

Małgorzata Bródka

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu

e-mail: mabro@amu.edu.pl

ORCID ID: 0000-0003-0749-4210

B

iblioteka akademicka i relacje nadawczo-odbiorcze. Uwarunkowania procesów komunikacyjnych w społeczeństwie informacyjnym

DOI: <http://dx.doi.org/10.12775/FT.2017.011>



Tekst jest opublikowany na zasadach niewyłącznej licencji Creative Commons Uznanie autorstwa-Bez utworów zależnych 3.0 Polska (CC BY-ND 3.0 PL).

Mgr Małgorzata Bródka jest pracownikiem Sekcji Wydawnictw Zwartych w Oddziale Gromadzenia i Uzupełniania Zbiorów Biblioteki Uniwersyteckiej Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu (dalej: UAM). Absolwentka Wydziału Filologii Polskiej i Klasycznej oraz Studiów Podyplomowych Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej UAM. Odyła sta-że w Dolcklands Library i Senate House Library. Wybrane publikacje: *Budowanie reputacji biblioteki akademickiej w kontekście kształtowania księgozbioru*, [w:] *Zarządzanie zasobami niematerialnymi bibliotek w społeczeństwie wiedzy*, red. M. Wojciechowska, Warszawa, 2016, s. 285–294; *Gromadzenie zbiorów w bibliotece akademickiej wobec aspektów komunikacyjnych*, *Zarządzanie Biblioteką*, 2015, nr 1 (7), s. 23–28; *The Role of Legal Deposit of Books in the Polish Library Scheme: The Case of Poznań University Library*, *Slavic& East European Information Resources*, vol. 15: 2014, Issue 1–2, s. 139–145, dostępny w Internecie: <http://dx.doi.org/10.1080/15228886.2014.873970>; *Wydawco, gdzie jesteś? Czyli pozyskiwanie egzemplarzy obowiązkowych jako przykład budowania relacji z klientem „zewnętrznym”*, [w:] *Budowanie relacji z klientem biblioteki*, red. J. Przybysz, P. Pioterek i M. Nowak, Poznań 2014, s. 119–126.

S

łowa kluczowe: biblioteka, społeczeństwo informacyjne, komunikacja elektroniczna, relacje nadawczo-odbiorcze

S

treszczenie. Celem artykułu jest przedstawienie komunikacyjnych uwarunkowań i zależności w społeczeństwie informacyjnym, z uwzględnieniem roli biblioteki akademickiej. Punktem wyjścia jest tradycyjne pojmowanie procesu komunikacyjnego jako z jednej strony sposobu przekazywania informacji, z drugiej, nawiązywania relacji nadawczo-odbiorczych. W horyzoncie rozważań znalazła się analiza funkcjonowania biblioteki w społeczeństwie sieci, i wpływ elektronicznych narzędzi przekazywania informacji na jej działalność. Artykuł ma wskazać powiązania pomiędzy tradycyjnymi i wirtualnymi sposobami porozumiewania się oraz podkreślić rolę komunikacji w przyszłym rozwoju biblioteki.

Komunikacja jako przedmiot rozważań

Analiza bibliotecznych relacji nadawczo-odbiorczych sytuowana jest w kontekście interdyscyplinarnych zagadnień komunikacyjnych rozpatrywanych przez szereg nauk, między innymi: filozofię, socjologię czy nauki związane z zarządzaniem. Natomiast opis wspomnianych zależności możliwy jest dzięki rozmaitym narzędziom, teoriom oraz aparatowi pojęciowemu. Próby uszeregowania zagadnień komunikacyjnych doprowadziły do stworzenia kierunków i systemów charakteryzujących wspomniane procesy. Genezy rozważań o komunikacji należy szukać w etymologii słowa „komunikowanie”, które wywodzi się z łacińskiego „communicare – być w relacji [w związku] z, uczestniczyć w, zrzeszać się z”¹. Spośród dużej liczby definicji prezentowanych przez różnorodną literaturę przedmiotu w artykule przyjmujemy, że „komunikowanie jest procesem porozumiewania się jednostek, grup lub instytucji². Jego celem jest wymiana myśli, dzielenie się wiedzą, informacjami i ideami. Proces ten odbywa się na różnych poziomach, przy użyciu zróżnicowanych środków i wywołuje określone skutki”³. Choć w większości bibliotecznych sytuacji komunikacyjnych celem porozumiewania się jest przekazywanie informacji, to wypada zauważyć, że komunikowanie społeczne nie zawsze nastawione jest tylko na informację. W niektórych sytuacjach komunikacyjnych znacznie ważniejsze od transmisji danej treści są na przykład skutki, jakie one wywołują, to znaczy relacje nadawczo-odbiorcze, a zatem nawiązanie kontaktu.

