

Przestrzeń komunikacyjna współczesnej biblioteki: studia i szkice z teorii i praktyki,

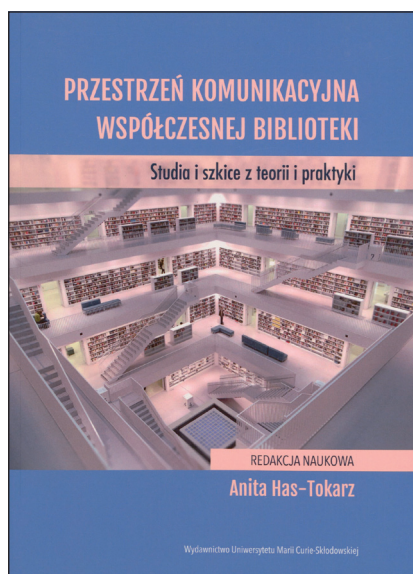
red. Anita Has-Tokarz, Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu
Marii Curie-Skłodowskiej 2022, ss. 186. ISBN 978-83-227-9634-4

Agnieszka Sadowska

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu

 <https://orcid.org/0009-0005-9067-079X>

e-mail: arybicka@amu.edu.pl



Podstawą do powstania omawianej publikacji były referaty zaprezentowane na VII Forum Bibliologów, Informatologów i Bibliotekarzy. Konferencja odbyła się 14 stycznia 2021 roku w Instytucie Nauk o Komunikacji Społecznej i Mediach na Wydziale Politologii i Dziennikarstwa Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie. Wydarzenie zostało przygotowane w formule online, z wykorzystaniem platformy komunikacyjnej MS Teams, przez Katedrę Informatologii, Bibliologii i Edukacji Medialnej UMCS.

Obszerne *Wprowadzenie: Przestrzeń komunikacyjna współczesnej biblioteki – obszar działań i przedmiot badań* Anity Has-Tokarz zaznajamia z tematem konferencji. Autorka wylicza, na jakie pytania próbowano znaleźć odpowiedź – wszystkie dotyczyły komunikacji w bibliotece. Wskazuje również uczestników spotkania, streszcza problemy poruszane w ich wystąpieniach. Na forum zaprezentowanych zostało 12 odczytów. Część z nich w postaci artykułów została opublikowana w omawianej książce. Oprócz nich w publikacji znalazły się materiały, które były prezentowane podczas wcześniejszych edycji konferencji.



Dziewięć tekstów składających się na omawiany tom dotyczy tematu przestrzeni komunikacyjnej w bibliotece. Chodzi tu zarówno o komunikację interpersonalną (bibliotekarz – użytkownik, bibliotekarz – bibliotekarz), komunikację instytucjonalną (biblioteka a inne instytucje z nią związane lub mające wpływ na jej funkcjonowanie), jak również o szeroko pojętą, w różnych aspektach i ujęciach, komunikację marketingową.

