utrzymują osoby stojące niż siedzące, w pomieszczeniach zamkniętych niż na otwartej przestrzeni. Uogólniając, wiąże się to z postrzeganiem możliwości ucieczki w razie potencjalnego zagrożenia¹⁷.

Mając na uwadze powyższe dane, dobrze jest planując czy reorganizując bibliotekę, uwzględnić przestrzenne uwarunkowania komunikacji zarówno w pomieszczeniach dla pracowników, jak i tych przeznaczonych do kontaktów z użytkownikami. Wspomniana łatwość pokonywania dystansu na środku pokoju powinna być wskazaniem dla umieszczania tam właśnie stanowisk obsługi czytelnika. Preferencję dla pomieszczeń większych i kwadratowych łatwiej uwzględnić przy projektowaniu nowych budynków, można również próbować wywołać dobre wrażenie odpowiednim umeblowaniem. Dobrze jest pamiętać o tym, że jasna kolorystyka ścian i wyposażenia oraz odspołeczna organizacja otoczenia zmniejsza odczucie zatłoczenia w pomieszczeniu¹⁸.

¹⁵ P. A. Bell: op. cit., s. 327.

¹⁶ Szerzej zob. Tamże, s. 327.

¹⁷ Zob. Tamże, s. 328-329.

¹⁸ Zob. Tamże, s. 410. Więcej o tej problematyce w aspekcie architektury bibliotek zob. np. A. Walczak: *Działalność Library Architecture Group a użytkownicy biblioteki*. W: M. Kocójowa, red.: *Biblioteka: klucz do sukcesu użytkowników*. Kraków 2008. Seria III: e-Publikacje IINiB UJ, nr 5. [dokument elektroniczny: płyta CD].

W kontaktach zawodowych, w relacjach mających charakter doradztwa, optymalny jest dystans pośredni (ok. 150 cm), odchylenia od niego negatywnie wpływają na kształt i efekt komunikacji, jak również na wykonywanie bardziej skomplikowanych zadań. W większości instytucji wymagających kontaktu między pracownikiem a użytkownikiem/klientem w zachowaniu właściwego dystansu pomaga również umeblowanie: biurko czy lada czytelnicza, stanowiące stosowną barierę w relacjach oficjalnych. Natomiast dobrym narzędziem poprawy skuteczności pracy zespołowej jest organizowanie i wykorzystywanie przestrzeni dospółecznych, takich, które wymuszają ustawianie się członków grupy względem siebie twarzą w twarz, a nie równolegle. Dla lidera ważną informacją może być ta, że *ludzie kierują najwięcej swoich wypowiedzi do osoby siedzącej naprzeciwko nich (to znaczy tej, która jest najlepiej widoczna). Ponadto ludzie zajmujący centralne miejsce w grupie najczęściej się wypowiadają*¹⁹.

Ciekawe badania zachowań czytelników w kwestii zachowania dystansu przeprowadzili Fisher i Byrne. *Założyli, że skoro mężczyźni nie lubią inwazji typu twarzą w twarz, to będąc w bibliotece, powinni kłaść swoje rzeczy pomiędzy zajmowanym przez siebie miejscem a tym znajdującym się naprzeciwko; kobiety zaś, które nie lubią inwazji z boku, zapewne położą swoje rzeczy w taki sposób, by się oddzielić od miejsca obok nich. Aby zbadać tę hipotezę, wysłano do biblioteki obserwatora, który zarejestrował to, gdzie kładą swoje rzeczy mężczyźni i kobiety. Hipoteza została potwierdzona: mężczyźni przede wszystkim wznosili bariery między sobą a miejscami naprzeciw, kobiety natomiast wznosiły bariery między sobą a sąsiednimi miejscami*²⁰. Wyniki te można traktować jak podpowiedź dla bibliotekarza dyżurującego w czytelnicy, gdy zastanawia się nad przydzieleniem miejsca kolejnemu użytkownikowi bądź użytkowniczce. A może ciekawym eksperymentem byłoby napisanie oprogramowania „zarządzającego” organizacją miejsc w największych czytelnicy?

4.3.1. Zachowania terytorialne

Dystans to tylko jeden z wymiarów organizacji przestrzeni wokół człowieka. Innym, równie ważnym, są tzw. zachowania terytorialne. *Terytoria można rozumieć jako miejsca należące do jednej lub do*

¹⁹ P. A. Bell: op. cit., s. 332.

²⁰ Tamże, s. 340.

większej liczby jednostek i przez nią bądź przez nie kontrolowane. (...) Poza wytyczeniem granic i obroną przestrzeni terytoria odgrywają również rolę w organizowaniu interakcji pomiędzy jednostkami i grupami, mogą stanowić dla jednostki środek, poprzez który zamanifestuje ona swoją tożsamość, mogą też być kojarzone z uczuciami, z oceną dotyczącą przestrzeni, a także z przywiązaniem do niej. Terytorialność ludzką można rozumieć jako zbiór zachowań i procesów poznawczych jednostki, opartych na spostrzeganej własności przestrzeni fizycznej²¹.

W bibliotece mamy do czynienia z terytorium „posiadany” przez indywidualnych bibliotekarzy bądź cały zespół. Może być ono interpretowane wąsko (ograniczone do miejsca pracy) bądź szerzej (jako dział czy cała placówka). Terytorium w węższym rozumieniu może być w jakiś sposób oznaczane (jeśli przełożeni na to zezwalają, nawet przez pewne elementy prywatne, takie jak zdjęcia czy maskotki); jego wielkość, organizacja i poczucie przynależności zależą indywidualnie od konkretnej osoby. W drugiej interpretacji trzeba natomiast zwrócić szczególną uwagę na stosunek bibliotekarzy do użytkowników i do wykonywanej przez siebie pracy – czy mianowicie czytelnicy postrzegani są jako pożądanymi goście, a nawet „współgospodarze” przestrzeni publicznej²², czy też jako intruzy naruszający przestrzeń postrzeganą niemal jako prywatna (wtedy będziemy pojawiać się ryzyko groźnego dla funkcjonowania biblioteki wypaczenia).

Trzeci typ terytorium to miejsce przydzielane czytelnikowi w czytelni bądź to, które on sam wybiera sobie: w sali katalogowej, przy komputerach, między regałami itd. Tu również, w zależności od osobowości poszczególnych użytkowników, różne będzie poczucie własności i „posiadania” wybranego miejsca, aż do bardzo silnego przywiązania do jednego tylko, konkretnego stolika (np. znajdującego się najbliżej okna) i niechęci do korzystania z innych, a nawet do osoby, która to właśnie miejsce zajęła. Bibliotekarze obsługujący tzw. stałych bywalców zazwyczaj dostrzegają (i uwzględniają) tego typu niuanse, organizując pracę swoich podopiecznych w czytelni.

Badacze wyróżniają trzy rodzaje terytoriów: pierwotne (najważniejsze), wtórne i publiczne (zob. tab. 4.2). Różnice w poczuciu terytorialności w odniesieniu do biblioteki (bądź jej części) między bibliotekarzami a czytelnikami wynikają z odmienności jej postrzegania. Dla pra-

²¹ Tamże, s. 346.

²² Co byłoby zgodne m.in. z opisywanymi w rozdziale 2 teoriami i projektami bibliotek realizujących funkcję „miejsca trzeciego” czy „miejsca publicznego”.

Zachowania terytorialne związane z terytoriami pierwotnymi, wtórnymi i publicznymi

	stopień, w jakim terytorium jest użytkowane/stopień, w jakim terytorium jest spostrzegane przez użytkownika lub przez innych jako własność	stopień personalizacji/prawdopodobieństwo obrony, jeśli terytorium zostanie naruszone
terytorium prywatne (np. dom, biuro)	Wysoki. Spostrzegane przez użytkownika lub przez inne osoby jako należące do nich na stałe.	Rozległa personalizacja; właściciel ma całkowitą kontrolę nad terytorium, wtargnięcie na nie może mieć poważne konsekwencje prawne.
terytorium wtórne (np. klasa)	Umiarkowany. Nieposiadane na własność; użytkownik spostrzegany przez innych jako jeden z wielu mających do niego prawo.	Personalizacja do pewnego stopnia, w czasie prawowitego użytkowania; pewien zakres władzy, usankcjonowany przez przepisy, jeśli jednostka jest prawowitym użytkownikiem.
terytorium publiczne (np. plaża)	Niski. Nieposiadane na własność; bardzo trudno uzyskać nad nim kontrolę, użytkownik jest spostrzegany przez innych jako jeden z bardzo wielu możliwych użytkowników.	Niekiedy personalizacja tymczasowa; niewielkie prawdopodobieństwo obrony.

Źródło: P. A. Bell et al. Op. cit., s. 348.

owników (zwłaszcza zaangażowanych, lubiących swoją pracę) stanowi ona terytorium wtórne, którego naruszenie możliwe jest zgodnie z przyjętymi zasadami. Całkowicie pełnoprawne jest poruszanie się użytkowników po określonych obszarach biblioteki (czytelnia, wypożyczalnia, dział informacji, sale przeznaczone na działalność kulturalną), natomiast w wyjątkowych i uzasadnionych przypadkach czytelnik może pojawić się w innych pomieszczeniach, np. dziale gromadzenia, opracowania czy konserwacji zbiorów.

Badania sugerują, że prawo do traktowania przestrzeni pracy jako terytorium może prowadzić do bardziej osobistego przywiązania do miejsca pracy, do większej spostrzeganej nad nim kontroli, a w rezultacie do większego poczucia odpowiedzialności za nie i do większej ilości oznak personalizacji przestrzeni pracy. (...) Najprawdopodobniej terytoria stają się tym bardziej istotne dla pracowników, im wyższe zajmują oni stanowisko w organizacji. Na wyższych stanowiskach terytoria mogą bowiem stać się symbolem statusu²³.

²³ P. A. Bell: op. cit., s. 542.

Stosunek czytelników do terytorium biblioteki wydaje się zależeć od ich ogólnego stosunku do tej instytucji (nawiązania pewnej więzi?), a także wynikającej z niego (choć nie zawsze) częstotliwości odwiedzin i korzystania z poszczególnych usług. Stali bywalcy czytelnicy mogą ją traktować jako terytorium wtórne, w którym mają zapewnione (chronione) swoje miejsce. Pozostali – jako terytorium publiczne, w którym znajdują się w pewnych specyficznych okolicznościach, gdy zajdzie taka potrzeba, traktując siebie jako jedną z wielu osób o takich samych prawach. W czytelnicy też ujawnia się proces „znaczenia terytorium”, poprzez pozostawianie na stoliku własnych rzeczy czy odpowiedni układ książek. Sposób ich ułożenia może się wiązać – jak wspomniano powyżej – z budowaniem dystansu wobec innych użytkowników. „Znaczenie” (oswajanie) przestrzeni odnaleźć można też wśród bibliotekarzy, np. podczas dyżuru przy „wspólnej” ladzie poprzez postawienie własnego, charakterystycznego kubka z herbatą czy używanie własnych przyborów do pisania.

Tabela 4.3

Funkcje organizacyjne terytoriów ludzi w ich codziennym otoczeniu

dla ludzi w...	funkcja organizacyjna terytorium
miejscach publicznych (np. biblioteka, plaża)	organizuje przestrzeń; dostarcza mechanizmu utrzymywania dystansu interpersonalnego
terytoriach pierwotnych (np. sypialnia)	organizuje przestrzeń dzięki zapewnieniu miejsca pozwalającego na samotność; jest wyrazem tożsamości jednostki
małych grupach, typu „twarzą w twarz”	wyjaśnia etologię społeczną grupy i wspomaga jej funkcjonowanie; może zapewniać przewagę „własnego boiska”
sąsiedztwie i społeczności lokalnej	wspiera tego „wewnątrz” grupy, który do niej należy i któremu można ufać; odróżnia go od tego „spoza” grupy, który do niej nie należy i któremu nie można ufać. Dzięki kontroli terytorialnej w niektórych obszarach miejskich przestrzeń staje się bezpieczna

Źródło: P. A. Bell et al. Op. cit., s. 350.

Postawę bibliotekarzy wzmacnia dodatkowo poczucie terytorialności międzygrupowej, które wspiera rozwój poczucia tożsamości grupowej i wzajemnego zaufania. Właściwe wykorzystanie tej wspólnej terytorialności zależy jednak od przyjętej w instytucji kultury organizacyjnej i panujących w zespole stosunków. Kultury zamknięte, zbyt tradycyjne itp. mogą być katalizatorem negatywnych skutków źle pojętej teryto-

rialności, do których należy przede wszystkim niechęć do osób spoza grupy, podejrzliwość w stosunku do nich, a nawet agresja²⁴.

Potrzeba znaczenia terytorium wiąże się z jego zagęszczeniem. *Badano specjalnie tzw. strategie odstraszenia intruzów w bibliotekach. Przy niskim poziomie całkowitego zagęszczenia ludzie rzadziej siadali przy stołach, na których znajdowały się jakiegokolwiek znaczniki (takie jak kanapka, sweter, książki), niż tam, gdzie nie było takich osobistych rzeczy. Jednakże w warunkach dużego zagęszczenia potencjalni intruzi zdawali się przyjmować perspektywę atrybucyjną przy interpretowaniu, czy konkretne znaczniki rzeczywiście reprezentują kogoś, kto ma zamiar wrócić. Jeśli w grę wchodziły przedmioty wartościowe, bądź też miały charakter osobisty (płaszcz, podpisany zeszyt), raczej respektowano „własność” terytorialną. Jeżeli jednak atrybucje dotyczące intencji nie były do końca jednoznaczne (na przykład znacznikiem terytorialnym była książka z biblioteki lub gazeta), to wrażenie niepewności oraz konstatacja faktu, że jest tylko kilka wolnych miejsc, prowadziły do naruszenia terytorium. Badanie to wskazuje również na to, że „męskie” znaczniki skuteczniej bronią przestrzeni przed naruszeniem niż znaczniki „żeńskie”, a także na to, że terytoria należące do mężczyzn (na przykład biurko mężczyzny w porównaniu z biurkiem kobiety) są mniej narażone na naruszenie²⁵.*

Oznaczanie terytorium zgodnie z własnymi potrzebami to jego personalizacja, która może służyć „oswajaniu” przestrzeni i budowaniu poczucia swobody, pewności czy wygody. Ujawniają się w ten sposób pewne cechy osobowości jego właściciela czy użytkownika, stopień uspołecznienia, pochodzenie kulturowe.

Pojawia się więc pytanie, jak organizować przestrzeń biblioteki w taki sposób, aby zaspokoić potrzebę terytorialności wszystkich jej użytkowników – tak bibliotekarzy, jak i czytelników. Na ile skutecznie zapewnić tradycyjne, klasyczne „niekrzyżowanie się” dróg książki i czytelnika, tak jednak, aby czytelnik, który będzie z powodu swoich potrzeb informacyjnych zmuszony „wejść w głąb” biblioteki, nie czuł się tam intruzem. Jak zorganizować czytelnię, aby rozłożenie stolików względem różnych elementów strategicznych (okna, drzwi, biurko bibliotekarza, regały z prasą i książkami, terminale z dostępem do katalogu i źródła elektronicznych) nie wywoływało wśród czytelników uczucia wyróżnienia *in plus* lub *in minus*. Jakie dobrać meble, aby nie musieli oni szczególnie „odgradzać się” od sąsiadów, jak gęsto je również względem sie-

²⁴ Zob. P. A. Bell: op. cit., s. 352.

²⁵ Tamże, s. 355.

bie ustawić? Jak zapewnić poczucie prywatności? Jak zapewnić bibliotekarzom komfort pracy na stanowiskach „dyżurnych”, czyli tam, gdzie codziennie – przy tym samym biurku – pracuje kilka osób?

4.3.2. Poziom zagęszczenia

Kolejnym elementem badanym przez psychologię środowiska, a związanym z wykorzystaniem przestrzeni, jest poziom zagęszczenia oraz zatłoczenie. Badania potwierdzają, że zagęszczenie społeczne, a nawet tylko przewidywanie jego wystąpienia, mogą powodować negatywne stany afektywne. Doświadczenie użytkownika od razu nasuwa obraz kolejek w bibliotekach uczelnianych na początku roku akademickiego (zapisy) czy w trakcie sesji egzaminacyjnych (wypożyczalnia), tłok w czytelniach dużych bibliotek naukowych i publicznych. Niewielkie często pomieszczenia bibliotek publicznych, skumulowanie wielu funkcji na małej przestrzeni, też mogą wywoływać tego rodzaju negatywne odczucia, przenoszone bezpośrednio na bibliotekę jako całość.

Jak potwierdzają badania²⁶, często już samo spodziewanie dużego zagęszczenia wywołuje reakcje wycofania, rezygnacji, niechęci do korzystania z biblioteki, ujawniające się w komunikacji niewerbalnej (brak kontaktu wzrokowego, zwiększenie dystansu). Ponadto zagęszczenie może być tu kojarzone z koniecznością poświęcenia większej ilości czasu, co dodatkowo pogłębia tę niechęć.

W związku z powyższym trudno od użytkowników, wymęczonych długim przebywaniem w zatłoczonej czytelni lub kilkudziesięciominutowym oczekiwaniem w kolejce do wypożyczalni, spodziewać się łatwej komunikacji, gotowości do nawiązywania kontaktu, okazywania zrozumienia i troski o zachowanie form grzecznościowych. Znając natomiast utrudnienia, jakie oddziaływały na nich w ostatnim czasie negatywnie, bibliotekarz powinien włożyć szczególnie wiele uwagi i troski w to, aby interakcja przebiegła właściwie. Powinien właściwie przejąć na siebie niemal całkowicie odpowiedzialność za sukces kontaktu interpersonalnego (choć wiadomo, że obsługa takiej liczby czytelników w krótkim czasie dla niego też nie jest łatwe). Trudno tu natomiast mówić o równoważności tej relacji, jako że czytelnik najczęściej nie wie, albo nie musi starać się zrozumieć, na ile trudne warunki pracy ma bibliotekarz w konkretnej placówce.

²⁶ Zob. P. A. Bell, op. cit. s. 384.

Duże zagęszczenia – tak społeczne, jak przestrzenne, a więc te odnoszące się do liczby ludzi w otoczeniu oraz te, w których zwraca się uwagę na ograniczenie miejsca spowodowane zatłoczeniem – mogą wpływać negatywnie na jakość wykonywania zadań złożonych, m.in. przez wywoływanie utrudniającego pracę pobudzenia, przez poczucie bycia ocenianym, obniżenie poziomu cierpliwości i wytrwałości w podejmowaniu kolejnych prób, nadmiar bodźców, ograniczenie swobody działania czy poczucie ograniczonego dostępu do zasobów, kolizje, niedostatek prywatności, ewentualnie poczucie utraty kontroli (wywołujące stres)²⁷. Te uwarunkowania powinny być wskazówką w planowaniu częstotliwości dyżurów poszczególnych pracowników (zwłaszcza dużych bibliotek) w najchętniej uczęszczanych czytelniach czy w wypożyczalni, w okresach nasilonego jej wykorzystania przez użytkowników. Z drugiej strony zorganizowanie wolnego dostępu do zbiorów i rozmieszczenie wśród regałów miejsc dla czytelników zmniejsza w pewnym stopniu zagęszczenie czytelnia, dzięki czemu można ograniczyć jego negatywne skutki.

4.3.3. Orientacja użytkownika w przestrzeni bibliotecznej

Projekt organizacji przestrzeni bibliotecznej powinien uwzględniać zróżnicowane umiejętności orientacyjne użytkowników. Z jednej strony należy więc zadbać o odpowiednie oznakowanie miejsc i szlaków komunikacyjnych, z drugiej – także o to, aby uniknąć nadmiaru znaków dla czytelnika, często i tak doświadczającego przeciążenia informacyjnego. W literaturze zwraca się uwagę np. na niekumulowanie dużej liczby oznaczeń w jednym miejscu, a więc niezmuszanie użytkownika do wysiłku znalezienia właściwego kodu wśród wielu innych. *Biblioteki uczą się redukować liczbę znaków oraz eksperymentują z umieszczeniem ich w krytycznych miejscach budynku. Ludzie potrzebują informacji w momencie, kiedy podejmują decyzję, w jakim kierunku iść dalej. Pomocną techniką jest zastosowanie określonego koloru w wypadku informacji związanych z orientacją. Niezależnie od tego, gdzie się znajdujemy, w każdej chwili możemy poszukać odpowiedniego koloru, żeby zyskać orientację. Pollet doszła jednak do wniosku, że używanie zbyt wielu kolorów w odniesieniu do różnych obszarów zwiększa ilość informacji do przetworzenia i może powodować dezorientację. Jak wynika z podobnych badań dotyczących muzeów, wielu odwiedzają-*

²⁷ Zob. Tamże, s. 389 i n.

cych nie prosi o pomoc. Pollet zaleca stworzenie dobrego systemu oznaczeń, dzięki któremu goście biblioteki zyskaliby poczucie kontroli nad środowiskiem i nie musieliby polegać na odpowiedziach udzielanych przez pracowników. Ponadto – zdaniem Pollet – trudno znaleźć pracowników, którzy chętnie odpowiadaliby na te same pytania przez cały dzień. Podczas gdy odwiedzający bibliotekę mogą doświadczać przeciążenia wskutek nadmiaru bodźców, jej pracownicy mogą doświadczać zbyt słabej stymulacji, co może sprawić, że będą się czuli znudzeni i poirytowani²⁸.

Każda placówka biblioteczna wymaga indywidualnej analizy zarówno oferty usług (także „stowarzyszonych” z biblioteką, umieszczonych w tym samym budynku, jak dom kultury, galeria czy kawiarnia), jak i zachowań użytkowników, a w konsekwencji doboru takiej formy i liczby oznaczeń, które będą optymalnie służyć czytelnikom.

Korzystanie z map odnosi się również do umiejętności poruszania się wewnątrz budynku. W większości dużych placówek handlowych klienci korzystać dziś mogą z map typu „jesteś tutaj”, pokazujących rozmieszczenie poszczególnych punktów na kolejnych poziomach względem miejsca odniesienia, którym jest dana mapa. Jak wskazują badania²⁹, mapy są jednak mniej pomocne niż oznaczenia umieszczone wzdłuż korytarzy, ponieważ ich poznanie i zrozumienie wymaga więcej czasu, uwagi i pamięci niż proste postępowanie za pewnym rodzajem „śladu”. Mapę trzeba przede wszystkim „zorientować”, a więc sprawdzić, czy jest ona przygotowana w odniesieniu do jednego ogólnie przyjętego punktu (jak „północ” czy „wejście”), czy też w każdym kolejnym miejscu odnosi się do wskazówki „jesteś tutaj”, pokazując ten swoisty mikroświat w odmiennej perspektywie. Dla użytkownika najłatwiejsza jest sytuacja tzw. równoważności przód-góra, to znaczy, że cel jego drogi znajduje się na górze mapy.

Kolejne zadanie to „dopasowanie struktury”, a więc porównanie znanych sobie lub widzianych z danego miejsca elementów świata rzeczywistego z ich odpowiednikami na mapie, aby zrozumieć sposób kodowania (rodzaj stosowanych znaków) oraz proporcje przyjęte na mapie.

Jak wynika z powyższego, duże budynki biblioteczne – jak każda placówka użyteczności publicznej – powinny być odpowiednio oznakowane, aby ułatwić czytelnikom samodzielne poruszanie się po przestrzeni dla nich dostępnej. Można w tym celu rozmieścić w miejscach

²⁸ P. A. Bell: op. cit., s. 557-558.

²⁹ Zob. szerzej tamże s. 124.

„strategicznych” mapy typu „jesteś tutaj”, co jest na przykład wykorzystywane dla wskazania rozplanowania zbiorów w księgozbiornym wolno dostępnym w Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie. Lepiej jednak zastosować równolegle oznaczenia kolorystyczne poszczególnych miejsc (czytelni, punktów obsługi) i szlaków do nich prowadzących, jako że jest to dla użytkownika łatwiejszy i szybszy, wymagający mniej wysiłku sposób może nie tyle ogólnej orientacji w przestrzeni budynku, co zrealizowania swojego celu, a więc dotarcia do miejsca, które w danym momencie jest mu potrzebne. Ponadto, co dziś ważne, oznaczenia kolorystyczne (i ikoniczne) mają charakter międzynarodowy i „ponadwiekowy” – nie wymagają od użytkownika ani znajomości języka urzędowego, ani umiejętności swobodnego samodzielnego czytania w ogóle, co jest ważne przede wszystkim w bibliotekach obsługujących najmłodszych mieszkańców. Kolorów tych może być jednak tylko kilka, nadmiar powoduje efekt odwrotny do zamierzonego – czytelnik gubi się i zniechęca do dalszych poszukiwań.

W bibliotekach położonych w regionach szczególnych – bibliotekach pogranicza – gdzie grono użytkowników może być bardzo zróżnicowane pod względem językowym, warto przygotować podręczne słowniczki lub różnojęzyczne wersje podstawowych oznakowań, tak aby placówka była na równi dostępna dla przedstawicieli poszczególnych kultur i języków. Tak jest na przykład w Książnicy Karkonoskiej w Jeleniej Górze³⁰, która na początku obecnego wieku wydała polsko-niemiecko-czeski słownik terminologii bibliotecznej przydatny dla użytkowników z euroregionu.