Trudno nie zgodzić się z powtarzanymi w różnej formie spostrzeżeniami teoretyków i praktyków bibliotekarstwa, że funkcjonowanie współczesnej biblioteki opiera się na nawiązywaniu i podtrzymywaniu kontaktu w obrębie organizacji oraz z otoczeniem. „Należy uwzględnić udział bibliotek w procesie społecznego porozumiewania się, są one przecież naturalnym miejscem kształtowania się i rozwijania kultury czytelniczej, medialnej czy informacyjnej”⁴. Choć biblioteka od zawsze pełniła funkcję pośrednika w dostępie do wiedzy, to narodziny społeczeństwa informacyjnego poszerzyły spektrum jej zadań o rolę aktywnego członka społeczności, który staje się jednocześnie przewodnikiem wśród źródeł informacji. Powszechnie zwraca się uwagę, że jest to społeczeństwo, które „określone informacje wytwarza, przechowuje, przekazuje i wykorzystuje”⁵. Jego funkcjonowanie oparte jest na przyznaniu wiodącej roli informacji i zapewnieniu dostępu do zasobów informacyjnych. Cechą charakterystyczną społeczeństwa informacyjnego są: „szeroki, powszechny i tani dostęp do Internetu i zawartych w nim treści oraz szeroki publiczny dostęp do zasobów informacyjnych”⁶. Wpływ na rosnące znaczenie usług informacyjnych łączy się z modyfikacją lub niejednokrotnie zmianą

¹ T. Goban-Klass, *Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu*, Warszawa 2004, s. 41.

² Por. E. Kulczycki, *TOP 10: podręcznik do komunikacji społecznej*, [w:] *Warsztat badacza* [online], 2011, [dostęp 8 II 2017]. Dostępny w World Wide Web: http://ekulczycki.pl/teoria_komunikacji/top-10-podrecznik-do-komunikacji-spoecznej/.

³ B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław 2004, s. 13.

⁴ R. Aleksandrowicz, H. Rusińska-Giertych *Wstęp*, [w:] *Książka i biblioteka w procesie komunikacji społecznej*, red. R. Aleksandrowicz i H. Rusińska-Giertych, Wrocław 2015, nlb.

⁵ M. Nowina Konopka, *Istota i rozwój społeczeństwa informacyjnego*, [w:] *Spółeczeństwo inform@cyjne. Istota. Rozwój. Wyzwania*, red. M. Witkowska i K. Cholaŵo-Sosnowska, Warszawa 2006, s. 18.

⁶ M. Nowina Konopka, op. cit., s. 21.

zachowań komunikacyjnych w organizacjach, a więc również w bibliotece. Jest to przyczyna, dla której należy podjąć próbę ich analizy.

Kontekst komunikacji bibliotecznej: komunikowanie społeczne, komunikowanie w organizacji, wymogi społeczeństwa informacyjnego

Zagadnienia komunikacji we współczesnej bibliotece i biblioteki z otoczeniem wymagają przynajmniej kilku punktów odniesienia do:

- komunikowania społecznego, które jest „najszerszym systemem komunikowania i mieszczą się w nim wszystkie procesy związane z porozumiewaniem się jednostek ludzkich”⁷,
- komunikowania sieciowego „(człowiek–maszyna; maszyna–maszyna; potencjał obliczeniowy i pamięć komputerów)”⁸,
- komunikowania elektronicznego, „komunikowanie się za pomocą urządzeń elektronicznych”⁹,
- komunikowania organizacyjnego, w którym „procesy porozumiewania się są sformalizowane, władza i kontrola jasno zdefiniowane, role nadawcy i odbiorcy jednoznacznie określone”¹⁰,
- społeczeństwa informacyjnego, które w większości ujęć definiuje się jako to, dla którego „najważniejszą cechą jest produkcja, gromadzenie i obieg informacji, co jest uznawane za niezbędny warunek jego funkcjonowania. Dla członków tego społeczeństwa komputer, Internet i wszelkie techniki cyfrowe stają się jednym z najważniejszych aspektów życia i pracy”¹¹.

Komunikacja społeczna i organizacyjna zachodzące w społeczeństwie informacyjnym angażują nadawcę, odbiorcę, uwzględniają kontekst i intencjonalność przekazu, mogą uwzględniać sprzężenie zwrotne oraz przekazywanie komunikatów. Literatura przedmiotu wyodrębnia dwa podstawowe ujęcia procesu komunikacyjnego: „transmisyjne i konstytutywne, uwzględniające szereg pojedynczych modeli komunikacyjnych”¹². Pierwsze z nich podkreśla istotę transmisji, czyli przekazu informacji, poglądów, idei. Natomiast drugie uwypukla społeczne tworzenie znaczeń, charakteryzuje interakcyjny (symboliczny) przebieg procesu, uczestnictwo w komunikacji oraz podkreśla istotę przestrzeni społeczno-kulturowej w komunikacji. Komunikacja biblioteczna czerpie z jednego i drugiego ujęcia, w zależności od celu, kontekstu sytuacyjnego, wiedzy i zaangażowania uczestników procesu porozumiewania się. Proces komunikowania się nie zachodzi w próżni, a wśród niektórych badaczy panuje nawet przekonanie, że „komunikacja jest

⁷ B. Dobek-Ostrowska, op. cit., s. 7.

⁸ W. Gogolek, *Komunikacja sieciowa. Uwarunkowania kategorii i paradoksy*, Warszawa 2010, s. 21.

⁹ J. Grzenia, *Komunikacja językowa w Internecie*, Warszawa 2008, s. 59.

¹⁰ Ibidem, s. 19.

¹¹ Por. M. Golka, *Czym jest społeczeństwo informacyjne?* [online], [dostęp 05 II 2017]. Dostępny w World Wide Web: http://socjologia.amu.edu.pl/isoc/userfiles/33/Czym_jest_spoleczenstwo_informacyjne.pdf.

