

Elżbieta Nawrocka

BIBLIOTEKA MIEJSKA W PUŁAWACH: NOWA RZECZYWISTOŚĆ – NOWE FUNKCJE

Współczesne przemiany, spowodowane rozwojem informatyki, nowych technologii informacyjnych i mediów, stały się wyzwaniem dla biblioteki jako instytucji kultury, przyczyniając się w dużym stopniu do zmiany modelu biblioteki oraz wyznaczenia nowych ról dla profesji bibliotekarza. Obecnie biblioteki wpisują się intensywnie w system szeroko rozumianej komunikacji społecznej i przechodzą wyraźne przemiany funkcjonalne, istotne wydaje się zatem zbadanie, w jakim zakresie w tych nowych warunkach rozwoju technologii informacyjnych i praktyk komunikacyjnych realizowana może być misja biblioteki publicznej.

W artykule opisano to zagadnienie w odniesieniu do doświadczeń Biblioteki Miejskiej w Puławach, będącej miejscem pracy i zdobywania nowych doświadczeń zawodowych autorki, która poprzez analizę zadań i wyzwań, z którymi zmagala się jej macierzysta placówka w ostatnich latach, stara się wskazać, jak poszerzył się zakres funkcji i działań stawianych przed bibliotekami publicznymi w Polsce.

Prezentacja placówki

Rolą Biblioteki Miejskiej w Puławach jest podejmowanie wszelkich działań, mających na celu rozpoznanie i spełnianie potrzeb czytelnich mieszkańców miasta. Ważna jest tutaj świadomość postrzegania biblioteki jako miejsca wielu nowych zdarzeń i sytuacji o charakterze edukacyjnym i kulturalnym. Realizowanie podejmowanych działań jest możliwe dzięki koordynacji sieci bibliotek publicznych na terenie miasta Puławy, którą tworzą następujące placówki: Biblioteka Miejska pełniąca rolę biblioteki głównej, 6 filii bibliotecznych o charakterze uniwersalnym oraz filia szpitalno-publiczna.

Poszczególne działy biblioteki głównej BM w Puławach pracują na rzecz filii w zakresie całości spraw organizacyjno-finansowych, a także w zakresie gromadzenia i opracowania zbiorów oraz głównych przedsięwzięć biblioteczno-czytelnich. Filie miejskie mają natomiast charakter uniwersalny, służą zaspokajaniu podstawowych

potrzeb czytelniczych, prowadząc równocześnie różnorodną działalność kulturalno-edukacyjną. Odpowiednia lokalizacja bibliotek, ich zbiory, godziny otwarcia, a także oferta kulturalno-oświatowa umożliwiają korzystanie z usług wszystkim mieszkańcom miasta.

Biblioteka zatrudnia 19 bibliotekarzy. Bezpośrednio w obsłudze czytelnika pracuje 15 bibliotekarzy. Księgozbiór placówki liczył na koniec 2009 roku blisko 115 tysięcy woluminów. W tym samym roku zarejestrowano 14 tysięcy czytelników, co oznacza, że co czwarty mieszkaniec miasta korzysta z usług placówki. Na tej bazie tworzone są działania, które mają na celu zaktywizowanie czytelników mieszkańców miasta poprzez uczestnictwo w imprezach i programach opracowywanych i realizowanych przez bibliotekę.

Filozofia działalności Biblioteki Miejskiej w Puławach

Punktem wyjścia do rozważań o zmieniających się funkcjach biblioteki w nowej rzeczywistości są potrzeby społeczne. Rodzi się z tego pojęcie „misji” czy też „filozofii działania” biblioteki publicznej. We współczesnym świecie o misji czy filozofii działania biblioteki mówić można w różnych aspektach, gdyż jej rola wynika – jak się wydaje – z przeobrażenia otoczenia człowieka i jego życia. Wymogi te wyznaczają także rolę Biblioteki Miejskiej w Puławach w lokalnej rzeczywistości społecznej. Jest to szczególnie ważne, ponieważ z założenia jest to instytucja niekomercyjna, mająca do spełnienia funkcję kulturalno-informacyjną.

