

### MATERIAŁY

Hanna Batorowska, Halina Kosętko

## Kształtowanie postawy kreatywnej użytkowników informacji na przykładzie doświadczeń bibliotek duńskich i holenderskich

### Klienci w erze dostępu do informacji

Tworzeniu nowego archetypu człowieka XXI wieku towarzyszy kształtowanie się odmiennego typu użytkowników informacji uznających za najwyższą wartość dostęp do technologii informacyjnych i komunikacyjnych. Jeremy Rifkin charakteryzuje ich jako ludzi żyjących i funkcjonujących jednocześnie w równoległych światach, rzeczywistym i wirtualnym, przyzwyczajonych do wyszukiwania potrzebnych danych, mających krótki czas koncentracji uwagi, mniej skłonnych do refleksji i analizy, lecz działających spontanicznie i emocjonalnie, reprezentujących sobą typ osobowości gracza a nie pracownika, myślących obrazami a nie słowami, potrafiących przetwarzać dane elektroniczne, lecz mających trudności z pisaniem i czytaniem, postrzegających rzeczywistość w sposób systemowy i subiektywny, a nie linearny i obiektywny, żyjących bardziej tymczasowo i mobilnie, nie przywiązujących wagi do zwyczajów, tradycji czy konwencji. Zatem, jak konkluduje cytowany autor, w ich życiu liczy się tylko dostęp, brak dostępu jest równoważny z izolacją, wyeliminowaniem, podziałem, „ich świat staje się hiperrealistycznym wydarzeniem i chwilowym doznaniem – światem sieci, kontrolerów i połączeń”<sup>1</sup>.

Postmodernistyczne koncepcje działania oparte na apoteozie żywiołowości, przypadkowości, chaotyczności, nieokreśloności wymagają pilnego wypracowania nowych strategii działania systemu edukacji<sup>2</sup>. Powstało wiele scenariuszy przed-

<sup>1</sup> J. Rifkin, *Wiek dostępu. Nowa kultura hiperkapitalizmu, w której płaci się za każdą chwilę życia*, Wrocław 2003, s. 197–198. Za R.J. Liftonem wprowadza terminy „Proteusz” i „pokolenie proteuszy” jako określenie rasy ludzi żyjących w wieku ponowoczesnym (w postmodernizmie), których postawa to „z jednej strony balansowanie między przybieraniem różnych postaci w reakcji na bodźce, a z drugiej – wysiłek na rzecz zjednoczenia i łączności” – cytat za J. Rifkin, tamże, s. 223.

<sup>2</sup> Joanna Długosz akcentuje konieczność inwestowania w biblioteki jako jednej z ważniejszych strategii zapobiegania wykluczeniu. Udowadnia, że „zasoby informacji znajdujące się w bibliotekach stanowią bardzo istotny wkład w informacyjny potencjał danego społeczeństwa. Są one jednym z miejsc realizacji [...] prawa do informacji, w przypadku grup zagrożonych wykluczeniem być może podstawowym”

stawiających kierunki rozwoju szkoły w niedalekiej przyszłości, od wizji będących kontynuacją zbiurokratyzowanego systemu szkolnego, dążącego do jednolitości i opierającego się radykalnym zmianom, poprzez scenariusze prezentujące rozszerzenie modelu rynkowego do scenariuszy wynikających z procesu tworzenia się społeczeństwa sieciowego opartych na kształceniu poprzez sieć, a kończąc na scenariuszach katastroficznych prowadzących do dezintegracji szkoły<sup>3</sup>.

Niewątpliwie gwałtowny rozwój technologii informacyjnej i komunikacyjnej wywiera istotny wpływ na powstanie alternatywnego modelu szkoły w tworzącym się społeczeństwie wiedzy. Ryszard Pachociński prezentując poglądy J. Mc Kenzie'go, J. Ohlera, O.E. Dyrli'ego na temat kompetencji potrzebnych człowiekowi we współczesnej cywilizacji, eksponuje konieczność kształcenia umiejętności precyzyjnego wydawania poleceń ustnie, wymagającego od ucznia koncentracji uwagi i zmian w jego cechach osobowościowych. Postuluje także, aby współczesna szkoła zwracała „mniej uwagi na kształcenie umiejętności czytania i pisanie, a więcej na promowanie umiejętności mówienia i pisanie poprzez wydawanie poleceń”<sup>4</sup>. W ten sposób nawiązuje do proponowanych przez wymienionych wyżej teoretyków umiejętności matematycznego myślenia umożliwiającego formułowanie znaczących pytań i poszukiwania na nie odpowiedzi; umiejętności manipulowania różnymi środkami wyrazu, wyrażania wizji zmian i rozwoju, a także do nowego sposobu odbioru tekstów napływających w sposób lawinowy wymagającego umiejętności wybiórczości, szybkiej percepcji, podejmowania błyskawicznych decyzji, a równocześnie rozproszenia uwagi. Ma to swoje przełożenie w funkcjach biblioteki, która w szkole przyszłości postrzegana jest jako miejsce nawiązywania kontaktów międzyludzkich, miejsce organizowania zajęć z grupami dyskusyjnymi przy wykorzystaniu techniki wideokonferencji, miejsce dokształcania i doskonalenia. W wizji Freda D'Ignazio ma być równocześnie miejscem inspirowania nauczycieli i uczniów do zaangażowania się w ciągłe tworzenie wiedzy. Musi więc spełniać pięć fundamentalnych zadań, tj.: wyposażać ucznia w przybory do poszukiwań multimedialnych; być miejscem tworzenia w „czasie rzeczywistym”; oferować uczniom codzienne, natychmiastowe możliwości publikowania ich prac, tak by docierały do niemal wszystkich zakątków świata; kształcić umiejętności wykorzystania przez uczniów nowych narzędzi poszukiwania i przekazywania wiedzy; funkcjonować jako „centrum komunikacji międzyludzkiej”. Głównym zadaniem

