

Anna Janus
Miejska Biblioteka Publiczna we Wrocławiu
ajanus@biblioteka.wroc.pl

Obcokrajowcy – nowi użytkownicy Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu

Streszczenie: Migracja ludności i wiążąca się z nią zmiana struktury społeczności wrocławian stawia przed bibliotekami nowe wyzwania związane z podnoszeniem kompetencji międzykulturowych, tworzeniem warunków do budowania więzi między wrocławianami a migrantami zamieszkującymi Wrocław. W artykule przedstawione zostały doświadczenia Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu w pracy z obcokrajowcami oraz planowane działania mające na celu wypracowanie standardów pracy w wielonarodowym i wielokulturowym środowisku. Artykuł wzbogacono o przykłady pracy z czytelnikami w norweskich bibliotekach, zaobserwowane podczas wizyty studyjnej.

Słowa kluczowe: obcokrajowcy, wielokulturowość, biblioteki publiczne, Miejska Biblioteka Publiczna we Wrocławiu

Wprowadzenie

Podstawową zasadą Unii Europejskiej jest swoboda przepływu osób. Obejmuje ona prawo obywatela jednego państwa członkowskiego do osiedlania się lub pracy w innym państwie członkowskim Wspólnoty Europejskiej. Sytuacja geopolityczna i ekonomiczna w wielu krajach jest bardzo dynamiczna, co wiąże się bezpośrednio z migracją ludności w skali, której nikt się nie spodziewał. Społeczeństwa wielu krajów zmieniają się, ponieważ zmienia się ich struktura. Sytuacja ta dotyczy również Polski. W 2018 r. Główny Urząd Statystyczny przekazał informację: *Z danych pochodzących z rejestru PESEL wynika, że liczba imigracji była wyższa od liczby emigracji. Na pobyt stały zameldowało się w Polsce około 7,0 tys. osób mających poprzednio stałe miejsce zamieszkania za granicą, natomiast wyjazd na pobyt stały za granicę zgłosiło 5,7 tys. osób*¹.

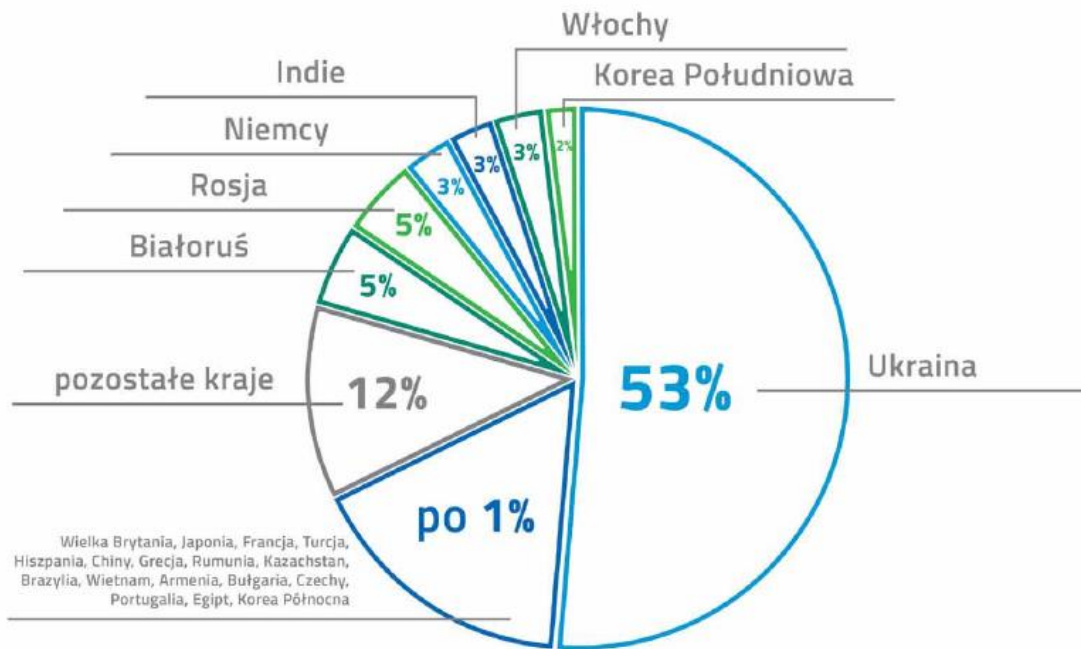
Równie dynamicznie zmienia się sytuacja na Dolnym Śląsku i we Wrocławiu. *W województwie dolnośląskim rok temu pracowało 34 899 obcokrajowców, dzisiaj ubezpieczonych w ZUS jest już 48 006 cudzoziemców*². Wrocław historycznie, z powodu położenia na przecięciu szlaków handlowych, był miejscem zamieszkania ludzi różnych narodowości, języków i religii. Zamieszkiwali go Polacy, Czesi, Niemcy, Żydzi, Walonowie i Rusini. Sytuacja miasta zmieniła się po II wojnie światowej, kiedy osiedlający się we Wrocławiu przybysze z różnych części Polski zaczęli tworzyć nową strukturę społeczną, różnorodną kulturowo i etnicznie. W ostatnich latach stabilny rozwój gospodarczy i społeczno-kulturowy Wrocławia sprawił, że stał się on atrakcyjny dla cudzoziemców. W międzynarodowych

¹ *Ludność. Stan i struktura oraz ruch naturalny w przekroju terytorialnym w 2018 r. Stan w dniu 30 VI.* [online]. Warszawa: GUS, 2018, s. 8. [Dostęp 19.01.2019]. Dostępny w:

http://stat.gov.pl/download/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosci/5468/6/24/1/ludnosc._stan_i_struktura_oraz_ruch_naturalny_w_przekroju_terytoriaalnym_w_2018_r._stan_w_dniu_30_vi.pdf.

