

Mateusz Halawa
Paulina Wróbel

**Analiza wizerunku bibliotek w 2013,
przemiany wizerunku bibliotek 2008-2013
oraz uwagi o komunikacji bibliotek z mediami**

3 czerwca 2013

Spis treści

Cele raportu i kontekst badania.....	1
Streszczenie raportu z badań wizerunku bibliotek z 2011	3
Medialny wizerunek bibliotek 2013	6
Przemiany wizerunku bibliotek 2008-2013	13
Studia przypadków: komunikacja bibliotek z mediami	14
Podsumowanie	24
W stronę wskazówek dla komunikacji bibliotek z mediami	26

Cele raportu i kontekst badania

Celem raportu jest (1) przedstawienie rekonstrukcji wizerunku bibliotek i zestawienia go z wynikami poprzednich analiz; oraz (2) zrozumienie kontekstu powstawania wybranych materiałów prasowych przedstawiających atrakcyjny lub nietypowy wizerunek biblioteki. Ogólniejszym celem raportu jest dostarczenie wiedzy i rekomendacji przydatnych w tworzeniu instrukcji i szkoleń dla bibliotekarek w zakresie kontaktu z mediami i „bibliotecznym public relations”.

Streszczenie raportu z badań wizerunku bibliotek z 2011

Raport z 2011 roku podsumowywał badania wizerunku bibliotek w 2008 oraz na przełomie 2010 i 2011 roku. Opisował zmiany zachodzące w tym okresie w wizerunku bibliotek, które w związku z nasileniem prac remontowych i powszechną internetyzacją tych instytucji stały się dla lokalnej prasy ciekawym materiałem do przedstawienia czytelnikom. Znalazło to swój wyraz w pojawieniu się pod koniec badanego okresu dłuższych, bardziej pozytywnie nacechowanych notek prasowych dotyczących bibliotek. Autorzy raportu starali się odtworzyć zmianę tego wizerunku, przedstawili również wnioski, które można weryfikować w obecnym badaniu.

W **2008** roku biblioteka była przedstawiana w prasie jako część lokalnego pejzażu, o której wiadomo że jest i być musi, ale nierzadko boryka się z trudnościami, jest kłopotem dla lokalnych władz, trudno powiedzieć jaki stosunek mają do niej jej użytkownicy. Z biblioteki korzystają przede wszystkim dzieci, w dalszej części młodzież, a potem emeryci lub seniorzy. Jak podkreślali autorzy raportu zauważalna jest praktyczna nieobecność dorosłych pracujących i osób w średnim wieku. Jeśli zdarza się, że do biblioteki zaglądają dorośli to zaglądają *oprócz* dzieci. Dorosły nie jest domyślnym użytkownikiem, a biblioteka nie jest instytucją głównego nurtu życia osób dorosłych. Milcząco zakładana jest rola biblioteki jako miejsca, w którym wypożycza się książki, ale to nie jest ta aktywność, która przyciąga uwagę prasy. Dziennikarze opisują raczej organizowane przez bibliotekę konkursy, zajęcia, wystawy. Wiadomo, że *książki to za mało*. Generalnie w opisach biblioteki wyczuć można pewne skrępowanie tym jak biblioteka wygląda, jak sobie radzi, co proponuje.

Pomiędzy rokiem 2008 a **2010/2011** wyłania się nowy, bardziej pozytywny wizerunek biblioteki. Przede wszystkim okazuje się, że możliwa jest *zmiana*. Biblioteka staje się miejscem z którym wiąże się teraz duże nadzieje na przyszłość, na zmianę właśnie. O ile w 2008 biblioteka jest neutralnym elementem krajobrazu, o tyle – jak sugerują autorzy raportu – dwa lata później to się zmienia, z biblioteką związane są konkretne zadania.

Na przełomie 2010/2011 w opisie bibliotek dominują dwa wątki, oba opisujące zmiany zachodzące w bibliotece. Pierwszy z nich to **wątek modernizacyjny**, który przedstawia bibliotekę jako zadanie budowlano-inwestycyjne. Budynek biblioteki przechodzi remont, wymieniane są okna, odmalowywane ściany, wymieniane wyposażenie. W stosunku do 2008 roku biblioteka rozpatrywana z punktu widzenia infrastruktury jest zdecydowanie częściej *sukcesem inwestycyjnym* niż *problemem lokalowym*. Drugi wątek związany jest z powszechną **internetyzacją bibliotek**, które w prasowych notatkach często opisywane są poprzez dostawy nowego sprzętu dla bibliotek. Oba te wątki – modernizacyjny i nowych technologii - łączy optymistyczny ton nadziei, poczucia sukcesu, a nawet dumy.

Na przełomie 2010 i 2011 zdecydowanie mniej widoczne, ale niezmiennie pozostają takie elementy opisu bibliotecznej rzeczywistości jak: jej użytkownicy (w większości kobiety, a także określone kategorie wiekowe: przede wszystkim dzieci, młodzież i osoby starsze; pewne kategorie osób prawie w ogóle w bibliotece nie występują np. mężczyźni w wieku 30-50 lat); aktywności biblioteki: konkursy, zajęcia, wystawy; nadal biblioteka ciekawa jest kiedy dzieje się w niej coś więcej niż wypożyczanie książek.

Autorzy raportu z 2011 przedstawili kilka ogólnych wniosków związanych z takim zmianami wizerunku biblioteki.

W latach 2008-2011 nastąpił **wzrost zainteresowania biblioteką**. Zmienia się ton opowieści o bibliotece, staje się generalnie bardziej pozytywny: więcej w nim nadziei, poczucia „że coś się dzieje”, że ma to szanse powodzenia, zmiany w bibliotece opisywane są pozytywnie, jako coś czym warto się zajmować, przedstawiane jako osiągnięcie, sukces, coś czym można trochę się pochwalić.

Jednocześnie ten prasowy wizerunek biblioteki ma **wymiar podwójnie** – przestrzennie i czasowo – **utopijny**. Opowieść o bibliotece, która się zmienia, w której ważne są zachodzące zmiany, która odrywa się od tego co było, w której pojawia się nowy sprzęt to opowieść o bibliotece odłączonej od miejsca, w którym fizycznie się znajduje (która jest trochę n i e t u t a j), która się wykorzenia. Z kolei opowieść o bibliotece, która zmienia się w jakimś kierunku, będzie w przyszłości taka i taka, to opowieść o bibliotece przesuniętej w czasie w przyszłość, takiej której n i e ma tutaj j e s z c z e. W tego typu opisach brakuje nawiązania do tego co aktualnie dzieje się w bibliotece i dzięki niej, do konkretnych wydarzeń z bieżącego miesiąca z udziałem konkretnych osób, użytkowników biblioteki. Te rodzaje opisów, oderwane od codzienności biblioteki i osób, które z niej korzystają sprawia, że czytelnikom, a więc i potencjalnym użytkownikom biblioteki może być trudno uznać to miejsce za atrakcyjne dla siebie. Nie dostają bowiem żadnej odpowiedzi jakiego rodzaju ich potrzeby mogłyby zostać w bibliotece zaspokojone. Te opisy najczęściej pozbawione są również bohaterów z którymi czytelnik mógłby się zidentyfikować.

Choć w bibliotece opisywanej w prasie na przełomie 2010 i 2011 roku dużo się dzieje, to **spada znaczenie jej aktywnej roli** chociażby jako instytucji, która organizuje wydarzenia, zaprasza na nie, współtworzy je. Biblioteka staje się przedmiotem modernizacji, jej rola w zmianach przedstawianych często jako osiągnięcie lokalnych władz jest dość bierna. Mimo że i w 2008 była aktorem dość przewidywalnym, to to zjawisko jeszcze się pogłębia, kiedy dwa lata później uwaga prasy skupia się na zmianach zachodzących wokół budynku biblioteki. **Utrwała się fetysz budynku.**

Prasowy opis tego, co dzieje się wokół biblioteki **nie przedstawia znaczenia tych zmian** dla lokalnej społeczności. Przykładem może być wprowadzanie internetu do

bibliotek: internet jest niezbędny, ale z tekstów nie wynika, co to właściwie jest, do czego służy, co umożliwia, ani jak zmienia samą bibliotekę. W opowieściach o bibliotece niewielu jest też bohaterów, użytkowników, bibliotekarek. W opisach **zanika czynnik społeczny**.

W 2011 autorzy raportu wyrażali również obawę o **trwałość zainteresowania biblioteką** w następnych latach, kiedy minie modernizacyjny boom.

