

Alicja Biegalska
Uniwersytet Gdański
a.biegalska96@gmail.com

Maja Wojciechowska
Uniwersytet Gdański
maja.wojciechowska@gmail.com

Zagadnienia współczesnej komunikacji w kontekście zarządzania instytucją biblioteczną oraz potrzeb i zachowań jej użytkowników. Studium teoretyczne

Słowa kluczowe: komunikacja, biblioteki, zachowania użytkowników, potrzeby użytkowników

Abstrakt: Artykuł ma charakter przeglądowy. Zaprezentowano w nim rozważania na temat przemian we współczesnej komunikacji, które mają także wpływ na funkcjonowanie bibliotek oraz zarządzanie nimi. W tekście zasygnalizowano najważniejsze zjawiska, które rzutowały na kształtowanie komunikacji oraz relacji, w tym relacji, nawiązywanych przez instytucje kultury ze swoimi użytkownikami.

Keywords: communication, libraries, user behaviour, user needs

Abstract: The article is of a review nature. It presents considerations on changes in contemporary communication, which also affect the functioning and managing of libraries. The text highlights the most important phenomena that influenced the shape of communication and relationships, including relationships established by cultural institutions with their users.

Komunikacja towarzyszy człowiekowi od zawsze. Na przestrzeni wieków jej formy zmieniały się, czasami nawet znacznie, w zależności od postępu technologicznego oraz przemian społecznych. Istota ludzka nie byłaby w stanie przetrwać bez procesu komunikowania się, zaś prawo do niego jest jednym z podstawowych praw każdego człowieka [17, s. 142–144]. Widać to szczególnie wyraźnie na przykładzie współczesnych społeczeństw, które nieustannie dążą do rozwijania narzędzi komunikacji, intensyfikując przy tym częstotliwość przekazów. Zjawisko to znacznie wpływa również na funkcjonowanie instytucji kultury, w tym bibliotek, które od setek lat stanowiły istotne ogniwo w procesie przekazu myśli człowieka, a zwłaszcza komunikacji naukowej.

Proces komunikacji bazuje na przekazywaniu werbalnych i niewerbalnych komunikatów. Jego elementami są m.in. strony komunikacji, takie jak nadawca i odbiorca, a także kanały komunikacji. Proces ten może być zakłócany lub zniekształcany przez tzw.

bariery, co z kolei wpływa na przekaz i jego klarowność [18, s. 369–370]. Komunikacja może mieć miejsce zarówno między jednostkami, jak i organizacjami oraz całymi grupami ludzi, w tym także między poszczególnymi społeczeństwami [33, s. 7]. W procesie komunikacji uczestniczą biblioteki, które z jednej strony gromadzą materiały będące nośnikiem wiedzy, z drugiej zaś stają się miejscami integracji społecznej, które zapewniają bezpieczną przestrzeń do nauki, zabawy oraz odpoczynku. Coraz więcej bibliotek włącza się również w proces komunikacji elektronicznej, wpisując się w najnowsze trendy komunikacyjne, bliskie zwłaszcza młodym czytelnikom. „Transformacja bibliotek z instytucji gromadzących zbiory w organizacje świadczące przede wszystkim usługi na rzecz użytkowników spowodowała szereg zmian, w tym rozwój relacji” [37, s. 37], które mogą być rozwijane dzięki umiejętnie realizowanej komunikacji.

Kategoryzując procesy komunikacji zbiorowej, możliwe jest wyróżnienie dwóch form: mediów masowych oraz mediów grupowych. Media masowe, nazywane też środkami masowego przekazu, docierają do możliwie najszerszego grona odbiorców. W tej kategorii wyróżnia się na przykład radio, telewizję oraz Internet. Z kolei media grupowe są skierowane do szczegółowo określonej grupy odbiorców o sprecyzowanych cechach czy preferencjach. Przykładem może być tu dramat, muzyka czy taniec [18, s. 369–370]. Z kolei w kontekście komunikacji interpersonalnej, o bardziej indywidualnym charakterze, mówi się o analogicznym procesie, który dotyczy dwóch lub więcej osób [20, s. 3–4]. Biblioteki w swojej pracy, korzystają z wszystkich wymienionych form – współpracują z mediami (lub wręcz tworzą własne periodyki), przygotowują różnego rodzaju prezentacje oraz utwory, które wykorzystywane są w pracy z czytelnikiem (np. teatr kamishibai), a także komunikują się z nimi w sposób bezpośredni.

Najbardziej popularnym przykładem wspomnianej kategorii mediów masowych jest Internet, który to niewątpliwie wpłynął na zmianę sposobu komunikacji i jej znaczenie w życiu człowieka. Jednocześnie stał się źródłem wiedzy, rozrywki i informacji. Niemalą rolę odegrała tu najbardziej znana wyszukiwarka treści – Google, która powstała pod koniec ubiegłego wieku. Jednak jednym z najbardziej wpływowych portali, mających znaczenie dla komunikacji społecznej, stał się portal Facebook, który założono w 2004 r. Facebook istotnie wpłynął na sposoby komunikacji bibliotek, a nawet kategorie świadczonych przez nie usług czy metody organizacji pracy. Uważany jest także za skuteczną formę promocji tych instytucji [19, s. 161].

Internet od momentu powstania rozwijał się dynamicznie, co nadal nieprzerwanie trwa. Jego znaczenie nie ogranicza się jedynie do „technologii komunikacyjnej”, gdyż w dużej mierze stał się platformą społecznego funkcjonowania. Dzięki temu narzędziu możliwe jest zaspokajanie wielu potrzeb społecznych, takich jak chociażby zawieranie i podtrzymywanie znajomości czy budowanie relacji z innymi ludźmi. Obecnie dostęp do Internetu, w tym również dostęp do portali społecznościowych, sytuowany jest coraz niżej w piramidzie potrzeb. Argumentuje się nawet, że stał się on potrzebą podstawową, wręcz fizjologiczną, a zapewnienie tego dostępu powinno być elementarnym prawem każdego człowieka. W związku z tym toczy się burzliwa dyskusja [8, s. 1–13; 31, s. 67], w której prezentowane są różne poglądy. Przeciwnicy argumentują, że dostęp do Internetu wcale nie jest

prawem człowieka [7], wskazując jednocześnie na wiele zagrożeń wynikających z niektórych zamieszczanych tam treści, cenzury czy przestępczości w Internecie [29, s. 175]. O zagrożeniach związanych z Internetem w kontekście funkcjonowania bibliotek oraz ekologii informacji wielokrotnie pisał Wiesław Babik, podkreślając, że informacja i komunikacja elektroniczna mają wpływ zarówno na relacje biblioteki z jej otoczeniem, jak i na sposób zarządzania tymi placówkami [2]. Nie zagłębiając się zbyt w tę problematykę, należy jednak obiektywnie podsumować, że wyniki badań wskazują na niezwykle silny wpływ Internetu i mediów społecznościowych na zmianę kompetencji komunikacyjnych, a także przebiegu procesu komunikacji [1, s. 213–219].