² RATAJCZAK, J. Coraz więcej cudzoziemców pracuje na Dolnym Śląsku. W: www.wroclaw.pl [online]. 18.06.2018. [Dostęp 24.01.2019]. Dostępny w: <https://www.wroclaw.pl/biznes/cudzoziemcy-na-dolnym-slasku-zatrudnienie-statystyki>.

korporacjach i firmach, które mają swoją siedzibę we Wrocławiu, pracuje wykwalifikowana kadra obcokrajowców ze wszystkich stron świata. Z danych meldunkowych Wydziału Spraw Obywatelskich Urzędu Miejskiego Wrocławia wynika, że w III kwartale 2017 r. we Wrocławiu na pobyt czasowy i stały zameldowanych było 8655 cudzoziemców. Najliczniejszą grupą byli obywatele Ukrainy. Stanowili oni 53% ogółu zameldowanych cudzoziemców. Wykres poniżej pokazuje kraje pochodzenia cudzoziemców zameldowanych we Wrocławiu oraz ich procentowy udział w strukturze społeczności cudzoziemców.



Wykr.1. Pochodzenie cudzoziemców zameldowanych we Wrocławiu

Źródło: Dane meldunkowe Wydziału Spraw Obywatelskich Urzędu Miejskiego Wrocławia. Stan na sierpień 2017 r.

Oczywiście trzeba wziąć pod uwagę fakt, że nie wszyscy obcokrajowcy dokonują meldunku. Wrocław to duży ośrodek akademicki, przyciągający z roku na rok coraz więcej studentów zagranicznych, którzy również zasilają grupę obcokrajowców. Kolejną ważną grupą są dzieci i młodzież. Według danych Departamentu Edukacji Urzędu Miejskiego Wrocławia do wrocławskich placówek oświatowych uczęszcza 1263 cudzoziemskich dzieci i młodzieży (stan na 3.11.2017 r.):

- 881 uczniów jest w szkołach podstawowych, z czego 736 to obywatele Ukrainy,
- 154 uczniów uczy się w szkołach ponadpodstawowych, w tym 125 obywateli Ukrainy,
- 228 dzieci cudzoziemskich objętych jest wychowaniem przedszkolnym, w tym 187 pochodzących z Ukrainy.

Obecność obcokrajowców we Wrocławiu jest niezaprzeczalnym faktem, spotykamy ich w sklepie, na uczelni, są naszymi sąsiadami, współpracownikami. Czy obcokrajowcy są obecni we wrocławskich bibliotekach? Jaki jest stan przygotowań bibliotek do pracy z użytkownikami zagranicznymi? Na te pytania autorka postara się udzielić odpowiedzi w oparciu o dostępną wiedzę i własne doświadczenia.

Czytelnicy zagraniczni w Miejskiej Bibliotece Publicznej

Pierwsze doświadczenia pracy z obcokrajowcami zaczęły się od organizacji wolontariatu zagranicznego w Miejskiej Bibliotece Publicznej we Wrocławiu (MBP). Od 2005 r. jesteśmy instytucją goszczącą, a wolontariusze przyjeżdżali i nadal przyjeżdżają do nas na okres od pół roku do roku. Zgodnie z naszą kilkuletnią praktyką to najlepszy czas na zapoznanie się z instytucją, jej wewnętrzną strukturą i kulturą organizacji, czas na naukę języka polskiego, poznanie zespołu, z którym wolontariusz będzie współpracował i możliwość realizacji własnego projektu lub zaangażowania się w cykliczne przedsięwzięcia, których orientacyjne terminy znamy z dużym wyprzedzeniem. Niemal każdy z wolontariuszy wnosi do biblioteki nowe spojrzenie, dobre praktyki ze swojego regionu, inicjuje zmianę w różnych obszarach, poczynawszy od projektowanych usług, poprzez zgłaszanie pomysłów w zakresie modyfikacji polityki gromadzenia zbiorów, na realizowanych projektach kończąc. Warunkiem takiej współpracy jest otwartość obu stron, uważne słuchanie siebie nawzajem i realna pomoc zespołu na etapie przygotowań, promocji i wdrożenia. Pierwszą barierą, którą rozpoznaliśmy, był brak zrozumienia, wynikający z niewystarczających kompetencji językowych zarówno pracowników bibliotek, jak i jej użytkowników – czytelników i uczestników wydarzeń.

Reagując na diagnozę braku znajomości języków obcych przez bibliotekarzy, wykorzystujemy kilka możliwości: od wspierania edukacji pracowników (dofinansowanie, realizacja szkoleń językowych dedykowanych pracownikom bibliotek, organizacja szkoleń w ramach godzin pracy itp.), poprzez stawianie wymagań znajomości języka obcego na etapie rekrutacji nowych pracowników.