¹² Za Emanuelem Kulczyckim posługujemy się pojęciem „ujęcia”, by podkreślić, że zawierają one w sobie wiele jednostkowych modeli (schematów) komunikacyjnych. Por. E. Kulczycki, *Teoretyzowanie komunikacji* [online], 2012, [dostęp 16 III 2017]. Dostępny w World Wide Web: <http://hdl.handle.net/10593/2236>.

niemożliwa bez kultury i kultura nie istnieje bez komunikacji”¹³. Stąd wniosek, że otoczenie kulturowe jest najszerszym kontekstem aktu komunikacyjnego i tym samym nie pozostaje bez wpływu na charakter przekazu. Współcześnie na funkcjonowanie jednostek i organizacji rzutują między innymi realia rozwoju społeczeństwa informacyjnego, które modyfikują oraz uzupełniają dotychczas znane formy porozumiewania się. Wśród głównych czynników wpływających na komunikację w społeczeństwie informacyjnym należy wymienić:

- „wykorzystanie wiedzy informatycznej i narzędzi informatycznych,
- wzrost znaczenia technik intelektualnych jako podstawy podejmowania decyzji w wielu dziedzinach życia,
- szybkość obiegu informacji, w tym możliwość kontaktu w czasie rzeczywistym oraz komunikowania się w dowolnej chwili i miejscu,
- różnorodność form wypowiedzi,
- zmiana pojmowania i funkcjonowania ról nadawcy i odbiorcy treści,
- natychmiastowy, publiczny dostęp do informacji”¹⁴.

By prawidłowo zrozumieć znaczenie procesu komunikacji, należy zwrócić uwagę na możliwe jego konsekwencje. Na gruncie rozważań bibliotecznych będą to:

- efektywność komunikacji,
- przejrzystość przekazu,
- jego wysoka jakość i szybkość.

Przed dalszymi rozważaniami konieczne jest również wyjaśnienie pojęć informacja i jej pokrewnych. W procesie zarządzania wiedzą rozróżnia się trzy podstawowe pojęcia wykorzystywane do opisu transferu wiedzy. „Dane – mają najczęściej charakter mierzalny (np. liczba woluminów w magazynie biblioteki). Zbiór danych, po przetworzeniu, może tworzyć informację (np. dodanie liczby woluminów we wszystkich magazynach będzie stanowić wielkość księgozbioru biblioteki). Informacja nie posiada jednak wartości strategicznej, którą charakteryzuje się wiedza. Informacja, aby przekształcić się w wiedzę, musi zostać zweryfikowana pod kątem jakości, aktualności i relewancji. Wiedza zaś jest umiejętnością wykorzystywania danych i informacji w działaniu praktycznym (np. przy projektowaniu nowego miejsca magazynowego dla zbiorów biblioteki)”¹⁵.

Biblioteka w procesie komunikacyjnym: istota zagadnienia

Czynnikami wpływającymi na funkcjonowanie bibliotek w społeczeństwach informacyjnych są szybkość i jakość informacji, co niejednokrotnie oznacza konieczność natychmiastowej łączności z odbiorcą w czasie rzeczywistym, za pomocą środków komunikacyjnych. Użytkownicy postrzegają biblioteczne usługi przez pryzmat cyfrowych źródeł informacji, co sprawia, że na biblioteki zostaje nałożony

¹³ E. Kulczycki, M. Wendland, *O kulturalistycznej teorii komunikacji*, Kultura–Media–Teologia, 2014, nr 16, s. 10.

¹⁴ M. Gołka, op. cit.

¹⁵ M. Wojciechowska, *Zarządzanie wiedzą i informacją w placówkach bibliotecznych i ośrodkach informacji* [online], [dostęp 5 III 2017]. Dostępny w World Wide Web: http://www.academia.edu/5139435/Zarz%C4%85dzanie_wiedz%C4%85_i_informacj%C4%85_w_plac%C3%B3wkach_bibliotecznych_i_o%C5%9Brodkach_informacji.

wymóg nieustannej aktywności, jeśli nie całodobowej, to przynajmniej trwającej do godzin wieczornych. Tak zwana indywidualizacja usług, to jednak nie tylko sprawne posługiwanie się narzędziami przekazu treści, od strony internetowej po blogi i media społecznościowe, ale również taki sposób prowadzenia rozmowy, który umożliwia zrozumienie przesyłanego komunikatu. „Przyjmuje się bowiem, że komunikat zinterpretowany stanowi informację”¹⁶. Ponadto, zwraca się uwagę na adaptację form komunikacji międzyosobowej do wymogów społeczeństwa informacyjnego. „Sedno zmiany polega na przechodzeniu od mass mediów do mediów grupowych oraz od kontroli sprawowanej przez nadawcę do kontroli odbiorcy nad procesem komunikowania”¹⁷. W bibliotecznym procesie komunikacji odzwierciedlane są wzorce, wśród których można wyodrębnić: „alokucję, konwersację i rejestrację”¹⁸. Przykładem jednokierunkowego przekazu komunikatów, czyli alokucji, jest strona internetowa, która na poziomie podstawowym informuje o godzinach otwarcia biblioteki, natomiast na poziomie zaawansowanym przekierowuje do katalogów, serwisów, źródeł elektronicznych. Ta forma komunikacji zakłada brak lub niewielką ilość informacji zwrotnej od użytkownika, ma charakter przede wszystkim prezentacyjny. Z kolei konwersacja opiera się na dialogu, gdzie każda ze stron ma możliwość wypowiedzenia się. Serwisy „Zapytaj Bibliotekarza” oraz „Zaproponuj Kupno Książki” integrują formę konsultacji i konwersacji. Użytkownik zgłasza problem lub zadaje pytanie, a następujące po nim konsultacje z bibliotekarzem mają na celu wyjaśnienie problemu, przekierowanie do odpowiedniego źródła informacji lub zweryfikowanie poglądu na określoną sprawę. Forma rejestracji natomiast wykorzystywana jest przez bibliotekarza za każdym razem, gdy ten zamierza zapisać dane osobowe użytkowników w systemie (na przykład ze względów statystycznych) lub zapewnić dostęp do źródeł informacji przez logowanie. Nowoczesne środki komunikacji zaadaptowały wspomniane, istniejące już wcześniej możliwości porozumiewania się do przestrzeni wirtualnej i pozwoliły użytkownikowi wejść w rolę równorzędnego, aktywnego partnera rozmowy.