Wymogi współczesnego życia implikują rolę zarządzania tak specyficzną instytucją, jaką jest biblioteka. Podstawowym czynnikiem determinującym zmienność funkcjonowania instytucji obsługujących dystrybucję informacji jest traktowanie tejże jako towaru. Przedmiotem obrotu towarowego w bibliotekach stają się informacje: w formie konkretnego wyrobu, czyli zbioru informacji utrwalonych na nośniku fizycznym, typu książka, czasopismo, czy w formie usługi informacyjnej¹. W tym kontekście puławska Biblioteka realizuje swoją misję przez efektywne zaspokajanie informacyjnych potrzeb i oczekiwań aktualnych oraz potencjalnych użytkowników placówek bibliotecznych w mieście, z uwzględnieniem optymalnego wykorzystania gromadzonych zbiorów. Księgozbiór dostosowywany jest do wymagań wiekowo, kulturowo i socjalnie zróżnicowanych grup społecznych. Szczególne znaczenie w kształtowaniu i realizowaniu tych wyzwań przypada bibliotekarzom, którzy znają środowisko i jego potrzeby czytelniczo-informacyjne, umiejętnie kształtują i zaspokajają wybory czytelnicze.

¹ M. Walczak, *Sterowanie bibliotekami w procesie kształtowania się społeczeństwa informacyjnego*, [w:] *Innowacyjność zawodowa i organizacyjna w bibliotekach. Materiały z konferencji bibliotekarzy województwa lubuskiego „Organizacja i zarządzanie biblioteką”*. Kalisz, 21–22 września 2004 r., Zielona Góra 2005, s. 21.

Kluczem do właściwego realizowania wskazanych założeń jest niewątpliwie bibliotekarska świadomość nowego modelu edukacji informacyjnej i medialnej, przygotowującej użytkowników do wartościującego odbioru różnych informacji oraz do posługiwania się mediami jako narzędziem rozwoju intelektualnego i pracy zawodowej. W tym kontekście widoczne są zmieniające się funkcje biblioteki publicznej, a co za tym idzie także wizja jej dalszego rozwoju. Zatrudnieni w Bibliotece puławskiej bibliotekarze zdają sobie sprawę, iż jednym z głównych czynników, gwarantujących powodzenie funkcjonowania placówki jest zapewnienie dobrej komunikacji i kanałów dystrybucji informacji. Mają nadto świadomość strategicznego przedmiotu działalności Biblioteki, której domeną jest proponowanie, czyli inaczej zapraszanie do uczestnictwa w poszczególnych propozycjach oferty programowej dostępnej dla wszystkich bez wyjątku mieszkańców środowiska lokalnego.

U podstaw realizacji założonych zadań leży wysoki stopień identyfikacji pracowników z instytucją i jej celami. Bazą podejmowanych działań jest dobra współpraca z lokalnymi władzami, szkołami, przedszkolami i innymi instytucjami. W praktyce sprowadza się to do systematycznego przedstawiania oferty współpracy partnerom proponowanych przedsięwzięć.

Projekty na rzecz promocji książki i czytelnictwa w Bibliotece Miejskiej w Puławach

Zadania powyższe spełniają projekty, które mają już tradycję funkcjonowania w Bibliotece puławskiej i znalazły się w stałym kalendarzu imprez kulturalno-edukacyjnych placówki. Należą do nich:

- *Ferie z książką* przeznaczone dla pozostających w mieście dzieci, które mają możliwość uczestnictwa w specjalnie przygotowanym programie tematycznym.
- *Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu i Europejski Dzień bez Samochodu*, w ramach którego odbywają się liczne konkursy, quizy, spektakle teatralne, spotkania mające na celu propagowanie zdrowego stylu życia, zwiększanie świadomości ekologicznej. W tej europejskiej, ogólnopolskiej, a także ogólnomiejskiej akcji placówka organizuje spotkania z przedstawicielami kultury, sztuki, świata lokalnego biznesu, a bibliotekarze biorą udział w corocznym przejeździe rowerowym ulicami miasta.
- *Dni Puław* – cykl stałych imprez, w których Biblioteka Miejska ma wiodące znaczenie. W ciągu dwóch tygodni, w każdej placówce Biblioteki odbywają się spotkania promujące puławskie środowisko literackie, artystów plastyków, fotografików, kolekcjonerów.