Doskonały pomysł podnoszenia kompetencji językowych użytkowników wymyślili wolontariusze z zagranicy, którzy przyjechali do jednej z filii MBP we Wrocławiu w ramach Wolontariatu Europejskiego – EVS (European Voluntary Service). Nie mogli komunikować się z odbiorcami, ponieważ nie posługiwali się tym samym językiem. Zainicjowali realizację projektu Language Cafe – kawiarenki językowej w bibliotece. Celem funkcjonującego do dziś przedsięwzięcia jest nie tylko konwersacja w obcym języku, ale też nawiązywanie kontaktów, wzajemne poznanie kultur, pomoc w sytuacjach życia codziennego i realizowanie wspólnych projektów. Language Cafe działa w cyklu semestralnym: zimowym (październik–luty) i letnim (marzec–czerwiec). Spotkania odbywają się raz w tygodniu i trwają godzinę. Prowadzą je wolontariusze – najczęściej native speakerzy. Początkowo zajęcia prowadzili wolontariusze z zagranicy, którzy przyjeżdżali do biblioteki w ramach EVS-u, później do projektu włączyliśmy wolontariuszy, którzy przyjechali do Wrocławia i zgłosili się do nas w trakcie organizowanego naboru. Byli to głównie studenci i młode osoby, które dopiero rozpoczynały karierę zawodową. Prowadzenie zajęć przez native speakerów sprawiało, że zajęcia były oryginalne, niespotykane w szkołach językowych. Kreatywność wolontariusza, jego indywidualne podejście i zaangażowanie w przygotowanie zajęć decydowało o „przetrvaniu” grupy. To uczestnicy swoją obecnością „recenzowali” kompetencje prowadzącego zajęcia. Rolą bibliotekarza w tym projekcie była koordynacja wszystkich grup językowych (ustalenie terminów, zapewnienie miejsca i warunków) oraz ścisła współpraca z wolontariuszami (nawiązanie relacji, rozpoznanie motywacji, sprawdzenie umiejętności wolontariusza, podpisywanie umów wolontariackich, zapewnienie odpowiedniej ilości niezbędnych do nauki materiałów itp.). Projekt działa w kilku filiach. Zwykle w ciągu semestru spotyka się 5–6 grup konwersacyjnych w różnych językach. Od lat największą popularnością cieszyły się grupy anglojęzyczne. Oczywiście

projekt ewaluował i był odzwierciedleniem pojawiających się wśród młodych ludzi trendów, jak chociażby moda na naukę języka japońskiego czy chińskiego. W tym roku dużym zainteresowaniem cieszyła się grupa języka hiszpańskiego. Średnio w semestrze zimowym w zajęciach uczestniczyło 600 osób, w semestrze letnim 400 osób. Na przestrzeni lat współpracowały z nami również różne instytucje, jak British Council czy Österrich Institut. Lektorzy tych instytucji prowadzili na terenie biblioteki bezpłatne konwersacje w ramach Language Cafe. Wsparciem dla projektu była konsekwentna polityka gromadzenia zbiorów do nauki języków obcych, uwzględniająca zmieniającą się na przestrzeni lat metodykę nauczania.

Zadbaliśmy również o podnoszenie kompetencji językowych naszych najmłodszych odbiorców. W wielu filiach bibliotekarze zaczęli prowadzić cykliczne zajęcia „Tongue Twister”, „Fun time, czyli zabawy z językiem angielskim” dla dzieci w wieku 6–8 lat. Celem zajęć jest zachęcenie do nauki języka angielskiego poprzez gry i zabawy językowe, ale również niwelowanie różnic i wspieranie procesów komunikacyjnych między rówieśnikami pochodzącymi z różnych krajów.

Drugim niezwykle ważnym doświadczeniem uwzględniającym udział obcokrajowców i osób pochodzących z różnych środowisk kulturowych była realizacja projektu „Żywa biblioteka”, który zainicjowała Dorota Mołodyńska-Kuntzel – koordynatorka Żywej Biblioteki we Wrocławiu. Miejska Biblioteka Publiczna realizuje ten projekt od 2007 r., początkowo raz w roku w czerwcu przez dwa dni, obecnie dwa razy w roku (w czerwcu i w grudniu). Projekt Żywej Biblioteki powstał w Danii, gdzie po raz pierwszy został zorganizowany w odpowiedzi na akt agresji wobec osób o innym kolorze skóry. W reakcji na to wydarzenie młodzi ludzie założyli w Kopenhadze stowarzyszenie „Stop Volden” – przeciwko przemocy, aby rozpocząć działania mające na celu zapobieganie takim sytuacjom. W Roskilde w Danii podczas koncertu muzycznego 75 osób zdecydowało się być Żywymi Książkami – reprezentując nie tylko swoją indywidualną historię osoby z grupy mniejszościowej, ale również reprezentując tę grupę. Podczas wielu indywidualnych rozmów twarzą w twarz również z tymi, którzy byli agresorami, opowiadali swoją historię, dzielili się swoimi doświadczeniami, doświadczeniami osób stawianych poza nawiasem społeczeństwa, wykluczanych z niego, dyskryminowanych. Ten dialog zmieniał zarówno Żywe Książki, jak i ich czytelników, powodował refleksję nad postrzeganiem osób z grup mniejszościowych, budował mosty poprzez zdobywaną wiedzę, poznanie, osobiste doświadczenie.

Pomysłodawcy metody Żywej Biblioteki: Tobias Rosenberg Jørgensen, Sune Bang, Asma Mouna, Dany Abergel, Philip Lipski Einstein, Christoffer Erichsen i Ronni Abergel uznali, że biblioteka jest naturalnym środowiskiem pokazującym różnorodność świata poprzez swoje zasoby, odbiorców, ofertę usług i komunikację. Zbiory bibliotek są różnorodne pod względem przekazywanych wartości, treści i idei, a także ze względu na swoją formę i rodzaj nośnika: literatura w formie książki – kodeksu, audiobook – literatura na płycie CD, e-book – dostępny na urządzeniach mobilnych; zbiory muzyczne, filmowe, gry planszowe, aplikacje wirtualnej rzeczywistości. Odbiorcą może być każdy niezależnie od miejsca zamieszkania, pochodzenia czy narodowości. Użytkownik biblioteki ma prawo do zdobywania wiedzy i informacji na każdy temat, a jego wybór nie jest poddawany ocenie. Żywa Biblioteka powinna dotyczyć tematów trudnych dla danego miejsca i tym samym odzwierciedlać różnorodność społeczności, w której jest organizowana.