Przy planowaniu miejsc w czytelni powinno się uwzględnić upodobania czytelników, nawet nie te specyficzne dla konkretnej osoby, ale powszechne, np. upodobanie większości z nas do przebywania w pobliżu okien (za wyjątkiem tych, którzy obawiają się przeciągów). Okna pozwalają na wentylację i dopływ świeżego powietrza, stanowią źródło naturalnego światła (to też czasami może być problemem, zwłaszcza w lecie i w pomieszczeniach skierowanych na południe), umożliwiają regulowanie temperatury, są źródłem informacji na temat pogody. Okna dają chwilę wytchnienia fizycznego i psychicznego – wyglądanie przez nie pozwala odpocząć oczom, oderwać myśli od lektury, przyjrzeć się innym ludziom, a nawet uciec w świat wyobraźni. Mogą również oferować pewne poczucie bezpieczeństwa, jako łącznik wzrokowy ze środowiskiem zewnętrznym, zwłaszcza w budynkach, w których jest ich

³⁰ Książnica Karkonoska (2003-2008). [online]. Tryb dostępu: <http://bibliotekagrodzka.jelenia-gora.pl/index.php?op=1> dostęp 6.03.2009.

niewiele. I wreszcie stanowią czasami ozdobę, na którą można z przyjemnością popatrzeć. Wydaje się więc, że z powyższych przyczyn warto jak najwięcej stolików do pracy umieścić przy oknie i w miarę możliwości ustawiać je przodem do okna, zachowując zasadę odspołecznej organizacji miejsc pracy.

Podsumowując, można przywołać cytowaną przez E. Kobierską-Maciuszko³¹ „listę życzeń” użytkowników bibliotek względem tych ostatnich, autorstwa M. B. Line’a. Życzenia te dotyczą m.in. aspektów architektonicznych, np. *budynku o ciekawej architekturze i przyjemnej nieformalnej atmosferze we wnętrzu, długich (ale bez ekstrawagancji) godzin otwarcia, zróżnicowania charakteru miejsc pracy (ciche zakątki sprzyjające skupieniu, ale też miejsca do dyskusji w gronie kilku osób), kawiarenki dla relaksu i spotkań towarzyskich, (...) funkcjonalnego układu magazynowego (zasoby drukowane) i systemowego (zasoby elektroniczne), (...) właściwych proporcji między tym co w wolnym dostępie, a całą resztą dostępną z odleglejszych źródeł (magazyny zamknięte lub elektroniczne)*³².

4.4. Biblioteki na mapach poznawczych

Jak wspominałam, analizując różne elementy mające wpływ na nawiązywanie relacji z użytkownikiem, na dobre (pierwsze) wrażenie składa się bardzo wiele czynników, w tym również pewne elementy kształtowania środowiska lokalnego, architektury, organizacji przestrzeni. Rozpatrywałam tu już problem lokalizacji i architektury budynku jako formy komunikatu dotyczącego roli i miejsca biblioteki w danym systemie społecznym. W tym miejscu przedstawię nieco głębszą analizę tychże z punktu widzenia psychologii środowiska.

Jak wielokrotnie wspomniano w literaturze, lokalizacja biblioteki w obrębie miejscowości – a więc jej położenie w centrum bądź na obrzeżach, a także rodzaj i stan techniczny budynku, w którym ją umieszczono – ma wpływ na sposób jej postrzegania przez mieszkańców. Psychologia środowiska wskazuje³³ interesującą możliwość badania miejsca i roli takiej (czy innych) placówki w świetle tzw. map poznaw-

³¹ E. Kobierska-Maciuszko: *The Effective Library – vision, planning process and evaluation in the digital age*. 10 Seminarium LIBER Architecture Group. Lips 19-23 marca 2002. „Biuletyn EBIB” 2002 nr 4 (33) [online]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/33/maciuszko.php> dostęp 15.01.2009.

³² Tamże.

³³ Zob. P. A. Bell: op. cit.

czych, ilustrujących indywidualny sposób postrzegania środowiska lokalnego przez jego poszczególnych mieszkańców.

Mapy poznawcze składają się najczęściej z 5 elementów. Są to:

- ścieżki – wspólne korytarze, np. drogi, szlaki wodne,
- krawędzie – cechy terenu oddzielające obszary, np. brzeg morza,
- regiony – większe obszary o cechach wspólnych, np. dzielnica, kampus uniwersytecki,
- węzły – główne punkty ogniskujące zachowania ludzi, np. skrzyżowanie, rynek,
- punkty orientacyjne – wyróżniające cechy otoczenia, ułatwiające ludziom orientację w przestrzeni, np. pomnik, ważny dla społeczności lokalnej budynek, wysoka konstrukcja.

Mapy takie stanowią odzwierciedlenie subiektywnego widzenia świata przez ich autorów. Pokazują więc m.in., w których obszarach miasta dany człowiek się porusza i co jest dla niego ważne, np. czy ważniejsze są ścieżki, węzły czy regiony, co stanowi dla niego punkt orientacyjny, a których elementów przestrzeni miasta w ogóle nie dostrzega, a więc nie są one dla niego istotne, nie mają znaczenia w jego codziennym funkcjonowaniu.

4.4.1. Czytelność mapy i środowiska

Mapa poznawcza odzwierciedla sposób postrzegania świata przez danego człowieka. Ukazuje, w jaki sposób osoba ta „czyta”, postrzega, odbiera i rozumie środowisko. Jeśli w opisywanym otoczeniu znajduje się wiele elementów zapamiętywanych i uwzględnianych na mapach, informuje to o wysokim poziomie czytelności tegoż środowiska. Czytelność definiowana jest jako *taka właściwość środowiska, która powoduje, że łatwo się go nauczyć i zapamiętać. Ułatwia poruszanie się po budynku i poza nim, może też wpłynąć na nasze reakcje emocjonalne*³⁴.

W każdym przypadku jest to sprawa indywidualna, silnie związana z cechami osobowości, demograficznymi (wiek, płeć), pochodzeniem, wykształceniem, wykonywanym zawodem, obowiązkami dnia codziennego oraz pozostałymi doświadczeniami życiowymi człowieka. Np. pozytywne przeżycia i relacje emocjonalne odzwierciedlają się w przeceńnianiu wielkości obszarów znanych i lubianych, a negatywne – na pomijaniu na mapie elementów nielubianych czy konfliktowych. Doświadczenie „bycia rodzicem” z pewnością zwiększy szanse umieszcze-

³⁴ Tamże, s. 102-103.

nia na mapie przedszkola, szkoły czy przychodni, doświadczenie „bycia kierowcą” skieruje uwagę autora na drogi i węzły komunikacyjne, doświadczenie „bycia emerytem” – na przychodnię, park, najbliższe sklepy, obiekty kultury. Mapy poznawcze podlegają wpływowi także innych czynników. Należą do nich m.in.: umiejętności plastyczne, oddziaływanie kulturowe, znajomość terenu, np. okres zamieszkania lub pracy w danym otoczeniu.

Oddziaływanie kulturowe wiąże się z pojęciem czytelności społecznej, określającej dystans kulturowy między jednostką a jej otoczeniem³⁵. W zależności od wielkości różnic, dana osoba będzie mieć większe lub mniejsze trudności w zrozumieniu otoczenia, interpretacji poszczególnych jego elementów, przypisaniu im odpowiedniej wagi. Różnice najwyraźniej uwidoczniają się w przypadku przedstawicieli obcych kultur (narodów, tradycji, itd.) – czy będą oni umieli się poruszać w konkretnym otoczeniu, czy nie. W mniejszej skali problem ten dotyczy również osób przenoszących się ze wsi do miast i odwrotnie, czy też zmieniających region w obrębie tego samego kraju.

Różnice w grupach wiekowych w oczywisty sposób powodują, że na mapach znajdują się miejsca i instytucje ważne dla konkretnego środowiska społecznego – miejsca, gdzie prowadzone jest życie towarzyskie, sklepy i galerie handlowe, miejsca pracy i nauki, odrębne dla poszczególnych kategorii. Dodatkowo – jak pokazują badania³⁶ – nakładają się na te odmienności także różnice między kobietami i mężczyznami, wynikające ze znajomości konkretnych obszarów (doświadczenie, styl życia). *Mapy poznawcze mężczyzn i kobiet są mniej więcej tak samo trafne, jednak różnią się pod względem charakteru. Kobiety podkreślają regiony i punkty orientacyjne, podczas gdy mężczyźni najczęściej podkreślają strukturę ścieżek. (...) Podczas gdy kobiety wydają się organizować przestrzeń topograficzną, grupując punkty orientacyjne i określając odległości między nimi, mężczyźni częściej zaczynają od sieci ulic i ścieżek, co może prowadzić do nieco bardziej trafnego odwzorowania*³⁷. Wśród przyczyn takich różnic wymienia się afekt – *mężczyźni wydają się bardziej pewni siebie, gdy poszukują drogi, a kobiety ujawniają w takich sytuacjach wyższy poziom lęku*³⁸.

Najczęściej ludzie przeceniają wielkość elementów znanych i lubianych, a nie doceniają lub pomijają elementy, które nie mają dla nich żadnego znaczenia lub kojarzą się negatywnie. Rozkład emocjonalny

³⁵ Zob. Tamże, s. 110.

³⁶ Zob. Tamże, s. 111-112.

³⁷ Tamże, s. 112.

³⁸ Tamże.

dostosowany jest do stylu życia danej osoby, jej potrzeb, minionych doświadczeń.

Status społeczny, powiązany z wykształceniem, wyraźnie uwidacznia się w mapach poznawczych. *Ludzie z wyższych klas społecznych na ogół rysują bardziej dokładne mapy aniżeli ludzie biedni. Oznacza to, że osoby należące do klasy wyższej i średniej przypuszczalnie mają więcej doświadczeń z większymi obszarami miasta niż osoby należące do klas niższych, których ruchliwość, być może ze względu na niewielki dostęp do środków transportu, bywa ograniczona*³⁹. Dodatkowo dla bibliotekarza jest to również wskazówka dotycząca swobody posługiwania się narzędziem informacyjnym, jakim jest mapa, a przy okazji wizyty w bibliotece – katalog. Umiejętność korzystania z takich narzędzi wiele mówi o swobodzie, samodzielności, śmiałości postępowania użytkownika w bibliotece i jego zapotrzebowaniu na pomoc w korzystaniu z jej usług. Oczywiście sprawność rysowania i korzystania z map wiązać się może z innymi czynnikami niż tylko wykształcenie, doświadczenie („obyćcie” w świecie), znajomość otoczenia. Jak piszą dalej autorzy, może również odnosić się do pracy zawodowej: *ludzie, którzy muszą orientować się w mijanym otoczeniu (na przykład kierowcy), prawdopodobnie zapamiętują więcej nazw ulic, kierunków, adresów i odległości*⁴⁰.

Jak mapy poznawcze można wykorzystać w pracy biblioteki? Przede wszystkim jako narzędzie oceny (względnej!) widoczności i znaczenia biblioteki (np. publicznej) jako miejsca w życiu mieszkańców konkretnej społeczności lokalnej. Nasuwają się tu dwa najprostsze pytania: czy biblioteka na mapach poznawczych byłaby traktowana jako punkt orientacyjny, pozwalający usytuować względem niej inne elementy oraz codzienne funkcjonowanie autora mapy? I drugie – czy biblioteka umieszczona jest przy ważnych ścieżkach lub węzłach, a więc znajduje się w miejscu będącym „po drodze” danej osobie, często mijanym, choć może niedostrzeganym? W innych przypadkach również – czy na przykład biblioteka szkolna lub uczelniana jest elementem regionu zwanego „terenem szkoły” czy „miasteczkiem akademickim”? Czy wreszcie może mieści się poza krawędzią, traktowaną jako mur – bariera nie do przebycia?

Wiedza uzyskana z analizy map poznawczych może być wykorzystywana na przykład w opracowywaniu ulotek informacyjnych, zawierających dane o lokalizacji biblioteki. Można wtedy, wskazując drogę, odwoływać się do ścieżek, węzłów czy punktów orientacyjnych najlepiej

³⁹ Tamże, s. 110.

⁴⁰ Tamże.

postrzeganych przez potencjalnych użytkowników. Wykorzystać więc te rozpoznawane cechy otoczenia, które ułatwią znalezienie drogi do wskazanego miejsca. Wymienia się trzy takie cechy podstawowe: stopień zróżnicowania, dostępność wizualną i złożoność planu przestrzennego⁴¹. Dotyczy to również wyboru nowej lokalizacji placówki w sensie miejsca i rodzaju budynku. Zróżnicowanie przestrzenne, a więc pewne elementy (na przykład kolor) zdecydowanie wyróżniające budynek z otoczenia, znacznie ułatwia odnalezienie go i wyróżnienie na tle innych, podobnych. Dostępność wizualna dotyczy stopnia widzialności placówki z różnych punktów otoczenia, w tym przede wszystkim od strony węzłów, ścieżek i punktów orientacyjnych. Pojawia się tu również pojęcie „przejścia”, rozumianego jako bezpośredni dostęp do budynku z ulicy. Złożoność planu przestrzennego określa ilość i stopień trudności informacji, które trzeba przetworzyć, aby móc poruszać się po otoczeniu⁴². Im większa, im więcej (czasami zbyt wiele) obiektów na mapie zostanie zaznaczonych, tym trudniej z niej korzystać, a narastające zniechęcenie może zostać „przekierowane” również na cel podróży, do którego chcemy czytelnika doprowadzić.

Można również w strategii rozwoju biblioteki umieścić cel, jakim będzie zmiana wizerunku biblioteki w oczach społeczeństwa. Wymagać to będzie podjęcia próby dostosowania oferty usług do potrzeb użytkowników, aby placówka była postrzegana jako jedna z ważnych i ciekawych, wartych odwiedzenia instytucji kultury, w rozumieniu zarówno kultury wysokiej, jak i popularnej – możliwości spotkania z przyjaciółmi i miłego spędzenia wolnego czasu. Krótko mówiąc – aby była umieszczana na ich mapach poznawczych jako jeden z ważniejszych elementów „ich” miejscowości.

Podsumowanie

Kończący się rozdział zaledwie sygnalizuje zagadnienia, jakie warto brać pod uwagę, analizując warunki pracy bibliotecznej, jej efekty, a szczególnie sferę komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej. Trzeba też pamiętać, że badania psychologiczne dotyczące wpływu środowiska na człowieka nie zawsze dają jednoznaczne wyniki. Najczęściej hałas, trudne warunki pogodowe, ograniczoność przestrzeni pozostającej do dyspozycji człowieka oddziałują negatywnie, pogarszając percepcję,

⁴¹ Zob. szerzej tamże, s. 123.

⁴² Tamże.

zdolność i chęć zrozumienia drugiej osoby, odporność na stres. Zdarzają się jednak takie sploty okoliczności, postaw, potrzeb itp., kiedy trudności mobilizują do zwiększonego wysiłku i zwiększają empatię, umiejętność wczucia się w sytuację innych ludzi.

Znaczna liczba postawionych w tym rozdziale pytań sugeruje, że niewiele dotąd przeprowadzono badań dotyczących w sposób szczególny bibliotek i innych placówek informacyjnych. Mimo, że coraz częściej korzystamy z oferty elektronicznej bibliotek, warto byłoby przyjrzeć się bliżej ich otoczeniu i organizacji wewnętrznej oraz oddziaływaniu opisanych tu czynników na pracę bibliotekarzy i satysfakcję użytkowników.

Rozdział 5

BIBLIOTEKA W KULTURZE – KULTURA W BIBLIOTECE

Udział bibliotek w komunikacji społecznej jest wyrazem istoty ich funkcjonowania, jako instytucji przynależących do systemu społeczno-kulturowego, a w jego obrębie do tzw. podsystemu instytucji obiegu (wśród m.in. galerii, wydawnictw, środków masowego przekazu itp.)¹. Tę funkcję realizują biblioteki w różnych wymiarach – tak w obsłudze środowisk lokalnych, jak i w skali globalnej.

Coraz częściej podkreśla się² międzykulturowy wymiar tej komunikacji – zarówno jeśli chodzi o różnice etniczno-narodowościowe, jak i odmienności związane z wyznaniem, poziomem wykształcenia, sytuacją ekonomiczną poszczególnych grup. Codziennosc biblioteczna wymusza więc kontakty międzykulturowe biblioteki z użytkownikami – tę specyfikę pracy naszkicowano w niniejszym rozdziale.

5.1. Komunikacja międzykulturowa w bibliotekach

Swoboda przemieszczania się we współczesnym świecie, tym rzeczywistym i tym wirtualnym, powoduje, że bibliotekarz nigdy nie może być pewien, kogo spotka w czytelnicy, wypożyczalni, czy na forum dysku-

¹ Szerzej zob. M. Golka: *Kultura jako system*. Poznań 1992; tegoż: *Socjologia kultury*. Warszawa 2007.

² Zob. np. M. Kocójowa, red.: *Informacja o obiektach kultury i Internet*. Kraków 2005. Seria III: ePublikacje IINiB UJ Nr 1 [dokument elektroniczny: płyta CD]; M. Kocójowa, red.: *E-włączenie czy e-wyobcowanie?* Kraków 2006. Seria III: ePublikacje IINiB UJ, Nr 2 [dokument elektroniczny: płyta CD]; M. Kocójowa, red.: *Przenikanie i rozpowszechnianie idei i doświadczeń*. Kraków 2007. Seria III: ePublikacje IINiB UJ Nr 4 [dokument elektroniczny: płyta CD].

syjnym. Znajomość języka jest oczywiście jedną ze wskazówek, ale nie zawsze daje całkowitą pewność co do narodowości i kręgu kulturowego, jakie reprezentuje rozmówca.

Jeżeli chcemy świat wielokulturowy uczynić przyjaznym, musimy rozwijać swoje kompetencje kulturowe, czyli znajomość specyfiki różnych grup, umiejętności rozpoznawania różnic, dostosowywania kodów komunikacyjnych, a przede wszystkim wrażliwość i otwartość na odmienność, jej specyfikę i potrzeby. Często mówi się dziś o potrzebie „komunikacji międzykulturowej”, choć proces ten jest de facto bardzo trudny w realizacji, wymagający zaangażowania i czasu.

Jak pisze A. Zaporowski³, skuteczna komunikacja nie wymaga znajomości reguł czy procedur przestrzeganych przez rozmówcę. Można więc dojść do porozumienia, nawet jeśli uczestnicy komunikacji pochodzą z różnych kultur, choć z pewnością proces ten będzie wymagał więcej czasu i wysiłku. Jedną z barier w takiej sytuacji jest brak możliwości odwołania: do wspólnych doświadczeń, historii, stereotypów, czasami nawet okoliczności zewnętrznych (np. oparcie skojarzeń i/lub metafor na pewnych elementach krajobrazu). Zaporowski nie uważa jednak, że komunikacja międzykulturowa w pełnym jej znaczeniu może mieć miejsce w praktyce. Rozróżnia on pojęcia „komunikacji” i „kontaktu”, to drugie definiuje jako świadome współistnienie odmiennych stanów (grup, kultur). Społeczeństwo wielokulturowe powinno być społeczeństwem kontaktu kultur, który może miejscami prowadzić do ich zmian, wzajemnego oddziaływania na siebie, aż do stanu pewnego upodobnienia, polegającego na wzbogaceniu wiedzy własnej o wiedzę partnera komunikacji⁴.

J. Mikułowski Pomorski zwraca uwagę na rozróżnienie między komunikacją kulturową i kulturalną. Tę pierwszą wyróżnia ze względu na jej zakres (*gdy przyjmie postać zgodną ze sposobami porozumiewania się przyjętymi przez inne osoby – jednostki i społeczność*⁵), poziom powiązania przekazu z określonym miejscem, czasem, otoczeniem społecznym. Tę drugą – ze względu na jakość, *gdy prowadzący ją dowodzą, że są specjalistami w danej dziedzinie, potrafią o niej mówić w sposób wyrafinowany*⁶.

³ A. Zaporowski: *Czy komunikacja międzykulturowa jest możliwa? Strategia kulturoznawcza*. Poznań 2006, s. 84-96.

⁴ Tamże, s. 154.

⁵ J. Mikułowski Pomorski: *Jak narody porozumiewają się ze sobą w komunikacji międzykulturowej i komunikowaniu medialnym*. Kraków 2006, s. 18 i n.

⁶ Tamże.

W jego opinii, do spotkania międzykulturowego dochodzi, *gdy ludzie różnych kultur nawiązują kontakt bez zamiaru włączenia się w jedną z nich. Doświadczają go ludzie, którzy odwiedzają obcy kraj w charakterze gości, po to, by żyć w nim bez zamiaru przyjęcia kultury miejscowej. Pozostają więc wobec jego kultury obcy. Niemniej aby żyć w tych odmiennych od swoich warunkach, muszą podjąć próbę dostosowania się. To, co się wówczas z nimi i ich kulturami wydarza, nazywamy akulturacją*⁷.

Mikułowski Pomorski nie mówi wprost o faktycznej niemożności komunikowania międzykulturowego, tak jak Zaporowski, natomiast wskazuje problemy, na jakie może ono napotkać. Wymienia więc: autentyczność (jako rzeczywiste dostosowanie słów do ich treści), zmiany tożsamości⁸, wielokulturowość i pomiędzykulturowość, zmiany ludzkiego interfejsu (osłabienie przymusu/ zasady komunikowania się z narzuconymi partnerami, na rzecz ich swobodnego wyboru)⁹.

Warto zatrzymać się nad czynnikami zarówno ułatwiającymi wzajemne poznawanie się członków różnych kultur, jak i tymi stanowiącymi bariery w komunikacji.

Wśród bodźców pozytywnych wyróżnić można te wynikające z rozwoju cywilizacyjnego i te związane z sytuacją polityczno-społeczną. Łatwość i szybkość dostępu do informacji o tym, co dzieje się „po drugiej stronie kuli ziemskiej” powodują, że niemal mimowolnie dowiadujemy się o istnieniu innych, ich życiu w odmiennych warunkach, tradycjach, problemach itd. Poprawa sytuacji ekonomicznej, stabilność polityczna, umowy normujące współpracę międzynarodową, lepsza znajomość języków obcych, rozwój sieci transportowej pozwalają na podejmowanie pracy poza własnym krajem, zachęcają do bliższych i dalszych wypraw turystycznych. Cyklicznie pojawia się moda na elementy „etno” różnego pochodzenia – w modzie, muzyce, wyposażeniu wnętrza.

Zazwyczaj jednak to, co łatwe, często jest powierzchowne, a więc może stanowić faktyczną barierę w komunikacji międzykulturowej, zatrzymując chętnych na samej powierzchni, zadowolając ich zaledwie strzępkami informacji, zwiastunami pewnych treści, a nie wiedzą prawdziwą. Tak jest choćby ze wspomnianą wyżej modą, która wprowadza

⁷ Tamże, s. 355-356.

⁸ Zmiany tożsamości wiąże autor z przemianami społecznymi, osłabieniem kulturowej i integrującej roli ośrodków wielkomiejskich, przesunięciem działań zawodowych i prywatnych na pogranicza i pozostawieniem centrów historycznej roli „składnicy kultury”.

⁹ Zob. szerzej J. Mikułowski Pomorski: *Jak narody...* Op. cit., s. 39 i n.

pewne wątki muzyczne czy elementy dekoracyjne, nie wyjaśniając jednak ani ich pochodzenia, ani znaczenia, jakie niosą w kulturze, którą reprezentują.

Globalizacja produkcji i handlu towarami związanymi z codziennym życiem (odzież, żywność, kosmetyki i środki czystości) powoduje mylące przekonanie, że wszędzie – a zwłaszcza w krajach tzw. kultury zachodniej – gdzie na półkach znajdujemy znajome etykiety, możemy się czuć „u siebie”, a ludzie kupujący te same produkty, muszą być tacy sami jak my. Wrażenie to pogłębiają zapewne jeszcze produkty kultury masowej – zwłaszcza tzw. bestsellerowe filmy, książki, gry komputerowe – tłumaczone i publikowane w kolejnych językach, czasami adaptowane do lokalnych warunków kulturowych (jak np. „Shrek”), odwołujące się do innego rodzaju wspólnoty (np. „Harry Potter” – kierowany do dzieci i młodzieży wspólnie przeżywających problemy szkolne czy związane z dorastaniem). Łatwy ich przepływ ułatwia kontakt, często inicjuje komunikację indywidualną bądź grupową (jak choćby właśnie w przypadku popularności bohaterów książkowych i filmowych lub ich odtwórców), nie są one jednak podstawą do rzeczywistej komunikacji międzykulturowej.

Barię kluczową w komunikacji międzykulturowej może być oczywiście brak chęci, wynikający z oporów indywidualnych, podzielanych stereotypów, aż do postaw ksenofobicznych. Inną, także ważną, jest brak czasu, a nawet – jak określa to Z. Bauman¹⁰ – „kultura pośpiechu”, której brak ciągłości, linearności, a ważne są jedynie pewne „punkty”, wydarzenia. W „kulturze pośpiechu” ważne jest tylko to, co dzieje się „teraz”, nie można poświęcać czasu na rzeczy i tematy nieprzydatne, nie służące rozwojowi kariery, hamujące – zmniejszające tempo działania. A wnikanie w głąb obcej kultury może być czasami postrzegane jako taki właśnie balast, przeszkadzający w biegu naprzód, niepotrzebny, skoro ludzkość jest w stanie porozumiewać się na poziomie produktów globalnych i popularnych.

Marian Golka¹¹ wśród podstawowych barier społeczno-kulturowych w komunikacji wymienia: różnice kodów językowych, odmienności stylu komunikowania i wyposażenia kulturowego partnerów, stereotypy, manipulacje. Za komunikowanie międzykulturowe uznaje takie, które *dotyczy wszelkich relacji (wymiany, zapożyczeń, a przede wszystkim kontaktów polegających na przekazie znaczeń za pomocą wszelkich*

¹⁰ Z. Bauman: *Czas rozsypany. Koniec czasu linearnego?* „Kultura Popularna” 2006, nr 4, s. 27-32.

