

WANDA PINDŁOWA

Uniwersytet Jagielloński

Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa

Rola biblioteki w procesie wyłączenia i włączania społecznego

Celem referatu jest pokazanie różnych grup osób, które są wykluczone społecznie z wielu przyczyn, m.in. także przez biblioteki i ich regulaminy. Np. niektóre biblioteki wykluczają osoby bezdomne, czy biedne, które nie mogą zapłacić za zgubienie książki itp. Równocześnie wskazano, że biblioteki mogą pomóc ludziom w procesie włączania, np. prowadząc informacje dla bezrobotnych, biorąc udział w zdalnym nauczaniu, organizując kształcenie w zakresie posługiwania się technologią informacyjną, prowadząc szybki serwis typu „pytanie – odpowiedź”, dygitalizując swoje zasoby, itp.

W przełomowych momentach lęk przed apokaliptyczną scenerią przyszłości zdawał się niekiedy paraliżować biblioteczną klientelę i bibliotekarzy.

(Jurand Czermiński, Cyfrowe środowisko... s. 41)

W wystąpieniu zastanowić się przyjdzie ile lęku pozostało nadal u bibliotekarzy i użytkowników, gdy już się przyzwyczailiśmy się do zautomatyzowanych bibliotek, choć określenie to nie jest zupełnie prawdziwe, jak i do bibliotek wirtualnych a także dyskusji o przyszłości i dalszym rozwoju technologicznym.

Lęk ten dotyczy obecnie może nie tyle wykorzystywania technologii informacyjnej w bibliotece lub poza nią, ale właśnie wpływu tej technologii na społeczną rolę placówek kultury, które często nazywamy dzisiaj instytucjami pamięci. Nie lubimy, bowiem obnażać niektórych faktów i pokazywać, że głosząc idee otwartości zamykamy się na niektóre grupy społeczne, że wstydliwie unikamy omawiania pewnych problemów, ponieważ po prostu nie umiemy ich rozwiązać. Można by, więc powiedzieć, że charakter owego lęku zmienił się tak, jak zmieniły się i zmieniają w dalszym ciągu biblioteki.

Będzie tu mowa o bibliotece jako przedstawicielce wszystkich typów bibliotek, bez względu bowiem na ich rodzaj wszystkie one pełnią lub powinny pełnić społeczne funkcje w społeczeństwie. Generalnie nie chodzi tu przecież o „ważenie”, czy większą rolę społeczną odgrywa biblioteka naukowa czy publiczna, bo bywa tak, że w danym środowisku jest w ogóle tylko jedna biblioteka, np. szkolna i wcale tej funkcji społecznej nie odgrywa, bo zawiera się w szafie i wypożyczyć w niej można nie wszystkie lektury, choć w naszym mniemaniu i ona uczestniczy w procesie komunikacji pomiędzy autorem i użytkownikiem.

A więc „Kto się boi Wirginii Woolf ?” Czyli kto się boi wejść do biblioteki i czuje się wykluczony społecznie? Otóż tych grup, czy też indywidualnych osób może być w środowisku społecznym wiele a wyłączenie może być spowodowane bardzo różnymi przyczynami. Nie sposób, więc opisać wszystkie zjawiska społeczne powodujące taki stan rzeczy. Wymieńmy jednak kilka. Mogą to być przyczyny:

- zdrowotne,
- ekonomiczne,
- braki w wykształceniu,
- odmienne preferencje życiowe.