Jak napisał Jacek Prądyński [...] *biblioteki objaśniają i przybliżają inne kultury, promują dialog, pokazują, co kultury łączy, a co różni*³. Z tych powodów twórcy metody postanowili wykorzystać model, język i mechanizm biblioteki, realizując swój projekt. Zasobem Żywej Biblioteki są Żywe Książki – osoby spotykające się ze stereotypami, dyskryminacją i wykluczeniem, które dzielą się swoim doświadczeniem oraz wiedzą na temat reprezentowanej grupy bez względu na to, kim jest czytelnik. Bibliotekarze – pośrednicy w wypożyczeniu Żywych Książek – polecają i udostępniają Żywe Książki. Ich rola jest bezcenna, to od nich często zależy, czy czytelnik sięgnie po daną książkę.

Pomocą w wyborze Żywej Książki, z którą czytelnik chciałby porozmawiać, jest Katalog Żywych Książek, udostępniany często w formie broszury, ale również prezentowany w mediach społecznościowych jako promocja projektu. Jak powstaje taki katalog? Otóż tworzą go wspólnie organizatorzy i Żywe Książki. Tytuły Żywych Książek są ustalane wspólnie, a ich celem jest promocja różnorodności i równości. Tytuły akcentują różnice, prezentują pochodzenie etniczne, wyznanie, niepełnosprawność, umiejętności i cechy osobowości, które mogą być stygmatyzowane, by jednoznacznie wskazać je czytelnikowi. Żywe Książki samodzielnie przygotowują tak zwane prologi – krótkie informacje o sobie, które mogą pełnić rolę wstępu napisanego przez autora powieści. Ważną informacją jest, że katalog i prologi są przygotowywane w języku polskim i angielskim. Dla osób posługujących się językiem angielskim, które chciały wypożyczyć Żywą Książkę, zapewnieni byli tłumacze – również wolontariusze.

Ronnie Abergel, główny inicjator i współtwórca metody, przekazał ją do Departamentu Młodzieży i Sportu przy Radzie Europy. W ten sposób Żywa Biblioteka została uznana za oficjalną metodę edukacji o prawach człowieka i dzięki pierwszemu podręcznikowi wydanemu przez Radę Europy rozprzestrzeniła się w różnych krajach na świecie.

W Miejskiej Bibliotece Publicznej we Wrocławiu realizujemy ten projekt, identyfikując się z jego celami: tworzymy przestrzeń dialogu i porozumienia, działamy na rzecz poszanowania praw człowieka, przekazujemy wiedzę i doświadczenie osób narażonych na dyskryminację, uprzedzenia i wykluczenie, kształtujemy postawy otwartości i akceptacji wobec inności. W 2012 r. powstało stowarzyszenie Diversja, by wesprzeć rozwój metody Żywej Biblioteki w Polsce jako metody edukacji skierowanej do mieszkańców, administracji publicznej, szkół, firm. Zaowocowało to stworzeniem ogólnopolskiej sieci Żywych Bibliotek i wypracowaniem standardów⁴ w czerwcu 2014 r. we współpracy z Human Library Organization, która czuwa nad jakością Żywych Bibliotek organizowanych na całym świecie. W tym samym roku Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego wydała publikację *Wielokulturowa Biblioteka*, w której omawia model wielokulturowości oraz prezentuje przykłady dobrych praktyk z bibliotek w Polsce i w Norwegii⁵. Jedną z nich jest Żywa Biblioteka realizowana we wrocławskiej Mediatece. Projekt „Biblioteka miejscem spotkań wielu kultur”, realizowany przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, którego jednym z elementów była publikacja *Wielokulturowej biblioteki*,

³ PRĄDZIŃSKI, J. Biblioteka żywą biblioteką? *Warsztaty Bibliotekarskie* [online]. 2015, nr 2 (46). [Dostęp 24.01.2019]. Dostępny w: <http://warsztatybibliotekarskie.pedagogiczna.edu.pl/nr-22015-46/biblioteka-zywa-biblioteka/>.

⁴ Standardy organizowania żywej biblioteki. W: *Żywa Biblioteka Polska* [online]. [Dostęp 24.01.2019]. Dostępny w: <http://zywabibliotekapolska.pl/zasady/>.

⁵ BRANKA, M., CIEŚLIKOWSKA, D. *Wielokulturowa biblioteka*. Warszawa: Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, 2014. ISBN 978-83-933793-4-7.

stał się inspiracją do zgłębiania tematu wielokulturowości w Miejskiej Bibliotece Publicznej we Wrocławiu, jak również do przyjrzenia się coraz liczniejszej wśród naszych czytelników grupie obcokrajowców.

W trakcie spotkań z pracownikami MBP we Wrocławiu wypracowaliśmy, w oparciu o filary biblioteki wielokulturowej (do których należą: współpraca, włączanie, wzmacnianie i widoczność), warunki konieczne do pracy z obcokrajowcami reprezentującymi różne kultury i stanowiącymi grupę mniejszościową. Z myślą o nich:

- opracowaliśmy regulamin i ofertę usług w języku umożliwiającym komunikację z mniejszością,
- zapewniliśmy możliwość wyboru języka w katalogu,
- uzupełniliśmy zbiory reprezentujące kulturę i język danej mniejszości,
- uzupełniliśmy zbiory reprezentujące naszą kulturę w języku umożliwiającym zapoznanie się z nią,
- zorganizowaliśmy kursy nauki języka polskiego,
- nawiązaliśmy komunikację z grupą mniejszościową – badanie jej potrzeb i oczekiwań w stosunku do instytucji,
- wspólnie realizowaliśmy wydarzenia – włączanie mniejszości – poprzez dzielenie się odpowiedzialnością za poszczególne punkty programu.