W związku z tym autorzy raportu z 2011 sugerowali podjęcie próby wprowadzenia takiego rozumienia **biblioteki, która będzie przestrzenią wytwarzaną przez działania społeczności skupionej wokół niej**. Bibliotekę można wyobrazić sobie przede wszystkim jako relację a wyremontowany, przyjazny budynek i wprowadzone już do niego nowe technologie byłyby ważnym wsparciem w takiej wizji biblioteki. Aby osiągnąć ten cel należałoby:

- Przywrócić komunikowanie o bibliotece samym bibliotekarkom. Wydaje się bowiem, że opowieść o bibliotece w trakcie modernizacji należała bardziej do władz samorządowych i była komunikowana do prasy niejako nad głowami bibliotekarek. Byłoby to również jedno z działań pozwalających na **odbudowanie sprawczości bibliotek**, która zaznaczała się w prasie w 2008, osłabła na przełomie 2010 i 2011 a która jest ważnym elementem wizerunku instytucji o której użytkownicy mogą powiedzieć, że działa w ich interesie.
- Podjąć działania pomagające bibliotekarkom komunikować zmienioną bibliotekę i jej nowoczesne inicjatywy na **poziomie społecznym** tzn. w związku z potrzebami i interesami jej stałych i potencjalnych użytkowników.
- Tworzyć taki język mówienia o działalności biblioteki, który **podkreśli nowoczesność** i wykorzystanie ICT, ale zrobi to **utrzymując lokalne zakorzenie** instytucji, podkreśli znaczenie nowych technologii (do których dostęp daje biblioteka) w życiu lokalnej społeczności.

Druga część tego raportu podejmuje te problemy przez wkład do pracy Fundacji nad komunikowaniem się z bibliotek z otoczeniem.

Medialny wizerunek bibliotek 2013

W 2013 roku, używając tej samej metodologii powtórzyliśmy analizę z 2008 i 2011 roku. Poniżej przedstawiamy jej wyniki.

Czym biblioteka jest najczęściej?

Funkcje biblioteki są tak powszechnie znane, że nie trzeba ich przedstawiać. Dotyczy to zwłaszcza założonego z góry czytelnictwa. „Milcząco” zakłada się, że biblioteka to miejsce gdzie wypożycza się książki, o tym się nawet nie pisze, to funkcjonuje jako coś oczywistego i stanowi tło tego „czegoś” o czym się pisze czyli np. zajęć dla dzieci albo wystawy.

Biblioteka jest **miejscem, w którym dzieci mogą ciekawie spędzić czas**, które chroni dzieci przed nudą, ale też takie, które przyzwyczało swoich dorosłych użytkowników, że dzieci będą w nim miały zapewnioną opiekę. (Analizowaliśmy materiał z okresu ferii zimowych). *Biblioteki są gotowe na ferie; przygotowały ciekawy program; w bibliotekach pomyślano o zajęciach dla najmłodszych; panie z biblioteki organizują dzień muzyki. Biblioteka zasypała dzieci rebusami, układankami i krzyżówkami.* Magiczne zabawy, malowanie kredkami do facepaintingu, zabawy z magicznym papierem, origami, łańcuchy z makaronu, kalambury. Jeśli chodzi o dzieci to biblioteka wykazuje się bardzo dużą pomysłowością.

Nadal, podobnie jak dwa lata wcześniej **w bibliotekach trwają zmiany** (bardziej szczegółowo o modernizacji i komputeryzacji niżej). Spora część prasowych opisów biblioteki odnosi się do **przyszłości**, przedstawia plany związane z funkcjonowaniem biblioteki jakie będą miały miejsce kiedyś. Jest to związane z nadal trwającą modernizacją bibliotecznych budynków, nadal trwającą komputeryzacją. Trochę w tym życzeniowości, ale trochę też nadziei: *chyba przyszedł wreszcie czas na bibliotekę*. Sugeruje to duży potencjał dla tworzenia przez biblioteki komunikatów do mediów utrzymanych w ramach opowieści „relaunchu”, ponownego otwarcia.

Bardzo często, jeśli nie najczęściej, biblioteka jest też w prasie po prostu **adresem**, miejscem, budynkiem, gdzie wydarzenie się odbywa. Tak dzieje się najczęściej przy zapowiedziach, zająwkach wydarzeń. Siłą rzeczy, krótka forma tych informacji nie pozwala na więcej.

Opisywana w prasie biblioteka jest instytucją wpisaną w lokalny pejzaż, stałym miejscem na mapie miejscowości. Nie kwestionuje się jej istnienia, tego że jest potrzebna, częściej już dyskutuje się o jej roli (o czym niżej).

Czym biblioteka bywa?

W pojedynczych przypadkach biblioteka przedstawiana jest jako **miejsce działania lokalnych organizacji, lokalnych grup luźno związanych z biblioteką**. Jest wtedy przestrzenią, którą można wykorzystać, żeby coś zrobić. Z jednej strony jest wtedy lokalem który można wynająć jak każdy inny, z drugiej strony staje się miejscem, które skupia to, co lokalnie najciekawsze. Otwierając się na zewnątrz, biblioteka podkreśla również swoją dostępność: *ze strony biblioteki to nie tylko zaproszenie do współpracy i udostępnienie miejsca także poniesienie kosztów zamontowania specjalnego systemu linkowego, który pozwala na zawieszenie ram ze zdjęciami (młodzieżowe koło fotograficzne Kraków). Planujemy do współpracy z naszą biblioteką zaprosić wolontariuszy, studentów, którzy szukają możliwości zdobycia doświadczenia, filologów, którzy chcieliby poprowadzić zajęcia dla najmłodszych oraz tych, którzy mają ciekawe pomysły na zajęcia świetlicowe z dziećmi i młodzieżą.* (Radom).

Biblioteka bywa też **miejscem, które daje mieszkańcom możliwość kontaktu, wymiany informacji, doświadczeń**. Para podróżników podczas spotkania w bibliotece może opowiedzieć innym o tym, co widziała podczas swoich podróży, artysta od dłuższego czasu mieszkający w Niemczech może pokazać swoje prace. W Bibliotece jeden z mieszkańców Gorzowa przekazuje dużą część swojej kolekcji akwareli mówiąc *księżnica przejęła dużą część życia kulturalnego w tym mieście*. Takie funkcje biblioteki trzeba jednak uznać za niestandardowe, nietypowe, są to pojedyncze przypadki. Rzadko przeczytać można opis biblioteki, w której jej funkcje wspierające aktywność mieszkańców przedstawione są wprost, jak w tym przypadku: *miejsce, gdzie będą mogli realizować pasje i własne pomysły mieszkańcy osiedla - niezależnie od wieku; (...) to jest często jedyne miejsce kojarzone z kulturą (...) miejsce w którym nie tylko wypożyczają się książki, ale też tworzy przestrzeń na własną kreację* (D).

Sporadycznie zdarzają się **pełne emocje opisy lokalnej biblioteki używające kodu innego niż modernizacyjny** jak np. duży, wspomnieniowy artykuł z lokalnej gazety z Szamotuł: *W jej wnętrzach dokonano niejednego morderstwa, odbyto miliony podróży, stoczono walki o ludzkie życie i miłość (...) Trudno dziś wyobrazić sobie taką sytuację, a jednak niegdyś biblioteka rzeczywiście stanowiła bardzo ważny element życia społecznego miasta*.

Kim są odbiorcy biblioteki?

Odbiorcami działań bibliotek są przede wszystkim **dzieci**, najmłodsi, uczniowie młodszych klas, następnie **seniorzy i młodzież**. Ponieważ analizowany materiał pochodził z przełomu stycznia i lutego, zawierał sporo zapowiedzi czy relacji przygotowywanych przez biblioteki wydarzeń z okazji dnia babci i dziadka np.: *wyjatkowe międzypokoleniowe spotkanie Spoko-poko*. Grupy wiekowe użytkowników biblioteki w 2013 pozostają w zasadzie bez zmian w stosunku do tego, co opisywał raport sprzed dwóch lat.

Biblioteka pozostaje też miejscem w którym częściej można spotkać **kobiety**. Dotyczy to zarówno pracowników (bibliotekarki, instruktorka) jak i czytelników: *panie, które wypożyczają więcej od panów*. To również nie zmienia się w stosunku do 2011 roku.

Co się dzieje w bibliotece?

Do najbardziej typowych „gatunków” wydarzeń organizowanych przez biblioteki należą **spotkania z gośćmi** (autorami książek, ciekawymi ludźmi np. podróżnikami) oraz **wystawy** (wystawa malarstwa, wystawa zdjęć czytelników). Z prasy dowiedzieć można się również o działających w bibliotekach **klubach dyskusyjnych**, zarówno dla dorosłych, jak i dla młodzieży. Ukazujące się zapowiedzi kolejnych spotkań są okazją do krótkiego opisu działalności takiej grupy.

Medialne opisy bibliotek przedstawiają również dwa rodzaje **konkursów**: organizowane przez bibliotekę dla jej czytelników oraz te, w których biblioteka bierze udział. Te pierwsze istnieją w medialnych doniesieniach jako jedne z ‘wydarzeń organizowanych przez biblioteki’, obok zajęć dla dzieci, wystaw, spotkań autorskich. Konkursy wydają się być atrakcyjnym tematem dla lokalnej prasy: dla czytelników może to być ciekawa propozycja, w której stawką jest nagroda lub uznanie, wyróżnienie, a czasem również wzmianka w gazecie. Z kolei gazeta – drukując nazwiska czy zdjęcia nagrodzonych - może liczyć na poszerzenie grona czytelników o rodzinę i znajomych laureatów konkursu.