– cytata za J. Długosz, *Spoleczeństwo informacyjne a wykluczeni. Zadania edukacji i polityki społecznej. Potencjalny udział bibliotek*, [w:] Biuletyn EBIB 2003 nr 7 (47) [Dokument elektroniczny] Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/47/dlugosz.php>.

<sup>3</sup> *Sześć scenariuszy dotyczących przyszłości szkoły*, [w:] *Informatyka i technologia informacyjna w szkole*, red. M.M. Sysło, Wrocław 2004, s. 194–200.

<sup>4</sup> R. Pachociński, *Rola biblioteki i informacji naukowej w szkole XXI wieku*, [w:] *Biblioteka i informacja w systemie edukacji*, red. H. Suchojad, Kielce 1999, s. 39.

takiego bibliotecznego ośrodka informacji jest więc ciągle inspirowanie procesu komunikacji międzyludzkiej<sup>5</sup>.

Klienci współczesnych bibliotek mają ściśle określone potrzeby, a od sposobu ich realizacji zależy istnienie tego typu placówek. Niekwestionowanym wyznacznikiem pracy biblioteki staje się więc przyjęcie orientacji proklientckiej. Obrazuje ją Elżbieta Barbara Zybert w postaci zasad, które muszą być postrzegane przez pracowników tych instytucji. Parafrazując je można stwierdzić, że klient ma potrzeby, a bibliotekarz obowiązek ich realizacji; klient ma prawo wyboru, lecz bibliotekarz musi mu dać lepszą propozycję; klient jest wrażliwy, więc bibliotekarz musi być delikatny; klient się spieszy, więc bibliotekarz musi działać szybko; klient jest unikalny, więc bibliotekarz musi być elastyczny; klient ma wysokie oczekiwania, więc bibliotekarz musi być wybitny; klient jest wpływowy, więc bibliotekarz może oczekiwać następnych klientów. Ponieważ klient jest, biblioteka istnieje<sup>6</sup>. Nieliczenie się z zapotrzebowaniem na nowe formy usług, z jakością ich świadczenia i z odmiennym stylem pracy współczesnych użytkowników informacji nieuchronnie prowadzi do ziszczenia się katastroficznych scenariuszy rozwoju szkoły i biblioteki. Odnosi się to również do konieczności zmiany dotychczasowego modelu linearnego informacji w szkole, wyrażonego przez Marcina Drzewieckiego w formie równania: *potrzeby informacyjne + zdobycie informacji = satysfakcja*, na równanie obrazujące model strukturalny, tj.: *potrzeby informacyjne + zdobycie informacji = nowe potrzeby informacyjne*<sup>7</sup>.

Ale biblioteka to nie tylko instytucja świadcząca usługi w zakresie gromadzenia, przechowywania i udostępniania informacji, to nie węzeł transmisji danych ani pas startowy. Takie zinfomatyzowane myślenie o bibliotece, zdaniem Jacka Wojciechowskiego, dokonało poważnych spustoszeń w zakresie idei bibliotecznej, upoważniając decydentów do zgłaszania wniosków w sprawie likwidacji bibliotek i preferowania wyłącznie elektronicznych form komunikatów. Szerzone wizje całkowitej digitalizacji zbiorów bibliecznych i gloryfikowanie bibliotek wirtualnych powodują, jak przestrzega badacz, ograniczenie funduszy na bibliotekarstwo tradycyjne. Tymczasem klient biblioteki oczekuje od niej realizacji nie tylko funkcji edukacyjnej i informacyjnej, ale też intelektualnej, rozrywkowej, estetycznej i substytutatywnej<sup>8</sup>. Do wachlarza tych zadań zalicza więc doskonalenie umiejętności komunikacyjnych, refleksyjną inspirację odbiorców w toku procesów komunikacji, wpajanie zasad twórczego i krytycznego myślenia, realizację procesów odbioru dla przyjemności i dla odreagowania fizycznego zmęczenia oraz psychicznego znużenia, rozładowywanie stanów frustracji oraz umożliwienie udziału w procesach komunika-

<sup>5</sup> F. D'Ignazio, *Aktywność w centrach multimedialnych*, „Biuletyn Informacyjny. Informatyka dla szkoły” 1994, nr 4, s. 13–21.

<sup>6</sup> E.B. Zybert, *Kultura organizacyjna w bibliotekach. Nowe i stare idee w zarządzaniu biblioteką*, Warszawa 2004, s. 189; Nauka –Dydaktyka – Praktyka nr 69; zasady sformułowane na podstawie W. Kołodziejczyk, *Kreowanie postaw uczniów u progu XXI wieku*, [w:] *Forum jakości w edukacji*, Warszawa 1999.

