



AKTYWNA BIBLIOTEKA

Informacje lokalne – jak je zbierać i upowszechniać



program
rozwoju
bibliotek

Autorzy:



Beata Kozłowska

Wstęp:

Emil Majuk

Redakcja i korekta:

Iwona Maciszewska

Projekt okładki i skład:

Adliner sp. z o.o.



POLSKO-AMERYKAŃSKA
FUNDACJA WOLNOŚCI

Polsko-Amerykańska Fundacja Wolności jest partnerem Fundacji Billa i Melindy Gates w przedsięwzięciu, które ma ułatwić polskim bibliotekom publicznym dostęp do komputerów, internetu i szkoleń. Program Rozwoju Bibliotek w Polsce jest realizowany przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego.



SPIIS, TREŚCI

1.	Społeczeństwo informacyjne – wprowadzenie	6
2.	Biblioteka publiczna a społeczeństwo informacyjne	16
3.	Usługi, jakie może świadczyć biblioteka publiczna w celu zwiększenia dostępu do informacji lokalnej	23
4.	Podstawy zarządzania informacją	32
5.	Identyfikacja informacji i lokalizacja jej źródeł	37
6.	Pozyskiwanie informacji. Podstawy negocjacji	47
7.	Zachowywanie informacji. Tworzenie baz danych. Digitalizacja	54
8.	Rozpowszechnianie informacji. Wybrane aspekty ochrony danych osobowych	64
9.	Wykorzystywanie informacji. Ocena i ulepszanie usług udostępniania informacji lokalnej. Podstawowe zagadnienia etyczne związane z działalnością informacyjną	77
10.	Bibliografia	85



Wstęp

Tegoroczni maturzyści to ludzie urodzeni w roku, w którym Polska została przyłączona do światowej sieci internetowej. Dla nich świat bez internetu to prehistoria, a odpowiedzi na nurtujące pytania udzielają im dr Google i prof. Wikipedia. Ratując się przed masą informacji mało kto zagląda do tradycyjnych źródeł. Ale czy internet dostarczy nam wyczerpujących informacji o miejscu, w którym mieszkamy?

Często narzekamy na globalizację i uniformizację, zanikanie tego, co nas wyróżnia. Internet jest jednak nie tylko znakiem światowych trendów, ale też daje nam do ręki potężne narzędzia obrony lokalnej tożsamości. Tworząc prostą stronę internetową opisującą lokalną historię i tradycje, czy katalog usług dostępnych w najbliższej okolicy sprawimy, że ludzie odkryją jak wiele spraw można zrealizować na miejscu. Zobaczą, że dzieje własnej gminy czy dzielnicy są równie ciekawe, jak historie w telewizji – a nawet ciekawsze, bo prawdziwe, jedyne w swoim rodzaju i zrosnięte z otaczającym krajobrazem.

Wydawać by się mogło, że im miejscowość mniejsza, tym łatwiej znaleźć informację o tym, jakie są lokalne możliwości. Jednak jeśli czegoś nie ma w sieci, to jakby nie istniało. Przykład z Wojsławic: po pięciu latach borykania się z problemem znalezienia miejsc noclegowych dla gości organizowanych przeze mnie wydarzeń, odkryłem w pobliżu świetne gospodarstwo agroturystyczne. Okazało się, że oferta jest aktualna od... pięciu lat, ale informacja o tym trafiła do mnie dopiero wtedy, kiedy pojawiła się w internecie.

Jak sprawić, abyśmy my – społeczeństwo informacyjne, potrafili wejść w naturalny, bliski kontakt z lokalnymi sprawami? Połączmy sprawdzony model z nową technologią. Wszyscy się zgodzimy, że to lokalna biblioteka jest miejscem, do którego informacje przychodzą same. Wiadomości, które tam bezinteresownie przynoszą czytelnicy, nie uzyska równie skutecznie żadna zewnętrzna instytucja. Od nas zależy czy i jak je wykorzystamy. Możliwości jest wiele: korzystając z nowoczesnych technologii i zasobów dostępnych w bibliotece możemy utworzyć centrum informacji lokalnej, turystycznej, strategicznej, lokalne archiwum cyfrowe czy nawet prawdziwe muzeum historii i tradycji! Nie jest to już utopia, gdyż dostęp do internetu nawet w niewielkiej miejscowości z dnia na dzień przestaje być problemem.

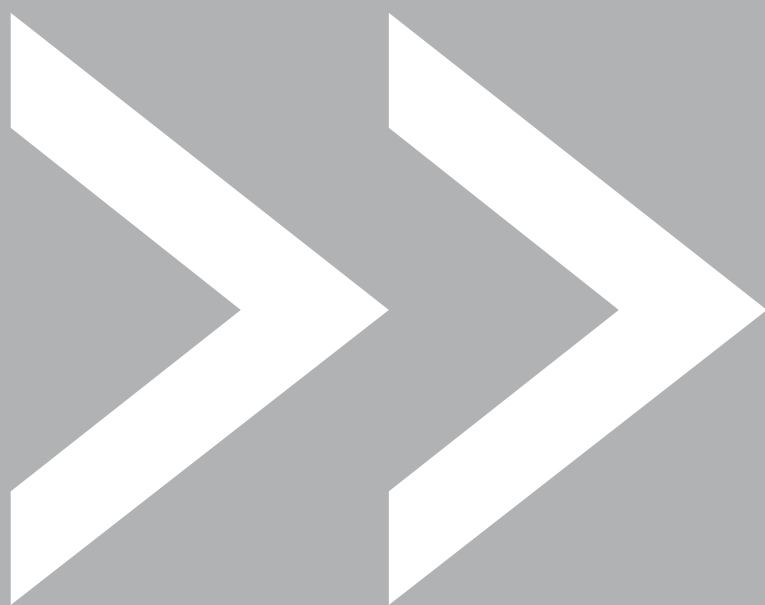
Po co to robić? Profesor Daniel Bell, jeden z najznakomitszych badaczy społeczeństwa informacyjnego, stwierdził, że we współczesnym świecie wiedza i informacja stają się najistotniejszym

źródłem strategii i przemian naszego społeczeństwa, czyli w istocie tym samym, czym praca i kapitał były dla społeczeństwa przemysłowego. Dostęp do informacji jest dziś ważniejszy i daje więcej potencjalnych zysków niż posiadane pieniądze. Informacja staje się złotem XXI wieku. Przemiany cywilizacyjne sprawiają, że biblioteki stają się lokalnymi kopalniami drogiego kruszcu. Tyle, że w odróżnieniu od czasów gorączki złota nie musimy szukać skarbów głęboko w ziemi, one same do nas przychodzą. Możemy to wykorzystać, wystarczy, że zapewnimy im dobrą ekspozycję, tak aby błyszczały i przyciągały z okolicy kolejne kosztowności. Bo (jak dowiemy się z niniejszej publikacji) informacje się wzajemnie przyciągają, a im pełniejszy jest ich zbiór, tym większa jest jego siła przyciągania.

Warto zapoznać się z wiedzą zgromadzoną w tym podręczniku i zastosować ją w praktyce, aby nasza lokalna biblioteka stała się informacyjnym środkiem świata. Wówczas cały świat stanie przed nami otworem...

Emil Majuk

***Emil Majuk** pracuje jako specjalista ds. nowych mediów w Ośrodku „Brama Grodzka – Teatr NN” (www.tnn.pl, Lublin), jest też prezesem i współzałożycielem Stowarzyszenia Panorama Kultur (www.pk.org.pl, Wojsławice) oraz redaktorem prowadzącym miesięcznika „Animator Kultury”. Mieszka pod Lublinem, w Bychawie.*



>>01

Społeczeństwo informacyjne – wprowadzenie

Poznanie podstawowych zagadnień dotyczących społeczeństwa informacyjnego ułatwi zrozumienie potrzeby podjęcia przez biblioteki publiczne działań z zakresu ułatwienia dostępu do informacji lokalnej.

W tym rozdziale poznasz:

- » pojęcie „społeczeństwo informacyjne”,
- » krótką historię idei społeczeństwa informacyjnego,
- » cechy społeczeństwa informacyjnego,
- » istotne fakty z historii rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Europie i w Polsce.

Czym jest społeczeństwo informacyjne

O społeczeństwie informacyjnym mówi się dużo, najczęściej w kontekście rozwoju narzędzi umożliwiających dostęp do informacji, takich jak: komputer, telefon komórkowy i internet. Jest to zatem społeczeństwo dysponujące zaawansowanymi środkami przetwarzania informacji i komunikowania się. Środki teleinformatyczne w społeczeństwie informacyjnym stają się istotnym, a nawet głównym źródłem utrzymania oraz czynnikiem decydującym o przewadze konkurencyjnej w przemyśle czy usługach.

Tak intensywny obecnie rozwój środków komunikacji wiąże się z tym, że wiedza i informacja są bardzo istotne dla społeczeństwa informacyjnego, choć człowiek w zasadzie zawsze był „istotą informacyjną”.

„Albert Einstein stwierdził w jednym z wywiadów, że w XX w. doszło do wybuchu trzech bomb: demograficznej, atomowej i teleinformatycznej”.

P. Levy, Drugi potop, w: Nowe media w komunikacji społecznej w XX w., M. Hopfinger (red.), Oficyna Naukowa, Warszawa 2002, s. 373.

Od lat toczy się spór dotyczący adekwatności terminu „społeczeństwo informacyjne” do zjawiska, którego jesteśmy świadkami. Prawie każdy autor analizujący współczesne społeczeństwo tworzy własną nazwę odpowiadającą jego rozumieniu tego zjawiska.

- » społeczeństwo globalne (H.M. McLuhan),
- » społeczeństwo wiedzy (P. Drucker),
- » era informacji trzeciej fali (A. Toffler),
- » społeczeństwo telematyczne (J. Martin),
- » społeczeństwo nadmiaru informacji (M. Marien),
- » społeczeństwo sieciowe (M. Castells).

Cechy społeczeństwa informacyjnego

Społeczeństwo informacyjne znajduje się na pewnym etapie rozwoju. Nie do końca wiadomo, jaki będzie jego ostateczny kształt ani jak będą wyglądały jego kolejne formy, np. opracowany w 1972 roku plan Masudy zakładał cztery etapy rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Japonii, każdy charakteryzujący się odmiennymi cechami.

Tabela 1. Plan Masudy.

	Okres I 1945-1950	Okres II 1950-1970	Okres III 1970-1980	Okres IV 1980-2000
	Komputeryzacja wielkiej nauki	Komputeryzacja zarządzania	Komputeryzacja informacji społecznej	Komputeryzacja działań jednostkowych
Cel	obrona, rozwój, badania kosmosu	produkt narodowy brutto	dobrobyt, opieka społeczna	zadowolenie
Skala wartościowania	prestż narodowy	wzrost gospodarczy	dobrobyt społeczny	rozwój osobowości
Podmiot	kraj	przedsiębiorstwo	ludność	osoba prywatna
Przedmiot	przyroda	organizacja	społeczeństwo	jednostka ludzka
Nauka podstawowa	nauki przyrodnicze	nauki o zarządzaniu	nauki społeczne	nauki o zachowaniu jednostki
Wzorzec informacyjny	osiąganie celu	wydajność	rozwiązywanie problemów	twórczość intelektualna

Źródło: T. Goban-Klas, P. Sienkiewicz, *Społeczeństwo informacyjne: szanse, zagrożenia, wyzwania*, Wydawnictwo Fundacji Postępu Telekomunikacji, Kraków 1999, s. 35.

Ze względu na dużą liczbę terminów będących synonimami pojęcia „społeczeństwo postprzemysłowe” (to kolejne z określeń społeczeństwa informacyjnego) i ich definicji, a także etapowość jego rozwoju trudno jest podać jednoznaczny opis cech tego społeczeństwa. Z tego też powodu zostanie przedstawiony jeden z klasycznych opisów, dokonany w 1973 roku przez Daniela Bella.

- » **Dominacja sektora usług w gospodarce.** W tym sektorze wskutek wzrostu jego efektywności zatrudnienie znajduje więcej osób niż w sektorach przemysłowym i rolniczym. Automatyzacja procesów produkcji oraz wzrost wydajności spowodowały pojawienie się wolnych zasobów ludzkich, większej ilości wolnego czasu oraz bogactwa. Bogactwo służyło zaspokajaniu nowych potrzeb powstałych m.in. dzięki skróceniu czasu pracy, rozwijając tym samym rynek usług, gdzie zatrudnienie znalazły osoby zwolnione z sektora przemysłowego.
- » **Intensywnie rozwijające się usługi finansowe, medycyna i rozrywka,** w tym turystyka. Rozwój tych usług jest podyktowany: w przypadku usług finansowych – chęcią pomnażania środków finansowych oraz potrzebą zabezpieczenia się przed ich utratą (usługi ubezpieczeniowe), w przypadku medycyny – potrzebą zachowania jak najdłużej młodości i sprawności fizycznej. Rozwój przemysłu rozrywkowego jest zaś wynikiem posiadania większych środków finansowych i większej ilości wolnego czasu.
- » **Głównym zasobem gospodarczym jest wiedza,** a nie kapitał ani ziemia. W epoce, w której dominowało rolnictwo, człowiek starał się przede wszystkim opanować przyrodę. W społeczeństwie przemysłowym był skupiony na okiełznaniu przyrody za pomocą maszyn. W społeczeństwie postprzemysłowym przyroda została już człowiekowi podporządkowana, a jego „rywalem” staje się drugi człowiek. W związku z tym dominującym zasobem stała się informacja i wiedza.
- » **Wzrost znaczenia specjalistów i naukowców w strukturze zawodowej** jest związany właśnie z tym, że głównym zasobem jest wiedza, którą należy rozwijać (naukowcy), wdrażać i rozpowszechniać (specjaliści).

- » **Intensywny rozwój nauki i oświaty** to kolejna konsekwencja gospodarki opartej na wiedzy. Wiedza decyduje o przewadze konkurencyjnej i rozwoju gospodarczym, jest więc na nią duże zapotrzebowanie, co oznacza szybki rozwój nauki. W rezultacie równie szybko powiększa się zasób wiedzy, którą powinien posiadać pracownik, i dlatego w społeczeństwie informacyjnym człowiek uczy się przez całe życie. Rozwój technik teleinformatycznych wymaga coraz bardziej zaawansowanych umiejętności technicznych, np. związanych z obsługą komputera, a gospodarka oparta na wiedzy – umiejętności interpersonalnych. Fachowość nie jest już główną cechą dobrego pracownika, teraz potrzebuje on przede wszystkim umiejętności współpracy z innymi ludźmi, ponieważ kreatywność i innowacyjność rodzi się w trakcie pracy zespołowej. W nowym społeczeństwie procesy kontroli są zastępowane przez zarządzanie i dzielenie się wiedzą – tu także stają się niezbędne umiejętności interpersonalne. Szczególnie gdy trzeba pozyskać wiedzę, która nie jest skodyfikowana i pozostaje własnością osoby, która nabyła ją dzięki własnym zdolnościom i doświadczeniu.
- » **Zasadnicze znaczenie wiedzy teoretycznej** jako źródła innowacji i polityki, nastawienie na **sterowany rozwój techniki, tworzenie nowych „technologii intelektualnych” jako podstaw podejmowania decyzji** – to konsekwencje dominacji w społeczeństwie specjalistów i naukowców.

Oprócz ww. cech warto zwrócić uwagę na kilka innych, które z punktu widzenia celu tego podręcznika są istotne, a które nie były tak widoczne w czasach, gdy Bell tworzył swój opis społeczeństwa informacyjnego.

Rozwój technik teleinformatycznych zmienia funkcjonowanie przedsiębiorstw. Pojawiają się **nowe metody, formy i sposoby organizacji pracy**, np. telepraca. Zmiana stylu pracy wraz z coraz szerszą ofertą usług i produktów powoduje zmianę stylu życia. Wszystko to wpływa na zmianę organizacji społeczeństwa i jego instytucji. Powszechny dostęp do internetu, który daje niezależność, wolność wypowiedzi i możliwość zaspokojenia zróżnicowanych potrzeb i gustów, skutkuje wzrostem indywidualizmu, a w konsekwencji **decentralizacją społeczeństwa**.

Intensywnie się rozwija nie tylko edukacja, lecz także kultura. Do tej pory dostęp do kultury był ograniczony przestrzennie. W dobie internetu ta bariera ma coraz mniejsze znaczenie. **Kultura staje się towarem, ale także odgrywa znaczącą rolę w zachowaniu tożsamości narodowej** zagrożonej przez globalizację i postępujący proces uniwersalizacji kultury. W czasach kłopotów z tożsamością i uniwersalizacji kultury obserwujemy **renesans społeczności lokalnych**.



Globalizacja a tożsamość

T.L. Friedman w książce pt. „Lexus i drzewo oliwne. Zrozumieć globalizację” analizuje relację, jaka zachodzi pomiędzy globalizacją a tożsamością. Tytułowy lexus symbolizuje „odwieczne ludzkie pragnienie – pragnienie egzystencji, postępu, dobrobytu i modernizacji”¹, które jest realizowane przez globalne rynki, instytucje finansowe, technologie komputerowe – to, co tworzy globalizację. Symbolika drzewa oliwnego została opisana w następujący sposób:

„Drzewa oliwne są ważne. Symbolizują one wszystko to, co świadczy o naszych korzeniach, tożsamości i miejscu na ziemi – czy to będzie przynależność do rodziny, społeczeństwa, plemienia, narodu, religii, czy przede wszystkim miejsca zwanego domem. Drzewom oliwnym zawdzięczamy ciepło rodzinne, radosne poczucie własnej indywidualności, intymne osobiste zwyczaje, głębię prywatnych związków, jak również pewność i bezpieczeństwo w spotkaniach z innymi. Dlatego tak często energicznie walczymy o nasze drzewa oliwne, że w swym najlepszym wydaniu dają nam one poczucie własnej wartości i przynależności do określonego miejsca lub społeczności, które jest równie ważne dla przetrwania człowieka jak pełny żołądek. Istotnie, przyczyną, dla której państwa narodowe nigdy nie znikną, nawet jeśli ich znaczenie osłabnie, jest to, że są

1 T.L. Friedman, *Lexus i drzewo oliwne. Zrozumieć globalizację*, Rebis, Poznań 2001, s. 55.

one ostatnim drzewem oliwnym – ostatnim wyrazem naszej przynależności: językowej, geograficznej i historycznej. Nie można być człowiekiem w pełnym znaczeniu tego słowa, jeśli jest się samym. Można być człowiekiem bogatym, inteligentnym, ale nie ma mowy o pełni społeczeństwa, jeśli jest się samym. Pełnym człowiekiem jest się wtedy, gdy ma się korzenie, gdy jest się częścią oliwnego gaju”².

Zdaniem Friedmana konieczne jest zachowanie równowagi pomiędzy przywiązaniem do tego, co symbolizuje drzewo oliwne, a tym, czego symbolem jest leksus. Zbytne przywiązanie do swoich drzew prowadzi do „budowania tożsamości, więzi i społeczności na zasadzie wykluczania”, co w skrajnych przypadkach może prowadzić do eksterminacji innych. Z kolei brak ochrony drzew może spowodować, że „anonimowe, ponadnarodowe, ujednolicające i standaryzujące siły rynkowe i technologie, które tworzą obecny system globalizacji”, przytłoczą wszystkie drzewa. Jednocześnie zauważa on, że „nawet najmniejsze i najsłabsze politycznie społeczności mogą wykorzystać siłę, jaką dają owe technologie i rynki, by ocalić swoje drzewa oliwne – swoją kulturę i tożsamość”³.

Internet i nowe metody komunikacji tworzą nowe formy życia społecznego, np. społeczności wirtualne, a podziały społeczne dokonywane są według kryterium kompetencji. **Życie społeczne staje się bardziej zróżnicowane.** Jednocześnie pojawiają się nowe zagrożenia, np. **wykluczenie cyfrowe**, które także staje się zjawiskiem charakterystycznym dla społeczeństwa informacyjnego.

>> Przykładowe korzyści z dostępu do internetu, których pozbawione są osoby wykluczone

Dostęp do wiedzy i informacji zamieszczonych na różnych stronach internetowych. Dzięki wyszukiwarce w miarę szybko można uzyskać potrzebne informacje. W internecie są dostępne m.in. encyklopedie, słowniki, publikacje naukowe, artykuły z gazet i czasopism, bazy danych, portale specjalistyczne gromadzące wiedzę na określone tematy, filmy, nagrania dźwiękowe i obrazy.

Dostęp do wiedzy i informacji, które posiadają inni ludzie. W grupach dyskusyjnych można spotkać specjalistów gotowych podzielić się swoją wiedzą i doświadczeniem. Można się z nimi wymienić poglądami lub uzyskać poradę na konkretny temat. Świetnym przykładem takiej wymiany jest forum dyskusyjne stowarzyszenia Nasz Bocian poświęcone problematyce niepłodności, adopcji i rodzicielstwa zastępczego.

Zakupy przez internet

W internecie jest coraz więcej sklepów oferujących towary w atrakcyjnych cenach, zazwyczaj niższych niż w tradycyjnym sklepie. Łatwiej jest także znaleźć poszukiwane towary (zamiast odwiedzać poszczególne sklepy, wystarczy skorzystać z wyszukiwarki internetowej) i zdobyć o nich informacje. Internet daje także możliwość zapoznawania się z opiniami innych użytkowników o tych produktach i porównywania cen.

Dzięki internetowi można bez wychodzenia z domu kupić bilet na pociąg ekspresowy lub Intercity (bilet drukuje się na domowej drukarce), zarezerwować bilet do kina, samodzielnie zaprojektować kuchnię w 3D, a następnie kupić jej wyposażenie, kupić samochód, dzieło sztuki, lekarstwa dostępne bez recepty, artykuły spożywcze, które szybko zostaną dostarczone do domu, oraz inne produkty.

Sprzedaż i zakupy na aukcjach

Internet umożliwia także kupowanie i sprzedawanie na aukcjach internetowych, np. za pośrednictwem portalu Allegro.pl. Na takich aukcjach można sprzedać i kupić prawie wszystko, nie tylko przedmioty (zarówno nowe, jak i używane), lecz także usługi. Można w ten sposób pozbyć się z domu niepotrzebnych rzeczy oraz uzyskać dodatkowe dochody z tytułu własnej wytwórczości.

² T.L. Friedman, *Lexus i drzewo oliwne. Zrozumieć globalizację*, Rebis, Poznań 2001, s. 53-54.

³ Tamże, s. 57.

Sprzedaż poprzez sklepy internetowe

By prowadzić sprzedaż przez internet, można założyć własny sklep internetowy lub korzystać z pośredników, którzy takie sklepy prowadzą. Podobnie jak w przypadku aukcji w takich sklepach można sprzedawać własne wyroby. Wyroby artystyczne, takie jak ręcznie wykonana biżuteria, torebki, ozdoby do domu, ubrania i inne akcesoria, można sprzedawać m.in. za pośrednictwem sklepów Trendymania.pl i Pakamera.pl.

Bankowość internetowa

Coraz więcej banków oferuje usługę zarządzania kontem online. Dzięki temu można przez całą dobę i z różnych miejsc na świecie dokonywać np. przelewów lub tworzyć i likwidować lokaty. Koszty obsługi takich kont są niższe niż w przypadku tradycyjnego kontaktu z bankiem.

E-administracja

Stale wzrasta liczba usług świadczonych przy wykorzystaniu internetu. Większość urzędów publikuje w BIP-ach informacje, jakie dokumenty są potrzebne do załatwienia danej sprawy, oraz udostępnia formularze wniosków. Dzięki temu bez wychodzenia z domu można rozpocząć załatwianie sprawy. W urzędach, które wprowadziły elektroniczny obieg dokumentów, jest możliwe sprawdzenie online postępu w sprawie. Posiadanie podpisu elektronicznego, który niedługo będzie elementem dowodu osobistego, pozwala składać przez internet podania, wnioski i deklaracje, a w przypadku niektórych usług można to zrobić nawet bez takiego podpisu (np. PIT-37). W styczniu 2010 roku ruszył pierwszy e-sąd w Polsce, w którym prowadzone jest elektroniczne postępowanie upominawcze (złożenie pozwu nie wymaga podpisu elektronicznego).

Inne e-usługi

Nie jest możliwe omówienie wszystkich e-usług. Warto wspomnieć o:

- » e-zdrowiu, czyli możliwości umawiania wizyty u lekarza, kontaktu z lekarzem, wykonywaniu testów określających stopień zagrożenia danymi chorobami, współpracy z dietetykiem,
- » e-demokracji – zastosowaniu technologii ITC do konsultacji, dyskusji, głosowania i prowadzenia debaty politycznej przez obywateli,
- » usłudze dostępu do katalogów bibliotecznych online i zbiorów cyfrowych bibliotek.

Zarządzanie usługami

Nie tylko konto bankowe może być zarządzane online. Takie funkcje oferują także m.in. dostawcy usług telekomunikacyjnych (zmiana planów taryfowych), telewizyjnych (zakup lub rezygnacja z wybranych kanałów, zmiana rodzaju pakietu). Nowością, która będzie się rozpowszechniać, jest ineligentne i zdalne zarządzanie urządzeniami. Przykładem może być e-usługa monitorowania i kompleksowej optymalizacji zużycia mediów (np. energii elektrycznej, wody, gazu, ścieków, pary, chłodu, ciepła, pracy urządzeń, CO₂) pozwalająca zmniejszyć wydatki na ich zakup.

Komunikacja z innymi osobami

Dzięki komunikatorom internetowym i czatom można bezpłatnie rozmawiać ze znajomymi oraz poznawać ludzi z różnych miejsc Polski i świata. Obecnie popularność komunikatorów bardzo wzrosła (szczególnie tych, które umożliwiają kontakt głosowy i wideokonferencję), ponieważ pozwalają na łatwy kontakt z członkami rodzin, którzy pracują za granicą lub wyemigrowali. Z kolei poczta e-mailowa umożliwia wymianę informacji i plików.

Uczestniczenie w społecznościach internetowych

W internecie istnieją sieci społeczne osób dzielących wspólne zainteresowania, skupionych wokół współtworzonych przez nie portali społecznościowych. Większość takich portali umożliwia

użytkownikom komunikację na wiele sposobów, np. poprzez czaty, komunikatory, listy dyskusyjne, blogi, fora dyskusyjne i in., ale funkcja tych portali wykracza poza obszar komunikacji. Mogą one służyć wzajemnej pomocy, udzielaniu wsparcia, integracji, budowaniu tożsamości. Przykładami społeczności internetowych są: MySpace, Facebook, YouTube, Flickr, Nasza Klasa, GoldenLine.

Rozrywka

Za pośrednictwem sieci można słuchać muzyki, oglądać filmy, grać w gry z innymi internautami, prowadzić życie towarzyskie, plotkować oraz rozwijać swoje zainteresowania.

Oprogramowanie

W internecie jest dostępnych wiele programów komputerowych, które mogą ułatwić wykonywanie różnych prac. Niektóre są darmowe, a inne można bezpłatnie pobrać na okres próbny, by sprawdzić ich przydatność.

Praca

Dzięki internetowi możliwe jest poszukiwanie pracy na całym świecie oraz świadczenie pracy na odległość, czyli telepraca. Telepraca jest rozwiązaniem umożliwiającym np. pracę osobom niepełnosprawnym, samotnie wychowującym dzieci, opiekującym się osobami starszymi, chorymi, niepełnosprawnymi. Ułatwia także współpracę osób realizujących wspólne projekty, a znajdujących się w różnych miejscach na świecie. Internet usprawnia prowadzenie działalności gospodarczej, np. marketing produktów i usług.

Edukacja

Internet umożliwia korzystanie z różnych form edukacji: podnoszenia kwalifikacji dzięki kursom e-learningowym, nauki języka obcego poprzez korespondencję z osobami, dla których jest to język ojczysty lub które także się uczą, czytanie e-booków, e-studia, dostęp do internetowych źródeł wiedzy.

Krótką historia idei społeczeństwa informacyjnego

Po raz pierwszy o społeczeństwie informacyjnym zaczęto mówić w **latach 60. XX w. w Japonii**, ponieważ tam najszybciej rozwijała się mikroelektronika. Termin „johoka shakai” oznaczający społeczeństwo komunikujące się przez komputer, czyli inaczej mówiąc społeczeństwo informacyjne (SI), został użyty po raz pierwszy w 1963 roku przez Tadao Umesao w artykule o ewolucyjnej teorii społeczeństwa opartego na informacji. Rok później problematyką tą zainteresował się japoński dziennik „Hoso Asahi”, inicjując dyskusję o tym, jaką drogą ma podążać gospodarka japońska w sytuacji, gdy dotychczasowa strategia działania, bazująca na tworzeniu kopii amerykańskich produktów i ekspansji przemysłowej, przestała przynosić rezultaty. Japonia postanowiła postawić na rozwój tych gałęzi przemysłu, które w najmniejszym stopniu zależą od surowców, a w największym stopniu od kapitału intelektualnego. W 1969 roku powstał dokument pt. „Zadania dla społeczeństwa – raport o rozwoju przemysłów przetwarzania informacji”, a samo pojęcie „społeczeństwo informacyjne” zyskało na popularności, choć było używane raczej wyłącznie w kręgach związanych z gospodarką. W ramach nowej strategii gospodarczej opracowano:

- » program budowy technopolis – japońskiej Doliny Krzemowej,
- » projekt „Telekopia”, w ramach którego planowano wprowadzić w 63 miastach multimedialną infrastrukturę komunikacyjną,
- » projekt budowy miasta nauki Tsukuba, w którym zlokalizowano 40 instytutów badawczych, a hasło „społeczeństwo informacyjne” stało się wyznacznikiem nowej ideologii. Na początku lat 70. prof. Yonei Masuda jako jeden z pierwszych dostrzegł wpływ rozwoju sektora informacji i telekomunikacji na społeczeństwo i poświęcił temu swoją pracę, w której użył pojęcia „społeczeństwo informacyjne”, przyczyniając się także do jego popularyzacji.

W Europie pojęcie „społeczeństwo informacyjne” wprowadzili w 1978 roku francuscy socjologowie Alain Minc i Simon Nora, którzy użyli tego terminu w raporcie przygotowanym dla premiera. Także we Francji hasło to zostało wykorzystane w celach politycznych. Jednym ze skutków wdrażania idei społeczeństwa informacyjnego we Francji była budowa w 1982 roku pierwszego sieciowego systemu komunikacyjnego Minitel, który był jedną z najbardziej udanych usług sieciowych istniejących przed rozpowszechnieniem się internetu. Był to system wideotekstowy pracujący w trybie online, dostępny poprzez linie telefoniczne. Umożliwiał dostęp do elektronicznych wydań gazet, rezerwację biletów kolejowych oraz korzystanie z książki telefonicznej, a także podgląd rachunków bankowych.

Jednak **największą popularność termin „społeczeństwo informacyjne” zyskał po publikacji w 1994 roku raportu komisarza Unii Europejskiej ds. telekomunikacji i technologii informacyjnych Martina Bangemanna** dotyczącego budowy europejskiego społeczeństwa informacyjnego.

Społeczeństwo informacyjne w Europie

W Europie ideę społeczeństwa informacyjnego postrzegano jako szansę na dorównanie Stanom Zjednoczonym w rozwoju gospodarczym. Pod koniec 1993 roku Unia Europejska wydała **Białą Księgę „Rozwój, konkurencyjność i zatrudnienie”**, w której został przedstawiony wpływ technologii informacyjnych na społeczno-gospodarczy rozwój Europy ze szczególnym uwzględnieniem bezrobocia. W 1994 roku Komisja Europejska zaprezentowała dokument „Europa i społeczeństwo globalnej informacji. Zalecenia dla Rady Europy” zwany od nazwiska jednego z jego twórców **raportem Bangemanna**. W dokumencie znalazły się zalecenia dotyczące sposobów budowy społeczeństwa informacyjnego, które można sprowadzić do dwóch zasadniczych reguł: budowania z wykorzystaniem kapitału prywatnego i mechanizmów rynkowych oraz ograniczenia działań sektora publicznego do regulacji prawnych, ochrony obywateli i konsumentów oraz podnoszenia świadomości społecznej.

W 1999 roku został ogłoszony program **„eEurope: An Information Society for All”** (e-Europa: społeczeństwo informacyjne dla wszystkich), którego celem jest budowa najbardziej rozwiniętej gospodarki opartej na wiedzy. W ostatnim dokumencie o charakterze operacyjnym odnoszącym się do tego programu, **„i2010 – Europejskie społeczeństwo informacyjne do 2010 roku”**, wskazano następujące priorytety:

- » utworzenie jednolitej europejskiej przestrzeni informacyjnej,
- » innowacyjność i inwestycje w badania nad technologiami informacyjno-komunikacyjnymi (ICT),
- » stworzenie integracyjnego europejskiego społeczeństwa informacyjnego.

Budowa europejskiego społeczeństwa informacyjnego była inicjatywą polityczną i większość działań z nią związanych była podejmowana przez administrację publiczną. Jednak jedno z istotnych przedsięwzięć, opracowanie „Karty praw obywateli społeczeństwa informacyjnego” (e-rights), zostało zapoczątkowane przez sektor społeczny – Radę Europejskich Stowarzyszeń Informatycznych CEPIS (Council of European Professional Informatics Societies). Członkowie CEPIS uważali, że **korzyści wynikające z powstania społeczeństwa informacyjnego** muszą być dostępne dla wszystkich. Każdy powinien mieć zagwarantowany dostęp do informacji tak samo jak do wody i energii elektrycznej oraz prawo do ochrony swoich danych. Inicjatywa nie doczekała się jednak realizacji. Pomysł został wykorzystany przez stowarzyszenie miast europejskich Eurocities, które przyjęło **„Europejską kartę praw obywatela w społeczeństwie wiedzy”**, w której zostały zawarte następujące prawa: dostępu do internetu, do edukacji i kształcenia, do informacji przez internet, do uczestnictwa w życiu publicznym przez internet.

Społeczeństwo informacyjne w Polsce

Już na początku lat 90. pojawiły się pierwsze zalecenia dotyczące rozwoju informatyzacji w Polsce. Zostały przedstawione w raporcie Polskiego Towarzystwa Informatycznego (1991 roku) oraz w raporcie z Pierwszego Kongresu Informatyki Polskiej (1994 roku), w którym sformułowano 10 zaleceń tożsamyh z zaleceniami zawartymi w raporcie Bangemanna i kolejnych dokumentach UE. W żadnym z tych dokumentów nie używano jednak pojęcia „społeczeństwo informacyjne”.

Pierwsze dyskusje o budowie społeczeństwa informacyjnego w Polsce rozpoczęły się dopiero po przedstawieniu raportu Bangemanna. W latach 1994-1999 zorganizowano kilka konferencji oraz przygotowano parę dokumentów poświęconych tej problematyce, m.in. raport Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji „Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wstęp do założeń polityki państwa” (1996 roku).

Pierwsze konkretne działania zostały podjęte dopiero w 2000 roku. Wtedy Sejm RP przyjął uchwałę o budowie społeczeństwa informacyjnego (MP z 2000 roku, nr 22, poz. 448), a kilka miesięcy później Rada Ministrów opracowała program „Cele i kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce”.

Kolejnym wydarzeniem było opracowanie dokumentu pt. **„ePolska. Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001-2006”** wzorowanego na wspomnianym europejskim planie rozwoju „eEurope 2002 – An Information Society for All”, którego celem była transformacja społeczeństwa europejskiego w globalne społeczeństwo informacyjne. Zaktualizowana wersja tego dokumentu nosiła nazwę „ePolska-2006”.

W 2003 roku Komitet Badań Naukowych przygotował opartą na założeniach strategii lizbońskiej oraz inicjatywy eEurope **„Strategię informatyzacji Rzeczypospolitej Polskiej – ePolska”**. Wskazano w niej cztery zasadnicze obszary działań: powszechny internet dla szkół, „Wrota Polski” – plan wdrożenia e-administracji, polskie treści w internecie i powszechną edukację informatyczną. Rok później nowo powstałe Ministerstwo Nauki i Informatyzacji opublikowało zaktualizowaną i rozszerzoną wersję ww. dokumentu – **„Strategię informatyzacji Rzeczypospolitej Polskiej – ePolska na lata 2004-2006”**, której głównymi celami były: budowa konkurencyjnej gospodarki opartej na wiedzy oraz poprawa jakości życia mieszkańców poprzez skuteczną informatyzację. W tym samym roku powstały dwa inne istotne dokumenty: **„Plan działań na rzecz rozwoju elektronicznej administracji (eGovernment) na lata 2005-2006”** oraz raport **„Proponowane kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do 2020 roku”**. W 2005 roku Ministerstwo Nauki i Informatyzacji przygotowało **„Strategię kierunkową rozwoju informatyzacji Polski do roku 2013 oraz perspektywiczną prognozę transformacji społeczeństwa informacyjnego do roku 2020”**.

Słownik pojęć:

Blog (weblog – sieciowy dziennik, pamiętnik) – rodzaj strony internetowej, na której autor umieszcza datowane wpisy, uporządkowane chronologicznie w kolejności od najnowszych do najstarszych⁴.

Czat (chat – rozmowa) – rodzaj internetowej pogawędki i jedna z usług internetowych. Najpowszechniejszym znaczeniem tego słowa jest serwis internetowy służący do komunikacji wielu osób w tzw. pokojach. Zwykle istnieją dwa rodzaje rozmowy – prywatna, której przebieg mogą śledzić tylko dwie osoby, oraz publiczna, dostępna dla wszystkich zalogowanych użytkowników⁵.

E-learning – nauczanie na odległość poprzez internet lub lokalną sieć komputerową z wykorzystaniem technik komputerowych.

⁴ <http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Blog>

⁵ <http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Czat>

Forum dyskusyjne – przeniesiona do struktury stron WWW forma grup dyskusyjnych służąca do wymiany informacji i poglądów między osobami o podobnych zainteresowaniach przy użyciu przeglądarki internetowej⁶.