Część z tych inicjatyw była w trakcie realizacji, część wymaga ciągłego zaangażowania i pracy w środowisku lokalnym. Nadal brakowało nam wiedzy i dobrych praktyk, jak współpracować z wielokulturowym odbiorcą. W 2016 r. pojawiła się szansa ubiegania się o wizytę studyjną w Norwegii w ramach Funduszu Współpracy Dwustronnej – część „a” dla Programu „Promowanie różnorodności kulturowej i artystycznej w ramach europejskiego dziedzictwa kulturowego”. Po otrzymaniu decyzji o przyznaniu grantu odwiedzono biblioteki norweskie. Celem wizyty była wymiana doświadczeń związanych z promowaniem różnorodności kulturowej, a w szczególności porównanie: strategii działania bibliotek w obszarze wielokulturowości, rozwiązań stosowanych przez biblioteki w Norwegii i w Polsce zachęcających klientów do korzystania z usług bibliotecznych i czytania, metod budowania publiczności oraz trwałych relacji z odbiorcami, reakcji bibliotek w obu krajach na potrzeby lokalnej społeczności, sposobów integracji lokalnych społeczności z uwzględnieniem obcokrajowców napływających licznie do obu krajów i wreszcie współpracy bibliotek z samorządami i innymi instytucjami. Była to niezwykle szansa odwiedzenia ośmiu różnych bibliotek:

- Biblioteki publicznej okręgu Tonsberg i Notteroy. Sesja z Tone Moised – kierownikiem biblioteki oraz spotkanie z Aslakiem Larsenem z działu organizacji wydarzeń.
- Domu Kultury i Biblioteki Publicznej w Vennesla. Sesja z Anne Kjersti Bensten – kierownikiem biblioteki.
- Biblioteki Publicznej w Kongsberg. Sesja z Elisabeth Bergstrom – kierownikiem biblioteki.
- Biblioteki Publicznej w Oslo – Deichmanske Bibliotek. Sesja z Ann Kunish – dyrektorem biblioteki.
- FUBIAK – Biblioteki w Furuset i Domu Aktywności. Spotkanie z Helene Heger Voldner – dział organizacji wydarzeń; Biblioteka w Toyen. Sesja z Reinert Mithassel – kierownikiem biblioteki.
- Biblioteki w Grunnerlokka. Spotkanie z Kennet Korstad Langas – dyrektorem biblioteki oraz z Berit Petersheim – dział komiksu.

- Biblioteki Narodowej w Oslo. Spotkanie z Arne Gundersen – koordynatorem projektów norwesko-polskich. Sesja z Oddbjorn Hansen – Biblioteka Wielojęzyczna.



Rys.1. Plan wizyty studyjnej w Norwegii 23–27.01.2017 r.
Źródło: opracowanie własne z wykorzystaniem mapy Google.

Były to zarówno biblioteki publiczne funkcjonujące w małych społecznościach, jak licząca 14 tys. mieszkańców Vennesla, większe ośrodki, np. Tonsberg i Kongsberg, jak i biblioteki publiczne w Oslo, które ma porównywalną do Wrocławia liczbę mieszkańców (618 tys. – Oslo, 637 tys. – Wrocław). Można było wymienić się doświadczeniami metod budowania publiczności, nawiązywania trwałych relacji z czytelnikami. Natomiast wizyta w Bibliotece Narodowej i poznanie najważniejszych punktów *Narodowej strategii dla bibliotek 2015–2018* uświadomiło, jak ważna jest ścisła współpraca i zrozumienie w sieci bibliotek norweskich. Dzięki temu możliwe jest bezpłatne wypożyczenie książki w bibliotece w jednej miejscowości w Norwegii i oddanie jej w zupełnie innym miejscu w kraju czy też zamówienie poszukiwanego tytułu z dowolnej biblioteki w kraju i odebranie jej w wybranej placówce. Równie ważną usługą w społeczeństwie wielokulturowym, jakim jest Norwegia, jest udostępnianie pakietu literatury w danym języku przez Bibliotekę Wielojęzyczną bibliotekom publicznym, zgodnie z potrzebami użytkowników na terenie całego kraju. Biblioteka Wielojęzyczna dysponuje literaturą w 69 językach. Wypożycza również specjalnie przygotowane wystawy tematyczne promujące różnorodność kulturową i artystyczną.

Dobrym przykładem, który można przenieść na polski grunt, jest zacieśnienie współpracy biblioteki z samorządem, innymi instytucjami kultury i organizacjami pozarządowymi oraz nawiązanie partnerstw na rzecz integrowania lokalnej społeczności. Było to widoczne we wszystkich odwiedzanych przez nas bibliotekach, a szczególnie w dzielnicy Grunerlokka w Oslo. Dzielnicę tę bibliotekarze norwescy określili jako hipsterską, zamieszkiwaną w większości przez niezamożną ludność, nieznającą języka norweskiego. Ta najstarsza biblioteka w Oslo organizuje rocznie 600 różnych wydarzeń. Jest to z jednej strony efekt współpracy z wieloma instytucjami i organizacjami, z drugiej strony efekt zaangażowania pracowników biblioteki. Jak powiedział dyrektor tej biblioteki, nie można oferować ludziom książki, gdy nie mają zapewnionych podstawowych potrzeb. Biblioteka wspiera imigrantów

wieloma programami np. „znajdź pracę”, warsztatami nauki gotowania czy okazjonalnymi – Christmas of food. Promuje czytelnictwo, organizując festiwal poezji, dwa festiwale komiksu i co tydzień koncerty prezentujące młodych twórców. Organizuje też festiwal filmowy, który wychodzi w przestrzeń przylegającego do biblioteki parku, przyciągając kolejnych uczestników. Widać tutaj ogromne oddziaływanie biblioteki na społeczność lokalną i realny stopniowy wzrost liczby czytelników. Biblioteka staje się miejscem spotkań i różnorodnej aktywności. Obecnie wiele bibliotek w Norwegii funkcjonuje w jednej przestrzeni z kinem, teatrem, domem kultury, domem aktywności, centrum kształcenia dorosłych, centrum wolontariatu i wieloma innymi instytucjami. Celem jest wspólne profesjonalne budowanie oferty dla lokalnej społeczności zgodnie z jej potrzebami, czego przejawem jest tworzenie w bibliotekach norweskich działów organizacji wydarzeń. Warto naśladowania jest również pozytywne nastawienie bibliotekarzy do użytkowników, co przekłada się na ich wizerunek w społeczeństwie jako „the most friendly and professional staff from public institutions”.