W związku z obchodami święta miasta powstała w Bibliotece Miejskiej wystawa „Literackimi ścieżkami Puław”, popularyzująca historię literacką miasta oraz dorobek pisarzy i poetów tworzących w Puławach na przestrzeni od XIX do XXI wieku. Ogromnym przedsięwzięciem jest konkurs literacko-plastyczny

„Puławy – moje miasto”, którego efekt stanowi wystawa i publikacja pokonkursowa. Dni Puław to doskonała okazja do realizowania programów z zakresu edukacji regionalnej, promującej historię i współczesność miasta oraz jego insygnia. Częstymi gośćmi Biblioteki poza lokalnymi literatami i artystami plastykami są w ramach tej imprezy przedstawiciele różnych instytucji funkcjonujących w mieście, między innymi Nadleśnictwa Puławy, Biura Bezpieczeństwa i Ochrony Środowiska i Jakości Zakładów Azotowych SA, Straży Pożarnej, Biura Zieleni Miejskiej, Biura Promocji i Współpracy z Zagranicą Urzędu Miasta, przewodnicy PTTK.

- *Światowy Dzień Pluszowego Misia*, który wszedł do stałego kalendarza imprez Biblioteki jako forma promocji czytelnictwa wśród najmłodszych. Imprezę organizują bibliotekarze zarówno w bibliotece głównej, filiach, jak i w największym w Puławach Centrum Handlowym „Galeria Zielona”. Znakiem czasu wydaje się właśnie wyjście (w miarę możliwości) z gmachu, by swym zasięgiem objąć większy obszar działania.
- *Festiwal Książki*, służący głównie promocji książki i czytelnictwa. Jest to swoiste święto czytelników, przyjaciół Biblioteki i potencjalnych odbiorców. Organizowany przez BM każdego roku już od siedmiu lat stał się prawdziwym wydarzeniem kulturalnym Puław, na które mieszkańcy oczekują przez cały rok.

Inną z form przyciągnięcia czytelników i sympatyków do biblioteki oraz aktywizowania do świadomego uczestnictwa w kulturze jest regularne organizowanie wystaw, które na stałe znalazły się w kalendarzu imprez kulturalnych miasta. Działalność wystawiennicza Biblioteki Miejskiej odgrywa ważną rolę – pozwala integrować i skupiać wokół siebie nie tylko środowiska lokalnych literatów, lecz także artystów, młodych adeptów sztuki, hobbystów itp. Egalitarny charakter miejsca, jakim jest biblioteka publiczna, pozwala na stworzenie szans dla osób chętnych do zaprezentowania własnego dorobku artystycznego.

Praca z czytelnikiem wymagającym specjalnego podejścia w Bibliotece Miejskiej w Puławach

Wśród zadań podejmowanych przez placówkę na szczególną uwagę zasługuje oferta adresowana do czytelników „specjalnej troski”. Formy obsługi tej grupy użytkowników to: wypożyczalnia książki mówionej (placówka dysponuje zbiorem liczącym ponad 10 000 kaset magnetofonowych, tj. 600 tytułów, głównie beletrystyki dla dorosłych i dla dzieci); filia szpitalno-publiczna, której oferta została wzbogacona o cykliczne warsztaty biblioterapeutyczne oraz uruchomienie podjazdów dla osób niepełnosprawnych.

Z myślą o mieszkańcach, którzy nie mają możliwości swobodnego poruszania się, w Bibliotece utworzono bezpłatną usługę o nazwie „Książka na telefon”. Mogą z niej korzystać osoby starsze, samotne, niepełnosprawne oraz te, które nie mogą z różnych

przyczyn dotrzeć do Biblioteki. Zamawiane telefonicznie lektury dostarczane są do domu czytelnika raz w tygodniu (w piątek) przez bibliotekarzy Działu Informacji i Udostępniania Zbiorów. We wszystkich placówkach bibliotecznych osobom niepełnosprawnym udzielane jest poradnictwo i pomoc przy wyborze literatury.

W ramach programów autorskich realizowane są zajęcia z bajkoterapii i biblioterapii. Każdego roku przygotowywana jest specjalna oferta z tego zakresu dla przedszkolaków, uczniów szkoły podstawowej i gimnazjalistów. Oferta Biblioteki skierowana jest też do integracyjnych grup przedszkolnych, szkół podstawowych i gimnazjum. Do korzystania z niej zapraszani są również podopieczni Zespołu Specjalnych Ośrodków Szkolno-Wychowawczych oraz Domu Dziecka.