Według Thomasa Scheffa jednym z głównych motywów działania człowieka jest podtrzymywanie więzi społecznej i komunikacji. Dlatego też działania jednostek są włączone w strukturę i procesy społeczne. Siłą utrzymującą całość jest więź społeczna, która daje jednostkom rzeczywiste poczucie bezpieczeństwa [5, s. 314]. Jednocześnie proces budowania i utrzymywania więzi społecznej realizuje potrzeby przynależności z piramidy potrzeb Maslowa, co można rozpatrywać także w kontekście funkcjonowania bibliotek, które coraz częściej stają się miejscami integracji społecznej, poszerzając dotychczasowe funkcje informacyjne o zadania z obszaru budowania i wzmacniania kapitału społecznego [38].

Emanacją wirtualną kształtowania więzi społecznych w Internecie są wspomniane wcześniej media społecznościowe. Od pierwszych lat XXI w. rodziły się, ewoluowały i upadały różne portale, których celem było przeniesienie części lub niemal całości życia społecznego w obszar sieci internetowej. Najszybciej cel ten został osiągnięty przez portal Facebook, powodując kulturową zmianę w komunikacji, która od tej pory mogła się odbywać w sposób szybki, ale zorganizowany zdalnie, zamiast *face-to-face*. Z czasem, w niektórych obszarach bądź środowiskach, elektroniczna forma komunikacji zaczęła wręcz dominować nad tą tradycyjną [1, s. 213–219; 32, s. 3–8]. Aktualnie popularność portali społecznościowych mierzy się liczbą aktywnych użytkowników. Jak pokazują liczne badania, Facebook jest zdecydowanie najczęściej wykorzystywaną platformą społeczną przez polskie biblioteki, które tylko incydentalnie zakładają swoje profile na Instagramie czy Twitterze [26].

Postępujący proces tworzenia się społeczeństwa globalnego, globalizacja w ogóle oraz rozwój Internetu można uznać za mechanizmy napędzające się wzajemnie. Rozwój chociażby jednego z powyższych zjawisk determinuje dynamikę upowszechniania się drugiego zjawiska. Dlatego zarówno globalizacja, jak też coraz większa dostępność Internetu są często prezentowane jako czynniki, które wspólnie wpływają coraz silniej na zmiany społeczne, kulturowe i instytucjonalne [4, s. 118–119]. Z kolei niektórzy autorzy argumentują, że to nie rozwój technologii przyczynia się do wspomnianych zmian, ale zmiany społeczne wpływają na rozwój technologii oraz ewolucję w pozostałych sferach życia [14, s. 137–153]. Przejawem globalizacji w sferze działalności bibliotek jest niewątpliwie zapewnianie dostępu do wielu usług w sposób zdalny, bez konieczności fizycznej obecności w gmachu placówki. Już nie tylko biblioteki naukowe, ale również biblioteki publiczne czy szkolne dążą do tego, by ich oferta była dostępna dla ogółu społeczeństwa, niezależnie od fizycznej lokalizacji. Pierwotnie placówki te (zwłaszcza naukowe) skupiały się na zapewnianiu zdalnego dostępu do informacji, ale z czasem paleta usług świadczona drogą elektroniczną znacznie się

poszerzyła. Zaczęto więc projektować elektroniczne wystawy, eventy, konkursy czy konsultacje dostępne dla odbiorców z całego świata. Już teraz wielu bibliotekarzy z małych bibliotek, które wcześniej obsługiwały wyłącznie lokalną społeczność, zauważa aktywność użytkowników z różnych krajów świata, którzy chętnie korzystają ze zdalnej oferty ich placówki. Zjawisko to, poza oczywistymi zaletami, ma jednak swoje wady, jak choćby porzucanie przez niektórych czytelników bezpośredniego kontaktu z biblioteką na rzecz kontaktów elektronicznych, co może budzić zaniepokojenie, zwłaszcza w związku z rosnącym zjawiskiem alienacji przedstawicieli wielu grup społecznych i wiekowych.

Pomijając, jaki jest kierunek zmian i które z nich należy uznać za źródłowe, a które za wtórne, ważne jest zwrócenie uwagi na relację pomiędzy globalizacją, rozwojem Internetu oraz zmianami społecznymi, które pozostają niezaprzeczalne. Rozwój technologii informacyjnej oraz wpływ, jaki ze sobą niesie, sięga jednak dalej, niż wymienione wcześniej obszary społeczne, kulturowe czy instytucjonalne. Rozwój ten może mieć bezpośredni wpływ na poziom demokratyzacji społeczeństwa czy też na ogólne podejście do ustroju państwa. Upowszechnienie się Internetu w dalekim stopniu wpływa także na sferę polityczną, zaś nieustanny progres w obszarze technologii komunikacyjnych może docelowo spowodować popchnięcie społeczeństw w kierunku ustroju technokratycznego. Przy formułowaniu powyższych stwierdzeń należy jednak zachować ostrożność, ponieważ obecnie obserwuje się niezwykle silną korelację pomiędzy funkcjonowaniem portali społecznościowych, a zmianami demokratycznymi na świecie. Zamiast kierować się w stronę technokracji, co postulował m.in. Darin Barney, społeczeństwa silnie zdemokratyzowane, które jednocześnie posiadają wysoki poziom rozwoju technologicznego, coraz częściej wspierają rządy silnie populistyczne, z zasady będące całkowitym przeciwieństwem rządów technokratycznych. W przypadku społeczeństw obecnie rządzonych w sposób autorytarny obserwuje się z kolei silniejsze dążenie do demokracji, co dodatkowo wspierane jest przez rozwój tych samych technologii informacyjnych [9, s. 66-71; 28, s. 46-49]. Tym samym trudne jest znalezienie uniwersalnej argumentacji, w jaki sposób technologie informacyjne wpływają z jednej strony na polityczne preferencje oraz aktywność społeczeństwa, z drugiej zaś na zmianę zachowań i procesów komunikacji. Przy tym wszystkim biblioteki mogą mieć istotny wpływ na postawy obywatelskie, po pierwsze świadcząc usługi informacyjne z tego zakresu, po drugie zaś edukując i aktywnie kształtując świadomość obywatelską (np. organizując dyskusje i debaty publiczne dla lokalnej społeczności, prezentacje i kursy poszerzające wiedzę imigrantów na temat państwa, do którego przybyli, czy szkolenia z zakresu edukacji obywatelskiej dla młodzieży szkolnej).