Doniesienia o drugim rodzaju konkursów, tych w których udział bierze sama biblioteka, stanowią wyróżniającą się grupę artykułów prasowych, nową w stosunku do roku 2011. Konkurs, w którym lokalna biblioteka rywalizuje z innymi, zdobywa nagrody, okazuje się bardzo medialnym wydarzeniem, zewnętrznym potwierdzeniem sensowności pracy biblioteki i jej istnienia, powodem do wyrażenia dumy. *Niestandardowy projekt oddziału dziecięcego został nagrodzony*. Z prasy czytelnik dowiadyuje się o istnieniu rankingu bibliotek, *biblioteka została sklasyfikowana na miejscu 47*. Mimo, że konkurs to niecodzienne wydarzenie, zdarza się, że nagroda dla biblioteki staje się punktem wyjścia do poinformowania czytelników gazety o tym, czym w ogóle biblioteka się zajmuje, co się w niej wydarzy w najbliższym czasie. Jest więc potencjalnie dobrą „opowieścią”, która pozwala komunikować pozytywne atrybuty biblioteki i zachęcać czytelników do wizyty. Widać w tych tekstach, że bywa iż w oczach dziennikarzy biblioteka staje się tematem dopiero, gdy zostaje doceniona przez zewnętrzną instancję.

W pojedynczych przypadkach zdarza się również, że biblioteka jest na przykład: jednym z lokalnych koordynatorów Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy; oferuje czytelnikom pomoc przy szukaniu odpowiedzi na różne pytania i w rozwiązywaniu różnych problemów, *nawet tych związanych z pisaniem prac licencjackich*,

magisterskich czy doktorskich; zaprasza do wspólnego tworzenie folderu reklamującego okolicę; organizuje akcję Żywa Biblioteka; prowadzi Biblioteczny Klub Wolontariusza, organizuje kurs obsługi komputera i Internetu dla seniorów.

Czytelnictwo nie jest obszarem działania biblioteki, który opisywałyby prasa. Książka jest kontekstem dla opisu funkcjonowania młodzieżowego klubu, zdarza się że prasa donosi o konkursach dla najaktywniejszego czytelnika. Z artykułów szerzej przedstawiających działalność lokalnej biblioteki dowiadujemy się za to bardzo często, że działalność biblioteki *nie ogranicza się tylko do tej stricte 'książkowej'*. Gdy chce się coś atrakcyjnego powiedzieć o bibliotece, narzuca się kod „coś jeszcze” – widać to w wybranych przez nas do dalszej analizy artykułach; jest to również spójne z ukrytymi zasadami dziennikarstwa, które szuka wyjątków, nietypowości i „wyrw” w codzienności.

Obraz aktywności podejmowanych przez biblioteki również nie ulega zmianom w stosunku do 2011 roku. Przeważa czysto informacyjny opis tego co i kiedy się wydarzy lub wydarzyło. Rzadko, również ze względu na objętość artykułów dotyczących bibliotek w tekście pojawia się bohater, przeczytać można opinię uczestnika opisywanego wydarzenia.

Modernizacja

Biblioteki nadal, podobnie jak opisywał to raport z 2011 roku, przechodzą zmiany i „zmiana” jest jedną z wyraźniejszych narracji bibliotecznych. Budynki są remontowane, odnawiane, czasem biblioteka przenosi się do nowych, lepiej odpowiadających jej potrzebom pomieszczeń. Modernizacyjna opowieść o bibliotece nadal jest powszechna, to w niej widoczne są emocje. Modernizacja jest okazją by w dość neutralny ton opowieści o bibliotece („w bibliotece odbyło się”) weszły emocje i oceny: nowa, odmłodzona biblioteka zastępuje starą, przechodzi metamorfozę, zmienia się jej image. *Imponująco przedstawia się bryła nowej biblioteki; projekt tak spodobał się ministrowi że przekazał już milion złotych*, czytamy w jednym z artykułów. Inny z autorów zapowiada: *gmach biblioteki odzyska blask, do tej pory budynek szpecił*. W tym samym artykule jedna z mieszkanek miasta opowiada, że *zawsze musiała się wstydzić przed przyjezdnymi [zniszczonego budynku biblioteki] kiedy spacerowali w stronę kościoła*.

Z opisów bibliotek w remoncie można dowiedzieć się o dostosowaniu wnętrza budynku do potrzeb osób niepełnosprawnych. Nadal, podobnie jak dwa lata wcześniej zdarzają się jednak opisy wnętrza w tonacji „budowlanej”, pozbawione użytkowników lub myśli o nich: *W tym czasie m.in. odrestaurowano parkiety, pojawiła się także balustrada ze szkła hartowanego. Wymieniono też wszystkie drzwi na parterze. Po modernizacji uwagę przyciągają nowe gabloty o zaokrąglonych kształtach. W sumie jest ich 25. (...) Placówka ma teraz hol 'na miarę XXI wieku'*. Czy w innym miejscu:

(...) biblioteka stała się miejscem, które zyskało nowoczesny wygląd, a co najważniejsze, spełnia teraz wszystkie wymagania przeciwpożarowe.

Podobnie jak we wcześniejszych latach biblioteka jest przedmiotem tych modernizacyjnych zmian, poddawana jest zabiegom, które – jak się domyślamy – służyć będą jej użytkownikom i pracownikom. Jej rola w tych zmianach jest jednak bierna.

Komputeryzacja, internetyzacja

Do bibliotek nadal, podobnie jak w 2011 roku, dostarczany jest nowy sprzęt komputerowy, wprowadzany szerokopasmowy internet. Dowiadujemy się, że celem tych działań jest *podniesienie standardu bibliotek poprzez wyposażenie ich w nowoczesny sprzęt komputerowy umożliwiający użytkownikom biblioteki korzystanie z Internetu, a bibliotekarzom katalogowanie zbiorów i udostępnianie ich online*. Suchy, informacyjny opis pozostawia czytelnika z wrażeniem, że to podniesienie standardów jest celem zmian zachodzących w bibliotece, ewentualnie zdaje się na dodatkową wiedzę czytelnika. Ponownie wyraźny jest deficyt treści „społecznych”.

W przeważającej części informacji i artykułów, których tematem jest komputeryzacja, brakuje przekonującego uzasadnienia pojawienia się tego sprzętu, przedstawienia możliwości jaki sprzęt dawać będzie lub już daje użytkownikom biblioteki. Jeśli pojawiają się użytkownicy tego sprzętu, to są to seniorzy uczący się korzystania z internetu, obsługi komputera. Pojedynczo zdarzają się artykuły przedstawiające historie osób, w których życiu komputer w bibliotece stał się powodem kłopotów: historia czytelnika który wszedł w konflikt z biblioteką, która zarzuca mu przeglądanie portali randkowych (Lubań); historia czytelnika, który kupił w hipermarkecie tablet i zakończył *swoją przygodę ze skomputeryzowaną miejską biblioteką*. W tym artykule czytamy: *Czytelnicy – są za komputeryzacją ale przeciwko biurokratyzacji; ludzie – rezygnują z bibliotek, bo panują w nich jakieś niedzisiejsze zwyczaje*.

Podobnie jak w opowieściach remontowych, również gdy pojawia się komputer zaznacza się brak podmiotowości biblioteki, widoczny również na poziomie języka: *do biblioteki trafia nowoczesny sprzęt, placówce przyznano dotację*.

Krytycznie o nowoczesności

W tym kontekście ciekawe – i nowe w stosunku do 2011 roku - są pojedyncze głosy krytyczne, podejrzliwe wobec unowocześniania bibliotek. (Podkreślamy – bardzo nieliczne). Dyrektor biblioteki, w której program zajęć na ferie skupia się wokół gier towarzyskich, prostych prac plastycznych: *Zauważamy zwiększone zapotrzebowanie na te proste formy, bezpośrednio i zespołowo angażujące uczestników zajęć. To chyba wynika z przesyty nowoczesnością w domu i zagrodzie, elektronicznymi gadżetami*.

Autor artykułu w ogólnopolskim tygodniku: *Dyrektorzy bibliotek nie chcą, by kazano im wybierać między zakupem nowych książek a - na przykład – elektronicznych gadżetów. Czytelnik w liście do redakcji: Propaganda komputeryzacji i Internetu (...) Mała osiedlowa czy gminna biblioteka dostaje komputer, który przyciąga do biblioteki to przysłowiowe biedne dziecko (przychodzi tam, bo rodziców nie stać na komputer). Kiedyś jak rodziców nie było stać na lektury szkolne czy w ogóle książki, to tą deską ratunku była biblioteka. Dziś jest szansą na zobaczenie wirtualnego świata, ale już nie książki, bo dzieciak chce dorównać tym lepiej sytuowanym, czyli nie sięga po książkę, ale po komputer z grami czy internetem.*

Takie głosy są co prawda pojedyncze, ale przez sam fakt że są inne, wyróżniają się i przyciągają uwagę. Można zastanawiać się, czy proces unowocześniania bibliotek i to, jak jest przedstawiany w mediach nie niesie ze sobą poczucia zagrożenia i przesytu tą nowoczesnością. W tym miejscu po raz kolejny warto wspomnieć o równoległym, niezazębiającym się istnieniu w artykułach prasowych dwóch tematów: z jednej strony nowoczesności, z drugiej - człowieka. W wypowiedziach tych widać wizerunek „nowoczesności” jako czegoś nieludzkiego. Warto w tym kontekście podkreślać rolę biblioteki jako „trzeciego miejsca, i dopiero w takich ramach mówić o roli technologii jako infrastruktury tego, co społeczne, a nie celu samego w sobie.

