

[otwarcibibliotekarze.eu](http://otwarcibibliotekarze.eu)

# **Materiały z VI Forum Młodych Bibliotekarzy**

Poznań, 15–16 września 2011 r.

Recenzenci

dr hab. UW Małgorzata Kisilowska

dr Artur Jazdon

Redakcja

mgr Aleksandra Szulc

Redaktor językowy

mgr Emilia Słomińska

Projekt logo

Tomasz Sudół

Projekt okładki

Aleksandra Szulc

Skład

Garmond Oficyna Wydawnicza

Copyright by Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu

Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich w Warszawie 2013

ISBN 978-83-60961-08-7

Druk: Zakład Graficzny UAM, ul. H. Wieniawskiego 1, 61-712 Poznań

# Spis treści

Wstęp .....	7
-------------	---

## I. E-bibliotekarz

**Bożena Jaskowska**

Biblioteka – pełna mobilizacja.....	11
-------------------------------------	----

**Krzysztof Lityński, Dominika Paleczna**

Strona biblioteki na Facebooku – z czym to się je? .....	25
--	----

**Leszek Szafrąński**

Wykorzystanie programów firmy Google przy tworzeniu Jagiellońskiej Biblioteki Cyfrowej.....	35
---	----

**Joanna Martyniuk**

Książnica Podlaska im. Łukasza Górnickiego .....	43
--	----

**Damian Zalewski**

Czy bibliotekarz może być cyfrowym ogrodnikiem? .....	51
---	----

**Katarzyna Baran**

Z duchem czasu... Nowoczesne, dofinansowywane ze środków europejskich. Technologie udostępniania i zabezpieczania zbiorów w Bibliotece Wydziałowej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ .....	69
---	----

## II. Rozwój osobisty

**Ewa Matczuk**

Rola coachingu jako instrumentu w realizacji celów biblioteki .....	79
---	----

**Magdalena Musiela**

Przełamywanie barier w procesie komunikacji w środowisku bibliotecznym... ..	85
--	----

**Anna Rutkowska**

Trudny czytelnik w bibliotece – sposoby komunikacji .....	95
---	----

**Iwona Marchewka, Magdalena Kokosińska**

Komunikacja z trudnym... bibliotekarzem, czyli o komunikacji w bibliotece inaczej .....	103
---	-----

**Marzena Błach, Justyna Buczyńska-Łaba**

Problematyka komunikacji w środowisku bibliotekarskim. Próba oceny zjawiska na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego w wybranych bibliotekach krakowskich .....121

**Lidia Lewicka**

Po drugie czytelnik, a po pierwsze ... ? .....141

**III. Kulturalny Bibliotekarz****Kiriakos Chatsipentidis**

Narracyjne gry fabularne. Aspekty terapeutyczne .....147

**Aneta Szadziewska**

Zachęcanie do czytania na podstawie projektu eTwinning „Bookraft” .....153

**Magdalena Biniś-Szkopek, Magdalena Marcinkowska**

Działalność kulturalna bibliotek naukowych – nieograniczone możliwości na przykładzie PAN Biblioteki Kórnickiej .....173

**Alicja Sobańska**

Czy będziesz wiedział(a), jakim posłużyć się gestem powitania, gdy do biblioteki zawitają Maorysi? Komunikacja niewerbalna a różnice kulturowe .....183

**Beata Śliwińska**

Strach ma wielkie oczy, a lęk ma wiele twarzy – czyli o oswojaniu bibliotek słów kilka .....201

**Justyna Daniel**

Magia w bibliotece na przykładzie Biblioteki Publicznej Miasta i Gminy Jarocin .....217

**IV. Biblioteki w Europie****Kinga Adamiak**

Działalność biblioteki Biblioteca Università degli Studi di Milano Bicocca w Mediolanie na tle bibliotekarstwa włoskiego .....227

**Paweł Pioterek**

Staż w Hiszpanii – biblioteczna podróż przez Hiszpanię.....241

**Karolina Majcher, Elżbieta Czyżewska, Joanna Bugzel**

Biblioteka Nowego Uniwersytetu Bułgarskiego w Sofii – wrażenia i spostrzeżenia z wyjazdu zorganizowanego w ramach programu Erasmus.....251

**Monika Długa**

Marzenie bibliotekarza – Dania.....269

**Agata Wdowik**Kształtowanie wizerunku biblioteki na przykładzie Biblioteki Uniwersytetu  
Amsterdamskiego.....275**Małgorzata Byra**

Biblioteki Saksonii i Turyngii – relacja z wyjazdu studyjnego .....283

**Magdalena Seta**

Biblioteki ELLS (The Euroleague for Life Sciences).....295

**V. Wyniki ankiety ewaluacyjnej. Wnioski****Katarzyna Zygmunt, Magdalena Słocińska**

Poznańskie VI Forum Młodych Bibliotekarzy w badaniu ankietowym .....305



## Wstęp

W dniach 15–16 września 2011 roku w Poznaniu odbyło się VI Forum Młodych Bibliotekarzy. Organizatorem spotkania było Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, współpracujące z kilkoma bibliotekami poznańskimi i wielkopolskimi: Biblioteką Uniwersytecką Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza, Biblioteką Główną Uniwersytetu Ekonomicznego, Biblioteką Wyższej Szkoły Bankowej, Biblioteką Raczyńskich, Wojewódzką Biblioteką Publiczną i Centrum Animacji Kultury, Biblioteką Politechniki Poznańskiej, Biblioteką Wyższej Szkoły Umiejętności Społecznych oraz Miejską Biblioteką Publiczną w Lesznie.

Celem spotkania, skierowanego do bibliotekarzy z całej Polski, reprezentujących biblioteki publiczne, szkolne i szkół wyższych, było wskazanie możliwości rozwoju, poszerzenie horyzontów zawodowych i osobistych młodych bibliotekarzy.

Hasło Forum „OtwarcieBibliotekarze.eu” nawiązywało do przewodnictwa Polski w Radzie Unii Europejskiej w 2011 roku oraz przyjęcia formuły otwartej konferencji, której idea wywodzi się ze światowego ruchu Open Access (Otwarty Dostęp), promującego otwarty dostęp do zasobów wiedzy. Znaczna część prezentowanych treści w formie prezentacji, referatów w wersji preprint, posterów, wideorelacji została opublikowana w wolnych licencjach, na różnych portalach internetowych np.: portalu bibliotekarzy i pracowników informacji EBIB, ogólnopolskim portalu bibliotekarskim SBP, stronach domowych partnerskich bibliotek, wybranych serwisach społecznościowych oraz portalu SlideShare (zamieszczone tam prezentacje można oglądać, komentować i oceniać). Wsparcie w realizacji powyższej idei podczas trwania obrad zapewnił zespół projektu Otwarta Konferencja.

Tematyka wystąpień obejmowała między innymi zagadnienia z zakresu komunikacji interpersonalnej, animacji kulturalnej, nowych technologii, a także europejskich rozwiązań w bibliotekarstwie. Podczas VI Forum wykłady i warsztaty podzielono na cztery panele tematyczne: „Biblioteki w Europie”, „E-bibliotekarz”, „Rozwój osobisty”, „Kulturalny Bibliotekarz”.

W tomie pokonferencyjnym znalazły się referaty, które nie są jednorodne merytorycznie, jednak zgodnie z założeniami spotkania, dano możliwość wszystkim młodym referentom zredagowania swoich myśli i niejednokrotnie debiutu naukowego.

Część referatów ma charakter opracowań naukowych z zachowaniem wszelkich formalnych wymogów, inne są swobodnymi refleksjami i obserwacjami autorów z ich podróży, wizyt w zagranicznych bibliotekach, osobistych doświadczeń

z pracy w bibliotekach, a dotyczących kontaktu z użytkownikami lub stosowaniem nowych technologii.

Podsumowaniem VI Forum Młodych Bibliotekarzy są wyniki badań ankietowych przeprowadzonych i opracowanych przez Magdalenę Słocińską i Katarzynę Zygmunt. Wskazują one na celowość organizowania tego typu spotkań, dających możliwość wymiany doświadczeń i poglądów bibliotekarzy.

# I

## E-bibliotekarz



## Biblioteka – pełna mobilizacja

**Abstrakt.** W obliczu stale wzrastającej popularności technologii mobilnych biblioteki nie mogą pozostać obojętne na to zjawisko. Celem referatu jest przybliżenie praktycznych zastosowań narzędzi mobilnych w usługach biblioteczno-informacyjnych oraz działaniach marketingowych. Mobilna witryna, mobilny katalog OPAC, aplikacje biblioteczne, wykorzystanie geolokalizacji oraz mobilnych serwisów społecznościowych, a także kodów QR i rozszerzonej rzeczywistości – to podstawowe tematy omawiane podczas wystąpienia. Na zakończenie zostaną przedstawione również praktyczne porady dotyczące wdrożenia podstawowych mobilnych usług bibliotecznych – na przykładzie doświadczeń Biblioteki Uniwersytetu Rzeszowskiego.

**Słowa kluczowe:** mobile, mobilne usługi biblioteczne, m-library, mobilna biblioteka, marketing społecznościowy.

„Dla każdego, w każdym miejscu i o każdej porze” – w momencie początkowej ekspansji Internetu do bibliotekarstwa, tak właśnie mówiło się o nowych usługach bibliotecznych, opartych na rozwijających się technologiach informacyjno-komunikacyjnych. Teoretycznie idea ta była możliwa do realizacji i w większości przypadków była realizowana – o ile jednak użytkownik miał dostęp do stacjonarnego komputera podłączonego do sieci, a jego biblioteka aktywnie technologie informacyjne wykorzystywała. Tak naprawdę dopiero dziś, dzięki dynamicznie rosnącej popularności i skali wykorzystania narzędzi i urządzeń mobilnych, ta idea może być realizowana kompleksowo i całkowicie. Biblioteka mobilna (*m-library*), biblioteka w kieszeni (*pocket library*) – to określenie kolejnego obszaru działań dla bibliotekarzy, który oparty na narzędziach i usługach mobilnych, adresowany jest do użytkowników smartfonów oraz tabletów, czyli w niedalekiej przyszłości – dla wszystkich.

Świat – nie tylko Stany Zjednoczone i Europa Zachodnia, ale również kraje z regionu Azji i Pacyfiku – oszalał na punkcie mobilności. Według prognoz firmy Cisco przesył danych w sieciach komórkowych na świecie będzie w najbliższych latach stale i dynamicznie wzrastać. Podczas gdy w 2011 roku wzrost przesyłu danych w sieciach mobilnych w porównaniu z rokiem poprzednim wyniósł 159%, tak do 2015 roku powiększy się on niemal 26-krotnie i przekroczy wartość 630

terabajtów miesięcznie<sup>1</sup>. Będzie to oczywiście powiązane z dynamicznie rosnącą na rynku liczbą smartfonów, tabletów oraz notebooków. Analitycy firmy Gartner przewidują, że do 2015 roku sprzedaż smartfonów na świecie przekroczy liczbę 631 mln. Już w 2011 roku sprzedanych zostanie 468 mln urządzeń, przy czym najwięcej (38,5%) z systemem operacyjnym Android oraz w dalszej kolejności iOS (19,4%) oraz Symbian (19,2%)<sup>2</sup>. Obok smartfonów, mobilną gorączkę napędzają też stosunkowo młode na rynku tablety. Podczas gdy w 2010 roku na całym świecie sprzedano ich zaledwie 17,6 mln sztuk, tak w 2015 roku liczba ta zwiększy się 16-krotnie i przekroczy poziom 294 mln<sup>3</sup>. Na rynku tabletów, najbardziej popularnymi urządzeniami będą – według ekspertów Gartnera – produkty firmy Apple.

Omawiane trendy przenikają też do Polski, choć trudno tu o wiarygodne dane dotyczące liczby smartfonów w rękach polskich użytkowników. Szacunki i prognozy są jednak bardzo optymistyczne. Z danych GFK Polonia wynika, że w 2011 roku smartfony uzyskają znaczący udział w sprzedaży telefonów komórkowych w Polsce sięgający nawet 41%<sup>4</sup>. A w kolejnych latach odsetek ten będzie stale wzrastać. Według analityków firmy Pyramid Research, w 2015 roku smartfony stanowiąc będą nawet 60% polskiego rynku, a ich sprzedaż osiągnie poziom 8 mln sztuk, co oznacza, że znajdą się w ręku prawie co piątego mieszkańca kraju. Dzięki temu Polska ma stać się najszybciej rozwijającym się rynkiem smartfonów w Europie Środkowo-Wschodniej<sup>5</sup>.

Wraz z urządzeniami mobilnymi pojawiają się nowe usługi (komunikacyjne, informacyjne, rozrywkowe), które to z kolei kreują nowe potrzeby ich użytkowników. Informacja tu i teraz, interakcja z elementami rozrywki, szybkość i personalizacja, uczestnictwo w społecznościach, geolokalizacja – oto, czego przede wszystkim oczekują obecnie użytkownicy nowoczesnych urządzeń mobilnych. Biblioteki nie mogą pozostać głuche na tego typu potrzeby i oczekiwania.

---

<sup>1</sup> Cisco Visual Networking Index: Global Mobile Data Traffic Forecast Update, 2010–2015 Cisco, 2011 [on-line] [dostęp: 28.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: [http://www.cisco.com/en/US/solutions/collateral/ns341/ns525/ns537/ns705/ns827/white\\_paper\\_c11-520862.pdf](http://www.cisco.com/en/US/solutions/collateral/ns341/ns525/ns537/ns705/ns827/white_paper_c11-520862.pdf).

<sup>2</sup> Gartner Says Android to Command Nearly Half of Worldwide Smartphone Operating System Market by Year-End 2012 Gartner, 2011 [on-line] [dostęp: 28.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=1622614>.

<sup>3</sup> Gartner Says Apple iOS to Dominate the Media Tablet Market Through 2015, Owning More Than Half of It for the Next Three Years Gartner, 2011 [on-line] [dostęp: 28.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=1626414>.

<sup>4</sup> M. Fura, *Smartfony gotowe na wszystko*, „Dziennik Gazeta Prawna” [on-line] [dostęp: 29.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: [http://biznes.gazetaprawna.pl/artykuly/528945,smartfony\\_gotowe\\_na\\_wszystko.html](http://biznes.gazetaprawna.pl/artykuly/528945,smartfony_gotowe_na_wszystko.html).

<sup>5</sup> *Raport Mobile 2011*, Warszawa: Internet Standard, 2011 s. 19 [on-line] [dostęp: 26.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.internetstandard.pl/whitepapers/1757/Raport.mobi-2011.html>.

## Mobilna biblioteka

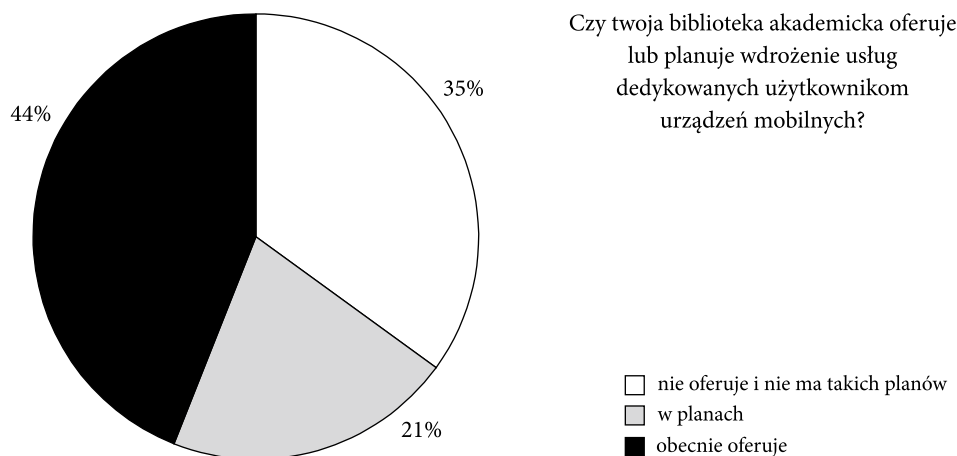
Co to jest mobilna biblioteka? Jeszcze nie tak dawno utożsamiać ją można było tylko z bibliobusem wyposażonym w odpowiedni księgozbiór, który odwiedzał małe miejscowości, będąc swoistym oknem na świat książki i słowa pisanego. Dziś biblioteka mobilna jest również oknem na świat, ale na świat znacznie większy. Dostęp do potrzebnej informacji i wiedzy możliwy jest tu bowiem już po kilku kliknięciach (lub dotknięciach wyświetlacza) i dzieje się to naprawdę w każdym miejscu i w dowolnie wybranym czasie. Warto podkreślić, że dzięki obecności bibliotek w obszarze mobile tworzyć można swoiste mosty między tym, co realne i tym, co wirtualne, wzbogacając tradycyjne usługi biblioteczne o wartość dodaną: typową i specyficzną tylko dla mobilności. Wszystko to sprawia, że mobilna biblioteka nie jest jedynie „przedłużeniem” witryny internetowej – biblioteka mobilna to nowa jakość, nowa forma świadczenia usług, a także dodatkowa oferta narzędzi dostarczanych użytkownikom z wykorzystaniem różnych technologii mobilnych.

W budowaniu oferty dla użytkowników urządzeń mobilnych bibliotekarze na pewno powinni uwzględnić dwa podstawowe elementy: witrynę wraz z usługą „zapytaj bibliotekarza” oraz mobilny katalog OPAC. Są to usługi wychodzące naprzeciw potrzebie jak najszybszego uzyskania konkretnej informacji przez czytelnika. Ciekawe możliwości niosą też ze sobą narzędzia typowe dla mobilności jak np. kody QR, geolokalizacja, technologie AR (*Augmented Reality* tj. rozszerzona rzeczywistość) i NFC (*Near Field Communication* tj. łączność bliskiego zasięgu), które to zaczynają wzbogacać ofertę zagranicznych bibliotek, a także usługi przybliżające zbiory biblioteki w postaci specjalnych aplikacji dedykowanych konkretnym systemom operacyjnym oraz opracowane przez bibliotekarzy katalogi rekomendowanych mobilnych treści i aplikacji przydatnych użytkownikom. Nie można zapominać też o mobilnym udostępnianiu swych zasobów w postaci dostosowanych do urządzeń mobilnych ebooków i audiobooków. Lista możliwych obszarów do zagospodarowania przez bibliotekarzy jest więc ogromna<sup>6</sup>, a wybór i wdrożenie odpowiednich rozwiązań zależy od typu biblioteki i potrzeb użytkowników oraz stopnia technologicznego zaawansowania konkretnej instytucji<sup>7</sup>.

---

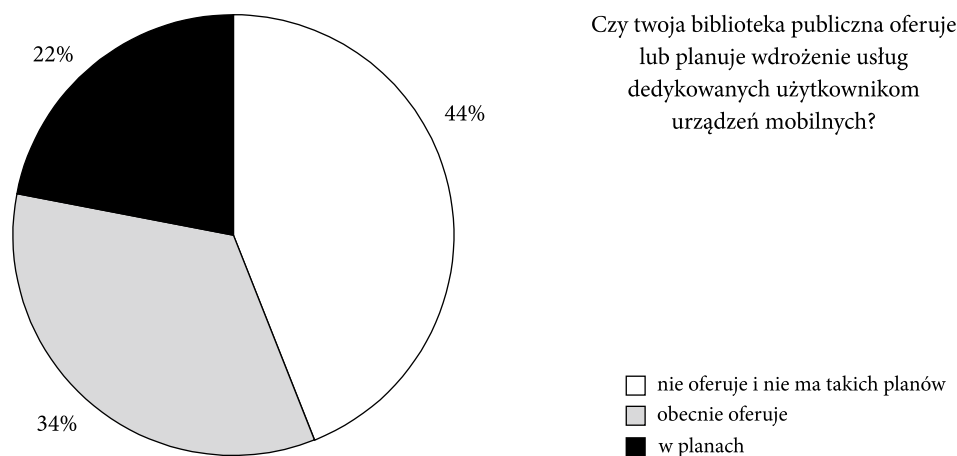
<sup>6</sup> Zob. np. T. Vollmer, *There's an app for that! Libraries and Mobile Technology: an introduction to public policy considerations*, Policy Brief” 2010 June, No 3 [on-line] [dostęp: 01.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oitp/publications/policy-briefs/mobiledevices.pdf>.

<sup>7</sup> Zob. G. Needham, M. Ally, *M-libraries 2: libraries on the move to provide virtual access*, Ed. London: Facet Publishing, 2010.



Wyk. 1. Mobilne usługi w amerykańskich bibliotekach akademickich

Źródło: Mobile Libraries Survey 2010



Wyk. 2. Mobilne usługi w amerykańskich bibliotekach publicznych

Źródło: Mobile Libraries Survey 2010

Z badań pt. „Mobile Libraries Survey 2010” opisanych przez Lisę Carlucci Thomas na łamach „Library Journal” w październiku 2010 roku (próbą liczyła 483 bibliotek, w tym 291 bibliotek akademickich) wynika, że bibliotekarze amerykańscy coraz powszechniej interesują się obszarem mobile<sup>8</sup>. Trend ten widoczny jest zwłaszcza w bibliotekarstwie akademickim. Okazuje się, że aż 44% bibliotek

<sup>8</sup> Th.L. Carlucci, *Gone mobile? (Mobile Library Survey 2010)*, *Library Journal* [on-line] [dostęp: 19.06.2011]. Dostępny w World Wide Web: [http://www.libraryjournal.com/lj/ljinprintcurrentissue/886987-403/gone\\_mobile\\_mobile\\_libraries\\_survey.html.csp](http://www.libraryjournal.com/lj/ljinprintcurrentissue/886987-403/gone_mobile_mobile_libraries_survey.html.csp).

akademickich deklaruje swą obecność w obszarze mobile, a 21% planuje taką działalność w najbliższej przyszłości. Zaledwie 35% bibliotek szkół wyższych nie jest zainteresowanych taką formą świadczenia swych usług (Wykres 1). Nieco inaczej sytuacja wygląda w bibliotekach publicznych, acz i w tym przypadku nie można lekceważyć faktu, że aż co trzecia biblioteka z tego sektora oferuje obecnie jakież usługi mobilne (Wykres 2). Warto podkreślić, że badanie przeprowadzono pod koniec 2010 roku – co już sugerować może, że niektóre dane wraz z upływem czasu zmieniły się na korzyść mobilności.

## **Mobilna witryna, katalog OPAC i zasoby**

Punktem wyjścia wszelkiej obecności biblioteki w obszarze mobile jest jej witryna. Albo lekka, dostosowana do przeglądania na małych wyświetlaczach telefonów i urządzeń mobilnych strona, albo specjalna aplikacja stworzona pod konkretny system operacyjny. Oba rozwiązania mają swe wady i zalety, bywa więc, że biblioteki (jak np. New York Public Library) oferują zarówno mobilną witrynę, jak i aplikacje. Serwis mobilny jest łatwiejszy do stworzenia i z założenia może być wykorzystywany we wszystkich modelach telefonów komórkowych oraz systemach operacyjnych. Jest w pełni interaktywny, uniwersalny i intuicyjny, gdyż z reguły przypomina tradycyjną witrynę WWW. Aplikacja zaś może nieść ze sobą wiele ciekawych i niestandardowych rozwiązań, których html nie potrafi, stworzona musi być jednak osobno pod każdy system operacyjny oraz wymaga dodatkowych umiejętności programistycznych, co – zwłaszcza w momencie tworzenia – może przemawiać na jej niekorzyść.

Specyfika mobilnej witryny bibliotecznej, wynikająca z faktu, że użytkownicy sięgają do niej doraźnie w celu uzyskania szybkiej i konkretnej odpowiedzi na dane pytanie, sprawia, iż treści na niej dostępne muszą być maksymalnie proste i czytelne. Powinna być ona kwintesencją całego serwisu online, a nawet samej istoty i sensu działania biblioteki. I w kilku dobrze zorganizowanych linkach dawać odpowiedź na wszelkie pytania, które pojawić się mogą w głowie mobilnego użytkownika. Na mobilnej witrynie bibliotecznej powinny się więc znaleźć dane teled adresowe i kontaktowe biblioteki wraz interaktywną mapą oraz link do mobilnego katalogu OPAC i konta bibliotecznego. Niezwykle ważnym elementem jest też usługa „zapytaj bibliotekarza”, dzięki której drogą zapytania w czasie rzeczywistym lub w formie mail czy SMS czytelnik będzie mógł szybko uzyskać potrzebne mu informacje. Wdrożenie dodatkowych usług mobilnych, również tych, które wykorzystują najnowsze technologie uzależnione jest od typu biblioteki, potrzeb użytkowników oraz możliwości wdrożeniowych i technologicznych samej instytucji.

Jak zaprojektować mobilną witrynę biblioteczną? Eksperti od usability mobilnych serwisów zalecają, by testować je i projektować na wiele urządzeń oraz by zwracać uwagę na niewielką wagę stron i optymalizację nawigacji. Ważna jest też ostrożność ze stosowaniem grafiki oraz nadużywaniem linków do sieci, a także odpowiednie operowanie kontrastem i stosowanie dużych ikon<sup>9</sup>. Inspiracji i dobrych wzorców dostarczyć mogą liczne przykłady mobilnych projektów bibliotek zagranicznych, których wykaz (niekompletny jednak) dostępny jest na jednej z podstron serwisu Wiki dla bibliotekarzy „Library Success: a best practices Wiki”<sup>10</sup>. Warto dodać, że wyzwaniem dla twórcy i projektanta mobilnej witryny jest jej uniwersalność i odpowiednie wyświetlanie w różnorodnych modelach telefonów oraz systemach operacyjnych, dlatego też testowanie zastosowanych rozwiązań jest jednym z najważniejszych elementów całego procesu wkraczania w mobile.



Rys. 1. Mobilna witryna Biblioteki Uniwersytetu Rzeszowskiego dostępna pod adresem <http://m.bur.univ.rzeszow.pl>

Nieodzownym elementem mobilnych usług biblioteki jest również katalog OPAC dostosowany do wyświetlania na małych ekranach urządzeń mobilnych. Niestety nie wszystkie wykorzystywane przez biblioteki zintegrowane systemy komputerowe oferują taką funkcjonalność lub przynajmniej dają możliwość samodzielnego dopisania kodu. Wersje mobilne tworzyć można m. in. do takich systemów jak Aleph, Primo, Horizon, są też na rynku oferowane komercyjne

<sup>9</sup> Zob. J. Samsel, *Internet w wersji mobilnej* [on-line] [dostęp: 31.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.symetryczna.pl/usability/internet-w-wersji-mobilnej/>.

<sup>10</sup> M-libraries [on-line] [dostęp: 15.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.libsuccess.org/index.php?title=M-Libraries>.

rozwiązania, które współpracować mogą z tradycyjnymi katalogami OPAC. Takie produkty to m. in. AirPac rozwijany przez producenta zintegrowanego systemu bibliotecznego Millennium firmę Innovative Interface, a także LibraryAnywhere (dostępny również w aplikacjach) kompatybilny – według zapewnień producenta – z większością bibliecznych katalogów takich jak np. Webpac i Webpac Pro, Horizon, Sirsi (eLibrary, iBistro, iLink, Web2), Polaris, Civica Spydus, Voyager 7, Koha, Follett, Infocentre, Companion Alexandria. Niektórzy producenci, jak np. Sirsi Dynix oferują też mobilne katalogi OPAC w postaci aplikacji (np. BookMyne), a dostawcy usług (np. Boopsie) na zamówienie stworzyć mogą mobilną wersję katalogu, jak stało się np. w przypadku międzynarodowego WordCat.

Mobilny katalog OPAC powinien dawać możliwość szybkiego przeglądania zasobów bibliotek i zamawiania książek, a także wgląd we własne konto czytelnika. Użyteczne jest wykorzystanie opcji geolokalizacji do zlokalizowania poszukiwanej książki np. w najbliższej filii, a także funkcjonalności społecznościowe pozwalające dzielić się ze znajomymi efektami poszukiwań. Jakie zasoby będzie mobilny katalog OPAC przeszukiwał, to kwestia samego systemu bibliotecznego, ale na pewno funkcjonalnym rozwiązaniem jest dostęp do całej kolekcji zasobów podzielonych według typów np. przez zakładki. Niektóre katalogi mobilne wyświetlają też okładki wyszukanych książek, co – mimo iż obciąża transfer danych – jest estetycznym i zgrabnym dodatkiem do tej usługi.

Z cytowanego wcześniej badania „Mobile Libraries Survey 2010” wynika, że mobilny katalog zbiorów oferuje obecnie 35% amerykańskich bibliotek akademickich i 31% bibliotek publicznych. Mobilny OPAC to również usługa, którą wdrożyć w najbliższym czasie planuje najwięcej z przebadanych bibliotekarzy, bo ponad połowa<sup>11</sup>.

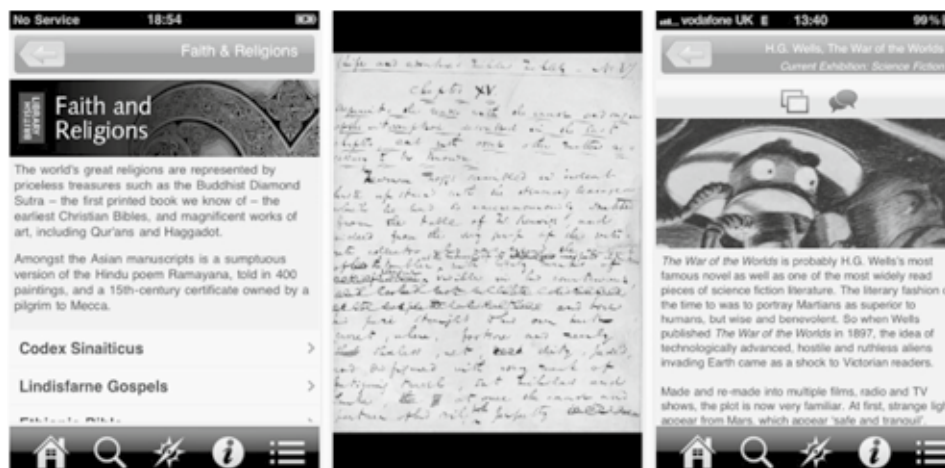
Mobilna witryna obok wspomnianych usług informacyjnych i katalogu mobilnego powinna – wzorem tradycyjnej witryny internetowej – stanowić bramę do rekomendowanych i sprawdzonych przez bibliotekarzy mobilnych zasobów przydatnych dla użytkowników. Linki do mobilnych treści naukowych (baz danych, katalogów centralnych) oraz użytecznych aplikacji bibliecznych i okołobibliecznych stanowią niezwykle ważny składnik mobilnej oferty biblioteki. Podobnie jak oferowanie w zoptymalizowanej do wyświetlania na urządzeniach mobilnych zasobów własnych bibliotek cyfrowych lub zbiorów audiowizualnych. W tym przypadku oprócz kwestii technicznych niezwykle ważnym czynnikiem warunkującym tego typu usługi są kwestie prawne i umowy licencyjne z autorami, wydawcami bądź dystrybutorami treści.

Mobilne przewodniki po najcenniejszych zasobach bibliecznych coraz częściej stanowią niezwykle ciekawe uzupełnienie tradycyjnej oferty bibliecznej – jednym z wielu przykładów (zaliczonych przez Sunday Times do 500 najlepszych

---

<sup>11</sup> Th.L. Carlucci, *Gone mobile? (Mobile Library Survey 2010)*, „Library Journal”.

aplikacji w iStore) jest aplikacja „Treasure” poświęcona zabytkowym zbiorom British Library.



Rys. 2. Treasures, aplikacja British Library opracowana wspólnie z firmą Toura

Źródło: <http://www.bl.uk/app>

## W pogoni za mobilnym użytkownikiem

Z szeregu licznych narzędzi mobilnych bibliotekarze nie tylko mogą wybrać te, za pośrednictwem których świadczyć będą swe „tradycyjne” usługi biblioteczno-informacyjne, pośrednicząc w dostępie do wiedzy i słowa pisanego oraz oferując własne zasoby cyfrowe. Na efektywne i kreatywne wykorzystanie czeka też wiele innych mobilnych rozwiązań, dzięki którym wzmacniać można lojalność użytkowników oraz prowadzić skuteczną kampanię wizerunkową. Aby wiedzieć, do jakich narzędzi sięgnąć, warto w tym miejscu poznać sposoby korzystania z mobilnego internetu przez użytkowników – a te, jak wskazują badania, związane są głównie z rozrywką, informacją i komunikowaniem się oraz geolokalizacją.

Z danych firmy badawczej ComScore wynika, że mobilne gry, wyszukiwanie informacji, oglądanie wideo, korzystanie z map i geolokalizacji oraz z serwisów umożliwiających komunikację w czasie rzeczywistym to najpopularniejsze czynności wykonywane przez mobilnych użytkowników ze Stanów Zjednoczonych, Europy oraz Japonii<sup>12</sup>. Badanie przeprowadzone przez Wirtualną Polskę w 2010

<sup>12</sup> *Mobile activities in the US, EU% and Japan*. ComScore Mobilens, 2010 [on-line] [dostęp: 29.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: [http://www.comscore.com/Press\\_Events/Presentations\\_Whitepapers/2011/2010\\_Mobile\\_Year\\_in\\_Review](http://www.comscore.com/Press_Events/Presentations_Whitepapers/2011/2010_Mobile_Year_in_Review).

roku dowodzi zaś, że Polacy oprócz zwykłego przeglądania stron przez telefon komórkowy (w tym przeglądania stron znanych z „tradycyjnego” internetu), **korzystają** głównie z aplikacji – 45%, różnych form komunikacji (zwłaszcza poczty elektronicznej – 42%, serwisów społecznościowych – 39% i komunikatorów – 32%), a także planów miast i geolokalizacji – 44%<sup>13</sup>.

Oferta dodatkowych mobilnych usług bibliotecznych, za pośrednictwem których przyciągnąć można użytkowników zafascynowanych najnowszymi technologiami, zbudowana być więc powinna m. in. w oparciu o geolokalizację, rozrywkę oraz wykorzystywać potencjał społeczności i zalety szybkiego udostępniania informacji drogą mobilną.

Społecznościowe serwisy geolokalizacyjne (ang. *Location Based Social Networks*) np. Foursquare, Gowalla, Yelp, które wykorzystują zalety urządzeń mobilnych i GPS, a także mechanizmy społecznościowe istnieją jakby na granicy świata wirtualnego i rzeczywistego. Pozwalają użytkownikom odnajdywać swych znajomych w okolicy oraz „meldować się” (ang. *check-in*) w konkretnych miejscach, a firmom bądź instytucjom dają możliwość tworzenia swoistych programów lojalnościowych dla osób, które robią to się najczęściej. Do tego dochodzi możliwość społecznościowego oceniania i rekomendacji, a także czerpanie różnorodnych korzyści poprzez „meldowanie się” w miejscach widocznych w serwisie i zbieranie punktów (*badgy*) uprawniających np. do bonusów czy zniżek. Serwisy geolokalizacyjne, które głównie skierowane są do firm komercyjnych: sklepów, restauracji, instytucji rozrywkowych wykorzystywane są również przez organizacje non-profit, w tym i biblioteki. Np. swój lojalnościowy system premiowania najbardziej aktywnych użytkowników meldujących się w bibliotecznym gmachu uruchomiła w serwisie Foursquare New York Public Library. Dla czytelników meldujących się pięć razy w tym samym budynku lub trzy razy w różnych oddziałach biblioteki czekają specjalne karty Foursquare Friends Membership uprawniające do preferencyjnego korzystania z zasobów biblioteki. Najwytrwalsi zaś – meldujący się minimum dziesięć razy, mogą sobie zrobić zdjęcie przed uwiecznionym w filmie „The Day After Tomorrow” kominkiem w Trustees Room.

Zalety geolokalizacji wykorzystać można również w aplikacjach dedykowanych wirtualnym wycieczkom po bibliotece lub kampusie uniwersyteckim. W tym przypadku dodatkowo sięgnąć można po technologię Augmented Reality, tj. nakładania specjalnych warstw (tekstowych i graficznych) na „skanowany” telefonem przez użytkownika obiekt i tym samym wzbogacania kamerowanego otoczenia o dodatkowe informacje. Istota „rozszerzania rzeczywistości” wykorzystana

---

<sup>13</sup> *Jak Polacy korzystają z mediów mobilnych?*, Wirtualna Polska, 2011 [on-line] [dostęp: 26.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://reklama.wp.pl/get,43,Jak-Polacy-korzystaja-z-mediow-mobilnych,wiadomosci.html>.

została np. w aplikacji na iPhone'a o nazwie WolfWalk stworzonej w North Carolina State University. Dzięki geolokalizacji użytkownik wyświetlać może adekwatne do miejsca, w którym przebywa dodatkowe informacje historyczne oraz ilustracje, zdjęcia, animacje i filmy przybliżające dany obiekt lub wybitne postaci z nim związane<sup>14</sup>. Podobne funkcjonalności oferuje aplikacja BeaverTracks, stworzona do przybliżenia otoczenia i biblioteki Oregon State University<sup>15</sup>.



Rys. 3. Aplikacja WolfWalk – wirtualny, mobilny spacer po kampusie i bibliotece NC State University  
 Źródło: <http://www.lib.ncsu.edu/dli/projects/wolfwalk/screenshots/web/>

<sup>14</sup> *Explore NC State history right on your phone*, NCSU Libraries, 2010 [on-line] [dostęp: 16.04.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.lib.ncsu.edu/wolfwalk/>.

<sup>15</sup> *BeaverTracks historical locations & walking tour*, Oregon State Libraries, 2011 [on-line] [dostęp: 16.04.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://osulibrary.oregonstate.edu/beavertracks>.

Po narzędzia geolokalizacyjne sięgnąć można również, projektując społecznościowe gry dla użytkowników biblioteki. Odbywa się to w duchu nowego trendu komunikacji marketingowej zwanego „grywalizacją” (ang. *gamification*), który polega na dodaniu tzw. mechaniki gier (wyzwanie, punkty, poziomy, tabele wyników, adrenalina i zabawa, nagrody itp.) do aspektów życia, które do tej pory z graniem nie miały wiele wspólnego<sup>16</sup>. Wyrzucanie śmieci, wchodzenie po schodach, czy np. wypożyczanie książek sprowadzić można do społecznościowej gry, w której zbierając punkty (np. przez geolokalizacyjne „meldowanie” się) i przechodząc na wyższe poziomy, rywalizuje się o zwycięstwo. Czy ten obszar oparty na towarzyszących ludziom od wieków elementach współzawodnictwa i rywalizacji może być zagospodarowany również przez biblioteki? Bibliotekarze z Albertsons Library w angażowanie użytkowników wokół swojej marki wybrali komercyjne narzędzie do tworzenia geolokalizacyjnych gier społecznościowych SVNGR.com i zaproponowali im zabawę w zbieranie punktów za rozwiązywanie zagadek i meldowanie się w budynku bibliotecznym<sup>17</sup>. Krok dalej poszła New York Public Library, organizując społecznościową grę „Find the Future”. Gra polegała na rozwiązywaniu zagadek związanych z historią NYPL oraz Stanów Zjednoczonych przez 500 uczestników w ciągu jednej nocy w budynku bibliotecznym, a także przez chętnych do poszukiwania przyszłości internautów za pośrednictwem strony <http://game.nypl.org>. W grze wykorzystane zostały technologie mobilne (aplikacje, geolokalizacja, fotokody), a efektem rywalizacji i tym samym nagrodą dla uczestników ma zostać wspólnie napisana książka, która znajdzie się w zbiorach księżnicy. I stanie się wraz z jej autorami, częścią przyszłości.

Ciekawe możliwości marketingowe i informacyjne niosą z sobą kolejne narzędzia mobilne tj. fotokody (kody QR, ang. *Quick Response*). Fotokody tym różnią się od standardowych kodów kreskowych, że informacje w nich zakodowane mogą być przedstawione nie tylko w postaci horyzontalnej, ale również wertykalnej – tj. dwuwymiarowo. Dzięki temu w małym kwadraciku zapisać można znacznie większą liczbę informacji – od prostych wizytówek, adresów stron czy linków do YouTube, na odpowiednio skonfigurowanym koszyku zakupów gotowym do wysłania w sklepie internetowym, zaawansowanych aplikacjach „przedłużających” przekaz marketingowy lub specjalnie wypełnionych formularzach skończywszy. Fotokody tworzy się za pomocą bezpłatnych programów dostępnych w sieci, a czytuje telefonem komórkowym z zainstalowaną (również bezpłatną) aplikacją.

<sup>16</sup> N. Hatałska, *Nowe trendy w branży e-marketingu*, w: „Raport AdStandard 2011”, Warszawa: Internet Standard, 2011 s. 15-26 [on-line] [dostęp: 10.04.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.internetstandard.pl/whitepapers/1705/Raport.adStandard2011.html>.

<sup>17</sup> A.E. Vecchione, M. Mellinger, *Beyond Foursquare: Library Treks with SCVNGR*, „Handheld Librarian” IV. Feb. 2011 [on-line] [dostęp: 31.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: [http://works.bepress.com/amy\\_vecchione/23](http://works.bepress.com/amy_vecchione/23).

Biblioteki wykorzystują fotokody na wiele sposobów: jako odnośniki do mobilnych lub tradycyjnych witryn i dodatkowych materiałów w sieci, w formie generowanych automatycznie formularzy kierowanych do bibliotekarzy, jako narzędzie wykorzystywane w szkoleniach z zakresu edukacji informacyjnej lub ułatwiające orientację po budynku bibliotecznym<sup>18</sup>. Tzw. *mobile tagging* to jedna w ciekawych form marketingu mobilnego, która z racji swej prostoty i użyteczności może być stosowana przez bibliotekarzy na wielu obszarach.

Technologią rozwijaną dopiero w środowisku komercyjnym, ale która również ma szansę na zaistnienie w bibliotecznej rzeczywistości jest NFC (ang. *Near Field Communication*) tj. radiowy, krótkozasięgowy standard komunikacji umożliwiający wymianę danych z prędkością kilkuset bitów na sekundę na odległość 20 cm. Zalety NFC (m. in. krótki zasięg, konieczność potwierdzenia zapytania wysłanego z drugiego urządzenia) sprawia, iż możliwości jego wykorzystania są bardzo duże m. in. w bezgotówkowych płatnościach za pomocą telefonu wyposażonego w technologię NFC (wbudowany moduł lub specjalna naklejka z chipem). Takim portfelem w telefonie interesują się najwięksi gracze rynku technologicznego m. in. Google i Samsung, a także banki i operatorzy komórkowi, bez współpracy z którymi usługi tego typu nie będą mogły być wdrożone, co pozwala sądzić, że rozwijana od kilku lat technologia NFC przebije się na rynku i zyska popularność. Wybiegając w przyszłość, można sobie wyobrazić, że w bibliotekarstwie technologia NFC, oprócz typowego zastosowania w płatnościach mobilnych, może również zastąpić kartę biblioteczną, a smartfon stać się samoobsługowym narzędziem do wypożyczania książek. Już teraz trwają pilotażowe projekty, związane z wdrożeniem technologii zbliżeniowej w środowisku akademickim<sup>19</sup>.

## Poznaj potrzeby użytkowników i ucz się od najlepszych

Wdrożenie podstawowych mobilnych usług w bibliotece nie jest tak trudne, jak mogłoby wydawać się na początku. Przede wszystkim należy poznać oczekiwania swoich użytkowników, a także mieć świadomość trendów zachodzących w tym obszarze i zachowań odbiorców mobilnych usług. Nie bez znaczenia jest posiadanie i stałe rozwijanie wiedzy i kompetencji z zakresu projektowania mobilnych

---

<sup>18</sup> Zob. B. Jaskowska, *Zakodowani* [wpis na blogu, 11.07.2011] [on-line] [dostęp: 11.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://jaskowska.blogspot.com/2011/07/zakodowani.html>.

<sup>19</sup> Zob. G.M. Miraz, I. Luque, R.M.A. Gómez-Nieto, *Applications of Near Field Communication technology in university environments*, „The Journal of E-working” 2009 , Vol 3, Issue 1, pages 52-64.

stron<sup>20</sup> czy aplikacji lub dysponowanie środkami finansowymi, by móc te działania zlecić dostawcom zewnętrznym. Warto też zamienić własny telefon komórkowy na smartfon oraz zacząć eksperymentować, testować i wykorzystywać różnorodne usługi i narzędzia mobilne w życiu codziennym. Dostarczając usługi mobilne, nie należy zaś zapominać o użytkownikach, dla których jest to dziedzina całkiem nieznaną – edukowanie ich to jeden z podstawowych filarów obecności biblioteki w mobilnym świecie. Biblioteki zagraniczne wypracowały wiele ciekawych rozwiązań i implementacji mobilnych usług – warto więc sięgać też po te dobre wzorce i uczyć się od najlepszych. Cały czas nie zapominając o specyfice otoczenia własnej instytucji oraz potrzebach swoich użytkowników.

Świadczenie tradycyjnych usług bibliotecznych drogą mobilną, brokering mobilnych zasobów informacyjnych, prowadzenie działań marketingowych z wykorzystaniem narzędzi mobilnych oraz edukacja użytkowników z zakresu mobilności to kolejne obszary do aktywnego działania bibliotek i bibliotekarzy. Trudno będzie sprostać temu zadaniu bez stałego pogłębiania wiedzy i zdobywania nowych umiejętności z zakresu najnowszych technologii.

---

<sup>20</sup> Zob. C. Hanson, *Libraries and Mobile Services*, Chicago: ALA TechSource, 2011. S. 24-31.



Krzysztof Lityński

bibliosfera.net

Dominika Paleczna

bibliosfera.net

---

## Strona biblioteki na Facebooku<sup>1</sup> – z czym to się je?<sup>2</sup>

**Abstrakt.** W artykule przedstawiono sposoby na dotarcie do użytkownika za pomocą strony w serwisie Facebook przy użyciu funkcji oferowanych przez tę platformę. Zdefiniowano główny cel posiadania konta biblioteki w serwisie; zwrócono uwagę na proces przygotowania się i planowania komunikacji. Na podstawie obserwacji istniejących stron bibliotek na Facebooku zawarto wskazówki, jakie zachowania administratora strony są odpowiednie i mogą przynieść pożądany efekt. Zwrócono również uwagę na praktyki, których należy się wystrzegać.

**Słowa kluczowe:** biblioteka, Facebook, Internet, komunikacja, media społecznościowe, użytkownik.

Większość bibliotek posiada strony internetowe. Za ich pośrednictwem przekazują informacje swoim użytkownikom, mogą także wprowadzić komunikację obustronną, udostępniając użytkownikom elementy Web 2.0, np. możliwość komentowania wiadomości. Nasuwa się pytanie, czy biblioteki rzeczywiście potrzebują dodatkowego kanału do komunikacji – strony fanowskiej (fanpage) w serwisie Facebook.

Fanpage umożliwia realizację innych celów niż strona internetowa placówki. Przede wszystkim pozwala z dużo większą skutecznością budować społeczność wokół biblioteki. Społeczność opartą nie na doraźnej potrzebie czytelników, aby sprawdzić godziny otwarcia lub dostępność konkretnej pozycji w katalogu. W budowaniu społeczności przy pomocy serwisu Facebook bardzo istotną kwestię stanowią wywoływane emocje, ponieważ na nich często opiera się komunikacja z użytkownikami wykorzystująca ten kanał. O ile stronie internetowej placówki możemy przypisać większą rolę funkcji informacyjnej, to w przypadku strony na Facebooku często lepszym sposobem na zjednanie sobie ludzi jest przywiązanie większej wagi do funkcji ekspresywnej i impresywnej nadawanych

---

<sup>1</sup> Facebook [on-line] [dostęp: 13.08.2011]. Dostępny w: World Wide Web: <http://facebook.com>.

<sup>2</sup> Artykuł powstał w sierpniu 2011.

komunikatów. Dlatego nie można lekceważyć szansy, jaką jest stworzenie strony biblioteki w tym serwisie, jako najpopularniejszej platformie tego typu w chwili obecnej<sup>3</sup>.

Co więcej, czytelnicy posiadający na Facebooku konta osobiste nie muszą śledzić strony internetowej biblioteki, aby dowiedzieć się o ciekawych imprezach lub zakupionych przez ich bibliotekę nowościach, jeżeli informacje te zostaną opublikowane na fanpage'u. W pewnym sensie same do nich dotrą, jeżeli tylko użytkownicy zadeklarują, że chcą otrzymywać takie informacje. Deklaracją jest kliknięcie przycisku *Lubię to!* (*Like*) na wybranej stronie w serwisie. Likwiduje to konieczność śledzenia wielu stron, ponieważ informacje od ich twórców, linki do nowych wpisów znajdują w jednym miejscu.

Media społecznościowe ułatwiają bibliotekom „wyjście do ludzi”. Są jednym ze sposobów, aby dotrzeć nie tylko do osób korzystających już z usług biblioteki, ale również do tych, które nawet nie wiedzą dokładnie, w którym miejscu się dokładnie znajduje. Pozwala pozyskać nowych czytelników lub zaangażować emocjonalnie użytkowników nastawionych do tej pory do placówki neutralnie.

Aby stworzyć społeczność, należy pozyskać grupę osób śledzącą aktywność biblioteki w serwisie oraz tę grupę zaktywizować. Dobrym pomysłem jest rozpoczęcie promocji od poinformowania czytelników odwiedzających bibliotekę lub jej stronę internetową o istnieniu strony na Facebooku. Użytkownicy powinni wiedzieć, że ich księżnica idzie z duchem czasu. W budynku instytucji warto umieścić plakaty lub naklejki z napisami „Znajdź nas na Facebooku”, „Zamelduj się na Facebooku” czy kody QR dla użytkowników smart phone'ów, umożliwiające użytkownikom odwiedzenie fanpage'a lub wysłanie informacji o obecności w bibliotece na swój osobisty profil w serwisie przez sczytanie telefonem dwuwymiarowego kodu. W celu rozpropagowania strony fanowskiej biblioteki warto użyć też kont osobistych pracowników biblioteki i ich znajomych.

Każde przyłączenie się do śledzenia strony będzie widoczne dla serwisowych znajomych nowego fana biblioteki, co umożliwi szerszemu gronu dowiedzieć się o istnieniu strony. W ten sposób informacja ma szansę rozprzestrzenić się wirusowo – od jednego użytkownika do kilku kolejnych, od nich do kolejnej grupy...

Komunikację z użytkownikami za pośrednictwem Facebooka należy dobrze przemyśleć i zaplanować. Wiele instytucji pragnących istnieć na Facebooku tworzy profile osobowe, co jest niezgodne z regulaminem serwisu i może spowodować usunięcie konta. Błąd ten popełniła np. Mediateka Start-Meta, która zyskała sporą popularność, również dzięki dużej liczbie informacji w mediach ogólnopolskich

---

<sup>3</sup> *Social media w Polsce i na świecie*. „Internet Standard”, grudzień 2010 [on-line] [dostęp: 13.08.2011]. Dostępny w: World Wide Web: <http://www.internetstandard.pl/whitepapers/1594/Raport.social.media.2010.html>.

związanych z otwarciem nowej placówki na warszawskich Bielanach. Profil osobowy usunięto w momencie, kiedy miała blisko 5000 „przyjaciół”, co stanowi górną granicę facebookowych „znajomych” dla jednego profilu osobowego. Ponowne pozyskanie tak liczного grona odbiorców okazało się niezwykle trudne, ponieważ profil został usunięty już po otwarciu Start-Mety, media nie publikowały więc tak dużo informacji na jej temat. Na dodatek z powodu skasowania poprzedniego profilu biblioteki, nie miała ona możliwości poinformowania swoich „znajomych” o istnieniu strony fanowskiej. Ponad osiem miesięcy później, w chwili pisania tego artykułu, bibliotekę „lubi” tylko 274 osób. Pokazuje to, ile może nas kosztować tego rodzaju błąd.

Obecnie (stan na sierpień 2011), jeżeli biblioteka posiada profil osobowy, może go przekształcić w stronę bez utraty obserwatorów. Można to uczynić pod adresem: [facebook.com/pages/create.php?migrate](https://www.facebook.com/pages/create.php?migrate).

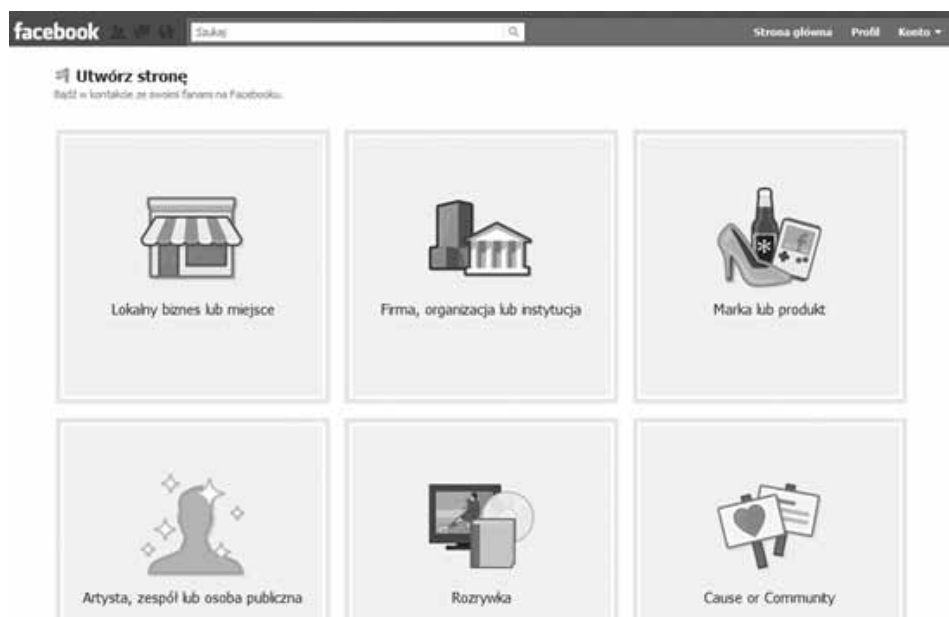


Fot. 1. Konwersja konta osobowego na stronę instytucji w serwisie Facebook [dostęp: 13.08.2011].  
World Wide Web: <http://www.facebook.com/pages/create.php?migrate>

Dzięki tej operacji osoby, które były „przyjaciółmi” biblioteki zostaną automatycznie przekształcone w jej fanów na stronie. Zachowane zostaną też fotografie profilowe, jednak żadne inne treści nie zostaną przeniesione na fanpage<sup>4</sup>. Operacja ta jest nieodwracalna.

Aby utworzyć nową stronę na Facebooku, konieczne jest posiadanie konta osobistego. Opcja stworzenia nowej strony jest dostępna pod adresem: [facebook.com/pages/create.php](https://www.facebook.com/pages/create.php).

<sup>4</sup> Centrum pomocy. W: Facebook [on-line] [dostęp: 13.08.2011]. Dostępny w: World Wide Web: <http://www.facebook.com/help/?page=18918>.



Fot. 2. Zakładanie strony biblioteki w serwisie Facebook [dostęp: 13.08.2011].

World Wide Web: <http://www.facebook.com/pages/create.php>

Należy w tym miejscu wybrać kategorię; w przypadku biblioteki będzie to „Lokalny biznes lub miejsce”, gdzie następnie z listy rozwijanej należy wybrać bibliotekę i uzupełnić dane teleadresowe. Dalsze kroki (np. dodanie fotografii profilowej) zostaną podpowiedziane przez serwis.

Jeżeli nie chcemy, żeby adres URL naszej strony na Facebooku po części „facebook.com/” zawierał trudną do zapamiętania kombinację znaków, powinniśmy

**Your username is already set**  
You can direct your friends to [facebook.com/krzysztof.litynski](https://www.facebook.com/krzysztof.litynski).

---

**Każda strona może mieć swoją nazwę użytkownika**  
Łatwo skieruj kogoś do Twojej Strony przez ustawienie nazwy użytkownika. Po jej zapisaniu nie będziesz już w stanie jej zmienić bądź przekazać.

Nazwa strony:  ▼

**Sprawdź dostępność**

Dowiedz się więcej o nazwach użytkowników Facebook.

Fot. 3. Nadawanie adresu URL strony biblioteki w serwisie Facebook [dostęp: 13.08.2011].

World Wide Web: <http://www.facebook.com/username/>

odwiedzić stronę [facebook.com/username](https://www.facebook.com/username) i nadać jej krótki adres URL. Jest to jednak możliwe dopiero w momencie, kiedy stronę „polubi” więcej niż 25 osób.

Ważne jest, aby wymyślona nazwa była łatwa do zapamiętania, ale jednocześnie kojarzyła się z naszą biblioteką. Będzie ona przydatna w działaniach marketingowych, np. do umieszczenia krótkiego adresu na stronie WWW, na wizytówkach albo na plakatach w księżnicy, zachęcających do polubienia strony lub informujących o imprezach organizowanych przez bibliotekę<sup>5</sup>.

Czytelnicy „lubią” naszą facebookową stronę powinni otrzymywać swojego rodzaju benefity, coś ponad to, co jest publikowane na tradycyjnej stronie internetowej. Zanim zaczniemy dodawać treści, powinniśmy przemyśleć komunikację z użytkownikami. Jak twierdzi Paweł Haltof, celem prowadzenia strony jest uzyskanie zaangażowania użytkowników: „Brak planowania obecności w social mediach to brak przemyślenia, po co w ogóle nam użytkownicy w Facebooku? Czy tylko po to, aby „lajkowali”? Nie tędy droga. Dla marek najważniejsza powinna być komunikacja do aktualnych fanów marki. Strategia zaangażowania w markę, np. przez atrakcyjny kontent i przemyślany plan strategiczny, to podstawa”<sup>6</sup>.

Pierwszym etapem procesu planowania powinno być więc zdefiniowanie grupy docelowej. Należy postawić sobie pytanie, kto będzie czytał nasze komunikaty i kogo chcemy nimi zainteresować. Jeżeli biblioteka posiada już fanpage, istnieje możliwość sprawdzenia, jacy ludzie kliknęli Lubię to! Każdy użytkownik może śledzić statystyki prowadzonych przez siebie stron, które są dostępne pod adresem [facebook.com/insights/](https://www.facebook.com/insights/). Zawierają m.in. dane demograficzne, takie jak wiek, płeć, język interfejsu Facebooka, z którego korzysta.

Jeżeli możemy zaplanować komunikację jeszcze przed opublikowaniem strony, pomocne jest przygotowanie kilku tzw. person. Są to profile fikcyjnych osób – potencjalnych „fanów” strony na Facebooku. Persona może zawierać np. informacje o wieku, płci, zainteresowaniach wymyślonej osoby, a także o tym, w jakim celu korzysta z biblioteki i czego oczekuje od jej strony w serwisie społecznościowym. Profile powinny być wzorowane na rzeczywistych użytkownikach. Informacje o zainteresowaniach i oczekiwaniach czytelników warto zebrać od samych zainteresowanych, np. w formie ankiet, wywiadów, obserwacji, czy przy okazji organizowanych imprez, podczas których można zainicjować dyskusję z większą grupą czytelników.

---

<sup>5</sup> Więcej informacji można znaleźć w Centrum pomocy Facebooka, zob. *Centrum pomocy*. W: *Facebook* [on-line] [dostęp: 14.08.2011]. Dostępny w: World Wide Web: [http://www.facebook.com/help/?faq=200864223290666&ref\\_query=nazwa+strony](http://www.facebook.com/help/?faq=200864223290666&ref_query=nazwa+strony).

<sup>6</sup> A. Małkowska-Szozda, *Prawo monopolisty*, „Media & Marketing Polska”, lipiec-sierpień 2011 [on-line] [dostęp: 14.08.2011]. World Wide Web: <http://www.slideshare.net/Artegence/prawo-monopolisty-media-marketing-polska-lipiec-sierpie-2011-8680877>.



## Ania, 16 lat, uczennica LO

Zna Facebooka na wylot. Interesuje się fotografią – w serwisie dzieli się swoimi zdjęciami, ale używa go też do komunikacji ze znajomymi.

W bibliotece szuka lektur i książek dla młodzieży – głównie beletrystyki. Jej ulubionymi autorami są Stephenie Meyer i Terry Pratchett.

Od facebookowej strony biblioteki oczekuje polecenia ciekawej literatury – ważne są dla niej opisy z tyłu książki.

Nie interesują jej raczej spotkania autorskie, ale chętnie wybierze się na kurs fotograficzny czy skorzysta z korepetycji.

Il. 1. Przykład osoby 1; wykonanie własne autorów. Wykorzystaną fotografię udostępniono na licencji CC-BY-NC-ND; źródło: Bethan: *25-05-10 My Konica & Me*. In: Flickr [on-line] [dostęp: 13.08.2011]. World Wide Web: <http://www.flickr.com/photos/beth19/4639543790/sizes/m/>



## Tomek, 22 lata, student

Zna Facebooka na wylot – używa go głównie do komunikacji, ale też do przeglądania najciekawszych wiadomości. Korzysta z Facebooka tak, żeby nie wstydzić się go przed potencjalnymi pracodawcami.

W bibliotece szuka książek: naukowych, których nie ma akurat w bibliotece uczelnianej oraz beletrystyki (lubi science fiction).

Od facebookowej strony biblioteki oczekuje informacji o nowych zbiorach – najlepiej w formie galerii okładek.

Pojawia się na najciekawszych dla niego spotkaniach autorskich i kursach językowych, choć przeważnie nie ma na to czasu.

Il. 2. Przykład osoby 2; wykonanie własne autorów. Wykorzystaną fotografię udostępniono na licencji CC-BY-NC; źródło: tomt6788: *Man / Boy young teen Model Self-Portrait*. In: Flickr [on-line]. [dostęp: 13.08.2011]. World Wide Web: <http://www.flickr.com/photos/ttdesign/2505739132/sizes/s/>



## Marta, 28 lat, zapracowana żona i mama

Mama dwójki dzieci – 2 i 5 lat. W dzień pracuje w biurze.

Na Facebooka nie wchodzi codziennie – lubi zerknąć od czasu do czasu.

W bibliotece szuka książek dla swoich dzieci, ale też literatury o wychowaniu i beletrystyki rozrywkowej dla siebie.

Od facebookowej strony biblioteki oczekuje informacji o wydarzeniach odpowiednich dla swoich dzieci i polecanych książkach dla dzieci.

Do biblioteki przychodzi najczęściej z dziećmi.

Il. 3. Przykład osoby 3; wykonanie własne autorów. Wykorzystałam fotografię udostępnioną na licencji CC-BY-NC-SA; źródło: WhatDaveSeen: *mother daughter scooter*. In: Flickr [onl-ine] [dostęp: 13.08.2011]. World Wide Web: <http://www.flickr.com/photos/whatdaveeses/894262810/sizes/s/>

Na podstawie refleksji dotyczących potencjalnych odbiorców warto przemyśleć rodzaje dodawanych wiadomości. Będą one inne dla biblioteki uniwersyteckiej, inne dla publicznej. Można też zaplanować bardziej szczegółowo dodawanie treści, np. rozpisując plan na poszczególne dni tygodnia. W poniedziałki publikować zdjęcia z imprez bibliotecznych, we wtorki informacje o nowych zbiorach itd.

Kliknięcie przez użytkowników przycisku Lubię to! jest oznaką zaufania, jakim obdarzają instytucję tworzącą stronę, dlatego nie powinniśmy ich zawieść, nadużywając go. Może to doprowadzić do utraty fanów lub ukrywania przez nich postów wysyłanych przez bibliotekę. Efektem może być utrata części odbiorców, problemy z pozyskaniem nowych fanów, a nawet negatywne nastawienie pewnej grupy użytkowników, które może mieć wpływ na postrzeganie samej biblioteki.

Zaufanie można stracić na wiele sposobów. Czego warto unikać podczas komunikowania się z użytkownikami za pośrednictwem strony na Facebooku? Nie można wysyłać na swoją tablicę zbyt wielu informacji w krótkim czasie. Nieodpowiednią strategią jest wysyłanie komunikatów jednego po drugim (serwis jest zaprogramowany tak, aby ukrywać wtedy część wiadomości). Warto ustalić minimalny odstęp czasu między dwoma postami (nie mniej niż 6–8 godzin), a nawet stałe godziny ich wysyłania.

Negatywnie postrzegane jest też „zalewanie” wiadomościami innych stron na Facebooku. Warto za to w inny sposób wykorzystać tablice innych – tagować. Jeżeli w wiadomości, którą publikujemy na naszej tablicy, wspominamy o Bibliotece Narodowej, warto pisząc jej nazwę zacząć od znaku „at” (@), wówczas nazwa ta stanie się hiperłączem odsyłającym do odpowiedniej strony w ramach serwisu. Dodatkowo post ten pojawi się na tablicy otagowanej strony, ale tylko w sytuacji, kiedy jej administratorzy pozwalają na oznaczanie przez innych. Operacji tej można dokonać jedynie na tych fanpage’ach, które sami lubimy. Tagami mogą być również nazwy wydarzeń, a w niektórych miejscach nazwy użytkowników (to, co można tagować podlega ciągłym zmianom ze strony administracji Facebooka).

Z możliwości tagowania należy korzystać rozważnie, aby nie popełnić takiego błędu, jaki przydarzył się pracownikowi jednej z warszawskich bibliotek (rzecznikowi prasowemu!). Na swojej prywatnej tablicy napisał on wiadomość o treści „Jak mi się nie chce”, po czym oznaczył stronę swojej biblioteki na Facebooku. Każdy kto wszedł później na tę stronę mógł zobaczyć komunikat z prywatnej tablicy pracownika biblioteki.

Co jeszcze nie jest wskazane? Nie należy wysyłać masowych prywatnych wiadomości i zaproszeń do swoich fanów. Takie postępowanie może zostać odczytane jako nachalne.

Niestosowanie się do powyższych wskazówek: wysyłanie postów zbyt często, publikowanie wiadomości na cudzych tablicach, wysyłanie prywatnych wiadomości i zaproszeń, wszystko to może zostać potraktowane jako spam. Oznacza to, że korzystając z Facebooka w nieodpowiedni sposób, zamiast zbudować społeczność, można zaszkodzić jej wizerunkowi wśród pewnej grupy odbiorców jej usług.

Nie oznacza to, że nie należy propagować informacji o abolicji, organizowanych imprezach itp. Informowanie najbezpieczniej ograniczyć do wysyłania postów na facebookową tablicę biblioteki. Aby poinformować o wieczorze autorskim, warsztatach z fotografii, wernisażu organizowanych w bibliotece, warto użyć możliwości utworzenia wydarzenia w serwisie i poinformować o nim na swojej tablicy. Zainteresowane osoby będą mogły zaznaczyć, że wezmą udział w imprezie. Dzięki temu kolejne osoby – znajomi tego, kto zadeklarował obecność – dowiedzą się o inicjatywie biblioteki. Przy tworzeniu wydarzeń w serwisie należy pamiętać, aby ich nazwy były identyfikujące. Niewskazane jest, aby brzmiały enigmatycznie, np. „spotkanie autorskie”, „wykład”, „warsztaty”. W nazwie powinno się znaleźć nazwisko gościa spotkania autorskiego, temat wykładu lub warsztatów. Zwiększy to szansę na zainteresowanie potencjalnych uczestników, a także ułatwi wyszukanie imprezy w zasobach Facebooka.

Kolejnym sposobem, w jaki można promować bibliotekę na Facebooku, jest umożliwienie użytkownikom meldowania się. Jest to kolejna aktywność widoczna dla znajomych naszych użytkowników – po zameldowaniu się facebookowi przyjaciele

takiej osoby zobaczą, że przebywa ona w bibliotece. Warto przypominać czytelnikom o takiej możliwości, np. przez umieszczenie w bibliotece naklejek lub plakatów.

Potwierdzeniem słuszności propagowania meldowania się jest sukces Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie, bywanie w której należy uznać za modę, która zyskała własną nazwę – *buwing*<sup>7</sup>. Dowodzi ona, że uzyskanie popularności biblioteki jest możliwe. Pod koniec lipca 2011 roku ksiąźnica Uniwersytetu Warszawskiego zajmowała piętnaste miejsce wśród wszystkich lokalizacji, w których meldują się użytkownicy Facebooka w Polsce.

Wiele instytucji organizuje różnego rodzaju konkursy. Niezaprzeczalnie motywują one użytkowników do klikania Lubię to! Trzeba jednak pamiętać, że zdobywanie fanów nie jest celem, a środkiem do angażowania czytelników. Ponadto organizacja konkursów jest czynnikiem, z powodu którego profil instytucji może zostać zablokowany. Dzieje się tak, ponieważ regulamin organizowania konkursów za pomocą Facebooka jest bardzo restrykcyjny. Zabrania organizowania konkursu na tablicy, konieczne jest stworzenie aplikacji i np. umieszczenie jej w jednej z zakładek na fanpage'u. Jeżeli biblioteka nie ma możliwości napisania własnej aplikacji, może na Facebooku reklamować konkurs organizowany na tradycyjnej stronie internetowej lub skorzystać z jednej z gotowych aplikacji, których można użyć do własnych konkursów. Niezgodne z regulaminem jest liczenie głosów na podstawie kliknięć Lubię to!, nie można też wymagać od fanów, aby w ramach konkursu ustawiali jako fotografię profilową grafikę narzuconą przez organizatorów konkursu lub dodawali na Facebooku wpisy.

Regulamin precyzuje również kwestię powiadamiania zwycięzców o wynikach rywalizacji – nie można informować o wygranych przy pomocy Facebooka (ani przez wiadomości prywatne, ani przez tablicę). Trzeba też pamiętać, aby formułując regulamin konkursu umieścić zapis informujący potencjalnych uczestników, że Facebook nie jest organizatorem. Zasady prowadzenia konkursów są bardzo szczegółowe, dlatego warto się z nimi zapoznać przed podjęciem decyzji o ich organizacji na Facebooku<sup>8</sup>.

Mimo, że przygotowanie konkursu nie jest łatwe, warto zainwestować czas. Dowodem jest fakt, że 42% polskich użytkowników Facebooka przyznaje, że zostaje fanami stron ze względu na organizowane konkursy i promocje<sup>9</sup>. Nagrody wcale

---

<sup>7</sup> L. Łuniewska, *Buwing, czyli romans w bibliotece*, „Polska The Times”, 24.10.2008 [on-line] [dostęp: 13.08.2011]. Dostępny w: World Wide Web: <http://www.polskatimes.pl/warszawa/55388, buwing-czyli-romans-w-bibliotece,id,t.html>.

<sup>8</sup> Zasady organizowania konkursów reguluje kilka dokumentów; zob. *Promotions Guidelines*. In: *Facebook* [on-line]. [dostęp: 14.08.2011]. Dostępny w: World Wide Web: [http://www.facebook.com/promotions\\_guidelines.php](http://www.facebook.com/promotions_guidelines.php).

<sup>9</sup> *KNOW: Konsument w mediach społecznościowych* [on-line] [dostęp: 13.08.2011]. Dostępny w: World Wide Web: <http://interaktywnie.com/public/upload/data/Konsument-w-mediach-spoecznościowych.pdf>.

nie muszą generować kosztów dla organizatorów konkursu. Jako nagrody można wykorzystać dublety, można też oferować nagrody niematerialne, np. dłuższy okres lub limit wypożyczeń.

Czy warto stworzyć dla biblioteki stronę w serwisie Facebook? Zdecydowanie warto. Niezbędna jest jednak świadomość celu, w jakim wypełniamy tę stronę treścią, toczymy dyskusje z czytelnikami, organizujemy promocje. Warto robić to nie po to, żeby ludzie klikali Lubię to!, ale po to, żeby rzeczywiście lubili naszą bibliotekę.

## Wykorzystanie programów firmy Google przy tworzeniu Jagiellońskiej Biblioteki Cyfrowej

**Abstrakt.** W artykule omówiono rodzaje formatów stosowanych w Jagiellońskiej Bibliotece Cyfrowej do prezentowania dokumentów w Internecie. Na podstawie zebranych danych przedstawiono również formaty prezyencyjne dostępne w polskich bibliotekach cyfrowych oraz omówiono szczegółowo format text/html. Dodatkowo scharakteryzowano programy Picasa i Google Maps Image Cutter, które wykorzystano w projekcie Jagiellońska Biblioteka Cyfrowa (JBC). Na wybranych przykładach opisane pracę z tymi programami przy tworzeniu kolekcji cyfrowych.

**Słowa kluczowe:** biblioteki cyfrowe, formaty prezyencyjne, Jagiellońska Biblioteka Cyfrowa, programy Google, text/html.

### Wprowadzenie

Jagiellońska Biblioteka Cyfrowa (JBC) została uruchomiona 19 lipca 2010 roku. W pierwszym okresie istnienia działała w wersji pilotażowej. Jagiellońska Biblioteka Cyfrowa (JBC) jest wynikiem projektu współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko na lata 2007–2013. W ciągu pierwszego roku działalności biblioteki cyfrowej zostało opublikowanych ponad 100 tysięcy dokumentów bibliotecznych, na które składają się: czasopisma, dokumenty życia społecznego, książki, muzykalia, rękopisy, starodruki, zbiory ikonograficzne, zbiory kartograficzne<sup>1</sup>. JBC należy do Federacji Bibliotek Cyfrowych (FBC). Pod względem ilości publikacji plasuje się obecnie na drugim miejscu wśród polskich bibliotek cyfrowych zrzeszonych w FBC.

W momencie powstawania Jagiellońskiej Biblioteki Cyfrowej (JBC) pojawił się problem sposobu prezentowania dokumentów bibliotecznych na stronach internetowych. Do udostępniania czasopism, dokumentów życia społecznego, książek, muzykaliów, rękopisów oraz starodruków został wybrany format DjVu. Do

<sup>1</sup> *Jagiellońska Biblioteka Cyfrowa obchodzi pierwsze urodziny*, Kraków, 2011 [on-line] [dostęp: 19.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://149.156.73.3/dlibra/dlibra/news?news=full#5695b481-da21-4451-a528-cbd067b0008a>.

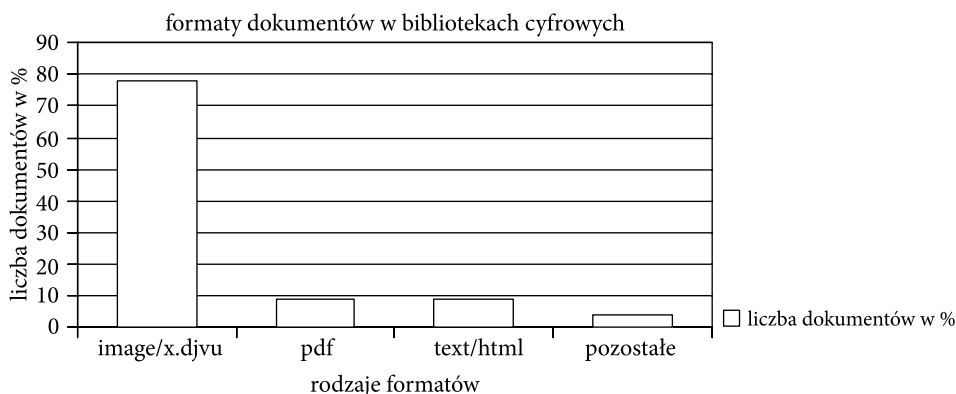
dokumentów nowych, czyli publikowanych pod koniec XX wieku i w XXI wieku zastosowano format PDF. Natomiast do publikowania zbiorów ikonograficznych i kartograficznych wybrano formaty DjVu, text/html.

Do konwersji plików źródłowych na poszczególne formaty w Jagiellońskiej Bibliotece Cyfrowej zostały użyte w przeważającej większości programy bezpłatne, dostępne za darmo w Internecie m. in.: programy do ręcznego tworzenia stron internetowych (edytory tekstowe), program Zoomify Express oraz pakiet programów firmy Google: Google Picasa i Google Maps Image Cutter. Jedyńm programem komercyjnym używanym w Jagiellońskiej Bibliotece Cyfrowej (JBC) jest Document Express Enterprise, za pomocą którego są konwertowane dokumenty do formatu DjVu.

## Formaty w bibliotekach cyfrowych

Aktualne dane wskazują, że w polskich bibliotekach cyfrowych najpopularniejszym formatem jest DjVu (78%) stworzony przez naukowców amerykańskiego koncernu AT&T. Główną zaletą formatu jest metoda kompresji obrazu bez widocznych strat jego jakości. Polega ona na rozdzieleniu obrazów na odrębne warstwy i poddaniu ich odrębnej optymalizacji i kompresji.

Kolejnymi pod względem popularności formatami w bibliotekach cyfrowych są PDF (9%), stworzony przez firmę Adobe Systems oraz text/html (9%)<sup>2</sup>. Pozostałe



Rys. 1. Rodzaje formatów w bibliotekach cyfrowych. Źródło: opracowanie własne na podstawie FBC, [dostęp: 19.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://fbc.pionier.net.pl/owoc/attr-stats>

<sup>2</sup> W.M. Kolasa, *Formaty hybrydowe w bibliotekach cyfrowych: kontekst i praktyka*, Kraków, 2008 [on-line] [dostęp: 18.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://mbc.malopolska.pl/dlibra/documentmetadata?id=13394&dirds=1&tab=1>.

formaty – m. in.: powerpoint, jpeg, msword, video/x-flv, tiff, gif, audio/mpeg, rtf, występują tylko w przypadku 4% opublikowanych dokumentów (rys. 1).

Formaty dostępne w bibliotekach cyfrowych są istotnym elementem funkcjonalności z punktu widzenia użytkowników. Ważne jest, aby pliki z dokumentami otwierały się szybko na komputerach czytelników, aby format był powszechny i w miarę możliwości nie wymagał ściągania aplikacji lub nakładek. Powolne otwieranie stron internetowych z dokumentami oraz konieczność instalacji dodatkowego oprogramowania do ich przeglądania należą do głównych czynników zniechęcających potencjalnych użytkowników<sup>3</sup>. Według badań Agnieszki Lewandowskiej i Marcina Werli 15,7% użytkowników rezygnuje z korzystania z biblioteki cyfrowej po napotkaniu informacji o potrzebie zainstalowania wtyczki lub pluginu. Natomiast po napotkaniu bariery w postaci formatu, który nie jest powszechnie znany i nie otwiera się automatycznie w przeglądarce, rezygnuje 12,6% użytkowników<sup>4</sup>.

Tak wysoki odsetek traconych użytkowników wymaga znalezienia rozwiązań, które pozwalają na wyeliminowanie wspomnianych problemów. Szczególnie problem ten dotyczy dokumentów graficznych i kartograficznych, które mają duże rozmiary pliku wyjściowego, dużą rozdzielczość i zawierają bardzo dużo szczegółów. Do prezentacji tego typu dokumentów można użyć formatu text/html. Przy pomocy edytora HTML można opisać strukturę informacji zawartych wewnątrz strony internetowej, nadając znaczenie poszczególnym fragmentom tekstu oraz osadzić w tekście dokumentu obiekty plikowe<sup>5</sup>. Zaletą tego formatu jest to, że wyświetla się bez problemu w każdej przeglądarce internetowej. Wadą natomiast jest fakt, że strony w języku HTML mogą wyświetlać się odmiennie na różnych przeglądarkach. W celu uniknięcia tego typu problemów powinno się używać języka XHTML, który jest rekomendowany przez W3C (World Wide Web Consortium)<sup>6</sup>. XHTML jest udoskonaloną wersją języka zbudowaną na bazie języka HTML. Strony stworzone przy jego pomocy wyświetlają się poprawnie i identycznie w każdej przeglądarce<sup>7</sup>.

<sup>3</sup> E. Skubala, A. Kazan, *Analiza zasobu polskich bibliotek cyfrowych w kontekście ich wykorzystania w dydaktyce*, Wrocław, 2009 [on-line] [dostęp: 18.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: [http://www.nowyebib.info/publikacje/matkonf/mat20/skubala\\_kazan.php](http://www.nowyebib.info/publikacje/matkonf/mat20/skubala_kazan.php).

<sup>4</sup> A. Lewandowska, M. Werla, *Jak czytelnik porusza się po bibliotece cyfrowej? Analiza wzorców zachowań*. VI warsztaty „Biblioteki cyfrowe” 2009 [on-line] [dostęp: 19.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://dl.psnc.pl/biblioteka/dlibra/publication?id=264&from=&dirids=6&tab=1&lp=1&QI=>.

<sup>5</sup> B. Danowski, *ABC tworzenia stron WWW*, Gliwice, 2006. s. 7–8.

<sup>6</sup> W3C Recommendation. XHTML™ 1.0 *The Extensible HyperText Markup Language (Second Edition)*, 2002 [on-line] [dostęp: 18.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.w3.org/TR/xhtml1>.

<sup>7</sup> J. Cowell, *Wprowadzenie do XHTML: tworzenie dynamicznych stron www z wykorzystaniem XHTML i JavaScript*. Warszawa, 2003. s. 2.

W bibliotekach cyfrowych format text/html, co wskazuje rysunek 1, jest używany tylko w ograniczonym zakresie. Na 59 przebadanych przez autora artykułów bibliotek, które używają systemu dLibra tylko w 23 znajdują się dokumenty w formacie text/html, przy czym całkowita liczba opublikowanych dokumentów w tym formacie wynosi zaledwie około 2200 na ponad 800 000 publikacji dostępnych na stronach polskich bibliotek cyfrowych.

## **Czynniki wpływające na funkcjonalność opublikowanych w JBC dokumentów**

Funkcjonalność traktuje się obecnie jako dyscyplinę polegającą na stosowaniu zasad naukowej obserwacji, pomiaru i projektowania podczas tworzenia i modyfikowania stron internetowych w celu zwiększenia użyteczności, dostępności i wygody użytkownika<sup>8</sup>. Funkcjonalność w kartografii dotyczy zarówno tradycyjnych, drukowanych map, jak i komputerowych wizualizacji kartograficznych. O funkcjonalności mapy drukowanej w głównej mierze decyduje czytelność treści, pomocna w interpretacji legenda, wygodny podział sekcyjny i sposób składania arkusza<sup>9</sup>. Czynniki te nie mają prawie żadnego przełożenia na funkcjonalność dokumentu kartograficznego opublikowanego w wersji cyfrowej. W takim przypadku najważniejszy jest bowiem format wyświetlania, szybkość ładowania treści mapy na stronie internetowej, interaktywność oraz przyjazny dla użytkownika interfejs. Równie ważne jest, to aby prezentacje kartograficzne posiadały tytuł i opis.

Kluczowe znaczenie dla funkcjonalności map ma ich jakość wizualna. Bardzo trudne jest osiągnięcie zadowalającej jakości przy skanowaniu i obróbce graficznej XVII–XIX - wiecznych dokumentów kartograficznych o bardzo dużych rozmiarach. Skany wyjściowe w formacie TIFF zajmują średnio objętość około 250 MB (dla porównania plik w formacie JPG ma średnio objętość 400 KB). Sprawia to duże trudności przy obróbce graficznej plików w powszechnie dostępnych programach. Również uzyskanie dobrej rozdzielczości przy dużych powiększeniach nie jest łatwe do osiągnięcia po konwersji do formatów prezentacyjnych. Nawet po konwersji do formatu DjVu (format charakteryzuje się małą objętością pliku wyjściowego) pojedynczy skan może nadal wolno otwierać się na stronie WWW. Na podstawie obserwacji autora można stwierdzić, że w bibliotekach cyfrowych bardzo często prezentowane mapy są nieczytelne, co praktycznie dyskwalifikuje taką publikację.

<sup>8</sup> M. Pearrow, *Funkcjonalność stron internetowych*, Gliwice 2002, Wydawnictwo Helion, s. 13.

<sup>9</sup> P.J. Kowalski, *Problem funkcjonalności prezentacji kartograficznych w internetowych serwisach informacyjnych* [on-line] [dostęp: 17.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://zk.gik.pw.edu.pl/PIK/Kartonet/Utylinet.pdf>.

Podsumowując, we wszystkich plikach graficznych kluczowe znaczenie ma możliwość znacznego powiększenia obrazu, łatwa nawigacja po nim i szybkość ładowania treści. Dlatego stosowanie odpowiednich programów ma duże znaczenie przy prezentowaniu publikacji w Internecie.

## Zasady publikacji materiałów kartograficznych i graficznych w JBC

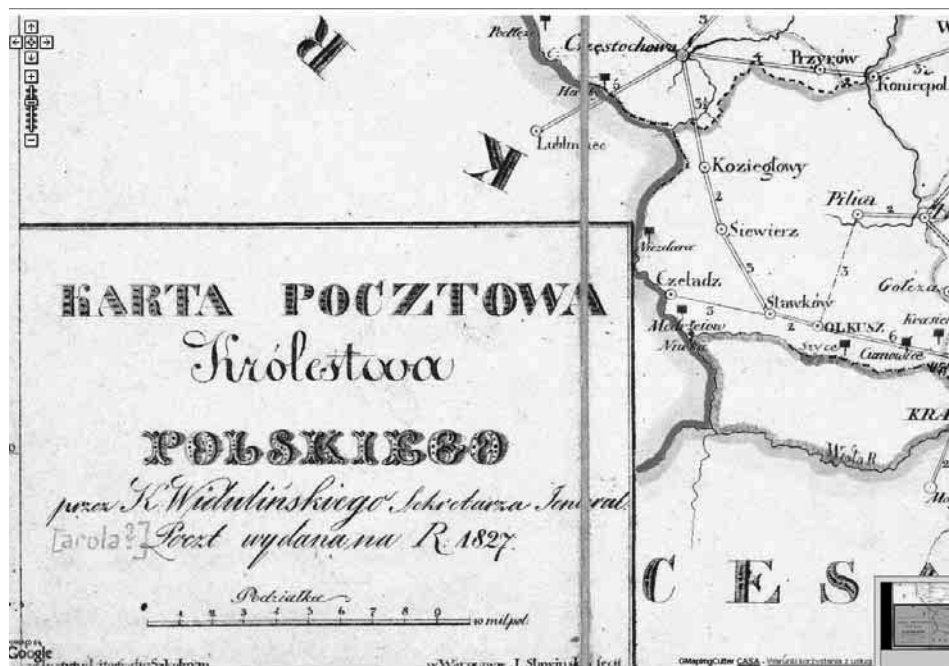
W JBC do prezentacji dokumentów kartograficznych i grafiki zostały zastosowane dwa formaty generowane przy pomocy programów: Google Maps Image Cutter, Picasa, Zoomify i Document Express Enterprise. W artykule autor skupił się głównie na dwóch programach, które są przydatne do prezentowania plików graficznych w Jagiellońskiej Bibliotece Cyfrowej (JBC).

Google Maps Image Cutter to bardzo proste narzędzie do prezentowania grafiki rastrowej na stronach internetowych. Jest to program opracowany przez The Centre for Advanced Spatial Analysis (CASA) jako projekt badawczy University College London<sup>10</sup>. Na rysunku 2 przedstawiono mapę utworzoną przy pomocy programu Google Maps Image Cutter. Praca z aplikacją nie sprawia trudności nawet mało zaawansowanemu użytkownikowi. Wystarczy tylko wczytać przygotowany plik do programu bez potrzeby obniżania rozdzielczości. Program generuje prostą stronę WWW z osadzonym w niej obrazem, który dzieli na kilka tysięcy mniejszych obrazków. Następnie wystarczy już tylko opublikować stronę WWW w Internecie. Zaletą Google Maps jest to, że pliki opublikowane przy pomocy tego programu bardzo szybko wyświetlają się na stronie WWW (cały obraz jest podzielony na mniejsze obrazki ładujące się niezależnie od siebie).

Na podobnych zasadach działa oprogramowanie Zoomify. Różnica polega na tym, że Zoomify w wersji darmowej generuje tylko plik z rozdzielonym obrazem, a stronę internetową trzeba utworzyć samodzielnie. Podobne efekty dla skanów o bardzo dużych rozdzielczościach są trudne do osiągnięcia za pomocą innych programów, które w przeważającej większości do wyświetlania pliku potrzebują załadowania go w całości (im większy plik, tym dłuższy czas oczekiwania na jego otwarcie na stronie internetowej). W Jagiellońskiej Bibliotece Cyfrowej Google Maps Image Cutter znalazł zastosowanie przy prezentacji dokumentów kartograficznych, które ze względu na szczegółowość i duże rozmiary muszą być skanowane w bardzo dużych rozdzielczościach. Przez co też otrzymywany plik wyjściowy w formacie TIFF ma bardzo duży rozmiar. Pewną uciążliwość tego programu

---

<sup>10</sup> *The GMap Image Cutter* [on-line] [dostęp: 17.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.casa.ucl.ac.uk/software/googlemapimagecutter.asp>.



Rys. 2. Mapa utworzona za pomocą programu Google Maps Image Cutter. Źródło: opracowanie własne [on-line] [dostęp: 19.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://149.156.73.3/dlibra/dlibra/doccontent?id=423&dirids=1>

jest potrzeba okresowego generowania specjalnego klucza API na stronie internetowej Google Maps API Family (<http://code.google.com/intl/pl/apis/maps/signup.html>), gdyż wymaga on uaktualnienia. Zaletami w ten sposób stworzonej strony internetowej są interfejs znany użytkownikom na całym świecie oraz szybkie ładowanie strony w przeglądarce.

Kolejnym programem używanym w JBC do prezentacji plików graficznych oraz tworzenia galerii i wystaw internetowych jest bardzo popularny Google Picasa. W programie tym można w prosty sposób edytować zdjęcia czy skany m. in. poprawiać jasność i nasycenie kolorów, przycinać i obracać.

Dla potrzeb JBC najbardziej przydatną funkcją Picasa jest możliwość automatycznego eksportu wielu plików jako jednej strony HTML. Przy pomocy szablonów dostępnych w programie można w prosty sposób wygenerować pokaz grafik lub galerię internetową i opublikować ją w sieci. Istnieje również możliwość dodania do programu własnych szablonów oraz edytowania tekstów i podpisów pod publikowanymi zdjęciami. Przygotowanie bardziej zaawansowanych prezentacji i galerii przy użyciu Google Picasa wymaga znajomości zagadnień tworzenia i edycji stron internetowych. Rysunek 3 przedstawia przykładową galerię internetową



Rys. 3. Galeria internetowa utworzona za pomocą programu Google Picasa. Źródło: opracowanie własne [on-line] [dostęp: 19.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://jbc.bj.uj.edu.pl/dlibra/Content/421/index.html>

utworzoną przez autora artykułu w opisywanym programie i zamieszczoną na stronach Jagiellońskiej Biblioteki Cyfrowej (JBC).

## Podsumowanie

W Jagiellońskiej Bibliotece Cyfrowej (JBC) w dalszym ciągu są udoskonalane różne metody edycji, przetwarzania i prezentacji obiektów cyfrowych, ponieważ technika komputerowej edycji obrazu zmienia się bardzo szybko. Nie można skupić się na jednym lub kilku programach, gdyż z zasobów bibliotek cyfrowych korzystają różni użytkownicy. W przyszłości prezentowanie obrazów na stronach internetowych prawdopodobnie będzie odbywać się w technice 3D, gdzie użytkownik przy pomocy specjalnego oprzyrządowania (wirtualne: rękawice, hełmy, całe kombinezony) będzie poruszał się po cyfrowym świecie powiązanim z przeglądaną treścią tematyczną. W kontekście obserwacji rynku gier komputerowych wydaje się to całkiem bliską perspektywą.



## Książnica Podlaska im. Łukasza Górnickiego

**Abstrakt.** W dzisiejszych czasach nie byłby możliwy kontakt z użytkownikiem, gdyby biblioteka nie wykorzystywała możliwości Internetu. Nie tak dawno korzystaliśmy jedynie z tradycyjnych form promocji – plakatów czy ulotek itp. Obecnie dużo łatwiej, a przede wszystkim skuteczniej jest promować markę instytucji na portalach społecznościowych. Media społecznościowe umożliwiły kreowanie wizerunku biblioteki na podstawie najnowszych technologii. Pojęcie social media ciągle rozwija się. Czytelnicy nie muszą być już tylko biernymi obserwatorami, mogą wpływać na postrzeganie placówki w oczach innych.

**Słowa kluczowe:** social media, promocja, media, biblioteka.

### Social media a promocja biblioteki

Media społecznościowe umożliwiły kreowanie wizerunku biblioteki na podstawie najnowszych technologii. Pojęcie social media ciągle rozwija się. Termin ten nie odnosi się jedynie do tradycyjnych serwisów społecznościowych. Do ich grona należy zaliczyć również formy tj. fora, wiki, blogi itp. Social media stanowią nową formę komunikacji. Zrzeszają one najczęściej grupy osób zainteresowanych działalnością instytucji bądź danym wydarzeniem. Służą one wymianie informacji i doświadczeń między użytkownikami. Korzystający z mediów, użytkownik może wygłosić własną opinię na dany temat, skonfrontować swoje poglądy z innymi, a także poinformować innych użytkowników o interesującym go temacie.