W kontekście rozwoju technologii informacyjnych można też mówić o rozwoju komunikacji, zwłaszcza odkąd nowe technologie umożliwiły pojawienie się zupełnie nieznanych wcześniej sposobów kontaktowania się. Już w latach osiemdziesiątych wymieniano nowe narzędzia porozumiewania się oparte o technologię, takie jak: sieci telekonferencyjne, elektroniczne systemy przekazywania wiadomości na odległość czy biuletyny komputerowe [20, s. 4-5]. Te egzotycznie brzmiące dzisiaj nazwy określają istniejące także obecnie rozwiązania – aplikacje do telekonferencji (np. Cisco, Teams, Zoom), komunikatory (np. FB Messenger, WhatsApp, WeChat) oraz blogi, fotoblogi czy vlogi, z których coraz chętniej korzystają

również biblioteki, zarówno w celu prezentowania własnej oferty usługowej, jak i samej obsługi użytkowników. Te przykłady doskonale odzwierciedlają, jak dynamicznie przebiega ewolucja narzędzi komunikacji dostarczanych przez rozwój technologii informacyjnych. Wystarczy powiedzieć, że w wielu bibliotekach cały proces – począwszy od zarejestrowania się użytkownika, aż do pożyczenia materiałów – może być realizowany zdalnie, bez jednej wizyty czytelnika w siedzibie placówki, co jeszcze dekadę temu byłoby niemożliwe.

Derrick de Kerchove – belgijski socjolog i medioznawca – pisze o komunikacyjności, że jest ona dokładnie tak samo rzeczywistym stanem, jak chociażby indywidualność, a „sieć jako medium otwarte *par excellence*, jest technologią wychodzącą naprzeciw tej naturalnej formie ludzkiej aktywności, jaką jest interakcja” [12]. W związku z poszukiwaniem nowych możliwości sprzyjających komunikacji pojawiają się narzędzia, które znoszą liczne ograniczenia. Za Stanisławem Juszczykiem można skonkludować, że „pośrednia komunikacja interpersonalna (zwana wymiennie zapośredniczoną) to każda interakcja dwóch osób posługujących się środkiem przekazu w celu dokonania ograniczeń czasowo-przestrzennych. Pomiędzy komunikujące się strony wkracza określony środek techniczny, stając się integralnym elementem procesu komunikacji, jako że decyduje o ilości i jakości przepływających informacji oraz kształtuje stosunek pomiędzy uczestnikami” [13, s. 55]. Choć myśląc o elektronicznych usługach bibliotek, zwykle ma się na uwadze zdalne udostępnianie dokumentów, to należy pamiętać, że coraz więcej tych instytucji wdraża rozwiązania, które mają na celu bezpośrednią komunikację międzyludzką – a więc komunikację bibliotekarza z czytelnikami, komunikację czytelników między sobą czy wreszcie komunikację różnego rodzaju wykładowców, trenerów, prezenterów, którzy w ramach elektronicznych eventów bibliotecznych komunikują się z całymi grupami odbiorców dedykowanych im treści – słuchaczami wykładów, uczestnikami warsztatów czy odwiedzającymi wystawę wirtualną przygotowaną w przestrzeni elektronicznej biblioteki.

Rewolucja procesu komunikacji przyczyniła się do powstania cywilizacji nazywanej informacyjną, w ramach której jednostka ma wiele możliwości, ale musi również zadbać o podnoszenie swoich kompetencji i umiejętności informacyjnych, by uniknąć zjawiska wykluczenia cyfrowego (biblioteki podejmują szereg działań edukacyjno-szkoleniowych, aby takiemu wykluczeniu, zwłaszcza wśród osób starszych, zapobiegać). Kompetencje informacyjne niezbędne są również w związku z innym zjawiskiem – a mianowicie zamieszczania w sieci materiałów, które po publikacji poniekąd tracą przynależność do swojego twórcy. Łatwy dostęp do wielu treści, pozorny brak ich przynależności do autora oraz możliwość korzystania i interpretowania tekstów według własnego uznania i potrzeb powodują, że wielu użytkowników Internetu nie zdaje sobie sprawy z własnej odpowiedzialności jako konsumentów wiedzy. Nie wiedzą, że dostępność nie oznacza dowolności i prawa własności. Dlatego istotna jest rola bibliotek jako instytucji wspomagających budowanie odpowiedzialnych postaw informacyjnych.