Element lokalnej polityki

Biblioteka przedstawiana w prasie jest również elementem lokalnej polityki. Jak już wspomnieliśmy zasadność jej istnienia nie jest kwestionowana, żywa jest natomiast dyskusja o jej funkcjach. Panuje zgoda co do tego że biblioteka *nie jest tylko wypożyczalnią książek*, nadal musi przełamywać *biblioteczny stereotyp*, odmładzać się i odnawiać. I tak na przykład lubelskie Biblio przedstawiane jest jako wzór, punkt odniesienia dla projektantów „nowoczesnych bibliotek”.

Biblioteka jest inwestycją, z której lokalna społeczność i władze mogą być dumni, którą mogą się pochwalić, choć bezpośrednie uczestnictwo urzędników w działaniach biblioteki to pojedyncze przypadki: *burmistrz przeczyta, jak Franklin grał w hokeja* (Elbląg).

Pytanie, które pojawia się częściej, to czy nas na to stać i jak biblioteką zarządzać? *Nie stać nas na taką bibliotek (...) są bardziej potrzebne decyzje* (Kurier Szczeciński); *Biblioteka [i miasto] decyzję o zmianie siedziby uzasadniały oszczędnością* (Gniezno). Pojedyncze artykuły opisują próby łączenia bibliotek i domów z kulturą, w czasie, z którego pochodził materiał do analizy, żywa była również dyskusja o łączeniu bibliotek szkolnych i publicznych.

Z medialnego obrazu biblioteki dowiadujemy się również, że biblioteka współpracuje z innymi organizacjami i instytucjami, jest lokalnym graczem, działa z innymi.

Niestety często te współpracujące instytucje jedynie się wymienia, czytelnik nie dowiadyuje się, na czym ta współpraca polega, co konkretnie daje mieszkańcom.

Przemiany wizerunku bibliotek 2008-2013

Obserwacja wizerunku biblioteki w trzech „próbkach” pokazuje, że jest on stosunkowo stabilny. Pojawiający się w 2011 dyskurs modernizacyjny jest kontynuowany i dalej podtrzymujemy tezę o tym, że „modernizacja” wiąże się z ryzykiem pojawienia się jednorazowych artykułów komunikujących nowe cechy biblioteki, po których wróci on do wcześniejszej „normy”. Innymi słowy – całość analizy wizerunku pozwala powiedzieć, że **bez aktywnej pracy bibliotek nad tym wizerunkiem, obecnością w mediach i promowaniem nowych cech biblioteki, wizerunek ten raczej się nie zmieni.** Jak zobaczymy w dalszej analizie, biblioteki muszą być tu proaktywne.

Studia przypadków: komunikacja bibliotek z mediami

Przeprowadziliśmy wywiady telefoniczne z bibliotekarkami i dziennikarzami, by dobrze zrozumieć kontekst powstania wybranych tekstów.

A

Jak wyglądał artykuł prasowy? W styczniu 2013 w lokalnej gazecie ukazała się relacja z wernisażu wystawy poświęconej książce a zorganizowanej w bibliotece. W tym samym numerze znalazł się jeszcze – przeprowadzony przez drugą dziennikarkę – wywiad z dyrektorką biblioteki. Relacja z wernisażu jest bardzo obszerna, napisana z dużym zaangażowaniem, pojawiają się w niej głosy uczestników imprezy, artykuł daje wrażenie uczestnictwa w ciekawym wydarzeniu. Wystawa jest punktem wyjścia do rozmowy z dyrektorką o planach biblioteki i aktualnych wydarzeniach. Te dwa artykuły zwróciły naszą uwagę jako spójny, obszerny, różnorodny zestaw informacji o bibliotece. Atrakcyjność artykułów wzmacniał w tym przypadku również profesjonalny layout.

Miesiąc później w tej samej gazecie opublikowano artykuł informujący o uruchomieniu w bibliotece wirtualnych kont czytelników, wyjaśniający korzyści płynące z tej usługi dla użytkowników biblioteki. Jest to coś, o czym większość bibliotek nie pamięta: komunikowanie bibliotek musi włączać pokazywanie konkretnej korzyści dla zainteresowanych. W artykule podany jest nawet adres mailowy, na który użytkownicy mogą zgłaszać swoje uwagi dotyczące działania tej usługi. Zastanowiło nas, że gazeta podaje aż tak szczegółowe informacje dotyczące działalności biblioteki. Ta notka oraz artykuły ze stycznia dają obraz tego, jak ważną dla tej gazety instytucją jest lokalna biblioteka.

Dziennikarka, autorka relacji z wernisażu to dobra znajoma dyrektorki biblioteki(?) . Kiedy jeszcze mieszkała blisko *nie było imprezy, na której by jej nie było* opowiada dyrektorka biblioteki. Po relacji z wernisażu i wywiadzie z dyrektorką biblioteki, w gazecie ukazały się jeszcze relacje z wystawy napisane przez uczniów VI klasy (dziennikarka jest jednocześnie nauczycielką polskiego). Te relacje uczniów *to był hit* opowiada dziennikarka. Wiele osób dzwoniło i mówiło, że to taki dobry pomysł. *Jak dziecko jest w gazecie to i mama zajrzy na stronę, i babcia*, tłumaczy dziennikarka. O samym wydarzeniu dziennikarka opowiada z entuzjazmem, przedstawia się jako miłośniczka książek.

Biblioteka zawdzięcza więc dobrą prasę nieformalnym relacjom i entuzjazmowi konkretnej dziennikarki. O ile to jest nie zawsze do powtórzenia w innych bibliotekach, zwraca uwagę publikowanie głosów uczniów. W gazetach wyraźnie brakuje „klientów” biblioteki, poza konkursami biblioteki też rzadko dają pretekst do

tego, by mieszkańcy pojawili się w gazecie w ciekawym kontekście. Przedstawianie dziennikarzom czytelników lub używanie wpisów lub opinii czytelników w materiałach mogłoby wejść do dobrych praktyk.

Jeśli chodzi o lokalne media, to z punktu widzenia biblioteki najważniejsza jest lokalna gazeta. Obie rozmówczynie podkreślają, że ten tytuł, ukazujący się dwa razy w tygodniu, ma na tym terenie duże tradycje i stałe, spore grono czytelników (nakład 3 tysiące egzemplarzy). Z ich dziennikarzami dyrektorka biblioteki dobrze się zna, odwiedzają bibliotekę, są obecni na wydarzeniach. Organizowane przez bibliotekę imprezy przyciągają też lokalną telewizję, która też często bywa i zdaniem dyrektorki tworzy *fajne materiały*. Są jeszcze lokalne portale internetowe, ale ich pracownicy przychodzą rzadko, raczej zamieszczają informacje, zapowiedzi.

Na stronę internetową notki tworzy najczęściej dyrektorka, stara się robić je *zgodnie z konstrukcją dziennikarskiego leadu*. Uważa że najważniejsza jest rzetelna informacja, nie stara się być *nie wiadomo jak oryginalna*. Facebookiem zajmuje się młodsza koleżanka, bo dyrektorka śmiejąc się mówi o sobie, że jest *niefejsbukowa*. Do mediów rozsyłane są informacje o zbliżających się wydarzeniach. Starają się nie zasypywać dziennikarzy informacjami, ale o *wydarzeniach czwartkowych* - czwartek to taki dzień kiedy w bibliotece najczęściej odbywa się jakieś spotkanie - starają się informować zawsze. Dyrektorka tłumaczy, że biblioteka nie ma na swojej stronie zakładki „dla mediów” bo *byłoby to tylko ctrl+c ctrl+v*, a tak biblioteka liczy – *może naiwnie* – że dziennikarze napiszą coś sami. Jeżeli w dalszej pracy okazałoby się, że to bardziej rozpowszechniona postawa – jest to kłopot. Biblioteki nie powinny włączać dziennikarzy w zakres działań „edukacyjnych” czy „wychowawczych”; dziennikarze jacy są, tacy są i biblioteka powinna raczej wychodzić im naprzeciw niż starać się ich reformować.

Zaproszenia na imprezy tworzy osoba zajmująca się danym wydarzeniem, potem wysyła je z głównego komputera biblioteki. Ale największym powodzeniem cieszyły się zawsze zaproszenia papierowe. Dziś, ze względów oszczędnościowych rozsyła się je do jakichś 30 osób, o których wiadomo, że są starsze, nie mają poczty elektronicznej, byłyby odcięte od informacji. Bardzo dobrze działa też plakat informujący o wydarzeniu na budynku biblioteki, biblioteka jest w centrum miasta, więc to bardzo wygodne.

Obecność biblioteki w mediach jest przez samorząd dostrzegana, doceniana, ale bez przesady. Samorząd się nie wtrąca w działania biblioteki, ale też w nich nie uczestniczy. Jest poprawnie.

Dziennikarka, autorka artykułu, jest związana z biblioteką, jest blisko również z dyrektorką, o której pracy i osobie opowiada z entuzjazmem i sympatią. Dyrektorka to *baba z jajami*. *Tu jest środowiskowo małomiasteczkowe, na początku były takie głosy 'co ona chce', 'wydziwia'*. Tymczasem biblioteka zaczęła przy niej odżywać.