Ze względu na wykorzystanie portalu społecznościowego w działalności promocyjnej Książnicy Podlaskiej tematyka poruszana w artykule skupia się jedynie na tym zagadnieniu. Artykuł nie przedstawia poszczególnych funkcji portalu. Zwraca uwagę na korzyści i możliwości wynikające z promowania własnej marki w Internecie.

Na przestrzeni lat formy promocji biblioteki przybierały różną postać. Początkowo informacje o usługach, zakupionych nowościach, konkursach przekazywano w wyniku bezpośredniego kontaktu bibliotekarza z czytelnikiem. Nieco później pojawiły się materiały promocyjne oraz strona internetowa instytucji. Oczywiście nie możemy tutaj zapomnieć o pośrednich formach promocji. Informacja o księgozbiorze oraz działalności biblioteki są nadal rozpowszechniane

wśród czytelników za pomocą ulotek informacyjnych, organizowanych ekspozycji, prelekcji oraz spotkań autorskich. Wszystkim użytkownikom biblioteki są udostępniane również zestawienia tematyczne oraz wykazy nabytków. Często biblioteki prowadzoną także katalogi nowości wydawniczych danego miesiąca. Jednak w obecnych czasach formy te przestały być wystarczające. Coraz częściej instytucje decydują się prezentować swoją działalność na portalach społecznościowych tworząc tzw. fanpage. Wedle Marcina Wójtowicza:

„Fanpage jest idealnym narzędziem na rozpoczęcie swojej przygody z prowadzeniem działań przez markę w społecznościach. Nie trzeba wielkich nakładów, aby znaleźć się wśród odbiorców swojej marki i sprawdzić, czy i jaka interakcja jest możliwa. Fanpage jest idealnym poligonem doświadczalnym, przed prowadzeniem kolejnych, bardziej rozbudowanych działań w serwisach społecznościowych. Stanowi on też dobrą bazę wyjściową do tych działań”<sup>1</sup>.

Social media zapoczątkowały nową jakość w udostępnianiu informacji. W porównaniu do tradycyjnych form przekazu social media zacierają granicę między twórcą a czytelnikiem. Aktualnie (...) „każdy bez względu na poglądy, wyznanie i płeć może publikować, dzielić się i udostępniać własne autorskie opinie i treści, komentować publikacje innych internautów oraz aktywnie wpływać na wiadomości dystrybuowane przez tradycyjne media”<sup>2</sup>. Bariery związane z publikowaniem treści maleją. Patrząc na to z drugiej strony - autorem postu może być także osoba nieposiadająca odpowiedniej wiedzy oraz specjalistycznych umiejętności.

Założenie profilu na portalu społecznościowym ma wiele zalet. Przede wszystkim instytucja nie ponosi żadnych nakładów finansowych z tytułu założenia takiej strony. Ponadto osoba odpowiadająca za administrowanie strony nie musi posiadać wiedzy z zakresu tworzenia stron internetowych, programowania oraz grafiki<sup>3</sup>, dlatego też w małych firmach za budowanie strony na portalu społecznościowym może odpowiadać jedna osoba bądź jednostka organizacyjna, niekoniecznie związana z działem komputeryzacji. Bardziej rozbudowane instytucje często zlecają zarządzaniem fanpagem właściwej agencji.

Strony danej biblioteki możemy założyć na wielu portalach społecznościowych. Jednakże wykorzystując social media, powinniśmy przygotować spójną

---

<sup>1</sup> M. Wójtowicz, *Na dobry początek: fanpage – facebook story cz.2*, w: ostrzy.pl [on-line]. Dostępny w World Wide Web: <http://ostrzy.pl/2009/12/16/na-dobry-poczatek-fan-page-%E2%80%93-facebook-story-cz-2/>.

<sup>2</sup> *Czym są Social Media? - Era Social Media*, w: launching.blox.pl [on-line]. Dostępny w World Wide Web: <http://launching.blox.pl/2009/12/Czym-sa-Social-Media-Era-Social-Media.html>.

<sup>3</sup> I. Kosonowska, *Tradycyjne formy promowania firmy odchodzą do lamusa - nadeszła era Facebooka!*, w: biznes-firma.pl [on-line]. Dostępny w World Wide Web: [http://www.biznesfirma.pl/Tradycyjne\\_formy\\_promowania\\_firmy\\_odchodza\\_do\\_lamusa\\_\\_\\_nadeszla\\_era\\_Facebooka\\_,16952.html](http://www.biznesfirma.pl/Tradycyjne_formy_promowania_firmy_odchodza_do_lamusa___nadeszla_era_Facebooka_,16952.html).

strategię działania. Osoby odpowiadające za działania promocyjne zobowiązane są m. in. do określenia grupy docelowej i ich zainteresowań. Po ustaleniu wstępnego planu możemy wybrać portal społecznościowy, odpowiadający działalności naszej instytucji. Obecnie najpopularniejszymi portalami społecznościowymi są:

1. Facebook – największy portal społecznościowy na świecie. Jego twórcą jest Mark Zuckerberg. Początkowo użytkownicy korzystali z FB w ramach kontaktów ze znajomymi z zagranicy. „Facebook przyciąga różnorodnością aplikacji dostępnych na jego platformie, a także przejrzystością i funkcjonalnością. Większość działań skoncentrowanych jest wokół Tablicy, na której odbieramy większość treści (teksty, filmy, zdjęcia), zarówno od znajomych, jak i ze stron czy grup facebookowych, które „polubiliśmy”. „Lubię to” jest charakterystycznym przyciskiem stworzonym dla Facebooka...”<sup>4</sup>. Za pomocą FB możemy założyć profil osoby, a także firmy/institucji świadczącej określone usługi na rzecz społeczeństwa.
2. NK (Nasza-Klasa) – ogólnotematyczny portal społecznościowy w Polsce. Jego idea zasadza się na budowaniu relacji na podstawie dawnych znajomości szkolnych. Z punktu widzenia promowania działalności biblioteki portal ten nie jest przydatny, ponieważ jego celem jest odnalezienie osób, z którymi mieliśmy kontakt w przeszłości. W przeciwieństwie do Facebooka możemy tutaj założyć jedynie profil przypisany danej osobie. Natomiast nie możemy umieścić tam informacji o działalności instytucji.
3. Twitter – serwis mikroblogowy, w którym każdy użytkownik może wrzucić za pośrednictwem swojego profilu tzw. status (wiadomość tekstową) lub rozmawiać z innymi osobami wybierając odpowiedni wątek tematyczny (hashtag). Polskim odpowiednikiem Twittera jest m.in. Blip.

Każdy portal społecznościowy oferuje wiele interesujących funkcji i usług. Jednak przy budowaniu strony instytucji musimy pamiętać o tym, że należy ją zaprojektować w taki sposób, aby była ona atrakcyjna dla użytkowników pod względem dobranej treści. Warto informować odbiorców o każdym wydarzeniu możliwie jak najczęściej. Przy pomocy Facebooka treści udostępniać możemy w postaci tekstu, zdjęcia, filmu oraz linku. Pożądane przez instytucję informacje możemy zdobywać przez wykorzystanie opcji pytania oraz ankiety. Naszą tablicę możemy również uporządkować według najlepszych bądź najnowszych postów, co z pewnością wpłynie na ilość odwiedzin strony. Użytkownicy mogą odwiedzać strony instytucji przez nas polecane. Portal społecznościowy umożliwia stworzenie albumu zdjęć oraz dodanie fotografii profilowej, a zarządzanie uprawnieniami strony pozwala sprostać celom ustalonym w początkowej strategii działania.

---

<sup>4</sup> *Portale społecznościowe lista*, w: portale-spoecznościowe.pl [on-line]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.portale-spoecznościowe.pl/portale-spoecznościowe-lista/>.

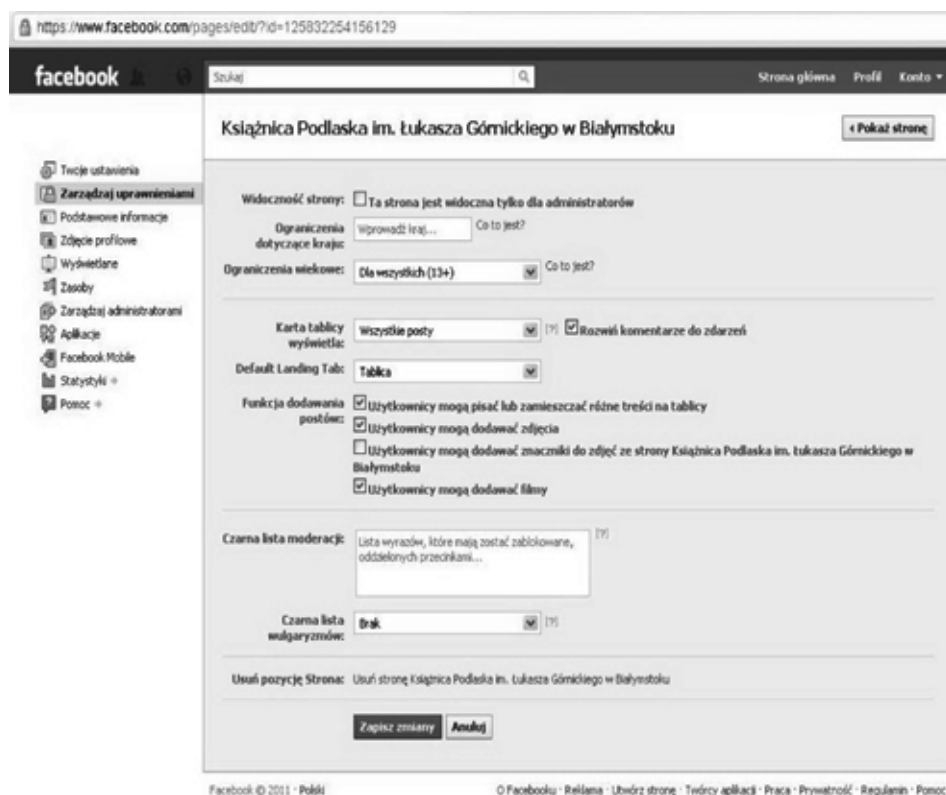
The image shows a screenshot of a Facebook page for the 'Książnica Podlaska im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku'. The page header includes the Facebook logo, a search bar, and navigation links for 'Strona główna', 'Profil', and 'Konto'. The main content area features a cover photo of a building, a 'Szukaj' search bar, and a 'Edytuj stronę' button. The page is categorized as a 'Biblioteka' in 'Białystok, Poland'. The main feed shows a post from the page itself, dated 'piątek, 22:12', with a photo of a book cover and text: 'Pan Wiktor Bobryk pierwszy udościł prawidłowej odpowiedzi. Gratuluj i zapraszam po odbiór nagrody!'. Below this, there are two more posts: one by 'Justyna Świątkowska' and another by 'Książnica Podlaska im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku' announcing a contest winner. The left sidebar shows a 'Tablica' section with options like 'Ukryte posty', 'Informacje', 'Zdjęcia', 'Dyskusje', and 'Edytuj'. It also displays '342 osób lubi to' and a list of liked pages including 'Towarzystwo Inicjatyw Twórczych "i"', 'Biblioteka Uniwersytecka im. Jerzego', 'Galeria Arsenal', and 'Radio TOK FM'.

Fot. 1. Strona Książnicy Podlaskiej im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku (Facebook)<sup>5</sup>

Korzystając z możliwości social media, możemy również określić dane demograficzne osób wchodzących na naszą stronę. Informacje typu płeć, wiek, miejsce, z którego użytkownik korzysta z Internetu pozwalają nam sprawdzić, czy przeprowadzane działania spełniają nasze oczekiwania. W przypadku, gdy wyniki nie są zadowalające, możemy wrócić do naszych założeń i ewentualnie zastanowić się nad nowym rozwiązaniem.

Budując stronę na portalu społecznościowym, musimy pamiętać o tym, że użytkownicy stają się coraz bardziej wymagający, zwracają uwagę na różnego typu detale. Dlatego też osoby zarządzające stroną powinny zadbać o podanie dokładnych informacji na temat danej instytucji. Ponadto strona powinna być cały czas aktualna. Zdezaktualizowana strona nie przyciągnie uwagi odbiorców. Użytkownicy, wchodząc na naszą stronę, chcą w sposób szybki i łatwy dotrzeć do aktualnej

<sup>5</sup> Książnica Podlaska im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku, w: Facebook [on-line]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.facebook.com/ksiaznicapodlaska>.

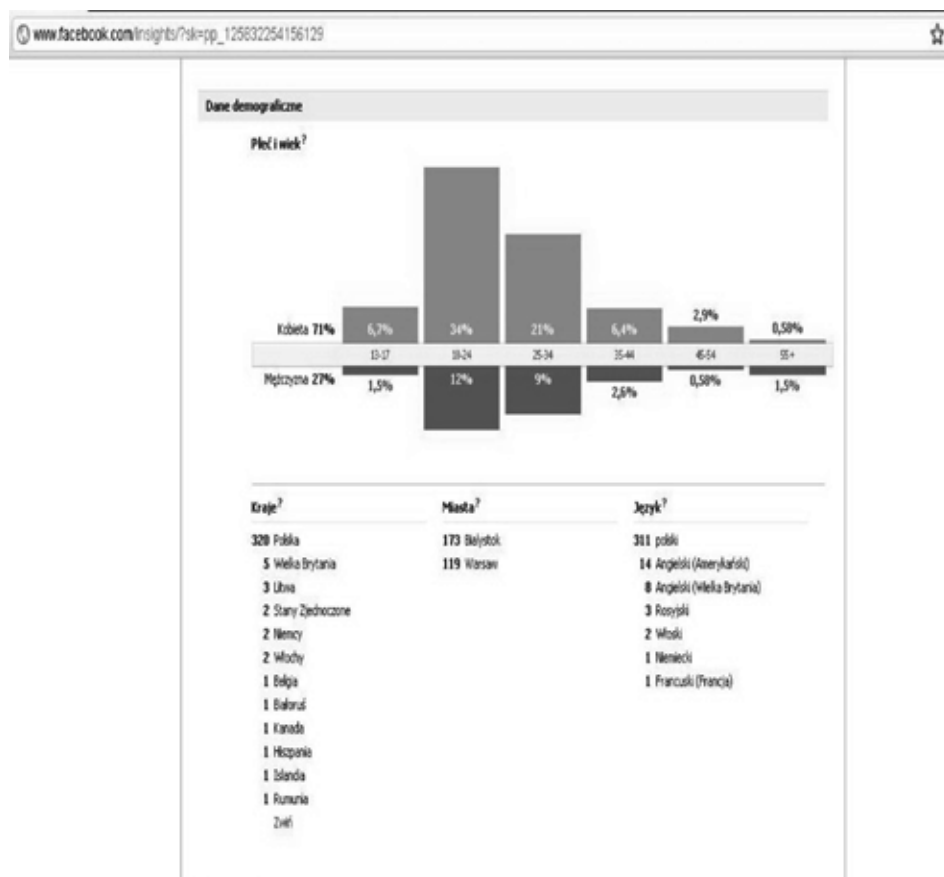


Fot. 2. Profil strony (zakładka zarządzaj uprawnieniami) Książnicy Podlaskiej im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku (Facebook)<sup>6</sup>

informacji. Jeżeli użytkownik natknie się na nieaktualne dane możemy być pewni, że więcej naszej strony nie odwiedzi. Aby nasza strona wyglądała profesjonalnie, musimy również dbać o ciągłość informacji. W myśl działania portali społecznościowych na stronie instytucji codziennie powinien pojawiać się post informujący o nowym wydarzeniu. Warto również pamiętać o prowadzeniu dyskusji z użytkownikami. Jeżeli zostanie skierowane do nas pytanie, warto na nie odpowiedzieć. Wpłyne to na pewno na panującą atmosferę, zaangażowanie internautów oraz budowanie pozytywnych relacji.

Obecnie wiele bibliotek w Polsce promuje swój wizerunek, wykorzystując social media. Na terenie województwa podlaskiego coraz częściej fanpage zakładają

<sup>6</sup> Książnica Podlaska im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku, w: Facebook [on-line]. Dostępny w World Wide Web: <https://www.facebook.com/pages/edit/?id=125832254156129&sk=permissions>.



Fot. 3. Statystyki strony Książnicy podlaskiej im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku (Facebook)<sup>7</sup>

biblioteki położone w mniejszych miejscowościach. Jednym z takich przykładów jest Gminna Biblioteka Publiczna w Krypnie<sup>8</sup>. Za pośrednictwem fanpage użytkownicy mają dostęp do aktualnych informacji o działalności biblioteki. Na jej tablicy są omawiane akcje promujące czytelnictwo, konkursy adresowane do różnych grup wiekowych oraz bieżąca oferta biblioteki. W podobny sposób, choć na wiele większą skalę, swój wizerunek promuje także Biblioteka Uniwersytecka im. Jerzego Giedroycia w Białymstoku. Za pomocą fanpage zostają udostępnione najważniejsze wiadomości. Biblioteka zamieszcza również materiały w posta-

<sup>7</sup> Statystyki. Książnica Podlaska im. Łukasza Górnickiego w Białymstoku. Użytkownicy, w: Facebook [on-line]. Dostępny w World Wide Web: [http://www.facebook.com/insights/?sk=pp\\_125832254156129](http://www.facebook.com/insights/?sk=pp_125832254156129).

<sup>8</sup> Gminna Biblioteka Publiczna w Krypnie [on-line]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.facebook.com/pages/Gminna-Biblioteka-Publiczna-w-Krypnie/223357524358671>.

ci plików wideo. Dzięki codziennej informacji biblioteka staje się bliższa osobie odwiedzającej fan page.

Postęp technologiczny znacząco wpłynął na tworzenie pozytywnego wizerunku instytucji. Jeszcze nie tak dawno korzystaliśmy jedynie z tradycyjnych form promocji. Obecnie biblioteka nie mogłaby funkcjonować bez możliwości korzystania z Internetu. Wykorzystując narzędzia social media, możemy sami kreować obraz naszej instytucji. Informacje o konkursach, spotkania literackie, nowe godziny otwarcia biblioteki – wszystko to możemy udostępnić użytkownikowi bez ponoszenia kosztów finansowych. Jednak czy powinniśmy zaprzestać stosowania tradycyjnych metod promocji instytucji na rzecz kreowania wizerunku biblioteki tylko i wyłącznie w oparciu o najnowsze technologie? Moim zdaniem nie. Jeżeli naszym celem jest dotarcie do jak najszerszego grona odbiorców, powinniśmy zwrócić uwagę również na jakość naszych usług oraz bezpośredni kontakt z czytelnikiem. Budowanie wizerunku na portalu traktujmy zatem jako kolejny etap promowania instytucji. Faktem jest to, że prowadzenie strony na portalu społecznościowym nie wymaga posiadania specjalistycznej wiedzy, jednak osoba odpowiedzialna za to zadanie powinna wykorzystywać w swojej pracy nowe metody, techniki i technologie oraz cechować się zdyscyplinowaniem i kreatywnością.



## Czy bibliotekarz może być cyfrowym ogrodnikiem?

**Abstrakt.** Na pytanie zawarte w tytule autor referatu odpowiada twierdząco, przedstawiając internetowy serwis Biblioteki Publicznej w Dzielnicy Wola m. st. Warszawy ([www.bpwola.waw.pl](http://www.bpwola.waw.pl)) jako „ogród”, w którym bibliotekarze mogą, pod czujnym okiem administracji, pielęgnować „działki”, czyli strony internetowe swoich filii. W referacie wymieniono projekty, które wpłynęły na ruch gości w „ogrodzie”. Zwrócono także uwagę na standard WCAG, którego stosowanie zapewnia dostępność ogrodu-serwisu dla osób niepełnosprawnych. W tekście przedstawiono statystyki odwiedzin serwisu z Google Analytics oraz wyniki badań ankietowych przeprowadzonych wśród wolskich bibliotekarzy. Zaprezentowano „BiblioWolaCafe” jako zaplecze ogrodu i miejsce pracy dla cyfrowych ogrodników. W podsumowaniu referatu zaproponowano, aby systemy zarządzania treścią, takie jak CMS Joomla, były przez bibliotekarzy wykorzystywane jako dodatkowy kanał do wewnętrznej komunikacji w bibliotece.

**Słowa kluczowe:** strona internetowa, CMS Joomla, Google Analytics, WCAG, badania ankietowe, e-redakcja.

W obecnych czasach każda biblioteka publiczna pragnąca wyjść z ofertą do społeczeństwa, powinna zadbać o swoje miejsce w Internecie. Profesjonalne prowadzenie witryny bibliotecznej wymaga m. in. publikowania wiarygodnych danych teleadresowych oraz aktualnych informacji o organizowanych wydarzeniach. Rozwijanie wysokiej jakości serwisu WWW wpływa na wizerunek całej instytucji. Dobrą jakość witryny trudno jednak utrzymać bez stałego zaangażowania pracowników biblioteki. Tytuł niniejszego referatu jest próbą zachęcenia bibliotekarzy do redakcji stron internetowych swoich placówek. Przy okazji chcielibyśmy przedstawić serwis on-line jako dodatkowy, wewnętrzny kanał komunikacji między bibliotekarzami. Dzięki przychylności dyrekcji i odpowiedniej konfiguracji zaplecza witryny bibliotekarze mogą zyskać wirtualną przestrzeń do nieskrępowanego dzielenia się pomysłami i doświadczeniem.

Do „cyfrowego ogrodu” ([www.bpwola.waw.pl](http://www.bpwola.waw.pl)) Biblioteki Publicznej w Dzielnicy Wola m. st. Warszawy pragniemy zaprosić jak najliczniejszą grupę internautów. Czekamy na czytelników w wirtualnym świecie, aby przedstawić nasze zbiory oraz zachęcić do realnego spotkania z nami. „Strona główna ogrodu” stanowi najpełniejsze i najaktualniejsze źródło informacji o wydarzeniach organizowanych przez wolskie filie. W centralnej części „strony domowej” można przeczy-

**Kontakt**

- adres: 01-131 Warszawa, ul. Redutowa 48
- telefon: 22-836-77-44 ; e-mail: [bd36@bpwola.waw.pl](mailto:bd36@bpwola.waw.pl)
- czynna: poniedziałek, wtorek : 9.00 - 15.30
- środa, czwartek, piątek : 12.00 - 19.00
- kierownik: Aldona Kostrzewa



[Zobacz galerię zdjęć biblioteki](#)

**Dojazd**

przystanek Redutowa : 520  
 przystanek Reduta Wolska : 105, 184, 422  
 przystanek Pustola : 129, 154, 159, 197  
 przystanek Reduta Wolska : 8, 10, 26, 27  
 tu jesteśmy - zobacz mapę

**Pytania**

masz pytania? czatuj z bibliotekarzem

**Księgozbiór:**

blisko 20 000 wol., ponad 2 100 kaset magnetofonowych z tzw. "książką mówioną", ok. 150 audiobooków i 232 CD-ROM gier i programów multimedialnych

**W bibliotece można:**

korzystać z Internetu, skanować obrazy, zdjęcia i dokumenty, korzystać z własnej, przenośnej pamięci Flash (Pen-Drive), drukować, także w kolorze, kserować, korzystać z pakietu Office, nagrać swoją pracę, odczytać lekcje, zagrać w gry komputerowe, korzystać z gier planszowych, obejrzeć film, poczytać czasopisma, wziąć udział w karaoke, Biblioteka jest wyposażona w rzutnik, ekran, projektor i mikrofon, korzystać z edukacyjnych programów multimedialnych

**Oferujemy:**

lektury, opracowania, pomoce i repetytoria, powieści psychologiczne, obyczajowe, przygodowe, historyczne dla dzieci i młodzieży, literaturę SF i fantasy, literaturę popularnonaukową z różnych dziedzin wiedzy, książeczki dla maluchów, "książkę mówioną" dla dzieci, 14 tytułów czasopism, miłą i solidną obsługę, możliwość skorzystania z bezprzewodowego dostępu do Internetu Wi-Fi - więcej informacji...

**Organizujemy:**

spotkania ze znanymi postaciami kultury i sztuki, akcję "Zima w mieście" i "Lato w mieście", warsztaty i zajęcia plastyczne, konkursy, imprezy i zabawy okolicznościowe, głośne czytanie bajek i innej literatury, warsztaty biblioteczne dla szkół, "Ze sztuką przez cztery pory roku" - warsztaty manualne w każdą środę o godz. 17.00-19.00, Książeczki z Redutowej Biblioteczki - czytanie bajek w każdy piątek o godz. 17.00

Spotkania, quizy, tamagłównki w ramach cyklu „Niecodzienna Karta z Kalendarza”, konkursy:

- w maju konkurs plastyczny dla najmłodszych pt. „Książeczki z mojej biblioteczki”
- w listopadzie konkurs recytatorski

tać, co aktualnie dzieje się w Bibliotece na Woli, a dział „Imprez” (w menu po prawej) zawiera spis przyszłych wydarzeń. Poszczególne podstrony oddziałów bibliotecznych można zwiedzić, przeglądając dział „Biblioteki” (lewe menu „Strony głównej”).

O nas
Aktualności
Strefa Wypożyczalni
Strefa Czytelni
Strefa Czytelnika

**Zespół**

- › kierownik: Aldona Kostrzewa
- › Marta

**Godziny otwarcia**

- › poniedziałek, wtorek : 9.00 - 15.30
- › środa, czwartek, piątek : 12.00 - 19.00

**Kontakt**

- › adres: 01-131 Warszawa, ul. Redutowa 48
- › telefon: 22-836-77-44
- › e-mail: bd36@bpwola.waw.pl

skype: masz pytania? czatuj z bibliotekarzem

**Dojazd**

- przystanek Redutowa : 520
- przystanek Reduta Wolska : 105, 184, 422
- przystanek Pustola : 129, 154, 159, 197
- przystanek Reduta Wolska : 8, 10, 26, 27
- tu jesteśmy - zobacz mapę

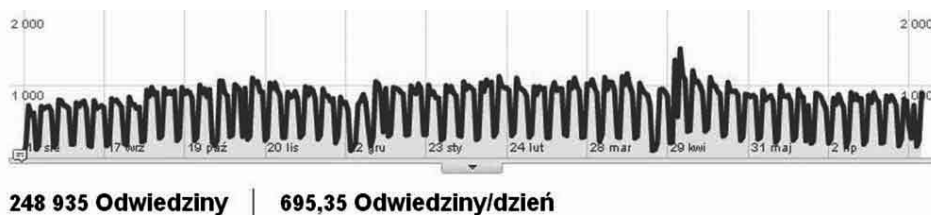


Zobacz galerię zdjęć biblioteki

## Ruch w ogrodzie

W działalności Biblioteki Publicznej w Dzielnicy Wola m. st. Warszawy serwis internetowy ([www.bpwola.waw.pl](http://www.bpwola.waw.pl)) odgrywa dużą rolę. Potwierdzają to statystyki Google Analytics. Przez ostatni rok (sierpień 2010 – sierpień 2011) witryna biblioteki została odwiedzona 250 tys. razy (średnio, ok. 700 odwiedzin dziennie) przez ponad 8500 unikalnych użytkowników.

Na poniższym wykresie (rys. 1) warto zauważyć, że wzrost liczby odwiedzin nastąpił w październiku 2010 roku, kiedy na fali popularności Facebooka



Rys. 1. Liczba odwiedzin serwisu internetowego Biblioteki Publicznej w Dzielnicy Wola m. st. Warszawy za okres od sierpnia 2010 do sierpnia 2011 roku

zapropowaliśmy „zabawę interaktywną”. W tej inicjatywie zachęcaliśmy użytkowników i sympatyków Biblioteki na Woli do polecania swoim znajomym ulubionych wypożyczalni dla dorosłych, bibliotek dziecięcych, czytelni oraz ośrodka informacji internetowej. Dla zwiększania liczby uczestników opracowaliśmy dwa przewodniki – pierwszy opisywał krok po kroku, jak założyć konto na Facebooku, a drugi pomagał użytkownikom oddać swój głos na podstronach ulubionych filii biblioteki.

W bieżącym roku (2011) wysoką liczbę odwiedzin udało się utrzymać dzięki promocji bazy World eBook Library (WBL)<sup>1</sup>. Baza WBL to jedna z największych bibliotek cyfrowych na świecie, zawiera ponad 2 000 000 pełnotekstowych książek w około 100 językach i ponad 23 000 audiobooków. Największą zaletą World eBook Library jest fakt, że raz ściągnięte pliki (książki / audiobooki) zostają do dyspozycji użytkowników nawet po zakończeniu subskrypcji przez bibliotekę. Rekordową liczbę odwiedzin (1507) zanotowaliśmy 4 maja 2011 roku, po opublikowaniu w „Życiu Warszawy” artykułu o dostępie do bazy WBL przez serwis Biblioteki na Woli. Wśród innych projektów podtrzymujących wysoką oglądalność naszej witryny wymienić warto „Cyfrowe Archiwum Wolskich Regionaliów”<sup>2</sup> oraz „Poczytasz Mordo?”<sup>3</sup>. Regularne spadki wykresu wskazują na mniejszą liczbę odwiedzin w dni weekendowe i święta.

Staramy się, aby „ogród” biblioteki był dostępny dla wszystkich internautów, czyli także dla osób niepełnosprawnych. Internauci np. z zaburzeniami koordynacji ruchowej lub niewydolności mięśniowej górnych partii ciała mają często trudności z kliknięciem za pomocą myszki w elementy o niewielkich rozmiarach. Dla tych czytelników dostosowaliśmy nasz „ogród” w taki sposób, aby nawigacja po nim była możliwa za pomocą klawiatury i specjalistycznych akcesoriów komputerowych. Witryna biblioteki została przebadana przez osobę niewidomą, korzystającą z czytnika ekranu. Staramy się przy tym prowadzić nasz „cyfrowy ogród” zgodnie z międzynarodowym standardem dostępności stron WWW dla osób niepełnosprawnych – Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0: AA - W3C). Biblioteki są zobowiązane udostępniać informacje publiczne wszystkim, także niepełnosprawnym obywatelom. Obecnie prawo to obowiązuje w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP), ale my staramy się dbać o dostępność całego „ogrodu”.

Naniesienie statystyk odwiedzin na mapę Polski (rys. 2) pozwala określić, z jakich miejscowości łączą się z „cyfrowym ogrodem” nasi użytkownicy. W okresie ubiegłego roku (sierpień 2010 – sierpień 2011) witryna wolskiej

<sup>1</sup> <http://www.bpwola.waw.pl/index.php/world-ebook-library.html>.

<sup>2</sup> <http://www.wolskieregionalia.waw.pl/index.html>.

<sup>3</sup> [http://poczytasz-mordo.pl/Poczytasz\\_Mordo/Co\\_jest\\_grane.html](http://poczytasz-mordo.pl/Poczytasz_Mordo/Co_jest_grane.html).

biblioteki najczęściej odwiedzana była z Warszawy (203 585 odwiedzin), Krakowa (26 676) i Wrocławia (4092). Natomiast zagraniczni goście pochodzą najczęściej z Wielkiej Brytanii (523 odwiedzin), Stanów Zjednoczonych (484) i Niemiec (464).



Rys. 2. Liczba odwiedzin odpowiadających temu krajowi/terytorium: 245 939  
(za pośrednictwem 406 miejscowości)

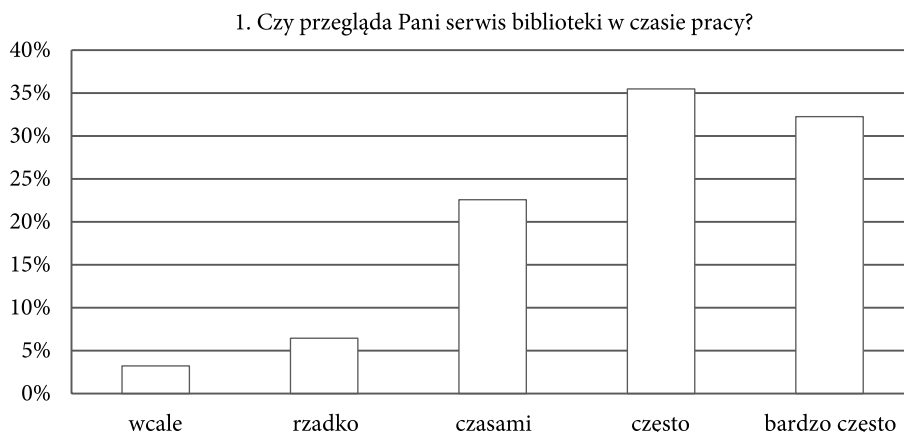
## 2. Badania ankietowe

Powyższe, ogólne statystyki skłoniły nas do zbadania, jakim zainteresowaniem cieszy się wolska witryna wśród pracowników Biblioteki. W czerwcu 2011 roku, w badaniu ankietowym udział wzięło 31 bibliotekarzy, czyli około jedna trzecia personelu Biblioteki<sup>4</sup>. Ankieta zawierała dziewięć pytań obowiązkowych i jedno pytanie nieobowiązkowe (otwarte). W badaniu nie posługiwano się metaforą „ogrodu z działkami”.

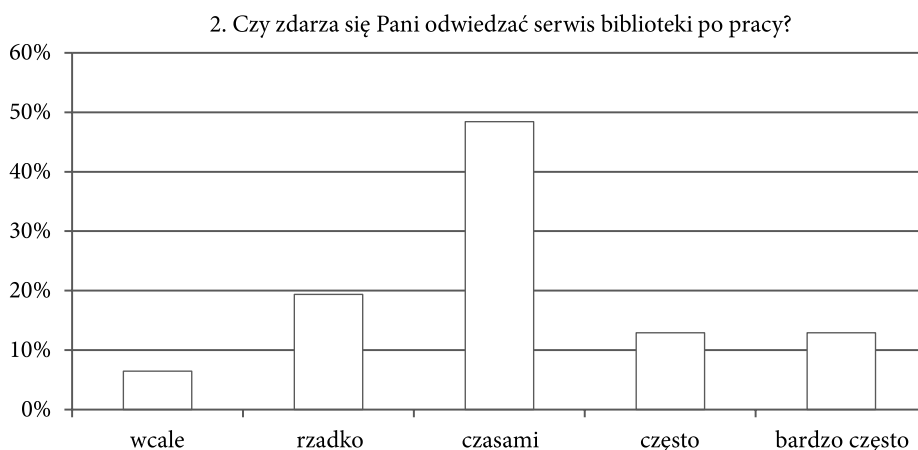
W dwóch pierwszych pytaniach interesowała nas częstotliwość odwiedzania serwisu w czasie pracy i po jej zakończeniu.

Z odpowiedzi na pierwsze pytanie wynika (rys. 3), że serwis biblioteki jest odwiedzany w czasie pracy „często” przez 35% badanych, 32% wchodzi na stronę „bardzo często”, a 23% ankietowanych odwiedza witrynę „czasami”.

<sup>4</sup> Link do ankiety został rozesłany wszystkim wolskim bibliotekarzom za pomocą poczty mailowej. Ankieta została przygotowana za pomocą formularza Google Docs.



Rys. 3.



Rys. 4.

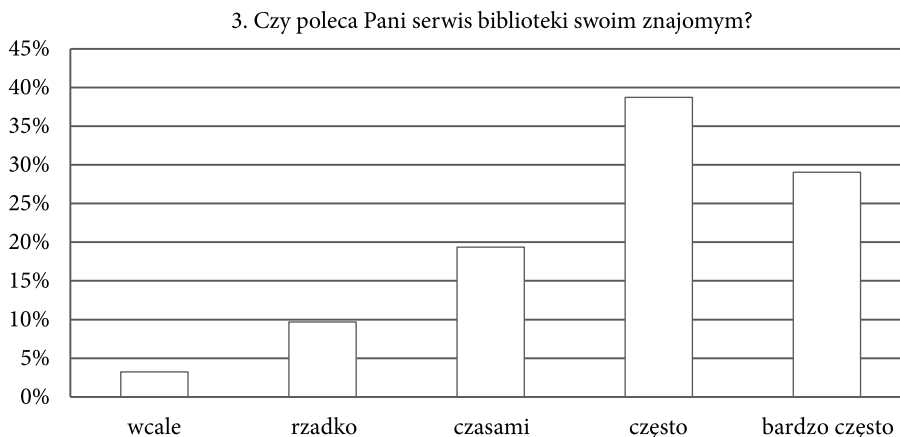
Prawie połowa ankietowanych (48%) odwiedza serwis biblioteki po pracy „czasami”, a 19% czyni to „rzadko” (rys. 4).

Byliśmy też ciekawi, czy bibliotekarze chwalą się serwisem biblioteki wśród znajomych.

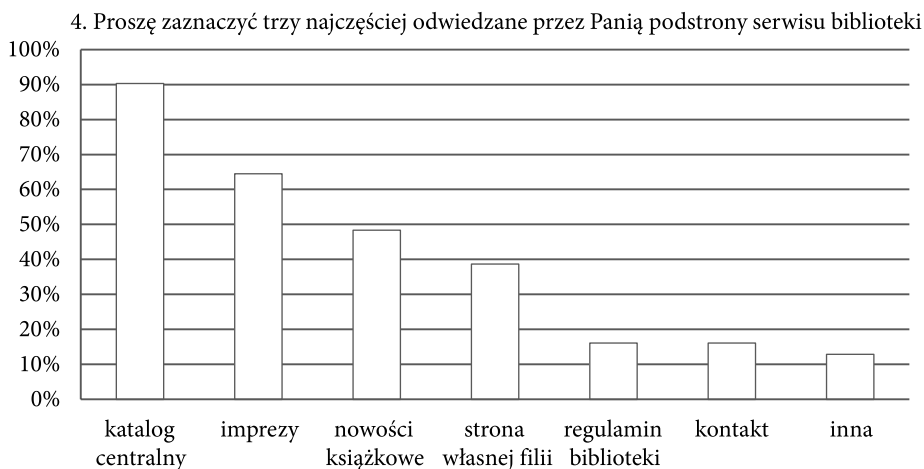
39% ankietowanych bibliotekarzy poleca „często” serwis biblioteki swoim znajomym, 29% robi to „bardzo często”, a 19% „czasami” (rys. 5).

W badaniu istotne było także dla nas, jak często bibliotekarze odwiedzają podstrony swoich filii. Aby tego nie sugerować, prosiliśmy o podanie własnych typów.

Tylko 39% ankietowanych bibliotekarzy odwiedzało w połowie 2011 roku podstrony swoich filii (rys. 6).



Rys. 5.



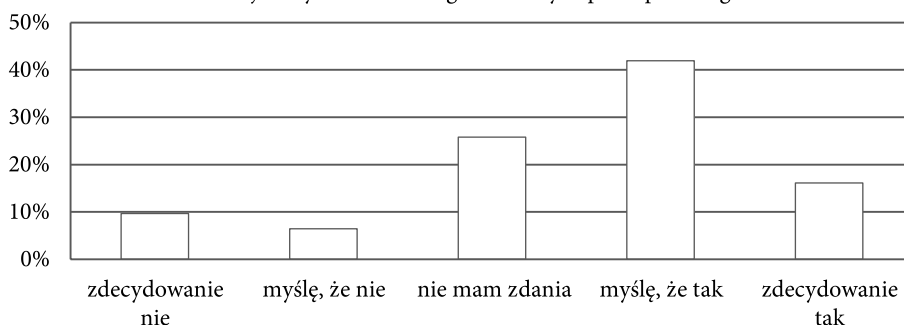
Rys. 6.

Ciekawe wyniki przedstawia pytanie o ilość publikowanych wydarzeń w serwisie.

42% ankieterowanych bibliotekarzy zgodziło się, że serwis powinien zawierać więcej informacji w Serwisie, a 16% badanych było o tym w pełni przekonanych (rys. 7).

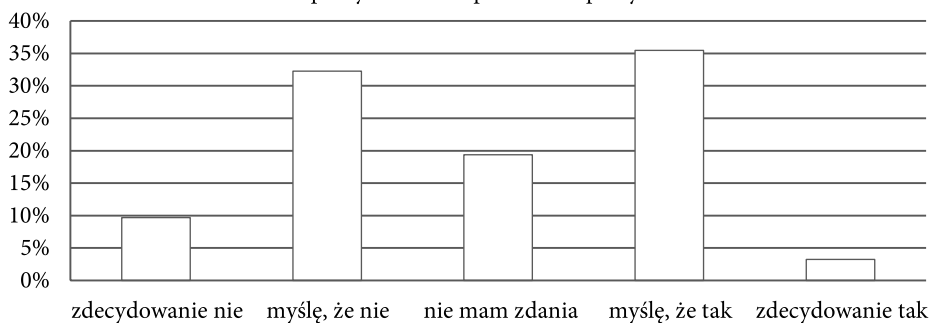
W drugiej części ankiety pytaliśmy bibliotekarzy, czy chcieliby wykorzystać serwis biblioteki również do wewnętrznej komunikacji. W pytaniu o zasadność utworzenia wewnętrznego forum dla bibliotekarzy (rys. 8), zdania są podzielone.

5. Czy Pani zdaniem, serwis biblioteki powinien zawierać więcej informacji o wydarzeniach organizowanych przez poszczególne filie?



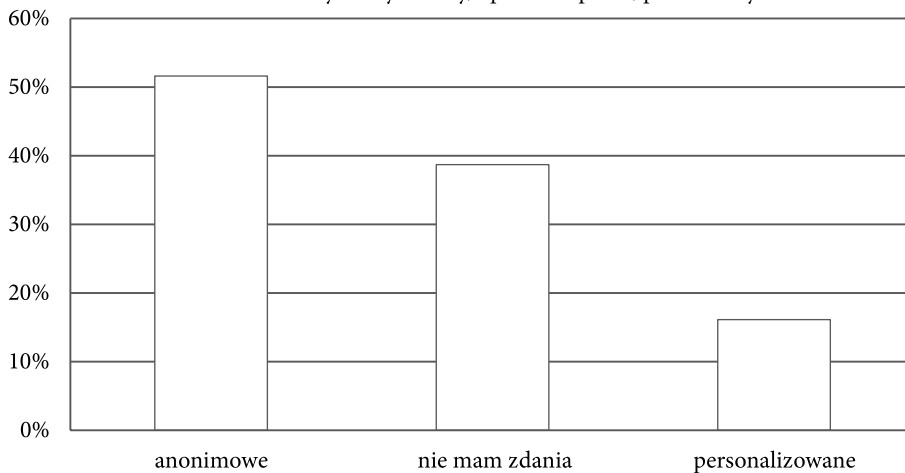
Rys. 7.

6. Czy uważa Pani za właściwe utworzenie w serwisie biblioteki wewnętrznego forum dla pracowników, w którym byłoby miejsce na wyrażanie swoich opinii o działalności biblioteki, dzielenie się pomysłami na usprawnienie pracy etc.?



Rys. 8.

7. Forum wymiany wiedzy, opisane w pkt. 5, powinno być:



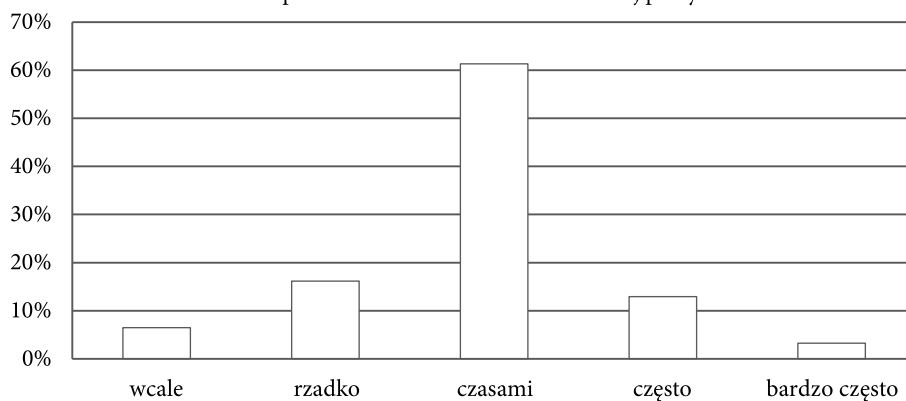
Rys. 9.

W trosce o najlepszą funkcjonalność zapytaliśmy o oczekiwany charakter dostępu do forum:

W przypadku utworzenia forum, większość ankietowanych twierdzi, że powinno być ono anonimowe (50%) (rys. 9).

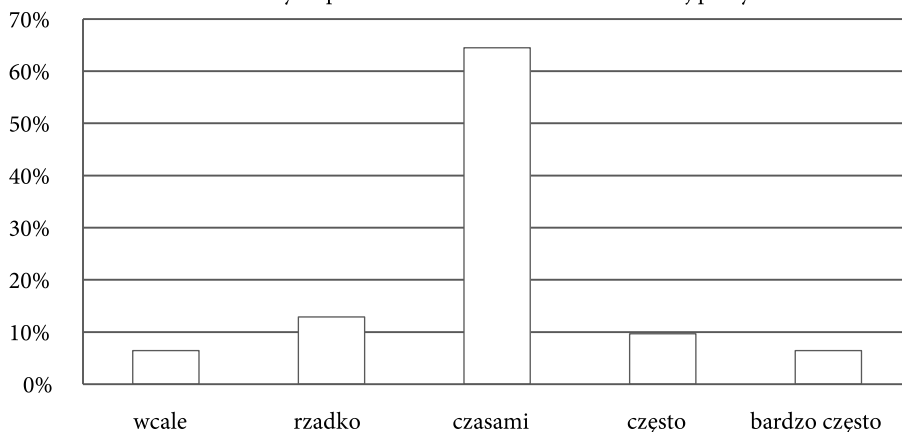
Kolejne dwa pytania dotyczyły samej potrzeby korzystania i dzielenia się wiedzą z innymi bibliotekarzami (rys. 10 i 11).

8. Czy odczuwa Pani potrzebę korzystania z doświadczenia innych pracowników biblioteki w codziennej pracy?



Rys. 10.

9. Czy odczuwa Pani potrzebę dzielenia się swoim doświadczeniem z innymi pracownikami biblioteki w codziennej pracy?



Rys. 11.

Z drugiej części ankiety wynika, że badani bibliotekarze nie mają obecnie specjalnej potrzeby dzielenia się pomysłami i wiedzą na wewnętrznym forum intranetowym. Niespełna połowa z nich wyraziła jednak zainteresowanie taką formą komunikacji.

### 3. Wnioski z badań

Podsumowując wyniki ankiety, jesteśmy zadowoleni, że „ogród” Biblioteki na Woli ([www.bpwola.waw.pl](http://www.bpwola.waw.pl)) jest chętnie odwiedzany i polecany przez wolskich bibliotekarzy. Badanie pokazało, że nasi pracownicy korzystają najczęściej z ogólnych części serwisu, takich jak „Katalog centralny”, dział „Imprez” i „Nowości książkowe”. Niewielu z nich odwiedza podstrony swoich filii, ale większość uważa, że serwis powinien zawierać więcej informacji o wydarzeniach organizowanych przez poszczególne oddziały Biblioteki. Po analizie powyższych danych doszliśmy do dwóch zasadniczych wniosków:

- realizowane projekty internetowe przekładają się na wzrost liczby odwiedzin i bezwzględną liczbę unikalnych użytkowników;
- trudno utrzymać stały wzrost powyższych parametrów, jeśli witryną opiekuje się tylko jeden bibliotekarz.

Świadomość, że „cyfrowy ogród” odwiedziło w ubiegłym roku około 8500 gości, motywuje nas do dalszej pracy nad poprawą jego użyteczności. Założyliśmy, że wolski serwis przyciągnie nowych użytkowników, jeśli będzie zawierał więcej wiadomości ze wszystkich oddziałów Biblioteki. W tym celu udostępniliśmy bibliotekarzom „działki”, a także umożliwiliśmy tworzenie artykułów na stronę główną „ogrodu”. Zakładamy, że indywidualne podejście „cyfrowych ogrodników” przy pielęgnacji działek, nada podstronom filii własny charakter oraz pomoże bibliotekarzom poczuć się „gospodarzami” części całego „ogrodu”.

Do tej pory internetowa witryna Biblioteki na Woli była prowadzona przez jednego bibliotekarza, administratora serwisu. Tworzył on artykuły na podstawie materiałów nadesłanych przez filie, wysyłał do akceptacji Dyrekcji, a następnie umieszczał informacje na stronie głównej. Proces ten był często niepotrzebnie wydłużany z powodu innych obowiązków bibliotekarza. Dlatego, aby uczynić nasz „cyfrowy ogród” jeszcze bardziej tętniący życiem, musieliśmy zajrzeć do jego „korzeni”...

### 4. CMS Joomla

Serwis „cyfrowych ogrodników” zarządzany jest przez system CMS Joomla! Systemy zarządzania treścią (Content Management System, CMS) stają się

standardem w prowadzeniu internetowych serwisów bibliotek. Tylko w Warszawie, wśród osiemnastu bibliotek dzielnicowych, aż dwanaście publikuje treści w Internecie za pomocą CMS Joomla!<sup>5</sup>. W systemie tym można np. przypisać oddzielne prawa dla twórców treści i administratorów serwisu WWW. Przeglądając strony stołecznych bibliotek, nie widać jednak, aby te możliwości były wykorzystywane. Większość z nich jest prowadzona przez jednego redaktora, co jak zauważyliśmy na przykładzie serwisu Biblioteki na Woli, można uznać za niewystarczającą praktykę<sup>6</sup>.

## 5. Szkolenia dla bibliotekarek

Po dostosowaniu „ogrodu” do potrzeb zdiagnozowanych w czasie badania ankietowego przeprowadziliśmy serię szkoleń. Nowe możliwości witryny przedstawiono w sześciu filiach bibliotek dziecięcych według wcześniej przygotowanego scenariusza. Bibliotekarki poznały narzędzia służące do edycji podstron filii oraz do tworzenia nowych artykułów. W części praktycznej poprosiliśmy uczestniczki szkolenia o zagospodarowanie „działek” informacjami ze swoich filii. Następnie poprosiliśmy „cyfrowych ogrodników” o stworzenie nowego artykułu na stronę główną i zaproponowanie książki do działu „Nowości”. Wiedzę przekazaną podczas szkolenia udostępnił w elektronicznym „Poradniku Współautora”.

## 6. „BiblioWolaCafe”

Miejscem pracy dla „cyfrowych ogrodników” jest „BiblioWolaCafe”. To „zaplecze ogrodu” służy bibliotekarzom nie tylko do pielęgnowania działek i przygotowywania nowych treści, ale także do samodzielnego publikowania zdjęć w galeriach filii. „BiblioWolaCafe” ma być też w przyszłości miejscem do dzielenia się wiedzą z innymi bibliotekarzami na forum oraz przez formularz „Pochwal się”.

Konta użytkowników oraz prawa dostępu do „BiblioWolaCafe” nadaje administrator witryny w panelu administracyjnym (na „zapleczu”). Zakres uprawnień dla użytkowników zarejestrowanych przedstawia się następująco.

Autorzy mają prawo:

- przysyłać materiały do wyznaczonych sekcji i kategorii artykułów,
- edytować swoje materiały.

---

<sup>5</sup> Przegląd przeprowadzono 22.08.2011 za pomocą przeglądarki Firefox oraz wtyczki Wappalyzer.

<sup>6</sup> Przegląd przeprowadzono 22.08.2011 na podstawie kanałów RSS oraz Czytnika Google.

Redaktorzy mają prawo:

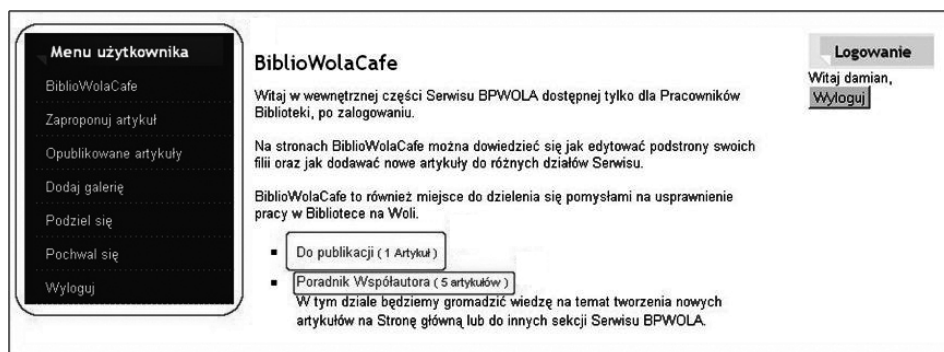
- dodawać i redagować artykuły w wyznaczonych sekcjach i kategoriach oraz **dodatkowo**
- edytować (redagować) artykuły wszystkich innych autorów.

Wydawcy mają prawo:

- dodawać artykuły w każdej sekcji witryny,
- edytować (redagować) artykuły wszystkich innych autorów oraz **dodatkowo**
- decydować o opublikowaniu bądź zakończeniu publikacji każdego artykułu.

W ramach „BiblioWolaCafe” zostało obecnie założonych sześć kont dla bibliotek dziecięcych na prawach „Autora”. Konta na prawach „Redaktora” posiada obecnie administrator serwisu. Konta na prawach „Wydawcy” zostały założone dla Dyrekcji Biblioteki.

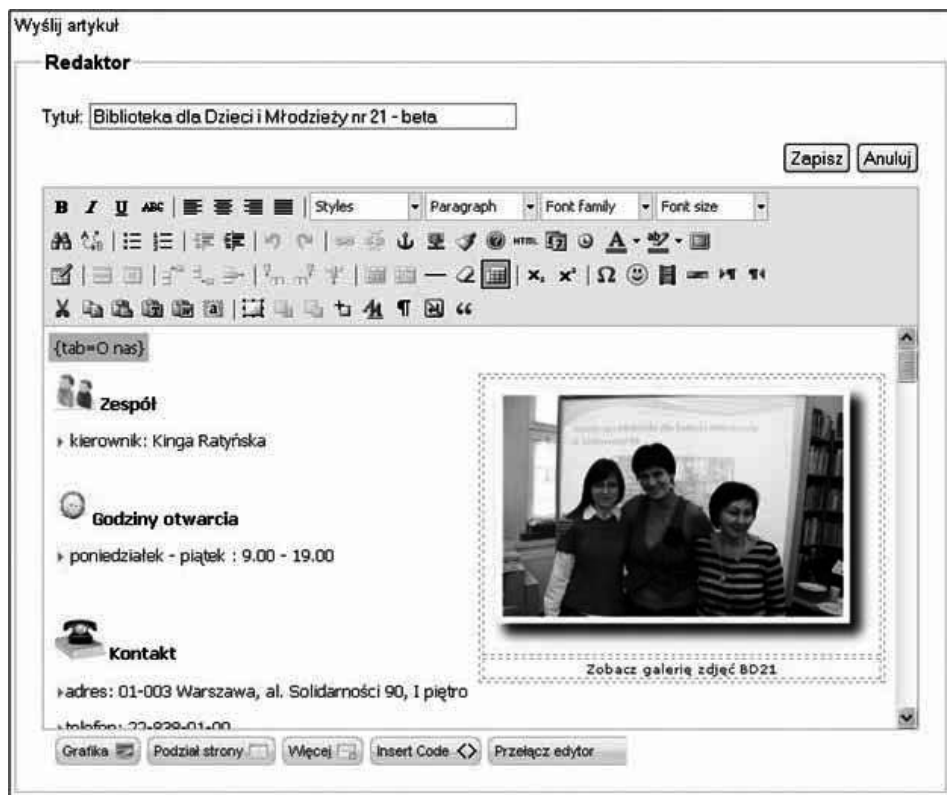
Widok po zalogowaniu jest podobny dla wszystkich grup zarejestrowanych użytkowników (rys. 12). Przedstawia po lewej, menu użytkownika, a w centralnej części opis sekcji „BiblioWolaCafe” i jej kategorie. Dla Autorów przeznaczona jest kategoria „Poradnik Współautora. Wydawcy widzą dodatkowo kategorię „Do publikacji”.



Rys. 12. BiblioWolaCafe - widok po zalogowaniu

## 7. Przykład uprawianej działki

Każda edycja „działki” odbywa się w „module redaktora” po wcześniejszym zalogowaniu. „Cyfrowi ogrodnicy” mogą zmieniać treść zakładek między znacznikami {tab=[nazwa zakładki]} – (rys. 12.1) zgodnie z regułami przedstawionymi w „Poradniku Współautora”.



Rys. 12.1. Moduł redaktora – „ogrodnika cyfrowego”

## 8. Układ podstron przed i po modernizacji

Przed umożliwieniem bibliotekarzom edycji podstron, każda witryna biblioteki dziecięcej prezentowała swoją ofertę na jednej stronie (rys. 13). Po modernizacji, treści podstron filii zostały podzielone na zakładki (rys. 14) dzięki dodatkowi do CMS Joomla! – *tabs e-slides*<sup>7</sup>.

Moduł publikacji (rys. 15) służy do przypisania artykułu do odpowiedniego działu „Ogrodu”.

Zbiór wszystkich artykułów stworzonych przez bibliotekarzy znajduje się w menu „BiblioWolaCafe” pod etykietą „Opublikowane artykuły” (rys. 12 i rys. 16). Jest to także dział, do którego wydawcy wysyłają artykuły wymagające korekty.

<sup>7</sup> <http://extensions.joomla.org/extensions/news-display/articles-tabs/1046>.

**Publikacja**

**Sekcja:**

**Kategoria:**

**Umieszczony::**  Nie  Tak

**Na Startowej:**  Nie  Tak

**Inna nazwa autora:**

**Rozpocznij:**

**Zakończ publikowanie:**

**Poziom dostęp:**

**Kolejność:** Nowy artykuł znajdzie się na początku. Kolejność można zmienić po jego zapisaniu.

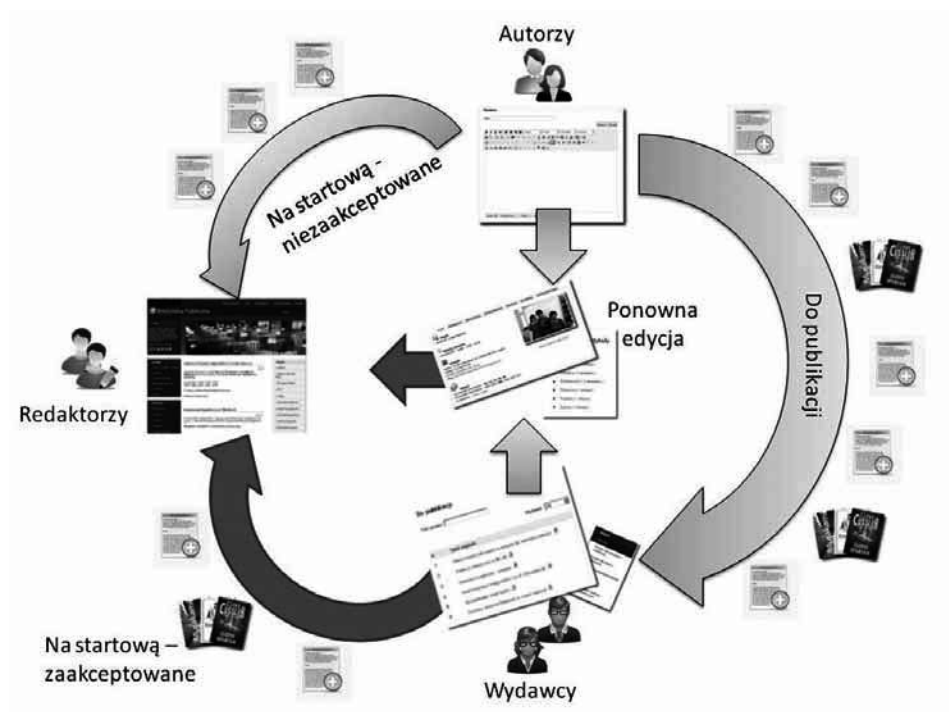
Rys. 13.

Proces publikacji artykułów w Serwisie przedstawia poniższy diagram (rys. 14)  
 Współpraca „ogrodników cyfrowych” przy pielęgnacji „ogrodu” – internetowego serwisu Biblioteki na Woli.

**Opublikowane artykuły**

- Ogólne ( 59 artykułów )
- Wolska ( 1 Artykuł )
- CN III - Solidarności ( 3 artykułów )
- Newsflash ( 1 Artykuł )
- Redutowa ( 6 artykułów )
- Chłodna ( 5 artykułów )
- Solidarności ( 9 artykułów )
- Staszica ( 2 artykułów )
- Olbrachta - W51 ( 3 artykułów )
- Twarda ( 2 artykułów )
- Żytunia ( 2 artykułów )
- Ciołka ( 2 artykułów )
- Poliglotka ( 5 artykułów )
- Młynarska ( 2 artykułów )

Rys. 14.



Rys. 15.

## 9. Wewnętrzne forum dla bibliotekarzy – projekt

Koncepcja wykorzystania zaplecza „ogrodu” do komunikacji między bibliotekarzami zakłada stworzenie forum pod zakładką „Podziel się” (rys. 16) oraz modułu „Podziel się” należącego do zewnętrznego serwisu.

Badania ankietowe nie wykazały wśród pracowników biblioteki jednoznacznej potrzeby stworzenia forum. Podjęliśmy się jednak tego zadania ze względu na szerszy kontekst projektu oraz łatwą implementację. Forum ma umożliwić bibliotekarzom, nie biorącym udziału w zebraniach kierowników, zgłaszanie swoich uwag i propozycji związanych z funkcjonowaniem Biblioteki na Woli.

Projekt modułu „Podziel się” ma umożliwić bibliotekarzom wysyłanie własnych projektów do wspólnej bazy wiedzy. Zewnętrzny serwis ma integrować także inne biblioteki biorące udział w projekcie. Celem przedsięwzięcia jest wyłonienie bibliotekarzy-konsultantów z różnych dziedzin. Zakładamy, że zespół ten będzie mógł świadczyć na rzecz środowiska różne usługi np. w zakresie digitalizacji zbiorów.

The screenshot shows a phpBB forum interface. On the left is a dark sidebar with a 'Menu użytkownika' (User Menu) containing options like 'BiblioWolaCafe', 'Zaproponuj artykuł', 'Opublikowane artykuły', 'Dodaj galerię', 'Podziel się', 'Pochwal się', and 'Wyloguj'. The main content area has a header with the forum logo 'phpBB Biblioteka Publiczna' and a search bar. Below the header is a navigation bar with 'Strona główna', 'FAQ', 'Rejestracja', and 'Zaloguj'. A table lists forum topics:

NASZA BIBLIOTEKA	TEMATÓW	POSTY	OSTATNI POST
<b>Na każdy temat</b> Forum na każdy temat	0	0	Brak postów
<b>Propozycje zmian</b> Wszystko co można by było zmienić na tym forum	4	86	przez <a href="#">vildeduck</a> w 19 Sie 2011, 15:32

Rys. 16. Projekt wewnętrznego forum dla bibliotekarzy

## Podsumowanie

Jak wspomnieliśmy na początku, witryna biblioteki może służyć nie tylko użytkownikom, ale także bibliotekarzom. Komunikacja on-line wewnątrz serwisu jest szansą na przełamanie barier występujących w większości bibliotek. Według badań prof. E.B. Zybert w polskich bibliotekach panuje kultura organizacyjna o charakterze biurokratycznym. Podstawowymi cechami tej kultury są: centralizacja, rozbudowana hierarchia kierownicza, pionowe i sformalizowane kanały przepływu informacji, służbowy charakter komunikacji między pracownikami a przełożonymi<sup>8</sup>. W praktyce, brak odpowiedniej kultury organizacyjnej, może objawiać się hamowaniem przez kierowników inicjatyw zgłaszanych przez pracowników. Na szczęście, rośnie liczba bibliotekarzy świadomych swojej roli i dobrze przygotowanych do zawodu. Warto pozwolić im na pracę, która przyczyni się do rozwoju całej instytucji. Wewnętrzne forum „bez cenzury” może być dobrym źródłem wiedzy o sytuacji w bibliotece dla dyrekcji.

Łatwa redakcja internetowego „ogrodu” biblioteki powinna oswoić „ogrodników cyfrowych” z publikacją innych cyfrowych treści. Prezentacja własnych pomysłów, np. scenariuszy do zajęć z dziećmi, może pomóc bibliotekarzom z filii dziecięcych stać się konsultantami w tej dziedzinie poza obszarem swojej biblioteki. Wiele dobrych praktyk w zakresie wykorzystania funduszy unijnych, przygotowania statutów organizacyjnych, stosowania wolnych licencji itp. wymaga rozpowszechnienia wśród bibliotekarzy. Widoczna jest potrzeba zbudowania sieci wymiany wiedzy w naszym środowisku. Daleko nam jeszcze do wzorców amerykańskich, czy japońskich, gdzie kultura wzajemnej pomocy oraz wymiany

<sup>8</sup> E.B. Zybert, *Kultura organizacyjna w bibliotekach*, Warszawa, 2004.

wiedzy jest normą społeczną. Musimy wypracować własny model współpracy, który zapewni nam osobisty oraz instytucjonalny rozwój.

Zdaniem autora referatu, częścią takiego modelu mogą być biblioteczne serwisy internetowe i intranetowe. Trudno liczyć na wymianę doświadczeń między bibliotekami, jeśli w lokalnych placówkach zabraknie „inkubatorów wiedzy” opartych o infrastrukturę teleinformatyczną. Poza technologiami, do rozwijania kultury uczących się organizacji potrzebujemy zmotywowanych i motywujących kadr kierowniczych. Wsparcie z ich strony jest niezbędne do wyłonienia bibliotekarzy z pasją, pomysłami i doświadczeniem. Wydaje się, że w obecnych czasach wiedza jest podstawowym paradygmatem zapewniającym bibliotekom nie tylko przetrwanie, ale i rozwój. A „Cyfrowi ogrodnicy”, którzy zechcą być pośrednikami w przekazywaniu tej wiedzy, odniosą sukces!



Katarzyna Baran

Uniwersytet Jagielloński, Biblioteka Wydziałowa Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej

---

## ***Z duchem czasu...* Nowoczesne, dofinansowywane ze środków europejskich. Technologie udostępniania i zabezpieczania zbiorów w Bibliotece Wydziałowej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ**

**Abstrakt.** Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ to nowoczesna jednostka, która dzięki pozyskaniu europejskich środków finansowych w ramach Małopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2007–2013 unowocześniła swój system udostępniania i zabezpieczania zbiorów, opierając go na technologii identyfikacji za pomocą fal radiowych RFID. W ramach projektu zakupiono odpowiednie bramki kontrolne, chipy do książek, automaty do samodzielnego wypożyczenia książek przez studentów; wrzutnie zewnętrzne, w których studenci mogą dokonywać zwrotu książek przez całą dobę. Wskazano czynniki niezbędne do powodzenia różnego rodzaju projektów, przedstawiono funkcjonowanie nowoczesnej Biblioteki, omówiono szczegóły projektu. Artykuł ma zachęcić inne jednostki do pozyskiwania środków pozabudżetowych na ich modernizację, unowocześnianie i wdrażanie nowych technologii, by w ten sposób tworzyć odpowiednie warunki dla rozwoju społeczeństwa opartego na wiedzy oraz dorównać europejskim standardom.

**Słowa kluczowe:** Biblioteka Wydziałowa Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ, Małopolski Regionalny Program Operacyjny na lata 2007–2013, środki unijne, nowe technologie.

### **Wstęp**

Johann Wolfgang von Goethe powiedział, że *kto nie idzie do przodu, ten się cofa*. Stwierdzenie to jest jak najbardziej aktualne w dobie Internetu, informacji, gwałtownego rozwoju nowoczesnych technologii i dotyczy każdego z osobna, każdej organizacji czy instytucji, które chcą pozostać w świadomości społeczeństwa jako potrzebne, nowoczesne i wychodzące naprzeciw ich potrzebom. Tak samo jest w przypadku bibliotek – i to bez względu na to, czy są to małe biblioteki publiczne, czy też duże biblioteki uniwersyteckie, zwłaszcza że zyskująca coraz bardziej na znaczeniu w ciągu ostatnich kilkunastu lat idea społeczeństwa opartego na wiedzy stawia przed nimi coraz to wyższe wymagania i zadania oraz

zmusza do poszukiwania nowych form funkcjonowania, dostosowanych do potrzeb i oczekiwań społecznych<sup>1</sup>.

Należy przy tym zaznaczyć, iż biblioteki, jak żadne inne instytucje mają szansę – a nawet powinny! – stać się naturalnym łącznikiem między szeroko rozumianymi zasobami wiedzy a użytkownikami, którzy potrzebują konkretnych informacji. Przewaga bibliotek nad innymi podmiotami polega w tym aspekcie przede wszystkim na tym, iż realizując jedną ze swych podstawowych funkcji, polegającą na organizowaniu dostępu do zasobów wiedzy, zarówno tych tradycyjnych, jak i zasobów innych instytucji, Internetu czy systemów komercyjnych, biblioteki oferują dostęp do wiedzy już uporządkowanej, co przy dzisiejszym zalewie informacji, często rozproszonych i różnej jakości, jest niezwykle istotne. Funkcja ta ma coraz większe znaczenie, musi być systematycznie rozwijana i poszerzana, by dzięki temu oferować użytkownikowi aktywną pomoc w zdobywaniu wiedzy przez dostarczenie informacji mu przydatnych, zaspokajających jego potrzeby, służących rozwiązaniu konkretnego problemu oraz dostarczonych we właściwym miejscu i czasie. Dlatego ważne jest, by realizacja funkcji informacyjnej przez biblioteki pełniące rolę centrów informacji i dostarczające odpowiedniego warsztatu informacyjnego, była zgodna z potrzebami jej użytkowników. Wiąże się to z koniecznością prowadzenia badań potrzeb użytkowników, ich motywacji, zachowań itp., które zmieniają się pod wpływem tworzącego się społeczeństwa informacyjnego, sytuacji gospodarczej, politycznej, ekonomicznej, technologii informacyjnej i wielu innych czynników.

Ta szczególna odpowiedzialność spoczywa na bibliotekach akademickich, które oprócz stworzenia możliwości technicznego dostępu do źródeł wiedzy, budowy zaplecza dla nowych form kształcenia ustawicznego i samokształcenia czy tworzeniu narzędzi wspomagających te procesy, powinny kształtować w młodzieży umiejętność samodzielnego wyszukiwania i wykorzystywania zdobytej wiedzy, często z bardzo specjalistycznych dziedzin nauki, w codziennym życiu i nauce<sup>2</sup>.

## Unia Europejska a biblioteki

Szczyt Unii Europejskiej w Lizbonie w marcu 2000 roku zaowocował przyjęciem Strategii Lizbońskiej, której głównym założeniem było stworzenie Unii

---

<sup>1</sup> *Zarządzanie kadrami w bibliotece*, red. J. Kamińska, B. Żołędowska-Król, Warszawa, Wydawnictwo SBP, 2011, s. 7.

<sup>2</sup> S. Cisek, *Funkcje i role bibliotek naukowych i publicznych w społeczeństwie wiedzy*, w: *Materiały z konferencji „Zarządzanie wiedzą i informacją w organizacjach pracujących dla wsi i rolnictwa”*, Warszawa – 16 września 2005, Warszawa 2005 [on-line] [dostęp: 03.05.2011]. Dostępny w World Wide Web: [http://www.cbr.edu.pl/konf2005mat/index\\_konf.html](http://www.cbr.edu.pl/konf2005mat/index_konf.html).

Europejskiej z najbardziej konkurencyjną i dynamicznie rozwijającą się gospodarką na świecie, opartą na wiedzy i zdolną do trwałego rozwoju. W tym samym roku na szczycie w Feira przyjęto projekt eEurope – Information Society for all, stawiający sobie za cel zwiększenie tempa przemiany gospodarki europejskiej w gospodarkę opartą na wiedzy oraz budowę nowego typu społeczeństwa w pełni wykorzystującego możliwości oferowane przez dynamicznie rozwijającą się gospodarkę. W projekcie sformułowano trzy główne cele strategiczne dla krajów Unii Europejskiej: wprowadzenie mieszkańców Europy, ich szkolnictwa, gospodarki oraz administracji publicznej w epokę cywilizacji informacyjnej, wspieranie nowoczesnych technologii komunikacyjnych i informatycznych oraz wzmocnienie spójności socjalnej i niwelowanie różnic w dostępie do technologii informacyjnych między wsią a dużymi ośrodkami miejskimi. eEurope jest kluczowym elementem polityki Unii Europejskiej w zakresie społeczeństwa informacyjnego i jest ściśle powiązany z dwoma pozostałymi filarami tej polityki: legislacją i badaniami<sup>3</sup>.

## Od czego zacząć?

Ustalenie powyższych priorytetów i nadanie kierunku rozwoju Unii Europejskiej wiąże się bezpośrednio z przeznaczeniem środków finansowych na ten cel, o które mogą występować również biblioteki. Pozyskanie przez nie środków stwarza możliwość przełamania trudności finansowych i wykorzystania ich do dalszego rozwoju, otwarcia się na nowoczesne technologie, przeprowadzenie remontów, modernizację, konserwację i zabezpieczanie zbiorów, organizację imprez kulturalnych. Przygotowanie projektu i jego zrealizowanie wymaga dużego wkładu pracy. Niezbędna jest znajomość odpowiednich przepisów prawa, wiedza na temat programów unijnych, w ramach których można uzyskać wsparcie dla bibliotek, umiejętność napisania wniosku według sztywno wytyczonych kryteriów, opracowanie studium wykonalności, zebranie wielu załączników i dokumentów, powołanie kompetentnego zespołu projektowego. Samo przygotowanie wniosku jednak nie wystarczy. Należy poprzedzić je gruntowną analizą sytuacji, w której znajduje się biblioteka. Bez sprawnego zarządzania instytucją, wizji jej dalszego rozwoju, zaangażowania ze strony pracowników, kierownictwa i innych władz, którym podlega, projekt nie ma większych szans na powodzenie lub jego realizacja nie przyniesie wymiernych korzyści.

Dlatego tak duże znaczenie dla powodzenia projektu ma kilka odrębnych czynników. W związku ze zmianami zachodzącymi w bibliotekach, przeobrażeniom

---

<sup>3</sup> J. Muszyński, *Spółczesność informacyjna: szkice politologiczne*, Toruń, Wydawnictwo Adam Marszałek, 2006, s. 17–20.

podlegają nie tylko sposoby świadczenia usług bibliotecznych, ale również metody pracy bibliotekarzy, co wymaga dokładnego zapoznania się z problematyką zarządzania. Biblioteki, podobnie jak wszystkie inne instytucje, są organizacjami, w których dla ich prawidłowego funkcjonowania powinny być realizowane podstawowe funkcje zarządzania, zarówno przy wsparciu systemów ogólnorganizacyjnych (np. regulaminy, procedury, formularze, sposób przetwarzania informacji, itp.), jak również przy odpowiednim kierowaniu instytucją tak, by jednostka funkcjonowała w prawidłowy sposób.

Ubieganie się o jakąkolwiek dotację, nie tylko z Unii Europejskiej, należy poprzedzić zatem gruntowną analizą bieżącej sytuacji instytucji w zakresie finansów, marketingu oraz planowania strategicznego, które jest procesem ciągłego planowania zmian i ma zasadnicze znaczenie dla zagwarantowania jakości usług<sup>4</sup>. Istotne jest prognozowanie przyszłości biblioteki, określenie celów na najbliższe lata w kontekście zmieniającego się ekonomicznego, społecznego, gospodarczego czy technologicznego otoczenia biblioteki, wyróżnienie czynników, na które organizacja ma wpływ i na których powinna się koncentrować oraz czynników niezależnych od organizacji, które należy brać pod uwagę przy projektowaniu strategii organizacji lub planowaniu inwestycji. Każde działanie realizujące wytyczone cele powinno przynosić korzyści, a jeżeli jest ono współfinansowane z zewnętrznych środków musi się wpisywać w strategię realizowanego programu<sup>5</sup>.

Kwestią, której nie można pominąć, jest również problem umiejętnego zarządzania zmianą. Nieumiejętność organizacji do adaptowania się do zmieniającego otoczenia jest jedną z najczęstszych barier w osiągnięciu efektywności organizacji. Z tego względu wprowadzanie zmian jest niezbędne. Jednak realizacja celów zapisanych w projekcie często może spotykać się ze sprzeciwem, zarówno pracowników, jak również użytkowników biblioteki, przyzwyczajonych do pewnych warunków, sytuacji, posiadających swoje nawyki. Oporu nie należy zawsze bezpośrednio wiązać z brakiem akceptacji przeprowadzanego przedsięwzięcia, ale z mechanizmem psychologicznym odnoszącym się do zmian w ogóle, chęcią zachowania komfortu psychicznego, jaki niosą ze sobą znane sytuacje i miejsca. Lęk przed czymś nowym jest reakcją jak najbardziej uzasadnioną, nowe rozwiązania – zwłaszcza technologiczne – mogą wywoływać poczucie zagrożenia utratą pracy, nieumiejętnością posługiwania się nowym sprzętem czy oprogramowaniem,

---

<sup>4</sup> L. Derfert-Wolf, *Planowanie strategiczne w bibliotece akademickiej*, w: *Zarządzanie strategiczne i marketingowe w bibliotekach*, red. M. Nowak, P. Pioterek, J. Przybysz, Poznań, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, 2004, s. 51–70.

<sup>5</sup> B. Barańska-Malinowska, *Pozyskiwanie środków z Unii Europejskiej – trudne zadanie dla bibliotekarza*, w: *Konferencja na temat: Polskie biblioteki akademickie w Unii Europejskiej*, Łódź, 23–25 czerwca 2004 r.: *materiały konferencyjne*, Łódź, Biblioteka Główna Politechniki Łódzkiej, 2004, s. 129–136.

zmianą dotychczasowego trybu pracy. Opór w organizacji jest więc zjawiskiem powszechnym, ale ważne jest, by kultura organizacyjna instytucji wpłynęła na to, by nie miał on charakteru trwałego, aby pracownicy i użytkownicy rozumieli konieczność wprowadzenia zmian. W przeciwnym wypadku, taka zmiana może być destrukcyjna dla organizacji<sup>6</sup>.

## **Biblioteka Wydziałowa Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej**

Biblioteka Wydziałowa została powołana do życia 2 listopada 2005 roku i powstała z połączenia księgozbiorów kilku instytutów: Instytutu Ekonomii i Zarządzania, Instytutu Dziennikarstwa i Komunikacji Społecznej, Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa, Instytutu Spraw Publicznych, Instytutu Sztuk Audiowizualnych oraz Instytutu Psychologii Stosowanej. Od początku 2009 roku. Biblioteka mieści się w nowoczesnym i funkcjonalnym budynku, który został zaprojektowany z myślą o zapewnieniu czytelnikom i pracownikom jak najbardziej dogodnych warunków do pracy i nauki. Biblioteka oferuje wolny dostęp do księgozbioru, zarówno w czytelni, jak i w wypożyczalni, kilkadziesiąt komputerów z dostępem do Internetu, sieć wi-fi, skanery, stanowiska do pracy indywidualnej, kabiny multimedialne wyposażone w telewizory, DVD, komputery i słuchawki do odtwarzania kaset magnetofonowych, kaset wideo, płyt CD, płyt gramofonowych. Budynek jest dostosowany również do potrzeb osób niepełnosprawnych, czytelnia jest wyposażona w stanowisko tyflogiczne przeznaczone dla osób słabowidzących i niewidomych (m.in. skaner do skanowania książek przetwarzający tekst drukowany do postaci elektronicznej, program OCR – *Optical Character Recognition* – rozpoznający zeskanowany tekst, słuchawki, Screen Leader – program umożliwiający osobie niewidomej pracę z komputerem, Magic Professional – program dla osób niedowidzących).

Zakres gromadzonego księgozbioru, który liczy około 100 000 woluminów zwartych i ciągłych, jest bezpośrednio związany z tematyką studiów prowadzonych na Wydziale Zarządzania i Komunikacji Społecznej. 14 lipca 2010 roku Biblioteka uzyskała certyfikat jakości na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001:2008. Wdrożenie systemu zarządzania jakością zobowiązuje pracowników i kierownictwo Biblioteki do kompleksowej, sprawnej, profesjonalnej, przyjaznej i skutecznej obsługi użytkowników w zakresie usług bibliotecznych oraz stałego podnoszenia standardu świadczonych usług według *obowiązujących procedur, w terminach i trybach określonych przepisami prawa oraz uchwałami i decyzjami*

<sup>6</sup> *Kultura organizacyjna w zarządzaniu*, red. G. Aniszewska, Warszawa, PWE, 2007, s. 202–204.

władz uniwersyteckich<sup>7</sup>. Systematyczne badanie satysfakcji użytkowników pozwala na ocenę bieżącej pracy Biblioteki, daje możliwość planowania dalszych działań w odniesieniu do potrzeb czytelników, ustalanie obszarów, w których poziom zaspokojenia ich potrzeb jest niższy lub niezadowolający<sup>8</sup>. Infrastruktura, którą posiada Biblioteka jest doskonałą bazą do dalszego rozwoju w zakresie nowych technologii. Dowodem na to jest projekt współfinansowany ze środków europejskich, który został zrealizowany w Bibliotece Wydziałowej.

## Projekt

W związku z ogłoszeniem przez Małopolski Urząd Marszałkowski naboru wniosków na wsparcie rozwoju i modernizacji infrastruktury dydaktycznej małopolskich szkół wyższych w ramach Małopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego, 22 października 2008 roku odbyło się spotkanie Zespołu ds. rozwoju Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ. Podczas zebrania jedomyślnie podjęto decyzję o rozpoczęciu prac nad przygotowaniem wniosku o pozyskanie środków z Europejskiego Funduszu Socjalnego na komputeryzację i automatyzację Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ. Konkurs na działanie 1.1 „Poprawa jakości usług edukacyjnych” Małopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego został ogłoszony w październiku 2008 roku. Dofinansowanie mogły otrzymać projekty związane z budową, modernizacją oraz wyposażeniem infrastruktury dydaktycznej oraz badawczo-rozwojowej służącej równocześnie celom dydaktycznym. Do projektu przystąpiła również Biblioteka Wydziału Matematyki i Informatyki UJ, jego tytuł ostatecznie sformułowano następująco: *Unowocześnienie systemów zabezpieczeń zbiorów bibliotek Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej oraz Matematyki i Informatyki UJ*.

Celem projektu było wzmocnienie zabezpieczenia zbiorów przy równoczesnym usprawnieniu procesu ich udostępniania przy wykorzystaniu systemu RFID, który jest obecnie najnowocześniejszym rozwiązaniem w zakresie ochrony i identyfikacji księgozbiorów bibliotecznych. System ten pracuje na podstawie technologii identyfikacji za pomocą fal radiowych RFID (*Radio Frequency Identification*) i wspiera wiele procesów w Bibliotece, posiada odpowiednie moduły zarówno dla pracowników Biblioteki, jak również czytelników czy pracowników ochrony budynku. Wszystkie stanowiska biblioteczne są połączone z istniejącym

<sup>7</sup> Polityka Jakości Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ [on-line] [dostęp: 01.09.2011]. Dostępny w World Wide Web: [http://biblioteka.wzks.uj.edu.pl/c/document\\_library/get\\_file?uuid=168326f7-669c-4397-8c71-b0553c3fc529&groupId=1384052](http://biblioteka.wzks.uj.edu.pl/c/document_library/get_file?uuid=168326f7-669c-4397-8c71-b0553c3fc529&groupId=1384052).

<sup>8</sup> E. Lepkowska, *Badanie potrzeb i satysfakcji użytkowników oraz wpływ etyki bibliotekarskiej na działalność usługową bibliotek*, w: *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnych*, red. J. Kamińska, B. Żołędowska-Król, Warszawa, Wydawnictwo SBP, 2009, s. 78–87.

oprogramowaniem zarządzającym zbiorami bibliotecznymi. Poszczególne moduły systemu bibliotecznego służą ochronie i identyfikacji księgozbiorów na różnych ich poziomach, od rozpoznawania książki w bramce wyjściowej, po automatyczne porządkowanie zbiorów w wolnym dostępie, a każdy element systemu oraz konfiguracja modułów zostały przygotowywane indywidualnie na podstawie wymagań i potrzeb BW WZiKS UJ. System został podzielony na strefy, w których uszeregowane zostały poszczególne produkty o podobnej funkcjonalności<sup>9</sup>.

Podstawowe działania, które podjęto w ramach projektu to: zakup i uruchomienie nowoczesnej aparatury technicznej i oprogramowania dla budynków obu bibliotek: zakup systemu bramek kontrolnych do zabezpieczenia przejścia, wyposażenie stanowiska bibliotekarza z urządzeniami do skanowania książek i kart czytelnika oraz oprogramowaniem do obsługi wypożyczeń i zwrotów, mobilnego skonstruowanego z czytnikiem ręcznym, komputerem i oprogramowaniem oraz innego sprzętu usprawniającego pracę, jak również przeszkolenie pracowników wskazanych bibliotek wydziałowych.

Projekt zakończono na początku 2011 roku. Z obu bibliotek mogą odtąd korzystać także studenci innych wydziałów Uniwersytetu o pokrewnej tematyce, uczelni krakowskich, uczelni małopolskich, a także ewentualnie spoza regionu. Powstała także możliwość otwarcia usług dla osób spoza środowisk akademickich: wysoko kwalifikowanych specjalistów: dziennikarzy, nauczycieli, psychologów, bibliotekarzy, informatyków, matematyków, ekonomistów i menadżerów, administratorów, a także pracowników sektora publicznego i kulturoznawców oraz organizatorów turystyki.

Projekt charakteryzował się bardzo wysokim stopniem innowacyjności, biblioteki starają się zmniejszać koszty obsługi przy zachowaniu wysokiej jakości i przyciągnąć czytelników przez wprowadzenie wielu zmian i udogodnień takich jak: wolny dostęp, usprawnienie cyrkulacji, wprowadzenie większej liczby punktów obsługi (przez zastosowanie samoobsługi), kontrolę zbiorów, obniżenie strat wynikających z kradzieży i zagubień (zabezpieczenie w bramkach, aplikacje inwentaryzacyjne i monitorujące, bezobsługowe zwroty), zwiększenie efektywności pracy pracowników (automatyzacja powtarzalności procesów).

## Podsumowanie

Projekt zrealizowany w Bibliotece Wydziałowej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej oraz Bibliotece Wydziału Matematyki i Informatyki Uni-

<sup>9</sup> Księga Jakości Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ [on-line] [dostęp: 30.08.2011]. Dostępny w Word Wide Web: [http://biblioteka.wzks.uj.edu.pl/c/document\\_library/get\\_file?uuid=0cb5397b-1d2f-43e4-a7d0-28d9cddbdae72&groupId=1384052](http://biblioteka.wzks.uj.edu.pl/c/document_library/get_file?uuid=0cb5397b-1d2f-43e4-a7d0-28d9cddbdae72&groupId=1384052).

wersytetu Jagiellońskiego wpisuje się w realizację działań zawartych w *Strategii Rozwoju Edukacji na lata 2007–2013*<sup>10</sup> przez zwiększanie dostępu do edukacji, wspieranie otwartości systemu edukacji oraz doskonalenie jakości edukacji. Przyczynia się również do podnoszenia kompetencji kulturalnych społeczeństwa przez stworzenie warunków do rozwoju aktywności twórczej, zwiększenie uczestnictwa w kulturze oraz umiejętności świadomego jej odbioru i wyboru. Ponadto, zwiększa znaczenie bibliotek jako centrów edukacji i informacji kulturalnej, co wpływa na istotny rozwój instytucji kultury. Rozbudowa, utrzymywanie oraz modernizacja bazy materialnej – infrastruktury edukacyjnej – pozwala natomiast na doskonalenie jakości edukacji na wszystkich etapach kształcenia.

<sup>10</sup> Ministerstwo Edukacji Narodowej i Sportu, *Strategia Rozwoju Edukacji na lata 2007–2013*, Warszawa 2005 [on-line] [dostęp: 30.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.cent.edu.pl/Download,9.html>.

# II

## Rozwój osobisty



## Rola coachingu jako instrumentu w realizacji celów biblioteki

**Abstrakt.** Współczesna biblioteka to organizacja funkcjonująca w stale zmieniającym się otoczeniu. Musi być otwarta na zmiany i wzrastające wymagania czytelnika. Efektywność jej funkcjonowania zależy od tego, jak jest zarządzana i zorganizowana. Za pomocą skutecznego zarządzania można osiągnąć większość celów. Odpowiednie kierowanie personelem może uruchomić u pracownika jego potencjał intelektualny, kreatywność i zaangażowanie w realizowane zadania. Wykorzystanie procesu, jakim jest coaching, pozwala efektywnie radzić sobie z wyzwaniami środowiska, pomaga w budowaniu właściwego wizerunku biblioteki.

**Słowa kluczowe:** zarządzanie zasobami ludzkimi, komunikacja, coaching, coaching indywidualny, coaching zespołowy.

Współczesne biblioteki to organizacje funkcjonujące w ciągle zmieniającym się otoczeniu, w którym muszą być przygotowane na zmiany oraz wzrastające wymagania otoczenia. Czynnikiem determinującym konkurencyjność i skuteczne działanie jest umiejętność pozyskiwania, przekazywania i kreowania informacji oraz wiedzy. Efektywność funkcjonowania biblioteki zależy od tego, jak jest zarządzana i zorganizowana. Zarządzanie powinno być nastawione na zasoby organizacji – pracowników, ponieważ oni są najważniejszym czynnikiem decydującym o jakości biblioteki. Wiedza, kwalifikacje i postawy zatrudnionych osób decydują o tym, czy ich potencjał jest odpowiednio wykorzystywany i służy realizacji celów biblioteki<sup>1</sup>. Aby dobrze wykorzystać silne strony pracownika, zarządzający powinni znaleźć czas na kontakty interpersonalne, poznać potrzeby i dążenia swoich podwładnych. Działania te znacznie ułatwiają stosowanie właściwych bodźców i technik motywacyjnych.

Komunikowanie należy do podstawowych zadań i sposobów pracy współczesnego bibliotekarza, jest warunkiem jego kompetencji zawodowych i rozwoju

---

<sup>1</sup> B. Żołądowska, *Znaczenie satysfakcji pracowników w zarządzaniu bibliotekami*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Zarządzania i Marketingu w Sosnowcu”, 2005 z. 7, s. 131 [on-line] [dostęp: 27.06.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.sbc.org.pl/dlibra/doccontent?id=1684&dirids=1>.

osobistego. Do standardowych zachowań komunikacyjnych bibliotekarza, w stosunku do czytelnika i społeczności lokalnej, należą:

- przestrzeganie zasad sprawnej organizacji pracy w bibliotekach,
- prezentacja osobista,
- efektywne reagowanie na potrzeby środowiska,
- kreowanie własnego wizerunku zawodowego,
- doskonalenie warsztatu pracy w bibliotece.

Wymienione zachowania komunikacyjne powinny opierać się na sprawnym zarządzaniu w bibliotece, tak, by nie stworzyć w niej działań niepożądanych<sup>2</sup>.

Zaangażowanie pracowników wpływa na poziom osiągniętych przez bibliotekę celów. Jednym z wielu zadań biblioteki jest upowszechnianie wiedzy o niej samej, kształtowanie pozytywnego wizerunku, przyciąganie rzeczywistych i potencjalnych użytkowników, a także wspieranie edukacji, pomoc w rozwijaniu umiejętności samokształcenia użytkowników. Przygotowanie, wdrożenie i realizacja wybranych celów wymaga wiedzy i rozwoju pracowników. Często oczekuje też od nich zmiany postawy, poszukiwania nowych form pracy.

Za pomocą skutecznego zarządzania można osiągnąć większość celów. Odpowiednie kierowanie podwładnymi może przyczynić się do kształtowania właściwego obrazu biblioteki w oczach jej użytkowników. Właściwe postępowanie z personelem warunkuje uruchomienie w pracowniku potencjału umysłowego, wykazanie się kreatywnością i pomysłami oraz pomaga w pełni zaangażować się w realizowane zadania.

Jedną z dróg, która może ułatwić wprowadzenie zmian i doskonalenie pracy bibliotek, jest wykorzystanie takiego procesu jak coaching. Coaching jest wieloaspektowym i wielowymiarowym, a przede wszystkim zmiennym procesem, którego przebieg zależy od celów i okoliczności. Szczególnie u podstaw coachingu leży potrzeba zmiany lub ulepszenia zastanego stanu.

Istnieje wiele definicji coachingu. W najprostszym ujęciu jest to proces, na który składa się przeważnie zadawanie pytań otwartych, wykorzystywanie technik i ćwiczeń. Wymiany zdań prowadzone odpowiednio i skutecznie pozwalają na zwiększenie świadomości oraz odpowiedzialności, wydajności działań podejmowanych przez osoby podlegające coachingowi, co bezpośrednio przynosi się na efektywność całych zespołów i organizacji.

Coaching można podzielić na dwa typy – indywidualny i zespołowy. W różnych źródłach są podawane następujące definicje tego pierwszego:

- uwolnienie potencjału jednostki,

---

<sup>2</sup> A. Zbroja, *Wpływ zarządzania strategicznego w bibliotece uczelnianej na profesjonalną obsługę czytelników*, w: *Zarządzanie strategiczne i marketingowe w bibliotekach*, red. M. Nowak, P. Pioterek, J. Przybysz, Poznań, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, 2004, s. 145.