Grupa dyskusyjna – w internecie to ogólna nazwa wszelkich form dyskusji internetowej przypominających wymianę korespondencji, a nie rozmowy w czasie rzeczywistym⁷.

Lista dyskusyjna – fora internetowej grupy dyskusyjnej polegającej na automatycznym rozsyłaniu e-maili przysyłanych na adres listy do osób, które wpisały się na tę listę. Listy dyskusyjne pozwalają prowadzić dyskusję na określony temat wielu osobom jednocześnie za pośrednictwem poczty elektronicznej⁸.

Telematyka – termin, który powstał w wyniku połączenia pojęć telekomunikacja i informatyka. Oznacza rozwiązania telekomunikacyjne, informatyczne i informacyjne oraz rozwiązania automatycznego sterowania dostosowane do potrzeb obsługiwanych systemów fizycznych – wynikających z nich zadań, infrastruktury, organizacji, procesów utrzymywania – i zintegrowane z tymi systemami⁹.

Telepraca – taka forma organizacji wykonywania pracy umysłowej, w której pracownik pracuje poza tradycyjnym miejscem pracy, np. w domu, i przysyła wyniki swojej pracy, wykorzystując technologie informacyjne, zwłaszcza internet. Inne nazwy telepracy to: praca na odległość, praca elastyczna, mobilna, e-praca i teledojazdy.

Kapitał prywatny – środki finansowe będące w dyspozycji osób prywatnych.

Komunikator internetowy – (Instant Messenger, IM) – program komputerowy pozwalający na przesyłanie natychmiastowych komunikatów (tekstowych, głosowych, obrazów) pomiędzy dwoma lub więcej komputerami poprzez sieć komputerową, zazwyczaj internet. Od poczty elektronicznej różni się tym, że oprócz samej wiadomości przesyłane są informacje o obecności użytkowników, co znacznie zwiększa szansę na prowadzenie bezpośredniej konwersacji. Komunikatorami internetowymi są: Gadu-Gadu, Skype, Nawijacz.

Podpis elektroniczny – zgodnie z Ustawą o podpisie elektronicznym stanowią go dane elektroniczne, które wraz z innymi danymi, do których zostały dołączone lub z którymi są logicznie powiązane, służą do identyfikacji osoby składającej podpis elektroniczny.

Portal – serwis internetowy.

ICT – (Information and Communication Technology) – technologie informacyjno-komunikacyjne.

Wykluczenie cyfrowe – inaczej podział cyfrowy (digital divide), podział społeczeństwa na tych, którzy uczestniczą, i tych, którzy nie uczestniczą w cyfrowej cywilizacji. Powodem wykluczenia cyfrowego są m.in.: brak dostępu do komputera i internetu lub taka jakość dostępu, która utrudnia realizację potrzeb, oraz brak lub niedostateczny poziom umiejętności obsługi komputera i korzystania z internetu.

Pytania:

- » Czy masz pewność, że jesteś członkiem społeczeństwa informacyjnego?
- » Jakie mogą być społeczne konsekwencje wykluczenia cyfrowego?
- » Jak sądzisz, dlaczego w działaniach podejmowanych przez instytucje rządowe na rzecz budowy społeczeństwa informacyjnego w Polsce dominują działania z zakresu informatyzacji?

⁶ http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Forum_dyskusyjne

⁷ http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Grupa_dyskusyjna

⁸ http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Lista_dyskusyjna

⁹ K.B. Wydro, Telematyka – znaczenie i definicje terminu, w: „Telekomunikacja i Techniki Informacyjne” nr 1-2/2005, s. 116-130, <http://www.itl.waw.pl/czasopisma/TIT/2005/1-2/116.pdf>

Polecane strony internetowe:

http://www.europa.eu/pol/infso/index_pl.htm - Portal tematyczny Komisji Europejskiej poświęcony społeczeństwu informacyjnemu

<http://www.si.spoleczenstwoinformacyjne.pl/spoleczenstwo-informacyjne.htm> - Polski portal poświęcony tematyce społeczeństwa informacyjnego

<http://www.mswia.gov.pl/portal/pl/256> - Strona MSWiA dotycząca informatyzacji i strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce

<http://www.bendyk.blog.polityka.pl/> - Blog „Antymatrix” Edwina Bendyka, dziennikarza zajmującego się problematyką cywilizacyjną i wpływem technologii na życie społeczne, związanego z tygodnikiem „Polityka”

<http://www.e-generacja.onet.pl/> - Portal e-generacji, na którym można się zapoznać z manifestem e-generacji, podyskutować na forum oraz poznać najciekawsze dla e-generacji miejsca w sieci

<http://www.winter.pl/internet/index.html> - Internetowy serwis informacyjny zawierający informacje o internecie i jego zasobach, prowadzony przez Jarosława Zielińskiego

<http://www.kultura20.blog.polityka.pl/> - Blog „Kultura 2.0”, którego celem jest refleksja nad zmianami, jakie zachodzą w kulturze pod wpływem rozwoju technologii cyfrowych. Autorami są: A. Tarkowski, E. Bendyk, J. Hofmoki, M. Filiciak;



>>02

Biblioteka publiczna
a społeczeństwo informacyjne

Biblioteka publiczna może spełniać istotną funkcję w rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Wiązą się z tym pewne wyzwania dla bibliotekarzy.

W tym rozdziale poznasz:

- » nowe rodzaje bibliotek powstające w związku z rozwojem technologii,
- » wymagania, jakie społeczeństwo informacyjne stawia bibliotekarzom,
- » funkcję, jaką biblioteki publiczne mogą pełnić w rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce.

Biblioteka publiczna w społeczeństwie informacyjnym

O wyzwaniach, jakie stoją przed biblioteką publiczną w społeczeństwie informacyjnym, napisano wiele. Głównym tematem publikacji jest przede wszystkim przekazanie zaleceń, w jaki sposób biblioteka ma się dostosować do nowych wymagań użytkowników w ramach dotychczas świadczonych usług. Nie ma potrzeby tych zaleceń powtarzać, warto jednak zwrócić uwagę na kilka wybranych kwestii ważnych w kontekście poruszanej tematyki.

„Przewiduje się, że na początku XXI w. digitalizacja obejmie 100% wydawnictw informacyjnych, 90% czasopism i 50% książek. Założyciel Microsoftu Bill Gates twierdzi, iż w roku 2025 papier będzie już anachronizmem”.

A. Michalkiewicz, *Rozwój społeczeństwa informacyjnego*, http://www.wbp.olsztyn.pl/bwm/3-4_02-ie/rozwoj.htm

Biorąc pod uwagę cele podręcznika, można wyróżnić następujące typy bibliotek, które jednocześnie stanowią etapy ich informacyjnego rozwoju¹⁰:

- » **Biblioteka polimedialna** – dysponuje dokumentami zapisanymi na różnych nośnikach: papierowych, audiowizualnych, elektronicznych, ale nadal w jej zbiorach dominuje nośnik papierowy. Biblioteka dysponuje urządzeniami umożliwiającymi odczytanie dokumentów zapisanych w formie audiowizualnej oraz elektronicznej;
- » **Biblioteka elektroniczna**, w której takie procesy jak gromadzenie, opracowywanie, wyszukiwanie i udostępnianie zbiorów odbywają się z zastosowaniem techniki elektronicznej, a zbiory mają charakter polimedialny;
- » **Biblioteka cyfrowa**, której zbiory są dostępne tylko w formie elektronicznej. Biblioteka może udostępniać swoje zbiory poprzez sieć;
- » **Biblioteka wirtualna**, która nie istnieje fizycznie. Jej zbiory mają postać wyłącznie elektroniczną, w tej formie są wykonywane także wszystkie procesy biblioteczne. Biblioteka udostępnia swoje zbiory poprzez sieć telekomunikacyjną i interfejs przyjazny dla użytkownika. Jej charakterystyczną cechą jest to, że zbiory mogą być rozproszone, znajdować się na serwerach różnych instytucji, ale z punktu widzenia użytkownika biblioteka stanowi całość mającą wspólny katalog. Z tej biblioteki można korzystać bez konieczności wychodzenia z domu.

10 A. Michalkiewicz, *Rozwój społeczeństwa informacyjnego*, http://www.wbp.olsztyn.pl/bwm/3-4_02-ie/rozwoj.htm

Rozwój bibliotek zmierza w kierunku biblioteki wirtualnej. Wprowadzenie nowych usług do oferty biblioteki publicznej dotyczących udostępniania księgozbioru oraz informacji powinno uwzględniać tę perspektywę.

Istotną kwestią są **kwalifikacje bibliotekarzy**. W społeczeństwie informacyjnym nie mogą się ograniczać tylko do wiedzy fachowej, ale przede wszystkim powinny obejmować takie obszary, jak: nowoczesne technologie informacyjne, zarządzanie, komunikacja interpersonalna i umiejętności pedagogiczne.

Potrzeby kształcenia w zakresie nowoczesnych technologii nie trzeba specjalnie uzasadniać. W społeczeństwie informacyjnym każdy obywatel musi umieć się **posługiwać narzędziami telekomunikacyjnymi** w celu pozyskiwania informacji czy komunikowania się drogą elektroniczną. Ze względu na rolę bibliotek w rozwoju społeczeństwa informacyjnego, o której będzie mowa dalej, wiedza i umiejętności bibliotekarzy powinny być nawet wyższe niż przeciętnego obywatela.

Umiejętności w zakresie komunikacji interpersonalnej są przydatne w każdym zawodzie zakładającym kontakt z klientem, jednak w społeczeństwie informacyjnym ich posiadanie jest jeszcze cenniejsze. Z jednej strony w natłoku dostępnych informacji użytkownikowi biblioteki coraz trudniej jest samodzielnie określić swoje potrzeby informacyjne, z drugiej zaś efektywne korzystanie z zasobów informacji wymaga, by były one przystępnie opracowane i udostępniane w przyjazny sposób.

Umiejętności komunikacyjne są także niezbędne w procesie nauczania. Edukacja przez całe życie jest czynnikiem warunkującym przynależność do społeczeństwa informacyjnego. Bez ciągłego podnoszenia kwalifikacji nie jest możliwe nadążanie za rozwojem społeczeństwa. Mówi się, że w rozwiniętym społeczeństwie informacyjnym co 5-10 lat będzie konieczna zmiana zawodu, a zatem niezbędne będzie uczenie się wciąż czegoś nowego. Dotychczasowy system edukacji opierający się na bezpośrednim kontakcie ucznia i nauczyciela nie będzie w stanie sprostać temu wyzwaniu. Ludzie będą się uczyli, wykorzystując techniki teleinformatyczne, a naturalnym miejscem pozyskiwania informacji służących podniesieniu kwalifikacji będzie biblioteka. Być może będzie ona także w stanie samodzielnie świadczyć usługi edukacyjne, co oznacza konieczność posiadania przez jej pracowników umiejętności pedagogicznych.

Umiejętności zarządcze są niezbędne nie tylko do kierowania organizacją w aspekcie finansowym czy personalnym, lecz także, a nawet przede wszystkim do zarządzania procesami związanymi z usługami tej organizacji. W sytuacji ciągle zmieniających się uwarunkowań zewnętrznych, a szczególnie rozwoju technologicznego i rozwoju wiedzy, nowych potrzeb użytkowników oraz ogromu informacji, które trzeba gromadzić, organizować, aktualizować i udostępniać, bez tych umiejętności nie będzie możliwe efektywne działanie.

„Biblioteki i bibliotekarze powinni dotrzymywać kroku dokonującym się przemianom i być w stanie dostosować się do nieustannie zmieniających się warunków, ponieważ są odpowiedzialni za przechowywanie i udostępnianie informacji niezależnie od formy, jaką ona przybierze, nawet jeśli oznaczałoby to gromadzenie i udostępnianie smaków, zapachów czy emocji”.

Opinia jednego z ekspertów biorących udział w badaniu dotyczących bibliotek akademickich.

Źródło: B. Feret, M. Marcinek, Przyszłość bibliotek i bibliotekarzy akademickich. Studium wykorzystujące metodę delficką, w: „Biuletyn EBIB” nr 1/2000, czasopismo elektroniczne, <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib09/feret.html>

Rola biblioteki publicznej w rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce

Biblioteki publiczne mogą w istotny sposób przyczynić się do budowy społeczeństwa informacyjnego w Polsce, choć w różnych oficjalnych dokumentach programowych bibliotek publicznych i ich możliwości w tym zakresie prawie się nie dostrzega.

W jednym z pierwszych tego typu dokumentów – „**ePolska. Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001-2006**” – zauważa się jedynie biblioteki szkolne, w których mają być organizowane multimedialne centra informacji, oraz diagnozuje potrzebę szkolenia bibliotekarzy pracujących w tych bibliotekach w zakresie nowych technik informacyjnych.

W kolejnym dokumencie – „**ePolska-2006**” – pojawiają się trzy inicjatywy dotyczące bibliotek: utworzenie centralnej Polskiej Biblioteki Internetowej, program „Ikona”, w ramach którego na bazie bibliotek gminnych utworzono publiczne punkty dostępu do internetu, oraz projekt „Wrota Polski” dotyczący budowy platformy elektronicznej służącej realizacji 20 podstawowych e-usług publicznych, wśród których znalazła się także – jako jedna z sześciu priorytetowych – usługa dostępu do katalogów bibliotek publicznych. W jej ramach miało być możliwe przeszukiwanie katalogów, rezerwacja publikacji, wysłanie publikacji do czytelnika, opłata za usługę, a w wersji rozszerzonej – informacja o dostępności publikacji, przypomnienie o terminie zwrotu, informacja o użytkowniku dotycząca zalegania z płatnościami, terminowości zwrotów, jakości zwracanych publikacji. Realizacja tego przedsięwzięcia nie została jeszcze zakończona, a usługa dostępu do katalogów bibliotek publicznych ma obecnie trzeci (ostatni) priorytet.

To, że władze rządowe nie dostrzegają roli, jaką biblioteki publiczne mogą odegrać w rozwoju społeczeństwa informacyjnego, nie zmienia faktu, że ta możliwość istnieje. Od bibliotek zależy, czy z niej skorzystają, budując jednocześnie swoją mocną pozycję w nowym społeczeństwie.



Warto wiedzieć

W najnowszym raporcie, opublikowanym w 2009 roku, będącym podsumowaniem analizy dylematów rozwojowych stojących przed Polską w perspektywie kolejnych 20 lat – „Polska 2030” – zauważono następujące problemy powiązane z działalnością bibliotek w społeczeństwie informacyjnym:

1. **Publiczne punkty dostępu do internetu**, utworzone m.in. w bibliotekach publicznych, nie spełniają swojej funkcji w przeciwdziałaniu wykluczeniu cyfrowemu, ponieważ są nierównomiernie rozproszone w całym kraju. Ponadto, tworząc te punkty, położono nacisk na kwestie sprzętowe, w mniejszym stopniu uwzględniając takie zadania, jak: zatrudnienie odpowiednich pracowników, zagwarantowanie odpowiedniej jakości dostępu do internetu, zapewnienie trwałości uzyskanych rezultatów poprzez odpowiednio długie finansowanie działalności, naprawę i wymianę sprzętu, budowanie sieci punktów, która podnosiłaby ich wartość, oraz podnoszenie kwalifikacji personelu. W rezultacie sprzęt i towarzysząca mu infrastruktura nie są w pełni wykorzystywane, a punkty nie docierają do wszystkich grup wykluczonych. Ze względu na rosnącą rolę domu jako miejsca korzystania z internetu, punkty te w krótkiej perspektywie powinny przededefiniować swoją rolę i stać się **centrami budowania kompetencji cyfrowych** lub **elementem strategii zapobiegania wykluczeniu cyfrowemu grup najbardziej zagrożonych**. W perspektywie najbliższych dwudziestu lat stracą one rację bytu, ponieważ internet będzie usługą powszechną, dostępną w formie bezprzewodowej także w miejscach publicznych;
2. **Brakuje strategii digitalizacji treści stanowiących wspólne dziedzictwo oraz dużych, ogólnopolskich projektów digitalizacji, archiwizacji i udostępniania treści kulturalnych i naukowych w postaci cyfrowej**. Tempo digitalizacji musi zostać zwiększone, ponieważ niedługo dostępność treści cyfrowych będzie normą, a zasoby dostępne w postaci analogowej zostaną wykluczone z obiegu treści kulturowych i naukowych.

Obszarów potencjalnego wsparcia rozwoju społeczeństwa informacyjnego przez biblioteki jest wiele. Podstawowe działanie to wprowadzenie **e-usługi bibliotecznej** i budowa biblioteki elektronicznej, a w dalszej przyszłości także innych typów bibliotek.

Kolejne to zwiększenie dostępu do komputerów i internetu poprzez **udostępnianie sprzętu komputerowego, oprogramowania i łączy oraz pomoc w korzystaniu z tych narzędzi**. Dostęp do komputera i internetu w polskich gospodarstwach domowych jest coraz większy. Ma to związek z rozwojem sieci telekomunikacyjnych oraz spadkiem cen sprzętu komputerowego i łączy internetowych. Według danych „Diagnozy społecznej 2009” z internetu korzysta 38% mieszkańców wsi. Jest to znacznie więcej niż w 2007 roku (26%), choć nadal mniej niż wśród mieszkańców miast. Analitycy twierdzą jednak, że wpływ wielkości miejsca zamieszkania na korzystanie z internetu jest mniejszy niż wpływ innych czynników, a ponadto wykazuje tendencję spadkową. Czynniki o największym znaczeniu to przede wszystkim wiek (73% niekorzystających z internetu to osoby powyżej 45. roku życia) i wykształcenie (ponad 2/3 niekorzystających to osoby z wykształceniem podstawowym i zawodowym). Duże znaczenie ma także status zawodowy – najmniej użytkowników jest wśród emerytów, rencistów i rolników.

Dużym ograniczeniem w korzystaniu z komputera i internetu jest brak umiejętności. Z wyników „Diagnozy społecznej 2007” wynika, że tylko 7,5% Polaków potrafi korzystać z podstawowych programów biurowych i internetu. Co ciekawe, 13% dorosłych Polaków, którzy mają w domu komputer z łączem internetowym, nie korzysta z niego. Powody takiego stanu rzeczy mogą być różne: brak umiejętności, motywacji, wiedzy o zasobach oraz możliwościach, jakie dają komputer i internet. Pole do działania dla biblioteki jest więc ogromne, szczególnie w zakresie pomocy w korzystaniu z komputera i internetu oraz prowadzenia edukacji w tym zakresie, co będzie służyło **przeciwdziałaniu wykluczeniu cyfrowemu**. Już teraz, jak pokazują wyniki badań „Diagnozy społecznej 2009”, stopień posiadanych umiejętności w zakresie korzystania z internetu bardzo różnicuje nasze społeczeństwo.

Kolejny obszar potencjalnej działalności biblioteki to **oferowanie możliwości podnoszenia kwalifikacji innych niż umiejętność obsługi komputera**. W pierwszej części rozdziału została przedstawiona perspektywa potrzeb edukacyjnych społeczeństwa postindustrialnego oraz forma, w jakiej będą one zaspokajane. Podnoszenie kwalifikacji z wykorzystaniem możliwości, jakie daje rozwój systemów teleinformatycznych, również stwarza szanse rozwoju dla biblioteki. Może ona uświadamiać użytkownikom potrzebę ustawicznego kształcenia, pomagać wyszukiwać dostępne formy podnoszenia kwalifikacji, wspomagać korzystanie z e-learningu czy wreszcie organizować różne formy kształcenia.

Formą wsparcia przez bibliotekę publiczną rozwoju społeczeństwa informacyjnego może być **świadczenie usług w zakresie korzystania z coraz szybciej zwiększających się zasobów informacji**. Bibliotekarz może pomóc informację wyszukać, filtrować, oceniać jej wiarygodność, aktualność i istotność. Poprzez bezpośrednie kontakty z użytkownikiem może lepiej zidentyfikować jego potrzeby informacyjne oraz – korzystając ze swojego doświadczenia – skutecznie pomóc w wyszukaniu najlepszych źródeł.

W zakresie informacji lokalnej rola biblioteki będzie polegała na tworzeniu i udostępnianiu własnych baz informacji. Informacja lokalna dotyczy pewnego terytorium. Może to być zarówno informacja o współczesnym życiu tego obszaru, jak i historyczna; może mieć charakter użytkowy (informacja o lokalnych usługodawcach, turystyczna) lub dokumentacyjny (fotografie obrazujące architekturę wsi, archiwalne wydania lokalnej gazety).

Szczególnym rodzajem informacji lokalnej jest **informacja o historii i kulturze małej ojczyzny**. W społeczeństwie informacyjnym będzie miała szczególne znaczenie. Ludzie będą chcieli więcej wiedzieć o własnych korzeniach, miejscu, z którego pochodzą. Globalizm i uniwersalizacja kultury zagrażają

odrębności kulturalnej, zatem będzie ona wymagać ochrony. Konieczne działania w tym zakresie należy podejmować już teraz, nie tylko poprzez tworzenie odpowiednich baz informacji, lecz także przez edukację regionalną.



Dobra praktyka

Ośrodek **Pogranicze – Sztuk, Kultur, Narodów** z siedzibą w Sejnach jest instytucją kultury finansowaną wspólnie przez województwo podlaskie i Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego. Prowadzi działalność w obszarze kultury i edukacji, która może stanowić inspirację dla innych instytucji, w tym dla bibliotek publicznych. Ośrodek podejmuje wiele inicjatyw, które często wychodzą poza utarte schematy, dlatego trudno jest w skondensowanej formie oddać charakter jego działalności. Osoby zainteresowane poznaniem dokonań ośrodka powinny odwiedzić jego stronę internetową.

Ośrodek Pogranicze prowadzi pracownie: plastyczną, ceramiczną, tkacką, fotograficzną i muzyczną, a także Centrum Dokumentacji Kultur Pogranicza, Klasę Dziedzictwa Kulturowego, Dziecięcą Pracownię Kronik Sejneńskich, Muzeum Sejneńskie, dwie galerie i klub filmowy. Działają tam dwa teatry i kapela klezmerska. Ośrodek wydaje „Almanach Sejneński”. Instytucja realizuje programy cykliczne: „Gra szklanych paciorków”, „Człowiek Pogranicza”, „Forum Pogranicza”, „Szkoła Pogranicza”, „Brama Wschodu”, „Otwarte regiony Europy Środkowo-Wschodniej”.

Warto zwrócić szczególną uwagę na dwa działania:

- » **Centrum Dokumentacji Kultur Pogranicza**, którego celem jest gromadzenie, opracowywanie, udostępnianie i upowszechnianie zbiorów bibliotecznych dotyczących dziedzictwa kulturowego narodów Europy Środkowo-Wschodniej, Kaukazu oraz Azji Środkowej. O wartości zbiorów świadczy rosnąca liczba osób, które poszukują w nich materiałów do swoich publikacji z zakresu historii i kultury regionów pogranicza w Europie Środkowo-Wschodniej;
- » **Dziecięca Pracownia Kronik Sejneńskich** – stale rozwijający się program pracy z dziećmi i młodzieżą. Rozpoczął się od wystawy „Nasze stare dobre Sejny. Pocztówki i fotografie z lat 1910-1960”, która spowodowała, że dzieci ją oglądające zaczęły przyprowadzać z sobą rodziców i dziadków, a ci przynosili swoje zbiory fotografii, pocztówki, czasem pamiątki. Wtedy narodził się pomysł konkursu plastyczno-literackiego dla dzieci na temat historii Sejn. Spośród autorów prac konkursowych została wyłoniona grupa dzieci, które najpierw zajęły się losami swoich rodzin – opisywały historie swoich dziadków, tworzyły drzewa genealogiczne, spisywały życiorysy rodziców, a następnie zdobyte informacje próbowały umiejscowić w przestrzeni, nanosząc je na wielką, narysowaną na płótnie mapę miasta – mitycznego i prawdziwego. Na planie zostały umieszczone legendy, historie zasłyszane od dziadków, nazwiska żyjących w Sejnach rodzin (litewskich, polskich, starowierców) i fotografie. Kolejnym etapem pracy było zbudowanie makiety miasta. Budulcem była glina, z której ulepiono budynki i charakterystyczne postacie miasta, a inspiracją opowieści usłyszane od starszyny. Potrzebą, która pojawiła się po zakończeniu budowy miasta, było wypełnienie go muzyką, o której wspominali starsi mieszkańcy. Wiązało się to z koniecznością poznania i wzajemnego uczenia się pieśni różnych kultur: żydowskich nigunin¹¹, pieśni cygańskich, litewskich pieśni weselnych i korowodowych, polskich pieśni ludowych, duchownych stichów¹² starowierów.

Naturalną konsekwencją poetyki baśni, która występowała w wielu elementach pracy, był pomysł, by opiekunami miasta zostały anioły (uszyte z kolorowych skrawków tkanin): Anioł Miłości, Anioł Zgody, Anioł Muzyki, Anioł Opatrzności, Anioł Ogniska Domowego, Anioł Życia, Anioł Chleba i Wody.

11 Nigun (z hebr. *nucona melodia*; l.mn. *nigunim*) – specyficzny typ żydowskiego melodyjnego śpiewu grupowego. Pochodzi z tradycji, która zakazuje używania mowy podczas posiłków szabasowych między rytualnym umyciem rąk a zjedzeniem chałki szabasowej. Nakaz ten nie zwalnia z obowiązku radości przeżywanej przez cały szabas, stąd rytmiczne melodie śpiewane bez użycia słów (np. o treści „tam ta ra tam tam, ta ra tam”), <http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Nigun>

12 Religijne pieśni epicko-mądrościowe.

Gliniane miasto, opowieści, pieśni i anioły zagrały następnie w spektaklu teatralnym „Kroniki sejneńskie”. Zebrany przez dzieci w trakcie ich poszukiwań historycznych materiał stał się podstawą książki „Kroniki sejneńskie” – przewodnika po wielokulturowych Sejnach i swoistej dokumentacji opisującej metody i rezultaty pracy z dziećmi. Kolejnym etapem pracy są „Sejneńskie karty historyczne” tworzone ze znaków, symboli i archetypów. Dzięki nim powstaje uniwersalny język porozumiewania się, wywodzący się z lokalnych tradycji, mitów i mądrości, scalający na nowo wspólnotę, która przez długi czas pozostawała rozbita.

„Kroniki sejneńskie” zostały uznane za najlepszy program edukacyjny Ogólnopolskiej Giełdy Programów Edukacji Kulturalnej w Warszawie w 2009 roku.

Więcej informacji można uzyskać na stronie internetowej ośrodka: <http://www.pogranicze.sejny.pl/>
Kontakt: Ośrodek Pogranicze – Sztuk, Kultur, Narodów”, ul. Piłsudskiego 37, 16-500 Sejny, skr. poczt. 15, tel./faks: 87 516 27 65, e-mail: osrodek@pogranicze.sejny.pl

Źródło: <http://www.pogranicze.sejny.pl/>

Nie ulega wątpliwości, że informacja lokalna powinna być dostępna online. Dotychczasowe działania prowadzone w tym zakresie przez różne instytucje i organizacje w większości przypadków nie są kompletne albo uporządkowane. Jeżeli jakaś baza informacji lokalnej powstaje, ale nie jest uzupełniana i aktualizowana, traci na użyteczności, a w konsekwencji po jakimś czasie przestaje istnieć. **Gminne biblioteki publiczne są w stanie zagwarantować profesjonalizm działań z zakresu gromadzenia i udostępniania informacji lokalnej.**

Poniżej został przytoczony fragment tekstu Ryszarda Turkiewicza dotyczący nowych funkcji biblioteki publicznej w społeczeństwie informacyjnym, stanowiący swego rodzaju opis misji biblioteki publicznej w cyberprzestrzeni.

„Biblioteki zawsze służyły przede wszystkim społeczności lokalnej. Choćby przydawać najmocniejszy z mocnych nacisk na słowo „centrum” przy nazwie biblioteki, jest ona w swej podstawowej funkcji przede wszystkim dla tych, wśród których jest ulokowana. Wydaje się więc, że naturalne umocowanie każdej biblioteki, zwłaszcza publicznej, w otoczeniu charakterystycznych dla danej okolicy potrzeb edukacyjnych, zawodowych, kulturowych czy nawet religijnych i słuzenie tym potrzebom jest dobrym antidotum na lęki, by biblioteka w społeczeństwie informacyjnym nie uleciała w nieokreśloną, globalną cyberprzestrzeń. Nie miotanie się między lokalnością a ogólnością, ale celowe wykorzystanie nowych technologii teleinformatycznych dla obsłużenia na pewno zwiększających się potrzeb w zakresie informacji na każdym terenie. Rozwijanie na poziomie lokalnym nie tylko zasobów informacji biznesowej i ekonomicznej, ale poprzez gromadzenie danych o ludziach, obyczajach i historii bycie i muzeum, i domem kultury, i szkołą postaw obywatelskich. Realizowanie wspomnianych misji biblioteki, innych niż tylko informacyjne, ma szczególny sens właśnie na poziomie podstawowym. Być może na najniższym szczeblu krzewienia żartobliwie określonego pozytywizmu cybernetycznego kryje się możliwość utrzymania równowagi między elementami technologicznymi a humanistycznymi społeczeństwa informacyjnego”.

R. Turkiewicz, *Pozytywizm w cyberprzestrzeni. Niektóre problemy bibliotek w społeczeństwie informacyjnym*, w: „Biuletyn EBIB” nr 11/2003, czasopismo elektroniczne, <http://www.ebib.oss.wroc.pl/2003/51/turkiewicz.php>

Słownik pojęć:

„Diagnoza społeczna” – badania dotyczące warunków i jakości życia Polaków prowadzone od kilku lat pod kierunkiem prof. Janusza Czapińskiego z Uniwersytetu Warszawskiego; więcej informacji na <http://www.diagnoza.com>

Interfejs użytkownika – część urządzenia odpowiedzialna za interakcję z użytkownikiem.

Polimedialny – poli- (gr.) to pierwszy człon wyrazów złożonych oznaczający wiele (odpowiednik polskiego wielo-); wielomedialny.

Pytania:

- » Czy twoja społeczność lokalna jest przygotowana do uczestnictwa w społeczeństwie informacyjnym?
- » Która z instytucji gminnych powinna twoim zdaniem podjąć się zadania wprowadzenia społeczności lokalnej do społeczeństwa informacyjnego?
- » Jakie korzyści może odnieść biblioteka i jej pracownicy z tego, że podejmą się wprowadzenia lokalnej społeczności do społeczeństwa informacyjnego?

Polecane strony internetowe:

<http://blog.biblioteka20.pl/> - Blog społeczności czytelników i bibliotekarzy cyfrowych Biblioteka 2.0

<http://forum.biblioteka20.pl/> - Forum społeczności czytelników i bibliotekarzy cyfrowych Biblioteka 2.0

<http://www.fbc.pionier.net.pl/owoc/> - Strona Federacji Bibliotek Cyfrowych

<http://www.polska2030.pl/> - Strona poświęcona raportowi „Polska 2030”

<http://www.polska20.pl/> - Blog poświęcony problematyce przemian społecznych związanych z upowszechnianiem i rozwojem technologii informacyjno-telekomunikacyjnych prowadzony przez dr. Dominika Batorkiego, socjologa

<http://www.infonacja.blogspot.com/> - Blog prowadzony przez trzech pracowników Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej UMCS „Infonacja”



>>03

Usługi, jakie może świadczyć biblioteka publiczna w celu zwiększenia dostępu do informacji lokalnej

Rozdział prezentuje usługi: centrum informacji lokalnej, centrum informacji turystycznej, centrum informacji strategicznej, archiwum lokalne, muzeum historii i tradycji. Choć każdej z nich została nadana określona nazwa i zakres, w praktyce granice między nimi są płynne. Centrum informacji lokalnej może także gromadzić informacje adresowane do turystów i informacje strategiczne, a muzeum historii i tradycji stanowić także archiwum lokalne.

W tym rozdziale poznasz:

- » na czym polegają poszczególne usługi udostępniania informacji lokalnej,
- » jakie treści są ich przedmiotem,
- » kto może być adresatem nowych form działalności biblioteki publicznej.

Centrum informacji lokalnej

Centrum informacji lokalnej to umowna nazwa funkcji polegającej na udostępnianiu informacji o lokalnych instytucjach, usługodawcach i wytwórcach. Umowna dlatego, że z racji swojej ogólności może służyć do oznaczenia wszystkich opisanych w rozdziale usług, jednak z powodu braku lepszej nazwy została przypisana do tej konkretnej usługi udostępniania informacji.

Nawet **w małych społecznościach wiejskich istnieje potrzeba udostępniania informacji o produktach i usługach dostępnych w najbliższym otoczeniu.** Wiedza mieszkańców najczęściej dotyczy tylko wsi, w której mieszkają, i nawet w odniesieniu do tego obszaru nie zawsze jest wiarygodna. Niejednokrotnie na pytanie o to, kto może świadczyć daną usługę w okolicy, otrzymujemy odpowiedź, że dawniej zajmowała się tym dana osoba lub że określona osoba podobno wykonuje takie usługi itp.

>> Warto wiedzieć

W amerykańskich poradnikach adresowanych do osób wkraczających w dorosłe życie można m.in. znaleźć poradę, żeby dokonywać zakupów w najbliższych sklepach, wspierając lokalnych przedsiębiorców; mała liczba klientów skutkuje likwidacją lokalnych sklepów i w konsekwencji stwarza konieczność jeżdżenia dalej po artykuły codziennego użytku.

Zrozumiałe jest, że w małych sklepach ceny będą nieco wyższe niż w sklepie dyskontowym czy supermarkecie, ponieważ nie mają one tak wielu klientów, by było opłacalne sprzedawanie towarów z minimalną marżą. Mimo to warto korzystać z ich usług, gdyż dzięki bliskości sklepu oszczędza się czas, ogranicza wydatki na transport i w nagłej potrzebie można kupić potrzebny produkt. Ponadto, wspierając lokalną przedsiębiorczość, wspiera się gminę, której jest się mieszkańcem (płacąc podatki), i sąsiadów, którzy zarobione pieniądze także będą wydawać u innych sąsiadów, kupując ich produkty lub usługi.

Czasem takie informacje można uzyskać z szyldów i reklam, o ile usługodawcy i wytwórcy z tych form korzystają, dbają o aktualizację informacji zamieszczonych na tych nośnikach i ich stan techniczny, a reklamy znajdują się w miejscach o dużym natężeniu ruchu. Ponieważ nie wszyscy korzystają z tej formy rozpowszechniania informacji, a jeżeli już, to rzadko kiedy spełnia ona ww. warunki, nie można na tym źródle polegać. Niekiedy reklama stanowi tylko smutną pozostałość po biznesie, który już dawno przestał istnieć. Z reklamy prasowej także korzystają nieliczni, a klasyczna książka telefoniczna przestała być wyczerpującym źródłem informacji, ponieważ na rynku działa wielu operatorów telefonicznych, poza tym dane osób prowadzących działalność gospodarczą szybko się dezaktualizują.

Z tych powodów ludzie najczęściej nie wiedzą, jakie usługi i towary są dostępne w sąsiednich wsiach i miasteczkach. Konsekwencje tego stanu rzeczy są różne: niektórzy szukają potrzebnych im usług w większych miejscowościach, inni próbują pewne rzeczy wykonywać sami, a w rezultacie drobna przedsiębiorczość na wsi zanika.

Oprócz wspierania lokalnej przedsiębiorczości warto zwrócić uwagę na inną potencjalną korzyść, jaką może przynieść utworzenie centrum informacji lokalnej. Większe przedsiębiorstwa często potrzebują dostawców lub podwykonawców, czasem – ze względu na niższe koszty transportu – poszukują ich w najbliższej okolicy. Istotna bywa dla nich także skala działalności potencjalnego kontrahenta. Centrum informacji lokalnej może nie tylko stanowić **wiarygodne źródło informacji o lokalnych przedsiębiorcach**, lecz także – poprzez koncentrację w jednym miejscu informacji o lokalnej przedsiębiorczości – **w pełni ukazać jej potencjał** (np. z zakresu wyrobów artystycznych, przetworów z kapusty, szycia obuwia, usług motoryzacyjnych itd.), który nie będzie widoczny w przypadku rozproszenia informacji w różnych źródłach.

Informacja lokalna to nie tylko dane o przedsiębiorcach, osobach świadczących odpłatnie różne usługi czy sprzedających własne wyroby, ale także **informacja o instytucjach i organizacjach działających na terenie gminy**. Wiele z nich może prowadzić własną działalność informacyjną poprzez szyldy, tablice ogłoszeń czy strony internetowe, mimo to zgromadzenie informacji w jednym miejscu znacznie ułatwi społeczności lokalnej dostęp do tych treści.

Centrum informacji lokalnej może także stanowić rodzaj kompendium, w którym nie tylko będą dostępne **informacje o podmiotach** działających na obszarze gminy, ale także o tych, **których działalność obejmuje terytorium gminy**. W tym przypadku nie chodzi o organizacje prowadzące działalność komercyjną, ale o instytucje publiczne, prywatne instytucje świadczące usługi publiczne i organizacje społeczne. Dla mieszkańców istotną informacją mogą być adresy: zakładu energetycznego, który ma siedzibę w mieście wojewódzkim, wojewódzkiego lub powiatowego zarządu dróg, który także ma siedzibę zlokalizowaną poza gminą, choć przez jej teren mogą przechodzić zarządzane przez te instytucje drogi, szpitala, poradni psychologiczno-pedagogicznej, punktu konsultacyjnego dla osób zagrożonych uzależnieniem, hospicjum itd.

Adresatami zbioru informacji centrum informacji lokalnej będą przede wszystkim **mieszkańcy gminy**. Z tego powodu zaleca się, żeby tworzenie takiego zbioru odbywało się na podstawie kryterium przydatności informacji dla osób prywatnych, a więc obejmowało przede wszystkim informacje o produktach i usługach powszechnego użytku.