Już w pierwszym artykule, *Modele i instrumenty komunikacji marketingowej w bibliotece. Wybrane zagadnienia*, **Renata Malesa** zwraca szczególną uwagę na komunikację marketingową w bibliotece. Zmiany, które zachodzą w otoczeniu bibliotek, wpływają na ich funkcjonowanie. Autorka słusznie zauważa, że w bibliotekach ważną rolę odgrywa komunikacja. Można się nawet pokusić o stwierdzenie, że chyba najważniejszą. Dotyczy ona bowiem całościowego funkcjonowania biblioteki – na każdym polu jest potrzebna i ważna. Komunikacja marketingowa w bibliotece ma za zadanie przekazywanie szeroko rozumianemu użytkownikowi informacji o prowadzonej przez instytucję działalności i przygotowanej ofercie. Często jest tak, że sukces danej instytucji zależy właśnie od właściwego przekazywania informacji i komunikacji z otoczeniem. Autorka dogłębnie analizuje istotę współpracy z mediami, zwłaszcza na poziomie lokalnym i instytucjonalnym, jak również obecność w sieci. Trzeba pamiętać, że komunikacja z użytkownikiem za pomocą narzędzi elektronicznych jest coraz bardziej popularna, ale nie może zastąpić komunikacji tradycyjnej, która nadal ma swoich odbiorców. Rzeczywistość wokół nas szybko się zmienia, wszystko przyspiesza, a to powoduje, że nawet taka instytucja jak biblioteka zmuszona jest do poszukiwania nowych, niestandardowych form komunikacji. Dobrze jest określić grupy docelowe, do których mają docierać przekazy. Trzeba liczyć się z tym, że dla jednego odbiorcy nieocenionym źródłem informacji może być strona WWW, inny natomiast będzie zaczytywał się w tekstach na blogu tematycznym. Marketing jako forma promowania biblioteki nie jest zjawiskiem nowym. Swoistą odmianą, nad którą należy się nieco zatrzymać, jest – jak zauważa Autorka – marketing bezpośredni, np. *product placement*, czyli lokowanie produktu. Nawet w bibliotece istnieje miejsce dla tego rodzaju działań, gdy instytucja staje się centrum wydarzeń filmowych albo bibliotekarz – bohaterem kina. Innymi formami są chociażby: promowanie czytelnictwa w przestrzeni miejskiej, marketing niestandardowy (*ambient media*), który wykorzystuje element zaskoczenia, oraz marketing szeptany. Ten ostatni silnie wiąże się ze sferą kontaktów międzyludzkich, a więc z komunikacją. Odpowiednia, przekazywana za pomocą różnych narzędzi opinia może zdziałać cuda i podnieść rangę instytucji w środowisku. Ważne jest również to, jak biblioteka wygląda. Miejsce, budynek, udogodnienia, wystrój – tu również stosuje się odpowiednie socjotechniki. Jak widać, cała przestrzeń biblioteczna – werbalna i niewerbalna –

powinna być odpowiednio przemyślana i przygotowana. Szerokie omówienie w artykule komunikacji marketingowej może przyczynić się do tego, że bibliotekarze zechcą jeszcze szczegółowiej zbadać tytułowe zagadnienie, aby wykorzystać wspomniane techniki w swoim miejscu pracy.

Odmienny temat w artykule zatytułowanym *Biblioteka Narodowa Białorusi w wirtualnej przestrzeni komunikacyjnej* proponuje **Ekaterina Verezub**. Opisuje, w jaki sposób Biblioteka Narodowa Białorusi odnalazła się w wirtualnej przestrzeni komunikacyjnej. Autorka zauważa, że wzrost komunikacji w tym obszarze nastąpił w czasie pandemii COVID-19. Wówczas właśnie pojawiła się potrzeba szukania nowych możliwości docierania do użytkowników. Stworzone zostały różnorakie udogodnienia, zwłaszcza przy wyszukiwaniu informacji i zasobów, jak również zamawianiu cyfrowych kopii fragmentów dokumentów. Warto zauważyć i pochwalić to, że biblioteka jest otwarta na różnych użytkowników, m.in. przygotowała filmy instruktażowe dotyczące usług bibliotecznych dla osób mających trudności z korzystaniem z serwisów elektronicznych. Biblioteka Narodowa Białorusi działa także szeroko na polu digitalizacji zbiorów. Ważnym narzędziem, które przydałoby się też w polskich bibliotekach, jest serwis *Wirtualna wycieczka po bibliotece*, wirtualny spacer po budynku, zachęcający do odwiedzenia instytucji. Autorka wspomina ponadto o roli mediów społecznościowych. Biblioteka ma swoje profile na Facebooku, Instagramie, VKontakte (VK), a także dysponuje kanałem na YouTube. Jak widać, instytucja bardzo dba o promocję, próbuje dotrzeć do szerokiego grona odbiorców.