Biblioteki w Norwegii w większości otwarte są dla użytkowników znacznie dłużej niż biblioteki w Polsce – w godzinach od 8.00 do 23.00, dzięki wykorzystaniu systemu RFID, maszyn do samowypożyczeń i monitoringowi. Nowe technologie wspierają również system informacji w bibliotece: wyświetlacze LCD zamiast tradycyjnych plakatów czy interaktywne półki z nowościami i polecaną literaturą, czy chociażby terminale płatnicze w każdej bibliotece. Nowe technologie wpływają na dostępność i zmieniają nastawienie do działalności bibliotek jako instytucji kultury.

Poznanie metod pracy i bogatego doświadczenia bibliotekarzy norweskich dało impuls do projektowania interesujących odbiorcę usług w dynamicznie zmieniającym się środowisku wielokulturowym Wrocławia i promowania różnorodności kulturowej. Szczególnie ważnym elementem budowania oferty, który próbujemy stopniowo wprowadzać w sieci bibliotek wrocławskich, jest włączanie lokalnej społeczności w planowanie działań i ich realizację. Z doświadczeń norweskich wiemy, że buduje to więź z biblioteką i wspiera integrację społeczności lokalnej.

Przywiezione z Norwegii doświadczenia trafiły na podatny grunt i zbiegły się w czasie z przygotowaniem do stworzenia Wrocławskiej Strategii Dialogu Międzykulturowego na lata 2018–2022. Dokument ten powstał w wyniku wielu konsultacji społecznych, dialogu i współpracy międzysektorowej. Jego celem jest *wyznaczenie kierunku działań adresowanych do cudzoziemców i społeczności lokalnej, aby ułatwić życie we wzajemnym zrozumieniu potrzeb, oczekiwań i wartości*⁶. Pracownicy MBP we Wrocławiu uczestniczyli w spotkaniach Grup Dialogu Społecznego, które pozwoliły im poznać różne perspektywy postrzegania rosnącej liczby obcokrajowców we Wrocławiu, śledzić programy i projekty adresowane do tej grupy. Jednym z podstawowych problemów, które były omawiane w związku z obecnością obcokrajowców we Wrocławiu, była po raz kolejny komunikacja i ściśle z nią związany brak znajomości języka polskiego. Stąd pojawił się pomysł na kampanię *Wrocław na językach świata*, czyli bezpłatną naukę języka polskiego dla cudzoziemców. Projekt Gminy Wrocław jest realizowany przez Wrocławskie Centrum Integracji, a Miejska Biblioteka Publiczna we Wrocławiu jest partnerem projektu. Udostępniamy bezpłatnie przestrzeń na lekcje języka polskiego tandemom i małym

⁶ Program „Wrocławska Strategia Dialogu Międzykulturowego” 2018–2022 [online]. Wrocław, 2018 [Dostęp 24.01.2019]. Dostępny w: http://wcrs.wroclaw.pl/sites/default/files/wroclawska_strategia_dialogu_miedzykulturowego_1.pdf.

grupom językowym. Istnieje możliwość spotkań w 12 filiach (1, 4, 7, 10, 11, 12, 18, 22, 23, 29, 44, 58), jednak najczęściej spotkań odbywa się aktualnie w siedmiu z nich, co jest uzależnione od miejsca zamieszkania obcokrajowców i ciągle się zmienia. Dwoje pracowników MBP we Wrocławiu koordynuje spotkania w filiach, tworząc tandemy językowe. Zainteresowane osoby zgłaszają się poprzez *Formularz zgłoszeniowy*. Zadaniem bibliotekarzy jest dopasowanie osób chcących uczyć się języka do wolontariuszy, którzy zgłosili chęć nauczania języka polskiego. Koordynatorzy zajmują się umówieniem miejsca i czasu spotkań oraz ustaleniem języka komunikacji. Projekt ten angażuje wrocławian w proces integracji społecznej cudzoziemców. Bardzo często wolontariusze nie tylko uczą języka polskiego, ale również pomagają załatwić formalności w urzędach, przygotować dokumenty aplikacyjne starającym się o pracę. Największą grupę uczniów stanowią Ukraińcy, ale języka polskiego uczą się również Włosi, Hiszpanie czy Koreańczycy.

Projekt *Wrocław na językach świata* sprawił, że uczący się języka polskiego obcokrajowcy zaczęli korzystać również ze zbiorów biblioteki, szukając możliwości wypożyczenia podręczników i multimediiów do nauki języka z jednej strony, z drugiej szukając literatury w swoim ojczystym języku. Część filii już wcześniej miała literaturę w językach obcych, część zaczęła ją dopiero gromadzić i udostępniać. Wypożyczamy literaturę w ośmiu językach poza polskim, a także zagraniczne czasopisma w języku angielskim, francuskim i niemieckim.