- rozwijanie umiejętności pracownika i jego wiedzy, by uzyskać lepsze wyniki pracy, a co za tym idzie, by osiągnięto cele ekonomiczne całej firmy,
- pomoc pracownikom w zidentyfikowaniu celów, a następnie ich szybsza i łatwiejsza realizacja,
- dążenie do efektywnego uczenia się i osiągnięcia lepszych wyników pracy<sup>3</sup>.

Coaching zespołowy to pomoc grupowa polegająca na tym, by dzięki analizie i dialogowi wpłynąć na poprawę wyników pracy i wesprzeć działania, które to umożliwiają<sup>4</sup>.

Głównym celem wykorzystania coachingu w organizacji jest poprawa efektów pracy, ponadto usprawnienie i przyspieszenie działań zatrudnionych, zmiana dotychczasowych metod i trybów funkcjonowania oraz zwiększenie umiejętności lidera w zarządzaniu wynikami pracy indywidualnych pracowników. Coaching także wpływa na zmianę nawyków. Wspiera również tych, którzy gorzej znoszą przyjmowanie nowych postaw i zachowań.

### Przykład 1.

Bibliotekarz pracujący w Oddziale Udostępniania nie przejmuje się swoimi obowiązkami, a zachowaniem zniechęca czytelników do korzystania ze zbiorów biblioteki. Postawa wynikająca ze sposobu myślenia („nie chce mi się”) lub złego dopasowania umiejętności pracownika do wykonywanych zadań.

Przykłady pytań zadawanych pracownikowi w procesie coachingu:

- Jakie masz przekonania co do wykonywanej przez siebie pracy?
- Czy taki sposób myślenia służy Tobie, organizacji, użytkownikom?
- Co możesz zrobić (inaczej, więcej, mniej lub przestać robić), by osiągnąć sukces rozumiany jako zmianę na lepsze?

Pracownik, u którego zostały wzmacnione wprowadzone umiejętności, szybciej rozpoznaje potrzeby czytelnika, potrafi lepiej komunikować się z każdym użytkownikiem biblioteki. Ponadto lepiej utożsamia się ze swoimi obowiązkami, stanowiskiem pracy. Bibliotekarz – znajdując odpowiedzi na pytania: „Po co tu jestem?”, „Jak mogę najlepiej wykonywać swoje obowiązki?”, „Jak mogę ulepszyć zwój warsztat pracy?” – niejednokrotnie uruchamia w sobie proces obserwacji przekazu niewerbalnego płynącego od czytelnika, wypływający z zaangażowania.

Istotą coachingu jest kreowanie takiego rozumienia siebie i otoczenia, dzięki któremu coachowany będzie potrafił nadać kierunek swojemu życiu i pracy przez jasne określenie priorytetów i związanych z nimi celów, brać odpowiedzialność za swoje życie i pracę oraz świadomie decydować o ich jakości.

---

<sup>3</sup> D. Clutterbuck, *Coaching zespołowy*, Poznań, Rebis, 2009, s. 16.

<sup>4</sup> Ibidem, s. 75.

Proces ten skupia się na konkretnym celu. Pojawia się jako reakcja na problemy lub szanse. Metoda ta ma doprowadzić do pożądanej zmiany. Proces staje się narzędziem – coach stwarza pracownikom przestrzeń tak, by sami kierowali procesami zmian.

Osoby poddawane coachingowi indywidualnemu i zespołowemu powinny wiedzieć, jakie rezultaty chcą osiągnąć i w jakich obszarach działania ponosiły dotychczas niepowodzenia. Cele mogą ulec zmianie w trakcie sesji. Natomiast menedżer coach pomaga w sprecyzowaniu celów, a następnie ich szybszej i łatwiejszej realizacji. Potrafi dostosować swój styl kierowania dla pracownika i sytuacji.

### **Przykład 2.**

Kierownik oddziału rozpoznaje indywidualne scenariusze myślenia podwładnych i dostosowuje swoją wypowiedź do ich charakteru. Pracownik mówi pesymistycznie: „Czarno to widzę...”. Odpowiedź: „Co możemy zrobić, by było lepiej?”. Pracownik mówi: „Przygniata mnie ciężar obowiązków, czuję się źle w tym zadaniu/w tej sytuacji”. Odpowiedź: „Co możesz zrobić, aby ulżyć sobie i nam w tej sytuacji”.

Rolą menedżera staje się więc nie samo **rozwiązywanie problemów**, ale skłanianie pracownika do tego, aby ten sam nauczył się je rozwiązywać.

### **Przykład 3.**

Podjęcie do konkretnej sytuacji, skupienie się na polepszeniu oraz jej urozmaiceniu. Bardzo ważny jest sposób mówienia o danej sprawie. Zamiast pytać: „Dlaczego mamy tak mało czytelników?”. Pytanie: „Co możemy zrobić, by było ich więcej?”.

### **Przykład 4.**

Stwierdzenie: „Nigdy tak nie było w naszej bibliotece”. Pytanie coachingowe: „Co możesz zrobić, aby nadal było tak (dobrze) jak kiedyś?”, „Co możesz zrobić, aby uniknąć trudności?”.

Coaching zespołowy sprawia, że poszczególni członkowie integrują się wokół wspólnych celów oraz zwiększają swoje zaangażowanie i motywację do działania. W rezultacie jest zgrany, efektywnie współpracujący ze sobą zespół bibliotekarzy.

Coaching zespołowy przyczynia się do:

- łagodzenia konfliktów wewnątrz jednego zespołu i między innymi zespołami;
- wzrostu wydajności działań zespołu i metod działania;
- podniesienia jakości komunikacji grupy z otoczeniem;
- utrzymania wartościowych pracowników (pracownicy czują, że wciąż się uczą nowych rzeczy);
- planowania sukcesu przez podnoszenie rangi lidera i członków zespołu;
- ogólnego zarządzania wiedzą (ponieważ członkowie grupy są zdolni do wykorzystania swoich umiejętności coachingowych, by wesprzeć proces uczenia się osób spoza zespołu)<sup>5</sup>.

W dzisiejszych czasach biblioteki potrzebują ludzi, którzy się uczą, myślą, interpretują i wykorzystują dostępne informacje, oraz tych, którzy potrafią szybko reagować i adaptować się do nowych okoliczności. Coachingowy styl zarządzania jest odpowiedzią na potrzebę szybkiego przystosowywania się do zmian, które zachodzą w bibliotekach. Jest jednym ze sposobów, który pozwala efektywnie radzić sobie z wyzwaniami środowiska.

Jakie zatem korzyści płyną z coachingu?

- Wzmacnia indywidualne wyniki pracy.
- Usprawnia obsługę klientów.
- Poprawia relacje między menedżerami a zespołem.
- Umacnia samoświadomość i opanowanie.
- Ułatwia konstruktywne używanie emocji.
- Pielęgnuje pozytywną kulturę pracy.
- Kreuje zdolnych podwładnych do otrzymania awansu.
- Przewycięża problemy związane z osiągnięciem określonych wyników.
- Zmniejsza retencję pracowników.<sup>6</sup>

Coaching z perspektywy biblioteki jako organizacji jest opłacalną inwestycją w jej stabilny rozwój. Jest także użytecznym narzędziem do wspólnego ustalania celów związanych z jakością współpracy i komunikacji (nie tylko w strukturach biblioteki, ale i z użytkownikiem), do rozwiązywania konfliktów i przechodzenia od wizji do działania. Pozwala na doprowadzenie do zaangażowania każdego pracownika biblioteki do realizacji zadań wynikających z wprowadzanych zmian, zmianę sposobu myślenia bibliotekarzy i nastawienie do użytkowników jako klientów warunkujących istnienie biblioteki.

Zasadniczym źródłem sukcesu biblioteki jest potencjał pracowników, ich kwalifikacje, umiejętności, predyspozycje oraz zaangażowanie. A stopień

<sup>5</sup> Ibidem, s. 79.

<sup>6</sup> O. Rzycka, *Menedżer coachem: jak rozmawiać, by osiągnąć rezultaty*, Kraków, Wolters Kluwer Polska, 2010, s. 35.

złożoności zadań oraz warunków ich realizacji narzuca potrzebę stosowania odpowiedniego stylu zarządzania, dzielenia się zdobytą wiedzą i nowymi informacjami<sup>7</sup>.

Różne są cele bibliotek i środki prowadzące do ich realizacji. Różne są również modele organizowania pracy w bibliotekach. Niezależnie od przyjętej formy istotne jest, aby instytucja ta zapewniała komfort pracy osobom zatrudnionym, a samej sobie – jak najlepsze wykorzystanie potencjału koncepcyjnego pracowników.

---

<sup>7</sup> B. Żołędowska-Król, *Wartości organizacyjne w kulturze jakości*, w: *Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym*, red. J. Kamińska, B. Żołędowska-Król, Warszawa, Wydawnictwo SBP, 2009, s. 167.

## Przełamywanie barier w procesie komunikacji w środowisku bibliotecznym

**Abstrakt.** Każda forma porozumiewania się z drugim człowiekiem opiera się na różnych poziomach i mechanizmach wzajemnych relacji. Bardzo szerokim pojęciem związanym z pracą w bibliotece jest proces komunikacji interpersonalnej. Jego podstawowe pojęcia odnoszą się do posiadanych przez każdego z osobna indywidualnych umiejętności związanych z nawiązywaniem kontaktów społecznych. O tym, jak będzie przebiegał przekaz komunikatu między nadawcą i odbiorcą, a w bibliotece będą nimi bibliotekarz i użytkownik, zależy od stosowanych technik i metod. Odpowiednie dobranie i zastosowanie technik komunikacji jest pomocne w pokonywaniu barier utrudniających prawidłowy przekaz komunikatu. Dzięki umiejętnemu wyrażaniu potrzeb przez uczestników rozmowy, proces zachodzących relacji może stać się o wiele łatwiejszy i przyjemniejszy.

Przedstawiam podstawowe pojęcia dotyczące szerokiego zagadnienia, jakim jest komunikacja interpersonalna: pojęcie komunikacji interpersonalnej, umiejętności społeczne, bariery występujące w procesie komunikacji oraz techniki ich przełamywania i pokonywania, które służą budowaniu pozytywnych relacji społecznych, w tym przypadku w środowisku bibliotecznym.

**Słowa kluczowe:** komunikacja interpersonalna, relacje społeczne, stosunki międzyludzkie, techniki komunikacji, bariery komunikacyjne, negocjacje, rozwiązywanie konfliktów.

*to, co **powiedziane**, nie musi być wysłuchane  
to, co **wysłuchane**, nie musi być zrozumiane  
to, co **zrozumiane**, nie musi być przyjęte  
to, co **przyjęte** nie musi być zastosowane  
to, co **zastosowane**, nie musi być zatrzymane*

Konrad Lorenz<sup>1</sup>

### Wstęp

Jakość relacji z innymi ludźmi, a w przedstawionym materiale są opisane przypadki w środowisku bibliotecznym między użytkownikami bibliotek a bibliotekarzami, zależy od wielu czynników. Interpretacja tej samej wypowiedzi przez różne osoby, wynika z doświadczeń życiowych, które wpływają na sposób myślenia

---

<sup>1</sup> W.B. Kozyra, *Komunikacja bez barier*, Warszawa, Wydawnictwo MT Biznes, 2008, s. 20.

i rozumienia mowy/symboli. Niejednokrotnie przekaz tego samego komunikatu może zachodzić w zupełnie różnych dla każdego odbiorcy okolicznościach, sytuacjach osobistych i społecznych. Na przykład w bibliotece spotkać można sytuację, w której następuje przekaz informacji na różnych płaszczyznach struktury organizacyjnej: informacja przekazana pracownikom przez przełożonego powracającego z ważnego spotkania, na którym usłyszał istotne informacje związane np. ze zmianami regulaminu biblioteki, jest przekazana na bieżąco pracownikom z towarzyszącymi tej wypowiedzi emocjami. Każda z osób, która uczestniczy w tym momencie w kanałach komunikacji i jej odbiorze, reaguje w sposób indywidualny właściwy dla siebie, czyli zgodnie ze swoimi predyspozycjami radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Sposób odbioru tego rodzaju informacji przez pracownika biblioteki może wpłynąć niekorzystnie na jakość obsługi. Towarzyszące negatywne emocje mogą zakłócić relacje zachodzące podczas obsługi użytkowników i wówczas w procesie komunikacji powstają bariery, które stają się źródłem niekorzystnych relacji, a także źródłem negatywnego postrzegania pracowników przez osoby korzystających z usług biblioteki.

Skuteczne porozumiewanie się pracownika biblioteki z użytkownikiem tworzy i utrzymuje przyjazne relacje, pomagające w zrozumieniu potrzeb korzystającego z biblioteki. Jeśli któraś ze stron działa pod wpływem emocji, zostaje utworzona bariera komunikacyjna zakłócająca i utrudniająca przekaz informacji.

Przedstawiam podstawowe pojęcia dotyczące szerokiego zagadnienia, jakim jest komunikacja interpersonalna, a są nimi: pojęcie komunikacji interpersonalnej, umiejętności społeczne, bariery występujące w procesie komunikacji oraz techniki ich przełamania i pokonywania, które służą budowaniu pozytywnych relacji społecznych, w tym przypadku w środowisku bibliotecznym.

## **1. Komunikacja interpersonalna i występujące bariery komunikacyjne**

Posiadane przez każdego człowieka, w tym bibliotekarza, umiejętności społeczne oraz ich doskonalenie ma duże znaczenie podczas wykonywanej pracy, a szczególnie ważne stają się podczas obsługi użytkowników biblioteki. Z. Nęcki definiuje komunikację interpersonalną jako podejmowaną w określonym kontekście sytuacyjnym wymianę werbalnych, wokalnych i niewerbalnych sygnałów (symboli) w celu osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania<sup>2</sup>. Każde relacje interpersonalne to wyrażanie między dwoma lub więcej partnerami interakcji

---

<sup>2</sup> Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków, Wydawnictwo Profesjonalne Szkoły Biznesu, 1996, s. 196.

uczuciu i postaw. Zachodzące relacje, które mają miejsce w bibliotece, koncentrują się na wzajemnych stosunkach ich uczestników, a będą nimi użytkownicy biblioteki i pracownicy biblioteki. Zbudowane w tym środowisku relacje odnoszą się do pozytywnych bądź negatywnych powiązań między partnerami tych relacji, a ich wyrażeniem może być np.: wzajemne zrozumienie, agresja, wrogość, obojętność, konflikt, dystans emocjonalny, manipulacja. Zmiana relacji w kierunku bardziej pozytywnym w środowisku bibliotecznym będzie oparta na poszerzaniu dotychczas zdobytych umiejętności społecznych, które w sposób adekwatny informują o potrzebach, uczą wzajemnego słuchania i mówienia. To nieustanne uczenie się jest powiązane z dostrzeganiem podczas kontaktów społecznych wpływu własnych i partnera stanów emocjonalnych oraz schematów poznawczych, oddziałujących na procesy zniekształcania informacji nadawanych i odbieranych. Nie zawsze zdajemy sobie sprawę, że w zawodzie bibliotekarza istnieją bariery komunikacyjne, czyli „to coś, co powstrzymuje bądź blokuje porozumiewanie dwóch stron. Inaczej mówiąc, są to czynniki, które utrudniają zrozumienie przekazu zawartego w wypowiedzi nadawcy zgodnie z jego intencją”<sup>3</sup>.

B. Kozyra wśród barier dotyczących umiejętności słuchania wymieniła:

- automatyczne potakiwanie,
- błędną interpretację,
- czytanie w myślach i domyślanie się,
- filtrowanie,
- osądzanie,
- porównywanie,
- przekonywanie do swoich racji,
- przygotowywanie odpowiedzi,
- formułowanie rad,
- skojarzenia,
- dygresje i utożsamianie się,
- sprzeciwianie się,
- zjednywanie,
- kierowanie rozmowy na inne tory<sup>4</sup>.

Jeżeli nie jesteśmy zainteresowani tym, co mówi druga osoba, wówczas słuchamy niechętnie. W bibliotece można spotkać się z sytuacjami, w których podczas obsługiwanie użytkowników bibliotekarz przekazuje informacje związane z korzystaniem ze zbiorów, ale użytkownik słucha go niechętnie, nie zgadza się z tym, co usłyszał i sprzeciwia się, gdyż oczekiwał on innych informacji. Dotyczy

---

<sup>3</sup> B. Kozyra, *Komunikacja bez barier: czyli wili syty i owca cała*, Warszawa, Wydawnictwo MT Biznes, 2008, s. 43.

<sup>4</sup> Op. cit. s. 45.

to np. konieczności pozostawiania okrycia wierzchniego w szatni, zakazu wynoszenia zbiorów biblioteki poza teren czytelnicy, wnoszenia toreb i jedzenia. Istnieją także sytuacje odwrotne, w których to bibliotekarz nie słucha użytkownika, ponieważ zajęty inną pracą próbuje go zbyć krótkimi, nic niewyjaśniającymi odpowiedziami. Prośby o pomoc w korzystaniu z zasobów bibliotecznych są odrzucane przez bibliotekarza, ponieważ jego zdaniem użytkownik powinien sam sobie poradzić. Padają wtedy słowa, które często peszą i nie pomagają użytkownikowi np.: „proszę skorzystać z katalogu”, gdy tymczasem on nie umie sobie z obsługą katalogu poradzić i odchodzi niezadowolony z obsługi. Wśród barier związanych z umiejętnościami mówienia B. Kozyra wymieniła:

- chaos wypowiedzi, wiele wątków, dygresje,
- gadulstwo, nadmierne zaabsorbowanie sobą,
- niejasne intencje lub nieświadomość własnych intencji,
- niewiarygodność rozmówcy w przedmiocie rozmowy,
- przynudzanie,
- uogólnianie,
- wieloznaczność wypowiedzi,
- wyolbrzymianie,
- zły dobór kodu do treści lub osoby<sup>5</sup>.

Dlatego bibliotekarz musi uważnie słuchać tego, co użytkownik do niego mówi, aby ocenić stan jego wiedzy i zrozumieć jego potrzeby, aby nie było nieporozumień w udzielaniu odpowiedzi. Bibliotekarz nie powinien z góry zakładać, że użytkownik niczego o korzystaniu z biblioteki nie wie, ani że wie wszystko, co powinien. Wspólna rozmowa bez uprzedzeń do rozmówcy, a przede wszystkim uważne słuchanie, powinno dać wynik zadowalający obie strony, który nie napotka błędów w zachodzącym procesie komunikacji związanych z przekazem wypowiedzi m. in. takich jak: przynudzenie, wyolbrzymianie, czy wieloznaczność treści wypowiedzi.

Osoby pracujące w środowiskach społecznych, w tym bibliotekarze, powinni doskonalić dotychczas zdobyte umiejętności komunikacji interpersonalnej i zapoznać się z barierami komunikacyjnymi oraz technikami wpływającymi na zachodzące relacje społeczne.

### 1.1. Słuchanie a słyszenie

Techniki skutecznej komunikacji, które pomagają w utrzymaniu prawidłowych stosunków społecznych, są ogólnodostępne i znane od lat. Każdy w sposób indywidualny może je doskonalić, a na pewno bibliotekarze, którzy codziennie

---

<sup>5</sup> B. Kozyra, *Komunikacja bez barier...*, s. 46-66.

mają kontakt z użytkownikami o różnego rodzaju potrzebach, posługującymi się różnymi formami uzyskiwania informacji: np. za pomocą rozmowy bezpośredniej, poczty elektronicznej, przez telefon i inne komunikatory lub też portale społecznościowe. Doskonalenie technik komunikacji, to oprócz czytania poradników, także zdobywanie umiejętności przez szkolenia i praktykę.

Co można powiedzieć na temat techniki umiejętnego słuchania na przykładzie związanym z czytaniem poradnika? Ważną rzeczą jest odróżnienie słuchania i słyszenia, czyli rozumienia. Słyszenie związane jest ze zmysłem słuchu, a słuchanie to proces psychologiczny polegający na uchwyceniu znaczenia z tego, co zostało usłyszane<sup>6</sup>. Carl Rogers – psycholog specjalizujący się w komunikacji stwierdził, że „niezdolność człowieka do porozumiewania się wynika z jego braku umiejętności słuchania drugiego człowieka ze zrozumieniem”. Zatem w pracy bibliotekarza ważne staje się dla niego usłyszenie komunikatów, które wysłał do niego użytkownik. To właśnie osoba korzystająca z biblioteki ma swoje potrzeby, które są związane z korzystaniem z usług bibliotecznych. Użytkownik, chcąc zdobyć informacje, buduje różnego rodzaju pytania. Prawidłowe wysłuchanie i uchwycenie przez bibliotekarza tego, co istotne dla użytkownika, na pewno będzie przełamaniem bariery nie tylko w procesie komunikacji, a także wpłynie obustronnie na korzyść dla biblioteki i użytkownika, który być może pokona barierę związaną z korzystaniem z usług bibliotecznych.

Posiadanie tej umiejętności prawdziwego słuchania, to połączenie ze sobą słyszenia i słuchania oraz jednoczesne uchwycenie znaczenia i zrozumienia słów rozmówcy. W relacjach społecznych kanały komunikacyjne, jakim są źródła informacji wyrażane w określonym kodzie językowym, zachowują nieograniczoną pojemność. Nieustanna wymiana ról między mówiącym, czyli nadawcą komunikatu a słuchającym, czyli odbiorcą komunikatu, to jednocześnie proces wypowiedzi rozumiany zgodnie z intencjami nadawcy przekazu informacji<sup>7</sup>. W przypadku biblioteki, najczęściej inicjatorami kontaktu są użytkownicy, którzy mając różnego rodzaju potrzeby, formułują pytania dotyczące korzystania z usług bibliotecznych lub trudniejsze, związane na przykład z obsługą baz danych udostępnianych przez bibliotekę. Często się zdarza, że kanał komunikacji zostaje zaburzony przez którąś z barier utrudniającą przepływ informacji i użytkownik będzie niezadowolony z obsługi i jednocześnie zniechęci się do przyścia kolejny raz do biblioteki.

Podobnie podczas różnego rodzaju wymiany zdań opierających się na technikach słuchania zdarza się, że nie zwraca się uwagi na to, co ludzie mówią, a nawet niedowierza usłyszanym słowom. I tak jest również w bibliotece. Próbuje się

<sup>6</sup> J. Borg, *Perswazja: sztuka pozytywnego wpływania na ludzi*, Warszawa, PWE, 2011, s. 30.

<sup>7</sup> J. Mikułowski Pomorski, *Informacja i komunikacja: pojęcia, wzajemne relacje*, Wrocław, Zakład Narodowy im Ossolińskich, 1988, s. 85.

zgadnąć, domyślić, co rozmówca „naprawdę” chce przekazać<sup>8</sup>. Nie zawsze użytkownik wyrazi słowem, to co ma na myśli i czasem niedokładnie przekazuje informację na temat poszukiwanych przez niego materiałów. Może się zdarzyć również, że to bibliotekarz źle domyśli się, o co użytkownikowi chodzi. Bibliotekarz także może nie przekazać zrozumiałego komunikatu. Typowym i najczęstszym przykładem korzystania z usług biblioteki są przypadki, kiedy osoba przychodząca do biblioteki chciałaby skorzystać z katalogu, ale nie wie, jak to zrobić i nieumiejętnie formułuje pytania. Uzyskując informacje od bibliotekarza nadal nie rozumie, bo nie wie, co właściwie bibliotekarz miał na myśli, gdy użył fachowej terminologii stosowanej w środowisku bibliotecznym.

Barierą słuchania w wielu przypadkach jest stosowanie techniki zwanej oszczędzaniem. Tu występuje efekt „halo” lub „aureoli” związany z sugerowaniem się opiniami o rozmówcy. Nadana rozmówcy etykieta np., że nie dorasta do pewnego poziomu wiedzy powoduje, że nie zwraca się uwagi na to, co on mówi. Nieistotne stają się słowa osoby, której słuchamy. W przypadku korzystania z tej błędnej techniki nie potrafimy się skoncentrować na rozmówcy. W bibliotekach i innych instytucjach społecznych na pewno ma to miejsce w relacjach między osobami korzystającymi z obsługi. Użytkownik o wyższych kwalifikacjach od bibliotekarza, a może nim być doktorant, profesor uczelni, traktuje pracownika biblioteki lekceważąco i podważa jego zawodowe kompetencje.

Podczas obsługi użytkowników można spotkać sytuacje, kiedy występuje postawa sprzeciwu oparta na różnego rodzaju formach agresji, a w tym słownej np. użytkownicy nie chcą wysłuchać bibliotekarza, który przedstawia wyraźne zasady korzystania ze zbiorów i jednocześnie nie chcą się podporządkować obowiązującemu regulaminowi. Niezadowolony użytkownik zaczyna stosować różnego rodzaju formy obrony, w tym agresji. I w takiej sytuacji zaatakowany bibliotekarz musi zastosować odpowiednie techniki negocjacji, które pomogą uspokoić rozmówcę. Czasami zdarzają się sytuacje, które nadają bibliotekarzowi opinię osoby kłótliwej i podczas kolejnej wizyty w bibliotece użytkownik unika tej osoby. W warunkach takiej relacji i nastawienia żadna rozmowa nie ma szans na osiągnięcie porozumienia, wręcz przeciwnie pogłębia barierę utrudniającą pozytywny przebieg procesu komunikacji, która jest ważna podczas obsługi i udzielaniu informacji o świadczonych przez bibliotekę usługach.

Zdarza się, że to bibliotekarz szuka sposobu, aby uciec od rozmowy z nie-lubianym użytkownikiem, którego zapamiętał jako agresywnego rozmówcę. Jeśli jednak musi z danym użytkownikiem przeprowadzić rozmowę to próbuje nadać wypowiedzi żartobliwy ton. Nie zawsze ta forma przynosi efekt związany z rozładowaniem napięcia towarzyszącego rozmowie, a wręcz przeciwnie może

---

<sup>8</sup> M. McKay, *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, Gdańsk, GWP, 2001, s. 16-17.

doprowadzić do większego zdenerwowania się rozmówcy, gdyż przecież nie można zapominać o tym, że do końca bibliotekarze nie wiedzą, w jakim stanie psychofizycznym w danym momencie jest użytkownik, który jest obsługiwany.

Umiejętność słuchania związana jest z zaangażowaniem w rozmowę i skupieniem swojej uwagi na rozmówcy. Mimo tego, że dochodzi do konfrontacji między użytkownikiem a bibliotekarzem nie ma pewności, że przekazywane komunikaty zostaną usłyszane ze zrozumieniem. Słuchanie to przede wszystkim cele, jakie stawiamy wzajemnej wymianie słów, a „prawdziwe słuchanie to coś więcej niż zwykłe milczenie, podczas gdy druga osoba mówi. To coś więcej, niż umiejętność bezmyślnego powtórzenia tego co mówi druga osoba, (...) Prawdziwe słuchanie wiąże się z chęcią zrozumienia tego, co mówi druga osoba, oraz tego, co myśli, czuje i czego potrzebuje”<sup>9</sup>. Warto pamiętać o tym, że nie wystarczy tylko słyszeć, aby kogoś słuchać. Gdy naszemu słuchaniu towarzyszy chęć rozumienia rozmówcy, a w tym przypadku będą to użytkownicy biblioteki, utrzymywanie uwagi na tym, co ta osoba mówi, to krok do opanowania sztuki aktywnego słuchania.

Bibliotekarz powinien wiedzieć o tym, że istnieje wiele zalet umiejętnego słuchania. Im więcej usłyszysz z tego, co użytkownik chce przekazać, tym lepiej zrozumie jego potrzeby i będzie w stanie lepiej mu pomóc.

## 1.2. Mówienie a rozumienie

Narzędziem do przekazywania informacji między ludźmi jest mowa, która odgrywa znaczącą rolę w zaspokajaniu potrzeb psychicznych, kontaktu z drugim człowiekiem, akceptacji, samorealizacji, wszechstronnego rozwoju, a w tym poszerzaniu umiejętności związanych z przełamywaniem barier w relacjach społecznych. Nie zawsze jednak jest tak, że osiągamy w rozmowie to czego oczekujemy albo czego sobie życzymy.

Zdarza się, że mimo używania logicznych argumentów kierowanych do użytkownika przez bibliotekarza, rozmówca nie osiąga celu, którego oczekiwał. Sytuacja taka może mieć miejsce wówczas, gdy użytkownik przychodzi do biblioteki po dłuższym czasie. Podczas jego nieobecności nastąpiły zmiany związane z ustawieniem księgozbioru, zasadami obsługi lub regulaminu. Użytkownik próbuje skorzystać z bibliotecznych zbiorów według zasad, które zapamiętał. Bibliotekarz tłumaczy mu nowe zasady korzystania, ustawienia księgozbioru czy konieczności skorzystania z katalogu komputerowego, zamiast jak poprzednio kartkowego, jednak zdezorientowany i zdenerwowany użytkownik zniechęca się i winę oraz swój brak umiejętności wysłuchania bibliotekarza zrzuca na brak kompetencji u bibliotekarza.

---

<sup>9</sup> M. Davis, *Jak usprawniać komunikatywność? Trening*, Gliwice, Helion, 2007, s. 14.

Takie okoliczności nie dążą do załatwienia i rozwiązania jakiegokolwiek problemu, który ma miejsce podczas obsługi. Przykładem również może być zachowanie użytkownika, który pilnie potrzebuje materiałów na określony temat, a bibliotekarz tłumaczy mu, że może poszukać w miejscu przez niego wskazanym oraz dodatkowo skorzystać ze źródeł elektronicznych. Jednak użytkownik jest na tyle niecierpliwy, że nie słucha przekazywanych informacji i nadal przedstawia swój problem, bo według jego zdania bibliotekarz mu nie pomógł.

## **2. Techniki usprawniające komunikację interpersonalną w środowisku bibliotecznym**

Proces komunikacji międzyludzkiej, a w tym przypadku w środowisku bibliotecznym, jest związany z prowadzeniem rozmów, a także rozwiązywaniem różnego rodzaju sporów. Tego typu relacje można nazwać negocjacjami, które są traktowane przez Rogera Fischera i Williama Ury jako „dwustronny proces komunikowania się, którego celem jest osiągnięcie porozumienia, gdy niektóre przynajmniej interesy zaangażowanych stron są konfliktowe”<sup>10</sup>.

Jednym ze sposobów pokonania bariery, która utrudnia proces przekazywania komunikatów przez bibliotekarza jest skupienie uwagi na rozmówcy, czyli na użytkownikach. Pomocną techniką skupienia uwagi jest okazywanie zainteresowania za pomocą gestów mimicznych, które są adekwatne do sytuacji. Unikanie kontaktu wzrokowego np. przeglądanie gazety, zajmowanie się innymi sprawami niezwiązanymi z obsługą użytkownika, nie pokonuje barier w procesie komunikacji, a wręcz je pogłębia.

Inną techniką usprawniającą przebieg informacji podczas relacji zachodzących między użytkownikiem a bibliotekarzem jest parafrazowanie, czyli potwierdzanie własnymi słowami tego, co się usłyszało, np. „dobrze pana rozumiem i zgadza się, że jest tak w katalogu napisane”.

Techniką usprawniającą proces komunikacji jest również wyjaśnianie, czyli okazanie zrozumienia i technika ta wymaga zadawania konkretnych pytań przez osoby biorące udział w rozmowie. Sformułowanie przez bibliotekarza konkretnych pytań w celu uzyskania odpowiedzi od użytkownika na temat materiałów, których poszukuje, będzie na pewno pomocne w odnalezieniu ich np.: „Poszukuje Pani tylko ustawy o podatku od towarów i usług, czy wszelkich materiałów dotyczących tego tematu?”. W takich sytuacjach także pomocna staje się technika zwaną informacją zwrotną, przez którą rozumie się werbalną reakcję na wypowiedź drugiej osoby, na przykład informacją dla bibliotekarza będą słowa

---

<sup>10</sup> R. Fischer, *Dochodząc do tak. Negocjowanie bez poddawania się*, Warszawa, PWE, 1990, s. 21.

od użytkownika: „To nie było mi jednak potrzebne, ja poszukuję materiałów na inny temat”.

Zanieczyszczone komunikaty, które występują w relacjach w środowisku bibliotecznym, a szczególnie podczas obsługi użytkowników tzw. trudnych, mogą stać się destrukcyjne i wpływać niekorzystnie nie tylko na sam przebieg przepływu informacji, a także na opinie o bibliotekarzu i bibliotece. Szczególnie będzie to widoczne wówczas, gdy potrzeby użytkowników są niewyrażone lub niewłaściwie przedstawione bibliotekarzom. Użytkownik trudny to taki, który nie potrafi odpowiednio przedstawić swoich potrzeb, niecierpliwi się, kiedy bibliotekarz go nie rozumie i ocenia obsługę negatywnie, mimo że sam nie potrafi zwerbalizować swoich potrzeb lub neguje to, co słyszy od bibliotekarza i sprzeciwia się obowiązującym zasadom panującym w danej bibliotece.

Można powiedzieć, że „właściwe porozumiewanie (...) jest możliwe wtedy i wówczas też zachodzi, gdy obie strony mają możliwość rozumienia i wyobrażenia sobie reakcji partnera”<sup>11</sup>, a w tym przypadku będą to użytkownicy i obsługa biblioteki. Uczestnicząc w procesie komunikacji, a szczególnie zachodzącym w relacji między bibliotekarzem a użytkownikiem, każdy posiada swoje indywidualne umiejętności związane z procesem porozumiewania się z innymi, które może jednak doskonalić.

## Zakończenie

Cały proces komunikacji wymaga tego, aby zarówno dla odbiorcy, jak i nadawcy komunikatu ważny był ten sam aspekt. Każdy uczestnik tego procesu w sposób indywidualny odbiera komunikaty, buduje relacje społeczne, pokonuje bariery z nimi związane i rozwiązuje konflikty.

Warto pamiętać o tym, że podczas wszelkiego rodzaju interakcji zachodzących w kontaktach interpersonalnych na ich przebieg mają wpływ zarówno postawy nadawcy, jak i odbiorcy komunikatu, czyli w tym przypadku bibliotekarza i użytkownika, których nie można rozpatrywać w osobnych kategoriach. Nie sposób zapomnieć o tym, że podczas zachodzącego procesu komunikacji każdego jej uczestnika może ogarniać lęk, strach czy różnego rodzaju niepokój. Te czynniki osłabiają koncentrację uwagi, która zmniejsza zdolność przyswajania nowych informacji.

Bardzo ważnym aspektem w zachodzących kontaktach między użytkownikiem, a bibliotekarzem jest pamiętanie o tym, że odbiorca informacji może być wzrokowcem, słuchowcem lub kinestetykiem. Każda z tych osób zwraca

---

<sup>11</sup> J. Mikułowski Pomorski, *Informacja i komunikacja...*, s. 83.

uwagę na inne szczegóły rozmowy. Bibliotekarz, zdający sobie sprawę z istnienia różnych form odbioru komunikatu, będzie stosował odpowiednio dobrane techniki ułatwiające zrozumienie przekazywanej przez niego informacji. Umiejętny sposób dobrania odpowiednich technik podczas zachodzących relacji i właściwe sposoby radzenia sobie przez bibliotekarza z pokonywaniem barier w procesie komunikacji, wpłyną korzystnie na czytelność wysyłanych przez bibliotekarza komunikatów i ich odbiór, tak ważny podczas obsługi w środowisku bibliotecznym.

## Trudny czytelnik w bibliotece – sposoby komunikacji

**Abstrakt.** W pierwszej części referatu przedstawiam pojęcie komunikacji, elementy potrzebne do prawidłowego funkcjonowania, zwracam uwagę na podstawowe i najczęściej spotykane bariery w komunikacji. W rozwinięciu przybliżam zagadnienie tzw. czytelnika trudnego, podejmując próbę odpowiedzi na pytanie: jak rozumieć pojęcie „trudny czytelnik”? Bibliotekarze, w zależności od doświadczenia zawodowego i umiejętności interpersonalnych, mogą różnie definiować czytelnika, którego obsługa sprawia im trudności. Każda z przedstawionych sytuacji jest poparta przykładami z codziennej pracy, propozycjami postępowania i rozwiązywania ewentualnych problemów. Wskazówki te mogą okazać się przydatne, szczególnie dla początkujących bibliotekarzy. W podsumowaniu wskazuję, że odpowiednia komunikacja zarówno na poziomie werbalnym, jak i niewerbalnym pozwala na wzajemne zrozumienie obu komunikujących się stron, co staje się pomocne w wykonywaniu codziennych obowiązków, daje satysfakcję, a przede wszystkim ułatwia kontakt z czytelnikami.

**Słowa kluczowe:** trudny czytelnik, komunikacja, biblioteka, bibliotekarz, wypożyczanie.

Biblioteka jest nie tylko miejscem pełnym książek, o których często mówi się, że posiadają duszę. Jest przede wszystkim miejscem, w którym spotykają się ludzie. Każdy z nich jest inny, ma różnorodne potrzeby i oczekiwania. Praca w wypożyczalni i czytelnicy jest oparta między innymi na komunikacji z czytelnikami.

Komunikacja (z łac. *communicatio* – wymiana, łączność, rozmowa) jest procesem wymiany wiadomości w środowisku społecznym, obejmującym aktywność poznawczą, stany afektywne oraz zachowania<sup>1</sup>.

Najczęściej spotykamy się z komunikacją bezpośrednią – interpersonalną, oznaczającą porozumiewanie się między osobami. To proces złożony i dynamiczny, którego podstawą jest zależność zachodząca między nadawcą a odbiorcą komunikatu. Określana jest według modelu transferu informacji<sup>2</sup>. Proces komunikowania zaczyna się już w momencie, gdy pojawia się zamiar w postaci myśli, uczucia, tego, czym nadawca chce podzielić się z odbiorcą. Nadawca jest źródłem informacji, przesyła ją poprzez kanał do odbiorcy.

<sup>1</sup> *Psychologia społeczna: encyklopedia Blackwella*, red. A.S.R. Manstead, M. Herwstone, Warszawa, Jacek Santorski & CO, 2001, s. 327.

<sup>2</sup> S.P. Morreale, B.H. Spitzberg, J.K. Barge, *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2007, s. 34.

Kanał staje się środkiem przekazu wiadomości, może nim być kanał pisemny – tekst, kanał słowny – w komunikacji werbalnej, czy kanał niewerbalny – gest, mimika, dotyk, dystans przestrzenny, kontakt wzrokowy, pozycja ciała, intonacja głosu, akcent, czy rytm mówienia.

Odbiorca dekoduje wiadomość, nadaje jej znaczenie. Jeśli przekaz przebiega prawidłowo, następuje sprzężenie zwrotne i wówczas odbiorca staje się nadawcą, gdyż wysyła komunikat zwrotny.

Podstawowym problemem utrudniającym prawidłowe odebranie komunikatu jest nieumiejętność słuchania, która dodatkowo może być zakłócana przez szereg czynników.

Należy zwrócić uwagę na istotną różnicę między słyszeniem a słuchaniem. Słyszenie jest procesem automatycznym. Natomiast słuchanie jest wyuczoną umiejętnością komunikacyjną. Składa się z trzech podstawowych etapów: odbierania, tworzenia znaczenia i reagowania<sup>3</sup>.

Odbieranie polega na nastawieniu na całą wiadomość, wraz ze świadomym poświęceniem uwagi. Tworzenie znaczenia dotyczy sposobu, w jaki słuchacz rozumie przekazaną właśnie uwagę. Natomiast reagowanie jest etapem końcowym, następuje po zapamiętaniu tego, co było powiedziane. Polega na przekazaniu mówcy informacji zwrotnej. Może to być reakcja niewerbalna – kiwanie głową oznaczające zrozumienie lub reakcja werbalna – wyjaśnienie, czy zadanie dodatkowego pytania. Słuchanie jest najczęściej używaną umiejętnością komunikacyjną. Jeśli nauczymy się słuchać, zdecydowanie łatwiej będzie nam porozumieć się z czytelnikami.

W codziennej pracy mamy kontakt z bardzo różnymi czytelnikami, zależy to między innymi od charakteru i przeznaczenia biblioteki. Największa różnorodność odbiorców istnieje w bibliotekach publicznych, w których czytelnicy są w różnym wieku, pochodzą z wielu środowisk, każdy z nich ma inne potrzeby. Komunikacja będzie ułatwiona, jeśli będziemy zdawać sobie sprawę z istnienia barier komunikacyjnych. Pierwszą grupę stanowią czynniki fizyczne: hałas, zbyt wysoka lub niska temperatura w pomieszczeniu, nieodpowiednie oświetlenie i wszystko to, co wprowadza jakiegokolwiek zakłócenia w środowisku pracy. Przeszkodami fizycznymi mogą być również pewne elementy tkwiące w samym człowieku. Czasami są to tiki nerwowe, nadmierna ruchliwość osoby mówiącej, zmęczenie czy głód.

Kolejną grupę stanowią czynniki psychologiczne, należą do nich: tempo mówienia, znudzenie lub przeciążenie zbyt wieloma wiadomościami. Ostatnią grupę tworzą czynniki kulturowe, do których można zaliczyć naruszanie cudzych wierzeń, nieposzanowanie wartości, symboli<sup>4</sup>. Stosunkowo najłatwiej przebiega eliminowanie

<sup>3</sup> S. P. Morreale, B. H. Spitzberg, J. K. Barge, *Komunikacja między ludźmi...*, s. 211.

<sup>4</sup> K. Bocheńska, *Akademia umiejętności interpersonalnych. 20 spotkań z komunikacją*, Kraków, Wydawnictwo Impuls, 2009, s. 177.

przeszkód fizycznych, poznanie różnic kulturowych również ułatwi nam komunikację. Najtrudniej jest jednak pokonać bariery psychologiczne, gdyż często pozostają niezauważane. Naukowcy opracowali katalog barier, do których zaliczono dwanaście podstawowych reakcji tworzących zapory w komunikowaniu się<sup>5</sup>. Schematy komunikacyjne zachodzące między nadawcą a odbiorcą, po zetknięciu się z emocjami tworzą bariery. Towarzyszy im zazwyczaj powstawanie mechanizmów obronnych człowieka, prowadzących do wytwarzania zachowań osłabiających argumenty, czy samoocenę drugiej strony. Często skłaniają też do przyjmowania postawy obronnej, budzą opór. Mogą sprzyjać reakcjom prowadzącym do zależności, wycofywania się, niepewności. Nie ułatwiają rozwiązanie problemu, z którym może w danym momencie borykać się każda z osób uczestniczących w komunikacji.

Wyróżnia się trzy podstawowe grupy barier. W pierwszej mieszczą się bariery służące osądzeniu. Należy do nich obrażanie, krytykowanie polegające na wyrażaniu negatywnych ocen o drugiej osobie, orzekanie, chwalenie połączone z oceną – samo chwalenie jest pozytywne, natomiast już w połączeniu z oceną – służy manipulacji. Drugą grupę tworzą bariery służące decydowaniu za innych. Zaliczymy tu rozkazywanie, grożenie, moralizowanie, nadmierne i niewłaściwe wypytywanie, doradzanie. Do trzeciej grupy zaliczono bariery służące uchylaniu się od udziału w cudzych problemach, co prowadzi do uniknięcia sedna rozmowy. Są to: zmiana tematu, logiczne argumentowanie, czy pocieszanie, gdy nieumiejętnie próbuje się powstrzymać negatywne emocje drugiej osoby.

Najczęściej spotykane są bariery z grupy służącej osądzeniu. W naszych osądach kierujemy się stereotypami, klasyfikujemy ludzi, oceniamy po pozorach, często brakuje nam empatii, przyklejamy ludziom etykiety, nie potrafimy słuchać. Znajomość i świadomość istnienia barier może stać się pierwszym krokiem do pokonania ich i systematycznego eliminowania, dzięki czemu komunikacja we wszelkich aspektach będzie przebiegała prawidłowo. Jest to szczególnie ważne, gdy mamy kontakt z czytelnikiem trudnym.

Kogo można określić trudnym czytelnikiem? Na to pytanie nie ma jednoznacznej odpowiedzi. W zależności od tego, co sprawia nam największą trudność w codziennej pracy w kontakcie z czytelnikami, to będzie decydowało o naszej definicji czytelnika trudnego.

Dla potrzeb referatu przedstawię najczęściej spotykane typy czytelnika trudnego.

Dla wielu czytelnik niepełnosprawny lub z zaburzeniami psychicznymi może być właśnie takim czytelnikiem. Jednak dzięki zwiększonemu zaangażowaniu ze strony bibliotekarza będzie mógł korzystać z usług biblioteki.

---

<sup>5</sup> J. Stewart, *Mosty zamiast murów, podręcznik komunikacji interpersonalnej*, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2005, s. 175.

Część barier zewnętrznych łatwo można zlikwidować: służą temu podjazdy dla wózków inwalidzkich, oznaczenia dla osób niedowidzących. Trudniej jest z barierami tkwiącymi w nas. Przecież nie uczestniczymy w specjalnych szkoleniach, podstawową wiedzę możemy czerpać z osobistych doświadczeń, obserwacji czy z literatury fachowej. Bardzo często traktujemy osoby niepełnosprawne „inaczej”, jednocześnie obawiamy się, że w rozmowie będziemy nietaktowni. Należy przede wszystkim pamiętać o tym, że przychodzi do nas człowiek, którego celem jest uzyskanie informacji czy wypożyczenie książki. Jednocześnie trzeba mieć świadomość, że komunikacja może być utrudniona przez zmniejszenie możliwości lub całkowite uniemożliwienie nadawania lub odbierania komunikatów werbalnych z powodu deficytów związanych z funkcjonowaniem aparatu mowy, słuchu, czy rozumienia języka<sup>6</sup>. Dodatkowe blokady wewnętrzne u osoby niepełnosprawnej wynikają ze świadomości własnej odmienności fizycznej, co skutkuje wzrostem lęklivości, nieśmiałości i obawami, czy osoba sprawna zechce nawiązać z nią kontakt.

Jednocześnie u osób sprawnych występuje często wycofanie, brak chęci komunikacji wynikające przede wszystkim z niewiedzy dotyczącej zachowań osób niepełnosprawnych.

Nie lada wyzwaniem staje się obsługa osoby niepełnosprawnej, która ma problem z mówieniem i jednocześnie jest osobą niedowidzącą. Należy zachować spokój, nie bać się, nastawić się pozytywnie i cierpliwie słuchać. Połową sukcesu jest ukierunkowanie na aktywne słuchanie, jeśli nie wykazujemy zdenerwowania, zniecierpliwienia, nastawiamy się na nawiązanie komunikacji, wówczas okazuje się, że nie jest to trudne i zaczynamy rozumieć wypowiedziane słowa, które początkowo wydawały się nam całkowicie niezrozumiałe. Warto pamiętać o tym, by poświęcić takiemu czytelnikowi odpowiednią ilość czasu i zadbać o to, by jednocześnie pozostali użytkownicy biblioteki byli w tym czasie obsługiwani przez innych pracowników. Jeśli nie ma takiej możliwości, warto wytworzyć życzliwą atmosferę, prosząc czekające osoby o wyrozumiałość i cierpliwość. W takiej sytuacji nikt nie będzie czuł się ignorowany.

Osoby z zaburzeniami psychicznymi, czyli osoby chore psychicznie, upośledzone umysłowo i wykazujące inne zakłócenia czynności psychicznych<sup>7</sup> z całą pewnością mogą być zaliczane do grupy czytelników trudnych. Kontakt jest o tyle bardziej skomplikowany, że bibliotekarz nie jest specjalistą, który mógłby bazować na wiedzy medycznej. A praktycznie niemożliwa jest próba przewidzenia reakcji takiej osoby, gdy na przykład spotka się z odmową, czy inną niespodziewaną przeszkodą. W rozmowie należy pamiętać, by zachowywać spokój, komunikat

<sup>6</sup> I. Bielawska, U. Dębska, *Niektóre aspekty komunikacji osób niepełnosprawnych*, w: Psychologiczne konteksty komunikacji, red. J. Klebaniuk, Wrocław, Oficyna Wydawnicza ATUT, 2005, s. 154.

<sup>7</sup> Ustawa z dnia 19 sierpnia 1994 r. O ochronie zdrowia psychicznego, Dz.U. z 1994 Nr 111, poz. 535 z późn. zm.

powinien być prosty, aby mógł być zrozumiały dla odbiorcy. Nie należy też wymagać zbyt skomplikowanych dodatkowych czynności, które mogłyby stanowić ewentualną barierę i powodować wzrost irytacji.

Trudny czytelnik to także ten, który absorbuje nas swoim zachowaniem. Czasami jest to osoba, która już teraz, natychmiast chce uzyskać to, czego oczekuje. Dodatkowo potrafi być niecierpliwa, nie potrafi zrozumieć, że istnieją sytuacje, w których nie może wypożyczyć upragnionej książki. Co wtedy?

Z pewnością pomocna może być wiedza z zakresu komunikacji interpersonalnej. Przykładowymi propozycjami wykorzystywania tej umiejętności są przedstawione poniżej konkretne sytuacje, z którymi bardzo często spotykamy się w codziennej pracy. Prawidłowa reakcja może być przede wszystkim trudna dla pracowników nie mających jeszcze dużego doświadczenia w pracy.

### Sytuacja 1.

Czytelnik chce prolongować książkę, która jest zarezerwowana przez innego czytelnika, wówczas jest to niemożliwe (nie pozwala na to system biblioteczny).

Należy odpowiedzieć spokojnie, że na wykonanie tej operacji nie pozwala system. Niestety, często nie jest to satysfakcjonująca odpowiedź, czytelnik czasem uważa, że to jednak bibliotekarz jest bezduszny. Można wówczas łagodnie wyjaśnić, że: „Inny czytelnik czeka na tę książkę, a gdyby Pan/Pani w przyszłości dokonywał rezerwacji, wówczas będzie dokładnie tak samo”. Próba postawienia kogoś w odwrotnej sytuacji pozwala na lepsze zrozumienie kogoś innego. Jednak czasem rozmówca nie posiada rozwiniętej empatii, sytuacja komplikuje się. Najważniejsze, by nie pozwolić wytrącić się z równowagi i pamiętać o kilku podstawowych zasadach: zachować spokój, słuchać i dać czytelnikowi do zrozumienia, że jest słuchany, że poświęca się mu uwagę. Można powiedzieć: „Doskonale rozumiem Pana/Panią zdenerwowanie, ale niestety nie mogę łamać regulaminu. Proszę o zwrot książki w przewidzianym terminie. Mogę Panu/Pani zaproponować ponowną rezerwację tytułu, co da szansę na dokończenie lektury”. Mówienie spokojnym, a jednocześnie stanowczym głosem pozwoli na załagodzenie sytuacji, propozycja ponownej rezerwacji nie będzie oczekiwanym rozwiązaniem, ale pokazuje, że faktycznie nie jesteśmy bezduszni i robimy to, co w naszej mocy. Bezwzględnie trzeba pamiętać, że nie należy wdawać się w żadne niepotrzebne dyskusje. Należy skupiać się na problemie, a nie na osobie, bez krytykowania jej, czy osądzania.

### Sytuacja 2.

Czytelnik spędza dużo czasu w wypożyczalni, wyszukuje książki, po czym udaje się do stanowiska bibliotekarza i dowiaduje się, że niestety nie może nic

wypożyczyć, ponieważ ma przetrzymane książki w innej filii lub nieuregulowaną opłatę (takie sytuacje występują często w bibliotekach mieszczących się na terenie miast, w których biblioteka ma nawet kilkanaście filii, działa w nich system komputerowy). Możemy sobie wyobrazić, co czuje osoba, która nie może dostać upragnionej rzeczy i absolutnie nie rozumie faktu, że jest winna zaległości. Znowu pamiętamy, by zachować spokój i powiedzieć „nie”. Można to zrobić stanowczo, ale jednocześnie przyjaźnie. Proces ten przebiega w trzech etapach<sup>8</sup>. Należy okazać rozmówcy zainteresowanie: „rozumiem, że Panu/Pani bardzo zależy na tych książkach...” to pierwszy etap. W kolejnym etapie należy powiedzieć „nie”. Należy też dodatkowo podać powody swojej decyzji. A w ostatnim etapie zaproponować rozwiązanie alternatywne, czyli np.: zaproponować odłożenie książek do następnego dnia, do chwili uregulowania zaległości. Często ten ostatni etap w literaturze przedstawiany jest jako technika manipulacji określana mianem reguły wzajemności<sup>9</sup>. Działamy tu w myśl zasady: duża prośba – odmowa – mała prośba zakończona zgodą. Jednak w opisanej wcześniej sytuacji takie działanie jest zachowaniem, które zadowoli obie strony, pozwoli na osiągnięcie kompromisu. Czytelnik osiągnie cel, jednak będzie on jedynie odsunięty w czasie. A bibliotekarz stanie się osobą, której udało się rozwiązać problem.

Czytelnikiem sprawiającym trudności jest także osoba niezbyt grzeczna, czasem nawet arogancka. Jeśli podnosi głos, czy krzyczy, wówczas należy stanowczo zareagować, wszak to nie jest odpowiednie miejsce, by demonstrować niestosowne zachowania.

Zdecydowanie odradzam reakcję opartą na tzw. ciętej odpowiedzi (ripoście), ponieważ rzadko stawia nas w pozycji zwycięzcy, powoduje jedynie wzrost agresji u rozmówcy. Oczywiście reakcja pracownika powinna być spokojna i zdecydowana. Należy w prosty sposób poinformować, że w bibliotece obowiązuje cisza. Jeśli czytelnik nadal będzie mówił podniesionym głosem, w dalszym ciągu należy mówić do niego stanowczo, łagodnie, w miarę monotonicznie. Ton naszego głosu sprawi, że zdenerwowany czytelnik w końcu się wyciszy.

Nie bez znaczenia będzie też mowa ciała. Jeśli zaburzana jest nasza przestrzeń prywatna, co ważne, dla każdego z nas może być inna – od 45 do 120 cm<sup>10</sup>, należy odchylić się lekko do tyłu, wyprostować się, utrzymywać kontakt wzrokowy. Jeśli to nie pomaga – można wstać. Postawa stojąca sygnalizuje jednocześnie, że nie ulegniemy, nie boimy się, tym samym zaznaczamy też, że nie pozwalamy na niegrzeczne zachowania i wyrażamy gotowość do dalszego działania.

---

<sup>8</sup> E. Neumann, *Jestem innego zdania... O sztuce prowadzenia trudnych rozmów*, Kielce, Wydawnictwo Jedność, 2007, s. 62.

<sup>9</sup> R. S. Cialdini, *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*, Gdańsk, GWP, 2004, s. 54.

<sup>10</sup> E. Griffin, *Podstawy komunikacji społecznej*, Gdańsk, GWP, 2003, s. 104.

Jeśli to nie pomaga, dobrym sposobem może być pozwolenie naszemu rozmówcy na wypowiedzenie jego kwestii – nie zważajmy wówczas na to, że jego pretensje mogą być nieuzasadnione. Gdy przerwie swój wywód można spokojnie zapytać: „rozumiem, proszę mi powiedzieć, na czym polega Pana/Pani problem?”. W tej sytuacji często okazuje się, że to, co wcześniej zostało powiedziane w wielu zdaniach można przedstawić o wiele krócej, dodatkowo nie jest to aż tak bardzo skomplikowane, a rozwiązanie często może być bardzo proste.

Trudnym czytelnikiem jest także czytelnik, który nie potrafi przyznać się do nieznajomości pewnych terminów, jest nieśmiały. Tutaj zadaniem bibliotekarza jest przede wszystkim obserwacja i umiejętność słuchania, a następnie upewnienie się, czy komunikat został prawidłowo odczytany przez czytelnika. Pomocne będą odpowiednie pytania – w zależności od sytuacji. Jeśli czytelnik nie potrafi sprecyzować jakiej informacji, poszukuje, wówczas należy zadać pytania konkretyzujące, pozwalające na uzyskanie szerszych informacji, co jednocześnie da nam pewność, że nie doszło do nieporozumienia, a informacje czy książki, które wyszukaliśmy będą odpowiadały potrzebom czytelnika.

Inną skuteczną techniką jest zadawanie pytań streszczających, pozwala to na utrzymanie kontaktu z rozmówcą, a jednocześnie umożliwiają upewnienie się, że prawidłowo rozumiemy czytelnika, np.: „Czy dobrze rozumiem: uważa Pan/Pani, że...”. Obie techniki opierają się na aktywnym słuchaniu, ułatwiają osiągnięcie celu i wzajemne zrozumienie.

Mianem trudnego czytelnika można też określić czytelnika wymagającego, który jest dobrze zorientowany na konkretną literaturę. W takich sytuacjach komunikacja jest bardzo prosta, wystarczy pamiętać o kilku ważnych kwestiach. Bibliotekarz, który jest profesjonalistą, dba o swój rozwój osobisty, angażuje się w swoją pracę, na bieżąco śledzi nowości wydawnicze, książki nominowane do nagród literackich oraz pozycje znajdujące się na liście bestsellerów - połowę sukcesu ma już za sobą. Teraz wystarczy zadanie kilku konkretnych pytań, by uzyskać więcej informacji na temat tego, czego oczekuje czytelnik, a wówczas jest gwarancja, że klient będzie zadowolony.

Należy pamiętać, że dla wielu bibliotekarzy trudny czytelnik może oznaczać bardzo różnych użytkowników biblioteki. Wpływa na to wiele czynników. Istotny jest charakter konkretnej placówki, umiejętności interpersonalne bibliotekarza, jego osobowość, stopień rozwoju emocjonalnego, doświadczenie zawodowe. Czynniki te często wzajemnie uzupełniają się, można wypracować własne skuteczne sposoby działania. Jednak z całą pewnością dużym ułatwieniem i pomocą mogłyby być specjalistyczne szkolenia i warsztaty z zakresu komunikacji interpersonalnej organizowane przez pracodawców. Efektem tych działań będzie zadowolony czytelnik i bibliotekarz mający satysfakcję ze swojej codziennej pracy.



Iwona Marchewka

Biblioteka Państwowej Wyższej Szkoły Filmowej, Telewizyjnej i Teatralnej w Łodzi

Magdalena Kokosińska

Biblioteka Wyższej Szkoły Pedagogicznej w Łodzi

---

## Komunikacja z trudnym... bibliotekarzem, czyli o komunikacji w bibliotece inaczej

**Abstrakt.** Referat skupia się na przedstawieniu wizerunku trudnego bibliotekarza z dwóch punktów widzenia – czytelników i samych bibliotekarzy. Autorki zbadają, na jakie problemy napotykają czytelnicy w kontaktach z pracownikami księżnic, dlaczego bibliotekarze są „trudni”, jak postrzegają samych siebie i swój stosunek do czytelników, czy pracują nad sobą i swoim rozwojem w kontekście komunikacji interpersonalnej i polepszenia kontaktów z klientami bibliotek. Wnioski zostaną wyciągnięte na podstawie dwóch ankiet – jednej, skierowanej do czytelników bibliotek różnych typów, i drugiej, przeprowadzonej wśród samych bibliotekarzy. Nie jest to praca na temat samego stereotypu, ale raczej jego źródeł i możliwości poprawy stosunków między bibliotekarzami a czytelnikami.

**Słowa kluczowe:** bibliotekarze, czytelnicy, library anxiety, stereotyp, badania.

### 1. Trudny... bibliotekarz?

Pomysł na referat przyszedł nam do głowy nagle. Zastanawialiśmy się, jak „ugryźć” tak popularnie zagadnienie „trudnego czytelnika”, aby ukazać je w interesującym świetle, nie zanudzając jednocześnie słuchaczy wiedzą, którą już posiadają. Zaczęliśmy rozważać, skąd biorą się w ogóle „trudni” czytelnicy i w trakcie rozmowy doszliśmy do wniosku, że warto przyjrzeć się nam – bibliotekarzom. Jak oceniamy samych siebie? Czy uważamy się za partnerów w komunikacji czy też raczej patrzymy na czytelnika z góry? Czy posiadamy – oprócz niezbędnych kompetencji – również kwalifikacje, aby pracować z drugim człowiekiem? A jeśli nie bardzo, to czy staramy się je zdobywać i w jaki sposób? Jak wyglądają nasze spotkania z czytelnikami? Czy potrafimy się przyznać, że czasem puszczają nam nerwy, jesteśmy opryskliwi, niemili, nadmiernie drobiazgowi? Z drugiej strony ciekawe byłyśmy opinii osób korzystających z bibliotek i postanowiłyśmy zapytać je o ich doświadczenia, ale również zbadać pewien poziom wiedzy, np. czym jest *library anxiety* lub czy praca bibliotekarza jest stresująca. Zapewne w swoim krótkim wystąpieniu poruszymy tematy, które są doskonale wszystkim znane. Mamy

jednak nadzieję, że naprawdę interesujące odpowiedzi respondentów pozwolą wprowadzić do dyskusji nad osobowością bibliotekarzy, nad naszym podejściem do pracy i czytelników, a być może zainspirują kogoś do dalszych badań w tym lub pokrewnym kierunku.

Pracę podzieliłyśmy na kilka podrozdziałów o dość nietypowych, ale – jak się nam wydaje – znamiennych tytułach. Podstawą do wniosków były dwie ankiety – pierwsza przeprowadzona wśród bibliotekarzy (Załącznik 1), druga wśród czytelników (Załącznik 2). W przeważającej części respondenci wypełniali ankiety drogą elektroniczną (link do kwestionariusza został umieszczony w grupie „Biblio” na portalu społecznościowym Facebook oraz rozesłany za pomocą poczty e-mail do wybranych bibliotek). Wyniki tu przedstawione nie są zanalizowane ściśle naukowo, także przez wzgląd na dużą liczbę pytań otwartych. Zależało nam, aby przedstawić pewne tendencje, nie zarzucając odbiorców danymi liczbowymi, procentowymi czy wykresami. Zainteresowanych prosimy o kontakt e-mailowy, chętnie prześlemy dokładniejszą analizę.

## 2. Czytelnik i bibliotekarz F2F

Bardzo interesowało nas, jak my – bibliotekarze – postrzegamy samych siebie. Jedno z pierwszych pytań w ankiecie dla tej grupy odbiorców brzmiało: „Czy uważa Pani/Pan, że posiada cechy, które są niezbędne do pracy w bibliotece?”. Na 83 osoby, które poprawnie wypełniły ankietę (ze 120 poddanych badaniu), tylko dwie odpowiedziały, że nie. Znakomita większość z nas jest przekonana, że dysponuje takimi cechami charakteru, które umożliwiają, a czasem wręcz predysponują do pracy w księżnicach. Poproszeni o wymienienie tychże cech bibliotekarze wykazali się niezwykłą otwartością. Najczęściej powtarzanymi cechami są cierpliwość, uprzejmość i chęć pomocy czytelnikom, niemal równie często wymieniano kulturę osobistą, komunikatywność i otwartość. Uważamy się zatem za życzliwych i pozytywnie nastawionych do ludzi, a przy tym pełnych profesjonalizmu, znających się na swojej pracy. Ten bardzo pozytywny obraz nas samych jest naprawdę budujący i stwierdzamy to bez ironii – człowiek świadom swojej wartości, ale nie zadufany, jest zdecydowanie miłszym partnerem w komunikacji. Podobne pytanie zadano czytelnikom – „Jakie według Pani/Pana cechy powinien posiadać bibliotekarz?”. I tu główną cechą okazała się cierpliwość – czyżby zatem czytelnicy zdawali sobie sprawę, że obsługa nie jest łatwą sprawą? Podobnie wysoko cenią sobie uprzejmość, bycie miłym i życzliwym oraz chęć niesienia pomocy. Nie mniej ważne są otwartość, kompetencje, umiejętność odnalezienia potrzebnych materiałów, świetna znajomość księgozbioru własnej biblioteki i wszechstronna wiedza (jeden z respondentów nazwał ją wręcz „krzyżówką”). Co interesujące,

pojawiają się także entuzjazm, zapał i pasja oraz fakt, że bibliotekarz powinien po prostu lubić swoją pracę. Tylko jeden raz pojawił się przymiotnik spokojny i to również wydaje się interesujące. Jako ciekawostkę przytaczamy opinię pewnego pana: „A jeśli jest bibliotekarka, to fajnie by było, żeby była również atrakcyjna, wtedy na pewno częściej bym zaglądał do biblioteki”.

Czytelnicy zapytani, czy bibliotekarze dbają o swój wizerunek, nie byli jedno-  
głośni. Odpowiedzi zdecydowanie na tak było 23 na 66 poprawnie wypełnionych ankiet (o wypełnienie kwestionariuszy poproszono 95 osób). Część respondentów waha się, nie jest pewna, niektórzy podają uzasadnienia, a kilka osób zdecydowanie odpowiedziało, że nasza grupa zawodowa nie dba o to, jak postrzegają ją inni. Kilka odpowiedzi szczególnie wyróżnia się siłą przekazu:

- „większość młodych pracowników jest OK, niekiedy się zdarza, że przedstawiciele starszego pokolenia są gburowaci albo wiecznie skwaszeni”;
- „nie widziałem specjalnego dbania o swój wizerunek”;
- „zupełnie nie!”;
- „wśród moich znajomych panuje niezbyt pochlebna opinia o bibliotekarzach”;
- „zewnątrzny? Tak, są zadbani :) czy zawodowy? Chyba nie...”;
- „czasami są za bardzo szarzy i nie uśmiechnięci”;
- „nie, pewnie wynika to z braku motywacji, niskiego obecnie prestiżu zawodu, niska płaca też nie zachęca do tego typu działań”;
- „w dużej mierze przykład idzie od kierownika biblioteki, ale czasem to szkoda słów”.

Interesujące, że w kwestii ubioru nie pojawiła się żadna z cech, które pojawiają się przy okazji mówienia o stereotypie bibliotekarzy czy właściwie bibliotekarek, o czym wspomina m. in. Piotr Marcinkowski: „(...) bibliotekarze postrzegani są jako osoby wyjątkowo źle ubrane. (...) Z drugiej strony wielu młodych adeptów sztuki bibliotekarskiej pojawia się w pracy w stroju, ujmując to oględnie, niedbale. Szorty, sandały, trzydniowy zarost na męskich twarzach wielu, niestety, nie razią”<sup>1</sup>. Ponadto autor proponuje, aby wprowadzić „standard białej koszuli” czy też jakiś charakterystyczny element ubioru bibliotekarza, np. krawaty czy apaszki z logo placówki<sup>2</sup>. Według ankietowanych przez nas czytelników pracownicy księżnic troszczą się o swój wygląd zewnętrzny, są zadbani, panie eleganckie, a nawet czasami „było na czym oko zawiesić”<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> P. Marcinkowski, *Bibliotekarz. Stereotyp czy wizerunek?* [on-line] [dostęp: 10.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://bur.univ.rzeszow.pl/relacja/ref/marcinkowski.pdf>.

<sup>2</sup> O uniformach w pracy bibliotekarza por. D. Sawicka.: *Obalić mity*, Biuletyn EBIB, 2004 nr 5 [on-line] [dostęp: 10.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2004/56/sawicka.php>.

<sup>3</sup> O wyglądzie bibliotekarza pisał też Jacek Wojciechowski: „Dopełnienie [stereotypu] stanowią zaś imputowane syndromy wyglądu zewnętrznego: osób niemodnych i zaniedbanych.

### 3. Starcie tytanów

Jednym z najciekawszych pytań w obu ankietach było to odnoszące się do niemiłych zdarzeń czy sytuacji, jakie mogły wystąpić między czytelnikami a pracownikami bibliotek. Na 83 bibliotekarzy aż 32 przyznało się, że zdarzyło im się zachować nieuprzejmie czy niegrzecznie wobec czytelnika. Zapytani o okoliczności w większości pisali, że winę ponosi ta druga strona:

- „nastawienie roszczeniowe czytelnika”;
- „nachalność i nietakt czytelnika”;
- „czytelnik pijany, przeklinał”;
- „wymuszenie przez czytelnika obsługi poza godzinami pracy biblioteki”;
- „ignorancja użytkownika”;
- „brak kultury oraz podważanie kompetencji zawodowych, wytykanie młodego wieku”;
- „brak szacunku ze strony użytkownika”.

Mile zaskakuje fakt, że dostrzegali, iż winę ponoszą obie strony lub wręcz oni sami. Przyznawali się do swojej zbyt ostrej reakcji, złego samopoczucia, konieczności wykonywania kilku czynności jednocześnie, a co za tym idzie – do zmęczenia i stresu. Z drugiej jednak strony duża liczba przeciwnych odpowiedzi na to pytanie zastanawia – czy nie idealizujemy siebie i swoich cech charakteru? A jeśli nie, to skąd się bierze wspomniany już stereotyp? O tym mowa będzie w dalszej części referatu, warto jednak na chwile zastanowić się nad tym zagadnieniem.

Podobne pytanie zadano czytelnikom. Na 66 osób aż 49 przyznało, że uczestniczyli w sytuacji, kiedy bibliotekarz zachował się wobec nich niewłaściwie, jednak tylko 16 wyjaśniło, na czym to zachowanie polegało. Zachowania bibliotekarzy z doświadczeń czytelników można podzielić następująco:

- brak pomocy przy wyszukiwaniu pozycji w katalogu lub na półkach (tu warto przytoczyć fragment Manifestu<sup>4</sup>: „Katalog przedmiotowy, rzeczowy, tematyczny, autorski, tytułowy, UKD, katalog internetowy... Nikogo to nie obchodzi, dopóki nie znajdą się ludzie, którzy będą umieli pomóc w szukaniu informacji”);
- opryskliwość (np. za pomyłkowo wpisaną sygnaturę);
- traktowanie czytelnika jak intruza, „który przeszkadza w śledzeniu NK lub Onetu” lub picie kawy;

---

W wypowiedziach anglojęzycznych, nie tylko potocznych, ale również elitarnych, funkcjonuje nawet symbol „Marion”, bibliotekarki w okularach – zatem nieciekawej, bo jej spoza tych okularów nie widać, no i oczywiście skupiającej się na czytaniu, co te okulary jednoznacznie sygnalizują” (J. Wojciechowski, *Stereotyp określa świadomość*, „Przegląd Biblioteczny”, 2006 z. 4, s. 435).

<sup>4</sup> *Libway Manifesto* [on-line] [dostęp: 05.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://files.libway.org/Libway%20manifesto.pdf>.

- brak kultury, podnoszenie głosu na czytelnika, wyraźna niechęć podczas obsługi czytelnika;
- nieuprzejmość, bycie aroganckim, ironicznym;
- traktowanie czytelnika z wyższością.

Warto również przytoczyć bezpośrednio słowa czytelników:

- „był zły, że musi pracować”;
- „na pytania dotyczące książek przewracała oczami”;
- „pani bibliotekarka miała zły humor”;
- „bibliotekarce nie chciało się szukać książek o podobnej tematyce do tych, których nie było”;
- „z kwaśną miną bibliotekarka podała mi książkę”;
- „zrobiono mi zarzut, że przychodzę oddać książkę 10 minut przed zamknięciem biblioteki”;
- „niezwykle niemiły człowiek, udający, że nie widzi stojącej przed nim mojej osoby”.

Kiedy przyjrzymy się tym sytuacjom bliżej zauważymy, że mogą wydawać się dość błahe. Mimo przeprowadzanych w wielu placówkach szkoleń bibliotecznych zdarza się, że pomoc bibliotekarza jest konieczna. Jeśli zatem jest taka potrzeba, wyjaśnijmy jeszcze raz czytelnikowi zasady korzystania z biblioteki, mimo źle wpisanej sygnatury starajmy się wyszukać dany materiał i udzielmy rady, jak prawidłowo wypełnić rewers. W maju tego roku środowisko bibliotekarskie na pewien czas pochłonęła dyskusja nad cytowanym wyżej Manifestem, zamieszczonym na stronie [www.libway.org](http://www.libway.org). Jeden z jego punktów brzmi: „Umiejętności [bibliotekarza – przyp. aut.] nic nie dadzą, jeśli nie będą służyły pomocy innym. Użytkownik to nie klient. Użytkownik to współpracownik”. Można dyskutować nad terminologią – czy czytelnik to petent, współpracownik czy klient, nie ulega jednak wątpliwości, że duża dawka dobrej woli znacznie usprawnia komunikację. Ważne jest tu także zrozumienie, że „nie wszyscy użytkownicy są w równym stopniu zdolni do odbioru informacji i korzystania z biblioteki”<sup>5</sup>. Nawet jeśli stwierdzimy, że zarzuty czytelników są przesadzone, trudno oprzeć się wrażeniu, że wizerunek bibliotekarza nie jest zbyt pozytywny. Z drugiej strony mamy opinie użytkowników, że „bibliotekarz pełni funkcję służebną” (takiego przymiotnika również użyto w *Kodeksie etyki bibliotekarza i pracownika informacji*) czy „praca jest jego obowiązkiem, za to dostaje pieniądze”, które to stwierdzenia mogą w niektórych wywoływać protest czy niesmak. Warto jednak zwrócić uwagę na jedną opinię – pewien czytelnik stwierdził, że zachowanie bibliotekarza powinno być po prostu profesjonalne.

---

<sup>5</sup> *Kodeks etyki bibliotekarza i pracownika informacji* [on-line][dostęp: 05.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: [http://ebib.oss.wroc.pl/sbp/kodeks\\_etyki.html](http://ebib.oss.wroc.pl/sbp/kodeks_etyki.html).

Bibliotekarzy zapytałyśmy również o to, jakie zachowania czy postawy czytelników według nich są przyczyną nieprzyjemnych zdarzeń. Według respondentów są to głównie użytkownicy roszczeniowi i nieuprzejmi – takie opinie powtarzają się niemal w każdej odpowiedzi. Poza tym są to czytelnicy:

- którzy nie mają czasu, spieszą się;
- uważający, że „bibliotekarz to taka współczesna Wikipedia, która bezbłędnie znajduje informacje na temat ich pracy zaliczeniowej”;
- nie szanujący pracy bibliotekarza;
- przetrzymujący książki ponad wyznaczony termin lub w jakiś inny sposób łamiący regulamin, wymagający, by traktowano ich wyjątkowo, w jakiś szczególny sposób.

#### 4. Zestresowany bibliotekarz

Jednym z elementów stereotypu bibliotekarza jest przeświadczenie, że praca w tym zawodzie jest spokojna, łatwa i na pewno bezstresowa. Czytelnicy, zapytani o ten aspekt, nie byli jednak aż tak jednogłośni – 27 osób odpowiedziało, że praca bibliotekarza nie jest stresująca, 22 osoby, że jest, ale aż 17 osób zaznaczyło odpowiedź „nie wiem”. Takie niejednoznaczne wyniki zastanawiają – czy aby na pewno stereotyp jest wciąż tak samo żywy? Wśród argumentów czytelników z pierwszej grupy znalazły się m. in. takie odpowiedzi:

- „nie ma w niej presji czasu ani konieczności podejmowania ważnych i szybkich decyzji”;
- „na bibliotekarza oddziałuje mało rozprasających i powodujących stres bodźców (np. brak większego hałasu, zamieszania)”;
- „nie widzę w niej nic stresującego”;
- „to jeden ze spokojniejszych zawodów, jakie znam”;
- „siedzenie «w towarzystwie» książek nie jest stresujące”;
- „praca wydaje się być lekka, łatwa i przyjemna”;
- „jeśli [bibliotekarz] się zna na rzeczy, to dlaczegożby?”;
- „ponieważ wypożycza za darmo, klient nie musi płacić i narzekać”.

Zapewne wielu z nas uśmiechnie się pod nosem, czytając te opinie – zwłaszcza przy słowach „cicha”, „spokojna”, „brak zamieszania”. A jednak należy pamiętać, że to tylko jedna trzecia wszystkich odpowiedzi, a więc znacznie mniej, niż można by się spodziewać.

Wśród osób, które uznały naszą pracę za stresującą, najciekawsze były następujące odpowiedzi:

- „osoby odwiedzające biblioteki potrafią być irytujące”;

- „niestety nie wszyscy czytelnicy traktują bibliotekarzy z należnym szacunkiem”;
- „jest nisko opłacana, nie cieszy się uznaniem społecznym, traktowana jest lekceważąco”;
- „niecierpliwi czytelnicy”;
- „wszyscy czegoś od niego chcą”;
- „ponieważ biblioteki są biedne i nie ma książek drogie, specjalistycznych i [bibliotekarze] muszą się tłumaczyć z tej biedy, a to pewnie nie ich wina”;
- „bo wiąże się z odpowiedzialnością”;
- „czasami ludzie nie wiedzą, czego szukają i oczekują, że bibliotekarz odgadnie ich potrzeby”;
- „praca z wymagającym czytelnikiem”.

W powyższych odpowiedziach często powtarza się wątek czytelników nieuprzejmych, wymagających czy ogólnie mówiąc – trudnych. Niezbędna w naszej pracy jest postawa otwarta, ale i asertywna, umiejętność nawiązania dobrego kontaktu z drugim człowiekiem. Interesowało nas zatem również, czy bibliotekarze pracują nad sobą, aby być pomocnymi, ale stanowczymi, oraz w jaki sposób – czy korzystają ze specjalistycznych szkoleń, czytają publikacje fachowe lub w jakiś inny sposób starają się rozwijać.

Na pytanie o pracę nad sobą 56 osób z 83 przepytanych odpowiedziało, że tak, stara się. Sposoby bibliotekarzy są bardzo różne:

- joga;
- stawianie się na miejscu czytelnika;
- uczestnictwo w szkoleniach;
- specjalistyczna lektura (książki psychologiczne, pedagogiczne, artykuły z zakresu asertywności, radzenia sobie ze stresem);
- analiza swojego zachowania – wyciąganie wniosków i unikanie tych samych błędów;
- kiedy sytuacja zdaje się przerastać – prośenie kogoś ze współpracowników o zastąpienie bibliotekarza przez chwilę na stanowisku, by ten mógł się uspokoić.

Jeden z bibliotekarzy napisał nawet, że cierpliwość ćwiczy codziennie w samochodzie w stosunku do innych użytkowników drogi...

Mniejsza liczba osób (27 odpowiedzi) stwierdziła natomiast, że nie pracuje nad sobą. Przeważało twierdzenie „już jestem uprzejma i pomocna” (raz padły nawet słowa „mam to we krwi”), a zatem mamy dość wysokie mniemanie o sobie – i to chyba dobrze. Jedna z odpowiedzi nieco nas zaniepokoiła, a brzmiała: „nie widzę powodu po 35 latach pracy”. Czyżby praca nad sobą była domeną pracowników młodych, dopiero co rozpoczynających karierę zawodową? Ocenę

takiej postawy pozostawiamy jednak bibliotekarzom. Pozostałe odpowiedzi prezentujemy poniżej w wyborze:

- „udaje mi się utrzymać nerwy na wodzy (...), bo takie zachowanie utrudnia relacje międzyludzkie”;
- „uważam, że nie ma takiej konieczności” (tu nasuwa się pytanie, dlaczego nie ma takiej konieczności? Czy dlatego, że nie warto, podobnie jak w przytoczonej wyżej, kontrowersyjnej odpowiedzi, czy też dlatego, że bibliotekarz już uważa się za wystarczająco uprzejmego?);
- „mam świadomość tego, jak chcę być traktowany w innych urzędach (...), to wystarczy”;
- „nie muszę, nie uważam (w przeciwieństwie do moich kolegów), że czytelnik jest «trudny», więc raczej otwarcie podchodzę do czytelników, odwołując się do tego samego, dla mnie czytelnik to partner, nie petent”.

Łatwo zatem zauważyć, że odpowiedzi te nie są jednoznacznie negatywne – mamy świadomość, że do czytelnika należy podchodzić w sposób stonowany i otwarty. Z tym pytaniem łączy się także kolejne – o warsztaty bądź szkolenia z zakresu szeroko pojętej komunikacji interpersonalnej. Ponad połowa ankietowanych (47 osób) odpowiedziała, że brała udział w tego typu spotkaniach. Przeważnie były one organizowane przez pracodawców i prowadzone przez trenerów, wykładowców uniwersyteckich, psychologów, instruktorów z WODN, firmy komercyjne. Aż 78 osób spośród respondentów uznało, że tego typu szkolenia są ważne i potrzebne w rozwoju osobistym bibliotekarzy, ponieważ pozwalają na poznanie rozmaitych strategii, pomocnych w pracy z drugim człowiekiem. Pracownicy bibliotek pisali również, że kursy tego typu porządkują już posiadaną wiedzę, pomagają uporać się ze stresem, wywołują refleksję nad własnym zachowaniem (co jest z korzyścią nie tylko dla życia zawodowego, ale także prywatnego), uwrażliwiają na różne aspekty kontaktów międzyludzkich, uczą asertywności, pomagają przełamać nieśmiałość, a także mają niemały wpływ na integrację środowiska zawodowego bibliotekarzy. Zaledwie 5 osób jest przeciwnego zdania uważając, że bibliotekarze radzą sobie bez takich kursów, są one kiepsko prowadzone lub zbyt ogólne.

## 5. Library anxiety

Problem lęku i niepewności przed biblioteką jako instytucją czy korzystaniem z niej powinien być już dość dobrze znany bibliotekarzom. Z naszej ankiety wynika jednak, że nie do końca tak jest – na 83 osoby prawie połowa (39 osób) nie zna tego pojęcia, zaś wśród 44 bibliotekarzy, którzy twierdzą, że je znają, czworo napisało, że *library anxiety* to bariera informacyjna. Ponadto 70% badanych uważa, że obawy czytelników są uzasadnione – pracownicy bibliotek potrafią być

nieprzyjemni, zniechęcając potencjalnych użytkowników do korzystania z książnic. Trudno tu nie odwołać się znów do *Kodeksu etyki...*, którego jeden z głównych punktów brzmi: „Bez względu na charakter pracy [bibliotekarze – przyp. aut.] działają zawsze na rzecz użytkownika, traktując go z szacunkiem i starają się poznać jego potrzeby”. Oprócz czynnika ludzkiego zniechęca także komputeryzacja – konieczność korzystania z elektronicznych baz danych, katalogów online – czytelnicy nie są przygotowani do pracy z komputerem, a sami często wstydzą się prosić o pomoc. Porażki ich zniechęcają i nie wracają już do bibliotek. Warto tu wspomnieć o badaniach Marzeny Świgoń nad Polską Skalą Niepokoju Związanego z Korzystaniem z Biblioteki<sup>6</sup>. Autorka podzieliła 46 stwierdzeń związanych z odczuwaniem niepokoju podczas wizyt w bibliotece na sześć głównych obszarów, z których jeden z nich to bariery związane z personelem:

- bibliotekarze są nieprzystępni;
- bibliotekarze nie są pomocni;
- bibliotekarze nie mają czasu, aby mi pomóc, bo są zbyt zajęci;
- nie otrzymuję pomocy w bibliotece w tym czasie, kiedy jej potrzebuję;
- brakuje mi możliwości nawiązywania kontaktu z bibliotekarzami on-line, przesyłania zapytań (nie dotyczy zamawiania materiałów w wypożyczalni).

Porównując odpowiedzi czytelników z naszej ankiety, łatwo zauważyć podobieństwa – narzekają na brak czasu i zainteresowania bibliotekarza, jego nieuprzejmość, niechęć do pomocy, konieczność samodzielnego korzystania z komputera bez wcześniejszych instrukcji pracownika. Z drugiej strony ponad 95% ankietowanych czytelników stwierdziło, że nie odczuwa lęku przed korzystaniem z biblioteki. Odpowiedzi w większości przypadków były podobne i sprowadzały się do zdania „A czego tu się bać?”. Dodatkowo prawie 85% lubi bibliotekarzy ze swojej biblioteki. Pracownicy książnic oceniają się natomiast nieco surowiej – piszą m. in.:

- „większość moich kolegów i koleżanek zachowuje się tak, jakby pracowała za karę”;
- „patetyczny nastrój, powaga bibliotekarzy, grobowa cisza oraz sztywne trzymanie się regulaminów powoduje lęk”;
- „niekomunikatywność bibliotekarzy”;
- „[bibliotekarze] są gburowaci”;
- „różni są bibliotekarze, niektórzy traktują czytelników jak intruzów”;
- „z doświadczenia wiem, że nie każdy bibliotekarz powinien nim być”;
- „niekompetencja i mała wiarygodność pracownika informacji/bibliotekarza”<sup>7</sup>;

---

<sup>6</sup> M. Świgoń, *Polska Skala Niepokoju Związanego z Korzystaniem z Bibliotek: wyniki badań*, „Przegląd Biblioteczny”, 2011 z. 2, s. 231–241.

<sup>7</sup> O profesjonalizacji personelu i jego kompetencjach zob. też. J. Wojciechowski, op. cit., s. 438.

- „wina starego systemu kadrowego”;
- „bibliotekarzom czytelnicy przeszkadzają”<sup>8</sup>;
- „[bibliotekarze] sfrustrowani, często zbyt schematyczni, mało elastyczni”;
- „bibliotekarze potrafią być naprawdę nieprzyjemni (doświadczyłam tego jeszcze jako czytelnik i obserwuję u współpracowników)”.

To tylko kilka przykładów – na 61 odpowiedzi aż 40 opinii bibliotekarzy dotyczyło ich własnej grupy zawodowej.

## 6. Jeszcze o stereotypie

Analizując odpowiedzi bibliotekarzy, trudno oprzeć się wrażeniu, że na stereotyp pracujemy my sami. O opinię w tej sprawie (skąd się stereotyp bierze) również zapytałyśmy pracowników księżnic. Na 78 osób 21 potwierdziło hipotezę, przedstawioną przez autorki na początku tego rozdziału. Pojawiły się jednak również inne odpowiedzi, wymieniające źródła powstania stereotypu:

- stare filmy, „gdzie bibliotekarka ma grube szkła na nosie i nienawidzi świata, bo wylądowała w bibliotece”;
- z braku znajomości specyfiki pracy w bibliotece przez czytelników;
- z poprzedniego ustroju, „gdzie biblioteki były obskurne, zagracone, a bibliotekarz, a raczej bibliotekarka (...) to przeważnie osoba po 50-ce w okularach i wyciągniętym swetrze”;
- z uogólnień;
- z negatywnych doświadczeń czytelników z bibliotekarzami.

Podobne przyczyny stereotypu wymieniają Justyna Sobocha-Stanuch i Piotr Picheta<sup>9</sup>. Wśród czynników utrwalających negatywne opinie o tej grupie zawodowej wymieniają: permanentny brak wiedzy o bibliotekach, niewłaściwe kontakty (antypatyczny bibliotekarz), zaniedbania, bibliotekarskie nieuctwo oraz przypadkowość akcesu oraz podtrzymywanie stereotypowego wyobrażenia bibliotekarstwa przez media, prasę, literaturę i film. W licznej literaturze na temat stereotypu i możliwości jego przełamania znaleźć można sporo rad. Wymieniają je m.in. Beata Kowalska i Dariusz Kotlarek, ujmując swoje pomysły w kilka zasad<sup>10</sup>:

1. **„Promujmy się!** Walczmy z gębą przyprowadzoną nam przez media. Piszmy do gazet, proponujemy współpracę radiu i telewizji. Przecież nie tylko

<sup>8</sup> Zob. też: Z. Żmigrodzki, *Patologia biblioteczna*, Katowice, 1996, s. 20.

<sup>9</sup> J. Sobocha-Stanuch, P. Picheta, *Stereotypy bibliotekarzy* [on-line] [dostęp 20.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: [http://www.profuturo.agh.edu.pl/pliki/Pliki\\_III\\_KKMU/Zbiory\\_referatow/607-614\\_NH\\_Sobocha-Stanuch\\_Picheta.pdf](http://www.profuturo.agh.edu.pl/pliki/Pliki_III_KKMU/Zbiory_referatow/607-614_NH_Sobocha-Stanuch_Picheta.pdf).

<sup>10</sup> B. Kowalska, D. Kotlarek, *Bibliotekarz a stereotypy*, Biuletyn EBIB, 2006 nr 10 [on-line] [dostęp: 20.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: [http://www.ebib.info/2006/80/a.php?kowalska\\_kotlarek](http://www.ebib.info/2006/80/a.php?kowalska_kotlarek).

gromadzimy i udostępniamy księgozbiór (choć to fascynujące zajęcie). Róbnym wokół siebie dużo hałasu. Niech o nas słyszą, niech nam się przyglądają, niech o nas piszą (ale tylko dobrze!).

2. **Inwestujmy** w młodych, młodszych i najmłodszych! Organizujmy dla nich księgozbiór, nowoczesne nośniki informacji, spotkania, wystawy, konkursy, warsztaty. Niech chcą tu spędzać czas (a zwolnień nie będzie!).
3. Bądźmy **kreatywni i mobilni**. Wyjdźmy z biurek. Nie zdradzajmy czytelnikom naszej niekompetencji (po co mamy książki?). Pamiętajmy: człowiek uczy się całe życie.
4. Wykażmy się **empatia i wyrozumiałością** (czytelnicy to też ludzie).
5. Zachowujmy się **kulturalnie i uprzejmie** wobec korzystających z usług biblioteki (w razie czego można zaciśnąć zęby lub policzyć do dziesięciu).
6. Korzystajmy z **wiedzy i doświadczenia** naszych starszych koleżanek i kolegów (to w powiązaniu z naszym zapalem może stworzyć interesującą mieszankę wybuchową).
7. **Polubmy** swoją pracę, a punkty od 1 do 6 na pewno zostaną spełnione (pamiętajmy, że jak się nie ma tego, co się lubi, to się lubi to, co się ma)."

I znów nie możemy oprzeć się, by nie przywołać wspomnianego już Manifestu. Autor tak przedstawia swoje postulaty:

- „Biblioteka jest miejscem do dyskusji, nie milczenia.”
- „Biblioteka to elastyczność i aktywność, nie stałość i bierność.”
- „Każdy człowiek to co najmniej jeden pomysł. Każda biblioteka to zbiór pomysłów. Każdy pomysł jest inny i wszystkie mogą być dobre. Każdy może być najlepszy i wszystkie trzeba sprawdzić. Nie można ignorować okazji.”
- „Biblioteka to działanie, nie obserwacja. (...) Nie patrz na to, co jest. Twórz to, czego nie było.”

Na swoim blogu ([www.libway.org](http://www.libway.org)) pisze także: „Jeśli jesteście ciekawymi ludźmi, z pasją, wierzącymi w swoją pracę, działalność, dokonania, wierzącymi, że możecie coś zmienić(...) i jesteście w stanie wykorzystać Internet do **promowania** swoich działań, nie **pokazywania** ich, to ODBLOKUJCIE SWOJE GRUPY na Facebooku, PRZYCIĄGAJCIE ludzi i wyjdźcie do nich, pokażcie, co robicie!”<sup>11</sup>. Tym sposobem autor wpisuje się w zasady, wymieniane przez B. Kowalską i D. Kotlarkę, ujmuje to tylko innymi słowami, a zatem nie jest to pojedyncza opinia.

---

<sup>11</sup> *Otwarte wyzwanie* [on-line] [dostęp: 02.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://libway.org/post/5662366598/otwarte-wyzwanie>.

## 7. O czym marzą czytelnicy

Nawiązując nieco do stereotypu, zapytałyśmy czytelników, co zachęciłoby ich do częstszego odwiedzania bibliotek. Spodziewałyśmy się głównie odpowiedzi typu „milszy bibliotekarz”, ale co ciekawe, marzenia użytkowników są zupełnie inne, najbardziej bowiem brak im... wolnego czasu! Okazuje się, że czytelnicy chętnie korzystają z księżnic, jednak to właśnie czas jest „towarem deficytowym”. Poza tą niezależną zupełnie od bibliotekarzy sprawą czytelnicy pisali m. in.:

- „biblioteka w okolicy”;
- „nowości w bibliotece”;
- „poczucie, że jestem pożądanym czytelnikiem”;
- odpowiedni klimat, tj. „ładne nisze do poczytania, automat do kawy” czy też „coś w stylu bibliotekokawiarni”, „przyjemne miejsce do posiedzenia i przejrzenia prasy, np. w fotelu, projekcja filmu (...), pokaz slajdów, klub dyskusyjny i spotkania tematyczne”, „miejsce do przeglądania książek przy herbatce”;
- więcej sprzętu komputerowego;
- „ładna bibliotekarka w wypożyczalni dla dorosłych”;
- „mężczyźni bibliotekarze”;
- dłuższe godziny otwarcia.