<sup>7</sup> M. Drzewiecki, *Przysposobienie biblioteczno-informacyjne młodzieży w dobie multimedialności. Refleksje kontrowersyjne*, [w:] *Biblioteka i informacja w systemie edukacji*, red. H. Suchojad, Kielce 1999, s. 180.

<sup>8</sup> J. Wojciechowski, *Idee i rzeczywistość: bibliotekarstwo pragmatyczne*, Warszawa 2002, s. 71; Nauka –Dydaktyka – Praktyka nr 54.

cji nieinformacyjnej (artystycznej, literackiej) w celu osiągnięcia bezinteresownej satysfakcji<sup>9</sup>.

Zatem biblioteka musi respektować faktyczne potrzeby klientów i być organizacją elastyczną potrafiącą je realizować. Jakość świadczonych usług musi znaleźć odzwierciedlenie w poziomie osiągniętej przez użytkownika satysfakcji i zadowolenia. Autorka *Kultury organizacyjnej w bibliotekach* do zespołu cech, które zapewniają satysfakcjonujące zaspokojenie potrzeb klienta zalicza dostęp, komunikację, kompetencje, uprzejmość, wiarygodność, niezawodność, reakcję na potrzeby, szybkość obsługi, bezpieczeństwo, konkretyzację, zrozumienie, znajomość klienta, empatię<sup>10</sup>.

Wyzwaniem dla współczesnego bibliotekarstwa staje się więc wypracowanie nowych form i metod współpracy z użytkownikami informacji wieku ponowoczesnego i pogodzenie ich z procesem kreowania kultury organizacyjnej placówki o orientacji proklienckiej. Zakłada się, że działania te zapewnią bibliotekom utrzymanie ich dotychczasowej funkcji w społeczeństwie. Wyzwanie to podjęły biblioteki polskie różnych typów, głównie naukowe i akademickie. Niemniej najliczniejszą grupę stanowią w kraju biblioteki publiczne i szkolne docierające ze swoimi usługami do najszerszego grona czytelników. Na tym poziomie zmiany postępują jednak z dużymi oporami. Poszukiwane są wzory, tworzone wizje, formułowane misje uwzględniające konieczność przeobrażeń, opracowywane scenariusze rozwoju. Nie wszystko jednak trzeba wymyślać od początku. Ciekawe propozycje rozwiązań odnaleźć można w działalności bibliotek funkcjonujących w krajach o dłuższych i bogatszych doświadczeniach w tym obszarze. Przykładowo w Danii i Holandii wypracowano interesujące metody i formy pracy sprzyjające kreowaniu twórczych postaw informacyjnych swoich czytelników. Nie wszystkie można zaimplantować w warunkach polskich, i to nie tylko ze względu na różnice w dostępie społeczeństwa do technologii informacyjnych i komunikacyjnych. Największa bariera tkwi w mentalności i świadomości informacyjnej społeczeństwa oraz decydentów oświaty i przedstawicieli różnych organów centralnych. My tę świadomość musimy dopiero kształtować, zabiegać o wychowanie informacyjne młodzieży, rozwijać prawidłowe postawy wobec informacji, uczyć dojrzałych zachowań informacyjnych. Musimy też nauczyć się mądrze wybierać przedstawicieli władz lokalnych odpowiedzialnych za system edukacji i rozwój bibliotek w swoim okręgu, a nie tylko za budowę dróg, oczyszczalni, obiektów sportowych, pomników itp.

Doświadczenia bibliotek duńskich i holenderskich przedstawione w niniejszym artykule zostały zaprezentowane uczestnikom wyjazdu studyjnego do tych krajów zorganizowanego przez Zarząd Główny Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich oraz Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej wraz z Unią Europejskich Federalistów<sup>11</sup>.

<sup>9</sup> Tamże, s. 77, 81.

<sup>10</sup> E.B. Zybert, *Kultura organizacyjna...*, s. 196, 197.

<sup>11</sup> Wyjazd studyjny do Danii nt. *Oświata i biblioteki duńskie* zorganizowany został przez Zarząd Główny Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich w dniach 11–18 września 2004 roku (Kopenhaga, Kolding, Haderslev, Vejle, Hoje); wyjazd studyjny do Holandii nt. *System edukacji oraz metody organizacji i zarzą-*