Świat bibliotek, a co za tym idzie miejsce pracy bibliotekarza nieustannie się zmieniają. **Maciej Sztorc**, autor tekstu *Biblioteki w wirtualnej przestrzeni – promocja, komunikacja, współpraca*, zauważa, że Internet jest dzisiaj dla bibliotek i bibliotekarzy narzędziem niezbędnym. Powstało mnóstwo serwisów i portali branżowych, gdzie można wymieniać się uwagami, prezentować swoje stanowiska w różnych kwestiach czy dzielić się pomysłami. Bardzo ważne jest, aby możliwości Internetu dobrze wykorzystywać do promocji i komunikacji. Autor zauważa, że właściwie przygotowana i prowadzona strona WWW biblioteki może przyczyniać się do lepszej komunikacji z użytkownikami. Z kolei blogi tematyczne umożliwiają bezpośredni kontakt z bibliotekarzem. Sztorc podkreśla znaczącą rolę mediów społecznościowych. Nie trzeba chyba nikogo przekonywać, że mają one ogromny wpływ na promocję instytucji. Do tego dochodzi jeszcze łatwy dostęp dla korzystających i możliwość uzyskania szybkiej informacji zwrotnej od użytkowników. Wszystko to wpływa na sposób nawiązywania relacji między czytelnikami a bibliotekarzami. Autor prezentuje również, na przykładach, jak można wykorzystywać w bibliotece takie narzędzia, jak: Facebook, Instagram, Twitter. Przybliży funkcjonowanie blogów w środowisku oraz omawia aplikacje i programy mające na celu promowanie

instytucji. Wniosek nasuwa się sam: dobrze wykorzystane możliwości Internetu przyczyniają się do promocji biblioteki w mediach i jej widoczności w sieci.

Anna Pietuch w pracy *Funkcjonalna i przyjazna przestrzeń jako narzędzie wspierające efektywną komunikację z użytkownikami na przykładzie Chełmskiej Biblioteki Publicznej im. Marii Pauliny Orsetti* wskazuje, jak ważna jest przestrzeń biblioteczna, która niewątpliwie ma wpływ na komunikację z użytkownikami. Współczesne biblioteki to centra kultury i edukacji. Dużą rolę odgrywa sam gmach biblioteki, jego lokalizacja, atrakcyjność miejsca, a także, co podkreśla Autorka, życzliwy personel. W artykule zostały zaprezentowane charakterystyczne budynki biblioteczne z Polski i całego świata, które zachwycają swoją wyjątkowością. Nie zabrakło tu również biblioteki w Chełmie, w której Autorka pracuje. Dużo miejsca poświęcono zwłaszcza nowemu budynkowi, oddanemu do użytku pod koniec stycznia 2015 roku. Pietuch szczegółowo opisuje to, co dzieje się w bibliotece i promuje instytucję, tak że można poczuć się osobiście zaproszonym. Szeroka oferta edukacyjna, dostosowana do potrzeb różnych grup użytkowników, cykliczne wystawy, ciekawie prowadzone konkursy, koncerty, spotkania autorskie czy organizowane konferencje – wszystko to wpływa na zainteresowanie biblioteką. To miejsce fascynuje; chętnie chciałoby się tam zajrzeć, chociaż na chwilę.

Celem artykułu *Biblioteka publiczna w strefie czerwonej i żółtej – na przykładzie Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej im. Hieronima Łopacińskiego w Lublinie* **Bożeny Lech-Jabłońskiej** jest pokazanie, jaki wpływ na funkcjonowanie bibliotek miał czas pandemii. Autorka zauważa, że bibliotekarze bardzo szybko dostosowali się do nowych warunków pracy. Przeszli na pracę zdalną, wykazali się kreatywnością. Praca zdalna to w tym wypadku nie tylko wykorzystanie nowych technologii, ale również wykonywanie w takim trybie wszelkich prac bibliotekarskich. Czas pandemii niewątpliwie wpłynął na sposób kontaktu z czytelnikami. Udostępnianie zbiorów wirtualnych i wszelkie wydarzenia online przyczyniły się do tego, że bibliotekarze – nieco przymuszeni – nauczyli się właściwie i bardziej świadomie zarządzać informacją. W dzisiejszym świecie konieczne staje się utrzymanie wysokiego poziomu bibliotek online, które mają coraz więcej odbiorców.