## 8. Ku lepszemu...?

Nasze poszukiwania „trudnego bibliotekarza” przyniosły kilka zaskakujących wyników. Niemało jest opinii, że bywamy opryskliwi, niechętni czytelnikom, tworzymy „atmosferę nieprzystępności, gdzie czytelnicy czują się jak intruzi wkraczający w cichy świat bibliotekarzy”<sup>12</sup>. Na stereotyp wpływają z pewnością – oprócz czynników zewnętrznych – także nasze zachowania. Bezwzględny, często całkiem absurdalny nakaz zachowania ciszy, drobiazgowo przestrzeganie czasem bezsensownych zasad zniechęca czytelników „(...) im lepiej jest postrzegana biblioteka, tym lepiej postrzegani są bibliotekarze”<sup>13</sup>. Wiele bibliotek próbuje być nowoczesnymi, otwartymi, ale stereotyp ma to do siebie, że bardzo trudno go wykorzenić – może w ogóle jest to niemożliwe? Wydaje się nam, że podstawowym kierunkiem działań powinna być spójna polityka postępowania całego środowi-

<sup>12</sup> J. Sobocha-Stanuch, P. Picheta, op. cit.

<sup>13</sup> R. Augustyn R.M. Fijał, *Między wizerunkiem a stereotypem*, Biuletyn EBIB, 2006 nr 10 [on-line] [dostęp: 05.08.2011]. Dostępny w world Wide Web: [http://www.ebib.info/2006/80/a.php?augustyn\\_fijał](http://www.ebib.info/2006/80/a.php?augustyn_fijał).

ska bibliotekarskiego, ale ponieważ jest ono bardzo niejednorodne, wydaje się to być na razie tylko pobożnym życzeniem. Czytelnicy wciąż uważają naszą pracę za mało stresującą i niewymagającą, chętnie (czasem w dobitnych słowach) dzielą się swoimi negatywnymi doświadczeniami z kontaktów z bibliotekarzami. Z drugiej strony mamy opinie przedstawicieli naszego zawodu i zapewne każdy z nas spotkał się z sytuacjami przez nich opisywanymi – użytkownikiem niecierpliwym, aroganckim czy agresywnym. Zdajemy sobie sprawę z tego, że trzeba nad sobą pracować, chętnie uczestniczymy w szkoleniach z komunikacji interpersonalnej. Niemało jest też pozytywnych opinii czytelników na nasz temat. I chociaż ponad 60% czytelników uważa, że bibliotekarze nie skracają dystansu między sobą a czytelnikami, to jednak niemal wszyscy twierdzący przeciwnie podawali ten sam przykład – bibliotekarze chętnie rozmawiają. I to nie tylko na tematy związane bezpośrednio z obsługą, ale mają tu na myśli zwykle, życzliwe pogawędki „o życiu” i zainteresowaniach. Wydaje się, że małymi kroczkami spawa wizerunku bibliotekarzy zmierza ku lepszemu, nie możemy jednak osiąść na laurach. Dużo pracy jeszcze przed nami. Bibliotekarze doskonale widzą, że wiele należy zmienić, by nasza profesja była postrzegana inaczej, lepiej, jako bardziej profesjonalna i potrzebna. Musimy sobie jednak uświadomić, że wiele zależy od nas. Jeden z komentarzy do naszej ankiety przytaczamy na koniec, podpisując się obiema rękami pod tą opinią: „Bibliotekarze dużo mówią o swoim wizerunku, ale dla czytelnika ważna jest obsługa – szybko dostać to, na czym mu zależy. Jeśli obsługa szwankuje to i wizerunek jest błąd”.

## Załącznik 1

### Kontakt czytelnika z „trudnym bibliotekarzem”

1. Czy uważa Pani/Pan, że posiada cechy, które są niezbędne do pracy w bibliotece?
  - Tak
  - Nie (proszę przejść do pyt. 3)
2. Jakie to są cechy?
3. Czy zdarzyło się Pani/Panu kiedykolwiek zachować niegrzecznie/nieodpowiednio w stosunku do czytelnika? Proszę nie brać pod uwagę swoich intencji.
  - Tak
  - Nie (proszę przejść do pyt. 6)
4. Jakie okoliczności spowodowały zajście tego wydarzenia?
5. Jacy czytelnicy najczęściej powodują takie nieprzyjemne sytuacje?
6. Czy pracuje Pani/Pan nad sobą, aby być w stosunku do użytkownika biblioteki uprzejmym i pomocnym?
  - Tak (w jaki sposób?)
  - Nie (dlaczego?)
7. Czy uważa Pani/Pan, że jest asertywna/y?
  - Tak
  - Nie
8. Czy uczestniczyła/uczestniczył Pani/Pan, w jakiś kursach/ szkoleniach/warsztatach z komunikacji interpersonalnej?
  - Tak
  - Nie (proszę przejść do pyt. 10)
9. Jakie to było szkolenie, kto je organizował i prowadził?
10. Czy uważa Pani/Pan, że takie kursy/szkolenia/warsztaty są potrzebne bibliotekarzom?
  - Tak (dlaczego?)
  - Nie (dlaczego?)
11. Czy wie Pani/Pan, na czym polega zjawisko library anxiety?
  - Tak (proszę wyjaśnić)
  - Nie (proszę przejść do pyt. 12)
12. Czy uważa Pani/Pan, że obawy czytelników przed korzystaniem z Biblioteki mogą być uzasadnione?
  - Tak (dlaczego?)
  - Nie (dlaczego?)
13. Jak Pani/Pan myśli, skąd wziął się stereotyp bibliotekarza?

14. Płeć

- Kobieta
- Mężczyzna

15. Wiek:

- 19-30 lat
- 31-50 lat
- 51-60 lat
- powyżej 60 lat

## Załącznik 2

### Kontakty czytelników z bibliotekarzami

1. Jak często korzysta Pani/Pan z biblioteki?
  - kilka razy w tygodniu
  - raz na tydzień
  - raz na miesiąc
  - co kilka miesięcy
  - inne
2. Jak Pani/Pan sądzi, czy bibliotekarze dbają o swój wizerunek?
3. Jakie według Pani/Pana cechy charakteru powinien posiadać bibliotekarz?
4. Czy zdarzyło się kiedykolwiek, aby bibliotekarz zachowywał się wobec Pani/Pana niegrzecznie / nieodpowiednio?
  - Tak (proszę przejść do pyt. 5)
  - Nie (proszę przejść do pyt. 7)
5. Proszę pokrótce opisać to zdarzenie.
6. Dlaczego według Pani/Pana reakcja bibliotekarza była nieodpowiednia?
7. Czy obsługę w bibliotece, z której Pani/Pan korzysta, uważa za satysfakcjonującą?
  - Tak (dlaczego?)
  - Nie (dlaczego?)
8. Czy pracownicy biblioteki traktują Panią/Pana uprzejmie i z szacunkiem?
  - Tak
  - Nie
9. Czy według Pani/Pana praca bibliotekarza jest stresująca?
  - Tak (dlaczego?)
  - Nie (dlaczego?)
  - Nie wiem
10. Czy odczuwa Pani/Pan lęk przed korzystaniem z biblioteki?
  - Tak (dlaczego?)
  - Nie (dlaczego?)
11. Czy lubi Pani/Pan bibliotekarza ze swojej biblioteki?
  - Tak
  - Nie
12. Czy bibliotekarz potrafi Panią/Pana zachęcić do samodzielnego poszukiwania informacji/ książek?
  - Tak (w jaki sposób?)
  - Nie

13. Co zachęciłoby Panią/Pana, aby korzystać częściej z biblioteki?
14. Czy bibliotekarz zmniejsza dystans między sobą a czytelnikiem?
- Tak (w jaki sposób?)
  - Nie
15. Wiek:
- 15-18 lat
  - 19-30 lat
  - 31-50 lat
  - 51-60 lat
  - powyżej 60 lat
16. Płeć
- Kobieta
  - Mężczyzna



Marzena Błach

Biblioteka Główna Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie

Justyna Buczyńska-Łaba

Biblioteka Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie

---

## Problematyka komunikacji w środowisku bibliotekarskim. Próba oceny zjawiska na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego w wybranych bibliotekach krakowskich

**Abstrakt.** Referat jest próbą wyłonienia czynników gwarantujących efektywne porozumiewanie się w środowisku bibliotekarskim. Powstał na podstawie analizy kwestionariusza ankiety, przeprowadzonej w wybranych krakowskich bibliotekach. Przedstawia wzajemne relacje pracowników, ich interakcje z czytelnikami oraz ukazuje cechy uznane przez bibliotekarzy-praktyków, umożliwiające skuteczną komunikację wewnętrzną i zewnętrzną. Zaproponowano kierunek działań zmierzający do podwyższenia jakości relacji interpersonalnych bibliotekarzy w budowaniu wzorowej kultury organizacyjnej biblioteki.

**Słowa kluczowe:** komunikacja, etyka biblioteczna, kultura organizacyjna, przepływ informacji, biblioteki krakowskie.

Skuteczne porozumiewanie się jest kluczowym elementem efektywnej pracy w każdej instytucji. Istotne jest wypracowanie zasad poprawnej komunikacji tak między pracownikami (komunikacja pozioma), jak i między pracownikami a przełożonym (komunikacja pionowa). Dotyczy to również zawodu bibliotekarza – typowo społecznego i usługowego – gdzie relacje między pracownikami mają wpływ na kontakt z klientem. Komunikacja w bibliotece dotyczy aspektów etyki bibliotecznej i kultury organizacyjnej, gdzie czytelnik staje się nadrzędną wartością. Czy proces komunikacji interpersonalnej w wybranych bibliotekach krakowskich przebiega prawidłowo? Problem ten został poddany badaniu na trzech płaszczyznach: bibliotekarz – czytelnik; bibliotekarz – bibliotekarz; bibliotekarz – szef.

Kwestionariusze ankiet wypełniali bibliotekarze z bibliotek krakowskich: pedagogicznej – Wojewódzka Biblioteka Pedagogiczna, naukowych – biblioteki akademickie: AGH, UJ, UP im. KEN, UE, publicznych – jak Wojewódzka Biblioteka

Publiczna, Krowoderska Biblioteka Publiczna i szkolnych. Dla celów badawczych skonstruowano kwestionariusz ankiety anonimowej, w której zastosowano 17 pytań zamkniętych (w kilku miejscach z możliwością dopisania własnej wypowiedzi). Ankiety wypełniło 220 bibliotekarzy ze środowiska krakowskich bibliotek na przełomie czerwca i lipca 2011 roku. Analizując jej wyniki, postaramy się odpowiedzieć na pytania: Jaki jest stan komunikacji w środowisku bibliotekarskim?, Jakie są spostrzeżenia bibliotekarzy odnośnie wzajemnego porozumiewania się? Jaki jest stopień zadowolenia z atmosfery panującej w miejscach pracy?

Pierwsza część ankiety – ogólna, dotyczy płci bibliotekarzy, rodzaju biblioteki oraz liczby osób zatrudnionych. W badaniach brało udział 220 pracowników, z czego większość stanowiły kobiety – 81,8% (180 osób), a mężczyźni 17,7% (39 osób). Odpowiedzi na to pytanie nie udzieliła jedna osoba, co stanowi 0,5% wszystkich respondentów (podobnie na kilka innych pytań zawartych w ankiecie nie udzielono odpowiedzi). Przeważały osoby z bibliotek naukowych – 53,6% (118 osób) oraz publicznych – 31% (68 osób). Część ankiet została wypełniona przez osoby z bibliotek szkolnych – 5% (10 osób) i pedagogicznych – 9,5% (21 osób). Wśród ankietowanych 66,4% (146 osób) pracuje w bardzo dużych bibliotekach, gdzie jest powyżej 50 osób zatrudnionych, a 13,6% (30 osób) w instytucjach zatrudniających od 25 do 50 pracowników. Pozostałe osoby pracują w bibliotekach szkolnych i pedagogicznych w mniejszych zespołach.

Zadano respondentom kilka pytań ogólnych dotyczących problemu komunikacji, aby sprawdzić stosunek badanych do tego zagadnienia. Na efektywną komunikację wpływają różne elementy, począwszy od własnego nastawienia do zawodu, przez otoczenie, aż do osobowości szefa.

Zapytano więc respondentów **Jakie czynniki mają wpływ na poprawną komunikację? (w skali od 1-5, gdzie 1- nie ma znaczenia, 5- ma bardzo duże znaczenie)**

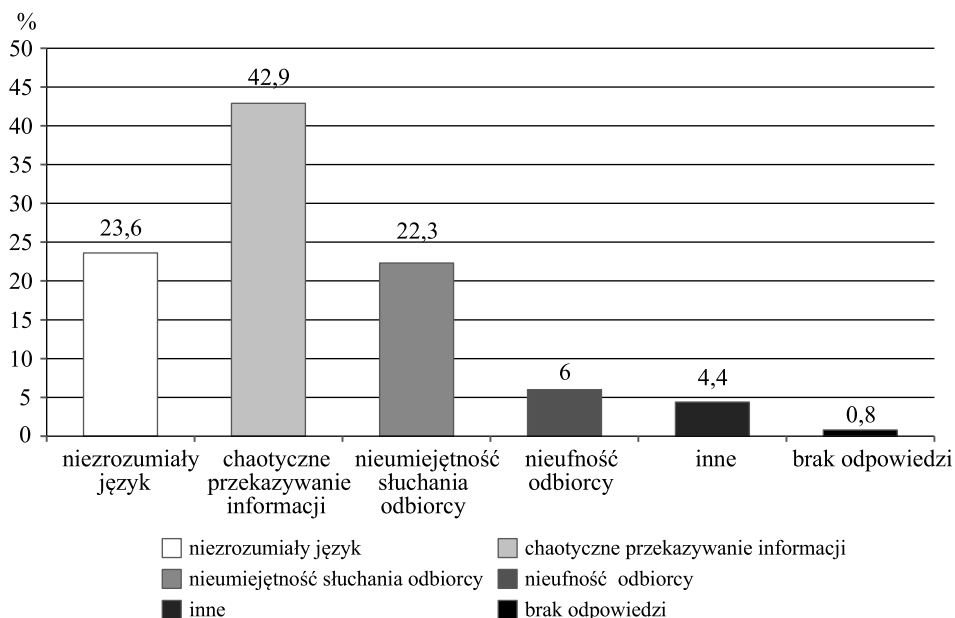
Tab. 1. Czynniki wpływające na poprawną komunikację wg pracowników wybranych bibliotek krakowskich (źródło: opracowanie własne)

	Nie ma znaczenia	Ma małe znaczenie	Ma średnie znaczenie	Ma duże znaczenie	Ma bardzo duże znaczenie
Treść wypowiedzi	0,5% (1 os.)	0,5% (1 os.)	3,2% (7 os.)	12,7% (28 os.)	<b>82,2%</b> <b>(181 os.)</b>
Gestykulacja	17,3% (38 os.)	20,4% (45 os.)	<b>31,4%</b> <b>(69 os.)</b>	17,7% (39 os.)	7,7% (17 os.)
Intonacja głosu	2,7% (6 os.)	7,3% (16 os.)	20,5% (45 os.)	32,7% (72 os.)	<b>34,5%</b> <b>(76 os.)</b>
Mimika twarzy	5% (11 os.)	14,6% (32 os.)	26,4% (58 os.)	<b>32,7%</b> <b>(72 os.)</b>	16,8% (37 os.)
Pozycja ciała	14,5% (32 os.)	17,3% (38 os.)	<b>28,2%</b> <b>(62 os.)</b>	25,9% (57 os.)	5,9% (13 os.)

	Nie ma znaczenia	Ma małe znaczenie	Ma średnie znaczenie	Ma duże znaczenie	Ma bardzo duże znaczenie
Spojrzenie	9,1% (20 os.)	17,7% (39 os.)	24,5% (54 os.)	<b>25,5%</b> <b>(56 os.)</b>	16,8% (37 os.)
Fryzura, makijaż	<b>31,4%</b> <b>(69 os.)</b>	26,8% (59 os.)	17,7% (39 os.)	13,6% (30 os.)	4,6% (10 os.)

Według pracowników krakowskich bibliotek o efektywnej komunikacji decydują przede wszystkim: treść wypowiedzi (82,2 %) oraz intonacja głosu (34,5%). Ważne są także elementy komunikacji niewerbalnej tj. mimika twarzy (32,7%) czy spojrzenie (25,5%). Życzliwe nastawienie – wyrażające przyjaznymi gestami, otwartą postawę ciała czy uśmiech, połączone z jasnym i precyzyjnym formułowaniem komunikatów słownych – zapewnia poprawną komunikację i – jak wynika z przeprowadzonej ankiety – badani wiedzą o tym doskonale.

Na przeszkodzie efektywnego porozumiewania się leży wiele czynników. Pytając: **Co stanowi dla Pani/Pana największą barierę podczas komunikacji w pracy? (proszę zaznaczyć max. 2 odpowiedzi)** bibliotekarze uznali: chaotycznie przekazywaną treść (42,9%) i niezrozumiały język (23,6%) za największe bariery w komunikacji. Dla 22,3% osób istotną przeszkodą jest nieumiejętność słuchania odbiorcy. Nieliczni dodali, iż: *negatywne nastawienie niektórych osób, brak*



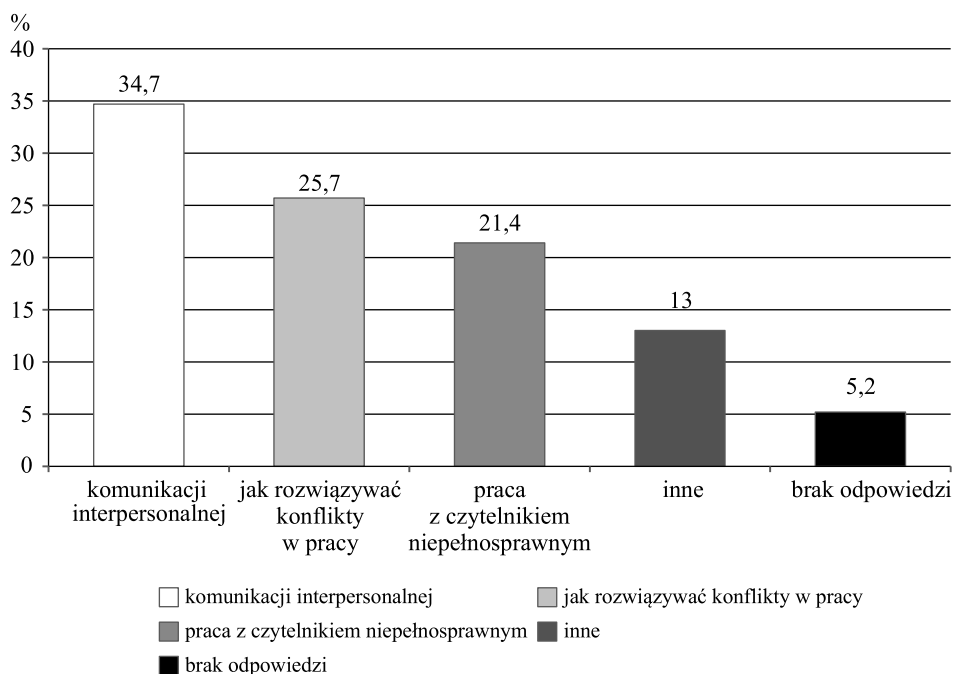
Wyk. 1. Bariery komunikacji w wybranych bibliotekach krakowskich. Liczby oznaczają procent wskazanych odpowiedzi

uprzejmości, agresywne zachowanie, niekompetencja, brak kultury osobistej stanowią również duży problem. Badani zaznaczyli po kilka odpowiedzi. Poniższy wykres obrazuje ich priorytety.

Kolejne pytanie w części ogólnej miało wykazać, **jak duże znaczenie według badanych ma porozumiewanie się wewnątrz biblioteki dla realizowania jej celów**. Dla większości respondentów skuteczne porozumiewanie się jest kluczowym czynnikiem umożliwiającym efektywne realizowanie celów biblioteki (44,5%, 98 os.). Według 84 bibliotekarzy czynnik ten ma duży wpływ, a dla 27 osób zaledwie średni. Dziesięciu spośród badanych uważa, że komunikacja w pracy prawie nie ma znaczenia. Nie wszyscy posiadają predyspozycje do pracy wymagającej takich cech charakteru jak empatia i łatwość nawiązywania kontaktów. W związku z tym zapytano bibliotekarzy, czy chcieliby doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne.

Na pytanie: **W których kursach/szkoleniach chciałaby Pani/Pan wziąć udział?** badani wybrali *komunikację interpersonalną* (107 osób), *jak rozwiązywać konflikty w pracy* (79 osób) oraz *pracę z czytelnikiem niepełnosprawnym* (66 osób).

Zasugerowano dodatkowo chęć uczestnictwa w kursie *językowym* (aż 13 osób), *komputerowym* (4 osób), *asertywności i walki ze stresem* (po 3 osób). Za-



Wyk. 2. Wybór kursów doskonalących bibliotekarzy krakowskich. Liczby oznaczają procent wskazanych odpowiedzi

interesowaniem bibliotekarzy cieszą się również szkolenia z zakresu zagadnień bibliotekarskich: *dokształcające w zakresie opracowywania zbiorów, organizacji stron internetowych, promocji biblioteki (1 osób), jak współpracować z bibliotekami za granicą (1 osób), zarządzania, psychologii pracy, samoobrony, wizerunku bibliotekarza, a nawet gotowania.*

Na podstawie przytoczonych powyżej wyników można stwierdzić, że bibliotekarze są zorientowani na rozwój. Współczesny pracownik biblioteki naukowej, publicznej i szkolnej to profesjonalista myślący o wielokierunkowym rozwoju osobistym. Dostrzega potrzebę nauki języków obcych, pragnie zapoznawać się z programami komputerowymi przy jednoczesnym zwiększaniu swoich umiejętności interpersonalnych i pracy w stresujących sytuacjach. Ciągła potrzeba kształcenia się, ambicja pracowników pragnących sprostać wymaganiom szefa i klientów nie pozwalają na nudę i poczucie „komfortu” intelektualnego.

## Bibliotekarz – czytelnik

Druga część ankiety dotyczy relacji bibliotekarza z czytelnikiem. Rzadko czytelnik przychodzący do biblioteki jest wzorcowym użytkownikiem – uprzejmym, zadowolonym, potrafiącym precyzyjnie określić swoje potrzeby. Zbadamy zatem, co ułatwia ową komunikację, z jakimi czytelnikami porozumiewać się jest najtrudniej, jaki rodzaj komunikatu jest najczęściej stosowany i czy komunikacja niewerbalna pomaga w kontaktach z czytelnikiem.

Nietrudno było zgadnąć, że spośród istniejących środków komunikacji bezpośredni kontakt w zawodzie bibliotekarskim dominuje; aż 86% ankietowanych pracowników właśnie tak porozumiewa się z klientem. 30% badanych wskazało na rozmowę telefoniczną, a 23,6% na mail. Poniższa tabela szczegółowo obrazuje to zagadnienie:

*W jakim stopniu wykorzystuje Pani/Pan poniższe środki komunikacji w kontakcie z czytelnikiem? (w skali od 1-5, gdzie 1-nigdy, 5-zawsze).*

Tab. 2. Częstotliwość korzystania ze środków komunikacji w kontakcie z czytelnikiem bibliotekarzy krakowskich (źródło: opracowanie własne)

	Nigdy	Rzadko	Często	Bardzo często	Zawsze
Poczta elektroniczna	12,3% (27 os.)	14,1% (31 os.)	<b>23,6%</b> <b>(52 os.)</b>	<b>23,6%</b> <b>(52 os.)</b>	20% (44 os.)
Blogi, fora dyskusyjne	<b>57,3%</b> <b>(126 os.)</b>	15,4% (34 os.)	3,2% (7 os.)	2,3% (5 os.)	1,3% (3 os.)

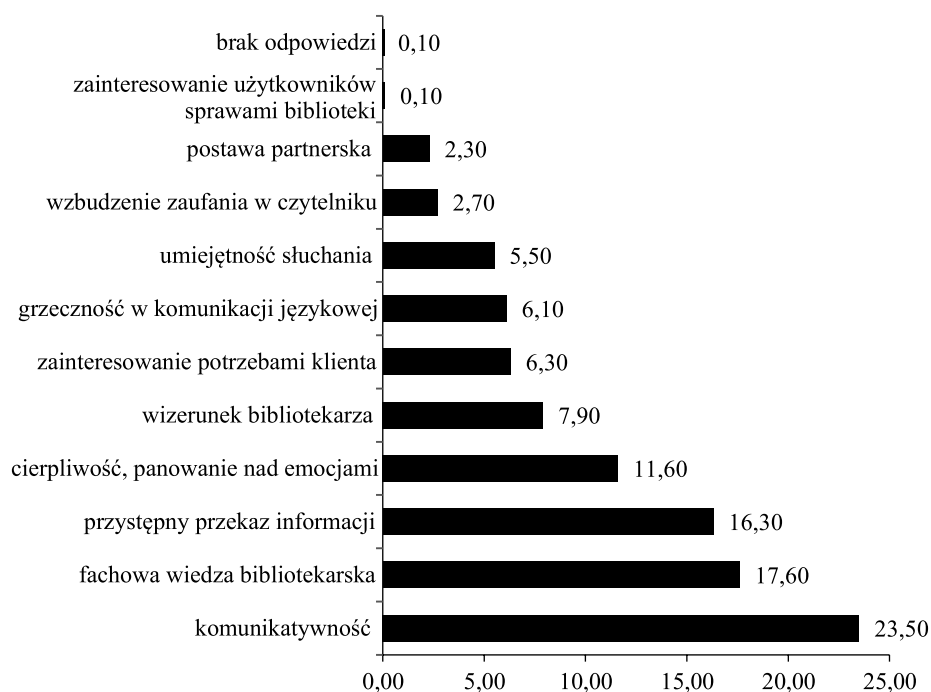
	Nigdy	Rzadko	Często	Bardzo często	Zawsze
Gadu-gadu	<b>62,7%</b> <b>(138 os.)</b>	5,9% (13 os.)	5,9% (13 os.)	3,2% (7 os.)	1,3% (3 os.)
Bezpośredni kontakt	1,8% (4 os.)	0,5% (1 os.)	0,5% (1 os.)	8,1% (18 os.)	<b>86%</b> <b>(189 os.)</b>
List	<b>36,8%</b> <b>(81 os.)</b>	17,8% (39 os.)	15% (33 os.)	7,7% (17 os.)	2,7% (6 os.)
Telefon	7,7% (17 os.)	9,1% (20 os.)	19,6% (43 os.)	<b>30%</b> <b>(66 os.)</b>	25% (55 os.)

Forma pisemna komunikowania często ma charakter formalny – w relacjach interpersonalnych przyjmuje postać np. listu klasycznego czy maila. Forma ustna zaś daje komunikującym się znacznie większe możliwości ekspresji uczuć i myśli (jeśli nie jest zdominowana stresem), pozwala na natychmiastową reakcję pracowników. Komunikacja za pomocą sieci komputerowej (cyberprzestrzeni) odbywa się przeważnie na płaszczyźnie werbalnej (skype). Odbiorca musi być aktywny, by proces miał sens. Porozumiewanie się przez środki medialne ma charakter pośredni (jednostronny, nadawca bezpośrednio nie oczekuje odpowiedzi). Jednostronnymi formami komunikacji w bibliotece są: informacja zamieszczona w bazach danych, prasa elektroniczna (e-journals), strony WWW. Biblioteki (aby sprostać rozwojowi środków elektronicznych) stają się wielokomunikacyjne, czyli hybrydalne. Łączą komunikację pisemną, ustną z elektroniczną. Najstarszą i najpopularniejszą usługą medialną jest poczta elektroniczna (mail)<sup>1</sup>. Nowoczesne techniki komunikacji elektronicznej, jak gadu-gadu, blogi, fora dyskusyjne, e-laboratoria, wirtualne uniwersytety, Facebook – jeszcze nie wyparły tradycyjnego listu czy usługi telekomunikacyjnej. Z pewnością wzbogacają i przyspieszają proces komunikacji, wpływając na podwyższanie jakości usług bibliotecznych. Korzystając z elektronicznego katalogu biblioteki, łatwo jest zadać pytanie lub zarezerwować książkę, nie opuszczając swego miejsca pobytu.

Na pytanie *Co według Pani/Pana najbardziej ułatwia komunikację z czytelnikiem? (proszę zaznaczyć max. 3 odpowiedzi)*, respondenci uznali komunikatywność bibliotekarza (23,5%), jego fachową wiedzę (17,6%) i przystępny przekaz informacji (16,3%).

Istotnym jest, aby sami pracownicy umieli dostrzec i ocenić stopień wpływu tych elementów na swoją pracę. Relację z klientem można poprawić, zaczynając od siebie. Wiele organizacji proponuje kursy komunikacji interpersonalnej,

<sup>1</sup> R. Tomaszewska, M. Polarczyk, *Wybrane aspekty komunikacji społecznej w bibliotece akademickiej* [dostęp: 5.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: [http://www.cbr.edu.pl/konf2005mat/html/tom\\_pol.html](http://www.cbr.edu.pl/konf2005mat/html/tom_pol.html).



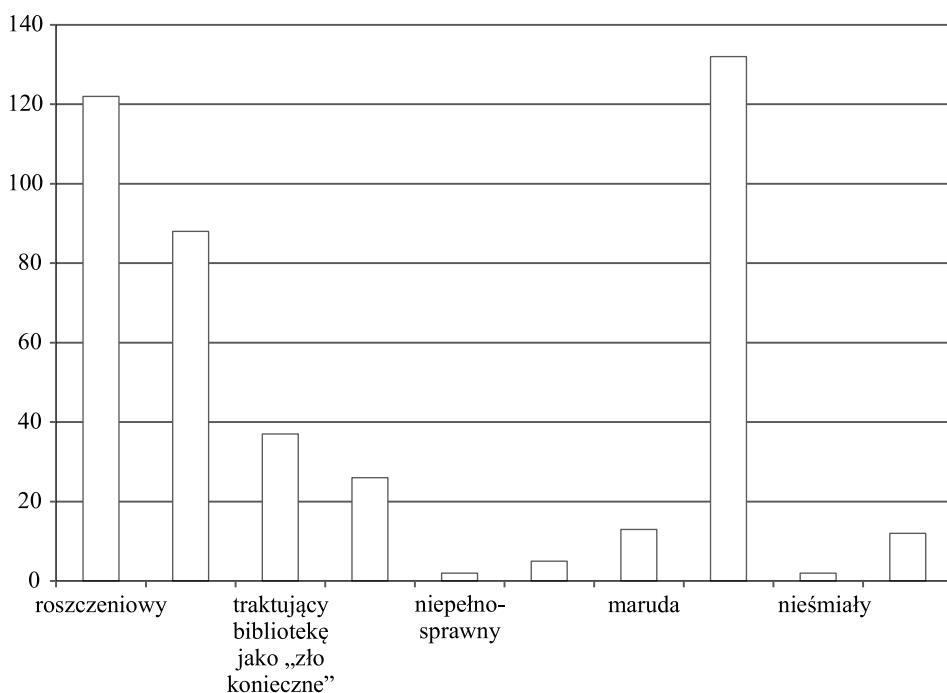
Wyk. 3. Elementy ułatwiające komunikację z czytelnikiem według ankietowanych (w %)

np. jak pracować z trudnym czytelnikiem. Wzorowy pracodawca dostrzega potrzebę szkoleń i finansuje kursy dla pracowników chętnych do samokształcenia. W etyce zawodu bibliotekarza widać dążenie do przedkładania korzyści klienta nad korzyści bibliotekarza, poszanowania osobowości czytelników, równouprawnienia, życzliwości i uprzejmości wobec nich. Sam bibliotekarz powinien być zdyscyplinowany, umieć przyjmować krytykę, unikać konfliktów i szanować innych, utrwalając pozytywny wizerunek zawodu. Wymaga się także od niego rozpoznawania i rozwijania potrzeb informacyjnych, naukowych, edukacyjnych, kulturalnych i estetycznych w bibliotece<sup>2</sup>. Należy szczególnie zwrócić uwagę na jakość obsługi czytelników. O jakości komunikacji w bibliotece decyduje etyka zawodowa. Etyczna komunikacja to taka, która pozostawia czytelnikowi wolność wyboru informacji<sup>3</sup>. Zaspokojenie potrzeb użytkownika biblioteki bywa zadaniem szczególnie trudnym w kontekście klientów o nastawieniu negatywnym. Jak wypełnić swoje obowiązki, gdy klient nie jest uprzejmy, a wręcz agresywny? Porady

<sup>2</sup> Kodeksy etyki bibliotekarskiej na świecie, Warszawa, 2008, s. 222–225.

<sup>3</sup> R. Tomaszewska, M. Polarczyk, *Wybrane aspekty komunikacji społecznej w bibliotece akademickiej* [on-line] [dostęp: 5 sierpnia 2011]. Dostępny w World Wide Web: [http://www.cbr.edu.pl/konf2005mat/html/tom\\_pol.html](http://www.cbr.edu.pl/konf2005mat/html/tom_pol.html).

odnośnie takich sytuacji udzielali ankietowani, odpowiadając na kolejne pytanie dotyczące czytelników „kłopotliwych” – trudnych. Małgorzata Kisilowska dokonała systematyki tego rodzaju czytelników<sup>4</sup>. Na tej podstawie i obserwacji z pracy codziennej wyodrębnione zostały negatywne cechy użytkowników, takie jak: agresywność, nieśmiałość, gadatliwość, marudność, nieprzestrzeganie regulaminu, nieprzygotowanie się. Respondenci uznali, iż z czytelnikiem agresywnym (30%) i roszczeniowym, który chce mieć odpowiedź natychmiast (27,8%) oraz lekceważącym pracę bibliotekarza (20%) jest najtrudniej o porozumienie. Szczegóły przedstawia poniższy wykres.



Wyk. 4. Rodzaj czytelników, z którymi najtrudniej jest się porozumiewać w bibliotece

### **Z jakim według Pani/Pana czytelnikiem porozumiewać się jest najtrudniej (max. 2 odpowiedzi)?**

W podpunkcie otwartym: *I jak Państwo radzą sobie w takich sytuacjach?* zasugerowano m.in.:

– *Zachowuję spokój i próbuję negocjować, aby przywrócić odpowiednie zachowanie w czytelniku, w ostateczności kończy się wezwaniem Dyrektora;*

<sup>4</sup> M. Kisilowska, *Już nie wiem jak mam do ciebie mówić... czyli komunikacja w bibliotece*, Warszawa, Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej, 2001.

- *Staram się być opanowana, dać człowiekowi czas na wykrzyczenie się i uspokojenie. Z agresywnym, roszczeniowym czytelnikiem rozmawiam stanowczo;*
- *Staram się zachować cierpliwość i pokorę podczas dziesiątej próby przekazania informacji w sposób na tyle klarowny: prosty, aby czytelnik przyjął do wiadomości;*
- *Jestem grzeczna, ale stanowcza;*
- *Cierpliwością i panowaniem nad negatywnymi emocjami – to my bibliotekarze jesteśmy dla czytelników (nie oni dla nas);*
- *Metoda „zdarłej płyty” przeważnie działa;*
- *Kulturalna, ale stanowcza reakcja na zachowanie;*
- *Zachowuję postawę profesjonalisty;*
- *Rzeczowe odpowiedzi, unikanie starć słownych, próba nakierowania tak, by czytelnik kolejny raz sam umiał skorzystać z katalogu (...).*

Spotkanie „twarzą w twarz” bibliotekarza z klientem w wypożyczalni, czytelni czy oddziale informacji naukowej daje możliwość najefektywniejszej formy porozumiewania się bezpośredniego, wzbogaconego mimiką, gestami.

Czy bibliotekarze postrzegają komunikację niewerbalną jako istotną? Poglądy na ten temat ankietowani wyrazili udzielając odpowiedzi na pytanie: **Czy komunikacja niewerbalna ma wpływ na porozumiewanie się z czytelnikiem?** Zdecydowana większość (188 osób) uznaje, że komunikaty takie jak: wygląd, zachowanie mają znaczenie w bezpośredniej relacji z drugim człowiekiem, bowiem odbieramy je, zanim wejdziemy w kontakt werbalny. Bibliotekarz i czytelnik oceniają się wzajemnie. Pracownik biblioteki widzi, czy klient jest zorientowany w księgozbiórze, czy jest przygotowany, opanowany czy zagubiony. Z kolei czytelnik ocenia bibliotekarza – jego pomoc i życzliwość, czy umie wysłuchać i czy jest kompetentny. Kultura osobista wymagana jest od każdego, wpływa na ogólny obraz instytucji. Cechą dobrego bibliotekarza jest: opanowanie, cierpliwość, traktowanie czytelnika i jego potrzeb z szacunkiem, precyzja w wypowiedziach, chęć pomocy i pozytywne nastawienie do pracy.

## **Bibliotekarz – bibliotekarz**

A jak wygląda proces porozumiewania się wśród samych bibliotekarzy? Czy jest poprawny i satysfakcjonujący? Pierwsze pytanie tej części ankiety brzmiało: **Czy łatwiej jest porozumiewać się ze współpracownikami będącymi: mężczyznami, kobietami czy nie ma znaczenia?** Dla większości ankietowanych płeć nie odgrywa żadnej roli – 162 osób (73,6%), 41 osób (18,6%) preferuje relacje komunikacyjne z mężczyznami. Z kobietami łatwiej jest się porozumiewać 16 osobom, co stanowi 7,3% wszystkich respondentów. Im więcej osób w zespole, tym trudniejsza wspólna relacja. Mieszana struktura zapewnia swego rodzaju koegzystencję osób,

w której uzupełniają się cechy charakteru typowe dla obu płci, co ma znaczenie dla efektywności pracy. Mężczyzn cechuje: aktywność, asertywność, nastawienie na sukces materialny i konkurencję oraz tendencja do tworzenia zwartych zespołów o silnych więzach. Kobiety wyróżnia życzliwy i opiekuńczy stosunek do użytkowników biblioteki. W zarządzaniu bibliotekami zwraca się uwagę na kompleksowe ocenianie instytucji, jako zespołu klientów zewnętrznych i wewnętrznych oraz dostrzeganie znaczenia jej aspektów kulturowych, określanych jako kultura organizacyjna. Owa kultura przyczynia się do tworzenia tożsamości biblioteki i klimatu sprzyjającego pracy. Wpływa ona bezpośrednio na wypracowanie wizerunku biblioteki, decydującego o jej dobrym lub złym odbiorze przez otoczenie<sup>5</sup>. Dobrze funkcjonujący, efektywny zespół charakteryzuje się serdeczną i przyjazną atmosferą, wspólnie przeprowadzanymi dyskusjami, zwykle prowadzonymi do konsensusu, w których biorą udział wszyscy pracownicy zespołu. Zadania i cele zespołu są zrozumiałe i akceptowane, a odmienne zdanie w danej kwestii nie jest ignorowane. Panują tu relacje partnerskie, gdzie lider zespołu nie dominuje<sup>6</sup>.

Zagadnieniem blisko związanym z relacjami między współpracownikami jest przepływ informacji. To on prowadzi do sprawnego i skutecznego realizowania zadań. Na pytanie: **Czy według Pani/Pana przepływ informacji w Pańskiej bibliotece jest zadowolający?** przeważająca większość respondentów odpowiedziała – *tak*.

Przepływ informacji jest efektywny według 104 osób (47,3%), zaś 40 osób – czyli 18,2% respondentów uważa, iż w miejscu, w którym pracują nie jest on zadowolający.

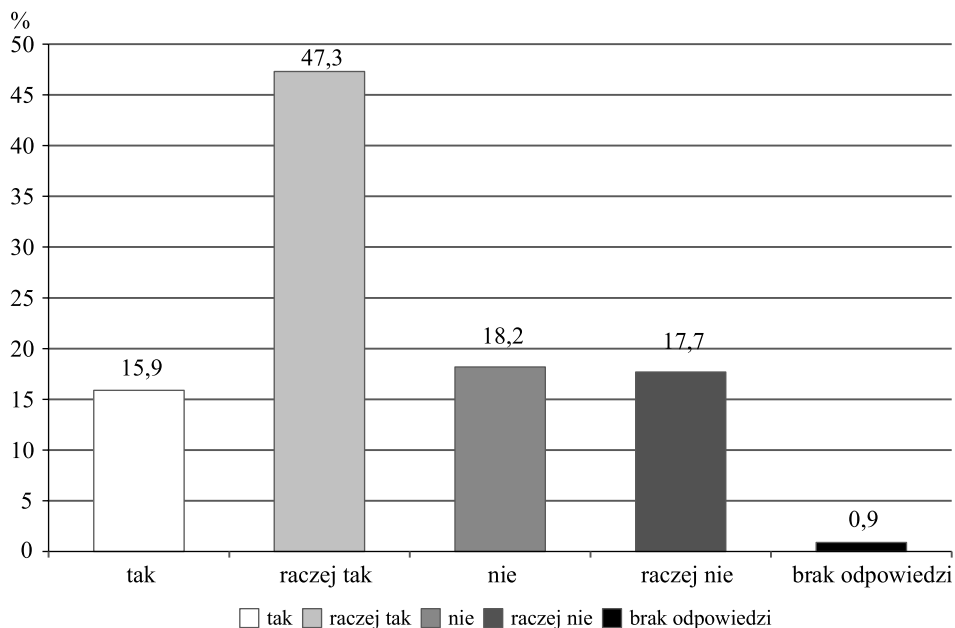
Wyniki te z jednej strony cieszą – dominująca większość bibliotekarzy twierdzi, że informacje są przekazywane skutecznie. Niemniej jednak należy się zastanowić, gdzie jest przyczyna niezadowolienia z obiegu informacji i jakie działania można podjąć, aby usprawnić aktualną komunikację.

Zastanówmy się teraz – co wpływa na relacje współpracowników? Niewątpliwie środowisko, z którego pochodzimy, charakter, osobowość, relacje rodzinne, dystans do siebie i samokrytyka, umiejętność oddzielenia prywatności od pracy, wiek, doświadczenie w pracy, nastawienie do świata, pogoda, – to kilka z elementów, które decydują o „klimacie” wewnętrznym w bibliotece. Według Małgorzaty Kisielewskiej „skuteczność komunikacji zależy w dużej mierze od uświadomienia sobie tej różnorodności i zmienności, zaakceptowania jej i próby uwzględnienia w procesie tworzenia, nadawania i odbierania kontaktu”<sup>7</sup>. Ważna więc jest

<sup>5</sup> E. B. Zybent, *Kultura organizacyjna w bibliotekach*, Warszawa, Wydawnictwo SBP, 2004, t. 69, „Nauka, Dydaktyka, Praktyka”, s. 10.

<sup>6</sup> P. Pioterek, *Budowanie efektywnego zespołu w bibliotece*, Warszawa, Wydawnictwo SBP, 2008, t. 74, „Propozycje i Materiały”, s. 12.

<sup>7</sup> M. Kisilowska, *Już nie wiem jak mam do ciebie mówić... czyli komunikacja w bibliotece*, Warszawa, CEBID, 2001, s. 32.



Wyk. 5. Stopień zadowolenia z przepływu informacji w wybranych bibliotekach krakowskich (w %)

samodyscyplina i krytyczne spojrzenie na siebie w poszukiwaniu bariery komunikacyjnej podczas relacji w grupie. Najważniejsza ma być zdrowa, profesjonalna współpraca zgodna z wyznaczonym i realizowanym konsekwentnie celem. Zapytano ponownie o ocenę komunikacji w bibliotece na trzech płaszczyznach.

**Jak ocenia Pani/Pan przepływ informacji w bibliotece (w skali 1–5, gdzie 1 – oznacza niedostatecznie, a 5 – wzorowo) między: przełożonym a podwładnym, podwładnym a przełożonym oraz współpracownikami?**

Tabela 3. Ocena przepływu informacji w bibliotekach krakowskich na trzech płaszczyznach (źródło: opracowanie własne)

	Niedostatecznie	Słabo	Dostatecznie	Dobrze	Wzorowo
Przełożonym a podwładnym	7,3% (16 os.)	11,8% (26 os.)	<b>30%</b> <b>(66 os.)</b>	28,2% (62 os.)	19,5% (43 os.)
Podwładnym a przełożonym	6,7% (15 os.)	7,3% (16 os.)	25% (55 os.)	<b>38,7%</b> <b>(85 os.)</b>	17,8% (39 os.)
Pracownikami	3,6% (8 os.)	7,7% (17 os.)	23,2% (51 os.)	<b>41,4%</b> <b>(91 os.)</b>	20,9% (46 os.)

Odpowiedzi na to pytanie wskazują na dobre porozumienie między pracownikami oraz poprawny przepływ komunikatów w kierunku pracownik – szef.

Skuteczność przekazu informacji od przełożonego do podwładnych oceniono na dostateczny.

Komunikacja pionowa „w dół” – między przełożonym a podwładnym dotyczy m. in.: celów i zasad organizacji, praktyk i procedur w bibliotece, poleceń dyrekcji, oceny. Komunikacja „w górę” natomiast to reakcja zwrotna między pracownikiem a przełożonym, zawiera informacje o postępie prac, usprawiedliwieniach, prośbach o pomoc w wykonywaniu zadania, o trudnościach w realizacji poleceń<sup>8</sup>. Komunikacja między współpracownikami, czyli „pozioma” obejmuje uczestników systemu zajmującego tę samą pozycję w strukturze<sup>9</sup>.

## **Bibliotekarz – szef**

Jak ważna jest komunikacja między pracownikiem a szefem nie trzeba wyjaśniać. Podstawą kierowania jest sprawny obieg i transmisja informacji, tak w obrębie biblioteki, jak i sieci bibliotecznej, dbałość o to czyni z kierownika dobrym komunikatorem<sup>10</sup>. Istotna jest tu forma przekazu informacji, umiejętność słuchania i wzajemne zrozumienie. Osobowość pracodawcy nie może wzbudzać lęku przed rozmową z nim. Pracownik biblioteki najlepiej czuje się w pracy, gdy ma partnerskie relacje z szefem z zachowaniem szacunku do jego pozycji. Obie strony powinny czuć się dobrze w miejscu pracy. Nie powinny być wykorzystywane, ośmieszane, jak to się dzieje w sytuacjach określanych powszechnie mianem mobbingu. Dlatego szczególnie ważny staje się styl porozumiewania, otwartość przełożonych na opinie uczestników systemu, a także sprzężenie zwrotne. W badanych bibliotekach formą komunikacji, jaką przełożony stosuje najczęściej wobec pracowników, jest przekaz elektroniczny (28,2 %) i zebrania z szefem (23,5 %).

### **Które formy komunikacji przełożony stosuje najczęściej w bibliotece?**

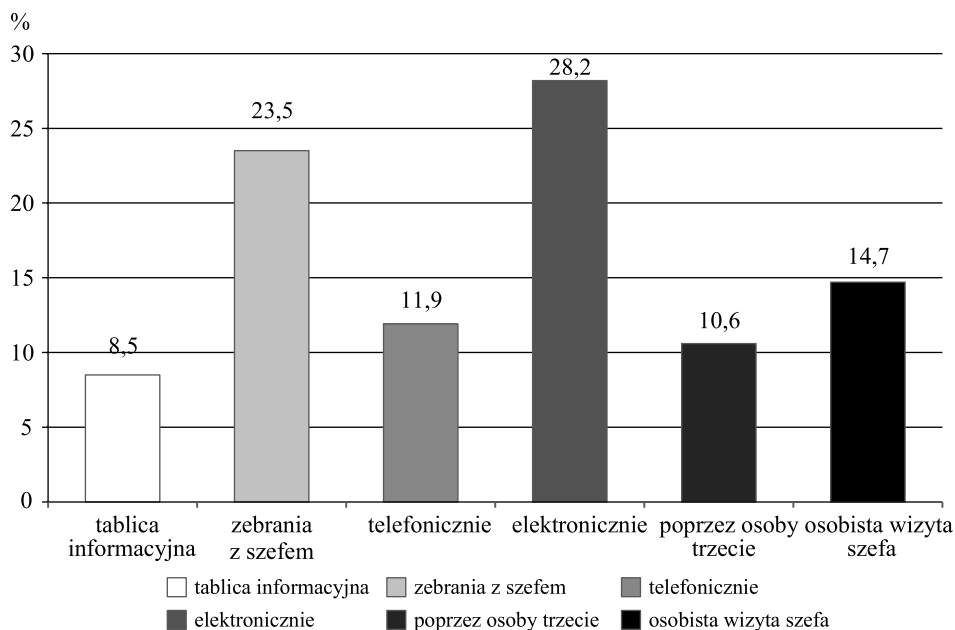
Ankietowani dodali także inne formy porozumiewania się z kierownikiem:  
np.

- *Zebrania z kierownikami „niższych” działów,*
- *Zeszyt,*
- *Zebrania kierowników z szefem, później zebrania w działach, na których kierownicy przekazują ustalenia.*

<sup>8</sup> E. Lepkowska, G. Kostecki, *Komunikacja interpersonalna a wizerunek bibliotekarza w nowoczesnej bibliotece* [on-line] [dostęp: 5.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <[http://www.ebib.info/2006/80/a.php?lepkowska\\_kostecki](http://www.ebib.info/2006/80/a.php?lepkowska_kostecki)>.

<sup>9</sup> B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław, Wydawnictwo ASTRUM, 2004, s. 115.

<sup>10</sup> J. Wojciechowski, *Biblioteczna wartość naddana*, Kraków, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2006, s. 67.



Wyk. 6. Formy komunikacji szefa z bibliotekarzami (w %)

Dobra atmosfera w pracy, satysfakcja zawodowa oraz gratyfikacja finansowa motywują do działań, a ogólne zadowolenie wpływa na ich efektywność. Zapytano bibliotekarzy ***W jaki sposób jest Pani/Pan motywowana do pracy przez szefa?*** Na 220 ankietowanych 85 osób niestety nie czuje się motywowana. Dla ponad 60 osób motywacją jest premia i pochwała kierownika. Zachęcony do działania pracownik z zapałem wypełnia swoje obowiązki, identyfikuje się ze swoim miejscem pracy, a nawet reklamuje je i przedstawia w pozytywnym świetle. Docenienie potencjału twórczego pracowników, pochwała, wynagrodzenie finansowe wpływają na satysfakcję zawodową.

Ostatnie pytanie miało w zamiarze twórców ankiety wyłonić, ***które z następujących problemów napotyka Pani/Pan w miejscu swojej pracy (max. 3 odpowiedzi)?*** Bibliotekarze zaznaczyli po kilka odpowiedzi. Według nich powodem braku wzorowej komunikacji w ich bibliotekach jest: niedoinformowanie pracowników – 113 osób na 220 ankietowanych, niedbanie o to, aby poznać opinie i sposób myślenia pracowników (92 osób) oraz bezproduktywne spotkania z szefem (40 osób). Dodatkowo ankietowani dopisali:

- Nie napotykam, jak dotąd, problemów tego typu
- Brak zrozumienia przez przełożonych
- Brak zrozumienia podwładnych przez przełożonych
- Brak kompetencji i wizji przyszłości biblioteki

- *Niedocenywanie pracowników, którzy podnoszą swoje kwalifikacje (płacąc oczywiście z własnej kieszeni) m.in. studia podyplomowe, nauka języków obcych*
- *Lekceważenie pracowników, niedocenywanie, mobbing, niesprawiedliwość na każdym kroku*
- *Mobbing, niedocenywanie pracowników, koneksje, „humory” szefostwa*
- *Dyrekcja nie pozwala trzymać zbyt wielkiej ilości kubków i naczyń na stolach w pokoju socjalnym, po umyciu trzeba je takie wilgotne chować do szafek*
- *Problemy techniczne ze sprzętem, słaba infrastruktura biblioteki (toalety, komputery), niedofinansowanie przez organ prowadzący i bagatelizowanie potrzeb biblioteki*

Optymizmem napawają odpowiedzi: *Nie napotykam, jak dotąd, problemów tego typu i Nie spotkałam się z takimi problemami.* Szkoda tylko, że tak myśli zaledwie sześć osób. Można jednak wysunąć przypuszczenie, iż osoby, które nie udzieliły na to pytanie odpowiedzi (17 osób) – nie spotkały się z żadnymi zasugerowanymi przez autorki ankiety trudnościami komunikacyjnymi. Niezależnie, od tego czy przewidywanie to jest słuszne czy nie, analiza wyników ankiety pozwoliła wyłonić także błędy w przekazie komunikatów w badanych bibliotekach. Większość zarzutów odnosiła się do negatywnych zachowań kadry zarządzającej biblioteką, słabej komunikacji z jej strony. Pracownicy czują frustrację, gdyż nie bierze się pod uwagę ich opinii w sprawach zawodowych (stąd bezproduktywne spotkania z szefem). Kolejną bolączką jest poczucie niedocenywania i brak motywacji wśród bibliotekarzy. Są one odczuwane silniej w związku z presją do nieustannego poszerzania swoich kwalifikacji. Bibliotekarz dzisiaj nie jest tylko osobą w kapciach i fartuchu wypożyczającą książki czy oddającą się lekturze w miejscu pracy, ale przede wszystkim pośrednikiem informacji, twórcą pomocy naukowych odpowiednio dobranych do różnych grup użytkowników. Zawód ten rozszerza się o cechy innych branż społecznych. Nierzadko pracownik biblioteczny jest psychologiem (umiejącym wysłuchać i pocieszyć klienta), doradcą, menedżerem sprzedającym wiedzę, informatykiem, archiwistą, administratorem, wychowawcą, artystą i organizatorem imprez. Chce więc być doceniany i motywowany przez przełożonych. Tymczasem, jak wynika z przeprowadzonej ankiety, bibliotekarze z reguły czują się słabo motywowani do pracy, a zawiedziony i niedocenywany pracownik może stracić zapał i wewnętrzną chęć działania. Doprowadzić to może do niezwykle niekorzystnego zjawiska – wypalenia zawodowego.

Podsumowując, komunikacja interpersonalna jest bardzo ważnym aspektem pracy, podstawową czynnością współczesnego bibliotekarza i warunkiem jego kompetencji zawodowych. Wiedzą o tym bibliotekarze, którzy wzięli udział w ankiecie. Według większości respondentów (182 osób) komunikacja wewnętrzna między pracownikami wpływa na realizowanie celów biblioteki. Jedną z podstaw

skutecznej komunikacji jest sprawny przepływ informacji, dlatego w ankiecie pojawiły się pytania na temat obiegu informacji w bibliotekach.

Co ciekawe, przeważająca większość respondentów (104 osób) twierdzi, iż przepływ informacji w ich miejscu pracy jest efektywny. Niemniej jednak w relacjach przełożonych z podwładnymi przepływ informacji, przez dużą grupę respondentów oceniany został stosunkowo nisko (dostatecznie). Dodatkowo aż 113 osób na 220 ankietowanych wskazało jako „problem” *niedoinformowanie pracowników*.

Zebrane powyżej dane pozwalają stwierdzić, że komunikacja „pionowa” wymaga poprawy. Dobrym rozwiązaniem mogłyby być kursy i szkolenia interpersonalne, w których, jak wynika z przeprowadzonej ankiety, respondenci chętnie wzięliby udział. Powinny to być szkolenia adresowane do kadry zarządzającej jak też do pracowników wszystkich działów. Niezwykle pozytywnym zjawiskiem jest nastawienie bibliotekarzy na rozwój, potrzeba kształcenia umiejętności interpersonalnych, a także nabywanie zdolności komunikowania się w językach obcych.

Ankietowani bibliotekarze oceniają pozytywnie komunikację ze współpracownikami, umieją także skutecznie rozmawiać z różnymi typami czytelników. Potrafią wykazywać cierpliwość, takt i opanowanie. Kierują się dobrem klientów – użytkowników, gdyż mają świadomość, „że to bibliotekarze są dla czytelników a nie oni dla nas”. Postępując tak, gwarantujemy zadowolenie ze świadczonych usług i częste odwiedziny. Zasada funkcjonowania aktywnego oraz nastawienie się na środowisko użytkowników jest podstawowym elementem marketingu bibliotecznego, w którym zyskiem jest zadowolenie odbiorcy<sup>11</sup>.

Co jeszcze można powiedzieć o bibliotekarzach reprezentujących środowisko krakowskich bibliotek? Odnaczają się profesjonalizmem. Za czynniki gwarantujące skuteczne komunikowanie się uważają: treść i sposób wypowiedzi, komunikaty niewerbalne (mimika twarzy, spojrzenie), postawę otwartości pełną taktu, a także cechy takie jak empatia i cierpliwość. Efektywne komunikowanie się gwarantuje również umiejętność słuchania. Obie strony – zarówno użytkownicy, jak i pracownicy bibliotek – muszą umieć słuchać. Ważne jest, aby przekazywana treść nie była chaotyczna, niezrozumiała. Bibliotekarze zaś muszą cechować się kulturą osobistą i cierpliwością. Przyjazna komunikacja wewnętrzna to przyjazna biblioteka dla klienta, bo „zadowolony personel <<produkuje>> zadowolonych użytkowników”<sup>12</sup>. Istotne jest więc wypracowanie poprawnych zasad relacji między pracownikami, jak i z dyrekcją. Zasady te budują obustronny szacunek i tolerancję w każdej bibliotece.

<sup>11</sup> J. Wojciechowski, *Marketing w bibliotece*, Warszawa, Wydawnictwo SBP, 1993, s. 157.

<sup>12</sup> N. Hill, J. Alexander, *Pomiar satysfakcji i lojalność klientów*, Kraków, Oficyna Ekonomiczna Grupa Wolters Kluwer, 2003, s. 303.

Autorki referatu bardzo dziękują Dyrekcjom bibliotek za udzielenie zgody na przeprowadzenie ankiety i wszystkim osobom, które wzięły udział w badaniu. Mają nadzieję, że zwróciły uwagę na to, jak ważna w bibliotece jest etyka i kultura organizacyjna, a szczególnie przepływ informacji i motywacja.

## Ankieta

Ankieta jest anonimowa. Celem jest rozpoznanie umiejętności komunikacyjnych bibliotekarzy krakowskich bibliotek. Wyniki posłużą jedynie do celów badawczych. Prosimy o rzetelne uzupełnienie ankiety. Dziękujemy za poświęcony czas.

1. **Płeć**
  - a. kobieta
  - b. mężczyzna
2. **W jakiej bibliotece Pani/Pan pracuje?**
  - a. szkolna
  - b. publiczna
  - c. naukowa
  - d. pedagogiczna
3. **Ile osób jest zatrudnionych w Pani/Pana bibliotece?**
  - a. 1–5
  - b. 5–10
  - c. 10–25
  - d. 25–50
  - e. powyżej 50
4. **Jakie czynniki mają wpływ na poprawną komunikację wg Pani/Pana? (w skali od 1–5, gdzie: 1 – nie ma znaczenia, 5 – ma bardzo duże znaczenie)**

	1	2	3	4	5
treść wypowiedzi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gestykulacja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
intonacja głosu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mimika twarzy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pozycja ciała	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
spojrzenie	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
fryzura, makijaż	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. **Co stanowi dla Pani/Pana największą barierę podczas komunikacji w pracy (proszę zaznaczyć max. 2 odpowiedzi)?**
  - a. niezrozumiały język
  - b. chaotycznie przekazywana treść
  - c. nieumiejętność słuchania odbiorcy
  - d. nieufność odbiorcy
  - e. inne (.....)

**6. W jakim stopniu wykorzystuje Pani/Pan poniższe środki komunikacji w kontakcie z czytelnikiem (w skali od 1–5, gdzie: 1 – nigdy, 5 – zawsze)?**

	1	2	3	4	5
poczta elektroniczna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
blogi, fora dyskusyjne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gadugi gadu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bezpośredni kontakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
List	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inne.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7. Co według Pani/Pana najbardziej ułatwia komunikację z czytelnikiem (proszę zaznaczyć max. 3 odpowiedzi)?**

- wizerunek bibliotekarza (mowa ciała, postawa otwartości, wygląd)
- komunikatywność bibliotekarza (łatwość nawiązywania dialogu)
- przystępny przekaz informacji (zrozumiały, niechaotyczny)
- postawa partnerska
- wzbudzenie zaufania w czytelniku
- cierpliwość, panowanie nad emocjami
- fachowa wiedza bibliotekarza
- umiejętność słuchania czytelnika (poszanowanie jego wypowiedzi, poglądów)
- zainteresowanie użytkowników sprawami biblioteki (np. przy gromadzeniu zbiorów)
- zainteresowanie potrzebami klienta
- grzeczność w komunikacji językowej (np. powitanie)

**8. Z jakim według Pani/Pana czytelnikiem porozumiewać się jest najtrudniej (proszę zaznaczyć max. 2 odpowiedzi)?**

- roszczeniowym, który chce mieć „odpowiedź” natychmiast
- lekceważącym pracę bibliotekarza
- traktującym bibliotekę jako „zło konieczne”
- nieprzestrzegającym regulaminu biblioteki (np. rozmawiającym przez telefon)
- niepełnosprawnym (niedowidzącym, niedosłyszącym, na wózku)
- gadulą
- marudą
- agresywnym
- nieśmiałym
- nieprzygotowanym

**I jak Państwo radzą sobie w takich sytuacjach:** .....

.....

.....  
.....  
.....

- 9. Czy komunikacja niewerbalna (mimika, gesty) ma wg Pani/ Pana wpływ na porozumiewanie się z czytelnikiem?**
- a. tak
  - b. nie
- 10. Czy łatwiej jest porozumiewać się ze współpracownikami będącymi?:**
- a. mężczyznami
  - b. kobietami
  - c. nie ma znaczenia
- 11. Czy według Pani/Pana przepływ informacji w Pańskiej bibliotece jest zadowalający?**
- d. tak
  - e. raczej tak
  - f. nie
  - g. raczej nie
- 12. Które formy komunikacji przełożony stosuje najczęściej w bibliotece?**
- a. tablica informacyjna
  - b. zebrania z szefem
  - c. telefonicznie
  - d. elektronicznie (e-mail, facebook)
  - e. poprzez osoby trzecie (zebrania z innymi pracownikami)
  - f. osobista wizyta szefa
  - g. inne .....
- 13. W jaki sposób jest Pani/Pan motywowana do pracy przez szefa?**
- a. premia
  - b. awans
  - c. podwyżka
  - d. pochwała kierownika
  - e. nie jestem motywowana/y
  - f. wyróżnienie (np. powierzenie ważnego zadania, delegacja)
  - g. inne.....
- 14. Jak ocenia Pani/Pan znaczenie porozumiewania się wewnątrz biblioteki dla realizowania jej celów?**
- a. b. duże (jest kluczowym czynnikiem)
  - b. duże (wywiera znaczny wpływ)
  - c. średnie (czynnik o charakterze wspomagającym)
  - d. małe (ma nieznaczny wpływ)

**15. Jak ocenia Pani/Pan przepływ informacji w bibliotece (w skali 1–5, gdzie: 1 oznacza niedostatecznie, a 5 oznacza wzorowo) pomiędzy:**

	1	2	3	4	5
Przełożonym a podwładnym	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Podwładnym a przełożonym	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pracownikami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. W których kursach/szkoleniach chciałaby Pani/Pan wziąć udział (max. 2 odpowiedzi)?**

- a. komunikacji interpersonalnej
- b. jak rozwiązywać konflikty w pracy
- c. praca z czytelnikiem niepełnosprawnym
- d. inne .....

**17. Które z następujących problemów napotyka Pani/Pan w miejscu swojej pracy (proszę zaznaczyć max. 3 odpowiedzi)?:**

- a. utrudniona komunikacja z szefem (poczucie skrępowania podczas rozmowy)
- b. bezproduktywne spotkania z szefem
- c. poczucie bycia pod stałym nadzorem, despotyzm szefa
- d. utrudniona komunikacja pomiędzy współpracownikami (nieefektywna)
- e. niedoinformowanie pracowników
- f. powierzane zadania nie są wystarczająco dobrze sprecyzowane
- g. brak zrozumienia przełożonych przez podwładnych
- h. konieczność pracy po godzinach
- i. brak odpowiedzi (informacji zwrotnej na zadane pytanie)
- j. nie dba się o to, aby poznać opinie i sposób myślenia pracowników
- k. inne.....

## Po drugie czytelnik, a po pierwsze ... ?

**Abstrakt.** Bardzo pozytywnie odbieram nurt rozważań VI Forum Młodych Bibliotekarzy, ukierunkowany w moim odczuciu na bibliotekarza. Pewnego dnia wzięłam do ręki książkę pt. *Po drugie klient*. Jeśli klient po drugie, to po pierwsze kto? Jeśli po drugie czytelnik, to po pierwsze bibliotekarz, który z tym czytelnikiem i dla niego ma pracować. Bardzo przekonująca wydaje się być filozofia nastawienia na sukces firmy przez inwestowanie w personel, w jego rozwój osobisty.

**Słowa kluczowe:** bibliotekarz, doksztalcanie, klient, rozwój zawodowy.

Od czasu do czasu z uwagą biorę do rąk publikację z tekstami, które przygotowali uczestnicy ubiegłorocznego V Forum Młodych Bibliotekarzy w Lublinie. Zaczęłam przeglądać te materiały po raz kolejny, szukając inspiracji do napisania referatu na nasze obecne spotkanie. Odnoszę wrażenie, że już sam tytuł *Jakość bibliotek w naszych rękach* sugerował nastawienie na użytkownika biblioteki jako tego najważniejszego podmiotu bibliotekarskich działań, odbiorcę tej „jakości”. Lektura tekstów referatów utwierdziła mnie tylko w przekonaniu, że byliśmy w naszych rozważaniach (włącznie ze mną)<sup>1</sup> ukierunkowani raczej na zewnątrz, tzn. na klienta, na odbiorcę naszych działań. W związku z tym z wielką radością i pozytywnie odbieram tegoroczny nurt rozważań, ukierunkowany raczej na bibliotekarza. Takie mam skojarzenia, czytając referaty z tegorocznego Forum Młodych Bibliotekarzy.

Pewnego dnia podczas włączania do księgozbioru podręcznego nowych nabytków czytelnik, wzięłam do ręki książkę pt. *Po drugie klient*<sup>2</sup>. Tytuł sam w sobie jest prowokujący i zmuszający do myślenia. Warto tu dodać, iż przez dłuższy okres nie zwróciłam uwagi na podtytuł. Zadałam sobie pytanie: jeśli klient po drugie, to po pierwsze kto? Doznałam olśnienia. Otóż po pierwsze pracownik, który tego klienta ma obsługiwać! Co to sformułowanie oznacza dla codziennej praktyki

---

<sup>1</sup> Na V Forum Młodych Bibliotekarzy przedstawiłam referat pt. *Komunikacja interpersonalna w praktyce bibliotecznej i jej wpływ na postrzeganie jakości biblioteki przez użytkowników*.

<sup>2</sup> H.F. Rosenbluth, D. McFerrin Peters, *Po drugie klient. Zadowoleni pracownicy gwarancją sukcesu firmy*, Kraków, 2009, s. 295.

bibliotekarskiej? Uzmysłowiłam sobie, że rzeczywiście najpierw powinno się zainwestować w ludzi tworzących codzienność biblioteki, a jeżeli z różnych względów (najczęściej finansowych) takie działania nie są podejmowane odgórnie, to my sami powinniśmy inwestować w swoje bycie dobrym bibliotekarzem i to też niekoniecznie zaraz za swoje prywatne pieniądze. Obserwuje się w instytucjach czy firmach usługowych mocne nastawienie na zewnątrz, na satysfakcję zewnętrznego klienta firmy. Pracownicy wyciskają z siebie maksimum dyspozycyjności, zdolności i umiejętności dla pozyskania przychylności klienta. Powszechnie słyszy się hasło „klient nasz pan”. Zupełnie nie słychać głosów sprzeciwu wobec tego stanu rzeczy i głosów podkreślających wartość pracowników obsługujących klientów. We wspomnianej książce przeczytałam m.in.: „Tempo zmian jest tak duże, że okres aktualności zdecydowanej większości prezentowanych teorii wynosi od dziewięciu do dwunastu miesięcy. To, co pozostało niezmiennie i zdołało przetrwać każdy z trendów biznesowych, jakie pojawiły się w ciągu minionej dekady, to fakt, że aby firma mogła się rozwijać, musi zatrudniać odpowiednich ludzi, starać się ich zatrzymać i umożliwiać im rozwój”<sup>3</sup>. Przedstawiając receptę na sukces, autorzy piszą dalej: „Nasz przepis na sukces jest kontrowersyjny. Opiera się na założeniu, że firma przede wszystkim powinna dbać o swoich pracowników, a nie o swoich klientów. Pewnie się zastanawiasz, co na to nasi klienci. Dla naszych pracowników priorytetem są klienci! Nasza firma wypracowała sobie dobrą opinię w dziedzinie obsługi klienta (...), ale udało nam się to osiągnąć dzięki koncentrowaniu się na sprawach wewnętrznych firmy, na naszych pracownikach”<sup>4</sup>. Bardzo przekonuje powyższa filozofia nastawienia na sukces firmy przez inwestowanie w personel. Również całkiem niedawno przeglądałam pracę Adama Ruska pt. *Miła praca blisko domu. Osoby bez przygotowania zawodowego zatrudnione w bibliotekach o pracy i zawodzie bibliotekarza*<sup>5</sup>. Nie wgłębiałam się w treść tej pozycji, gdyż wystarczająco mocno dotknął mnie już sam tytuł. Nie brakuje bowiem osób, które tak właśnie postrzegają zawód bibliotekarza i wypełniane przez niego, a właściwie brak jakichkolwiek obowiązków i konieczności jakiegos specjalnego przygotowania do pracy w bibliotece. Myślę jednak, iż w zdominowanej przez Internet i nowinki techniczne rzeczywistości, także bibliotecznej, jest coraz mniej miejsca dla przypadkowych osób nieutożsamiających się z zawodem bibliotekarza. Można bowiem zaferować innym tylko tyle, ile się samemu posiada. Tak więc warto inwestować w siebie. Potrzebujemy zajęć z trenerami rozwoju osobistego, trenerami coachingu zawodowego, personalnego i grupowego,

<sup>3</sup> Op. cit., s. 12.

<sup>4</sup> Op. cit., s. 12–13.

<sup>5</sup> A. Rusek, *Miła praca blisko domu. Osoby bez przygotowania zawodowego zatrudnione w bibliotekach o pracy i zawodzie bibliotekarza*, Warszawa, 1995, s. 84.

psychologami. Przytoczę tu pewne zdarzenie. Znajoma mama przyprawiająca dziecko do tego samego przedszkola, do którego przyprowadzam moją pociechę, zaniepokojona krnąbrnością swojego malucha, udała się na konsultację do poradni psychologiczno-pedagogicznej. Na pytanie psychologa: „Jakie ma pani marzenie?” owa kochająca mama odrzekła spontanicznie: „Moim marzeniem jest wychować syna na porządnego człowieka”. Piękny cel, prawda? Czy sądzą Państwo, iż ta odpowiedź zyskała aprobatę psychologa? Otóż nie. Odpowiedź specjalisty była mniej więcej taka: „To ja pani współczuję, bo jest pani bardzo nieszczęśliwą osobą. Myślałam, że marzy pani o czymś fajnym dla siebie, o zrobieniu sobie jakiejś przyjemności, podróży dookoła świata”. Odpowiedź może trochę szokująca, ale w różnych poradnikach dla młodych mam można przeczytać właśnie tego typu rady. Matka może być pogodną matką tylko wówczas, gdy znajdzie czas na własne drobne przyjemności, na osobisty rozwój, gdy potrafi się zdobyć na pewną dozę zdrowego egoizmu. Wtedy potrafi z uśmiechem zajmować się swoim dzieckiem. To samo można przenieść na grunt biblioteczny. Dla tworzenia atmosfery w pracy ważne jest też, wynikające z cech wrodzonych, usposobienie człowieka. Tu ukłon w stronę osób odpowiedzialnych za politykę kadrową w bibliotekach. „Zasada numer jeden brzmi: zatrudniaj wyłącznie miłych ludzi. Wtedy wszystko będzie dobrze. Zbyt często zapis kariery zawodowej kandydata odgrywa większą rolę niż jego charakter. Na podstawie samego CV nie dowiesz się jednak, co dana osoba ma w sercu. Dla nas w procesie rekrutacji bardziej niż liczba lat doświadczenia w pracy na danym stanowisku, imponująca historia awansów i zarobków oraz dyplomy liczy się życzliwość, oddanie, serdeczność i brak egoizmu. (...) Zatrudnianie miłych ludzi to dla nas absolutny priorytet, ponieważ tacy ludzie naprawdę lepiej pracują”<sup>6</sup>.

Wracając do zagadnień teoretycznych związanych z profesjonalną obsługą klienta, zdarzało mi się niestety uczestniczyć w minionym roku pracy w sytuacjach, gdy nic właściwie nie można było zrobić ze zdobytą wiedzą merytoryczną, bo czytelnik i ja oraz większość moich koleżanek po fachu czuliśmy się w konkretnej sytuacji zakłopotani i bezradni. To są niestety te momenty, w których do biblioteki przychodzą użytkownicy z zagranicy, studiujący na naszej Uczelni w ramach różnego rodzaju „wymian” oraz „programów” i nie posługujący się językiem polskim. Myślę, że oprócz wspomnianych powyżej szkoleń, jest ogromna potrzeba wypełnienia luki w znajomości języków obcych przez bibliotekarzy i da się to pozytywnie załatwić przy pomocy środków finansowych z instytucji zewnętrznych<sup>7</sup>. Przypomina mi się w tym miejscu to, co usłyszałam na ubiegłorocznym V Forum

<sup>6</sup> H.F. Rosenbluth, D. McFerrin Peters, *Po drugie...*, s. 49–50.

<sup>7</sup> Biblioteki gromadzące literaturę o tematyce ekonomicznej mogą próbować pozyskiwać środki z programu NBP, dofinansowującego edukację ekonomiczną „NBPportal”.

w Lublinie: „najpierw musi być pomysł, a później trzeba szukać środków na jego zrealizowanie”. Dobrym pomysłem na rozwój zawodowy i osobisty bibliotekarzy jest też chyba rotacyjna przynależność do poszczególnych działów chociażby w obrębie agend udostępniania. Takie rozwiązanie stosowane jest w Bibliotece Uniwersytetu Medycznego w Gdańsku. Pracownicy co pół roku zmieniają agendę zatrudnienia i wdrażają się w wykonywanie nowych obowiązków. Rozwiązanie to daje możliwość sprawdzenia się w różnych sytuacjach wyreżyserowanych przez życie i użytkowników.

Poczucie bycia kimś ważnym dla pracodawcy, zdrowe poczucie własnej wartości, poukładane i świadome relacje ze współpracownikami, poczucie spełnienia zawodowego, słowem dobre samopoczucie w miejscu wykonywania pracy i podczas wykonywania obowiązków służbowych, z pewnością zostaną zauważone przez korzystających z usług biblioteki czytelników. „Spełniony” zawodowo, pewny swoich kompetencji personel musi działać jak magnes przyciągający czytelników do biblioteki. Być może trzeba spojrzeć na zagadnienia dotyczące jakości usług bibliotecznych i profesjonalizmu w obsłudze jej użytkowników oraz przy ponoszeniu kosztów na ulepszanie oferty biblioteki z perspektywy hasła: bibliotekarz – najlepsza inwestycja. Tak więc jeśli po drugie czytelnik, to po pierwsze bibliotekarz, który z tym czytelnikiem i dla niego ma pracować.

# III

## Kulturalny Bibliotekarz



## Narracyjne gry fabularne. Aspekty terapeutyczne

**Abstrakt.** Artykuł przybliża pojęcie narracyjnych gier fabularnych oraz ich zastosowanie pedagogiczne przy użyciu technik terapeutycznych, czyli dramy i psychodramy.

**Słowa kluczowe:** RPG, narracyjne gry fabularne, terapia, drama, psychodrama.

### Definicja

Gry fabularne (RPG, czyli Role Playing Games) powstały na początku lat 70. XX wieku w Stanach Zjednoczonych. Nazwę dosłownie tłumaczy się na gry z odgrywaniem ról, jednak w polskiej terminologii przyjęło się używać nazwy gry fabularne<sup>1</sup>.

Przymiotnik narracyjna Jerzy Zygmunt Szeja wprowadził dla odróżnienia od gier komputerowych, z których większość posiada rozbudowaną fabułę. Określenie narracyjna oddaje charakter typowej sesji, w czasie której opowieść dominuje nad odgrywaniem działań<sup>2</sup>.

W tego rodzaju grach uczestnicy przyjmują pewną rolę i respektują zasady danego uniwersum, czyli świata przedstawionego. Główną różnicą w odróżnieniu od zabaw z dzieciennych lat jest poważniejsze ustrukturyzowanie RPG oraz osoba Mistrza Gry (MG), sprawującego pieczę nad jej przebiegiem. Bardzo istotny jest dialog na linii Mistrz Gry – Gracze. Uczestnicy opisują czyny odgrywanych postaci. Mistrz Gry udziela im informacji odnośnie skutków przedsięwziętych akcji. Ten, który prowadzi spotkanie, zazwyczaj posługuje się uprzednio spreparowanym scenariuszem, szczegółowym planem złożonym z konstytutywnych filarów opowiadanej historii, wątków, postaci – tego, co składa się na tzw. Sesję. W przeciwieństwie do ról teatralnych, gracze nie stoją wobec twardego dictum postępowania według powyższego planu. To, co najważniejsze, to wolna wola

---

<sup>1</sup> M. Seigt, *Co to jest RPG?* [on-line]. Dostępny w World Wide Web: <http://gryfabularne.blogspot.com/p/co-to-jest-rpg.html>.

<sup>2</sup> J.Z. Szeja, *Gry fabularne – nowe zjawisko kultury współczesne*, Kraków, Wydawnictwo Rabid, 2004, s. 11–12.

i autonomia wyboru. Postacie odgrywane przez uczestników czynią to, czego pragną. Jedyne obostrzenia stanowią konwencja świata i prawa fizyki, choć i te nie zawsze. Przykład: Księżę może uratować księżniczkę z zakłętej wieży, ale ma prawo również się rozmyślić pod wpływem wizji strzegącego jej smoka albo przyszłości w małżeńskim stadle...

W świecie RPG to na Rozmowę położony jest największy nacisk. MG nie jest tylko dodatkiem do scenariusza, w którym miał swój udział. To czujny obserwator, opiekun sesji, sędzia wcielający się w Bohaterów Niezależnych (BN) – osoby bądź istoty pojawiające się podczas akcji, ale nie odgrywane przez pozostałych uczestników rozgrywki – Bohaterów Graczy (BG). Mogą to być wszelkiej maści fantastyczne kreatury spotykane podczas peregrynacji, które zwykle się traktować „mieczem i magią”, bądź byty inteligentne skore do rozmowy. MG stoi na straży rozgrywania sesji zgodnie z zasadami i rzeczywistością świata gry. Co ciekawe, w RPG ciężko szukać podziału na tradycyjne role przegranego i zwycięzcy. Gracze rzadko rywalizują ze sobą w pojęciu agonu. Nie grają oni też przeciw MG, który głównie prowadzi narrację i opisuje to, co odczuwają w danej chwili zmysły bohaterów rozgrywki.

Początkującym na pewno dogodniej jest zostać uczestnikiem gry, a nie MG.

Każda postać posiada skrupulatnie opisane cechy (siła, kondycja, inteligencja, wiedza), umiejętności, atrybuty, które wiążą gracza w danym świecie gry. Karta postaci to swoisty biogram bohatera, na który nanoszone są wszelkie zmiany – skutki gry. Postać ewoluuje, permanentnie rozwija się.

Rozstrzygnięcie powodzenia rezultatu akcji podejmowanych przez bohaterów w odniesieniu do zaistniałych wydarzeń (bitwy, kradzieże itp.) jest możliwe dzięki mechanice gry, opartej na konkretnych liczbach.

Rzut kością pomaga poznać rezultat podjętej akcji lub czy dane zdarzenie ma szanse wystąpienia. W RPG stosuje się kostki tradycyjne sześćościenne, jak i o większej ilości ścianek. MG podaje stopień trudności wykonania danej czynności. Posługuje się modyfikatorami obniżającymi bądź podwyższającymi szanse powodzenia i rzuca kością. Liczba oczek wskazuje, w jakim zakresie i czy w ogóle akcja zakończyła się sukcesem. Należy przypomnieć, że wszelkie opisane powyżej zasady mogą znacznie się różnić w zależności od rodzaju gry.

Rozgrywka polega na rezonowaniu MG w odpowiedzi na działania postaci. Można grać, posiadając jedynie jednego MG i BG, jednak najlepiej sprawdza się zespół czterech graczy i MG. Jest to rozwiązanie optymalne, nie wprowadza chaosu przy większej liczbie uczestników. Sama sesja trwa około czterech do sześciu godzin, ale możliwe są przerwy i dokończenie rozgrywki w innym terminie.

System RPG to Świat (tzw. Setting) łącznie z Mechaniką gry. Wyróżnia się systemy science fiction, fantasy, horror oraz kombinacje powyższych czy też uniwersa całkowicie wymykające się schematom.

Rodzajów omawianych gier jest wiele. Niektóre gry na przykład dzielą obowiązki prowadzącego między graczy, czasem nawet rezygnując z MG. Inne nie używają w ogóle kostek, zastępując je kartami bądź rezygnując z elementów losowych w ogóle. Najważniejsze jest jednak to, by wszyscy gracze miło wspominali sesję<sup>3</sup>.

## Aspekty terapeutyczne

Jerzy Zygmunt Szeja porównuje gry fabularne do terapeutycznej techniki wprowadzonej przez Jacoba Levy'ego Moreno – psychodramy.

*Interaktywna opowieść* nie jest tożsama z psychodramą. Wskazuje na to osoba Mistrza Gry, który co prawda posiada wszystkie możliwości psychoterapeuty, ale przede wszystkim opowiada. Kreuje świat przedstawiony, wciela się w Bohaterów Niezależnych. W psychodramach na ogół nie uświadcza się scenariusza, tym bardziej tak szczegółowego. Terapeuta nie przyjmuje co rusz kolejnej roli z wielu postaci występujących w danym świecie, uwagę skupia na jednym uczestniku sesji wymagającym terapii. Pozostałe osoby w psychodramie mogą starać się pomóc, ale nie wychodzą na pierwszy plan. W RPG zachodzi całkowita równość, a MG opiekuje się rozgrywką. W RPG najważniejsze jest to, jak uczestnicy sesji podchodzą do odgrywanej przez siebie roli<sup>4</sup>.

W terapeutycznej psychodramie nie zawsze gra się rolę kogoś innego, a i w takim przypadku jest ona zbudowana ze względu na określone cechy uczestnika: te, które posiada lub – zdaniem terapeuty – powinien posiadać.

Psychodrama prowadzona przez graczy wymaga odegrania roli kogoś innego niż się jest w rzeczywistości.

„Poddawani terapii dopełniają swoje role, eksplorując własną psychikę – co jest rzeczywistym celem psychodramy”<sup>5</sup>.

Natomiast gracze postępują według zasad, jakimi kierowałaby się istota, posiadająca cechy osobowościowe ze swojej kart postaci.

„Większe znaczenie ma tu wiedza o INNYCH, choć podobnie jest dopełniana przez ich świadomość”<sup>6</sup>.

Jerzy Zygmunt Szeja unaocznia również punkty styczności gier fabularnych z metodą dramy. Drama winna kreować sytuacje, wskazywać problemy oraz szu-

---

<sup>3</sup> M. Seigt, *Co to jest RPG?* [on-line]. Dostępny w World Wide Web: <http://gryfabularne.blogspot.com/p/co-to-jest-rpg.html>.

<sup>4</sup> J.Z. Szeja, *Gry fabularne – nowe zjawisko kultury współczesne*, Kraków, Wydawnictwo Rabid, 2004, s. 17.

<sup>5</sup> Tamże, s. 19.

<sup>6</sup> Tamże.

kać sposobów ich rozwiązania przez „aktywne wchodzenie w rolę”. Warunek sine qua non to „autentyczne bycie w sytuacji i zaangażowanie. Uczestnik dramy nie gra kogoś, lecz jest sobą w nowych, nie zawsze doświadczanych na co dzień sytuacjach”<sup>7</sup>.

Praktyka pedagogiczna pokazuje jednak, że biorący udział w dramie mogą przyjmować rolę np. bohatera historycznego lub literackiego. Częściami składowymi dramy mogą być zbiorowe, ruchome obrazy, gesty, improwizacje.

„Bardzo rzadka jest statyczna tak jak typowa sesja interaktywnych opowieści.

Narracyjną grę fabularną od dramy odróżnia rola mistrza gry, który na bieżąco opisuje wyimaginowaną przestrzeń i spotykane przez graczy postacie”<sup>8</sup>.

W RPG bardzo dużą rolę odgrywa rzetelne i szczegółowe podanie głównych cech konstytuujących odtwarzaną postać jak i cały System gry (świat plus mechanika).

„Drama ma UCZYĆ ŻYCIA – także przez symulowane sytuacje, które nie muszą być ani motywowane, ani wzajemnie powiązane, ani wynikać z wcześniejszych działań postaci. Bohaterowie zazwyczaj nie mają wyraźnej przeszłości i dalekosiężnych planów. Gra fabularna jest SYMULACJĄ ŻYCIA, więc postacie te są stawiane wobec różnych wydarzeń, których układ ma charakter przyczynowo-skutkowy”<sup>9</sup>.

## Cele osiąmane dzięki RPG

Niezwykle ważnym efektem gier RPG jest **kształcenie dla kultury**. Pedagog, wchodząc w interakcję wychowawczą, ma dzięki nim możliwość pełniejszego i bardziej zrozumiałego dotarcia do wychowanka. Pomaga mu w tym wejście w oczywistą dla niego rolę Mistrza Gry i wykorzystanie jej do ustalenia prawidłowych standardów rozgrywki bez jego udziału, co jest przecież najczęściej spotykane<sup>10</sup>.

W optyce pedagogicznej naczelną rolę zajmuje uosobienie Mistrza Gry z Losem. Dzięki tej funkcji potrafi on szybko adaptować okoliczności i wydarzenia do działań graczy i przez to skutecznie wpływać na ich wybory i postawy.

Gros systemów daje okazję do oceniania graczy po skończonej sesji (podnosi poziom cech lub przyznaje punkty doświadczenia czy inne premie).

Podstawowym powodem, dla którego ktoś zostaje graczem, jest możliwość bycia kimś innym i w tej postaci przeżycia niezwykłych przygód.

---

<sup>7</sup> K. Pankowska, *Edukacja przez dramę*, Warszawa, WSiP, 1997, s. 30-31.

<sup>8</sup> Tamże, s. 20.

<sup>9</sup> Tamże.

<sup>10</sup> J.Z. Szeja, *Gry fabularne – nowe zjawisko kultury współczesnej*, Kraków, Wydawnictwo Rabid, 2004, s. 176.

Uczestnictwo w narracyjnych grach fabularnych według Jerzego Zygmunta Szei może prowadzić do realizacji wielu celów pedagogicznych. Najważniejsze z nich to:

- Ćwiczenie wyobraźni (cenna jest zwłaszcza zdolność do wizualizacji opisów słownych – niezbędna w czytaniu);
- Kształtowanie umiejętności odczuwania i zrozumienia sytuacji i psychiki innych ludzi, nawet należących do egzotycznych kultur, religii, ras;
- Wyczulenie na różnego rodzaju znaki kulturowe – takie jak stroje, zachowanie, przedmioty codziennego użytku, broń, artefakty, itp. (bez tej własności zaistnienie odgrywanej postaci w świecie danego systemu jest na dłuższą metę niemożliwe)<sup>11</sup>;
- Wchodzenie w interakcje słowne i emocjonalne (kształtowanie umiejętności komunikacyjnych);
- Kształcenie umiejętności grupowych działań teleologicznych (praca w zespole, współdziałanie z rywalizacją i bez niej);
- Absorbowanie wyobraźni uczniów i organizacja ich czasu (najczęściej czasu wolnego – na zajęciach w systemie klasowo-lekcyjnym ta metoda może być stosowana tylko w ograniczonym zakresie);
- Budowanie pozytywnych relacji między wychowawcami a wychowankami;
- Stwarzanie alternatywy potencjalnym członkom grup nieformalnych, socjalizacja – a nawet resocjalizacja;
- Wychowanie dla kultury słowa;  
oraz: kształtowanie postaw etycznych oraz skutecznych i wartościowych społecznie postaw życiowych<sup>12</sup>.

Nie jest za często spotykane, by literatura pozwalała na pełne utożsamienie z bohaterem, by jego życie i koleje losu były wprost namacalne, a co za tym idzie ciekawe i przejmujące. W RPG jest to zasługą braku dystansu implikującego jedność z bohaterem. Emocje rozbudzane przez uczestników sesji to gwarancja prawdziwego wczucia się w bohatera stojącego naprzeciw przeróżnych wyzwań. Jest to okazją do „wyciągania wniosków z niepowodzeń. Taka interaktywna nauka jest potężnym instrumentem wychowawczym”.

Pedagog – Mistrz Gry staje przed możliwością zastosowania nowych działań wychowawczych. I to od niego zależy wykorzystanie tej szansy. Jak zawsze musi odrzucić pokusę prostego prawienia morałów i zaangażować się na równi z wychowankami w ten proces.

„Bohaterowie muszą mieć realną możliwość wkroczenia na drogę bezprawia, a nawet zła – w tym leży siła oraz jedna z podstawowych zalet narracyjnych gier fabularnych. Zła w realnym życiu, uczniowie nie unikną.

---

<sup>11</sup> Tamże, s. 177.

<sup>12</sup> Tamże, s. 178.

Postać narracyjnej gry fabularnej, która wkroczyła na ścieżkę zła, musi – jak w życiu – czerpać ze swojego wyboru istotne korzyści. Wejście na drogę bezprawia może być stosunkowo łatwe i przyjemne, natomiast odwrót na stronę dobra raczej trudny<sup>13</sup>.

Narracyjne gry fabularne to niezwykle ciekawy i głęboki temat. Jak każde zjawisko wiąże się z szansami oraz zagrożeniami. Najważniejsze jest jednak to, by pamiętać, że jest to przede wszystkim zabawa, dobra zabawa.

---

<sup>13</sup> Tamże, s. 179.

## Zachęcanie do czytania na podstawie projektu eTwinning „Bookraft”

**Abstrakt.** Artykuł „Zachęcanie do czytania na podstawie projektu eTwinning Bookraft” przedstawia kilka aspektów pracy w projekcie czytelniczo-artystyczno-informatycznym realizowanym przez nauczycieli bibliotekarzy z Polski, Grecji i Cypru z uczniami w wieku od 10 do 19 lat w ramach europejskiego programu eTwinning. W artykule omawiam korzyści płynące z realizacji projektów za pomocą programu współpracy szkół eTwinning. Następnie prezentuję efekty pracy, jakie przynosi dobra współpraca zespołu. Dotyczy to pracy grupy uczniów, jak i współpracy nauczycieli. Współpraca w naszym projekcie była międzynarodowa i polegała na dzieleniu się wiedzą, umiejętnościami informatycznymi, wzajemnym inspirowaniu się i doskonaleniu w praktyce języka obcego. Ważnym elementem projektu było komunikowanie się. Aby wykonać określone zadanie konieczna była korespondencja mailowa, a następnie czaty i wideokonferencje Skype. Kolejny aspekt projektu to różnorodność. W tym zagadnieniu przedstawiam wpływ różnorodności narodowej i kulturowej na efekty projektu. Głównym jednak wątkiem tego zagadnienia jest szczegółowe omówienie zadań wykonanych w ramach projektu, których celem było zachęcenie młodych ludzi do obcowania i czytania różnych tekstów kultury. Opisuję tu prace uczniów związane z rękodziełem, jak i wykonane za pomocą narzędzi internetowych. W pracach tych nawiązujemy do dziedzictwa kulturowego partnerów projektu, historii, szeroko pojętej sztuki, w tym malarstwa, teatru, tańca oraz muzyki i rękodzieła. Kolejny moduł to przedstawienie zalet łączenia tradycyjnych metod pracy z nowoczesnością: Internetem, programami komputerowymi, blogami. Na koniec piszę o sukcesie projektu w Polsce i za granicą. Podaję też linki odsyłające do różnych materiałów o projekcie „Bookraft” w Internecie.

**Słowa kluczowe:** Bookraft, eTwinning, projekt edukacyjny, czytanie, craft.

Pomoc uczniom – czytelnikom w odkrywaniu radości płynącej z czytania jest jednym z najważniejszych zadań, które możemy wykonywać jako bibliotekarze, nauczyciele i rodzice, mimo że wymaga to poświęcenia własnego czasu i energii. Obecnie nie tylko dzieci i młodzież, ale i dorośli często utożsamiają czytanie z wysiłkiem, a nie przyjemnością. W rezultacie tracą pasję i chęć czytania. Nastolatki mówią: „Czytanie jest nudne. Nie mam czasu na czytanie. To zbyt trudne. Ja tego nie rozumiem. To nieważne. To nie jest zabawne ani modne”.