Warto odnotować, że relacje nawiązywane w sieci, bardzo często przeradzają się w głębsze związki, które są realizowane poza siecią internetową, opierające się na wspólnych pasjach i wartościach. Jak pisze Manuel Castells: „Wirtualną wspólnotę na ogół rozumie się, jako samodefiniującą się, elektroniczną część interaktywnej komunikacji,

zorganizowaną wokół podzielanych zainteresowań lub celów, chociaż niekiedy komunikacja staje się celem samym w sobie” [6, s. 362]. To z kolei pokazuje, jak znaczący wpływ na rozwój, a także przemiany w budowaniu relacji społecznych ma szeroko pojęta „sieć”. Pojawia się zjawisko „komunikacji dla komunikacji”, które wydaje się całkowicie zbędne i nieefektywne. Z drugiej strony, relacje zapoczątkowane w Internecie mogą się przenieść i rozwijać poza nim, co świadczyłoby właśnie o dużym znaczeniu i efektywności takiej komunikacji. Trudno jednoznacznie stwierdzić, czy biblioteki powinny bardziej promować fizyczną obecność czytelników w gmachu instytucji, czy też odpowiadać na ich aktualne preferencje i potrzeby, coraz więcej usług przygotowując w formie zdalnej. Z całą pewnością brak opcji komunikacji elektronicznej może sprawić, że instytucje te będą postrzegane, zwłaszcza przez młodych, za mało nowoczesne i co za tym idzie – nieatrakcyjne. Z drugiej strony koncentracja na obsłudze użytkowników za pośrednictwem sieci może spowodować, że wielu z nich zrezygnuje z odwiedzin w bibliotece, co jest sytuacją niepożądaną. Wydaje się, że biblioteki mimo wszystko muszą dążyć do realizowania modelu instytucji hybrydowej, która pełni funkcję trzeciego miejsca, miejsca spotkań, integracji, relaksu [34], ale też zapewnia możliwości do szybkiej i efektywnej pracy zdalnej, a nawet zdalnej rozrywki.

W specyficznej komunikacji interpersonalnej realizowanej w Internecie, można wyróżnić, za Wojciechem Kojasem, następujące funkcje językowych przekazów: informatywną, ekspresywną, impresywną, performatywną oraz fatyczną. Funkcja informatywna związana jest z przekazywaniem wiadomości. Gdy użytkownik wyraża swoje stany emocjonalne, można mówić o funkcji ekspresywnej, natomiast kiedy pojawia się potrzeba wpływania na czyjeś poglądy czy uczucia, mowa o funkcji impresywnej. Dzięki funkcji performatywnej (przy pomocy samych wypowiedzi) ustanawiane są pewnego rodzaju fakty albo związki. Funkcja fatyczna z kolei odpowiada za nawiązanie, podtrzymanie albo zakończenie kontaktu [16, s. 73]. Takie zróżnicowanie funkcji pokazuje, jak dalece rozbudowaną rolę społeczną pełni komunikacja językowa w Internecie, upowszechniająca się w oparciu o technologie informacyjne. Ukazuje to kolejny ogromny krok, jaki został poczyniony, aby nie tylko uzupełnić klasyczne formy komunikacji, ale być może stopniowo je wypierać czy w pełni zastąpić w wybranych obszarach komunikacją realizowaną w przestrzeni internetowej. Zatem nie tylko narzędzia komunikacji, których używać zdecyduje się biblioteka, są ważne. Ważna jest także konstrukcja, treść i funkcja przekazu, który będzie za pośrednictwem tych narzędzi dystrybuowany do określonych grup odbiorców. Tak więc forma czy język komunikatów stosowane w mediach społecznościowych powinny być inne niż te wykorzystane na oficjalnej stronie internetowej biblioteki lub w urzędowych dokumentach (sprawozdaniach, raportach, wnioskach etc.). Należy brać zatem pod uwagę treść, język, formę komunikatu, ale także grupę docelową, do której chce dotrzeć ze swoim przekazem placówka, jak również preferowany bądź wymagany przez poszczególne portale społecznościowe format wiadomości.

Społeczny charakter Internetu przyczynił się do tego, że ludzie zaczęli wykorzystywać go nie tylko coraz częściej, ale również znacząco powiększyła się paleta funkcji społecznych czy ekonomicznych, jakie zaczął on pełnić. Pojawiły się potrzeby analizowania wpływu i konsekwencji, które dotyczą jego użytkowników. Badania takie powoli zaczynają realizować również biblioteki, dla których ważne są zachowania i postawy czytelników, również te obserwowalne w Internecie.

Relacje nawiązywane i rozwijane w sieci stały się dla niektórych jej użytkowników priorytetem, powodując ich coraz większą immersję w świat tworzonych wirtualnie więzi społecznych. To z kolei zaczęło wywierać wpływ na odczuwanie szczęścia przez te jednostki, a w konsekwencji także kształtować subiektywne odczucie jakości życia. Wachlarz wykorzystania Internetu jest bardzo szeroki, począwszy od robienia zakupów czy prowadzenia działalności gospodarczej o charakterze usługowym (funkcje ekonomiczne), aż po przywoływane już funkcje komunikacyjne, których realizacja może przybierać najbardziej zróżnicowane formy. Przez Internet w bardzo szybki sposób można obecnie zrealizować większość czynności codziennych, takich jak dokonywanie płatności, zakupy, poszerzanie wiedzy, odnajdywanie potrzebnych informacji, ale także nawiązywanie kontaktów międzyludzkich. Tworzenie więzi społecznych czy utrzymywanie wzajemnego kontaktu na odległość Internet zrewolucjonizował do tego stopnia, że wykreowana została przestrzeń do zawiązywania relacji, które jeszcze niedawno były utrudnione albo zupełnie niemożliwe [24, s. 181]. W sposób zdalny można już dziś zrealizować także większość usług bibliotecznych, zarówno tych podstawowych, jak zapis do biblioteki, zamówienie materiałów czy konsultacja z bibliotekarzem, ale również dodatkowych, jak wykłady, konkursy, wystawy, a nawet gry (biblioteki są już także obecne w Second life).

Szeroki zakres możliwości wykorzystania Internetu oraz funkcjonujących w jego ramach portali, stron, aplikacji czy komunikatorów umożliwił wykreowanie określenia „Internetu rzeczy”, który obecnie powoli przekształca się w „Internetu wszystkiego”. Określenie to przedstawia kierunek rozwoju sieci globalnej, która ma docelowo objąć wszystkie obszary życia i funkcjonowania człowieka. Systemowa interrelacyjność, jaką kształtuje sieć, jest tym, czego ludzkość jeszcze w pełni nie doświadczyła, jednak wydaje się ona coraz bliższą rzeczywistością, która w myśl koncepcji „Internetu wszystkiego” pozwoli osiągać wszystko, wszędzie, każdemu o każdej porze [11, s. 1–11].