Dziennikarka pamięta bibliotekę z czasów swojej młodości kiedy była ważnym miejscem, ośrodkiem kultury i tak powinno być. Pamięta również czasy chude, takie gdy *to był tylko budynek*. Teraz biblioteka z powrotem jest *oazą kultury*, tętni życiem, inne lokalnie działające instytucje organizują spotkania gdzie przychodzi 8-10 osób, tymczasem w bibliotece brakuje krzeseł. Wielokrotnie podkreśla charyzmę dyrektorki. Od rodziców dzieci, ludzi z którymi rozmawia nie słyszy złego słowa na bibliotekę. *Przede wszystkim wiedzą, że to miejsce jest dla nich*.

Jak często pisze o bibliotece? Dziennikarka twierdzi, że nawet *za często* bo dostawała sygnały z głównej redakcji (lokalna gazeta jest dodatkiem do gazety obejmującej swym zasięgiem całe województwo) żeby pisać więcej też o innych instytucjach, ale ona chce pisać o tym co uważa za udane, dobre, ciekawe. Raz na miesiąc to co najmniej, a zdarzało się że i raz na tydzień. O tym co aktualnie dzieje się w bibliotece dowiaduje się mailem, ale też od znajomych, z plakatów na mieście, *tu wszyscy się znamy*.

Druga z dziennikarek, z którą rozmawiamy, to autorka wywiadu z dyrektorką i lutowego artykułu o uruchomieniu wirtualnego konta czytelnika. Wywiad z dyrektorką ukazał się w tym samym numerze gazety co relacja z wernisażu, ale był to zbieg okoliczności: dziennikarki nie planowały tego, okazało się, że jedna robiła swoje, druga swoje, oba materiały zmieściły się w tym samym numerze. Jeśli chodzi o artykuł dotyczący wirtualnego konta czytelnika, to dziennikarka pamięta, że – ponieważ sama korzysta z biblioteki – zauważyła zakładkę wirtualne konto czytelnika na stronie biblioteki. *Zadzwoiłam do pana informatyka i wszystko mi wytłumaczył*. Po raz kolejny widzimy tu zupełnie nieformalny obieg informacji – czyli dobre praktyki należy tworzyć na podstawie efektów tych działań, lecz samych działań nie da się skalować i uogólniać do dobrych praktyk, bo są ściśle związane ze środowiskiem lokalnym.

Z monitoringu prasy wiemy, że przynajmniej raz na miesiąc w lokalnej gazecie ukazuje się artykuł dotyczący tego co dzieje się w bibliotece. Spośród sześciu bibliotek, z którymi rozmawialiśmy jest to jedna z dwóch regularnie obsługiwanych przez prasę.

B

Jak wyglądał artykuł prasowy? W lutym 2013 lokalna gazeta opublikowała relację ze spotkania inaugurującego działanie nowej strony internetowej działającego w miejscowości Uniwersytetu Trzeciego Wieku. Artykuł zwrócił naszą uwagę ponieważ jest obszerny, sprawnie ukazuje związek między życiem seniorów i możliwościami jakie daje im dostęp do internetu, przedstawia też bibliotekę jako miejsce, które skupia ważne dla seniorów działania (UTW oraz program edukacji cyfrowej). Oddaje również głos samym seniorom, jest żywym opisem wydarzenia.

Autorką artykułu jest stale współpracująca z biblioteką dziennikarka, *osoba żywo zainteresowana*, jak opisuje ją dyrektorka biblioteki. Dostaje od biblioteki maile z informacjami o tym co się dzieje, była na opisywanym spotkaniu. Z kolei dziennikarka opowiada, że wszyscy ją w B znają, pewnie ktoś jej powiedział, że będzie takie wydarzenie, *a ja najbardziej szanuję zaproszenie na słowo*. Może bibliotekarka, która się tym zajmuje, a może to był plakat, *bo wieszają przecież na oknach*.

Biblioteka informacje o wydarzeniach rozsyła do wielu mediów, zarówno lokalnych jak i tych o zasięgu wojewódzkim. Materiał o danym wydarzeniu przygotowują osoby, które je organizują, zazwyczaj kierowniczkę poszczególnych czytelni. Ale jeśli chodzi o *formy oświatowe* (czyli działalność bibliotek poza wypożyczaniem książek) to bibliotekarki wiedzą, że najskuteczniejszym sposobem pozyskania uczestników jest *bezpośredni kontakt z czytelnikami*. *Niewiele osób przychodzi bo dowiaduje się o wydarzeniu z prasy*.

Kiedy pytamy o znaczenie obecności biblioteki w mediach w relacji z władzami samorządowymi, w opowieści pojawia się gorzki ton: *życie życiem a teoria teorią*. *Tak nam się zdawało, że biblioteka jest dość aktywna, bibliotekarze się szkolą, było zainteresowanie, była przychylność władz, nie powiem, ale potem pojawia się pomysł połączenia biblioteki z MDK i na nic nasz dorobek, wszelkie nasze argumenty biorą w łeb, bo jest coś, co trzeba załatwić, i już*.

Dziennikarka o bibliotece *na pewno* nie pisze regularnie. Lubi pisać o tym co uważa, że jest dobre, akurat kurs internetowy dla starszych osób, *to jest bardzo dobre*. *Ludzie są tu bardzo zafocani jeśli chodzi o cyfryzację*. Lubi pisać o tym, co dobre, bo ciągle słyszy się o takich złych rzeczach, lubi żeby ludzie mogli wyciągnąć swoje wnioski. Na pewno nie mogłaby pisać na Pudelka, gonić za sensacją, to nie dla niej. Pisze o tym, co uważa za dobre, nigdy nie korzysta z gotowców. *Ludzie wiedzą, że nie korzystam z gotowców, skończyłam dziennikarstwo, bronilam się z reportażu*. Pyta uczestników wydarzeń, to na pewno jest ważne, *bo 'jeśli koleżanka tak myśli to może i ja tak myślę'*.

Dziennikarka ma też wyrobione zdanie na temat miejsca biblioteki w życiu miejscowości: to takie centrum kultury, najważniejsze właściwie. *W bibliotece zawsze pomogą, nawet pomogą zredagować pismo*. O obecnej dyrektorce, kiedyś związanej z domem kultury, mówi, że *ma zacięcie do kultury*, to służy bibliotece. Dom kultury powinien być zresztą jej zdaniem połączony z biblioteką, podobnie biblioteka szkolna z publiczną, chociaż wie, że opinie na ten temat są w mieście różne.

C

Jak wyglądał artykuł prasowy? W marcu 2013 w lokalnej gazecie ukazał się artykuł opisujący realizowany w bibliotece projekt dotyczący edukacji zdrowotnej. Zwróciło naszą uwagę niestandardowe wykorzystanie biblioteki. Artykuł podkreśla, że projekt jest odpowiedzią na potrzeby mieszkańców, jest napisany żywym językiem, podkreśla aktywną rolę biblioteki (bibliotekarka będzie lokalnym liderem, w bibliotece powstanie sekcja nordic walking, *personel jest otwarty, biblioteka nie zamierza na tym poprzestać*).

Artykuł podpisany jest (abc), redakcja *nie zdradza* co to za dziennikarz. Dyrektorka biblioteki potwierdza: ten artykuł to materiał przygotowany przez bibliotekę z kilkoma zmianami.

Materiały rozsyłane do prasy przygotowuje sama dyrektorka. Przygotowuje je raz w tygodniu i rozsyła do lokalnych mediów: gazet, lokalnej telewizji, portali lokalnych i większych, o zasięgu regionalnym. Do tego co rozsyła dodaje uwagę: *do ewentualnego wykorzystania, dając zgodę na zmiany redakcyjne. Wyznaje zasadę, że nawet niech to będzie zajawka, samo zdjęcie z podpisem, ale ważne żeby było. Stara się nie zasypywać mediów materiałami, informacjami o małych wydarzeniach, wie że to musi być jakieś, o szerszym zasięgu, atrakcyjne.*

Kontaktem z mediami zajmowała się w poprzedniej pracy (pracowała w samorządzie, zajmowała się promocją), zna dziennikarzy, oni znają ją. Kilka razy podczas rozmowy powtarza, że najważniejsze jest zaufanie, dobry kontakt. W bibliotece wykorzystuje swoje kontakty z poprzedniej pracy. Ostatnio dyrektorzy okolicznych bibliotek poprosili ją o przygotowanie dla nich warsztatu z kontaktów z mediami, *bo wiedzą, że jej materiały są publikowane.*

Od zastępczyni redaktora naczelnego gazety dowiadujemy się, że biblioteka przesyła zapowiedzi i relacje z organizowanych przez siebie wydarzeń, a oni odwiedzają bibliotekę, gdy coś ich zainteresuje. Biblioteka jest generalnie w porządku, *ale interesują nas wydarzenia np. spotkania z pisarzami.* Dziennikarka nie przypomina sobie, żeby w ostatnim roku w C było takie wydarzenie, na którym był jakiś dziennikarz z ich redakcji. Wymienia za to bibliotekę w sąsiedniej miejscowości (ten sam powiat) jako tę, która często organizuje ciekawe spotkania z autorami (Tokarczuk, Grochola, Kalicińska). Jednak generalnie o bibliotece w C powiedziałyby że jest *niesamowicie aktywna*, organizuje wydarzenia ważne dla lokalnej społeczności, we współpracy z dzielnicowymi, z policjantami, ostatnio noc z Andersenem dla dzieci. Podkreśla, że dla redakcji tygodnika ważne jest żeby zapowiedzi były nadsyłane odpowiednio wcześniej, żeby zdążyli je opublikować a relacje były *świeże*, nadesłane zaraz po zakończeniu wydarzenia.