¹¹ Szerzej zob. M. Golka: *Bariery w komunikowaniu i społeczeństwo (dez)informacyjne*. Warszawa, 2008.

symboli kulturowych) między kulturami w ujęciu dystrybutywnym. Jednocześnie stanowi ono cechę ogólnoludzkiej kultury w pojęciu atrybutywnym¹². Komunikacja taka wymaga kompetencji kulturowej (rozumienia przekazów symbolicznych), językowej (znajomości kodów), tłumaczeniowej – jako że komunikację międzykulturową M. Golka uznaje za formę przekładu treści i form wypowiedzi charakterystycznych dla jednej kultury na treści i formy właściwe innej. Jako podstawowe przyczyny trudności w jej realizacji podaje: unikanie kontaktów z innymi, nieumiejętność radzenia sobie z konfliktami komunikacyjnymi, stereotypizację, błędy w interpretacji komunikatów werbalnych i niewerbalnych, błędy w poszukiwaniu analogii międzykulturowych, cechy osobowości, nieodpowiedni kontekst, brak doświadczenia, nieznamość niuansów komunikacyjnych, wreszcie nieprzewidywalność samego procesu¹³.

Skala trudności w kontaktach międzykulturowych rośnie, jeżeli uwzględnić opisane przez Geerta Hofstede odmienne preferencje komunikacyjne, charakterystyczne dla różnych zdefiniowanych przez niego wymiarów kultury. Píše on, że *społeczeństwa indywidualistyczne są silnie zorientowane na komunikację słowną oraz komunikaty w niskim kontekście. Więcej wydaje się tam prasy codziennej i więcej czyta książek. Społeczeństwa kolektywistyczne wolą komunikację wizualną w wysokim kontekście. Członkowie kultur żeńskich wydają więcej fikcji, gdy kultur męskich przekazów o faktach. (...) Członkowie społeczeństw dużego dystansu władzy i zarazem silnego unikania niepewności traktują prasę jako podstawowe źródło informacji, ponieważ uważają ją za głos władzy. Mają też większe zaufanie do reklam. Członkowie społeczeństw małego dystansu władzy, chociaż czytają dużo gazet, nie darzą ich zaufaniem*¹⁴. Znamość tych preferencji staje się bardzo użyteczna w obsłudze użytkowników. Wymaga ona oczywiście najpierw poznania charakterystycznych wymiarów kultur reprezentowanych przez klientów danej biblioteki (według typologii Hofstede), ale może być pomocna przy dopasowywaniu typów źródeł (i ich form) do ich potrzeb i kompetencji informacyjnych¹⁵.

¹² Tamże, s. 66.

¹³ Zob. Tamże, s. 75.

¹⁴ G. Hofstede et al.: *Masculinity and femininity. The taboo dimension of national cultures*. Sage, Thousand Oaks 1998, s. 69-70. Cyt. za J. Mikułowski Pomorski: *Jak narody...* Op. cit., s. 231.

¹⁵ Szerzej zob. M. Kisilowska, M. Przastek-Samokowa: *Identyfikacja różnic kulturowych w procesie komunikacji z użytkownikiem*. W: B. Sosińska-Kalata, M. Przastek-Samokowa, A. Skrzypczak, red.: *Od informacji naukowej do technologii społeczeństwa informacyjnego*. Warszawa 2005, s. 241-252.

Jaka jest (może/powinna być) rola bibliotek w inicjowaniu i rozwijaniu kontaktów i komunikacji międzykulturowej? Na pierwszym miejscu, zwłaszcza jeśli chodzi o biblioteki publiczne i szkolne, umieściłabym edukację kulturalną, rozwijającą podstawowe kompetencje, najpierw w odniesieniu do własnej kultury. Kompetencje te, obejmujące m.in. świadomość istnienia pewnych wartości, tradycji, norm, historii, stereotypów itp., są podstawą poznawania w dalszej kolejności także innych kultur, szukania przyczyn pewnych artefaktów behawioralnych (zachowań) czy fizycznych (przedmiotów) właśnie w normach, tradycjach, wartościach w nich obowiązujących. Poznanie, zrozumienie, akceptacja dla inności, to podstawy komunikacji – skutecznego słuchania tego, co rozmówca ma do przekazania.

Ważną inicjatywą służącą komunikacji międzykulturowej jest przywołany już norweski projekt kształtowania biblioteki jako „miejsca spotkania” – poznawania kultur, zwłaszcza w środowiskach wieloetnicznych, miastach czy osiedlach zamieszkiwanych przez mniejszości narodowe, religijne itp. Stwarzanie możliwości (wzajemnego) poznawania się to z pewnością jeden ze sposobów radzenia sobie z szokiem kulturowym¹⁶ (więc negatywnymi skutkami konieczności funkcjonowania w obcej sobie kulturze), akulturacji (przystosowania się do nowej kultury), wielokulturowości¹⁷ i/lub enkultuacji¹⁸.

Skuteczne działania odnoszą się również do podstawowych funkcji i narzędzi bibliotecznych i mogą obejmować m.in. wprowadzanie obcojęzycznych wersji witryn internetowych (zwłaszcza w placówkach ob-

¹⁶ Szerzej zob. M. Chutnik: *Szok kulturowy. Przyczyny, konsekwencje, przeciwdziałanie*. Kraków 2007. *Zdaniem Oberga, ludzkie Zachodu pracujący w obcym kraju przechodzą następujące etapy szoku kulturowego: etap miesiąca miodowego, etap irytacji i wrogości, stopniowe dostosowanie się, biculturalizm*. Cyt. za: J. Mikułowski Pomorski: *Jak narody...* Op. cit., s. 358.

¹⁷ *Wielokulturowość może być rozpatrywana jako proces ponadkulturowej adaptacji. Jest „to dynamiczny proces, w którym jednostki, przez przenoszenie się do nowego, nieznanego lub kulturowo zmiennego otoczenia, ustanawiają (lub odbudowują) i utrzymują względnie stabilne, wzajemne i funkcjonalne stosunki z tym otoczeniem”. By adaptacja miała miejsce, konieczna jest komunikacja z otoczeniem*. W. B. Gudykunst, Y. Y. Kim: *Komunikowanie się z obcymi: spojrzenie na komunikację międzykulturową*. W: *Mosty zamiast murów*. Warszawa 2000, s. 524-539. Cyt. za: J. Mikułowski Pomorski: *Jak narody...* Op. cit., s. 367.

¹⁸ *Enkultuacja – proces, poprzez który osoba dostosowuje się do otaczających się kulturowych przez lata socjalizacji. Zasadniczą cechą procesu enkultuacji jest łączenie się jednostek, co zakłada tworzenie się grup. Osoba taka nabywa kompetencji komunikacyjnej ze swoim otoczeniem, która obejmuje zdolności poznawcze, uczuciowe i zachowaniowe, poprzez które jednostka organizuje się w jej socjokulturowym otoczeniu. Gdy jednostka włącza wzorce kulturowe w swą psychikę, wówczas także rozwija kulturową lub etniczną tożsamość*. J. Mikułowski Pomorski: *Jak narody...* Op. cit., s. 367.

sługujących społeczności wielokulturowe¹⁹), dobór słownictwa w językach informacyjno-wyszukiwawczych (do potrzeb zarówno przedstawicieli innych kultur, jak i osób z kręgu „rodzimego” poszukujących informacji o „obcych”), udostępnianie materiałów i inne formy wspierania rozwoju wiedzy kulturowej czytelników, wykorzystywanie okazji stwarzanych przez bestsellery, przekaz informacji pogłębiających znajomość kultur związanych tematycznie z popularnymi filmami czy książkami. Przykładem takiego działania mogą być choćby notatki tłumacza cyklu o Harrym Potterze Tomasza Polkowskiego, wyjaśniające czytelnikom angielskie znaczenie pewnych pojęć, jak również zachęcające do podejmowania samodzielnych prób ich faktycznego spolszczenia, czyli przełożenia znaczenia, a nie tylko terminu.

Osobną kategorią są większe przedsięwzięcia – wydarzenia kulturalne – organizowane konkretnie w celu promocji kultury, czy to lokalnej, czy obcej, których celem jest przybliżenie czytelnikom specyfiki jej elementów, pozwalające może niekoniecznie na „wzajemne zrozumienie”, ale na zrozumienie, na czym polegają różnice, a w konsekwencji także zrozumienie barier napotykanych w procesie ich komunikacji, będące punktem wyjścia dla osiągnięcia porozumienia.

Przedstawione w rozdziale czwartym elementy środowiska, oddziałujące na kształt i jakość komunikacji, m.in. organizacja przestrzeni i zachowanie dystansu, przestrzeń dotykowa, zapach, dźwięki²⁰, odgrywają również swoją rolę w kontaktach międzykulturowych.

Biblioteki publiczne w środowisku wielokulturowym mogą służyć pomocą nie tylko grupom napływowym w społeczności lokalnej, ale emigrantom – niegdysiejszym czytelnikom, którzy z różnych powodów wyjechali ze swojej miejscowości czy kraju. Jest to swoiste wsparcie środowiska, z którego dana osoba pochodzi, pomoc „nie wprost”. Nie zawiera w sobie informacji dotyczących nowych warunków życia, norm społecznych, tradycji itd., ale poprzez systematyczne wsparcie informacyjne związane z miejscem pochodzenia, buduje poczucie własnej wartości, ułatwia integrację z nową społecznością na zasadach part-

¹⁹ Zob. szerzej M. Kisilowska: *Wytyczne IFLA dla bibliotek obsługujących społeczności wielokulturowe a elektroniczna oferta informacyjna tychże*. W: M. Kocójowa, red.: *E-włączenie czy e-wyobcowanie?* Op. cit.

²⁰ Jak pisze J. Mikułowski Pomorski: *Różne kultury ustanawiają właściwe sobie priorytety przestrzeni, uważając przestrzeń słuchową lub przestrzeń wzrokową za zasadnicze dla tego, by ludzie określali, czy znajdują się „razem”*. *Czy jestem z Tobą, gdy Cię widzę, czy gdy Cię słyszę? (...) W kulturze niemieckiej przestrzeń wizualna określa fakt przebywania razem, gdy w brytyjskiej jest nią przestrzeń akustyczna*. W: *Jak narody...* Op. cit., s. 177. Zob. szerzej tamże rozdz. 5.

nerstwa²¹, pomaga w unikaniu zagrożenia zjawiskami wykluczenia społecznego czy szoku kulturowego.

Pomoc bibliotek – tak wobec imigrantów, jak emigrantów – może mieć ogromne znaczenie także w świetle rosnącej liczby ludzi tzw. „trzeciej kultury”, często zmieniających miejsce pobytu, zmuszonych do socjalizacji z wieloma grupami, wielokulturowych. Do kategorii tej zalicza się przede wszystkim dzieci, które wychowały się w kulturze innej niż ich rodzice. Obecnie, wobec zachodzących procesów cywilizacyjnych i społecznych, są one często postrzegane jako prototyp człowieka XXI w. Ich osobowość charakteryzuje się m.in. rozszerzonym światopoglądem, pomieszczeniem lojalności, trójwymiarową wizją świata, lepszą wyobraźnią, wzbogaceniem międzykulturowym przy jednoczesnej nieznajomości własnej (tzn. rodziców, pochodzenia) kultury, zdolnością adaptacji, problemami ze spójnym systemem wartości, rozwiniętą umiejętnością obserwacji, zdolnościami metalingwistycznymi, oryginalnością myślenia²².

5.1.1. Biblioteka jako twór kulturowy?

Czy bibliotekę można traktować jako twór kulturowy/ wytwór kultury? Czyli – czy można popatrzeć na nią nie tylko jako na podmiot – jednego z ważniejszych partnerów komunikacji międzykulturowej, ale też jako przedmiot oddziaływania przekazów kulturowych, instytucję ukształtowaną według zasad i wartości obowiązujących w danym środowisku, reprezentowaną dlań?

Odpowiedź na to pytanie zależy od przyjętej definicji kultury. Jeżeli odwołać się do propozycji J. Szczepańskiego, według którego *kultura to ogół wytworów działalności ludzkiej, materialnych i niematerialnych, wartości i uznawanych sposobów postępowania, zobiaktywizowanych i przyjętych w dowolnych zbiorowościach, przekazywanych innym zbiorowościom i następnym pokoleniom*²³, wówczas można widzieć bibliotekę na dwa sposoby. Z jednej strony jest ona „wytworem działalności ludzkiej” – materialnym, jako zbiór tworzony przez lata (czasem wieki), jako budynek i jego wyposażenie, zwłaszcza jeżeli zostały one zaprojektowane celowo dla potrzeb takiej placówki. Odzwierciedlają wówczas wiedzę na temat pracy informacyjnej, wartość, jaką miała ona

²¹ Zob. szerzej M. Przystek-Samokowa: *Tułacz po globalnej wiosce...* Op. cit.

²² Zob. szerzej J. Mikułowski Pomorski: *Jak narody...* Op. cit., s. 369-381.

²³ J. Szczepański: *Elementarne pojęcia socjologii*. Warszawa 1970. Cyt. za: J. Mikułowski Pomorski: *Jak narody...* Op. cit., s. 207.

w czasie powstawania projektu (i budynku), oraz szerzej – style i wartości sztuki i architektury wówczas obowiązujące. W sferze artefaktów niematerialnych rozpatrywać trzeba wartości związane z gromadzeniem i udostępnianiem zbiorów, zasady (np. kodeks etyki), którymi bibliotekarze kierują się w pracy, język zawodowy (specyficzne terminologie) oraz wiedzę, powstającą w wyniku prowadzonych badań i praktyki. Z drugiej strony – kluczową funkcją biblioteki jest jej udział w przekazie kultury, zwłaszcza międzypokoleniowym (a więc obejmującym dzieła i wartości nieprzemijające). Według tej interpretacji jest ona niewątpliwie podmiotem, uczestnikiem życia społecznego, reprezentowanym na co dzień przez jej pracowników – bibliotekarzy. Pośrednictwo w komunikacji kulturowej (i międzykulturowej) niesie ze sobą wiele wyzwań, m.in. pewne dylematy etyczne, dotyczące na przykład kryteriów doboru źródeł udostępnianych czytelnikom, selekcji materiałów zbędnych.

Według J. Mikułowskiego Pomorskiego, kultura jest raczej właściwością indywidualną, stanem psychicznym, nie rzeczywistością obiektywną, „zewnętrzną jednością”. *Możemy mieć podobną kulturę z innymi ludźmi, lecz nigdy nie taką samą. To zależy od naszego indywidualnego rozwoju. W końcu, kultura jest przedmiotem jednostkowego kształtowania, które prowadzi do doskonałości, choć to, co zostanie osiągnięte, zależy od posiadającej kulturę jednostki. Cywilizacja natomiast to dobra materialne, które stanowią, jak powiada Tatarkiewicz, glebę, na której rozwija się kultura jednostki. Nie tylko zresztą materialne; to także te wytwory ludzi, dzieła artystyczne, które człowiek poznaje i interpretuje. Jest to wspólny wytwór społeczny, do którego ludzie indywidualnie, ale też grupowo się ustosunkowują. (...) Społeczeństwo wyposaża nas w dziedzictwo kulturowe, którym jest pewne ustosunkowanie się do świata i jego materialnych i duchowych wytworów*²⁴.

Ten sam autor przywołuje też definicję kultury E. T. Halla, który utożsamia kulturę z treścią komunikacji międzyludzkiej. *Umysł to zinternalizowana kultura – powiada Hall. Zatem kultura „istnieje” zarówno w umyśle jednostki, jak i poza nią w otaczającym ją społeczeństwie. Hall stawia znak równości między kulturą i komunikacją: „komunikacja jest kulturą, a kultura jest komunikacją”. Geert Hofstede poszukuje kultury w nastawieniach człowieka wobec siebie i świata zewnętrznego i powie, że kultura to „program mentalny jednostki”. Kultura to „kolektywne zaprogramowanie umysłu, które oddziela członków jednej grupy lub kategorii ludzi od innych”*²⁵.

²⁴ J. Mikułowski Pomorski: *Jak narody...* Op. cit., s. 201.

²⁵ Tamże, s. 216.

Podejście Mikułowskiego Pomorskiego do kultury bliskie jest jej definicji proponowanej przez A. Kłoskowską. Według niej *kultura polega na swoistym porządku ludzkiego życia, na jego sposobie określonym bezpośrednio na drodze genetycznej, ale ukształtowanym w drodze historycznych doświadczeń ludzkich grup. Jest to więc ład ludzkich działań zbiorowych, ale różnicujący pomiędzy sobą społeczności o odmiennym historycznym doświadczeniu*²⁶. Autorka podkreśla dwoistość źródeł kształtowania się kultury – indywidualnych (genetycznych) i grupowych (historycznych).

Przy takiej indywidualnej interpretacji kultury, bibliotekę można postrzegać jako przede wszystkim składnicę dotychczas wypracowanych artefaktów, służącą rozwojowi cywilizacji i przekazowi dziedzictwa kulturowego, które to procesy z kolei wspomagają kształtowanie kultury w perspektywie jednostkowej. Takie rozumienie funkcji bibliotecznej powoduje, że jest ona postrzegana nie jako osobny wytwór kultury, ale narzędzie/źródło wykorzystywane dla rozwoju indywidualnego. Jako „twór kultury” można by ją badać wyłącznie w aspekcie jej organizacji i funkcjonowania jako emanacji kultury jednostki – najczęściej twórcy, dyrektora, pracownika takiej placówki. Choć nie można zapomnieć, że bibliotekarze nadają indywidualny rys *de facto* zastanym przez siebie artefaktom (zasadom, przedmiotom, wartościom) wytworzonym przez kulturę organizacyjną biblioteki jako instytucji, w wyniku długoletniego jej rozwoju, wieków doświadczeń pracy z nośnikami informacji i z użytkownikami.

Oddziaływanie kulturowo-komunikacyjne bibliotek może być rozpatrywane w kategoriach (proponowanych przez Mikułowskiego Pomorskiego) *sterowania*, czasem także *interakcji*. *Przez sterowanie rozumiemy zwykle jednokierunkowe działanie, poparte kontrolą, którego celem jest przekazanie kulturalnych treści i wzmocnienie stojących za nim wartości*²⁷. Jest ono realizowane przede wszystkim w tradycyjnym systemie edukacji i modelach komunikowania masowego. Biblioteki szkolne, akademickie i publiczne z pewnością odnajdują się w tej pierwszej strukturze, wspierając zarówno system szkolnictwa w realizacji jego zadań, jak i prowadząc działalność edukacyjną wobec środowiska lokalnego. *Interakcja* to z kolei *proces wspólnego, demokratycznego dochodzenia do zasad społecznej kohabitacji poprzez równoprawną wymianę komunikatów. Produktem interakcji są „sposoby życia”, bę-*

²⁶ A. Kłoskowska: *Kultura*. W: *Encyklopedia kultury polskiej XX w. Zeszyty próbne*. Warszawa 1987, s. 17-21. Cyt. za: J. Mikułowski Pomorski: *Jak narody...* Op. cit., s. 206.

²⁷ Tamże, s. 217.

dące efektem współdziałania uczestników oraz reakcji na otoczenie²⁸. Najprostszym przykładem takiej formy komunikacji jest rówieśnicza grupa zabawy, kojarząca się najczęściej wiekowo z dziećmi i nastolatkami. W tej kategorii mieszczą się więc różne formy pracy z czytelnikami dziecięcymi, jak również z dorosłymi – przynajmniej niektóre z nich, oparte na kontaktach partnerskich, gromadzące osoby o podobnych zainteresowaniach, poglądach itp. W kategorii interakcji można też analizować współpracę bibliotek z innymi podmiotami zaangażowanymi w działalność edukacyjną, naukową, kulturalną, czy bardziej ogólnie – wspierającymi poprawne funkcjonowanie i rozwój danego społeczeństwa.

Biblioteki mogą być z pewnością instytucjami *kulturalnymi* (w aspekcie jakościowym), a więc ułatwiającymi komunikację specjalistyczną, ograniczoną do wybranych tylko tematów, wyrafinowaną (w pewnym sensie). Dotyczy to przede wszystkim specjalistycznych placówek naukowych, ale często również biblioteki publiczne „specjalizują się” w pewnych typach zbiorów, zakresie gromadzonych dokumentów. Intensyfikacja oferty wirtualnej, w tym komunikacji sieciowej, może być także dla użytkowników propozycją prowadzenia przez nich komunikacji *kulturalnej*, a więc specjalistycznej, której partnerami są osoby o tych samych zainteresowaniach. J. Mikułowski Pomorski zwraca uwagę na proces przemiany dawnego społeczeństwa przemysłowego w nowy porządek społeczny, w tym rozwój społeczności kulturowych. *Kultura pojawia się nam znowu jako zjawisko jednostkowe, lecz ponieważ nie może ono istnieć bez komunikacyjnego związku z innymi ludźmi, dokonuje się nowa restrukturyzacja społeczności kulturowych oparta na jednostkowym wyborze społecznego partnerstwa*²⁹. Komunikacja bibliotek z czytelnikami nie może więc być komunikacją kierowaną do niemal anonimowego, zbiorowego odbiorcy (anonimowego „grona użytkowników”), ale musi być komunikacją zindywidualizowaną, w miarę możliwości dostosowaną (dostosowywaną wraz z rozwojem kontaktu) do kompetencji kulturowych partnera. Autor podkreśla wagę oddziaływania kultury na proces poznawczy, a więc na postępowanie z informacją (zwłaszcza nową i niepasującą do dotychczasowej wiedzy³⁰), jak również interpretowanie książek jako artefaktów dziedzictwa kulturowego.

²⁸ J. Mikułowski Pomorski: *Jak narody...* Op. cit., s. 218.

²⁹ Tamże, s. 223.

³⁰ Zob. szerzej tamże, s. 225-227.

5.1.2. Biblioteka jako placówka bezpieczeństwa informacyjnego³¹

Podróżowanie po świecie, związane z odwiedzaniem miejsc i ludzi o odmiennej niż nasza kulturze, może budzić wśród niektórych poczucie niepewności i zagrożenia. Pojawia się w związku z tym pytanie, czy biblioteki – jako instytucje, których misją jest wspieranie człowieka w jego rozwoju, a więc w przekraczaniu pewnych barier i poznawaniu świata – nie mogłyby wypracować takiej formuły swojej działalności, dzięki której byłyby postrzegane przez „podróżnych” jako miejsca zawsze przyjazne, znajome, bezpieczne.

Biblioteki posiadają potencjał sprawnego funkcjonowania w „szybkim” świecie, obejmujący zasoby i kwalifikacje pracowników. Problemem opóźniającym realizację zgłoszonej potrzeby informacyjnej mogą być jednak – tak jak i w innych podmiotach – przeciążenie obowiązkami i nadmiar informacji, wymagający poświęcenia coraz większej ilości czasu na procedury selekcji i doboru źródeł. Obligatoryjne już dziś badania potrzeb użytkowników są elementem sprzyjającym elastyczności pracy bibliotecznej, rozumianej m.in. jako dostosowanie oferty oraz sposobów realizacji usług do zmian zachodzących w otoczeniu (mody czytelnicze, wzrost popularności Internetu i telefonii bezprzewodowej). Jej ograniczeniem będą warunki finansowe. Kwestia upowszechniania edukacji ma w odniesieniu do bibliotekarstwa publicznego dwa aspekty. Jeden dotyczy konieczności stałej aktualizacji wiedzy i umiejętności pracowników. Drugi – pomocy w potrzebach edukacyjnych obsługiwanego środowiska. Biblioteki publiczne, jako instytucje kultury, powinny sprawnie posługiwać się kodami kulturowymi wykorzystywanymi tak w skali globalnej, ponadnarodowej (kultura europejska), czy lokalnej, jak też wyodrębnianymi według kryteriów pozanarodowych (kultura łańciska, chrześcijańska itd.). Skuteczność kontaktu z użytkownikiem zależy również od wyboru narzędzi komunikowania odpowiednich dla danego kodu. Większość z wymienionych powyżej elementów świadczy o dynamice i otwartości struktur bibliotecznych. Dynamika struktur lokalnych zależy też w dużym stopniu od samych bibliotekarzy.

Biblioteki publiczne doskonale mieszczą się w idei instytucji sieciowej, tak pod względem rodzaju oferowanych usług, jak i formy organizacji. Ich specyfika, polegająca na swoistej dwoistości działań, umiesz-

³¹ Tekst umieszczony w tym podrozdziale jest fragmentem referatu opublikowanego w: M. Kisilowska: *Być czy nie być jak McDonald's? Bibliotekarstwo publiczne w społeczeństwie sieciowym*. W: M. Kocójowa, red.: *Przenikanie...* Op. cit.

cza je w strukturze węzłowej, zwłaszcza na obrzeżach sieci, gdzie mogą one pełnić również funkcje integracyjne dla niektórych grup społecznych. Można więc mówić o dwóch obliczach – globalnym i lokalnym – bibliotek publicznych.

Innym ważnym elementem nowoczesnej instytucji jest sposób jej zarządzania; warto tu wspomnieć o metodzie twórczego zarządzania³², która z jednej strony umożliwi realizowanie potencjału tak pracowników, jak i czytelników, z drugiej zaś – może stanowić metodę na konkurencyjność (unikatowość) na rynku usług informacyjnych. Twórcza organizacja postrzega zarówno pracowników, jak i użytkowników całościowo, jako osoby, wyposażone nie tylko w wiedzę i umiejętności, ale i emocje, motywacje, wyobraźnię. Dbą o ich rozwój, zostawiając im tyle swobody i wolności, aby indywidualna twórczość mogła się ujawnić³³. Warunkiem twórczości jest też dostęp do zasobów, przechowywanych w bibliotekach. Dzięki temu – obsługując zwłaszcza słabsze grupy społeczne – włączają one w proces twórczości różnych ludzi, niwelując przepaść społeczną. To dla nich, jak i dla osób poszukujących w bibliotece w pewnym sensie odpoczynku, przygotowano ofertę o bardziej lokalnym charakterze. Oni potrzebują czasu, aby nauczyć się korzystać z zasobów, odkryć swój potencjał twórczy.