Osoby lub grupy wyłączone społecznie to m.in. niepełnosprawni, pokrzywdzeni przez los od początku swego życia lub ci, którzy zapadli na chorobę później, czy też ulegli jakiemś wypadkowi. Zaliczyć tu można: niewidomych i niedowidzących, osoby z kalectwem ruchu, osoby niesłyszące, osoby cały czas leżące, upośledzone umysłowo, niepełnosprawne z powodu wieku. Wyłączenie społeczne może nastąpić także z powodu niskich dochodów, problemów szkolnych, problemów rodzinnych, życia w zdeprawowanej społeczności miejskiej lub wiejskiej, bycia więźniem lub eks-więźniem, uciekinierem, bezdomnym, poszukującym azylu, pochodzenia z mniejszości etnicznej. Niektórzy zaliczają tu jeszcze: żyjących w pojedynkę rodziców (wdowy, wdowców, rozwiedzionych) osoby z niskimi potrzebami informacyjnymi, osoby ze specjalnymi preferencjami seksualnymi, czyli grupa LGBT (lesbijki, geje, biseksualni oraz transwestyci). Część tych grup czy osób nie jest wyłączona przez kogoś lub coś (czyli np. przez bibliotekę), ale przez siebie samych, gdy opory psychiczne nie pozwalają im na kontakty z ludźmi.

Zapewne istnieją jeszcze inne osoby, które można uznać za wyłączone społecznie lub odczuwające pewne utrudnienia w kontaktach z kulturą, nauką i technologią, jak np. te, które mieszkają w miejscach odległych od większych skupisk kulturalnych lub bezrobotni, których nie stać na uczęszczanie do kin, teatrów, posiadanie komputera z dostępem do sieci, czy wreszcie na zakup biletu do muzeum.

Jak to wspomniano wcześniej, nie chodzi tu o wymienienie wszelkich możliwych sytuacji wykluczających społecznie, ale o zwrócenie uwagi na środowisko, w którym działa znana nam biblioteka, aby spojrzeć na tę placówkę z nieco innej perspektywy. To czy biblioteka jako taka przetrwa i będzie pełniła nadal swe funkcje pośrednika między autorem a jego dziełem lub źródła, z którego czerpie się informacje to sprawa naturalnie interesująca, ale powinno się bardzo mocno podkreślać znaczenie dostępu do informacji teraz i stwarzać ten dostęp teraz, bo on jest między innymi ważny także dla przyszłości dla wszystkich, w tym i dla osób, które nazwalibyśmy tu wykluczonymi społecznie.

Aby sytuacja była całkiem jasna trzeba dodać, że sama instytucja, obecnie nazywana często organizacją, także może być wykluczona nie tyle społecznie, co technologicznie. Konsekwencje tego wykluczenia ponosi jednak społeczeństwo. Przyczyną wykluczenia technologicznego mogą być przede wszystkim warunki ekonomiczne, czasem także złe zarządzanie. Brak funduszy na zakup potrzebnych i aktualnych źródeł oraz urządzeń sprawia, że korzystanie z takiej biblioteki staje się mało efektywne. Jednak ideą prze-

wodnią tego referatu jest raczej poszukiwanie możliwości włączenia całego społeczeństwa do korzystania z zasobów bibliotek, niezależnie od powodów, które te pojedyncze osoby czy też grupy osób wykluczyły z grona użytkowników, niż głębsze analizowanie przyczyn samego wykluczenia. Problem dostępu do zbiorów czy też do informacji w bibliotece nie jest problemem nowym, gdyż nie pisałby o nim Umberto Eco wyszydzając sytuację udostępniania w bibliotece w ten sposób: „Czas między zamówieniem a dostarczeniem książki winien być bardzo długi. Nie ma potrzeby wypożyczać więcej niż jedną książkę”.¹ Rozważanie o przyszłości bibliotek i przetrwaniu zawodu bibliotekarza ma z pewnością sens, ale nieco ograniczony, ponieważ przepowiadanie przyszłości, jak twierdzą niektórzy filozofowie, graniczy zawsze z ryzykiem ośmieszenia się. Wobec tego to, o czym mówimy dzisiaj może odnosić się do 5 lub ewentualnie 10 lat w przód, ale nie dłużej, ponieważ otaczająca nas rzeczywistość zmienia się szybko, w tym zaś najszybciej techniki informacyjne. W tym rozwoju i zmianach bierzemy jednak czynny udział i nie można ograniczyć się do zajęcia pozycji obserwatorów, bo to co robią biblioteki i czego nie robią to po prostu jest nasze życie i nie wolno nam się od tej działalności odcinać. Jak pisze w swej najnowszej książce Jacek Wojciechowski: „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”.²