Wychodząc naprzeciw nowym zapotrzebowaniom społecznym, w Bibliotece otwarto Punkt Informacji Prawnej, gdzie można, na podstawie systemu informacji prawnej LEX, posiadanej literatury i czasopism oraz Dzienników Ustaw i „Monitorów Polskich”, uzyskać informacje o przepisach prawnych, obejmujące wszystkie gałęzie prawa, a także uzyskać wyczerpujące informacje o wybranym akcie prawnym, w tym również o orzecznictwie i piśmiennictwie do danego aktu. Czytelnicy mają ponadto możliwość zamówienia odpłatnego wydruku lub skopiowania wybranych aktów prawnych.

Działania oświatowe i kulturalne placówki

W rejestrze zadań, jakie postawiła przed sobą Biblioteka Miejska w Puławach, mieszczą się funkcje edukacyjne, rozumiane jako „wspieranie edukacji i samoedukacji w każdej postaci, lansowanie szeroko pojętej wiedzy i umiejętności”². Funkcję tę Biblioteka Miejska w Puławach realizuje przez szeroko rozumianą działalność edukacyjną. Uczestnikami działań podejmowanych przez Bibliotekę w tym obszarze są wszystkie grupy społeczne, ze szczególnym uwzględnieniem dzieci i młodzieży. Od wielu lat w ramach działalności edukacyjnej w puławskiej Bibliotece realizowane są programy autorskie i projekty kulturalne. Są to przedsięwzięcia samodzielnie realizowane przez bibliotekarzy w oparciu o własne pomysły i działania. Metoda projektu pozwala je usystematyzować, gdyż w założeniu są przedsięwzięciami długofalowymi. W ten sposób Biblioteka staje się miejscem wielu zdarzeń, prowadzonych według określonego celu i metody, czego wynikiem są przewidziane programowo efekty. Spektrum tematyczne zależy od samego bibliotekarza i wynika ze specyfiki każdej placówki, środowiska, bliskości szkół i innych instytucji oświatowych. W pracy bibliotekarzy puławskich najczęściej podejmowane działania dotyczą warsztatu, a więc edukacji czytelniczej, medialnej, regionalnej czy ekologicznej. Projekt, który jest zadaniem długoterminowym (przeważnie trwa przez cały rok szkolny), koordynowany jest

² J. Wojciechowski, *Organizacja i zarządzanie w bibliotekach*, Kraków 1997, s. 126.

przez bibliotekarza, czasami we współpracy z nauczycielem określonego przedmiotu. Zajęcia odbywają się w Bibliotece raz w miesiącu.

Programy autorskie i projekty kulturalne, w rozumieniu działań bibliotekarskich, zmierzają do zebrania, opracowania, usystematyzowania informacji o wybranym zagadnieniu na prowadzonych zajęciach i zaprezentowania wyników pracy, popartych różnymi opracowaniami w postaci: rysunków, komiksów, wystaw, albumów, kronik, gazetek itp., czyli materiałów mogących posłużyć jako przykład różnorodnych efektów pracy. Realizacja tego typu przedsięwzięć pozwala na łączenie treści, ułatwia planowanie i dalszą współpracę na bazie księgozbioru, warsztatu bibliotecznego i doświadczenia bibliotekarza. Jest to rodzaj strategii prowadzenia działalności kulturalno-oświatowej, dający duże możliwości twórcze, sprzyja integracji wiedzy i środowiska. Bibliotekarz – jako doradca i przewodnik uczestnika zajęć – inspiruje go do własnych twórczych rozwiązań, poszukiwań i przemyśleń.

W 2000 roku otwarto w jednej z filii Biblioteki Centrum Informacji Ekologicznej. Podstawą działania CIE jest biblioteka wydawnictw związanych ze środowiskiem naturalnym i jego ochroną. Oferta Centrum jest skierowana do wszystkich zainteresowanych tą tematyką, a szczególnie do uczniów, studentów i nauczycieli. CIE organizuje lekcje, wykłady, warsztaty, spotkania ze specjalistami i ciekawymi ludźmi, ściśle wspomagając realizację programu edukacji ekologicznej z innymi placówkami Biblioteki Miejskiej funkcjonującymi w mieście.

Wychodząc naprzeciw nowym potrzebom i oczekiwaniom użytkowników Biblioteki, zrealizowano Program Komputeryzacji Biblioteki Miejskiej w Puławach. Jest to projekt opracowany w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego. W wyniku jego wdrożenia stworzono 8 publicznych punktów dostępu do Internetu w bibliotece głównej i 7 filiach, wyposażono placówki biblioteczne w sprzęt komputerowy i serwery, zakupiono 30 komputerów z dostępem do Internetu oraz niezbędne oprogramowanie PROLIB – kompleksowy system zarządzania biblioteką i pakiet Office. Ponadto utworzono elektroniczny katalog zbiorów biblioteki głównej i filii i udostępniono go w Internecie. Uruchomiono również automatyczną rejestrację czytelników, wypożyczeń, zwrotów książek.