Natomiast „konsumentów”, oderwanych często od korzeni kulturowych, aktywnych zawodowo, przygotowano więcej usług „globalnych”. Kontakty z nimi mogą mieć charakter systematyczny, ale są też najczęściej jednokierunkowe, powierzchowne i bezrefleksyjne. „Konsument” oczekuje raczej produktu niż nawiązania relacji. Jest wymagający, wrażliwy na aktualność otrzymywanej informacji, głodny nowości, często też rozczarowany wynikiem, który nie stanowi gotowej odpowiedzi potrzebę, a „zaledwie” materiał do wykorzystania³⁴.

Skuteczność współczesnych działań promocyjnych zależy od zastoso-
wania nowych, niekonwencjonalnych form komunikowania. Wymagane dziś są też pasja i entuzjazm, podejście humanistyczne, rozwój, oryginalność, uwzględnianie różnorodnych wartości i specyfiki kultur, uczciwość, odpowiedzialność, rzetelność³⁵.

Sukces promocji, potwierdzony pozycją na rynku, zależy w coraz większym stopniu od umiejętności budowania własnej tożsamości

³² A. Mirski: *Twórczość jako wyzwanie i szansa dla współczesnego zarządzania*. „Zarządzanie w Kulturze” 2006, t. 7, s. 71-93.

³³ Tamże, s. 85.

³⁴ B. Jedlewska: *Marketing w działalności podmiotów kultury – aktualne wyzwania, problemy i doświadczenia*. „Zarządzanie w Kulturze” 2006, t. 7, s. 95-105.

³⁵ Tamże, s. 101.

Dwa oblicza biblioteki publicznej

dwa oblicza biblioteki publicznej	
uniwersalizm	lokalność
<ul style="list-style-type: none"> – ujednoczone procedury – zarządzanie przez jakość – dostęp do zasobów elektronicznych własnych i obcych – swoboda korzystania z narzędzi teleinformatycznych – informacja lokalna, informacja turystyczna – łatwość dostępu (lokalizacja, wizualizacja, godziny, architektura dla niepełnosprawnych) – obsługa potrzeb informacyjnych 	<ul style="list-style-type: none"> – zarządzanie twórczością – twórcze zarządzanie – otwartość dla wszystkich grup społecznych – działalność edukacyjna: edukacja informacyjna, naukowa, kulturalna – oferta kulturalna – oferta spędzania czasu wolnego – reagowanie na specyficzne potrzeby środowiska lokalnego

Źródło: Oprac. własne.

i kształtowania wizerunku. Budowanie tożsamości jest procesem wewnętrznym, realizowanym w jednej placówce bądź ich sieci, którego celem jest własna samoświadomość i umacnianie relacji wewnątrz organizacji i grupy. Świadomość ta, dająca poczucie wartości, ułatwia podmiotom komunikowanie się ze światem zewnętrznym, a partnerom – kształtowanie naszego wizerunku, sposobu odbioru społecznego. Ten proces komunikacji powinien wzmacniać dwa podstawowe dążenia, którymi kierują się ludzie – do bycia lepszym od innych (np. więcej wiedzieć, być lepiej zorientowanym w kulturze), oraz do zdobycia ich akceptacji, do zrealizowania jednej z podstawowych potrzeb człowieka, jaką jest potrzeba przynależności (do tej samej wspólnoty kulturowej, poprzez posiadanie tej samej wiedzy, przeczytanie tych samych książek)³⁶.

Mówiąc o tożsamości globalnej sieci bibliotek publicznych, można odwołać się do wspomnianej już dwoistości pełnionych funkcji. Z jednej strony zwrócić uwagę na szczególne kompetencje informacyjne i dostęp do zasobów wiedzy, pozwalające pełnić funkcję pośrednika między użytkownikiem a wiedzą. Z drugiej – aktualna pozostaje pełniona misja społeczna.

Próbując wskazać jeden, łączący oba wymiary, pożądany wizerunek społeczny, można mówić o bibliotece jako *placówce bezpieczeństwa informacyjnego*, zapewnianego każdemu użytkownikowi, odpowiednio

³⁶ A. Lubecka: „Tożsamość na sprzedaż” – czyli kilka uwag o marketingu tożsamości etnicznych. „Zarządzanie w Kulturze” 2006, t. 7, s. 195-206.

do jego potrzeb. W kwestii „szybkiej obsługi” można to bezpieczeństwo interpretować analogicznie do doświadczeń korzystania z sieci McDonald’s – gdziekolwiek na świecie, w każdej bibliotece, użytkownik może spodziewać się usług realizowanych zgodnie z tymi samymi standardami jakości, poszanowania praw, umiejętności, odmienności, czasu, odpowiedzialności za oferowane usługi. Bezpieczeństwo to także ujednoczone procedury i organizacja przestrzeni (np. oznaczenia ikonyczne), ułatwiające korzystanie z biblioteki i dające poczucie „bycia u siebie”, przynależności i niezależności, a co za tym idzie – pozytywne postrzeganie siebie, poczucie własnej wartości, otwartość na częste kontakty z taką instytucją. Takie zapewnienie bezpieczeństwa informacyjnego przekłada się na większą swobodę poruszania się, zwłaszcza w nowym środowisku.

Dla części czytelników poczucie bezpieczeństwa może się kojarzyć z zupełnie innymi standardami, jak np. swoboda dowolnie długiego przebywania między regałami, gotowość poświęcenia czasu przez bibliotekarza, okazywana cierpliwość, zrozumienie i pomoc, różnorodna oferta kulturalna i edukacyjna dotycząca spędzania czasu wolnego i rozwijania umiejętności, akceptacja dla inności, czy nawet niekompetencji.

5.1.3. Jakich kompetencji potrzebuje placówka „bezpieczeństwa informacyjnego”?

Kształtowanie tożsamości instytucji opiera się na jej pracownikach, co niejako wyznacza zakres kompetencji koniecznych dla zapewnienia bezpieczeństwa informacyjnego.

Wydaje się, że podstawową z nich jest położenie szczególnego nacisku na indywidualny i unikatowy kontakt z drugim człowiekiem, a więc traktowanie priorytetowo nie zasobów informacji, ale ludzi: współpracowników, użytkowników, partnerów zewnętrznych, bliższego i dalszego otoczenia społecznego. Z tym wiążą się kompetencje etyczne, związane z odpowiedzialnością za wykonywaną usługę, jak również umiejętności merytoryczne pozwalające udzielić relewantnej odpowiedzi na zadane pytanie, a dalej kompetencje osobiste, takie jak precyzyjność, wytrwałość, cierpliwość. Dziś w odniesieniu do relewancji zwraca się uwagę przede wszystkim na to, aby nie stawiać użytkownika przed koniecznością samodzielnego przeprowadzenia dużej selekcji, nie wywoływać w nim poczucia „przeciążenia informacyjnego”. Konieczna jest też umiejętność postępowania obiektywnego, ujawniająca się

między innymi w świadomym nieuleganiu pewnym modom tematycznym (czy interpretacyjnym), jakie rozprzestrzeniają się głównie poprzez Internet i środki masowego przekazu.

Szczególnie ważna kompetencja osobista, na jaką należy zwrócić uwagę, to dyskrecja, troska o nieujawnianie ani zainteresowań wykazywanych w stawianych pytaniach, ani poziomu edukacji, kultury, dochodów, przygotowania informacyjnego itp. użytkowników. Dotyczy to zwłaszcza funkcji biblioteki publicznej bycia „podstawowym węzłem sieci” dla tych, którzy sami nie są w nią włączeni. Warto też zwrócić uwagę na umiejętność swobodnego dostosowywania się do potrzeb użytkowników, a więc cechy takie, jak elastyczność, otwartość, spostrzegawczość, czujność, umiejętności komunikacji interpersonalnej (zwłaszcza interpretowania zachowań niewerbalnych).

Poza tym wyróżnić można zespół kompetencji związanych ze sferą zarządzania (w tym marketingu), przede wszystkim twórcze podejście do pracy własnej i podwładnych, jak również zachęcanie użytkowników do „samodzielności myślenia”, umiejętności komunikowania się, marketing przeżyć³⁷.

Rozwój społeczeństwa sieciowego stawia bibliotekom publicznym wyzwania w sferze zarządzania, w tym kształtowania kontaktów społecznych. Obsługa użytkowników pochodzących z różnych krajów świata zmusza do zastanowienia nad rolą i sposobem funkcjonowania biblioteki w społeczności lokalnej i społeczeństwie w skali globalnej. Standaryzacja procedur, zaspokajanie potrzeb w sposób ujednoczony w placówkach zakorzenionych w różnych kulturach i językach pomaga użytkownikom zachować poczucie bezpieczeństwa informacyjnego i przesuwają bibliotekę na szczyt listy miejsc ważnych dla zaspokajania ich podstawowych potrzeb. Jednocześnie konieczne wydaje się zachowanie całego zespołu działań specyficznych dla danego środowiska lokalnego, a wynikających z odmiennych zadań przypisywanych bibliotece jako ogniwu sieci społecznej.

5.2. Czas w kulturze a czas w bibliotece

Oczywiście czas, a raczej jego rola, sposób odbioru i wykorzystania, jest tylko jednym z elementów podlegających analizie kulturoznawczej. Równie często – a może nawet częściej – opisywane są różnice kultu-

³⁷ B. Jedlewska: op. cit., s. 102.

rowe w organizowaniu i wykorzystywaniu przestrzeni wokół nas. Komunikacyjny aspekt takiej „gospodarki przestrzennej” nakreśliłam w rozdziale 4.3. Tutaj natomiast chciałabym niejako „zinterpretować” wybraną literaturę przedmiotu w kontekście pracy bibliotecznej, zwłaszcza pracy z użytkownikiem. Różnice w postrzeganiu czasu, wykorzystywaniu go, czasami również manipulacji, można obserwować między innymi na przykładzie organizacji pracy bibliotecznej oraz sposobu, w jaki czasem posługują się poszczególni użytkownicy.

E. T. Hall w swojej książce *Taniec życia*³⁸, szczegółowo charakteryzując różnice w traktowaniu czasu w wybranych kulturach, odwołuje się do 6-8 rodzajów czasu. Są to zazwyczaj:

- czas sakralny – powtarzalny, odwracalny i niezmienny, kształtujący w znacznym stopniu sposób funkcjonowania człowieka w ciągu roku, odmiennie dla różnych kultur,
- świecki – system mierzenia upływu czasu wypracowany przez cywilizację,
- osobisty – wynikający z tego, w jaki sposób każdy człowiek indywidualnie doświadcza upływu godzin i dni,
- metafizyczny – osobisty sposób odczuwania przekraczania czasu i/lub przestrzeni,
- fizyczny – związany z obiegiem Ziemi wokół Słońca,
- biologiczny i zegarowy³⁹.

Dodatkowo wskazać można związaną z pojęciem czasu koncepcję rytmu, który kształtuje relacje międzyludzkie w różnym otoczeniu⁴⁰. Przytoczona kategoryzacja nie ma jednak zbyt wielkich konsekwencji dla życia codziennego, tzn. nie posługujemy się świadomie wskazanymi rodzajami czasu na co dzień, nie zastanawiamy się nad ich wzajemnymi zależnościami, wpływem na życie człowieka.

Poza różnicami w postrzeganiu czasu między poszczególnymi kulturami oczywiście jest również odmienne widzenie czasu przez osoby z odmiennych grup demograficznych (wieku, płci, klasy społecznej, zawodu)⁴¹. Powszechnym jest doświadczenie, że dzieciom czas zazwyczaj się dłuży, zwłaszcza w oczekiwaniu na ważne wydarzenia, natomiast dorosłym nie tylko dni, ale i pory roku umykają niemal niepostrzeżenie. Inaczej mija czas pracy, a inaczej tzw. czas wolny – choć sposób ich odczuwania też podlega różnym czynnikom, takim jak np. stosunek do

³⁸ E. T. Hall: *Taniec życia*. Warszawa 1999.

³⁹ Zob. też J. Urry: *Socjologia mobilności*. Warszawa 2009, s. 149-181.

⁴⁰ Zob. Tamże, s. 20-21.

⁴¹ E. T. Hall: *Taniec...* Op. cit., s. 150.

wykonywanego zawodu i ludzi, z którymi się współpracuje, kontakty z rodziną i bliskimi, posiadanie (bądź nie) przyjaciół, ale też zainteresowań pozazawodowych, problemy i radości, które kształtują nasz stosunek do dnia codziennego, liczba obowiązków czekających na wykonanie. Czas „wlecze się”, kiedy zegar w naszym ciele i zegar na ścianie nie są zsynchronizowane. Wleczenie się czasu jest synonimem tego, że nie jest nam dobrze. Informacja, że czas się wlecze, może pobudzić nas do poszukiwania tego, co sprawia, że tak to właśnie odczuwamy. (...) Odczucie, że czas się wlecze, powinno być sygnałem do bliższego przyjrzenia się stanowi własnej psychiki⁴².

Ciekawym typem wskazanym przez Halla jest tzw. czas synchro⁴³, czyli umiejętność wzajemnej synchronizacji ruchów ludzi wchodzących w interakcje, indywidualna dla każdej kultury, w zależności od przyjętego w niej rytmu. Osoby, którym się to nie udaje, które „nie synchronizują” z grupą, mogą na nią oddziaływać niszczycielsko i zostać z niej wykluczone.

Podstawowe rozróżnienie między kulturami Północy i Południa to wskazanie monochroniczności jednych i polichroniczności drugich. W kulturach monochronicznych wydarzenia dzieją się – można powiedzieć – linearnie, czyli występują (są postrzegane, analizowane) i są podejmowane jedne po drugich, oddzielnie. Natomiast w kulturach polichronicznych zazwyczaj kilka spraw „dzieje się” naraz, jednocześnie, bez szkody dla żadnej z nich. W pierwszych ważna jest realizacja harmonogramu, w drugich – wykonanie zadania (zawarcie transakcji).

Upływ czasu w kulturach monochronicznych jest niemal namacalny i bardziej „boli”. Stosowanie harmonogramów pozwala na dokładne rozdzielanie – separowanie – kolejnych wydarzeń, jednak dzieje się to ze stratą kontekstu, co może czasami nawet powodować utratę poczucia sensowności wykonywania pewnych zadań. Pozwala na skupienie uwagi na relacji z jedną (w danym czasie) osobą, co sprzyja pogłębieniu więzi. Jednocześnie jednak każde spotkanie powinno skończyć się w założonym terminie, bez szkody dla kolejnych zadań i ryzyka „utrąty czasu”. Monochroniczność daje złudzenie panowania nad czasem (wrażenie oszczędzania/odrabiania czasu, tworzenie „banków czasu”). Hall podkreśla jej związek z cywilizacją przemysłową – z jednej strony jeden z czynników sprzyjających jej rozwojowi, z drugiej – jej skutek, forma dostosowania człowieka, często jednak naruszająca jego rytm biolo-

⁴² Tamże, s. 148.

⁴³ Tamże, s. 32.

giczny⁴⁴. W raporcie *Młodzi i media*⁴⁵ autorzy silnie podkreślają stosunek do czasu jako element różnicujący kulturowo pokolenia młodszych, urodzonych już w epoce cyfrowej, od „cyfrowych imigrantów”, żyjących monochronicznie. Nastolatki umieją dzielić czas, dla nich normą jest polichroniczność. Z tym ściśle wiąże się oczekiwanie natychmiastowej realizacji zgłaszanych potrzeb.

Problem interpretowania pojęć dotyczących czasu nieformalnego, takich jak np. „zaraz”, „za chwilę”, „później”, „niedługo”, „wkrótce” itp., analizować należy na różnych poziomach indywidualizacji. Podstawowe są różnice wynikające z odmienności kulturowych, chociażby wspomnianej wyżej polichroniczności i monochroniczności, które powodują, że część osób interpretuje bardzo dokładnie zastosowane wyrażenia i domaga się ich realizacji w spodziewanym przez siebie terminie, podczas gdy inni posługują się nimi wyłącznie w celu zasygnalizowania odłożenia załatwienia danej sprawy na bliżej nieokreśloną przyszłość. Różnice te obserwowane są również w wymiarze lokalnym, np. odmienności w sposobach zachowania i traktowania czasu mieszkańców dużych aglomeracji miejskich i miast bądź też miasteczek czy wsi. W tych pierwszych konieczne wydaje się przestrzeganie podawanych terminów, choć często okoliczności zewnętrzne (np. zakłócenia ruchu ulicznego) utrudniają ich dotrzymanie. W drugich czas płynie wolniej i spokojniej (zwłaszcza w odczuciu gości z aglomeracji), a podawane terminy traktowane są „w przybliżeniu”.

Kolejny wymiar to indywidualne podejście to czasu, jak również indywidualne zdolności i umiejętności zarządzania czasem, takie jak właściwe obliczenie czasu potrzebnego na wykonanie danej czynności, pamiętanie o ustaleniach i dotrzymanie obietnic, poszanowanie czasu własnego i cudzego.

Czas w bibliotece ujawnia się m.in. w:

- godzinach otwarcia,
- oczekiwaniu na udostępnienie dokumentu (w czytelni lub wypożyczalni, zdejmowanego z regału lub sprowadzanego z magazynu czy nawet z innych placówek w ramach wypożyczeń międzybibliotecznych),
- długości kolejek do różnych punktów obsługi (począwszy od szatni, przez punkt ksero, do czytelni i wypożyczalni),
- tempie przepływu dokumentu z działu gromadzenia na regał biblioteczny,

⁴⁴ Zob. Tamże, s. 58.

⁴⁵ Zob. Filiciak M., et al., red., op. cit.

- tempie funkcjonowania poszczególnych pracowników i użytkowników,
- harmonogramie pracy w obrębie roku kalendarzowego, szkolnego, akademickiego,
- szybkości sprzętu komputerowego i dostępnych w nim programów,
- możliwości kontaktu pracownika z przełożonym.

Sposób traktowania czasu własnego, współpracowników i czytelników ujawnia pochodzenie kulturowe danej osoby, jak również jego poglądy religijne, charakter, osobowość, zajmowane stanowisko, czy wreszcie zegar biologiczny.

Pierwszym „zderzeniem czasowym” wydaje się być spotkanie dwóch odmiennych ról społecznych pełnionych przez uczestników interakcji. Są to: rola pracownika, czyli osoby, która „jest w pracy”, z czego wynikają konkretne konsekwencje, na przykład konieczność przestrzegania obowiązujących procedur, wypełniania dokumentów etc., oraz rola „klienta”, który z jednej strony powinien dostosować się do zasad panujących w instytucji, z drugiej jednak – najczęściej spieszy się, a więc „zależy mu na czasie” i przynajmniej niektóre działania bibliotekarza uznaje za niepotrzebne bądź ich nie rozumie.

To zderzenie wydaje się być bardziej charakterystyczne dla kultur monochronicznych, funkcjonujących zgodnie z harmonogramami, ustaleniami itd. W związku z czym również tempo obsługi użytkownika, w zależności od rodzaju zgłoszonej potrzeby informacyjnej, może być (przynajmniej szacunkowo) określone, przez co instytucja niejako składa zobowiązanie do przestrzegania kolejnego harmonogramu, wykazując jednocześnie szacunek dla zorganizowanego dość dokładnie czasu użytkownika. Przykład takiej deklaracji, składanej w karcie użytkownika biblioteki publicznej, przedstawiono już wcześniej.

Trzeba jednak pamiętać, że stosunek do czasu użytkownika wynika nie tylko z poszanowania dla jego prywatnego harmonogramu. Jak pisze E. T. Hall: *Wzór obowiązujący dla większości – szczególnie na wschodnim wybrzeżu Stanów Zjednoczonych – ustala, że okres oczekiwania w urzędzie niesie ze sobą trzy zbiory wzajemnie powiązanych szybkich przekazów dla czekającej osoby: po pierwsze o ważności samej sprawy, po drugie o statusie i po trzecie o grzeczności*⁴⁶.

Biblioteka oczywiście nie jest urzędem, zwłaszcza w biurokratycznym znaczeniu tego słowa. Jest instytucją świadczącą usługi, a więc z założenia to sprawy czytelników są dla niej najważniejsze. Tym niemniej zapewne można zaobserwować sytuacje patologiczne, w których

⁴⁶ E. T. Hall: *Taniec...* Op. cit., s. 86-87.

komunikaty wspomniane przez Halla również się ujawniają. W pierwszym przypadku – ważności sprawy – aspekt czasowy może się wyrażać np. w wyjątkowym udostępnieniu wiarygodnej osobie materiałów z czytelni (księgozbioru podręcznego) na tzw. noc, czyli od momentu zamknięcia biblioteki do chwili jej otwarcia. Jest to forma wyjścia na przeciw potrzebom czytelnika (najczęściej musi on jednak spełniać pewne kryteria wiarygodności), przy jednoczesnym faktycznym naruszeniu zasady ogólnej, mówiącej o niewypożyczaniu książek z księgozbioru podręcznego.

Biblioteka powinna również dbać o to, aby relacja z użytkownikiem nie miała w żadnym przypadku charakteru hierarchiczności, czy – co gorsza – podległości, a więc aby „bycie bibliotekarzem” nie było ani przez pracowników, ani też użytkowników, interpretowane jako atut w interakcji, pozwalający na swobodne dysponowanie czasem tych ostatnich. To wiąże się również z trzecim potencjalnym przywołanym przez Halla komunikatem, czyli informacją o kulturze organizacyjnej oraz (ostatecznie) o grzeczności każdego bibliotekarza indywidualnie.

Godziny otwarcia biblioteki to komunikat wprost kierowany do użytkownika. Możliwe są jednak jego różne interpretacje, dlatego – zwłaszcza jeśli nie w pełni odpowiadają one założeniom biblioteczarki i oczekiwaniom użytkowników – powinny im towarzyszyć przekazy dodatkowe, wyjaśniające taki a nie inny wybór czasu funkcjonowania placówki. Założenie idealne mówi o konieczności dostosowania czasu otwarcia biblioteki do potrzeb użytkowników (społeczności lokalnej lub innych grup, w zależności od typu biblioteki). Można by więc przyjąć, że publiczne biblioteki gminne i dzielnicowe, te funkcjonujące „najbliżej” czytelników, powinny być otwarte wtedy, gdy okoliczni mieszkańcy mają wolną chwilę, aby do nich wstąpić. Często jednak tak długi (w efekcie) czas pracy nie jest możliwy, ze względu na zbyt małą obsadę kadrową. Problem ten nasila się w okresie letnim, ze względu na wyjazdy urlopowe. Jeśli więc konieczne okazuje się ograniczenie czasu otwarcia biblioteki, wymaga to odpowiednio wczesnego poinformowania użytkowników i wyjaśnienia przyczyn takiego stanu rzeczy.

Okres wakacyjny i związane z nim ograniczenia to przykład na funkcjonowanie biblioteki w czasie świeckim, jak również sakralnym. Organizacja pracy w obrębie roku kalendarzowego podlega z jednej strony regulacjom (np. resortu edukacji określającego terminy ferii, przerw świątecznych i wakacji letnich, czy też resortu pracy, corocznie decydującego o dniach wolnych od pracy; w bibliotekach akademickich decydujące będą zarządzenia rektorów dotyczące organizacji roku

akademickiego), z drugiej – kalendarzom poszczególnych wyznań wyznaczających terminy świąt religijnych.

Poza wskazaniem dni wolnych od pracy, kalendarz świecki wskazuje terminy potencjalnie szczególnego nasilenia odwiedzin czytelników, zwłaszcza w bibliotekach akademickich i szkolnych. Kalendarze sakralny i fizyczny (związany z obiegiem Ziemi dookoła Słońca, a więc ze zmianami pór roku) mogą również oddziaływać na zakres i formy pracy z użytkownikiem – oczywiste doświadczenie każdego bibliotekarza i użytkownika przywoła tu z pewnością listę własnych przykładów imprez, spotkań, wystaw itp. organizowanych „z okazji” albo „w związku z”, tematycznie dopasowanych do pogody za oknem, przygotowań przedświątecznych, karnawału itp.

Warto wspomnieć jeszcze o istniejących być może, przynajmniej w niektórych bibliotekach, kalendarzach wynikających z przyjętej tam kultury organizacyjnej, określających przede wszystkim terminy i formy obchodzenia różnego typu imprez, tak oficjalnych (celebrowanie ważnych wydarzeń bibliotecznych, np. rocznicy założenia), jak i nieoficjalnych (spotkania przedświąteczne, obchody imienin). Tego typu wydarzenia kształtują nasz sposób postrzegania upływu czasu, można więc zastanowić się, jakiego typu emocje wzbudzają, a także – czy emocje pozytywne spowalniają upływ czasu, a negatywne – przyspieszają go, choćby tylko pozornie?

Czas biologiczny każdego człowieka reguluje jego sposób funkcjonowania w poszczególnych porach roku i doby. Jak już pisałam⁴⁷, są wśród nas „sowy” i „skowronki” – osoby, których aktywność najpełniejsza jest późnym wieczorem bądź wczesnie rano. Są też tacy, którzy zimą niemal „przesypiają”, w listopadzie mają nastroje depresyjne, albo nie lubią upałów. Stosunek każdego człowieka indywidualnie do pory dnia i pogody za oknem kształtuje jego zachowania – przede wszystkim stosunek do innych ludzi, ale też umiejętność koncentracji, precyzję w wykonywaniu zadań (i w wypowiedziach), tempo pracy.