Jednak nic nie stoi nie przeszkodzie, żeby – jeżeli jest taka potrzeba – ujmować także usługi i produkty specjalistyczne, np. potrzebne innym przedsiębiorcom. Przykładowy zakres informacji w pojedynczym wpisie (rekordzie) zawiera tabela 2.

Tabela 2. Przykładowy wpis (rekord) do bazy centrum informacji lokalnej.

Przykładowy rekord w bazie centrum informacji lokalnej	
Rodzaje świadczonych usług/produkowanych wyrobów	Usługi szewskie
Nazwa/imię i nazwisko przedsiębiorcy, adres, numer telefonu/faksu, adres mailowy, adres strony WWW, inne adresy do komunikacji	Adam Kowalski, ul. Klasztorna 2, Złotniki Wielkie tel. 12 988 76 27 e-mail – brak WWW – brak
Godziny pracy	poniedziałek-piątek 8.00-15.00 sobota – nieczynne
Mapka z dojazdem	Np.: odnośnik do strony lokalizatora internetowego, mapki miejscowości z zaznaczonym zakładem szewskim
Dodatkowe informacje	Naprawa obuwia, wymiana fleków, zelówek, obcasów, rozciąganie obuwia

Źródło: Opracowanie własne.

Przykładowy wykaz informacji, jakie mogą być udostępniane przez centrum informacji lokalnej, został przedstawiony w tabeli zamieszczonej poniżej. Nie jest wyczerpującym wykazem ani wzorcem podziału na poszczególne kategorie informacji, służy jedynie ilustracji i inspiracji.¹³

Tabela 3. Przykładowy wykaz informacji udostępnianych przez centrum informacji lokalnej.

Przykładowy wykaz informacji dostępnych w centrum informacji lokalnej
Instytucje publiczne: urząd gminy, ośrodek pomocy społecznej, dom pomocy społecznej, dom kultury, biblioteki, policja, straż pożarna, szkoły, przedszkola, kościoły i parafie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, ośrodek sportu i rekreacji, poczta
Sklepy: ogólne i specjalistyczne
Sprzedaż hurtowa i detaliczna producentów: sprzedaż jaj, sadzonek drzew i roślin ozdobnych
Usługi finansowe: bankowe, ubezpieczeniowe, kredytowe i pożyczkowe, inwestycyjne
Usługi komercyjne dla ludności: szewskie, szklarskie, krawieckie, tapicerskie, kaletnicze, otwieranie zamków, ostrzenie narzędzi, serwis AGD i RTV, serwis komputerów, komórek, usługi transportowe, budowlane, fryzjerskie, kosmetyczne, ozdabianie paznokci, wizaż, motoryzacyjne: naprawa samochodów, blacharstwo, lakiernictwo, wymiana opon; wywóz śmieci i nieczystości ciekłych, organizacja przyjęć okolicznościowych, pralnie, magiel, skup owoców i warzyw, wynajem sal na imprezy okolicznościowe, domowy wyrób ciast i tortów, wypożyczalnia filmów na DVD, wypożyczalnia sprzętu budowlanego i ogrodniczego, zakładanie i utrzymanie ogrodów, kowalstwo, kamieniarstwo, sprzątanie, opieka nad dziećmi, usługi pogrzebowe
Usługi zdrowotne i pomoc w trudnych sytuacjach: ośrodek zdrowia, prywatna praktyka lekarska, stomatologiczna, rehabilitacja, punkt konsultacyjny leczenia uzależnień, ośrodek interwencji kryzysowej, weterynarze, opieka domowa nad osobami starszymi, niepełnosprawnymi i chorymi
Usługi artystyczne: rzeźba w drewnie, hafciarstwo, koronki, malowanie na szkłe, scrapbooking, ręcznie wykonywanie biżuterii, TwistArt ¹³ , dekoracje florystyczne, decoupage, ceramika, rysunek, malarstwo, grafika, wyroby z masy solnej, kwiaty z papieru, robótki na drutach i szydełku, ozdoby z filcu, patchwork

Źródło: Opracowanie własne.

¹³ Ozdoby wykonywane ze specjalnie skręcanego papierowego sznurka.

Tworzenie zasobów centrum informacji lokalnej może się odbywać poprzez inwentaryzację informacji wykonaną przez grupę młodzieży współpracującą z biblioteką lub umożliwienie samemu zainteresowanemu zamieszczania informacji w przygotowanej przez pracowników biblioteki bazie danych. Utworzony zbiór informacji musi podlegać aktualizacji, ponieważ tylko wtedy będzie użyteczny. Drugi z przedstawionych sposobów gromadzenia danych wymaga mniejszego zaangażowania pracowników biblioteki, wydaje się więc rozwiązaniem korzystniejszym, jednak praktyka pokazuje, że pozostawienie takiej bazy tylko w rękach użytkowników może spowodować, że przestanie być wartościowa. Nie wszyscy mają bowiem dostęp do komputera i internetu, a umiejętności wielu osób nie są wystarczające, by dokonać wpisu do takiej bazy. Ponadto przedsiębiorcy nierzadko nie mają czasu na aktualizację wpisów. Z kolei nowi potencjalni użytkownicy bazy mogą nie wiedzieć o jej istnieniu. Z tego powodu lepsze jest odgórne zarządzanie bazą z ewentualnym pozostawieniem możliwości samodzielnej redakcji wpisów dla osób zainteresowanych. Oczywiście, centrum informacji lokalnej może także udostępniać informacje telefonicznie lub na miejscu, w swojej siedzibie.

Centrum informacji turystycznej

Centrum informacji turystycznej ma dostarczać turystom wszelkich przydatnych informacji. Powinno być zorganizowane w dwóch formach: **punktu informacji turystycznej**, w którym turysta przebywający w okolicy może otrzymać foldery, mapy i informacje, oraz **informacji turystycznej online**, z której usług korzysta się zazwyczaj przed podróżą do miejsca przeznaczenia. Adresatem usługi są przede wszystkim turyści, ale pewnymi rodzajami informacji (np. o historii gminy, tradycjach i obyczajach, zabytkach i lokalnych atrakcjach, komunikacji publicznej) mogą być także zainteresowane inne osoby: uczniowie, studenci oraz mieszkańcy. Przykładowy wykaz informacji dostępnych w takim centrum został opisany poniżej.

Tabela 4. Przykładowy wykaz informacji udostępnianych przez centrum informacji turystycznej

Przykładowy wykaz informacji udostępnianych przez centrum informacji turystycznej

Ciekawe fakty z historii miejscowości, regionu

Opis walorów krajobrazowych i przyrodniczych, w tym pomników przyrody i innych obiektów przyrody objętych ochroną

Opisy zabytków i atrakcji turystycznych, w tym szlaków turystycznych, muzeum, izb regionalnych, kapliczek, lokalnych artystów

Opisy tradycji występujących w regionie: zwyczajów, obrzędów, gwary, gawęd, strojów, potraw itd.

Miejsca noclegowe

Punkty gastronomiczne

Kalendarz imprez i wydarzeń

Adresy ważnych dla turystów instytucji: ośrodka zdrowia, aptek, weterynarzy, bankomatów, policji, serwisu naprawy rowerów i nart, usług motoryzacyjnych, stacji benzynowych, sklepów całodobowych, wypożyczalni sprzętu narciarskiego

Informacje dotyczące komunikacji: PKP, PKS, innej

Informacje o osobach, które organizują różne atrakcje turystyczne: wycieczki z przewodnikiem, przewozy bryczką, kuligi, ogniska, grzybobrania, fotołowy itd.

Miejsca sportu i rekreacji: ośrodki sportowe, baseny, korty tenisowe, boiska i hale sportowe do wynajęcia, place zabaw dla dzieci, pola golfowe, minigolf, dancingi i dyskoteki, ścieżki zdrowia, zjeżdżalnie, paintball itd.

Inne ciekawe miejsca, np.: sprzedaży lokalnych przysmaków: sera, miodu, przetworów domowych itd.

Źródło: Opracowanie własne.

Centrum informacji strategicznej

Centrum informacji strategicznej to miejsce udostępniania informacji społeczno-gospodarczej dotyczącej gminy. Jego oferta jest adresowana do uczniów i studentów, którzy potrzebują tego rodzaju informacji do różnych prac szkolnych, do przedsiębiorców i inwestorów, którzy wykorzystują je do analiz planowanych przedsięwzięć, oraz do wszystkich mieszkańców gminy zainteresowanych jej sytuacją społeczno-gospodarczą i planami na przyszłość.

Ten zasób informacyjny może być udostępniany w tradycyjnej formie i online. Istotne jest, żeby zawierał zarówno informacje historyczne, jak i najnowsze dostępne dane. W miarę możliwości należy utrzymywać ciągłość prezentowanych rodzajów informacji – jeżeli prezentujemy wydatki budżetu gminy w przeliczeniu na jednego mieszkańca, to starajmy się co roku przedstawiać takie dane. Wszelkie zmiany w metodologii zbierania lub prezentacji danych powinny być dokładnie opisywane. Użytkownicy takiej bazy powinni wiedzieć, że pewnych danych nie można porównywać, bo np. w poprzednich latach dotyczyły tylko szkół podstawowych, a teraz opisują zarówno szkoły podstawowe, jak i gimnazja. Konieczne jest także podawanie źródeł i ewentualnie danych kontaktowych do osoby, która może udzielić więcej informacji. Oprócz danych i informacji o gminie w zasobach centrum informacji strategicznej powinny być także dostępne dokumenty strategiczne: studium uwarunkowań i kierunków rozwoju, strategia rozwoju, plan rozwoju lokalnego, programy branżowe, np.: strategia rozwiązywania problemów społecznych, itp. Centrum może także udostępniać informację o wolnych terenach do zainwestowania oraz lokalne plany zagospodarowania przestrzennego. Przykładowy wykaz informacji zawiera poniższa tabela.



Dobra praktyka

W punkcie Jurajskiej Informacji Turystycznej w Bibliotece Publicznej Miasta i Gminy w Łazach można uzyskać niezbędne informacje turystyczne dotyczące Jury Krakowsko-Częstochowskiej, m.in. komunikacji, noclegów, gastronomii, aktywnego wypoczynku, atrakcji turystycznych, ciekawych imprez oraz adresów ważnych instytucji. W punkcie można skorzystać z bezpłatnego dostępu do internetu, a także zakupić mapy, informatory i pocztówki.

Kontakt: Biblioteka Publiczna Miasta i Gminy w Łazach, ul. Kościuszki 3, 42-450 Łazy, tel.: 672 94 46, e-mail: biblioteka.lazy@neostrada.pl, stron: <http://www.biblioteka-lazy.pl/>



Tabela 5. Przykładowy zakres informacji udostępnianej przez centrum informacji strategicznej.

Przykładowy zakres informacji udostępnianej przez centrum informacji strategicznej

Położenie gminy (punktem odniesienia jest większe, bardziej znane miasto lub region)
Połączenia komunikacyjne (drogowe i publiczne)
Dane demograficzne: liczba ludności, struktura wiekowa, migracje, przyrost naturalny, przyrost rzeczywisty
Rynek pracy i bezrobocie: liczba zatrudnionych, liczba pracujących, liczba bezrobotnych, stopa bezrobocia
Produkcja
Handel i usługi
Rolnictwo
Turystyka
Otoczenie biznesu: banki, ośrodki wspierania przedsiębiorczości
Infrastruktura społeczna: oświata, opieka medyczna, sport i rekreacja, kultura, bezpieczeństwo
Zaopatrzenie w infrastrukturę techniczną: energia elektryczna, gaz, wodociągi, kanalizacja, stan rozwoju dróg, sieci telekomunikacyjne, dostęp do internetu
Usługi komunalne
Dochody i wydatki budżetowe
Zrealizowane i realizowane projekty oraz inne cenne inicjatywy

Źródło: Opracowanie własne.

Archiwum lokalne

Biblioteka publiczna może także pełnić funkcję archiwum lokalnego, które gromadzi i udostępnia informacje dotyczące współczesnego życia mieszkańców. W takim archiwum mogą się znaleźć wydania lokalnej gazety, gazetek parafialnych, materiały z innych mediów (gazet, audycji radiowych i telewizyjnych, filmy) opisujące gminę, amatorskie filmy i zdjęcia z różnych ważnych uroczystości, plakaty wyborcze, afisze dotyczące wydarzeń kulturalnych, foldery i wydawnictwa na temat gminy itd.

Biblioteka publiczna może ograniczyć swoją rolę do gromadzenia, przechowywania i udostępniania tych materiałów osobom zainteresowanym lub też dodatkowo prowadzić aktywną działalność dokumentującą współczesne życie społeczności lokalnej w takim zakresie, w jakim uzna to za potrzebne.

Archiwum lokalne może być prowadzone w obu formach: tradycyjnej i elektronicznej. Ze względu na prawie nieograniczone możliwości przechowywania oraz łatwość udostępniania danych dobrym rozwiązaniem jest prowadzenie archiwum w formie cyfrowej.

Klientami archiwum będą uczniowie i studenci przygotowujący prace na tematy związane z życiem gminy. Mogą być one nawet inspirowane przez bibliotekarzy. Jest to także dobre źródło materiałów do przygotowywania wystaw tematycznych (np. o tym, jak wyglądały wieńce dożynkowe w ciągu ostatnich kilku lat) czy publikacji (np. kartek świątecznych, albumów). Prowadzenie lokalnego archiwum to tworzenie cennego zasobu dla następnych pokoleń oraz dla ludzi, którzy w tych wydarzeniach obecnie uczestniczą. Dla wielu z nich gromadzenie takich zbiorów wyraża szacunek dla ich pracy i dokonań. Ponadto tworzenie lokalnego archiwum integruje i buduje tożsamość społeczności lokalnej.

W takim archiwum powinny być gromadzone nie tylko informacje o wydarzeniach inicjowanych przez władze lokalne, lecz także informacje o życiu parafii, organizacji społecznych działających na tym terenie, inicjatywy podejmowanych przez mieszkańców indywidualnie lub przez grupy osób, informacje o ciekawych mieszkańcach, osobach zasłużonych dla społeczności lokalnej itd.

Muzeum historii i tradycji

Muzeum historii i tradycji to rodzaj archiwum lokalnego, ale ukierunkowanego na gromadzenie informacji o przeszłości regionu oraz tradycji, jakie na tym obszarze występowały i są być może kultywowane do dzisiaj. Jego adresatami są osoby, które poszukują swoich korzeni, chcą poznać i chronić swoją tożsamość, a także turyści i miłośnicy regionu, dziennikarze, twórcy, badacze i naukowcy.



Dobra praktyka

Dział Zbiorów Specjalnych Powiatowej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Chełmży gromadzi druki zwarte w całości lub w części związane z regionem, m.in. bibliografie, przewodniki turystyczne, informatory, roczniki statystyczne, monografie oraz wydawnictwa ciągłe, także materiały graficzne, wycinki prasowe oraz dokumenty życia społecznego, które w istotny sposób uzupełniają wiedzę o współczesnej historii miasta i regionu. Na stronie internetowej jest udostępniony wykaz zebranych materiałów. Dodatkowo dział ten prowadzi:

- » Miejską Izbę Regionalną, w której są gromadzone eksponaty dokumentujące historię i tradycję regionu,
- » Galerię pod Ratuszem, gdzie można oglądać prace lokalnych artystów,
- » Oddział Informacyjno-Turystyczny, czyli inaczej mówiąc, punkt informacji turystycznej, w którym można uzyskać informacje o zabytkach i atrakcjach turystycznych, miejscach noclegowych oraz adresy ważniejszych instytucji.

Kontakt: Powiatowa i Miejska Biblioteka Publiczna im. J. Prejsa w Chełmży, Rynek 4, 87-140 Chełmża
tel./faks: 56 675 61 33, e-mail: pimbp@comkon.com.pl, <http://www.pimbp.pl/>

Informacje na temat tradycji i kultury regionu mogą pochodzić z różnych opracowań i publikacji, ale mogą także być pozyskiwane bezpośrednio od mieszkańców w formie zdjęć, rysunków, pocztówek, dokumentów, listów, pamiątek oraz przedmiotów codziennego użytku. Takie przedmioty można opisać i sfotografować lub wypożyczać na wystawy, a nawet pozyskać na stałe i podjąć próbę stworzenia izby regionalnej – małego muzeum historii i tradycji określonego obszaru.



Dobra praktyka

Działalność ośrodka Brama Grodzka – Teatr NN w Lublinie może być źródłem inspiracji dla bibliotek, które chcą świadczyć usługi muzeum historii i tradycji. Ośrodek jest samorządową instytucją kultury działającą na rzecz ochrony dziedzictwa kulturowego i edukacji.

W realizowanych programach nawiązuje do symbolicznego i historycznego znaczenia swej siedziby – Bramy Grodzkiej, dawniej będącej przejściem między miastem chrześcijańskim i żydowskim, jak również do położenia Lublina w miejscu spotkania kultur, tradycji i religii.

Wybrane przedsięwzięcia realizowane przez ośrodek:

- » **Program „Brama pamięci”**, którego celem jest gromadzenie i prezentowanie artykułów, dokumentów i świadectw związanych z życiem oraz działalnością Żydów lubelskich. Z czasem program został rozbudowany m.in. o projekty artystyczne, edukacyjne i wydawnicze. Jego elementem jest m.in. portal internetowy „Brama pamięci - lubelscy Żydzi”, który umożliwia odbycie wirtualnego spaceru ulicami nieistniejącego już miasta żydowskiego w Lublinie i prezentuje najważniejsze miejsca związane z funkcjonowaniem lubelskiej gminy żydowskiej. W portalu prezentowane są treści związane z życiem religijnym, codziennym, gospodarczym, politycznym i kulturalnym. Daje możliwość poznania: sylwetek Żydów mieszkających w Lublinie lub z nim związanych oraz żydowskiego Lublina ze wspomnień mieszkańców, a także opisanego w literaturze i innych opracowaniach. Osobny dział został poświęcony zagładzie Żydów lubelskich. Ponadto w portalu umieszczono: biogramy osób zajmujących się kulturą żydowską Lublina i Lubelszczyzny oraz tematyką zagłady, wybraną bibliografię z tego zakresu, wykaz ośrodków badawczych w Lublinie, słowniczek oraz materiały edukacyjne dla uczniów i nauczycieli.
- » **Pracownia Historii Mówionej**, która zajmuje się rejestrowaniem, opracowywaniem oraz upowszechnianiem opowieści dotyczących Lublina i Lubelszczyzny od dwudziestolecia międzywojennego do czasów współczesnych. W archiwum pracowni zgromadzono wspomnienia ponad 900 osób, ok. 2,5 tys. godzin rozmów nagranych w technice cyfrowej (audio i wideo). Tematami poruszonymi w trakcie rozmów były: życie codzienne, szkoły, wielokulturowość, II wojna światowa, Holocaust, pomoc Żydom w okresie okupacji, opozycja polityczna, niezależny ruch wydawniczy, życie kulturalne. Z zebranych relacji można korzystać online. W internetowej bazie znajduje się obecnie ponad 3,4 tys. tematycznych fragmentów relacji (w tym ponad 800 fragmentów audio) dotyczących Lublina i 50 dotyczących innych miejscowości regionu.
- » **Pracownia Ikonografii**, której celem jest ocalanie i popularyzowanie dokumentów obrazujących rozwój Lublina (fotografii, pocztówek, dokumentacji technicznych, planów i innych dokumentów). Personel tej pracowni poszukuje materiałów obrazkowych dotyczących Lublina i Lubelszczyzny rozproszonych w archiwach, muzeach, instytucjach kultury oraz zbiorach prywatnych i je opracowuje, kataloguje oraz udostępnia. Działania mają na celu uzyskanie jak największej wiedzy o wyglądzie miasta, zmianach w przestrzeni i wydarzeniach rozgrywających się w Lublinie. Udostępnienie zdjęć w internecie w portalu Lublin.

Więcej informacji o ośrodku i jego działalności można uzyskać na stronie <http://www.tnn.pl/>

Kontakt: Ośrodek Brama Grodzka - Teatr NN, ul. Grodzka 21, 20-112 Lublin, tel.: 81 532 58 67, faks: 81 534 61 10, e-mail: teatrnn@tnn.lublin.pl

Cennym źródłem informacji są także starsi mieszkańcy. Mogą opowiedzieć o obyczajach, które pamiętają jeszcze z dzieciństwa, legendach i historiach związanych z okolicznymi miejscami, wydarzeniach historycznych widzianych z ich perspektywy. Są także źródłem wiedzy o tym, jak przyrządzać lokalne potrawy, wyrabiać ludowe ozdoby, tkąć na krosnach, jak zbudować tradycyjny budynek itd. Pamiętają teksty i melodie ludowych pieśni, często mają w domach oryginalne ludowe stroje, naczynia, sprzęty domowe, narzędzia rzemieślnicze, rolne itd.

Warto także sfotografować istniejące kapliczki i krzyże, dawne budowle (zagrody, stodoły, spichrze, brogi¹⁴, piwnice, wozownie, maneże¹⁵, studnie, budynki dla zwierząt, młyny, wiatraki, olejarnie, kuźnie, folusze¹⁶, tartaki, karczmy, remizy, szkoły) oraz obiekty małej architektury (studnie, gołębniki, ustępy, płoty, bramy i furtki), nawet te stanowiące dzisiaj malowniczą ruinę. Tam, gdzie takich budowli i obiektów już nie ma, można poszukać ich rysunków lub fotografii w literaturze bądź samodzielnie wykonać zdjęcia takich zabytków w regionalnych skansenach. Nie można zapominać o ginących zawodach: ciesielstwie, dekarstwie (dachy kryte słomą, trzciną, drewnem), stolarstwie wykorzystującym tradycyjne narzędzia oraz metody łączenia i zdobnictwo, o sposobach obróbki drewna stosowanych przez gospodarzy (łączenie wiciami drewnianymi, gięcie, dłubanie, toczenie), o bednarstwie, kołodziejstwie, plecionkarstwie, sitarstwie, garncarstwie, kowalstwie, torfiarstwie, rymarstwie, tkactwie i powroźnictwie, szewstwie, młynarstwie, tradycyjnym piekarnictwie, bartnictwie i pszczelarstwie, obróbce bursztynu, hafciarstwie i koronkarstwie, fajkarstwie, obróbce rogu, zabawkarstwie. Można udokumentować metody i narzędzia pracy osób wykonujących tego typu usługi, ich wiedzę, efekty pracy, stosowane wzornictwo itp.



Dobra praktyka

Biblioteka Publiczna w Międzyzlesiu zgromadziła materiały (dokumenty, fotografie, mapy, przedmioty codziennego użytku) obrazujące fragmenty historii gminy, zarówno przed-, jak i powojennej. Zbiory zostały zaprezentowane w formie wystawy w czasie Dni Międzyzlesia. Dodatkową atrakcją były przygotowane przez uczniów jednej z zaprzyjaźnionych z biblioteką szkół drzewa genologiczne ich rodzin.

Kontakt: Biblioteka Publiczna Miasta i Gminy Międzyzlesie, ul. Wojska Polskiego 11, 57-530 Międzyzlesie, tel.: 74 812 66 23, e-mail: bib.miedzylesie@gmail.com, strona: <http://www.mgok.eu/?s=gl&kat=10>

Słownik pojęć:

Lokalizator internetowy – internetowy serwis mapowy, który umożliwia zlokalizowanie na mapie poszukiwanego adresu, a także świadczy inne usługi, np. wyszukiwania firm i instytucji. W Polsce dostępne są m.in. <http://www.zumi.pl/>, <http://www.fullinfo.pl/katalog>, <http://www.maperia.pl/>

Wortal – portal tematyczny poświęcony określonej dziedzinie.

Pytania:

- » Jakich informacji brakuje ci na temat twojej miejscowości lub gminy?
- » Jaka wiedza, którą posiadają starsi mieszkańcy twojej miejscowości, jest lub może być w niedługim czasie zagrożona zaginięciem?
- » Czy wiesz, jak należy rozmawiać ze starszymi ludźmi?

Polecane strony internetowe:

<http://www.klischczacy.pl/> - Wortal tradycji i kultury gminy Pcim redagowany przez młodzież zrzeszoną przy świetlicach, w których zostały zlokalizowane publiczne punkty dostępu do internetu

¹⁴ Bróg – ruchomy dach osadzony na czterech słupach wkopanych w ziemię, wystających 4-5 m nad powierzchnię gruntu, przeznaczony do przechowywania siana, słomy lub zboża w snopach.

¹⁵ Maneż – ośmioboczna lub dziesięcioboczna szopa konstrukcji szkieletowej nakryta stożkowatym dachem, która służyła do ochrony kieratu przed deszczem i śniegiem.

¹⁶ Folusz – budynek, w którym wełniane tkaniny polewano wrzątkiem i ubijano w specjalnym urządzeniu w celu uzyskania większej spójności i gęstości. Zabieg ten nazywano folowaniem.

<http://www.muzeum.klodzko.pl/biblioteka.htm> - Centrum informacji regionalnej Ziemi Kłodzkiej. Oprócz wielotysięcznego zbioru literatury dotyczącej tego regionu w językach: polskim, czeskim i niemieckim, biblioteka muzealna tworzy własne źródła informacji

<http://www.maslow.info.pl/> - Niezależny regionalny portal informacyjny Masłów.info prowadzony przez stowarzyszenie. Rolą portalu jest informowanie mieszkańców o bieżących wydarzeniach w gminie oraz promowanie gminy na zewnątrz. Opisywana jest działalność lokalnych instytucji, szkół, gospodarstw agroturystycznych, prowadzone są sondaże i dyskusje



>>04

Podstawy zarządzania informacją

Celem rozdziału jest przedstawienie całościowego obrazu procesu zarządzania informacją. Wiedza ta ułatwi zrozumienie istoty i celu wykonywania poszczególnych działań związanych z wprowadzeniem nowych usług informacyjnych do oferty biblioteki publicznej.

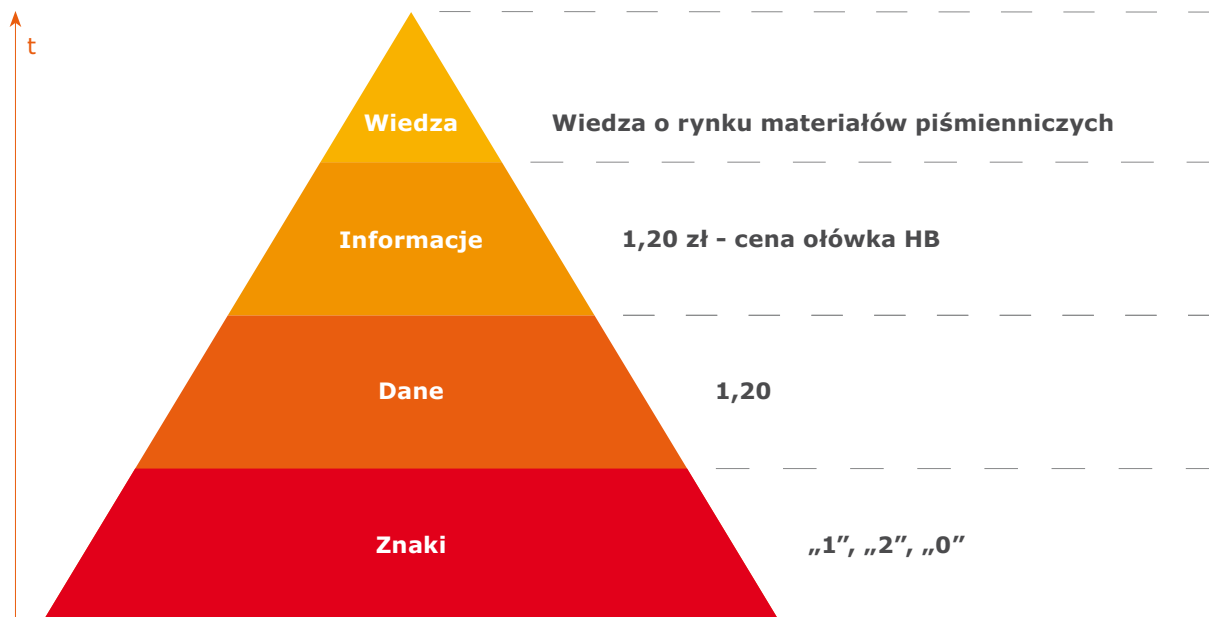
W tym rozdziale poznasz:

- » różnice między znakami, danymi, informacją i wiedzą,
- » definicję pojęcia „zarządzanie informacją”,
- » schemat zarządzania informacją,
- » istotę poszczególnych działań z zakresu zarządzania informacją.

Zarządzanie informacją – czym jest i na czym polega?

Na początku są znaki, pojedyncze symbole, które nie przekazują żadnej informacji, np. „1”, „2”, „0”. Dopiero składnia sprawia, że znaki zostają przekształcone w dane, np. 1,20. Dane te są wyizolowane, nie mają żadnego kontekstu i mogą być wykorzystywane przez każdego. Dane zinterpretowane w konkretnym kontekście dostarczają informacji, np. cena jednego ołówka HB wynosi 1,20 zł. Informacje poukładane zgodnie z określoną strukturą tworzą wiedzę, a więc mogą być wykorzystywane do określonej działalności.

>> Rysunek 1. Hierarchia pojęć (t - czas).



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ilustracji 2.2. Relacje w hierarchii pojęć, w: G. Probst, S. Raub, K. Romhardt, Zarządzanie wiedzą w organizacji, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002, s. 27.

Wiedza w odróżnieniu od danych jest złożona, zależna od kontekstu i osoby, która ją wykorzystuje, ma charakter syntetyczny i co istotne – jest widoczna nie w znakach języka, ale w sposobach postępowania. Przemiana danych w informacje, a informacji w wiedzę jest procesem ciągłym i nie ma wyraźnych granic.

Opis hierarchii pojęć: „znaki”, „dane”, „informacje” i „wiedza”, ukazuje, czym jest **informacja**. **Są to dane mające określony kontekst znaczeniowy, służące podwyższeniu poziomu wiedzy użytkownika.**

Czym w takim razie jest zarządzanie informacją? **To proces, którego celem jest zapewnienie dostępu do właściwej informacji we właściwym czasie**, czyli wtedy, kiedy odbiorca jej potrzebuje. Właściwa informacja to informacja aktualna, adekwatna w stosunku do potrzeb, dokładna (wiarygodna) i kompletna.

Na proces zarządzania informacją składa się wiele różnych działań, które zostaną omówione poniżej.

Schemat zarządzania informacją

Ze względu na to, że informacja i wiedza mają wiele wspólnego i niejednokrotnie wzajemnie się przenikają, do zobrazowania procesu zarządzania informacją został zaadaptowany schemat procesu zarządzania wiedzą. Podstawowe mechanizmy działania tego systemu w przypadku informacji i wiedzy są takie same. Różnice występują na poziomie interpretacji jego elementów składowych, co zostało uwzględnione w ich opisie zawartym w tym i w następnych rozdziałach.

Wykonywanie każdej z usług, które są tematem tego podręcznika, wymaga od biblioteki publicznej podjęcia takich samych działań – zebrania informacji i ich udostępnienia. Jednak czy to wystarczy, żeby biblioteka stała się użytecznym źródłem informacji?



Warto wiedzieć

Nowe usługi wymagają działań promocyjnych. Niektóre biblioteki przygotowują stojaki z informacjami, jakie bazy i usługi są dostępne dla użytkowników.

Doświadczenie różnych organizacji pokazuje, że nie. Konieczne jest wykonywanie także innych działań, np. aktualizacji informacji, jej właściwej archiwizacji, udoskonalania sposobu jej udostępniania, zwalczania barier, które uniemożliwiają jej wykorzystywanie, itp. Działania te należy wykonywać w sposób planowy, w określonym porządku i systematycznie. Tylko pod takimi warunkami będzie można powiedzieć, że informacja podlega zarządzaniu, i mieć pewność, że udostępniane są użyteczne informacje.

W procesie zarządzania informacją można wyodrębnić następujące zasadnicze działania:

- » lokalizowanie informacji, czyli identyfikację wewnętrznych i zewnętrznych źródeł informacji,
- » pozyskanie informacji pochodzących ze źródeł zewnętrznych poprzez nawiązanie kontaktów z odpowiednimi osobami lub zakup usług, oprogramowania, wydawnictw itp.
- » rozwijanie informacji – pozyskiwanie informacji, która jeszcze nie istnieje, np. poprzez wykonanie badań rynku, tworzenie nowych produktów, wprowadzenie usprawnień i innowacji,
- » rozpowszechnianie informacji – udostępnianie informacji, a w przypadku kiedy przedmiotem zarządzania jest wiedza, także dzielenie się tą wiedzą,
- » wykorzystywanie informacji – sprawienie, żeby zlokalizowana, pozyskana i udostępniona informacja była przez jej odbiorców wykorzystywana,
- » zachowywanie informacji, a więc jej selekcja, przechowywanie i aktualizacja w taki sposób, aby nie utracić zgromadzonego zasobu informacji i nie zmniejszyć jego wartości przy jednoczesnym zachowaniu możliwości łatwego odnalezienia poszukiwanej informacji.

Kolejność wykonywania poszczególnych działań wynika z logicznych powiązań pomiędzy nimi, a nie porządku, w jakim zostały wymienione. Proces zarządzania informacją rozpoczyna się od określenia, jakie informacje są potrzebne i gdzie można je znaleźć, czyli **identyfikacji** źródeł informacji, zarówno wewnętrznych, będących w posiadaniu biblioteki, jak i zewnętrznych, czyli dostępnych poza nią. Fachowo działanie to nazywa się **lokalizowaniem informacji**.

Kiedy wiadomo już, jakie informacje biblioteka posiada oraz skąd może pozyskać te, którymi nie dysponuje, może przejść do kolejnego etapu, czyli **pozyskiwania**. W przypadkach kiedy określone informacje nie istnieją, niezbędne będzie ich wytworzenie. W systemie zarządzania informacją działanie to nazywa się **rozwijaniem informacji**. Będzie ono dokonywane także wtedy, gdy pozyskana informacja okaże się niewystarczająca. Zgromadzony zasób podlega **udostępnieniu** i jest przez użytkowników **wykorzystywany**. W miarę upływu czasu niektóre informacje znajdujące się w tym zasobie zostaną zaktualizowane, a inne zarchiwizowane, co wpłynie na **zachowanie zasobu**.

>> Rysunek 2. Kluczowe procesy zarządzania informacją.



Źródło: Schemat opracowany na podstawie ilustracji 3.1. Kluczowe procesy zarządzania wiedzą, w: G. Probst, S. Raub, K. Romhardt, *Zarządzanie wiedzą w organizacji*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002, s. 42.

Wszystkie zasadnicze elementy procesu zarządzania informacją są wzajemnie powiązane, co obrazuje powyższy rysunek. Wpływając na jedno z ww. działań, oddziałujemy także na pozostałe. Na przykład, mając już gotowy zasób informacyjny i chcąc pozyskać nowe informacje do tego zasobu, trzeba wziąć pod uwagę:

- » czy nie spowodują one konieczności zmiany sposobu udostępniania informacji (np. pojemność strony internetowej okaże się zbyt mała, program, który posłużył do konstrukcji strony, uniemożliwia określony sposób prezentacji i wyszukiwania informacji),
- » czy nie wiążą się z nimi nowe bariery, które będą ograniczały ich wykorzystywanie (np. niewystarczający poziom umiejętności użytkowników), a jeżeli tak, to na ile skutecznie można z nimi walczyć,
- » czy konieczność aktualizacji tych informacji nie będzie powodowała dodatkowych kosztów, a jeżeli tak, to czy będzie to możliwe do wykonania w ramach budżetu, jakim dysponuje biblioteka,
- » czy nowy zasób będzie można rozwijać i jakie są ograniczenia w jego ewentualnym rozwoju.

Trzeba będzie także pamiętać o takiej aktualizacji stosowanych narzędzi lokalizacji źródeł informacji, żeby ujmowały one fakt pozyskania nowych treści.

Jak wcześniej wspomniano, zarządzanie informacją ma mieć charakter planowy, co oznacza, że musi istnieć jakiś plan, na podstawie którego działania te będą podejmowane. Podstawą planowania są cele. **Zarządzenie informacją musi być zatem podporządkowane określonym celom**, które nie tylko umożliwiają planowanie działań, lecz także pozwalają określić, które zasoby informacji są istotne dla przyszłości społeczności lokalnej, a co za tym idzie, także dla biblioteki publicznej.