Komputery udostępniane czytelnikom wyposażone są w nagrywarke CD i DVD, co ułatwia archiwizowanie danych. W każdym miesiącu z Internetu w Bibliotece korzysta średnio ponad 1000 osób. W 2009 roku odnotowano 12 247 użytkowników stanowisk komputerowych z bezpłatnym dostępem do Internetu. Komputeryzacja stworzyła nowe pole działania dla usług bibliotecznych i rozszerzenia form pracy dla samych bibliotekarzy. Dostępny katalog elektroniczny (tzw. OPAC) i na jego podstawie możliwość realizacji zamówień i rezerwacji przez Internet, skraca czas drogi książki do czytelnika i rozszerza zakres działalności informacyjnej. Biblioteka Miejska w Puławach wpisuje się w ten sposób we współczesną rzeczywistość z nowymi funkcjami informacyjno-komunikacyjnymi. Zgłaszane przez czytelników pytania i kwerendy dotyczą zarówno zbiorów Biblioteki, jak też odnoszą się do działalności naukowej i edukacyjnej użytkowników poszukujących bibliografii,

danych statystycznych, przepisów prawnych, materiałów tekstowych, odpowiedzi na konkretne pytania. Komputery wykorzystywane są także do tworzenia zestawień tematycznych, przygotowywania druków okolicznościowych, wizytówek, ulotek, dyplomów itp., a także do tworzenia przez samych bibliotekarzy prezentacji multimedialnych.

Zmieniająca się rzeczywistość wymaga nowego spojrzenia na bibliotekę i jej funkcje. Biblioteka publiczna, aby zaistnieć w środowisku i trwać, musi stać się nie tylko konkurencją dla wirtualnego świata, ale oferować ciekawy program kulturalny. Wiąże się to z szeroko rozumianą funkcją kulturalną. Chodzi nie tylko o organizację czasu wolnego i próbę przyciągnięcia rzeszy uczestników; chodzi też o to, by pamiętać, iż rzadziej eksplikuje się zadanie rozpowszechniania przekazów artystycznych, głównie literackich – z zamiarem oddziaływania estetycznego.

Pragnąc połączyć te wszystkie elementy, Biblioteka Miejska w Puławach tworzy najbardziej spektakularne przedsięwzięcie, tj. wspomniany wcześniej, organizowany od 7 lat, Festiwal Książki. Jego ideą nadrzędną jest wypromowanie mody na czytanie, podkreślenie roli biblioteki jako ważnego miejsca kulturotwórczego, które aktywnie animuje życie społeczności lokalnej. Każdego roku rozpoczyna się on 23 kwietnia, w Światowy Dzień Książki i Praw Autorskich. Festiwalowy Tydzień wypełniają liczne imprezy: spotkania autorskie, wieczory poezji, spektakle teatralne, koncerty, zajęcia edukacyjne, zabawy literackie czy warsztaty czytelnicze. Wszystkie spotkania mają charakter otwarty, wstęp zaś jest bezpłatny.

Promować czytelnictwo w Puławach pomogli znani aktorzy, prezenterzy telewizyjni, poeci i pisarze, między innymi: Anna Seniuk, Wojciech Pszoniak, Maciej Orłoś, Witold Pyrkosz, Laura Łącz, Robert Janowski, Jan Machulski, Monika Luft, Agnieszka Perepeczko, Janusz Zakrzewski, Stan Borys, Artur Andrus, Teresa Budzisz-Krzyżanowska, Bractwo Lutni z Dworu na Wysokiej, Irena Jun, Krzysztof Kolberger, Tomasz Zubilewicz, Janusz Leon Wiśniewski, Leszek Długosz, Joanna Siedlecka, Bohdan Zadura, Michał Zabłocki, Agnieszka Martinka, Krzysztof Petek, Marta Fox, Wioletta Piasecka, Beata Ostrowicka, Ewa Chotomska, Izabella Klebańska, Kalina Jerzykowska, Ewa Stadtmüller, Łukasz Zabdyr, Barbara Gawryluk, Łukasz Dębski, Roksana Jędrzejewska-Wróbel.