Kontakt między nadawcą i odbiorcą zaczęła zapewniać komunikacja sieciowa – „łączność przy użyciu sprzętu informatycznego i telekomunikacyjnego, programów komputerowych oraz środków służących do transmisji informacji w postaci cyfrowej”¹⁹. W społeczeństwie informacyjnym zmieniły się potrzeby związane z wykorzystaniem informacji. Obecnie powszechnie mówi się o „systemowym upowszechnianiu informacji przetworzonej, czyli przekształcaniu struktury informacji zawartych w danym źródle lub źródłach, pożądane ze względu na potrzeby użytkownika, a nie tylko inne ich przedstawienie czy usystematyzowanie”²⁰. Struktury pożądane uzyskuje się, dokonując m.in. takich operacji, jak: „analizowanie, selekcjonowanie, tłumaczenie i wyjaśnianie, porównywanie, syntetyzowanie, uogólnia-

¹⁶ B. Sobkowiak, *Komunikowanie społeczne*, [w:] *Współczesne systemy komunikowania*, red. B. Dobek-Ostrowska, Wrocław 1998, s. 14.

¹⁷ T. Goban-Klass, op. cit., s. 77.

¹⁸ Ibidem.

¹⁹ W. Gogolek, op. cit., Warszawa 2010, s. 17.

²⁰ A. Górski, *Informacja naukowa na tle przeobrażeń procesów komunikacji społecznej i jako wyzwanie gospodarki rynkowej*, Szczecin 1997, s. 55.

nie itp.”²¹ Tak działają biblioteczne repozytoria, szkolenia przeprowadzane przez pracowników oraz bibliotekarzy dziedzinowych. Ich funkcjonowanie jest związane nie tylko z przekazywaniem informacji na poziomie eksperckim, ale przede wszystkim z merytoryczną strukturalizacją danych z określonej dziedziny. W tym przypadku struktura biblioteczna wraz z otoczeniem zewnętrznym funkcjonuje na zasadzie „systemu informacji”²². Konieczna jest strukturyzacja informacji, wynikająca z potrzeb środowiska zewnętrznego artykułowanych w obliczu jej nadmiaru. Biblioteka jako ogniwo sieci stara się uczynić informację dostępną za pomocą działań, które należałoby zdefiniować jako „gromadzenie, przetwarzanie, udostępnianie i upowszechnianie danych kompleksowych dotyczących zakresu tematycznego objętego systemem”²³. W tym kontekście wypada wspomnieć nie tylko o gromadzeniu, lecz także wskazać działania polegające na zapewnianiu dostępu do źródeł informacji, które należy uznać za podstawową zmianę w postrzeganiu funkcji bibliotek. Korzystanie z bibliotek cyfrowych, książek elektronicznych i baz danych jest możliwe dzięki zjawisku, które Wiesław Babik nazywa „usieciovieniem tekstu”²⁴, czyli „wykorzystaniem technologii zapisu cyfrowego, pojawieniu się hipertekstu i multimediiów”²⁵. W konsekwencji, przestrzeń informacyjna rozszerzyła się, pojawiła się łatwość dostępu do treści, a zatem również niebezpieczeństwo dowolności interpretacji prezentowanych informacji. Zadaniem bibliotek jest rzetelne i obiektywne pośredniczenie w ich przekazywaniu. Jak stwierdza Jacek Wojciechowski, „biblioteczny środek ciężkości rzeczywiście przesunął się z kreowania kolekcji do wykorzystania, na umiejętne pośredniczenie w transmisji i w użytkowaniu możliwie rozległej podaży komunikacyjnej”²⁶. Aktywne biblioteczne pośrednictwo oznacza wyznaczanie ram jakościowych dla udostępnianego materiału informacyjnego. Oznacza tym samym znalezienie zadowalających rozwiązań wobec oczekiwań użytkowników i zapewnienie dobrego poziomu merytorycznego usług oraz źródeł informacji. „Nie jest bowiem tak, że użytkownicy zawsze oczekują efektów najlepszych, *mierzonych* według kryteriów zobiektywizowanych”²⁷. Rolą biblioteki jest wskazanie źródeł, które będą gwarantowały merytorycznie najwyższy poziom wiedzy w danej dziedzinie. Dlatego wciąż tak istotne są rozsądnie stosowane w praktyce biblioteczne regulaminy oraz zasady. W kontekście dostępu do źródeł informacji jest to na przykład polityka gromadzenia zbiorów, która stała się podstawą funkcjonowania serwisu „Zaproponuj Kupno Książki”. Pozwala ona na kategoryzację zgłoszeń użytkowników według zasady, iż biblioteka nie kupuje całości literatury ukazującej się na rynku wydawniczym, lecz tylko te tytuły, które są zgodne z profilem zbiorów. Natomiast prośby niemieszczące się w tych ramach, są przekierowywane do innych bibliotek. Porozumiewanie się za pomocą serwisu „Zaproponuj Kupno Książki” odzwierciedla dwie z charakterystycznych

²¹ Ibidem.