Artykuł *Strefa ciszy i plac zabaw – odrębne czy komplementarne oblicza współczesnej biblioteki szkolnej?* autorstwa **Ewy Ziembowicz** dotyczy bibliotek szkolnych. Autorka zaznacza, że czas pandemii dotknął również tego typu instytucje. Mimo trudnej sytuacji bibliotekarze wspierali uczniów i nauczycieli. Autorka próbuje znaleźć odpowiedź na pytania, czy biblioteki szkolne są dzisiaj strefą ciszy, czy placem zabaw, czy są nowoczesne, czy też staroświeckie. Cały czas mierzą się z trudną sytuacją lokalową. Często mieszczą się w małych, niekomfortowych pomieszczeniach, w których nie zawsze jest dostęp do Internetu. W zestawieniu z bibliotekami publicznymi, które działają z rozmachem

na różnych polach i znajdują się często w nowych, przystosowanych dla danych grup użytkowników budynkach, biblioteki szkolne wypadają blado. Podejmowane są różne działania w celu przyciągnięcia odbiorców: bibliotekarze stają się animatorami. Ziembowicz wskazuje, że dzieci najlepiej uczą się przez zabawę. Dlatego biblioteki zaczęły sięgać po metody oparte na zabawie, ale z wykorzystaniem narzędzi technologicznych. Bibliotekarze w kreatywny sposób zaczęli zachęcać uczniów do czytania. Autorka zaznacza, że ważna jest zasada, aby wszelkie tego typu akcje czytelnicze były adresowane do wszystkich uczniów, nawet do tych, którzy niezbyt chętnie sięgają po książkę. Do czytania może zachęcić np. udział w grach planszowych czy innych wydarzeniach. Zgodnie z tą teorią w bibliotece powinno być głośno, tak aby działania stały się widoczne, instytucja ta bowiem konkuruje ze światem wirtualnych obrazów. Z drugiej strony biblioteka powinna być miejscem, w którym można się wyciszyć, skoncentrować, pobyc z książką. Ważne, by znaleźć złoty środek, tak aby walka o nieczytających nie zniechęciła już czytających, którzy korzystają z bibliotek i chcą znaleźć tam ciszę. Autorka podkreśla, że biblioteka powinna być przede wszystkim otwarta na człowieka.

Również tekst *Nowe czasy / nowe wyzwania – praca biblioteki szkolnej III LO im. Unii Lubelskiej w Lublinie w czasie pandemii Grażyny Piechoty i Grażyny Sadury* dotyczy trudnego czasu pandemii w bibliotece szkolnej. Autorki podkreślają, że w tym okresie trzeba było przestawić się na naukę i pracę zdalną także w bibliotece. Życie bibliotekarza przeniosło się w przestrzeń wirtualną. Pojawiły się nowe sposoby komunikacji z czytelnikiem: wystawy, konkursy, blog. Bibliotekarz stał się doradcą nauczycieli i uczniów. Wbrew pozorom komunikacja między bibliotekarzami a użytkownikami nie ucierpiała, ale z pewnością się zmieniła. Zaczęto wykorzystywać nowe sposoby komunikacji, a kreatywność i pomysłowość spowodowały, że biblioteki rozwinęły swoją działalność, zwłaszcza w sferze kulturalnej.