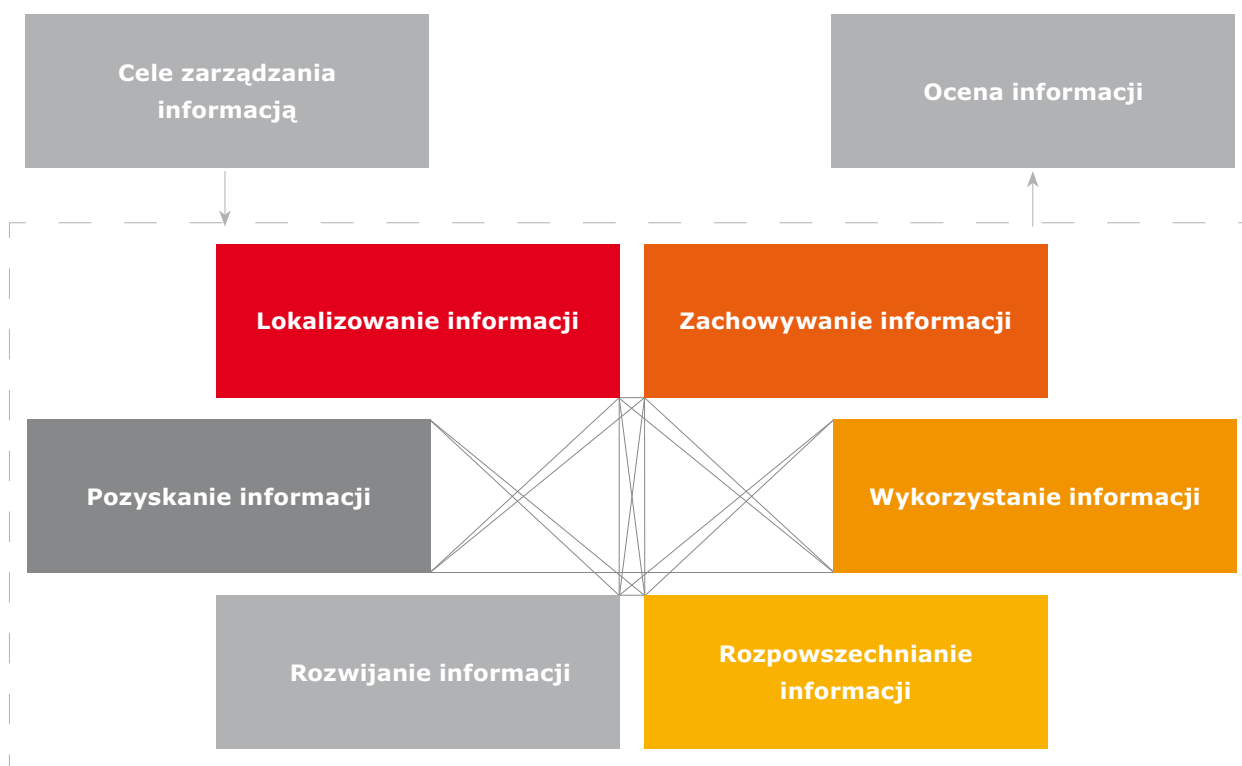
Oczywiście to, czy cele są osiągnięte, będzie podlegało ocenie. Wymaga to zbudowania systemu wskaźników i odpowiadających im źródeł weryfikacji, na podstawie których będzie dokonywana okresowa ocena stopnia osiągnięcia założonych celów. Informacje uzyskane w wyniku procesu oceny będą służyły do weryfikacji przygotowanych planów oraz samego zarządzania informacją. Połączenie celów zarządzania informacją i wyników oceny stopnia ich osiągnięcia tworzy sprzężenie zwrotne, które nadaje procesowi zarządzania informacją charakter systemowy. Działanie tego systemu obrazuje poniższy rysunek.

>> Warto wiedzieć

Cele zarządzania informacją odpowiadają na pytanie, po co biblioteka chce zarządzać informacją lokalną i co chce dzięki temu osiągnąć.

Ze względu na to, że biblioteka jest instytucją gminną, cel może się odnosić do szerszego kontekstu – całej gminy. W tej sytuacji powyższe pytanie będzie dotyczyło tego, co społeczność lokalna chce osiągnąć dzięki temu, że biblioteka publiczna podejmie się zarządzania informacją lokalną.

>> Rysunek 3. Elementy zarządzania informacją.



Źródło: Schemat opracowany na podstawie ilustracji 3.2. Elementy zarządzania wiedzą, w: G. Probst, S. Raub, K. Romhardt, Zarządzanie wiedzą w organizacji, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002, s. 46.

Przedstawiona **konceptcja zarządzania informacją ma charakter kompleksowy**. W jej centrum znajduje się informacja i wokół niej została zbudowana cała struktura systemu zarządzania. Powiązania pomiędzy poszczególnymi elementami systemu wynikają jeden z drugiego i są kształtowane według kryterium przebiegu cyklu życia informacji, od stwierdzenia istnienia potrzeby posiadania informacji, poprzez jej pozyskanie, rozwinięcie, udostępnienie i wykorzystanie, aż po jej zachowanie poprzez aktualizację lub archiwizację. Cały system jest napędzany przez cele i wyniki pomiaru ich osiągnięcia.

Wybrane procesy zarządzania informacją zostaną dalej przedstawione w kontekście ich praktycznego zastosowania w realizacji nowych usług biblioteki publicznej związanych z udostępnianiem informacji lokalnej. Ze względu na płynne przechodzenie danych w informację, a informacji w wiedzę termin „**informacja lokalna**” w tym podręczniku będzie stosowany dla oznaczenia danych, informacji oraz wiedzy.

Słownik pojęć:

Sprzężenie zwrotne (ang. *feedback*) – oddziaływanie sygnałów stanu końcowego (wyjściowego) procesu (systemu, układu) na jego sygnały referencyjne (wejściowe). Polega na otrzymywaniu przez układ informacji o własnym działaniu (o wartości wyjściowej)¹⁷.

Pytania:

- » Który z przedstawionych procesów zarządzania informacją wydaje ci się najtrudniejszy do realizacji? Dlaczego?
- » Jakie bariery napotykasz, korzystając z „Biuletynu Informacji Publicznej” twojej gminy?
- » Jak sądzisz, dlaczego tak ważne jest, żeby zarządzanie informacjami miało charakter systemowy?

¹⁷ http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Sprzężenie_zwrotne



>>05

Identyfikacja informacji
i lokalizacja jej źródeł

Nie można wiedzieć wszystkiego, ale trzeba wiedzieć, gdzie szukać. W tym rozdziale czytelnik dowie się, gdzie można znaleźć poszczególne rodzaje informacji oraz jakich narzędzi używać, żeby zachowywać uzyskaną wiedzę i dzielić się nią z innymi.

W tym rozdziale poznasz:

- » sposoby określania, jakie informacje będą udostępniane w ramach nowych usług informacyjnych,
- » źródła informacji dla poszczególnych usług informacyjnych,
- » narzędzia lokalizacji informacji.

Każdy człowiek na co dzień spotyka się z ograniczeniem dostępu do informacji. Ludzie szukają informacji, które są im potrzebne do pracy, nauki, rozwijania zainteresowań, informacji o osobach wykonujących konkretne usługi, produkujących określone wyroby. Chcą się dowiedzieć jak najwięcej o miejscu, w którym zamierzają spędzić wakacje. Coraz częściej pragną poznać swoje korzenie, kulturę i tradycje społeczności, w której żyją. Poszukując informacji, natrafiają na różne bariery. Dwie z nich – brak rozeznania w tym, gdzie szukać, oraz nadmiar informacji, który sprawia, że można znaleźć wszystko oprócz tego, czego faktycznie się potrzebuje – powodują, że nierzadko nie udaje się dotrzeć do informacji, które powinny być na wyciągnięcie ręki.

Jakie informacje będą gromadzone

Nim rozpocznie się poszukiwanie źródeł informacji, najpierw należy ustalić, czego konkretnie chce się dowiedzieć.

Jeżeli cele i działania służące ich osiągnięciu zostały prawidłowo określone, zasadnicze kierunki poszukiwań są już wytyczone. Teraz kolej na doprecyzowanie, jakie informacje będą przekazywane w ramach planowanej usługi. Można to zrobić na kilka sposobów. Wybór właściwego zależy od konkretnych uwarunkowań.



Warto wiedzieć

Badania klientów będą dobrym źródłem informacji dla projektowania takich usług biblioteki, jak: centrum informacji lokalnej, centrum informacji strategicznej, centrum informacji turystycznej.

Pierwszy polega na odwołaniu się do **potrzeb i oczekiwań potencjalnych klientów**, czyli osób najbardziej zainteresowanych uzyskaniem informacji. Skorzystanie z tego źródła wymaga wykonania odpowiednich badań lub uzyskania dostępu do wyników badań przeprowadzonych przez innych. W tym przypadku najlepsze efekty przyniosą badania jakościowe i takie metody jak wywiad indywidualny lub wywiad grupowy, które pozwolą się dowiedzieć, jakich informacji użytkownicy poszukują.

Następny sposób to **skorzystanie z doświadczeń instytucji, które świadczą podobne lub takie same usługi**. Kontakt z pracownikami tych instytucji pozwoli poznać, jakimi informacjami są zainteresowani klienci, jakie zasoby informacji na dany temat są dostępne i gdzie ich szukać, oraz uzyskać odpowiedzi na wiele kluczowych pytań. Skorzystanie z tego sposobu daje nie tylko możliwość identyfikacji informacji, ale także ułatwia lokalizację jej źródeł. Wymaga jednak znalezienia instytucji, która spełnia dwa podstawowe warunki:

- » odnosi sukcesy w swej działalności, a więc ma wiedzę, z której warto skorzystać,
- » będzie chciała się tą wiedzą podzielić z innymi.

Znalezienie instytucji, która spełnia drugi warunek, nie jest trudne. Zdecydowana większość instytucji publicznych chętnie się dzieli swoim doświadczeniem nawet wtedy, kiedy nie bardzo jest się czym dzielić, dlatego kluczem do sukcesu jest w tym przypadku znalezienie instytucji, która jest liderem w danej dziedzinie.



Warto wiedzieć

Skorzystanie z wiedzy i doświadczenia innych jest sposobem, który może być wykorzystany przy projektowaniu każdej z nowych funkcji biblioteki publicznej opisywanych w tym podręczniku.

Kierowanie się dostępnością informacji przy jednoczesnym zastosowaniu kryteriów jej selekcji może być stosowane w przypadku pełnienia przez bibliotekę takich funkcji jak muzeum historii i tradycji oraz archiwum lokalne.

Uczenie się od najlepszych nie tylko zwiększa prawdopodobieństwo sukcesu, ale także silnie motywuje. Zachęca do aktywności nawet wtedy, gdy pierwsze działania nie zakończyły się sukcesem, ponieważ sukces jest możliwy. Korzystając z wiedzy i doświadczenia innych, trzeba być jednak świadomym, że działa się w różnych uwarunkowaniach i powielanie gotowych rozwiązań, nawet jeżeli są one naprawdę dobre, może nie przynieść oczekiwanych rezultatów. Dlatego dużo lepiej jest poznać sposób postępowania, który doprowadził do uzyskania tak spektakularnych efektów, i wykorzystać go do wypracowania rozwiązań adekwatnych do lokalnych warunków.

Najefektywniejszą metodą pozyskania wiedzy od innych instytucji jest nawiązanie bezpośredniego kontaktu z osobami, które mogą udzielić informacji z pierwszej ręki.

By ustalić, jakie informacje będzie udostępniać biblioteka w ramach danej usługi, należy określić, **jakie zasoby informacji są dostępne**. W niektórych sytuacjach oczekiwania i potrzeby klientów mogą się rozmiąść z tym, co faktycznie jest możliwe do uzyskania. Przyczyny ograniczeń w dostępie mogą być różne, np. brak takich informacji, zbyt wysokie koszty ich pozyskania, zbyt duży nakład pracy potrzebny do ich zdobycia, niechęć do ujawniania pewnych danych. Można wtedy dojść do przekonania, że należy zbierać wszystkie informacje, jakie tylko są możliwe do uzyskania, jednak takie postępowanie nie przynosi dobrych efektów, ponieważ poświęca się czas i pracę na zebranie danych, które z punktu widzenia projektowanej usługi mogą być nieistotne. Nawet wtedy, gdy zasoby informacji są ograniczone, należy określić priorytety i kierując się nimi, selekcjonować informacje.

Kiedy wiadomo już, jakie informacje biblioteka będzie gromadzić i udostępniać w ramach nowej usługi (usług), przychodzi pora na lokalizację źródeł tych informacji.

Skąd wziąć informacje

Informacji trzeba się nauczyć szukać. Czasem ta aktywność przypomina pracę detektywa, który zbierając cząstkowe informacje, po nitce trafia do kłębka. Wymaga to czasu i wytrwałości.

Źródłami informacji mogą być dokumenty, osoby oraz inne obiekty. Istnieje wiele sposobów klasyfikacji źródeł informacji. Ze względu na rodzaj nośnika dzieli się je na:

- » dokumentalne – materialne przedmioty zawierające utrwaloną informację; utrwalenie to może być dokonane za pomocą pisma, obrazu, dźwięku, np.: list, zdjęcie, nagranie rozmowy. Niekiedy sam przedmiot stanowi źródło informacji, np. eksponat muzealny,
- » niedokumentalne – przekazujące informację bezpośrednio, np.: rozmowa z innym człowiekiem, koncert, radio, telewizja, teatr, odczyt.

Dokumenty klasyfikuje się według stopnia przetworzenia, co pozwala wyróżnić:

- » dokumenty pierwotne – będące w takim stanie, w jakim sporządził je autor,
- » dokumenty wtórne – sporządzone z dokumentu pierwotnego, ale mające wszystkie niezmienione pod względem treści cechy tego dokumentu, a nierzadko też zgodne z nim pod względem formy,

- » dokumenty pochodne – sporządzone na podstawie dokumentu pierwotnego lub pochodnego poprzez ich opracowanie według określonych kryteriów.

Poniżej zamieszczono kilka wskazówek, które mogą ułatwić poszukiwanie informacji pod kątem poszczególnych usług.

Centrum informacji lokalnej

Konkretne informacje o lokalnych produktach i usługach najlepiej pozyskać bezpośrednio od osób, które te produkty wytwarzają i świadczą określone usługi. Skąd jednak zdobyć wiedzę o tym, kto jest lokalnym wytwórcą czy usługodawcą?

Możliwości jest kilka:

Ewidencja działalności gospodarczej

Informacje o osobach, które prowadzą działalność gospodarczą, znajdują się w urzędzie gminy w ewidencji działalności gospodarczej. Ewidencja ta jest jawna i każdy może mieć dostęp do danych w niej zawartych w zakresie, w jakim opisują one prowadzoną działalność gospodarczą. Dostęp do danych jest bezpłatny.

To źródło informacji ma jednak pewne wady:

- » Informacje zawarte w ewidencji dotyczące rodzajów prowadzonej działalności są podawane według Polskiej Klasyfikacji Działalności, co daje dość ogólne pojęcie o tym, czym dany przedsiębiorca faktycznie się zajmuje. W zgłoszeniu działalności przedsiębiorca zaznacza, co prawda, który rodzaj działalności ma charakter dominujący, ale informacja jest aktualna tylko przez pewien czas;
- » Mimo że istnieje prawny obowiązek aktualizacji danych zawartych w ewidencji, może ona zawierać dane nieaktualne;
- » Zawiera tylko informacje o przedsiębiorcach zamieszkałych na terytorium gminy, co oznacza brak informacji o tych, którzy prowadzą działalność na jej terenie, ale nie są mieszkańcami gminy.

Krajowy Rejestr Sądowy

Informacje o pozostałych podmiotach, które prowadzą działalność gospodarczą lub świadczą usługi publiczne, takich jak spółki prawa handlowego, spółdzielnie i przedsiębiorcy państwowi, oraz o organizacjach społecznych są dostępne w Krajowym Rejestrze Sądowym. Dane zawarte w tym rejestrze można przeglądać na miejscu w jego siedzibie, którą jest sąd rejonowy, lub poprzez dostęp elektroniczny (<http://www.krs.cors.gov.pl/>). Niestety, wyszukiwanie elektroniczne odbywa się tylko poprzez numer KRS lub nazwę podmiotu, przy czym wyszukiwanie przez nazwę jest ograniczone – przy wpisaniu większej liczby znaków wyszukiwarka może wyświetlać błąd związany z przekroczeniem czasu oczekiwania na dane. Istnieje także komercyjna wyszukiwarka podmiotów w KRS, ale także tutaj możliwości wyszukiwania są ograniczone, a i kompletność danych budzi wątpliwości.

Baza danych REGON

Kolejne źródło to system REGON, czyli krajowy rejestr urzędowy podmiotów gospodarki narodowej, z którego można uzyskać podstawowe informacje o podmiotach w przekroju terytorialnym wraz z ich danymi teleadresowymi. Zasadniczo udostępnianie danych z tej bazy podlega opłacie. Bezpłatnie informacje są udostępniane organom samorządu terytorialnego na potrzeby wykonywania ich statutowych zadań. Niestety, pomimo prawnego obowiązku aktualizacji dane zamieszczone w tej bazie w wielu przypadkach nie są aktualne.

Książki telefoniczne i branżowe

Książki telefoniczne różnych operatorów są dostępne w internecie. Dotarcie do wszystkich i przeszukanie ich pod kątem lokalnych przedsiębiorców może być czasochłonne i nigdy nie ma gwarancji, że uzyskane dane są kompletne. W przypadku teleadresowych książek branżowych zamieszczenie w nich informacji jest płacone i tylko niektóre firmy z takiej możliwości korzystają.

Internetowe bazy teleadresowe firm to np. TeleAdreson: <http://www.teleadreson.pl/>, Kompas: <http://www.kompass.com.pl/>. W przypadku bazy Kompas bezpłatne kryteria wyszukiwania nie umożliwiają znalezienia firm z danego miasta lub gminy. W bazie TeleAdreson taka możliwość istnieje, ale baza ta, choć prawdopodobnie największa w Polsce, nie jest kompletna.

Ogłoszenie skierowane do podmiotów z prośbą o kontakt

Skuteczność tej metody jest ograniczona. Po pierwsze, pojedyncze ogłoszenie może nie zostać zauważone, a dotarcie do wszystkich potencjalnie zainteresowanych wymagałoby przygotowania całej kampanii informacyjnej. Po drugie, przedsiębiorcy są ludźmi zapracowanymi i często nie mają czasu na to, żeby takimi sprawami się zajmować. Po trzecie, niektórzy przedsiębiorcy mogą nie być przekonani do skuteczności promocji poprzez lokalne bazy danych lub też obawiać się, że zgłoszenie się do takiej bazy będzie się wiązać z kosztami. Może to spowodować brak reakcji na zamieszczone ogłoszenie.

Inwentaryzacja podmiotów poprzez młodzież szkolną lub inne osoby (np. w formie konkursu).

Metoda wymagająca sporo czasu i pracy, ale może przynieść dobre rezultaty. Dzięki niej można uzyskać dużo więcej informacji, ponieważ inwentaryzacja może objąć także osoby, które nie prowadzą działalności w zorganizowanych formach. Uzyskana informacja z pewnością będzie aktualna.

Jako uzupełnienie wymienionych metod można wykorzystać analizę lokalnych ogłoszeń oraz przeszukiwanie zasobów internetu, jednak informacje uzyskane z tych źródeł należy zweryfikować.

Centrum informacji turystycznej

Informacje o obiektach zabytkowych i występujących na terenie gminy formach ochrony przyrody powinny być dostępne w urzędzie gminy (w referatach zajmujących się planowaniem przestrzennym i ochroną środowiska). Warto wiedzieć, że formalnie urząd gminy ma obowiązek prowadzenia jedynie ewidencji zabytków, które nie są wpisane do rejestru Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków, ale pracownicy urzędu mają informację o zabytkach wpisanych do ww. rejestru.

Informacje o szlakach turystycznych (pieszych, rowerowych, samochodowych i in.) można uzyskać w najbliższym oddziale PTTK, w przewodnikach turystycznych oraz na portalach internetowych poświęconych tej tematyce.

Informacje o obiektach noclegowych mają dwa źródła: urząd gminy, który prowadzi ewidencję pól biwakowych i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie (pokoje wynajmowane przez rolników oraz miejsca na ustawienie namiotów udostępniane w prowadzonych przez nich gospodarstwach rolnych) oraz urząd marszałkowski, który prowadzi ewidencję obiektów hotelarskich z wyłączeniem pól biwakowych. Obiekty hotelarskie to: hotele, motele, pensjonaty, kempingi, domy wycieczkowe, schroniska, schroniska młodzieżowe oraz pola biwakowe.

Informacje dotyczące gastronomii nie są zgromadzone w żadnej bazie danych. Te obiekty trzeba zinventaryzować samodzielnie lub skorzystać z informacji zebranych przez inne źródła: urząd gminy, starostwo powiatowe, urząd marszałkowski, autorów map i przewodników turystycznych.

Zawsze jednak należy pamiętać, by pozyskaną w ten sposób informację zweryfikować. Niejednokrotnie zdarzają się sytuacje, że gmina na swojej stronie internetowej poleca zwiedzenie zabytkowego drewnianego dworu, który dawno się zawalił, czy usług nieistniejącej już gospody.

Wyszukanie innych informacji potrzebnych turystom nie powinno sprawić większych trudności, ponieważ dotyczą one usług powszechnie dostępnych.

Centrum informacji strategicznej

W tym przypadku głównym źródłem informacji powinien być urząd gminy, ale nie zaszkodzi wiedzieć, w jakich dokumentach należy szukać.

Dokumenty strategiczne gminy (jeżeli tylko zostały opracowane) – będą dostępne w urzędzie gminy lub w Biuletynie Informacji Publicznej, w uchwałach rady gminy; niektóre rodzaje dokumentów mogą być także umieszczone w BIP w odrębnym dziale poświęconym dokumentom strategicznym:

- » Studium zagospodarowania przestrzennego i kierunków rozwoju gminy – zazwyczaj jest to obszerny i treściwy dokument opisujący gminę w różnych aspektach, zawiera prognozy rozwoju wybranych obszarów życia społecznego. Wszystkie gminy mają obowiązek posiadania takiego dokumentu, jest on podstawą tworzenia gminnych planów zagospodarowania przestrzennego;
- » Strategia rozwoju gminy, inaczej plan strategiczny; w większości przypadków zawiera raport o stanie gminy oraz określa cele strategiczne do osiągnięcia w określonym czasie wraz z zadaniami, których wykonanie ma służyć ich osiągnięciu. Nie ma prawnego obowiązku posiadania tego dokumentu, ale wiele gmin takim opracowaniem dysponuje, ponieważ często jest ono warunkiem uzyskania środków pomocowych. W niektórych gminach strategia jest stale aktualizowana i wykorzystywana do planowania działań o charakterze programowym, a w innych ulega zapomnieniu;
- » Plan Rozwoju Lokalnego (PRL) – plan działań inwestycyjnych na najbliższe lata. Zawiera podstawowe dane o sytuacji społeczno-gospodarczej gminy, m.in. opisujące sytuację demograficzną i społeczną, warunki i jakość życia mieszkańców, poziom dostępnych usług społecznych, środowisko przyrodnicze i warunki jego ochrony, rys historyczny i kulturowy, stopień rozwoju infrastruktury technicznej, rynek pracy, problemy gminy oraz cele ogólne i szczegółowe, które będą osiąmane poprzez realizację zadań zapisanych w planie. Ponieważ jest to dokument wymagany przy pozyskiwaniu środków unijnych, dane w nim zawarte mają zazwyczaj zadowalającą aktualność;
- » Wieloletni Plan Inwestycyjny (WPI) i Wieloletni Plan Finansowy (WPF) – dokumenty, których funkcję przejął obecnie Plan Rozwoju Lokalnego. Jednak tam, gdzie zostały uchwalone, są nadal obowiązujące. WPF opiera się na prognozie dochodów i wydatków budżetu gminy, pokazuje, kiedy i ile środków finansowych będzie można przeznaczyć na inwestycje. WPI to swoistego rodzaju ranking inwestycji planowanych w gminie z podaniem ich szacunkowych kosztów, zasad finansowania i terminu realizacji;
- » Strategia rozwiązywania problemów społecznych – dokument o charakterze programowym, kilkuletnim, zawiera diagnozę sytuacji społecznej w gminie oraz strukturę celów i zadania służące do ich realizacji. Niestety, często jakość tego dokumentu nie jest zadowalająca. Dwa inne dokumenty o charakterze programowym powiązane ze strategią problemów społecznych to: Gminny Program Przeciwdziałania Narkomanii oraz Gminny Program Przeciwdziałania Alkoholizmowi;
- » Program Ochrony Środowiska (POŚ) i Plan Gospodarki Odpadami (PGO), który może być jego częścią lub odrębnym dokumentem – obowiązkowe dokumenty określające politykę ochrony środowiska w gminie. W POŚ można znaleźć m.in. informacje o stanie i źródłach zanieczyszczenia powietrza, wód i gleby, polach elektromagnetycznych, poziomie i źródłach hałasu, zasobach wodnych, zasobach surowców naturalnych, obszarach i obiektach objętych ochroną, charakterystykę geologiczną i morfologiczną ziemi, podstawowe wskaźniki gospodarki wodno-ściekowej i gospodarki odpadami oraz planowane cele i kierunki działań proekologicznych;
- » Projekt założeń do planu zaopatrzenia w ciepło, energię elektryczną i paliwo gazowe (i ewentualnie projekt planu zaopatrzenia w ciepło, energię elektryczną i paliwo gazowe), które zawierają ocenę aktualnego stanu i przewidywanych zmian zaopatrzenia w surowce energetyczne, planowane przedsięwzięcia na rzecz racjonalizacji ich zużycia, możliwości wykorzystania istniejących nadwyżek i lokalnych zasobów paliw i energii;

- » Budżet gminy na dany rok – zestawienie planowanych dochodów i wydatków. Ze względu na konieczność opracowywania tego planu na podstawie klasyfikacji budżetowej dla wielu osób nie jest zrozumiały. Niektóre gminy wydają tzw. informator budżetowy, w którym informacje dotyczące planowanych dochodów i wydatków są podawane w przystępniejszej dla przeciętnego mieszkańca formie. Uwaga: budżet może być w trakcie roku aktualizowany;
- » Sprawozdania z wykonania budżetu za dany rok – dokument, który pokazuje, jakie były wpływy do budżetu w danym roku oraz na co środki zostały wydane. W niektórych gminach praktykuje się ujmowanie w sprawozdaniu budżetowym także sprawozdania z działalności poszczególnych jednostek organizacyjnych gminy. Jest to cenne źródło wiedzy na temat faktycznych działań gminy. Informacje z wykonania budżetu są ujmowane w informatorze budżetowym, o którym była wcześniej mowa;
- » Sprawozdania z działalności jednostek organizacyjnych gminy. Jednostki organizacyjne gminy, np. GOPS, zakład gospodarki komunalnej, jednostka zarządzająca oświatą, dom kultury, mają obowiązek corocznego składania sprawozdań ze swojej działalności. Raporty te mogą stanowić element sprawozdania z wykonania budżetu gminy lub mieć formę odrębnych dokumentów;
- » Miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego stanowią źródło informacji o przeznaczeniu gruntów. Składają się z części graficznej oraz opisowej;
- » Inne plany i programy, np.: plan rewitalizacji, program gospodarowania zasobem mieszkaniowym gminy, strategia promocji i współpracy z zagranicą, program opieki nad zabytkami.

Statystyka publiczna:

- » bank danych regionalnych dostępny na <http://www.stat.gov.pl/>,
- » roczniki statystyczne województwa,
- » opracowania statystyczne branżowe.

Bazy danych i raporty instytucji publicznych, np.:

- » powiatowy i wojewódzki urząd pracy – publikują wyniki badań rynku pracy oraz dane statystyczne,
- » raport z działalności powiatowego komendanta policji – jest dobrym źródłem wiedzy na temat poziomu bezpieczeństwa w gminie.

Dokumenty strategiczne powiatu i województwa (różne strategie, PRL, program ochrony środowiska itd.) – źródło wiedzy o obszarach działalności, które nie leżą w kompetencji gminy, choć dotyczą jej mieszkańców, np. informacje o stanie dróg powiatowych i planowanych na tych drogach inwestycjach.

Archiwum lokalne

Źródła pozyskiwania materiałów do archiwum lokalnego mogą być różne, ponieważ zakres gromadzonej informacji także może być mocno zróżnicowany.

Media (prasa lokalna, powiatowa i wojewódzka, telewizja lokalna, stacja radiowa), np.: wycinki prasowe, nagrania telewizyjne, materiały radiowe dotyczące gminy lub jej mieszkańców.

Zasoby centrum kultury i rekreacji, np.: plakaty i zaproszenia na imprezy, materiały wystawowe, zdjęcia z wydarzeń kulturalnych.

Urząd gminy, a szczególnie osoba zajmująca się kontaktami z prasą i promocją, np.: materiały promocyjne dotyczące gminy, materiały kadencyjne, istotne uchwały i rezolucje rady gminy, zdjęcia realizowanych inwestycji, materiały prasowe, informacje o ciekawych wydarzeniach, umowy dotyczące współpracy zagranicznej, nagrody uzyskane przez gminę. Wiele informacji jest także dostępnych na stronie internetowej oraz w Biuletynie Informacji Publicznej. Informacje, które mają charakter publiczny, a nie zostały jeszcze udostępnione w BIP, można uzyskać na wniosek. Więcej informacji o udostępnianiu informacji na wniosek znajduje się w podręczniku dotyczącym e-administracji.

Organizacje społeczne działające na terenie gminy, np.: stowarzyszenia, fundacje, partnerstwa utworzone w ramach programu „Leader+” i inne, koła gospodyń wiejskich, ochotnicze straże pożarne, rady rodziców, grupy oazowe, chóry, orkiestry i inne grupy nieformalne, mogą stanowić źródło informacji o podejmowanych inicjatywach, dzielić się refleksjami ze swojej pracy, udostępniać zdjęcia z imprez, szkoleń i warsztatów.

Parafie, np.: gazetki parafialne, informacje o wydarzeniach istotnych dla parafian, zdjęcia z uroczystości kościelnych, sprawozdania z działalności parafii, informacje o księżach pracujących w parafii.

Kluby sportowe, np.: sprawozdania z działalności, zdjęcia z prowadzonych zajęć i istotnych wydarzeń sportowych, realizowanych inwestycji, listy zawodników z poszczególnych sezonów.

Szkoły i inne placówki oświatowe, np.: kronika szkolna, gazetki i inne szkolne media, informacje o spotkaniach z ciekawymi ludźmi, konkursach, wystawach, inicjatywach podejmowanych przez młodzież szkolną, wybitnych uczniach i ich osiągnięciach, wybitnych nauczycielach.

Sołtysi, np.: inicjatywy podejmowane przez sołtysa i radę sołecką, informacje o ciekawych mieszkańcach i podejmowanych przez nich działaniach.

Ośrodki doradztwa rolniczego, np.: informacje o działalności rolniczej prowadzonej na terenie gminy, wprowadzonych innowacjach, szkoleniach, wybitnych osiągnięciach rolników, współczesnych uwarunkowaniach pracy rolnika.

Centra wspierania biznesu, np.: informacje o działalności gospodarczej prowadzonej na terenie gminy, wprowadzonych innowacjach, szkoleniach, utworzonych funduszach pożyczkowych, przedsiębiorcach odnoszących sukcesy, nawiązanych kontaktach zagranicznych.

Przedsiębiorcy, np.: informacja o osiągnięciach, realizowanych inwestycjach, trudności w prowadzeniu działalności, nawiązanych kontaktach zagranicznych, zdjęcia zakładów pracy na terenie gminy.

Mieszkańcy gminy, np.: zdjęcia współczesnej architektury: domów, mieszkań i ogrodów, refleksje z życia w gminie, odnoszone sukcesy.

Muzeum historii i tradycji

Przewodniki turystyczne – informacje z zakresu historii miejscowości wchodzących w skład gminy, dziejów poszczególnych zabytków, obrzędów i zwyczajów, zdjęcia często już nieistniejących obiektów zabytkowych, ciekawostki, np. pochodzenie nazwy wsi.

Stare książki, gazety i czasopisma – informacje dotyczące różnych aspektów życia w gminie, zdjęcia i rysunki obiektów architektury sprzed lat, informacje o osobach mieszkających na tych terenach, ważnych wydarzeniach.

Pracownicy najbliższych wydziałów uczelni wyższych, takich jak: etnografia, historia, architektura, konserwacja zabytków, którzy mogą się specjalizować w tematyce związanej z historią i kulturą gminy. Kontakt z nimi może dostarczyć wielu informacji zarówno bezpośrednio dotyczących gminy, jak i źródeł, z których takie informacje można pozyskać.

Stowarzyszenia miłośników określonych dziedzin mogą udostępnić podobne informacje jak poprzednie źródło.

Warto wiedzieć

W trakcie jednej z podróży zawodowych nocowałam na Podlasiu w starej szkole przerobionej na uroczy dworek szlachecki – obecnie miejsce wynajmowane na uroczystości rodzinne lub firmowe. Przy kolacji właścicielka zaproponowała mi degustację napoju wyrabianego w tamtych okolicach w czasie II wojny światowej. Napój nazywał się buza, ponieważ w czasie picia buzował na języku. Wyrabiany był z kaszy jaglanej. Podobno pochodził z Bałkanów i w oryginale podawany był z pokruszoną chałwą.

Muzeum regionalne, skansen – tu można otrzymać informacje dotyczące różnych aspektów życia gminy, znaleźć eksponaty, które pochodzą z jej terenu lub też obrazują zjawiska występujące w regionie, do którego należy gmina.

Szkoły wszystkich szczebli – prowadzą kroniki szkolne dokumentujące działalność szkoły od czasu jej powstania, w których można znaleźć ciekawe informacje o przeszłości gminy. Gromadzenie zbiorów warto rozpocząć właśnie od kontaktu ze szkołami, tak żeby w razie sprzyjających okoliczności raczej koncentrować się na uzupełnianiu i wzbogacaniu zasobów informacji niż tworzeniu ich od samego początku.

Kościoły i parafie – tu niejednokrotnie można uzyskać dostęp do oryginalnych, zabytkowych dokumentów własnościowych. W niektórych parafiach nadal istnieją kroniki parafialne, które są zapisem życia parafii wiele lat temu. Interesujące informacje można także pozyskać z ksiąg parafialnych, ksiąg konsystorskich oraz bezpośrednio z wnętrz kościołów i cmentarzy parafialnych. W parafiach wydawane są też czasopisma, gazetki parafialne itp., w których mogą się znajdować ciekawe opracowania dotyczące dawnego życia w gminie lub jej przeszłości.

Mieszkańcy – bogactwo tego źródła może być ogromne: legendy i opowieści, teksty i muzyka, pieśni, zwyczaje i obrzędy, przesady, wspomnienia o wydarzeniach historycznych, informacje z drugiej ręki o wydarzeniach historycznych, listy, fotografie, pamiątniki, rysunki, pocztówki, stare mapy, świadectwa szkolne, legitymacje, różne dokumenty urzędowe. Mieszkańcy mogą dysponować oryginalnymi strojami ludowymi, obrusami, serwetkami, biżuterią, używanymi niegdyś naczyniami i narzędziami itd. Poza tym miejscowa ludność może być także źródłem wiedzy o używanych dawniej technikach i metodach pracy w domu, w gospodarstwie rolnym lub zakładzie rzemieślniczym, znać przepisy na regionalne potrawy czy umieć wyrabiać ludowe ozdoby i zabawki.

Metody lokalizowania informacji

Do lokalizacji zasobów informacji i wiedzy służą specjalne mapy. Są to graficzne opisy tych zasobów przekazujące jednocześnie dodatkowe informacje, mogące mieć formę elektroniczną. Służą zapewnieniu dostępności informacji i wiedzy w dowolnym miejscu i czasie.

Zastanów się

Dlaczego warto używać narzędzi lokalizacji zasobów informacji i wiedzy? Co się stanie z wiedzą, jaką pozyskasz na temat źródeł informacji w trakcie wprowadzania nowej usługi informacyjnej do oferty biblioteki, jeżeli zmienisz miejsce pracy lub będziesz dłużej nieobecny (nieobecna)? Czy ta wiedza będzie dostępna dla innych pracowników biblioteki? Czy będą z niej mogli skorzystać użytkownicy biblioteki?

Z dostępnych map zasobów wiedzy i informacji wybrano te, które mogą się okazać przydatne przy wprowadzaniu do oferty biblioteki nowej usługi dotyczącej informacji lokalnej.

Mapy zasobów informacji to zestawienia pokazujące osoby, organizacje, bazy danych wraz z podaniem, jakie informacje posiadają i w jakiej formie są one dostępne. Mogą także pokazywać stopień nagromadzenia zasobów i inne istotne dla użytkownika informacje. Mapa zasobów informacji została przedstawiona na rysunku 4.

>> Rysunek 4. Przykładowa mapa zasobów informacji.

Przedmiot informacji	Podmiot posiadający informację	Dane umożliwiające kontakt z podmiotem	Forma przechowywania informacji
Pomoc dla powodźian organizowana przez sołectwo Bibice	CKPIR w Zielonkach	Redaktor naczelny gazety lokalnej, tel., faks, e-mail:	Dokument na nośniku papierowym (archiwalne wydania gazety lokalnej nr...
Pomoc dla powodźian organizowana przez sołectwo Bibice	Sołtys Bibic Anna Zabiegaj	Tel.:	Informacja dostępna poprzez kontakt bezpośredni z osobą

Źródło: Opracowanie własne.

Mapy źródeł informacji (wiedzy) – pokazują, kto ma informacje i wiedzę na dany temat, zaczynając od osób znajdujących się najbliżej, np. wśród pracowników biblioteki, następnie nieco dalej – na terenie całej gminy, aż wreszcie najdalej – poza granicami gminy. Definicji poszczególnych obszarów (co oznacza blisko, dalej i najdalej) można dokonać samodzielnie. Na rysunku 5. przedstawiono przykładową mapę źródeł informacji (wiedzy).

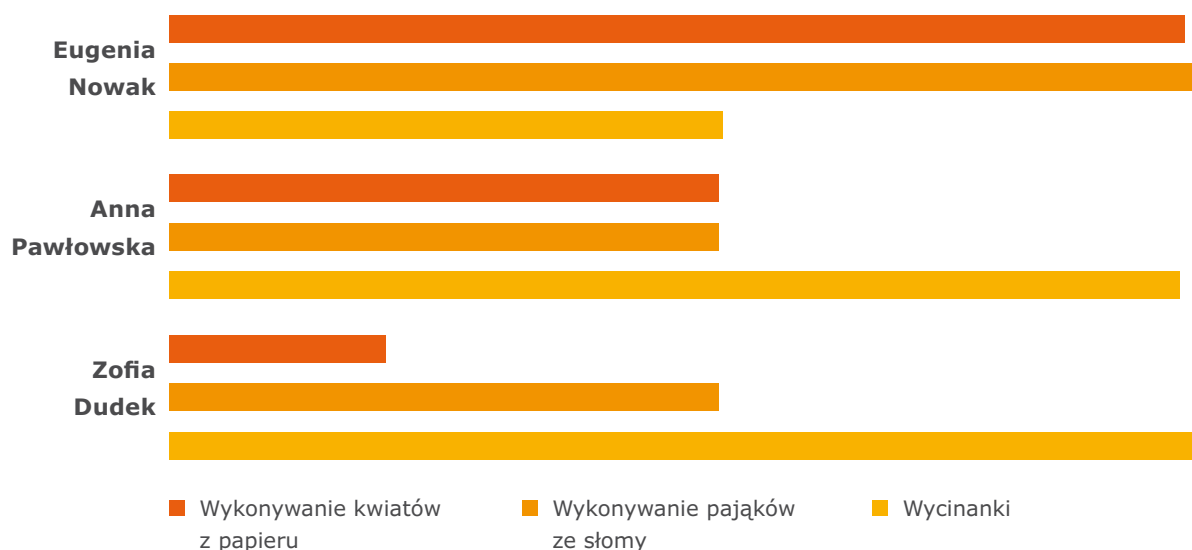
>> Rysunek 5. Mapa źródeł informacji (wiedzy).