Czy jest jakiś sposób, by to zmienić? Po pierwsze, to kwestia znalezienia i zrozumienia powodów, dlaczego ktoś nie lubi i nie chce czytać. Naszym zadaniem

jest zdecydować, jaki sposób będzie najlepszy do zmotywowania czytelnika, by odkrywał, czasem na nowo, że czytanie może być proste, zabawne i przyjemne. By to osiągnąć, czytelnicy muszą być zaangażowani w różne rodzaje czytania na wielu poziomach. To zapewni wszystkim sukces. Przykładem takiego uczenia czytania dla przyjemności i zabawy jest projekt „Bookraft”.

Oferuje on wsparcie dla bibliotekarzy i nauczycieli różnych przedmiotów pracujących z czytelnikami i uczniami na różnym szczeblu edukacji i niezależnie od kraju, gdyż był realizowany w języku angielskim. Projekt podaje informacje o czytaniu, książkach i pracy z nimi oraz innymi tekstami kultury. Może być inspiracją lub bazą gotowych materiałów edukacyjnych. Projekt realizowano w bibliotece szkolnej Gimnazjum nr 3 w Lublinie w terminie kwiecień – październik 2010 w ramach programu eTwinning.

W projekcie „Bookraft” wzięło udział dziewięciu gimnazjalistów. Wspólnie z partnerami z Grecji i Cypru uczniowie realizowali zadania skupione wokół książki rozumianej tradycyjnie i jako dzieło sztuki. Celem projektu było wykorzystanie narzędzi komputerowych i informacyjnych do przedstawienia różnorodnych działań twórczych uczniów związanych z książką, biblioteką i czytaniem. Tworząc interaktywne prace i inspirując się nawzajem, uczniowie starali się zachęcać rówieśników i młodszych kolegów do czytania i obcowania z książką przez tworzenie rękodzieła i interaktywne prace komputerowe. Efekty projektu „Bookraft” eTwinning uczniowie prezentowali na wspólnym blogu [www.etwinningbookraft.blogspot.com](http://www.etwinningbookraft.blogspot.com).

Główne działania w projekcie zachęcające do czytania i pracy z książką skupiają się na kilku działach: rękodzieło, dziedzictwo kulturowe, teatr, sztuka, muzyka, taniec, fotografia, wykorzystanie nowoczesnej technologii. Wszystkie działania wypracowano we współpracy z partnerami i w grupach, przez wzajemne inspirowanie się i interakcję. Prace powstały w szkolnych bibliotekach, a co najważniejsze, często są zabawne i atrakcyjne w odbiorze, bo łączą tradycję z nowoczesnością.

## Dlaczego eTwinning?

eTwinning to jeden z programów europejskich dla szkół, którego celem jest łączenie i współpraca bliźniaczych przedszkoli, szkół podstawowych, gimnazjów i szkół ponadgimnazjalnych w Europie za pośrednictwem mediów elektronicznych, Internetu oraz promowanie doksztalcania nauczycieli<sup>1</sup>. Jeden z modułów polskiego programu eTwinning nazwany „eTwinning w szkolnej bibliotece” jest skierowany do nauczycieli bibliotekarzy. W ramach programu uczniowie i na-

---

<sup>1</sup> [www.etwinning.pl](http://www.etwinning.pl) ; [www.etwinning.net](http://www.etwinning.net).

uczyciele mogą poznawać się, wymieniać doświadczeniami i realizować projekt za pomocą platformy komunikacyjnej Twinspace. Dzięki programowi nauczyciele bibliotekarze i uczniowie mogą odnosić sukcesy przez zdobywanie odznak jakości, nagród krajowych i europejskich. Przy okazji eTwinning przyczynia się do promocji biblioteki w środowisku szkolnym jako agendy włączającej się w proces uczenia i realizacji podstaw programowych. eTwinning chętnie przyznaje nagrody krajowe lub europejskie, a w ten sposób rozśławia w kraju i za granicą pracę nauczycieli bibliotekarzy i uczniów-czytelników. Dodatkowo eTwinning wymaga jedynie zaplanowania projektu, a uwalnia nas od biurokracji, wnioskowania i rozliczania się. eTwinning jest też atrakcyjnym, bo nowoczesnym programem. Współczesne biblioteki szkolne jako multimedialne centra informacji posiadają narzędzia do realizacji projektów eTwinning: komputery z dostępem do Internetu, drukarki, skanery, cyfrowe aparaty fotograficzne, kamery wideo, oprogramowanie, projektory multimedialne itp. Realizacja projektu eTwinning może zachęcić do powiększenia bazy nowoczesnego sprzętu biblioteki przez zakup lub wygraną.

## **Dlaczego ważna jest współpraca?**

Założeniem projektów eTwinning jest współpraca z partnerami z zagranicy i Polski. Każdy zrealizowany projekt powinien być efektem wspólnych kreatywnych działań partnerskich, a nie pracy indywidualnych osób. Tylko praca zespołowa i partnerska oraz interakcja zapewnia sukces i motywuje do dalszej pracy. Projekt „Bookraft” to kilka miesięcy systematycznej i intensywnej pracy partnerskiej niemalże każdego dnia.

„Bookraft” był realizowany wspólnie z partnerami z Grecji, Cypru i Polski. Szkołami partnerskimi były: 1 Geniko Lykeio Elefsinas z Grecji z założycielką panią Helen Karavanidou oraz Agios Stylianos Primary School z Cypru z koordynatorem Chrysanthea Papaconstantinou i Gimnazjum nr 3 z Lublina z koordynatorem Anetą Szadziewską. Projekt współtworzyły jeszcze dwie szkoły: 5 Gimnazjum z Serres w Grecji i Zespół Szkół Zawodowych w Bogatyni.

Współpraca w projekcie była zaplanowana, przebiegała etapami, rozwijała się i ewoluowała. Pierwszym dwutygodniowym etapem współpracy było ustalanie wspólnego planu pracy nad projektem, celów i zadań. Kolejny etap to trzy miesiące (kwiecień-czerwiec 2010) interaktywnej, praktycznej i twórczej współpracy partnerskiej, grupowej i indywidualnej głównie z Grecją. Systematyczne, jak i spontaniczne wirtualne spotkania, często pozaszkolne i weekendowe, owocowały nowymi pomysłami. Był to czas dzielenia się wiedzą, poznawania nowych narzędzi, uczenia się i inspirowania. Atmosfera współpracy w grupie i z partnerami

pozwalą na tworzenie atrakcyjnych w odbiorze i efektownych prac partnerskich, które zamieszczaliśmy na udostępnianym publicznie blogu oraz platformie Twin-Space programu eTwinning. Faza trzecia projektu to miesiące wakacyjne oraz wrzesień i październik nowego roku szkolnego. W tym czasie w ramach odpoczynku i relaksu nadal utrzymywano kontakt za pomocą narzędzi komunikacyjnych, a na blogu prezentowaliśmy książkowo-wakacyjne przygody. Początek roku szkolnego to czas na wspólne zakończenie projektu, ewaluację, ocenę końcową i wnioskowanie o nagrody.

W naszym partnerstwie wiele czerpaliśmy od siebie i kontynuowaliśmy rozpoczęte przez uczestników prace. Nasz partner z Grecji – założyciel projektu, pani Helen Karavanidou, była dla nas pomocnym przewodnikiem. Uczyla krok po kroku jak rozpocząć projekt, w jakim zmierzać kierunku, jak korzystać z darmowych zasobów i narzędzi internetowych, zdobywać kolejne odznaki. Cenne było to, że zawsze uwzględniano nasze zdanie i opinię. Wiele dyskutowaliśmy, zanim zamieściliśmy dany materiał na blogu. Po wspólnych ustaleniach mogliśmy edytować różne prace, coś dodawać i zmieniać. Partnerzy byli dla nas ekspertami, którzy chętnie dzielili się z nami swoim doświadczeniem. Wcześniej nie zdawaliśmy sobie sprawy, jak proste i dostępne narzędzia internetowe mogą być pomocne w codziennej pracy z czytelnikiem, w pracy każdej biblioteki.

Nasza współpraca doprowadziła do wielu sukcesów i radości, gdyż była oparta na zasadzie poszanowania i zrozumienia. Szacunek do stylu pracy uczniów i nauczycieli oraz podmiotowe traktowanie każdego na zasadzie równości oraz elastyczność spowodowały, że nasze partnerstwo zaowocowało wieloma pomysłami na pracę z książką, a biblioteki już nie są takie jak przed projektem. Teraz są „odświeżone”, otwarte, kreatywne, tolerancyjne i nowoczesne.

Projekt „Bookraft” rozwijał się dzięki systematycznej współpracy. Komunikowanie się służyło rozmowom o projekcie, a dodatkowo pomagało lepiej poznać się i dowiedzieć o metodach i funkcjonowaniu bibliotek w Grecji.

Współpraca dotyczyła również pracy zespołowej w danej grupie narodowej. Projektu nie realizowałam sama, ale współdziałając z nauczycielem bibliotekarzem. W zależności od naszych umiejętności i otwartości wspieraliśmy się w prowadzeniu zajęć dla czytelników i dzieliliśmy się na forum projektu swoją wiedzą. Nauczycielem pomocnym w projekcie była też anglistka. Jako profesjonalista wspierała nas głównie w tłumaczeniu ważnych aplikacji o nagrody oraz podczas wideokonferencji, na które zapraszaliśmy gości.

Partnerstwo współtworzyli też sami uczniowie zarówno w obrębie grup narodowych, jak i w relacjach międzynarodowych i międzykulturowych. Uczniowie współpracowali, wykonując interaktywne zadania projektowe. Aby je wspólnie zrealizować, musieli się ze sobą komunikować. Dzięki temu mogli obserwować efekty pracy partnerów, analizować, a następnie kontynuować ją i uzupełniać

tak, by w efekcie powstała wspólna i interaktywna praca w postaci audiobooków, prezentacji multimedialnych, piosenek, konkursów, pocztówek, kalendarzy. Elastyczność projektu i poszanowanie partnerstwa pozwalały na powstawanie prac oraz działań na wzór i podobieństwo prac partnerów (listy książek polecanych do przeczytania, odtąnczenie tańców narodowych: zorby i poloneza, maratony czytelnicze, listy utworów muzycznych do słuchania w czasie czytania). W ten sposób każda z grup inspirowała i motywowała do pracy grupę partnerską. Zasada otwartości pozwoliła gimnazjalistom i licealistom zachęcić młodszych partnerów z Cypru, Grecji i Polski do prezentowania swoich prac.

W projekcie nikt nie był anonimowy i obecny wirtualnie tylko w postaci „awatara”. Taka atmosfera partnerstwa i charakter współpracy sprzyjały realizacji projektu. Brak konfliktów, przełamywanie barier językowych i kulturowych, efektywne komunikowanie się, wspólna praca wpłynęły na rozwój, efekty i sukcesy projektu.

## **Dlaczego stawiam na różnorodność?**

„Bookraft” to wyraz powstały z dwóch słów pochodzących z języka angielskiego „book” – książka i „craft” – rękodzieło. Tak nietuzinkowo nazwany projekt miał pobudzić uczniów i nauczycieli do podjęcia pracy nad realizacją projektu. Dość oryginalnie ujęty temat miał zmotywować uczniów do udziału w projekcie w czasie wolnym od zajęć lekcyjnych oraz gwarantował atrakcyjne działania i sukces projektu. Niejednoznaczny temat projektu miał sugerować, że każdy czytelnik będzie mógł w nim znaleźć coś dla siebie, zrealizować swoje pomysły, rozwinąć swoje zainteresowania, pokazać swoje hobby oraz odnieść indywidualny i grupowy sukces. Na tym miała polegać jego różnorodność.

Inny aspekt różnorodności projektu to jego uczestnicy. W polskiej grupie znaleźli się uczniowie z różnych klas. Byli to czytelnicy wymagający, uczniowie zaprzyjaźnieni z biblioteką, jej bywalcy, ale i gimnazjaliści mniej czytający oraz ci, którzy byli zainteresowani rękodziełem i pasjonaci technologii komputerowej. Wśród Greków znaleźli się uczniowie z uzdolnieniami artystycznymi, w tym plastycznymi i muzycznymi, którzy nie stronili od książki, a także i dyslektycy. Nasz projekt był na tyle różnorodny, że spodobał się też młodszym partnerom ze szkół podstawowych. Dołączyli więc uczniowie z Bogatyni i klasa z Cypru. W ten sposób starsi czytelnicy mogli promować czytanie wśród młodszych.

Projekt „Bookraft” był metodą na rozwijanie pasji i talentów uczniów oraz samą promocją poszczególnych uczestników. W projekcie uczniowie sami wybierali takie zadania do wykonania, które dotyczyły ich różnorodnych talentów, m. in. artystycznych, fotograficznych, informatycznych, językowych i muzycznych.

Dla jednych najciekawsze były zadania z wykorzystaniem komputera, dla innych zajęcia z rękodzieła. Dzięki udziałowi w projekcie „Bookraft” mogli też odkryć swoje nieznane dotąd kompetencje, odnajdując przyjemność w wykonywaniu prac artystycznych, filmie, w śpiewie i tańcu. Zdobyli też niećwiczone zbyt często na lekcjach przedmiotowych umiejętności aktorskie i kształcili sztukę autoprezentacji. Polubili pracę z kamerą i aparatem fotograficznym. Jedni byli aktorami, inni modelami, a jeszcze inni prezenterami i „fachowcami” od spraw technicznych. Wszyscy uczestniczyli w zajęciach z rękodzieła, gdzie często po raz pierwszy tworzyli artystyczne przedmioty techniką *découpage*’u, origami i scrapbookingu.

Różnorodność to też międzynarodowy charakter projektu. Nieznani nam do tej pory bezpośrednio Grecy i Cypryjczycy oraz ich dziedzictwo kulturowe miały być kolejnym elementem zapewniającym atrakcyjność projektu. Udział uczniów z kilku kultur miał być okazją, aby poznać różne spojrzenia na dziedzictwo kulturowe, aby je przybliżyć przez książkę i pracę ze słowem.

Różnorodność to też język projektu. Komunikowaliśmy się po angielsku. Dla nikogo nie był to język ojczysty. Była to jednak szansa na podniesienie swoich kompetencji językowych. Tworzenie wypowiedzi, komentarze na blogu, redagowanie podpisów w filmach i prezentacjach multimedialnych, rozmowy „na żywo” podczas czatów i wideokonferencji przyczyniły się do integracji grup uczniów i nauczycieli. Użycie języka angielskiego w praktyce pomogło nam lepiej się poznać i zrozumieć. Dodatkowo Grecy zamieszczali wpisy blogowe po grecku po to, aby młodszy uczestnicy projektu z Cypru mogli jak najwięcej skorzystać z prac starszych kolegów.

Największą różnorodność w projekcie możemy zaobserwować w wykonanych zadaniach.

Pierwsze zadanie polegało na przedstawieniu siebie i swojego miasta w postaci dowolnej książki. Prezentując siebie, uczniowie wykonali książeczki origami i dodatkowo, z myślą o młodszych uczestnikach projektu, przygotowali prezentację „Jak zrobić książeczkę origami krok po kroku?”. Grecy partnerzy przybliżyli nam swoje miasto, prezentując albumy dostępne w ich bibliotece przedstawione w postaci książki-słajdów i komentarzy uczniów. Zadanie to służyło wzajemnemu poznaniu się i pomogło przygotować się do pierwszego czatu na Twinspace.

Rozpoczęcie projektu w kwietniu nie było przypadkowe. Miesiąc ten ma w swoim kalendarzu dwie ważne daty dla miłośników książki. Pierwsze święto to Światowy Dzień Książek dla dzieci (2 kwietnia). Z tej okazji przygotowano konkurs związany z baśnią „Ołowiany żołnierz” Hansa Christiana Andersena, dostępny on-line. Z kolei Światowy Dzień Książki i Praw Autorskich (23 kwietnia) był okazją do zorganizowania kilkugodzinnego „Maratonu czytelniczego”. W tym dniu gośćmi w bibliotece szkolnej byli nie tylko uczestnicy projektu, ale również inni uczniowie, całe klasy z wychowawcami, nauczyciele i pani dyrektor.

Wszyscy kolejno przez kilka godzin czytali głośno fragmenty swoich ulubionych lektur. Niektórzy po raz pierwszy z tak wielką przyjemnością czytali głośno książkę przed swoimi rówieśnikami i w specjalnie przygotowanym miejscu w bibliotece. Uczniowie z Grecji, wzorem kolegów, przygotowali maraton głośnego czytania w czerwcu z okazji Dnia świętego Hieronima – patrona bibliotek i bibliotekarzy. Święta książek znakomicie komponowały się ze Światowym Dniem Ziemi. Ogłosiliśmy wielką zbiórkę makulatury. Wspólnie z partnerami wykorzystaliśmy zużyte papiery, stare magazyny i gazety dostępne w bibliotece do stworzenia papierowego rękodzieła. Powstały rzeźby książkowe, ozdobne torebki na prezenty, korale oraz pocztówki z ulubionymi cytatami. W ten sposób promowaliśmy recykling i ograniczenie wycinania drzew. Przez prezentację „Daj szansę Ziemi” zachęcaliśmy do ochrony planety. Uświadamialiśmy, że gdy zniszczymy Ziemię nie będziemy mogli czytać. Zdjęcia z prezentacji z krajobrazami Grecji i podpisy do nich w formie pytań, np.: „Jak moglibyśmy czytać, gdyby nie było powietrza? Jak mogłyby istnieć książki, gdyby nie było drzew? Co byłoby z czytelnikami, gdyby nie było ogrodów?” stały się zachętą do refleksji i dyskusji na temat funkcji książki i czytania. Interpretowaliśmy słowa Franza Kafki „A book is an axe for the frozen sea within us” i tytuły książek z wystaw bibliotecznych. Powstały zabawne prezentacje „Idealny czytelnik” i „Dlaczego warto czytać?”. W prezentacji „Przylapani na czytaniu” podpatrywaliśmy czytających znanych ludzi (aktorów, polityków, pisarzy). Akcję kontynuowaliśmy w wakacje, fotografując w czasie podróży czytających turystów i pomniki z motywem książki. W ten sposób uczniowie udowadniali, że czytanie jest trendy, bo jest wszechobecne. Jedna z uczennic przygotowała konkurs czytelniczy w postaci prezentacji multimedialnej. Powstały również top listy ulubionych i najpoczytniejszych książek oraz listy utworów muzycznych chętnie słuchanych przez młodzież podczas czytania. Często powtarzające się tytuły książek i piosenek, prawidłowe odpowiedzi na pytania konkursowe pokazały, że młodzi ludzie z różnych zakątków Europy są do siebie podobni mimo różnic kulturowych, a książka jest elementem, który ich łączy i jeszcze bardziej zbliża. Czytają podobny rodzaj literatury, poznają klasykę i sięgają po bestsellery.

W ramach wspólnego czytania przygotowywaliśmy też eobooki. Zadanie to obejmowało: nagrania czytanych fragmentów *Hamleta* i *Romea i Julii* Williama Szekspira w językach ojczystych, opracowanie podpisów w języku angielskim, namalowanie ilustracji do książek, zgromadzenie fotografii i materiału ilustracyjnego do tekstów, scalenie materiału i przedstawienie za pomocą You Tube. W ten sposób powstał ebook „Polski Romeo spotyka grecką Julię” oraz prezentacje z wykorzystaniem dramatu *Antyгона* Sofoklesa i *Różnych wariacji sztuk Szekspira*. Praca nad europejskim dziedzictwem literackim zainspirowała nas do wykonania greckich masek antycznych i masek bohaterów Szekspirowskich w postaci rękodzieła i za pomocą technologii komputerowej. Zanim maski zostały

wydrukowane, wykorzystaliśmy do ich stworzenia zdjęcia portretowe uczniów i program do edycji zdjęć.

Uczestnikami projektu byli także uczniowie zaprzyjaźnieni z biblioteką i miłośnicy książek. Grecy to członkowie „Klubu Czytelniczego Aroma 7”, którzy szukali inspiracji i nowych pomysłów do pracy w klubie. Zapoznali nas z niecodzienną historią jednego z członków ich klubu – Telisa, psa i honorowego ambasadora biblioteki i klubu. Smutna historia wiernego przyjaciela uczniów zachęciła nas do zapoznania ich z opowieścią o bibliotecznym kocie Deweyu na podstawie książki *Wielki kot w małym mieście* i sięgnięcia do książek, których bohaterami są zwierzęta. Współpracujący z nami uczniowie z Bogatyni zaprojektowali własnego ambasadora biblioteki – Pinię, figurkę z modeliny. Z czasem powstała cała kolekcja figurek Pini zasiadających na półkach bibliotecznych. W zależności od wyglądu ich rolę nadal jest promowanie określonego rodzaju literatury.

Dla wielu czytelników biblioteki to magiczne miejsca, dlatego miesiąc maj nazwaliśmy miesiącem „Magii bibliotek”. W majowym Tygodniu Bibliotek odwiedziliśmy biblioteki miejskie. Uczniowie mieli okazję rozpocząć przygodę z historią książki. Po raz pierwszy oglądali manuskrypty, starodruki, pamiętniki, atlasy i pocztówki z dawnych wieków. Wizyty w bibliotekach naprowadziły uczniów z Grecji na odszukanie i zapoznanie nas z historią najstarszej książki w ich bibliotece. Lekcja z historii książki przygotowała uczniów do pracy nad inicjałami. Ręcznie namalowane inicjały posłużyły do wykonania ebooka „Nasza książka z cytatami o książce” i pozwoliły przenieść się w czasy średniowiecznych skrybów. Nasi partnerzy przygotowali test on-line z historii książki i zachęcili do odwiedzenia wirtualnego muzeum manuskryptów. Magię biblioteki dostrzegliśmy również w czasie sesji fotograficznej biblioteki odkrywanej za pośrednictwem różnych przedmiotów: szkła, papieru, kwiatów. Przysłowie „Książka jest jak ogród trzymany w kieszeni” nasunęło nam pomysł zamiany bibliotek w magiczne czytelnicze ogrody. Zademonstrowaliśmy je w postaci zdjęć i slajdów. Bajkowa i kwiatowa atmosfera do czytania były krokiem do wykonania zadań na temat: „Sztuka pomaga odkrywać przyjemność czytania, książka uczy poznawać sztukę”. Zagadki związane z obrazami (Kto jest autorem prezentowanego dzieła malarskiego? Które dzieło malarskie jest oryginałem? Kogo rozpoznajesz na obrazie?) pozwoliły uczniom wcielić się w rolę detektywów prowadzących śledztwo nad odkryciem tajemnicy dzieł artystycznych i skłoniły do wyszukiwania odpowiedzi w albumach bibliotecznych i Internecie. Jednocześnie była to okazja do zaprezentowania artystycznych talentów uczniów. Jedni malowali własne obrazy: „Leśna biblioteka”, „Raj czytelnika” (pokazany w formie prezentacji – miksu elementów dzieł Moneta, Homera i uczennicy), inni tworzyli rzeźby z książek i projektowali półki na książki.

W czerwcu rozpoczęliśmy miesiąc „Metamorfozy bibliotek”. W tym czasie powstały kolejne prace artystyczne: zakładki do książek wykonane techniką decoupage’u, za pomocą szablonów, odlewów gipsowych, scrapbookingu i programów graficznych. Przyjaciele z Grecji zorganizowali spotkanie „Bookmarks. Happy thriller” z jednym z największych kolekcjonerów zakładek do książek w Europie. Uczniowie promowali też ekologiczną modę inspirowaną książką. Przygotowali biżuterię i ubrania wykonane z materiałów ekologicznych i dostępnych w bibliotekach: z papieru, płyt CD, folii, gazet, zakładek do książek. Oprócz tego powstały komputerowe kreacje nauczycielek jako papierowych lalek i rozpoczęły się prace do kalendarza „Piękno czytania”. Wykonanie kalendarza było zadaniem etapowym. Obejmowało: wyszukanie w Internecie obrazów kobiet czytających i dokonanie ich selekcji, zgromadzenie rekwizytów niezbędnych do wykonania fotograficznych replik obrazów, zorganizowanie sesji zdjęciowej w plenerze, obróbka zdjęć i opracowanie graficzne kalendarza. Kalendarz ze zdjęciami uczennic jako dzieł malarskich został udostępniony w wersji elektronicznej do pobrania w dwóch formatach na blogu.

Zadania skupione wokół książki i działań artystycznych nie dotyczyły jedynie malarstwa, rzeźby i rękodzieła. Uczniowie, poznając kulturę partnerów, przekształcili biblioteki w tańczące i muzykujące ośrodki kultury. W scenerii książek i bibliotek Polki zatańczyły zorbę, a Greczynki poloneza. W efekcie powstały barwne i zabawne filmy z animacjami. Dodatkowym zajęciem artystycznym było muzykowanie z gitarami podczas wspólnych wideokonferencji w czytelnii. Ulubionym przebojem był utwór „Knockin’ on haven’s door” Guns N’Roses i uczniowska przeróbka piosenki Michaela Jacksona „We are the world” przekształcona w hit „We are eTwinning”.

## **Dlaczego łączyć nowoczesność z tradycją?**

„Bookraft” był pierwszym edukacyjnym projektem eTwinning prowadzonym w Gimnazjum nr 3 w Lublinie przez nauczycieli bibliotekarzy. Partnerstwo, różnorodność grup, osób i zadań pozwoliły na tworzenie atrakcyjnych w odbiorze prac projektowych, które zamieszczaliśmy na udostępnianym publicznie blogu (<http://etwinningbookraft.blogspot.com>) oraz platformie TwinSpace (<http://new-twinspace.etwinning.net/web/p28256/welcome>).

Interaktywne pomysły uczniów mogły powstać wyłącznie dzięki wykorzystaniu w pracy multimediiów, komputerowych narzędzi informacyjnych i komunikacyjnych. Wyzwaniem w projekcie było zastosowanie po raz pierwszy w pracy biblioteki szkolnej narzędzi Web 2.0. Wspólnie z uczniami i samodzielnie wyszukiwaliśmy je w Internecie, poznawaliśmy ich użycie i dostosowywaliśmy do

potrzeb projektu. Dzięki temu uczniowie wykorzystywali nieznane im narzędzia oraz takie, którymi do tej pory posługiwali się w celach rozrywki, a nie w edukacji. Po raz pierwszy sposoby komunikowania się były różne (maile, czat, Skype), co pozwalało na szybki i bezpośredni transfer danych i informacji, a także wspólną naukę. Dzięki temu koordynatorzy projektu, nauczyciele współpracujący i uczniowie systematycznie tworzyli interaktywne prace i modernizowali założony na cele projektu blog.

Realizując projekt, często korzystaliśmy z aparatów fotograficznych i programów do obróbki zdjęć (Adobe Photoshop, Sony Vegas, Gimp, FotoOffice3, FotoSketcher, FotoScape). Wśród wykorzystanych narzędzi znalazły się programy przydatne do nagrywania filmów, dźwięku i muzyki (Audacity, eSpeech, Movie Maker, Nero). Atrakcyjność ręcznie wykonanych prac uczniów podnosiło pokazanie ich na blogu dzięki narzędziom open source (Sidle, Slideboom, YouTube, Animoto, blogger). Do wykonywania zadań projektowych przydatne były: Microsoft Office, Microsoft Groove, Camtasia oraz przeglądarki internetowe i platformy społecznościowe (Facebook, Twitter).

Ważnym elementem projektu było porozumiewanie się za pomocą internetowych komunikatorów i narzędzi, jak mail, czat, Skype. Podczas wspólnych wideokonferencji uczniowie bliżej poznawali się oraz wzajemnie inspirowali i zachęcali do szukania nowych pomysłów, które pokażą ich talenty i umiejętności. Była to też okazja do zainicjowania nowych przedsięwzięć promujących ideę czytania. Rozmowy i ustalenia były utrudnione, gdyż porozumiewali się w języku obcym. Komunikowanie się uczniów odbywało się w szkole podczas wspólnych i systematycznych czatów na TwinSpace i przez Skype w czytelnicy biblioteki szkolnej, a także indywidualnie w domu. Komunikacja i wideokonferencje były nową formą pracy dla nauczycieli, a dla uczniów pierwszą w szkole metodą na poznawanie rówieśników z innego obszaru kulturowego. Rozmowy na linii nauczyciel-nauczyciel, nauczyciel-uczniowie, uczniowie-uczniowie sprzyjały nauce, planowaniu, organizacji i wykonywaniu pracy. Nowoczesność pomogła nam przełamać bariery językowe i stereotypy oraz wpłynęła na naszą postawę. Stawaliśmy się coraz bardziej otwarci i przyjaźni, coraz chętniej sięgaliśmy po nowoczesne narzędzia komputerowe Web 2.0.

## **Dlaczego sukces?**

Powyższe składowe projektu przyczyniły się do sukcesów „Bookraftu”. Blog z oryginalnym materiałem edukacyjnym spełnia swoje funkcje, gdyż korzystają z niego uczniowie, nauczyciele i bibliotekarze, wykorzystują do nauki i rozrywki, do pracy z uczniami i czytelnikami. Wykorzystanie technologii komputerowej,

atrakcyjnej i przystępnej dla uczniów i nauczycieli, wprowadzenie innowacyjnych w nauczaniu i pracy pedagogicznej biblioteki szkolnej metod pracy wpłynęły na zainteresowanie uczniów czytaniem, książką, biblioteką oraz sztuką. Projekt udowodnił, że biblioteka – multimedialne centrum informacji jest miejscem niezbędnym w edukacji i spełnia zadania interdyscyplinarnej pracowni przedmiotowej oraz jest miejscem na efektywne wykorzystanie czasu wolnego czytelników, rozwijanie i promowanie ich pasji i zainteresowań.

eTwinning, współpraca, nowoczesność, różnorodność oraz ważne i zawsze aktualne tematy związane z książką i czytaniem stały się ważnymi elementami decydującymi o sukcesie projektu.

Projekt „Bookraft” wyróżniony został kilka razy: znalazł się na topiście 50 najlepszych projektów Elearning Award 2010, zdobył Certyfikat Jakości, Krajową Odznakę Jakości oraz pierwszą Nagrodę Europejską eTwinning 2011 w kategorii 16-19 lat i II miejsce w kategorii „eTwinning w szkolnej bibliotece” w VII edycji krajowego konkursu „Nasz projekt eTwinning 2011”. Realizatorzy projektu – nauczyciele i uczniowie z Grecji, Cypru i Polski – spotkali się na Konferencji i obozie eTwinning, a grupa polska na ceremonii rozdania nagród krajowych w Toruniu.



Fot. 1. Z kalendarza „Reading beauty”  
Fot. A. Szadziewska



Fot. 2. O Grecji w bibliotece szkolnej Gimnazjum nr 3 w Lublinie  
Fot. A. Szadziewska



Fot. 3. Ceremonia rozdania nagród europejskich eTwinning w Budapeszcie  
Fot. G. Więckowska



Fot. 4. Reading corner-kącik czytelniczy w bibliotece szkolnej  
w Elefsina w Grecji  
Fot. H. Karavanidou



Fot. 5. Z kalendarza „Reading beauty”  
Fot. A. Kurdziel



Fot. 6. Z kalendarza „Reading beauty”  
Fot. A. Kurdziel



Fot. 7. Forest library – Leśna biblioteka  
Fot. N. Mantikou



Fot. 8. Szekspirowska maska Gertrudy  
Fot. N. Mantikou



Fot. 9. Miesiąc metamorfozy biblioteki  
Fot. A. Szadziewska



Fot. 10. Okładka kalendarza „Reading beauty”  
Fot. N. Mantikou



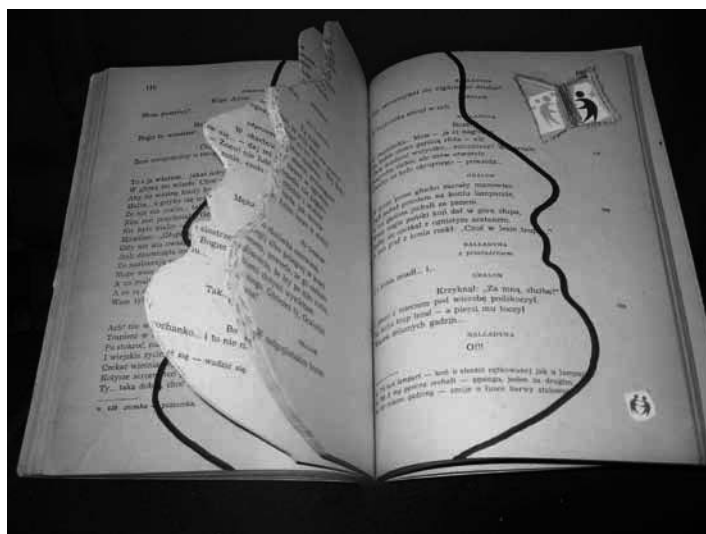
Fot. 11. Karta biblioteczna  
Fot. M. Iwaniak



Fot. 12. Z kalendarza „Reading beauty”  
Fot. N. Mantikou



Fot. 13. Maski Szekspirowskie  
Fot. A. Szadziewska



Fot. 14. Książkowa rzeźba  
Fot. A. Szadziewska



Fot. 15. Okładka kalendarza „Reading beauty”

Fot. N. Mantikou



Fot. 16. Z kalendarza „Reading beauty”

Fot. A. Szadziewska



Fot. 17. Książki origami  
Fot. A. Szadziewska

## Działalność kulturalna bibliotek naukowych – nieograniczone możliwości na przykładzie PAN Biblioteki Kórnickiej

**Abstrakt.** Artykuł dotyczy kulturotwórczej roli bibliotek, w tym w szczególności bibliotek naukowych oraz podkreśla coraz silniejszą potrzebę angażowania się tych instytucji w działalność związaną z budowaniem marki i prestiżu. Do omówienia tego zagadnienia Autorki wykorzystały przykład jednej ze znaczących instytucji tego typu w Polsce, mianowicie Biblioteki Kórnickiej Polskiej Akademii Nauk. W pierwszej części referatu przedstawiono bieżące problemy spadku czytelnictwa i zainteresowania rynkiem książki w kontekście zmieniającej się dynamicznie roli bibliotek naukowych. Autorki podkreśliły, że w obliczu wspomnianych problemów nie sposób zamykać się w czytelnich i czekać, aż użytkownik sam do nas przyjdzie, gdyż taka postawa prowadzi jedynie do jeszcze większego spadku zainteresowania naszymi zbiorami, a co za tym idzie coraz mniejszymi szansami na zdobycie ewentualnego dofinansowania na opiekę i zabezpieczenie cennego księgozbioru. W dalszej części artykułu Autorki zaznaczyły, że każda biblioteka powinna starać się budować swoją markę wokół swoich największych atutów, którymi w przypadku Biblioteki Kórnickiej PAN określiły zbiory specjalne oraz tradycję. W kolejnych akapitach znajduje się opis działań kulturotwórczych związanych ściśle z wymienionymi elementami podjętych w ostatnich latach przez bibliotekę, na czele z czołowym projektem „Najcenniejsze klejnoty kultury – spotkania Kórnickie” realizowanym w tej instytucji od początku 2011 roku.

**Słowa kluczowe:** Biblioteka Kórnicka PAN, biblioteki naukowe, projekty unijne, public relations w bibliotekach, marketing w bibliotekach, działalność kulturalna, zbiory specjalne.

Mimo podejmowanej od lat dyskusji na temat wizerunku bibliotek i bibliotekarza w polskim społeczeństwie wciąż funkcjonuje pewien stereotyp tej instytucji i zawodu, z którego wynika, że biblioteki to miejsca nudne, a często nawet nieco straszne i odpychające<sup>1</sup>. To ostatnie wrażenie szczególnie odnosi się do bibliotek naukowych. W opiniach setki studentów Wydziału Historycznego UAM, wśród

---

<sup>1</sup> Zob. choćby: A. Firlej-Buzon, *Bibliotekarz – stereotypy, uprzedzenia oraz perspektywy promocji wizerunku*, w: *Public relations. Biblioteki, wydawnictwa, informacja naukowa, uczelnie*, red. M. Kocójowa, Kraków 2004, s. 163–168, czy ostatnio A. Kleiber, *Wygrać ze stereotypami*, „Bibliotekarz” 1/2010, s. 12-16, tu również dalsza literatura.

których w 2008 roku przeprowadzono ankietę na temat znajomości PAN Biblioteki Kórnickiej w zestawie odpowiedzi na pytanie o dostępność czytelni najczęściej padały zdania, iż jest to miejsce niedostępne dla studentów, w którym jedynie przechowuje się i udostępnia cenne zbiory profesorom. Znajomość miejsca oraz rodzaju zasobów była nikła, mimo kwitnącego już wtedy dużego udziału Biblioteki Kórnickiej w upowszechnianiu wiedzy o zbiorach w Wielkopolskiej Bibliotece Cyfrowej. Z pytań zadawanych w czasie zajęć prowadzonych w bibliotece ze studentami historii i filologii polskiej i klasycznej wynikało również, że młodzi humaniści, często od urodzenia związani z Poznaniem i Wielkopolską, nie mają pojęcia o twórcach biblioteki – Tytusie Działyńskim czy Władysławie Zamoyskim, a o tym, że w Zamku Kórnickim oprócz muzeum znajduje się również czytelnia owszem słyszeli, ale kojarzą ją z miejscem odległym i zamkniętym dla przeciętnego użytkownika.

Rodzi się pytanie, co wpływało na taki wizerunek Biblioteki? Żeby na nie odpowiedzieć, należy zastanowić się, jakie elementy składają się na obraz Biblioteki w społeczności, w której funkcjonuje. Dyskusję na temat wizerunku bibliotek podsumowywała ostatnio m.in. Małgorzata Jaskowska. Warto jednak przypomnieć, że wśród standardowych składowych obrazu instytucji, takich jak zasób, różnorodność zbiorów i usług, lokalizacji, sposób obsługi znajdują się też takie elementy jak tradycja, historia, czy misja społeczna<sup>2</sup>. Dodatkowym elementem, który może podnosić, czy też wzmacniać wizerunek biblioteki może się okazać realizacja zadań dodatkowych – organizacja konferencji naukowych, udział w projektach badawczych o charakterze zarówno lokalnym, jak i ogólnopolskim czy międzynarodowym<sup>3</sup>. Natomiast w przypadku tego rodzaju jednostek jak Biblioteka Kórnicka, wśród której odbiorców poza światem naukowym znajduje się także młodzież szkół ponadgimnazjalnych oraz szeroko pojęta społeczność związana z kręgiem wielkopolskim, warto tu dodać również prowadzenie działalności kulturalnej powiązanej z działalnością edukacyjną<sup>4</sup>.

Po przeprowadzeniu analizy sytuacji Biblioteki Kórnickiej okazało się, że w zasadzie wszystkie te elementy są w dużym stopniu realizowane – różnorodność i specyfika zbiorów skierowana dla humanistów – ogromna, ilość oferowanych

---

<sup>2</sup> M. Jaskowska, *Cechy kształtujące wizerunek bibliotek naukowych w Internecie*, „Przegląd Biblioteczny” 75 (2007), z. 1, s. 29–41, tutaj także podsumowanie wcześniejszej literatury. Zob. także J. Sadowska, *Na marginesie zarządzania – wizerunek biblioteki*, „Bibliotekarz” 9 (2010), s. 15–18.

<sup>3</sup> M.M. Górski, D. Lipińska, M. Marcinek, *Biblioteka Politechniki Krakowskiej w centrum uwagi – próba oceny efektywności programu public relations*, w: *Public relations. Biblioteki, wydawnictwa, informacja naukowa, uczelnie*, red. M. Kocójowa, Kraków 2004, s. 130–137.

<sup>4</sup> Tego typu elementy promocji biblioteki ciekawie przedstawiła na przykładzie Biblioteki Publicznej w Wilnie A. Nosek, *Formy promocji biblioteki i czytelnictwa w Powiatowej Bibliotece Publicznej im. Adama Mickiewicza w Wilnie*, „Bibliotekarz” 11 (2008), s. 21–25.



Fot. 1. Materiały przygotowane do warsztatów ze sztuki tworzenia rękopisu, Zamek w Kórniku  
Fot. G. Pietrzak

usług standardowa, niezła lokalizacja, fachowa obsługa. Wydawałoby się, że również rozwijana od lat działalność kulturalna Biblioteki w postaci choćby Czwartków Literackich, czy wystaw okolicznościowych, powinna jej zapewnić wysoką ocenę wizerunku w społeczności wielkopolskiej. Okazało się jednak, iż w dzisiejszej sytuacji działania te nie są wystarczające. W dobie globalnej cyfryzacji i spadku czytelnictwa, o którym wciąż głośno, instytucje związane z książką zostają zmuszone do szukania coraz ciekawszych form promocji bibliotek i sztuki czytania. Warto się tu posłużyć nader pasującym cytatem z artykułu Emilii Lepkowskiej „Zadaniem każdej biblioteki akademickiej (i nie tylko – MBS) powinno być wykreowanie wizerunku przyjaznej instytucji, spełniającej oczekiwania użytkowników w sposób sprawny i nowoczesny. [...] Promocja biblioteczna obejmuje zatem zespół działań i środków, za pomocą których biblioteka przekazuje otoczeniu informacje charakteryzujące ją lub jej zbiory i usługi, kształtuje potrzeby czytelników oraz pobudza i ukierunkowuje popyt. Biblioteki powinny prowadzić działalność marketingową w celu rozwinięcia wśród potencjalnych użytkowników świadomości ich istnienia, zainteresowania nimi, rozbudzenia potrzeby wykorzystania oraz wyrobienia przekonania o ich wysokiej wartości”<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> E. Lepkowska, *Promocja, usługi i komunikacja w bibliotece naukowej: doświadczenia Biblioteki Głównej Politechniki Poznańskiej*, „Bibliotekarz” 11 (2009), s. 9.



Fot. 2. Zdjęcie elementów przykładowej wystawy zbiorów towarzyszącej wykładom z projektu Najcenniejsze klejnoty kultury, Zamek w Kórniku

Fot. G. Pietrzak

W pierwszej kolejności warto zastanowić się, co wyróżnia daną instytucję na tle innych, podobnych funkcjonujących w jej regionie, co da nam odpowiedź, w jakim kierunku taką działalność marketingową można z największym powodzeniem prowadzić. W przypadku Biblioteki Kórnickiej na plan pierwszy wysuwa się wieloletnia tradycja i historia powstania instytucji związana w pełni z dziejami Wielkopolski XIX i XX wieku oraz oczywiście unikatowe zbiory specjalne. W przypadku pierwszego z elementów do działań instytucji, jak wczoraj, tak i dziś musi należeć pielęgnowanie wiedzy i pamięci o tejże historii, o niezwykłych postaciach związanych z jej powstaniem. Taka działalność musi być prowadzona zarówno „od święta”, jak w przypadku obchodzenia wszelkich rocznic związanych z dziejami Biblioteki, jak i na co dzień. Od lat okrągłe jubileusze staramy się obchodzić w sposób, który przyciągnie i zaciekawi wielkopolską społeczność. Dobrym tego przykładem były choćby uroczystości zorganizowane w 1978 i 1979 roku, kiedy Biblioteka obchodziła oficjalnie 150-lecie powstania. W czasie tamtych obchodów oprócz działań naukowych takich jak zorganizowanie sesji oraz opracowanie publikacji na temat Biblioteki, a także wysłanie artykułów na jej temat do liczących się w Polsce czasopism podjęto również inicjatywy skierowane do innych



Fot. 3. Na warsztatach z historii starych druków nasi czytelnicy samodzielnie szyją książki, Klaudyńówka, oficyna koło Zamku w Kórniku  
Fot. G. Pietrzak

niż *stricte* naukowych środowisk wielkopolskich. Do tych działań wypada zaliczyć choćby dużą wystawę zorganizowaną w Muzeum Narodowym, która pokazywała historię Biblioteki oraz szerzyła wiedzę na temat jej cennych zbiorów, a także wydanie medali i ekslibrisów jubileuszowych<sup>6</sup>.

Również dzisiaj staramy się szerzyć wiedzę związaną z rocznicami. Tak się składa, że w tym roku przypadła 150. rocznica śmierci Tytusa Działyńskiego, uznawanego za twórcę Biblioteki Kórnickiej. Wszystkie podjęte działania zostały skierowane do Wielkopolan i nie miały charakteru zamkniętych sesji naukowych. Jednym z najciekawszych wydarzeń, jakie zaproponowaliśmy było spotkanie pt. „Zapomniany testament hrabiego”. Była to wieczornica, która odbyła się w Pałacu Działyńskich i przyciągnęła tłum zainteresowanych. W czasie spotkania uświetniono niewielką wystawą ze zbiorów Biblioteki Kórnickiej, wspominano osobę Tytusa Działyńskiego, a całość uświetnił swoim występem zespół „Galacticus”, który wykonał Psalmi Dawidowe w tłumaczeniu Jana Kochanowskiego

<sup>6</sup> M. Kosman, *Obchody 150-lecia Biblioteki Kórnickiej*, „Pamiętnik Biblioteki Kórnickiej” z. 17 (1981), s. 15, tutaj także opis obchodów setnej rocznicy z 1929 roku, a także szczegóły jubileuszu z 1979 roku.



Fot. 4. W czasie weekendu z modą, który odbywał się w ramach Weekendów majowych BK z projektu *Najcenniejsze klejnoty kultury – spotkania kórnickie* nasi goście przebiali się w imitację średniowiecznych strojów, Zamek w Kórniku

Fot. G. Pietrzak

z muzyką Mikołaja Gomółki. Również jeden z naszych tradycyjnych już „Weekendów majowych” poświęciliśmy *stricte* osobie Tytusa. W czasie trzech dni (1–3 maja) tę niewielką wystawę odwiedziło ponad 3 tysiące osób. Ostatnią rzeczą przygotowaną tym razem przez współpracującą z Biblioteką Fundację Zakłady Kórnickie był film dokumentalny o Tytusie Działyńskim, który został wyemitowany w TVP Poznań i został rozpropagowany w wersji CD w szkołach w Wielkopolsce. Szukając różnych dróg dotarcia do społeczeństwa z informacją o Tytusie, wykorzystujemy szeroko rozumianą działalność kulturalną (koncerty, wystawy, film), gdyż te formy mają największą szansę dotrzeć do szerokich grup społecznych – studentów, uczniów szkół ponadgimnazjalnych i nie tylko.

Drugim elementem wyróżniającym Bibliotekę Kórnicką są jej niezwykle cenne zbiory specjalne<sup>7</sup>. Co z tego jednak, że one są, że staramy się je chronić

<sup>7</sup> Podsumowanie kwestii, czym są „zbiory specjalne” w standardowej bibliotece naukowej przeprowadził A. Jazdon, *Zbiory specjalne – luksus czy narodowy obowiązek?*, w: *Stan i potrzeby polskich bibliotek uczelnianych. Materiały z ogólnopolskiej konferencji naukowej Poznań, 13–15.11.2002*, Poznań 2002, s. 149–152, tutaj także wcześniejsza literatura.



Fot. 5. W czasie weekendu romantycznego, który odbywał się w ramach Weekendów majowych BK z projektu *Najcenniejsze klejnoty kultury – spotkania kórnickie* nasi pracownicy zachęcali gości do udziału w zajęciach, przechadzając się po Arboretum w strojach z epoki, Zamek w Kórniku

Fot. G. Pietrzak

i przechować dla przyszłych pokoleń, skoro mało kto o nich wie. Dochodzi problem – skoro nikt o nich nie wie, nikogo one nie interesują, nikt nie da na nie funduszy, a dbanie o zbiory specjalne w przypadku braku pieniędzy staje się, jak w jednym z artykułów napisał Artur Jazdon, trudnym do udźwignięcia luksusem<sup>8</sup>. Nie ma tu miejsca na omawianie kwestii szukania dofinansowania na działania związane z działalnością biblioteki, które dla tego typu instytucji są często nad wyraz ograniczone ze względu choćby na brak osobowości prawnej, jednak warto podkreślić, iż wszelkie działania związane z ochroną, przechowywaniem, a także udostępnianiem zbiorów specjalnych są bardzo kosztowne. W obecnych warunkach biblioteki niejako są zmuszone do podjęcia poszukiwań dodatkowych środków z zewnątrz, aby planowane przedsięwzięcia były realizowane na wysokim poziomie<sup>9</sup>. Tak stało się też w przypadku projektu „Najcenniejsze klejnoty

<sup>8</sup> A. Jazdon, *Zbiory specjalne*, s. 166–167.

<sup>9</sup> Warto szukać wszędzie. Ciekawe zestawienie programów unijnych związanych z kulturą i powszechnym dostępem do informacji o kulturze na rok 2004 przeprowadziła choćby Wanda

kultury – spotkania kórnickie”, na którego realizację uzyskaliśmy dofinansowanie z Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2007–2013.

Przystępując do pisania projektu, za punkt wyjścia obraliśmy sobie dotychczasowe działania i doświadczenia Biblioteki Kórnickiej w zakresie popularyzacji wiedzy o dawnej książce. Od lat, w oparciu o odpowiednio dobrane zbiory biblioteczne, prowadziliśmy prelekcje (zwane przez nas roboczo „wystawkami”) dla grup zorganizowanych: młodzieży licealnej, studentów kierunków humanistycznych, bibliotekarzy, muzealników, członków rozmaitych kół i stowarzyszeń, uczestników konferencji odbywających się w pobliskich miejscowościach, wreszcie studentów Uniwersytetu Trzeciego Wieku. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom gości, staraliśmy się zawsze nawiązywać do ich różnorodnych specjalności i zainteresowań (np. matematyka, botanika, prawo).

Dało się jednak zauważyć, że oferta Biblioteki jest ograniczona do grup specjalistów i nie obejmuje większego kręgu odbiorców, takich jak na przykład dzieci i młodzież gimnazjalno-licealna, nie mówiąc już o pojedynczych osobach, pragnących pogłębić wiedzę o dawnej książce i księgozbiorach. Przyczyny takiego stanu rzeczy były oczywiste: dyktowały je wymogi ochrony zbiorów. Chcąc jednak wyjść naprzeciw oczekiwaniom turystów tęsknie poszukujących w czeluściach zamku owej „tajemniczej biblioteki”, w roku 2009 skierowaliśmy ofertę do szerszego odbiorcy, organizując po raz pierwszy cykl wystaw pod nazwą „Weekendy majowe”. Podczas pięciu weekendów maja prezentowaliśmy w dobrze zabezpieczonych gablotach jedne z najcenniejszych obiektów Biblioteki. Dla wielu osób była to pierwsza w życiu okazja zobaczenia rękopisów Adama Mickiewicza, Napoleona Bonaparte czy średniowiecznych manuskryptów. Ba, byli i tacy, którzy ze zdumieniem odkrywali, że w Zamku Kórnickim mieści się „jakaś biblioteka”... Zachęceni sukcesem, powtórzyliśmy imprezę także w roku 2010, zmieniając naturalnie tematykę wystaw.

Korzystając z tych doświadczeń, przystąpiliśmy do formułowania projektu kulturalno-edukacyjnego. Ofertę chcieliśmy skierować do jak najszerszego grona osób, także tych, które do tej pory nie miały szans na skorzystanie z naszych propozycji. Dodatkowe możliwości otworzyło przed nami powstanie Pracowni Konserwacji w Bibliotece Kórnickiej – wiedza i umiejętności konserwatorek wzbogaciły projekt o interesujące i unikatowe w skali regionu warsztaty praktyczne. W rezultacie, przy współudziale Fundacji Zakłady Kórnickie, trzyletni projekt wystartował 15 stycznia 2011 roku. Ze strony Biblioteki Kórnickiej<sup>10</sup> obejmuje on trzy bloki tematyczne: dzieje rękopisów, starodruków i książek XIX/XX-wiecznych

Pindłowa, *Promocja kultury w programach unii europejskiej*, w: *Public relations. Biblioteki, wydawnictwa, informacja naukowa, uczelnia*, red. M. Kocójowa, Kraków 2004, s. 176–182.

<sup>10</sup> Poza działaniami w Bibliotece projekt „Najcenniejsze klejnoty kultury – spotkania kórnickie” obejmuje również trzyletnie festiwale „Muzyka z Kórniką”, które odbywają w każdą niedzielę lipca i sierpnia w Arboretum bądź w Zamku w Kórniku.

oraz cykl wystaw „Weekendy majowe”. Każdy temat jest realizowany w postaci naprzemiennie po sobie następujących zajęć teoretycznych i praktycznych, które odbywają się przez cały rok, w każdy weekend.

Blok pierwszy przybliży dzieje rękopisów na przestrzeni wieków. Na zajęcia teoretyczne składa się prezentacja multimedialna połączona z wykładem pt. „W świecie ksiązek rękopiśmiennych” oraz pokaz różnego typu rękopisów. Dla większości uczestników jest to jedyna okazja, by dowiedzieć się, jak wyglądał średniowieczny manuskrypt czy XIX-wieczna korespondencja. Podczas warsztatów praktycznych, pt. „Papier czerpany na sicie i atrament z liści dębu - sztuka tworzenia średniowiecznego rękopisu”, można przyglądać się, jak powstaje farba temperowa oraz atrament, a także samodzielnie wykonać papier czerpany, pisać gęsim piórem i malować średniowieczne inicjały.

W maju tradycyjnie odbywają się weekendowe pokazy najcenniejszych zbiorów Biblioteki, wystawianych w odpowiednio zabezpieczanych gablotach. Przed bibliotekami naukowymi, posiadającymi zbiory specjalne, formuła ta otwiera bogate możliwości. Zasoby starodruczne, rękopiśmienne, kartograficzne i inne pozwalają na realizację różnorodnych tematów – tutaj granice stawia tylko kreatywność bibliotekarzy. Prezentacje mogą służyć upamiętnieniu rocznic przypadających w danym roku, promować szczególne kolekcje księgozbioru, przybliżyć wybitne postacie związane z biblioteką czy regionem, wreszcie, popularyzować wiedzę o najróżniejszych aspektach historii, literatury i kultury. Podczas „Majowych weekendów” w Bibliotece Kórnickiej można było zobaczyć rocznicowe wystawy poświęcone Fryderykowi Chopinowi i Tytusowi Działyńskiemu, a także rocznicy grunwaldzkiej. Formuła tego typu daje pole dla imprez towarzyszących: tegoroczny kórnicki „Weekend z modą” wspierała grupa rekonstrukcyjna „Polonia Maior Occidentalis”, która zorganizowała pokaz strojów i uzbrojenia średniowiecznego, połączony z nauką fechtunku dla dzieci. „Weekendowi Szachowemu” natomiast towarzyszył błyskawiczny turniej szachowy, przygotowany we współpracy z kórnickim stowarzyszeniem „Wieża”. Przyciągnął tłumy szachistów i historyków szachów, ale też przypomniał o obecności tej wyjątkowej kolekcji w księgozbiornie kórnickim. Chlubą biblioteki Tytusa Działyńskiego są rękopisy poetów romantycznych – Adama Mickiewicza i Juliusza Słowackiego, dlatego tradycją stał się „Weekend Romantyczny”, aby ten jedyny raz w roku każdy, bezpłatnie, mógł obejrzeć te bezcenne rękopisy. Tegoroczni goście mogli dowiedzieć się przy okazji, jak pisano i lakowano listy w XIX wieku oraz spróbować samodzielnie pisać gęsim piórem. Niemal każdej wystawie towarzyszył pokaz strojów XVIII- i XIX-wiecznych.

Kolejny blok tematyczny projektu jest poświęcony historii starego druku w trzech odsłonach: „Z dziejów czarnej sztuki. Historia starodruku: Ksylografia i inkunabuły”, „Typografia XVI-wieczna. Pod znakiem humanizmu i reformacji” oraz „Książka w wiekach rozumu. Drukarstwo XVII. i XVIII. stulecia”. Podobnie,

jak w przypadku rękopisów, część teoretyczna składa się z prezentacji multimedialnej oraz wystawki tematycznej. Dodatkowo, uczestnicy mają szansę nauczenia się bądź doskonalenia znajomości drukowanego pisma gotyckiego; za ułożenie swojego imienia szwabachą otrzymują drobne upominki. Goście mogą zabrać na pamiątkę specjalnie dla nich przygotowane reprodukcje dawnych widoków miast, opisy swoich znaków zodiaku, wyjęte z dawnych zielników oraz faksymile drobnych druków XVIII. stulecia. Z kolei zajęcia praktyczne, pod nazwą „Sztuka drukarska i warsztat introligatora od podszewki. Starodruki w pracowni konserwatora zabytków” przybliżają zainteresowanym tajniki „czarnej sztuki”. Uczestnicy uczą się składu drukarskiego, szycia książki, a także samodzielnie wykonują „dyplom adepta czarnej sztuki”.

Przed nami jeszcze ostatni kwartał, który poświęcony będzie książce XIX-XX wiecznej oraz dwa kolejne lata. Każde spotkanie z uczestnikami zajęć to dla nas kolejna porcja doświadczeń, dzięki której i my uczymy się, jak uatrakcyjnić ofertę, by spełnić oczekiwania naszych gości. Odwiedzają nas rodziny z dziećmi, uczniowie podstawówek, gimnazjów, członkowie towarzystw kulturalnych i bractw rycerskich, grupy studentów ze swoimi wykładowcami oraz pojedyncze osoby – miłośnicy i pasjonaci książek. Przyjeżdżają z okolic Kórnika, ale także z dalszych stron, a nawet zza granicy. Nawijając do nieśmiertelnych oświeceniowych koncepcji, staramy się w lekkiej, ludycznej formie przekazać naszą bibliotekarską fascynację dziejami książki – pokazać różne jej oblicza, etapy powstawania i intrygujące, jakże często, losy. Dzięki możliwości zbliżenia się, dotknięcia odpowiednio przygotowanych materiałów, samodzielnego wykonania papieru czy atramentu, unikamy suchej wykładowej formy i zapraszamy każdego zainteresowanego do odbycia ekscytującej podróży w dawne wieki.

Istnieje wiele czynników mających wpływ na specyfikę i zakres działalności kulturalno-edukacyjnej bibliotek naukowych. Należą do nich z pewnością lokalizacja, powierzchnia i możliwości wystawiennicze oraz charakter księgozbioru, ale w dzisiejszych czasach jest to przede wszystkim kreatywność i przedsiębiorczość bibliotekarzy. To oni są duszą każdej biblioteki, także „bezdusznej” biblioteki naukowej, której zasoby dają często wprost nieograniczone możliwości działań kulturalno-edukacyjnych. Dziś zbiory specjalne, przez lata głównie chronione i zamknięte, muszą być też promowane, gdyż tylko szerzenie wiedzy o nich pokazuje odbiorcom, że biblioteka naukowa jest miejscem ważnym, potrzebnym, interesującym i dostępnym. Tylko ten sposób działań przyciąga odbiorców nowych, nie zawsze na co dzień związanych z nauką, a jednak łapiących bakcyli miłości do tej jakże zaniebawianej w ostatnich czasach sztuki książki. Doświadczenia Biblioteki Kórnickiej z ostatniego półrocza pokazują, że w ten sposób prezentowana wiedza i materiały spotykają się z żywym zainteresowaniem różnych środowisk, a tym dają nadzieję, że krok po kroku zmieniają na plus wizerunek naszej biblioteki.

## Czy będziesz wiedział(a), jakim posłużyć się gestem powitania, gdy do biblioteki zawitają Maorysi? Komunikacja niewerbalna a różnice kulturowe

**Abstrakt.** Artykuł koncentruje się na uświadomieniu różnic kulturowych związanych z komunikacją niewerbalną. Tok wywodu przebiega drogą od ogółu do szczegółu. W pierwszej części została nakreślona kwestia komunikacji niewerbalnej w szerszym kontekście interpersonalnym. Rozdział drugi zawęża już problematykę do wybranego aspektu komunikacji niewerbalnej – sygnałów ciała, w szczególności gestów i to głównie od strony teoretycznej. W części trzeciej – najobszerniejszej – wykorzystano zawarte wcześniej treści do przedstawienia różnic na bazie relatywizmu kulturowego. Najpierw uwaga została skoncentrowana tu na zaprezentowaniu różnych gestów powitania. Następnie – posiłkując się modelem kultury japońskiej i arabskiej – przedstawiono sposoby interakcji z uwzględnieniem czynnika emocjonalnego. Na końcu zaś zostały objaśnione wybrane gesty emblematyczne, przede wszystkim pod kątem ich polskiego zakresu.

**Słowa kluczowe:** komunikacja niewerbalna, różnice kulturowe, gesty, mowa ciała, komunikacja międzykulturowa.

*Jesteśmy nie istotami mówiącymi, lecz mówionymi*  
Jacques Lacan, *Écrits*

### 1. Komunikacja niewerbalna jako składowa komunikacji interpersonalnej

Komunikacja międzyludzka była przedmiotem refleksji naukowej od zawsze. Początkowo i zresztą przez bardzo długi czas łączono ją przede wszystkim z posługiwaniem się systemem językowym i na dobrą sprawę dopiero badania podjęte po II wojnie światowej znacząco wzbogaciły pojęcie komunikacji interpersonalnej o dodatkowe zagadnienia. Wprawdzie już w rozprawach metodycznych starożytnych retorów (np. Kwintyliana) pojawiają się uwagi nad rolą gestu w zgrabnym i skutecznym konstruowaniu wypowiedzi, to jednak są one przywoływane głównie

jako kontekst prymarnej funkcji językowej. Przez wieki wzorce kulturowe niosły oczywiście stosowne przesłania co do ram właściwej komunikacji, np. w postaci kształcenia dobrych manier, skąd wniossek, że jej szeroki ogląd tkwił w umysłach ówczesnych ludzi wyraźnie. Dopiero wszakże XX-wieczna refleksja metodologiczna przysłużyła się do skrupulatnego przedstawienia złożoności interakcji, tak że dziś mówimy już nie tyle o komunikacji, co o wielu teoriach komunikowania<sup>1</sup>.

Dla jasności niniejszego tekstu, w którym tematem nie jest całość komunikacji interpersonalnej (np. w ogóle nie będzie tu mowy o piśmie ani o jakichkolwiek nośnikach niegenerowanych przez człowieka, np. alfabcie Morse'a), rozważania zaczniemy właśnie od kontekstu językowego, wydaje się bowiem, że w potocznym rozumieniu komunikacji wciąż jesteśmy logocentryczni.

Zdolność do łączenia w skomplikowane struktury znaczące artykułowanych dźwięków to cecha wybitnie ludzka, jedna z podstawowych wyznaczników gatunku homo sapiens. Truizmem jest stwierdzenie, że tam gdzie język, a zwłaszcza jego użycie w procesie porozumiewania się – mowa, tam kultura. Choć z drugiej strony kwestia jest o tyle skomplikowana, że pytanie o pojawienie się języka w czasie na drodze ewolucji pozostaje wciąż kwestią otwartą. Antropolodzy łączą zawiązanie się i rozwój cywilizacji z wykształceniem anatomicznych i fizjologicznych warunków do powstania mowy (rozwój mózgu, budowa krtani itd.) rozumianej tu głównie w jej aspekcie podstawowym – wokalnym i dalej werbalnym. Skupienie się na tym fenomenie (konkretnym momencie pojawienia się fonemu, morfemu, wyrazu; ogólnie rzecz biorąc: po prostu słowa) pozwala na dokonanie wyraźnej delimitacji świata ludzkiego i zwierzęcego, akcentuje także moment, kiedy z komunikacji „tu i teraz” następuje przeskok na bardziej wyrafinowany sposób przekazu informacji: komunikację nieograniczoną konkretnym czasem i przestrzenią (kiedy powiedzmy kontaktuję się z współplemieńcami w sprawie polowania, mogę odnieść się do tego faktu *ex post*, mogę poinformować o zamiarze zorganizowania go, mogę także orzekać o mającym właśnie miejsce procederze, po którym rodzina zbierze się na obiad. I oczywiście druga rzecz: obiekt do upolowania mogę ustalić, nie widząc go ani nie słysząc).

Jak ogromne znaczenie ma mowa, jak kolosalną wagę język, każdy może sobie uświadomić, obserwując rozwój cywilizacji. To oczywiste. Prawdą jest wszakże i to, że przy rozpatrywaniu kontekstu kulturowego zawężenie komunikacji jedynie do przekazu werbalnego jest oczywistym zubożeniem. W toku ewolucji język stał się gatunkowym narzędziem adaptacyjnym (jak w przypadku innych gatunków kły, upierzenie czy pazury) i dziś świetnie zdajemy sobie sprawę, jak bardzo językiem możemy manipulować. Myśląc A, mówimy B, będąc wściekłymi

---

<sup>1</sup> Teorie komunikowania interpersonalnego opisuje np. Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków, 2000, s. 15–49.

deklarujemy ukontentowanie, prawiąc komplementy, możemy skrywać faktyczną zawiść. Język bowiem na poziomie werbalnym poddaje się stosunkowo łatwej kontroli, innymi słowy panujemy nad nim, sprawujemy nad nim pieczę.

Mając na uwadze tę dychotomię – słowo jako byt wyprowadzający człowieka ze świata natury, środek pozwalający okiełznać rzeczywistość, a z drugiej strony narzędzie maskowania prawdziwego oblicza, można iść dalej. Zostawiwszy na progu jako *memento* cały wachlarz wagi *verbum* od jego funkcji performatywnej, za sprawą której wypowiedziane staje się istniejącym (np. „ja ciebie chrzczę” orzeczone przez kapłana i człowiek naprawdę jest ochrzczony), aż po Szekspirowskie pełne dezynwoltury: „Czymże jest nazwa? To, co zwiemy różą / Pod inną nazwą równie by pachniało”<sup>2</sup> czy Mickiewiczowskie: „Język kłamie głosowi, a głos myślom kłamie”<sup>3</sup>, zaglądamy do innych składowych komunikacji międzyludzkiej.

Nie można nie komunikować – tak w najbardziej lapidarny sposób brzmi tzw. **aksjomat metakomunikacyjny szkoły Palo Alto**<sup>4</sup>. Nie trzeba mówić, żeby komunikować – milczenie też jest komunikacją. Jakkolwiek ogromna jest rola słowa, to jednak odbierając komunikat w bezpośrednim kontakcie z drugą osobą, wcale nie do przekazu werbalnego przywiązujemy największą wagę, zwłaszcza gdy nie chodzi jedynie o prosty przekaz o obiektywnych faktach. W sytuacji gdy wyczuwamy u interlokutora niespójność przekazu, np. gdy na pytanie o samopoczucie otrzymujemy odpowiedź, że jest świetnie, podczas gdy wiemy, że naszego rozmówcę od lat trawi depresja, w oczywisty sposób jesteśmy gotowi bardziej wierzyć jego obwieszczającemu ten fakt bezwiednie ciału niż słowom. Całkiem różne opracowania zaświadczą zasadniczo zgodnie, że informacje, które przyswajamy podczas bezpośredniej interakcji w większości pochodzą z kanału niewerbalnego. Wedle jednej z bardziej znanych teorii – tzw. **reguły 7–38–55 Alberta Mehrabiana** komunikaty o emocjach i postawach są pozyskiwane w następujących proporcjach: jedynie 7% pochodzi z przekazu słownego (droga werbalna), 38% treści dociera drogą parawerbalną (wokalną: pauzy, intonacja, wysokość głosu itp.) i aż 55% kanałem niewerbalnym<sup>5</sup>. W obliczu takich danych wyklarowują

<sup>2</sup> „What’s in a name? that which we call a rose / By any other name would smell as sweet”, W. Szekspir, *Romeo i Julia*, a. II, 2, przeł. J. Paszkowski.

<sup>3</sup> A. Mickiewicz, *Dziady*, cz. III, sc. 2 (Improwizacja).

<sup>4</sup> Na temat szkoły Palo Alto zob. np.: Garcia de Torres E., *Szkoła Palo Alto*, w: *Nauka o komunikowaniu. Podstawowe orientacje teoretyczne*, red. B. Dobek-Ostrowska, Wrocław, 2001.

<sup>5</sup> Reguła A. Mehrabiana, jakkolwiek zyskała rozgłos, doczekała się też głosów krytycznych. Należy pamiętać, że dotyczy ona jedynie przekazów związanych z uczuciami i postawami i nie należy przenosić jej na każdy rodzaj komunikacji. Ponieważ w kontaktach interpersonalnych niezmiernie istotny jest kontekst, trudno rzecz uogólniać i arbitralnie orzekać o procentowym udziale składowych przekazów. Trudno np., by pracownik nie wierzył słowom szefa o wypowiedzeniu umowy o pracę, choćby treść ta została przekazana w najbardziej uprzejmy sposób. W niniejszym opracowaniu istotne jest zwrócenie uwagi na jedno: podkreślaną w wielu opracowaniach wagę komunikacji

się słowa zawarte w motcie niniejszego opracowania. Prawdę o nas poświadcza raczej to, że cała nasza osoba nami mówi niż to, że w ogóle jesteśmy zdolni coś powiedzieć.

Skoro została przetarta już droga uświadomienia roli komunikacji niewerbalnej, zwłaszcza na tle zdawało by się tak istotnego przekazu słownego, pora przyrzec się jej bardziej szczegółowo. Nawet różniące się metodologicznie opracowania zwykle wyodrębniają około **dziesięciu obszarów**, w obrębie których badany jest określony komunikat niewerbalny. Typologia ta jest względnie jednorodna, dlatego warto ją tu wymienić. Obszary te to: ekspresja twarzy, ruchy oczu, gestykulacja, pozycja ciała i jego dynamika, proksemika (dystans fizyczny), kontakt fizyczny (dotyk), wygląd fizyczny, komunikacja wokalna (bywa że z wyodrębnioną strefą parazykową), elementy zagospodarowanej przestrzeni (organizacja środowiska)<sup>6</sup>. Jak łatwo zauważyć, podział ów uwzględnia zarówno sygnały emitowane bezpośrednio przez jednostkowe ciało ludzkie (mimika, ruchy ciała), jak i te, które wymagają pewnego zwrotnego kontekstu (dotyk, dystans), a nawet zewnętrznych atrybutów (ubranie, przestrzeń). Należy przy tym pamiętać, że takie analityczne poszukiwanie jest jedynie pewnym zabiegiem badawczym, w zasadzie sztucznym; w żywej interakcji komunikat percypowany jest holistycznie na podstawie danych płynących z wszystkich biorących udział w danej sytuacji kanałów niewerbalnych. Dane te uzupełniają się wzajemnie, przenikają i wzmacniają, np. rodzaj emocji odczytywany jest zwykle na podstawie ekspresji twarzy, ale już natężenie tej emocji na bazie ruchów całego ciała. Komunikacja niewerbalna ma zatem charakter holistyczno-syntetyczny, w odróżnieniu od linearno-analitycznej komunikacji językowej.

Z wymienionych powyżej dziesięciu obszarów szczegółowiej przyjrzymy się teraz głównie tym związanym z sygnałami ciała, ze szczególnym uwzględnieniem gestów.

## 2. Komunikacja niewerbalna w przykładowym aspekcie – gesty

Dziedziną badającą dynamikę ciała, funkcję i znaczenie ruchów (w tym gestów) w procesie komunikacji jest **kinezyka**. W 1941 roku **David Efron** w przełomowej pracy o gestach wyszczególnił dwa ich główne typy z uwzględnieniem

---

niewerbalnej (wraz z parawerbalną) w jej stosunku do przekazu czysto językowego. O wynikach badań na ten temat zob. np.: W. Sikorski, *Gesty zamiast słów. Psychologia i trening komunikacji niewerbalnej*, Kraków, 2005, s. 9–10.

<sup>6</sup> O klasyfikacji tej zob. np.: Z. Nęcki, *Atrakcyjność wzajemna*, Kraków, 1996, s. 176–178; Idem, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków, 2000, s. 185–186. Podział ów jest na tyle ustabilizowany, że specjaliści badający komunikację niewerbalną nierzadko wedle niego konstruują swe opracowania, umieszczając poszczególne składowe w tytule rozdziałów. Por. np.: D. G. Leathers, *Komunikacja niewerbalna*, Warszawa, 2007; W. Sikorski., op. cit.

zależności od treści słownej. Do pierwszego rodzaju, autonomicznego wobec komunikatu werbalnego, zaliczył: gesty deiktyczne (bezpośrednio unaoczniające), ilustratory i gesty symboliczne; do drugiego typu – gestów zyskujących sens w obecności treści słownej: batuty (podkreślające rytm) i ideografy (akcentujące treści pracy umysłu)<sup>7</sup>. Ustalenia Efrona są tu godne wzmiankowania przede wszystkim dlatego, że uwzględnił on kulturę jako istotny czynnik różnicujący.

Jedną z bardziej znanych i wciąż respektowanych klasyfikacji sygnałów ciała jest podział **Paula Ekmana** i **Wallace’a Friesena** (1969). Wprowadzają oni rozróżnienie na<sup>8</sup>:

- **emblematy** – zakorzenione w kulturze ekspresje mające słowne odpowiedniki, lecz w bezpośredni sposób je zastępujące. Są używane całkiem świadomie jako substytuty słów i tak też odkodowywane. Częściowo mają znaczenie uniwersalne, ale bywa też, że są ograniczone do wybranych kultur lub też mają odmienne znaczenie w różnych częściach świata. Przykładowym emblematem jest dłoń z rozpiętym kciukiem i małym palcem w okolicy ucha i ust na oznaczenie rozmowy telefonicznej; odchyłony w górę kciuk jako znak powodzenia i pozytywnego ustosunkowania się; litera V utworzona wewnętrzną stroną dłoni z rozwartego palca wskazującego i środkowego, komunikująca wolę bądź fakt zwycięstwa;
- **ilustratory** – gesty towarzyszące komunikacji słownej w celu zaakcentowania, uszczegółowienia bądź ustosunkowania się do treści wypowiedzi. Są jak emblematy używane intencjonalnie, choć mogą także nieść nieuświadomione treści o emocjach (przesadne gestykulowanie). Do typowych ilustratorów zaliczyć można: wskazywanie rozciągniętymi rękoma wielkości obiektów (np. złowionej ryby); zakreslanie ram przedmiotu, o którym mowa; akcentowanie wagi wypowiedzianych słów jakby ręką dyrygenta (odpowiednik batutów u Efrona); wykonywanie znaku cudzysłowu poprzez dwukrotne zgięcie palca wskazującego i środkowego obydwu rąk na znak dystansu do wypowiedzianych słów;
- **wskaźniki emocji** – dotyczą przede wszystkim ekspresji mimicznej. To, co napisane na twarzy, jest zawsze widoczne – brzmi przysłowie palestyńskie. Wskaźniki emocji podlegają znacznie mniejszej kontroli niż emblematy i ilustratory. Bywa, że są całkowicie nieświadome (np. odruch żreniczny) lub uświadomione, ale bez wyraźnej intencji nadawcy (np. drżenie rąk). Wedle ustaleń Ekmana i współników sześć głównych kategorii emocji: szczęście,

<sup>7</sup> Por. A. Załazińska, *Niewerbalna struktura dialogu*, Kraków, 2006, s. 76–77.

<sup>8</sup> Korzystam z: D.G. Leathers., op. cit., s. 90–98; Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, s. 190–193; J. Mikułowski Pomorski, *Jak narody porozumiewają się ze sobą w komunikacji międzykulturowej i komunikowaniu medialnym*, Kraków, 2006, s. 184–185.

- strach, zaskoczenie, złość, odraza / pogarda, smutek jest komunikowanych i dekodowanych w podobny sposób bez względu na różnice kulturowe<sup>9</sup>;
- **regulatory konwersacyjne** – mają za zadanie usprawnić proces komunikacji z uwzględnieniem kontekstu odbiorcy. Wspomagają wywieranie wpływu na kształt interakcji, np. potakiwanie ruchem głowy lub kręcenie nią w pionie na znak zainteresowania (zwrotna informacja woli podtrzymania kontaktu, tzw. *back channel*), umożliwiając modyfikowanie ról nadawca – odbiorca. Są regulowane w procesie świadomym, choć często spontanicznie, bez wyraźnego toku intencjonalnego, np. zaprzestanie posługiwania się ilustratorami i przybranie luźnej postawy ciała czy użycie dźwięków parawerbalnych (typu: hm?) w sytuacji chęci przejścia z pozycji nadawcy na status odbiorcy informacji. Regulatory pełnią ważną funkcję przy powitaniach i pożegnaniach, jako że są determinantem inicjowania (gest głowy w górę, wzajemne spoglądanie z uśmiechem) i kończenia interakcji (skinienie, zerwanie kontaktu wzrokowego). Są warunkowane kulturowo i sytuacyjnie;
  - **adaptatory** – zachowania ruchowe mające na celu zapewnienie maksymalnie komfortowych warunków sytuacji komunikacyjnej. W grę wchodzi tu takie gesty, jak: zmienienie pozycji na krześle, poprawianie elementów ubrania czy włosów, dotykanie twarzy lub szyi, zagryzanie warg (autoadaptatory); manipulowanie długopisem, zwijanie kartki, podnoszenie i lekkie przesuwanie filizanki czy talerzyka (adaptatory przedmiotowe). Tego typu czynności adaptacyjne wykonywane zwykle mimowolnie, niosą bardzo istotne informacje o poziomie pobudzenia emocjonalnego nadawcy komunikatu. Adaptatory pojawiają się, choć zasadniczo nie stanowią zamierzonej treści przekazu. Istotnym czynnikiem hamującym ich występowanie może być przestrzeganie norm społecznych i zasad *savoir vivre*'u.

Działaniem idącym niejako w poprzek powyższemu zestawieniu sygnałów ciała jest prześledzenie związku zachodzącego między ekspresją niewerbalną a znaczeniem, do którego ona odsyła. Chodzi głównie o gesty świadome i intencjonalne i ich podobieństwo do treści, którą reprezentują. Analizując te zależności, Ekman i Friesen zaproponowali trzy typy **tzw. kodowania niewerbalnego**: arbitralny, kiedy dana forma ekspresji jest oparta na umowie, a nie motywowana podobieństwem. Innymi słowy o kodzie arbitralnym danego gestu mówimy wtedy, gdy jego postać nie przypomina znaczonej treści (np. tzw. „trzymanie kciuków” jako wyraz wspierania kogoś i życzenia powodzenia); ikoniczny, gdy wykonywany ruch ilustruje treść przekazu w sposób dosłowny (np. uniesienie pięści w okolice cmokających ust z jednoczesnym odchyleniem głowy obrazujące zamiar wypicia

<sup>9</sup> Zob. D. G. Leathers, op. cit., s. 383.

czegoś); wewnętrzny – typ kodu właściwy ekspresjom, które same w sobie są swym znaczeniem (np. uderzenie wyrażające złość samo jest już agresją)<sup>10</sup>.

Jak widać, powyższe kwestie badać można pod różnym kątem. Typologii zawierających analogiczne zestawienia jak tu przedstawione jest niemało. Większość z nich zwraca uwagę na funkcje sygnałów ciała w procesie komunikacji, akcentując właściwości takie jak: wyprzedzanie, wzmacnianie czy modyfikowanie informacji werbalnej, synchronizację relacji nadawca – odbiorca, podkreślanie oryginalności osobowej, maskowanie lub demaskowanie w stosunku do przekazu słownego, urozmaicenie zestawu środków służących komunikacji itp. Istotnym problemem brany nierzadko pod uwagę jest kwestia statusu całego zasobu ludzkiej ekspresji i pytanie, jaka jej część ma charakter wrodzony, a jaka nabyty.

Jak już wspomniano, sześć rodzajów emocji jest kodowanych i dekodowanych uniwersalnie, niezależnie od zmiennych środowiskowych. Oczywiście mówić można o różnym stopniu nasilenia ekspresji i różnej wrażliwości na dane zachowanie w zależności od kultury (o czym dalej), zasadniczo jednak ludzie pod różną szerokością geograficzną śmieją się i smucą w podobny sposób. Genetyczne determinanty określają ekspresje skorelowane z fizjologią (odruch żreniczny, czerwienienie się itp.) – to jasne. Pewne analogiczne funkcje odnajdujemy także w świecie zwierząt (szczyrzenie zębów, mimika szympansov), co sugerowałoby ich ponadgatunkowe pochodzenie. Warto także zwrócić uwagę na nieco bardziej subtelne kwestie. Badania przeprowadzone wśród osób niewidomych od urodzenia poświadczają fakt ich spontanicznej gestykulacji, także w kontaktach z innymi osobami niewidomymi. Zdaje się to przemawiać za szerszą niż tylko czysto interakcyjną funkcją gestów. Każdy zresztą może się o tym przekonać, śledząc swoje zachowania ruchowe podczas rozmowy przez telefon. Przecież nasz interlokutor ich nie widzi... Wiele wskazuje na to (i znajduje to potwierdzenie w ustaleniach neuronauk), że istotną funkcją ekspresji ciała jest też stymulowanie funkcji umysłowych. Gesty byłyby zatem integralnym składnikiem zarówno komunikacji interpersonalnej, jak i istotnym czynnikiem intrapersonalnym w procesie myślenia nadawcy komunikatu<sup>11</sup>.

Pozostawiając na boku skomplikowaną a wykraczającą poza ramy niniejszego tekstu kwestię biologii zachowań niewerbalnych, pora przejść na taki poziom ich oglądu, gdzie bez wątplenia można mówić o kontekście społecznym. Jako gatunek determinowani jesteśmy różnymi uwarunkowaniami, w których obrębie znajdują się także ekspresje ciała, jako ludzie żyjący w określonej kulturze, przyjmujemy – po części świadomie, po części nieświadomie, ramy zachowań przez nią

<sup>10</sup> Por. A. Załazińska, op. cit., s. 77.

<sup>11</sup> Por. ibidem, s. 86–91.

wyznaczonych. „Co znaczy, że ktoś komunikuje kulturowo? Najprościej można powiedzieć, że działa zgodnie ze znaczeniami i normami przyjętymi przez określoną społeczność”<sup>12</sup>. Jak niełatwe to zagadnienie do prowadzenia badań, przekonać się można, weryfikując niektóre – zdawałoby się – konkretne ustalenia. Ot, na przykład takie (obejmujące interesujący nas temat ekspresji rąk):

„W kulturze europejskiej zidentyfikowano dwadzieścia gestów znaczących, które uważa się za powszechnie używane i jednoznacznie interpretowane przez ludzi. Są to: całowanie palców, skrzyżowanie palców, klepięcie się po nosie, ręka w geście żebraczym, śruba na policzku, pociągnięcie się za powiekę, gwałtowne zgięcie ramienia, pstryknięcie palcami, znak koła, wertykalny znak rogów, figa, odrzucenie głowy do tyłu, prztyknięcie w podbródek, uderzenie w policzek, uniesienie kciuka, pstryknięcie palcami w zęby, dotknięcie ucha, pociągnięcie za nos, znak V”<sup>13</sup>.

Każdy Europejczyk może sam ustosunkować się do powyższego wyliczenia. Tymczasem szczegółowe badania porównawcze potwierdzają, że gesty te nie muszą być powszechnie znane, a tym bardziej jednoznaczne – w różnych rejonach ten sam gest może mieć całkiem inny sens. Właśnie to niebezpieczeństwo nieporozumienia, prócz kwestii czysto poznawczych, zdaje się szczególnym powodem, by zagadnieniom kontekstu kulturowego przyjrzeć się bliżej.

### 3. Komunikowanie w kulturze. Komunikacja międzykulturowa

Badania nad komunikacją z uwzględnieniem czynnika kulturowego są prowadzone przez specjalistów różnych dziedzin, toteż z jednej strony mamy tu do czynienia z różnorodnością metodologiczną (czytaj: niesprecyzowaniem), z drugiej zaś z lawinowym przyrostem nowych publikacji, głównie w ostatnich latach<sup>14</sup>. Jako dyscyplina badawcza, nauka o komunikacji (między)kulturowej wykorzystuje takie dziedziny, jak: socjologia, antropologia, psychologia, językoznawstwo, etnografia, nauki biologiczne, statystyka, politologia, informatyka. Ta silna interdyscyplinarność jest tyleż jej bogactwem, co problemem, zwłaszcza gdy mowa o precyzji terminologicznej czy kwestii ustalania tzw. „twardych podstaw”, czyli tego, co w nauce liczy się szczególnie.

<sup>12</sup> J. Mikułowski Pomorski., op. cit., s. 17.

<sup>13</sup> Cyt. za J. Mikułowski Pomorski, op. cit., s. 191, wg: C. McLaren, *Interpreting Cultural Differences*, 1988, s. 141. W książce J. Mikułowskiego Pomorskiego dane te są zakwestionowane.

<sup>14</sup> Jako przykład wskazać można bibliografię załączoną do podręcznika psychologii międzykulturowej Pawła Boskiego *Kulturowe ramy zachowań społecznych*, która obejmuje 27 stron z ponad 30 pozycjami na każdej z nich.

Uwzględniając ramy komunikacji kulturowej i międzykulturowej, najprościej można powiedzieć, że ta pierwsza dotyczy relacji w obrębie konkretnego usytuowania kulturowego (osadzenie w kulturze społeczności), druga zaś związana jest z porozumiewaniem się ludzi odmiennych kultur. Obydwa terminy stosuje się także na oznaczenie wiedzy dotyczącej tych kwestii. Wówczas w przypadku komunikacji międzykulturowej mówi się o dwu jej typach: **interkulturowym** (gdy badania dotyczą interakcji uczestników różnych kultur) i **cross-kulturowym** (gdy dokonuje się porównawczych analiz w obrębie kultur badanych w izolacji)<sup>15</sup>.

Niekwestionowaną pozycję tak w zakresie komunikacji kulturowej, jak i międzykulturowej zdobył sobie jeszcze w latach 60. ubiegłego wieku amerykański antropolog **Edward Hall**, którego prace *Bezgłośny język*, *Ukryty wymiar* oraz *Poza kulturą* stały się bestsellerami i obowiązkowymi lekturami każdego szanującego się humanisty i do dziś stanowią punkt odniesienia w badaniach nad komunikacją. „Kultura jest komunikacją” – w tonie manifestu obwieści Hall i paralelnie ujmie drugi składnik wyrażenia: „komunikacja jest kultura”<sup>16</sup>. Według Halla każdy człowiek w toku socjalizacji kształtuje swój własny model komunikacyjny (nazwany przez niego **pierwotnym poziomem kulturowym**), pozwalający w sposób optymalny i bezpieczny czuć się członkiem własnej kultury, której zasady nie zawsze wyrażone wprost, są w sposób oczywisty powszechnie respektowane. Dobitnie, jeszcze przed Hallem, ów fenomen na przykładzie percepcji gestów ujął Edward Sapir, pisząc, że dokonuje się ona „jak według kodu, tajemnego i skomplikowanego, nigdzie niezapisanego, znanego osobie, rozumianego przez wszystkich”<sup>17</sup>. Ponieważ pierwotny poziom kulturowy w dużej części jest nieuświadomiony, każde wyjście poza ramy, w których znajduje on potwierdzenie i uzasadnienie, prowadzić może do niezrozumiałych starć. I tu objawia się zadanie wiedzy o komunikacji międzykulturowej – sprawić, by PPK wy dostał się na poziom świadomego oglądu.

## Pierwsze kroki

Jak duże znaczenie musi mieć komunikacja niewerbalna w przypadku kontaktów międzykulturowych można sobie uświadomić, biorąc pod uwagę naturalne ograniczenia językowe. Tymczasem uspokajające tłumaczenia typu „czego nie

<sup>15</sup> Por.: P. Boski, op. cit., s. 30–40; J. Mikułowski Pomorski, op. cit., s. 74–75; *Pomiędzy kulturami. Szkice z komunikacji międzykulturowej*, red. M. Ratajczak, Wrocław, 2006, s. 12. Pozyccje te nie definiują przywołanej terminologii jednoznacznie.

<sup>16</sup> E.T. Hall, *Bezgłośny język*, Warszawa, 1987, s. 184. Określeniem *kultura jest komunikacją* za tytułował Hall jeden z rozdziałów tej książki.

<sup>17</sup> E. Sapir, *Kultura, język, osobowość. Wybrane eseje*, s. 150. Cyt. za: Y. Winkin, *Antropologia komunikacji. Od teorii do badań terenowych*, Warszawa, 2007, s. 66.

zrozumiem, to na migi” mogą okazać się w istocie płoną nadzieją i pułapką, gdy zbagatelizowany zostanie fakt, że i składniki komunikacji niewerbalnej mieszczą się w ramach zmiennej kulturowej. Są analogiczną formą języka. Erving Goffmann proponuje tu określenie „dialektu cielesnego”<sup>18</sup>. Licząc zatem na skuteczne porozumienie w obcym środowisku, nie wystarczy jedynie (albo aż) nauczyć się słów, *którymi mówią tubylcy* (by przywołać tekst znanej piosenki). Tak prosty gest jak mimiczny ekwiwalent akceptacji i przeczenia w stosunkowo bliskim przecież bułgarskim kręgu kulturowym wygląda zgoła odwrotnie: komunikując bezsłownie „tak”, Bułgarzy wykonują ruch głowy w poziomie, „nie” zaś wyrażają, odrzucając głowę do tyłu (ruch pionowy). Powszechny wydawałoby się ilustrator w postaci dłoni ułożonej w pięść ze skierowanym w przód palcem wskazującym w Malezji czy Indonezji (ale też na Filipinach, w Chinach czy w ogóle na obszarze Środkowego i Dalekiego Wschodu) może być uznany za zniewagę, jeśli skierowany jest w stronę interlokutora. Taki gest w Malezji służy do pokazywania jedynie zwierząt. Osoby czy drogę wskazuje się tu, jak i w Indonezji kciukiem<sup>19</sup>. Gest wskazywania na coś może w różnych rejonach świata przybrać i bardziej wysublimowane formy. Filipińczycy czy Wenezuelczycy na przykład wykorzystują do niego wysunięte wargi, mieszkańcy Gwinei podbródek czy język. Skoro już o języku... Jakież zdziwienie musi ogarnąć nieświadomego Europejczyka na widok maoryskiego gestu powitania polegającego na... pokazaniu tego organu (bynajmniej nie na znak zniewagi)? Zapewne nie mniejsze niż w przypadku bycia świadkiem całowania na dzień dobry stóp u Etiopczyków. Albo charakterystycznego powitalnego gilgotania lewą ręką podbródka rozmówcy praktykowanego wśród jednego z plemion papuaskich.

Nawet zdawałoby się tak międzynarodowy gest powitania jak uściśnięcie dłoni może mieć różną charakterystykę<sup>20</sup>. Zasadniczo w kulturze europejskiej stosuje się dość mocny uścisk, ale w różnych krajach może on wyglądać inaczej. Niemcy i Francuzi zwykle ograniczają się do jednego potrząśnięcia, po którym następuje krótkie przytrzymanie dłoni. Brytyjczycy powtarzają machanie trzy do pięciu razy, Amerykanie – pięć do siedmiu. Energiczny uścisk prezentują też kultury

<sup>18</sup> Informacja za: Y. Winkin, op. cit., s. 96.

<sup>19</sup> Przedstawiając konkretne przykłady komunikacji niewerbalnej w różnych kulturach, korzystam z następujących pozycji: A. i B. Pease, *Mowa ciała*, Poznań, 2007; S. Reynolds., D. Valentine, *Komunikacja międzykulturowa. Przewodnik*, Warszawa, 2009; J. Mikułowski Pomorski., op. cit.; D.G. Leathers., op. cit.; *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, red. J. Stewart, Warszawa, 2005; *Grzeczność na krańcach świata*, red. M. Marcjanik, Warszawa, 2007; M. McCrum, *Jak uniknąć gaf w obcych krajach. Poradnik turystyczny*, Warszawa, 2009; witryna internetowa prowadzona przez Romana Antoszewskiego. Dostępny w World Wide Web: <http://www.antoranz.net>. O ile prezentowane przykłady stanowią jedynie prostą informację orzekającą, nie podają szczegółowej lokalizacji źródła.

<sup>20</sup> Warto uświadomić sobie, że gest podania dłoni ma korzenie pradawne i wiąże się z manifestacją pokojowych zamiarów względem spotkanej osoby poprzez demonstrację nieuzbrojonych rąk.

arabskie, tu powitanie winno być wzbogacone dodatkowymi ekspresjami włącznie z kierowaniem własnego oddechu na rozmówcę (ale wszystko to nie dotyczy relacji kobieta – mężczyzna; *Koran* zabrania dotykania kobiety poza własną żoną). W wielu kulturach azjatyckich podanie dłoni jest znacznie delikatniejsze, przyjęło się w zasadzie jako skutek oddziaływania Zachodu i nie jest pierwszorzędą formą powitania. W Japonii czy Indonezji praktykuje się lekki, miękki uścisk, który wcale nie oznacza braku poczucia własnej wartości. Tradycyjna kultura japońska zachowała za to całą gamę ukłonów (*ojigi*) regulowanych statusem społecznym. Ukłonom takim towarzyszy trzymanie rąk po bokach. W także powszechnie, jeśli chodzi o podawanie dłoni na powitanie, Mongolii, występuje charakterystyczny gest osoby młodej względem starszej. Polega on na nachyleniu ciała i wyciągnięciu obu rąk zgiętych w łokciach z dłońmi ku górze. Starsza osoba odpowiada na taką postawę oparciem własnych przedramion z dłońmi skierowanymi w dół. Gdy w Mongolii przypadkowo nastąpi się komuś na nogę, należy nieszcześnikowi podać rękę i w odwzięcie zaproponować nadeptnięcie własnej stopy. W Indiach, gdzie praktyka wymieniania uścisków dłoni jeśli już, pojawia się głównie wśród mężczyzn, występuje tradycyjne pozdrowienie zwane *namaste* (pokłon tobie), któremu towarzyszy gest *andźali* – delikatny ukłon ze złożonymi na wysokości klatki piersiowej dłońmi z wyprostowanymi palcami. Podobną ekspresją powitania cechują się i inni Azjaci (choć oni sami wychwytyują rozmaite niuanse) – w Laosie zbliżony gest określa się mianem *nop*, w Tajlandii *wai* – im wyżej ułożone są ręce, tym okazany większy szacunek.