Jurand Czermiński zwraca uwagę na rzecz bardzo istotną we współczesnym bibliotekarstwie, dotyczącą przede wszystkim bibliotekarstwo akademickie. Pisze on mianowicie: „Wśród bibliotekarzy, których znam, wiatr wieje z każdego kierunku. Oni nie wiedzą czy stać się wydawcami, nauczycielami na odległość, administratorami systemów Webowych, bibliotekarzami zbiorów specjalnych, trenerami, specjalistami od multimediiów, prawnikami specjalizującymi się w kontraktach, czy po prostu rzucić to wszystko i zabrać się za robotę w stylu demonstrowanym przez holenderskie konglomeraty wydawnicze”.³ Użyteczność niesie z sobą większy ładunek optymizmu, więc warto zastanowić się jak biblioteka ma być użyteczna, aby zwiększyć dostęp do swoich zbiorów bez narażania ich na straty i jak przyczynić się do włączenia społecznego. Przez włączenie społeczne i ekonomiczne można rozumieć pokonywanie sytuacji, w której nastąpiło wykluczenie. Od razu należy wspomnieć, że biblioteka i inne instytucje pamięci nie mogą pokonać, czy też obejść wielu barier i przyczyn, szczególnie ekonomicznych, a także psychologicznych, ponieważ jak to już zostało wspomniane same te organizacje są często wyłączone ekonomicznie, co silnie wiąże się z wyłączeniem technologicznym.⁴

Można ustalić, że wciąż wzrastająca ilość informacji sprawia, że biblioteki i tak nie mogą nadażyć za ładowaniem jej do swoich zasobów. Biblioteki wirtualne i sieci, szczególnie Internet odciążąły naturalnie tradycyjne biblioteki i przechowują także dużą część

¹ U. Eco: *Zapiski na pudelku od zapatek*, Poznań 1993, s. 140

² J. Wojciechowski: *Biblioteczna wartość naddana*, Kraków 2006, s. 138

³ J. Czermiński: *Cyfrowe środowisko współczesnej biblioteki*, Gdańsk 2002. Toż: Dostępny w Internecie: http://panda.bg.univ.gda.pl/~jurand/cyfrowe_srodowisko/

⁴ W. Pindlowa: *Technologiczne wyłączenie i włączenie w społeczeństwo informacyjne*. W: e-Włączenie czy e-wyobcowanie? Pod red. M. Kocójowej. ePublikacje Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Jagiellońskiego [dokument elektroniczny] Seria III 2006 nr 2. Dostępny na CD-ROM

informacji. Określenie „przechowują” nie jest tu jednak adekwatne, ponieważ archiwizacja zasobów Internetu nie jest przeprowadzana w sposób systematyczny i duża część informacji ginie bezpowrotnie.

Wracając jednak do głównego nurtu naszych rozważań musimy stwierdzić, że technologia lub, jak się teraz coraz częściej pisze technologie informacyjne są pomocne w rozwiązywaniu różnych postaci wykluczenia społecznego.⁵ Przede wszystkim należy tu zwrócić uwagę na pokonanie problemu odległości. Działalność biblioteki może pozwolić na korzystanie ze zbiorów osobom mieszkającym w trudnej często do pokonania odległości od ośrodków kultury, a także osobom, mającym trudności w poruszaniu się. Technika, która może rozwiązać ten problem to dygitalizacja. Niektóre bogatsze biblioteki, jak np. Derbyshire Libraries and Heritage w Wielkiej Brytanii łamię bariery dostępu przez wypożyczanie laptopów ludziom nieopuszczającym domu, aby mogli korzystać z katalogów i serwisów bibliotecznych.⁶