## Użytkownik informacji w roli bibliotekarza

Spełnienie oczekiwań klientów związanych z zapewnieniem pełnego dostępu do usług biblioteki za pośrednictwem sieci realizowane jest m.in. przez Bibliotekę Uniwersytecką w Utrechcie w ramach programu postrzegania użytkownika w roli bibliotekarza. Aby przywrócić atmosferę pracy naukowej w zaciszu własnego gabinetu, którego integralną częścią w poprzednich stuleciach była biblioteka, podjęto przedsięwzięcia mające poprzez elektroniczną<sup>12</sup> zapewnić powrót do pierwotnej funkcji biblioteki jako księgozbioru domowego. Ideą tego projektu było udostępnienie klientom usługi określanej jako *Biblioteka osobista*<sup>13</sup>, spełniającej funkcję tzw. wirtualnego służącego na zawołanie, który pomaga w wyszukiwaniu relewantnych informacji na zadany temat, który wie, kim jest czytelnik, co go interesuje, z jakiej dziedziny (na podstawie zgłoszonych przez niego profili wyszukiwawczych obejmujących przykłady odpowiednich artykułów), dysponuje mechanizmami selekcji wyszukanych informacji i ustalania rankingu jakości tych informacji oraz występuje jako partner klienta w trakcie realizacji różnych zadań informacyjno-bibliotecznych. *Biblioteka osobista* to rodzaj elektronicznej bramy do różnych materiałów naukowych. Za tą bramą panuje jednak idealny porządek. Klient gromadzi dokumenty układając je na wirtualnych półkach z książkami i indeksuje ich zawartość. Wyposażony zostaje bowiem we własne narzędzia do przetwarzania informacji i instrumenty do klasyfikowania zmagazynowanych w *Bibliotece osobistej* informacji. Pracę z wyselekcjonowanym księgozbiorem ułatwia mu program pozwalający na tworzenie notatek na stronach elektronicznych książek. W ten sposób użytkownik tworzy nowe informacje gromadzone w jego wirtualnym księgozbiornym domowym. Ziściło się zatem marzenie pokolenia XX wieku (studentów, naukowców, uczących się, poszukujących informacji), by monumentalne gmachy bibliotek z ich zimnymi i ponurymi czytelniami, o wrogiej dla pracy indywidualnej atmosferze i najczęściej znacznie oddalone od miejsca zamieszkania czytelnika uczynić dostępne i przyjazne dla każdego, w każdej chwili bez konieczności opuszczania własnego mieszkania. Konsekwencją pomysłu tworzenia przez czytelników własnych zbiorów bibliotecznych,

*dzania bibliotekami holenderskimi* zorganizowany został przez Unię Europejskich Federalistów – Oddział Polska, Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej w Warszawie (CEBID) przy współdziałaniu Holenderskiego Stowarzyszenia Bibliotek Publicznych w dniach 28 maja do 4 czerwca 2005 roku (Amsterdam, Haga, Utrecht, Zutphen); zob. H. Kosętko, H. Batorowska: Sprawozdanie z wyjazdów studyjnych do Danii i Holandii (zamieszczone w tym tomie).

<sup>12</sup> Koncepcja tworzenia osobistych księgozbiorów bibliotecznych jest konsekwencją idei tworzenia elektronicznych bibliotek wirtualnych. Jej podstawy omówiono [w:] R. Roleder, *Koncepcja tworzenia elektronicznych bibliotek wirtualnych. Od biblioteki tradycyjnej do cyfrowej*, [w:] *Internet w bibliotekach II* [Dokument elektroniczny]. Wrocław 2003 (EBIB Materiały konferencyjne). Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/iwb2/rohleder.php>.

<sup>13</sup> N. Grygierczyk, *Klient w roli bibliotekarza*. Referat wygłoszony 2 czerwca 2005 r. w sali konferencyjnej Biblioteki Uniwersyteckiej w Utrechcie podczas obrad zorganizowanych w ramach wyjazdu studyjnego do Holandii przez CEBID i IEF.

dostępnych w formie elektronicznej na biurku w ich własnym domu, było dostrzeżenie konieczności i możliwości wykonywania przez nich różnych funkcji przypisanych dotąd personelowi bibliotecznemu. Zmianie uległa dotychczasowa rola użytkownika, który korzystał z opracowanych już zbiorów. Teraz on sam dla potrzeb *Biblioteki osobistej* tworzy własny zbiór informacyjny, porządkuje go, klasyfikuje, opracowuje rzeczowo, faktograficznie itp. Poprzez ten program kształtowane są na uniwersytecie utrechckim postawy kreatywne użytkowników informacji i jest przygotowywana do pracy zawodowej kadra dojrzałych informacyjnie specjalistów z różnych dziedzin objętych programem studiów.

Realizacja tego przedsięwzięcia nie byłaby możliwa bez polityki informacyjnej Biblioteki Uniwersytetu w Utrechcie zorientowanej na potrzeby klienta. Misją jej jest bowiem świadczenie zindywidualizowanych usług studentom i naukowcom. Stanowi więc organizację elastyczną dostosowaną do potrzeb środowiska, organizację innowacyjną i uczącą się, organizację profesjonalną dysponującą wykształconą kadrą, organizację zapewniającą dostęp do wszelkich informacji zapisanych na zróżnicowanych nośnikach treści. Aby urzeczywistnić potrzeby w zakresie nieograniczonego dostępu do pełnotekstowych źródeł informacji utworzono w bibliotece oddział o nazwie *Igitur* będący jednostką organizacyjną odpowiedzialną za digitalizowanie zbiorów i redagowanie dokumentów w formie elektronicznej. W jego strukturze organizacyjnej wyróżniono tzw. *Archiwum Cyfrowe* oraz *Oddział Publikacji Elektronicznych*<sup>14</sup>. To dzięki pracy tej agencji użytkownicy mogą tworzyć własne osobiste księgozbiory wirtualne.