W 2006 roku podczas Festiwalu Książki puławska Biblioteka po raz pierwszy uhonorowała bibliotecznym odznaczeniem „Amicus Librorum” osoby najbardziej zaangażowane w jej rozwój i funkcjonowanie. Regulamin odznaki, wzór legitymacji i odznaczenia „Przyjaciela Biblioteki” został opracowany przez bibliotekarzy Biblioteki Miejskiej w Puławach. Zgodnie z przyjętym regulaminem tytułu i odznakę, na wniosek kierowników działów i filii, przyznaje raz do roku Kapituła „Amicus Librorum”.

W realizacji funkcji kulturalnej Biblioteki bibliotekarze puławscy starają się działać kompleksowo, z uwzględnieniem specyfiki poszczególnych agend. W swych działaniach stymulujących koncentrują się na harmonijnej współpracy, jednocześnie skupiając swe wysiłki, aby objąć możliwie najszersze kręgi środowiskowe. Doskonaliśmy

przykładem jest tu projekt „Spotkania z literaturą i sztuką”, realizowany systematycznie od 2006 roku, w ramach którego odbywa się wiele spotkań bibliotecznych: wieczorów autorskich, wernisaży malarstwa, fotografii itp. W 2007 roku wydano publikację pod tym tytułem, zawierającą bogaty materiał fotograficzny i adnotacje o imprezach odbywających się w Bibliotece Miejskiej oraz biogramy puławskich literatów i artystów malarzy uczestniczących w tych wydarzeniach.

Kolejnym przedsięwzięciem zasługującym na odnotowanie, jest projekt „Puławy – moje miasto”. Jego cel to zainspirowanie jak największej liczby mieszkańców do podejmowania twórczych działań w celu promowania miasta i jego walorów, wzbudzenie zainteresowania tematyką Puław i wykształcenie poczucia własnej tożsamości regionalnej jako impulsu do zaangażowania się w funkcjonowanie miasta i otwarcie na wszelkie inicjatywy lokalne.

W celu popularyzacji dziedzictwa kulturowego regionu powstał projekt „Literackimi ścieżkami Puław”, w ramach którego organizowane są wystawy poświęcone prezentacji twórczości poetów i pisarzy związanych z Puławami i cykl spotkań z puławskim środowiskiem literackim.

Dzięki realizacji powyższych przedsięwzięć zmienia się wizerunek Biblioteki Miejskiej w Puławach – staje się ona instytucją sprawnie funkcjonującą oraz potrzebną i użyteczną w środowisku lokalnym, a także w regionie. Aby jakość usług bibliotecznych była satysfakcjonująca, zwraca się szczególną uwagę, by personel kontaktujący się z użytkownikiem łączył w sobie profesjonalną kompetencję, kwalifikacje oraz wysoką kulturę osobistą. Nie do pomyślenia jest sytuacja, którą nieco sarkastycznie ujmował Stefan Kubów, pisząc: „Bibliotekarze i politycy... to jedne z ostatnich zawodów, które w Polsce można wykonywać nie posiadając niezbędnych wyuczonych kwalifikacji zawodowych”³.

Działania Biblioteki Miejskiej w Puławach kształtują głównie użytkownicy, ich potrzeby i preferencje. To czytelnik zajmuje pierwsze miejsce w marketingu bibliotecznym, dlatego funkcje Biblioteki charakteryzują się elastycznością i możliwością dopasowania do zmieniających się warunków. Działania biblioteki głównej i filii uwzględniają specyfikę każdej z nich, podporządkowując je jednej, wspólnej idei. Każda z nich proponuje usługi i stymuluje zapotrzebowanie na nie.

Public relations w bibliotece

Ważnym elementem, o którym rzadko się mówi, jest informacja wewnątrzbiblioteczna i sposób zachowania się pracowników wobec siebie i czytelników. Aby podejmowane przedsięwzięcia były sprawnie zrealizowane, konieczne jest wykorzystanie instrumentów marketingowych, takich jak promocja, której strategia obejmuje przede wszystkim działania optymalizujące wizerunek biblioteki, jej tożsamość

³ S. Kubów, *Bibliotekarze i politycy*, „Bibliotekarz” 2002, nr 2, s. 23.

w oczach pracowników, decydentów, użytkowników i środowiska, w którym działa. Zmieniająca się rzeczywistość determinuje funkcje organizacji zbiorów i usług. Istotne działania promocyjne w Bibliotece puławskiej, oprócz wyżej wymienionych, to:

- informacja o repertuarze i lokalizacji oferowanych usług (ulotki, wizytówki, plakaty);
- przekonywanie o pożytkach wynikających z owych usług (dyplomy, nagrody, podziękowania);
- zachęcanie do korzystania ze zbiorów i usług oferowanych przez Bibliotekę (promocja osobista, zaproszenia, informacja telefoniczna);
- łatwy dostęp do korzystania z Biblioteki i jej usług;
- prowadzenie aktywnej działalności kulturalnej;
- przedstawianie Biblioteki również poza kręgiem publiczności użytkującej (złożenie ofert w Centrum Integracyjno-Rehabilitacyjnym, Towarzystwie Przyjaciół Ludzi Niepełnosprawnych, hospicjum, Puławskim Oddziale Związku Sybiraków, prelekcje w Polskim Związku Niewidomych, Uniwersytecie Trzeciego Wieku, Kole Diabetyków).

Przez ostatnie lata Biblioteka Miejska w Puławach budowała swój wizerunek w mieście wprowadzając:

- nowe usługi: oferta dla czytelników „specjalnej troski”, Książka na telefon, Ferie z książką, Festiwal Książki, Dzień Dziecka w Szpitalu Miejskim i inne;
- innowacje w zakresie technologii i techniki: komputeryzacja Biblioteki – elektroniczna obsługa czytelników, katalog zbiorów dostępny w sieci internet, możliwość zdalnego zamawiania i rezerwacji książki, liczne prezentacje multimedialne;
- poszerzenie i udoskonalanie oferty bibliotecznej: oferta edukacyjna dla instytucji oświatowych, projekty i programy autorskie, biblioterapeutyczne;
- usługi informacyjne kształtujące umiejętności wykorzystywania materiałów oraz warsztatu bibliotecznego;
- ofertę okołobiblioteczną, szczególnie w filiach, gdzie biblioteka jest często jedyną instytucją kultury danej społeczności lokalnej.

Aktywność biblioteki głównej i filii jest szczególnie istotna w miejscach, gdzie jest to jedyna instytucja kultury na danym osiedlu. Składa się to na *public relations*, gdyż efektem realizacji wymienionych funkcji Biblioteki Miejskiej jest przede wszystkim zdobycie społecznej akceptacji. Realizacja zadań z tego zakresu przyczynia się w znacznym stopniu do popularyzacji Biblioteki i świadczonych przez nią usług. Jednocześnie wpływa na kształtowanie pozytywnych relacji z otoczeniem społecznym. Poprzez dbałość o dobre stosunki z władzami, współpracę z innymi instytucjami w mieście, udział Biblioteki Miejskiej w Puławach w życiu kulturalnym miasta jest jednym z najbardziej znaczących. Działania podejmowane przez Bibliotekę mają na celu przypomnienie i informowanie o niej, jej funkcjach i potrzebach. Są także okazją do nawiązywania kontaktów sprzyjających jej sprawnemu funkcjonowaniu

i dalszemu rozpowszechnianiu informacji o Bibliotece wśród osób częściowo lub w ogóle niezorientowanych w jej problematyce.

Służą temu takie instrumenty, jak chociażby publikacje i audycje w lokalnych mediach i czasopismach branżowych; udział przedstawicieli Biblioteki w różnego rodzaju gremiach i tym samym tworzenie swego lobby w społeczności lokalnej; zdobycie społecznej akceptacji dla Biblioteki (liczny udział w imprezach organizowanych przez BM); propozycje współpracy; udział w konferencjach, warsztatach, seminariach szkoleniowych, Targach Książki.

Finansowanie instytucji kultury na przykładzie Biblioteki Miejskiej w Puławach

Skuteczne pozyskiwanie środków przez biblioteki to dzisiaj wyzwanie i niezbędna konieczność. Dopiero ostatnie lata przyniosły instytucjom kultury dodatkowe szanse na zdobycie znacznie większych środków na określone działania w postaci grantów lub środków pomocowych Unii Europejskiej oraz innych instytucji. Współczesny człowiek powinien być poinformowany, otwarty, mobilny, powinien poszerzać zakres swoich umiejętności. W przypadku ich braku musi koniecznie podnosić własne kwalifikacje i wykazywać się inicjatywą. Trudno osiągnąć taki stan, gdy brak pieniędzy na podstawowe potrzeby, a infrastruktura instytucji publicznych jest przecież nie najlepsza. Skąd wziąć na to pieniądze?