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Ilustracji 5.2. Mapa źródeł wiedzy, w: G. Probst, S. Raub, K. Romhardt, Zarządzanie wiedzą w organizacji, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002, s. 89.

Topografia informacji (wiedzy) to także rodzaj mapy, która pozwala zlokalizować źródła informacji (wiedzy) oraz określić jej poziom (patrz rys. 6).

>> Rysunek 6. Topografia wiedzy (długość prostokątów odpowiada poziomowi wiedzy).



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Ilustracji 5.1. Topografia wiedzy, w: G. Probst, S. Raub, K. Romhardt, Zarządzanie wiedzą w organizacji, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002, s. 88.

Opracowanie takich narzędzi wymaga czasu i pracy, ale korzyści z nich płynące pokazują, że jest to działanie ze wszech miar opłacalne. Korzystając z tych narzędzi, należy pamiętać, że w niektórych przypadkach (tam, gdzie kontaktujemy się z osobami prywatnymi) trzeba zadbać o to, żeby nie naruszyć prawa do prywatności i ochrony danych osobowych. Temat ten będzie szczegółowo omawiany w rozdziale IX tego podręcznika.

Innymi narzędziami przydatnymi do lokalizacji źródeł informacji, dobrze znanymi bibliotekarzom, są programy do tworzenia bibliografii.

Słownik pojęć:

Księgi konsystorskie – zbiór dokumentów opisujących działalność parafii, np.: powołania i odwołania proboszczów, remonty, zbiórki pieniędzy itp.

WebQuest – nowatorska metoda nauczania wykorzystująca technologię informacyjną. Opiera się na idei budowania własnej wiedzy na podstawie internetu i pracy zespołowej.

Zasób – pewna ilość czegoś, co zostało zebrane, nagromadzone w celu wykorzystania w przyszłości. Swoistego rodzaju rezerwa, zapas.

Pytania:

- » Który rodzaj dokumentów wyodrębniony ze względu na stopień przetworzenia jest najbardziej, a który najmniej wiarygodny?
- » Czy wiesz, jakie jest pochodzenie nazw miejscowości znajdujących się na terytorium twojej gminy? Jak myślisz, dla kogo te informacje mogłyby być interesujące?
- » Czy jest w twojej wsi takie miejsce, którego opis powinien się znaleźć w bazie centrum informacji turystycznej?

Polecane strony internetowe:

<http://www.ii.uni.wroc.pl/~eko/webquest/> - WebQuest o poszukiwaniu informacji w internecie, przygotowany w ramach zajęć akademickich przez studentów Instytutu Informatyki Uniwersytetu Wrocławskiego. Zawiera sporo „detektywistycznych chwytów”, które mogą ułatwić poszukiwanie, uzyskiwanie i ocenę wiarygodności informacji wyszukanych w internecie.



>>06

Pozyskiwanie informacji.
Podstawy negocjacji

Celem rozdziału jest przekazanie wskazówek pomocnych przy zakupie źródeł informacji (lub prawa do ich użytkowania) oraz przy pozyskiwaniu informacji od innych ludzi na zasadach współpracy.

W tym rozdziale poznasz:

- » dwa podstawowe pytania, na które należy odpowiedzieć przy dokonywaniu zakupu źródeł informacji lub prawa ich użytkowania,
- » koncepcję negocjacji opartych na zasadach,
- » cztery podstawowe typy osobowości, które trzeba znać, żeby skuteczniej się komunikować,
- » trzy rodzaje częstotliwości, na której komunikują się ludzie, i ich konsekwencje w procesie porozumiewania się.

Pozyskiwanie informacji

Pozyskanie informacji może przyjmować następujące formy:

- » zakup produktów, które te informacje zawierają, np.: katalogów, baz danych, opracowań specjalistycznych,
- » zakup usług specjalistycznych, a więc zapłacenie ludziom za udostępnienie informacji i wiedzy, którą posiadają lub umieją pozyskać,
- » bezpośredni kontakt z osobami, które są źródłem wiedzy i informacji,
- » bezpośredni kontakt z innymi niedokumentalnymi źródłami informacji,
- » pozyskanie dokumentalnych źródeł informacji (lub ich kopii, zdjęć itd.).

Ze względu na to, że w działaniach bibliotek będzie dominować ostatnia forma, zostanie jej poświęcone najwięcej miejsca.

Kupując produkty lub usługi związane z informacją, trzeba zwrócić uwagę przede wszystkim na dwie kwestie:

- » **Na ile odpowiadają naszym potrzebom?**
- » **Czy ich zakup jest dla nas opłacalny?**



Warto wiedzieć

Jeżeli zamierzasz wprowadzić do oferty swojej biblioteki usługi centrum informacji lokalnej, turystycznej czy strategicznej, to wiedz, że i przed tobą stanie wyzwanie utrzymania aktualności posiadanych zasobów informacji.

W gminach, w których jest mocno rozwinięty sektor produkcji i usług, lokalizacja przedsiębiorców i pozyskanie od nich danych może stanowić spore wyzwanie. Jeśli biblioteka zamierza utworzyć centrum informacji lokalnej, zasadne jest rozważenie zakupu **bazy danych o przedsiębiorcach** mających swoje firmy na terenie gminy. Kupując taką bazę, trzeba wziąć pod uwagę:

- » czy sprzedający gwarantuje aktualność tej bazy i na jak długo określił jej aktualność,
- » jakie dane opisujące przedsiębiorców są zawarte w tej bazie, czy dane te są przydatne dla potencjalnych użytkowników nowej usługi biblioteki,
- » czy można udostępniać tę bazę innym, np. poprzez stronę internetową, czy można udostępniać informacje pochodzące z tej bazy innym i na jakich zasadach,
- » czy oprócz bazy danych można zakupić także usługę jej okresowej aktualizacji,
- » w jaki sposób sprzedawca zorganizował aktualizację danych zawartych w bazie, czy opiera się ona na aktywności samych przedsiębiorców, czy też aktywności sprzedawcy,

- » jaki jest gwarantowany przez sprzedawcę procent aktualnych rekordów w bazie,
- » czy przedsiębiorcy, których dane znajdują się w bazie, wyrazili zgodę na udostępnianie ich danych innym instytucjom.



Dobra praktyka

Biblioteka Publiczna Gminy Kozienice prowadzi dział regionalny, w ramach którego tworzy bibliografię literatury regionalnej, udostępnia materiały związane z regionem oraz wydaje książki na ten temat i tomiki lokalnych poetów. Na swojej stronie internetowej udostępnia informacje o regionalnej historii, miejscach pamięci, przyrodzie i sławnych ludziach w formie materiałów opracowanych w ramach konkursu „Nasza mała ojczyzna”.

Kontakt: Biblioteka Publiczna Gminy Kozienice im. ks. Franciszka Miarczyńskiego, ul. Jana Kochanowskiego 22, 26-900 Kozienice, tel./faks: 48 614 21 58, e-mail: listy@biblioteka-kozienice.net.pl, strona: <http://www.biblioteka-kozienice.net.pl/>

Kiedy informacja i wiedza są towarem pożądanym przez klientów, co przekłada się na ich cenę, wiele firm próbuje na tym zyskać. W internecie jest bardzo wiele różnych baz danych, w których umieszczenie wpisu podlega opłacie lub jest całkowicie bezpłatne, a opłacalność prowadzenia takiej bazy wynika z zysku z reklam. Korzystając z nich, można łatwo się przekonać, że zamieszczone opisy bywają szczątkowe, dane nierzadko są nieaktualne, a linki prowadzące do firmowych stron WWW nieaktywne lub kierujące do adresu, pod którym dana witryna już nie istnieje. Bazy te nie zawierają wpisów wszystkich lub prawie wszystkich firm z danej branży, ale tylko tych, które chciały umieścić w nich swoje dane. Zresztą to, że baza będzie zawierała wykaz wszystkich firm z danego terenu lub branży, jest nierealne. Obecnie firmy dość szybko zmieniają profil działalności, siedzibę czy właściciela. Wiele firm co roku upada i wiele rozpoczyna działalność. Gwarancja aktualności danych jest w takiej sytuacji nie lada wyzwaniem.

Z kolei tworząc centrum informacji strategicznej, można się zastanowić nad zakupem dostępu do **baz danych GUS**. Są to wartościowe bazy, z których można pozyskać cenne informacje. Należy jednak odnieść koszty zakupu tej usługi do liczby klientów zainteresowanych tak specjalistycznymi danymi i informacjami oraz sprawdzić, czy zakup jest opłacalny.

Nieodpłatne pozyskanie informacji lub ich źródeł od innych ludzi wymaga zazwyczaj **bezpośredniego kontaktu** i przekonania ich do podjęcia współpracy, a następnie określenia i uzgodnienia jej zasad. Innym sposobem jest **stworzenie możliwości dzielenia się wiedzą i posiadanymi informacjami**, np. poprzez organizację konkursu lub umożliwienie współredagowania strony internetowej, także na podstawie określonych wcześniej reguł. Informacje o istniejących możliwościach technicznych w zakresie zwiększenia udziału zainteresowanych osób w tworzeniu zasobu informacyjnego poprzez stronę internetową zawierają rozdziały VII i VIII. Ta część zostanie poświęcona zagadnieniom związanym z bezpośrednim kontaktem z drugim człowiekiem, którego celem jest nawiązanie współpracy w określonym obszarze.

Podstawy negocjacji

Jest wiele koncepcji negocjacji, ale tu zostanie przedstawiona tylko jedna – negocjacje **oparte na zasadach** – nie tylko z powodu ograniczonej ilości miejsca, lecz także dlatego, że ta koncepcja jest najskuteczniejsza i warta promowania.

Istotą negocjacji opartych na zasadach jest przekonanie, że istnieje rozwiązanie satysfakcjonujące dla obu stron. Twórcami tej koncepcji są Roger Fischer i William Ury. Ten rodzaj negocjacji bywa także nazywany rzeczową postawą w negocjacjach i odróżniany od dwóch innych postaw: twardej i miękkiej.

Postawa twarda charakteryzuje się silną koncentracją na własnym stanowisku i brakiem ustępstw zarówno wobec ludzi, jak i wobec problemu.

Postawa miękka z kolei charakteryzuje się ustępliwością i większą koncentracją na zachowaniu dobrych relacji z partnerem niż na problemie. Postawa rzeczowa to **miękka postawa wobec ludzi i twarda wobec problemu**.

Postawa rzeczowa w negocjacjach opiera się na czterech zasadach:

- » **Zasada pierwsza: oddziel ludzi od problemu.** Stosowanie jej pozwala zmniejszyć wpływ emocji na przebieg negocjacji. Niejednokrotnie stosunek do osoby, z którą są prowadzone negocjacje, mocno wpływa na relacje. Oddzielenie ludzi od problemu ułatwia skoncentrowanie się na sprawie i dążenie do porozumienia;
- » **Zasada druga: skoncentruj się na interesach, a nie na stanowiskach.** W większości przypadków kiedy dochodzi do sporu, relacja pomiędzy stronami jest dwupoziomowa. To, co jest prezentowane na zewnątrz, to stanowisko – pierwszy poziom relacji. Pod nim ukryty jest poziom drugi, czyli interes – to, o co każdej ze stron faktycznie chodzi. Porozumienie pomiędzy stronami jest możliwe dopiero wtedy, gdy obie zejść na poziom drugi;
- » **Zasada trzecia – staraj się znaleźć możliwości korzystne dla obu stron.** Stosowanie tej zasady wymaga spojrzenia na problem jak na grę o sumie niezerowej, w której możliwa jest wygrana obu stron;
- » **Zasada czwarta – nalegaj na stosowanie obiektywnych kryteriów.** Ta zasada oznacza, że istnieją obiektywne wskaźniki, przy których zastosowaniu można ocenić prawidłowość wypracowanego rozwiązania;

Myślenie wygrana – wygrana, o którym mowa w zasadzie trzeciej, nie jest tylko techniką, ale także **filozofią stosunków międzyludzkich, której stosowanie umożliwia owocną współpracę z innymi**. Z tego powodu warto ją trochę bliżej poznać.

Według Stephena Coveya – guru w zakresie skutecznego działania i autora bestsellerowej pracy „Siedem nawyków skutecznego działania” – stosunki międzyludzkie opisuje sześć paradygmatów: wygrana – wygrana; wygrana – przegrana; przegrana – wygrana; przegrana – przegrana; wygrana; wygrana – wygrana lub nie robimy interesów.

Wygrana – wygrana to dążenie do uzyskania obopólnych korzyści. Ten paradygmat opiera się na przekonaniu, że sukces jednej osoby nie musi być osiągany kosztem drugiej i nie musi jej pozbawić zadowolenia. Wypracowane w ramach takiego podejścia rozwiązanie jest satysfakcjonujące dla każdej ze stron i ma duże szanse na realizację, ponieważ każda strona jest zainteresowana tym, żeby go wcielić w życie.

Wygrana – przegrana to dążenie do postawienia na swoim kosztem innych. Opiera się na przekonaniu, że aby wygrać, ktoś inny musi przegrać. Oczywiście, w życiu są sytuacje, w których zachodzi gra o sumie zerowej, np. konkursy, w których zwycięzca może być tylko jeden (a więc aby ktoś mógł wygrać, inni muszą przegrać), ale nie jest ich tak wiele, jak powszechnie się sądzi. Jak stwierdza Covey, większość życia to rzeczywistość współzależna, a nie zależna. Osoba, która opiera swoje działanie na tym paradygmacie, jest w stanie użyć wszystkich swoich możliwości: pozycji, koneksji, pieniędzy itp., tylko po to, by pokonać innych.

Przegrana – wygrana. Ludzie, którzy kierują się w życiu tym paradygmatem, mają skłonność do ustępowania i kapitulacji. Osoby te nie mają żadnych oczekiwań, celów, wizji przyszłości, do której dążą. Mają zbyt mało odwagi, żeby wyrażać uczucia i bronić swoich przekonań. Chcą być lubiani i akceptowani przez innych, dlatego zawsze są skłonni do ustępstw, ale są one podyktowane jedynie chęcią pozostania w oczach innych osobą sympatyczną.

Przegrana – przegrana. Z tym paradygmatem mamy do czynienia, kiedy spotykają się ludzie zainteresowani jedynie własnym interesem, bezwzględni i uparci. Każdy z nich tak bardzo chce wygrać kosztem drugiej strony, że użyje wszelkich dostępnych środków i będzie dążyć do wygranej nawet wtedy, kiedy sam na tym straci. Ten paradygmat nazywany jest filozofią wojny, ponieważ koncentruje się na pokonaniu przeciwnika, a nie na rozwiązaniu problemu.

Wygrana – to jeden z najpopularniejszych sposobów myślenia. Osoba, która stosuje ten paradygmat, koncentruje się na zabezpieczeniu swoich interesów. Interesy drugiej strony jej nie obchodzą. Nie jest zainteresowana ani wygraną, ani przegraną drugiej strony. Ważne jest tylko to, żeby ona dostała to, co chce, a inni muszą sami o siebie zadbać.

To, która z przedstawionych opcji jest właściwa, zależy od okoliczności. W przypadku zawodów sportowych jasne jest, że ktoś musi przegrać, żeby ktoś inny mógł wygrać. W relacjach z biblioteką z sąsiedniej gminy większe korzyści może przynieść współpraca niż rywalizacja, ponieważ będzie się przyczyniać do lepszej pracy obu instytucji. Nawet w przypadku ubiegania się o fundusze pomocowe rywalizacja może doprowadzić tylko do tego, że przegra jedna strona lub obydwie. Współpraca i przygotowanie wspólnego projektu, chociaż też nie gwarantuje sukcesu, zwiększa szansę na uzyskanie pomocy i przynosi wiele dodatkowych korzyści. Jeżeli celem jest utrzymanie dobrych relacji z innymi, a to, co różni, nie jest tak istotne, warto skorzystać z opcji przegrana – wygrana. Z tego rozwiązania można także skorzystać, kiedy z rachunku ekonomicznego wynika, że dążenie do wygranej nie jest opłacalne. Są również takie sytuacje, kiedy naturalne i właściwe jest postępowanie zgodnie z paradygmatem „wygrana” – dzieje się tak wtedy, gdy zagrożone jest ludzkie życie.

Jednak w większości sytuacji najlepszym podejściem, które można wcielać w życie, jest wygrana – wygrana. Dlaczego? Wygrana kosztem innych wpływa na relacje z tymi osobami. Może być tak, że przegrany nie będzie chciał więcej współpracować z osobą, która wygrała. Może się czuć tak bardzo dotknięty, że będzie szukał okazji do rewanżu lub próbował uzyskać rekompensatę w inny sposób. W dłuższej perspektywie obie strony na takiej transakcji przegrają.

W celu wzmocnienia podejścia wygrana – wygrana dodano drugą opcję: **wygrana – wygrana albo nie robimy interesu**. Inaczej mówiąc, skoro nie można znaleźć rozwiązania korzystnego dla obu stron, to nie zostanie zawarta żadna transakcja, ponieważ wartości i cele poszczególnych stron są z sobą sprzeczne. Dodanie tej alternatywy do paradygmatu wygrana – wygrana zwiększa pole działania, ponieważ powoduje, że ludzie nie czują się zmuszeni do szukania rozwiązania za wszelką cenę.

Prowadzenie rozmowy przekonującej

Podstawowe informacje o komunikacji interpersonalnej zostały zamieszczone w podręczniku „Opracowanie planu pracy biblioteki”. Poniżej znajduje się kilkakilka dodatkowych sugestii, które mogą pomóc dojść do porozumienia w sytuacjach dotyczących nawiązywania współpracy i pozyskiwania informacji.

Kevin Hogan, ekspert w dziedzinie mowy ciała i komunikacji, autor cieszących się popularnością książek „Sztuka porozumienia” i „Sztuka perswazji”, zaleca stosowanie podczas rozmów określonego schematu postępowania, który nazywa „myśleniem ukierunkowanym na cel – modelem efektywnego porozumiewania się”.



Rysunek 7. Schemat postępowania modelu „myślenie ukierunkowane na cel”

Myślenie ukierunkowane na cel – model efektywnego porozumiewania się

1. Jaki cel chcę osiągnąć dzięki tej rozmowie?
2. Co jest celem mojego rozmówcy (faktycznym lub przypuszczalnym)?
3. Jakie jest minimum, które jestem w stanie zaakceptować jako rezultat naszej rozmowy?
4. Jakie problemy mogą wystąpić podczas tej rozmowy?
5. W jaki sposób mogę sobie z tymi problemami poradzić? Jeśli to możliwe, jak mogłoby się przysłużyć interesom mojego rozmówcy?

Źródło: Opracowano na podstawie: K. Hogan, Sztuka porozumienia. Twoja droga na szczyty, Jacek Santorski & Co., Warszawa 2005, s. 95.

Model ten opiera się na czterech prostych regułach:

- » **przygotowaniu się do rozmowy,**
- » **świadomości celu rozmowy,**
- » **świadomości wartości, jakimi kierują się inni ludzie,**
- » **szacunku dla innych osób.**

„Pomóż ludziom stworzyć realną wizję przyszłości, w której realizowaniu twój rozmówca naprawdę może wziąć udział!”.

K. Hogan, Sztuka porozumienia. Twoja droga na szczyty, Jacek Santorski & Co., Warszawa 2005, s. 109.

To, że **planowanie jest podstawą sukcesu**, wiedzą wszyscy, ale tylko niektórzy stosują tę zasadę także do procesu komunikowania się. Jak widać, tu także może ona mieć zastosowanie.

Świadomość celu rozmowy jest warunkiem uzyskania porozumienia. Jak inaczej można kierować rozmową, skoro nie wiadomo, dokąd się zmierza i co chce się osiągnąć. Określenie celu jest także niezbędne ze względu na proces przygotowywania się do rozmowy, który bez tego nie mógłby się odbyć.

Wiedza o **wartościach, jakimi kierują się ludzie, oraz zrozumienie ich sposobów porozumiewania się** prowadzi do polepszenia procesu komunikowania się i zwiększają szansę na uzyskanie porozumienia. Jeżeli człowiek nie ma przynajmniej podstawowej wiedzy na ten temat, ludzie nie będą go słuchali, niezależnie od tego, co i jak będzie mówił.

Szacunek dla innych osób wyraża się właśnie w gotowości akceptacji ich odmienności oraz w umiejętności zakończenia rozmowy, w której należy podziękować innym za obecność, dać do zrozumienia, że byli uważnie słuchani, a ich intencje zostały zrozumiane.

„Jeżeli akceptujesz ludzi właśnie takimi, jakimi są, i nie wymagasz, żeby zmieniali coś w sobie na twoje życzenie, o wiele łatwiej zyskujesz ich szacunek i uwagę!”.

K. Hogan, Sztuka porozumienia. Twoja droga na szczyty, Jacek Santorski & Co., Warszawa 2005, s. 102.

Rysunek 8. Diagram typów osobowości



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: K. Hogan, Sztuka porozumienia. Twoja droga na szczyty, Jacek Santorski & Co., Warszawa 2005, s. 114.

„Bądź skłonny otworzyć się nieco przed innymi ludźmi, aby zbudować zaufanie we wzajemnych kontaktach”.

K. Hogan, Sztuka porozumienia. Twoja droga na szczyty, Jacek Santorski & Co., Warszawa 2005, s. 112.

Powyższy diagram przedstawia cztery najczęściej spotykane typy osobowości. Wiedza o tym, jaki typ prezentuje rozmówca, pozwala dostosować proces komunikacji do jego potrzeb.

Typ analityczny to osoba zamknięta w sobie, która podchodzi do życia w sposób racjonalny. Dobrze sobie radzi z liczbami. Podejmuje decyzje po zebraniu wszystkich informacji i zastanowieniu się. Ujawnianie uczuć i emocji uważa za przejaw słabości. Szanuje logikę i racjonalne myślenie. Jest dobrze zorganizowana i przestrzega zasad. Jest wymagająca wobec siebie i innych. W trakcie rozmowy z analitykiem warto korzystać z takich słów, jak: racjonalny, logiczny, rozsądny, uwaga, sedno sprawy, ostrożny, szczegół, wziąć pod uwagę, kalkulować, oszacować, przemyślany, wartość, oszczędny, analizować, bilans, koncentrować się na, rozważny, intelekt, statystyki wskazują, biorąc wszystko pod uwagę, porównywać, dobrze wyważony, użyteczny.

Typ sympatyczny jest także zamknięty w sobie. Kieruje się emocjami. Wypowiada się ostrożnie, tak żeby nie urazić uczuć rozmówcy. Długo podejmuje decyzje, często potrzebuje cudzej aprobaty. Lubi pomagać innym. Unika stresujących sytuacji, nierzadko odkłada na później realizację różnych przedsięwzięć. Lubi słuchać ludzi, którzy dbają o samopoczucie własne i swoich rozmówców. Łatwo jest taką osobę urazić. W trakcie rozmowy z typem sympatycznym warto używać takich słów, jak: uprzejmy, delikatny, miły, dzielić się, przejmować się, czuć, wychowywać kogoś, opiekować się, zadowolony, dyplomatyczny, słuchać, zgodny.

Typ towarzyski – lubi kontakt z innymi ludźmi. Lubi rozmawiać, organizować spotkania i przyjęcia. Jest duszą towarzystwa. Szybko podejmuje decyzje, choć nieraz szuka rad u innych. Nierzadko zdarza się, że więcej sam mówi, niż słucha innych. Nieświadomie może ranić uczucia innych ludzi, mówiąc o własnych odczuciach. Stara się zyskać szacunek i akceptację otoczenia. W trakcie rozmowy przede wszystkim należy najpierw wysłuchać, co ma do powiedzenia typ towarzyski, a dopiero potem wyłożyć swoje racje. Porozumiewanie się z taką osobą może ułatwić pasja widoczna po stronie jego rozmówcy. W trakcie rozmowy warto używać następujących słów: przyjemność, energia, atmosfera, szczęśliwy, bawić się, zajęcie, przyjęcie, okazja, rozmawiać, iść, zaangażowanie, radosny, podekscytowany, optymistyczny, zabawny.

Typ przywódca – kieruje innymi, myśli logicznie i szybko podejmuje decyzje. Jest bezpośredni w kontaktach, kieruje się emocjami, więc niekiedy rani uczucia innych. Szybko wydaje sądy o innych ludziach. Koncentruje się na rezultatach, ważny jest dla niego aspekt praktyczny. W trakcie rozmowy z typem przywódczym trzeba być przygotowanym, mówić zwięźle i na temat. Warto zaznaczyć, że zdajemy sobie sprawę z tego, jak cenny jest jego czas. Lista wyrazów i zwrotów, która może być pomocna w kontaktach z tym typem, to: rezultaty, sukces, szybko, zdecydować, osiągnąć, ogólny, szeroka perspektywa, na czas, w porę, skuteczny, zwięzły, wyzwanie, przekonać, niezależny, pewny.

Oprócz znajomości typów osobowości warto wiedzieć, że ludzie mówią w określonym tempie i w zależności od tego, jak sami mówią, oceniają innych.

Osoby szybko mówiące są najczęściej wzrokowcami i w trakcie rozmowy dążą do opisywania obrazów. Posługują się bogatym językiem. Są świadome, że rozmówca może być znudzony, więc starają się mówić najważniejsze rzeczy w możliwie najkrótszym czasie. Osoby wolno mówiące podejrzewają je o ukrywanie jakiś zamiarów i nie do końca im wierzą. Z kolei osoby szybko mówiące uważają inne osoby szybko mówiące za inteligentne i kompetentne. Osoby mówiące w przeciętnym tempie uważają je za nieco lekko-myślne, ale nie krytykują.

Osoby mówiące w przeciętnym tempie najczęściej są słuchowcami. Mają przyjemny głos i lubią słuchać siebie i osób o podobnie miło brzmiącym głosie. W trakcie rozmowy porozumiewają się słowami i dźwiękami, dlatego lubią zrównoważone tempo wypowiedzi i ładną artykulację.

Osoby wolno mówiące uważają je za kompetentne, a osoby szybko mówiące, za osoby gorzej znające się na rzeczy od nich samych. Osoby mówiące w przeciętnym tempie uważają inne osoby mówiące w ten sam sposób za inteligentne, myślące i ostrożne.

Osoby mówiące wolno najczęściej są kinestetykami – istotny jest dla nich dotyk i wrażenia płynące z ich ciała. Kierują się instynktem. Osoby szybko mówiące uważają je za mniej inteligentne, a w rozmowie – za denerwujące. Osoby mówiące w przeciętnym tempie są skłonne mniej ostro je oceniać, ale także irytuje je zbyt wolne udzielanie odpowiedzi. Osoby mówiące wolno samych siebie uważają za konserwatywnych, ostrożnych, dbających o komfort innych osób.

Pytania:

- » Jaki sprzęt może być przydatny do pozyskiwania informacji? Czy biblioteka dysponuje takimi urządzeniami? Jeżeli nie, to w jaki sposób może uzyskać do nich dostęp?
- » Co twoim zdaniem ułatwia porozumiewanie się z innymi osobami? Jak oceniasz swoje umiejętności w zakresie porozumiewania się? Co możesz zrobić, żeby były jeszcze lepsze?
- » Jakie typy osobowości reprezentujesz ty i twoi współpracownicy?



>>07

Zachowywanie informacji.
Tworzenie baz danych. Digitalizacja

Celem rozdziału jest ukazanie, jak ważny jest proces zachowywania informacji, oraz przedstawienie wskazówek pomocnych w jego skutecznej realizacji.

W tym rozdziale poznasz:

- » działania składające się na proces zachowywania informacji,
- » wskazówki dotyczące tworzenia baz danych w popularnych programach komputerowych,
- » budowę procedury – narzędzia, które mogą być użyte do aktualizowania danych i informacji oraz właściwego postępowania z ujawnionymi błędami,
- » metody przekształcania dokumentów tradycyjnych do postaci cyfrowej oraz wady i zalety tych metod.

Zachowywanie informacji

Zachowywanie informacji jest jednym z kluczowych procesów zarządzania informacją, ponieważ wiąże się z możliwością **korzystania ze zgromadzonych zasobów**. Informacja, która nie zostanie zachowana, może zostać zapomniana, zaginąć lub stać się całkowicie bezużyteczna z powodu braku aktualizacji.

Informacjom zgromadzonym w zasobach **centrum informacji lokalnej** oraz **centrum informacji turystycznej** zagraża przede wszystkim brak aktualizacji. Specyfika tego zasobu polega na tym, że szybko traci na swojej wartości.

Zasoby **centrum informacji strategicznej** także powinny być aktualizowane, jednak w ich przypadku niewykonanie tego działania nie ma aż tak znaczącego wpływu na wartość zgromadzonych informacji. W przypadku danych podawanych w skali roku roczne czy nawet dwuletnie opóźnienie w ich aktualizacji w niewielkim stopniu ogranicza ich użyteczność.

Z kolei informacjom gromadzonym przez **muzeum historii i tradycji oraz archiwum lokalne** zagraża to, że jeżeli nie zostaną zachowane, mogą przestać istnieć. W przypadku archiwum lokalnego utrzymanie wartości zgromadzonych zasobów będzie wymagać ich stałego uzupełniania, ponieważ tylko wtedy możliwe będzie dokonywanie porównań i analizowanie zachodzących zmian.

Zachowywanie informacji składa się z trzech głównych procesów:

- » **selekcji informacji,**
- » **przechowywania informacji,**
- » **aktualizowania informacji.**

Każdy z nich zostanie szczegółowo omówiony poniżej.

Selekcja informacji

Najlepszą metodą zachowywania zebranych informacji i wiedzy jest ich dokumentacja. **Nie można jednak dokumentować wszystkiego.** Co prawda dzięki rozwojowi technologicznemu jest coraz więcej możliwości przechowywania informacji w formie cyfrowej, a więc w zasadzie wszystko to, co uda się przekształcić w formę elektroniczną, może być przechowywane, trzeba jednak rozważyć inne aspekty związane z tym działaniem.

Zarówno tworzenie dokumentów, jak i ich przekształcanie do postaci cyfrowej wymaga wykonania określonej pracy, zadbania o to, żeby uzyskanych danych **nie stracić**, oraz **zagwarantowania możliwości korzystania z nich także wtedy, gdy zmianie ulegną programy komputerowe**, w których pliki zostały utworzone. W pewnych wypadkach zebrane dane, informacje i wiedza wymagają **wcześniejszego opracowania**, co także może być pracochłonne. Nawet gdyby uznać, że ilość czasu, pracy i pieniędzy, jaką trzeba poświęcić na wykonanie ww. czynności, nie jest na tyle duża, żeby uniemożliwić lub w znaczący sposób utrudnić zachowywanie wszystkiego, co zostało zebrane, należy wziąć pod uwagę jeszcze jedną istotną kwestię.

Przechowanie informacji ma sens tylko wtedy, gdy można zagwarantować szybkie odszukanie potrzebnych treści. Im większy zbiór, tym trudniej jest go tak zorganizować, by to było możliwe. W przypadku niektórych rodzajów informacji dochodzi jeszcze **potrzeba jej aktualizacji**. Im większy jest zasób, który trzeba stale aktualizować, tym więcej wymaga pracy. Dlatego konieczne jest **dokonywanie selekcji informacji**.

Należy zachowywać tylko **informacje najważniejsze z punktu widzenia celów zarządzania informacją** oraz te, które mogą być **przydatne w przyszłości**. Trzeba jednak być świadomym tego, że nie można ze 100-proc. pewnością przewidzieć, co w przyszłości będzie potrzebne, dlatego kryteria selekcji nie powinny być zbyt wąskie. Cała sztuka polega na tym, żeby wyłonić to, co jest najbardziej wartościowe, a następnie najważniejsze dane i informacje wprowadzić do systemów, które udostępnią je wszystkim.

Czasem można mieć do czynienia z sytuacją odwrotną. Dążenie do zachowania informacji najważniejszych i przydatnych w przyszłości może spowodować, że zamiast decydować o rezygnacji z przechowywania pewnych informacji, zostanie podjęta decyzja o **dokładniejszym udokumentowaniu jakiegoś zdarzenia**. Niekoniecznie będzie chodziło o budowę nowej szkoły czy pomnika. Wbrew pozorom niejednokrotnie te najbardziej znaczące dokonania nie mają tak spektakularnej formy.

W jednej z małopolskich wsi ktoś wpadł na pomysł, żeby pomóc osobom długotrwale bezrobotnym, które utraciły nadzieję na znalezienie pracy, popadły w apatię i zwątpienie. Formą pomocy było przekazanie im kilku gęsi do hodowli. Konieczność opieki nad tymi zwierzętami spowodowała, że osoby bezrobotne zyskały konkretne zajęcie i zaczęły wychodzić z domu, a rozwój hodowli dał im szansę na uzyskanie źródła utrzymania. Takie wydarzenie należałoby szczegółowo udokumentować: przeprowadzić rozmowy ze wszystkimi uczestnikami tego przedsięwzięcia, przeanalizować czynniki, które miały wpływ na przebieg tych działań, by ukazać tę drogę do sukcesu. Być może będą z niej chciały skorzystać następne pokolenia, kiedy znajdą się w podobnej sytuacji.

„Pamięć to zdolność do zachowywania i przechowywania spostrzeżeń i doświadczeń, które już się nabyło, po to, by można było do nich wrócić w przyszłości”.

G. Probst, S. Raub, K. Romhardt, *Zarządzanie wiedzą w organizacji*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002, s. 228.

Przechowywanie informacji

Jak wspomniano, rewolucja informatyczna zwielokrotniła możliwości przechowywania danych w postaci elektronicznej. Jeżeli dotychczasowe tempo rozwoju zostanie utrzymane, już w niedługim czasie będzie można uzyskać dostęp do nośników informacji o nieomal nieograniczonych możliwościach magazynowania za umiarkowaną cenę.

Prawie wszystkie nośniki mają już swoje cyfrowe odpowiedniki; zamiast kaset wideo na rynku są płyty DVD, dokumenty można skanować, filmy nagrywać cyfrowymi kamerami, a dźwięk zapisywać na płytach CD lub w formie plików dźwiękowych.

Warto zauważyć, że cyfrowe nośniki pamięci są łatwe w użyciu, można z nich wielokrotnie korzystać i łatwo je rozpowszechniać. **Rozwój technologii cyfrowej tworzy fundamenty, na których powstanie globalna pamięć ludzka.** Jednocześnie dzięki **internetowi ludzie mają dostęp do ogromnej ilości zasobów danych i informacji.** Specjaliści oceniają, że internet może się stać superarchiwum wszystkich zasobów informacji i wiedzy, pod warunkiem że uda się stworzyć **system łączenia i porządkowania** różnorodnych materiałów poddanych obróbce cyfrowej.

Należy jednak zdawać sobie sprawę także z tego, że **pamięć elektroniczna może zawieść.** Wystarczy że określone informacje nie zostaną wprowadzone do systemu, żeby inni nie mogli z nich korzystać. Jeżeli dokument będzie nieprawidłowo zakodowany lub umieszczony w nieodpowiednim miejscu, może być trudny do odnalezienia. Skorzystanie z elektronicznej pamięci nie będzie ponadto możliwe, jeżeli awarii ulegnie serwer, na którym jest zgromadzona, lub zostanie zerwane połączenie internetowe.

Rozwój technologii cyfrowej i internetu nie tylko wymaga tego, żeby nauczyć się z tych możliwości korzystać, ale także rodzi potrzebę **tworzenia własnych zbiorów danych i informacji dostępnych online.**



Dobra praktyka

„Uszy na Małopolskę” i „Podróż uchofonów 2009” to przedsięwzięcia wymyślone i zrealizowane przez Małopolski Instytut Kultury. Uchofony są interaktywnymi rzezbami dźwiękowymi w kształcie ludzkich uszu, emitującymi trzy kategorie dźwięków:

- » dźwięki miejsko-industrialne: hejnał mariacki, dźwięk nowohuckiego zgniatacza stali, zapalania lampy naftowej i odbijania szpuntu;
- » dźwięki nawiązujące do kultury ludowej regionu: dźwięk trombity, brzmienia góralskich, żydowskich i cygańskich kapel;
- » dźwięki związane z naturą: odgłosy owiec na hali, Jaskini Wierchowskiej, Puszczy Niepołomickiej, Pustyni Błędownskiej.

Dźwięki te rozchodzą się na odległość do 40 cm, więc nie zakłócają ciszy. Osoba zainteresowana ich poznaniem musi podejść blisko rzeźby i przyłożyć do niej ucho, dzięki czemu dowie się, „co słychać” w Małopolsce. Celem projektu jest zachęcenie do aktywnego poznawania fonosfery Małopolski, czyli odwiedzenia tego regionu.