### **Organizacja przestrzeni biblioteki sprzyjająca kreatywnym postawom użytkowników**

Niezaprzeczalny wpływ na kształtowanie kreatywnej postawy użytkowników informacji ma organizacja przestrzenna i funkcjonalna biblioteki. Organizacja ta użytkownikowi informacji może okazać się zbędna w przypadku korzystania przez niego wyłącznie z opisanej powyżej formy usług, jaką jest wirtualna *Biblioteka osobista*. Chociaż bibliotekę można mieć na biurku, nie wyklucza to jednak faktu, że istnieje potrzeba istnienia fizycznego miejsca, w którym wszystkie dokumenty, które w niej gromadzimy, będą zlokalizowane, opracowane, zdigitalizowane, skonfigurowane itp. Henryk Hollender sytuuje je w nowej postaci biblioteki określonej przez badacza jako biurowiec menadżera informacji<sup>15</sup>. Stwierdza też, że biurowce te staną się

<sup>14</sup> S. Franken, *Igitur Archive. The institutional repository of Utrecht University*. Referat wygłoszony 2 czerwca 2005 r. w sali konferencyjnej Biblioteki Uniwersyteckiej w Utrechcie podczas obrad zorganizowanych w ramach wyjazdu studyjnego do Holandii przez CEBID i IEF; zob. też [www.igitur.nl](http://www.igitur.nl).

<sup>15</sup> H. Hollender, *Nowe nośniki informacji i nowe tendencje w organizacji bibliotekarstwa*, [w]: *Biblioteki jutra. Organizacja przestrzenna i funkcjonalna*, Warszawa 2002, s. 18; *Biblioteka – Informacja – Komunikacja*, red. Mirosława Majewska.

równocześnie miejscami lektury i spotkań mas czytelnicych i będą nimi dopóty, dopóki ludzie nie przestaną preferować bezpośrednich kontaktów i pracy zespołowej. Zatem nie przewiduje zanikania sztuki projektowania i wznoszenia budynków bibliotecznych. Dlatego koniecznością staje się nowa organizacja bibliotek i nowy układ jej wnętrza wymuszony przez wprowadzenie do niej elektronicznych nośników treści oraz pełnienie przez nią nowych funkcji społecznych. Biblioteka XXI wieku, jak czytamy we wstępie do publikacji CEBIDu, odchodzi od tradycyjnego układu przestrzennego, proponując rozmycie sztywnych podziałów (na wypożyczalnię, czytelnię, salę wystawową itp.) i stworzenie wielofunkcyjnej, przyjaznej czytelnikowi przestrzeni<sup>16</sup>. Biblioteka musi być zatem dostosowana do potrzeb klienta także pod względem wyglądu wewnętrznego i zewnętrznego budynku oraz jej wystroju. Elementy składowe tego wystroju, określone przez Elżbietę Barbarę Zybert jako artefakty fizyczne, a szczególnie ich jakość, estetyka, pomysłowość i funkcjonalność informują o wartościach przestrzeganych i cenionych w danej bibliotece<sup>17</sup>. Niestety, jak uświadomiły badania prowadzone przez Annę Walczak, biblioteka w Polsce postrzegana jest przez jej młodych użytkowników jako przestrzeń dość tradycyjna i mało zautomatyzowana<sup>18</sup>. Potwierdza to opinia respondentów w kwestii autorstwa projektu funkcjonalnego biblioteki przypisywanego bibliotekarzom i architektom, a sporadycznie informatykom, psychologom, socjologom, filozofom. Nie reprezentują też zdecydowanego stanowiska odnośnie do wyboru pracy w wydzielonej czytelni lub wielofunkcyjnej przestrzeni. Doceniają głównie walory funkcjonalne lokalu w minimalnym stopniu uwzględniając jego styl, formę architektoniczną, czynniki estetyczne. W przyjaznej dla siebie placówce cenią najwyżej jej usytuowanie, godziny pracy, szybkość realizacji zamówień, światło dzienne i możliwość pracy indywidualnej w zacisnym miejscu. Rzadziej eksponują znaczenie wolnego dostępu do księgozbioru, klimatyzację, możliwość korzystania z urządzeń reprograficznych. Natomiast, co jest dość zaskakujące, nie zgłaszają powszechnego oczekiwania współistnienia wraz z biblioteką pod jednym dachem galerii, księgarni, bazy gastronomicznej, sal wykładowych i konferencyjnych, miejsc do pracy grupowej. Nie dostrzega się więc znaczenia organizacji przestrzeni biblioteki w realizacji jej funkcji społecznych.

W przeciwieństwie do doświadczeń polskich aspekt ten jest szczególnie wyeksponowany w bibliotekach duńskich i holenderskich. Inspirujące wnętrza tych placówek wpływają ożywczo na osoby w nich przebywające, motywując czytelników do podejmowania twórczych działań. Jest to dostrzegalne zwłaszcza w działalności bibliotek dla dzieci i młodzieży. Zasadą projektowania przestrzeni bibliotecznej w duńskich szkołach jest dążenie do osiągnięcia maksymalnej satysfakcji dziecka z przebywania w tym lokalu. Czytelnik musi się w nim czuć dobrze i być prze-

<sup>16</sup> *Biblioteki jutra...*, s. 9.

<sup>17</sup> E.B. Zybert, *Kultura organizacyjna...*, s. 100.