Kolejnym zadaniem, które zrealizowaliśmy w związku z obecnością obcokrajowców w bibliotece, było przetłumaczenie regulaminu biblioteki i zobowiązania (druku, który wypełnia się przy zapisie do biblioteki) na język angielski i ukraiński oraz skierowanie zaproszenia do obcokrajowców na stronie internetowej. Proste rozwiązanie, jednak jasno i wyraźnie komunikujące zaproszenie do korzystania z wrocławskich bibliotek.

Biblioteka coraz częściej włącza czytelników/klientów w swoje działania, stwarza przestrzeń, której są współtwórcami, a nie tylko biernymi odbiorcami. Biblioteka jest ważnym partnerem w procesie partycypacji społecznej, aktywnie uczestniczy w kształtowaniu postaw odpowiedzialności społecznej, edukuje i zachęca do troski o wspólną przestrzeń. Jest miejscem dostępnym dla lokalnej społeczności, które wspiera lokalnych aktywistów w działaniach realizujących cele publiczne.

Włączanie odbywa się na różnych poziomach: bibliotekarze zachęcają czytelników do zgłaszania zapotrzebowania na zbiory (zgłoszenia tytułów książek, filmów, gier, muzyki do zakupu), projektowanie usług (zgłoszenia zapotrzebowania na zajęcia warsztatowe, spotkania dla różnych grup wiekowych), wolontariat (na rzecz biblioteki lub w konkretnym projekcie). Biblioteka wykorzystuje w celu komunikacji z odbiorcami różne kanały, począwszy od strony internetowej (ankiety, kanały RSS), newslettera, e-maila, poprzez media społecznościowe (Facebook, YouTube, Instagram), po formy fizyczne (ankiety ewaluacyjne, tablice do wyrażania opinii, skrzynki/drzewa życzeń itp., rozmowy indywidualne, nawiązywanie partnerstw).

Pamiętając o rosnącej liczbie obcokrajowców we Wrocławiu, coraz częściej realizowane projekty przygotowujemy również w języku angielskim. Przykładem może być Wrocławski Festiwal Podróżniczy im. Olgierda Budrewicza Równoleżnik Zero, podczas którego część spotkań i prezentacji prowadzona jest w języku angielskim. Staramy się włączyć

obcokrajowców w nasze wydarzenia, wykorzystując wspólne pasje i zainteresowania. Miejska Biblioteka Publiczna we Wrocławiu jest wieloletnim partnerem Wrocławskiego Festiwalu Teatrów Szkolnych Zielona Gęś i realizowała wspólnie projekty teatralne o charakterze interkulturowym. Przykładem może tu być „Zielona Gęś po arabsku” w roku szkolnym 2014/2015. Dzieci z Syrii i Polski wspólnie uczestniczyły w nagraniu audiobooka w obu językach – polskim i arabskim w MultiCentrum – centrum edukacji interaktywnej.

W 2017 r. bibliotekarze stworzyli grę mobilną inspirowaną powieścią Marka Krajewskiego w angielskiej wersji językowej *Mock: the past returns*⁷. Organizatorami gry są MBP we Wrocławiu i wydawnictwo ZNAK, we współpracy z miastem Wrocław. Zagrać można na smartfonie lub tablecie z systemem Android lub IOS, z zainstalowaną aplikacją Action Track, włączoną lokalizacją i dostępem do internetu. Przejście trasy zajmuje ok. dwóch godzin. Wystarczy sczytać kod QR i można przenieść się w świat przedwojennego Wrocławia, odkrywać tajemnice i rozwiązywać kryminalne zagadki, wędrując ścieżkami głównego bohatera powieści Eberharda Mocka.

Ważnym wydarzeniem integrującym jest również Festiwal Jazz Bez. To transgraniczny polsko-ukraiński festiwal jazzowy, prezentujący zarówno projekty z nurtu jazzu tradycyjnego, jak i eksperymentalne zjawiska artystyczne, które pojawiają się w sferze jazzowej estetyki. Jazz Bez, nazywany czasem festiwalem wędrującym, to federacja kilkunastu miast z Polski i Ukrainy oraz kilkudziesięciu organizatorów. Najważniejszym ośrodkiem festiwalu jest Lwów, ale co roku jego idea przyciąga kolejne miasta. W roku 2018 Jazz Bez połączył ze sobą muzycznie Lwów, Kijów, Charków, Sumy, Odessę, Tarnopol, Łuck, Równe, Iwano-Frankiwnsk, Użhorod, Drohobycz, Kramatorsk, Mariupol, Berdyczów, Kropywnyckij, Przemyśl, Lublin, Białystok, Nowicę oraz Wrocław. We Wrocławiu w 2018 r. Jazz Bez odbył się po raz trzeci. W Centrum Biblioteczno-Kulturalnym FAMA w ramach festiwalu zaprezentowały się dwa międzynarodowe składy muzyczne: zespołu Silhouette and Vinx (Stany Zjednoczone-Węgry) oraz zespołu Dima Bondarev Quartet (Niemcy-Ukraina-Litwa). W obu koncertach uczestniczyło ok. 350 osób, w tym około 40 Ukraińców.