W 2009 roku uchofony były wystawiane w różnych miejscach na terenie całej Polski. W tej podróży uchofonom towarzyszył multimedialny kiosk pozwalający na odwiedzenie strony internetowej www.malopolskiedzwieki.pl zawierającej m.in. mapę regionu z zaznaczonymi miejscami, z których pochodzą dźwięki emitowane przez rzeźby. Ze strony można pobrać małopolskie brzmienia w formie dzwonek polifonicznych, wysłać e-kartkę do znajomych oraz dodawać samodzielnie nagrane dźwięki, współtworząc dźwiękową mapę regionu. Pomysł gromadzenia i udostępniania w internecie lokalnych dźwięków może być wykorzystany przez biblioteki gminne, które zdecydują się świadczyć usługi lokalnego archiwum lub muzeum historii i tradycji.

Więcej informacji o projektach na stronie <http://www.malopolskiedzwieki.pl/>

Źródło: Strona internetowa województwa małopolskiego: <http://www.malopolska.mw.gov.pl/>

Najłatwiej przechowywać informacje w formie **bazy danych**, czyli uporządkowanego zbioru informacji z określonej dziedziny, zapisanego w sposób umożliwiający uzyskanie dostępu do jego zawartości i korzystanie z niej za pomocą określonych poleceń. Bazy składają się z **rekordów**, a te z kolei z **pól**. Przykład rekordu bazy danych centrum informacji lokalnej został przedstawiony w rozdziale III w tabeli 2. Rekord

ten zawiera szczegółowe informacje o pojedynczym podmiocie ujętym w tej bazie. Składa się z pięciu pól. Jeżeli byłby elementem składowym bazy danych utworzonej z wykorzystaniem jednego z dostępnych programów komputerowych, każda informacja znajdowałaby się w oddzielnym polu (pole numer telefonu, pole adres e-mail, pole strona WWW).

Systemy **zarządzania bazami danych** umożliwiają wykonywanie na nich wielu operacji, w szczególności wyszukiwanie i sortowanie. Bazy danych mogą zawierać informację tekstową (**bazy tekstowe**) oraz tekstową, graficzną i dźwiękową (**bazy multimedialne**).

Proste bazy danych można wykonać w programie MS Word, umożliwiające więcej operacji na danych – w MS Excel, a bardziej zaawansowane – z użyciem MS Access.

Krótki kurs tworzenia baz danych w programie MS Word

1. Podstawą każdej bazy danych jest tabela. Wiersze tabeli tworzą rekordy, a kolumny – pola. Poszczególne pole zawiera dane jednego rodzaju, np. tylko nazwiska. Każde pole ma swój nagłówek. Utwórz tabelę, w której w wierszu nagłówkowym będą umieszczone nazwy charakteryzujące dane wpisywane do kolumny tabeli, a w pozostałych wierszach w każdej kolumnie będą się znajdowały pojedyncze dane, które mogą mieć postać tekstu lub liczb.
2. Włącz pasek narzędzi „Baza danych” (Narzędzia/Dostosuj/Paski narzędzi/Baza danych).



3. Kliknij pierwszy przycisk z paska „Baza danych” – „Formularz danych”. Na ekranie pojawi się pierwszy rekord bazy danych, w którym w poszczególnych polach będą się znajdowały wszystkie informacje z tabeli. Okno to umożliwia m.in.: przeglądanie danych na wszystkich rekordach, edycję danych, dodawanie nowych rekordów do bazy, usuwanie rekordów, wyszukiwanie informacji w bazie.
4. Kolejny przycisk na pasku „Baza danych” – „Zarządzanie polami” – daje możliwość dodawania, usuwania oraz zmiany nazw poszczególnych pól.
5. Trzeci i czwarty przycisk: „Dodaj rekord domyślny” i „Usuń rekord domyślny”, dodają lub usuwają kolejny pusty wiersz w tabeli z danymi, co znajduje odzwierciedlenie w bazie danych – pojawia się w niej pusty rekord.
6. Następne dwa przyciski służą do sortowania danych. Dane są sortowane według kolejności alfabetycznej od A do Z i odwrotnie, od Z do A, oraz od wartości najmniejszej do największej i na odwrót. Sortowanie należy rozpocząć od wyboru kolumny tabeli, która ma stanowić podstawę sortowania danych (poprzez ustawienie kursora w nagłówkowym wierszu tej kolumny), a następnie nacisnąć wybrany przycisk kolejności sortowania (A-Z lub Z-A).
7. Piąty w kolejności przycisk umożliwia wstawienie gotowej bazy danych pochodzącej z innego źródła do programu Microsoft Word. Dwa ostatnie przyciski są używane w korespondencji seryjnej.

Krótki kurs tworzenia baz danych w MS Excel (wybrane funkcje)

1. Utwórz tabelę. W Excelu komórka stanowi pole, a wiersz zbudowany z komórek to rekord. Etykiety kolumn stanowią nazwy pól. Pomiędzy wierszami (wliczając nagłówkowy) nie powinno być pustych wierszy, gdyż program potraktuje to jako koniec bazy danych.
2. Polecenia związane z zarządzaniem danymi są dostępne po kliknięciu na przycisk „Dane”.
3. Sortowanie. W Excelu każdą bazę danych można sortować jednocześnie według maksymalnie trzech kryteriów. Kryterium stanowi każde z pól wybranych do sortowania. Wybór pierwszego kryterium sortowania jest dokonywany poprzez kliknięcie w wybranej kolumnie tabeli, a następnie wybranie polecenia „Sortuj” (Dane/Sortuj). Pozostałe kryteria wybiera się w oknie dialogowym sortowania z rozwijalnej listy. Sortowanie może być dokonywane w porządku malejącym lub rosnącym. Porządek rosnący oznacza układ danych liczbowych od najmniejszych do największych, a dane tekstowych od A do Z. Porządek malejący oznacza odwrotną kolejność sortowania.

4. Dostęp do poszczególnych rekordów (w Excelu nazywają się one arkuszami) bazy danych umożliwia polecenie „Formularz” (Dane/Formularz). Dzięki niemu można dodawać i usuwać rekordy oraz przeszukiwać bazę danych.
5. W Excelu oprócz sortowania danych jest możliwość wyselekcjonowania tylko pewnej grupy rekordów. Najpierw należy stanąć w jednym z pól bazy danych, a następnie użyć polecenia „Dane/Filtr/Autofiltr”. Wtedy w każdej z komórek nagłówkowych pojawiają się przyciski ze strzałkami rozwijanej listy. Rozpoczęcie filtrowania wymaga kliknięcia na strzałkę tego pola, które ma stanowić filtr. W rezultacie zostanie wyświetlona lista z dostępnymi kryteriami: „Wszystkie”, „10 pierwszych”, „Niestandardowe”. W przypadku wyboru „Wszystkie” pojawi się wynik dotyczący wprowadzonych w danej kolumnie wartości, np. wszystkich Tomków, jeżeli do filtrowania została wybrana kolumna z tym imieniem. Wybór „10 pierwszych” umożliwia zawężenie wyświetlania do 10 rekordów zawierających największe lub najmniejsze wartości (wcześniej trzeba wybrać jedną z opcji „Sortuj rosnąco”, „Sortuj malejąco”, która jest wyświetlana na początku listy z dostępnymi kryteriami – nad linią). Wybór opcji „Niestandardowe” pozwala użyć dwóch wartości kryteriów w danej kolumnie, umożliwia też stosowanie operatorów porównania „i” oraz „lub”. Opcja „Wszystkie” służy do ponownego wyświetlenia wszystkich rekordów z bazy.

Bazy danych będą znakomitym narzędziem przechowywania informacji w przypadku takich usług jak **centrum informacji lokalnej** i **centrum informacji turystycznej** – w zakresie danych o miejscach noclegowych, gastronomii, punktach pomocy lekarskiej itd., a więc informacji o w miarę jednorodnym charakterze.



Dobra praktyka

Przykład „wikipedii” z informacjami lokalnymi utworzonej przez bibliotekę można zobaczyć na stronie (w języku angielskim): http://www.sjcpl.lib.in.us/subjectguides/index.php/Main_Page.

Programy do tworzenia Wiki na razie są dostępne jedynie w języku angielskim. Godny polecenia jest np. Wikidot, który jest bezpłatny, nie wymaga instalacji oraz zapewnia szybki i wygodny hosting. Program można pobrać ze strony: <http://www.pl.wikidot.com/>

Więcej trudności sprawia przechowywanie informacji, które nie są ujęte w sztywne struktury, a taka sytuacja będzie miała miejsce w przypadku **archiwum lokalnego, centrum informacji strategicznej oraz muzeum historii i tradycji**. Informacje gromadzone w ramach tych usług mają bardzo zróżnicowaną formę (np. dokumentów, fotografii, pocztówek, nagrań filmowych i dźwiękowych itd.). W każdym przypadku, nawet jeżeli zbiory nie będą jeszcze zbyt duże, konieczne będzie ustalenie procedur klasyfikacji i przechowywania informacji. Zagadnienia dotyczące klasyfikacji informacji i wiedzy są bibliotekarzom dobrze znane, więc nie będą omawiane.

Ze względu na nietypowość takiej bazy, różne rodzaje informacji, które mogą się w niej znaleźć, nośniki i formy (np. swobodne opisy) trudno jest polecić jedno narzędzie, które będzie w stanie zaspokoić wszystkie potrzeby związane z przechowywaniem tego rodzaju danych. Dla niektórych z nich z pewnością będą odpowiednie **biblioteczne katalogi i kartoteki**, w przypadku innych – **dokumenty MS Word czy MS Excel**.

Narzędziem, które także mogłoby zostać wykorzystane przez bibliotekę, jest **oprogramowanie do tworzenia serwisu Wiki**, czyli własnej bibliotecznej „wikipedii”. Różne rodzaje informacji (niezależnie od ich form czy nośników) mogłyby być przechowywane na poszczególnych podstronach Wiki i udostępniane w internecie lub ukryte i ograniczone do wewnętrznego użytku przez bibliotekę.

Tworząc zbiór informacji w formie elektronicznej, np. udostępniany w komputerze lub poprzez stronę internetową, dobrze jest korzystać z **połączeń (hiperłączy) między różnymi dokumentami (plikami)**. Ułatwia to dostęp do poszczególnych informacji, a ich wyszukanie jest szybsze i efektywniejsze.

Niestety niejednokrotnie takie połączenia prowadzą donikąd, czyli do strony, która już nie istnieje lub została przeniesiona w inne miejsce. Podobna sytuacja może się zdarzać w zbiorze dokumentów umieszczonych na dysku komputera. Wprowadzenie określonych procedur kontrolnych może ograniczyć występowanie błędów, szczególnie jeśli zasób informacji nie jest zbyt duży. W rozbudowanych zbiorach informacji zachowanie aktywności tych połączeń może być trudne. Z tego powodu konieczne jest określenie istotności informacji i skoncentrowanie się na zachowaniu tych najważniejszych pod względem przyjętych wcześniej kryteriów oceny informacji.



Warto wiedzieć

Cyfrowe Archiwa Tradycji Lokalnej (CATL) to projekt realizowany przez Fundację Ośrodka „Karta” w ramach Programu Rozwoju Bibliotek.

Celem projektu jest uczynienie z bibliotek gminnych miejsc aktywizacji środowisk lokalnych do ocalania, pielęgnowania, upowszechniania historii i tradycji lokalnej oraz budowanie poczucia tożsamości lokalnej mieszkańców wsi i małych miast poprzez:

- » utworzenie społecznych archiwów historycznych (przy udziale mieszkańców, instytucji i organizacji lokalnych) koordynowanych przez bibliotekarza i aktywnych internautów działających w lokalnych społecznościach internetowych,
- » wirtualizację (zbieranie, digitalizowanie i udostępnianie za pośrednictwem internetu) historycznych materiałów źródłowych.

W ramach projektu będą budowane strony domowe CATL bazujące na przygotowanym specjalnie do celów projektu (łatwym w obsłudze) systemie zarządzania treścią (ang. Content Management System, CMS) oraz mechanizmie powiązań strony domowej CATL z centralnym katalogiem dLibra.

Cyfrowe Archiwa Tradycji Lokalnej utworzą także wspólny system CATL oparty na centralnej infrastrukturze dLibry. Pozwoli on na udostępnienie zbiorów zdigitalizowanych w archiwach lokalnych do celów badawczych i edukacyjnych, promowanie ich (a tym samym także archiwów lokalnych) w kraju i za granicą (przez Federację Bibliotek Cyfrowych i – docelowo – katalogi serwisu Europeana.eu). System będzie miał wsparcie pracowników Ośrodka „Karta” i bibliotekarzy obsługujących domowe strony CATL w zakresie korzystania z udostępnionych w ramach projektu narzędzi, digitalizacji i opisu zasobów oraz współpracy ze społecznościami internetowymi. Każde archiwum lokalne działające w ramach systemu klastrowego CATL uzyskuje dostęp do infrastruktury, narzędzi, zasobów i wiedzy, której nie mógłby uzyskać, działając niezależnie. System CATL będzie funkcjonować podobnie jak rozwiązanie realizowane już przez Śląską Bibliotekę Cyfrową.

Ponadto w programie przewidziane są szkolenia dla bibliotekarzy dotyczące tworzenia i udostępniania archiwaliów, zasad zbierania i gromadzenia historii mówionej, technik informatycznych, wsparcie i doradztwo, wydanie poradnika e-learningowego – systematyzującego i rozwijającego treści przekazywane w trakcie szkoleń.

Przewiduje się, że w projekcie weźmie udział od 40 do 60 bibliotek.

Więcej informacji dotyczących tej inicjatywy można uzyskać w Fundacji Ośrodka „Karta”, 02-536 Warszawa, ul. Narbutta 29, u koordynatora projektu Alicji Wancerz-Gluzy, tel.: 22 848 07 12 lub 844 10 55, faks: 22 646 65 11, e-mail: a.gluza@karta.org.pl, strona: <http://www.karta.org.pl/>

Źródło: Materiały FRSI.

Aktualizowanie informacji

Proces zachowywania informacji i wiedzy nie kończy się na jej zmagazynowaniu. Zakończy się dopiero wtedy, gdy uzyska się pewność, że zgromadzone informacje są dostępne dla użytkowników i mają właściwą jakość. Odpowiednią jakość informacji zapewnia jej aktualizowanie. Bez wprowadzenia **stałej lub przynajmniej cyklicznej aktualizacji nie ma pewności, że udostępniane informacje nie są przestarzałe lub błędne**.

Brak aktualizacji zgromadzonych zbiorów danych i informacji powoduje, że zbudowany sporym wysiłkiem system informacyjny wpada w **pułapkę nieprzydatności informacji**, co oznacza także nieprzydatność usługi, jaką świadczy biblioteka publiczna.

Zagrożenie to powstaje w następujący sposób. Z powodu braku aktualizacji jakość danych się pogarsza, pojawiają się błędy. Gorsza jakość danych powoduje spadek zaufania do informacji, a to bezpośrednio się przekłada na mniejsze wykorzystanie całego systemu przez użytkowników, co z kolei powoduje, że dokonywanie aktualizacji i udoskonalania całego systemu traci sens.

Dobrym rozwiązaniem dla zapewnienia aktualizacji jest **wprowadzenie odpowiednich procedur, np. aktualizacji, postępowania w sytuacji zauważenia błędów w zbiorze danych i informacji, audytu**. Wzory takich procedur można znaleźć w systemach zarządzania jakością ISO.

Procedura

Procedura postępowania to wewnętrzny dokument, formalnie wprowadzony do stosowania przez kierownika jednostki, który określa (ustala) przebieg procesu. Celem wprowadzenia tego typu regulacji jest wystandaryzowanie postępowania, tak żeby każdy pracownik prowadził je w taki sam sposób oraz uzyskiwał ten sam poziom jakościowy. Procedura zazwyczaj określa następujące elementy:

- » **Cel wydania procedury**, którym najczęściej jest poprawa określonych aspektów realizacji samego procesu. Cel powinien być tak określony, aby było możliwe dokonywanie pomiaru stopnia jego osiągnięcia;
- » **Przedmiot i zakres procedury**. Przedmiot procedury to proces, który procedura opisuje, natomiast zakres określa, jaka część procesu została ujęta w procedurze. Na przykład w przypadku procedury postępowania w sytuacji zauważenia błędów lub nieprawidłowości w zbiorze informacji zakres procedury może być opisany w następujący sposób: „Procedura opisuje postępowanie od otrzymania informacji o zauważonych błędach do ich usunięcia, wyjaśnienia przyczyn ich powstania oraz wprowadzenia ewentualnych korekt w prowadzonych działaniach w celu uniknięcia pojawiania się takich błędów w przyszłości”;
- » **Właściciela procedury**, czyli osobę odpowiedzialną za jej prawidłowość i aktualność;
- » **Terminologię** – wykaz definicji pojęć używanych w procedurze. Definicje te zostały opracowane po to, aby ujednolicić rozumienie niektórych pojęć oraz uprościć opis przebiegu postępowania;
- » **Kompetencje i odpowiedzialność** – wykaz osób/stanowisk, które uczestniczą w realizacji procesu, wraz ze wskazaniem działań, za które te osoby są odpowiedzialne, oraz ich upoważnień;
- » **Przebieg postępowania** – opis wykonywanych działań i czynności krok po kroku z podaniem: kto jest odpowiedzialny za wykonanie działania, na czym to działanie polega i w jakim terminie jest wykonywane. Może mieć formę opisową lub tabelaryczną. W procedurach systemu zarządzania jakością ISO dodatkowo jest prezentowany przebieg procesu w formie graficznej.

Niekiedy wynik określonego działania opisywanego w procedurze może być różny, np. błąd w bazie danych może być wynikiem jednorazowej pomyłki lub mieć charakter systemowy. W takich sytuacjach opis danego etapu przebiegu postępowania rozdziela się i jest prowadzony dwutorowo, aż do uzyskania przez obie ścieżki stanu, który pozwoli przejść do następnego etapu lub zakończenia postępowania. W pierwszym z opisanych wcześniej przypadków błąd zostanie usunięty i na tym postępowanie zostanie zakończone, a w drugim po skorygowaniu błędu konieczna będzie zmiana wytycznych dotyczących sposobu prowadzenia działań, które doprowadziły do powstania takiego błędu;

- » **Dokumenty związane**, czyli wykaz wszystkich aktów prawnych, których znajomość jest konieczna do wykonania czynności opisanych w procedurze, lub baz danych używanych w trakcie opisywanego procesu;
- » **Zapisy** – wskazanie, gdzie są przechowywane dokumenty z przebiegu procesu i jaka jest ich kategoria archiwizacyjna;
- » **Formularze i załączniki**. Do procedury powinny być dołączone szablony, wzory dokumentów, formularze, które będą wykorzystywane przy wykonywaniu działań opisanych w procedurze, o ile są potrzebne.

Przedstawiony opis zawartości procedury należy traktować jako przykładowe rozwiązanie, z którego można czerpać inspirację podczas tworzenia własnych procedur. Warto przemyśleć strukturę procedury i znaczenie poszczególnych elementów dla zapewniania efektywności stosowanych rozwiązań.

Digitalizacja

W przypadku usług będących tematem tego podręcznika **digitalizacja, czyli konwersja dokumentów z formy tradycyjnej do cyfrowej**, będzie miała zastosowanie przede wszystkim przy tworzeniu **archiwum lokalnego, muzeum historii i tradycji oraz centrum informacji strategicznej**.

Digitalizacja jest procesem pracochłonnym i kosztownym, ale mimo to coraz więcej bibliotek, także powiatowych i gminnych, z niej korzysta, tworząc biblioteki cyfrowe.

Digitalizacja służy dwóm podstawowym celom:

- » **zachowywaniu informacji** oraz
- » **zwiększeniu dostępu użytkowników do tych informacji**.

Liczba dokumentów przeznaczonych do digitalizacji, ich rodzaj i jakość kopii cyfrowych zależy od dostępnych środków finansowych. **Podstawowym składnikiem wpływającym na wysokość kosztów tego procesu jest wybrana metoda digitalizacji.**

Opis¹⁸ dostępnych metod prezentuje poniższa tabela.



Zalety



Wady

Ręczne przeniesienie tekstu do pamięci komputera

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> » Dzięki powszechnej dostępności komputerów uzyskanie kopii cyfrowych tą techniką jest realne praktycznie w każdej bibliotece » Zaletą manualnego wprowadzania tekstu (przy założeniu, że zostało to zrobione prawidłowo) jest możliwość jego pełnotekstowego przeszukiwania | <ul style="list-style-type: none"> » Czasochłonność » Konieczność poniesienia kosztów na wynagrodzenia dla osób przepisujących tekst » Brak możliwości zastosowania tej metody do materiałów innych niż tekstowe » Brak zgodności z główną przesłanką digitalizacji zakładającą nienaruszalność zasobów, metoda nie gwarantuje 100% zgodności kopii z oryginałem |
|---|--|



Warto wiedzieć

Przygotowując się do digitalizacji, warto rozważyć podjęcie współpracy z wolontariuszami, dostawcami systemów komputerowych lub innymi bibliotekami. Może to znacznie usprawnić realizację tego procesu.

Dobrym przykładem współpracy w tym zakresie jest Społeczna Pracownia Digitalizacji Śląskiej Biblioteki Cyfrowej.

Więcej informacji: <http://www.sbc.org.pl/dlibra/text?id=spd>

18 M. Kowalska, *Digitalizacja zbiorów bibliotek polskich*, Wydawnictwo SPB, Warszawa 2007.

**Zalety****Wady****Skanowanie zwykłe**

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> » Metoda tańsza i szybsza niż ręczne przenoszenie tekstu » Proces może się odbywać bezpośrednio z wykorzystaniem oryginału lub medium pośredniego (mikrofilm, mikrofisz) » Wynikiem procesu jest obraz dokumentu zapisany w postaci pliku graficznego niewymagającego dalszej obróbki | <ul style="list-style-type: none"> » Metoda uznawana przez ekspertów za inwazyjną ze względu na konieczność naświetlania obiektów » Brak możliwości pełnotekstowego przeszukiwania dokumentów (co pozwala uznać tą metodę za polecaną jedynie w odniesieniu do dokumentów których samo „przeglądanie” jest wystarczające) » Duży rozmiar plików skanowanych dokumentów |
|---|---|

Skanowanie z zastosowaniem programów rozpoznawania znaków (OCR¹⁹)

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> » Znaczne przyspieszenie digitalizacji (ale tylko w odniesieniu do mikrofilmów i druków jednostronnych) » Umożliwia edycję oraz pełnotekstowe przeszukiwanie dokumentów (np. „znajdź” w pliku doc lub PDF, indeksowanie i przeszukiwanie treści przez wyszukiwarki internetowe itp.) » Dobra jakość i czytelność stworzonych dokumentów cyfrowych | <ul style="list-style-type: none"> » Ograniczone możliwości odczytywania nieujednoliconych znaków (trudność zastosowania tej metody do digitalizacji rękopisów i starych druków) » Powstawanie dokumentów z potencjalnie dużą liczbą błędów, a więc wymagających sprawdzania i korekty » Problemy przy skanowaniu dzieł wielkoformatowych, które trzeba skanować we fragmentach, a później scalać |
|---|--|

Zastosowanie aparatów fotograficznych i kamer cyfrowych

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> » Z uwagi na brak kontaktu fizycznego dokumentu z urządzeniem oraz nieemitowanie szkodliwego promieniowania ultrafioletowego²⁰ technika idealna do digitalizacji materiałów delikatnych (rękopisów i starych druków) | <ul style="list-style-type: none"> » Zakup profesjonalnych urządzeń jest utrudniony z powodu ich wysokich cen |
|---|--|

Źródło: K. Komarnicka, *Funkcjonalny dostęp do zasobów bibliotecznych*, FRIS, Warszawa 2009 (w trakcie procesu wydawniczego).

Wynikiem digitalizacji jest obiekt w postaci cyfrowej zapisany w pamięci komputera. Najczęściej używane są następujące formaty: .tif, .gif, .jpg, .pdf, .djvu. Kopie cyfrowe zazwyczaj sporządza się w dwóch różnych formatach po to, żeby w razie gdy jeden z nich wyjdzie z użycia, zachować dostęp do informacji zawartych w pliku.

Zgromadzone zasoby cyfrowe należy odpowiednio opisać za pomocą tzw. standardu metadanych, czyli zbioru elementów składających się na opis poszczególnych cech danego dokumentu dotyczących zarówno jego formy wydawniczej, jak i treści. W systemie dLibra służącym do tworzenia i obsługi bibliotek cyfrowych jest do dyspozycji kilka schematów metadanych, ale biblioteki najczęściej używają Dublin Core Metadata Element Set (DC)²¹.

Więcej informacji dotyczących digitalizacji znajduje się w podręczniku „Funkcjonalny dostęp do zasobów bibliotecznych”.

¹⁹ OCR (Optical Character Recognition – optyczne rozpoznawanie znaków).

²⁰ Na promieniowanie ultrafioletowe dokumenty są narażone podczas skanowania zwykłego oraz OCR.

²¹ <http://www.dublincore.org/documents/dces/>

Słownik pojęć:

Metadane – dane opisujące inne dane.

.tif lub .tiff (Tagged Image File Format) – komputerowy format plików graficznych. Umożliwia zapisywanie obrazów oraz plików wielostronicowych zawierających wiele obrazów. Używany do materiałów przeznaczonych do druku. Umożliwia bezstratną kompresję do 40 proc. wielkości oryginalnego pliku.

.jpg lub .jpeg (Joint Photographic Experts Group) – komputerowy format plików graficznych o wyższej jakości obrazu niż format GiF. Oferuje wysoki stopień kompresji obrazu przy stosunkowo niewielkiej utracie jakości. Wykorzystywany w grafice umieszczanej na stronach internetowych.

.gif (Graphic Interchange Format) – komputerowy format plików graficznych z małą ilością kolorów. Dzięki dużej kompresji pliki GIF zajmują mało miejsca i są często wykorzystywane do zamieszczania grafiki na stronach internetowych. Doskonały do zapisywania tekstu, tabel i rysunków, które nie mają więcej niż 256 kolorów.

.pdf (Portable Dokument Format – format plików służący do prezentacji, przenoszenia i drukowania dokumentów tekstowo-graficznych. Oprogramowanie służące do otwierania plików PDF jest udostępniane bezpłatnie, natomiast oprogramowanie służące do modyfikacji tych plików jest płatne.

.djvu (DjVu) – format plików graficznych powstałych metodą kompresji DjVu. Umożliwia przechowywanie i prezentację w internecie cyfrowych kopii dokumentów o wysokiej jakości i niewielkich rozmiarach plików.

dLibra (Digital Library Framework) – pierwszy polski system do budowy bibliotek cyfrowych.

Pytania:

- » Jak sądzisz, dlaczego proces opisany w tym rozdziale został nazwany zachowywaniem, a nie przechowywaniem informacji? Co różni te dwie czynności?
- » Czy w swojej pracy wykorzystujesz bazy danych? Jak oceniasz swoje umiejętności w tym zakresie? Czy twoje kompetencje są wystarczające?
- » W jaki sposób możesz wykorzystać w działalności swojej biblioteki aparat fotograficzny i kamerę?

Polecane strony internetowe:

<http://www.relis-blog.blogspot.com/> - Blog Remigiusza Lisa, zastępcy dyrektora ds. technicznych Biblioteki Śląskiej w Katowicach, koordynatora Śląskiej Biblioteki Cyfrowej, poświęcony różnym tematom, w tym bibliotekom cyfrowym i digitalizacji

>>08

Rozpowszechnianie informacji. Wybrane aspekty ochrony danych osobowych

Najnowsze osiągnięcia w dziedzinie informatyki i telekomunikacji stwarzają wiele możliwości rozpowszechniania informacji i wiedzy. Rozdział przedstawia wybrane z nich. Ponieważ pewne informacje lokalne, które będą podlegały rozpowszechnieniu, mogą zawierać dane osobowe, konieczne jest poznanie zasad ich przetwarzania.

W tym rozdziale poznasz:

- » podstawowe zasady rozpowszechniania informacji i wiedzy,
- » przykłady wykorzystania narzędzi Web 2.0 w usługach informacji lokalnej,
- » podstawy ochrony danych osobowych.

Rozpowszechnianie informacji i wiedzy

Rozpowszechnianie informacji i wiedzy może być dokonywane zgodnie z zasadą „wpychania” (push) lub zasadą „wyciągania” (pull).

>> Zastanów się

Jaki sposób rozpowszechniania informacji i wiedzy preferują użytkownicy – wykorzystujący zasadę „wpychania” czy zbudowany na zasadzie „wyciągania”?

Zasada „wpychania” polega na tym, że o tym, jakie informacje będą rozpowszechniane, decyduje ich posiadacz. Na przykład biblioteka, opracowując prezentację na temat możliwości uprawnienia turystyki w gminie, dystrybuowaną m.in. na płytach CD, samodzielnie decyduje, jakie informacje znajdą się w tym materiale.

W **zasadzie „wyciągania”** udostępniany jest cały zebrany zasób danych, informacji i wiedzy, a osoby zainteresowane samodzielnie wyszukują w nim to, co jest im potrzebne. Zasada opiera się na przekonaniu, że użytkownicy sami najlepiej wiedzą, czego szukają, a ich główną potrzebą jest szybkie dotarcie do źródła informacji. Na tej podstawie można na przykład zbudować system informacji strategicznej o gminie i umieścić go na stronie internetowej biblioteki, a internauci samodzielnie będą go przeszukiwać w celu znalezienia interesujących ich informacji.

Ponieważ rozdział jest poświęcony zagadnieniom związanym z rozpowszechnianiem informacji i wiedzy z użyciem nowoczesnych technologii, inne metody nie będą szczegółowo omawiane. Warto jednak wymienić choć kilka tradycyjnych form:

- » wystawy, np. zbiorów muzeum historii i kultury,
- » książki i inne wydawnictwa (ulotki, gazetki tematyczne lub okolicznościowe, pocztówki, przewodniki po produktach i usługach lokalnych, kalendarze, mapy, albumy), np. poświęcone historii i tradycji małej ojczyzny, informacji strategicznej i lokalnej,
- » prezentacje zamieszczone na dyskach CD, np. dotyczące turystyki, historii lub określonego aspektu życia społeczności lokalnej,
- » zbiory danych i informacji zamieszczone na dyskach CD, np. centrum informacji lokalnej, centrum informacji strategicznej,
- » prezentacje, spotkania, lekcje, warsztaty, w czasie których informacje na wybrane tematy będą bezpośrednio przekazywane odbiorcom,

- » zbiory udostępniane na miejscu w bibliotece, np. dotyczące informacji strategicznej, lub telefonicznie, np. dotyczące informacji turystycznej lub lokalnej.

>> Dobra praktyka

Biblioteka Miejska w Imielinie prowadzi izbę regionalną, w której prezentowane są eksponaty i zbiory świadczące o śląskiej przeszłości, ilustrujące tradycję, kulturę i obyczaje dawnych mieszkańców Imielina i regionu. Aranżacje izby zmieniają się kilka razy w roku ze względu na pory roku, święta, rocznice wydarzeń lub tylko po to, żeby pokazać inny niż dotychczas aspekt tradycji i historii Imielina. **Sposób prezentacji zebranych eksponatów jest odmienny niż w większości tego typu placówek** – tu eksponaty są „żywe”, używane zgodnie ze swoją funkcją, tworzą sceny rodzajowe. Każda aranżacja jest opisywana oraz zachowywana w formie fotografii, a następnie udostępniana na stronie internetowej.

Kontakt: Biblioteka Miejska, ul. Imielińska 92, 41-407 Imielin, tel.: 32 225 50 70, e-mail: biblioteka@imielin.pl, strona: <http://www.biblioteka.imielin.pl/>

Biblioteka Publiczna w Łasku prowadzi Muzeum Historii Łasku oraz bogatą działalność wydawniczą.

Kontakt: Biblioteka Publiczna im. Jana Łaskiego Młodszego w Łasku, ul. 9 Maja 6, tel.: 43 675 35 27, 675 23 99, e-mail: biblioteka_lask@wp.pl, strona: <http://www.biblioteka.lask.pl/>

W Bibliotece Miejskiej w Luboniu funkcjonuje Sala Historii Miasta Luboń, w której gromadzone są pamiątki związane z miastem i okolicą.

Kontakt: Biblioteka Miejska w Luboniu, ul. Żabikowska 42, 62-030 Luboń, tel.: 61 813 09 72, e-mail: biblioteka@biblub.com, strona: <http://www.biblub.com/>

>> Warto wiedzieć

Gazeciarz – system zarządzania treścią umożliwiający łatwe i szybkie tworzenie internetowych wydań czasopism kulturalnych. Czasopisma drukowane (wydawane m.in. przez instytucje kultury), które nie mają jeszcze wydania online, lub wszystkie te, które chcą zmodernizować własne serwisy internetowe, mogą uzyskać dostęp do systemu zarządzania treścią Gazeciarz. Obsługa systemu nie wymaga szczególnych umiejętności webmasterskich ani specjalistycznego oprogramowania – wystarczy dostęp do internetu, przeglądarka internetowa i znajomość podstaw języka HTML.

Program nie jest dostępny publicznie. Osoby zainteresowane jego pozyskaniem powinny się skontaktować z fundacją Otwarty Kod Kultury.

Kontakt: Fundacja Otwarty Kod Kultury, al. Niepodległości 159 lok. 65, 02-555 Warszawa, tel.: 22 827 77 94, tel./faks: 22 827 17 63, e-mail: fundacja@czasopism.pl, strona: <http://www.fundacja.czasopism.pl/>

Wykorzystanie strony internetowej biblioteki

Strona internetowa może być dobrym sposobem rozpowszechniania informacji lokalnej. Można wykorzystać stronę internetową biblioteki już istniejącą lub utworzyć nowy portal tematyczny poświęcony konkretnej usłudze informacji lokalnej.

>> Dobra praktyka

Miejsko-Gminna Biblioteka Publiczna w Iłży w dziale „Regionalia” publikuje wykaz publikacji poświęconych Iłży.

Dostęp: http://www.gogulas.phpnet.us/joomla/index.php?option=com_content&task=view&id=47&Itemid=65

Kontakt: Miejsko-Gminna Biblioteka Publiczna w Iłży, 27-100 Iłża, ul. Warszawska 4, tel.: 48 341 22 53-55, e-mail: mgbpilza@wp.pl, strona: <http://www.bilza.prv.pl/>

Użycie dotychczasowej strony internetowej biblioteki sprawdzi się w usługach, których przedmiot jest związany z tradycyjną działalnością bibliotek, np. do upowszechniania:

- » informacji o historii i kultury miejscowości znajdujących się na obszarze gminy,
- » wykazu publikacji o danej miejscowości,
- » stron lokalnych instytucji bądź stron na temat gminy lub miejscowości (poprzez publikację linków),
- » informacji strategicznych, wykazu dokumentów strategicznych gminy wraz linkami, które do nich prowadzą.

Zamieszczenie tych informacji wymaga utworzenia na stronie internetowej odrębnych działów (podstron) oraz zaktualizowania informacji o zawartości strony w wyszukiwarkach internetowych.

W przypadku pozostałych usług oraz w sytuacji, gdy zbiór informacji jest na tyle duży, że będzie w stanie wypełnić cały portal tematyczny, warto pomyśleć o budowie odrębnej strony.

Nową stronę można zbudować samodzielnie lub powierzyć jej stworzenie fachowcom. Wybór zależy od tego:

- » jakie funkcje mają być dostępne na stronie, np. portal społecznościowy,
- » czy pracownicy biblioteki są w stanie je uzyskać poprzez samodzielną pracę oraz
- » jakimi środkami finansowymi dysponuje biblioteka.

Jeżeli biblioteka chciałaby utworzyć rozbudowany portal społecznościowy, dobrym rozwiązaniem będzie poszukanie partnerów do takiego przedsięwzięcia, np. urzędu gminy, szkół, parafii, przedsiębiorców, oraz wspólne podjęcie działań na rzecz znalezienia finansowania tej inicjatywy. W tym przypadku zapewne konieczne będzie skorzystanie z odpłatnych usług specjalistów.

>> Dobra praktyka

W ramach projektu „Baza informacji lokalnej” realizowanego przez Wojewódzką Bibliotekę Publiczną w Olsztynie powstały serwisy informacyjne miast, gmin i powiatów tworzące stale aktualizowaną strukturę informacyjno-promocyjną województwa warmińsko-mazurskiego. Serwisy zostały utworzone dzięki specjalnemu oprogramowaniu, które umożliwiło łatwe i szybkie przetwarzanie baz danych w dynamiczne i atrakcyjne strony internetowe, których tworzenie nie wymagało żadnych kwalifikacji. Oparte było na systemie formularzy, których obsługa miała charakter intuicyjny. Biblioteka użycza 50 MB miejsca na serwerze każdemu serwisowi (możliwe jest przekroczenie tego limitu). Jednym z ponad 50 serwisów powstałych w ramach tego projektu jest Baza Informacji Lokalnej Gołdapi (<http://www.goldap.bil-wm.pl/>) prowadzona przez bibliotekę publiczną.

Kontakt 1: Administrator – Wojewódzka Biblioteka Publiczna im. Emilii Sukertowej-Biedrawiny w Olsztynie, ul. 1 Maja 5, 10-117 Olsztyn, tel.: 89 524 90 32, faks: 89 524 90 31, e-mail: wbp@wbp.olsztyn.pl, dot. programu okwpb@wbp.olsztyn.pl, strona: <http://www.bil-wm.pl/>

Kontakt 2: Przykładowe zastosowanie – Biblioteka Publiczna w Gołdapi, ul. Partyzantów 31, tel.: 87 615 03 65, 87 615 48 68, faks: 87 615 03 61, e-mail: bpgoldap@bpgoldap.pl, strona: <http://www.bpgoldap.pl/>

W innych sytuacjach wystarczające może się okazać skorzystanie z dostępnych w internecie gotowych szablonów lub prostych programów do tworzenia witryn internetowych.