<sup>18</sup> A. Walczak, *Model przestrzeni bibliotecznej*, [w:] *Czytelnik czy klient?* [Dokument elektroniczny]. Toruń 2003 (EBIB Materiały konferencyjne nr 7). Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/walczak.php>.

konany, że jest tam zawsze mile widziany. Ta sama zasada odnosi się do oddziałów dziecięcych i młodzieżowych funkcjonujących w bibliotekach publicznych tych krajów. We wszystkich wizytowanych podczas wyjazdów studyjnych bibliotekach zaobserwowano wspólne cechy świadczące o przyjazności tych placówek dla młodych czytelników i pobudzające ich do podejmowania działań kreatywnych. Marek Chojnacki zalicza je do kategorii wyznaczników scenicznej przestrzeni biblioteki<sup>19</sup>. Twierdzi, że domeną przestrzeni bibliotecznej powinno być budzenie ciekawości, a w szczególności interesujących pytań. Snując rozważania na temat istoty różnorodności książek zgromadzonych w jej pomieszczeniach zadaje pytanie, czy czytelnik, bez odpowiedniego nastawienia zmysłów i umysłu, jest w stanie wychwycić zawartą w nich różnorodność idei? Odbiór treści zawartych w tych dokumentach uzależnia w dużej mierze od pobudzenia zmysłowej wrażliwości czytelnika inspirowanej dramaturgią przestrzeni, w której przebywa.

Inspirującym przykładem pobudzania wyobraźni młodych klientów mogą być biblioteki szkolne w Haderslev (*Hertung Hans Skolen*) oraz w Kolding (*Braendkjærskolen*), a także ośrodek dydaktyczno-muzealny zlokalizowany w zamku w Kolding (*Koldinghus*), oddział dla dzieci w Bibliotece Publicznej w Kolding (*Kolding Public Library, Kolding Folkebibliotek*), biblioteka w ośrodku *Kolding Kommune Paedagogisk Central* (Dania), *Muzeum Literatury i Książek dla Dzieci* w Hadze (Holandia) będące placówką prowadzącą nie tylko działalność wystawienniczą, ale także dydaktyczną oraz biblioteki publiczne w Utrechcie, Hadze i Zutphen (Holandia). Żadna z tych bibliotek nie przypomina świątyni i wchodząc do niej nie odnosi się wrażenia, że za drzwiami pozostał zupełnie inny świat. Tutaj dzieci lub młodzież przychodzą nie tylko uczyć się, ale przede wszystkim mile spędzić czas w towarzystwie rówieśników, wspólnie przygotowując różne projekty niekoniecznie związane z programem nauczania, grupowo rozwiązywać zadania zlecone przez nauczyciela, realizować się w sposób twórczy, np. montując film, audycję radiową i inne komunikaty medialne, których potrzeba ucieleśnienia wypływa z własnych zainteresowań. Taka forma aktywności wymaga zorganizowania dla czytelników wielu kącików (kabin) do pracy zespołowej przypominających zacisze domowe, wyposażonych w kanapy, fotele i oddzielonych od pozostałej przestrzeni regałami, zielenią, przenośnymi ściankami wykorzystywanymi na miejsca wystawiennicze, skrzyniami z książkami i gramy dydaktycznymi, zabawkami, stanowiskami komputerowymi itp. Bardzo często organizowane są kąciki, gdzie można, leżąc na materacach, poduszkach czy matach, swobodnie oddać się lekturze, słuchaniu muzyki, kontemplacji i innym formom relaksu. Miejsca takie sytuowane są na antresolach, skąd jest widok na całą bibliotekę lub w jej centralnym miejscu i pozornie ukryte pomiędzy różnymi meblami bibliotecznymi. Tak więc biblioteki te, bez względu na ich wielkość i możliwości finansowe, stanowią jedno duże pomieszczenie zaadaptowane do wielu funkcji. Przestrzeń jest tak zagospodarowana, że każdy użytkow-

<sup>19</sup> M. Chojnacki, *Sceniczna przestrzeń biblioteki – role i zachowania uczestników komunikacji interpersonalnej*. [w:] *Czytelnik czy klient?* [Dokument elektroniczny], Toruń 2003 (EBIB Materiały konferencyjne nr 7). Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/nazwa.php>.