D

Jak wyglądał artykuł prasowy? Artykuł ze stycznia 2013 opisuje codzienne życie biblioteki po niedawno ukończonym remoncie. Zwrócił naszą uwagę jako dość długi i obszerny, w którym remont jest wspomniany, ale nie panuje szaleństwo nowoczesności, autorka nie skupia się na wyposażeniu wnętrza. Autorka opisuje różne funkcje biblioteki, udaje je się jej przedstawić jako dobrze współgrające ze sobą, jest też mowa o książkach. Modernizacja jest tłem tego co dzieje się w bibliotece, ale nie przytłacza ludzi. Zgrabnie językowo napisane, z bohaterami, blisko ludzi.

Wicedyrektorka biblioteki opowiada, że na początku roku zadzwoniła dziennikarka, mówiąc, że chce napisać artykuł, odwiedzić bibliotekę. *To było bardzo mile*, że chciała odwiedzić bibliotekę sama, to było ważne. To się zdarza czasami, ale rzadko. Mieli akurat dużo pracy w bibliotece, powiedzieli dziennikarce, że prześlą jej materiały, ale dziennikarka chciała osobiście przyjść. Rozmawiała z pracownikami, potem powstał artykuł, biblioteka nie autoryzowała go, ale bibliotekarka uważa że jest w porządku, *taki neutralny*. Z kolei dziennikarka wspomina to tak, że wiedziała że akurat biblioteka skończyła remont, że powstała nowa filia, prawdopodobnie z materiałów, które biblioteka rozsyła. W tym przypadku widać wyraźnie, że celem powinno być zachęcanie dziennikarzy do odwiedzenia biblioteki.

Biblioteka na co dzień korzysta ze swojej nowej strony internetowej i Facebooka. Regularnie, przy okazji wydarzeń do mediów, rozsyłane są informacje. Istnieje baza mediów, ale też bibliotekarka zna dziennikarzy. Na przykład o autorce badanego artykułu bibliotekarka wiedziała, że *interesuje się kulturą, czyta książki*. Jak często dziennikarze odwiedzają bibliotekę? Rzadko, bibliotekarka opowiadała o tym z żalem. Ostatnio rozesłali informację o nowej stronie internetowej, to było coś co zainteresowało dziennikarzy, kilku dzwoniło, przyszedł chłopak z Radia Eska.

Kontaktem z mediami zajmuje się właśnie wicedyrektorka, to należy do jej obowiązków, czasem prosi koleżanki o pomoc, coś zleca. Pracowała wcześniej w organizacjach pozarządowych i ma doświadczenie. Sama stara się żeby swoich artykułów nie zaczynać od *biblioteka zaprasza* a już tym bardziej od przydługiej oficjalnej nazwy biblioteki. Stara się w tym co sama pisze podkreślać pracę koleżanek z filii, pamiętać o nich, o ich pracy, wie, że to ważne. Ciekawie przedstawić gości, napisać o książce, potem ewentualnie „zapraszamy”, potem jakieś dane adresowe. Bibliotekarka ma świadomość, że ich odbiorcami są nie tylko czytelnicy książek, bo to jest stała grupa, ale też ludzie którzy przychodzą poczytać gazetę, skorzystać z komputera, wziąć udział w wydarzeniu, więc informacje w prasie to droga do

komunikacji z nimi. Jednocześnie prasowe wzmianki są potem bardzo ważne w rozmowach z samorządem. Samorządowcy *nie przeszkadzają, ale też nie interesują się* kulturą, więc te notki bardzo się przydają. Klimat wokół biblioteki w ogóle jest dobry, bibliotekarka zwraca uwagę, że teraz kiedy biblioteka przeszła remont *mogłaby razić*, ktoś mógłby zarzucać bibliotece, że wydaje pieniądze na mało ważne cele, ale tak nie jest, biblioteka jest pozytywnie kojarzona.

Dziennikarka otrzymuje mailem informacje od biblioteki, przychodzą do niej, ale również do redakcji. Ona je otrzymuje, bo *dość dużo materiałów robiłam, znam wicedyrektor, pilnuję żeby im zapowiadać biblioteczne wydarzenia*. Jej zdaniem o bibliotece *dobrze jest pisać tak, żeby to wychodziło od czytelnika, od jego potrzeb, o nowościach książkowych też*.

W opinii dziennikarki w bibliotece *coś się ruszyło*. Jak bywa na różnych imprezach w mieście, to widzi że w bibliotece jest naprawdę dobra frekwencja, *fama zaczęła się nieść*. Nie wie, czy to zasługa bibliotekarek, tego jak nagłaśniają imprezy, czy zachęcających, wyremontowanych wewnątrz, ale tak jest. W redakcji jest zgoda co do tego, że biblioteka zmienia się na plus, nawet w zeszłym roku wyróżnili obie dyrektorki biblioteki w plebiscycie człowiek roku. Koleżanki dziennikarki zapisują się do biblioteki, książki są teraz drogie. Dobrze, że biblioteka robi różne rzeczy, nie wszyscy czytają, ale może jak ktoś przyjdzie pograć w gry to weźmie i książkę.

Teraz mieli napisać o nowo otwartej w bibliotece strefie gier, *ale to padło*, bo pojawiło się coś pilniejszego. Co wchodzi do numeru, okazuje się na bieżąco. Idzie weekend majowy, więc będzie zapotrzebowanie na takie właśnie lżejsze tematy. Biblioteka bywa takim tematem. Ale czasem jest taki gość w bibliotece, że to nie jest lekki temat, raczej poważny, na przykład Jacek Kleyff. Czy ktoś z redakcji pójdzie na spotkanie, jeszcze nie wiadomo.

Po dwóch rozmowach – z bibliotekarką i dziennikarką - odnosimy wrażenie, że dziennikarka jest przekonana, że jest jednak bliżej biblioteki niż twierdziłaby bibliotekarka. Miedzy innymi bibliotekarka nie wspomniała, że w zeszłym roku ona i jej koleżanka (dwie dyrektorki) otrzymały wyróżnienie od lokalnej gazety w plebiscycie człowieka roku.

E

Jak wyglądał artykuł prasowy? Artykuł z lutego 2013 informuje o badaniu potrzeb mieszkańców, które za pomocą ankiety przeprowadza lokalna biblioteka. Zwróciło naszą uwagę niestandardowe wykorzystanie biblioteki, zaangażowanie w rozwój lokalnej społeczności. Był to temat, który przełożył się również na język opisu tego działania podkreślający aktywność biblioteki i jej uważne wsłuchiwanie się w potrzeby mieszkańców (*z ankietą zamierzamy pójść, biblioteka pyta nawet o punkt zbiórki surowców, dopracowujemy szczegóły, chcemy zaprezentować podczas festynu, zaprosimy osoby*).

Bibliotekarka nie знаła tego artykułu. Pamięta że dzwoniła dziennikarka, ale *nie informowała, że będzie pisać artykuł*. Z kolei dziennikarka z początku twierdziła, że na pewno nie z nią chce rozmawiać, bo ona nie zajmuje się bibliotekami tylko wiadomościami z regionu. Ponieważ mieliśmy jej artykuł, powiedziała że to musiało być *incydentalnie*. Trudno jej to sobie przypomnieć ale informację o tym musiała albo dostać skądś albo może znaleźć na stronie biblioteki? Ale nie pamięta. Dzwoniła do biblioteki, na pewno nie jechała tam, bo artykuł krótki, *nie oplacało się jechać*. (Stawia to ważne dla nas pytanie: co zrobić, żeby się oplacało).

Biblioteka informuje media o organizowanych przez siebie wydarzeniach, *wysyła się gotowce*. Zazwyczaj osoba odpowiedzialna za dane wydarzenie odpowiada za jego medialne nagłośnienie. Ale jak nie ma komu, to robi to właśnie moja rozmówczyni (w bibliotece pracuje jako instruktorka). Jak pisze? Nie ma tu zasad, po prostu się pisze. Chociaż wie, że musi być zdjęcie, bo łatwiej popatrzeć na zdjęcie niż czytać tekst. Przede wszystkim jednak moja rozmówczyni podkreśla, że tak dużo dzieje się teraz w bibliotece, że pracownicy nie nadążają, za mało jest osób, żeby jeszcze jakoś specjalnie dbać o kontakt z mediami. Na stronę internetową gotowe informacje wrzuca informatyk. Pokazuje to użyteczność gotowych formatów, szablonów i łatwo adaptowalnych przykładów.