²² Ibidem, s. 51.

²³ Ibidem, s. 54.

²⁴ W. Babik, *Biblioteka akademicka na rozdrużu: o współczesnych przemianach w środowisku informacyjnym* [online], [dostęp 9 II 2017]. Dostępny w World Wide Web: <http://delibra.bg.polsl.pl/dlibra/doccontent?id=14028>.

²⁵ Ibidem.

²⁶ J. Wojciechowski, *Biblioteka w komunikacji publicznej*, Warszawa 2010, s. 71.

²⁷ Ibidem

cech komunikacji elektronicznej, wymiennosc ról nadawczo-odbiorczych i dwukierunkowosc komunikacji. Uzytkownik poprzez proponowane tytuly wspóltworzy księgozbiór. Ponadto kontakt z bibliotekarzem konotuje informacje zwrotną, dzięki czemu można mówić, że owa komunikacja jest nie tylko kooperacyjna, lecz również dynamiczna. Wymiana informacji na bieżąco, a tym samym pozostawanie w ciągłym kontakcie, zmienia rozumienie przestrzeni w komunikacji elektronicznej. „Fizyczne oddalenie porozumiewających osób nie zmienia się za sprawą Internetu. Zmienia się natomiast dystans rozumiany jako oddalenie subiektywne”²⁸. Kwestia ta wiąże się z zagadnieniem synchroniczności i asynchroniczności porozumiewania się. Ono z kolei definiuje rolę sieci w komunikacji, a w konsekwencji wpływa na charakter relacji pomiędzy osobami w tym procesie uczestniczącymi. Pierwszy typ, komunikacja bezpośrednia synchroniczna, „zawsze angażuje sieć wyłącznie jako pasywnego pośrednika wymiany informacji”²⁹. Mowa o bezpośredniej wymianie informacji pomiędzy uczestnikami procesu komunikacji. Wskazuje się na następujące jej cechy:

- „interakcję uczestników ograniczoną rozpoczęciem i zakończeniem komunikacji,
- synchroniczność kontaktu,
- naturalność i integralność,
- swobodę wymiany informacji,
- ograniczoną możliwość wprowadzania zmian w treść rozmowy”³⁰.

Drugi typ, to komunikacja pośrednia-asynchroniczna. Czas i przestrzeń nie odgrywają w niej głównej roli. „W komunikacji pośredniej Internet pełni funkcje magazynu informacji i narzędzia do jej dystrybucji. Gromadzone w Sieci informacje są udostępniane po zauważalnym, ale praktycznie nieograniczonym czasie”³¹.

Jej cechy charakterystyczne, to:

- „możliwość przygotowania przez nadawcę wypowiedzi, a przez odbiorcę odpowiedzi,
- prawdopodobieństwo modyfikacji przekazywanych treści i spontanicznych odruchów,
- możliwość wielokrotnego odbierania tego samego przekazu (powtarzalność),
- niezmiennosc treści i formy transmitowanych materiałów,
- możliwość przeszukiwania treści (teksty on-line, e-książki, e-czasopisma),
- możliwość sporządzania notatek, zaznaczania tekstu (treści on-line),
- pobieranie e-wydań na dysk,
- możliwość odtwarzania filmów, animacji, plików dźwiękowych”³².

Za główne konsekwencje komunikacji synchronicznej (konwersacja, czat, skype) należałoby uznać natychmiastowość kontaktu. Wydaje się ona odpowiednia

²⁸ J. Grzenia, op. cit., s. 63.

²⁹ W. Gogolek, op. cit., s. 119.

³⁰ Ibidem, s. 119–120.

³¹ Ibidem, s. 125.

³² Ibidem, s. 128–129.

w odniesieniu do przekazywania odpowiedzi ukierunkowujących (co, gdzie, kiedy), podczas gdy komunikacja asynchroniczna pozwala na przygotowanie odpowiedzi i zweryfikowanie jej autentyczności. Stąd lepiej zastosować ją w przypadku pytań złożonych, interdyscyplinarnych, wymagających konsultacji ze specjalistami z kilku agend bibliotecznych. Przekazywane informacje w odniesieniu do pierwszej i drugiej formy komunikacji powinny być:

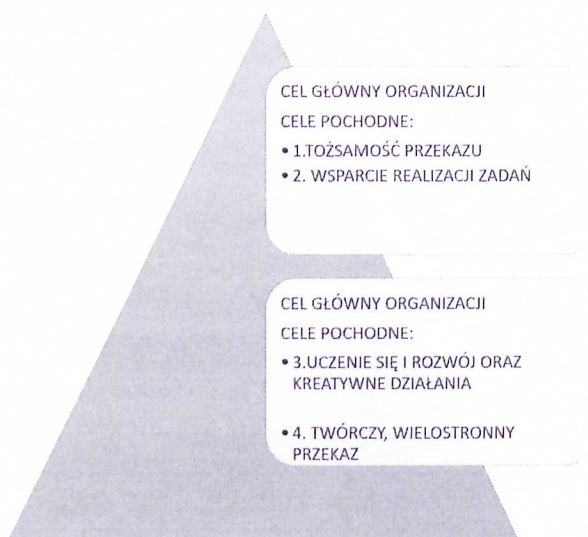
- adekwatne do zadanego pytania,
- przejrzyste,
- zrozumiałe.