nik może w niej znaleźć swoje miejsce i czuć się swobodnie, chociaż nie dzieli go żadne drzwi od czytelników korzystających w tym samym czasie z odmiennych niż oni usług. Usytuowanie takich stanowisk<sup>20</sup> jest przemyślane i wynika ze znajomości procesów informacyjnych, co zapewnia dobrą komunikację w bibliotece. W takiej przestrzeni nie można czuć się zagubionym lub bezradnym. Wprawdzie Marek Chojnacki twierdzi, że w przestrzeni biblioteki najtrudniejszym dla czytelnika jest pytanie *którędy pójść?*, ale odnosi je do wyboru drogi poszukiwania informacji i obrania właściwego kierunku własnego rozwoju. Zatem w charakteryzowanych placówkach poza ich głównym pomieszczeniem znajdowały się tylko szatnie i toalety. Natomiast, w porównaniu z analogicznymi placówkami w naszym kraju, rzucał się w oczy brak pomieszczeń typowo magazynowych, brak oddzielnego kącika dla bibliotekarza, gdzie mógłby się ukryć przed czytelnikiem, brak lady bibliotecznej broniącej czytelnikowi dostępu do personelu i zbiorów, brak tradycyjnych katalogów i zeszytu odwiedzin, brak rzędów stolików z twardymi krzesłami do pracy z książką na miejscu, brak krat w oknach, powszechnej ciasnoty, bałaganu, prymitywnego wystroju, ale też brak odczucia, że bibliotekarz nieustannie śledzi każdy ruch czytelnika oraz brak przyjmowania przez potencjalnego klienta roli „pokornego zdobywcy wiedzy”, a w związku z tym brak ciszy, szeptów, bezruchu. Nie zaobserwowano jeszcze wielu innych drobniejszych elementów, które są typowe dla naszych bibliotek tego typu. Natomiast charakteryzuje je układ sprzyjający nawiązywaniu znajomości przez nie znających się czytelników, ułatwiający wspólne spędzanie czasu i spotkania towarzyskie. Placówki te urzekły nas swoją kolorystyką, przestronnością, jasnością, światłem, zielenią, dostępem do zbiorów, wyposażeniem technicznym, funkcjonalnością, estetyką, nowoczesną formą, umiejętnością reklamowania nowości i innych materiałów, eksponowania elementów informacyjnych, dekoracyjnych, artystycznych, przyciągania uwagi na elementy na pozór nie mające nic wspólnego z biblioteką. Organizacja i wystrój wnętrza zmusza w nich do zastanowienia się nad umiejscowieniem poszczególnych elementów i ich sensem, uaktywnia refleksję, inspiruje nowymi pomysłami, skojarzeniami, motywuje czytelnika do podjęcia działań twórczych na polu literatury, sztuki, nauki, a także w działaniach społecznych. Takim szokującym elementem jest niewątpliwie centralny element dekoracyjny w bibliotece publicznej w Zutphen usytuowanej w starym gotyckim kościele. W miejscu, gdzie niegdyś był ołtarz, zawieszono monumentalną kompozycję plastyczną nasuwającą na myśl ilustrację do opowiadania Stefana Żeromskiego *Rozdziobią nas kruki i wrony*.

<sup>20</sup> Mowa tu o takich miejscach, jak: kąciki do pracy indywidualnej lub zespołowej, stanowiska komputerowe, miejsca wystawiennicze, bufet lub miejsce na konsumpcję własną, stanowisko bibliotekarza, kompleksy regałów i innych mebli ze zbiorami bibliotecznymi, kompleksy zieleni, elementów dekoracyjnych, informacyjnych, stanowiska samoobsługowe, tzw. *selfchecks* umożliwiające wypożyczenie, prolongatę, zwrot książek, sprawdzenie konta czytelnika, wydzielone miejsca umożliwiające prowadzenie prelekcji, szkoleń, konferencji, zebrań, miejsca przeznaczone na wspólne hodowanie, pielęgnowanie i obserwowanie zwierząt (rybek, żółwi, pszczoł, królików, myszy) itp.



**Fot. 1.** Biblioteka Publiczna w Zutphen (Holandia)

Biblioteka przypomina halę, w której odbywają się targi książki i odnosi się wrażenie jakby wypełniały ją stragany ulicznych handlarzy starociami. Tłoczno jest też na galeriach, gdzie usytuowano stanowiska komputerowe i miejsca do lektury. Książkę można wziąć z dowolnej półki i pójść z nią w dowolne miejsce biblioteki. Rodzice z dziećmi często wybierają miejsca na podłodze przy regałach. Ludzie odwiedzają tę placówkę jakby przy okazji robienia zakupów, odbierania dzieci ze szkoły, załatwiania spraw służbowych, powrotu z pracy. Dorośli wchodzi z torbami pełnymi sprawunków, dzieci rzucają w kąt tornistry, wszyscy coś oglądają, szukają, przeglądają, oddają, wypożyczają, zabierają. Osoba bibliotekarza porusza się gdzieś w tle. Biblioteka tętni życiem!<sup>21</sup>

Jest w niej oprócz książek i sprzętu komputerowego wiele elementów dekoracyjnych, informacyjnych, artystycznych wzbogacających zainteresowanie i ciekawość korzystających z usług biblioteki. Pustka, jak podkreśla Marek Chojnacki, nie sprzyja chęci tworzenia czegoś nowego, sprzyja wyciszeniu emocjonalnemu. Jeżeli czytelnik w przestrzeni bibliotecznej nie znajdzie żadnych elementów zwracających jego uwagę, to trudno będzie pobudzić jego ciekawość. Poprzez możliwość kreacji wnętrza biblioteki zakłada badacz możliwość wywoływania zmiany w zachowaniach czytelników, zmiany, która powinna pójść w kierunku refleksji i kreatywności. Puste wnętrza wywoływać mogą u nich odczucia typowe dla stereotypowego po-

<sup>21</sup> Zapewne podobne wrażenia odniosła E.B. Zybert opisując bibliotekę w Aalborg, zob.: E.B. Zybert, *Kultura organizacyjna...*, s. 171.