Z jakim tempem upływu czasu biblioteka kojarzy się dziś w ogóle? Zależy to w dużej mierze od kontekstu⁴⁸, jak też od całego systemu komunikacji przyjętego przez placówkę w kontaktach z otoczeniem. *Ważną cechą, blisko związaną zarówno z kontekstem, jak i komunikowaniem jest szybkie i wolne kontinuum przekazu. Każda kultura wyda-*

⁴⁷ Zob. M. Kisilowska: *Już nie wiem, jak mam do Ciebie mówić, czyli... Komunikacja w bibliotece*. Warszawa 2001.

⁴⁸ Szerzej o kulturach wysoko- i niskokontekstowych – zob. E. T. Hall: *Taniec życia*. Op. cit.

je się umiejscawiać w jakimś szczególnym punkcie „spektrum szybkości przekazu”, gdzie jej członkowie czują się bardziej komfortowo. Przesłanie wiadomości z kategorii szybkich do ludzi nastawionych na wolny format da bardzo niewiele⁴⁹. Należałoby więc zastanowić się, czy nie różnicować narzędzi, metod i treści promocji bibliotecznej w zależności od adresata, aby uniknąć wspomnianej wyżej blokady przekazu.

W tabeli 5.2 przedstawiono stworzone przez E. T. Halla, krótkie zestawienie porównawcze przykładowych szybkich i wolnych przekazów.

Tabela 5.2

Przykłady przekazów szybkich i wolnych

przekazy szybkie	przekazy wolne
proza nagłówki oficjalne oświadczenie wiadomości propagandowe karykatury reklamy telewizyjne wydarzenia sportowe żądza hollywoodzkie krótkotrwałe małżeństwa „mówienie na ty” w USA reprodukcja dzieł sztuki manipulacje	poezja książki ambasador dobrze udokumentowane sprawozdanie sztychy poważne telewizyjne seriale historia i znaczenie sportu miłość wszelkiego rodzaju udane małżeństwa „mówienie na ty” w Niemczech dzieło sztuki prawdziwa przyjaźń

Źródło: E. T. Hall: *Taniec życia*. Op. cit., s. 75.

Przez użytkowników czas postrzegany jest jako jeden z wyznaczników jakości pracy biblioteki, także w porównaniu z innymi instytucjami usługowymi. Zazwyczaj zwracają oni uwagę przede wszystkim na okres oczekiwania – na książkę, informację, bibliotekarza, ale po dłuższym zastanowieniu można wyróżnić kilka kategorii dotyczących wymiaru chronometrycznego pracy bibliotecznej, m.in.:

- wspomniany już czas oczekiwania na otrzymanie informacji (wypożyczenie lub udostępnienie dokumentu w czytelnicy, uzyskanie informacji ze źródeł elektronicznych, w podziale na czas spędzony w kolejce do okienka oraz czas deklarowany jako niezbędny na sprowadzenie materiału – z magazynu czy z innej placówki, np. w systemie wypożyczeń międzybibliotecznych, czasami nawet czas potrzebny na wejście do biblioteki, a więc także ten poświęcony na oddanie okrycia i bagażu w szatni),

⁴⁹ Tamże, s. 74.

- czas bezpośredniej pracy z dokumentem,
- czas oczekiwania na pojawienie się dokumentu na półce (który mija od momentu jego nabycia przez bibliotekę, przez opracowanie, do udostępnienia użytkownikom).

Czasowy wymiar usług bibliotecznych można również interpretować z punktu widzenia czasu jako jedynego dobra naturalnego, *którego marnotrawienie spotyka się z jednomyślnym potępieniem – jako niegodne, niedopuszczalne i nie znajdujące usprawiedliwienia; jako kamień obrazy i policzek dla ludzkiej godności, jako naruszenie praw człowieka*⁵⁰. Bauman wskazuje w związku z tym na tzw. syndrom niecierpliwości, jaki nieodłączny jest życiu współczesnego człowieka, zwłaszcza mieszkańca metropolii. Powoduje on konkretne reakcje w zachowaniach użytkownika, nierzadko sprzeczne ze sobą. Na przykład z jednej strony nie należy oczekiwać od użytkownika zrozumienia dla dłuższego niż spodziewany czasu oczekiwania na przygotowanie poszukiwanych materiałów. Z drugiej jednak ten sam użytkownik często chciałby przetrzymać wypożyczone materiały dłużej, niż określa to regulamin. Konieczna jest więc cierpliwość wobec takich czytelników (wynikająca ze świadomości uwarunkowań zewnętrznych i psychologicznych) i permanentna edukacja w tym zakresie, przy oczywistym jednoczesnym dołożeniu starań o przestrzeganie wymaganych terminów.

Psychologiczne uwarunkowania przestrzegania czasu oddziałują na ustalenia o charakterze normatywnym. W literaturze znaleźć można kilkanaście wskaźników dotyczących czasu, wykorzystywanych bezpośrednio w ilościowym badaniu jakości pracy bibliotek. Np. Library Performance Indicators ISO 11620⁵¹ wymienia następujące⁵²:

- mediana dla czasu wyszukania dokumentu z magazynów zamkniętych,
- mediana dla czasu wyszukania dokumentu z magazynów z wolnym dostępem do półek,
- czas trwania wypożyczenia międzybibliotecznego,
- mediana dla czasu procesu gromadzenia dokumentu.

Ze względu na ogromne zróżnicowanie zbiorów (funkcjonalne, techniczne i organizacyjne), M. Górny proponuje tworzenie odrębnych

⁵⁰ Z. Bauman: *Razem osobno*. Wyd. 3. Kraków 2003, s. 94.

⁵¹ ISO 11620:1998. *Information and documentation: library performance indicators*. Genewa 1998. Zob. też ISO 11620:2008. *Information and documentation: library performance indicators*. Genewa 2008.

⁵² Cyt. za: M. Górny: *Czas jako ilościowa miara jakości usług bibliotecznych*. „Biuletyn EBIB” 2002, nr 31 [online]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/gorny.php> dostęp: 16.03.2009.

wskaźników dla poszczególnych typów zasobów, jak również kilka ogólnych, dotyczących nie tyle realizacji poszczególnych operacji, co funkcjonowania biblioteki jako całości. Są to⁵³:

- czas dostarczania informacji przez bibliotekę – rozumiany jako czas od złożenia zamówienia do uzyskania dostępu do dokumentu (niezależnie – drukowanego czy elektronicznego), który obejmuje również możliwe do wystąpienia problemy, takie jak usterki techniczne w dostępie online, zagubienie i niemożność odnalezienia książki w magazynie, czy nawet brak materiału w zbiorach i konieczność jego zakupu,
- czas, jaki użytkownik może poświęcić na pracę z informacją dostarczoną – taki jak określony w regulaminie okres wypożyczenia,
- opóźnienie – czas, jaki mija od momentu pojawienia się źródła do momentu rozpoczęcia jego udostępniania,
- czas, jaki użytkownik traci na korzystanie z biblioteki – związany ściśle z obowiązującymi procedurami (np. kontroli wnoszonych i wynoszonych materiałów), wielkością placówki i jej zbiorów, organizacją pracy i sprawnością bibliotekarzy oraz jakością narzędzi, w tym sprawnością sprzętu oraz efektywnością aparatu informacyjno-wyszukiwawczego (w świetle kompetencji informacyjno-wyszukiwawczych użytkownika).

Należy pamiętać, że wskaźniki te, poza swoją obiektywną wartością badawczą i organizacyjną, przez każdego użytkownika będą odmiennie postrzegane i oceniane, zależnie od indywidualnych „uwarunkowań i predyspozycji czasowych”, takich jak rodzaj i stopień zaangażowania zawodowego, rodzinnego, społecznego. Czytelnicy o podejściu monochronicznym mogą być bardziej wrażliwi na wszelkie spóźnienia i niedotrzymywanie zobowiązań przez bibliotekę, niż osoby polichroniczne, które na przykład będą w stanie zorganizować sobie dłuższy czas oczekiwania, nie marnując go, jak również nie przejmując się zbytnio zaistniałym spóźnieniem. Osoby nastawione na korzystanie z dokumentów mających charakter przekazu wolnego często mają też mniej napięty harmonogram – czy może: więcej czasu przeznaczony na korzystanie z biblioteki, a więc odczuwają mniejsze napięcie, stres spowodowany pośpiechem, marnotrawstwo czy stratę.

Czas w bibliotece jest również czasem pracy, a więc można go analizować nie tylko z punktu widzenia realizowania potrzeb użytkowników i w kontakcie z nimi, ale także jako czynnik organizacji pracy, artefakt

⁵³ Zob. szerzej: Tamże.

kultury organizacyjnej (zob. niżej), komunikat. Poziom swobody w dysponowaniu swoim czasem, aż do posiadania tzw. nienormowanego czasu pracy, jest obecnie często symbolem statusu przypisanego danemu stanowisku. Taką swobodę przyznaje się osobom odpowiedzialnym, najczęściej pełniącym funkcje kierownicze lub zatrudnionym na stanowiskach samodzielnych, o nietypowym, to znaczy wyjątkowym w skali organizacji zakresie obowiązków. Swoboda dysponowania czasem traktowana jest jako atut, choć też mało kto pamięta, że często oznacza ona wykonywanie obowiązków poza „standardowymi” godzinami pracy, w dni wolne, czy bycie „pod telefonem” o każdej porze doby. Tym niemniej jest nadal często dobrem poszukiwanym i upragnionym.

W bibliotece swobodę dysponowania czasem ogranicza specyfika obowiązków, na którą składa się konieczność obecności odpowiedniej liczby pracowników w godzinach udostępniania zbiorów oraz – w zależności od wielkości placówki oraz liczby personelu merytorycznego – podział tych obowiązków według przyjętych zasad („grafik dyżurów”). Wydaje się, że wiele zadań bibliotecznych – poza oczywiście udostępnianiem materiałów na nośnikach fizycznych – można wykonywać w systemie telepracy, a więc niekoniecznie bezpośrednio w budynku biblioteki. Dotyczy to na przykład opracowania dokumentów elektronicznych, administrowania witryną, wirtualnej działalności informacyjnej. Takie rozwiązanie pozwala zarówno na w miarę swobodne dysponowanie czasem przez pracownika, jak i na oszczędności wynikające z braku konieczności dojazdu i organizowania stanowiska pracy. To również wyraz przyjętego założenia dotyczącego wysokiego poziomu odpowiedzialności zawodowej i kompetencji etycznych współpracowników.

Innego interpretowania czasu można szukać w komunikacji pionowej i poziomej w zespole pracowników. Znaczącym komunikatem jest tu na przykład dostępność przełożonego – swoboda kontaktu lub ograniczenie wyłącznie do wskazanych terminów, dotrzymanie ustaleń dotyczących dat i godzin spotkań lub „przetrzymanie petenta pod gabinetem”, które może sygnalizować potrzebę podkreślenia różnic, podbudowania własnego autorytetu i/lub odwrotnie – wykazania niższości pracownika. W takiej sytuacji pojawiają się kolejne kwestie – jak choćby czy ten sposób traktowania dotyczy wszystkich pracowników, czy też kierowany jest do niektórych, „wybranych”? Jak należy go interpretować?

Kolejny aspekt zarządzania czasem to prawo do organizowania pracy cudzej, a więc dysponowania osobami sobie podległymi w sensie

wyznaczania im obowiązków (o określonej wartości czasowej) do wykonania, rozliczania ich z tychże w konkretnych terminach, planowania zajęć – zgodnie z wiadomymi potrzebami czy ograniczeniami pracownika bądź bez ich uwzględniania.

Aspekt czasowy można analizować także, przyglądając się pracy zespołowej. Wtedy przedmiotem zainteresowania stać się może – jak sugeruje to E. T. Hall – synchronizacja, a więc odnalezienie wspólnego dla wszystkich członków zespołu rytmu działania, bądź jej brak, który dość szybko ujawnia się zarówno w relacjach międzyludzkich, jak i w wymiernych efektach pracy zespołu. Drugi, kulturowo-czasowy wymiar pracy zespołowej to decyzja właściwie podstawowa – dotycząca wyboru takiej formy funkcjonowania. Jak pisze E. T. Hall: *Mężczyźni są wychowywani, by być graczami w zespole, a kobiety – nie. Mężczyźni są przyzwyczajeni do tego, że mogą nie lubić niektórych członków zespołu, ale nie okażą swoich uczuć, ponieważ zespół, jak również ich przyszłość, mógłby z tego powodu ucierpieć. Kobiety są skłonne brać rzeczy bardziej osobiście. Czas indywidualny to jedna rzecz, a czas zespołu to coś zupełnie innego. Zespół ma pierwszeństwo przed wszystkim i to dlatego rodziny są często pozostawiane, kiedy interesy górują nieskrępowanie w dokonywaniu transferu personelu bez oglądania się na dobro rodziny. Liczy się tylko zespół*⁵⁴.

Analizując powyższe interpretacje znaczenia czasu w różnych sytuacjach i interakcjach bibliotecznych, łatwo dostrzec w sposobie traktowania go również artefakt kultury organizacyjnej – produkt specyficzny dla biblioteki jako typu placówki usługowej, dla poszczególnych rodzajów bibliotek, a także dla konkretnej placówki, z jej unikatowym sposobem zarządzania, związanym ze stylem przywództwa i osobowością głównego przełożonego, a także w pewnym stopniu poszczególnych członków zespołu. Jak pisze E. B. Zybert⁵⁵: *Te postrzegane twory kultury, jak np. długa kolejka do rejestracji, długi czas oczekiwania na materiały z magazynu, czy niedostatecznie długi lub niezgodny z potrzebami użytkowników czas pracy biblioteki informują o wartościach i założeniach kultury. Jeśli w bibliotece obserwujemy takie artefakty, to stosunkowo łatwo można wychwycić i pojąć treści oraz wymiary zawierające się w wyższych poziomach kultury: w wartościach i założeniach. Zgodnie z tym, możemy przyjąć, iż w danej bibliotece przyjazność dla użytkownika, ukierunkowanie się na jego potrzeby i jego satysfakcja, a więc szerszej mówiąc, jakość pracy, nie są cenioną wartością.*

⁵⁴ E. T. Hall: *Taniec...* Op. cit., s. 221.

⁵⁵ E. B. Zybert: *Kultura organizacyjna w bibliotekach*. Op. cit., s. 94-95.

Pozytywnym przykładem artefaktu behawioralnego, ukazującego stosunek do użytkowników, szanowanie ich czasu (...), jest rezerwowanie potrzebnych im książek, chwilowo niedostępnych w bibliotece, dokonywane w kontaktach osobistych lub za pośrednictwem poczty elektronicznej czy telefonu.

Rozwój narzędzi elektronicznych w bibliotece i wirtualnych kontaktów z użytkownikami każe zwrócić uwagę również na specyfikę upływu czasu w środowisku cyfrowym. A. Nowakowska⁵⁶ proponuje nawet wprowadzenie pojęcia „społeczny czas wirtualny”, w odróżnieniu od rzeczywistego, postrzeganego – zgodnie z przytaczanymi przez tę autorkę teoriami – dwutorowo. Raz w sposób jednostkowy, powiązany indywidualnie z poszczególnymi użytkownikami sieci. W innym aspekcie jednak, w odniesieniu do propozycji „wspólnego czasu społecznego” Elżbiety Tarkowskiej⁵⁷, także jako wspólnotowy czas wirtualny, który *stałaby się częścią wirtualnego czasu jednostkowego internauty*⁵⁸.

A. Nowakowska wymienia kilka cech charakterystycznych społecznego czasu wirtualnego. Są to: jednoczesność zdarzeń, własny rytm sieci (oddziałujący na rzeczywiste funkcjonowanie osób korzystających z sieci), oddziaływanie uzależniające („nieszanowanie” rytmu dobowego), „tyrania chwili” – dyktatura natychmiastowości (określenie Thomasa Hyllanda Eriksena), brak przerw (odpoczynek, czas wolny, święta, czas sacrum). W „społecznym czasie wirtualnym” poruszają się użytkownicy. Ich „zachowania czasowe” można obserwować, przeglądając np. statystyki odwiedzin witryn i blogów bibliotecznych czy bibliotek cyfrowych. Swobodny, „całodobowy” dostęp do Internetu niejako wymusza na bibliotekach obecność w sieci ze swoją ofertą informacyjną oraz umożliwienie użytkownikom podejmowania własnej aktywności w obrębie dostępnych na stronie narzędzi.

5.3. „Kulturowe” podsumowanie

Jakie więc jest miejsce i funkcja bibliotek w kulturze? W kulturach świata – i indywidualnych? Z wielką uwagą i troską powinny one uczestniczyć w życiu swojej społeczności, mając w perspektywie słabnące

⁵⁶ A. Nowakowska: *Czas społeczny a komunikacja w Internecie*. W: M. Sokółowski, red.: op. cit., s. 96-109.

⁵⁷ E. Tarkowska: *Czas w życiu Polaków*. Warszawa 1992, s. 23 [za:] B. Fatyga, P. Zieliński: *Tempus fugit. Analiza metafor czasu – propozycja metodologiczna*. „Przegląd Socjologii Jakościowej” 2006, t. II, nr 1, s. 9. Cyt. za: A. Nowakowska: op. cit., s. 100.

⁵⁸ A. Nowakowska: op. cit., s. 101.

ograniczenia przestrzenne użytkowników (tak rzeczywiste, jak wirtualne), coraz intensywniejszy ruch migracyjny, związane z nim przenoszenie treści kulturowych, ich wzajemne przenikanie. Świadomość różnorodności użytkowników, nie tylko tej dostrzegalnej gołym okiem, wymaga wrażliwości i elastyczności komunikacyjnej. Drugim ważnym aspektem działalności bibliotecznej jest świadomość złożoności świata, w którym czytelnicy żyją na co dzień, a więc chęć (obowiązek?) przygotowania ich i pomocy w funkcjonowaniu w takich warunkach.

Biblioteki, poprzez dobór materiałów edukacyjnych i ofertę kulturalną (literatura, spotkania, konkursy, wystawy etc.), uczestniczą w kształceniu kompetencji kulturowej młodszych i starszych czytelników, wyposażając ich w umiejętność niezbędną dla pełnoprawnego, skutecznego funkcjonowania w życiu społeczności lokalnej i społeczeństwa w skali globalnej. Tego rodzaju zadanie edukacyjne wynika wprost z pełnienia przez biblioteki funkcji instytucji komunikacji społecznej, a więc struktury stworzonej m.in. w celu przekazu treści wspólnych dla danego kręgu kulturowego, a odległych chronologicznie, jak i umożliwienia poznawania artefaktów kultur odległych geograficznie, a często odmiennych pod względem wartości, tradycji, historii, artefaktów, doświadczeń itd. Przekaz wspólnego dziedzictwa kulturowego nie może zawierać różnicowania treści historycznych i współczesnych pod względem ich wartości, pozostawiając czytelnikom swobodę kształtowania własnej, indywidualnej kultury, ze wskazaniem na te treści, które ważne są dla właściwego rozumienia zdarzeń i sposobu myślenia środowiska, w którym żyją.

Ze względu na rozwijającą się niemal z dnia na dzień wielokulturowość, obserwowaną także w Polsce (zwłaszcza w większych miastach⁵⁹), biblioteki – szkolne, publiczne, akademickie – powinny być przygotowane do kontaktu z użytkownikami wychowanymi według obcych wzorców, którzy potrzebują z jednej strony wprowadzenia w kulturę lokalną, z drugiej – pomocy w zachowaniu wartości i tradycji przestrzeganych w rodzinie i zrozumienia dla nich. Jeżeli reprezentują grupy o niższym statusie ekonomicznym, będą dodatkowo szczególnie potrzebować wsparcia technicznego, w dostępie do narzędzi i umiejętności komunikacji elektronicznej, aby uniknąć zjawiska wykluczenia społecznego.

⁵⁹ Zob. np. M. Stelmach: *Obcy w naszej klasie*. „Polityka 2008 nr 11. [online]. Tryb dostępu: http://www.polityka.pl/polityka/index.jsp?place=Lead33&news_cat_id=1137&news_id=247263&layout=18&forum_id=14055&fpage=Threads&page=text dostęp 16.03.2009

Werbalne i niewerbalne komunikaty biblioteki, zwłaszcza te definiujące jej tożsamość instytucjonalną, powinny w czytelny, precyzyjny sposób ujawniać dwoisty charakter kulturowy biblioteki, obejmujący zarówno jej tożsamość lokalną, jak i uniwersalną otwartość na świat, umiejętność „skomunikowania” (tak technicznego, jak i kulturowego właśnie) użytkownika z dowolnym miejscem na Ziemi⁶⁰.

⁶⁰ Pobieżne przejrzanie witryn internetowych ujawnia w większości ich „nieczytelność” komunikacyjno-kulturową. Wydaje się, że biblioteki przejęły się zbytnio swoimi zadaniami informacyjnymi, co powoduje umieszczanie na stronie domowej dowolnej (czytaj: jak największej) liczby linków do mnóstwa różnych własnych i obcych źródeł i usług informacyjnych. Gąszcz różnych adresów nie ułatwia internaucie wyboru, jest też bolesnym naruszeniem praw rządzących architekturą informacji. I w tym aspekcie również jakość powinna wygrywać z ilością.

Rozdział 6

BIBLIOTEKI – ARCHIWA – MUZEA. WSPÓŁPRACA W SIECI INSTYTUCJI KULTURY¹

Projekty współpracy kulturalnej, o różnej intensywności i obszarze działania, stanowią coraz liczniejszą grupę wśród przedsięwzięć kooperacyjnych realizowanych w skali regionalnej lub międzynarodowej. Organizacje ponadnarodowe (przede wszystkim Unia Europejska) i przedstawiciele poszczególnych państw coraz większą uwagę zwracają na konieczność działań w obszarze kultury. Działania te wynikają z różnych potrzeb, wśród nich przede wszystkim należy wymienić: zachowanie dziedzictwa kulturowego, rejestrację treści kulturowych na nośnikach cyfrowych, upowszechnianie dostępu do tych dóbr oraz edukację kulturalną.

Niniejszy rozdział zawiera krótkie uzasadnienie dotyczące korzyści płynących ze współpracy instytucji kultury (przede wszystkim bibliotek, archiwów i muzeów), przedstawienie wspólnych im wartości, wokół których może się ona rozwijać, ale też trudności, jakie się z nią wiążą. Przedstawiam przykłady realizowanych projektów, dotyczących przede wszystkim tworzenia wspólnych sieciowych repozytoriów wiedzy i narzędzi korzystania z nich. Dynamiczny rozwój kontaktów międzyinstytucjonalnych, obserwowany szczególnie od końca lat osiemdziesiątych XX w.,

¹ Niniejszy rozdział zawiera fragment referatu: M. Kisilowska: *Złowieni w sieci – współpraca instytucji kultury w udostępnianiu regionalnej informacji kulturalnej*. W: *Problemy architektury informacji o kulturze regionu*. Gdańsk 2007. [dokument elektroniczny: płyta CD].

wymaga porządkowania wiedzy na temat warunków tej współpracy oraz jej efektów. L. Scott² zaproponował nawet kategoryzację sieci kulturowych, wyróżniając:

- sieci europejskie (aktywne, otwarte, dynamiczne, „uczące się”, np. Culturelink Network³),
- międzynarodowe związki profesjonalistów (sformalizowane, najczęściej reprezentujące określone grupy wobec władz zwierzchnich),
- placówki informacyjno-reprezentacyjne (których przykładem jest sieć British Council),
- oraz projekty ponadregionalne (oparte na współpracy konkretnych podmiotów, finansowane przez jedną organizację lub program).

Tworzenie sieci społecznej opartej na dobrej woli jej uczestników wymaga od nich konkretnej postawy, charakteryzowanej otwartością, pozytywnym nastawieniem do innych ludzi, ich poglądów i wartości, chęcią dzielenia się, wrażliwością (w tym międzykulturową), solidarnością, niezależnością, profesjonalizmem⁴. Trend ten nasila się współcześnie w kontaktach instytucji kultury, szczególnie muzeów, archiwów i bibliotek, które podejmują się tworzenia wspólnych narzędzi informacyjnych bądź realizują projekty służące zachowaniu i promocji dziedzictwa kultury. Na intensyfikację ich współpracy składa się wiele przyczyn. Można wśród nich wymienić zainteresowanie użytkowników dobrami kultury będącymi świadectwem ich historii i elementem tożsamości („turystryka nostalgii”, a więc swoistego powrotu do źródeł, jest postrzegana jako jeden z podstawowych czynników zachęcających ludzi do odwiedzania muzeów). I choć, jak pisał przywoływany tu już wielokrotnie Z. Bauman, człowiek chce kształtować swoją (po)nowoczesną tożsamość, próbując nadążyć za prądem konsumpcji, to jednak często odczuwa pustkę nowych produktów i ich przemijalność, zmienność, ulotność. Wówczas szuka tożsamości odczuwanej jako *harmonia, logika i spójność*⁵, „przechowywanej” w instytucjach kultury. Muzea, archiwa

² Cyt. za: E. Augustyniak: op. cit., s. 318, cytowane za: M. Fitzgibbon, A. Kelly.