Przekazywanie treści za pomocą narzędzi elektronicznych charakteryzuje się dwukierunkowością nie tylko ze względu na wzajemną interakcję nadawcy i odbiorcy, lecz również ze względu na dwukierunkowy przepływ informacji. Użytkownik staje się pierwszym i podstawowym źródłem informacji o własnych potrzebach intelektualnych i potencjalnych potrzebach grupy, którą reprezentuje (studenci określonego kierunku, pracownicy naukowcy). Bibliotekarze odczytując, gromadząc i analizując uwagi otoczenia są w stanie „personalizować przekazywane treści, odpowiednio dobierać źródła informacji oraz proponować właściwe usługi”³³. Powyższe działania można określić jako profilowanie bibliotecznych usług i podzielić na te o charakterze analitycznym – zbierające dane o liczbie wejść, udostępnień, włącznie ze statystyką wypożyczeń i zapisów do biblioteki; oraz merytorycznym – określającym, jakich informacji użytkownicy poszukują, z jakiej literatury korzystają. Pomagają one określić najszerszą i najwęższą grupę docelową odbiorców. Pozyskanie wiedzy na ten temat ma znaczący wpływ na dostosowanie biblioteki do zmian w środowisku akademickim, a tym samym do realizacji znanej od dawna funkcji informacyjnej. Procesy komunikacyjne mają tę funkcję wspierać, ale również tworzyć przyjazne środowisko dla rozwoju intelektualnego i szerokiej oferty edukacyjnej.

Analizując procesy nadawczo-odbiorcze, wypada przyjrzeć się nie tylko technicznej stronie przekazu informacji, wynikającej z narzędzi elektronicznych wykorzystywanych do ich transmisji, lecz także rozumieć komunikację jako narzędzie wspomagające zarządzanie wiedzą w organizacji. Przywiązanie szczególnej wagi do przekazywania wiedzy i informacji w społeczeństwie informacyjnym znalazło swoje odzwierciedlenie w działaniach obejmujących transfer wiedzy w obrębie i poza organizacją. Punktem wyjścia w dyskusji o skutecznym przekazywaniu informacji i wiedzy jest formułowany w tym artykule pogląd, że nie istnieje w pełni efektywna komunikacja zewnętrzna bez skutecznej interakcji podmiotów nadawczo-odbiorczych wewnątrz instytucji. Zakładając, że komunikacja jest narzędziem do realizacji celów instytucjonalnych, wyróżnia się cztery poziomy celów komunikowania się w organizacji, które zostały przedstawione na rysunku numer 1.

³³ Ibidem, s. 102.

Tworzenie, pozyskiwanie, wykorzystanie i dystrybucja wiedzy



Ilustracja 1. Cele komunikowania się w organizacji jako pochodna celów instytucji

Źródło: opracowanie własne na podstawie A. Potocki, *Komunikacja w procesach zarządzania wiedzą*, [w:] *Komunikacja w procesach zarządzania wiedzą*, red. A. Potocki, Kraków 2011, s. 35.

Każdemu z przedstawionych poziomów towarzyszą funkcje komunikacyjne, które w przypadku biblioteki mogą odnosić się do działań w obrębie jej poszczególnych agend i warunkować prawidłową realizację celów instytucjonalnych. Można prześledzić ten proces na przykładzie zapewniania dostępu do źródeł informacji. Każda realizacja prośby użytkownika powinna zostać poprzedzona realizacją tożsamości przekazu. Nadawca i odbiorca muszą w ten sam sposób rozumieć przekazywaną treść, co pozwala na ustalenie, czego nadawca poszukuje i umożliwi uniknięcie nieporozumień. W odniesieniu do źródeł informacji będą to wszelkie dane bibliograficzne książki, czasopisma, wykluczające możliwość pomyłki wśród podobnych tytułów. Wyższy poziom określany jako wsparcie realizacji działań jest planowaniem sposobów pozyskania tytułu oraz wykorzystania do tego określonych narzędzi, czyli wyznaczenie potencjalnego dostawcy materiału bibliotecznego. Kolejny etap to działanie kreatywne polegające na wzajemnym uczeniu się pracowników. Powinna tu pojawić się współpraca i wymiana doświadczeń, na przykład w zespołach zadaniowych, czy z bibliotekarzami dziedzinowymi. Najwyższy poziom to twórcze wykorzystanie zdobytej wiedzy, dostarczenie książki użytkownikowi, ale także refleksja dotycząca prawidłowości przebiegu procesu komunikowania się, potrzeb użytkowników, stopnia zgodności dotychczasowych założeń nabywania księgozbioru z autentycznymi potrzebami otoczenia. W szerszym znaczeniu, korespondowania sposobu funkcjonowania biblioteki z postulatami środowiska zewnętrznego. Całość procesu należy określić mianem kreatywnego

działania, które oparte jest na analizie i wnioskach następujących po realizacji zadań. Podobna motywacja powinna towarzyszyć komunikacji zewnętrznej.