strzegania biblioteki, uniemożliwiają zatem powstawanie korzystnych, z punktu widzenia rozwoju intelektualnego osoby, postaw informacyjnych. Niewątpliwie inspirowany wystrój posiada też niewielka biblioteka szkolna w Haderslev (Hertung Hans Skolen), zapewniając uczniom miejsca do relaksu (na antresoli, do której dostęp jest tylko po drabinie), możliwość hodowli pszczoł w specjalnym hermetycznym od strony pomieszczenia i przezroczystym ulu, dostęp do przeszklonego studia do montażu filmów, oddzielnego pomieszczenia do przygotowania sobie posiłku (gotowania) i jego konsumpcji przy głośnej muzyce, korzystanie z typowych w bibliotekach duńskich, montowanych z poszczególnych modułów, stanowisk komputerowych<sup>22</sup>, organizując przestrzeń do prowadzenia szkoleń i różnych imprez artystycznych wyposażoną, jak we wszystkich wizytowanych placówkach, w zamontowany na stałe projektor multimedialny.



**Fot. 2.** Biblioteka Publiczna w Zutphen (Holandia)

Przeładowanie bibliotek i szkół sprzętem komputerowym jest widoczne na każdym kroku, ale władze oświatowe nie poprzestają na tym realizując kolejne programy zapewniające powszechny dostęp do technologii informacyjnych i komunikacyjnych. W roku szkolnym 2003/2004 realizowano w gminie Kolding projekt wyposażania wszystkich uczniów klas trzecich szkół podstawowych w notebooki, podejmując równocześnie działania w kierunku rozciągnięcia tej akcji w kolejnych

<sup>22</sup> H.L. Larsen, *Indretning af Skolebiblioteker – fra Skolebibliotek til Paedagogisk Servicecenter*, (Kolding): Bibliodan 1997; Katalogi mebli do bibliotek szkolnych i projektów organizacji przestrzeni biblioteki szkolnej: *B4 bee-four, Baldersbuen 29A, 2640 Hedehusene* (z lat 2001–2004) [www.bee-four.dk](http://www.bee-four.dk).

latach na klasy czwarte<sup>23</sup>. Ideą tego projektu było zapewnienie uczniom, ich rodzicom i nauczycielom stałej komunikacji i wymiany informacji związanych z edukacją i rozwojem ucznia. Celem bardziej praktycznym była łatwość przenoszenia laptopów z klasy do klasy i wykorzystywanie ich do celów dydaktycznych oraz niższe koszty informatyzacji, niż w przypadku zakupu nowych pracowni komputerowych.



Fot. 3. Biblioteka Publiczna w Utrechcie

Nie tylko wnętrza wpływają inspirująco na rozwój dzieci i młodzieży, ale również osoba bibliotekarza, który w Danii musi legitymować się wieloletnią praktyką w zawodzie nauczycielskim<sup>24</sup>, być doświadczonym pedagogiem, mającym dobre kontakty z młodzieżą i nauczycielami. Osobowość i fachowość decyduje czy nauczyciel zostanie wybrany na to stanowisko w ramach rozpisywanego konkursu. Głównym zadaniem bibliotekarza szkolnego w Danii jest bowiem rozwój intelektualny i kulturalny uczniów oraz kształtowanie ich postaw nie tylko pod względem informacji. Dlatego system edukacji został tak zorganizowany, aby odciążyć tę grupę zawodową od wielu obowiązków czysto technicznych, takich jak zakup książek i innych materiałów dydaktycznych, katalogowanie, opracowanie rzeczowe, statystyka biblioteczna, sprawozdawczość itp.<sup>25</sup>

<sup>23</sup> Po zakończeniu nauki w klasie trzeciej uczniowie zwracali laptopy, które szkoła przekazywała ich kolegom rozpoczynającym dopiero naukę na tym poziomie.

<sup>24</sup> W wizytowanych szkołach był to okres dziesięcioletni.

<sup>25</sup> Te wszystkie czynności realizowane są przez centra pedagogiczne, które nie mają odpowiedników w polskim systemie edukacji. Świadczą one usługi m.in. w zakresie dostarczania uczniom lektur i podręczników szkolnych, zamawiania i kupowanie książek, centralnego katalogowania i szczegółowego opracowania rzeczowego publikacji, dostarczania nauczycielom i uczniom różnorodnych pomocy dydaktycznych itp.

## **Shaping creative attitudes of information users - based on the experience of Dutch and Danish libraries**

### **Abstract**

The clients of modern libraries have precisely defined needs, and the existence of libraries depends on the way in which those needs are satisfied. An unquestionable determinant of the library functioning is the adoption of a client-friendly orientation. Ignoring the demand for new forms of services, the quality of service and a different work-style of the modern information users will inevitably lead to the realization of the catastrophic scenarios of school and library development.

A library is not an institution that merely serves gathering, storing and granting access to information; it is not a centre for transmitting and processing data. Such thinking, typical of informatics, devastates the ideology of library and entitles local authorities to make motions to close libraries and promote exclusively electronic forms of communication. Therefore the challenge to the modern libraries is to work out new forms and methods of cooperation with the information users of the post-modern era, and to harmonize those methods with the process of creating the organizational culture of a client-oriented library. However, it is not necessary to invent everything from scratch. Many interesting suggestions and solutions can be found in the work of libraries functioning in countries that possess longer and richer experience in this field.