W kulturach afrykańskich podawanie ręki nie jest praktykowane rzadko. W Afryce Zachodniej i Środkowej występuje gest uścisku dłoni, a następnie pociągnięcia kciuka partnera. W południowej części kontynentu powitanie towarzyszy trzyczęściowa sekwencja: najpierw tradycyjny uścisk, następnie lekkie podniesienie ręki i schwycenie kciuka, na koniec powrót do sytuacji wyjściowej. Na północy Afryki podanie dłoni wieńczone jest puknięciem się w klatkę piersiową na znak serdeczności. Alternatywną formą powitania wśród niektórych plemion afrykańskich jest też zaciśnięcie dłoni po wewnętrznej stronie łokci partnera na przyłgniętych przedramionach.

Dzisiejsi Aborygeni witają się uściskiem dłoni, ale charakterystyczne w tej kulturze jest nieutrzymywanie kontaktu wzrokowego do czasu ustanowienia ufniej więzi.

Wspomniany już wyżej maoryski gest wyeksponowanego języka jest pomniejszym gestem w stosunku do rytualnego *honggi*, czyli pocierania się nosami. Powitanie takie występuje też na wielu wyspach Polinezji, jako ekwiwalent wymiany pocałunków znany jest też wśród Eskimosów.

Jeśli chodzi o powitania okraszone pocałunkiem, w samej Europie panuje pod tym względem trochę niepisanych reguł (choć zasadniczo normą jest dwukrotne

cmoknięcie). Brytyjczycy, mimo że respektują taką formę powitania, zasadniczo w niej nie gustują. Skandynawowie zadowolą się jednym całusem, Francuzi, Turcy dwoma, Holendrzy, Belgowie, Rosjanie, a także Polacy dochodzą do trzech. Przy bardziej zażyłych kontaktach w Rosji praktykuje się charakterystyczne powitanie „na niedźwiedzia”. Polska specjalność – całowanie dłoni kobiety przez mężczyzn (coraz rzadsza) w szczątkowej formie (np. tylko lekkie podniesienie ręki, bez dotknięcia jej ustami) praktykowana jest jeszcze w kilku innych krajach, zwłaszcza przez przedstawicieli starszego pokolenia. Osoby zachowujące ten rytuał muszą pamiętać, by nie stosować go wobec kobiet z kręgu kultury arabskiej, hinduskiej, a także w Chinach czy Japonii, gdzie zasadniczo w ogóle nie praktykuje się powitalnych pocałunków. W Indiach gest ów może budzić odrazę, narazić na skalanie i obrazę honoru kobiety. Co ciekawe, praktyka całowania dłoni, tym razem swojej, naprzemiennie po wewnętrznej i zewnętrznej stronie, występuje w świecie arabskim, jako znak radości na otrzymaną dobrą wiadomość.

### Takie różnice...

Arabskie okazywanie emocji jest wręcz modelowe i biegunowo można je skontrastować z powściągliwymi zachowaniami Japończyków<sup>21</sup>. W zasadzie

<sup>21</sup> Co ciekawe, zarówno kultura japońska, jak i arabska zalicza się do tego samego kręgu kultur tzw. wysokiego kontekstu. **Typologia wysokiego i niskiego kontekstu** autorstwa E. Halla jest kolejnym istotnym jego wkładem do badań międzykulturowych. Przyporządkowanie do jednego bądź drugiego typu zależy od tego, czy model komunikacji w danej kulturze opiera się na dominującej funkcji werbalnej (niski kontekst) czy niewerbalnej (wysoki kontekst) i organizuje się wokół kwestii takich jak: indywidualność – grupowość (ja – my); (kultury indywidualne to kultury niskiego kontekstu); samodzielność – uległość (samodzielność znamionuje niski kontekst); intuicja (wysoki kontekst) – jednoznaczne dane (niski kontekst); dystans (niski kontekst) – bliskość (wysoki kontekst) itp. Podział ów przyjmuje, że im większe różnice w danych kulturach pod względem uzależnienia od kontekstu, tym więcej nieporozumień. W ogólnym oglądzie typologia wysokiego i niskiego kontekstu pozwala na wydzielenie tzw. kultury wschodniej i zachodniej (por. J. Mikułowski Pomorski, op. cit., s. 293), ale możliwe są także bardziej szczegółowe delimitacje. „(...) najbardziej uzależnione od kontekstu są kultury Dalekiego Wschodu (japońska, koreańska, chińska). Następna w kolejności jest kultura arabska, grecka, hiszpańska, włoska. Pośrodku znajduje się angielska i francuska, a najmniej uzależnione od kontekstu są kultura niemieckojęzycznej Szwajcarii, niemiecka i skandynawska” (*Pomiędzy kulturami...*, s. 13).

Typologia Halla doczekała się niepojedynczych kontynuatorów. Jedno z bardziej znaczących uzupełnień zaproponował Geert Hofstede, wymieniając dodatkowe parametry różnicujące kultury: dystans wobec władzy, kolektywizm vs indywidualizm, męskość vs żeńskość, unikanie niepewności. (Zob. J. Mikułowski Pomorski, op. cit., s. 292). Jeśli chodzi o kulturę japońską i arabską, wydaje się, że podobne uzależnienie (duże) od kontekstu współgra tu z fundamentalnymi różnicami w samych podstawach kultur. Faktyczne zatem jest oparcie o te same wyznaczniki (kolektywizm, podporządkowanie), ale rozumienie tychże diametralnie różni się w jednym i drugim przypadku.

Specyfikę tych różnic zauważyć można było wyraźnie stosunkowo niedawno podczas bardzo trudnych wydarzeń (a te są probierzem prawdziwych, *niemożliwych* do zamaskowania cech):

jednym z niewielu obszarów komunikacji niewerbalnej, który łączy te dwie kultury jest preferowanie minimalnego (oscylującego wokół 50 cm) dystansu przestrzennego w stosunku do partnera interakcji. Europejczyk, który miał kiedykolwiek kontakt z Japończykiem być może zauważył, że pod koniec rozmowy obaj stali już w innym miejscu („wędrówka” owa to skutek wzajemnego dostrajania optymalnych odległości)<sup>22</sup>. O ile jednak Arabowie przy tym niewielkim dystansie skorzy są też i do rozmaitych ekspresji, a zwłaszcza dotyków, przedstawiciele Kraju Kwitnącej Wiśni są pod tym względem niemal ascetyczni. Nie tylko nie preferują bezpośredniego kontaktu fizycznego, ale też tłumią emocje i ograniczają mimikę. Tak powszechny, prawie uniwersalny, fizjologiczny niemal (występuje także u małą człekokształtnych) gest uniesienia brwi na powitanie w Japonii ma znamiona obrzydzenia i nie jest praktykowany. Uśmiech może być tu też wyrazem zakłopotania, niezrozumienia czy napięcia, spuszczenie wzroku natomiast niekoniecznie oznaką ośmieszenia czy braku poczucia własnej wartości. Subtelny kontakt wzrokowy z częstym przeniesieniem spojrzenia na czubek butów rozmówcy to chleb powszedni Japończyków<sup>23</sup>. Diametralnie różnie od Arabów, dla których wpatwienie w oczy partnera kontaktu pełni istotną funkcję interakcyjną włącznie z monitorowaniem takiego elementu jak wielkość źrenic<sup>24</sup>. Komunikacja międzyludzka w świecie arabskim odbywa się wszystkimi zmysłami. Arab poczuje się skonfundowany, gdy podczas rozmowy nie doświadczy dotyku, poklepania czy szturchnięcia. Niczym nienagannym jest także pławienie się we wzajemnym oddechu oraz zaangażowanie węchu. Niektóre gesty bez żadnego podtekstu w tej kulturze, np. położenie w czasie rozmowy dłoni na kolanie drugiego mężczyzny, w Europie przysporzyłyby wiele domysłów. Oto opis „przygody” amerykańskiego dziennikarza, która przytrafiła mu się tuż po odbytej konferencji, gdy spacerując, spotkał pewnego Saudyjczyka, również uczestnika konferencji:

---

trzęsienia ziemi w Japonii w marcu 2011 roku i w czasie (niezakończonyj wciąż) tzw. arabskiej wiosny ludów. Dyscyplina, zachowanie spokoju i nieepatowanie cierpieniem Japończyków kontrastowały z obrazami zdeterminowanych, rozemocjonowanych i głośnych obywateli arabskich. O niewerbalnym komunikowaniu u Arabów i Japończyków zob. też: D. G. Leathers, op. cit. s. 369–402.

<sup>22</sup> Dla przeciętnego przedstawiciela kultury europejskiej odległość poniżej 50 cm od interlokutora stanowi dyskomfort, gdyż zbliża się do granicy dystansu intymnego. Badania nad przestrzennymi modelami komunikacji (**proksemika**) to także w znacznej mierze zasługa E. Halla.

<sup>23</sup> Są to informacje niezwykle cenne w kontekście ogólnie przyjmowanych ustaleń dotyczących skutecznej komunikacji międzykulturowej. Przyjmuje się, że bez względu na kulturę najbardziej istotne pod względem tworzenia pozytywnej atmosfery są trzy elementy komunikacji niewerbalnej: bezpośredni kontakt wzrokowy, uważne słuchanie oraz uśmiechanie się (zob. D. G. Leathers, op. cit., s. 405). Jak widać, w stosunku do kultury japońskiej, te parametry mają charakter specyficzny.

<sup>24</sup> Ze względu na występującą w tej kulturze segregację płci mowa tu w zasadzie jedynie o kontaktach między samymi mężczyznami bądź samymi kobietami.

„(...) bez słowa ujął delikatnie dłoń dziennikarza. Słowo «egzotyka» wypełniło się nowym znaczeniem i w mózgu gościa zapaliło się *ostrzegawcze światelko*. «Co ten Arab sobie myśli? Co pomyślał pozostali Arabowie»? W końcu przebłysk zdrowego rozsądku. Oczywiście, ten gest był prostym sygnałem zaufania. Bezślowny arabski znak przyjaźni i szacunku»<sup>25</sup>.

Mężczyźni trzymający się za ręce lub idący pod ramię (przy czym nie ma tu mowy o kontekście homoseksualnym) to obraz możliwy do zobaczenia nie tylko w Arabii Saudyjskiej czy innych krajach Bliskiego Wschodu. Takie gesty przyjacielskie osób tej samej płci występują też w Indiach czy Tajlandii, a także w Afryce Środkowej i Wschodniej i są jednym z przykładów na tzw. „kontaktowość kultury”, czyli skłonność do relacji bliskich i bezpośrednich na poziomie komunikacji nieintymnej.

Zauważa się, że kultury kontaktowe zwykle są ulokowane w ciepłym klimacie, kultury mało kontaktowe zaś w klimacie chłodniejszym. Japończycy i Chińczycy bez względu na warunki pogodowe są uznawani za przedstawicieli kultur mało kontaktowych. Podział ten ma szczególną reprezentację w Europie. Zimnokrwieści mieszkańcy północy kontynentu i pełni temperamentu południowcy to już niemal określenie stereotypowe. *Zwiąż Włochowi ręce za plecami, a odejmie mu mowę* – brzmi znane powiedzenie. Niezwykle ekspresywna gestykulacja, dość intensywne zachowania haptyczne (związane z dotykiem), stosunkowo niewielka przestrzeń osobista stwarzana podczas interakcji to elementy komunikacji niewerbalnej kojarzone z kulturą śródziemnomorską niemal automatycznie i zwykle kontrastowane z angielskim flegmatyzmem czy skandynawskim chłodem. Tworząc komunikacyjną diadę, Włosi zwykle wyciągają całymi rękoma, Francuzi operują przedramionami i dłońmi, Anglicy czy Niemcy stoją prawie nieruchomo. Oczywiście tego typu kategoryzacje są zabiegiem znacznie upraszczającym rzeczywistość, pomagają jednak odnaleźć się w sytuacji komunikacyjnie dwuznacznej i na przykład nie poczytać obrazu interakcji ekspresywnego i rozgadanego Greka z opanowanym i wpatrzonym raczej w jabłko Adama niż w oczy interlokutora Japończykiem za obustronną nieuprzejmość.

## Co to za znak?

Różnice kulturowe (nawet w obrębie stosunkowo nieodległych środowisk) objawiają się szczególnie dobitnie w przypadku gestów emblematycznych. Jako że mają one swoje konkretne znaczenie wraz z ekwiwalentem słownym, należy zachować szczególną czujność i nie szafować nimi dowolnie i bezrefleksyjnie

<sup>25</sup> *Mosty zamiast murów...*, s. 135.

w każdym miejscu. Konsekwencje nieświadomości sensu komunikatu, co gorsza jego biegunowo odmiennego znaczenia mogą być dalekosiężne.

„W latach pięćdziesiątych, zanim Richard Nixon wygrał wybory prezydenckie, odwiedził Amerykę Łacińską w ramach przyjacielskiej wizyty, próbując załagodzić napięte stosunki z jej mieszkańcami. Wychodząc z samolotu, pokazał oczekującemu tłumowi amerykański **gest OK** i był zaszokowany, słysząc, że zgromadzeni na lotnisku ludzie zaczynają go wygwizdywać i wydawać inne wyrażające dezaprobatę dźwięki. Nieświadomy lokalnych zwyczajów mowy ciała, wykonał gest, który w miejscowym „języku” został odczytany jako ni mniej, ni więcej tylko: jesteście zgrają dupków”<sup>26</sup>.

Podobnego faux pas nie ustrzegła się też Margaret Thatcher, której przydało się wykonać **znak V** (Churchillowska „wiktoria”) wnętrzem dłoni do siebie, a nie do publiczności, co przybrało formę gestu wulgarnego i obscenicznego. George W. Bush zaś podczas ceremonii inaugurującej drugą kadencję prezydentury w 2005 roku posłużył się znakiem zwycięstwa kibiców drużyny futbolowej *Texas Longhorns* – wystawionym z pięści małym i wskazującym palcem, który to gest (**manu cornuta**) jest wyraźną obelgą o znaczeniu „twoja żona cię zdradza” we Włoszech, coraz częściej ma także konotacje satanistyczne.

Na szczególną uwagę zasługuje emblemat w postaci wysuniętej w czyimś kierunku otwartej dłoni z rozstawionymi palcami. Powszechnie może być to znak cyfry pięć, jak też zaproszenie do (coraz bardziej powszechnego i w Polsce na skutek wpływu kultury amerykańskiej) tzw. „przybicia piątki”. Może być też znak ów kojarzony ze zwykłym pozdrowieniem „cześć!” czy ze wskazaniem „stop”. Jest więc gestem wielofunkcyjnym, konotującym pozytywne bądź neutralne zamiary. Należy jednak trzymać się z nim na baczności w Grecji i raczej pohamować tu jego użycie. Jest to bowiem jeden z bardziej obraźliwych gestów, znaczący tyle co „pieprz się”, „idź do diabła”. Historią swą sięga dawnych czasów, gdy twarze skazańców w celu dodatkowego upodlenia smarowano końskim łajnem i popiołem (*moutzos*). Stąd nazwa tego znaku – **mudza**, choć znane są też inne określenia: **faskiello**, **piso faskiello**<sup>27</sup>. Im bliżej znajduje się on twarzy osoby, której się go pokazuje, tym większa obraza. Zdwojona moc tego gestu to dwie dłonie, co jest o tyle istotne, że na odrębnym od kultury greckiej obszarze taki sygnał może oznaczać zwykle „dziesięć” bądź też „poddaję się” lub „mówię prawdę”.

Znany w Polsce **gest figi** – pięść z kciukiem wystającym między palcem wskazującym a środkowym oznaczający odmowę, brak pozytywnego ustosunkowania się – ma korzenie starożytne.

<sup>26</sup> A. i B. Pease, op. cit., s. 150.

<sup>27</sup> Więcej o tym geście zob.: A. Szczepaniak, *Jeden gest – wiele znaczeń*, w: *Relatywizm w języku i kulturze*, red. A. Pajdziński, R. Tokarski, Lublin, 2010, s. 192 i 197.

W Europie zachowało się znaczenie obraźliwe, natomiast w Brazylii czy Wenezueli znak taki w formie figurek funkcjonuje jako amulet szczęścia<sup>28</sup>. Wydaje się, że posługiwanie się gestem figi staje się w Polsce coraz rzadsze, a jego rolę przejmuje z rozszerzonym zakresem znaczeniowym także do „odczep się!”, „spadaj!” emblemat wystawionego środkowego palca „*fuck you*”. Mało kto wie, że i on ma swą historię – wywodzi się z czasów rzymskich i już wówczas jako tzw. *digitus impudicus* (nieprzyzwoity palec) był obscenicznym gestem fallicznym.

Rysem specyficznym narodowym charakteryzuje się **polski sposób salutowania**. Oddanie honoru tylko dwoma palcami, a nie całą dłonią znane jest w polskim wojsku od paru stuleci i przez ten czas zapewne zdemaskowało niejednego nieszczęśnika, chcącego na przykład w czasie wojny ukryć swą tożsamość pod innym mundurem. Legenda głosi, że gest ów przyjął się na pamiątkę salutu rannego żołnierza, który miał go wykonać przed swym przełożonym po bitwie, w której stracił mały i serdeczny palec. Salutowanie dwoma palcami obowiązuje w całym wojsku polskim i innych polskich służbach mundurowych, a także w harcerstwie. W wielu krajach gestem tym posługują się skauci, a podobnym także harcerze (wykorzystują trzy palce).

Polские preferencje obserwować można też w konwencji przekazu życzenia komuś powodzenia. Wydaje się, że Polacy w tym przypadku częściej niż ogólnoeuropejski gest skrzyżowanych palców wykorzystują tzw. **trzymanie kciuków**. Gest ten także prawdopodobnie ma korzenie starożytne (tzw. *polices premere* – na oznaczenie darowania życia gladiatorowi na arenie<sup>29</sup>). Skrzyżowane palce środkowy i wskazujący na znak powodzenia stosuje się poza Europą także w niektórych rejonach Stanów Zjednoczonych. W Rosji znamionują ostrą odmowę lub zaprzeczenie, w Paragwaju czy Urugwaju są gestem obraźliwym, a w Chinach znaczą „dziesięć”.

Ten wrywkowy przegląd polskiej specyfiki na światowej mapie gestów niech zakończy pewien emblematyczny znak, który swój lokalny charakter lokuje w nazwie. Jest ciekawy także z tego względu, że nieczęsto zdarza się, by jakiś gest miał swojego osobistego „patrona”. Mowa o tzw. **geście Kozakiewicza**, który w kulturze polskiej zaistniał pod tą nazwą w 1980 roku, kiedy to na olimpiadzie w Moskwie polski tyczkarz wystosował go w kierunku niezadowolonej publiczności po ustanowieniu przez siebie rekordu i pokonaniu gospodarza. W kulturze europejskiej gest ów wyrażający negatywne ustosunkowanie się do czyjejś woli jest obraźliwy i ma konotację falliczną. W takim znaczeniu funkcjonował też w Polsce, kiedy użył go polski olimpijczyk. Ówczesny kontekst polityczny kraju, gdzie wyraz stanowczej dezaprobaty był wysoko lokowany na skali wartości, przyczynił

<sup>28</sup> Bardziej szczegółowo na temat tego gestu pisze Katarzyna Kozak w tekście *Polska frazeologia gestu: od informacji somatycznej do idiomu*, w: *Etnolingwistyka. Problemy Języka i Kultury*, tom 19, Lublin, 2007, s. 261.

<sup>29</sup> Zob. K. Kozak, op. cit., s. 261.

się z pewnością do zatarcia obscenicznego i wulgarnego charakteru tego gestu, a uwypuklił jego sens zaakcentowania własnej wartości i lekceważącego stosunku do czyjeś przewagi czy dominacji.

Jak widać z powyższych przykładów, i gesty mają swoje losy. Te, które pojawiają się na skutek przemyślanych zabiegów, a nie niejako przy okazji, często nieświadomie, jako skutek reakcji ciała funkcjonującego w sposób holistyczny, pełnią analogiczną funkcję do środków językowych. Gesty emblematyczne są równie jednoznaczne co słowa, które niosą ich treść. Ich bogactwo kryje się zarówno w zróżnicowaniu treściowym, jak i formalnym. Stąd między innymi tak łatwo o nieporozumienie. Kultury bowiem nie tylko różnią się wyglądem emblematu niosącego to samo znaczenie (np. „skrzyżowane palce” i „trzymanie kciuków” jako wspieranie powodzenia), ale też sensem wyglądającego identycznie gestu (np. znak kółka utworzonego z kciuka i palca wskazującego). Dlatego tak ważna roztropność, by i w tym wypadku kanonów znanych z „własnego podwórka” nie traktować uniwersalnie. O gafę bowiem nietrudno...

#### 4. Końcowe refleksje

W dzisiejszej rzeczywistości nieustannej wymiany informacji, swobodnego przemieszczania się w wymiarze globalnym, a także coraz większych wymogów związanych z kompetencjami interpersonalnymi, elastycznością w stosunku do zmieniającej się sytuacji i zdolnością do zdystansowania względem przejętego bądź wypracowanego modelu funkcjonowania, na ignorowanie relacji tak w obrębie własnej, jak i odmiennej kultury nie można sobie pozwolić. W świecie, w którym homogeniczność etniczna coraz częściej odchodzi do lamusa, a namysł nad kwestiami takimi jak „swój”, „obcy” czy „inny” staje się istotnym elementem w przestrzeni publicznej, elementarna wiedza z zakresu komunikacji kulturowej wydaje się nieodzowna. Przedstawiciele instytucji użyteczności publicznej (a więc także bibliotek) muszą mieć świadomość, że coraz częściej przychodzić im będzie kontaktować się z członkami odmiennych narodowości i kultur, a jako osoby chcące wykazać się kompetencją, będą musiały umieć zachować się stosownie do zaistniałej sytuacji. Wprawdzie przyjąć można, że to osoba spoza danego kręgu kulturowego musi dostosować się do warunków respektowanych przez społeczność, w obręb której przybywa, jednak reguły gościnności, szacunek dla drugiego człowieka, wreszcie czyste względy poznawcze przemawiają za tym, aby komunikacja była owocnym spotkaniem dla obydwu stron. Istotne w tym momencie jest nie tylko posiadanie stosownej wiedzy, która zabezpieczyłaby przed wszelkimi niepożądanymi sytuacjami, ani też silenie się na całkiem obce kulturowo ekspresje, które mogą okazać się nader śmiesznymi. Toteż zadane w tytule tej pracy

pytanie ma charakter humorystyczno-ironicznej retoryki. To głównie sama świadomość istniejących barier, występowania ograniczeń, wobec których jesteśmy bezradni. Chodzi o to, aby nie przeoczyć momentu, w którym powinna zaświecić się czerwona lampka sygnalizująca, że w danym momencie sytuacji komunikacyjnej coś nie wygląda tak jak zwykle, coś jest nie tak, jest inaczej, co nie znaczy źle lub nawet gorzej. Po prostu inaczej.

Owszem, prawdą jest, że obserwujemy dziś tendencje uniwersalizujące, także w obrębie kultury, także w obrębie modelu komunikacji. Prawdą jest, że istnieje pewien ponadregionalny paradygmat zachowania, umożliwiający współistnienie i choćby powierzchowne wzajemne zrozumienie. McLuhanowska „globalna wioska” jest dziś samograjem wykorzystywanym do opisu rozmaitych obszarów rzeczywistości. Myliłby się jednak ten, kto dezawuowałby rolę różnic kulturowych występujących także w procesie komunikacji niewerbalnej. Są to czynniki głęboko tkwiące w ludzkiej mentalności, wkorzeniane w strukturę umysłu od najwcześniejszych etapów socjalizacji i modelujące wzorce zachowania nawet wbrew przeczącym im deklaracjom słownym. Często owe deklaracje neutralności komunikacyjnej są właśnie wynikiem ignorancji, jako że bazują na etnocentryzmie, a więc postrzeganiu wartościującym, w którym to własna kultura uznawana jest za modelową i optymalną, a to za sprawą najzwyczajniejszej nieświadomości istnienia całego bogactwa analogicznych struktur. Tymczasem poczucie tożsamości i jej wartość kształtują się w kontekście uznania występujących różnic i osobistego względem nich ustosunkowania. Wprawdzie – można by rzec – im szerszy wachlarz poznanych opcji kulturowych, tym więcej „ponęt” zagnieżdżenia się w jednej z nich (co może prowadzić do wytworzenia się specyficznych hybryd), ale też tym większa potrzeba świadomego ugruntowania w obrębie własnego kontekstu kulturowego, dostrzeżenia jego wartości i niepowtarzalności. Zapewne nie przypadkiem wraz z tendencjami uniwersalizującymi równoległą ścieżką rozwijają się dziś zabiegi związane z pielęgnacją tzw. małych ojczyzn.

W pewnym kręgu myśli antropologicznej przyrównuje się komunikację do orkiestry.

„Uczestnicy kultury biorą udział w komunikacji niczym muzycy w orkiestrze. Ale orkiestra komunikacji nie ma dyrygenta, a muzycy nie mają partytury. Są bardziej lub mniej zgrani w swych akordach, ponieważ prowadzą się wzajemnie podczas gry. Grana melodia stanowi dla nich zespół ustrukturyzowanych współzależności. Jeśli badacz znajdzie czas, by zdekomponować melodię i dokonać jej transkrypcji, zrozumie bez wątpienia, że partytura, którą otrzymał, jest bardzo złożona; że tworzy ona w rzeczy samej muzykę, a nie proste dźwięki”<sup>30</sup>.

Po to między innymi wysiłek poznawczy wobec różnych kultur, by w kontakcie z drugim człowiekiem być spokojnym – wszystko gra!

<sup>30</sup> Y. Winkin, op. cit., s. 76.

## Strach ma wielkie oczy, a lęk ma wiele twarzy – czyli o oswojaniu bibliotek słów kilka

**Abstrakt.** Referat jest próbą odpowiedzi na pytanie, dlaczego biblioteki, mimo że w nowoczesnych budynkach, pełne najnowszych technologii i z coraz młodszą kadrą, wciąż są miejscami, które wywołują w ludziach obawy. Z jednej strony nowe formy książki i nowe media, udostępniane w bibliotekach (takie, jak audiobooki czy płyty DVD, a nawet Blue Ray) zachęcają i kuszą, by wejść do środka. Z drugiej zaś strony ludzie wciąż często kierują się stereotypem bibliotekarza i bibliotek. Te rozbieżności sprawiają, że nadal trzeba szukać sposobów, by bibliotekarz i czytelnik, mimo wzajemnych strachów i lęków, spotkali się w jednym miejscu, którym byłaby biblioteka.

**Słowa kluczowe:** biblioteki, bibliotekarze, czytelnicy, lęk, społeczeństwo wiedzy.

### 1. Wstęp

Jan Parandowski w eseju *Cywilizacja książki* pięknie pisze o bibliotekach, iż „są tak stare, jak pismo. Spotykamy je w Mezopotamii, w Egipcie, na Krecie, w Chinach [gdzie starożytni] mogli czuć i myśleć to samo, co dzisiejsi pożera-cze liter: życia nie starczy, aby to wszystko przeczytać. [A przecież] w wielkiej bibliotece każdej książce daje się te same szanse: zdobycia pary oczu, które biec będą po jej kartach, i mózgu, który przyjmie jej myśl – czy to w chwili bieżącej, czy w przyszłości, choćby dalekiej. [Tak tedy – jak kontynuuje] jesteśmy twora-mi książek – i tych, które znamy, i znacznie więcej tych, których nie poznamy nigdy”<sup>1</sup>. Słowa pisarza zdają się opisywać obraz Giuseppe Archimboldo, *Bibliote-karz*, na którym widzimy istotę złożoną od stóp do głów z książek, postać, której włosy to szeleszczące (w domyśle) kartki, a palce, wertujące stronicę po stroni-cy, to zakładki, nie inaczej. „Książka jest nierozdzielnie związana z naszą cywi-lizacją. Zdobyła zasięg, o jakim nie marzono w poprzednich wiekach, a nawet mało kto sobie tego życzył [choćby inkwizycja, kontrrewolucja]. [Niestety] sztuka czytania przestała być rzadkim przywilejem oryginałów, których poznawało się

---

<sup>1</sup> J. Parandowski, *Cywilizacja książki*, tegoż: *Wspomnienia i sylwety*, Wrocław, 1969, s. 159–166.

po okularach (...) Telewizja oduczyła ludzi od czytania”<sup>2</sup>. To, co jest nam obce, nieznane, niedoświadczane, a tym samym „nieoswojone”, wywołuje w nas lęk – toteż ostatnimi czasy stajemy, jako bibliotekarze, przed zjawiskiem spadku czytelnictwa, który jest smutną konsekwencją lęku przed biblioteką jako miejscem obcym, niepotrzebnym, o którym potencjalny czytelnik przypomina sobie wyłącznie wtedy, gdy zostanie tam skierowany, myśląc o niej jak o ostatnim miejscu pod słońcem, w którym może znaleźć potrzebne mu informacje.

Uogólniając, możemy podzielić przestrzeń międzyludzką na miejsca, które odwiedzamy dla przyjemności (realizując nasze zainteresowania lub hobby, np. lodowisko, kręgielnia, kort, kino czy teatr) oraz miejsca, gdzie pojawiajemy się z przymusu i obowiązku (gdyż wymaga tego nasze uczestnictwo w życiu społecznym, np. bank, urząd, poczta itd.). O ile miejsca pierwszego rodzaju kojarzą się z radością, zadowoleniem, satysfakcją i przyjemnością, o tyle drugi typ miejsc, w których się pojawiajemy (czy raczej: musimy być obecni przynajmniej od czasu do czasu), wywołuje w nas reakcje zgoła przeciwne i uczucia, których wolelibyśmy nie odczuwać wcale, bądź jak najrzadziej – a do takich należy strach i lęk. Do tego typu miejsc, niestety, zaliczyć można... Biblioteki.

Doznajemy w życiu wiele uczuć, stanów i emocji – od tych najmilszych przez gwałtowne aż do przykrych, smutnych. Jeśli któreś z nich są szczególnie intensywne – kojarzą nam się później z jakimś miejscem, miastem, osobą, piosenką, czy nawet wypowiedzianym lub zasłyszonym wówczas zdaniem. Z czasem nabierają kształtu rodzinnej anegdoty, humorystycznej opowiadki lub przestrogi na przyszłość. Owszem, mamy wolną wolę, która pozwala nam decydować o swoim życiu, o tym, co, gdzie, kiedy, jednakże są emocje, które nas paralizują i blokują, których nie potrafimy z siebie wyrzucić raz na zawsze, bo one uparcie wracają, a my możemy tylko próbować z nimi walczyć, minimalizować je. Sami decydujemy o wyborze zawodu (pomijając okoliczności, kiedy to „zawód wybiera nas”), godząc się na specyfikę pracy i monotonię czynności służbowych, planujemy ścieżkę kariery, realizując ją mniej lub bardziej skutecznie, ale nie zawsze i nie wszystko idzie zgodnie z naszymi planami – czasem coś się uda, czasem nie, czasem do tego wracamy, podejmując wysiłki ich realizacji raz jeszcze, a czasami zarzucamy te myśli, kierując swoją energię w inną stronę. Nierzadko przytrafiają nam się w życiu momenty, kiedy zanim zaczniemy działać, czujemy wewnętrzną niechęć, opór, jakieś przeciwwskazania, obawy. Raz jest to tzw. szósty zmysł czy (kobieca) intuicja, podpowiadające nam, co będzie dla nas dobre, a co złe – innym razem jest to niewytłumaczalny lęk.

Tyle mówimy dzisiaj o zmieniającej się bibliotece XXI wieku – w myśl słów „Tempora mutantur et nos mutamur in illis” – o nowych potrzebach czytelników,

---

<sup>2</sup> Tamże.

ba, wręcz klientów, o kroczeniu z duchem czasu, mimo iż nie zawsze są na to pieniądze. Chcemy, by stereotyp bibliotekarza odszedł w przeszłość – i tutaj z pomocą przychodzą nam kampanie społeczne, jak np.: „Przyłapani na czytaniu”, czy „Cała Polska czyta dzieciom”, ale i nasze bibliotekarskie inicjatywy, jak choćby: „Epidemia czytania”, „Olej stado – zostań czarną owcą”, „Odjazdowy bibliotekarz” czy Tydzień Bibliotek (ze znakomitym hasłem w tym roku: „Biblioteka zawsze po drodze – nie mijam, wchodzę”). Na rynku książki raz po raz pojawiają się „książki o książkach”, jak głośny *Cień wiatru* Zafona, *Ex libris. Wyznania czytelnika* Anne Fadiman czy *Dom z papieru* Carlosa Marii Domingueza, przypominając (bardziej innym, niż nam bibliotekarzom) o tej formie przyjemności, jakiej dostarcza lektura. Mamy swobodny dostęp do rzeczy przed wiekami zakazanej, a nawet piętnowanej.

Bacznie obserwujemy ewolucję w branży i kształtowanie się nowych działów i zawodów (np. czytelnia multimedialna, bibliotekarz dziedzinowy, broker informacji, bibliotekarz systemowy, indeksator, bibliotekarz ds. digitalizacji itd.). Świat wokół nas nieustannie się zmienia – ostatnio coraz szybciej, zwłaszcza technologicznie – ale nie wszyscy reagujemy na to z (jednakowym) entuzjazmem (o ile w ogóle). Część z nas widzi pozytywy przeniesienia księgozbioru z katalogu kartkowego do programu komputerowego, ale część ma opory z zaakceptowaniem takiego kierunku zmian, tęskniąc za szeleszczącym, alfabetycznym porządkiem w poszczególnych półkach i przegródkach. Bibliotekarstwo jest dziś niemal jak handel – mówimy bowiem o sponsorach, wymianie informacji, cenniku usług, etyce (lub jej braku), szkoleniach, delegacjach, a nawet asortymencie (określając w ten sposób różnorodność zbiorów – tak tematyczną, jak i technologiczną, gdyż obok wiedzy w tradycyjnej postaci, tj. w książkach, na regałach można znaleźć wiedzę niemal dosłownie w pigułce, bo w pendrivie). Nie wiemy, co do bibliotek przyniesie Przyszłość za pan brat z multimedialną Nowoczesnością (choć Umberto Eco uspokaja nas swoją ostatnią książką, mówiąc: *Nie myśl, że książka zniknie*). Jak zawsze to, co nieznanne, budzi lęk, niechęć i co za tym idzie sprzeciw, ale kluczem do efektywności naszej pracy w nowych warunkach (czego nie da się uniknąć) powinno być... Oswajanie tychże lęków.

## 2. Lęk w teorii

Lęk – jedna samogłoska zamknięta w kleszczach dwóch spółgłosek. Nadmienić tu trzeba, iż lęk nie jest tym samym, czym jest strach. Otóż, jak pisze Karl Horney: „zarówno strach, jak i lęk są reakcjami proporcjonalnymi do rozmiarów niebezpieczeństwa, jeżeli jednak w wypadku strachu niebezpieczeństwo jest widoczne, obiektywne, w przypadku lęku jest ono ukryte i subiektywne (...) Lęk, jak

się często mówi, jest strachem bez twarzy”<sup>3</sup>, a to dlatego, że – jak wyjaśnia Jadwiga Koralewicz – „stan lęku jest często nieuświadomiony przez człowieka, powoduje on natomiast wiele negatywnych dla jednostki następstw (...): zaburzenia w procesie myślenia i koncentracji, wywołuje bezprzedmiotowe uczucie osaczenia lub przykre poczucie niepewności i nieszczęśliwości (...). W silniejszym natężeniu wywołuje przytłaczające poczucie zagrożenia, bezradności, osamotnienia, pustki, bezsensu działania, utrudnia komunikację z ludźmi (często dochodzi do wycofania się z kontaktów społecznych)”<sup>4</sup>.

Lęk najczęściej dotyczy trudnych momentów w naszym życiu, ciężkich do zniesienia sytuacji, kryzysami, zmartwieniami. Wszystko to, co w głowie, przenosi się natychmiast do ciała, objawiając zauważalnymi reakcjami organizmu: kołataniem serca, drżeniem rąk czy ich poceniem się, nerwowym rozglądaniem dookoła, pocieraniem czoła, zaburzeniami snu itp. Z uwagi na swoją siłę i natężenie lęk sytuuje się między niepokojem (który jest emocją słabszą) a paniką (ciężkim do zniesienia stanem, który skutkuje wieloma nieprzemysłanymi i nie logicznymi posunięciami). Lęk jest w gruncie rzeczy reakcją przydatną, ponieważ mobilizuje do działania i reagowania, jednakże zawsze niesie ze sobą stres, a „każda próba zdławienia lęku objawiającego się w reakcjach psychicznych – unikanie, ucieczka, odrzucenie – w końcowym efekcie nasila tylko te odczucia i wydłuża reakcje lękowe. Gdyby udało się w takiej sytuacji ograniczyć emocje do spokojnej obserwacji lęku, po krótkim czasie ustąpiłyby one samoistnie”<sup>5</sup>.

Nie do wszystkich lęków się przyznajemy (i nie zawsze) – nawet sami przed sobą, jednak im szybciej to zrobimy, tym łatwiej nam będzie pracować, być, żyć. Wśród lęków, które czynią w naszym życiu największe szkody, są lęki związane z relacjami międzyludzkimi – zwłaszcza w miejscu pracy, tym bardziej, jeśli zasadzają się one – tak, jak w przypadku naszego zawodu – na częstych kontaktach z ludźmi dzień w dzień (a mam teraz na myśli szczególnie bibliotekarzy z działów udostępniania czy informacji naukowej). Można powiedzieć, że strach ma wielkie oczy, zaś lęk ma wiele twarzy – także i nie tylko w kontekście biblioteki. Dotyczy on barier i blokad w byciu w danym miejscu (konkretnym budynku), wśród ludzi (choćby chciało się uciec z tłumu do swojej samotni), ale zwłaszcza barier w komunikowaniu się „z...” (bibliotekarzem, innymi czytelnikami, a nawet szatniarką), „przez...” (telefon, pocztę elektroniczną, bezpośredni kontakt), wreszcie „jak...” (spokojnie, w sposób zrozumiały, albo wręcz przeciwnie – nerwowo, niekonkretnie, co może

<sup>3</sup> K. Horney, cyt. za: J. Koralewicz, *Autorytaryzm, lęk, konformizm: analiza społeczeństwa polskiego końca lat siedemdziesiątych*, Wrocław, 1987, s. 66-67.

<sup>4</sup> J. Koralewicz, *Autorytaryzm, lęk, konformizm*, op. cit., s. 66.

<sup>5</sup> *Wszystko, co chcielibyście wiedzieć o lęku (i o co boicie się zapytać)*, opr. zespół, przeł. E. i R. Modzelewscy, Warszawa, 1995, s. 44.

być powodowane właśnie lękiem). Tymczasem ludzie, jako jedyne istoty na ziemi, wykształciły umiejętność mowy, toteż... „Communicare necesse est”.

Lęk zasadza się na co najmniej trzech płaszczyznach, a są to:

1. **Architektoniczne** (przy pierwszym kontakcie z budynkiem – zewnątrz i wewnątrz).
2. **Zewnętrzne** (zewnątrzosobowe, interpersonalne – określane potocznie kontaktami międzyludzkimi, a do takich zaliczymy kontakty bibliotekarzy z czytelnikami oraz samych bibliotekarzy między sobą i przełożonymi).
3. **Wewnętrzne** (ściślej: wewnątrzosobowe lub bardziej popularnie: intrapersonalne, czyli wszystko to, co nagromadzone w nas samych).

Lęki w naszym życiu, m. in. w kontekście bibliotek, można najprościej podzielić na: lęki ogólne i sytuacyjne, lęki związane z ego, społeczne i szkolne oraz lęki związane z domem i z pracą<sup>6</sup>. Kierując się podziałem autora, a zasadzając w kontekście biblioteki, można je zawęzić do kilku grup, z których, idąc dalej, wybrałam poniższe przykłady:

- Lęki ogólne – a tutaj: lęk przed nieznanym (ksenophobia), przed utratą kontroli (asthenophobia), przed zmianami (trophobia), przed ryzykiem (ideophobia), przed odpowiedzialnością (hypengiophobia) czy lęk przed konfrontacją, konfliktem (testophobia).
- Lęki sytuacyjne – lęk przed zamkniętymi pomieszczeniami (klausrophobia).
- Lęki związane z ego – lęk przed porażką i popełnieniem błędu (atelophobia), lęk przed krytyką (criticophobia), lęk przed odrzuceniem, lęk przed tym, co pomyślą inni (scopophobia), lęk przed naruszeniem terytorium, prywatności (aphophobia).
- Lęki społeczne – lęk przed ludźmi (antropophobia), lęk przed publicznym wypowiedaniem się (glossophobia), lęk przed tłumem (ochlophobia), lęk przed obcymi (ksenophobia), lęk przed płcią przeciwną (heterophobia), lęk przed zaangażowaniem się (gamophobia).
- Lęki szkolne – lęk przed kompromitacją (asthenophobia), lęk przed tym, co pomyślą koledzy (presja środowiska).
- Lęki w pracy – stres w pracy (ponophobia), lęk przed utratą pracy, lęk dotyczący statusu materialnego (peniaphobia), lęk przed zwolnieniem z pracy, lęk przed technologią (cyberphobia, mechanophobia), lęk przed prośbą o podwyżkę lub awans (doxophobia), lęk przed szefem (tyrannophobia), lęk przed odejściem z pracy (neophobia), lęk przed rywalizacją (kakorrhaphiophobia, testophobia).

Można powiedzieć, że ile głów, tyle... lęków.

---

<sup>6</sup> M. Clarkson, *Codzienne lęki. Objawy, przyczyny, metody zwalczania*, przeł. K. Kopcińska, Warszawa, 2006.

### 3. Lęk w bibliotece

Jonathan Manning, pisząc o przestrzeni publicznej, dowodził, iż powinna ona „być jednocześnie użyteczna i inspirująca (...) Powinna zaspokajać szereg rozmaitych potrzeb i pełnić funkcję katalizatora, a nie przeszkody w kontaktach międzyludzkich”<sup>7</sup>. Z kolei Nan Ellin, również poruszając tematykę przestrzeni urbanistycznych (aczkolwiek i ten cytat można odnieść do bibliotek) twierdzi, że „stoimy dziś przed zadaniem takiego zaprojektowania przestrzeni miejskiej [ale i biblioteki jako jej integralnej części – B.Ś.], które służyłoby zarówno mieszkańcom miasta, jak i środowisku, dzięki któremu może ono [tutaj: ona, biblioteka – B.Ś.] funkcjonować. Nie jest to łatwe zadanie, ale absolutnie konieczne”<sup>8</sup>.

Biblioteka jawi się dziś już nie jako złowroga forteca, twierdza nie do zdobycia inaczej, niż szturmem (np. przekroczeniem jej murów w grupie uczniów czy studentów, co ma gwarantować bezpieczeństwo i siłę wewnętrzną), lecz – co jest jak najbardziej pożądane – jako swego rodzaju wyspa różnorodności, gdzie, jak pisze Ellin, „pozwalając rozkwitać różnorodności (ludzi, działań, przekonań, itp.) przestrzeń publiczna [tutaj: biblioteka – B.Ś.] czyni możliwą integrację (lub reintegrację) (...) Lęk i niepewność maleją dzięki zachowaniu różnicy i możliwości swobodnego poruszania się po mieście [tutaj: bibliotece – B.Ś.] Głównym czynnikiem sprzyjającym udanemu życiu społecznemu [w tym przypadku: poruszaniu się czy funkcjonowaniu w przestrzeni biblioteki lub jej bezpośredniej bliskości – B.Ś.] staje się natomiast otwarcie na inność – przyczynia się bowiem do uwiądnięcia najważniejszych korzeni lęku”<sup>9</sup>.

Na tejże wyspie, wśród „morza różnorodności”, pojawia się człowiek – który jest wówczas, jak pisze Piotr Sztompka, „lokatozem pewnego unikalnego miejsca w przestrzeni międzyludzkiej, swoistym węzłem w komunikacji międzyludzkiej (...) Jesteśmy zapisem – w naszej osobowości i tożsamości – doświadczeń, wiedzy, umiejętności czerpanych z kontaktów z innymi”<sup>10</sup>. Użytkownicy bibliotek to ludzie w różnym wieku, o różnym statusie społecznym, majątności, wykształceniu, charakterach i osobowości, zainteresowaniach, poglądach itd. Nie inaczej jest z bibliotekarzami, stającymi przed czytelnikami. Ich zadaniem jest wprowadzenie owej „materiału ludzkiej” w progi biblioteki, po czym udzielenie odpowiedzi i informacji na pytania i zagadnienia, których szukają... Nie jest to jednak proste,

<sup>7</sup> J. Manning, cyt. za: Z. Bauman, *Płynne życie*, Kraków, 2007, s. 124.

<sup>8</sup> N. Ellis, cyt. za: Z. Bauman, jw.

<sup>9</sup> N. Ellis, cyt. za: Z. Bauman, op. cit., s. 123.

<sup>10</sup> P. Sztompka, *Przestrzeń życia codziennego*, w: *Bariery codzienności. Analiza socjologiczna*, red. M. Bogunia – Borowska, Warszawa, 2009, s. 33-34.

ponieważ – mimo ogromu zmian, jakie przeszły biblioteki w ostatnich latach – wciąż są ludzie, którzy odczuwają opory przed korzystaniem z bibliotek.

Niejedna biblioteka cieszy dziś oko nowoczesnym wyposażeniem i życzliwą kadrą, nadto przyciąga wzrok ładną elewacją – nie mała w tym zasługa funduszy unijnych, które (zaryzykuję twierdzenie) wyręczają państwo polskie we wspieraniu rozwoju polskiej kultury (bo trudno za taką „pomoc” uznać podnoszenie stawki VAT na książki). Ośmielony czytelnik znajdzie w bibliotece szybkie komputery, płaskie monitory, bazy danych itd. Rodzi się jednak pytanie, czy owe technologie są magnesem przyciągającym... Właśnie, kogo? Czytelników? Skoro te osoby nie zawsze (by nie napisać: nieczęsto) sięgają po książki. Czy wszystkie te „zdobycze techniki” nie mają być niejako zastępczą formą i metodą walki z lękiem czytelników przed bibliotekami? Nowe, nieznanne, obce zawsze budzi w nas lęk – ilekroć jednak jest tak, że wystarczy jedna rzecz, jeden element w tej całkiem nowej sytuacji i miejscu, który wygląda nam znajomo, kojarzy się nam z czym przyjemnym, naszym, dobrym, a szybko sprawia, że lęk gdzieś pierzcha, zostaje za drzwiami, a czytelnik, ośmielony, a może już zauroczony, przestępuje odważnie próg nowego i... Nie dość, że znajduje w nim coś dla siebie, to z czasem miejsce to staje się drugim domem, azylem, przystanią. W bibliotece taką rolę może pełnić właśnie komputer – na jego widok czytelnik się rozluźnia, z lekka uśmiecha, wchodzi śmieiej do biblioteki, czuje się już różniej...

„Czego Jaś się nie nauczył, tego Jan nie będzie umiał” – to przysłowie znakomicie tłumaczy lęk niejednego czytelnika, mającego pójść do biblioteki. Ileż razy grzechy i zaniedbania rodziców przekładają się na późniejsze lęki i obawy dorosłych już pociech? Skąd się bierze paniczny wręcz lęk dzieci przed dentystą, którego należałoby odwiedzać co najmniej raz w roku? Dlaczego cierpienie nam skóra na samą myśl, że znów trzeba „tam pójść”? Ci, którzy od najmłodszych lat mieli kontakt z biblioteką – a najczęściej pierwsze kroki kierowali do biblioteki osiedlowej (moja była skarbnicą komiksów, gdzie mądry pan bibliotekarz – tak, tak! – stopniowo podmieniał mi je na nowele i opowiadania, wreszcie powieści) – nie czują lęku przed pójściem do niej także na studiach (a mam tu na myśli nie tylko uniwersytecką, lecz również miejską i inne). Nic straconego jednak – lęk przed miejscami i osobami można pokonać przez stopniowe jego oswojanie, polegające na przychodzeniu coraz częściej, na coraz dłużej, uczeniu się rozmieszczenia regałów i działów, z czasem dochodząc do wprawy kojarzenia książek po okładkach (co owszem, jest możliwe – niekoniecznie po latach pracy w bibliotece).

Warto zatrzymać się na dłużej przy architektonicznych aspektach lęku przed biblioteką. Hanna Mamzer w swoim jakże ciekawym artykule (pisanym dekadę temu, a wciąż aktualnym – choć poruszającym kwestie nie do końca przez nas sobie uświadamiane) zwraca uwagę na... Drzwi. Przytacza najpopularniejsze związki frazeologiczne dotyczące właśnie tego elementu, a za pomocą których

możemy sobie wiele powiedzieć: być zamkniętym, zatrzasnąć za sobą drzwi, pocałować klamkę, być otwartym na argumentację, zamknięto mu drzwi przed nosem, wszystkie drzwi stoją dla niego otworem, za wysokie progi na twoje nogi<sup>11</sup>. Dodać można jeszcze: nie wpuścili go drzwiami, to wszedł oknem oraz drzwi do kariery. Drzwi są swego rodzaju wizytówką miejsca, zapraszają, odpychają. Jak pisze H. Mamzer: „jako istotne elementy architektoniczne są zawsze umieszczone w kontekście kulturowym. Architektura, stanowiąc trwałe, materialne odzwierciedlenie kultury danej społeczności w konkretnym miejscu i przedziale czasowym, jest wyrazem akceptowanych przez tę społeczność wartości i norm kulturowych (...) Dla drzwi bezpośrednim kontekstem mówiącym o podtekstach, ukrytych komunikatach, są elementy bezpośrednio je otaczające: ściana, w jaką są wmontowane, jej kolor i wysokość, kolor samych drzwi, wszelkie otaczające i ozdabiające drzwi akcesoria, także to, z czego drzwi są wykonane: metalu, drewna (...) Wszystko to opowiada o kulturze, z jakiej wywodzi się konstruktor drzwi. Mówi to też dużo o użytkowniku: o jego podejściu do świata (...)”<sup>12</sup>.

Pierwsze trzydzieści sekund, kiedy to wyrabiamy sobie opinię o innych ludziach, z powodzeniem można odnieść i do rzeczy martwych. Nie inaczej przecież jest z nowymi miejscami, w których się pojawiajemy, np. w bibliotekach właśnie. Znajdują się one w miejscach zaadaptowanych na ich potrzeby (jak np. budynek Biblioteki Głównej Uniwersytetu Opolskiego). Takie działanie lokuje księżnice w budynkach „zastanych”, wymuszając ich adaptowanie do potrzeb nowo ulokowanych w nich instytucji (jak np. budynek Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Krakowie, zajmujący niemal całą ulicę Rajską). O tym, jak ważna jest lokalizacja, wiedzą nie tylko banki, „pączkując siedzibami” w centrach miast (w Opolu „ulica bankowa” prowadzi wprost do głównego deptaka, zaś rynek wita turystów feerią witryn poszczególnych banków, już z daleka uświadamiając im, że miejsca na kawę czy herbatę powinni szukać w którejś z bocznych ulic). Dobrze jest, gdy biblioteka znajduje się w bezpośredniej bliskości dworców bądź punktów komunikacji miejskiej.

Stare, skrzypiące drzwi na pewno nie zachęcają, by wejść do środka (i nie można tutaj kategoryzować, czy to „przypadłość” jedynie małych, gminnych bibliotek). Z kolei szklane, przezroczyste drzwi ciekawią, wabią i zachęcają, by zajrzeć – nawet nie wchodząc do środka. Duże, monumentalne drzwi (Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka w Opolu) przypominają wrota (czasu?), magiczne przejście ze znanego w nieznaną. Tymczasem małe i niepozorne mogą się kojarzyć z domowym zaciszem. Nowością (zwłaszcza w nowo wybudowanych

---

<sup>11</sup> H. Mamzer „*Moje wyjście na świat*” – *drzwi jako metafora komunikacji*, w: *Bariery w komunikowaniu*, red. M. Golka, Poznań, 2000, s. 159.

<sup>12</sup> Tamże, s. 159-160.

bibliotekach) są tak drzwi automatyczne, rozsuwające się w chwili, gdy tylko czytelnik się do ich zbliży, jak i znajdująca się tuż za drzwiami do biblioteki bramka (dodajmy – nowością raczej technologiczną, gdyż na stałe weszła do wyposażenia bibliotek). Może budzić w czytelniku mieszane uczucia (sprawiając, że czuje się on jak potencjalny złodziej, intruz, ktoś, przed kim należy się bronić) – tym bardziej, że jej obecność przywołuje na myśl supermarkety czy lotniska... Gdy drzwi prowadzą bezpośrednio do biblioteki – wówczas uspokajają, pozwalają niejako okiełznać, a na pewno ogarnąć wzrokiem nową przestrzeń, niwelują dystans i tajemniczość. Zaś prowadzące do kolejnych nieuchronnie nasilają poczucie lęku, wzmagając uczucie błędzenia.

Do znaczenia drzwi dla architektury budynków, idąc za myśleniem H. Mamzer, należy dołączyć charakterystykę okien i ścian. Wnętrze bibliotek, może nawet bardziej niż same drzwi, może czytelnika ośmielać lub odstraszać. Białe ściany przywołują skojarzenia ze szpitalem (sterylnością, salami operacyjnymi itp.), gdy pastelowe barwy działają już uspokajająco, kojąco. Małe okna potęgują wrażenie „bycia w pułapce”, utknięcia, zagrożenia, izolacji czy wręcz pułapki. Nadto regały mogą albo przypominać domową bibliotekę (gdy drewniane, stylowe) lub swym smutnym, zniszczonym wyglądem dowodzić, że ich miejscem przeznaczenia powinna być raczej piwnica.

Jak pisze w swoim artykule K. Brożek, „w jasnych, przestronnych wnętrzach, dobrze oświetlonych, z odpowiednim wystrojem, na użytkownika powinien czekać kulturalny, kompetentny, życzliwy, zrównoważony, lecz energiczny bibliotekarz, potrafiący zadbać zarówno o image wnętrza, jak i swój”<sup>13</sup>.

#### 4. Lęk – co z nim począć?

Jednym z najlepszych – a może najlepszym sposobem na pokonanie lęku (poza środkami farmakologicznymi) jest jego... oswojanie, a to nic innego, jak poznawanie nieznanego, nielubianego, niechcianego; nic innego, jak przejaw **tolerancji** dla inności (gdy np. progi naszej biblioteki przekracza młodzież w dresach, kolczykach i glanach, legginsach i tipsach – wiem, że to trudne, wiem! – lub któregoś dnia do pracy przychodzi po urlopie koleżanka z tatuażem na ramieniu), **zrozumienia** dla czytelników niepełnosprawnych fizycznie (czy nawet umysłowo): niedosłyszących, niedowidzących, na wózkach) i **akceptacji** (np. dla poglądów współpracowników – byleby nie były skrajne). Do tego trzeba jednak sporej

<sup>13</sup> K. Brożek, *Przełamywać bariery, czyli o tworzeniu właściwych relacji między bibliotekarzem a użytkownikiem w procesie komunikacji interpersonalnej*, w: *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej. Tradycja i nowoczesność*, red. B. Antczak-Sabala, M. Kowalska, L. Tkaczyk, Toruń, 2009, s. 298.

**elastyczności** – nie tylko, by rozumieć język młodzieży (ich slangi, pólśłówka i mieszaninę językową), ale żeby codziennie, od nowa, z entuzjazmem **starać się** (zwłaszcza w chwilach, gdy trudno robić minę do złej gry, mieć dobry humor, gdy chce się płakać i znosić dyskusje studentów przy ostatnim stoliku, gdy akurat męczy nas migrena). Właściwe zachowanie w obliczu nachodzącego nas uczucia lęku zasadza się bowiem na przeżywaniu swoich uczuć, nie unikaniu ich<sup>14</sup>. Jak podpowiadają Eimer i Torem: „jednym z najlepszych sposobów właściwego radzenia sobie z niepewnością jest nauczenie się tolerowania niemiłych uczuć, takich jak: lęk”.<sup>15</sup> Nie można uciekać przed swoimi uczuciami – trzeba przyznać przed sobą, że odczuwa się lęk w takiej czy innej sytuacji. Można zmienić przykre uczucia, zmieniając swoje myśli; można oswoić poczucie lęku przez świadome współodczuwanie. Znowu odwołam się do słów Jana Parandowskiego – „w założeniu wielkiej biblioteki jest tolerancja. Otwiera się dostęp wszystkiemu, co umysł ludzki stworzył i utrwalił w piśmie. Nie określa się żadnych granic: ani czasu, ani języka, ani narodu, ani barwy skóry, żadnych w temacie, w sądach, w uczuciach”<sup>16</sup>.

Tytułowe „oswajanie bibliotek” powinno przebiegać na kilku płaszczyznach i codziennie, zaczynając się zawsze od otaczającej nas, zmieniającej się rzeczywistości i samej naszej biblioteki, którą określa się już mianem media centrum, centrum kulturalno-naukowym, spójnym i bliskim lokalnej społeczności. Nowy (i inny) jest w coraz większym stopniu nasz księgozbiór – na półkach książki sąsiadują już nie tylko z płytami CD i DVD, ile coraz częściej z audiobookami i pendrive’ami, a miast ciągu wielkoformatowych czasopism mamy dostęp do wydań elektronicznych, przez komputery. Wszystko to znacząco wpływa na tryb naszej pracy – chociażby z racji zakładania nowych działów, np. czytelni multimedialnych czy oddziałów informacji naukowej, szkoleniowej itd. (wszak biblioteki można dziś znaleźć w inny sposób, niż według adresu i numeru telefonu stacjonarnego). Odległość do biblioteki mocno zmalała, a jej zasięg wzrósł – właśnie dzięki owym multimediom, technologiom, bazom danych, stronom internetowym bibliotek (które bardzo zyskały na estetyce i przejrzystości), portalom społecznościowym (bo przecież „biblioteka społeczeństwem stoi” – dzięki osławionemu Facebookowi spontaniczny, obliczony zapewne na jednorazowe, okazjonalne spotkanie, „bibliogrill”, przeradza się już w nieformalne i regularne „złoty”). Co za tym idzie, dzień po dniu do biblioteki przychodzą coraz bardziej wymagający czytelnicy (lub wręcz przeciwnie), potrzebujący specjalistycznej wiedzy, szybko, najlepiej od razu na płycie, albo jeszcze lepiej „na penie” (nie mylić z piórem, bo

<sup>14</sup> B. Eimer, M.S. Torem, *Niepewność jutra. 10 sposobów, jak pokonać lęk przed zmieniającym się światem*, przeł. E. Jusewicz-Kalter, Gdańsk, 2003, s. 75–76.

<sup>15</sup> Tamże.

<sup>16</sup> J. Parandowski, *Cywilizacja książki*, op. cit., s. 160.

to skrót myślowy od: na pendrivie). Wreszcie na dobre rozgościły się w bibliotece nowe media i technologie, bez których dziś ani rusz nawet czytniki coraz bardziej przypominają futurystyczną technologię z pogranicza telewizji i fotografii. Można się tylko zastanawiać, czy przybędzie im czytelników, kiedy wystarczy wyciągnąć telefon komórkowy (jak ognia unikam mówienia: „komórka”, bo to słowo nie kojarzy mi się jednak z telefonem), z ilością pikseli goniącą już prawie lustrzanki i robić zdjęcia artykułów kartka po kartce...

Szczególnie (często dla własnego dobra) musimy oswajać siebie nawzajem w pracy, zwłaszcza gdy relacje zawodowe dotyczą bezpośrednich kontaktów starszych bibliotekarzy z młodszymi. By uniknąć niepotrzebnych starć pokoleniowych należy pamiętać, że obie strony mają sobie wiele do zaoferowania i nie powinny ze sobą rywalizować, a uczyć się od siebie. Już starożytni myśliciele zwracali uwagę na wiedzę i doświadczenie starszych oraz polot, wigor i entuzjazm młodych. Czegoż chcieć dziś więcej w bibliotece?

I tak, literka po literce, słowo po słowie doszliśmy do najtrudniejszego chyba zagadnienia – do oswojania czytelnika. Najczęściej bodaj gościimy w bibliotekach czytelników młodych i młodszych, biegłych „w nowinkach”, a szargających nasze wyobrażenie o uczeniu się, studiowaniu i poszanowaniu książek. Coraz częściej widzimy czytelników, w oczach których przeskakują ikonki i wyrazy: @, www, ENTER, mail, copy-paste-print... Nie zawsze jednak nasi czytelnicy są tak pewni siebie. Owszem, rację ma Emilia Lepkowska, pisząc, że „użytkownicy odwiedzający bibliotekę winni wiedzieć, że mogą tu miło spędzić czas na nauce i nie tylko (...). [Przecież] często osoba przychodząca do biblioteki odczuwa pewien niepokój związany ze swoją niewiedzą. Z lęku przed ośmieszeniem się ma problem z zadaniem podstawowych pytań, nie potrafi sprecyzować swoich potrzeb”<sup>17</sup> – jak zaraz uściśla. W takiej sytuacji wiele – czy nawet wszystko – zależy od empatii bibliotekarza i jego znajomości zasad komunikacji interpersonalnej. Jeśli znajdzie on zrozumienie dla zakłopotanego i onieśmiałego czytelnika, to ten ochoczo wróci do biblioteki. Jeśli zaś okaże swoją wyższość lub zniecierpliwienie czytelnik zniechęci się i nie wróci już do biblioteki.

Z rzadka natomiast przychodzą osoby starsze, bardziej osadzone w bibliotekarskiej tradycji fiszek i mikrofilmów. Takich czytelników wypatruje starsza stażem kadra biblioteczna, z sentymentem wracająca do pierwszych kontaktów z biblioteką, odnajdując w tych relacjach radość i przyjemność niesienia pomocy ludziom nieco zagubionym w gąszczu monitorów i baz danych, gdzie dostępu do regałów z książkami bronią jak cerbery stanowiska komputerowe.

---

<sup>17</sup> E. Lepkowska, *Wpływ komunikacji interpersonalnej na wizerunek biblioteki i relacje bibliotekarz-użytkownik*, w: *Przestrzeń informacyjna biblioteki akademickiej. Tradycja i nowoczesność*, red. B. Antczak-Sabala, M. Kowalska, L. Tkaczyk, Toruń, 2009, s. 314.

Osobną kwestią jest lęk czytelnika niepełnosprawnego (czy to fizycznie czy umysłowo), w którym wspomniane sytuacje lękowe zdają się zwielokrotnione. Nie dość, że nie każdy budynek biblioteki ma przecież udogodnienia architektoniczne (podjazd, winda, dzwonek przywołujący bibliotekarza bądź personel itd.), a nie każdy bibliotekarz to osoba empatyczna i wyrozumiała, nierzadko też czytelnicy nie zauważają (lub nie chcą zauważyć) osób potrzebujących ich pomocy, a i sami niepełnosprawni czują się niezręcznie, prosząc o nią... Jak pisze Robin M. Kowalski: Większość z nas czuje się nieswojo podczas kontaktów z ludźmi niepełnosprawnymi fizycznie (...). Najczęściej w ogóle unikamy relacji z niepełnosprawnymi, tak, by nie wyglądało na to, że ich odrzucamy (...). Nie wiemy, jak należy w stosunku do nich postępować (...). Jednocześnie także osoba niepełnosprawna może odczuwać lęk społeczny (...). Nie tylko martwi się tym, jak jej kondycja wpłynie na to, jak ją postrzegają inni, ale także może czuć się niepewnie, nie wiedząc, jak ma postępować, by jej spotkanie z innymi przebiegało swobodnie i spokojnie<sup>18</sup>. Dyskomfort odczuwają obie strony w bibliotekach: tak czytelnik, jak i sam bibliotekarz.

Zdarza się też, choć chyba bardzo rzadko, lęk czytelnika jako obcego – czy to z racji odrębności wiekowej (osoba starsza w bibliotece multimedialnej; ludzie już pracujący i studiujący zaocznie, a korzystający ze zbiorów biblioteki uniwersyteckiej wespół ze studentami stacjonarnymi), czy też bycia spoza środowiska lokalnego, ogółu społeczności korzystającej z danej biblioteki (ktoś spoza miasta) itp. W takich okolicznościach powinni wieść prym pracownicy działów informacji – wszak informacją, którą powinni wówczas udzielić, jest również tak pozabiblioteczny szczegół, jak adres dworca, telefon do domu studenta lub innego miejsca noclegu itd.

Jak zastrzega Katarzyna Brożek, założyć trzeba, iż wszystkim użytkownikom bibliotek należy się taki sam szacunek i uwaga ze strony bibliotekarza (nie można dzielić ich na ważniejszych i mniej ważnych) i że każdemu z nich trzeba poświęcić tyle czasu, ile to możliwe i potrzebne. Pozwoli to na wytworzenie klimatu wzajemnego zaufania i wiarygodności (...); dajmy czytelnikowi poczucie bezpieczeństwa i odwagę mówienia, otwarcie, bez obaw, że zostanie osądzony lub skrytykowany (...). W jasnych, przestronnych wnętrzach, dobrze oświetlonych, z odpowiednim wystrojem, na użytkownika powinien czekać kulturalny, kompetentny, życzliwy, zrównoważony, lecz energiczny bibliotekarz, potrafiący zadbać o image wnętrza, jak i swój<sup>19</sup>.

Aż chce się dodać: i vice versa, gdyż bibliotekarz w nie mniejszym stopniu zasługuje na szacunek (ze strony czytelników) i docenianie (przez przełożonych) za

<sup>18</sup> M. Leary, R.M. Kowalski, *Lęk społeczny*, przeł. E. Zaremba, Gdańsk, 2001, s. 57.

<sup>19</sup> K. Brożek, *Przełamywać bariery*, op. cit., s. 299.

ogrom swej mrówczej pracy, kreciej roboty, jaka jest jego zawodowa codzienność. Szczególnie boleśnie odbiera on szum informacyjny w zakresie komunikacji wewnętrznej i pionowej. Do niezdrowych sytuacji, generujących stany lękowe zarówno u bibliotekarzy, jak i czytelników należy krytykowanie pracowników przed korzystającymi z biblioteki. Jak tłumaczy Lepkowska, „komunikacja wewnętrzna jest bardzo podatna na wszelkiego typu zniekształcenia, ponieważ dotyczy ludzi, ich postaw, nawyków itp”.<sup>20</sup> Negatywne emocje, atmosferę lęku i podejrzliwości budzą jej zdaniem stereotypy, brak asertywności, zaufania, współpracy oraz motywacji, zrzucanie obowiązków na innych, tudzież przerzucanie nadmiernej ich ilości na pojedyncze osoby, brak właściwego przepływu informacji między działami biblioteki, zastój powodowany brakiem szkoleń czy awansów.

Niestety, w tej kwestii bibliotekarze często są bezradni, całkowicie zależni od przełożonych. Tymczasem nie tylko nowoczesny bibliotekarz (czyli „otwarty” – jak głosiło hasło VI Forum Młodych Bibliotekarzy w Poznaniu) powinien być *na miarę czasów* – jego przełożony również. Winien być dobrym menedżerem, organizatorem, i lobbystą na rzecz instytucji w środowisku lokalnym. Kto bowiem, jak nie on „ściągnie” pieniądze do biblioteki, zadba o życie kulturalne swojej placówki, zatroszczy się o selekcję i aktualizację księgozbioru zgodnie z oczekiwaniami i potrzebami czytelników? To przełożeni i pracodawcy – na równi z bibliotekarzami – muszą pamiętać, że *czytelnik nasz pan*, który raz zniechęcony, zawiedziony brakiem materiałów, których szukał, nieotrzymaniem informacji, których potrzebował, nieprędko (jeśli w ogóle) wróci do biblioteki...

## 5. Optymistyczne zakończenie

Jednakże walka z lękiem przed biblioteką nie jest nigdy zadaniem samych czytelników, czy (wcześniej) ich rodziców – znaczna odpowiedzialność spoczywa bowiem na barkach bibliotekarzy. **Przy odrobinie empatii możemy** rozpoznać, jakie reakcje i emocje targają czytelnikami – to, jak (i czy w ogóle) zareagujemy, zależy już wyłącznie od nas samych. Zawsze jednak to przysłowiowe wyciągnięcie pomocnej dłoni przez bibliotekarza zaważa na dalszym kontakcie czytelnika z biblioteką. W zależności od tego, z jakim typem czytelnika ma do czynienia (o czym dużo i ciekawie pisała Małgorzata Kisilowska<sup>21</sup>), powinien odpowiednio zareagować. I tak dla dziecka będzie nauczycielem – pokaże, jak szukać potrzebnej książki, oswoi z nowym miejscem, pomoże odnaleźć się w nieco większym ciągu regałów,

<sup>20</sup> E. Lepkowska, *Wpływ komunikacji interpersonalnej*, op. cit., s. 311.

<sup>21</sup> M. Kisilowska, *Już nie wiem, jak mam do ciebie mówić... czyli Komunikacja w bibliotece*, Warszawa, 2001.

niż (być może) dziecko ma w domowej bibliotece, tudzież w ogóle zorientować się, jak się poruszać w tym ogromie literatury wszelkiej. Dla młodzieży i studentów będzie mistrzem, który wysunie się z pulpitu, by pokazać, jak szukać nie tylko potrzebnej książki, ale i znaleźć coś więcej na dany temat (choćby pracy magisterskiej), z ogromu książek wyłuskać te, które nieoczekiwanie mogą okazać się ciekawsze, bardziej wartościowe (określenie „Cmentarz Zapomnianych Książek”, zaczerpnięte z powieści C. R. Zafona, jest wyjątkowo trafne – byleby księgozbiory w naszych bibliotekach nie wyglądały jak cmentarzysko). Wreszcie powinien pamiętać o osobach starszych – a łatwo dziś bibliotekarzom w tym oszołomieniu nowinkami technicznymi zatracić się, zapomnieć o tym, że kiedyś punktem „wyjścia w regały” był katalog kartkowy i taki też sposób orientowania się w zbiorach biblioteki pamiętają najstarsi czytelnicy (tak, jak kiedyś furorę robiły dyskiety, tak teraz nie można ich już odczytać, gdyż najnowsze komputery zwyczajnie nie mają już odpowiedniego wejścia). Dla nich to bibliotekarz powinien być przewodnikiem, niczym Charon łączyć biblioteczny świat „tu i teraz” z tym, co było, rozjaśniać multimedialny mrok, oswajać migające kolorowo monitory i myszki, prowadzić przez biblioteczny labirynt po katalogowej nici Ariadny...

Biblioteka to miejsce o niemałym znaczeniu dla dzisiejszego społeczeństwa – w XXI wieku łącząc w sobie cechy edukacyjne i rozrywkowe, powinna być spokojnym azylem i oknem na świat, bezpieczną przystanią w pędzie codzienności i miejscem, do którego chce się wracać, którego brakuje (sic!), np. w okresie wakacji, gdy jest zamknięta. Bibliotekarz zaś powinien być przewodnikiem po niej i nauczycielem pokazującym, jak ze zdobytych informacji wyselekcjonować te przydatne, potrzebne. Należy sobie życzyć, by jak najrzadziej (a najlepiej wcale nie) sprawdzały się słowa Zbigniewa Herberta, piszącego:

W domu zawsze bezpiecznie  
ale zaraz za rogiem  
gdy rankiem Pan Cogito  
wychodzi na spacer  
napotyka – przepaść<sup>22</sup>.

Tak długo, jak owe lęki będą po obu stronach bibliotekarskiego pulpitu, w bibliotekarzu i w czytelniku – tak nie pomogą nowe budynki, nowe technologie i media, coraz częściej goszczące w bibliotekarskich progach. Trzeba przybliżyć biblioteki nowemu społeczeństwu (informacyjnemu), nowemu typowi czytelnika (już klientowi), uczynić je bardziej przyjaznymi – tak, by były one *na miarę czasu*, a z nimi... i my. Możliwe to będzie właśnie przez... Oswajanie biblioteki. Wszak bibliotekarz nierzadko ma takie same pasje, jak czytelnik – kiedy dwa

<sup>22</sup> Cyt. za: P. Sztompka, op. cit., s. 47.

lata temu przygotowaliśmy z naszym Kołem Bibliotek Naukowych przy opolskim SBP wernisaż pt. „Pasja wędrowania w bibliotekarskim obiektywie” zainteresowani ledwo się zmieścili w holu. Może również i nas, bibliotekarzy, maksyma *Primum – non nocere* dotyczy w nie mniejszym stopniu niż medyków? Tym samym w naszym środowisku i w nas samych zacznie na powrót kiełkować ziarno „doludności” (jak mawia profesor Jan Miodek)? Nie po to zakładano Bibliotekę Aleksandryjską, nie po to gromadzono zbiory w Luwrze czy Ermitażu, by się nimi cieszyć w skrytości. Bibliotekarze należą do szacownego grona ludzi kultury – na nic jednak ich mrówcze gromadzenie, katalogowanie i opracowywanie, na nic sprzęty i nowoczesne gmachy, jeśli nie będzie komu z tych zbiorów korzystać, a tak się dzieje (nawet) wtedy, gdy biblioteka, choć nowoczesnie wyposażona i dostosowana do potrzeb niepełnosprawnych, jest jednak „nieoswojona”. Dwa lata temu przewodnicząca SBP, pani Elżbieta Stefańczyk, otwierając IV Forum Młodych Bibliotekarzy w Krakowie, mówiła, że oczekuje od nas młodych, inicjatyw i wprowadzenia bibliotek w zmieniającą się rzeczywistość. Rok temu mój wzrok przykuły wyczytane gdzieś ciekawe hasło: **3xE = Energy, Empathy, Enthousiasm**. Z nim oswojanie bibliotek będzie łatwiejsze, a – przekornie – dopowiem, że ciekawość to pierwszy stopień do... Wiedzy.

Kończąc, odwołam się do słów zaczerpniętych z książki pisarza, który o książkach i czytaniu wie wiele, i przypomina nam (lecz nie tylko nam, bibliotekarzom), że „niewiele rzeczy ma na człowieka tak wielki wpływ, jak pierwsza książka, która od razu trafia do jego serca” [Carlos Ruiz Zafón] – a któż ją nam wybierze i poda, jak nie rodzic, albo... Bibliotekarz? Przymowna uwaga Jacka Wojciechowskiego: „żadna przyszłość bowiem nie zrodzi się sama. Trzeba ją aktywnie stworzyć i to taką, żeby była społecznie użyteczna. A w tej użyteczności jest właśnie miejsce dla bibliotek”<sup>23</sup>. Oswojonych bibliotek, by czytelnicy mogli do nich wejść różnym krokiem, znaleźć swój ulubiony stolik czy biurko oraz fotel i zasiadłszy w nich wygodnie, cieszyć się lekturą książki. By bibliotekarze natomiast mogli uczyć się nowego, czerpiąc korzyści z technologii i doświadczenia od siebie nawzajem. Tak, by – przy wsparciu przełożonych – móc to później wykorzystać z pożytkiem dla czytelnika.

Jak mówił Shiyali Ramamrita Ranganathan, uważany za ojca bibliotekarstwa indyjskiego, „biblioteka to trójca, złożona z książek, czytelników i bibliotekarzy (...). Biblioteka istnieje tylko wtedy, gdy te trzy czynniki działają równocześnie i wspólnie”<sup>24</sup>. Nie może być mowy o lękach i obawach przed czymkolwiek, którejkolwiek ze stron (a już absolutnie nie wzajemnie!). Oczywiście, nie wszystko

<sup>23</sup> J. Wojciechowski, *Biblioteczna wartość naddana*, Kraków, 2006, s. 138.

<sup>24</sup> Cyt. za: A. Kanczak, K. Szoltyś, *Czy w bibliotece XXI wieku jest miejsce dla bibliotekarza*, w: *Biblioteki XXI wieku*, op. cit., s. 185.

można zmienić od razu i od ręki, jednakże zawsze należy się starać. Lęk zaś ma to do siebie, że szybko się pojawia, ale powoli przemija. Nie można tracić czasu ani energii, *oswajanie bibliotek czas zacząć* po to, by korzystanie z bibliotek było prawdziwą przyjemnością, by czytelnicy odważniej i śmielej przekraczali progi bibliotek. Nie tylko dlatego, że mogą w nich wypożyczyć filmy.

Justyna Daniel

Biblioteka Publiczna Miasta i Gminy Jarocin

---

## Magia w bibliotece na przykładzie Biblioteki Publicznej Miasta i Gminy Jarocin

**Abstrakt.** Referat ukazuje niestandardowe działania podejmowane przez Bibliotekę Publiczną Miasta i Gminy Jarocin w zakresie promocji czytelnictwa wśród dzieci i młodzieży. Autorka stara się pokazać, jaki wpływ na rozwój współczesnego wizerunku bibliotek miały książki J. K. Rowling i towarzyszące im wydarzenia promocyjne. Udowadnia, że wydarzenia takie jak nocne premiery poszczególnych tomów książek o Harrym Potterze, a potem i ich ekranizacji pomogły bibliotece zmienić wizerunek i otworzyć się na nowe formy pracy z młodym czytelnikiem. Podaje również przykłady innych działań podejmowanych przez Bibliotekę w Jarocinie, takich jak noce w bibliotece i zlot czarownic. Podkreśla ogromne zaangażowanie pracowników Biblioteki, ich kreatywność i zdolności, dzięki którym młodzi czytelnicy jarocińskiej biblioteki mają szeroki dostęp do różnorodnej kultury.

**Słowa kluczowe:** Biblioteka Publiczna Miasta i Gminy Jarocin, „Noc w bibliotece”, Harry Potter - premiery książek – biblioteka, kreatywny bibliotekarz, dzieci w bibliotece, magia w bibliotece.

### Biblioteka Publiczna Miasta i Gminy Jarocin – opis

Biblioteka Publiczna Miasta i Gminy Jarocin powstała 16 października 1945 roku i mieści się w zabytkowym Pałacu Radolińskich. Od samego początku kładła duży nacisk na popularyzację książki i promocję czytelnictwa. Była zawsze w czołówce placówek kultury, a to za sprawą Państwowego Ośrodka Kształcenia Bibliotekarzy, z którym przez wiele lat sąsiadowała, i którego absolwenci pracowali i pracują w Bibliotece.

Obecnie posiada dziewięć filii i oddział dla dzieci, pełni zadania biblioteki powiatowej. Od września 2009 roku sześć filii mieści się w szkołach podstawowych i zespołach szkół. Pełnią one zadania bibliotek szkolnych.

Od 2. połowy lat 90. Biblioteka zaczęła koncentrować się na zwiększeniu swojej roli w środowisku lokalnym. Dostrzegając potrzeby dzieci i młodzieży, rozpoczęto próby poszerzenia oferty kulturalnej skierowanej dla najmłodszych odbiorców. Rozpoczęto prace nad jej ujednoczeniem przez pisanie dużych projektów i pozyskiwanie środków zewnętrznych na ich realizację. Działania te uporządkował w znacznej mierze udział w Programie Rozwoju Bibliotek.

## ***Harry Potter* – książka, która przywróciła modę na czytanie i otworzyła biblioteki na nowe działanie**

Kiedy w 2000 roku na polskim rynku księgarskim pojawiła się książka *Harry Potter i kamień filozoficzny* rozpoczęła się nowa era w historii bibliotekarstwa. Wydarzenia, które towarzyszyły pojawieniu się kolejnych tomów pokazały, jak można przyciągnąć młodych czytelników. Należało tylko pozbyć się uprzedzeń i starych przekonań w stylu „biblioteka to nie cyrk”, otworzyć szeroko drzwi w dorosłej wyobraźni i spróbować przenieść potteromanię na grunt biblioteczny. Własnymi siłami, bez wielkich pieniędzy, ale przy ogromnym wsparciu wielu, a szczególnie wydawnictwa Media Rodzina z Poznania można było pokazać, że biblioteka potrafi w „to zjawisko popkultury” tchnąć prawdziwą magię.

Pomysł na działania związane z Harrym Potterem narodził się w Filii nr 1 „Pod Ratuszem” jarocińskiej Biblioteki w 2001 roku, kiedy to zostały zorganizowane andrzejki, w czasie których Harry Potter poznawał świat magii i wróżb słowiańskich. Bibliotekarki zadbały o klimatyczny wystrój: zasłonięto regały z książkami, udekorowano girlandami pomieszczenia, były nawet dwa czarne żywe kotki! Wszędzie pozapalano świece, a same pracownice przebrały się w czarne, długie suknie. Były cztery stanowiska wróżek: lanie wosku, magiczne kubeczki, numerologia i wróżby z zapalek. Na uczestników, poza dobrą zabawą,



Zespół czarownic  
Fot. A. Luma

czekała niespodzianka, czyli wizyta samego Harry'ego Pottera. W tej roli wystąpił zaprzyjaźniony z biblioteką czytelnik, który był do bohatera bardzo podobny. Gdy się pojawił, rozdał każdemu dyplom uczestnictwa. Dzieci były zachwycone do tego stopnia, że spontanicznie prosiły o podpisy i autografy Harry'ego i wróżek.

Sukces andrzejek stał się bodźcem do przyłączenia się jarocińskiej filii do organizacji premier książkowych.

Po raz pierwszy nocną zabawę dla jarocińskich potteromaniaków zorganizowano w styczniu 2004 roku. Przygotowania rozpoczęto od współpracy z jarocińską księgarnią „Na Rogu”, która wzięła na siebie sprowadzenie do sprzedaży promowanego wówczas tomu *Harry Potter i Zakon Feniksa*.

Podczas pierwszej premiery dla uczestników zaplanowano trzy przystanki: wizyta w gabinecie prof. Snape'a, gdzie można było spróbować rozmaitych eliksirów, pocałować pająki i zjeść coś magicznego; przysmaki Hagrida, czyli zawieszony na długiej nitce pączki i rogaliki, w których ukryte były wróżby (należało je zjeść bez użycia rąk) i magiczna studnia jabłkowa, czyli łowienie pływających w wodzie jabłek, do których były przyczepione wróżby i przepowiednie<sup>1</sup>. W bardzo mroźną noc 31 stycznia 2004 roku przed czytelnią Filii nr 1 „Pod Ratuszem” zgromadził się spory tłum i już ten fakt przyniósł organizatorom ogromną satysfakcję<sup>2</sup>. Gdy nadeszła północ, po wspólnym odliczaniu, oczom wszystkim ukazał się najnowszy tom. Potem było losowanie książek oraz innych nagród, a dalej przejście wraz z dementorem do magicznej księgarni, kupno książki i częstowanie eliksirem dobrego snu (sok malinowy) na pożegnanie.

Zwyczaj losowania premierowych tomów towarzyszył wszystkim imprezom z tego cyklu. Biblioteka pozyskiwała zawsze około 15 egzemplarzy danego tytułu. Na nagrody przeznaczano także książki i upominki od wydawnictwa Media Rodzina, a także kupony na desery i poczęstunki do jarocińskich kawiarni i barów.

Choć wiele obaw towarzyszyło tej pierwszej książkowej premierze okazały się one bezpodstawne – wszystko się udało, a zabawa odbiła się głośnym echem w lokalnym środowisku, dzięki wsparciu lokalnych mediów i samych uczestników. Od tej chwili wiadomo było, że Filia nr 1 „Pod Ratuszem” jest nierozzerwalnie związana z Harrym Potterem.

Kolejne premiery książek w Jarocinie wymagały od organizatorek coraz większej kreatywności, by zaskoczyć i nie rozczarować uczestników. Warto podkreślić, że ich wiek był bardzo rozpięty od 6 do 18 lat i mimo takiej różnicy wszyscy bawili się doskonale. Bez względu na to, czy była to konkurencja pt. wyścigi niuchaczy

<sup>1</sup> J. Daniel, *Harry Potter o północy*, „Poradnik bibliotekarza” 2004, nr 4, s. 27.

<sup>2</sup> A. Koprzas-Fijołek, *Noc z Zakonem Feniksa*, „Gazeta Jarocińska” 2004, nr 7.

(turlanie mandarynki nosem), smocze języki (celowanie plastikowymi łyżeczkami do butelek) czy wiedzoruletkomagia (odpowiedzi na pytania z książek)<sup>3</sup>.

Ostatnią książkę cyklu powitano w Jarocinie już nie w bibliotece, ale w kinie ECHO. Ogromne zainteresowanie i popularność poprzednich premier sprawiły, że chęć uczestnictwa w imprezie wyraziło około 200 dzieci i młodzieży. Dzięki sponsorom, władzom miasta i powiatu oraz Stowarzyszeniu JAROCIN XXI zorganizowano jedną z najlepszych premier<sup>4</sup>. Oczekiwanie na północ uświetniły pokazy dwóch filmowych ekranizacji książek: części trzeciej i czwartej oraz magiczna zaprawa: wyścigi na miotłach, czyli skakanie z miotłą między nogami na czas; przelewanie eliksiru - cała drużyna musiała podawać sobie z ręki do ręki nabierkę z eliksirem tak, by ostatni w drużynie mógł wlać ją do fiolki i quidditch - czyli szukanie złotego znicza wśród tysiąca kolorowych, papierowych kuleczek!

Pojawienie się siódmego i ostatniego tomu nie zakończyło działań jarocińskiej Biblioteki na tym polu. Współpraca ze Stowarzyszeniem przy premierze ostatniej książki okazała się udana i zapadła wspólna decyzja o organizowaniu jarocińskich premier kolejnych ekranizacji filmowych. Odbyły się trzy takie zabawy, które zgromadziły również wielu uczestników. Projekcje filmowe były poprzedzone magicznymi zaprawami, dostosowanymi do warunków kinowych pomieszczeń: tworzenie różdżek - wykorzystano słomki do napojów, a zadaniem drużyn było stworzenie jak najdłuższej różdżki przez nakładanie jednej słomki w drugą; nawlekanie smoczyc oczu, czyli igła z dużym oczkiem, przez który przeciągnięty był bardzo długi sznurek, na który należało przełożyć oczy smoka, czyli pingpongowe piłeczki (dziurki wykonywały bibliotekarki gorącym gwoździem!). Dużym powodzeniem cieszyły się ubiegłoroczne konkurencje polegające na odszyfrowywaniu wiadomości, gdzie ukryte są magiczne pierścienie, medaliony oraz inne czarodziejskie symbole.

W czasie ostatniej jarocińskiej premiery w sierpniu 2011 roku, odbyło się uroczyste i symboliczne pożegnanie. Było siedem konkurencji inspirowanych siedmioma książkami cyklu, z czego najśmieszniej wypadło: tworzenie miotły z pojedynczych gałązek; wlewanie eliksiru do kielicha za pomocą muszelek; rófiksy, czyli test różnic między książkami a filmami oraz szukanie przepowiedni w stosie kulek z gazet.

Jak można zauważyć zabawy, konkurencje i zadania były banalnie proste, niewyszukane i często były wynikiem przypadku. I właśnie to dało inne, świeże spojrzenie na realizowane formy pracy z młodym czytelnikiem.

---

<sup>3</sup> J. Daniel, *Turniej czteromagiczny, czyli promocja szóstego tomu przygód Harry Potter i Książę Półkrwi*, „Poradnik bibliotekarza” 2006, nr 6, s. 31.

<sup>4</sup> *Magiczny wieczór w kinie*, „Życie Jarocina” 2008, nr 5.

## Noce w bibliotece, czyli spanie między regałami wypełnionymi książkami

Sukcesy nocnych premier książek o Harrym Potterze skłoniły bibliotekarki do próby organizacji nocy w bibliotece. To ogromne wyzwanie logistyczne: należy zadbać o bezpieczeństwo dzieci, zebrać zgody rodziców oraz ubezpieczyć uczestników. Oczywiście samo nocowanie to także wyzwanie – pomieścić 75 dzieci na 460 m<sup>2</sup> i wymyślić takie zabawy, konkurencje i zadania, żeby uczestnicy zmęczeni się na tyle, by zasnąć w planowanym czasie – co niestety do tej pory w Jarocinie się nie zdarzyło, mimo ogromnej pracy bibliotekarek!

Dotychczas zorganizowano trzy noce. Pierwsza odbyła się w 2009 roku i nawiązywała do nocy świętojańskiej. Dzieci czytały fragmenty baśni o kwiecie paproci, brały udział w grach i zabawach inspirowanych bajką, a także o północy szukały legendarnego kwiatu w ogrodzie pałacowym, pokonywały ślalom między regałami, szukały klucza do kartonowego zamku, który powstał na potrzeby tej właśnie nocy, a w którym ukrywał się duch ze słodyczami dla dzieci.

Kolejna noc była częścią projektu „Po nitce do kłębka, czyli książkowo-filmowe spotkania z kryminałem” dofinansowanego ze środków Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego. Była to Noc Detektywów, którą poprowadził pisarz Krzysztof Petek. Najciekawszym jej elementem była wizyta policjantów, którzy pokazali młodym detektywom, jak fachowo zbiera się ślady i odciski palców na miejscu zbrodni (włamanie do gabinetu pani dyrektor) oraz nocne podchody po parku i wizyta w Skarbczyku.

W 2011 roku odbyła się Noc w Pałacu, czyli nocne podchody z duchami i białą damą, która zamieszkała w Pałacu Radolińskich. Uczestnicy rozwiązywali zadania matematyczne, szukali puzzli, liter do kodów i pokonywali tor przeszkód: w czapce, szaliku i rękawiczkach trzeba było wykonać m. in. przewrót w przód, a plastikowym nożem ukroić kawałek twardej czekolady i ją zjeść.

W Jarocinie noce w bibliotece okazały się bardzo popularne. Tak bardzo, że wyodrębniła się własna odmiana tej zabawy, czyli zlot czarownic organizowany przez Filię w Cielczy. Według lokalnych legend Cielcza – mała wioska pod Jarocinem, była kiedyś miejscem zlotu czarownic. Do dziś istnieje górką, na której miały się one zbierać. Bibliotekarki wykorzystały podania, legendy i tradycje do konkurencji i zdań. Złot organizowany jest zawsze na zakończenie roku szkolnego i kończy się o północy.

Chętnych na noc i złoty zawsze jest wielu. Stąd coraz większy nacisk ze strony uczestników i ich rodziców na organizowanie dwóch nocy w ciągu roku, aby każdy miał okazję zasmakować w przygodzie z biblioteką nocą.

## Magiczny bibliotekarz

To ktoś, komu się po prostu chce! Najistotniejsze w podejmowaniu przez bibliotekę takich działań jest fakt właśnie ich podjęcia.

Inspiracje i pomysły do przeprowadzenia tak dużych i okazałych form pracy z czytelnikiem, które wykraczają poza standardowe działania, są często efektem nieprzespanej nocy, wizyty u dentysty lub braku skupienia podczas niedzielnego kazania, czy robienia zakupów w sklepie, w którym na wystawie akurat znajduje się „coś” magicznie wyglądającego, np. lampion podobny do tego, jaki miał Hagrid lub manekin służący do podpory dementora.

Przed każdą magiczną imprezą związaną z Harrym Potterem należało przede wszystkim przeczytać książki i obejrzeć filmy, aby po pierwsze odświeżyć pamięć, po drugie wprowadzić się w magiczny nastrój, który pozbawiał rutyny i po trzecie ułożyć pytania dla uczestników.

Zbieranie butelek, flakoników, świeczek, pudełek, lampek choinkowych i wszelkich innych rzeczy, które miały stworzyć odpowiedni nastrój trwa zazwyczaj miesiąc. Samo zebranie nie zajmuje tyle czasu, co zaprojektowanie, wycinanie, klejenie, laminowanie i wieszanie: etykietek na butelki i przedmioty, które mają dać magiczny efekt, naklejek, rysunków, haseł, znaczków dla uczestników i opiekunek, plakatów, biletów, kopert, które nie mogą być przecież zwykłe, magicznych pieniędzy, szyldów oraz wszelkich innych drobiazgów, które znikają w całości, ale odgrywają ważną rolę, zwłaszcza gdy ma się do czynienia z fanami. Oni przecież mają swoje wyobrażenia i nie można ich zawieść.