Komunikacja internetowa może odbywać się w czasie rzeczywistym. Podstawowe elementy tradycyjnego przekazu są uzupełniane o interaktywność i nieznaną dotąd narzędzia wymiany informacji. Wizualność i interaktywność Internetu wpływają na poszczególne składowe przekazu, który powinien być prosty do zapamiętania i łatwo przyswajalny przez odbiorcę. Wykorzystywane środki przekazu są silnie zróżnicowane, angażując u odbiorcy zmysły rejestrujące dźwięki, tekst, obrazy, a także ruch i połączone z nim działanie (np. ruch kursora), a sprzężenie zwrotne jest praktycznie natychmiastowe. Użytkownicy biorący udział w procesie komunikowania się przez Internet nie są ograniczani poprzez czas ani odległość, a tworzenie i utrzymywanie relacji społecznych zostało diametralnie zmienione (coraz częściej, zwłaszcza od dużych bibliotek oczekuje się, że zdalny kontakt z dyżurnym bibliotekarzem będzie możliwy nie tylko w ramach standardowych godzin pracy placówki). Powstała więc możliwość komunikowania się za pomocą innych metod niż tylko twarzą w twarz. Każda wiadomość jednak może zostać zakłócona w rozmaity sposób. Zazwyczaj dochodzi do przeładowania wiadomości danymi, z których potencjalnemu odbiorcy trudno wyciągnąć odpowiednią konkluzję czy podjąć ostateczną decyzję [39, s. 48–58].

Internet jako publiczna przestrzeń wykorzystywana do komunikacji daje możliwość szybkiego nawiązywania interakcji i umożliwia odnajdywanie zagubionego w świecie

rzeczywistym poczucia przynależności do wspólnoty. Stwarza to bezspornie nowe możliwości do rozpowszechniania rozmaitych poglądów, w tym opinii uznawanych za krytyczne bądź marginalne. Język wykorzystywany w sieci pokazuje sposób odbierania i przeżywania społecznej rzeczywistości przez użytkowników, dodatkowo nie uznaje ograniczeń i jest bardzo silnie obciążony emocjonalnie [30, s. 55]. Swoboda wypowiedzi w Internecie jest uznawana za jedną z głównych zalet tego medium, zaraz obok możliwości komentowania wydarzeń w czasie rzeczywistym i możliwości upubliczniania indywidualnego przekazu. Czyni to więc Internet najbardziej niezależnym medium w aspekcie formy i treści przekazywanych komunikatów [10, s. 114]. Warto nadmienić, iż rozmaite typy dyskusji, nie tylko naukowej, coraz częściej aranżowane są w przestrzeni Internetu również przez biblioteki. Internet umożliwia porzucenie sformalizowanej formy dyskusji na rzecz bardziej nieskrępowanej wymiany poglądów, co jest istotne zwłaszcza dla nastoletnich użytkowników, którzy chcą wyrażać swoje przekonania bez nadmiernych zahamowań, niekiedy też dając upust nagromadzonym emocjom. Również sami bibliotekarze coraz częściej otwierają się na nowe pomysły i projekty, które wymagają porzucenia sztywnych ram, do tej pory preferowanych przez ksiąźnice. Jako przykład można wskazać projekt *Poczytasz mordó?* realizowany przez warszawskie biblioteki, którego już sama nazwa sugeruje, że będzie to przedsięwzięcie niesztampowe, oryginalne, dedykowane młodzieży [40].

Komunikacja elektroniczna wiąże się jednak z szeregiem problemów, które w tradycyjnych formach kontaktu nie mają miejsca. Mogą zatem pojawić się trudności techniczne, takie jak: zrywanie lub zła jakość połączenia, ograniczenia sprzętowe czy brak odpowiedniego oprogramowania, co uniemożliwi na przykład odtworzenie przesłanego pliku. Tego typu problemy szczególnie często zgłaszają osoby starsze, dla których biblioteki przygotowują w związku z tym specjalnie dedykowane usługi, a także zapewniają dostęp do sprzętu, oprogramowania i Internetu, jak również profesjonalne wsparcie i instruktarz.

Ilość potencjalnych zakłóceń, zniekształceń, a nawet celowych naruszeń treści rośnie w Internecie sukcesywnie wraz z rozwojem samej sieci. Jednocześnie pojawiają się nowe rozwiązania mające na celu ich niwelowanie. Obecnie działania te obejmują nie tylko ułatwienie komunikacji, lecz wchodzi także w przestrzeń zdalnej, zbiorowej edukacji, w ramach której proces usuwania wszelkich barier komunikacyjnych staje się obszarem jeszcze bardziej krytycznym [22, s. 189–196]. Zatem biblioteki, które chcą rozwijać elektroniczną formę kontaktów ze swoimi czytelnikami, muszą podjąć szereg czynności, aby utrzymać odpowiednią jakość tych interakcji. Wiąże się to z koniecznością posiadania określonej wiedzy i kompetencji, a także przeznaczenia stosownych środków na ten cel, zarówno kadrowych, jak i finansowych oraz materialnych. W przypadku niektórych ksiąźnic, zwłaszcza małych, często niedofinansowanych, stanowi to istotną barierę, blokującą możliwość rozwoju biblioteki w tym obszarze.

Nie każda osoba korzystająca z sieci jest w pełni świadomym użytkownikiem, ze sprecyzowanymi dokładnie celami swojej aktywności on-line. Badania wykazały, że występują również grupy uczestników nazywanych przypadkowymi, którzy Internet wykorzystują w ograniczonym zakresie, sporadycznie, jednocześnie nie mając na celu wykonania w nim konkretnego działania. Pojawiło się ponadto pojęcie generacji Y, które określa ludzi

urodzonych po 1980 r., z jednej strony posiadających specyficzne umiejętności w zakresie wykorzystywania sieci i nowych technologii, z drugiej zaś często obecnych w Internecie bez wyraźnego i silnie sprecyzowanego celu, jak na przykład poszukiwanie informacji, edukacja czy praca zawodowa. Konkretnie cele częściej realizują osoby z wcześniejszego pokolenia, dla których Internet zwykle jest narzędziem do wykonywania bardzo ograniczonego wachlarza czynności i działań, jasno sprecyzowanych przed ich podjęciem [3, s. 225]. Zatem projektując elektroniczne usługi biblioteczne, należy mieć na uwadze odmienne potrzeby i preferencje różnych grup wiekowych oraz sposoby ich zachowania się w Internecie. Podczas gdy starsze pokolenia zwykle korzystają z sieci w określonym celu i w większym stopniu będą nastawione na pracę ze źródłami oraz uzyskanie konkretnej informacji, to młodsze będą po prostu „surfowały” po Internecie, spędzając tam większość swojego wolnego czasu, zatem i oferta dla nich powinna uwzględniać ten specyficzny typ zachowania.