Najważniejsze media w E to lokalny portal internetowy, jeden tygodnik, miesięcznik wydawany przez dom kultury. Ale pracuje w nich po jednej osobie, *wolą opisać wypadek, tragedię, bo to się sprzedaje*. Czasem jak podeśle im się gotowca to wkleją. W zeszłym roku przy okazji jakiegoś większego wydarzenia biblioteka informowała gazetę i telewizję o zasięgu wojewódzkim, bo wydawało się, że to wydarzenie jest atrakcyjne, ale *nie było odzewu*, opowiada z żalem bibliotekarka. Od dziennikarki usłyszała *przedstawię na kolegium, a potem cisza, nie było odzewu. Przykro stwierdzić*, ale tak właśnie jest. Więc byłoby fajnie, *gdyby te media wojewódzkie, wyższe się zainteresowały, mógłby ktoś zadzwonić*. W ogóle dziennikarze w bibliotece bywają rzadko, lokalni za mali, zajęci, więksi – niezainteresowani.

W kontakcie z mieszkańcami najbardziej sprawdza im się internet, co było widać przy akcji z opiniami mieszkańców o mieście, był bardzo duży odzew. Pracowniczka fundacji – współorganizatora projektu badania opinii mieszkańców była zaskoczona, że tak duży. Internet czyli strona internetowa, Facebook biblioteczny i prywatne konta bibliotekarek na Facebooku. Informacja o ankiecie *poszła w sieć* i odzew był bardzo duży.

Jeśli chodzi o lokalne władze, to bibliotekarka mówi *z tego co wiem, oni wiedzą, że o nas jest głośno*. Samorząd nie przeszkadza, nawet czasem pomaga, ale przede wszystkim nie bierze udziału.

Autorka artykułu zajmuje się na co dzień „wiadomościami z regionu” i jako takie właśnie wiadomości biblioteki właściwie się nie pojawiają. Ona sama kojarzy jeszcze bibliotekę w sąsiedniej miejscowości, która prężnie działa, robi dużo zajęć dla dzieci. Rozmawiam jeszcze z jedną dziennikarką, pracującą w dziale kulturalnym. Z biblioteką w E *nie ma kompletnie kontaktu*, również ona zwraca uwagę, że to daleko, że w redakcji za mało jest rąk do pracy. Deklaruje za to że w jej gazecie o bibliotekach pisze się raz na tydzień przynajmniej, są to zarówno zapowiedzi wydarzeń jak i relacje. Trudno jej powiedzieć, jak często dziennikarze są obecni na bibliotecznych wydarzeniach, nie pamięta też kiedy ostatnio sama uczestniczyła w jakimś jako dziennikarka. Uważa natomiast, że biblioteki to ważne instytucje i są aktualnie *w dobrej kondycji*.

F

Jak wyglądał artykuł prasowy? Artykuł ze stycznia 2013 informuje o spotkaniach bibliotecznego Klubu Podróżnika. Zastanowiło nas co sprawia że dziennikarze sięgają po opis cyklicznego działania biblioteki w konkretnym momencie oraz czy można lepiej wykorzystać w komunikacji mediami potencjał jakim jest spotkanie z ciekawym człowiekiem. Artykuł umiejętnie podkreśla również otwartość biblioteki na potrzeby i pomysły mieszkańców.

Dyrektorka nie pamięta tego artykułu, mówi, że o bibliotece lokalne media piszą dosyć dużo, ale pamięta spotkanie z podróżnikiem. Z kolei dziennikarka twierdzi, że musiało to wyglądać w ten sposób, że informację wzięła z newslettera biblioteki i pewnie dzwoniła do biblioteki dopytać.

Raz w tygodniu, zazwyczaj w poniedziałek biblioteka przygotowuje zestaw materiałów, *gotowce dla prasy*. Materiały o wydarzeniu przygotowuje osoba zajmująca się danym wydarzeniem, *biblioteka stara się ostatnio pracować*

projektowo, ewentualnie pani dyrektor jeszcze zerknie, konsultują to zazwyczaj mailowo. Materiały wysyła, ewentualnie publikuje na Facebooku informatyk. Media z którymi biblioteka współpracuje to przede wszystkim lokalny tygodnik z którym biblioteka związana jest od 25 lat, od czasu jego powstania. Lokalne instytucje kultury mają w nim swoją rubrykę, w której właściwie co tydzień zamieszczane są nadsyłane przez nie materiały. Jest jeszcze wojewódzka gazeta, regionalne portale internetowe.

Kiedy do biblioteki przychodzą dziennikarze? Zdaniem dyrektorki to zależy od indywidualnych upodobań dziennikarza, jeden interesuje się bardziej książką historyczną, inny podróży. Ale ostatnio przychodzą rzadko, *coś się chyba z mediami dzieje*, były takie dwie zaprzyjaźnione osoby z jednego z regionalnych tytułów, ale one już nie pracują. Z kolei lokalny tygodnik woli szukać sensacji na pierwszej stronie, tropić afery. A właściciele portali internetowych mówią bibliotece, że *wejść na kulturę* jest mało, ludzi interesują wypadki i sport. Skąd biblioteka wie jak pisać? *Chyba już wiemy*, przeszli szkolenia PRB i te organizowane przez Bibliotekę Wojewódzką. Ważne, żeby to nie było *‘w bibliotece odbyło się’*.

Bibliotece kontakty z mediami są potrzebne żeby informować nowych - nie tyle czytelników - ile *użytkowników*. Biblioteka chce pokazać, że jest nie tylko wypożyczalnią książek, artykuły w prasie pomagają pokazać wiele aspektów biblioteki, przełamać stereotyp, który może niektórzy jeszcze gdzieś mają. Ale też to, że w poniedziałek musi być gotowy materiał dla mediów, to pomaga planować pracę, to taki trochę *bat nad sobą*, no i w archiwum zostaje taka notatka.

Co się najbardziej sprawdza jeśli chodzi o informowanie o pojedynczych wydarzeniach? Niekoniecznie prasa. Media społecznościowe, Facebook, plakaty. Szkoły są niezawodnym partnerem, wystarczy mieć kilka pań w szkołach i one uruchamiają *marketing szeptany*.

Władze samorządowe dowiadują się właśnie z mediów o tym, co dzieje się w bibliotece. Bo raczej nie przychodzą na wydarzenia, nie są też jakoś specjalnie zapraszane, więc dla nich to jest taka droga, żeby dowiedzieć się, co w bibliotece się dzieje. I doceniają to. O udziale biblioteki w badaniach Stoczni, udziale w filmie „Otwarte dla wszystkich”¹ dyrektorka na pewno mówiła na sesjach rady.

Dziennikarka o bibliotece wypowiada się bardzo entuzjastycznie. Zazwyczaj raz w tygodniu, na początku tygodnia przychodzi do niej *bardzo profesjonalny* newsletter. Zawsze dużo zdjęć, wszystkie logo, wszystkie informacje, bardzo dopracowany, dziennikarka docenia nakład pracy bibliotekarek. *Wszystko mogą sobie spokojnie skopiować, nie muszą drukować nie wiem skąd. Bezkonkurencyjny, ocenia*

¹ <http://www.youtube.com/watch?v=fuCfNOJLpyc> film dokumentalny o bibliotekach publicznych, reż. Jakub Piątek.

dziennikarka. (Warto wykorzystać go do szkoleń). W ogóle jej zdaniem w bibliotece jest wysoka *świadomość informacyjna*. Dziennikarka ocenia, że pracownicy biblioteki wychodzą z bardzo racjonalnego założenia, że *człowiek nie jest wrózką i jak się nie da informacji do prasy to przecież się nie domyśli, że coś się dzieje*. Zdarza jej się odwiedzać bibliotekę, ale częściej dzwoni, dopytuje, bo nie mieszka w F. Wydaje jej się że biblioteka jest bardzo wysoko oceniana przez mieszkańców, *wychodzi na zewnątrz, wychodzi do ludzi*. W dzień kobiet można było *fryzurkę sobie zrobić, ciuchy wymieniać*.

Z monitoringu prasy wiemy, że biblioteka w F jest regularnie opisywana w prasie w lokalnej gazecie: mniej więcej raz na miesiąc ukazuje się artykuł entuzjastycznie i ciepło przedstawiający to, co dzieje się w bibliotece. Artykuły podpisane są inicjałami dziennikarki, z którą rozmawialiśmy.

Podsumowanie

Wywiady telefoniczne nastawione na zrozumienie kontekstu powstania wybranych artykułów pokazują, że podnoszenie kompetencji w komunikacji z dziennikarzami jest o tyle trudne, że dobre teksty powstają, jeśli po drugiej stronie są zainteresowani dziennikarze i silne media lokalne. Biblioteka staje się tematem tam, gdzie jest lokalny tytuł o dużej tradycji, stała grupa czytelników. Trudniejsza jest sytuacja tych bibliotek w których miejscowości nie ma redakcji, czytanego przez mieszkańców tytułów, gdzie „na miejscu” nie ma dziennikarza (dziennikarka mówiąca o tym, że „nie opłaca” się jechać). Niezwykle istotne są nieformalne, lokalne relacje: często pojawia się „zaufanie”, „my tu się wszyscy znamy”, znajomość. Najlepsze artykuły więc to przede wszystkim sensowny dziennikarz, często proaktywny (wchodzący do biblioteki, a nie emablowany przez nią). W drugiej kolejności ważne jest, czy artykuł jest wynikiem wizyty dziennikarza w bibliotece.

Za notkę dla mediów odpowiada zazwyczaj koordynatorka danego wydarzenia. W jednym przypadku dyrektorka mówi wprost, że to jest związane z tym, że pracują metodą projektu i obsługa mediów jest zadaniem w każdym takim projekcie.