W tworzeniu magicznego wystroju uczestniczą często całe rodziny bibliotekarek, bliższe i dalsze. Wykorzystywane są umiejętności krawieckie mam, teściowych, siostr, bratowych. Pożyczane są ramy od obrazów, lustra, muszle, dzbanki, akcesoria kuchenne, biżuteria i stroje. Najbardziej w tym czasie cierpią także dzieci bibliotekarek, które na ten czas oddają swoje gady-zabawki, miecze, tiary, korony, świcidelka, książki, maski i inne.

Często, w przypadku nocnych zabaw, uczestnicy byli częstowani domowymi, własnoręcznie wypiekаныmi pączkami, rogalikami czy innymi pysznościami, które najpierw odpowiednio nazwano jak np. popcorn jako skłatki tylnowybuchowe czy prażynki jako azkabanki, a później podawano jako magiczne jedzenie. Wspomniane wyżej eliksiry i inne magiczne specjały pochodziły z bibliotecznych spiżarek i zimowych przetworów: np. idealny jako oczy smoka okazał się agrest z kompotu!

Mimo, iż działania te zabierają sporo czasu w pracy i w domu, bo tworzenie kartonowego zamku do pierwszej nocy w bibliotece trwało dwa miesiące, angażują rodziny i znajomych, dają ogromną satysfakcję i cementują grupę, a i wspomnienia na emeryturze będą bezcenne!

Co stoi za sukcesami jarocińskich imprez bibliotecznych? Wspierający się zespół, który składa się z osób fantastycznych, kreatywnych, posiadających niezwykle talenty plastyczne, organizacyjne i teatralne – bo nie każdy może zostać duchem białej damy! Ważna jest także współpraca i dobra organizacja pracy. Pracownicy z każdą kolejną, większą imprezą stawiają sobie wysoko poprzeczkę, a zebrane dzięki temu doświadczenie procentuje przy organizowaniu coraz to innych, różnorodnych form pracy z czytelnikiem.

Młodzi uczestnicy wyżej wymienionych imprez zostali wyposażeni w bagaż niesamowitych wrażeń, doświadczeń i przygód. Ale i oni dali wiele bibliotekarkom: poczucie spełnienia, wiarę w słuszność podejmowanych działań i mobilizację do podejmowania kolejnych wyzwań!



# IV

## Biblioteki w Europie



## Działalność biblioteki Biblioteca Università degli Studi di Milano Bicocca w Mediolanie na tle bibliotekarstwa włoskiego

**Abstrakt.** Artykuł stanowi charakterystykę współczesnych bibliotek włoskich, mającą na celu określenie ich miejsca i roli wśród Bibliotek Europy dziś, gdy minęły lata rozkwitu księżnic na Półwyspie Apenińskim. Obejmuje takie zagadnienia jak: typy, funkcje współczesnych bibliotek we Włoszech, normy prawne, którym podlegają, działalność bibliotek narodowych, inicjatywy i projekty podejmowane przez włoskich bibliotekarzy. Na ogólnym tle włoskiego bibliotekarstwa zostaje przedstawiona specyfika jednej z nowocześniejszych bibliotek akademickich we Włoszech Biblioteca Università degli Studi di Milano Bicocca w Mediolanie.

**Słowa kluczowe:** biblioteki, biblioteki włoskie, biblioteki współczesne, Włochy.

Długa i bogata historia Włoch sięga czasów starożytnego Imperium Rzymskiego. Składają się na nią dzieje włoskich bibliotek, jednych z najstarszych i posiadających najbogatsze zbiory w Europie.

Długo można wymieniać nazwy pięknych pod względem architektonicznym i ważnych pod względem historycznym, posiadających imponujące zbiory bibliotek włoskich, które przetrwały do czasów współczesnych i nadal funkcjonują. Tylko dla przykładu można przytoczyć tu Bibliotekę Świętego Marka (Biblioteca Marciana) w Wenecji, Bibliotekę Ambrożyjską (Biblioteca Ambrosiana), czy Bibliotekę Malatestiana z Cezeny. Pierwsza z wyżej wymienionych ma swoją siedzibę na placu Świętego Marka, w pochodzącym z XVI wieku budynku zaprojektowanym przez słynnego włoskiego architekta Jacopo Sansovino, a jej kolekcja liczy sobie 13 000 manuskryptów, 2 883 inkunabułów i 24 000 prac drukowanych między 1300 a 1600 rokiem<sup>1</sup>. W drugiej z wymienionych bibliotek znajdują się nie tylko imponujące zbiory biblioteczne, takie jak *Kanon Muratoriego* (najwcześniejszy katalog Ksiąg Nowego Testamentu), czy *Codex Atlanticus* Leonarda da Vinci, ale też wspaniała kolekcja dzieł sztuki. Jest ona bowiem połączona z Pinakoteką

---

<sup>1</sup> Biblioteca Nazionale Marciana. Storia della biblioteca [on-line] [dostęp: 23.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://marciana.venezia.sbn.it/catalogazione.php?cat=1&sottocat=&tip>

Ambrozjańską, posiadającą w swoich zbiorach dzieła malarskie Leonarda da Vinci, Tycjana, Breugla, Caravaggia i wielu innych. Zarówno biblioteka, jak i pinakoteka zostały ufundowane w I połowie XVII wieku przez kardynała Fryderyka Boromeusza<sup>2</sup>. Biblioteka Malatestiana z Ceseny jest natomiast założoną przez zakon Franciszkanów biblioteką, która jako pierwsza w Europie stała się biblioteką miejską. Dziś biblioteka jest w posiadaniu 287 inkunabułów, około 4000 starodruków pochodzących z XV wieku i 1753 manuskryptów, z przedziału czasowego od XVI do XIX wieku. Jest ona jedyną biblioteką, która do dziś w pełni zachowała swój oryginalny wygląd biblioteki klasztornej, nie zmienione pozostały pomieszczenia, meble i wyposażenie<sup>3</sup>.

Odwołując się do historii Włoch należy przypomnieć, że przez wiele lat na terenie Półwyspu Apenińskiego funkcjonowały dość niespójne pod względem językowym i kulturowym księstwa i republiki. Zjednoczenie Włoch nastąpiło dopiero w 1861 roku, a konsekwencje wcześniejszych podziałów widoczne są w państwie do dziś. Jest ono podzielone na dwadzieścia regionów, z których każdy posiada językową (dialekty) i kulturową odrębność, a także znaczną niezależność administracyjną i prawodawczą. Samodzielność regionów nie zawsze dobrze wpływa na współpracę między nimi i na koordynację działań, których się podejmują.

Również, jeżeli chodzi o działalność bibliotek, widoczny jest podział na te biblioteki, które podlegają bezpośrednio pod zarząd państwowy i na takie, które są podporządkowane prawom regionów.

Pierwsze z nich to *biblioteche pubbliche statali*, czyli państwowe biblioteki publiczne. Należy do nich dokładnie 46 bibliotek, w tym dziesięć bibliotek narodowych, dziewięć uniwersyteckich (są to biblioteki z Genui, Pavii, Modeny, Padwy, Pizy, Neapolu, Cagliari, Sassari i Biblioteca Alessandrina z Rzymu – biblioteki te podlegają pod władzę państwową, nie będąc bezpośrednio pod zarządem uniwersytetu), jedenaście bibliotek przyłączonych do zabytków narodowych i 16 innych, np. Biblioteca Reale w Turynie, Biblioteca Marucelliana, Biblioteca Riccardiana i Biblioteca Medicea Laurenziana we Florencji, Biblioteca Angelica, Biblioteca Baldini, Biblioteca Casanatense w Rzymie itd. Zasady funkcjonowania wymienionych wyżej bibliotek reguluje ustawa *Regolamento recante norme delle biblioteche pubbliche statali (Rozporządzenie ustanawiające zasady wobec bibliotek publicznych państwowych)* z 1856 roku, uaktualniona w 1995 roku<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Biblioteca, Pinacoteca, Accademia Ambrosiana [on-line] [dostęp: 23.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: [http://www.ambrosiana.eu/cms/storia\\_biblioteca-205-205.html](http://www.ambrosiana.eu/cms/storia_biblioteca-205-205.html).

<sup>3</sup> La Biblioteca [on-line] [dostęp: 23.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.malatestiana.it/sezioni/info.htm>.

<sup>4</sup> AIB – WEB. Il mondo delle biblioteche in rete, Legislazione statale [on-line] [dostęp: 24.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.aib.it/aib/lis/lpi08a.htm>.

Działalność pozostałych bibliotek, np. miejskich, szpitalnych, czy więziennych uzależniona od praw panujących w danym regionie. We Włoszech istnieje też wiele bibliotek kościelnych, stanowiących własność zakonów, seminariów duchownych, stowarzyszeń i akademii katolickich, pozostających pod zarządkiem kościoła i instytucji kościelnych. Biblioteki uniwersyteckie, oprócz dziewięciu wspomnianych wyżej, funkcjonują jako organiczne części uniwersytetów i podlegają pod ich zarząd<sup>5</sup>. Niestety nieuregulowana jest kwestia bibliotek szkolnych, których brak w wielu szkołach podstawowych i średnich. Niektóre szkoły posiadają wprawdzie księgozbiory dostępne dla uczniów, często nie są one jednak w żaden sposób uporządkowane czy skatalogowane, a udostępnianiem ich zajmują się emerytowani nauczyciele. Taki stan rzeczy wynika zwykle z braku środków finansowych na zakładanie w szkołach bibliotek z prawdziwego zdarzenia, ale też stąd, że potrzeba tworzenia szkolnych bibliotek nie jest wystarczająco mocno podkreślana i doceniana<sup>6</sup>. Fakt, że nie wszystkie biblioteki podlegają pod tę samą ustawę i znajdują się pod zarządkiem różnych osób i instytucji, pogłębia podziały i utrudnia stworzenie jednolitego i sprawnie funkcjonującego systemu bibliotek we Włoszech. Jest to duży mankament włoskiego bibliotekarstwa.

W Italii funkcjonuje dziesięć bibliotek narodowych, w tym dwie centralne we Florencji i Rzymie oraz jedna biblioteka narodowa uniwersytecka w Turynie. Przyczyn istnienia kilku bibliotek narodowych we Włoszech należy szukać w historii. Jeszcze przed zjednoczeniem, w obrębie poszczególnych regionów, funkcjonowały biblioteki, które można było określić mianem narodowych. Po unifikacji, zdecydowano, że będą one nadal sprawowały powierzone im zadania i reprezentowały kulturę regionu, na którym się znajdują. Dwie biblioteki centralne zajmą się natomiast sprawami ogólnymi: Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze jest obecnie odpowiedzialna za Bibliografię Narodową Włoch oraz jest liderem w tworzeniu rekordów dla Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), czyli centralnego zintegrowanego katalogu włoskich bibliotek. Natomiast Biblioteca Nazionale Centrale di Roma stanowi Centrum Informacji Bibliograficznej i Narodowe Centrum badań Manuskryptów, które gromadzi mikrofilmy ze wszystkimi rękopisami, jakie posiadają biblioteki na terenie Włoch. Warto zwrócić uwagę, że biblioteki centralne mieszczą się w byłej i obecnej stolicy państwa. Florencja bowiem była głównym miastem Włoch w latach 1865 – 1870, a potem tę funkcję przejął Rzym<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> Tipologie di biblioteche (in Italia) [on-line]. Dostępny w World Wide Web: <http://lettere2.unive.it/ridi/tipologie.htm>.

<sup>6</sup> M. Guerrini, *Libraries in Italy. A Brief Overview*, *Ifla Journal*, 2009, nr 2, s. 94–116 [on-line] [dostęp: 23.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://archive.ifla.org/V/iflaj/IFLA-Journal-2-2009.pdf>.

<sup>7</sup> Por. M. Guerrini, op. cit.

Niektórzy włoscy bibliotekoznawcy uważają, że zbyt wiele bibliotek na terenie Italii posiada status narodowych, podkreślają, że wprowadza to zbyt duży chaos w rozporządzaniu zadaniami poszczególnych jednostek, wpływa na niesprawne funkcjonowanie sieci bibliotecznej na terenie kraju, a przede wszystkim za wadę uznają rozproszenie funkcji biblioteki centralnej między dwie placówki. Uważają, że lepszym rozwiązaniem byłoby stworzenie jednego, głównego miejsca, z którego byłyby koordynowane działania podejmowane przez biblioteki<sup>8</sup>.

Powyższe rozważania mogą skłonić do refleksji, iż współczesne włoskie biblioteki znajdują w nie najlepszej kondycji. Włoskie bibliotekarstwo zмага się z wieloma problemami, takimi jak: decentralizacja, chaos organizacyjny, brak środków finansowych. Należy jednak zwrócić uwagę, że w ostatnich latach poczyniono starania ku rozwojowi bibliotek we Włoszech. Powstało kilka projektów wykorzystujących nowoczesne technologie informatyczne umożliwiające wirtualny dostęp do bogatych zbiorów włoskich bibliotek. W 1999 roku założono Włoską Bibliotekę Cyfrową (Biblioteca Digitale Italiana – BDI), która zajmuje się elektronicznym udostępnianiem zbiorów, takich jak: rękopisy, starodruki, książki, czasopisma, materiały kartograficzne, fotografie, partytury muzyczne, a także zdigitalizowane wersje katalogów kartkowych starych włoskich bibliotek. Zbiory BDI ciągle się powiększają<sup>9</sup>. Również od 1999 roku istnieje Internetowy Portal Kulturalny (Portale Internet Culturale), który oferuje zintegrowany dostęp do zdigitalizowanych zasobów bibliotek, archiwów i innych włoskich instytucji kulturalnych. Szczególnie ciekawa jest możliwość obejrzenia za pośrednictwem portalu, wystaw organizowanych na żywo w muzeach, bibliotekach i innych instytucjach oraz elektronicznego zwiedzania różnych miejsc i zabytków, np. w technice 3D można odbywać tutaj miniwycieczki szlakiem Dantego, czy „wielkich podróży włoskich”<sup>10</sup>. Pożytecznym dla czytelnika i zachęcającym do korzystania z bibliotek może być Portal Centrum Książki i Lektury (Sito del Centro per il Libro e la Lettura). Można tu znaleźć informacje i linki dotyczące imprez, wydarzeń kulturalnych, targów książki, nagród literackich, itp.<sup>11</sup>.

We Włoszech powstaje coraz więcej nowoczesnych, dobrze wyposażonych bibliotek. Przykładem wśród bibliotek publicznych może tu być Biblioteca Salaborsa z Bolonii. Ta założona w 2001 roku instytucja w swojej misji została nazwana

<sup>8</sup> S. Traniello *Le Biblioteche italiane di oggi*, Bologna, 2002, s. 81.

<sup>9</sup> Direzione Generale per le Biblioteche, gli Istituti Culturali ed il Diritto d'Autore, Biblioteca Digitale Italiana – BDI [on-line] [dostęp: 24.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.librari.beniculturali.it/genera.jsp?s=31&l=it>.

<sup>10</sup> Portale Internet Culturale [on-line] [dostęp: 24.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.internetculturale.it/opencms/opencms/it/>.

<sup>11</sup> Centro per il Libro e la Lettura [on-line] [dostęp: 24.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.cepell.it/>.

„biblioteką multimedialną”, oferującą udostępnianie zbiorów nie tylko w formie tradycyjnej, ale przez wykorzystanie wszelkich materiałów multimedialnych, zgodnie z zasadą „leggere, ascoltare, guardare, cliccare (czytać, słuchać, patrzeć, klikać)”. W bibliotece dostępne są: literatura na CD-roomach, w postaci audio-booków, ebooków, zbiór płyt CD z nagraniami muzycznymi, kolekcja filmów na DVD i VHS. Biblioteca Salabora posiada rozbudowaną, ciekawą graficznie stronę internetową. Można się z niej dowiedzieć o usługach świadczonych przez instytucję, takich jak: zapisy i opłaty online, „zapytaj bibliotekarza”, „zapropnuj kupno książki”. Jest też zakładka: proposte della biblioteca (biblioteka poleca), gdzie umieszczone są „wizytówki” najnowszych nabytków biblioteki, na które warto zwrócić uwagę czytelnika<sup>12</sup>.

Jednym z przykładów nowoczesnie zorganizowanych, dorównujących europejskim standardom bibliotek akademickich jest biblioteka uniwersytetu Università degli Studi di Milano Bicocca w Mediolanie.

Uniwersytet Milano Bicocca nie należy do starych włoskich uczelni z tradycjami. Istnieje dopiero od 1998 roku. Mimo tego, jest jednak uczelnią prezentującą wysoki poziom nauczania, o wciąż rosnącej liczbie studentów. Zajmuje czwarte miejsce pod względem liczby studentów w regionie Lombardii (32 055), a szóste w narodowym rankingu najlepszych włoskich uniwersytetów, przeprowadzanym przez ministra edukacji<sup>13</sup>. Uczelnia została zbudowana w północnym Mediolanie, na terenach zajmowanych wcześniej przez fabrykę Pirelli. Pomysł jej stworzenia zrodził się z konieczności rozbudowania przeciążonego zbyt dużą liczbą studentów, największego uniwersytetu w Mediolanie: Università degli Studi di Milano. Industrialna okolica została przebudowana i odmieniona, a stare magazyny i fabryczne budynki przekształcone w nowoczesny kampus uniwersytecki, zaprojektowany przez architekta Vittorio Gregotti<sup>14</sup>. Na terenie kampusu mieści się siedem wydziałów: pedagogiki, prawa, psychologii, socjologii, statystyki, ekonomii i nauk ścisłych (nie licząc medycyny, której wydział powstał w pobliskiej miejscowości, Monzie) oraz akademiki, sklepy, restauracje, a także teatr. Między budynkami kursuje autobus zwany „ecobusem”, a do dyspozycji zmotoryzowanych pozostaje podziemny parking.

Ważnym punktem na mapie kampusu jest biblioteka, posiadająca trzy siedziby: Bibliotekę Główną, Bibliotekę Nauk Ścisłych i Bibliotekę Medycyny (w Monzie). Są one obsługiwane łącznie przez czterdziestoosobowy personel, wspierany

<sup>12</sup> Strona Główna Biblioteki Salabora [on-line] [dostęp: 25.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bibliotecasalabora.it/home.php>.

<sup>13</sup> Università' degli studi di Milano Bicocca, Ateneo in Cifre [on-line] [dostęp: 25.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.unimib.it/go/page/Italiano/Ateneo/Ateneo-in-cifre>.

<sup>14</sup> Università' degli studi di Milano Bicocca, Storia dell' Ateneo [on-line] [dostęp: 25.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.unimib.it/go/page/Italiano/Ateneo/Storia-dellAteneo>.

przez studentów – wolontariuszy, którzy w ten sposób mogą „odpracować” kwotę pieniędzy otrzymywaną od uniwersytetu jako stypendium socjalne. Bibliotekarze nie posiadają ściśle wyznaczonych zadań. Ich praca dzieli się przede wszystkim na obsługę obszarów określanych jako „front office” i „back office” biblioteki. W pierwszym przypadku chodzi o sferę działalności biblioteki związaną bezpośrednio z obsługą użytkownika; wypożyczaniem książek i udzielaniem informacji. Drugi przypadek dotyczy obszarów aktywności w obrębie zaplecza biblioteki, a więc gromadzenia, opracowywania, digitalizowania zbiorów, itp. Na poziomie dwóch obszarów „back office” i „front office” bibliotekarze tworzą również tymczasowe lub stałe grupy zadaniowe, powoływane do realizacji konkretnych projektów (np. organizowanie szkoleń, przeprowadzanie ankiet).

W bibliotece Università degli Studi di Milano Bicocca dużą wagę przykładają się do poszerzania zasobów elektronicznych. Obecnie użytkownicy biblioteki mają dostęp do: 11 796 czasopism elektronicznych, 13 289 książek elektronicznych i 121 baz danych. Do dyspozycji użytkowników pozostaje także serwis WWW, przez który można uzyskać dostęp do katalogu on-line biblioteki (opaca) w programie Aleph., do uniwersyteckiej biblioteki cyfrowej, *MetaBib* czy repozytorium *BOA (Bicocca open archive)*. Wyszukiwanie książek w opacu jest ułatwione dla osób z zagranicy, ponieważ mogą wybrać opcje wyszukiwania w języku angielskim. Wyszukiwanie może być proste lub zaawansowane, a przy znalezionym rekordzie, oprócz tradycyjnych danych, takich tytuł, autor, liczba stron, ISBN, itp. pojawia się też wizerunek okładki książki wraz z linkiem do informacji o niej na Google books.

Priorytetowym założeniem dla pracowników biblioteki jest stworzenie użytkownikowi jak największego komfortu pracy oraz możliwości jak najszybszego dotarcia do poszukiwanych informacji. Aby sprostać wymaganiom użytkowników oraz wyjść naprzeciw ich potrzebom bibliotekarze stosują się do zasad marketingowych podobnych do tych, które obowiązują w firmach o charakterze usługowym. W bibliotece została utworzona grupa zadaniowa, koordynowana przez bibliotekarkę Ilarię Moroni, której celem jest przeprowadzanie corocznych badań ankietowych wśród pracowników naukowych i studentów uczelni. Badania mają ustalić stopień satysfakcji użytkowników z oferty biblioteki, ale także określenie ich poziomu wiedzy na temat możliwości korzystania ze świadczonych przez bibliotekę usług. Są to badania o charakterze zarówno ilościowym; ankietowani wypełniają kwestionariusz, w którym dokonują oceny w skali 1–4 i jakościowym; z ankietowanymi przeprowadzane są około 45-minutowe rozmowy na poszczególne tematy. Raporty z badań są ogólnie dostępne na portalu internetowym biblioteki<sup>15</sup>. Można

---

<sup>15</sup> Biblioteca di Ateneo, Obiettivi, Misurazioni, Valutazioni. Dostępny w World Wide Web: <http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Documenti-sulla-biblioteca/Obiettivi-misurazioni-valutazioni>.

tam znaleźć także raporty z akcji podejmowanych w celu polepszenia niezadowalających wyników badań.

Wyniki pierwszych przeprowadzonych na uniwersytecie Milano Bicocca ankiet uświadomiły bibliotekarzom fakt, iż oferta, jaką składają przedstawicielom środowiska akademickiego, nie jest dostatecznie dobrze promowana. Wielu pracowników naukowych oraz studentów nie miało świadomości, jakie usługi oraz materiały oferuje im biblioteka oraz jakimi zasobami dysponuje.

Obecnie w bibliotece przywiązuję się ogromną wagę do promowania oferowanych usług, tak aby każdy zainteresowany zdawał sobie sprawę z możliwości, które jakie daje mu użytkowanie biblioteki.

Studenci i pracownicy naukowcy uniwersytetu otrzymują co miesiąc drogą mailową newsletter, informujący o najnowszych wydarzeniach w bibliotece: kursach szkoleniach, zmianach godzin otwarcia itp. Do wszystkich informacji, zarówno przekazywanych drogą mailową, jak i zawartych na ulotkach, czy zakładkach, dołączony jest odpowiedni link do strony internetowej. Jest to sposób na wyrobienie u czytelników nawyku zaglądanania na stronę internetową biblioteki i jak najczęstszego korzystania z niej.

Na portalu internetowym biblioteki dostępne są wideoprzewodniki, będące instrukcjami korzystania ze spersonalizowanych funkcji opaca. Dzięki nim można obejrzeć krok po kroku, na czym polega zamówienie książki drogą elektroniczną lub przedłużenie terminu jej zwrotu.

Przez serwis WWW biblioteki użytkownicy mają również dostęp do informacji o nowościach pojawiających się w księgozbiornie biblioteki. Wchodząc w zakładkę *Nuovi arrivi (nowe nabytki)* można śledzić, jakie książki zostały zakupione przez bibliotekę w ostatnich 30 dniach. Są one uszeregowane na liście według haseł przedmiotowych, dziedzin nauki (np. ekonomia, informatyka, psychologia, socjologia, itp.) i zgodnie z siedzibą biblioteki, przez którą zostały zamówione (tzn. siedzibą główną, nauk ścisłych lub medycyny)<sup>16</sup>. Warto również wspomnieć, że każda nowo zakupiona pozycja jest widoczna dla czytelnika w opacu jeszcze przed jej opracowaniem, przez skrócony rekord, dający podstawowe informacje na jej temat. Dzięki temu czytelnik wie, że dana książka niedługo będzie dostępna do wypożyczenia.

W bibliotece można znaleźć ulotki opisujące poszczególne usługi: jak korzystać z katalogu elektronicznego, biblioteki cyfrowej, itp., a także papierowe zakładki do książek z wypisanymi na nich krótkimi, przydatnymi informacjami. Na ścianach wywieszono są mapki, wyjaśniające, gdzie czytelnik powinien szukać interesujących go pozycji.

<sup>16</sup> Biblioteca di Ateneo, Nuovi arrivi in biblioteca [on-line] [dostęp: 24.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://maya.cilea.it/acq/bic.html>.

Aby usprawnić poszukiwania książek, czy czasopism o określonej tematyce są one oznaczone odpowiednimi kolorami: ekonomia – żółtym, statystyka – niebieskim, informatyka – zielonym, itd. Studenci każdego z wydziałów otrzymują plan rozmieszczenia półek bibliotecznych, na którym odpowiednim kolorem są zaznaczone miejsca, w których mogą szukać materiałów związanych z kierunkiem ich studiów.

Należy również dodać, że biblioteka Università degli Studi di Milano Bicocca jest członkiem utworzonej w 2000 roku we Włoszech grupy zadaniowej: GIM – Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo. Zadaniem grupy jest przeprowadzanie regularnych analiz funkcjonalności włoskich bibliotek akademickich, pozwalających ustalić, dokąd zmierną tendencje rozwojowe usług bibliotecznych w kraju, a także jakie działania należałoby podjąć w celu ich udoskonalenia. W badaniach są stosowane elementy benchmarkingu – badane biblioteki są poddawane analizie porównawczej. Raporty z badań są dostępne na stronie internetowej organizacji<sup>17</sup>.

Biblioteka Uniwersytetu Milano – Bicocca przez podejmowaną działalność tworzy wizerunek miejsca stanowiącego istotny element oferty edukacyjnej całej uczelni, nie tylko przyjaznego, ale przede wszystkim użytecznego dla całego środowiska akademickiego.

Dążenia i inicjatywy, podobne do prezentowanych w mediolańskiej bibliotece, stają się coraz częściej priorytetowe dla współczesnych włoskich bibliotekarzy, którzy uświadamiają sobie konieczność tworzenia bibliotecznej oferty jak najbardziej atrakcyjnej i odpowiadającej potrzebom użytkownika. Dlatego stawiają na wdrażanie nowych technologii, ciekawych projektów, są wrażliwi na nowinki informatyczne.

Napotykanne przeszkody to tak jak niemal wszędzie niewystarczające środki finansowe, a poza tym uwarunkowane historycznie, kłopotliwe podziały administracyjne i wynikające z nich niejasne relacje prawne między centrum a poszczególnymi regionami. Przykład znakomicie funkcjonującej biblioteki Università degli Studi di Milano Bicocca pokazuje jednak, że można te problemy przezwyciężyć.

Niewątpliwie wiele ciekawych możliwości otwiera przed Włochami współczesny świat bibliotek cyfrowych. Sprawia, że istniejące od wieków, zasobne włoskie biblioteki mają szansę pochwalić się swoimi zbiorami, udostępniając je w wersji elektronicznej i tym samym otworzyć podwoje dla szerszej grupy zainteresowanych. Odkrywając pozytywne strony łączenia tradycji z nowoczesnością, Włosi mogą odnaleźć swoje miejsce w światowym bibliotekarstwie XXI wieku.

---

<sup>17</sup> GIM – Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei Sistemi bibliotecari di Ateneo, Gli obiettivi. Dostępny w World Wide Web: <http://www.gimsba.it/node/2>.

Fot. 1. Działalność biblioteki Biblioteca Università degli Studi di Milano Bicocca w Mediolanie na tle bibliotekarstwa...

Fot. K. Adamiak



Fot. 2. Wejście do Biblioteka Ambrosiana w Mediolanie

Fot. K. Adamiak



Fot. 3. Plakat w centrum Turynu – sposób na promocję bibliotek miejskich  
Fot. K. Adamiak



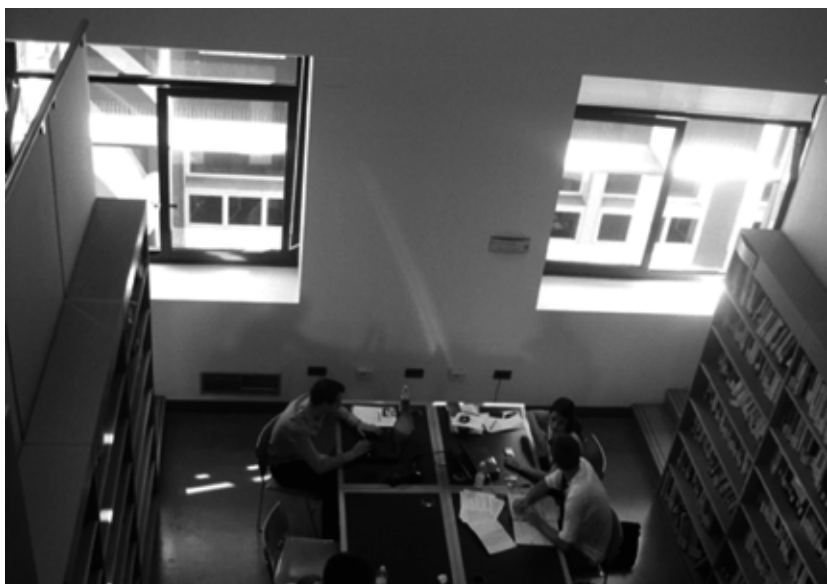
Fot. 4. Plan kampusu *Università degli Studi di Milano Bicocca*. Dostępny w Internecie: <http://www.adiantum.it/public/2414-milano,-6-7-maggio-2011,-univ.-bicocca--verso-la-carta-di-noto-3.asp>



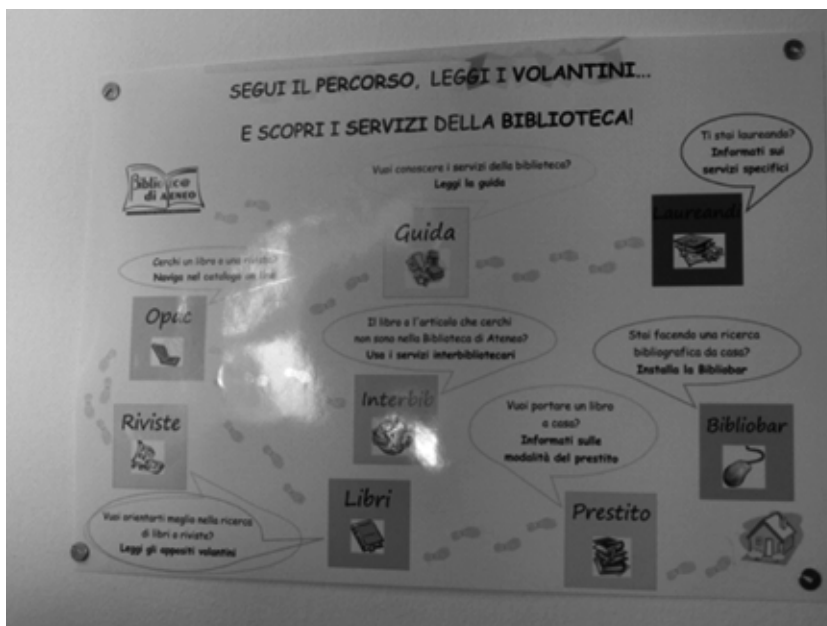
Fot. 5. Wnętrze Siedziby Głównej Biblioteki *Università degli Studi di Milano Bicocca*. Dostępne w Internecie: <http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home-English/History-organization-projects/History>



Fot. 6. Wnętrze Siedziby Głównej Biblioteki *Universita' degli Studi di Milano Bicocca*  
Fot. K. Adamiak



Fot. 7. Wnętrze Siedziby Głównej Biblioteki *Università degli Studi di Milano Bicocca*  
Fot. K. Adamiak



Fot. 8. „Przewodniki” po usługach biblioteki wywieszzone na ścianach, Siedziba Główna Biblioteki *Università degli Studi di Milano Bicocca*  
Fot. K. Adamiak



Paweł Pioterek

Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu

Biblioteka

---

## Staż w Hiszpanii – biblioteczna podróż przez Hiszpanię

**Abstrakt.** Artykuł jest relacją z wyjazdu na staż do Biblioteki Uniwersyteckiej w Seville w ramach Programu Erasmus. Autor opisuje także inne biblioteki hiszpańskie, z którymi zetknął się w czasie podróży po kraju.

**Słowa kluczowe:** biblioteki hiszpańskie, Hiszpania.

### Zamiast wstępu

Byłem od zawsze zafascynowany Hiszpanią, dlatego praca niniejsza jest nie tylko suchym sprawozdaniem z wyjazdu stażowego, ale także relacją z wyjazdu do tego cudownego kraju. Wyjazdem tym starałem się nie tylko wykonać zadania, jakie stawiał przede mną staż, ale zrealizować swoje marzenia i zobaczyć i poznać jak najwięcej.

Hiszpania to kraj, który kojarzy się z dużym bezrobociem i piłką nożną, ale to przede wszystkim kraj, który fascynuje historią, kulturą, sztuką i zabytkami. Moje zainteresowanie Hiszpanią zaczęło się od filmów Pedro Almodovara. Żeby móc je oglądać w wersji oryginalnej, w listopadzie 2009 roku zapisałem się na kurs języka hiszpańskiego organizowany przez Centrum Językowe FORWARD (dla pracowników i studentów Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu). Zawodowo zainteresowałem się bibliotekami hiszpańskimi i chciałem porównać je z bibliotekami polskimi. Poszukiwania informacji rozpocząłem od Internetu, przeszukując strony internetowe bibliotek hiszpańskich. Oczywiście wiele się dowiedziałem o kraju, ludziach, bibliotekach, ale chciałem zobaczyć, dotknąć, poczuć atmosferę i wreszcie porozmawiać z ludźmi. W trakcie moich poszukiwań dotarłem do Programu Erasmus. Podczas gdy wyjazdy dla wykładowców, nauczycieli akademickich są częste, segment Programu Erasmus poświęcony wymianie doświadczeń pracowników niezajmujących się bezpośrednio dydaktyką nie cieszy się aż taką popularnością. Jest to zaskakujące, ponieważ program ten daje duże możliwości (zarówno studentom, jak i pracownikom uczelni) obejrzenia, sprawdzenia, zbadania wszystkiego u źródła.

Moja uczelnia współpracuje z dwoma uczelniami w Hiszpanii: Uniwersytetem w Sewilli i w Jaen. Na moją prośbę o staż pozytywnie odpowiedziała Biblioteka Uniwersytecka w Sewilli. Opiekunem stażu została Pani Pilar Dominguez Romeo, z którą nawiązałem korespondencję.

## **Biblioteka Narodowa - Madryt**

Pobyty w Hiszpanii zacząłem w kwietniu 2011 roku od Madrytu, który jest ogromnym kilkumilionowym miastem. Jak przystało na stolicę dawnej potęgi kolonialnej, jest miastem eleganckim, zadbanym, zielonym, pełnym fontann, z mnóstwem parków, szerokimi alejami i monumentalnymi, bogato zdobionymi kamienicami. Zwiedzanie zacząłem od Plaza Mayor, pełniącego rolę rynku, którego wszystkie pierzeje są prawie identyczne i całkowicie zabudowane, a ulice wychodzące wieńczą łuki. Na placu tym mieści się Centrum Informacji Turystycznej, gdzie można zaopatrzyć się w darmowe plany miasta, foldery, informacje o muzeach i inne przydatne adresy. Następnie zwiedziłem Pałac Królewski i Muzeum Prado. Ogromne wrażenie zrobiło na mnie zwłaszcza to ostatnie. Obrazy Tycjana, El Greco, Goi, Velazqueza, Rafaela, Rembrandta, Picassa i wielu innych przenoszą w świat magii. Za Muzeum Prado mieści się największy w Madrycie park Retiro z małymi, pełnymi łódek jeziorkami.

Głównym celem mojego pobytu w Madrycie było odwiedzenie Biblioteki Narodowej. Idąc do Biblioteki Narodowej, od strony Prado mija się Pałac Komunikacji, w którym mieści się poczta. Jest to jeden z najpiękniejszych budynków w Madrycie, wieczorem cudownie oświetlony, obok którego szmerze mitologiczna fontanna Cibeles znana z tego, że ochładzają się w niej kibice Realu Madryt po zwycięstwach swojej drużyny...

Bibliotekę Narodową założył w 1712 roku Filip V jako Bibliotekę Królewską. W roku 1836 roku została ona przekształcona w Bibliotekę Narodową. Obecne jej zbiory to ponad cztery miliony woluminów. Budynek Biblioteki został zbudowany w stylu klasycystycznym. Zwraca uwagę fasada główna, zbudowana na dolnym piętrze w stylu doryckim, a na górnym jońskim z pięknymi rzeźbami przy wejściu. Samo zwiedzenie Biblioteki było dość skomplikowane. Aby się do niej dostać, trzeba mieć rekomendację. Ja jej nie miałem i mimo prób (zaangażowałam moją opiekunkę stażu), nie udało mi się takiej zgody uzyskać. Po wielu staraniach i rozmowach rozpoczętych jeszcze w Polsce dowiedziałem się, że w określone dni są wyznaczone godziny, w czasie których można zwiedzać Bibliotekę Narodową grupowo po wcześniejszym telefonicznym zgłoszeniu. Dołączyłem do grupy bibliotekarzy i dzięki temu zobaczyłem piękne czytelnie, wypożyczalnię i katalogi.



Fot. 1. Biblioteka Narodowa w Madrycie



Fot. 2. Biblioteka Narodowa w Madrycie



Fot. 3. Czytelnia czasopism w Bibliotece Publicznej w Walencji



Fot. 4. Dział książek polskich w Bibliotece Publicznej w Walencji

Najciekawszym miejscem okazało się mieszczące się w podziemiach Muzeum Biblioteki. Jest to multimedialne muzeum, gdzie można prześledzić proces powstawania dawnej książki, zobaczyć narzędzia drukarskie, obejrzeć zabytkowe książki z czasów Kolumba i poznać historię Biblioteki.

## **Biblioteki Uniwersytetu w Sewilli**

Po krótkim pobycie w Madrycie dotarłem do Sewilli – miejsca mojego stażu. Sewilla powitała mnie ogromnym upałem. Hotel, w którym mieszkałem znajdował się w samym centrum miasta, które tworzy labirynt wąskich uliczek. Do końca mojego pobytu w Sewilli ani razu nie udało mi się dotrzeć do mojego tymczasowego domu bez błędzenia.

Stare miasto w Sewilli jest uznawane za najładniejsze w Hiszpanii i całkowicie się z tym zgadzam. Każdy mijany plac wydaje się ładniejszy od poprzedniego, wszędzie mnóstwo palm, zieleni, piękne bulwary wzdłuż płynącej przez miasto rzeki Gwadawilkir. Najpiękniejszym zabytkiem Sewilli jest katedra uznawana za największą na świecie, w której mieści się grobowiec Kolumba, obok niej wznosi się Giralda – 100-metrowa wieża, będąca pierwotnie wieżą minaretu. Mój pobyt przypadł na okres przed Wielkanocą, którą zapowiadały odbywające się procesje i unoszący się wszędzie zapach kadzideł. Z tym właśnie zapachem do dziś kojarzy mi się Sewilla.

Pobyt w tym mieście to jednak przede wszystkim staż w Bibliotece Uniwersytetu w Sewilli. Uniwersytet ten należy do najstarszych w Hiszpanii i jednocześnie jest największą uczelnią w mieście. Został on założony w 1505 roku, ale kilka lat temu na obrzeżach powstały nowe budynki stanowiące jego uzupełnienie. W przeciwieństwie do Polski w Hiszpanii nie ma wielu uczelni, ale te które są, to wielkie uniwersytety o wielu wydziałach. Uniwersytet w Sewilli posiada ich dwadzieścia pięć, na których studiuje około 70 000 studentów. Są to m.in. wydziały: ekonomiczny, medyczny, muzyczny, politechniczny i artystyczny.

Biblioteka Uniwersytecka składa się z Biblioteki Centralnej/Głównej i dwiętnastu bibliotek wydziałowych. W Bibliotece Centralnej przechowywane są m.in. zbiory stare oraz wszystkie dokumenty związane z Uniwersytetem lub powstałe na nim. Aby lepiej zobrazować wielkość opisywanej Biblioteki, podaję poniżej dane statystyczne dotyczące systemu bibliotecznego Uniwersytetu. Zbiory składają się z:

- ponad półtora miliona (1 556 828 egzemplarzy) dokumentów drukowanych, 356 484 egzemplarzy dokumentów na nośnikach elektronicznych i 76 804 egzemplarzy zbiorów dawnych,
- ponad 40 000. tytułów czasopism, w tym 23 249 tytułów czasopism w wersji elektronicznej,
- 76 804 egzemplarzy to zbiory dawne.

Suma miejsc w czytelniach wynosi 5796, a otwarta jest 66 godzin tygodniowo.

Jak już wspomniałem, staż odbywałem w Bibliotece Wydziału Prawa i Pracy (Biblioteca de Derecho y Ciencias del Trabajo), mieszczącej się z jednym z kampusów blisko centrum miasta. W ramach stażu zwiedziłem także kilka innych bibliotek wydziałowych oraz Bibliotekę Główną. Żadna z odwiedzonych przeze mnie bibliotek nie różniła się od pozostałych pod względem zasad funkcjonowania i godzin otwarcia, natomiast bardzo różniły się od siebie architekturą i wystrojem wnętrza. Biblioteka Główna na przykład mieści się w dawnej fabryce tabaki (budynek ten zainspirował Prospera Merime do umieszczenia w nim akcji *Carmen*), a budynek Biblioteki Prawa i Pracy pochodzi z XIX wieku, posiada wewnętrzny dziedziniec i trawniki z palmami, na których relaksują się studenci, ucząc się lub odpoczywając.

Biblioteka Wydziału Prawa i Pracy jest duża zarówno pod względem zajmowanej powierzchni (około 3 000 m<sup>2</sup>), jak i wielkości zbiorów (ponad 150 000 woluminów). Mieści się na trzech piętrach, z których najniższe to archiwum i magazyn druków najbardziej i najmniej wartościowych. Dwa pozostałe zajmują czytelnie: studencka i profesorska (w sumie 336 miejsc). W obu czytelniach - przestronnych i dzięki dużym oknom bardzo jasnych - obowiązuje wolny dostęp do półek. Książki na półkach ułożone są według UKD (CDU - Clasificación Decimal Universal) i oznaczone kolorami, każdy regał ma przypisany swój kolor.

Biblioteka jest czynna w godzinach od 8 do 21 od poniedziałku do piątku i od 9 do 14 w soboty. Kieruje nią, podobnie jak innymi bibliotekami wydziałowymi kierownik, który ma za zadanie organizowanie i nadzorowanie podległych mu bibliotekarzy specjalistów i bibliotekarzy techników. Bibliotekarze specjaliści posiadają wykształcenie wyższe bibliotekarskie. Do ich obowiązków należą: wybór i zakup materiałów, szkolenie użytkowników, informacja naukowa itp. Natomiast bibliotekarze technicy zajmują się obsługą wypożyczeń oraz porządkowaniem księgozbioru.

Udało mi się także uzyskać informacje na temat zarobków bibliotekarzy. Kształtują się one w granicach od 1600 do 2300 euro miesięcznie w zależności od stanowiska. Dodatkowe wynagrodzenie przysługuje za pracę w sobotę. Warto zaznaczyć, że w soboty pracują tylko te osoby, które zgłoszą taką chęć.

Student może mieć na koncie maksymalnie siedem książek, które są wypożyczone na jeden tydzień, z możliwością przedłużenia tego okresu. Nie dotyczy to jednak całości zbiorów, ponieważ są w księgozbiornie pozycje, które można wypożyczać tylko na dwa lub cztery dni, na weekend lub tylko na kilka godzin. Jeśli chodzi o sankcje karne to nie ma tam kar finansowych (tak kochanych przez biblioteki polskie), tylko stosuje się kary zawieszenia. Polega to na tym, że za każdy dzień opóźnienia ze zwrotem jednej książki kara wynosi dwa dni zawieszenia, czyli zakazu korzystania ze zbiorów. Jeśli zdarzy się to sześć razy w ciągu roku to

zawieszenie trwa cały następny rok akademicki. Wbrew pozorom jest to bardzo dotkliwa kara, ponieważ najpopularniejszą formą udostępniania nie jest wypożyczenie do domu, lecz korzystanie ze zbiorów na miejscu w czytelni.

Warto wspomnieć, że obok materiałów drukowanych i elektronicznych Biblioteka wypożycza także czytniki ebooków i laptopy.

W Bibliotece są dwa stanowiska samoobsługowe, dzięki którym studenci mogą samodzielnie za pomocą legitymacji studenckiej (tzw. *carne universatorio*) wypożyczać książki do domu, otrzymując wydrukowane potwierdzenie wraz z określoną datą zwrotu. Legitymacja studencka służy wielu celom. Można przy jej pomocy korzystać nie tylko z usług biblioteki, ale załatwić wszystkie sprawy w dziekanacie, rektoracie, czy w stołówce itp.

W czytelni studenckiej są wydzielone miejsca: kąciaki z sofami lub fotelami, gdzie studenci mogą odpocząć, 2 stanowiska dla osób niedowidzących i 8 pomieszczeń do pracy grupowej (48 miejsc). Mimo że stoły w czytelni są duże i może przy nich siedzieć nawet 10 osób, to w czytelni panuje absolutna cisza. Zaskoczyło mnie to, ponieważ Hiszpanie są impulsywni i znani z głośnego zachowania.

Warto wspomnieć, iż studenci Uniwersytetu w Sewilli mogą korzystać z innych bibliotek uniwersyteckich w Andaluzji na podobnych zasadach jak w swojej bibliotece. Osiem uniwersytetów usytuowanych w większych miastach tego regionu ściśle ze sobą współpracuje, a we wszystkich funkcjonuje ten sam system biblioteczny Millennium.

Moją opiekunką stażu była bardzo sympatyczna, stale uśmiechnięta Pilar Dominguez Romeo, która przez trzy dni stażu pokazywała mi wnętrza, przedstawiała kolegów i objaśniała zasady funkcjonowania uczelni i bibliotek. Pilnowała także, żebym nie nudził się po pracy. Dzięki jej pomocy mogłem uczestniczyć w pokazie flamenco. To było fascynujące przeżycie, bo flamenco, symbol Andaluzji (obok *corridy*, której mimo namowy nie obejrzałem) to taniec niesamowity. Można powiedzieć, że to coś więcej niż tylko taniec, to pełen ekspresji obraz smutków i radości życia, wyrażony za pomocą gitary, klaskania, tupania i śpiewu.

Swój krótki pobyt w Bibliotece Uniwersyteckiej w Sewilli kończyłem z wielkim żalem. Zostałem tam bardzo miło przyjęty i otoczony opieką, a po trzech dniach zacząłem już zupełnie dobrze radzić sobie z językiem hiszpańskim. Było to bardzo ważne, gdyż Andaluzyjczycy mówią bardzo szybko, połykając końcówki i są niezrozumiali nawet dla Hiszpanów z innych regionów.

## **Biblioteka Publiczna w Walencji**

Następny etap mojej podróży to oddalona od Sewilli o 700 km Walencja. O Walencji czytałem, że w pierwszym kontakcie nie urzeka. Zgadzam się z tym

zdaniem, ale po bliższym poznaniu okazuje się, że to wyjątkowo piękne miasto. Łączy ono w sobie rozmach Madrytu z jego eklektycznymi kamienicami i pałacami, urok wąskich kameralnych uliczek Sewilli z szerokimi plażami nad Morzem Śródziemnym. Walencja jest znana z dwóch atrakcji turystycznych. Pierwsza to katedra, w której przechowywany jest kielich (podarowany przez króla Alfonsa V Aragońskiego w 1436 roku, a datowany na I wiek n.e.) uważany za Świętego Graala. Druga to nowoczesne Miasto Sztuki i Nauki (la Ciudad de les Artes y las Ciencies), gdzie można zwiedzić futurystyczne muzea, podziwiać największe w Europie oceanarium i delfinarium oraz iść do kina IMAX.

W Walencji wybrałem się do Biblioteki Publicznej, która mieści się w samym centrum miasta w zabytkowym budynku w kształcie krzyża. Biblioteka powstała w 1838 roku i pełni rolę kulturalnego centrum regionu autonomicznego Walencji. Pracownicy biblioteki okazali się bardzo mili i po wypełnieniu specjalnego wniosku pozwolono mi nie tylko zwiedzić bibliotekę, ale również robić zdjęcia.

Biblioteka czynna jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 9 do 20.30 i pracuje w niej 25 bibliotekarzy. Czytelnia posiada 52 miejsca dla czytelników, 12 stanowisk komputerowych, a jej zbiory liczą prawie 55 000 dokumentów. Korzystać z niej mogą osoby, które ukończyły 14 lat, a młodsze jedynie pod opieką osoby dorosłej. Biblioteka prowadzi również działalność kulturalną, polegającą na organizowaniu: koncertów, wernisaży, spotkań z ciekawymi ludźmi i konferencji.

Czytelnik na koncie może mieć maksymalnie 12 pozycji. Okres wypożyczenia to przeważnie 15 dni, ale podobnie jak w innych bibliotekach hiszpańskich są też materiały wypożyczane na kilka dni lub na kilkanaście godzin. Sankcją za przekroczenie terminu zwrotu jest uniemożliwienie korzystania z biblioteki na określony czas. I tak za jeden dzień opóźnienia czytelnik nie może korzystać z biblioteki przez tydzień.

Książki ułożone są na półkach według UKD. Do oznaczenia np. języka publikacji, litery, pod którą stoi książka stosowane są kolory, dzięki czemu w bibliotece jest bardzo kolorowo. Biblioteka posiada także zbiory polskie. Są to głównie bajki, poezja oraz literatura współczesna.

Z bibliotek, które zobaczyłem w Hiszpanii właśnie ta w Walencji zrobiła na mnie największe wrażenie i to zarówno pod względem architektonicznym, zagospodarowaniem przestrzeni, ilością usług, jak i podejściem do klienta.

## Zamiast zakończenia

Moja podróż po bibliotekach Hiszpanii była bardzo udana. Spotkałem tam wielu interesujących i życzliwych bibliotekarzy. Poznałem inne rozwiązania w zakresie organizacji bibliotek, organizacji zbiorów i podejścia do czytelników,

a także udoskonałem swoje umiejętności językowe. Choć czasem nie było łatwo, to jednak gorąco polecam taki wyjazd. Liczę, że nawiązane tam znajomości i kontakty przetrwają i będzie jeszcze okazja, żeby ponownie wybrać się do Hiszpanii.



Karolina Majcher  
Elżbieta Czyżewska  
Joanna Bugzel

Biblioteka Główna Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu

---

## Biblioteka Nowego Uniwersytetu Bułgarskiego w Sofii – wrażenia i spostrzeżenia z wyjazdu zorganizowanego w ramach programu Erasmus

**Abstrakt.** Referat jest rezultatem wyjazdu szkoleniowego odbytego w ramach programu Erasmus. Na wybór kraju i biblioteki miała wpływ niewielka wiedza jego autorów na temat bibliotek wschodnioeuropejskich. Uwagę skierowano na stosunkowo młodą, ale prężnie działającą Bibliotekę Nowego Uniwersytetu Bułgarskiego w Sofii. Celem referatu jest omówienie jej działalności usługowej, przedstawienie wizerunku na tle innych bibliotek bułgarskich oraz odpowiedź na pytanie, czy jest biblioteką XXI wieku.

**Słowa kluczowe:** biblioteki, Bułgaria, Biblioteka Nowego Uniwersytetu Bułgarskiego w Sofii.

### Wstęp

W polskiej literaturze fachowej niewiele pisze się o działalności i rozwoju bibliotek bułgarskich. Ostatnie znalezione źródło autorstwa Eveliny Kristanovej pochodzi z 2008 roku i dotyczy usług bibliotecznych najbardziej znaczących bibliotek Bułgarii: Biblioteki Narodowej im. Świętego Cyryla i Metodego, Biblioteki Bułgarskiej Akademii Nauk, Biblioteki Uniwersytetu Sofijskiego Świętego Klimenta Ohrydzkiego i Regionalnej Narodowej Biblioteki Iwana Wazowa w Płowdawie. Na podstawie analizy serwisów internetowych wymienionych bibliotek autorka stwierdza, że duża część ich usług jest zautomatyzowana i dostępna on-line. W szczególności wyróżnia się Biblioteka Uniwersytetu Sofijskiego, która najbardziej sprzyja użytkownikom ze względu na najbogatszy wachlarz proponowanych usług. Oprócz tradycyjnych – posiada dużą ilość usług odpłatnych dostępnych przez Internet. Należą do nich między innymi: kwerendy bibliograficzne tworzone na podstawie baz danych i Internetu, krajowe i zagraniczne wypożyczenia międzybiblioteczne, zamawianie dokumentów drogą elektroniczną, usługi

dla osób niepełnosprawnych i inne<sup>1</sup>. Pozostałe wymienione biblioteki posiadają podobną, ale nie tak bogatą ofertę jak Biblioteka Uniwersytetu Sofijskiego.

Tym samym Kristanova dowiodła, że przyjęte w prezentowanych bibliotekach rozwiązania niczym nie różnią się od norm zachodnioeuropejskich. Jednocześnie jako najbardziej znaczące jednostki w kraju wyznaczają one kierunek rozwoju bułgarskiego bibliotekarstwa. Taka ocena pozwoliła jej wysnuć wniosek, że biblioteki w Bułgarii „spełniają oczekiwania użytkowników XXI w.”<sup>2</sup>

W dalszej części opracowania zostanie przedstawiona krótka historia, struktura organizacyjna, wybrane usługi oraz inna, godna naśladowania, działalność nieomawianej przez Kristanową Biblioteki Nowego Uniwersytetu Bułgarskiego (The New Bulgarian University Library – Biblioteka NBU). Autorki referatu postarają się odpowiedzieć na pytanie: „Czy aktywnie działająca Biblioteka NBU również zasługuje na miano biblioteki XXI wieku?”

## Historia i współczesność Biblioteki

Biblioteka NBU, wspierająca działalność pierwszego prywatnego uniwersytetu sofijskiego, powstała w 1995 roku. Podwaliną jej księgozbioru były zbiory trzech bibliotek: Biblioteki Wyższej Szkoły Nauk Społecznych, Biblioteki Książek Prawniczych i Biblioteki Języka Obcego. Od początku jej głównymi celami była realizacja zadań biblioteczno-dydaktycznych, wspieranych nowymi technologiami informacyjnymi oraz pozyskanie przychylności i akceptacji całego środowiska akademickiego. Intensywny rozwój Biblioteki, wsparcie ze strony władz Uczelni oraz zdobyte doświadczenie pozwoliły na osiągnięcie tych celów. Pasja zawodowa i kreatywność pracowników wzbudzają w nich motywację do dalszych działań, podejmowania nowych wyzwań, co w konsekwencji oznacza dalszy jej rozwój. O randze Biblioteki NBU może świadczyć otrzymana w 2007 roku Nagroda Narodowa im. Hristo G. Danova w kategorii „Biblioteki i Bibliotekarstwo” dla biblioteki najbardziej przychylniej czytelnikowi. O jej znaczeniu wśród bułgarskich bibliotek dowodzą liczne członkostwa w krajowych i zagranicznych organizacjach:

- Bułgarskim Zrzeszeniu Bibliotek,
- Fundacji Narodowo-Informacyjnego Systemu Bibliotekoznawstwa,
- Bułgarskim Konsorcjum Informacyjnym,
- OCLC,

---

<sup>1</sup> E. Kristanova, *Usługi bibliotek bułgarskich na podstawie stron www – pierwszy krok do sukcesu użytkownika*, w: ePublikacje Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa, 2008 nr 5, s. 111–121.

<sup>2</sup> E. Kristanova, *Usługi bibliotek...* 5, s. 120.

- UNESCO Network of Associates Libraries,
- LIBER.

Biblioteka jest założycielem Bułgarskiego Konsorcjum Informacyjnego, którego przewodniczącą jest Dyrektorka Biblioteki Pani Nadya Terzieva. Jednym z celów Konsorcjum jest rozpowszechnianie informacji elektronicznej przez zawieranie dogodnych umów licencyjnych z dostawcami baz danych. Inne zadania to zdobywanie korzystnych warunków prenumerat dla bibliotek czy organizacja seminariów dla bibliotekarzy w ramach wymiany doświadczeń.

W ciągu kilkunastu lat Biblioteka zmieniała swoją lokalizację i wizerunek, aby w 2007 roku zyskać swój ostateczny kształt. Obecnie zajmuje powierzchnię 3000 metrów kwadratowych na trzech kondygnacjach. Na parterze znajdują się: Szatnia, Punkt Informacyjny, Wypożyczalnia, Sala Pracy dla Osób Niewidomych, Centrum Technologiczne „Minolta” (usługi kserograficzne), Sala Seminaryjna oraz Sala „Niebieskich Fotel” (miejsce spotkań i swobodnych rozmów użytkowników). Pierwsze piętro obejmuje: Wypożyczalnię, Salę pracy zespołowej (na ich terenie można prowadzić ciche rozmowy i korzystać z telefonu komórkowego),



Fot. 1. Biblioteka Nowego Uniwersytetu Bułgarskiego

Źródło: <http://picasaweb.google.com/nbulibrary/gplHIJ?feat=embedwebsite#slideshow/5316774866344717218>  
[dostęp: 17.01.2011]

Czytelnię Audiowizualną, Czytelnię im. Prof. Ivanki Apostolovej oraz Centrum Komputerowe I (we wszystkich wymagana jest absolutna cisza). Na drugim piętrze znajduje się Wypożyczalnia Książek z dziedziny sztuki (tu można prowadzić ciche rozmowy). Drugie Centrum Komputerowe II (działające na takich samych zasadach jak pierwsze) znajduje się w innym gmachu Uczelni. Biblioteka dodatkowo dysponuje trzema magazynami wyposażonymi w system przesuwanych regałów.

Cała Biblioteka oferuje 235 miejsc czytelniczych. Bezpłatanie obsługuje studentów i pracowników uczelni macierzystej. Czytelnikom spoza Nowego Uniwersytetu Bułgarskiego oferuje trzy rodzaje płatnych kart czytelniczych: roczną, miesięczną i jednodniową. Użytkownicy mogą korzystać z jej usług w godzinach od 8.00 do 21.00 w dni powszednie oraz od 9.00 do 17.30 w soboty i niedziele (w okresie świąt i wakacji letnich godziny otwarcia ulegają zmianie) (fot. 1).

## Struktura Organizacyjna

Na czele Biblioteki stoi Dyrektor, który wszelkie propozycje zmian lub nowe decyzje zobowiązany jest konsultować z Rektorem i Radą Biblioteczną. Jemu natomiast podlegają kierownicy trzech oddziałów:

- Oddziału Gromadzenia i Katalogowania Zbiorów,
- Oddziału Usług i Informacji Naukowej,
- Oddziału Pomocy Technicznej i Usług.

Do ich obowiązków należy koordynacja pracy wewnątrz oddziałów i poza nimi.

Zadania Oddziału Gromadzenia i Katalogowania Zbiorów to szeroko pojęte gromadzenie, uzupełnianie i katalogowanie (format Marc21) wydawnictw zwartych i ciągłych, zarówno drukowanych i elektronicznych. Dodatkowo pracownicy tego oddziału (6 osób) ponoszą odpowiedzialność za magazyny Biblioteki.

Oddział Usług i Informacji Naukowej (8 osób) odpowiada za pracę Czytelni, Wypożyczalni, Wypożyczalni Międzybibliotecznej, Informacji Naukowej i Punktu Informacyjnego.

Największy Oddział Pomocy Technicznej i Usług zatrudniający 11 osób, odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie stosowanych w Bibliotece technologii informacyjnych, system biblioteczno-informacyjny EOS.Web i Zintegrowany System Zarządzania Usługami Elektronicznymi oraz RFID. Zapewnia zdalny dostęp do zasobów elektronicznych Biblioteki. Świadczy usługi w Czytelni Audiowizualnej, w Centrach Komputerowych i w Pracowni dla Osób Niewidomych. Skanuje i wprowadza do Biblioteki Digitalnej zbiory archiwalne, uzupełnia katalog elektronicznymi wersjami materiałów oraz digitalizuje dokumenty na życzenie użytkowników. Odpowiada także za stan techniczny sprzętu komputerowego w Bibliotece i usługi kserograficzne.

Działalność organizacyjna obejmująca niewielką liczbę pracowników (łącznie z Dyrektorem 26 osób), jest wspomagana grupami roboczymi zwanymi „zadaniowymi”. Grupy te są powoływane do prowadzenia konkretnych działań mających na celu zwiększenie prestiżu Biblioteki przez wzbogacenie oferty usługowej. Pracują w nich bibliotekarze z różnych działów, a liderem jest osoba kompetentna w danej dziedzinie wiedzy (niekoniecznie pełniąca w Bibliotece funkcję kierowniczą). Na pracę w grupie zadaniowej poświęca się trzydzieści procent czasu tygodniowo. Obecnie w Bibliotece funkcjonuje osiem takich zespołów odpowiadających m. in. za:

- Archiwum Naukowe Nowego Uniwersytetu Bułgarskiego (pierwsze w Bułgarii repozytorium działające na zasadach Open DOAR; przechowuje ponad 400 dokumentów),
- czasopismo elektroniczne „Biuletyn”,
- wydania informacyjne (elektroniczne i tradycyjne),
- utrzymywanie i rozwój serwisu internetowego biblioteki,
- zasoby elektroniczne (m.in. Open Access),
- integrowanie katalogu elektronicznego z innymi zasobami informacyjnymi,
- bibliotekarze dziedzinowi – 10 osób utrzymujących stały kontakt w wykładami,
- reklamę Biblioteki.

Praca wykonywana przez grupy robocze przyczynia się nie tylko do zwiększenia rangi Biblioteki czy wzbogacenia oferty dla czytelników. Dodatkowym atutem takich przedsięwzięć jest uniknięcie przez pracowników rutyny i wypalenia zawodowego. W epoce pracy wąskospecjalistycznej, także w bibliotekach, system taki daje duże możliwości realizacji własnych pomysłów, dzielenia się swoimi zainteresowaniami, a nawet samokształcenia i odkrywania nowych pasji.

## **Zbiory Biblioteki i ich udostępnianie**

Księgozbiór Biblioteki odpowiadający profilowi Uczelni obejmuje materiały z zakresu nauk społecznych, przyrodniczych, nowych technologii i sztuki. Na koniec 2010 roku osiągnął 113 313 woluminów wszystkich dokumentów:

- książek,
- czasopism,
- prac dyplomowych i doktorskich (częściowo zdigitalizowanych, udostępnianych na specjalnych zasadach, bez prawa kopiowania),
- broszur,
- dokumentów audiowizualnych (płyty cd, dvd, video z filmami i muzyką, oraz analogowych płyty gramofonowych sukcesywnie digitalizowanych).

Z księgozbioru drukowanego Biblioteka wyodrębniła zbiory specjalne:

- Kolekcja Doktor Honoris Causa – zawierająca wszystkie dzieła osób z tytułem Honoris Causa na Nowym Uniwersytecie Bułgarskim,
- Wydawnictwa Uniwersyteckie – wszystkie publikacje drukowane w macierzystym wydawnictwie otrzymywane w darze,
- Dzieła Rzadkie i Cenne,
- Kolekcje Osobiste – księgozbiory przekazywane przez zasłużone osoby z ogromnym dorobkiem naukowym (dotychczas Biblioteka zgromadziła 8 kolekcji).

Na terenie Wypożyczalni i Czytelni większa część zbiorów udostępniana jest na zasadzie wolnego dostępu, w układzie UKD. Okres, na jaki można wypożyczyć książkę i miejsce jej użytkowania w Bibliotece określają kolorowe paski:

- zielony – książka może być wypożyczona na jeden miesiąc,
- pomarańczowy – książka może być wypożyczona na dziesięć dni,
- czerwony – książkę z Wypożyczalni można przenieść do Czytelni,
- żółty – książka znajdująca się w Czytelni,
- niebieski – książka z Kolekcji Specjalnych do korzystania tylko na miejscu,
- brak paska oznacza zbiory audiowizualne wypożyczane na trzy dni.

Biblioteka zapewnia także zdalną formę udostępniania wybranych zbiorów drukowanych. W tworzonej Bibliotece Digitalnej użytkownicy znajdują: prace dyplomowe i magisterskie, publikacje ze zbiorów specjalnych, materiały do ćwiczeń, zawartość wersji papierowych książek zniszczonych lub zagubionych oraz wersje elektroniczne książek zakupionych poza bazami. Biblioteka Digitalna nie daje możliwości wydruku materiałów.

Dużą część księgozbioru kształtują bogate licencjonowane zbiory elektroniczne i zasoby open access. Biblioteka zapewnia użytkownikom zdalny dostęp do wielu baz, wśród których można wymienić: EBSCO, Ebrary, JSTOR, Cambridge Journals Online, Emerald Management ePlus, Informaworld, ProQuest Central i wiele innych. Równie bogata jest kolekcja baz dostępnych tylko w sieci uczelnianej (Central and Eastern European Library, Ciela, EPI On-line, ISI Web of Knowledge). Warto zaznaczyć, że część kontraktów zawieranych z dostawcami baz gwarantuje Bibliotece bezterminowe archiwum. Z wszystkich źródeł elektronicznych (i Internetu) po wniesieniu stosownych opłat mogą korzystać użytkownicy zewnętrzni. Cena uzależniona jest od miejsca wykonywanej usługi. Dostęp zdalny z domu jest znacznie droższy niż korzystanie z komputerów bibliotecznych.

W Bibliotece ze zbiorów elektronicznych i Internetu czytelnicy mogą korzystać w Centrach Komputerowych, które dysponują 95 miejscami komputerowymi z możliwością wydruku. Na wzór rozwiązań bibliotek hiszpańskich na jej terenie rozmieszczone są również stanowiska komputerowe z dostępem tylko do katalogu elektronicznego, baz danych i sieci uczelnianej (fot. 2).



Fot. 2. Wypożyczalnia

Źródło: <http://picasaweb.google.com/nbulibrary/gplHIJ?feat=embedwebsite#slideshow/5316774950062132866> [dostęp: 17.01.2012]



Fot. 3. Czytelnia im. Prof. Ivanki Apostolovej

Źródło: <http://picasaweb.google.com/nbulibrary/gplHIJ?feat=embedwebsite#slideshow/5316775177517953634> [dostęp: 17.01.2012]

Cała informacja o zbiorach bibliotecznych zawarta jest w katalogu elektronicznym stworzonym w systemie biblioteczno-informacyjnym EOS.Web, który daje użytkownikom możliwość wyboru języka angielskiego, francuskiego, hiszpańskiego lub włoskiego (fot. 3). Ze względu na stosunkowo krótki okres istnienia Biblioteki, nie ma tu katalogu kartkowego.

## System biblioteczno-informacyjny EOS.Web

System EOS.Web Biblioteka zakupiła za pieniądze z grantów zdobytych w 2008 roku. Jest to program pracujący w sieci, dostosowany do międzynarodowych standardów biblioteczno-informacyjnych (między innymi format MARC 21). Protokół Z39.50 klient-serwer pozwala na transfer informacji z wielu baz danych. Obsługując wszystkie moduły niezbędne w pracy bibliotecznej, program pozwala na szybkie i bezproblemowe poruszanie się między nimi. Należy wspomnieć, że dzięki kompletnemu wykorzystaniu wszystkich modułów, Biblioteka zyskała miano „Złotego Klienta” EOS.Web International.

Możliwości systemu pozwalają bibliotekarzom na efektywne wykorzystanie czasu pracy przez unikanie dublowania niektórych czynności. Jest to doskonale widoczne już na etapie gromadzenia i katalogowania. Zamówienia i rozliczenia z dostawcami dokonuje się na podstawie systemu, unikając formy papierowej. Kwota budżetu przewidziana na zakupy wprowadzona do systemu wraz z początkiem roku jest na bieżąco aktualizowana (co daje bibliotekarzom wiedzę o stanie wydatków i kwocie do wykorzystania). Poza tym tworzony skrócony opis bibliograficzny nabytej publikacji niezbędny do rozliczenia faktury, jest opisem bazowym dla katalogera (tzw. EasyMarc, widoczny w katalogu ze statusem „w opracowaniu”). Dodatkowo system EOS.Web pozwala bibliotekarzom na dokładną analizę książek niewykorzystanych na przestrzeni kilku lat (co jest podstawą skontrum), analizę wykorzystania tytułów (co skutkuje przesunięciami magazynowo-czytelnianymi). Oprogramowanie zintegrowane z czytnikiem kodów RFID stwarza również możliwość przeprowadzenia szybkiej inwentaryzacji.

Najbardziej rozbudowany moduł statystyki jest dużym atutem systemu. Na podstawie precyzyjnych danych statystycznych są podejmowane intratne dla Biblioteki decyzje finansowe. Na przykład przeprowadzona analiza czasopism drukowanych (pod uwagę brano ich wykorzystanie, dostęp do wersji elektronicznych, opinie wykładowców) pozwoliła na redukcję liczby zamawianych tytułów, co spowodowało zmniejszenie wydatków o pięćdziesiąt procent. Podobne analizy na bieżąco prowadzi się przy zakupie wydawnictw zwartych.

Poza wyżej wymienionymi możliwościami, oprogramowanie EOS.Web odgrywa znaczącą rolę w proponowanych przez Bibliotekę usługach informacyjno-bibliotecznych.

## **Usługi biblioteczne (Zintegrowany System Zarządzania Zasobami Elektronicznymi)**

Biblioteka, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom użytkowników, kładzie duży nacisk na rozwój i różnorodność usług. Realizacja wszystkich ofert opiera się na wykorzystaniu dwóch systemów: przedstawianego EOS.Web i zintegrowanym z nim Systemem Zarządzania Zasobami Elektronicznymi.

Pierwszy program pozwala na:

- wypożyczenia,
- prolongatę książek – użytkownik może prolongować książkę pod warunkiem, że nie ma zgłoszenia rezerwacji na tę pozycję,
- rezerwację książek – w przypadku, gdy książka jest wypożyczona, użytkownik otrzymuje informację o dacie zwrotu, zajmowanym miejscu wśród innych zainteresowanych tą publikacją; informację o możliwości odbioru otrzymuje drogą mailową,
- usługę „Moje czasopisma”.

Drugi program – Zintegrowany System Zarządzania Zasobami Elektronicznymi stworzony na potrzeby Biblioteki, jest systematycznie doskonalony i uzupełniany. Pozwala na tworzenie bazy czytelników, szybkie zakładanie kont użytkownikom (dane osobowe są przejmowane do systemu ze skanowanego bułgarskiego dowodu tożsamości; tylko w przypadku obcokrajowców dane wypełnia się ręcznie). Po rejestracji użytkownik otrzymuje wydrukowaną kartę chipową, która umożliwia wejście do Biblioteki (automatyczna rejestracja czytelników) i korzystanie z jej usług. Program obsługuje wszystkie proponowane przez Bibliotekę usługi wydzielone z katalogu elektronicznego:

- zapytaj Bibliotekarza (poza systemem istnieje możliwość kontaktu osobistego, telefonicznego, przez Skype),
- wypożyczenia międzybiblioteczne,
- zagraniczne wypożyczenia międzybiblioteczne,
- dostarczanie elektronicznej kopii dokumentów,
- Moje czasopisma (korzystanie z części specjalnej, czyli zamówienie elektronicznej części dokumentu),
- zamówienia wykładowców (na zakup literatury),
- bibliograficzna kwerenda tematyczna (na tematy szczegółowe; tworzona za pomocą RefWorks).

Skorzystanie z proponowanych udogodnień jest możliwe po rejestracji użytkownika na stronie Biblioteki i wyborze:

- odpowiedniej usługi,
- określeniu statusu na Uczelni (student, wykładowca, pracownik administracyjny),
- określeniu sposobu powiadomienia o wykonanej usłudze (osobisty odbiór w Bibliotece, na telefon, przez mail),
- oczekiwanym terminie odpowiedzi na usługę.

Zintegrowany System Zarządzania Zasobami Elektronicznymi pozwala monitorować etapy realizacji zamówienia. W przypadku niektórych wykonanych zleceń Biblioteka pobiera drobne opłaty, naliczane bezpośrednio na koncie użytkownika, które mogą być uiszczone dopiero po zakończeniu nauki i zamknięciu konta bibliotecznego.

Kilku usługom proponowanym przez Bibliotekę warto poświęcić więcej uwagi.

## **Moje czasopisma**

Usługa oparta na obu systemach bibliotecznych. EOS.Web proponuje użytkownikom zakładkę „Moje czasopisma”, gdzie czytelnicy mogą wybrać interesujące ich tytuły czasopism (oprócz dzienników). Poczta elektroniczną otrzymują informację o nowych numerach wpływających do Biblioteki z dołączonym skanem spisu treści. Użytkownik zainteresowany konkretnym artykułem, przez Zintegrowany System Zarządzania Usługami Elektronicznymi może zgłosić chęć otrzymania jego wersji elektronicznej na adres mailowy. Po wykonaniu usługi system sam nalicza opłatę.

## **Dostarczenie elektronicznej kopii dokumentu**

Na zamówienie użytkowników Biblioteka digitalizuje wybrane materiały. Za tę usługę pobierana jest opłata. Wyjątek stanowią zlecenia nauczycieli akademickich na skanowanie materiałów do ćwiczeń (umieszczanych w Bibliotece Digitalnej). Natomiast w przypadku digitalizowania materiałów niezbędnych do prowadzenia badań naukowych należność za usługę pobiera się od Departamentów (odpowiednik polskich Wydziałów). Należy jednak zaznaczyć, że w skanowaniu dokumentów pierwszeństwo mają materiały zgłoszone przez Pracownię dla Osób Niewidomych.

## Pracownia dla Osób Niewidomych

Pracownia istnieje od 2005 roku. Osobą prowadzącą jest mężczyzna (osoba niewidoma), który początkowo w Bibliotece pracował jako stażysta. Dalsze jego zatrudnienie było opłacane z funduszy ministerialnych dla osób niepełnosprawnych. Wykonywana przez niego praca wzbudzała zainteresowanie i zapotrzebowanie środowiska, co skłoniło kierownictwo Biblioteki do stworzenia etatu. Dziś Pracownia współpracuje z Narodową Świątlicą dla Ludzi Niewidomych im. Braille'a. W efekcie ma pięćdziesiąt aktywnych użytkowników (w tym 11 ociemniałych studentów Nowego Uniwersytetu Bułgarskiego) i jest wyposażona w niezbędny do pracy sprzęt: syntezytor mowy, ScreenReader i drukarkę obsługującą alfabet Braille'a.

## Bibliotekarze dziedzinowi (usługi dla wykładowców)

Powołanie dziesięciu bibliotekarzy dziedzinowych zapewnia Bibliotece stały kontakt z kadrą naukową. Do ich zadań należy współpraca z nauczycielami akademickimi w zakresie:

- popularyzacji i doboru źródeł elektronicznych;
- popularyzacji usług Biblioteki;
- zachęcania do zamawiania nowych publikacji, a w razie wątpliwości konsultowania nowych zakupów;
- w ramach bibliograficznych kwerend bibliotecznych bibliotekarz dziedziny powinien umieć opracować literaturę dla nowego kierunku studiów, pracy doktorskiej, opracowań naukowych;
- współorganizacji wystaw tematycznych w Departamentach lub Bibliotece;
- organizacji szkoleń bibliotecznych dla studentów na życzenie wykładowców;
- organizacji szkoleń bibliotecznych dla wykładowców (na Uczelni działa centrum podnoszenia kwalifikacji zawodowych nauczycieli „Ośrodek Źródeł Nauczania”, w którym podczas każdego semestru bibliotekarze omawiają trzy strategiczne tematy dotyczące funkcjonowania Biblioteki).

## Wydawnictwa Biblioteki

Oprócz bieżących ulotek informacyjnych Biblioteka wydaje trzy publikacje: „Przewodnik po Bibliotece”, „Biuletyn” i „Bibliosferę”.

„Przewodnik po Bibliotece” zawiera wszystkie informacje o zbiorach i zasadach jej funkcjonowania. Treść informatora jest co roku aktualizowana. Wersja elektroniczna przewodnika jest również dostępna na stronie Biblioteki, a z myślą

o studentach zagranicznych, co dwa lata publikacja wydawana jest w języku angielskim.

Kolejne czasopismo to miesięcznik „Biuletyn” wydawany w formie papierowej i elektronicznej. Zawiera informacje o nowych nabytkach Biblioteki (każdy tytuł wzbogacony jest linkiem odsyłającym czytelnika do opisu bibliograficznego książki w katalogu Biblioteki), nowych źródeł elektronicznych, statystykę odwiedzin, statystykę wykorzystania źródeł elektronicznych, informacje o nowych dokumentach wprowadzonych do repozytorium. „Biuletyn” jest publikowany także na stronie Biblioteki i jednocześnie rozsyłany do zainteresowanych użytkowników (fot. 4).



Fot. 4. Sala „Niebieskich Foteli”

Fot. K. Majcher

Ostatni tytuł „Bibliosfera” (ISSN 1311-8803) to czasopismo elektroniczne, ukazujące się nieregularnie od dziesięciu lat. Na łamach czasopisma wypowiedzieli się dotychczas bibliotekarze ze Stanów Zjednoczonych, Holandii, Kanady, Rosji. Tematyka czasopisma dotycząca usług bibliotecznych i nowych technologii informacyjnych jest wzbogacona zagadnieniami z dziedzictwa narodowego. Dodatkowo czasopismo jest miejscem swobodnej wymiany poglądów i doświadczeń między bibliotekarzami. Pismo o zasięgu międzynarodowym jest rejestrowane w DOAJ, Die Elektronische Zeitschriftenbibliothek oraz dostępne przez bazy EBSCO<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> *Bibliosphere* [on-line] [dostęp: 30.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://bibliosphere.eu/>.

## Blog

W 2008 roku Biblioteka podjęła decyzję o założeniu bloga. Zasadność jego uruchomienia tłumaczono niską liczbą odwiedzin serwisu internetowego i ograniczonym kontaktem z użytkownikami. Blog natomiast daje im możliwość czynnego udziału w kształtowaniu rozwoju Biblioteki. Jest miejscem komentowania wydarzeń, pochwał i również słów krytyki. Blog zawiera usystematyzowane informacje zawarte w serwisie internetowym: aktualności, godziny otwarcia, adresy, linki odsyłające do źródeł elektronicznych, katalogu, Biblioteki Digitalnej i repozytorium. Dodatkowa synchronizacja bloga z katalogiem pozwala na zamieszczanie w nim wiadomości o nowych nabytkach. Te wszystkie czynniki sprawiają, że jest on częściej odwiedzany niż strona domowa Biblioteki<sup>4</sup>.

## Facebook

Konto na Facebooku Biblioteka założyła w 2010 roku. Bibliotekarze sukcesywnie pozyskują przyjaciół przez wysyłanie zaproszeń do studentów Nowego Uniwersytetu Bułgarskiego. Wiadomości podawane na Facebooku są pisane przystępnym językiem. Przedstawiają aktualności biblioteczne i inne informacje omawiane także na blogu i stronach domowych. Wszystkie wzbogacone linkami kierują użytkowników bezpośrednio do źródeł.

## Promocja Biblioteki

Możliwość dialogu z użytkownikiem i bogata oferta usługowa czyni Bibliotekę atrakcyjną dla całego środowiska akademickiego. Odpowiednia promocja zwiększa jej popularność i wykorzystanie zasobów. Jednak przez długi czas rozpowszechnianie informacji o nowościach bibliotecznych miało charakter lokalny i ograniczało się tylko do strony domowej<sup>5</sup>. Za przekazywanie aktualności odpowiadało wiele osób, ale przede wszystkim Dyrektor Biblioteki. Taki system rozpowszechniania informacji uznano za mało efektywny. Od stycznia 2011 roku obowiązuje w Bibliotece nowy model reklamy. Powołano osobę, która jest odpowiedzialna za jej promocję. Jako koordynator cotygodniowych spotkań Dyrektora

<sup>4</sup> Biblioteka Nowego Uniwersytetu Bułgarskiego, *Blog Biblioteki NBU* [on-line] [dostęp: 30.08.20]. Dostępny w World Wide Web: <http://nbulibrary.wordpress.com/>.

<sup>5</sup> Biblioteka Nowego Uniwersytetu Bułgarskiego [on-line] [dostęp: 29.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.nbu.bg/index.php?l=27>.

i kierowników oddziałów odpowiada za gromadzenie i selekcjonowanie informacji kierowanych do użytkowników oraz określanie kanałów informacyjnych, którymi mają być rozpowszechnione (strona internetowa, blog, biuletyn, facebook i inne) (tab. 1). Sporadycznie Biblioteka w przypadku większych imprez (np. organizowanych przez siebie wystaw) korzysta z telebimów Uczelni.

Tydzień: 09.05.2011 – 15.05.2011 Temat: Nauki Polityczne

Tab. 1. Planowana reklama nowych nabytków z dziedziny nauk politycznych

Data	Informacja o	strona internetowa	blog	facebook	@	Uniwersytet
09.05.2011 r.	Bazy Datamonitor dostęp tymczasowy	*	*	*	*	
10.05.2011 r.	Nowe czasopismo		*	*		
11.05.2011 r.	Książka „Wybory 2009”		*	*		
12.05.2011 r.	Biblioteka Ekonomiczna IME		*	*		
13.05.2011 r.	e-źródło Nauki Polityczne		*	*		



Fot. 5. Centrum Komputerowe I

Źródło: <http://picasaweb.google.com/nbulibrary/gplHIJ?feat=embedwebsite#slideshow/5316775142280046370>  
[dostęp: 17.01.2012]



Fot. 6. Stanowisko komputerowe z dostępem do katalogu elektronicznego, baz danych i sieci uczelnianej

Fot. K. Majcher

W niedalekiej przyszłości Biblioteka wprowadzi reklamę tematyczną źródeł, która będzie kierowana do pracowników poszczególnych Departamentów bądź kierunków.

Inne sposoby reklamy to cyklicznie organizowane wystawy tematyczne, na których użytkownicy mogą obejrzeć nowe i wartościowe materiały ze zbiorów Biblioteki. Inspiracją tych ekspozycji były na przykład: 29 czerwca Dzień Świętego Piotra – Dzień Rzemiosła, Dzień Telekomunikacji lub hasło: „Wielkie Lato. Wystawa wybranych książek w Bibliotece” (fot. 6). Wszystkie informacje o wystawach bieżących i archiwalnych oraz o wykorzystanych do ich organizacji materiałach, można obejrzeć na stronie domowej. Dodatkową promocją Biblioteki jest organizowany w każdy ostatni piątek miesiąca dzień Drzwi Otwartych. Tego dnia wstęp do Biblioteki jest bezpłatny dla wszystkich użytkowników. Poza wymienionymi formami reklamy bibliotekarze biorą czynny udział w Tygodniu Bibliotek.



Fot. 7. Sala Pracy dla Osób Niewidomych  
Fot. K. Majcher

## Wnioski

Na łamach tego referatu nie było możliwości szczegółowo i dogłębnie zaprezentować działalność wszystkich Oddziałów Biblioteki. Wybrano tylko ciekawsze oferty współpracy tej instytucji z użytkownikiem, a także przedstawiono skuteczność integracji ze środowiskiem na płaszczyźnie uczelnianej, miejskiej i międzynarodowej.

Obecny wizerunek i oferta usługowa Biblioteki NBU świadczą o jej bardzo dynamicznym rozwoju. Motywacja kierowników, zaangażowanie i wysiłek wszystkich pracowników pozwalają konsekwentnie realizować cele wytyczone

na początku działalności Biblioteki. Otwarta na użytkowników – przez aktywny i skuteczny dialog – poznaje ich potrzeby. Dzięki temu oferuje bogate usługi spełniające oczekiwania całego środowiska akademickiego. Zdalne udostępnianie zbiorów i usług stało się priorytetem w działalności Biblioteki. Wprowadzenie niektórych płatnych usług ma na celu przyciągnięcie zewnętrznych użytkowników. W zamian Biblioteka otrzymuje poparcie ze strony władz Uczelni, zyskuje zwolenników, nowych partnerów, a także staje się miejscem spotkań towarzyskich.

Sprawnie działający system organizacyjny pozwala bibliotekarzom na efektywne wykorzystanie czasu pracy. W konsekwencji niewielka liczba osób pracujących w Bibliotece wykonuje wiele dodatkowych czynności. Dzięki temu świetnie prosperuje reklama, wystawy i publikacje, które skutecznie docierają do użytkowników.

Działalność Biblioteki, jej dotychczasowe dokonania, a także znakomite przygotowanie merytoryczne pracowników do pracy z użytkownikiem, pozwalają jednoznacznie określić Bibliotekę NBU mianem biblioteki XXI wieku.



## Marzenie bibliotekarza – Dania

**Abstrakt.** Artykuł stanowi krótką charakterystykę bibliotek duńskich na przykładzie biblioteki szkolnej w Højby oraz biblioteki publicznej w Odense. Autorka niniejszego artykułu miała możliwość zapoznać się z funkcjonowaniem wyżej wymienionych placówek w ramach tzw. wizyt partnerskich trakcie realizacji projektu „Comenius – Biblioteki Szkolne w Europie”.

**Słowa kluczowe:** Dania, biblioteka szkolna w Højby, biblioteka publiczna w Odense, program Comenius, technologie informacyjne.

Duńskie biblioteki to doskonale wyposażone i dofinansowane instytucje, korzystające z najnowszych technologii informacyjnych, stanowiące miejsce spotkań nie tylko miłośników literatury, ale również entuzjastów innowacji informatycznych. W niniejszym referacie scharakteryzowano dwie duńskie biblioteki – szkolną w Højby oraz publiczną w Odense.

### Program „Comenius - Biblioteki Szkolne w Europie” realizowany w Zespole Szkół Łączności w Poznaniu

W latach 2009-2011 Zespół Szkół Łączności w Poznaniu im. Mikołaja Kopernika, szkoła, w której pracuję, uczestniczył w międzynarodowym projekcie „Comenius Biblioteki Szkolne w Europie”<sup>1</sup>. W ramach projektu, jako placówka oświatowa, nawiązaliśmy współpracę z takimi państwami jak: Portugalia (główny koordynator projektu), Francja, Hiszpania, Włochy, Rumunia, Grecja, Turcja i Dania. Program działał według zasady: jeden kraj – jedna szkoła. Każde państwo wytypowało 3-, 4-osobowe zespoły. Głównym z założeń tego międzynarodowego przedsięwzięcia była wymiana doświadczeń nauczycieli bibliotekarzy, która odbywała się przez spotkania partnerskie w wybranych krajach uczestników inicjatywy. Kolejnym, równie ważnym założeniem projektu, było poznanie

---

<sup>1</sup> Comenius - jeden z czterech programów sektorowych Programu „Uczenie się przez całe życie” (Lifelong Learning Programme). Zob. <http://comenius.org.pl/>

sposobu funkcjonowania, finansowania i organizacji poszczególnych placówek bibliotecznych. W sumie odbyło się pięć spotkań – pierwsze, przygotowawcze w Portugalii, kolejne we Włoszech, Danii (październik 2010), Francji (styczeń 2011) i ostatnie, podsumowujące w Polsce (kwiecień 2011). Mój udział w projekcie przypada na rok szkolny 2010/2011 (w projekcie, jako główny koordynator strony polskiej, brała również udział Anna Brzechczyn – nauczyciel języka angielskiego, pracownik ZSŁ oraz Karina Kisiel – również nauczyciel bibliotekarz, pracownik ZSŁ). Uczestniczyłam więc we francuskim, duński oraz oczywiście, jako organizator, w spotkaniu polskim. Wszystkie wizyty były dla mnie niezwykle interesującym doświadczeniem, pokazującym specyfikę pracy w określonym państwie. Jednak największe wrażenie zrobiła na mnie wizyta w bibliotekach kraju Andersena.

Dania jako niewielki kraj na północy Europy zachwyca wzorową organizacją w we wszelkich dziedzinach publicznych, takich jak chociażby: administracja, gospodarka, oświata itp., ale również budzi podziw otwartością na szeroko rozumianą inność kulturową. Serdeczni Duńczycy zgotowali nam niezwykle „pokaz” idealnie funkcjonującej biblioteki (szkolnej i publicznej) i udowodnili, że biblioteka to naprawdę miejsce spotkań, a co najważniejsze, że bibliotekarz to osoba, która cieszy się wielkim szacunkiem i poważaniem wśród Duńczyków.

## **Biblioteka szkoły podstawowej w Højby**

Nasza wizyta w Odense odbyła się między 13 a 15 października 2010 roku. Tradycją każdej wizyty było zwiedzanie w pierwszej kolejności bibliotek szkolnych, w której pracują organizatorzy danego spotkania (tam każdy z krajów członkowskich przygotowywał niewielką wystawę dotyczącą kultury i historii regionu oraz swego kraju), następnie zwiedzaliśmy bibliotekę publiczną oraz w dalszej kolejności, atrakcje turystyczne danego miejsca (np. muzeum Andersena, kopenhaską syrenkę itp.) .W Danii jako pierwszą zobaczyliśmy niewielką bibliotekę w Højby w tamtejszej szkole podstawowej<sup>2</sup>, która na początek urzekła nas przepięknym położeniem wśród zieleni, z dala od zgiełku miasta oraz zachwycała ilością rowerów zaparkowanych przed budynkiem (niezabezpieczonych w żaden sposób!), którymi uczniowie (w każdym wieku!) i nauczyciele dojeżdżali do szkoły. Ta niewielka placówka (raptem kilka klas) miała wspaniałe, ciepłe wnętrza z licznymi miejscami do nauki i co najważniejsze – do czytania. Od miękkich mat po

<sup>2</sup> Szkoła podstawowa (*folkeskole*) trwa 9 lat. Przyjmowane są dzieci od 7. roku życia, czyli uczęszczają do niej uczniowie w wieku 7-16 lat. Potem wybierają trzyletnie gimnazjum ogólnokształcące lub szkołę zawodową jako przygotowanie do zawodu. Szkoły kierowane są przez władze lokalne.

wygodne fotele, które znajdowały się w całej szkole. Sama biblioteka stanowiła otwarte, przytulne i przestronne miejsce z wolnym dostępem do półek. Przeszkolone, jasne wnętrza urządzone z myślą o najmłodszych czytelnikach, którzy spędzali w bibliotece wiele godzin ucząc się, ale również odpoczywając w przerwie zajęć. Czasopisma, filmy, ebooki, albumy ze sztuką oraz płyty z muzyką – wszystko na wyciągnięcie ręki. Na półkach nie brakowało również miejsca na nowości wydawnicze. Uczniowie nie obawiali się nauczycieli, pracowników biblioteki – śmiało wybierali to, na co mieli w danym momencie ochotę. Co ciekawe pracownikami biblioteki byli w głównej mierze mężczyźni, rzecz zjawiskowo rzadko spotykana w Polsce. Każdy czytelnik mógł sam wypożyczać książki (korzystając z czytników kodów kreskowych w wolnym dostępie) lub poprosić o pomoc bibliotekarza. Cały księgozbiór był oczywiście skomputeryzowany i co ważne, dostosowany do aktualnych potrzeb uczniów. Można więc go śmiało nazwać „dynamicznym”, gdyż – dzięki dużym nakładą finansowym – dostosowywał się do aktualnego programu nauczania. W księgozbiornie trudno było szukać materiałów podniszczonych lub zniszczonych – na bieżąco wymieniany i aktualizowany materiał wykluczał taką ewentualność. Materiały można było wypożyczać na czas nieokreślony, potrzebny do wykonania danego zadania, a wystarczająca ilość lektur wykluczała możliwość, aby jakikolwiek uczeń pozostał bez pomocy dydaktycznej. Biblioteka czynna była w godzinach pracy szkoły, lecz na prośbę ucznia bibliotekarz mógł przedłużyć swój czas pracy i pomóc potencjalnemu petentowi. Co ciekawe i innowacyjne każde z dzieci posiadało własnego laptopa lub mogło wypożyczyć go ze szklonej biblioteki. Na terenie całej placówki był oczywiście wolny dostęp do Internetu – wi-fi. Stanowisko bibliotekarza było w środku głównej sali – tym samym uczniowie mieli ułatwiony kontakt z pracownikiem instytucji. Oczywiście biblioteka organizowała liczne konkursy od czytelniczych, przez muzyczne i filmowe. Biblioteka w Højby sprawiała wrażenie miejsca, gdzie dzieci chętnie przychodzą i z którego chętnie korzystają.