Globalizacja komunikacji pozwala internautom z całego świata na sprawne porozumiewanie się pomiędzy sobą. Przynosi to szereg korzyści, jak choćby przełamywanie barier, poznawanie innych kultur i zwyczajów czy niwelowanie uprzedzeń. Obserwowane są jednak także negatywne skutki tego zjawiska. Badania dowodzą, że ludzie coraz rzadziej komunikują się ze sobą w sposób bezpośredni, w rozmowie [21]. Coraz częściej za to rozmowy zastępowane są konwersacją z wykorzystaniem komunikatorów. Pokolenie Y, niejednokrotnie określane jako ludzie ery skomputeryzowanej, często wyznaje filozofię życia silnie opartą na gromadzeniu dóbr materialnych. Ten rodzaj zachowań wpływa na postawy społeczne oraz budowane relacje międzyludzkie. Wiele osób boryka się też z poczuciem alienacji, braku wsparcia i zrozumienia. Osoby takie niejednokrotnie wspominają o tym, że brakuje im nawet zwykłego kontaktu fizycznego z drugim człowiekiem. W kontekście tych problemów coraz częściej wspomina się o roli bibliotek jako instytucji, które mogą zapobiegać alienacji społecznej i wykluczeniu, wspierać rozwój lokalnych społeczności, budować wspólnotę mieszkańców skupionych wokół biblioteki. Najnowsze badania pokazują, że dla wielu użytkowników bibliotek wypożyczenie książki stanowi pretekst, aby móc spotkać się z drugim człowiekiem w bezpiecznej, obdarzonej zaufaniem przestrzeni. Tą drugą osobą może być bibliotekarz, z którym można nawiązać rozmowę, ale także drugi czytelnik. Dlatego wiele bibliotek, nie tylko publicznych, dąży do realizowania modelu instytucji wielofunkcyjnej – oferującej dostęp do informacji, ale również nastawionej na integrację [35].

Warto zwrócić uwagę na używany w określonych środowiskach język. Komunikacja elektroniczna także charakteryzuje się specyficznymi zachowaniami językowymi. Cechy, jakie język w tym środowisku przyjmuje, to niejednokrotnie ubóstwo środków wyrazu, nadmierna konkretyzacja i ograniczanie abstrakcyjnego słownictwa, częściowa wulgaryzacja wypowiedzi czy trudność w odpowiednim nazywaniu stanów emocjonalnych albo uczuć [25, s. 140–141]. Cechy te są charakterystyczne m.in. dla języka, który używany jest przez osoby o niskich kompetencjach cywilizacyjnych i kulturowych, z trudnościami z interpretacją i rozumieniem tekstu, tak zwanymi analfabetami funkcjonalnymi [27, s. 45]. Oczywiście nie oznacza to, że osoby reprezentujące obecne pokolenie charakteryzują się funkcjonalnym analfabetyzmem, ponieważ byłaby to nieuzasadniona generalizacja, opierająca się jedynie na obserwacji zjawisk pozbawionych szerokiego kontekstu. Warto jednak zwrócić

uwagę na to, że zmiany, jakie następują w procesie komunikacji, mogą niejednokrotnie prowadzić do wniosku, że użycie środków wyrazu rzeczywiście ulegaubożeniu, a komunikacja odbywa się w szybszy, a jednocześnie silnie uproszczony sposób. I tu również biblioteki mogą wpływać na poszerzanie kompetencji, prowadząc różnego rodzaju zajęcia edukacyjne lub oferując doradztwo, np. uczniom potrzebującym wsparcia w przygotowywaniu różnego rodzaju prac i zadań.

Podsumowując, nowe media spowodowały szereg zmian komunikacyjnych, zarówno o pozytywnym, jak i negatywnym wymiarze, które muszą uwzględniać biblioteki w toku projektowania swoich działań. Charakterystyczne dla młodych pokoleń jest zastąpienie potrzeby poszukiwania prawdy (wiedzy) przez poszukiwanie rozrywki. W związku z tym dawne metody przekazywania informacji są wypierane przez grę, wszechobecny obraz, często brak dłuższej narracji skłaniającej do samodzielnego odkrywania związków przyczynowo-skutkowych. Rzetelność informacji nie jest już priorytetem, poziom merytoryczny komunikatów również nie. Dla wielu młodych użytkowników liczy się krótki czas potrzebny do pozyskania informacji oraz łatwość jej pobrania. Kopiowanie w sposób masowy informacji i ich pospieszne konsumowanie bardzo szybko odbija się nie tylko na odpowiednim poziomie jakości przekazu, ale wpływa także na trudność weryfikacji przekazywanych w taki sposób informacji. Są one publikowane w tak szybkim tempie i z tak dużym nacechowaniem emocjonalnym, że ich weryfikacja jest często pomijana albo w ogóle nie występuje. Natychmiastowość i bezpośredniość zaczynają przeważać nad głębią i merytoryką przekazu w komunikacji [23, s. 141–142].