Komunikacja zewnętrzna



Ilustracja 2. Typy komunikacji zewnętrznej

Źródło: opracowanie własne na podstawie Z. Mikołajczyk, *Techniki organizatorskie w rozwiązywaniu problemów zarządzania*, Warszawa 1999, s. 235.

Według Zofii Mikołajczyk można wyodrębnić pięć typów komunikacji zewnętrznej. Komunikacja zewnętrzna operacyjna „wynika z bezpośrednich kontaktów zawodowych z otoczeniem”³⁴. Pracownik jest nośnikiem informacji o instytucji, którą reprezentuje i sam zdobywa nowe informacje będące źródłem inspiracji w codziennej pracy. „Komunikacja zewnętrzna strategiczna uczestnicząca, pracownicy są czynnie włączeni w tworzenie sieci powiązań z otoczeniem np. udział w organizacjach związkowych”³⁵. W tym przypadku podkreśla się możliwość wpływu pracowników na losy własne i firmy w przyszłości lub w momentach przełomowych. Komunikacja zewnętrzna strategiczna obserwująca to „obserwacja i wychwytywanie informacji strategicznych z otoczenia”³⁶. Dotyczy ona wczesnego uzyskiwania wiadomości o działaniach konkurencji oraz znaczących zmianach zachodzących w otoczeniu, na przykład o innowacjach technologicznych. Zwieńczeniem komunikacyjnych działań zewnętrznych jest komunikowanie upowszechniające, czyli „zorganizowana działalność przedsiębiorstwa mająca na celu informowanie otoczenia o swoich możliwościach, propozycjach i usługach”³⁷.

Przedstawione typy komunikacji podkreślają potrzebę aktywnej roli pracowników w procesie porozumiewania się z otoczeniem. W praktyce oznacza to

³⁴ Z. Mikołajczyk, *Techniki organizatorskie w rozwiązywaniu problemów zarządzania*, Warszawa 1999, s. 235.

³⁵ Ibidem, s. 235.

³⁶ Ibidem.

³⁷ Ibidem, s. 236.

łączność komunikacji pomiędzy pracownikami oraz ich aktywny kontakt ze środowiskiem poza organizacją, czyli indywidualną kooperację z czytelnikiem, na przykład podczas udostępniania księgozbioru. Bibliotekarze pracujący bezpośrednio z klientami są nierzadko pierwszym ogniwem w kontakcie z biblioteką i mogą udzielać potrzebnych informacji, co w rezultacie ma długofalowe konsekwencje, chociażby na sferę wizerunkową. Z drugiej, oznacza to zorganizowaną kampanię przeprowadzoną przez całą organizację, gdzie realizowane są już nie tylko funkcje informacyjna i edukacyjna, lecz także rozrywkowa. Wykłady, wystawy, konferencje, wernisaże są świadectwem aktywnego udziału biblioteki w życiu społeczeństwa.

Związek komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej oraz wpływ pracowników na kontakty z otoczeniem wydaje się kluczowy. „Chodzi o to, że mogą oni być najważniejszymi czynnikami komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, ale w tym celu muszą wiedzieć – czyli musi istnieć właściwy system komunikacji wewnętrznej, muszą być o swoich racjach przekonani, czyli musi istnieć więź i zależność pomiędzy posiadanymi przez nich danymi a konkretnym działaniem, muszą mieć chęć działania w pożądanym kierunku, a więc muszą być w tym celu stosownie motywowani”³⁸.

Podsumowanie

Powyższe rozważania każą postrzegać komunikację biblioteczną jako zagadnienie wielopłaszczyznowe. Z jednej strony należy dopatrywać się jej źródeł w tradycyjnych modelach komunikacyjnych, z drugiej zostaje ona ujęta w ramy elektronicznego porozumiewania się i zachodzi w warunkach mających sprzyjać realizacji celów organizacyjnych. Współcześnie, dobrą komunikację należy uznać za obligatoryjny składnik porozumienia między pracownikami, warunek konieczny dobrej współpracy z otoczeniem zewnętrznym, a także element wspomagający kreowanie wartości niematerialnych bibliotek, takich jak na przykład wizerunek. Analiza, która unaoczniała różne sposoby funkcjonowania procesów komunikacyjnych, pozwala prognozować, że o ile w przyszłości mogą zmieniać się sposoby komunikowania się, o tyle wymiana doświadczeń czy choćby chęć nawiązania kontaktu nadawcy z odbiorcą, pozostaną dla bibliotek koniecznym warunkiem funkcjonowania na rynku informacyjnym. Podstawowy postulat na przyszłość to konieczność jak najlepszego wykorzystania środków informacyjnych do tworzenia nowoczesnej i potrzebnej użytkownikom biblioteki.

Bibliografia

Aleksandrowicz, Renata, Rusińska-Giertych, Halina. 2015. „Wstęp”. W *Książka i biblioteka w procesie komunikacji społecznej*, red. Renata Aleksandrowicz i Halina Rusińska-Giertych, nlb. Wrocław: Oficyna Wydawnicza Atut-Wrocławskie Wydawnictwo Oświatowe.

³⁸ Ibidem.