## **Biblioteka publiczna w Odense**

Kolejnym punktem duńskiej wyprawy była biblioteka publiczna w Odense<sup>3</sup>. Główna biblioteka miasta usytuowana w niezwykłym miejscu – na dworcu kolejowym (ponadto istnieje siedem filii na przedmieściach). W ten sposób, każdy czytelnik – zarówno mieszkaniec miasta, jak i przyjezdny – miał ułatwiony dostęp do książek. Biblioteka ta miała niezwykle szeroką ofertę – oprócz tradycyjnych zbiorów, udostępniała także magazyny, gazety duńskie i międzynarodowe,

---

<sup>3</sup> Adres internetowy biblioteki: [https://www.odensebib.dk/forside/menu\\_top/english](https://www.odensebib.dk/forside/menu_top/english).

ebooki, bazy danych w trybie online, gry komputerowe, komiksy, obrazy (!) oraz muzykę (wypożyczanie płyt, ale również możliwość ściągnięcia muzyki na własny odtwarzacz – netmusik.dk). Można było również wypożyczyć sprzęt, tj. laptopa lub czytnik książek elektronicznych. Oprócz tradycyjnej działalności Centralna Biblioteka Odense organizowała i organizuje liczne koncerty, wykłady i festiwale. Podczas naszej wizyty miał miejsce coroczny festiwal Harrego Pottera. Całą biblioteka była w pajęczynach, latających czarownicach itp., a za półek wyglądali bohaterowie książek Joanne Kathleen Rowling. Pracownikom również udzielił się bakcyl „potteromanni”, gdyż obsługiwali czytelników w pelerynach, magicznych kapeluszach i z różdżkami w ręku. Imprezie towarzyszyły liczne konkursy z nagrodami, zabawa - noc w bibliotece i wiele innych wydarzeń pośrednich. Za organizację tego wydarzenia był odpowiedzialny osobny dział zajmujący się promocją i marketingiem. W bibliotece istniała również możliwość uzyskania wszelkich informacji związanych z działalnością Unii Europejskiej. Był, co oczywiste, bezpłatny dostęp do Internetu (komputery z dostępem można rezerwować sobie wcześniej przez stronę WWW) oraz już odpłatna możliwość kserokopii, czy wysłania faksu. Cały księgozbiór był skatalogowany w wersji elektronicznej. Samo wypożyczenie odbywało się za pomocą bezpłatnej karty, którą czytelnik uzyskiwał na podstawie ubezpieczenia zdrowotnego, tudzież paszportu. Książki zamawiało się przez stronę internetową biblioteki lub przez tzw. „automat wyboru”, który znajdował się w siedzibie biblioteki. Wypożyczone materiały można było oddać, nie angażując bibliotekarza. Za pomocą karty bibliotecznej, na której widnieje numer użytkownika istniała możliwość skorzystania ze wspomnianego „automatu wyboru”, gdzie odznaczało się („oddawało się”) wypożyczone wydawnictwa, a następnie odkładało na specjalne przygotowane miejsce. Z tego miejsca książki trafiały na taśmę, gdzie były segregowane według działu za pomocą zamieszczonego kodu kreskowego. Rola bibliotekarza polegała na umieszczeniu już uporządkowany książek z wózka na półkę np. historia do działu historia. Wózki posiadały podnośniki automatyczne, także stanowiącą znaczną pomoc dla duńskiego bibliotekarza, który mógł zaoszczędzony czas w pełni poświęcić czytelnikowi. Hasło biblioteki w Odense brzmi „You can ask your librarian about everything under the sun” (ang. Możesz zapytać/poprosić bibliotekarza o wszystko pod słońcem)! Chyba trudno o lepszą rekomendację.

Na zakończenie pragnę wspomnieć jeszcze o samym wnętrzu biblioteki w Odense. Przytulne i nietuzinkowe aranżacje przystosowane do potrzeb każdego czytelnika od starszego pana, który przychodzi tutaj codziennie poczytać gazetę i wypić kawę (tak w duńskiej bibliotece jest to możliwe!), przez nastoletniego czytelnika, który może zaszyć się z komiksem w przytulnym fotelu, po matkę z dzieckiem, które dzięki specjalnie przystosowanemu miejscu może swobodnie skorzystać z zasobów biblioteki. Tradycja – przeszłość, w tym konkretnym

miejscu spotyka się z przyszłością – innowacją technologiczną, tworząc całkiem udany mariaż. Tak, Dania to marzenie bibliotekarza. To również kraj, gdzie budżet biblioteki Odense wynosi... 11 135 000 euro. A zarobki bibliotekarza są nieporównywalnie większe do zarobków jego polskiego kolegi.

## **Wnioski końcowe i plany na przyszłość**

Wizyta w Danii, w tym niewielkim, lecz cudownym państwie to niezwykle doświadczenie. Mieszkańcy kraju to uśmiechnięci i skorzy do pomocy ludzie, których organizacja pracy może być doskonałym przykładem na to, że nowoczesne narzędzia pracy są nie tyle zagrożeniem dla czytelnictwa, ale mogą służyć jego rozwojowi. Z całą pewnością biblioteki kraju Andersena to prawdziwe miejsca spotkań. Dania i jej biblioteki to także przykład na to, że przy odpowiednim finansowaniu placówek bibliotecznych można uzyskać naprawdę wspaniałe efekty czytelnictwa i to zarówno wśród młodzieży jak i dorosłych.

Program „Comenius Biblioteki Szkolne w Europie” w dużej mierze był przeznaczony dla nauczycieli bibliotekarzy. Wspaniała i rzetelna współpraca zaowocowała kolejnym projektem tym razem skierowanym do uczniów, polegający na promocji literatury danego kraju z wykorzystaniem darmowych narzędzi Google. Mamy nadzieje, że nasze relacje zarówno z Duńczykami, jak i pozostałymi uczestnikami (Rumunia, Turcja, Grecja) jeszcze bardziej się zacieśnią i pozwolą nam wykorzystywać doświadczenie i wiedzę bibliotekarzy innych krajów.



Agata Wdowik

Instytut Polonistyki Stosowanej, Wydział Polonistyki Uniwersytetu Warszawskiego

---

## Kształtowanie wizerunku biblioteki na przykładzie Biblioteki Uniwersytetu Amsterdamskiego

**Abstrakt.** Autorka prezentuje w swoim artykule sposoby kreowania wizerunku biblioteki publicznej na przykładzie Biblioteki Uniwersytetu Amsterdamskiego. Analizie zostały poddane trzy elementy, mające największy wpływ na społeczne wyobrażenie biblioteki. W pierwszej kolejności Autorka prezentuje funkcjonowanie strony internetowej biblioteki amsterdamskiej, następnie przedstawia jej zasoby biblioteczne, by na koniec przyjrzeć się wizualnej stronie budynku, w którym mieści się Biblioteka Uniwersytetu Amsterdamskiego.

**Słowa kluczowe:** Amsterdam, strona internetowa, Uniwersytet Amsterdamski, wizerunek biblioteki, wyposażenie wnętrza, zasoby biblioteczne.

### 1. Wiedzieć więcej

Legendarne początki druku terytorialnie sięgają ziem holenderskich. Ściślej, Haarlemu, w którym w latach 1370–1440 mieszkał drukarz – Laurens Janson Coster. Co prawda jego podpis nie widnieje na żadnej zadrukowanej płaszczyźnie, a jego postać stała się słynna dopiero dzięki niejakiemu Fustowi, który przybył do Haarlemu i stał się jednym z uczniów Costera. Historia ta nie byłaby wyjątkowa, gdyby nie legenda, zgodnie z którą Fust skradł Costerowi ideę ruchomej czcionki i powróciwszy do Moguncji, przekazał ją Johannowi Gutenbergowi, który po dziś dzień uchodzi za wynalazcę druku. Zresztą, historia ta zainspirowała Johanna Wolfganga von Goethe do napisania *Fausta*. Historycy literatury spierają się, czy pierwowzorem głównego bohatera tego dzieła była postać rzeczono Fusta czy może osoba Johanna Georga Fausta, żyjącego w latach 1480–1540, który – według legendy – był średniowiecznym, niemieckim magiem, lekarzem, astrologiem, autorem traktatu alchemicznego. Pomijając rozważania nad tym, czy istniał jeden czy dwóch legendarnych Fustów/Faustów i to, który z nich stał się literacką inspiracją, warto zwrócić uwagę na rolę Fusta w tej historii. Jest to Ten, który wie więcej niż inni, zna bowiem tajemnicę ruchomych czcionek i jest to szatańska wiedza zaczerpnięta z ziemi niderlandzkiej. Te dwa odczucia – subtelne odczucie trwogi i zniewolenia – zawarte w atmosferze legendy o średniowiecznych

początkach druku tkwią również w odbiorze amsterdamskiej biblioteki uniwersyteckiej w XXI wieku.

Współcześnie Amsterdam jest stolicą holenderskiej oświaty. Swoje siedziby mają tam między innymi: dwa uniwersytety, wyższe szkoły zawodowe, wyższa szkoła teologii, akademia tańca, szkoła ekonomiczna, Akademia Sztuk Pięknych z konserwatorium muzycznym i jedynym w Zachodniej Europie fakultetem muzeologii, czy też Amsterdamski Międzynarodowy Instytut Historii Społecznej. W Amsterdamie znajdują się również trzy niezależne szkoły średnie, które ostatnio przeżywają powrót do świetności (Gimnazja Hozjusza, świętego Ignacego oraz Kaspara van Baarle), w których edukacja przebiega według klasycznego programu z greką i łaciną. Pozostałe liczne szkoły podstawowe i średnie, zarówno świeckie, jak i religijne są oparte na podziale religijnym (katolicyzmie, protestantyzmie i islamie). Podział wyznaniowy, niegdyś silny, do dziś przetrwał jednak w nazwach klubów sportowych, jak również w podziałach dzielnic oraz placów zabaw dla białych oraz czarnych<sup>1</sup> dzieci. Innymi słowy, w największym holenderskim mieście, które zajmuje powierzchnię 130 km<sup>2</sup> z zagęszczeniem ludności wynoszącym 4500 osób na 1 km<sup>2</sup> (dla przykładu, Poznań ma 261 km<sup>2</sup>, a jego zagęszczenie jest o połowę mniejsze) – zatrważająco niewielki procent osób podejmujących edukację wybiera w przyszłości edukację uniwersytecką, większość bowiem kształci się zawodowo. Owszem, obecny renesans edukacji gimnazjalnej i sprowadzanie jej na tory edukacji tradycyjnej być może będzie w przyszłości sprzyjać zasilaniu uniwersytetów. Niemniej jednak obecnie sytuacja nie wygląda zadowalająco. Jaki zatem procent młodzieży wybiera edukację na studiach wyższych?

Na Uniwersytecie Amsterdamskim – największym w Holandii – w roku 2011 naukę podjęło 32 tys. studentów<sup>2</sup> (podczas gdy w tym samym czasie Uniwersytet im. Adama Mickiewicza obsługiwał 43 tys.<sup>3</sup>, a Uniwersytet Warszawski 53 tys.<sup>4</sup> studentów)<sup>5</sup>. Innymi słowy, studentów na Uniwersytecie Amsterdamskim jest

---

<sup>1</sup> Posługuję się tymi kategoriami tylko i wyłącznie ze względu na to, by oddać sytuację podziałów w edukacji holenderskiej, jak również język w jakim nierzadko zdarza się o podziałach rasowych w Holandii rozmawiać.

<sup>2</sup> Zob. [http://www.english.uva.nl/about\\_the\\_uva/facts\\_and\\_figures/key\\_figures.cfm](http://www.english.uva.nl/about_the_uva/facts_and_figures/key_figures.cfm) [dostęp: 29.06.2012].

<sup>3</sup> Zob. <http://amu.edu.pl/s/bip/stan-zatrudnienia-i-liczba-studiuujacych-w-uam> [dostęp: 29.06.2012].

<sup>4</sup> Zob. <http://www.bip.uw.edu.pl/ViewBIP?exec=nowy&pdm=1&tmt=1&dok=7764> [dostęp: 29.06.2012].

<sup>5</sup> Przywołując te liczby, czuję się zobowiązana zaznaczyć, że każdy student w Holandii dostaje stypendium, a w gruncie rzeczy wynagrodzenie za to, że jest studentem. Jeśli zaś skończy studia w dziesięć lat, zostaje dodatkowo nagradzany – co teoretycznie tym bardziej powinno podnosić

stosunkowo mało, a jednak przestrzeń miasta oraz rola, jaką odgrywa w nim Biblioteka Uniwersytetu Amsterdamskiego nie pozwalają zapomnieć o tym, że jest to miasto akademickie.

## 2. Kreowanie wizerunku biblioteki publicznej

Wizerunek Biblioteki Uniwersytetu Amsterdamskiego wyznaczają: w pierwszej kolejności jej strona internetowa, w drugiej zasoby biblioteczne, w trzeciej zaś komfort pracy oraz wyposażenie wnętrza.

Co interesujące, studenci-czytelnicy spędzają niemalże tyle samo czasu na stronie internetowej biblioteki, co w jej czytelniach czy w pokojach pracy<sup>6</sup>. Istotnym aspektem jest tutaj zachęcanie studentów do spędzania czasu w bibliotece. Bibliotece Uniwersytetu Amsterdamskiego udało się odejść od odstręczającej staroświeckości i wykształcić studencki model spędzania czasu w bibliotece. Do aspektu wizerunku nieodłącznego od sposobu funkcjonowania Biblioteki Uniwersytetu Amsterdamskiego jeszcze powrócę. Tymczasem chciałabym wskazać na dwie strony internetowe pozostałych holenderskich bibliotek publicznych w Amsterdamie, które są równie nowoczesne co minimalistyczne: stronę biblioteki Wolnego Uniwersytetu<sup>7</sup> oraz Publiczną Bibliotekę Amsterdamską<sup>8</sup>.

## 3. Zasoby oraz dostęp do zbiorów

Początek historii Biblioteki Uniwersytetu Amsterdamskiego wyznacza rok 1578, kiedy to w wyniku rewolty renesansowej Reformacji władze miasta postanowiły skonfiskować własność instytucji przynależnych do kościoła rzymsko-katolickiego. Athenaeum Illustre, poprzednik Uniwersytetu Amsterdamskiego, został oficjalnie uznany za jednostkę szkolnictwa wyższego w roku 1815, a w 1877 zmienił nazwę na Uniwersytet Gminy Amsterdam. Wówczas też nastąpiło przekształcenie biblioteki przyuczelnianej w bibliotekę uniwersytecką.

W roku 1847 Biblioteka Miejska w Amsterdamie posiadała 3400 jednostek, lecz już katalog wydany dziewięć lat później wymienia ich 18 200. Koniec XIX wieku sprzyjał gwałtownemu przyrostowi bibliotecznych egzemplarzy, przede

atrakcyjność studiów w środowiskach niezamożnych i podnosić liczbę studentów Uniwersytetu Amsterdamskiego.

<sup>6</sup> Zob. <http://cf.uba.uva.nl/en/index.html> [dostęp: 29.06.2012].

<sup>7</sup> Zob. <http://www.ub.vu.nl/en/index.asp> [dostęp: 29.06.2012].

<sup>8</sup> Zob. <http://www.oba.nl/index.cfm?vid=BC638BCA-3FFA-497D-9CA1C74A819C832A> [dostęp: 29.06.2012].

wszystkim dzięki szczodrości ofiarodawców – zwłaszcza dużych instytucji naukowych powierzających swoje księgozbiory bibliotece miejskiej (darczyńcami były między innymi: Królewskie Niderlandzkie Towarzystwo Medyczne, Królewskie Niderlandzkie Towarzystwo Geograficzne, Towarzystwo Matematyczne, Botaniczne, Seminarium Ewangelików Luteran, Amsterdamski Kościół Protestancki), lecz również osób prywatnych. Co ważne, tendencja do ofiarowywania bibliotece księgozbiorów pozostała aktualna w wieku XX. Warto w tym miejscu wspomnieć o szczodrości P.A. Pijnappela, który zasłynął największą prywatną kolekcją książek liczącą 70 000 woluminów, którą przekazał Bibliotece Uniwersytetu Amsterdamskiego w 1936 roku<sup>9</sup>.

Połowa wieku XX była czasem największych zmian, czasem, w którym wydziały i instytucje związane z biblioteką zostały rozproszone po całym mieście, a w konsekwencji dążyły one do tego, by mieć swoje własne biblioteki, czym przyczyniły się do wzmocnienia procesu decentralizacji biblioteki uniwersyteckiej. Co więcej, powstało w tym czasie wiele bibliotek prywatnych, profesorskich, dzięki czemu setki mniejszych i większych bibliotek pojawiło się na terenie miasta. Polityka władz miejskich i uniwersyteckich nie hamowała procesu rozprzestrzeniania się bibliotek, a nawet je wspierała.

Sieć bibliotek pozwalała bowiem czytelnikom znaleźć tę odpowiednią do pracy dla siebie – od prywatnych, zamkniętych, małych przestrzeni z ograniczoną ilością egzemplarzy aż po biblioteki z dużym księgozbiorem oraz obsługą biblioteczną nastawioną na szeroki krąg odbiorców. Ten stan trwał do roku 1980, kiedy tendencja decentralizująca w obrębie instytucji i ośrodków przynależących do Biblioteki Uniwersytetu Amsterdamskiego została uspołniona. To znaczy, część instytucji, bibliotek oraz miejsc bibliotecznych zostało połączonych zgodnie z podziałem administracyjnym uniwersytetu, czyli zgodnie z siedmioma dziedzinami, którym odpowiadały wydziałom. Każda z wydziałowych bibliotek przejęła odpowiednie zadania Biblioteki Uniwersyteckiej tyle że w obrębie własnej dziedziny (np. ekonomii, prawa, medycyny, stomatologii czy nauk przyrodniczych). Główną siedzibę Biblioteki Uniwersytetu Amsterdamskiego pozostawiono dla Wydziału Nauk Humanistycznych, który – posiadając swoją bibliotekę wydziałową – korzysta z przestrzeni Biblioteki Uniwersyteckiej. Zrealizowano w ten sposób antyczny schemat zakładający, że siedziby instytucji humanistycznych powinny znajdować się w centrum miasta (owo przestrzenne założenie spełnia również większość ośrodków uniwersyteckich w Polsce).

Obsługę całej instytucji usprawniono zatem dzięki administracyjnemu pokierowaniu zdecentralizowanym systemem sieci bibliotek. W rezultacie zwiększono obieg informacji oraz sieć zasobów. Najlepszym dowodem na sprawność

---

<sup>9</sup> Zob. [http://www.uba.uva.nl/about\\_uba/object.cfm/0D1DEB23-EAC9-461D-A83EA112E62F2472/970EB3A1-14BC-45D4-ABD5AD5EFB2F756F](http://www.uba.uva.nl/about_uba/object.cfm/0D1DEB23-EAC9-461D-A83EA112E62F2472/970EB3A1-14BC-45D4-ABD5AD5EFB2F756F) [dostęp: 29.06.2012].

tego systemu oraz współpracy między poszczególnymi jednostkami bibliotecznymi jest fakt, że każdą pozycję z każdej biblioteki można obecnie zamówić do dowolnej innej jednostki biblioteki. Sieć biblioteczna nie stanowi zatem problemu ani przyczyny uwikłania proceduralnego czytelników, lecz usprawnia korzystanie z księgozbioru w każdej lokalizacji i o każdej porze (np. zamawianie książek przez Internet, odbiór zamówionych książek przez całą dobę).

4 000 000 woluminów, 700 000 manuskryptów, 500 000 listów i 125 000 map. Tak oto w liczbach prezentują się zasoby Biblioteki Uniwersytetu Amsterdamskiego. Ponadto uwzględnici należałoby zasoby 70 instytucji bibliotecznych – w skład których wchodzi biblioteki wydziałowe, czytelnie, budynki nauki – które pomimo wysokiej autonomii są częściami sieci uniwersyteckiej (Biblioteka Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu czy Biblioteka Uniwersytetu Warszawskiego posiadają ponad 3 000 000 jednostek, Biblioteka Narodowa – prawie 9 000 000 jednostek). Liczby te stanowią podstawę kreowania wizerunku amsterdamskiej biblioteki uniwersyteckiej, lecz nie są jedynym wyznacznikiem prezentowanych przez nią wysokich standardów jakości i obsługi czytelników.

Kolekcje w bibliotece głównej zostały podzielone według następujących kategorii: Dział Rzadkich i Cennych Prac, Muzeum Rękopisów i Pisma, Biblioteka Rosenthaliana (judaika), Dział Dokumentacji Ruchów Społecznych, które uzupełniają trzy czytelnie.

Natomiast kolekcje specjalne to: Mapy, atlasy i globusy (w przybliżeniu 25 000 powstałych przed 1800 rokiem), Historia książki (historia papieru, technik produkcji książki, handlu książką, typografów oraz grafików książki holenderskiej, praw autorskich oraz etyki), Kolekcja specjalna (czyli należąca do kulturowego dziedzictwa Holandii sprzed 1850 roku, z książek można korzystać tylko i wyłącznie na miejscu, poza częścią zdigitalizowaną, dostępną w Internecie), Manuskrypty, listy i archiwa (500 000 listów, kilkaset średniowiecznych manuskryptów, kilkadziesiąt nowożytnych, częściowo dostępnych w Internecie)<sup>10</sup>. Co ciekawe i osobliwe zarazem, w zasobach Biblioteki Uniwersytetu Amsterdamskiego znajduje się 80% literatury holenderskiej wydanej przed 1800 rokiem.

Wszystkie materiały archiwalne są dostępne dla czytelników biblioteki. Więcej nawet, popularyzowane hasło „Przyjdź i zobacz!” może nie przyczynia się do rewolucji w otwarciu społeczeństwa holenderskiego na zasoby biblioteczne, ale przypomina o sobie czytelnikom, zaprasza, a tym samym powoli neutralizuje barierę dzielącą czytelników od starodruków, które istnieją po to, by czytelnicy mogli doświadczać ich poznawania.

Biblioteka Uniwersytetu Amsterdamskiego nastawiona jest na obsługę ludzi młodych. Oczywiście wynika to z jej uniwersyteckiego charakteru, lecz nie tyl-

<sup>10</sup> Zob. [http://www.uba.uva.nl/special\\_collections/overview.cfm](http://www.uba.uva.nl/special_collections/overview.cfm) [dostęp: 29.06.2012].

ko. Warto pamiętać o tym, że pomimo swojego akademickiego profilu jest to biblioteka publiczna. Niemniej jednak to studenci najchętniej spędzają tam czas zarówno w okresach sesji egzaminacyjnych, jak i w trakcie trwania roku akademickiego.

Chciałabym jeszcze wspomnieć o procesie kształcenia bibliotecznego. W Polsce kształcenie biblioteczne kojarzone jest z kursem bibliotecznym na pierwszym roku studiów. Biblioteka Uniwersytetu Amsterdamskiego oferuje natomiast kursy kształcenia bibliotecznymi umiejętnościami (*Library Skills*), które obejmują standardowo: szukanie i znajdowanie artykułów w bazach bibliograficznych, znajdowanie książek, gazet w katalogach oraz – coraz bardziej użyteczne, ze względu na ilość materiałów oraz baz – poznanie biblioteki zdigitalizowanej, np. informacje o zasobach zdigitalizowanych oraz wskazanie sposobów wyszukiwania w bazach czasopism elektronicznych, do których dostęp został wykupiony przez bibliotekę. Przytłaczająca ilość czasopism różnorodnych sprawia, że holenderscy studenci albo w ogóle nie korzystają z tych zasobów, albo chętnie zapisują się na szkolenie biblioteczne, które dostępne jest także w formie internetowej.

#### 4. Komfortowe miejsce nauki

Komfort pracy – zarówno indywidualnej, jak i zespołowej – został w przypadku Biblioteki Uniwersytetu Amsterdamskiego zapewniony między innymi dzięki: wystarczającej liczbie stanowisk pracy, wystarczającej liczbie stanowisk komputerowych, sale kopiowania i skanowania materiałów, samodzielne zamawianie książek drogą internetową (jak wspomniałam, możliwe jest zamówienie książki z jednego budynku do jakiegokolwiek innego – gdy książka jest gotowa do odbioru, czytelnik otrzymuje o tym informację mailową), możliwość wypożyczenia do 50 książek oraz umożliwienie ich odbioru/oddania przez 24 godziny. Samodzielne wykonywanie tych czynności zmniejsza liczbę zatrudnionych bibliotekarzy – to prawda. Ich praca przeniesiona zostaje niejako za kulisy biblioteki.

Co ciekawe, postępująca digitalizacja materiałów bibliotecznymi nie wpłynęła negatywnie na liczbę osób odwiedzających jej mury. Jak się okazało, w przypadku holenderskiej biblioteki procesy te nie mają ze sobą nic wspólnego. Tym samym nasuwa się wniosek, że digitalizacja nie pozbawia biblioteki żywego przepływu czytelników.

W celu podtrzymania, ale i rozwinięcia studenckich przyzwyczajeń, a jak się okazuje również potrzeb, poza siedmioma bibliotekami wydziałowymi stworzono również specjalną przestrzeń do nauki – centrum uczenia się (*study centres*, ale także *study rooms*). Centra owe znajdują się w różnych punktach miasta. Mają swoją stronę internetową, na której zainteresowana osoba może przeczytać z interaktywnej mapy, w którym z centrum są w tej chwili wolne miejsca. Dzięki temu

osoby koncentrujące się na pracy indywidualnej mogą skorzystać z pokoiów do pracy, a grypy przygotowujące referaty czy uczące się razem eksploatować przestrzeń dla nich przeznaczoną.

Specyfika amsterdamskich czytelników-studentów polega na tym, że są ściśle związani z kołami studenckimi, których wybór bardzo silnie określa przynależność środowiskową oraz wyznacza miejsca, w których spędza się czas. Nie przeszkadza im to jednak traktować przestrzeni bibliotecznej jako wspólnej. Dzięki temu organizowane przez Bibliotekę UvA nieczęste, a interesujące wystawy temporalne, jak również spotkania z ludźmi kultury, politykami, znajdują swoich zwolenników. Nowością są wielokulturowe kółka czytelnicze dla imigrantów i uchodźców, choć dodać należy, że pod tym względem szybciej rozwijają się biblioteki regionalne w mniejszych miastach.

Istotne jest również wyposażenie wnętrza. Z jednej strony, ascetyczne umeblowanie, by nie rozpraszać koncentracji, z drugiej ekologia i wyraźny styl, które pozwalają na nowo spojrzeć czytelnikom na tę wielowiekową instytucję. Przykład z 2010 roku: Biblioteka zmieniła aranżację Sali, w której czytelnicy samodzielnie dokonują wypożyczeń oraz zwrotów książek. Obecnie jest to jaskrawo czerwony pokój pełen jaskrawo czerwonych szufladek z białym sufitem i dwiema kolumnami. To tutaj studenci po internetowym zamówieniu książki i otrzymaniu maila informującego, że książka już na nich czeka mogą po zeskanowaniu karty bibliotecznej odczytać z ekranu numer pudełka, w którym znajdują się zamówione książki – wystarczy je wyjąć, położyć na skanerze i po sprawdzeniu tytułów przez system kliknąć OK. Następnie wejść do czerwonego pokoju – wspaniale przelamującego skojarzenie z amsterdamską dzielnicą czerwonych latarni – by odebrać książki. W prestiżowym konkursie architektury w kategorii wnętrz na rok 2010 przestrzeń ta zdobyła pierwsze miejsce.

## 5. Subtelne odczucie trwogi i zniewolenia

Jeśli biblioteka jest przestrzenią przyjazną, nowoczesną oraz – co warto dodać –wypełnioną atmosferą miejsca wyjątkowego, ma ona szansę, tak jak w Amsterdamie, stać się dla młodych ludzi miejscem, w których będą chcieli spędzać czas. Symbolem odzwierciedlającym pozycję oraz funkcję Biblioteki Uniwersytetu w Amsterdamie jest owa czerwona wypożyczalnia. Szokuje, zatrważa, ale i zniewala wzrok – osoba znajdująca się w tej przestrzeni nie chce się z niej wydostać. Jej metafora stanowi klucz do nowego kontaktu z czytelnikiem. Współpraca z nim – jako sensem istnienia biblioteki – stanowi priorytet bibliotekarzy z Biblioteki Uniwersytetu w Amsterdamie. Jest to skarb, którego nie można już Holandii wykraść, a inspirująco przetworzyć w polskich warunkach.



Małgorzata Byra

Biblioteka Raczyńskich w Poznaniu

---

## Biblioteki Saksonii i Turyngii – relacja z wyjazdu studyjnego

**Abstrakt.** Sprawozdanie z wyjazdu studyjnego do bibliotek niemieckich. Przedstawiono działalność bibliotek publicznych, szkolnych, szkół wyższych i uniwersyteckich landu Saksonii i Turyngii – ich organizację i zarządzanie, działalność kulturalno-upowszechnieniową, wypożyczenia i współpracę międzybiblioteczną. Nowoczesne rozwiązania technologiczne oraz sposób finansowania i stan czytelnictwa w miastach takich jak: Bautzen, Erfurt, Mittweida, Drezno i Görlitz.

**Słowa kluczowe:** biblioteka, książki, Niemcy, Biblioteki w Europie.

„Biblioteka jest bramą w czasie”  
Carlos Maria Dominguez

W dniach od 7 do 11 czerwca 2010 roku miałam możliwość uczestniczenia w wyjeździe edukacyjnym do bibliotek niemieckich. Wyjazd dofinansowany był ze środków Bibliothek & Information International oraz Fundacji Współpracy Polsko – Niemieckiej. Organizatorami byli: Goethe Institut w Warszawie, Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich oraz Unia Europejskich Federalistów, która – zapewniając dwóch tłumaczy – umożliwiła pokonanie bariery językowej. W wyjeździe brało udział 25 bibliotekarzy z całej Polski, a w ciągu pięciu dni odwiedziliśmy biblioteki w pięciu miastach landu Saksonii i Turyngii. Celem wyjazdu było praktyczne poznanie działalności bibliotek, w tym centrów multimedialnych ze szczególnym uwzględnieniem wykorzystania nowoczesnych technologii informacyjnych w obsłudze różnych grup użytkowników, form realizacji zadań edukacyjnych bibliotek oraz wymiana doświadczeń w zakresie: popularyzacji czytelnictwa, wyposażenia i architektury budynków bibliotecznych, metod zarządzania i kształcenia bibliotekarzy. Wizytując niemieckie biblioteki, najbardziej dało się zauważyć ich stopień skomputeryzowania: wypożyczenie elektroniczne, przedłużanie i rezerwowanie książek przez Internet, otrzymywanie powiadomień na prywatną pocztę bądź przez sms, samodzielne wypożyczanie lub zwracanie książek, korzystanie z drukarek i kserokopiarek bez ograniczeń

ilościowych (tylko finansowych – usługa jest płatna). Zbiory w większości bibliotek są zabezpieczone (zwłaszcza multimedia), wewnętrzne regulaminy określają czas wypożyczeń oraz kary za nieprzebranie terminów. Korzystanie z bibliotek (karta biblioteczna) jest płatne – dzieci i młodzież oraz emeryci posiadają ulgę, można również założyć tzw.: „Rodzinną kartę biblioteczną”. Zdziwiał fakt, iż czytelnik może mieć wypożyczone jednorazowo nawet 50 woluminów, a odsetek niezwracanych książek jest nie duży. W pracy bibliotekarzom pomagają wolontariusze, studenci, bezrobotni i ochotnicy-czytelnicy. Jedynym landem w Niemczech, który posiada Ustawę o Bibliotekach jest Turynia. Wizytowane biblioteki były bardzo ładnie zaaranżowane i funkcjonalnie wyposażone, rozwiązania architektoniczne przy projektowaniu wnętrz lub mebli często pochodziły od samych bibliotekarzy. Estetyczne i proste rozwiązania stworzyły przyjazne warunki do lektury i do rekreacji, np.: regały na kółkach, przesuwane ściany oraz duża powierzchnia umożliwiają przeprowadzanie różnych form pracy z czytelnikiem. Współpraca bibliotek publicznych i naukowych bardzo dobrze funkcjonuje mimo różnej polityki gromadzenia zbiorów. Bardzo popularne na terenie Niemiec są bibliobusy, które docierają do czytelników mieszkających na obrzeżach miast: niepełnosprawnych, seniorów, domów opieki i wszędzie tam, gdzie brak placówki bibliotecznej. Biblioteki niemieckie aktywnie uczestniczą w działalności kulturalnej, programie ochrony dziedzictwa regionalnego. W myśl hasła *Biblioteka miejscem spotkań i komunikacji* organizują imprezy typu: spotkania, wystawy, zabawy, wycieczki, lekcje biblioteczne, praktyki oraz wydarzenia promocyjne. Biorą udział w projektach wspomagających czytelnictwo osób niepełnosprawnych i seniorów. Biblioteki, digitalizując zbiory, nie rezygnują z gromadzenia form tradycyjnych. Są największymi partnerami dla księgarń. Z kawiarniami, miejscami do relaksu, czytelniami, punktami medialnymi i informacyjnymi stają się centrum życia kulturalnego miasta i regionu. Wszystkie te działania mają na celu zwiększenie czytelnictwa w Niemczech.

Poszczególne biblioteki przedstawione zostały według miast, w których prowadzą swoją działalność.

## **Bautzen (Budiszyn)**

### **Stadtbibliotek Bautzen – Biblioteka Miejska w Budiszynie**

Budiszyn – miasto we wschodniej Saksonii, położone nad Sprewą 40 km od granicy z Polską, liczy około 41 tysięcy mieszkańców i jest stolicą Łużyc. Biblioteka jest trzecią pod względem wielkości zbiorów biblioteką Saksonii, podlega jej kilkanaście filii. Powstała w 1596 roku. Aktualnie siedziba biblioteki mieści się

w zaadaptowanym na ten cel zabytkowym budynku, do którego sprowadzono zbiory w 2001 roku. Biblioteka dzieli się na główną, dla dzieci i młodzieży oraz jeden bibliobus, finansowana jest przez władze miasta i starostwo. Wspomaga swoje filie oraz biblioteki gminne na mocy umowy ze starostwami o nadzorze i pomocy bibliotekom gminnym. W ramach umów przekazuje do tych bibliotek część zbiorów na okres jednego roku<sup>1</sup>. Rocznie bibliotekę odwiedza ponad 100 000 użytkowników, średnio około 300 dziennie. Jej zbiory to 260 tysięcy jednostek: książek, czasopism, zbiorów audiowizualnych i kartograficznych. Zbiory ogólne w wolnym dostępie to około 50 000 jednostek: w tym 14 500 to literatura piękna, 29 000 naukowa, popularno-naukowa i techniczna, poza tym 50 tytułów subskrybowanych czasopism oraz 800 filmów. Czytelnicy korzystający z czytelni ogólnej, mogą korzystać z 1800 leksykonów ze wszystkich dziedzin wiedzy, roczników statystycznych, słowników językowych oraz 81 tytułów czasopism i gazet. Fonotekę tworzy dział multimediiów zawierający blisko 32 000 jednostek, na które składają się: literatura o tematyce muzycznej i artystycznej regionu saksońskiego, biografie, nuty, kasety magnetofonowe, kasety wideo, płyty winylowe, książki audio, DVD, CD-ROM<sup>2</sup> – w sumie użytkownicy mają dostęp do 8000 nut, 4000 książek na temat muzyki, 21 000 nagrań dźwiękowych oraz czasopism. Fonoteka, która jest jedną z największych w Saksonii, od 1991 roku należy do Międzynarodowego Stowarzyszenia Bibliotek Muzycznych. Dawna książka i regionalia tworzą odrębny zasób. W czytelni zgromadzonych jest 75 000 woluminów rękopisów (od XII wieku), inkunabułów i starodruków. Ponadto można skorzystać na miejscu z gazet i czasopism regionalnych wydawanych od 1782 roku do teraźniejszości. Rocznie liczba zbiorów wzrasta o około 7000–8000 jednostek.

Na wyposażeniu biblioteki jest bibliobus, obsługiwany przez jednego bibliotekarza. Bibliotekarz, który jednocześnie jest kierowcą bibliobusu pracuje 30 godzin tygodniowo, obsługuje miasto i okręg Budziszyn. Rocznie przemierza około 6300 km i rozwozi 3500 pozycji, a do dyspozycji ma 20 000 jednostek bibliotecznych. Wypożycza rocznie 40 000 jednostek. Z tej formy dostępu do książki zadowoleni są przede wszystkim seniorzy. Biblioteka pracuje od poniedziałku do piątku. W czwartek, który jest dniem prac wewnętrznych, instytucja jest niedostępna dla użytkowników. W bibliotece zatrudnionych jest 20 osób na 14 etatach. Etat bibliotekarza to 40 godzin tygodniowo. Korzystanie ze zbiorów jest bezpłatne, czytelnik wnosi opłatę w wysokości 1 euro za kartę biblioteczną. Naliczane są następujące kary za przetrzymywanie wypożyczonych zbiorów: książki – 1 dzień 0,25 euro, 2 tydzień 1 euro, inne media 1 euro dziennie<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> <http://e-pedagogiczna.edu.pl/356,11.html> [dostęp: 30.08.2011].

<sup>2</sup> <http://www.sbp.pl/artukul/?cid=736&prev=87> [dostęp: 30.08.2011].

<sup>3</sup> <http://e-pedagogiczna.edu.pl/356,11.html> [dostęp: 30.08.2011.]

## Erfurt

### Centrum Instrukcyjno-Metodyczne dla bibliotek Publicznych Kraju Związkowego Turyngii

Turyngia jest jedynym krajem związkowym posiadającym ustawę o bibliotekach, działalność bibliotek nadzoruje Minister Edukacji, Kultury i Nauki, tak samo jak w innych landach. Centrum Instrukcyjno-Metodyczne finansowane jest ze środków landu, wspólnie ze Stowarzyszeniem Bibliotek Niemieckich i placówkami bibliotecznymi zajmuje się opracowaniem planu rozwoju bibliotekarstwa. Centrum zajmuje się 263 podległymi mu bibliotekami (104 placówki biblioteczne działające 20 godzin tygodniowo i 159 placówek działających 2–3 dni w tygodniu, zatrudniających pracowników w niepełnym wymiarze czasu pracy oraz wolontariuszy). Do zadań Centrum należy m.in.: opieka nad bibliotekami publicznymi (głównie wiejskimi), wspieranie i pomoc w rozwoju – ukierunkowanym szczególnie na punkty informacyjne, nadzorowanie współpracy międzybibliotecznej, szkolenie i doszkąlanie pracowników bibliotek, gromadzenie statystyki z działalności: analizowanie, opracowanie i sporządzanie raportów, a następnie przekazywanie wniosków z sugestiami nowych rozwiązań do Ministerstwa. Wspieranie i koordynowanie działalności związków i zrzeszeń w bibliotekach, pomoc w zdobywaniu środków na rozwój małych bibliotek. Współpraca z bibliotekami szkolnymi (obejmuje 250 placówek): wypożyczanie zbiorów, organizowanie lekcji bibliotecznych i pomoc w działaniach czytelniczych. Od 2008 roku współtworzy Cyfrowy Katalog Biblioteczny *ThueBiBnet* (łączy współpracę 11 bibliotek w Turyngii). Koszt karty bibliotecznej wynosi 10 euro na rok – czas wypożyczenia z Biblioteki Cyfrowej to 14 dni, następnie plik się zamyka.

### Stadt- und Regionalbibliothek Erfurt – Biblioteka Miejska

Powstała na początku ubiegłego wieku i jest największą biblioteką publiczną Turyngii, pełniącą również zadania biblioteki miejskiej naukowej. Posiada 500 000 dokumentów w tym 250 000 powstałych przed 1900 roku. Do jej struktury zalicza się Biblioteka Główna, osiem filii i jeden bibliobus zatrzymujący się regularnie w 40 miejscach w mieście. Zbiory są dostępne w katalogu on-line i digitalizowane. Rejestrowany cały zasób regionalny jest wydzielony z katalogu. Biblioteka gromadzi i opracowuje bibliografię landu Turyngia<sup>4</sup>. Należy do sieci Biblioteki Cyfrowej *ThueBiBnet*. Opisy bibliograficzne w znacznym stopniu są zakupywane, pozostałe

<sup>4</sup> M. Przybysz: Biblioteki Saksonii i Turyngii – europejskie centra multimedialne, „Bibliotekarz” 2010 nr 9, s. 28-30.



Fot. 1. Biblioteka dziecięca w Erfurcie

na drodze wymiany są udostępniane z sieci, a tylko w części opracowywane samodzielnie. Filia dziecięca znajduje się w centrum Erfurtu i umiejscowiona jest w starej zabytkowej kamienicy. Zachwycająca swym wyglądem – jest doskonale wyposażona i zaaranżowana dla potrzeb młodego czytelnika (fot. 1). Każde piętro przeznaczone jest dla innej grupy wiekowej, w kolorowych i przestronnych pomieszczeniach z dostępem do Internetu znajdują się kanapy i fotele. W bibliotece zatrudnionych jest 60 pracowników: 33% to bibliotekarze dyplomowani (wyższe wykształcenie bibliotekarskie), reszta to asystenci (wykształcenie zawodowe, 3 lata po 10-tej klasie). Biblioteka kształci też asystentów do służb medialnych i informacyjnych oraz prowadzi czteromiesięczne praktyki zawodowe dla studentów. Współpracuje ze szkołami i przedszkolami, organizuje imprezy czytelnicze oraz wspiera nauczycieli w pracy dydaktycznej.

### **Biblioteka szkolna w Erfurcie**

Biblioteki szkolne w Turyngii są nieliczne, posiadają małe, nieaktualizowane księgozbiory i cierpią na brak fachowego personelu. W związku z tym, szkoły wspierane są przez biblioteki publiczne, które wypożyczają im materiały dla uczniów i nauczycieli, prowadzą lekcje biblioteczne oraz wspierają projekty edukacyjne. Wizytowana biblioteka szkolna tak naprawdę jest biblioteką miejską

zlokalizowaną w budynku szkolnym. Zatrudniona jest jedna osoba (w wymiarze 40 godzin tygodniowo). Zbiory biblioteki to 15 000 jednostek (druki zwarte i multimedia), ze względu na brak miejsca księgozbiór poddawany jest stałej selekcji. Ich liczba pomimo nowych zakupów utrzymuje się na stałym poziomie, nie widać starych, ani zaczytanych książek. Budżet na książki jest niewielki i wynosi 170 euro miesięcznie. Posiada stanowiska komputerowe. Biblioteka mieści się w dzielnicy, w której mieszka wielu emigrantów, a ich dzieci stanowią aż 30% użytkowników i są najaktywniejszymi czytelnikami. Biblioteka współpracuje z Radą Pedagogiczną szkoły i miejscowym przedszkolem. W związku z tym wiele działań edukacyjnych skierowanych jest do dzieci przedszkolnych.

## Mittweida

### Hochschulbibliothek – Biblioteka Szkoły Wyższej

Biblioteka Szkoły Wyższej Technicznej i Nauk Społecznych powstała w 1868 roku i należy do najstarszych instytucji oświatowych w Saksonii. Posiada zbiory z dziedziny techniki, zarządzania i marketingu, matematyki, fizyki, informatyki i dziedzin pokrewnych. W zasobie znajduje się 180 000 tomów wydawnictw zwartych i około 400 tytułów czasopism. Pełni też ona funkcję oddziału biblioteki miejskiej, każdy mieszkaniec może zapisać się i korzystać z jej zbiorów oraz wypożyczeń międzybibliotecznych. Nie ma też problemu z oddaniem książki po godzinach otwarcia – dzięki automatyzacji funkcjonuje tam tzw. okno zwrotów, mieszczące się na zewnątrz budynku. Zwracane książki przesuwają się na taśmie i automatycznie segregowane są do koszy z odpowiednim działem – biblioteka korzysta z UKD. W bibliotece używany jest zintegrowany system biblioteczny ALEPH<sup>5</sup>. Katalog on-line pozwala na szybki wgląd do zasobu bibliotecznego i na automatyczny system wypożyczeń i zwrotów. System działa również jak wypożyczalnia międzybiblioteczna: czytelnik może zamówić on-line dokument, który odbierze osobiście (istnieje możliwość powiadomienia przez sms lub przez pocztę e-mail) lub po zlokalizowaniu dokumentu przez użytkownika system drukuje rewers w bibliotece, w której znajduje się wyszukany egzemplarz, następnie materiał jest digitalizowany i w postaci cyfrowej wysyłany do czytelnika. Opłata za usługę wynosi 1,5 euro. Czytelnicy mogą korzystać również z pełnotekstowych baz danych czasopism dziedzinowych, niektórych prac magisterskich i doktorskich

<sup>5</sup> Aleph (z ang. Automated Library Expandable Program)- nowoczesny zintegrowany system, działający w 40 krajach, opracowany specjalnie dla potrzeb dużych bibliotek, ośrodków informacji, archiwów i muzeów [on-line] [dostęp: 30.08.2011]. Dostępny w World Wide Web:: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib10/aleph.html>.

dzięki licencjom zakupionych przez Niemiecką Wspólnotę Badawczą. W bibliotece zatrudnionych jest 12 bibliotekarzy, a ich pracę wspomagają studenci wolontariusze. Z biblioteki korzysta rocznie 8500 użytkowników (w tym 5000 studentów)<sup>6</sup>.

### **Stadtbibliothek – Miejska Biblioteka**

Biblioteka Miejska została założona w 1839 roku, a od 2003 roku mieści się w odrestaurowanym budynku na dwóch poziomach. Posiada 30 000 książek i 4000 zbiorów audiowizualnych. Od 2000 roku funkcjonuje katalog on-line. Najczęściej wypożyczane i znacznej wartości zbiory są zabezpieczone przez system RFID<sup>7</sup>. W bibliotece zatrudnionych jest czterech pracowników na 2,75 etatu. Z budżetu biblioteki przeznaczają się 16 000 euro rocznie na zakup książek. Pozwala to na kupno około 1100 jednostek. Ważnym obszarem pracy biblioteki jest działalność edukacyjna. Sprzyjają temu rozwiązania architektoniczne i wyposażenie budynku. Rocznie w bibliotece odbywa się ok. 60 imprez kulturalnych: spotkania autorskie, imprezy okolicznościowe, zajęcia plastyczne i edukacyjne, czytanie bajek itp. Opłaty za korzystanie z biblioteki wynoszą: 3 euro na rok dla jednej osoby, rodzinna karta biblioteczna to 6 euro/rok. Multimedia wypożyczają się na 1 tydzień, pozostałe zbiory na okres 4 tygodni (z możliwością samodzielnego przedłużenia przez Internet)<sup>8</sup>.

## **Drezno**

### **Sächsische Landesbibliothek – Staats – und Universitätsbibliothek (SLUB) – Biblioteka Uniwersytecka w Dreźnie**

Biblioteka Uniwersytecka w Dreźnie jest największą biblioteką w Saksonii i zalicza się do głównych księżnic naukowych w Niemczech. Początki jej powstania sięgają 1556 roku, kiedy to książę elektor August I założył Bibliotekę landu Saksonii. W 1996 roku nastąpiło połączenie Saksońskiej Biblioteki Krajowej i Biblioteki Politechniki Drezdeńskiej. W 2002 roku biblioteka przeniosła się do nowego gmachu na terenie kampusu uniwersyteckiego. Budynek biblioteczny zaprojektowano w sposób oryginalny, na 40 000 m<sup>2</sup> powierzchni użytkowej 30 000 m<sup>2</sup> znajduje się

<sup>6</sup> M. Przybysz, *Biblioteki Saksonii...* op. cit., s. 28–30.

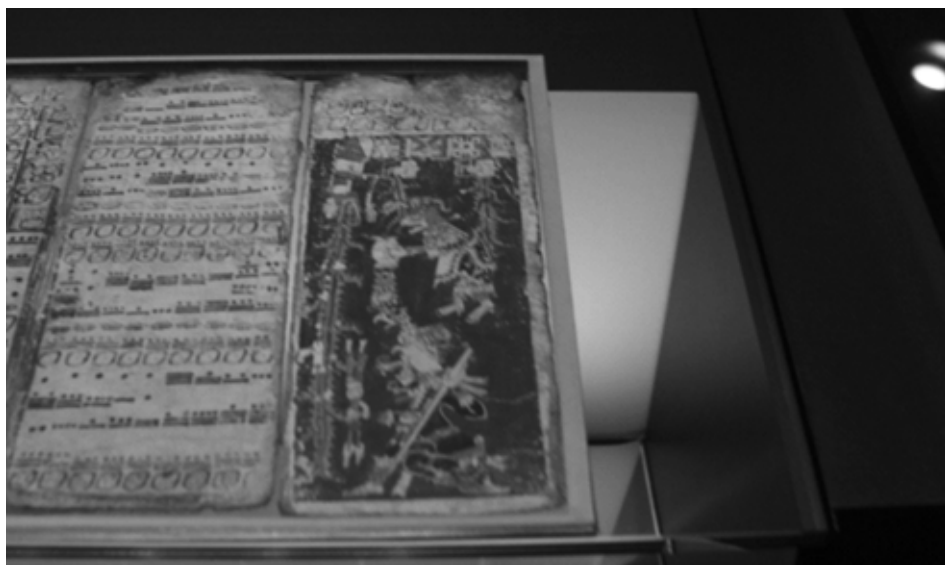
<sup>7</sup> RFID (ang. *Radio-frequency identification*) – technologia, która wykorzystuje fale radiowe do przesyłania danych oraz zasilania elektronicznego układu stanowiącego etykietę obiektu przez czytnik, w celu identyfikacji obiektu [on-line] [dostęp: 30.08.2011]. Dostępny w World Wide Webu: <http://pl.wikipedia.org/wiki/RFID>.

<sup>8</sup> <http://e-pedagogiczna.edu.pl/356,11.html> [dostęp: 30.08.2011].



Fot. 2. Biblioteka Uniwersytecka SLUB w Dreźnie

pod powierzchnią ziemi (fot. 2). Zastosowane szyby świetlne przekazują światło dzienne również do najniższej kondygnacji. Na terenie biblioteki znajduje się 999 stanowisk dla użytkowników, w tym także w separatkach dostosowanych do pracy indywidualnej lub zbiorowej. Największą liczbę miejsc oferuje duża czytelnia, ulokowana w środkowej części budynku. Może z niej korzystać jednocześnie 200 osób. Czytelniami wkomponowanymi w otwartą przestrzeń są także: czytelnia czasopism, mediateka i fonoteka, materiałów profesorskich oraz wiele pojedynczych stanowisk. Czytelnie zamknięte to czytelnie starodruków i wydawnictw sprzed 1945 roku, stenogramów, regionalistów, fonotek i kartografii. W podziemnych kondygnacjach wyodrębniono dodatkowe miejsce dla matek-studentek, dzieci mają swoją przestrzeń i nie przeszkadzają pozostałym użytkownikom biblioteki, a rodzice swobodnie korzystają ze zbiorów. Zbiory biblioteki to 9 mln jednostek w gmachu głównym, w wolnym dostępie jest 650 000 woluminów, 60% zbiorów stanowi magazynowanie zamknięte. W czytelni czasopism można skorzystać z 3500 tytułów czasopism drukowanych (numery bieżące) oraz zamówić z magazynu czasopisma z ostatnich dziesięciu lat. Książki zamówione drogą elektroniczną można odebrać po upływie 4 godzin, na 28 dni kalendarzowych. Istnieje możliwość dwukrotnej samodzielnej prolongaty wypożyczonej pozycji. Użytkownik może samodzielnie wypożyczać i zwracać materiały, pracownicy biblioteki jedynie dostarczają zamówione zbiory na oznaczone półki oraz udzielają informacji. Poza główną siedzibą znajdują się jeszcze zbiory m.in.: z zakresu: medycyny,



Fot. 3. Kodeks Drezdeński – Muzeum Książki SLUB w Dreźnie

prawa i nauk społecznych. Biblioteka prenumeruje 27 000 tytułów czasopism elektronicznych (wykupienie licencji na udostępnienie jest bardzo drogie, szczególnie z zakresu medycyny). Liczba czytelników wynosi około 50 000 osób (w tym 35 000 studentów, z czego 25% stanowią studenci zagraniczni). W ciągu roku rejestruje się 1 400 000 odwiedzin i 2 290 000 wypożyczeń. Współcześnie dyrekcja biblioteki duży nacisk kładzie na intensywną cyfryzację zbiorów (już w 85% zdigitalizowano zasób książkowy), planując za dziesięć lat całkowite zdigitalizowanie wszystkich zbiorów. Digitalizacja finansowana jest przez Niemiecką Wspólnotę Badawczą. Biblioteka posiada bardzo cenną i znaczącą fototekę (ponad 3 miliony dokumentów, obrazów, zdjęć). W Europejskiej Bibliotece Cyfrowej jej zbiory stanowią największą kolekcję. W obrębie gmachu biblioteki znajduje się Muzeum Książki, w którym są prezentowane cenne rękopisy, inkunabuły i starodruki. Najcenniejsze, odpowiednio zabezpieczone, są udostępniane w skarbcu. Należą do nich, m.in.: Kodeks Drezdeński (który jest jednym z czterech zachowanych kodeksów Majów – fot. 3), szkice A. Dürera, rękopisy J.S. Bacha, A. Vivaldiego, R. Wagnera i R. Schummana. Obok dużych wystaw czasowych SLUB organizuje m.in.: imprezy kulturalne, prezentacje publikacji, koncerty, wieczory poetyckie, konferencje. Biblioteka wydaje własny kwartalnik („BIS: das Magazin der Bibliothek in Sachsen”), informatory i foldery informacyjne. Korzystanie z biblioteki jest bezpłatne, czynna jest codziennie do 24, a w niedzielę do 18<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> M. Przybysz, *Biblioteki Saksonii...* op. cit., s. 28–30.

## **Stadtische Bibliotheken – Biblioteka Miejska**

Biblioteka Miejska w Dreźnie posiada 20 oddziałów (w tym jedna filia dla młodzieży Medien@age), 2 bibliobusy, które zatrzymują się regularnie w 28 punktach miasta. Wszystkie placówki są włączone do jednej sieci komputerowej pracującej w systemie OPAC. Obowiązuje centralny rejestr czytelników, wypożyczeń, rezerwacji, zamówień i zwrotów. Funkcjonuje usługa powiadomień przez sms lub e-mail. Haupt- und Musikbibliothek (Biblioteka Główna) to pierwsza, najstarsza i największa filia Biblioteki Miejskiej powstała w 1875 roku jako Biblioteka Ludowa. Biblioteka Główna rozlokowana jest na 4 000 m<sup>2</sup>, na wielopoziomowej przestrzeni znajdują się: punkty informacyjne, stanowiska komputerowe z Internetem i katalogiem centralnym biblioteki, wypożyczalnia dziecięca z przesuwanymi regałami i kompleksowo dobranymi miejscami siedzącymi dla dzieci (pozwala to na prowadzenie bogatej działalności kulturalnej dla najmłodszych: przedstawienia, zajęcia plastyczne, spotkania autorskie i inne), dział regionalistów ziemi saksońskiej, wypożyczalnia czasopism, księgozbiór beletrystyczny i popularno-naukowy, galerię obrazów oraz dział muzyczny. W bogatych zbiorach muzycznych oprócz udostępnianych książek, nut, kaset, płyt oraz filmów muzycznych czytelnicy na miejscu mogą skorzystać z bezgłośnych instrumentów (np.: fortepian, skrzypce, wiolonczela i inne). Biblioteka posiada wypożyczalnię mediów elektronicznych dostępnych on-line. Czytelnik ma prawo dostępu do zamówionej pozycji przez określony czas. W bibliotece zatrudnionych jest 30 osób na pełnym etacie, bibliotekarzy w ich pracy wspierają wolontariusze-studenci, czytelnicy-ochotnicy, a za niewielką opłatą również bezrobotni. Z myślą o osobach starszych, zniedołężniałych i niepełnosprawnych utworzono dział specjalny obsługiwany przez dwóch stałych pracowników, którzy raz w tygodniu dowożą zamówione pozycje. Do wypożyczeń międzybibliotecznych i zwrotów książek biblioteka wynajmuje prywatną firmę, która obsługuje wszystkie oddziały w mieście. Użytkownicy biblioteki stanowią 14% procent mieszkańców Drezna, w celu zwiększenia czytelnictwa opracowuje się specjalne projekty adresowane do konkretnej grupy, np.: rodzice dzieci do pierwszego roku życia, tylko dla mężczyzn lub generacja 50+. Korzystanie z biblioteki oraz inne usługi są płatne (zamawiane lub zwracane zbiory w innej placówce), pobierane są kary za przetrzymanie.

## **Medien@age – Biblioteka dla młodzieży (Mediateka)**

Powstała w 1999 roku dzięki finansowemu wsparciu Fundacji Bertelsmana, usytuowana jest na VI i VII piętrze centrum handlowego. Przeznaczona jest dla młodego czytelnika w wieku od 14 do 25 lat. Polityka gromadzenia zbiorów przy powstaniu placówki koncentrowała się na podziale „50 do 50”, tzn., że liczba

książek zrównana miała być z liczbą innych mediów. Po dziewięciu latach proporcje te zmieniły się na korzyść książek. Wśród 30 000 jednostek zbioru, oprócz tradycyjnych działów takich jak: historia, biologia, fizyka czy chemia utworzono działy specjalne, np.: zawód i kariera, cyfrowy świat, zjawiska nadprzyrodzone, rozrywka i sport. Biblioteka posiada bogaty zbiór multimedialnych z muzyką współczesną młodzieżową, zbiory czasopism, komiksów, gier planszowych i komputerowych, filmów. Spełniając oczekiwania czytelników, utworzono specjalny dział komiksów japońskich (*Manga*) i zorganizowano cykliczne warsztaty rysunku tej sztuki. Personel biblioteki (współpracujący z Urzędem Miasta) jest bardzo młody, co sprawia, że czytelnicy łatwo nawiązują kontakt i odnajdują wspólny język. Mediateka prowadzi działalność edukacyjną, współpracując ze szkołami w ramach opieki pedagogicznej. W każdym miesiącu realizowany jest inny temat przewodni spotkań z uczniami, np.: mobbing, przemoc, narkotyki. W ramach działalności kulturalnej organizuje spotkania autorskie, koncerty muzyczne, konkursy. Działalność edukacyjna i kulturalna Mediateki jest wspierana finansowo przez Urząd do Spraw Młodzieży, szkoły artystyczne, biura podróży, a nawet kasę chorych. Nowoczesne wyposażenie, przestrzenna architektura, wolny dostęp, różnorodne formy pracy i aktywny czytelnik (około 600 odwiedzin dziennie) tworzą niespotykaną atmosferę w bibliotece.

## Görlitz

### Stadt Bibliothek – Miejska Biblioteka

Görlitz jest szóstym co do wielkości miastem Saksonii, położonym nad Nysą Łużycką, na granicy z Polską. Liczy około 58 000 mieszkańców. Miejska Biblioteka ma już ponad 100-letnią historię, powstała z inicjatywy i prywatnego księgozbioru Otto Müllera w 1907 roku w ramach rozwijającego się w owym czasie ruchu Czytelni Ludowych. W skład biblioteki oprócz głównej siedziby wchodzi też filie. W latach 2006–2009 biblioteka uzyskała nowy wygląd, dobudowano nowoczesną część, m.in.: z przeznaczeniem dla młodego czytelnika oraz wyremontowano i odrestaurowano część zabytkową, przywracając czytelni przepiękny zabytkowy wystrój z 1920 roku. Powierzchnia użytkowa biblioteki wynosi 2 000 m<sup>2</sup>, posiada około 100 000 jednostek, w tym: 20 000 literatury pięknej, 40 000 literatury popularno-naukowej, 15 000 literatury dla dzieci, 140 tytułów czasopism, 400 zeszytów nutowych i 800 gier towarzyskich (planszowych), a resztę stanowią zbiory audiowizualne (około 6 000 – DVD, CD, Video, książki mówione i CD-ROM)<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> <http://www.sbp.pl/arttykul/?cid=736&prev=87> [dostęp: 30.08.2011].

Biblioteka gromadzi zestawy wszystkich lektur szkolnych (200 tytułów), wypożyczając nauczycielom całe pakiety na okres czterech tygodni. W przestronnych pomieszczeniach na najwyższej kondygnacji zorganizowano dział dziecięcy, poniżej dział młodzieżowy oraz dział multimediów. Ponadto wyodrębniono dział regionalistów, czytelnie czasopism i internetową. Biblioteka jest czynna dla użytkowników 30 godzin tygodniowo. Zatrudnia 15 osób, w tym 11 na pełnym etacie, 6 bibliotekarzy dyplomowanych, 5 asystentów, 1 introligatora. Podstawą finansowania biblioteki jest Ramowa Ustawa o Kulturze (obowiązuje ona wszystkie gminy z wyjątkiem Drezna, Lipska i Chemnitz). Gminy wspólnie tworzą fundusz, z którego pieniądze zostają przekazane instytucji, która spełnia zadania określone w ustawie. Biblioteka w Görlitz dostaje rocznie 100 000 euro, a obecnie stara się o dofinansowanie na zakup bibliobusu.

## Niby zakończenie

Prezentowane biblioteki w Saksonii i Turyngii można określić jako grupę reprezentacyjną wszystkich bibliotek niemieckich. Zapoznanie się z metodami zarządzania i finansowania, polityką rozwoju czytelnictwa oraz ich działalności pozwoliło nam na zwiększenie doświadczenia. Umożliwiło także porównać sąsiadujące ze sobą rzeczywistości stricte biblioteczne – polską i niemiecką. Wnioski nasuwają się same, jednakże najważniejszym z nich jest „CZYTELNIK”, a właściwie sposób, w jaki jest on traktowany jest on najważniejszym elementem całego procesu rozwoju bibliotek. Wszystkie działania tych instytucji mają prowadzić do popularyzacji czytelnictwa. Biblioteki prześcigają się w pomysłach zwiększających uczestnictwo społeczeństwa w życiu bibliotek.

Brzmi znajomo!!!



Fot. 4. Uczestnicy wyjazdu

## Biblioteki ELLS (The Euroleague for Life Sciences)

**Abstrakt.** Szkoła Główna Gospodarstwa w Warszawie w ramach sieci The Euroleague for Life Sciences (ELLS) współpracuje z wiodącymi uczelniami przyrodniczymi w Europie. W referacie przedstawiono biblioteki trzech z tych uczelni, czyli Uniwersytetów Przyrodniczych w Wiedniu i Pradze oraz Wydziału Nauk Przyrodniczych Uniwersytetu Kopenhaskiego. Porównano ich sposób funkcjonowania i organizację.

**Słowa kluczowe:** biblioteki europejskie, biblioteki uczelni wyższych.

ELLS – The Euroleague for Life Sciences to sieć wiodących uczelni rolniczo-przyrodniczych w Europie (SLU, Uppsala; LIFE, Kopenhaga; WU, Wageningen; UHOH, Stuttgart; BOKU, Wiedeń; CULS, Praga; WULS-SGGW, Warszawa), współpracujących ze sobą w dziedzinie nauk rolniczych i leśnych, nauk przyrodniczych, medycyny weterynaryjnej, nauk o żywności, nauk o środowisku naturalnym oraz zarządzania zasobami naturalnymi. Została powołana w 2001 roku przez uczelnie partnerskie i powiększona w 2006 roku o Uniwersytet Przyrodniczy w Pradze oraz Szkołę Główną Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie.

W skład organizacji wchodzi następujące uczelnie sieci:

- Uniwersytet Nauk Przyrodniczych (BOKU) w Wiedniu, Austria (University of Natural Resources and Applied Life Science).  
330 pracowników naukowych oraz 430 administracyjnych i technicznych, 5000 studentów ( w tym 15% zagranicznych) oraz około 500 doktorantów (w tym 17% zagranicznych);
- Wydział Nauk Przyrodniczych Uniwersytetu w Kopenhadze (LIFE), Dania (University of Copenhagen, Faculty of Life Sciences).  
700 pracowników naukowych oraz 800 technicznych i administracyjnych, 3500 studentów, w tym 400 zagranicznych z 25 krajów, a także 400 doktorantów;
- Szwedzki Uniwersytet Nauk Rolniczych (SLU) w Uppsali, Szwecja (Swedish University of Agricultural Sciences).  
1000 pracowników naukowych oraz 1700 administracyjnych i technicznych, 6 200 studentów (w tym 350 zagranicznych) i 750 doktorantów (w tym 25% zagranicznych);

- Uniwersytet Hohenheim (UHOH) w Stuttgarcie, Niemcy (University of Hohenheim),  
890 pracowników naukowych oraz 1200 administracyjnych i technicznych, około 5 000 studentów (w tym 16% studentów zagranicznych);
- Uniwersytet Wageningen (WUR), Holandia (Wageningen University and Research Centre).  
650 pracowników naukowych oraz 1200 administracyjnych i technicznych, ponad 5000 studentów na studiach magisterskich, w tym około 550 studentów zagranicznych z 90 krajów, co roku 200 studentów (w tym około jedna trzecia studentów zagranicznych) uzyskuje stopień doktora;
- Uniwersytet Nauk Przyrodniczych (CULS) w Pradze, Czechy (Czech University of Life Sciences Prague),  
460 pracowników naukowych i dydaktycznych oraz 800 administracyjnych i technicznych; 14 000 studentów, w tym 370 zagranicznych, 626 doktorantów;
- Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie (SGGW) (Warsaw University of Life Sciences-SGGW).  
1200 pracowników naukowych i tyle samo administracyjnych. Uczelnia kształci rocznie 27 000 studentów.

EUROLIGA stawia sobie za cel przygotowywanie i prowadzenie wspólnych programów badawczych i dydaktycznych, ułatwianie mobilności studentów i nauczycieli akademickich przez uproszczenie stosowanych procedur oraz zapewnienie wysokiej jakości nauczania.

Programy dydaktyczne oferowane przez uczelnie sieci ELLS obejmują obecnie realizowane w tych uczelniach programy magisterskie, uwzględniające dwustronną uznawalność przedmiotów i system ECTS-ów oraz wspólne programy krótkoterminowe realizowane w ramach tzw. „szkół letnich”. W planach jest opracowanie i wdrożenie wspólnych programów magisterskich z obopólnym uznawaniem dyplomów.

Współpraca w ramach ELLS oferuje studentom:

- Międzynarodowe Wakacyjne Intensywne Kursy Akademickie (Szkoły Letnie),
- Międzynarodowe Programy Magisterskie,
- Wymianę Studentów – Stypendia i Nagrody,
- Międzynarodową Współpracę Uczelni Zrzeszonych.

W ramach wyjazdów szkoleniowych z programu LLP-Erasmus oraz dzięki udziałowi w projekcie ICTAS (Intercultural Communication Training for Administrative Staff – Szkolenie z Komunikacji Międzykulturowej dla Pracowników Administracyjnych), mającym na celu wypracowanie standardów komunikacji międzykulturowej w szkołach wyższych, możliwy był wyjazd do trzech działających w sieci ELLS uczelni i poznanie ich bibliotek.

Uczestnicząc w projekcie, wizytowano trzy biblioteki uczelni partnerskich. Mają one zbliżone zadania, jednakże obsługują zróżnicowaną liczbę czytelników, co wynika z wielkości uczelni. Dzięki odbytym w bibliotekach spotkaniom i uzyskanym informacjom możliwe było porównanie ich oraz poznanie funkcjonujących rozwiązań organizacyjnych.

Biblioteka Uniwersytetu Nauk Przyrodniczych (BOKU) w Wiedniu położona jest w sercu kampusu w odrestaurowanym, głównym budynku uczelni (fot. 1). Poza Biblioteką Główną sieć tworzą cztery biblioteki wydziałowe, zlokalizowane w budynkach poszczególnych Wydziałów.



Fot. 1. Gmach główny Uniwersytetu Nauk Przyrodniczych (BOKU) w Wiedniu  
Fot. M. Drewnowski

Bibliotekę Główną tworzą departamenty związane z drogą książki tj. gromadzeniem wydawnictw zwartych i ciągłych, opracowaniem, udostępnianiem i wypożyczaniem, a także z działalnością szkoleniowo-informacyjną, takie jak:

- oddział gromadzenia zajmujący się pozyskiwaniem nowych dokumentów;
- oddział katalogowania opracowujący zbiory pod względem formalnym;
- dział opracowania rzeczowego;
- oddział informacji i zbiorów cyfrowych zajmujący się informacją naukową, szkoleniami (również w formie e-learningu) oraz wszelkiego rodzaju działaniami zapewniającymi dostęp do informacji;
- dział udostępniania i wypożyczalnia międzybiblioteczna, zajmujący się obsługą czytelników i wypożyczeniami;

- oddział zbiorów specjalnych zajmujący się gromadzeniem i opracowaniem zbiorów specjalnych;
- archiwum uniwersyteckie, które również wchodzi w skład biblioteki.

Biblioteka oferuje użytkownikom wygodny dostęp do zbiorów. Wolny dostęp do zbiorów obejmuje zdecydowaną ich większość, włączając w to czasopisma, kartografię oraz prace dyplomowe. Czytelnicy korzystają z nich samodzielnie w przestronnej czytelni, której ozdobą jest duże, panoramiczne okno (fot. 2).



Fot. 2. Czytelnia Biblioteki Głównej Uniwersytetu Nauk Przyrodniczych (BOKU) w Wiedniu  
Fot. M. Drewnowski

Księgozbiór dydaktyczny znajduje się w wydzielonym miejscu i można go wypożyczać. Ponadto czytelnicy mogą wypożyczać pozycje dostępne w czytelni i oznaczone zieloną nalepką (w sumie aż 15 pozycji na 30 dni). W osobnym pomieszczeniu użytkownicy mają dostęp do kserokopiarek i profesjonalnego skanera, dzięki temu pracujące głośno urządzenia nie zakłócają spokoju w czytelni.

W skład sieci ELLS wchodzi również Wydział Nauk Przyrodniczych Uniwersytetu (LIFE) w Kopenhadze, do niedawna będący Królewskim Uniwersytetem Rolniczo-Weterynaryjnym. Ze względu na strukturę Uniwersytetu biblioteka stanowi organizacyjnie i administracyjnie część Wydziału, ale jest także częścią sieci Biblioteczno-Informacyjnej Uniwersytetu Kopenhaskiego. Biblioteka mieści się w osobnym, nowoczesnym budynku, oddanym do użytku w 1995 roku (fot. 3).



Fot. 3. Budynek Biblioteki Głównej Wydziału Nauk Przyrodniczych Uniwersytetu (LIFE) w Kopenhadze  
Fot. M. Seta

Struktura organizacyjna odbiega tu od znanej nam drogi książki i stanowią ją:

- dział dostarczania dokumentów zajmujący się obsługą wypożyczeń i udostępnianiem oraz gromadzeniem;
- zespół informacyjny zajmujący się promocją i marketingiem zasobów informacyjnych i usług oferowanych przez bibliotekę, a także propagowaniem badań i szkoleń prowadzonych na Wydziale; ponadto zespół ten prowadzi różnego rodzaju szkolenia dla użytkowników w zakresie pozyskiwania informacji;
- dział dokumentacji, zajmujący się rejestracją publikacji pracowników Wydziału, wspierający także tych pracowników w wykonywaniu tematycznych zestawień bibliograficznych;
- centrum edukacji IT, które przede wszystkim ma ułatwiać nauczycielom akademickim wykorzystanie nowych technologii w nauczaniu. Centrum oferuje szkolenia w tym zakresie oraz wsparcie techniczne i dydaktyczne w tworzeniu e-learningu;
- obsługa informatyczna, dbająca o sieć komputerową.

W tej bibliotece zrezygnowano z podziału wynikającego z drogi książki, uwzględniono natomiast całość obsługi czytelnika potrzebującego jednego rodzaju informacji czy dokumentu. Zajmują się tym bibliotekarze dziedzinowi, którzy wyszukują, gromadzą i opracowują potrzebne czytelnikom zasoby. Czytelnicy

mają do dyspozycji stanowiska komputerowe, przestronne czytelnie, a nawet kącik dla dzieci. Biblioteka jest bardzo otwarta na różne potrzeby użytkowników, nie ma nawet wydzielonej szatni. Czytelnicy potrzebujący miejsca do cichej spokojnej pracy mogą skorzystać z zamkniętej czytelni. Zbiory znajdujące się w wolnym dostępie pogrupowane są w 12 głównych działach oznaczonych każdy innym kolorem, tak, aby łatwo je było zidentyfikować. Czytelnicy mogą wypożyczać wszystkie dostępne materiały, co czasami przysparza kłopotu, ponieważ trudno skorzystać z „upatrzonej” pozycji. Biblioteka jest popularnym miejscem do pracy, chętnie odwiedzanym przez studentów.

Biblioteka Czeskiego Uniwersytetu Nauk Przyrodniczych (CULS) w Pradze również mieści się w osobnym, nowoczesnym budynku położonym na terenie kampusu uniwersyteckiego (fot. 4). W strukturze uczelni biblioteka stanowi połączenie z centrum konferencyjnym i informacyjnym.



Fot. 4. Budynek Centrum Szkoleniowo-Informacyjnego Czeskiego Uniwersytetu Nauk Przyrodniczych (CULS) w Pradze

Fot. M. Seta

Struktura organizacyjna wygląda zupełnie odmiennie. Opiera się ona na podziale czynności związanych z funkcjonowaniem biblioteki i części obsługującej szkolenia i konferencje. Składają się na nią:

- dział podstawowy biblioteki zajmujący się gromadzeniem, katalogowaniem oraz udostępnianiem wszystkich rodzajów zbiorów;
- dział informacji wtórnych i rozwoju zajmujący się szkoleniami użytkowników w zakresie pozyskiwania informacji, a także wyszukiwaniem i udostępnianiem informacji naukowej;

- dział obsługi i promocji obsługujący głównie czynności związane z organizowaniem spotkań i konferencji; dział ten zajmuje się również wydawaniem kart bibliotecznycych.

Czytelnicy mogą tu korzystać z czytelni, osobnej wypożyczalni oraz sal komputerowych. Księgozbiór zgromadzony w czytelni nie może być wypożyczany. Studenci chętnie korzystają z osobnej wypożyczalni podręczników oraz z komputerów z dostępem do Internetu. Biblioteka prowadzi szeroko rozumianą działalność informacyjną oraz szkolenia czytelników. Szczególnie rozwinięte są szkolenia i warsztaty z zakresu korzystania z baz danych.

Wyraźnie widać, że zaprezentowane biblioteki różnią się od siebie, szczególnie jeśli chodzi o strukturę i sposób działania. Wszystkie odwiedzone biblioteki skupiają uwagę na użytkowniku i jego potrzebach. Najbardziej otwartą formę reprezentuje biblioteka Kopenhaska, w której czytelnik ma niewiele ograniczeń i może do woli korzystać z zasobów biblioteki. W Pradze natomiast obowiązuje ograniczony dostęp do zbiorów, niewielki księgozbiór w wolnym dostępie oraz „okienko” wypożyczalni. Biblioteka w Wiedniu natomiast reprezentuje model pośredni, z dużymi możliwościami łatwego korzystania ze zbiorów, ale z ograniczeniem swobodnego poruszania się po jej terenie (szatnia, bramki). W każdej z odwiedzonych bibliotek widać jednak otwarcie na czytelnika i jego potrzeby.

Dzięki poznaniu zasad funkcjonowania bibliotek uczelni ściśle współpracujących ze sobą, możliwe było lepsze zrozumienie potrzeb i przyzwyczajzeń czytelników Biblioteki SGGW w Warszawie, będących regularnymi studentami innych uczelni wchodzących w skład ELLS.



# V

## Wyniki ankiety ewaluacyjnej. Wnioski



Katarzyna Zygmunt

Biblioteka Główna i Centrum Informacji Naukowej Filia nr 2  
przy Wydziale Ogrodnictwa i Architektury Krajobrazu  
Uniwersytet Przyrodniczy w Poznaniu

Magdalena Słocińska

Wyższa Szkoła Umiejętności Społecznych w Poznaniu  
Biblioteka

---

## Poznańskie VI Forum Młodych Bibliotekarzy w badaniu ankietowym

**Abstrakt.** Młodzi bibliotekarze z Poznania, którzy podjęli się organizacji VI Forum Młodych Bibliotekarzy chcieli po jego zakończeniu dowiedzieć się, jak zostało ono odebrane przez jego uczestników. Tak zrodził się pomysł ankiety, która odpowiedziałaby na pytania: „jak było?”, „jak ma być?”, „czego jeszcze potrzeba?”, „co zostawić?”, „co zmienić?”. To swoistego rodzaju podsumowanie stanowi pierwszą próbę analizy refleksji i oczekiwań uczestników FMB. Odpowiedzi na pytania ankietowe czasem zaskakiwały, czasem potwierdzały obserwacje organizatorów. Znalazły się tam również ciekawe sugestie na przyszłość, które może przydadzą się organizatorom kolejnych forów.

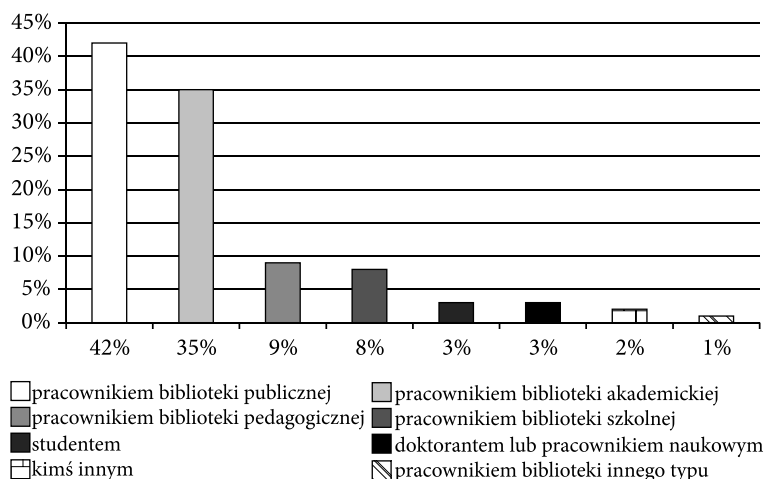
**Słowa kluczowe:** Forum Młodych Bibliotekarzy, ocena organizacji, badania ankietowe.

Na Forum Młodych Bibliotekarzy pod patronatem Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich spotykają się specjaliści z branży z całej Polski. Spotkania mają służyć poszerzaniu wiedzy i umiejętności, przedstawieniu osiągnięć, pomysłów, wymianie doświadczeń oraz dyskusjom. Sześć spotkań, sześć różnych miejsc i mnogość tematów. Jedno Forum się kończy, a do organizacji kolejnego zabiera się następna grupa młodych i zaangażowanych osób. Ogólnych podsumowań dokonuje się na zakończenie każdej, kolejnej edycji. Nasuwa się jednak pytanie czy coś po tych spotkaniach i podsumowaniach zostaje? Co dają one młodym bibliotekarzom? Jakie są ich oczekiwania?

Odpowiedzi na te i inne pytania miała dać pierwsza, badająca potrzeby, preferencje i oczekiwania forumowiczów ankieta, która została rozesłana do 230 uczestników VI Forum Młodych Bibliotekarzy (FMB). Otrzymaliśmy 100 ankiet zwrotnych, co uznajemy za bardzo dobry rezultat, bo prawie 50-procentowy!

Analizując wypowiedzi ankietowanych można stwierdzić, że uczestnicy VI FMB to w 42% pracownicy bibliotek publicznych. Drugą dużą grupę stanowili

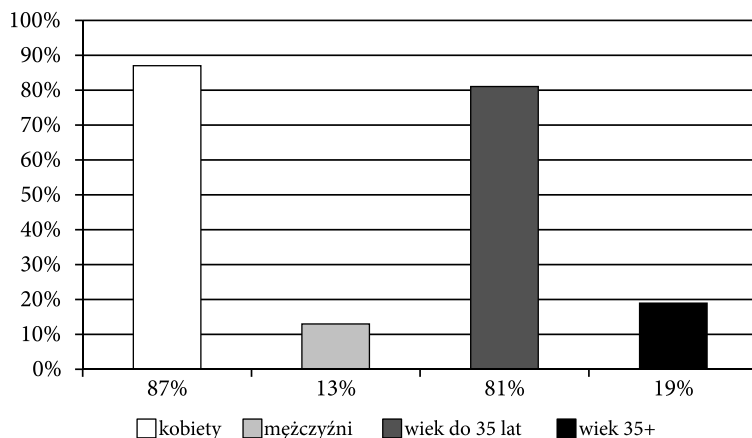
pracownicy bibliotek akademickich (35%). Następnie, przedstawiciele bibliotek pedagogicznych (9%) i szkolnych (8%). Uczestnikami Forum byli także studenci (3%), doktoranci i pracownicy naukowci (3%), kimś innym (2%) i pracownikami biblioteki innego typu (1%).



Rys. 1. Jestem pracownikiem

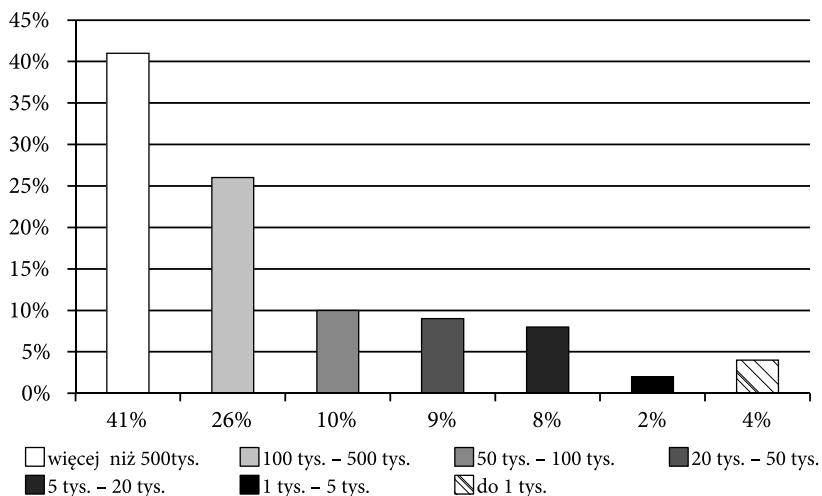
Nasi respondenci to w zdecydowanej większości kobiety (87%). Chyba dla nikogo nie jest to zaskakujący wynik, bo zawód bibliotekarza jest w większości wybierany przez kobiety.

W 56% uczestnicy VI FMB to ludzie urodzeni w pierwszej połowie lat 80. 19% to osoby powyżej 35. roku życia (35+), czyli urodzeni w 1976 roku lub wcześniej.

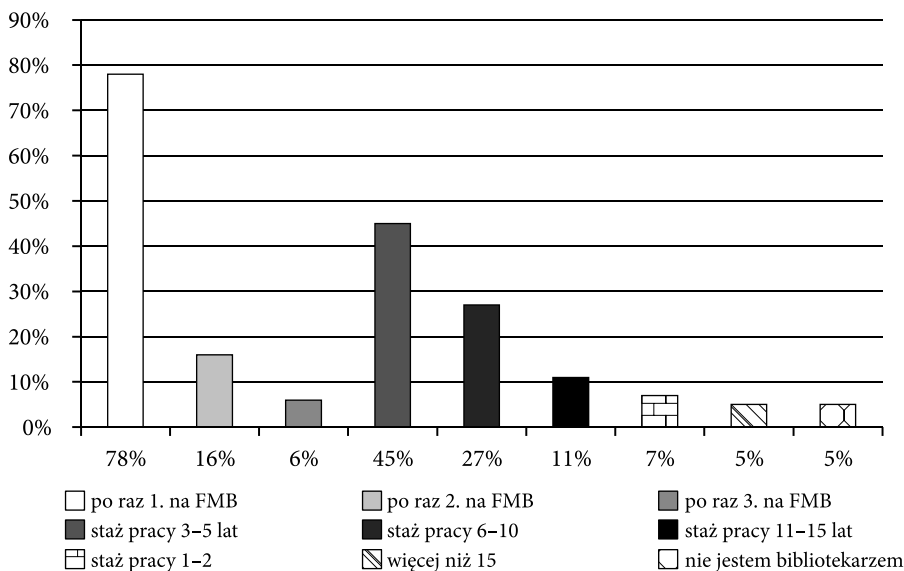


Rys. 2. Płeć i wiek

Forum jest bardziej popularne wśród mieszkańców dużych miast, ponieważ aż 41% naszych respondentów to mieszkańcy właśnie dużych miast (powyżej 500 tys.); 26% to mieszkańcy średnich miast (między 100 tys. a 500 tys.). Jedynie 6% uczestników to mieszkańcy miejscowości do 5 tys. mieszkańców.



Rys. 3. Miejsce zamieszkania



Rys. 4. Który raz uczestniczy Pan/Pani w FMB i jak długo jest Pan/Pani w zawodzie bibliotekarza?

Na Forum jedzie się niejako w nagrodę, przynajmniej po trzech latach pracy. Wynika to z tego, że tylko 7% uczestników to pracownicy z rocznym lub dwuletnim stażem. Większość to pracujący od 3 do 5 lat (45%) i od 6 do 10 lat (27%).

Aż 78% uczestników na Forum była po raz pierwszy. Tylko 16% po raz drugi, 6% po raz trzeci. Nikt nie był 4, 5 lub 6 razy.

48% uczestników Forum nie jest członkami Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, jednak aż 40% tak. Natomiast 9% odpowiedziało, że jeszcze nie, a tylko 3% już nie. Daje to duże szanse dla Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich (SBP) na pozyskanie nowych członków oraz działania z większym rozmachem i w coraz większym gronie.

Udział w Forum dla 95% był czasem pracy, czyli respondenci byli na wyjeździe służbowym, za który w całości zapłacił pracodawca (84%).

100% ankietowanych stwierdziło, że w badaniu wzięli udział tylko ci ankietowani, którym odpowiadał termin spotkania.

Zdecydowana większość (91%) chce, aby spotkania dla młodych bibliotekarzy odbywały się co roku. Większość osób uczestniczyła w Forum po raz pierwszy. Coroczna konferencja daje szansę chociaż jednokrotnego uczestnictwa w Forum Młodych. Tylko 8% opowiedziało się za tym, aby Forum odbywało się co dwa lata.

Głównym czynnikiem sprawczym uczestnictwa w VI FMB była chęć rozwoju osobistego, potrzeba poznania środowiska i ciekawy program – blisko 80% ankietowanych udzieliło takiej odpowiedzi (78%). Pejoratywnie kojarzące się „polecenie służbowe” to kolejny czynnik sprawczy, którym kierowało się 10% ankietowanych. Pozytywne opinie uczestników poprzednich forów w 5% przyczyniły się do podjęcia decyzji o przybyciu na poznańską edycję Forum. Niski koszt spotkania, jego lokalizacja i sposób promocji były wymieniane najrzadziej jako przyczyny obecności na Forum (1–4%). Na wyróżnienie zasługuje jednak wypowiedź, którą przytaczamy: „Jestem dyrektorem biblioteki, chciałam się dowiedzieć, czego dzisiaj młodzi ludzie oczekują od pracy w bibliotece”.

96% ankietowanych stwierdziło, że Poznań był dobrą lokalizacją dla FMB, tylko 3% nie podzielało tej opinii, a 1% ankietowanych nie miało zdania. Również catering dzienny i kolacja zyskały uznanie około 90% ankietowanych (odpowiednio: 93% catering, 89% kolacja). Negatywnych opinii było od 1% do 4%. Podobnie została oceniona ogólna organizacja, uzyskując aprobatę u 96% ankietowanych. Pozostałe 4% podzieliło się równomiernie między niemających zdania i raczej niezadowolonych.

Zapowiedzi, informacje, relacje i komentarze dotyczące VI FMB zamieszczane w Internecie śledziło 89% ankietowanych, 8% nie korzystało z tego źródła informacji, a 3% nie interesowało się tym.

Chęć uczestnictwa w następnych forach wyraziło 83% ankietowanych, 10% jest niezdecydowana, a 7% nie planuje swego udziału w przyszłych spotkaniach.

Oceniając „braki” szóstego Forum Młodych Bibliotekarzy, 37% ankietowanych żadnych braków nie zgłosiło. Istotnym „brakiem” dla ankietowanych okazały się odpowiednio: czas – 12%, integracja środowiska – 10%, dyskusje – 7%.

Propozycji na kolejne fora nie miało 32% ankietowanych. Za zwiększeniem liczby warsztatów opowiedziało się 12% uczestników ankiety. Pozostałe propozycje tematyczne i nie tylko, w udziale procentowym przedstawiają się następująco:

- 11% – finanse w bibliotece (szeroko pojęte: od pisania wniosków o dofinansowanie, przez windykację, systemy nagrodowe, po wynagrodzenie za pracę);
- 5% – goście z zagranicy, wydłużenie forum do 3 dni;
- 4% – spotkania z ekspertami;
- 3% – forum nie tylko dla bibliotekarzy, nowe formy działania (czat, facebook, pokoje pracy zespołowej);
- 2% – prawo autorskie, biblioteki dla dzieci, pisanie projektów kulturalnych, satysfakcja czytelnika, jakość w bibliotece;
- 1% – więcej materiałów w Internecie, portret czytelnika, zrywamy ze stereotypem bibliotekarza, współpraca bibliotek (publiczne – akademickie), biblioterapia, wystawy towarzyszące.

Odbiegające od ogólnych tendencji były następujące propozycje tematyczne: małe biblioteki – klasztorne, szpitalne, więzienne; życie prywatne bibliotekarzy – pasje pozabranżowe i nie tylko. Odnotowano również wypowiedź z propozycją dialogu: „...by po takim Forum do nas jako do ludzi zatrudniających młodych bibliotekarzy dotarły jakieś wnioski wypracowane na Forum”. Często młodzi pracownicy mówili o tym, że są niedopuszczani do poważnych zadań, ignorowani przez starszą kadre – „myślę, że fajnie byłoby, gdyby ta druga strona (czyli ta stara kadra) mogła się też wypowiedzieć na temat współpracy z młodymi”.

W pytaniu 17 ankietowani odpowiadali na pytanie „Co mi dał udział w VI FMB”. Doświadczenie, inspiracje i nowości branżowe pomocne w pracy i rozwoju osobistym wskazało 51% ankietowanych, dla 33% korzyścią z uczestnictwa w Forum było poznanie środowiska i nawiązanie kontaktów. Ogólny optymizm, przekonanie, że warto jest działać jako młody bibliotekarz i pewność że nie jest się stereotypowym bibliotekarzem to wartości dodane dla 9% odpytanych. Natomiast 3% ankietowanych nie odpowiedziało na to pytanie lub nic nie wyniosło z uczestnictwa. Debiut z wystąpieniem lub planowanie tegoż na przyszłych forach było korzyścią dla 2% uczestników ankiety. Obserwacja, że wiele osób uczestniczących w Forum nie jest zrzeszona w SBP to 1% odpowiedzi. Taką samą wartość (1%) miało spojrzenie przychylnym okiem na działalność SBP i powtórne rozpatrzenie wstąpienia do Stowarzyszenia.

Spośród 20 propozycji na kolejną lokalizację Forum 20% ankietowanych opowiedziało się za Wrocławiem, 17% za Gdańskiem, 15% za Krakowem, 9% za

Warszawą i 9% nie miało żadnych preferencji. Pozostałe propozycje to między innymi: Toruń, Rzeszów, Olsztyn, Katowice, Białystok, Mrągowo, Tarnów, „mniejsze miasta”, „nad morzem”, Hiszpania – z poparciem od 4% do 1% ankietowanych.

Konstrukcja wielu paneli tematycznych w jednym czasie zdobyła poparcie 58% uczestników ankiety, 38% sprzeciwiło się temu rozwiązaniu, a 4% nie miało zdania na ten temat.

Największą frekwencją cieszył się panel „Rozwój osobisty”. Kolejne były „Bibliotekarz kulturalny”, „E-Bibliotekarz” i „Biblioteki w Europie”. Odpowiadający w ankiecie uczestnicy ocenianych warsztatów i referatów wystawili następujące oceny poszczególnym panelom: najwyżej oceniono panel „Biblioteki w Europie”, na drugim miejscu znalazł się „Bibliotekarz kulturalny”, a za nim „E-Bibliotekarz” i „Rozwój osobisty”.

Wnioski z analizy nadesłanych ankiet:

- Chęć rozwoju i pozyskania nowych wiadomości oraz integracja środowiska bibliotekarskiego to główne czynniki sprawcze uczestnictwa bibliotekarzy w FMB.
- FMB jest idealnym miejscem na debiut referatowy.
- Uczestnictwo w forum często jest nagrodą za osiągnięcia zawodowe.
- Organizację FMB należy utrzymać w cyklu corocznym.
- Młodzi bibliotekarze nie identyfikują się z SBP, ale uczestnictwo w Forum przybliżyło im tę organizację i zachęca do wstąpienia do niej.
- Kierując się sugestiami uczestników VI FMB, należy zwrócić uwagę na potrzebę kontaktu początkujących bibliotekarzy z doświadczonymi pracownikami oraz na wymianę doświadczeń z bibliotekarzami zagranicznymi.
- Poziom organizacji VI FMB w Poznaniu został oceniony bardzo wysoko.