³ Culturelink Network. The Network of Networks for Research and Cooperation in Cultural Development. [online]. Tryb dostępu: <http://www.culturelink.org/> dostęp 16.03.2009. Utworzona przez Radę Europy i UNESCO w 1989 r. w Paryżu, z siedzibą w Zagrzebiu, ma na celu wspieranie komunikacji i współpracy międzynarodowej między jej członkami w obszarze kultury, w tym szczególnie działalności badawczej, jak również stworzenie systemu informacyjnego dla potrzeb tej współpracy. Szerzej zob. E. Augustyniak: *Nowe sposoby komunikacji i współpracy. W: Społeczeństwo informacyjne. Aspekty funkcjonalne i dysfunkcjonalne...* Op. cit., s. 317-323.

⁴ Szerzej zob. E. Augustyniak: op. cit., s. 318.

⁵ *Ilekcroć mówimy o tożsamości, gdzieś w tle mający niewyraźny obraz harmonii, logiki i spójności: a więc tego wszystkiego, czego – ku naszej odwiecznej rozpacz – tak bardzo i tak dotkliwie brakuje w strumieniu naszych doznań.* Z. Bauman: *Płynna nowoczesność*. Op. cit., s. 128.

i biblioteki gwarantują zachowanie wspomnianych cech: jak latarnie morskie – pomagają odnaleźć drogę, poznawać siebie i wyjaśniać świat, zgodnie z (zapomnianym często) wpojonym w dzieciństwie i młodości systemem wartości. Być może, mając takie punkty odniesienia, człowiek będzie w stanie pogodzić te równoległe dążenia do zachowania tożsamości i włączenia się w nurt nowoczesności? *Pamięć o przeszłości i wiara w przyszłość były jak dotąd dwoma filarami, na których wspierały się kulturowe i moralne mosty łączące przemijalność z trwałością, śmiertelność człowieka z nieśmiertelnością ludzkich dokonań oraz poczucie odpowiedzialności z bezrefleksyjnym życiem z dnia na dzień*⁶.

Zwolennikiem współpracy instytucji kultury, zwłaszcza bibliotek, muzeów i archiwów, ale również towarzystw naukowych, instytutów badawczych, galerii sztuki, zespołów dramatycznych, muzycznych i tanecznych etc. jest w środowisku bibliotecznym Michael Gorman⁷. Według niego, konieczność bliskich kontaktów i wspólnych projektów tych instytucji wynika z pełnionych przez nie zadań, wśród których kluczowym (także dla bibliotek) nie jest udostępnianie informacji, ale koncentracja na zachowaniu i przekazie dorobku ludzkości (*human record*), szczególnie dziedzictwa kulturowego. Bibliotekarstwo koncentruje się więc na gromadzeniu właściwych dla specyfiki instytucji dokumentów (w dowolnych formatach), tworzeniu i doskonaleniu aparatu informacyjno-wyszukiwawczego, udzielaniu pomocy użytkownikom, ochronie oraz integracji zbiorów własnych z zasobami podmiotów pokrewnych, zwłaszcza w obszarze kultury. Ich wspólną misją jest właśnie zapewnienie przetrwania dziedzictwa ludzkości.

Kolejne czynniki sprzyjające współpracy instytucji kultury to rozwój narzędzi teleinformatycznych ją ułatwiających, pozwalających na przykład na tworzenie wspólnych źródeł informacji czy prezentowanie zasobów w środowisku cyfrowym, oraz związana ze sferą techniczną ewolucja potrzeb i umiejętności użytkowników, chęć szybkiego zaspokojenia ciekawości rozbudzonej jednym przykładowym obiektem (np. dokumentem muzealnym) przez kolejne, z nim powiązane (materiały archiwalne i/lub biblioteczne itp.).

⁶ Tamże, s. 201.

⁷ Szerzej zob. M. Gorman: *The wrong path and the right path. The role of libraries in access to, and preservation of, cultural heritage*. W: H. K. Achleitner, A. Dimchev, red.: op. cit., s. 21-29.

6.1. Muzea, biblioteki, archiwa – czynniki sprzyjające współpracy

Pierwszym i kluczowym zapewne warunkiem udanej współpracy tych kategorii instytucji jest podobieństwo zadań i form pracy. Oczywiście różnice, jakie istnieją między tymi placówkami, można uznać w aspekcie współpracy za korzystne z punktu widzenia użytkownika, ze względu na rozszerzenie oferty kulturalnej.

Tradycyjnie, biblioteki postrzegane są jako instytucje udostępniające swoje zbiory dla celów edukacji, nauki i rozrywki. Podobny cel realizują muzea, choć oczywiście wykorzystują inne formy przekazu treści. W porównaniu z powyższymi, ograniczony zakres mają archiwa, gromadzące dokumenty specyficzne, odzwierciedlające wydarzenia historyczne dla danego kraju/regionu, przeznaczone przede wszystkim dla celów naukowych⁸. Te trzy typy instytucji, ze względu na profil pracy, zadania gromadzenia, zachowania i udostępniania obiektów związanych z rozwojem kultury (rozumianej szeroko, z uwzględnieniem przekonań i poglądów, nauki, techniki itp.), należą do tzw. „kultury wiedzy”. Łączy je również – coraz intensywniejsza – digitalizacja zasobów oraz udostępnianie w sieci dokumentów elektronicznych (wtórnych, pochodnych, pierwotnych).

Istnieją jednak także pewne różnice, utrudniające współpracę, wśród których wymienić należy m.in. te pojawiające się w:

- regulacjach prawnych (np. w zakresie pracy z obiektami historycznymi – ograniczenia w udostępnianiu dokumentów archiwalnych),
- polityce gromadzenia (np. kolekcje wieloegzemplarzowe w bibliotekach a unikatowość jednostek zasobów muzealnych i archiwalnych),
- zasadach udostępniania (także w wersji cyfrowej),
- metadanych,
- wykształceniu pracowników poszczególnych typów instytucji kultury (różnorodność przygotowania kierunkowego pracowników muzeów, odmienne traktowanie procesów informacyjnych i narzędzi lingwistycznych stosowanych w pracy z gromadzonymi obiektami, różnice w kompetencjach technicznych, medialnych, cyfrowych, informacyjnych)⁹.

⁸ Choć ostatnio i tutaj obserwować możemy większe otwarcie dla użytkowników bez przygotowania metodologicznego, np. poprzez tworzenie materiałów na temat historii regionu czy udostępnianie danych genealogicznych.

⁹ Szerzej zob. np. M. Kisilowska: *Kompetencje pracowników wybranych instytucji kultury – podobieństwa i różnice*. W: E. B. Zybert, M. Zając, red.: *Biblioteki w systemie kultury jednoczącej się Europy*. Warszawa 2007, s. 76-91.

Mimo jednak tych różnic, podkreśla się wartość współpracy między-instytucjonalnej z punktu widzenia potrzeb współczesnego użytkownika. Za najcenniejsze elementy tej współpracy, będące jednocześnie zadaniami dla instytucji kultury, uznaje się:

- zasoby – wiedzy, kultury, doświadczeń, historii (jak wykazały badania przeprowadzane przez brytyjską Museums, Libraries and Archives Council¹⁰, internetowe źródła informacji sygnowane przez instytucje kultury użytkownicy ocenili jako najbardziej wiarygodne w sieci),
- formy udostępniania – dążenie do pełnego, swobodnego dostępu dla wszystkich zainteresowanych, poprzez doskonalenie narzędzi digitalizacji dokumentów oraz aparatu informacyjno-wyszukiwawczego (w tym narzędzi lingwistycznych),
- badanie potrzeb użytkowników – jako warunek optymalizacji zasobów i serwisów.

Poza wspomnianymi wyżej różnicami, warte podkreślenia są wspólne dla całego sektora kultury wartości, kształtujące m.in. kulturę organizacyjną, a więc styl funkcjonowania omawianych instytucji. Do wartości tych zalicza się¹¹:

- tolerancję, wolność wypowiedzi, demokrację (biblioteki, muzea i archiwa postrzegane są jako miejsca różnego typu spotkań – z historią, kulturą, wiedzą, ciekawymi ludźmi, ze sobą nawzajem – i dialogu),
- kulturę jako wartość samą w sobie,
- prawo dostępu do informacji (jako fundament demokracji i społeczeństwa informacyjnego, podstawa zwalczania zjawiska tzw. wykluczenia społecznego),
- różnorodność kultury (i prawo poznawania własnej oraz odmiennych kultur),
- integrację społeczną (działania związane z usuwaniem barier kulturowych, społecznych, ekonomicznych, informacyjnych, architektonicznych),
- uniwersalność usług (konieczność takiego zorganizowania usług, aby były one dostępne dla wszystkich, zarówno w wersji cyfrowej, jak i w rzeczywistości – co wiąże się zarówno z pokonywaniem barier fizycznych, jak i mentalnych czy edukacyjnych),

¹⁰ Szerzej zob. Ch. Batt: *Investing in knowledge: museums, libraries and archives in the XXI century*. INFORUM 2005: 11th Conference on Professional Information Resources. Prague, May 24-26, 2005. [online]. Tryb dostępu: http://www.inforum.cz/inforum_2005/pdf/Batt_Christ.pdf dostęp 16.03.2009.

¹¹ Zob. J. B. Oestby: *Cross-sectoral challenges for archives, libraries and museums*. „IFLA Journal” 2006 vol. 32, nr 3, s. 232-236.

– skuteczne wykorzystywanie zasobów społecznych (przejrzystość ekonomiczna, wynikająca z finansowania ze środków publicznych).

6.2. Przykłady krajowej współpracy instytucji kultury

Współpraca bibliotek, archiwów i muzeów rozwija się wielokierunkowo. Projekty pierwotnie o zasięgu lokalnym stopniowo zwiększają obszar zainteresowań, m.in. poprzez zapraszanie do kooperacji kolejnych instytucji. Tworzone repozytoria wiedzy są rozszerzane na kolejne obszary i obiekty kultury, a narzędzia do ich obsługi doskonalone tak, aby pozwalały na przeszukiwanie zasobów informacji.

Najprostszym przykładem współpracy są tworzone wspólnie serwisy bazodanowe, jak duńska baza NOKS¹² pozwalająca na jednoczesne wyszukiwanie w zasobach archiwów, bibliotek i muzeów, obejmująca dokumenty różnego typu – drukowane, dźwiękowe, audiowizualne, obiekty muzealne itp. Na wstępnym etapie projektu (rok 2001) uczestniczyły w nim 3 lokalne archiwa, 3 muzea historyczne, 2 muzea sztuki oraz biblioteka regionalna Północnej Jutlandii. Przejmowane do bazy rekordy były opracowane według odmiennych zasad katalogowania i pochodziły z różnych systemów, co wymagało ich przeformatowania oraz stworzenia wspólnego języka informacyjno-wyszukiwawczego. Ten ostatni proces zrealizowano, najpierw łącząc wszystkie dotychczas wykorzystywane w poszczególnych instytucjach narzędzia lingwistyczne, a następnie selekcjonując z powstałej listy deskryptory i askryptory, powiązane odpowiednimi relacjami. Poza alfabetyczną listą terminów opracowano również prostą strukturę hierarchiczną. Dzięki współpracy z krajową radą ds. archiwów, bibliotek i muzeów, podjęto decyzję o konwersji rekordów do formatu Dublin Core.

Można również wspomnieć projekty chińskie Chinese Local History Union Catalog oraz Chinese Local History Abstract Catalog¹³, powstałe ze względu na duże zainteresowanie użytkowników poszukiwaniami genealogicznymi i historią miejsca zamieszkania.

Jako przykład projektu digitalizacji zasobów tekstowych i ikonograficznych przywołać można Global Memory Net¹⁴ (International Digital

¹² R. Hedegaard: *ALM – Archives, libraries and museums working together to give people access to our cultural heritage*. INFORUM 2005, op. cit. [online]. Tryb dostępu: http://www.inforum.cz/inforum2005/pdf/Hedegaard_Ruth.pdf dostęp 16.03.2009.

¹³ W. Shushi: *Cooperation on local history and the concept of network building between libraries, museums and archives in China*. „IFLA Journal” 2006, vol. 32, nr 4, s. 356-361.

¹⁴ Global Memory Net, b.d. [online]. Tryb dostępu: www.memorynet.org dostęp 10.03.2009.

Library Project realizowany od 2006 r.). Sieć ta obejmuje m.in. program UNESCO „Pamięć świata”, dokumenty 56 grup etnicznych w Chinach, 54 grup etnicznych z Wietnamu, a także zabytki piśmiennicze Tajwanu. Uczestniczą w niej biblioteki, archiwa i muzea, ale również inne organizacje czy osoby prywatne. Sieć umożliwia nie tylko wyszukiwanie tekstowe, ale również zdjęciowe (ang. *content-based Image retrieval*). Jej rozwinięciem ma być przygotowywana World Heritage Memory Net, zawierająca (2007) wielojęzyczną, multimedialną informację o 830 zabytkach kultury ze 138 krajów świata¹⁵.

Konieczność współpracy, przede wszystkim ze względu na potrzeby użytkowników, dostrzegły również norweskie instytucje kultury. Funkcjonuje tam, utworzona na wzór brytyjski (zob. niżej) Norwegian Archive, Library and Museum Authority (NALMA), będąca instytucją publiczną podległą ministrowi kultury i wyznań religijnych, odpowiedzialną m.in. za przedsięwzięcia takie, jak portal kultury norweskiej¹⁶ i Norweska Biblioteka Cyfrowa. Do zadań NALMA należy m.in.:

- opracowywanie programów i standardów umożliwiających tworzenie i wykorzystywanie wspólnych zasobów wiedzy,
- przygotowywanie ośrodków digitalizacji materiałów i określanie ich kompetencji,
- opieka nad materiałami zdigitalizowanymi,
- przygotowywanie ekspertyz dotyczących rozpowszechniania zasobów cyfrowych.

Szwedzkie tradycje współpracy bibliotek i archiwów (rzadziej muzeów), zwłaszcza w zakresie genealogii i historii lokalnej, sięgają początku lat dziewięćdziesiątych. Tu jednak proces formalizacji współpracy nie przebiega tak szybko. W 1992 r. powstała nieformalna platforma współpracy bibliotek, muzeów i archiwów ds. lobbingu oraz rozwoju narzędzi teleinformatycznych. Jej uczestnicy zrealizowali wspólny projekt Biblioteki Narodowej, Narodowego Muzeum Sztuki, Rady Dziedzictwa Naro-

¹⁵ Zob. Ch. Chen: *Challenges for developing a global digital library and gateway: from Global Memory Net to World Heritage Digital Library*. Invited paper presented at the Digital Library for the Maghreb Workshop, Rabat, Morocco, 25-27.01.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.fullbrightacademy.org/page/86609/> dostęp 16.03.2009; tegoż *The role of art. Libraries and their partners in documenting and preserving the threatened culture: The case of Global Memory Net and the World Heritage Memory Net*. W: 73 IFLA General Conference and Council, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/092-Chen-en.pdf> dostęp 16.03.2009; World Heritage Memory Net. UNESCO, 2007. [online]. Tryb dostępu: <http://whc.unesco.org/en/news/326> dostęp 10.03.2009.

¹⁶ ABM-utvikling (2009), Culturenett.no. [online]. Tryb dostępu: <http://www.kulturnett.no> dostęp 13.10.2009.

dowego oraz Archiwów Narodowych Szwecji – Image Databases and Digitisation¹⁷.

Przykładem współpracy zainicjowanej poza sferą wirtualną jest rozwój szwedzkiej idei tzw. domu kultury (*kulturhus*), łączącego działalność biblioteki, muzeum, archiwum, a często także innych instytucji kultury czy oświaty, lub innych, uczestniczących aktywnie w życiu środowiska lokalnego. Idea ta została na początku lat dziewięćdziesiątych przeszczepiona na grunt holenderski (*cultuurhuis*), początkowo przede wszystkim jako metoda zachowania w małych społecznościach wiejskich takich usług publicznych, jak właśnie biblioteki, domy kultury, czy poczta. Pierwsza taka placówka powstała na wschodzie Holandii w Sluziger (obejmowała bibliotekę, przedszkole, radio lokalne), kolejna w Apeldoorn (biblioteka i muzeum). W 1997 r. ministerstwo spraw zagranicznych Holandii współfinansowało (razem z ONZ) projekt reorganizacji bułgarskich *czitaliszt*, pełniących analogiczne funkcje¹⁸.

Przykładem o szczególnej wartości wydają się być unijne projekty (zapoczątkowane w 2001 r.) witryny kultury lapońskiej Digma, Digmore oraz eLibrary&Culture without Borders, które służyć mają zachowaniu tej unikatowej kultury dzięki digitalizacji treści kulturowych oraz zasobów Wydziału Sztuki i Projektowania University of Lapland, Muzeum Sztuki w Rovaniemi oraz Biblioteki Regionalnej Laponii¹⁹.

6.2.1. Działalność brytyjskiej Museums, Libraries and Archives Council

Przykładem współpracy instytucji kultury w wielu płaszczyznach działania jest oferta brytyjska, przygotowywana przez Radę Muzeów,

¹⁷ Zob. A. B. Eriksson: *Cooperation for better libraries*. W: 73 IFLA General Conference and Council, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Eriksson-en.pdf> dostęp 16.03.2009; K. Parson: *Creating common ground to stand on: Image collections and digitisation principles*. W: 68 IFLA Conference and General Council, Glasgow, 18-24.08.2002. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/176-145e.pdf> dostęp 16.03.2009; W. Undorf: *Means before purpose – the development of cooperation between cultural heritage institutions in Sweden*. W: 68 IFLA Conference and General Council, Glasgow, 18-24.08.2002. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/096-141e.pdf> dostęp 16.03.2009; Image Database and Digitisation – platform for ALM-collaboration, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://www.abm-centrum.se/bilddatabasodig/eng.htm> dostęp 17.03.2009.

¹⁸ J. Buruma: *European trends in cooperation between libraries, museums and archives*. W: H. K. Achleitner, A. Dimchev, red.: op. cit., s. 253-268.

¹⁹ A. Ihalm: *Virtual Cultural Heritage of Lapland*. W: 73 IFLA General Conference and Council, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/092-Ihalm-en.pdf> dostęp 16.03.2009.

Bibliotek i Archiwów²⁰. Rada ta, powstała w 2000 r., ma status agencji rządowej, finansowanej przez ministerstwo kultury. Funkcjonuje w strukturze sieciowej, z centralą w Londynie i 9 oddziałami regionalnymi.

Do jej zadań podstawowych należy:

- ustalanie standardów modernizacji i rozwoju instytucji wiedzy,
- doradztwo w zakresie rozwoju kolekcji,
- koordynacja programów kształceniowych dla pracowników ze wszystkich instytucji partnerskich,
- wspólne, duże programy transformacji muzeów regionalnych i bibliotek publicznych (przede wszystkim łączenie zasobów),
- pomoc instytucjom w wykorzystaniu technologii sieciowej dla optymalizacji dostępu do wiedzy dla każdego mieszkańca.

Zadania te Rada realizuje poprzez kolejne programy, takie jak „Their past your future”²¹, „Cultural Olympiade 2012”²², „Living Places”²³, „Culture24”²⁴.

6.3. Narzędzia lingwistyczne w sektorze kultury²⁵

Jak wspomniano, tworzenie wspólnych baz katalogowych i repozytoriów cyfrowych instytucji kultury wymaga stworzenia odpowiednich narzędzi komunikowania się, także lingwistycznych. Konieczność ujednolicenia terminologii dostrzeżono z jednej strony w sferze współpracy międzynarodowej podmiotów kultury, z drugiej – w zakresie indeksowania artefaktów cyfrowych (pierwotnych i wtórnych). Dla potrzeb komunikacji międzyinstytucjonalnej zaadaptowano tezaury, które zostały przygotowane pierwotnie w celu opracowania przedmiotowego dokumentów będących efektem działalności organizacji ponadnarodowych –

²⁰ Museums, Libraries and Archives Council, 2008. [online]. Tryb dostępu: <http://www.mla.gov.uk/home> dostęp 16.03.2009.

²¹ Their Past Your Future. Museums, Libraries and Archives Council, 2008. [online]. Tryb dostępu: http://www.mla.gov.uk/what/programmes/past_future dostęp 17.03.2009.

²² Cultural Olympiade 2012. Museums, Libraries and Archives Council, 2008. [online]. Tryb dostępu: http://www.mla.gov.uk/what/programmes/setting_pace dostęp 17.03.2009.

²³ Living Places. Museums, Libraries and Archives Council, 2008. [online]. Tryb dostępu: <http://www.living-places.org.uk/> dostęp 17.03.2009.

²⁴ Culture24 (2009), Culture24. [online]. Tryb dostępu: <http://www.culture24.org.uk> dostęp 13.10.2009.

²⁵ Szerzej zob. M. Kisilowska: *Organizowanie zasobów wiedzy o kulturze w świetle wybranych narzędzi lingwistycznych*. W: K. Materska, E. Chuchro, B. Sosińska-Kalata, red.: *Organizowanie środowiska informacji i wiedzy*. Warszawa 2008, s. 99-117.

są to m.in. tezaurus UNESCO²⁶, tezaurus Unii Europejskiej EUROVOC²⁷, tezaurus European Heritage Network²⁸, Thesaurus on Art and Cultural Policies Fundacji Boekmana²⁹. W grupie drugiej – narzędzi opracowanych bezpośrednio dla celów indeksowania – wymienić można m.in. tezaury rozwijane w ramach The Getty Vocabulary Programme: The Art & Architecture Thesaurus (AAT), The Union List of Artist Names (ULAN), oraz The Getty Thesaurus of Geographic Names (TGN)³⁰.

Przykładem lokalnych, krajowych prac terminologicznych mogą być tezaury brytyjskiego Museum Documentation Association³¹, zawierające ujednoczone słownictwo stosowane w dokumentacji muzealnej, zarówno obiektowe, jak i to wykorzystywane w zarządzaniu zbiorami.

Na tle powyższych słowników nietypowym narzędziem staje się opracowana w Holandii klasyfikacja ICONCLASS³², obejmująca pojęcia (28 tys. haseł, dostępnych w językach angielskim, niemieckim, francuskim, włoskim, fińskim) nazywające obiekty, osoby, wydarzenia czy idee, które mogą zostać przedstawione w formie obrazu. Autorem pomysłu był Henri van de Waal. Prace nad utworzeniem systemu rozpoczęto pod koniec lat pięćdziesiątych XX w., pierwszą wersję udostępniono w 1973 r., wersja zautomatyzowana powstała na początku lat dziewięćdziesiątych. Obecnie właścicielem klasyfikacji jest Netherlands Institute for Art History w Hadze.

Iconclass jest wykorzystywana w opracowaniu rzeczowym obrazów powstałych w różnej technice (malowidła, rysunki, zdjęcia itd.) i dostępnych na różnych nośnikach, głównie w pracy muzealnej i w historii sztuki. Klasyfikacji towarzyszy narzędzie edukacyjne – opracowany w 2004 r. Iconclass Libertas Browser.

²⁶ UNESCO, 2007. *UNESCO thesaurus*. [online]. Tryb dostępu: <http://databases.unesco.org/thesaurus/> dostęp: 16.03.2009.

²⁷ European Commission, b.d. *EUROVOC Thesaurus*. [online]. Tryb dostępu: <http://europa.eu/eurovoc/> dostęp 16.03.2009.

²⁸ European Heritage Network, 2007. *The HEREIN Thesaurus*. [online]. Tryb dostępu: <http://www.european-heritage.net/sdx/herein/thesaurus/introduction.xsp> dostęp 16.03.2009.

²⁹ Boekman Foundation, 2007. *Thesaurus on Art and Cultural Policies*. [online]. Tryb dostępu: <http://www.boekman.nl/EN/index.html> dostęp 16.03.2009.

³⁰ Getty Research Institute, 2007 *The Getty Vocabulary Programme*. [online]. Tryb dostępu: http://www.getty.edu/research/conducting_research/vocabularies/ dostęp 16.03.2009; zob. też S. B. Allen: *Nobody knows you are a dog (or library, or museum, or archive) on the Internet: the convergence of three culture*. W: *68 IFLA General Conference and Council, Glasgow, 18-24.08.2002*. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/159-141e.pdf> dostęp 16.03.2009.

³¹ *Spectrum Terminology*. Museum Documentation Association, 2008. [online]. Tryb dostępu: <http://www.mda.org.uk/spectrum-terminology/index> dostęp 16.03.2009.

³² Iconclass, 2007. [online]. Tryb dostępu: <http://iconclass.nl> dostęp 16.03.2009.

Prace związane ze standaryzacją lingwistyczną procesów informacyjnych na zbiorach muzealnych prowadzone są przez The International Committee for Documentation of The International Council of Museums³³ w ramach podgrup tematycznych Conceptual Reference Model Special Interest Group, Documentation Standards Group oraz Museums Information Centre Group. W ich wyniku zaproponowano model pojęciowy The CIDOC Conceptual Reference Model³⁴, zawierający definicje i strukturę formalną, służące opisowi pojęć i relacji stosowanych w dokumentacji dziedzictwa kulturowego. Taki model pojęciowy, postrzegany jako forma ontologiczna, ma ułatwić komunikację (wymianę informacji) o obiektach kultury w środowisku międzynarodowym, dzięki stworzeniu otwartej sieci semantycznej, na której opierać się będą poszczególne opisy. Standard zawiera podstawy swobodnego metajęzyka dla pracowników informacji w sektorze kultury, służącego do projektowania systemów informacyjnych i modeli pojęciowych, a także dla potrzeb dokumentacji naukowej kolekcji muzealnych (z wyłączeniem działań o charakterze administracyjnym). Dzięki zdefiniowaniu podstawowych pojęć oraz określeniu relacji między nimi, łatwiejsza staje się wymiana informacji między różnymi instytucjami kultury. Standard zawiera 141 relacji oraz 84 klasy, które mogą podlegać więcej niż jednej klasie nadrzędnej. Ma w zamierzeniu obejmować szczególnie informację kontekstową (np. uwarunkowania historyczne, geograficzne, teoretyczne, określające w znacznej części wartość kulturową obiektu).