Mimo przeprowadzenia wielu badań dotyczących zagadnienia komunikacji internetowej, badacze nadal jednoznacznie nie określili, jaki wpływ świat Internetu ma na jakość relacji interpersonalnych. Jedni twierdzą, że rozmowy w sieci są płytkie, cechują się znikomym zaangażowaniem i są tak dalece skrótowe, że ograniczają się jedynie do pozbawionego głębi przekazu. Inni z kolei starają się argumentować, opierając się na badaniach empirycznych, że obecne technologie komunikacyjne podtrzymują zacieśnianie znajomości z innymi. Interesujące badania wykonano w 2000 r. Wykazały one, że internauci wolą korzystać z sieci niż spędzać czas z bliskimi i angażować się społecznie w klasyczny sposób, co przedstawiono w następujących wnioskach: „po pierwsze, doświadczenia w świecie wirtualnym wydają się być rzeczywiste, zwłaszcza jeśli są to doświadczenia społeczne. Po wtóre, doświadczenia dostarczane przez świat wirtualny mogą być bardziej pociągające, a po trzecie, uczestnikom może wydawać się, że są one w stanie zaoferować jednostce więcej niż doświadczenia świata realnego” [15, s. 95]. Można byłoby zatem skonkludować, że taka forma komunikacji ma dla niektórych jej uczestników większe znaczenie emocjonalnie i społecznie niż komunikacja klasyczna. Wnioski te potwierdziły badania dotyczące organizacji czasu wolnego młodzieży szkolnej w kontekście kompetencji czytelniczych i kontaktu z literaturą, gdzie młodzież wskazywała, że w wolnym czasie lubi spędzać czas z przyjaciółmi, ale spotkania te nie były spotkaniami na żywo, lecz kontaktami przez Internet [36]. Wątpliwości budzi tu jednak siła i trwałość tych relacji oraz poziom zaangażowania osób biorących w nich udział.

Przedstawione kwestie zaledwie sygnalizują złożoność problemów, z którymi mamy do czynienia we współczesnej komunikacji. Wiele zjawisk nie zostało jeszcze jednoznacznie

ocenionych, wiele budzi słuszne wątpliwości i pytania o to, w jakim kierunku powinny podążać instytucje kultury, aby kształtować postawy i kompetencje użytkowników, zachowując równocześnie status nowoczesnych i atrakcyjnych placówek. Z całą pewnością upływ czasu, a wraz z nim wykrystalizowanie się pewnych postaw i mechanizmów oraz zbadanie niektórych zależności pozwoli bibliotekom na podejmowanie skuteczniejszych decyzji i realizowanie odpowiedzialnej polityki edukacyjnej i społecznej oraz efektywne zarządzanie usługami.

Bibliografia

1. ABD RAHMAN Shakiratul Hanany. Can't live without my FB, LoL: the influence of social networking sites on the communication skills of TESL students. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. 2014, vol. 134, s. 213–219. ISSN 1877-0428.
2. BABIK Wiesław. Bariery i zakłócenia w komunikowaniu się bibliotekarzy z przełożonymi. *Zarządzanie Biblioteką*. 2011, nr 1, s. 21–35. ISSN 2081-1004.
3. BŁACHNIO Agata. Przegląd wybranych badań nad wpływem Internetu na dobrostan psychiczny i kontakty społeczne użytkowników. *Psychologia Społeczna*. 2007, nr 3/4, s. 225–233. ISSN 1896-1800.
4. BORCUCH Artur, PIŁAT-BORCUCH Magdalena, ŚWIERCZYŃSKA-KACZOR Urszula. The influence of the Internet on globalization process. *Journal of Economics and Business Research*. 2012, nr 18, s. 118–129. ISSN 2068-3537.
5. BYCZKOWSKA Dominika. Więź społeczna. In KONECKI Krzysztof T., CHOMCZYŃSKI Piotr (red.). *Słownik socjologii jakościowej*. Warszawa: Wydawnictwo Difin, 2012, s. 312–317. ISBN 978-83-7641-486-6.
6. CASTELLS Manuel. *Społeczeństwo sieci*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2007. ISBN 978-83-01-15148-5.
7. CERF Vint G. *Internet access is not a human right* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://ventu-rebeat.com/business/vint-cerf-internet-access-not-human-right/>. Stan z dnia 20.01.2023.
8. DE HERT Paul, KŁOZA Dariusz. Internet (access) as a new fundamental right. Inflating the current rights framework? *European Journal of Law and Technology*. 2012, nr 3, s. 1–13. ISSN 2042-115X.
9. GERBAUDO Paulo. Populism 2.0: social media activism, the generic internet user and interactive direct democracy. In TROTTIER Daniel, FUCHS Christian (red.). *Social media, politics and the state*. New York: Routledge, 2014, s. 66–71. ISBN 978-1315764832.
10. HOFMOKL Justyna. *Internet jako dobro wspólne*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2009. ISBN 978-83-60807-95-8.
11. HUSSAIN Fatima. Internet of everything. In HUSSAIN Fatima (red.). *Internet of things building blocks and business models*. Cham: Springer, 2017, s. 1–11. ISBN 978-3-319-55405-1.
12. Internet, jako źródło kontaktów interpersonalnych. In *Uzależnienia behawioralne* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.uzaleznieniabehawioralne.pl/raporty-z-badan/internet-jako-zrodlo-kontaktow-interpersonalnych/>. Stan z dnia 24.01.2023.
13. JUSZCZYK Stanisław. *Komunikacja człowieka z mediami*. Katowice: Wydawnictwo Śląsk, 1998. ISBN 83-7164-095-1.
14. KHIABANY Gholam. Globalization and the Internet: myths and realities. *Trends in Communication*. 2003, nr 2, s. 137–153. ISSN 1542-7439.
15. KREJTZ Krzysztof, KREJTZ Izabela. „Ja w sieci, sieć we mnie”. Zależności pomiędzy doświadczeniem w Internecie a reprezentacją obrazu siebie. In BATORSKI Dominik, MARODA Mirosława, NOWAK Andrzej (red.). *Społeczna przestrzeń Internetu*. Warszawa: Wydawnictwo SWPS Academica, 2006, s. 91–113. ISBN 83-89281-24-4.
16. LIPIŃSKA Justyna. *Kultura grup dyskusyjnych w Internecie*. Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek, 2008. ISBN 978-83-7611-153-7.