Biblioteka Miejska w Puławach wykorzystuje w tym celu z dużym powodzeniem możliwości tkwiące w konkursach i programach pomocowych ogłaszanych przez różne instytucje i organizacje. Otrzymane fundusze przeznaczone są na konkretne działania, wykorzystywane zgodnie z zatwierdzonym planem. Pozwalają one na poszerzenie usługowej działalności Biblioteki, skierowanej do mieszkańców miasta, oraz rozbudowę bazy bibliotecznej, która z kolei zwiększa możliwości Biblioteki i placówek z nią współpracujących.

W puławskiej BM dofinansowanie objęło w ostatnich latach:

- komputeryzację Biblioteki Miejskiej w Puławach – całkowita wartość projektu: 601 805,35 zł, w tym z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego: 435 360,53 zł;
- Festiwal Książki – współfinansowanie: MKiDZN w ramach programu operacyjnego „Promocja Czytelnictwa” oraz Gmina Miasto Puławy;
- Centrum Informacji Ekologicznej – współfinansowanie: Wojewódzki i Gminny Fundusz Ochrony Środowiska;
- projekty: „Spotkania z literaturą i sztuką”, „Literackimi ścieżkami Puław”, „Puławy – moje miasto” – współfinansowanie: Gmina Miasto Puławy.

Prowadzenie tak różnorodnej działalności kulturalnej, edukacyjnej jest możliwe tylko i wyłącznie dzięki mocnemu osadzeniu w środowisku, wsparciu działań Biblioteki przez różne osoby i instytucje. Biblioteka Miejska w Puławach pozyskuje

zarówno sponsorów instytucjonalnych, jak i osoby fizyczne. Miarą sukcesu jest fakt odgrywania przez Bibliotekę ważnej roli jako terenu publicznego, miejsca spotkań różnych grup społecznych, ośrodka edukacji kulturalnej.

Podsumowanie

Przedstawione nowe funkcje, wynikające z nowej rzeczywistości, i co za tym idzie – kształtujące ją, składają się na markę Biblioteki Miejskiej w Puławach. Czy jednak w odniesieniu do biblioteki można mówić o marce? Marka jest najważniejszym instrumentem współczesnego marketingu – jego centralnym punktem, bez którego nie można już sobie wyobrazić działań promocyjnych ani w ogóle działania w warunkach rynkowej konkurencji⁴. Trzeba jednak mieć świadomość, że pomimo zarządzania „tylko” biblioteką, działa się przecież w określonych warunkach. Dbłość o reputację, markę, nabiera w kontekście konkurencyjności, jaka istnieje w Puławach, szczególnego znaczenia. O sile marki Biblioteki Miejskiej świadczy udana kompozycja trzech aspektów:

- jakości biblioteki jako organizacji;
- kontaktów powstających w wyniku świadczonych usług;
- przywiązania emocjonalnego czytelnika.

Z tych trzech wskazanych elementów najważniejszy jest niewątpliwie czytelnik – jego potrzeby i sposób ich zaspokajania.

Na markę Biblioteki puławskiej składają się także wszystkie elementy wpływające na sprawne działanie placówki, wynikające z realizowanych przez nią funkcji, tj.:

- sprawna technicyzacja usług bibliotecznych;
- rozwój Biblioteki jako lokalnego centrum informacji, edukacji i kultury;
- umiejętne wykorzystywanie kreatywnych funkcji kultury do rozwoju miasta;
- skuteczne pozyskiwanie środków pozabudżetowych;
- budowanie pozytywnego lobbingu dla kultury;
- podnoszenie jakości oferowanych usług i standardu technicznego posiadanych obiektów;
- stymulowanie swoich działań.

Proces jej nader dynamicznego rozwoju zdaje się podążać w dobrym kierunku, o czym świadczyć może to, że w roku 2005 zdobyła tytuł najaktywniejszej biblioteki miejskiej województwa lubelskiego, w 2006 roku nagrodę specjalną za wysoki poziom upowszechniania regionalizmu, profesjonalizm, różnorodność i nowatorstwo form pracy oświatowej w wojewódzkim konkursie „Pamięć Przeszłości”, w roku 2008 Polska Izba Książki przyznała Bibliotece tytuł Mistrza Promocji Czytania.

⁴ M. Zboralski, *Nazwa firm i produktów*. Warszawa 2000, s. 29.