Warto wiedzieć

Darmowe, proste programy do tworzenia stron internetowych są dostępne m.in. na:
<http://www.dobreprogramy.pl/>, <http://www.instalki.pl/>, <http://www.sciagnij.pl/>, <http://www.download.net.pl/>,
<http://www.pobieralnia.pl/>, <http://www.darmoweprogramy.org/>

Godne polecenia jest wykorzystanie do tworzenia stron internetowych i portali tematycznych programów opartych na systemie zarządzania treścią, np. Joomla (<http://www.joomla.pl/>). Ten darmowy program dostępny w języku polskim służy do tworzenia i aktualizowania strony internetowej. Strona jest tworzona w taki sposób, by w miarę zmieniających się potrzeb można było łatwo modyfikować jej strukturę. Ma około 100 komponentów, które ułatwiają dopasowanie strony do jej funkcji. W internecie znajduje się 400 dodatkowych składników, które wzbogacają możliwości programu. Strona utworzona w Joomla! umożliwia interakcję z użytkownikami. Po zarejestrowaniu się mogą oni przysyłać, a nawet umieszczać w witrynie własne informacje: artykuły, obrazy, pliki. Każdy opublikowany artykuł może być komentowany. Można także uruchomić forum dyskusyjne lub czat (pokój pogawędek) oraz prowadzić sondaże, których wyniki są natychmiast publikowane.

Źródło: <http://www.joomla.pl/>

Do budowy portalu informacyjnego może być wykorzystywany także darmowy program do tworzenia blogów WordPress.

Więcej informacji: <http://www.pl.wordpress.org/>



Dobra praktyka

Przykładowe witryny internetowe bibliotek utworzone w programie Joomla:
Gminna Biblioteka Publiczna w Jasieńcu: <http://www.gbp.jasieniec.pl/>
Powiatowa i Miejska Biblioteka Publiczna w Wejherowie: <http://www.biblioteka.wejherowo.pl/>
Miejsko-Gminna Biblioteka Publiczna w Iłży: <http://www.bilza.prv.pl/>
Gminna Biblioteka Publiczna w Bestwinie: <http://www.gbpbestwina.eu/>

Wirtualny Sztetl

W jidysz sztetl oznacza miasteczko – w małych ośrodkach w Polsce i Europie Środkowej toczyła się duża część żydowskiej historii, wytworzył się społeczny i kulturowy wzorzec życia, który został przerwany przez Zagładę, a częściowo przetrwał w USA i Izraelu. Natykamy się na jego ślady w każdej podróży po Polsce. Muzeum Historii Żydów Polskich uruchomiło „Wirtualny Sztetl” w celu uzupełnienia o historię lokalną głównej narracji historycznej pokazywanej w muzeum.

„Wirtualny Sztetl” jest przykładem współpracy internautów, historyków i naukowców. Dzięki temu zawiera zarówno wiedzę o historii Żydów w Polsce, jak i znaleziska lokalnych odkrywców. W portalu zastosowano najnowsze rozwiązania technologiczne, by poznawanie historii, poszerzanie wiedzy i dzielenie się nią było dostępne dla każdego i wszędzie. Portal gromadzi artykuły, zdjęcia współczesne, historyczne oraz przedstawiające zabytkowe miejsca i przedmioty, filmy i nagrania. Portal umożliwia przygodę poznawczą dzięki rozbudowanym biogramom, słownikowi oraz bibliografii. „Wirtualny Sztetl” to także najpełniejsza baza informacji o tym, co się dzieje współcześnie z żydowską tradycją w Polsce.

Muzeum Historii Żydów Polskich powstaje w Warszawie, będzie to nowoczesne centrum edukacji i kultury opisujące historię Żydów w Polsce od pierwszych kontaktów po czasy współczesne. Otwarcie muzeum jest planowane na 2012 rok.

Kontakt: Muzeum Historii Żydów Polskich, projekt „Wirtualny Sztetl”, ul. Mazowiecka 13, 00-052 Warszawa, e-mail: sztetl@jewishmuseum.org.pl, twórca i koordynator projektu: Albert Stankowski, e-mail: astankowski@jewishmuseum.org.pl

Źródło: <http://www.sztetl.org.pl/>

Jeżeli posłużenie się tymi narzędziami jest dla bibliotekarza zbyt trudne, zawsze może poszukać pomocy u osób bardziej w tej dziedzinie biegłych, np. wolontariuszy czy zaprzyjaźnionych użytkowników biblioteki. Dla wielu młodych osób wykonanie strony internetowej dla instytucji publicznej jest okazją do uzyskania referencji pomocnych w dalszej działalności czy sposobem na uatrakcyjnienie CV.



Dla cierpliwych

W internecie są także dostępne darmowe kursy tworzenia stron internetowych krok po kroku, np. w języku HTML.

Najistotniejszym działaniem w projektowaniu strony jest określenie możliwości, jakie ma mieć. Obecnie popularne są strony wykorzystujące technologie Web 2, ponieważ dają duże możliwości interakcji z użytkownikami. Dzięki temu łączą funkcje lokalizowania źródeł informacji, ich pozyskiwania, zachowywania, gromadzenia oraz rozpowszechniania.

Przykłady wykorzystania narzędzi Web 2.0 przy tworzeniu zasobów informacji lokalnej

Terminu Web 2.0 używa się w odniesieniu do serwisów internetowych powstałych po roku 2001, w których w większym niż wcześniej stopniu użytkownicy mają pole do własnej aktywności.

Celem autorów serwisów Web 2.0 jest zapewnienie użytkownikom możliwości samodzielnego tworzenia treści, interakcji i integracji oraz zadowolenia z użytkowania. Zazwyczaj autorzy takiego serwisu budują tylko jego ramy, a użytkownicy wypełniają go treścią oraz tworzą społeczność użytkowników, która współpracuje z sobą i „żyje” sprawami serwisu.

Serwisy te można opisać za pomocą następujących cech:

- » generowanie treści przez użytkowników,
- » folksonomia rozumiana jako klasyfikowanie przez użytkowników,
- » integracja społeczności internetowej wokół określonego portalu,
- » interakcja między użytkownikami (tworzenie listy znajomych, zapraszanie znajomych, wysyłanie prywatnych wiadomości, dyskusje na forach i w grupach dyskusyjnych),
- » wykorzystywanie kolektywnej inteligencji,
- » korzystanie z otwartych licencji²²,
- » wykorzystanie mechanizmów Wiki (oprogramowania, które umożliwia i czyni łatwą pracę wielu użytkowników nad tą samą stroną internetową – daje możliwość szybkiego i bezproblemowego tworzenia i aktualizacji strony, podłączania linków, formatowania),
- » wykorzystywanie blogów,

Przykładem serwisów Web 2.0 są YouTube, Nasza Klasa, Wikipedia, Fotka.

Jak wykorzystać narzędzia Web 2.0 przy tworzeniu i rozpowszechnianiu zasobów informacji lokalnej przez bibliotekę publiczną?

22 Autor może sam zdecydować o warunkach udostępniania swoich utworów, stosując tzw. licencje otwarte. Istnieje kilka systemów licencji tego rodzaju (licencje typu Creative Commons – Copyleft, General Public Licenses itp.). W większości przypadków zawierają klauzulę zezwalającą użytkownikom na wymienianie się chronionymi utworami w celach niekomercyjnych. Określenie „creative commons” odnosi się do elastycznych umów licencyjnych stworzonych w celu umożliwienia twórcom sprawowania kontroli nad swoimi dziełami. Dzięki tego rodzaju umowom możliwe jest sformalizowanie obrotu treściami przy jednoczesnym kreatywnym korzystaniu z twórczości innych osób.

Źródło: http://www.ec.europa.eu/information_society/youguide/fiches/glossary_ipr/index_pl.htm

Narzędzia Web 2.0 mogą zostać **wykorzystane w celu uzyskania informacji od użytkowników biblioteki**. Informacje te zapisane **bezpośrednio na stronie internetowej** od razu mają postać cyfrową i **podlegają procedurom zachowywania**. W tej formie można pozyskiwać nie tylko informacje tekstowe, ale także zdjęcia, filmy, zapisy dźwiękowe i cyfrowe kopie dokumentów, a więc różne rodzaje materiałów gromadzone przez muzeum historii i tradycji oraz archiwum lokalne. Wymaga to jednak opracowania zasad, które będą gwarantowały gromadzenie materiałów zgodnych z celami systemu, ich właściwe grupowanie i przestrzeganie prawa oraz kontroli przestrzegania tych reguł.

>> Dobra praktyka

Stowarzyszenie Przyjaciół Wrocławia i Dolnego Śląska prowadzi portal internetowy mający na celu dokumentowanie przemian historycznych w regionie przez gromadzenie fotografii, artykułów oraz innych materiałów, zarówno archiwalnych, jak i współczesnych. Portal jest tworzony przez zalogowanych użytkowników strony zgodnie z opracowanym regulaminem, który określa zasady dodawania materiałów do istniejących zbiorów oraz gwarantuje przestrzeganie praw autorskich. Portal jest dostępny pod adresem: <http://www.wroclaw.hydral.com.pl/>

Kontakt: e-mail: stowarzyszenie@wratislaviae.pl, strona: <http://www.wratislaviae.pl/>

Biblioteka Publiczna w Rabce-Zdroju podjęła inicjatywę opracowania słownika gwary podhalańskiej we współpracy z użytkownikami strony internetowej tej biblioteki. Praca jest realizowana przy użyciu narzędzi Web 2.0 – odwiedzający stronę mają możliwość dodawania i definiowania haseł słownika.

Kontakt: Miejska Biblioteka Publiczna w Rabce-Zdroju, ul. Orkana 47, 34-700 Rabka-Zdrój, tel.: 18 267 74 49, e-mail: biblioteka@rabka-zdroj.pl, strona: <http://www.biblioteka.rabka.pl/>

Ten mechanizm może być także wykorzystany **przy wprowadzaniu i aktualizacji informacji** w takich nowych usługach biblioteki jak centrum informacji lokalnej i centrum informacji turystycznej. Wystarczy umożliwić uprawnionym użytkownikom tego systemu samodzielne dokonywanie zmian w rekordach.

Inna możliwość to wspólne tworzenie **wirtualnej mapy atrakcji turystycznych**, która może być elementem portalu turystycznego. Na takiej mapie oprócz zabytków mogą zostać umieszczone miejsca „odkryte” przez internautów – mieszkańców i turystów – oraz obiekty świadczące usługi dla turystów.

>> Warto wiedzieć

Google Maps

To znakomite narzędzie do tworzenia interaktywnej mapki najbliższej okolicy. Można utworzyć własną mapę i za pomocą specjalnych znaczków (baloons) zaznaczyć ciekawe miejsca, dołączyć zdjęcia, komentarze i filmy wideo. Autorska mapa może być udostępniona wszystkim użytkownikom bądź wyłącznie grupie zdefiniowanych wcześniej osób (opcja public/private). Na mapie można zaznaczać nie tylko poszczególne lokalizacje, ale też całe obszary za pomocą edytowalnych narzędzi. Mapę można w dowolnym momencie edytować bądź usunąć.

Przy powstawaniu takiej mapy aktywny udział mogą brać pasjonaci fotografii, historii, geografii, biologii czy etnografii. Rezultaty pracy są natychmiastowe, co jest elementem motywującym dla grupy. Można również próbować odtwarzać mapę miejscowości sprzed kilkudziesięciu lat – skanując stare pocztówki, zdjęcia budynków i umieszczając je na wirtualnym planie. Google udostępnia krótkie filmiki instruktażowe (w języku angielskim), jak przygotować własną mapę.

Własność intelektualna: Google

Wybrane narzędzia Web 2.0 umożliwiające interakcję z użytkownikami i przydatne przy świadczeniu usług informacyjnych zostały przedstawione poniżej.

Newsletter – elektroniczny biuletyn rozsyłany do grupy odbiorców. Newsletter może mieć charakter powiadomienia o artykułach, które zostały zamieszczone na stronie WWW, lub też od razu dostarczać odbiorcom treść tych artykułów. Warunkiem wysyłania newslettera jest wyrażenie na to zgody przez odbiorcę. Zapisanie się na listę odbiorców newslettera odbywa się za pomocą strony WWW. Najczęściej newslettery są dostarczane bezpłatnie.



Dobra praktyka

Newsletter z informacjami o organizowanych wydarzeniach kulturalnych oferuje Miejska Biblioteka Publiczna w Koninie.

Funkcja ta może być wykorzystana np. do powiadamiania zainteresowanych osób o nowych materiałach, które zostały pozyskane do zbioru informacji na temat gminy, wysyłania informacji powitalnych dla nowych użytkowników usług informacyjnych biblioteki itd.



Warto wiedzieć

W internecie są dostępne darmowe programy do tworzenia newslettera, np.: http://www.idg.pl/ftp/mac_414/NewsLetter.2.0b4.html
<http://www.darmoweprogramy.org/programy/newsletter.php>
http://www.internetmaker.pl/artukul/373,1,php_-_uruchom_wlasny_newsletter.html

Katalog polskich kanałów RSS, listę czytników, instrukcję, jak utworzyć plik RSS, oraz wiele innych informacji na temat RSS można uzyskać na stronie <http://www.rssy.pl/>. Inne godne polecenia strony to: <http://www.idg.pl/rss/> – strona wydawnictwa IDG, jednego z prekursorów kanałów RSS w Polsce.

Kanał RSS (Really Simple Syndication) – technika przekazywania informacji polegająca na przesyłaniu nagłówków i fragmentów wiadomości opublikowanych w serwisach internetowych. Odebranie informacji wysyłanych kanałem RSS wymaga od odbiorcy wcześniejszego dokonania subskrypcji i posiadania czytnika RSS. Zalety kanałów RSS to szybkość i prosty dostęp do danych – w oknie czytnika pojawiają się nagłówki subskrybowanych informacji z różnych stron internetowych wraz z krótkim wprowadzeniem, odnośniki do stron z pełną wersją artykułu, data i czas publikacji, nazwisko autora i inne dane. Funkcja ta może być wykorzystywana do powiadamiania o nowych informacjach zamieszczonych na portalach informacji lokalnych, na blogu lub forum dyskusyjnym.

Podcasty i wideocasty

Podcasty to materiały dźwiękowe do pobrania w postaci plików mp3 lub przesłuchania za pomocą dostępnych programów, bez możliwości zapisu na twardym dysku (rodzaj internetowego radia). Informacje o tym, jak zrobić i opublikować własny podcast, można znaleźć w portalu Polskiego Radia (<http://www.polskieradio.pl/podcasting/>) oraz portalu Podcasting (<http://www.podcasting.pl/>). Podcasty mogą być wykorzystane do tworzenia historii mówionej, nagrań z imprez, wydarzeń, nagrań gwary (np. „Ślonskie beranie i łozprawianie na familoku”: <http://www.podcast.pl/#podkast/377>), kazań, przemówień, informowania o usługach, instruowania czy aktualizowania wpisów w centrum informacji lokalnej. Wideocasty (VODcasty) to z kolei materiały filmowe udostępniane w internecie na takich samych zasadach. Ze względu na małe różnice niektórzy uważają je za rodzaj podcastu.

Blog (webblog) to rodzaj strony internetowej zawierającej artykuły uszeregowane chronologicznie od najstarszego do najnowszego. Umożliwia archiwizację wpisów, systematyzowanie według kategorii, komentowanie wpisów przez czytelników, zamieszczania linków do innych blogów i stron internetowych. Ze względu na łatwość tworzenia i aktualizacji oraz możliwości oprogramowania blogi znalazły wiele zastosowań. Najczęściej są wykorzystywane jako internetowe pamiętniki zawierające osobiste przemyślenia lub twórczość autorów. Blog można jednak wykorzystywać także w inny sposób, np. jako serwis WWW instytucji lub narzędzie komunikacji z użytkownikami.

Blog może zostać użyty do rozpowszechniania informacji o lokalnej historii i tradycji, np. blog regionalny o małej miejscowości. Taki blog może być prowadzony przez bibliotekarza lub mieszkańca.

Na przykład wykorzystując możliwości, jakie daje wspomniany wcześniej program Wordpress, można utworzyć grupę gminnych blogów lokalnych. Każdy z nich będzie prowadzony przez mieszkańca innej miejscowości położonej na terenie gminy i poświęcony tematyce związanej z tą miejscowością, np. jej historii lub życiu współczesnemu.

Coraz większą popularność zdobywają **mikroblogi**. Są to blogi, w których długość wpisów jest ograniczona np. do 160 znaków. Dzięki temu łatwiej jest się zapoznać z informacjami tam zamieszczonymi. Takie blogi mogą być wykorzystane do informowania o wydarzeniach, np. otwarciu wystawy muzeum historii i tradycji lokalnej, ogłoszeniu konkursu na fotografie ze współczesnego życia wsi lub miejscowości i innych celów.

>> Warto wiedzieć

Miniblogi mogą być tworzone np. na Blipie, Facebooku, Twitterze.

- » **Blip** (Bardzo Lubię Informować Przyjaciół) to serwis społecznościowy łączący prowadzenie mikrobloga z komunikowaniem się w kręgu znajomych (czat, nawiązywanie znajomości). Użytkownicy mogą się dzielić krótkimi informacjami tekstowymi, graficznymi i dźwiękowymi. Nowe wiadomości można publikować za pośrednictwem komputera (przez stronę WWW lub komunikator) oraz telefonu komórkowego. Z Blipa korzystają zarówno osoby prywatne, np. prezydent Lech Wałęsa, jak i instytucje, np. ZUS, Poczta Polska (informowanie o ważnych wydarzeniach i zmianach, publikacja informacji użytecznych i pomocnych na co dzień, prowadzenie rozmów z użytkownikami). Adres: <http://www.blip.pl/>²³.
- » **Facebook** to serwis społecznościowy, w ramach którego zarejestrowani użytkownicy mogą tworzyć sieci i grupy, dzielić się wiadomościami i zdjęciami i korzystać z aplikacji będących własnością Facebooka. Ma wiele różnych funkcji, m.in. mikroblog; www.facebook.com
- » **Twitter** – serwis społecznościowy oferujący usługę mikroblogowania umożliwiającą użytkownikom wysyłanie oraz odczytywanie tzw. tweetów. Tweet to krótka, nieprzekraczająca 140 znaków wiadomość tekstowa wyświetlana na stronie użytkownika oraz dostarczana pozostałym użytkownikom, którzy obserwują dany profil. Adres Twittera to <http://www.twitter.com/>

>> Warto wiedzieć

Blog można utworzyć za pomocą bezpłatnych usług lub narzędzi udostępnionych w serwisach: <http://www.blog.pl/>, <http://www.blog.onet.pl/>, <http://www.blog.interia.pl/>, <http://www.eblog.pl/>, <http://www.netblog.pl/>, <http://www.blogator.pl/>, <http://www.blogger.com/>

Przykłady blogów o małych miejscowościach:
<http://www.zabrodzie.blogspot.com/>
<http://www.historiasowiny.bloog.pl/>

>> Dobra praktyka

Biblioteki publiczne prowadzące własne strony WWW w postaci blogów:

- » Biblioteka Publiczna w Jedwabnie:
<http://www.bibliotekajedwabno.bloog.pl/>
- » Biblioteka Publiczna Gminy Nieporęt:
<http://www.bibliotekanieporet.bloog.pl/>
- » Miejska Biblioteka Publiczna we Włodawie:
<http://www.mbpwlodawa.blox.pl/html>

23 Opracowano na podstawie informacji zamieszczonych w portalu Wikipedia.pl, <http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Gadu-Gadu#Blip>, oraz blogu o BLIP-ie: <http://www.bliplog.pl/>

Blogi mogą przybierać także formę fotoblogów. **Fotoblog** jest rodzajem bloga, którego podstawową treść stanowią zdjęcia. Pełni także funkcję komunikatora internetowego, ponieważ zdjęcia można komentować. Fotoblogi mogą być wykorzystywane na przykład do opisywania walorów turystycznych miejscowości, opowiadania o tym, jak współcześnie wygląda życie codzienne jej mieszkańców, prezentacji wystawy zorganizowanej przez bibliotekę czy eksponatów muzeum regionalnego.

Inne formy blogów to **audioblogi** (podstawową treść stanowią nagrania wypowiedzi, dźwięków, muzyki) i **wideoblogi** (zasadniczą treść stanowią pliki filmowe).



Warto wiedzieć

Garnek.pl to strona internetowa, na której można nieodpłatnie umieszczać własne zdjęcia i tworzyć fotoblogi. Znajduje się na stronach Fundacji Wspomagania Wsi: <http://www.fww.org.pl/polski/dokumenty/Porady/Tworzenie%20zbioru%20fotografii.htm>

Inne strony, na których można bezpłatnie tworzyć i publikować fotoblogi: <http://www.flog.pl/>, <http://www.eblog.pl/>, <http://www.foblo.pl/>, <http://www.photoblog.pl/>

Audioblog można wykorzystać np. do prezentacji nagrań lokalnej orkiestry, muzyków, odgłosów natury, wspomnień mieszkańców.

Wideoblog może stanowić zbiór filmików o gminie (np. jej zabytkach, tradycji i obrzędach, najnowszych dokonaniach władz samorządowych, tego, jak obecnie prowadzi się działalność rolniczą), wykonywania działalności artystycznej (np. zdobienie pisanek wielkanocnych krok po kroku), gotowania potraw regionalnych (np. jak zrobić sękacz) lub tradycyjnych (jak z mleka zrobić ser) i innych tematów.

Jak wcześniej wspomniano, biblioteka może gromadzić i rozpowszechniać informację lokalną także poprzez **zbieranie w jednym miejscu linków do zasobów znajdujących się w internecie**. Taki zasób może się znajdować na blogu, ale także w innych serwisach zbudowanych zgodnie z filozofią Web 2.0, w których mieszkańcy będą umieszczać swoje materiały.

Takimi miejscami mogą być:

- » serwisy fotograficzne, np. <http://www.flickr.com/>,
- » serwisy do prezentacji filmów, np. YouTube (link do strony głównej w jęz. polskim: <http://www.youtube.com/?gl=PL&hl=pl>),
- » serwisy do rozpowszechniania prezentacji multimedialnych, np. <http://www.slideshare.net/>,
- » serwisy, w których można umieszczać różne rodzaje plików, np. <http://www.wrzuta.pl/>,
- » serwisy społecznościowe, np. <http://pl-pl.facebook.com/>, <http://pl.myspace.com/>, <http://www.grono.net/>,
- » Wikipedia, w której można wyjaśniać pojęcia związane z lokalną tradycją, np. <http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Pucheroki>, prezentować miejscowości wchodzące w skład gminy, np. <http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Bibice>, obiekty historyczne, np. http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Zamek_w_Korzkwi, słynnych mieszkańców, np. Stanisław Wyspiański przez pewien okres swojego życia mieszkał w Węgrzcach pod Krakowem: http://www.pl.wikipedia.org/wiki/Stanis%C5%82aw_Wyspia%C5%84ski

Biblioteka świadcząca usługi w zakresie ułatwiania dostępu do informacji lokalnej powinna **zachęcać i wspierać mieszkańców w korzystaniu z tych serwisów**, np. poprzez informowanie, jakie możliwości stwarzają i jak można je wykorzystać, oraz pomoc w korzystaniu z dostępnych tam narzędzi.

Niektóre z ww. serwisów biblioteka może wykorzystywać samodzielnie do promowania swojej działalności. Przykłady takich działań zostały zamieszczone poniżej:

- » Publikacja w serwisie Flickr.pl zdjęć opisujących inicjatywy podejmowane przez bibliotekę (prezentacja biblioteki publicznej z Richmond: <http://www.flickr.com/photos/richmondpl/>), fotografii ze zbiorów historycznych biblioteki, (prezentacja zbiorów Biblioteki Kongresu w USA: http://www.flickr.com/photos/library_of_congress/). W celu podejrzenia, jak to robią inne biblioteki, wystarczy wpisać w okienku „Search” słowo „library”, a następnie wybrać zakładkę „Photos”;

- » Publikacja filmów wideo na YouTube, np. pokazujących ludowe obrzędy, wydarzenia organizowane przez bibliotekę (np. wernisaż wystawy „Czarnobiałe miasta” mieszkańca Piekar Śląskich Barłomieja Urszulika w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Piekarach Śląskich: <http://www.youtube.com/watch?gl=PL&hl=pl&v=TwKHTFc6NfA>, „Ogród sentymentalny” Miejskiej Biblioteki Publicznej w Chrzanowie: http://www.youtube.com/watch?v=_fPvDm4h0ac), działalność biblioteki (Miejska Biblioteka Publiczna w Mysłowicach: http://www.youtube.com/watch?v=_-5Tq8liq_c), instruktaż korzystania z cyfrowych zbiorów („Jak korzystać z Wejherowskiej Biblioteki Cyfrowej”: <http://www.youtube.com/watch?v=SXRQDGu7m1k>);
- » Prezentacja działalności na Facebooku (przykłady bibliotek publicznych mających tam swoje profile: <http://www.pl-pl.facebook.com/pages/Biblioteka-Publiczna-w-Dzielnicy-Ochota-m-st-Warszawy/305850622634>



Warto wiedzieć

Flickr to serwis internetowy przeznaczony do nieodpłatnego przechowywania i udostępniania zdjęć cyfrowych online. Zdjęcia opublikowane w serwisie Flickr mogą być przez każdego użytkownika opisane za pomocą tagów (dowolnie dobranych słów kluczowych) i opatrzone komentarzami. Tagi i komentarze dodane przez użytkowników do zdjęć danej miejscowości (lub związanych z nią ludzi, przedmiotów, budynków, miejsc itp.) mogą zawierać ważne informacje, ujawniać nieznane fakty z przeszłości i tym samym poszerzać zasoby wiedzy o tej miejscowości. Miejsca można wyszukiwać za pomocą mapy. Tagi są przez użytkowników przypisywane w sposób intuicyjny (tzw. folksonomia).

Kontakt: <http://www.flickr.com/>



Dobra praktyka

DOK Library Concept Center to nowoczesna biblioteka zlokalizowana w mieście Delft w Holandii. Obsługuje 80 proc. mieszkańców miasta i jest najczęściej odwiedzaną instytucją publiczną.

Ciekawe projekty realizowane przez tę bibliotekę to:

- » **Projekt „Shanachietour”**, który nawiązywał do irlandzkiej tradycji wędrownych bardów podróżujących po kraju w poszukiwaniu opowieści. Za gościnę w czasie podróży odwiedzali się swoim dobroczyńcom opowiadaniem zasłyszanych wcześniej historii. W przypadku tego projektu w rolę bardów wcielili się trzej bibliotekarze, którzy udali się do USA w poszukiwaniu inspirujących informacji o działalności bibliotek (o bibliotekarzach pasjonatach, ciekawych pomysłach, dobrych praktykach). Do rejestracji i publikacji zebranych opowieści wykorzystali narzędzia Web 2.0. Odwiedzając amerykańskie biblioteki, nagrywali wideoreportaże, które następnie zostały zamieszczone w formie wideokastów na blogu utworzonym specjalnie w celu dokumentacji wyprawy. Zdjęcia z wyprawy znalazły się także w serwisie Flickr w galerii „Shanachietour” (<http://www.flickr.com/photos/14492454@N03/>).
- » **„Agora”** to projekt, którego istotę można opisać hasłem „Kadr z twojego życia w bibliotece”. Na terenie biblioteki rozmieszczono specjalne ekrany, na których użytkownicy mogli prezentować to, co uważają za ważne dla siebie, swojej rodziny lub społeczności. Mogły to być materiały dokumentujące życie danej osoby, fragmenty ulubionych filmów, książek lub dzieła sztuki. Jak zauważyła Agnieszka Koszowska opisująca tę bibliotekę na blogu „Biblioteka 2.0”: „Taka prezentacja nie tylko honoruje członka lokalnej społeczności, ale wzbudza też refleksje i wspomnienia innych, zachęcając ich do dzielenia się własnymi historiami”.
- » **DOK Studio** – pracownia, w której dzięki odpowiedniemu wyposażeniu (kamery, sprzęt dźwiękowy, programy do edycji) można tworzyć podcasty i wideocasty zamieszczane następnie na stronie biblioteki. Filmy te opowiadają o działalności biblioteki oraz współczesnym życiu Delft i służą zachowywaniu lokalnej historii.

Źródło: <http://blog.biblioteka20.pl/?p=63>

Ochrona danych osobowych

Świadczenie usług informacyjnych może się wiązać z koniecznością gromadzenia danych osobowych. W centrum informacji lokalnej czy centrum informacji turystycznej mogą być gromadzone dane osobowe zarówno przedsiębiorców, jak i osób, które nie prowadzą działalności gospodarczej, ale świadczą różne usługi dla ludności, np. organizują ogniska i kuligi dla turystów. W zbiorach muzeum historii i kultury mogą się pojawić skany dawnych świadectw szkolnych, a w archiwum lokalnym dokumenty komitetu społecznego budowy pomnika zawierające imiona i nazwiska oraz adresy różnych osób. Również funkcjonowanie strony internetowej, na której są dostępne funkcje newslettera, dodawania materiałów czy informacji, mogą tworzyć zbiory danych osobowych. Z tych powodów konieczne jest zapoznanie się z zasadami ochrony danych osobowych. Z uwagi na ograniczoną ilość miejsca problematyka ta zostanie zawężona do najważniejszych kwestii.

Dane osobowe to wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej. Możliwa do zidentyfikowania jest osoba, której tożsamość można określić bezpośrednio lub pośrednio, w szczególności poprzez powołanie się na numer identyfikacyjny albo jeden lub kilka specyficznych czynników określających jej cechy fizyczne, fizjologiczne, umysłowe, ekonomiczne, kulturowe lub społeczne. Informacji nie uważa się za umożliwiającą określenie tożsamości osoby, jeżeli wymagałoby to nadmiernych kosztów, czasu lub działań.

Do danych osobowych zalicza się: **imię, nazwisko i adres osoby, przypisane jej numery** oraz dane o cechach fizjologicznych, umysłowych, ekonomicznych, kulturowych i społecznych.

Danymi osobowymi nie są pojedyncze informacje o dużym stopniu ogólności, np. sama nazwa ulicy i numer domu, w którym mieszka wiele osób. Informacja taka będzie jednak stanowić dane osobowe wówczas, gdy zostanie zestawiona z innymi, dodatkowymi informacjami, np. imieniem i nazwiskiem czy numerem PESEL. Podobna sytuacja zachodzi w przypadku **adresu poczty elektronicznej**, który samodzielnie nie stanowi danych osobowych. Jednak jeżeli jego treść pozwala bez nadmiernych kosztów, czasu lub działań na ustalenie na jego podstawie tożsamości danej osoby, będzie stanowił dane osobowe. Dzieje się tak w przypadku, gdy adres poczty elektronicznej zawiera imię i nazwisko tej osoby.

Dane osobowe można podzielić na:

- » **Dane szczególnie chronione** – informacje o pochodzeniu rasowym lub etnicznym, poglądach politycznych, religijnych, filozoficznych, wyznaniu, przynależności do partii lub związku, stanie zdrowia, kodzie genetycznym, nałogach, życiu seksualnym, skazaniach, orzeczeniach o ukaraniu, mandatach i innych orzeczeniach wydanych w postępowaniu przed sądem lub urzędem, których ochrona opiera się na szczególnie rygorystycznych zasadach;
- » **Dane zwykłe** – dane osobowe inne niż dane szczególnie chronione, np.: imię, nazwisko, adres zamieszkania, data urodzenia, numer PESEL.



Warto wiedzieć

Zasady przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób fizycznych, których dane osobowe są lub mogą być przetwarzane w zbiorach danych, określa Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jednolity, Dz. U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.) oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze. Ustawa o ochronie danych osobowych **ma zastosowanie zarówno do danych osobowych uporządkowanych w zestawach, aktach, księgach, skorowidzach, rejestrach i innych zbiorach ewidencyjnych, jak i danych osobowych przetwarzanych w systemach informatycznych, nawet jeśli są to pojedyncze dane.**

Ustawy o ochronie danych osobowych **nie stosuje się** do przetwarzania informacji o **osobach prawnych, jednostkach organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej oraz podmiotach prowadzących działalność gospodarczą** na podstawie przepisów Ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku

o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 roku, nr 173, poz. 1807 z późn. zm.) – w takim zakresie, w jakim dane te identyfikują podmiot w obrocie gospodarczym i ściśle się wiążą z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą.

Danymi osobowymi **nie są** informacje o osobach **zmarłych**.

Przetwarzaniem danych osobowych jest wykonywanie na nich jakichkolwiek operacji: zbieranie, utrwalanie, przechowywanie (nawet jeśli nie są wykorzystywane), opracowywanie, modyfikowanie, udostępnianie i usuwanie.

Podstawowe zasady przetwarzania danych osobowych:

- » **Zasada legalności**, która stanowi, że dane należy przetwarzać zgodnie z prawem;
- » **Zasada celowości**, nakazująca zbieranie danych dla określonych, zgodnych z prawem celów i niepoddawanie ich dalszemu przetwarzaniu niezgodnemu z tymi celami²⁴;
- » **Zasada merytorycznej poprawności**, która nakazuje dbać o merytoryczną poprawność danych;
- » **Zasada adekwatności**, zgodnie z którą należy dbać o to, żeby dane były adekwatne w stosunku do celów, w jakich są przetwarzane;
- » **Zasada ograniczenia czasowego**, która wprowadza obowiązek przechowywania danych w postaci umożliwiającej identyfikację osób, których dotyczą, nie dłużej, niż jest to niezbędne do osiągnięcia celu przetwarzania.

Przetwarzanie danych zwykłych wymaga **zachowania przynajmniej jednej** z wymienionych w art. 23 Ustawy o ochronie danych osobowych przesłanek dopuszczalności przetwarzania danych. W przypadku działalności opisywanej w niniejszym podręczniku będą to zazwyczaj takie przesłanki, jak:

- » **zgoda osoby, której dane dotyczą**,
- » **konieczność realizacji umowy**, gdy osoba, której dane dotyczą, jest jej stroną lub gdy przetwarzanie jest niezbędne do podjęcia działań przed zawarciem umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą,
- » **przesłanki niezbędne do wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez administratorów danych** albo odbiorców danych, a przetwarzanie nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą.

Przesłanka prawnie usprawiedliwionych celów administratorów danych lub odbiorców danych jest przesłanką o najszerszym zastosowaniu. Wymaga wzięcia pod uwagę następujących praw i wolności osób, których dane dotyczą:

- » prawa do ochrony prawnej życia prywatnego, rodzinnego, czci i dobrego imienia oraz decydowania o swoim życiu osobistym (art. 47 Konstytucji RP),
- » prawa do żądania sprostowania oraz usunięcia informacji nieprawdziwych, niepełnych lub zebranych w sposób sprzeczny z ustawą (art. 51 ust. 4 Konstytucji RP),
- » wolności i ochrony tajemnicy komunikowania się (art. 49 Konstytucji RP).

W przypadku **danych szczególnie chronionych ich przetwarzanie jest dopuszczalne jedynie w wymienionych w ustawie przypadkach**. W analizowanej działalności mogą mieć zastosowanie następujące przesłanki:

- » **osoba, której dane dotyczą, wyrazi na to zgodę na piśmie**,
- » **przetwarzanie dotyczy danych, które zostały podane do wiadomości publicznej przez osobę, której dane dotyczą**,
- » **jest to niezbędne do prowadzenia badań naukowych**, w tym do przygotowania rozprawy wymaganej do uzyskania dyplomu ukończenia szkoły wyższej lub stopnia naukowego; publikowanie wyników badań naukowych nie może następować w sposób umożliwiający identyfikację osób, których dane zostały przetworzone.

²⁴ Przetwarzanie danych w celu innym niż ten, dla którego zostały zebrane, jest dopuszczalne, jeżeli nie narusza praw ani wolności osoby, której dane dotyczą, oraz następuje w celach badań naukowych, dydaktycznych, historycznych lub statystycznych. Dodatkowym warunkiem jest zachowanie przepisów art. 23 i 25 Ustawy o ochronie danych osobowych.

Na administratorze danych osobowych ciąży wiele obowiązków. Jednym z najważniejszych jest **obowiązek informacyjny**, którego celem jest przekazanie osobie, której dane są przetwarzane, wszystkich informacji istotnych z punktu widzenia decyzji o udostępnieniu danych oraz korzystania z praw, jakie daje tej osobie.

Ustawa o ochronie danych osobowych. Obowiązek informacyjny występuje w dwóch sytuacjach:

- » **gdy dane zbierane są bezpośrednio od osoby, której one dotyczą,**
- » **gdy dane są uzyskiwane ze źródeł pośrednich,**

i w każdej z nich ma ustawowo określony zakres. Ustawa określa także, w jakich przypadkach ten obowiązek nie musi być wykonywany.

Każdy zbiór danych osobowych, z wyjątkiem przypadków określonych w ustawie, **podlega zgłoszeniu do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych**. Wykaz danych zwolnionych z rejestracji zawiera art. 43 Ustawy o ochronie danych osobowych. Zwolnienie z obowiązku rejestracji zbioru **nie oznacza**, że zbiór zostaje wyłączony spod innych przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych.

Osobie, której dane są przetwarzane w zbiorach, przysługuje **prawo do kontroli przetwarzania tych danych**. Prawo kontroli zawiera wiele różnych uprawnień, które zostały określone w art. 31 Ustawy o ochronie danych osobowych. Są to uprawnienia informacyjne, korekcyjne i zakazowe.

Słownik pojęć:

Administrator danych osobowych – organ, jednostka organizacyjna, podmiot lub osoba decydująca o celach i środkach przetwarzania danych.

Licencja – dokument prawny upoważniający do korzystania z utworu, którego licencja dotyczy, oraz określający warunki tego korzystania.

Zbiór danych – zestaw danych o charakterze osobowym, w którym dane są dostępne według określonych kryteriów, niezależnie od tego, czy zestaw ten jest rozproszony, czy podzielony funkcjonalnie.