6.3.1. Wykorzystanie folksonomii w komunikacji instytucji kultury z użytkownikiem – na przykładzie projektów muzealnych³⁵

Wprowadzenie narzędzi Web 2.0, w powiązaniu ze wspomnianymi wyżej badaniami dotyczącymi „partycypacyjności” biblioteki, znajduje

³³ *International Guidelines for Museum Object Information*. CIDOC, 1995. [online] Tryb dostępu: <http://www.willpowerinfo.myby.co.uk/cidoc/guide/> dostęp 16.03.2009; *Museum and Cultural Heritage Information Standards and Organisations*. CIDOC, 2000. [online]. Tryb dostępu: <http://www.willpowerinfo.myby.co.uk/cidoc/stand2.htm#AITF> dostęp 16.03.2009; *The CIDOC Conceptual Reference Model*. CIDOC, 2006. [online]. Tryb dostępu: <http://cidoc.ics.forth.gr/index.html> dostęp 16.03.2009.

³⁴ W grudniu 2006 r. został on zaakceptowany jako norma ISO 21127:2006 *Information and documentation – a reference ontology for the interchange of cultural heritage information*. Genewa 2006.

³⁵ Szerzej zob.: M. Kisilowska: *Tezaurus czy folksonomia? Narzędzia lingwistyczne a potrzeby użytkowników i organizatorów „Systemu informacji o kulturze regionu”*. W: *Konferencja krajowa Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. J. Conrada Korzeniowskiego w Gdańsku „Problemy hierarchizacji i kategoryzacji informacji o kulturze regionu”, 20-21.11.2008, Gdańsk*. Gdańsk 2008 [dokument elektroniczny: płyta CD].

swój wyraz także w warstwie lingwistycznej aparatu informacyjno-wyszukiwawczego zbiorów (nie tylko bibliotecznych). Udział użytkowników w procesach indeksowania można uznać³⁶ za przejaw tzw. architektury uczestnictwa (*architecture of participation*). Określenie to, zaproponowane przez Tima O'Reilly'ego, dotyczyło początkowo oprogramowania otwartego, później zostało jednak rozszerzone na społeczności sieciowe i aktywność ich uczestników. Zgodnie z podstawowym założeniem tej idei, oprogramowanie staje się tym bardziej użyteczne, im więcej ludzi z niego korzysta. Można je zaadaptować również do portali i serwisów aukcyjnych (Allegro, eBay), handlowych (Merlin), wiedzy (Wikipedia, MERLOT). Jak pokazuje doświadczenie różnych serwisów, również tagi – im częściej używane, tym większą wartość mają dla systemu i jego użytkowników.

Początków folksonomii (ang. *folk classification*, *ethnoclassification*, *distributed classification*, *social classification*) badacze szukają³⁷ najczęściej w dwóch serwisach społecznościowych: del.icio.us oraz flickr. Analiza proponowanych definicji³⁸ pozwala stwierdzić, że folksonomie są traktowane jako zbiory terminów równorzędnych opisujących treść źródeł elektronicznych, bez określonych relacji między nimi.

Wiele badań dotyczących potencjału tagowania społecznego (*social tagging*) prowadzonych jest w środowisku muzealnym. Dobrym przykładem jest tu realizowany w latach 2006-2008 projekt *Researching social tagging and folksonomy in art museums* finansowany przez Institute of Museum and Library Services (IMLS)³⁹, prowadzony

³⁶ T. Hammond et al.: *Social bookmarking tools (I): A general review*. „D-Lib Magazine” 2005 vol. 11 nr 4. [online]. Tryb dostępu: <http://www.dlib.org/dlib/april05/hammond/04hammond.html> dostęp 16.03.2009.

³⁷ Termin „folksonomia” (*folksonomy*) został po raz pierwszy użyty w odniesieniu do systemu organizacji w Delicious i Flickr przez Thomasa Vander Wala; jako połączenie terminów „folk” i „taxonomy” Zob. T. Hammond: op. cit.

³⁸ Zob. A. Mathes: *Folksonomies – cooperative classification and communication through shared metadata*. W: *Computer mediated communication – LIS590CMC, Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois Urbana-Champaign*, December 2004. [online]. Tryb dostępu: <http://www.adammathes.com/academic/computer-mediated-communication/folksonomies.html> dostęp 16.03.2009; C. Marlow et al.: *HT06, tagging paper, taxonomy, flickr, academic article, toread*. 2006. [online]. Tryb dostępu: <http://www.danah.org/papers/Hypertext2006.pdf> dostęp 16.03.2009; T. Hammond et al.: op. cit.

³⁹ J. Trant et al.: *The eye of the beholder: steve.museum and social tagging of museum collections* W: Trant J., Bearman D., red.: *International Cultural Heritage Informatics Meeting (ICHIM07): Proceedings CD-ROM*. Toronto: Archives & Museum Informatics, 2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.archimuse.com/ichim07/papers/trant/trant.html> dostęp 16.03.2009.

przez konsorcjum instytucji kultury⁴⁰, głównie muzeów sztuki. Projekt dotyczy celowości udostępnienia użytkownikom narzędzi do tagowania zdigitalizowanych obiektów sztuki, z punktu widzenia efektywności działalności muzeum. Pierwsze wyniki pokazały⁴¹, że wkład użytkowników w „amatorskie indeksowanie” zasobów cyfrowych może być znaczący, ze względu na niewielką zbieżność terminów folksonomicznych i pochodzących ze słowników kontrolowanych. Niemal 90% terminów użytkowników nie była obecna w dokumentacji muzealnej. Różnice te wynikają zapewne z odmiennego punktu widzenia organizatorów i użytkowników zdigitalizowanych kolekcji kultury i sztuki, ich kompetencji i potrzeb informacyjnych. Mówiąc prościej – co innego widzą na obrazie zwiedzający, a co innego muzealnicy. Na podstawie uzyskanych danych sformułowano zalecenia dotyczące kierunków dalszych badań, m.in. zachowań informacyjnych użytkowników (śledzenie ruchu w bazach).

Użyteczność folksonomii (także w wymiarze ekonomicznym) dostrzeżono w sektorze turystyki kulturowej (obecnie około 70% ruchu turystycznego). Tagowanie obiektów kultury (czy raczej: dokumentów wtórnych dostępnych w Internecie, informacji o nich) może być obrazem doświadczeń i emocji turystów, a przez to źródłem informacji przydatnych w organizacji turystyki i marketingu takich usług⁴².

Doświadczenia muzealne pozwalają wskazać zalety i wady stosowania folksonomii (równolegle ze sformalizowanymi narzędziami lingwistycznymi) w indeksowaniu zasobów informacyjnych czy dokumentów cyfrowych. Wśród zalet wymienić można bliski związek doboru tagów z potrzebami użytkowników, pośrednie ujawnianie kompetencji edukacyjnych i językowych, wiedzy, emocji – a więc także sposobu odbioru (interpretacji) przedstawionych obiektów (tekstów, obrazów, nagrań audiowizualnych, itd.). Ważny jest także niski koszt tagowania oraz jego elastyczność.

⁴⁰ Konsorcjum projektu obejmuje następujące instytucje, przede wszystkim muzea sztuki: Denver Art Museum, Guggenheim Museum, The Cleveland Museum of Art, Indianapolis Museum of Art, Los Angeles County Museum of Art, The Metropolitan Museum of Art, Minneapolis Institute of Arts, The Rubin Museum of Art, San Francisco Museum of Modern Art, Archives & Museum Informatics, Think Design.

⁴¹ J. Trant et al.: op. cit.; J. Trant: *Social classification and folksonomy in art museums. Early data from the steve.museum tagger prototype. A paper for the ASIST-CR Social Classification Workshop*, 4.11.2006. [online]. Tryb dostępu: <http://www.archimuse.com/papers/asist-cr-steve-0611.pdf> dostęp 13.03.2009.

⁴² Ch. Tweed: *Cultural tourism, taxonomies and folksonomies. W: Urban ontologies for an improved communication in urban civil engineering projects. COST Action C21 Meeting*, 8-9.05.2006, Belfast. Belfast, 2006. [online]. Tryb dostępu: http://www.towntology.net/Meetings/0605-Belfast/presentations/Chris_1.pdf dostęp: 16.03.2009.

Znajomość tagów może być przez organizatorów systemu wykorzystywana zarówno w indeksowaniu dokumentów i doskonaleniu narzędzi wyszukiwawczych, jak i w planowaniu działań marketingowych opartych na zasadach marketingu relacyjnego czy marketingu przeżyć (pogłębianie wiedzy o użytkownikach, ich kompetencjach, potrzebach i zachowaniach). Stworzenie możliwości tagowania obiektów/zapisów jest działaniem zwiększającym „partycypacyjność” systemu informacyjnego, jego otwartość na użytkowników, co można wykorzystywać pozytywnie w kształtowaniu wizerunku (działalność ściśle związana z marketingiem zewnętrznym i wewnętrznym). Tagowanie zwiększa zaangażowanie i odpowiedzialność odbiorców, sprzyja budowaniu relacji, kształtowaniu się społeczności sieciowej wokół takiego systemu. Badanie tagów (i zachowań informacyjnych) daje podstawy do analizowania (i proponowania) efektywnych strategii wyszukiwawczych, czy gromadzenia tzw. katalogu dobrych praktyk⁴³.

Sztandarowym projektem współpracy w zakresie udostępniania szerokiej publiczności zdigitalizowanych obiektów kultury jest Europeana⁴⁴ – repozytorium współtworzone przez archiwa, biblioteki, muzea i instytucje gromadzące zbiory audiowizualne, reprezentujące kraje członkowskie Unii Europejskiej⁴⁵. Odważna strategia rozwoju daje nadzieję na korzystanie z cyfrowych wersji obiektów kultury wielu krajów i kultur. Obecnie, po ponad roku od uruchomienia portalu, nadal można mówić o jego fazie testowej. Może nie w odniesieniu do wielkości repozytorium (choć daleko jeszcze do osiągnięcia planowanych liczb), ale jeśli chodzi o dostępne usługi i – jak mi się wydaje – wciąż nie do końca uświadomiony i wykorzystywany potencjał tego zbioru.

Wymienione w tym rozdziale projekty stanowią niewielką część faktycznych prac prowadzonych wspólnie przez biblioteki, muzea, archiwa i inne instytucje kultury. Ich współdziałanie – tak w skali lokalnej, jak i regionalnej, krajowej czy międzynarodowej – służyć ma przede wszystkim poszerzeniu wiedzy użytkownika, rozbudzaniu jego zainteresowań kultu-

⁴³ M. Kisilowska: *Tezaurus...* op. cit.

⁴⁴ *Europeana: think culture*. National Library of the Netherlands (b.d.), [online]. Tryb dostępu: <http://www.europeana.eu> dostęp: 14.10.2009.

⁴⁵ Zob. np. H. Hollender: *Europeana – uwagi użytkownika*. „EBIB” 2009 nr 7 (107) [online]. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/107/a.php?hollender> dostęp 21.10.2009; M. Szynkielewska: *Bariery w dostępności do zasobów bibliotecznych w wersji elektronicznej na przykładzie projektu Europeana*. Praca licencjacja napisana pod kierunkiem M. Kisilowskiej. Warszawa: Instytut Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych UW, 2009. Tekst niepublikowany; A. Bożek, L. Kamińska-Mazur: *Europeana – cyfrowa kolekcja europejskiego dziedzictwa kultury*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2009 nr 1, s. 130-139.

ralnych, a także promowaniu dóbr kultury, które kształtują naszą tożsamość i stanowią punkt odniesienia dla współczesnych wartości, przekonań, działań. Współpraca tego rodzaju obejmuje również inne, niewspomniane w rozdziale instytucje (teatry, domy kultury, wydawnictwa, środki masowego przekazu itd.). Oparta na tych samych wartościach, wykorzystuje wówczas nieco inne narzędzia i formy przekazu. Warto pamiętać, że do wartości tej współpracy należy również unikatowość zaangażowanych podmiotów. Tworzenie wspólnych narzędzi i rozbudowa zbiorów powinny się więc odbywać z poszanowaniem odmienności i specyfiki poszczególnych instytucji. W projektach tego rodzaju nie chodzi przecież o ujednoczenie oferty, ale o swoisty efekt synergii, dzięki któremu wspólnie przygotowana usługa czy narzędzie nie stanowią tylko prostej sumy zaangażowanych środków, ale mają swoją niepowtarzalną wartość.

ZAKOŃCZENIE

Niniejszym tomem chciałam zilustrować choć w części złożoność relacji i kontekstów, w jakich biblioteki funkcjonują na co dzień. Towarzystwo człowiekowi w jego życiu zawodowym, obywatelskim i prywatnym, w pełnionych przezeń rolach, zobowiązuje do ciągłej obserwacji przemian społecznych i adaptowania swoich usług do potrzeb użytkowników. Rozwój techniczny i cywilizacyjny pociąga za sobą zmiany w stylu życia, tak wyczerpująco opisane m.in. przez Manuela Castellsa. Ewolują wraz z nim także instytucje społeczne, a wśród nich instytucje kultury, formy i narzędzia ich pracy, nośniki i kanały komunikacji, w której uczestniczą. Ich rola natomiast właściwie się nie zmienia – uczestniczą w procesie komunikacji społecznej, przekraczającej granice czasu i miejsca. Stałe pozostają też elementy kształtowane przez misję i etykę zawodu – gotowość niesienia pomocy informacyjnej, zapewnienia „bezpieczeństwa informacyjnego”, uczestnictwo w działalności edukacyjnej, oświatowej, kulturalnej.

Doświadczane wyzwania to m.in. równoległa obecność w środowisku wirtualnym, rozszerzenie metod i kanałów komunikacji, dostosowanie do zmian w zachowaniach informacyjnych użytkowników (wyszukiwanie horyzontalne (ang. *cross-searching*): porównywanie źródeł zamiast wyszukiwania wertykalnego, polegającego na poszukiwaniu szczegółów, „wchodzeniu w głąb” zagadnienia¹), realizacja przynajmniej

¹ Szerzej zob. D. Nicholas, P. Huntington, H. Jamali, P. Williams: *Digital health information for the consumer. Evidence and policy implications*. Aldershot 2007, s. 213.

niektórych zadań krajowej i międzynarodowej polityki społecznej (udział w edukacji i reedukacji na rzecz społecznego włączenia), otwartość wobec użytkowników.

Ci ostatni są *de facto* coraz trudniej definiowalni według tradycyjnych wskaźników (takich, jak kultura, język, zawód), często bardzo aktywni i kompetentni pod względem sprawności (choć nie zawsze trafności) wyszukiwawczej. D. Nicholas et al.² proponują (w odniesieniu do informacji zdrowotnej, ale być może kategoryzację tę można by odnieść także do poszukiwań w innych obszarach tematycznych) typologię obejmującą cztery grupy użytkowników. Są to: aktywny użytkownik informacji w formie tradycyjnej, pasywny użytkownik informacji w formie tradycyjnej (głównie polegający na poradach osób kompetentnych), aktywny użytkownik nowoczesnych źródeł informacji (w tym telewizji i Internetu) oraz aktywny uczestnik komunikacji sieciowej (*web opinion communicator*).

Funkcjonowanie równoległe w dwóch światach – rzeczywistym i wirtualnym – przekłada się na sprawność komunikacyjną bibliotek (i bibliotekarzy), zwiększenie aktywności, zwrócenie szczególnej uwagi na inicjowanie i podtrzymywanie kontaktu (stała obecność w sferze kontaktów użytkownika, np. przez pocztę elektroniczną, linki na stronach publicznych, interaktywność – fora, blogi, wiki, portale społecznościowe, wspólnie tworzone narzędzia informacyjno-wyszukiwawcze) oraz umiejętność kształtowanie architektury informacji, aby większość odwiedzin elektronicznych nie ograniczała się wyłącznie do strony startowej. To także zachęcanie do większej partycypacji w działaniach i produktach bibliotecznych – przez ich opiniowanie, recenzowanie, testowanie, wreszcie współtworzenie. Jak potwierdzają badania³, Internet jest kanałem komunikacji wspierającym kontakty rzeczywiste – większość użytkowników elektronicznych odwiedza biblioteki (i muzea) również osobiście.

Otwartość bibliotek na nowych użytkowników obejmuje również formy współpracy z innymi instytucjami środowiska lokalnego, kultury, biznesu, zdrowia itd. Są to odbiorcy niejako (pieczołowicie) „przekazywani” sobie pod opiekę lub zachęceni do użytkowania dzięki wspólnie tworzonym źródłom informacji (czego przykładem są opisywane powyżej projekty wspólne bibliotek, muzeów i archiwów).

² Tamże, s. 213-219.

³ J.-M. Griffiths, D. W. King: op. cit.

Taka „opieka” jest „społeczną twarzą” bibliotek pełniących nie tylko funkcję centrów informacji i wiedzy, ale również miejsc należących do przestrzeni publicznej/społecznej (w rozumieniu J. Habermasa), czy „miejsc trzecich” (według propozycji R. Oldenburgera), odwiedzanych w celu miłego spędzenia czasu i swobodnego, niewymuszonego kontaktu z innymi. Ten aspekt również ma wymiar komunikacji społecznej – tak historycznej, międzypokoleniowej, jak i współczesnej, międzykulturowej.

BIBLIOGRAFIA

1. Achleitner H. K., Dimchev A., red.: *Globalization, digitization, access and preservation of cultural heritage. Papers from the international conference* Sofia, Bulgaria, 8-10.11.2006. Sofia 2007.
2. Adler R. B., Rosenfeld L. B., Proctor II R. F.: *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*. Poznań 2006.
3. Allen S. B.: *Nobody knows you are a dog (or library, or museum, or archive) on the Internet: the convergence of three culture*. W: *68 IFLA General Conference and Council, Glasgow, 18-24.08.2002*. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/159-141e.pdf>.
4. Audunson R., Varheim A., Aabo S., Holm E. D.: *Public libraries, social capital and low intensive meeting places*. „Information Research” 2007 nr 12(4) paper colis 20. [online]. Tryb dostępu: <http://InformationR.net/ir/12-4/colis/colis20.html>.
5. Badawi G.: *Public libraries as sources of information for the disadvantaged groups in societies: A study of the information and educational needs of prostitutes in Kano, Nigeria*. W: *73 IFLA General Conference and Council, Durban, 19-23.08.2007*. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/135-Badawi-en.pdf>.
6. Bell P. A., Greene Th. C., Fisher J. D., Baum A.: *Psychologia środowiskowa*. Gdańsk 2004.
7. Batorski D., Marody M., Nowak A., red.: *Spółeczna przestrzeń Internetu*. Warszawa 2006.
8. Batt Ch: *Investing in knowledge: museums, libraries and archives in the XXI century*. W: *INFORUM 2005: 11th Conference on Professional Information Resources*. Prague, May 24-26, 2005. [online]. Tryb dostępu: <http://www.inforum.cz/archiv/inforum2005/english/sbornik.php.htm>.

9. Bauman Z.: *Czas rozsypany. Koniec czasu linearnego?* „Kultura Popularna” 2006 nr 4, s. 27-32.
10. Bauman Z.: *Płynna nowoczesność*. Kraków 2006.
11. Bauman Z.: *Płynne życie*. Kraków 2007.
12. Bauman Z.: *Razem osobno*. Wyd. 3. Kraków 2003.
13. Bauman Z.: *Życie na przemiał*. Wyd. 2. Kraków 2004.
14. Bearman D., Trant J.: *Social terminology enhancement through vernacular engagement. Exploring collaborative annotation to encourage interaction with museum collections*. „D-Lib Magazine” 2005 vol. 11, nr 9. [online]. Tryb dostępu: <http://www.dlib.org/dlib/september05/bearman/09bearman.html>.
15. Beck U.: *Spółczesność ryzyka*. Wyd. 2. Warszawa 2004.
16. Bednarek-Michalska B.: *Ocena jakości bibliotekarskich serwisów informacyjnych udostępnianych w Internecie*. „EBIB” 2002, nr 31. [online]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/michalska.php>.
17. Bieńkowska B., Chamerska H.: *Zarys dziejów książki*. Warszawa 1987.
18. Biliński L.: *Biblioteki publiczne końca XX w.* Warszawa 2001.
19. Bomba R.: *Gry komputerowe – digitalny instrument tożsamościowej kreacji*. W: Płonka-Syroka B., Staszczak M., red., *e-kultura e-nauka e-społeczeństwo*. Wrocław 2008, s. 183-192.
20. Borowiecki R., Kwieciński M., red.: *Informacja w zintegrowanej Europie. Konceptcje i narzędzia zarządzania wobec wyzwań i zagrożeń*. Warszawa 2006.
21. Bożek A., Kamińska-Mazur L.: *Europeana – cyfrowa kolekcja europejskiego dziedzictwa kultury*. „Zagadnienia Informatyki” 2009, nr 1, s. 130-39.
22. Brook T.: *Public libraries and their communities: South Australia reads*. W: 73 IFLA General Conference and Council. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Brook-en.pdf>.
23. *BUBL Information Service: Catalogue of Internet Resources*. BUBLINK, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://bubl.ac.uk/link/l/libraryorganisations.htm>.
24. Casey M. E., Savastinuk L. C.: *Library 2.0. A guide to participatory library service*. Information Today, Inc., 2007.
25. Castells M.: *End of millennium. The information age: economy, society and culture*. Vol. 3. 2nd ed. Blackwell Publishing, 2000, 448 s.
26. Castells M.: *Galaktyka Internetu*. Poznań 2003.
27. Castells M.: *The power of identity. The information age: economy, society and culture*. Vol. 2. 2nd ed. Blackwell Publishing, 2004, 537 s.
28. Castells M.: *The rise of the network society. The information age: economy, society and culture*. Vol. 1. 2nd ed. Blackwell Publishing, 2000, 594 s.
29. Castells M., Himanen P.: *Spółczesność informacyjna i państwo dobrobytu*. Warszawa 2009.
30. Chen Ch.: *Challenges for developing a global digital library and gateway: from Global Memory Net to World Heritage Digital Library*. Invited paper presented at the Digital Library for the Maghred Workshop. Rabat, Morocco, 25-

- 27.01.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.fullbrightacademy.org/page/86609/>.
31. Chen Ch.: *The role of art. Libraries and their partners in documenting and preserving the threatened culture: The case of Global Memory Net and the World Heritage Memory Net*. W: *73 IFLA General Conference and Council*, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/092-Chen-en.pdf>.
 32. Chu C. M.: *Defining „multiculturalism”*. IFLA 2005. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s32/pub/multiculturalism-en.pdf>.
 33. Chutnik M.: *Szok kulturowy. Przyczyny, konsekwencje, przeciwdziałanie*. Kraków 2007.
 34. CIDOC: *International Guidelines for Museum Object Information*. CIDOC 1995. [online]. Tryb dostępu: <http://www.willpowerinfo.myby.co.uk/cidoc/guide/>.
 35. CIDOC: *Museum and Cultural Heritage Information Standards and Organisations*. CIDOC 2000. [online]. Tryb dostępu: <http://www.willpowerinfo.myby.co.uk/cidoc/stand2.htm#AITF>.
 36. CIDOC: *The CIDOC Conceptual Reference Model*. CIDOC 2006. [online]. Tryb dostępu: <http://cidoc.ics.forth.gr/index.html>.
 37. CIDOC: *Conceptual Reference Model Special Interest Group*. CIDOC 2006. [online]. Tryb dostępu: <http://cidoc.ics.forth.gr/index.html>.
 38. Civalero E.: *Libraries, indigenous people, identity & inclusion*. W: *73 IFLA General Conference and Council*. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Civalero-trans-en.pdf>.
 39. Content online. European Commission 2007. [online]. Tryb dostępu: http://ec.europa.eu/comm/avpolicy/other_actions/content_online/index_en.htm.
 40. Crofts N., Doerr M., Gill T.: *The CIDOC Conceptual Reference Model: A standard for communicating cultural contents*. „Cultivate Interactive” 2003, nr 9, [online]. Tryb dostępu: <http://www.cultivate-int.org/issue9/chios/>.
 41. Cultural Olympiade 2012. Museums, Libraries and Archives Council, 2008. [online]. Tryb dostępu: http://www.mla.gov.uk/what/programmes/setting_pace.
 42. *Czytelnik czy klient?* Toruń, 4-6.12.2003. EBIB Materiały konferencyjne nr 7. [online]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/index.php>.
 43. Dahrendorf R.: *Life chances. Approaches to social and political theory*. Chicago 1981.
 44. Danish Central Library for Immigrant Literature, 2006. [online]. Tryb dostępu: <http://www.indvandrerbiblioteket.dk/>.
 45. Day J. M., red.: *Guidelines for library services to deaf people*. Wyd. 2. IFLA 2000. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-62e.pdf>.
 46. Dembowska M.: *Aktualne problemy zawodu bibliotekarskiego*. „Przegląd Biblioteczny” 1957, z. 2/3, s. 111-124.