17. McCORMACK Jane, BAKER Elise, CROWE Kathryn. The human right to communicate and our need to listen: learning from people with a history of childhood communication disorder. *International Journal of Speech-Language Pathology*. 2018, nr 1, s. 142–144. ISSN 1754-9515.
18. MUNODAWAFA Davison. Communication: concepts, practice and challenges. *Health Education Research*. 2008, nr 3, s. 369–370. ISSN 0268-1153.
19. ONAK Joanna. Serwis Facebook jako narzędzie promocji bibliotek. *Folia Bibliologica*. 2013/2014, vol. 55/56, s. 161–169. ISSN 1230-2367.
20. ROGERS Everett M. *Communication technology*. New York: The Free Press, 1986.
21. ROSZMANN Magdalena, WILCZEWSKA Katarzyna. *Internet jako nowoczesne medium komunikacji w społeczeństwie* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://kneb.wznj.umg.edu.pl/?p=513>. Stan z dnia 29.12.2022.
22. SCLATER Niall, GRIERSON Hilary, ION William J., MACGREGOR Steven P. Online collaborative design projects: overcoming barriers to communication. *International Journal of Engineering Education*. 2001, nr 2, s. 189–196. ISSN 0949-149X.
23. SIENKO Marcin. Demotywatory. Graficzne makra w komunikacji i w kulturze. In FILICIAK Mirosław, PTASZEK Grzegorz (red.). *Komunikowanie (się) w mediach elektronicznych. Język, edukacja, semiotyka*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2009, s. 127–145. ISBN 83-7644-000-2.
24. SIUDA Piotr. Społeczności wirtualne o wspólnotowości w społeczeństwie sieciowym. In SOKOŁOWSKI Marek (red.). *Oblicza Internetu: Internet w przestrzeni komunikacyjnej XXI wieku*. Elbląg: Wydawnictwo Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej, 2005, s. 179–186. ISBN 83-922823-3-7.
25. SKUDRZYK Aldona. *Czy zmierzch kultury pisma? O synestezji i analfabetyzmie funkcjonalnym*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, 2005. ISBN 83-226-1438-1.
26. STĘPIEŃ Justyna. Facebook, Instagram, a może blog? Gdzie promują się biblioteki?. *Zarządzanie Biblioteką*. 2021, nr 1, s. 23–35. ISSN 2081-1004.
27. SZCZEPAŃSKI Marek S., ŚLIZ Anna. I agora, i Hyde Park. Lokalizm i Galaktyka Internetu. In KAPRALSKA Łucja, PACTWA Bożena (red.). *Internet jako przestrzeń społeczna grup mniejszościowych*. Kraków: Wydawnictwo Nomos, 2010, s. 9–38. ISBN 978-83-7688-047-1.
28. THEOCHAIRS Yannis, ROBERTS Margaret E., BARBERÁ Pablo, TUCKER Joshua A. From liberation to turmoil: social media and democracy. *Journal of Democracy*. 2017, nr 4, s. 46–59. ISSN 1045-5736.
29. TULLY Stephen. A human right to access the Internet? Problems and prospects. *Human Rights Law Review*. 2014, nr 2, s. 175–195. ISSN 1744-1021.
30. WALOTEK-ŚCIAŃSKA Katarzyna, SZYSZKA Michał. Pomiędzy integracją a dezintegracją komunikacji; socjolekt uczniów i studentów. In WALOTEK-ŚCIAŃSKA Katarzyna, SZYSZKA Michał (red.). *Komunikowanie się ludzi młodych we współczesnym świecie*. Bielsko-Biała: Wyższa Szkoła Administracji, 2013, s. 53–55. ISBN 978-83-63705-68-8.
31. WANG Xiaowei. Time to think about human right to the Internet access: a Beitz's approach. *Journal of Politics & Law*. 2013, nr 3, s. 67–77. ISSN 1913-9047.
32. WEBB Lynne, WILSON Megan L., HODGES Maggies, SMITH Peter A., ZAKERI Monica. Facebook: How college students work it. In NOOR AL-DEEN Hana S., HENDRICKS John Allen (red.). *Social media: usage and impact*. Plymouth: Lexington Books, 2012, s. 3–22. ISBN 978-0739167298.
33. WÓDZ Kazimiera, WÓDZ Jacek (red.). *Funkcje komunikacji społecznej*. Dąbrowa Górnicza: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Biznesu. 2003. ISBN 83-88936-08-5.
34. WOJCIECHOWSKA Maja, ORZOŁ Monika. Biblioteka jako trzecie miejsce. Przykład bibliotek szkół medycznych. *Forum Bibliotek Medycznych*. 2020, nr 2, s. 3–18. ISSN 1899-5829.
35. WOJCIECHOWSKA Maja. Formy zasobów kapitału społecznego i ich wpływ na współpracę bibliotek ze środowiskiem zewnętrznym. In BUBEL Dagmara (red.). *Dylematy czasu i przestrzeni w bibliotekach: wybrane zagadnienia*. Częstochowa: Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej, 2019, s. 178–185. ISBN 978-83-7193-733-0.
36. WOJCIECHOWSKA Maja. Organizacja czasu wolnego młodzieży szkolnej w kontekście kompetencji czytelniczych i kontaktu z literaturą. In JASIEWICZ Justyna, ZYBERT Elżbieta Barbara (red.). *Czas przemian*

– czas wyzwań. *Rola biblioteki i ośrodków informacji w procesie kształtowania kompetencji współczesnego człowieka*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2014, s. 234–242. ISBN 978-83-64203-23-7.

37. WOJCIECHOWSKA Maja. Rozwój zarządzania relacjami w bibliotekach i ich otoczeniu. In WROCŁAWSKA Maria, JERZYK-WOJTECKA Justyna (red.). *Stare i nowe w bibliotece: współpraca czy konkurencja*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, 2010, s. 37–42. ISBN 978-83-7525-413-6.
38. WOJCIECHOWSKA Maja. The role of public libraries in the development of social capital in local communities – a theoretical study. *Library Management*. 2021, nr 3, s. 184–196. ISSN 0143-5124.
39. YU-CHEN Chen, RONG-AN Shang, CHEN-YU Kao. The effects of information overload on consumers' subjective state towards buying decision in the internet shopping environment. *Electronic Commerce Research and Applications*. 2009, nr 1, s. 48–58. ISSN 1567-4223.
40. ZYGMUNCIAK Agnieszka, PROSZKOWSKA Agnieszka. Czytać – to uczestniczyć w kulturze bez ograniczeń. *Poradnik Bibliotekarza*. 2011, nr 7/8. Dodatek Świat książki dziecięcej, s. 9–11. ISSN 0032-4752.