Kolejnym dużym wydarzeniem jest Miesiąc Spotkań Autorskich – międzynarodowy festiwal literacki współorganizowany razem z partnerami z Czech, Słowacji i Ukrainy. Wrocław już po raz ósmy przez cały lipiec gościł pisarzy z Polski, Ukrainy, Czech, Słowacji oraz Turcji – kraju gościa honorowego. Jednak z powodu dużego napływu obcokrajowców z Europy Środkowo-Wschodniej dużo uwagi poświęciliśmy autorom z tej części kontynentu. Odwiedziło nas łącznie 58 autorów w 31 dni. W tym roku przyjechało do nas 27 znakomitych twórców literatury tureckiej, zarówno prozaików, jak też poetów, reportażyistów i scenarzystów, co pozwoliło nam szerzej spojrzeć na literaturę Turcji. Wśród gości znaleźli się również: Ivana Dobrakovová (SK), Ziemowit Szczerek (PL), Wioletta Grzegorzewska (PL), Petra Soukupová (CZ), Daniel Majling (SK), Jerzy Kronhold (PL), Ostap Drozdow (UA) i Olga Tokarczuk (PL). Festiwal odbywał się w podziemiach Mediateki, w których działała festiwalowa kawiarnia, w czwartki natomiast spotkania odbywały się w Klubie Proza we Wrocławskim Domu Literatury. Tradycją festiwalu jest czytanie przez autorów obcojęzycznych fragmentów swoich utworów w oryginale. Czytaniu temu towarzyszy prezentacja polskiego tłumaczenia równoległe na ekranie. Spotkania

⁷ *Mock: the past returns* – a city game. W: *MBP Miejska Biblioteka Publiczna we Wrocławiu* [online]. [Dostęp 24.01.2019]. Dostępny w: <https://www.biblioteka.wroc.pl/home/2013-10-17-10-18-39/gry-miejskie/1771-mock-the-past-returns-a-city-game>.

przyciągały lokalne mniejszości narodowe, zwłaszcza tureckie i ukraińskie. Formuła festiwalu stwarza możliwość posłuchania literatury w rodzimym języku, a po spotkaniu rozmowy z autorem.

Międzynarodowe festiwale tworzą warunki do wzmacniania więzi i podnoszenia kompetencji międzykulturowych, które są niezbędne do wzajemnego zrozumienia i współpracy. Trudność sprawia nam ciągle dotarcie do środowisk obcokrajowców, ponieważ często migracja osób z Ukrainy ma charakter czasowy i cyrkulacyjny. Osoby przyjeżdżają na określony czas do Wrocławia, potem wracają do kraju i znowu przyjeżdżają do Wrocławia.

Podjęmowane w bibliotekach wrocławskich działania w obszarze projektowania usług dla obcokrajowców są doraźne, a nie długofalowe. Przykład Norwegii uświadamia nam konieczność stworzenia standardów pracy w wielokulturowym środowisku miejskim. Jesteśmy na etapie przygotowań. Chcemy zacząć od identyfikacji obcokrajowców wśród naszych czytelników w systemie bibliotecznym Aleph. Kolejnym krokiem będzie przygotowanie i przeprowadzenie badań za pomocą ankiety dostępnej w mediach społecznościowych, gdzie odbiorca zagraniczny jest mocno obecny, oraz oficjalnymi kanałami na stronie internetowej biblioteki i wśród obecnych czytelników. Zbadanie potrzeb tej grupy odbiorców jest kluczowe do podjęcia dalszych działań. Intuicyjnie i w pojedynczych rozmowach użytkownicy zagraniczni sygnalizują potrzebę kontaktu z językiem i literaturą poprzez czasopisma w rodzimym języku oraz dostęp do współczesnej literatury w ich języku. Znajomość języka polskiego wśród obcokrajowców nie jest wystarczająca do czytania literatury w tym języku. Rozwiązaniem tego problemu może być stworzenie w jednej z filii kolekcji współczesnej literatury w języku ukraińskim. Po przeprowadzeniu analizy liczby odbiorców naszych usług w systemie Aleph oraz przeprowadzeniu ankiety wśród potencjalnych klientów przygotowujemy program kolejnych działań lub systemowych rozwiązań dla wszystkich filii. Obecnie stawiamy na działania lokalne i rozpoznanie środowiska przez bibliotekarzy oraz planujemy projekty integracyjne.

Bibliografia:

1. BRANKA, M., CIEŚLIKOWSKA, D. *Wielokulturowa biblioteka*. Warszawa: Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, 2014. ISBN 978-83-933793-4-7.
2. *Ludność. Stan i struktura oraz ruch naturalny w przekroju terytorialnym w 2018 r. Stan w dniu 30 VI*. [online]. Warszawa: GUS, 2018, s. 8. [Dostęp 19.01.2019]. Dostępny w: http://stat.gov.pl/download/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosci/5468/6/24/1/ludnosc_stan_i_struktura_oraz_ruch_naturalny_w_przekroju_terytorialnym_w_2018_r_stan_w_dniu_30_vi.pdf.
3. PRĄDZINSKI, J. Biblioteka żywą biblioteką? *Warsztaty Bibliotekarskie* [online]. 2015, nr 2 (46). [Dostęp 24.01.2019]. Dostępny w: <http://warsztatybibliotekarskie.pedagogiczna.edu.pl/nr-22015-46/biblioteka-zywa-biblioteka/>.
4. *Program „Wrocławska Strategia Dialogu Międzykulturowego” 2018–2022* [online]. Wrocław, 2018 [Dostęp 24.01.2019]. Dostępny w: http://wcrs.wroclaw.pl/sites/default/files/wroclawska_strategia_dialogu_miedzykulturowego_1.pdf.
5. RATAJCZAK, J. Coraz więcej cudzoziemców pracuje na Dolnym Śląsku. W: *www.wroclaw.pl* [online]. 18.06.2018. [Dostęp 24.01.2019]. Dostępny w: <https://www.wroclaw.pl/biznes/cudzoziemcy-na-dolnym-slasku-zatrudnienie-statystyki>.
6. Standardy organizowania żywej biblioteki. W: *Żywa Biblioteka Polska* [online]. [Dostęp 24.01.2019]. Dostępny w: <http://zywabibliotekapolska.pl/zasady/>.

JANUS, A. D. Obcokrajowcy - nowi użytkownicy Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu. Biuletyn EBIB [online] 2019, nr 1 (184), Użytkownicy zagraniczni w bibliotekach. [Dostęp 18.02.2019]. ISSN 1507-7187. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/684>.