47. Dolnośląska Biblioteka Cyfrowa, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://dlib.bg.pwr.wroc.pl/dlibra>.
48. *Działalność bibliotek publicznych. Wytoczne IFLA/UNESCO*. Warszawa 2002.
49. Eigenbrodt O.: *Societal spaces. The constitution of library space through activity*. W: 74 IFLA General Conference and Council. 10-14.08.2008, Quebec. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/091-Eigenbrodt-trans-en.pdf>.
50. Ekman M.: *To reach multicultural users in libraries – some reflections and examples from Sweden*. W: 65 IFLA General Conference and Council, Bangkok, 20-28.08.1999. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/008-106e.htm>.
51. Eriksson A. B.: *Cooperation for better libraries*. W: 73 IFLA General Conference and Council, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Eriksson-en.pdf>.
52. Europa – Glossary. European Commission, b.d. [online]. Tryb dostępu: http://europa.eu/scadplus/glossary/infosio_media_policy_guidelines_en.htm.
53. The HEREIN Thesaurus. European Heritage Network, 2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.european-heritage.net/sdx/herein/thesaurus/introduction.xsp>.
54. EUROVOC Thesaurus. European Communities, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://europa.eu/eurovoc/>.
55. Fang C.: *University library. The „third place” for students*. W: 74 IFLA General Conference and Council, 10-14.08.2008, Quebec. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/091-Fang-en.pdf>.
56. Farmer L.: *Empowering teenage girls through technology*. W: 73 IFLA General Conference and Council. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/149-Farmer-en.pdf>.
57. Filiciak M. et al., red., *Młodzi i media. Nowe media a uczestnictwo w kulturze. Raport Centrum Badań nad Kulturą Popularną SWPS*. Warszawa 2010 [online]. Tryb dostępu: <http://wyborcza.pl/0,104532.html>.
58. FINFO. Information in 10 languages for ethnic minorities in Denmark. Statsbiblioteket, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://www.info.dk/wwwinfo/HTML/default.html>.
59. Fourie I.: *Public libraries addressing social inclusion: how we may think... 73 IFLA General Conference and Council*. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Fourie-en.pdf>.
60. The Getty Vocabulary Program. Getty Research Institute, 2007. [online]. Tryb dostępu: http://www.getty.edu/research/conducting_research/vocabularies/.
61. Goliński M.: *Spółeczeństwo informacyjne – często (nie)zadawane pytania*. „E-mentor” 2005 nr 2 [online]. Tryb dostępu: http://www.e-mentor.edu.pl/artykul_v2.php?numer=9&id=130.
62. Golka M.: *Bariery w komunikowaniu i społeczeństwo (dez)informacyjne*. Warszawa 2008.

63. Golka M.: *Kultura jako system*. Poznań 1992.
64. Golka M.: *Socjologia kultury*. Warszawa 2007.
65. Górny M.: *Czas jako ilościowa miara jakości usług bibliotecznych*. „Biuletyn EBIB” 2002, nr 31 [online]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/gorny.php>.
66. Grad J., Kaczmarek U.: *Organizacja i upowszechnianie kultury w Polsce. Zmiany modelu*. Poznań 1996.
67. Greenspan S. I., Benderly B. L.: *Rozwój umysłu. Emocjonalne podstawy inteligencji*. Poznań 2000.
68. Griffiths J.-M., King D. W.: *Inter-Connections. The IMLS national study on the use of libraries, museums and the Internet. Conclusions*. Institute of Museum and Library Services, February 2008. [online]. Tryb dostępu: <http://interconnectionsreport.org/reports/ConclusionsFullRptB.pdf>.
69. Górska M.: *Książki, nowe media i ich czasoprzestrzenie*. Warszawa 2009.
70. Grzenia J.: *Komunikacja językowa w Internecie*. Warszawa 2006.
71. *Guidelines for library services for young adults*. IFLA 2001. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/guidelines-e.pdf>.
72. *Guidelines for library services to persons with dementia*. IFLA 2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep104.pdf>.
73. Habermas J.: *Strukturalne przeobrażenia sfery publicznej*. Warszawa 2007.
74. Hall E. T.: *Ukryty wymiar*. Warszawa 2005, 260 s.
75. Hall E. T.: *Taniec życia*. Warszawa 1999.
76. Hammond T. et al.: *Social bookmarking tools (I): A general review*. „D-Lib Magazine” 2005, vol. 11, nr 4. [online]. Tryb dostępu: <http://www.dlib.org/dlib/april05/hammond/04hammond.html>.
77. Hedegaard R.: *ALM – Archives, libraries and museums working together to give people access to our cultural heritage*. INFORUM 2005: 11th Conference on Professional Information Resources. Prague, May 24-26, 2005. [online]. Tryb dostępu: <http://www.inforum.cz/archiv/inforum2005/english/sbornik.php.htm>.
78. Hedelund L.: *What is Community Center Gellerup? W: 73 IFLA General Conference and Council*. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Hedelund-en.pdf>.
79. Hiss T.: *The Experience of Place*. New York 1990.
80. Hoegskolen i Oslo, PLACE: *Public Libraries – Arenas for Citizenship. An investigation of the public library as a community meeting place fostering social capital in a digital and multicultural context*. 2009 [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.hio.no/Enheter/Avdeling-for-journalistikk-bibliotek-og-informasjonsfag/PLACE/PLACE-Project-description>.
81. Hollender H.: *Europeana – uwagi użytkownika*. „EBIB” 2009, nr 7 (107) [online]. Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2009/107/a.php?hollender>.
82. i2010 – a European Information Society for growth and employment. European Commission, b.d. [online]. Tryb dostępu: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm.

83. i2010: Digital Libraries Initiative. European Commission, 2006. [online]. Tryb dostępu: http://europa.eu.int/information_society/activities/digital_libraries/index_en.htm.
84. Iconclass. The Netherlands Institute for Art History, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://iconclass.nl>.
85. The IFLA Multicultural Library Manifesto. The Multicultural Library – a gateway to a cultural diverse society in dialogue. IFLA 2008. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf>.
86. Ihalmo A.: *Virtual Cultural Heritage of Lapland*. W: 73 IFLA General Conference and Council, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/092-Ihalmo-en.pdf>.
87. Image Database and Digitisation – platform for ALM-collaboration, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://www.abm-centrum.se/bilddatabasodig/eng.htm>.
88. *ISO 21127. Information and documentation – a reference ontology for the interchange of cultural heritage information*. Genewa 2006.
89. Itoi M.: *Oizumi Public Library – bridging cultures in partnership with community resources*. W: 72 IFLA General Conference and Congress, Seul, 20-24.08.2006. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/134-Itoi-en.pdf>.
90. Jałowiecki B., Łukowski W., red.: *Społeczności lokalne. Teraźniejszość i przyszłość*. Warszawa 2006.
91. Januszko W.: *Systemy informacji gospodarczej*. Warszawa 2001, 154 s.
92. Jarosz M., red.: *Wykluczeni. Wymiar społeczny, materialny i etniczny*. Warszawa 2008.
93. Jedlewska B.: *Marketing w działalności podmiotów kultury – aktualne wyzwania, problemy i doświadczenia*. „Zarządzanie w Kulturze” 2006, t. 7, s. 95-105.
94. Johnson C. A.: *Choosing people. The role of social capital in information seeking behaviour*. „Information Research” 2004, nr 10(1) paper 201. [online]. Tryb dostępu: <http://InformationR.net/ir/10-1/paper201.html>.
95. Kallar V., Ó hAodha M.: *Initiatives for the social inclusion of „non-traditional” library users – the University of Limerick experience*. W: 71 IFLA General Conference and Council, Oslo, Norway, 14-18.08.2005. [online]. Tryb dostępu: http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/086e-Kallar_OhAodha.pdf.
96. Kavakli E., Bakogianni S.: *Building museum information systems. A knowledge management approach*. W: Liptakis E. E., red., The 6th Hellenic European Research on Computer Mathematics & its Applications Conference (HERC-MA 2003). Athens 2003 vol. 2 s. 850-857. [online]. Tryb dostępu: http://www.aegean.gr/culturaltec/kavakli/publications/pdf_files/hercma03_kavakli.pdf.
97. Kisilowska M., red.: *Biblioteki pograniczne w przededniu rozszerzenia Unii Europejskiej. Nowe zadania – nowe możliwości*. Warszawa 2003.
98. Kisilowska M.: *Już nie wiem, jak mam do Ciebie mówić, czyli... Komunikacja w bibliotece*. Warszawa 2001.

99. Kisilowska M.: *Kompetencje pracowników wybranych instytucji kultury – podobieństwa i różnice*. w: E. B. Zybert, M. Zając, red.: *Biblioteki w systemie kultury jednoczącej się Europę*. Warszawa 2007, s. 76-91.
100. Kisilowska M.: *Misja biblioteki i bibliotekarza*. W: Zybert E. B., red.: *Biblioteka w otoczeniu społecznym*. Warszawa 2000 s. 9-22.
101. Kisilowska M.: *Organizowanie zasobów wiedzy o kulturze w świetle wybranych narzędzi lingwistycznych*. W: Materska K., Chuchro E., Sosińska-Kalata B., red.: *Organizowanie środowiska informacji i wiedzy*. Warszawa 2008 s. 99-117.
102. Kisilowska M.: *Złowieni w sieci – współpraca instytucji kultury w udostępnianiu regionalnej informacji kulturalnej*. W: *Problemy architektury informacji o kulturze regionu*. Gdańsk 2007. [dokument elektroniczny: płyta CD].
103. Kisilowska M., Przystek-Samokowa M.: *Użytkownik czy klient? Refleksje terminologiczne*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2004, nr 2, s. 63-71.
104. Kobierska-Maciuszko E.,: *The Effective Library – vision, planning process and evaluation in the digital age*. 10 Seminarium LIBER Architecture Group. Lips 19-23 marca 2002. „Biuletyn EBIB” 2002, nr 4 (33) [online]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/33/maciuszko.php>.
105. Kocójowa M., red.: *E-włączenie czy e-wyobcowanie? E-inicjatywy bibliotek, archiwów, muzeów i uczelni w walce z alienacją społeczną w Polsce i na świecie*. XII Międzynarodowa konferencja naukowa INIB UJ. Kraków, 5-6.06.2006. [dokument elektroniczny: CD-ROM]. Seria III: ePublikacje IINiB UJ 2006 Nr 2.
106. Kocójowa M., red.: *Przenikanie i rozpowszechnianie idei i doświadczeń*. [dokument elektroniczny: CD-ROM]. Seria III: ePublikacje IINiB UJ 2007 Nr 4.
107. *Kodeks etyki bibliotekarza i pracownika informacji*. Warszawa 2005. [online]. Tryb dostępu: http://ebib.oss.wroc.pl/sbp/kodeks_etyki.html.
108. Konieczna D.: *Współczesne trendy architektury bibliotecznej a zmieniające się wymagania użytkowników bibliotek*. W: *Biblioteki XXI w. Czy przetrwamy?* Łódź, 19-21.06.2006. Materiały konferencyjne. Łódź 2006, s. 217-228.
109. Koszowska A.: *Biblioteka „trzecim miejscem” – Hjoerring Library (Dania)*. W: *Biblioteka 2.0. Blog społeczności czytelników i bibliotekarzy cyfrowych*. 28.06.2009. [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://blog.biblioteka20.pl>
110. Krysiak E.: *Funkcje bibliotecznej witryny elektronicznej*. „Biuletyn Informacyjny Biblioteki Narodowej” 1999, nr 3, s. 30.
111. Książnica Karkonoska. Jeleniogórskie Centrum Informacji i Edukacji Regionalnej, 2003-2008. [online]. Tryb dostępu: <http://bibliotekagrodzka.jeleniogora.pl/index.php?op=1>.
112. Kujawsko-Pomorska Biblioteka Cyfrowa, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://kpbk.umk.pl/dlibra>.
113. Kultura na Mazowszu, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://www.kultura.mazovia.pl>.

114. Lankes R. D., Silverstein J. L., Nicholson S., Marshall T.: *Participatory networks. The library as conversation*. „Information Research” 2007, vol. 12, nr 4 paper colis05. [online]. Tryb dostępu: <http://InformationR.net/ir/12-4/colis05/html>.
115. Lau J.: *Guidelines on information literacy for lifelong learning*. IFLA 2006. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s42/pub/IL-Guidelines2006.pdf>.
116. Lee Y. S.: *Integrating people with disabilities into mainstream library services*. W: 73 IFLA General Conference and Council. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Lee-en.pdf>.
117. Lehmann V., Locke J.: *Guidelines for library services to prisoners*. Wyd. 3. IFLA 2005. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-92.pdf>.
118. Levy, D. M.: *More, faster, better: Governance in an age of overload, busyness, and speed*. „First Monday” 2006 Special Issue No 7. [online]. Tryb dostępu: http://firstmonday.org/issues/special11_9/levy/.
119. Living Places. Museums, Libraries and Archives Council, 2008. [online]. Tryb dostępu: <http://www.living-places.org.uk/>.
120. Lubecka A. (2006): *Tożsamość na sprzedaż – czyli kilka uwag o marketingu tożsamości etnicznych*. „Zarządzanie w Kulturze” t. 7, s. 195-206.
121. Lux C.: *Managing library staff from a different cultural background – the East-West conflict in Berlin*. W: 65 IFLA General Conference and Council, Bangkok, 20-28.08.1999. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/034-106e.htm>.
122. Łapa A.: *Społeczeństwo informacyjne i jego problemy – konotacje socjologiczne*. W: *Polskie doświadczenia w kształtowaniu społeczeństwa informacyjnego*. Kraków 2003 s. 261-269. [online]. Tryb dostępu: <http://katalog.agh.kzb.krakow.pl/>.
123. Małopolska Biblioteka Cyfrowa, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://mbc.malopolska.pl/dlibra>.
124. Marlow C. et al.: *HT06, tagging paper, taxonomy, flickr, academic article, to-read*. W: *Proceedings of Hypertext 2006*. New York 2006. [online]. Tryb dostępu: <http://www.danah.org/papers/Hypertext2006.pdf>.
125. Marody M., Giza-Poleszczuk A.: *Przemiany więzi społecznych. Zarys teorii zmiany społecznej*. Warszawa 2004.
126. Mathes A.: *Folksonomies – cooperative classification and communication through shared metadata*. W: *Computer mediated communication – LIS590 CMC*, Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois Urbana-Champaign, December 2004. [online]. Tryb dostępu: <http://www.adammathes.com/academic/computer-mediated-communication/folksonomies.html>.
127. McGlamery S., Ulrich P. S.: *Serving patrons in their language, not just ours*. 73 IFLA General Conference nad Council. Durban, 19-23.08.2007; A. Byrne: *Us and them: libraries in the community*. W: 73 IFLA General Conference and

- Council. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Byrne-en.pdf>.
128. MICHAEL. Multilingual Inventory of Cultural Heritage in Europe, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://www.michael-culture.org/en/about/project>.
129. Mikułowski Pomorski J.: *Jak narody porozumiewają się ze sobą w komunikacji międzykulturowej i komunikowaniu medialnym*. Kraków 2006.
130. Mirski A.: *Twórczość jako wyzwanie i szansa dla współczesnego zarządzania*. „Zarządzanie w Kulturze” 2006, t. 7, s. 71-93.
131. Muller P., Genco B.: *Libraries respond to children in need: two model programs*. W: 73 IFLA General Conference and Council. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Genco_Muller-en.pdf.
132. *Multicultural communities guidelines for library services*. Wersja 2 popr. IFLA 1998. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-e.htm>.
133. Nel C. J.: *Paired reading: encouraging reading for pleasure at farm schools through peer tutoring in the Greater Tzaneen area*. W: 73 IFLA General Conference and Council. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Nel-en.pdf>.
134. Nęcki Z.: *Komunikacja międzyludzka*. Kraków 1996.
135. Nicholas D., Huntington P., Jamali H., Williams P.: *Digital health information for the consumer. Evidence and policy implications*. Aldershot 2007.
136. Nielsen G. S., Irvall B.: *Guidelines for library services to persons with dyslexia*. IFLA 2001. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/ifla-pr-70e.pdf>.
137. Novljan S.: *Minority group in a school library*. W: 73 IFLA General Conference and Council. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Novljan-en.pdf>.
138. Oestby J. B.: *Cross-sectoral challenges for archives, libraries and museums*. „IFLA Journal” 2006, vol. 32, nr 3, s. 232-236.
139. Oldenburg: *The great good place: cafes, Coffee shops, community centers, beauty parlors, general stores, bars, hangouts, and how they get you through the day*. Wyd. 2. New York 1997.
140. Oyelude A. A., Oti A. O.: *The Millennium Development Goals (MDGs): gender gap in information, education and library access to HIV/AIDS prevention and treatment in local communities of Nigeria*. W: 73 IFLA General Conference and Council. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/149-Oyelude_Oti-en.pdf.
141. Parson K.: *Creating common ground to stand on: Image collections and digitisation principles*. W: 68 IFLA Conference and General Council. Glasgow, 18-24.08.2002. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/176-145e.pdf>.
142. People's Network. The Museums, Libraries and Archives Council, 2005. [online]. Tryb dostępu: <http://www.peoplesnetwork.gov.uk>.

143. Pomorska Sieć Informacji Regionalnej. Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna w Gdańsku, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://psir.wbpg.org.pl>.
144. *Problemy hierarchizacji i kategoryzacji informacji o kulturze regionu. Konferencja krajowa Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. J. Conrada Korzeniowskiego w Gdańsku*. 20-21.11.2008. Gdańsk 2008 [dokument elektroniczny: CD-ROM].
145. Przystek-Samokowa M.: *Organizacja informacji i jej znaczenie dla użytkownika*. W: *Problemy architektury informacji o kulturze regionu*. Gdańsk 2007. [dokument elektroniczny: płyta CD].
146. Rasmussen C. H., Jochumsen H.: *The fall and rise of the physical library*. W: *Bobcatsss 2009. Challenges for the new information professional*. Porto 2009. [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://eprints.rclis.org/15928>.
147. Ratajczak M., red.: *Pomiędzy kulturami. Szkice z komunikacji międzykulturowej*. Wrocław 2006.
148. Resources for Cultural Policy in Europe, 2005. [online]. Tryb dostępu: <http://www.recap-network.org/>.
149. Shushi W.: *Cooperation on local history and the concept of network building between libraries, museums and archives in China*. „IFLA Journal” 2006, vol. 32, nr 4, s. 356-361.
150. Soendergaard B.: *The red thread. New central library in Hjoerring*. „Scandinavian Public Library Quarterly” 2008, vol. 41, nr 4. [dokument elektroniczny].
151. Sokołowski M., red.: *Media i społeczeństwo. Nowe strategie komunikacyjne*. Toruń 2008.
152. Sosińska-Kalata B., Przystek-Samokowa, M., red.: *Od informacji naukowej do technologii społeczeństwa informacyjnego*. Warszawa 2005, 284 s.
153. *Spółeczeństwo informacyjne. Aspekty funkcjonalne i dysfunkcjonalne*. III Ogólnopolska Konferencja Naukowa, Kraków 23-24.06.2005. Kraków 2006.
154. *Spółeczeństwo informacyjne. Istota, rozwój, wyzwania*. Warszawa 2006.
155. Stelmach M.: *Obcy w naszej klasie*. „Polityka” 2008, nr 11. [online]. Tryb dostępu: http://www.polityka.pl/polityka/index.jsp?place=Lead33&news_cat_id=1137&news_id=247263&layout=18&forum_id=14055&fpage=Threads&page=text.
156. Steve: *The Museum Social Tagging Project*, b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://www.steve.museum>.
157. Stricevic I., East K.: *„Babies Guidelines” – a presentation of the Guidelines for library services to babies and toddlers*. W: 73 IFLA General Conference and Council. Durban, 19-23.08.2007. [online]. Tryb dostępu: http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Stricevic_East-en.pdf.
158. Swidler A.: *Culture in action. Symbols and strategies*. „American Sociological Review” 1986, nr 51, s. 273-286.
159. Szarota P.: *Psychologia uśmiechu*. Gdańsk, 2006.
160. Szykielewska M.: *Bariery w dostępności do zasobów bibliotecznych w wersji elektronicznej na przykładzie projektu Europeana*. Praca licencjacyjna na

- pisana pod kierunkiem M. Kisiłowskiej. Warszawa: IINiSB UW, 2009. Tekst niepublikowany.
161. The European Library, 2005-2009. [online]. Tryb dostępu: <http://www.theeuropeanlibrary.org/>.
 162. Their Past Your Future. Museums, Libraries and Archives Council, 2008. [online]. Tryb dostępu: http://www.mla.gov.uk/what/programmes/past_future.
 163. *Thesaurus on Art and Cultural Policies*. Boekman Foundation, 2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.boekman.nl/EN/index.html>.
 164. Thomas S. et al.,: *Transliteracy: Crossing divides*. „First Monday” 2007, vol. 12 nr 12. [online]. Tryb dostępu: <http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/viewArticle/2060/1908>.
 165. Trant J.: *Social classification and folksonomy in art museums. Early data from the steve.museum tagger prototype. A paper for the ASIST-CR Social Classification Workshop*, 4.11.2006. [online]. Tryb dostępu: <http://www.archimuse.com/papers/asist-CR-steve-0611.pdf>.
 166. Trant J. et al.: *The eye of the beholder: steve.museum and social tagging of museum collections*. W: Trant J., Bearman D., red.: *International Cultural Heritage Informatics Meeting (ICHIM07)*: Proceedings CD-ROM. Toronto 2007. [online]. Tryb dostępu: <http://www.archimuse.com/ichim07/papers/trant/trant.html>.
 167. Tuan Y. F.: *Przestrzeń i miejsce*. Warszawa 1987.
 168. Tweed Ch.: *Cultural tourism, taxonomies and folksonomies*. W: *Urban ontologies for an improved communication in urban civil engineering projects*. COST Action C21 Meeting, 8-9.05.2006, Belfast. Belfast, 2006. [online]. Tryb dostępu: http://www.towntology.net/Meetings/0605-Belfast/presentations/Chris_1.pdf.
 169. Undorf W.: *Means before purpose – the development of cooperation between cultural heritage institutions in Sweden*. W: 68 IFLA Conference and General Council. Glasgow, 18-24.08.2002. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/096-141e.pdf>.
 170. UNESCO thesaurus. UNESCO, 2007. [online]. Tryb dostępu: <http://databases.unesco.org/thesaurus/>.
 171. UNESCO Libraries Portal, 2005. [online]. Tryb dostępu: http://www.unesco.org/cgi-bin/webworld/porta1_bib2/cgi/page.cgi?g=index.shtml;d=1.
 172. Urry J.: *Socjologia mobilności*. Warszawa 2009.
 173. Ustawa z 27.06.1997 r. o bibliotekach. Dz. U. 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zmianami.
 174. Walczak A.: *Działalność Library Architecture Group a użytkownicy biblioteki*. W: Kocójowa M., red.: *Biblioteka: klucz do sukcesu użytkowników*. Seria III: e-Publikacje IINiB UJ, nr 5. [dokument elektroniczny: płyta CD].
 175. Wawrzak-Chodaczek M., red.: *Komunikacja społeczna w świecie wirtualnym*. Toruń 2008.
 176. Wiegand W. A.: *Library as place*. „North Carolina Libraries” online 2005, vol. 63 nr 3/4, s. 76-84. [online]. Tryb dostępu: http://www.nclaonline.org/NCL/ncl/NCL_63_3-4_Fall-Winter2005.pdf.

177. *Wytyczne dotyczące usług w bibliotekach dla dzieci*. Tłum. E. B. Zybert. IFLA b.d. [online]. Tryb dostępu: <http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/ChildrensGuidelines-pl.pdf>.
178. Zaporowski A.: *Czy komunikacja międzykulturowa jest możliwa? Strategia kulturoznawcza*. Poznań 2006.
179. Zybert E. B.: *Kultura organizacyjna w bibliotekach*. Warszawa 2004.
180. Zybert E. B., Grabowska D., red.: *Książka, biblioteka, informacja w kręgu kultury i edukacji*. Warszawa 2008.
181. Zygmunt M.: *Ludzie listy piszą...* „Biuletyn Informacyjny Biblioteki Narodowej” 1999, nr 3, s. 29.
182. Zygmunt M.: *Sztuka rozmowy... telefonicznej*. „Biuletyn Informacyjny Biblioteki Narodowej” 1999, nr 4, s. 39.

27387

10.4

Sieć jest w języku polskim pojęciem wieloznacznym. Wśród jego interpretacji znajdują się m.in. techniczna (informatyczna), organizacyjna i socjologiczna, które stanowią tło dla rozważań przedstawionych w tej książce. Termin *sieć* pojawia się w dziś w kontekstach technicznym, socjologicznym, informacyjnym, kulturoznawczym, antropologicznym. Ciekawa wydała mi się próba przyjrzenia się, jak w społeczeństwie sieciowym, sieciach społecznych – rzeczywistych i wirtualnych lokują się dziś biblioteki i bibliotekarze. Z tej ciekawości powstała niniejsza książka. Jej celem jest pokazanie choćby w części złożoności relacji, w jakich funkcjonują biblioteki i bibliotekarze na co dzień.

Książka nie stanowi w założeniu wyczerpującej analizy kulturowych i socjologicznych wymiarów działalności bibliotek. Moim celem była raczej próba wykorzystania badań prowadzonych w innych dyscyplinach w analizie wybranych aspektów codzienności bibliotecznej. Wobec tempa zmian społecznych, mieszania się kultur, powszechnej dostępności informacji, niemożliwe wydaje się uchwycenie i opisanie stabilnego obrazu bibliotek w tak zmiennym otoczeniu. Poszczególne tezy mogą więc stanowić punkt wyjścia do dalszych badań, w oparciu o specyfikę uwarunkowań środowiska lokalnego, jak również uwrażliwić na sytuacje i wydarzenia, z jakimi na co dzień można mieć do czynienia w bibliotekach.

Małgorzata Kisilowska (ze *Wstępu*)



Seria wydawana przez Wydawnictwo
STOWARZYSZENIA BIBLIOTEKARZY POLSKICH
we współpracy
Z INSTYTUTEM INFORMACJI NAUKOWEJ
I STUDIÓW BIBLIOLOGICZNYCH
UNIwersytetu Warszawskiego