Babik, Wiesław. „Biblioteka akademicka na rozdrożu: o współczesnych przemianach w środowisku informacyjnym” [online], [dostęp 9 II 2017]. Dostępny w World Wide Web: <http://delibra.bg.polsl.pl/dlibra/doccontent?id=14028>.

Dobek-Ostrowska, Bogusława. 2004. *Podstawy komunikowania społeczne-go*. Wrocław: Wydawnictwo Astrum.

Goban-Klass, Tomasz. 2004. *Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Gogolek, Włodzimierz. 2010. *Komunikacja sieciowa. Uwarunkowania kategorie i paradoksy*. Warszawa: Instytut Dziennikarstwa Uniwersytetu Warszawskiego.

Golka, Marian. „Czym jest społeczeństwo informacyjne?” [online], [dostęp 5 II 2017]. Dostępny w World Wide Web: http://socjologia.amu.edu.pl/isoc/userfiles/33/Czym_jest_spoleczenstwo_informacyjne.pdf.

Górski, Adam. 1997. *Informacja naukowa na tle przeobrażeń procesów komunikacji społecznej i jako wyzwanie gospodarki rynkowej*. Szczecin: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego.

Grzenia, Jan. 2008. *Komunikacja językowa w Internecie*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Kulczycki, Emanuel. 2012. „Teoretyzowanie komunikacji” [online], [dostęp 16 III 2017]. Dostępny w World Wide Web: <http://hdl.handle.net/10593/2236>.

Kulczycki, Emanuel. 2011. „TOP 10: podręcznik do komunikacji społecznej”. W *Warsztat badacza* [online], [dostęp 8 II 2017]. Dostępny w World Wide Web: http://ekulczycki.pl/teoria_komunikacji/top-10-podrecznik-do-komunikacji-spoecznej/.

Kulczycki, Emanuel, Wendland, Michał. 2014. „O kulturalistycznej teorii komunikacji”. *Kultura–Media–Teologia* 16: 9–25.

Mikołajczyk, Zofia. 1999. *Techniki organizatorskie w rozwiązywaniu problemów zarządzania*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Nowina Konopka, Maria. 2006. „Istota i rozwój społeczeństwa informacyjnego”. W *Spółczeństwo inform@cyjne. Istota. Rozwój. Wyzwania*, red. Marta Witkowska i Kamila Cholawo-Sosnowska, 13–58. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne.

Sobkowiak, Barbara. 1998. „Komunikowanie społeczne”. W *Współczesne systemy komunikowania*, red. Bogusława Dobek-Ostrowska, 11–21. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.

Wojciechowska, Maja. „Zarządzanie wiedzą i informacją w placówkach bibliotecznych i ośrodkach informacji” [online], [dostęp 5 III 2017]. http://www.academia.edu/5139435/Zarz%C4%85dzenie_wiedz%C4%85_i_informacj%C4%85_w_plac%C3%B3wkach_bibliotecznych_i_o%C5%9Brodkach_informacji.

Wojciechowski, Jacek. 2010. *Biblioteka w komunikacji publicznej*. Warszawa: Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich.

Data przesłania artykułu do Redakcji: 17 III 2017

Data akceptacji artykułu przez Redakcję: 6 VII 2017

Małgorzata Bródka

Adam Mickiewicz University in Poznań. Poznań University Library

e-mail: mabro@amu.edu.pl

ORCID ID: 0000-0003-0749-4210

Małgorzata Bródka, MA, works in the Section of Compact Publications in the Department of Collecting and Complementing the Collections of the University Library of Adam Mickiewicz University in Poznań (UAM). She graduated from the Polish Philology and Classical Philology; she is also a postgraduate of Library Studies and Scientific Information of UAM. She underwent apprenticeship trainings in Docklands Library and Senate House Library. Her selected publications include: *Budowanie reputacji biblioteki akademickiej w kontekście kształtowania księgozbioru*, [in:] *Zarządzanie zasobami niematerialnymi bibliotek w społeczeństwie wiedzy*, red. M. Wojciechowska, Warszawa, 2016, pp. 285–294; *Gromadzenie zbiorów w bibliotece akademickiej wobec aspektów komunikacyjnych*, *Zarządzanie Biblioteką*, 2015, nr 1 (7), pp. 23–28; *The Role of Legal Deposit of Books in the Polish Library Scheme: The Case of Poznań University Library*, *Slavic& East European Information Resources*, vol. 15: 2014, Issue 1–2, pp. 139–145, dostępny w Internecie: <http://dx.doi.org/10.1080/15228886.2014.873970>; *Wydawco, gdzie jesteś? Czyli pozyskiwanie egzemplarzy obowiązkowych jako przykład budowania relacji z klientem „zewnątrznym”*, [in:] *Budowanie relacji z klientem biblioteki*, red. J. Przybyś, P. Pioterek and M. Nowak, Poznań 2014, pp. 119–126.

Library and sending-receiving relations: conditions of the cooperation with the user in the information society

Key words: library, information society, electronic communication, sending-receiving relations

Summary. The aim of the article is to present communication conditions and relations in the information society taking into account the role of a university library. The starting point is to understand the communication process on the one hand as the manner to transmit information, and on the other hand as the way to create sending-receiving relations. The author analyzes the functioning of the library in the Internet society and the influence of electronic devices on its activity. The aim of the article is to show the relations between traditional and virtual manners of communication and to underline the role of communication in the future development of the library.