Z kolei **Maria Dworzycka** w referacie *O roli współpracy nauczyciela polonisty i bibliotekarza w rozwijaniu kompetencji czytelniczych uczniów* przedstawia, jaką rolę bibliotekarz biblioteki szkolnej odgrywa w przygotowaniu młodych osób do życia w społeczeństwie. Kształtuje on niewątpliwie zamiłowanie do czytania. Jednak przede wszystkim to środowisko rodzinne, rodzice winni zachęcać młodych ludzi do sięgania po lekturę. Autorka podkreśla rolę dziadków, którzy czytają wnukom, i starszego rodzeństwa, które czyta młodszym. Kontakt z książką dla młodego człowieka jest niezwykle istotny; może rzutować na jego dalsze czytelnicze życie, zdecydowanie kontakt ze słowem pisanym wpływa na rozwój emocjonalny i wyobraźnię czytającego. Dworzycka zauważa, jak ważna jest odpowiednia postawa bibliotekarza, postawa zachęcająca uczniów do czytania. Wszelkie lekcje biblioteczne czy spotkania, a zwłaszcza współpraca z nauczycielem polonistą, który zna swoich podopiecznych

i może dowiedzieć się, co ich interesuje, mogą zachęcić młode osoby do czytania. W bibliotece uczniowie winni czuć się bezpiecznie i pewnie. Ważne, aby zawsze mogli liczyć na pomoc bibliotekarza.

Projekt opisany w ostatnim artykule zbioru, „*Czytamy gdzie indziej*” – o promocji czytelnictwa poza tradycyjną przestrzenią bibliotek, stanowi natomiast osobliwą akcję promującą książki i czytelnictwo poza murami bibliotek. **Monika Janusz-Lorkowska** zaznacza, że projekt ten dotyczy głośnego czytania w różnych nietypowych, niedostępnych miejscach. Zdaniem Autorki można mówić tu o pewnym twórczym przekroczeniu granic. To promocja zarówno czytelnictwa, jak i struktur lokalnych. Autorka zwraca uwagę na fakt, że wszelkiego rodzaju eventy z książką w tle mogą być skutecznym narzędziem do promocji czytelnictwa, zwłaszcza do pozyskiwania nowych czytelników. Z czytaniem „gdzie indziej” łączy się wypożyczanie „gdzie indziej”; chodzi tu o pojawiające się w miastach ławki, regały, z których można zabrać książkę lub na których można samemu ją zostawić dla innych w ramach tzw. uwalniania książek.

Uważam, że publikacja *Przestrzeń komunikacyjna współczesnej biblioteki: studia i szkice z teorii i praktyki* jest pozycją godną polecenia, zwłaszcza dla badaczy bibliotekoznawców zajmujących się współczesnym bibliotekoznawstwem. Zainteresuje zapewne również samych bibliotekarzy, dla których może być inspiracją w codziennej pracy. Chociaż tematyka tekstów jest różnorodna, to wszystkie one mają wspólny mianownik – autorzy poszczególnych artykułów wyjaśniają różnorodne aspekty komunikacji we współczesnej bibliotece. Język publikacji jest przystępny, zrozumiały dla każdego odbiorcy. Niewątpliwie przestrzeń biblioteczna i funkcjonowanie instytucji zmieniły się w ostatnich kilku latach, a przyczynił się do tego w jakimś stopniu czas pandemii. Pojawiły się nowe sposoby komunikacji, rozwinęła się wirtualna przestrzeń bibliotek, zmieniła się forma kontaktu między użytkownikiem a bibliotekarzem. Dzięki kreatywności i pomysłowości środowiska bibliotekarskiego z trudnego czasu pandemii biblioteki wyszły obronną ręką – biblioteki zaktywizowały się na wielu płaszczyznach, zaistniały w nowych mediach i rozwinęły się wirtualnie, dzięki czemu pozyskały nowe grupy użytkowników. I tego już nic nie zmienia.

Tekst wpłynął do Redakcji 18 października 2023 roku.