Następnym zapobiegającym wykluczaniu ludzi działaniem jest uczenie umiejętności poszukiwania informacji i nauczanie permanentne. W tych przedsięwzięciach mogą uczestniczyć nie tylko biblioteki, ale i pozostałe instytucje pamięci. Ważne słowo mają tu do powiedzenia muzea i ich programy przybliżające ludzi do sztuki i jej interpretacji. Biblioteki zaś od lat biorą udział w różnego typu kształceniu użytkowników. Wysunięty obecnie przez Unię Europejską Information Literacy Programme zmierza do nauczenia ludzi poruszania się w świecie informacji, przede wszystkim elektronicznej. Modele takich programów zapoznających z ICT przygotowała Narodowa Rada Biblioteki w Singapurze. Są to modele zarówno kursów ogólnych jak i specjalistycznych, np. programy specjalne dla uczniów, dla studentów, dla rzemieślników, biznesu i inne. W kontekście edukacji, aby przyciągnąć klientów, określa się nowe cyfrowe środki komunikacji jako te, które mogą zgromadzić w niewielkiej pamięci olbrzymie ilości informacji, a przez wykorzystywanie elementów graficznych ułatwiają zrozumienie tego, co trudno wytłumaczyć przy pomocy języka, szczególnie w środowisku wielojęzycznym, i in.

Biblioteki mogą ułatwiać życie bezrobotnym poprzez udostępnianie informacji o wolnych miejscach pracy. Niektóre placówki biblioteczne prowadzą specjalnie przygotowane serwisy dotyczące możliwości zatrudnienia, np. jak to czyni Publiczna Biblioteka w Stuttgarcie w Niemczech prowadząc serwis pt. „Zatrudnienie-Kariera-Biznes”.

Dla osób, które poszukują swojej tożsamości narodowej, biblioteki mogą stworzyć warunki przez zgromadzenie odpowiedniej literatury w języku mniejszości narodowej, która znajduje się w zasięgu danej biblioteki. Biblioteki mogą także organizować specjalne wystawy poświęcone literaturze i sztuce danej mniejszości, ale nie tylko. Warto pamiętać, że powinno się budować także mocne podstawy identyfikacji kulturowej dla Polaków. Ciekawym przedsięwzięciem jest działalność biblioteki uczelnianej w Nowym

⁵ B. Bednarek-Michalska: *Wolny dostęp do informacji i wiedzy czy wykluczenie edukacyjne? Trendy światowe a Polska*, Biuletyn EBIB [online] 2005 nr 2, s. 9 [dostęp 02.07.2006]. Dostępny w Internecie: <http://ebib.oss.wroc.pl/2005/63/michalska.php>

⁶ *Study on „Social and economic inclusiveness: the role of cultural and memory organisations”* [dokument elektroniczny]. A draft interim report to the Directorate General Information society. ECOTEC Research and Consulting

Sączu. Biblioteka Wyższej Szkoły Biznesu – National Louis University organizuje wystawy plastyczne, najczęściej są to obrazy i rzeźby polskich twórców, które są następnie archiwizowane w sieci i można je oglądać na stronie WWW tej biblioteki.

Biblioteki wspomagają społeczeństwo także w problematyce ochrony zdrowia. Ta dziedzina nie jest jeszcze w Polsce szeroko rozpowszechniona, ale prowadzi się już prace nad udostępnianiem takich systemów, które mogą poszerzyć świadomość zwykłego człowieka jak powinien postępować, by zachować jak najdłużej zdrowie. Naturalnie nie zastępują one lekarzy, ich rolą jest skierowanie właśnie do odpowiedniego lekarza, jeżeli użytkownik stwierdzi u siebie jakieś niepokojące objawy i poradzenie mu dokąd się ma udać oraz ile kosztuje porada lekarska i szereg innych ważnych dla człowieka informacji. Są te serwisy rozwijane przede wszystkim w bibliotekach związanych z medycyną, a chodzi o to, aby także pojawiły się one w bibliotekach publicznych.