Pytania:

- » Jakie narzędzia Web 2.0 są wykorzystywane w twojej bibliotece? Jeżeli nie korzystasz z takich narzędzi, zastanów się, co staje temu na przeszkodzie i w jaki sposób można te przeszkody pokonać.
- » Z jakich opisanych w tym rozdziale narzędzi Web 2.0 chciałbyś (chciałabyś) skorzystać w swojej pracy?
- » Na czym twoim zdaniem polega fenomen popularności narzędzi Web 2.0?
- » W jaki sposób zorganizujesz realizację obowiązku informacyjnego w zakresie przetwarzania danych osobowych wobec osób rejestrujących się na utworzonym przez ciebie portalu w celu współtworzenia jego treści?

Polecane strony internetowe:

<http://www.giodo.gov.pl/> - Strona Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych

<http://www.creativecommons.pl/> - Strona poświęcona licencjom Creative Commons

<http://www.otwartanauka.pl/> - Blog poświęcony tematyce wolnego dostępu do cyfrowych publikacji naukowych, istniejący przy Domenie Internetowych Repozytoriów Wiedzy, którą tworzy Interdyscyplinarne Centrum Modelowania Matematycznego i Komputerowego Uniwersytetu Warszawskiego. Wiarygodne źródło wiedzy na tematy związane z Open Access²⁵ i ruchem na rzecz wolnej kultury w Polsce i na świecie

<http://www.kultura20.blog.polityka.pl/> - Blog o zmianach, jakie zachodzą w kulturze pod wpływem rozwoju technologii cyfrowych

²⁵ Open Access (wolny dostęp) – oznacza nieograniczony dostęp do darmowych publikacji elektronicznych. Autor zachowuje pełnię praw autorskich, a publikację oddaje do repozytorium, dzięki czemu można ją łatwo wyszukać i zapoznać się z jej treścią. Źródło: P. Najsarek, Terminologia Open Access – o czym warto wiedzieć?, w: „Biuletyn EBIB” nr 3/2006, czasopismo elektroniczne, <http://www.ebib.info/2006/73/najsarek.php>



>>09

Wykorzystywanie informacji. Ocena i ulepszanie usług udostępniania informacji lokalnej. Podstawowe zagadnienia etyczne związane z działalnością informacyjną

Samo zgromadzenie i udostępnienie informacji nie jest warunkiem wystarczającym do tego, żeby użytkownicy z nich korzystali. Konieczna jest jeszcze przyjazna organizacja dostępu do informacji i stałe podnoszenie jakości świadczonych usług informacyjnych, aby potrzeby użytkowników informacji były coraz lepiej zaspokajane. Świadczenie usług informacyjnych wiąże się także z przestrzeganiem zasad etycznych.

W tym rozdziale poznasz:

- » potencjalne bariery w wykorzystywaniu informacji,
- » „koło jakości” i powody, dla których dbanie o jakość usług w sektorze publicznym jest tak istotne,
- » dodatkowe wskazówki dotyczące badania potrzeb i oczekiwań klientów,
- » pojęcie „etyka informacyjna” i wybrane zasady tej etyki.

Wykorzystywanie informacji

„Aby informacja miała wartość, musi być wykorzystana. Jeżeli jest zignorowana, jest bezwartościowa”.

A.P. Garvin, R. Berkman, *The Art of Being Well-Informed, What You Need to Know to Gain the Winning Edge in Business*, Avery, New York 1996, s. 61²⁶.

Samo zgromadzenie i udostępnienie przez bibliotekę publiczną informacji lokalnej nie wystarcza, żeby można było mówić o sukcesie w zwiększaniu dostępu do tego rodzaju informacji. **Informacje, które nie są wykorzystywane w praktyce, są bezużyteczne**, a cały wysiłek związany z lokalizacją, pozyskiwaniem, zachowywaniem i rozpowszechnianiem informacji – daremny. Co w takim razie można zrobić, żeby tak się nie stało?

>> Warto wiedzieć

Choć o wykorzystywaniu informacji mówi ostatni rozdział tego podręcznika, temat ten mógłby być równie dobrze poruszany na początku, gdyż wszystkie działania tworzące system zarządzania informacją powinny być tak zaplanowane i wykonywane, by zmniejszały bariery w wykorzystywaniu informacji.

Przed wszystkim **należy traktować odbiorców informacji jak klientów i dążyć do zaspokojenia ich potrzeb i oczekiwań**. Będą oni korzystali z oferowanych przez bibliotekę usług informacyjnych jedynie wtedy, gdy będą widzieli korzyści, jakie przynosi im to działanie. Korzyści te decydują o wartości informacji i muszą być przynajmniej równe kosztom wyszukiwania informacji lub od nich większe. Pomiedzy wartością informacji a stopniem jej wykorzystania istnieje pozytywna korelacja. **Im wartościowsze są informacje, tym intensywniej będą wykorzystywane**.

Na wynik bilansu kosztów i korzyści poszukiwania informacji wpływa:

- » **jakość informacji,**
- » **stopień jej nagromadzenia oraz**
- » **forma przekazu.**

26 Za: T.R. Aleksandrowicz, *Analiza informacji w administracji i biznesie*, Wyższa Szkoła Handlu i Prawa, Warszawa 1999.

O tym, jakie cechy powinna mieć dobra informacja, była już mowa. Zasada, według której **im pełniejszy jest zbiór informacji, tym większa jest jego siła przyciągania**, nie wymaga komentarza. Poszukując informacji na różne tematy, człowiek świadomie wybiera te źródła, które mogą mu dać najbardziej kompleksowy zasób wiedzy na dany temat, najlepiej zgromadzony w jednym miejscu i zorganizowany w taki sposób, żeby pozyskanie informacji wymagało jak najmniejszego wysiłku. Jest to związane z dążeniem do zwiększania efektywności działania.



Warto wiedzieć

Narzędzia, które uwzględniają potrzeby użytkowników (zbudowane na zasadzie „wyciągania”), są przez nich częściej używane niż te, które ich potrzeb nie uwzględniają (wykorzystujące zasadę „wypychania”).

Poszukując informacji o zmniejszaniu barier w korzystaniu ze stron internetowych przez użytkowników w internecie, wykorzystaj hasła: architektura informacji, użyteczność, Web usability, user experience.

W dobie społeczeństwa informacyjnego forma przekazu informacji ma coraz większe znaczenie dla stopnia, w jakim ta informacja jest wykorzystywana, dlatego **struktury udostępniania muszą być przyjazne**.

W przypadku **systemów komputerowych** system przyjazny dla użytkownika charakteryzuje się prostą obsługą, szybkością działania i kompatybilnością z innymi systemami, np. oprogramowaniem, z którego taka osoba korzysta. Systemy udostępniania informacji powinny szybko i sprawnie wyszukać informację oraz udostępnić ją w takiej formie, żeby było możliwe jej natychmiastowe używanie i długotrwałe przechowywanie.

Z kolei przyjazne **strony internetowe** to nie tylko takie, których wygląd jest miły dla oka, ale także użyteczne w prezentowaniu i udostępnianiu zgromadzonego zasobu informacyjnego. Chodzi o to, by łatwo odnaleźć i pozyskać poszukiwane informacje. Mają tu znaczenie takie zagadnienia, jak: rozmieszczenie poszczególnych elementów na stronie, ich wielkość i kolorystyka, sposób prezentacji tekstu, organizacja informacji i samej witryny internetowej. Istotne jest wyposażenie strony w skuteczną wyszukiwarkę. Obsługa strony powinna być intuicyjna, a wszystkie linki działać i być aktualne. Strona ma być dostępna dla wszystkich, także dla osób niepełnosprawnych, bez względu na to, z jakiego sprzętu lub oprogramowania do przeglądania stron korzystają. Istotne znaczenie ma także jakość techniczna, która m.in. wpływa na czas ładowania się strony oraz bezpieczeństwo całego serwisu.

Struktura dokumentów ma ułatwiać dostęp do zawartych w nich informacji: przejrzysty układ graficzny, czołówka mówiąca o tym, jakie informacje są zawarte w danym dokumencie, wprowadzenie, najważniejsze informacje pogrupowane w bloki, wykorzystywanie obrazu (grafiki) do prezentacji treści – to tylko nieliczne z bogatej gamy zaleceń dotyczących zwiększenia czytelności tekstu, które należy wziąć pod uwagę.

Zalecenia te mają swoje źródło w psychologii poznawczej i są wykorzystywane nie tylko do tworzenia dokumentów zapisywanych na nośnikach tradycyjnych, ale także do konstrukcji stron internetowych i innych zbiorów informacji w formie elektronicznej.

Tabela 6. Wybrane zasady psychologii poznawczej i odpowiadające im techniki informatyczne.

Psychologia poznawcza (zasady)	Informatyka (techniki)
Graficzne kodowanie informacji i podświadome tworzenie map poznawczych	Aktywne grafiki z hiperłączami (kombinacja techniki wizualizacji danych z techniką tworzenia baz danych)
Lepsze zapamiętywanie materiału, jeżeli w trakcie tego procesu używane są obie półkule mózgowe	Tekst przedstawiony za pomocą symboli graficznych i schematów strukturalnych
Informacja zapamiętywana wielokrotnie, na różne sposoby, często na zasadzie skojarzeń	Przechowywanie informacji w formacie hipertekstowym z wykorzystaniem odnośników
Ciągi informacyjne ułatwiają lub utrudniają proces przetwarzania informacji. Mózg pomaga sobie, wydodrębniając różnice pomiędzy poszczególnymi ciągami	Algorytmy selekcjonowania lub techniki archiwizowania tematycznego rozróżniają i wyszukują poszczególne jednostki informacji

Źródło: Ilustracja 9.3. Przygotowanie dokumentu o przejrzystym układzie, G. Probst, S. Raub, K. Romhardt, Zarządzanie wiedzą w organizacji, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002, s. 222.

Ocena i ulepszanie jakości usługi informacyjnej

Satysfakcja z pracy i motywacja do pracy są warunkowane poczuciem sensu jej wykonywania. Ludzie chcą, żeby ich praca była komuś potrzebna, przyczyniała się do poprawy życia innych ludzi, żeby klienci byli z niej zadowoleni. Osiągnięcie tego stanu wymaga świadczenia usług odpowiadających potrzebom i oczekiwaniom klientów.

Wprowadzając nową usługę, zazwyczaj sprawdza się, czy jest na nią zapotrzebowanie oraz jakie powinna mieć cechy, żeby klienci byli nią zainteresowani. **Uzyskane informacje mają jednak określony termin ważności.** Otoczenie zewnętrzne szybko ulega zmianie, zmieniają się potrzeby i oczekiwania klientów, pojawiają się usługi konkurencyjne, rozwój technologiczny i zmiany w przepisach prawa stwarzają możliwości, których wcześniej nie było. Nie zawsze ten, kto świadczy usługę, jest w stanie samodzielnie dostrzec, że jej jakość nie odpowiada już obecnym wymaganiom.

Sektor publiczny, do którego należą biblioteki gminne, wykonuje te usługi, które choć potrzebne i istotne, z różnych powodów nie mogą być świadczone przez sektor prywatny. Jednym z takich powodów jest nieopłacalność prowadzenia określonej działalności na zasadach komercyjnych. W konsekwencji oznacza to, że **wiele usług publicznych nie ma konkurencyjnego dostawcy i klienci są niejako skazani na usługodawcę publicznego.** Korzystają z jego usług nawet wtedy, gdy są one bardzo niskiej jakości. W wielu przypadkach ludzie przyzwyczajają się do takiego stanu rzeczy i uważają go za naturalny. Nie wiedzą nawet, że może być zupełnie inaczej. Dopiero np. wizyta w innej gminie uzmysławia im, jak wysoką jakość usług – przy tych samych lub podobnych nakładach finansowych – można uzyskać. Wtedy rodzi się i zaczyna być publicznie artykułowane niezadowolenie, pojawiają się propozycje radykalnych rozwiązań.

„W przypadku usług publicznych, gdy odbiorca zazwyczaj nie ma możliwości zmiany usługodawcy, jakość usług może wpływać na nastroje społeczne oraz na ocenę jakości życia”.

Źródło: C. Kozyra, Pomiar jakości usług publicznych.

Do tego momentu najpopularniejsze wskaźniki, na podstawie których instytucja publiczna dokonuje oceny swojej działalności, nie pokazują niczego nowego – liczba klientów utrzymuje się na podobnym poziomie, a nawet jeżeli maleje, to można to w racjonalny sposób wytłumaczyć, nie ma żadnych skarg, wyniki kontroli są zadowalające – wydaje się, że wszystko jest w najlepszym porządku. Dlatego **konieczne jest wykonywanie okresowych badań jakości świadczonych usług z udziałem klientów**. O tym, jak przygotować i przeprowadzić badania opinii klientów, można przeczytać w podręczniku pt. „Planowanie pracy biblioteki”.

Poniżej zamieszczono kilka dodatkowych wskazówek, których uwzględnienie pozwoli uzyskać lepsze wyniki badania.

- » Potrzeby i oczekiwania klientów najlepiej poznać, przeprowadzając **badania jakościowe**.
- » W badaniach powinny uczestniczyć przede wszystkim osoby korzystające z danych usług, ale **warto nimi objąć także osoby, które z tych usług nie korzystają**, i zapytać je o powody takiego stanu rzeczy. Może się okazać, że w ogóle nie wiedzą o tym, że biblioteka świadczy określone usługi.
- » Nie należy zapominać, że **celem badania nie jest uzyskanie ogólnej oceny usługi**. Informacja o tym, że usługa jest wykonywana na dobrym czy bardzo dobrym poziomie, może posłużyć jedynie do celów promocyjnych. Nie daje żadnej wartościowej wiedzy, którą można by spożytkować do ulepszenia jej jakości. Celem badania jest uzyskanie jak najbardziej szczegółowej i konkretnej wiedzy o tym, jakie są oczekiwania użytkowników, co im przeszkadza, co można usprawnić.

Zamiast pytać:

- » Jak ocenia Pan/Pani jakość usługi informacyjnej w zakresie informacji turystycznej świadczonej przez bibliotekę publiczną?

Zapytajmy:

- » Jakich informacji Pan/Pani poszukuje?
 - » Gdzie rozpoczyna Pan/Pani poszukiwanie informacji na temat miejsca wypoczynku?
 - » Czy korzystał Pan/korzystała Pani z bazy danych biblioteki publicznej?
 - » Czy wie Pan/Pani, że taka baza istnieje?
 - » W jaki sposób dowiedział się Pan/dowiedziała się Pani o istnieniu tej bazy?
 - » Jakie kryteria są dla Pana/Pani istotne przy wyszukiwaniu informacji o bazie noclegowej?
 - » Czego chciałby się Pan/chciałaby się Pani dowiedzieć o lokalnych usługach gastronomicznych?
 - » Jak ocenia Pan/Pani prędkość ładowania się naszej strony internetowej?
 - » Czy sposób organizacji naszej strony uważa Pan/Pani za przejrzysty?
 - » Czy łatwo jest odnaleźć poszczególne bloki informacji?
 - » Jakiego działu informacji brakuje?
 - » Czego jeszcze chciałby się Pan/chciałaby się Pani dowiedzieć o naszej gminie/ regionie/bibliotece?
 - » Jakie skojarzenia budzi w Panu/Pani wygląd naszej strony?
-
- » **Jeżeli usługa jest świadczona w różnych formach, np. tradycyjnej i internetowej, trzeba tak przygotować badanie, by uwzględniło zróżnicowanie tych form:** inne grupy odbiorców i nieco inne cechy usługi. Na przykład w przypadku klientów korzystających z usługi tradycyjnej jedno z pytań może dotyczyć tego, czy osoba udzielająca informacji jest uprzejma. Nie pojawi się ono w badaniu osoby korzystającej ze strony internetowej.
 - » Po przygotowaniu pytań do badania zawsze należy je sprawdzić poprzez przeprowadzenie **badania pilotażowego**, którego uczestnikami mogą być znajome osoby. Przedmiotem takiego testu jest to, czy pytanie jest zrozumiałe, poprawnie sformułowane oraz jakie daje odpowiedzi (ogólnikowe czy konkretne). Jeżeli na pytanie można uzyskać dość ogólną odpowiedź, trzeba je zmienić lub wzbogacić pytaniami szczegółowymi.

- » **Nie należy odbierać uwag krytycznych osobiście** i nie wolno się za nie obrażać. Uzyskując niepoehlebne opinie o usłudze, powinno się **docenić odwagę i chęć pomocy respondentów**.
- » Kiedy krytyka jest bardzo **ogólna**, konieczne jest dopytanie o **szczególności**.
- » Wyniki badań najlepiej jest analizować i interpretować w grupie osób. Warto zadbać o to, by w takim zespole znalazła się **przynajmniej jedna osoba nastawiona krytycznie**, która dopilnuje, żeby z zebranego materiału zostały wyciągnięte poprawne wnioski.

Uczenie się i ulepszanie działania jest możliwe tylko wtedy, gdy człowiek otrzymuje informację zwrotną – kiedy ktoś powie, co w danym działaniu było dobre, a co wymaga dopracowania. Uzyskane w wyniku badań informacje powinny zostać wykorzystane w celu poprawy jakości usług informacyjnych. W ten sposób system zarządzania informacją zostanie połączony w całość, jednocześnie tworząc podwaliny **systemu zarządzania jakością**. Według koncepcji W.E. Deminga – jednego z guru zarządzania jakością – system ten składa się z czterech następujących po sobie działań: **planowania, wykonania, sprawdzenia i poprawienia**, które są wykonywane w sposób ciągły, a w centrum tych wszystkich aktywności jest klient i jego potrzeby.

Warto wiedzieć

Cennym źródłem informacji na temat funkcjonowania strony internetowej biblioteki może być audyt jej jakości. W trakcie takiego audytu bada się dostępność strony, jej użyteczność oraz działanie wyszukiwarki zamieszczonej na stronie. Użyteczność strony można także zbadać poprzez prosty test na zaledwie pięciu użytkownikach, którzy wcale nie muszą być przedstawicielami grupy docelowych odbiorców ani mieć specjalistycznej wiedzy. Nie wymaga to ani dużej ilości czasu, ani środków finansowych.

Więcej informacji o takim teście: blog „Marketing w Internecie” Mariusza Gosiewskiego,

Podstawowe zagadnienia etyczne związane z działalnością informacyjną

Poszukując informacji dotyczących zagadnień etycznych związanych z działalnością informacyjną, w pewnym momencie można się poczuć zagubionym. Etyka bibliotekarza i pracownika informacji, etyka brokera informacji, netykieta, etyka informatyczna (komputerowa) – która z nich będzie miała zastosowanie w tym przypadku?

Pojęcie etyki informacyjnej jest rzadko stosowane w języku polskim, choć w literaturze anglojęzycznej jest obecne od ponad 15 lat. Tematyka, w stosunku do której jest używane to pojęcie, ewoluowała od zagadnień związanych z **tradycyjną działalnością informacyjno-biblioteczną** do problematyki **globalnej polityki informacyjnej**. Dlatego coraz częściej mówi się o **globalnej etyce informacyjnej**, która łączy w sobie etyki: komputerową (informatyczną), cybernetyczną, sieci i maszyn, a także innych obszarów etyki stosowanej w odniesieniu do problemów związanych z informacją, przekazem informacyjnym i technologią informacyjną, np. etyki: bibliotekarza i pracownika informacji, dziennikarza, mediów, internetu. Głównym obszarem zainteresowań tej etyki jest oddziaływanie technologii ITC na człowieka i społeczeństwo. Podejmuje ona takie problemy, jak: prawo dostępu do informacji, wolność słowa, prywatność, prawo własności intelektualnej, prawa autorskie, rzetelność usług, poufność i zaufanie, bezpieczeństwo i zasady demokracji.

Warto wiedzieć

Według Międzynarodowego Centrum Etyki Informacyjnej (ICIE) etyka informacyjna obejmuje problematykę związaną z:

- » mediami masowymi (etyka mediów),
- » narzędziami informatycznymi (etyka komputerowa),
- » informacją biologiczną (etyka bioinformatyczna),
- » obszarem działalności biblioteczno-informacyjnej (etyka biblioteczna),
- » działalnością informacyjną w biznesie (etyka informacji biznesowej),
- » internetem (cyberetyka lub netyka).

Źródło: B. Sosińska-Kalata, Etyka w nauce o informacji, w: „Bibliotekarz” nr 9/2003, s. 5.

Uważa się²⁷, że bibliotekarze i specjaliści w zakresie informacji powinni zwrócić uwagę na następujące obszary swojej działalności:

- » **odpowiedzialność za zapewnienie powszechnego dostępu do informacji** jako podstawowego prawa człowieka,
- » **etyczne aspekty produkcji informacji,**
- » **etyczne aspekty gromadzenia i organizacji zasobów informacyjnych,**
- » **etyczne aspekty udostępniania informacji.**

Prawo człowieka do **dostępu do informacji** to tylko jedno z praw, które w działalności informacyjnej musi być przestrzegane. Inne to: poszanowanie godności człowieka, poufności informacji, równości szans, prawo do prywatności oraz prawo do swobody opinii i jej wyrażania, prawo do uczestnictwa w życiu kulturalnym społeczności oraz prawo do ochrony dóbr moralnych i materialnych związanych z działalnością naukową, literacką i artystyczną. Prawa te powinny być szanowane w odniesieniu do pojedynczego człowieka, organizacji oraz do całego społeczeństwa.

W zakresie **wytwarzania informacji** najistotniejsze są ochrona praw autorskich i własności intelektualnej. W tym obszarze dochodzi do konfliktu interesów pomiędzy dążeniem do upowszechniania wiedzy i informacji a prawami osób, które te informacje i wiedzę tworzą. Rozwój technologiczny znacznie ułatwił rozpowszechnianie informacji, digitalizacja, kopiowanie i przetwarzanie są coraz łatwiejsze. Coraz więcej informacji znajduje się w internecie, a utrudnienia w dostępie do nich wynikają głównie z ograniczeń finansowych i technologicznych związanych z dostępem do globalnej sieci. W tej sytuacji rodzi się pytanie: co jest ważniejsze – dzielenie się informacją i wiedzą czy ochrona prawa własności intelektualnej?

Z kolei etyczne dylematy dotyczące stosowanych zasad i procedur **gromadzenia i organizacji zasobów informacyjnych** wiążą się z od dawna utrzymywanym mitem neutralności bibliotekarza i pracownika informacji oraz wykorzystywanych przez nich narzędzi. Na wszystkie działania, jakie podejmują ludzie, wpływa to, co uważają za etyczne lub nieetyczne. Dotyczy to również narzędzi działalności informacyjnej. Problemy etyczne dotyczące gromadzenia informacji są związane z cenzurą i selekcją. Cenzura oznacza celowe wyłączenie informacji z obiegu na podstawie decyzji uzasadnionych racjami religijnymi, politycznymi, moralnymi lub jeszcze innymi. Selekcja wiąże się z działaniem wyboru informacji zgodnie z celami danej instytucji. W obu przypadkach dochodzi do zachwiania równowagi etycznej.

Etyczne aspekty **udostępniania informacji** dotyczą dwóch zagadnień: prawa swobodnego dostępu do informacji oraz coraz powszechniejszych usług w zakresie wyszukiwania informacji na zlecenie. Przy użytkownikach indywidualnych kwestią zasadniczą jest nieograniczanie dostępu oraz równość dostępu, dlatego przeciwdziałanie cyfrowemu wykluczeniu społecznemu stało się zadaniem o charakterze etycznym. Kolejny aspekt to cyfrowy kolonializm producentów sprzętu komputerowego i oprogramowania. Jedną z metod rozwiązywania tego problemu jest wspieranie i korzystanie z oprogramowania bezpłatnego.



Warto wiedzieć

Kodeks etyczny infobrokerów opracowany przez Stowarzyszenie Niezależnych Profesjonalistów Informacji (Association of Independent Information Professionals, w skrócie AIIP) ze Stanów Zjednoczonych stwierdza m.in., że na infobrokerach spoczywa odpowiedzialność za:

- » dbanie o dobre imię zawodu poprzez uczciwość, kompetencje i zachowanie poufności,
- » udzielanie klientom jak najaktualniejszych i najbardziej adekwatnych w stosunku do zapytania odpowiedzi w terminie i za wynagrodzeniem ustalonymi uprzednio z klientem,

27 B. Sosińska-Kalata, *Etyka w nauce o informacji*, w: „Bibliotekarz” nr 9/2003, s. 3-10.

- » pomoc klientom w zrozumieniu wykorzystanych źródeł informacji oraz ustaleniu stopnia ich wiarygodności,
- » przyjmowanie zleceń wyłącznie zgodnych z prawem i nie działających na szkodę zawodu,
- » przestrzeganie klauzuli poufności,
- » poszanowanie praw własności intelektualnej oraz informowanie klientów o zobowiązaniach wynikających z praw własności intelektualnej oraz umów licencyjnych,
- » dotrzymywanie umów licencyjnych i innych kontraktów,
- » utrzymywanie zawodowych kontaktów z bibliotekami i przestrzeganie zasad dostępu do ich zbiorów,
- » ponoszeniu odpowiedzialności za stosowanie się do zasad kodeksu przez własnych pracowników.

Źródło: E.P. Nowak, *Kim jest infobroker?*, <http://www.goldeninfo.pl/aktualnosci,1>

Kodeks etyczny opracowany przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich jest adresowany zarówno do bibliotekarzy, jak i pracowników informacji. Zawiera najistotniejsze zasady, które powinny być przestrzegane przez osoby świadczące usługi w zakresie informacji oraz pracujące w sieci internetowej. Kodeks powinien być umieszczony w widocznym miejscu w każdej bibliotece publicznej.

Na koniec warto wspomnieć o **netykiecie** – internetowym kodeksie dobrego zachowania, który łączy w sobie reguły etyczne z zasadami dobrego współżycia, a jego celem jest ułatwienie komunikacji między użytkownikami internetu.

Pierwsza kompleksowa netykieta powstała w 1992 roku, a jej autorką jest Arlene H. Rinaldi, pracownik naukowy Florida Atlantic University, prowadząca kursy z podstaw wiedzy o internecie oraz pracy w sieci. W swojej netykiecie Rinaldi wyszczególniła różne usługi sieciowe, m.in. pocztę elektroniczną, protokół przesyłania plików FTP, grupy dyskusyjne, i dla każdej z nich określiła zalecane zasady zachowania ich użytkowników. To opracowanie stało się podstawą do ustalenia standardów komunikacji, pracy oraz zachowania się w sieci.

W 1995 roku powstało kolejne istotne opracowanie o szerokim zakresie i ogólnym zasięgu – „Netiquette Guidelines – RFC 1855” – mające postać ogólnych wskazówek, które powinny być zaadaptowane przez organizacje i osoby prywatne do ich działań. Zalecenia te są uporządkowane w trzech grupach:

- » Komunikacja „jeden do jednego” (one-to-one communication): poczta elektroniczna oraz programy do rozmów w czasie rzeczywistym; zebrane tu sugestie są podzielone na wskazówki dla użytkowników oraz wytyczne dla administratorów;
- » Komunikacja „jeden do wielu” (one-to-many communication) – obejmuje listy mailingowe oraz grupy dyskusyjne. Także w tym przypadku wskazówki są podzielone na trzy grupy adresatów: użytkowników, administratorów oraz moderatorów;
- » Serwisy informacyjne np.: ftp, WWW. Ta część jest podzielona podobnie jak pierwsza.

Te dwie netykiety stały się wzorem dla wielu innych, także polskojęzycznych. Na ich bazie swoje netykiety tworzą obecnie różne serwisy internetowe.

Dla biblioteki publicznej, która w pełnieniu nowych funkcji informacyjnych będzie wykorzystywała możliwości, jakie dają internet oraz narzędzia Web 2.0, poznanie zasad netykiety jest obowiązkiem. Konieczne może się także okazać opracowanie własnej netykiety bądź też propagowanie wśród użytkowników jednej z dostępnych w internecie. Ze względu na ograniczony zakres podręcznika nie jest możliwe omówienie zasad netykiety, ale zainteresowani tą tematyką mogą skorzystać z wykazu polecanych stron internetowych oraz literatury poświęconej temu zagadnieniu.

Słownik pojęć:

User experience – doświadczenie użytkownika; termin opisujący wrażenia użytkownika z korzystania z produktu interaktywnego, np. serwisów internetowych.

Web usability lub **usability** – w terminologii informatycznej łatwość korzystania, ergonomia korzystania z produktów interaktywnych.

RFC (Request For Comments – w dosłownym tłumaczeniu prośba o komentarze) – zbiór numerowanych dokumentów o charakterze technicznym i organizacyjnym o formie memorandum, związanych z internetem i sieciami komputerowymi, publikowanych przez nieformalne międzynarodowe stowarzyszenie osób zainteresowanych ustanawianiem standardów technicznych i organizacyjnych w internecie IETF (Internet Engineering Task Force).

Pytania:

- » Co dla ciebie oznacza postulat traktowania użytkownika biblioteki jak klienta? Czy dostrzegasz, jakie konsekwencje ma dla poziomu usług świadczonych przez bibliotekę zmiana sposobu nazywania odbiorców tych usług?
- » Jakich błędów musisz się wystrzegać przy planowaniu i realizacji procesów: lokalizowania, pozyskiwania, zachowywania i rozpowszechniania informacji, żeby były one później wykorzystywane?
- » Jak powinien wyglądać dokument/pismo, żeby można go było uznać za czytelny i wygodny w użyciu?

Polecane strony internetowe:

<http://informationisart.com/krst/> - Blog Krzysztofa Urbańskiego poświęcony zagadnieniom użyteczności, user experience i architekturze informacji

<http://www.ittechnology.us/> - Blog Mariusza Gosiewskiego „Marketing w Internecie” poświęcony m.in. zagadnieniom użyteczności stron internetowych

<http://www.iainstitute.org/> - Strona Instytutu Architektury Informacji – międzynarodowej organizacji zaangażowanej we wspieranie i promowanie praktyki architektury informacji

<http://www.webusability.pl/> - Polska strona poświęcona zagadnieniom użyteczności stron internetowych

<http://www.netykieta.pl/> - Serwis poświęcony dobrym manierom w internecie

<http://www.netykieta.dlawas.net/> - Serwis Rafała Rymkiewicza dotyczący etykiety

<http://www.urbanski.net.pl/net.htm> - Wortal netykietowy Tomasza Urbańskiego





Bibliografia

1. E. Bendyk, Ideologia społeczeństwa informacyjnego, <http://www.calculumus.org/lect/mes99-00/spin/1bendyk.html>.
2. T.L. Friedman, Lexus i drzewo oliwne. Zrozumieć globalizację, Rebis, Poznań 2001.
3. Jan Fazlagić, Zatrudnienie i produktywność w gospodarce wiedzy, <http://www.fazlagic.egov.pl/arttykul.php?artykul=10&zakladka=1>.
4. T. Goban-Klas, P. Sienkiewicz, Społeczeństwo informacyjne: szanse, zagrożenia, wyzwania, Wydawnictwo Fundacji Postępu Telekomunikacji, Kraków 1999.
5. K. Kandefer, Społeczeństwo informacyjne – obowiązek czy konieczność?, w: M. Adamowicz (red.), Zarządzenie wiedzą w agrobiznesie w warunkach polskiego członkostwa w Unii Europejskiej, Wydawnictwo SGGW, Warszawa 2005.
6. P. Levy, Drugi potop, w: Nowe media w komunikacji społecznej w XX w., M. Hopfinger (red.), Oficyna Naukowa, Warszawa 2002.
7. J.S. Nowak, Społeczeństwo informacyjne – geneza i definicje, w: G. Bliźniuk, J.S. Nowak (red.), Społeczeństwo informacyjne 2005, PTI Oddział Górnośląski, Katowice 2005, http://www.silesia.org.pl/upload/Nowak_Jerzy_Spolczenstwo_informacyjne-geneza_i_definicje.pdf.
8. J.S. Nowak, R. Nowak, J. Grabara, Społeczeństwo informacyjne w Polsce – przegląd programów rozwoju 1995-2005, w: G. Bliźniuk, J.S. Nowak (red.), Społeczeństwo informacyjne 2005, PTI Oddział Górnośląski, Katowice 2005, http://www.silesia.org.pl/upload/Nowak_J_Nowak_R_Grabara_J_Spol_informacyjne-przeglad_programow_rozwoju.pdf.
9. K. Piech, Gospodarka oparta na wiedzy i jej rozwój w Polsce, w: „E-mentor” nr 4/2004, czasopismo elektroniczne, http://www.e-mentor.edu.pl/arttykul_v2.php?numer=6&id=75.
10. Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do 2013 roku, <http://www.mswia.gov.pl/portal/SZS>.
11. D. Batorski, Dwie Polski – użytkownicy internetu i osoby niekorzystające, http://www.polska20.pl/diagnoza2009?DS2009_Dwie_Polski.pdf.
12. B. Feret, M. Marcinek, Przyszłość bibliotek i bibliotekarzy akademickich. Studium wykorzystujące metodę delficką, w: „Biuletyn EBIB” nr 1/2000, czasopismo elektroniczne, <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib09/feret.html>.
13. A. Michalkiewicz, Rozwój społeczeństwa informacyjnego, http://www.wbp.olsztyn.pl/bwm/3-4_02-ie/rozwoj.htm.
14. Streszczenie raportu o rozwoju społecznym Programu Narodów Zjednoczonych ds. Rozwoju (red. nauk. W. Cellary), <http://www.kti.ue.poznan.pl/specialist/nhdr2002/streszczenie.htm>.
15. R. Turkiewicz, Pozytywizm w cyberprzestrzeni. Niektóre problemy bibliotek w społeczeństwie informacyjnym, w: „Biuletyn EBIB” nr 11/2003, <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/51/turkiewicz.php>.
16. Z.A. Skuza, Ginące zawody w Polsce, Sport i Turystyka – Muza, Warszawa 2006.
17. T. Czerwiński, Budownictwo ludowe w Polsce, Sport i Turystyka – Muza, Warszawa 2006.
18. G. Probst, S. Raub, K. Romhardt, Zarządzanie wiedzą w organizacji, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002.
19. G. Probst, S. Raub, K. Romhardt, Zarządzanie wiedzą w organizacji, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002.
20. E. Mirecka, Wyszukiwanie, selekcjonowanie i gromadzenie informacji. Cz. 1, Źródła informacji, wyszukiwanie i selekcjonowanie informacji, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2003.
21. S. Chełpa, T. Witkowski, Psychologia konfliktów. Praktyka radzenia sobie ze sporami, Moderator, 2004.

22. S.R. Covey, *Siedem nawyków skutecznego działania*, Diogenes, Warszawa 2001.
23. K. Hogan, *Sztuka porozumienia. Twoja droga na szczyty*, Jacek Santorski & Co., Warszawa 2005.
24. K. Hogan, *Psychologia perswazji. Strategie i techniki wywierania wpływu na ludzi*, Jacek Santorski & Co., Warszawa 2005.
25. G. Probst, S. Raub, K. Romhardt, *Zarządzanie wiedzą w organizacji*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002.
26. M. Kowalska, *Dygitalizacja zbiorów bibliotek polskich*, Wydawnictwo SPB, Warszawa 2007.
27. E. Mirecka, *Wyszukiwanie, selekcjonowanie i gromadzenie informacji. Cz. I, Źródła informacji, wyszukiwanie i selekcjonowanie informacji*, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2003.
28. G. Probst, S. Raub, K. Romhardt, *Zarządzanie wiedzą w organizacji*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002.
29. J. Barta, P. Fajgielski, R. Markiewicz, *Ochrona danych osobowych. Komentarz*, Wolters Kluwer Polska, Kraków 2007.
30. Z. Domaszewicz, *Web 2.0 to rewolucja w Internecie?*, w: *Gazeta.pl*, czasopismo elektroniczne, wydanie z dnia 6 marca 2006 r., <http://www.gospodarka.gazeta.pl/gospodarka/1,68367,3196659.html>.
31. *Blog Biblioteka 2.0*, <http://www.blog.biblioteka20.pl/>.
32. A. Kowalik (red.), *ABC ochrony danych osobowych*, Wydawnictwo Sejmowe, Warszawa 2007.
33. M. Kasińska, S. Mizerek (oprac.), *ABC wybranych zagadnień z ustawy o ochronie danych osobowych*, Wydawnictwo Sejmowe, Warszawa 2007.
34. G. Probst, S. Raub, K. Romhardt, *Zarządzanie wiedzą w organizacji*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002.
35. T.R. Aleksandrowicz, *Analiza informacji w administracji i biznesie*, Wyższa Szkoła Handlu i Prawa, Warszawa 1999.
36. J. Bank, *Zarządzanie przez jakość*, Felberg SJA, Warszawa 1999.
37. G. Kubas, *Netykieta – kodeks etyczny czy prawo Internetu?*, <http://www.netykieta.dlawas.net/>.
38. G. Probst, S. Raub, K. Romhardt, *Zarządzanie wiedzą w organizacji*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002.
39. B. Sosińska-Kalata, *Etyka w nauce o informacji*, w: „*Bibliotekarz*” nr 9/2003, s. 3-10.
40. K. Komarnicka, *Funkcjonalny dostęp do zasobów bibliotecznych*, FRIS, Warszawa 2009 (w trakcie procesu wydawniczego).

AKTYWNA BIBLIOTEKA

- >> **Wiedza na wyciągnięcie ręki. Łatwy dostęp do zbiorów bibliotecznych**
- >> **Informacje lokalne - jak je zbierać i upowszechniać**
- >> **Przestrzeń dla mieszkańców z inicjatywą**
- >> **Miejsce dla obywateli: e-administracja**
- >> **Miejsce promocji kultury**
- >> **Multimedia i nowoczesna komunikacja**
- >> **Miejsce bez barier: usługi dla seniorów i osób niepełnosprawnych**
- >> **Miejsce dla młodych**

Wszystkie podręczniki z serii „Aktywna biblioteka”
można pobrać ze strony **www.biblioteki.org/publikacje**