Dla bibliotekarek jest istotne mieć kontakt z mediami, ale nie mają poczucia porażki, jeśli ktoś nie opíše wydarzenia. Jest za to sporo żalu wobec dziennikarzy, że tyle się dzieje, nawet materiały są dla nich przygotowywane, a oni nie bardzo reagują. Z perspektywy biblioteki jej działalność zawsze będzie trochę niedoceniana. Często słyszeliśmy, że to nie ma większego znaczenia; owszem, obecność w mediach jest potrzebna, ale los biblioteki od niej nie zależy. Gdy stawialiśmy pytania o relację z mediami, było jasne, że mimo kompetentnych i „nowoczesnych” odpowiedzi, bibliotekarki nie uważają jej za ważną, podstawowe cele biblioteki są gdzie indziej, a komunikacja z czytelnikiem to komunikacja z czytelnikiem, który do biblioteki przyszedł. Jeśli chodzi o zapraszanie na imprezy to niewiele bibliotek wierzyło że

prasa działa, raczej była powszechna zgoda, że to nie tędy dociera się do uczestników. To, co działa, to bezpośredni kontakt, marketing szeptany, zaprzyjaźnione szkoły, a także – od niedawna – media społecznościowe takie jak Facebook.

Wiele bibliotekarek ma bardzo pragmatyczne i strategiczne podejście do dziennikarzy (robimy gotowce, niech skracają, wycinają, wklejają gotowe, ale niech publikują), co sugeruje, że jest podatny grunt na zaoferowane przez Fundację wzory, szablony, etc. Barię, jak wskazaliśmy wcześniej, może być „nauczycielskie” podejście do dziennikarzy, które mówi: niech się wysilą.

Jedna z dyrektorek zapytana o wydarzenia, które biblioteka organizuje zupełnie naturalnie powiedziała: „no tak, formy oświatowe to np. spotkania z autorem...” I potem jeszcze kilka razy mówiła o „formach oświatowych”, co dla niej i pewnie dla innych bibliotekarek jest naturalnym określeniem „innych niż wypożyczenia książek” działań biblioteki. To jeden przypadek, ale stawia pytanie o język, którym biblioteka opowiada o sobie; być może warto byłoby też szukać dobrych opisów „misji” biblioteki.

Z badania kontekstu powstania artykułów wynika, że kwestia atrakcyjności tego, co dzieje się w bibliotece, jest stosunkowo niezależna od medialnej atrakcyjnej opowieści o bibliotece – innymi słowy, praktycznie każdą bibliotekę można lepiej opowiedzieć.

W stronę wskazówek dla komunikacji bibliotek z mediami

Zrozumienie powyższego kontekstu i relacji bibliotek z mediami pozwala na sformułowanie takich rekomendacji dla dalszego budowania lepszego wizerunku bibliotek:

- Należy pamiętać, że sama kwestia obecności w mediach nie jest oczywista, sprawdzić, czy biblioteki wiedzą, **po co chcą być w mediach**, przekonać je co do zalet obecności w mediach. Najlepszym argumentem wydaje się tu kwestia zdobywania nowych użytkowników
- Dobrze jest rozróżniać – również przygotowując materiały dla bibliotek – między dwiema rzeczami: uczeniem bibliotek robienia dobrych eventów oraz **uczeniem dobrego opisu bibliotecznej codzienności, wydarzeń, które z pozoru nie mają potencjału eventu**, np. jak zrobić dobry tekst o ‘najczęściej wypożyczonej w zeszłym roku książce’.
- Wobec postępującego kryzysu mediów lokalnych, warto wspierać bibliotekarki w częściowym **zastępowaniu dziennikarza jeśli chodzi o wymyślanie historii**. Nie mogą one już być ledwie źródłem faktów i informacji, które dziennikarz układa w narrację, dobrze, żeby same sugerowały pewną opowieść. Przydatny mógłby być np. schemat storytelling, w którym jest bohater, antybohater, cel, etc. Pokazuje to dobrze tekst z C, gdzie biblioteka jest sojusznikiem ludzi w walce z chorobą.
- Mimo możliwego oporu, warto pokazywać zalety przygotowania **gotowych materiałów**, pod którymi podpisuje się dziennikarz lub redakcja.
- Warto przybliżyć bibliotekarkom **specyfikę działania lokalnych mediów**: jak wygląda gazeta codzienna, co z perspektywy redakcji lokalnej gazety wygląda na „ciekawe wydarzenie”. Polegałoby to na przybliżaniu dziennikarskich kodów typu:
 - **Human story**, historia z **bohaterami, którym oddaje się głos**. Np.: 20 osób wzięło udział w kursie internetowym, wśród nich pani Barbara, która uważa, że... (Patrz relacje uczniów lokalnej szkoły z wydarzenia, A). Zadaniem biblioteki w kontakcie z mediami powinno być przedstawianie im „swoich modelowych czytelników” (testimonial)
 - **Mikrosensacje** (człowiek ugryzł psa), nietypowości (dużo programów Fundacji i innych ma taki potencjał: starsi ludzie przed komputerami w bibliotece zakładają konta), nieśmiertelne „rzeczy, które ludzie zostawiają w książkach”. **Działania które na pierwszy rzut oka nie kojarzą się z biblioteką** np. sport, zdrowie (C)

- **Konkurs** jako gatunek, który dobrze łączy dwa powyższe: jest element rywalizacji, emocje, można też porozmawiać ze zwycięzcą, pokazać plakat, który zwycięzca narysował
 - **Inne pomysły**, które pokazałyby, że niekoniecznie w bibliotece musi cię coś wielkiego wydarzyć, żeby dała ona ciekawą historię: (1) Nowe otwarcie, **relaunch**: dobry artykuł wokół podsumowania roku, taki który dobrze opisuje cele PRB (D). Przykładowe zadanie dla bibliotek na warsztat: napisz artykuł o swojej bibliotece zaczynający się, jak tamten artykuł, od „biblioteka przeżywa renesans”. Warto sprawdzić, czy same biblioteki dobrze rozpoznają to, co w nich dobre i medialnie atrakcyjne; (2) **Kryzys**, gorsza sytuacja ekonomiczna jako szansa dla bibliotek i atrakcyjny temat dla mediów np.: „chcesz zaoszczędzić, korzystaj z biblioteki”, „wszyscy wiemy, że żyje się nam coraz drożej...”; (3) Tematy, które zbliżają cele biblioteki **do celów prasy lokalnej**, jak np. w E, gdzie biblioteka bada potrzeby, wysłuchuje. Dla dziennikarza może to być okazja, żeby odwiedzić bibliotekę i szansa, by takie spotkanie z mieszkańcami zaowocowało jeszcze kilkoma tekstami; (4) Biblioteka jako **miejsce historii lokalnej**, współtworzące lokalną tożsamość, historie którymi ludzie żyją, ale nie „powstanie styczniowe na terenie naszej gminy”, tylko nietypowe wydarzenia, uruchamiające osobiste wspomnienia, nostalgię: „minęło 30 lat od...”, „pamiętacie jak wydarzyło się ...”, w tym również tworzenie we współpracy z mediami lokalnych archiwów
- Znaczące jest **budowanie relacji z dziennikarzami**, wiązanie ich z biblioteką (może identyfikowanie jako klientów biblioteki), zachęcanie ich do wizyty.
 - Jak widzieliśmy, udana **wizyta w bibliotece** pomaga napisać dobry artykuł. Użyteczne byłoby stworzenie bazy pomysłów na „wizytę w bibliotece”: dziennikarz na pewno nie powinien wyjść bez rozmowy z użytkownikiem – „to może jeszcze pan porozmawia z panią...”. Jeśli to jest niemożliwe, biblioteka powinna mieć gotowe **testimoniale**, gdzie zwykli ludzie mówią „biblioteka daje mi...”, „dzięki bibliotece...”, „w bibliotece...”
 - Warto pracować na taki **obraz w biblioteki w oczach lokalnego dziennikarza** w którym:
 - Dziennikarze niechodzący do biblioteki mogą zobaczyć, że ktoś do tych bibliotek jednak chodzi, i że są to również jego (gazety) czytelnicy (zachęcać gazety i biblioteki do wspólnego organizowania spotkań?)
 - Dziennikarz, definiuje się jako sojusznik biblioteki, mówi o sobie „pilnuję, żeby mieli zapowiedziane” (D)

- Dziennikarz jest w stanie powiedzieć o bibliotece, że istnieje w niej „świadomość informacyjna” tzn. biblioteka rozumie specyfikę jego pracy i pomaga (F)
- Dziennikarz regularnie, stale słyszy o bibliotece, ma ją konsekwentnie na radarze. Być może tutaj sprawdziłby się **format newslettera**, który mógłby być czymś co dziennikarzowi może przydać się w pracy, co ułatwia mu pracę, do czego lubi sięgać. Newsletter mógłby dostarczać również informacji z życia „wokół biblioteki”, z działań partnerów. Pozwoliłby regularnie informować o wszystkich wydarzeniach, ale też zapraszać, akcentować wybrane, najważniejsze. Powinien ukazywać się częściej niż odbywają się „duże wydarzenia w bibliotece”.