Biblioteki, szczególnie publiczne mają zwykle jasno wytyczone cele i misje do spełnienia a jeśli nie mogą ich wypełniać, to przyczyną jest często niedofinansowanie a także niezrozumienie tej roli u władz. Użytkownik tymczasem, gdy zadaje pytanie, chce mieć odpowiedź w miarę szybko, a nie obchodzi go, czy to o co pyta leży w kompetencjach biblioteki, archiwum czy muzeum. Można więc zauważyć, że wytworzyło się pewne pomieszanie kompetencji, które naturalnie przy dobrej współpracy tych instytucji może wyjść użytkownikowi tylko na dobre.

Wiele zostało zrobione już dla różnych specjalnych grup użytkowników, jak np. dla niewidomych, czy dla osób niepełnosprawnych ruchowo, ale wciąż te problemy nie są rozwiązane.

Biblioteki tworzą więc serwisy, typu „pytanie – odpowiedź”, które powinni służyć użytkownikom całą dobę, zatrudniają w tym celu ekspertów z różnych dziedzin, aby łatwo było spełnić życzenia zadających pytania. Serwisy takie np. „Ask a Librarian” prowadzi Biblioteka Kongresu Stanów Zjednoczonych. Są także próby rozszerzenia takiej działalności, gdyż wiąże ona bibliotekę ze społeczeństwem.

W podsumowaniu tych rozważań, które zaledwie wskazały tylko pewne zagadnienia należy podkreślić, że generalnie umiemy zidentyfikować problemy do rozwiązania, ale jako główne przeszkody w podejmowaniu nowych wyzwań stają braki finansowe oraz brak jakiegokolwiek polityki informacyjnej Państwa. Najlepiej z tych zadań wywiązuje się w Europie Wielka Brytania a za oceanem Stany Zjednoczone.

Bibliografia

1. Bednarek-Michalska B.: *Wolny dostęp do informacji i wiedzy czy wykluczenie edukacyjne? Trendy światowe a Polska*, Biuletyn EBIB [online] 2005 nr 2, s. 9 [dostęp 02.07.2006]. Dostępny w Internecie: <http://ebib.oss.wroc.pl/2005/63/michalska.php>
2. Czermiński J.: *Cyfrowe środowisko współczesnej biblioteki*. Gdańsk: Wyd. Uniwersytetu Gdańskiego, 2002. Toż: Dostępny w Internecie: http://panda.bg.univ.gda.pl/~jurand/cyfrowe_srodowisko/
3. Eco U.: *Zapiski na pudełku od zapatek*. Poznań: „Historia i Sztuka”, 1993, s. 140

4. Kocójowa M. (red.): *e-Włączenie czy e-wyobcowanie?* ePublikacje Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Jagiellońskiego [dokument elektroniczny] Seria III 2006 nr 2. Dostępny na CD-ROM
5. Pindłowa W.: *Technologiczne wyłączenie i włączenie w społeczeństwo informacyjne*. W: *e-Włączenie czy e-wyobcowanie?* Pod red. M. Kocójowej. ePublikacje Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Jagiellońskiego [dokument elektroniczny] Seria III 2006 nr 2. Dostępny na CD-ROM
6. *Study on „Social and economic inclusivness: the role of cultural and memory organisations”* [dokument elektroniczny]. A draft interim report to the Directorate General Information society. ECOTEC Research and Consulting
7. Wojciechowski J.: *Biblioteczna wartość naddana*. Kraków: Wydaw. Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2006, s. 138

The Role of the Library in the Process of Social Exclusion and Inclusion

The aim of the paper is to show different groups of people who are excluded from the society, also by the libraries and their regulations, due to various reasons. For example, some libraries exclude homeless or poor people who cannot pay for lost books, etc.

At the same time it is indicated that the libraries can help people with the process of social inclusion, i.e. by providing information for the unemployed people, conducting distance learning, organizing training in the use of information technology, running fast service of the kind “question – answer”, digitalizing the library resources, etc.