

KOMUNIKACJA WARUNKIEM KAPITAŁU SPOŁECZNEGO BIBLIOTEKI

STRESZCZENIE

Artykuł przedstawia związek komunikacji z wytwarzaniem kapitału społecznego biblioteki. Zawiera przegląd poglądów różnych badaczy na temat istoty kapitału społecznego, propozycję definicji kapitału społecznego biblioteki, a także krótką charakterystykę jego elementów oraz wymiarów. Ukazane znaczenie kapitału społecznego dla funkcjonowania bibliotek wskazuje na wysoką rangę komunikowania we współczesnych bibliotekach.

WPROWADZENIE

Towarzysząca człowiekowi od zarania dziejów komunikacja stanowi jedno z najważniejszych zagadnień w stosunkach międzyludzkich. Warunkuje właściwe funkcjonowanie oraz rozwój środowiska społecznego, jak również mniejszych grup społecznych. Szczególnego znaczenia procesy komunikowania nabierają wśród członków grupy społecznej, jaką tworzą pracownicy każdej instytucji. Rolę komunikowania w organizacjach trafnie interpretuje porównanie E. McKenna i N. Beecha. Według nich dobra komunikacja jest dla organizacji niczym życiodajna krew¹. W bibliotekach, komunikacja należy do głównych zadań i sposobów pracy bibliotekarzy. „Biblioteki są i będą potrzebne po to, żeby umożliwiać, urealniać oraz usprawniać społeczne procesy komunikowania”². Znaczenie komunikacji społecznej w bibliotekach nieustannie wzrasta. Jednym z powodów, takiego stanu rzeczy jest rozszerzenie tradycyjnie skomponowanego kapitału organizacji polegające na włączeniu w jego skład niematerialnej formy kapitału, jakim jest kapitał społeczny. W niniejszym opracowaniu zostanie podjęta próba wyjaśnienia związku komunikacji z kapitałem społecznym biblioteki i ukazanie rangi komunikacji we współczesnych bibliotekach.

* Mgr, doktorantka Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach.

1 E. McKenna, N. Beech, *Zarządzanie zasobami ludzkimi*, Warszawa 1999, s. 224.

2 J. Wojciechowski, *Praca z użytkownikiem w bibliotece*, Warszawa 2000, s. 12.

KOMUNIKACJA A KAPITAŁ SPOŁECZNY BIBLIOTEKI

Problematyka kapitału społecznego wzbudza w ostatnich latach wzmożone zainteresowanie piśmiennictwa. Zjawisko kapitału społecznego jest tematem licznych prac nie tylko z zakresu socjologii, lecz również ekonomii. Pomimo, iż idea kapitału społecznego przykuwa współcześnie uwagę zarówno socjologów, jak również ekonomistów w literaturze przedmiotu, jak i praktyce nie dopracowano dotychczas jednoznacznej definicji tego terminu oraz nie wskazano dokładnie jego granic. Termin ten bywa używany także zamiennie z pojęciem kapitał ludzki, którego zasięg jest znacznie węższy. Koncepcja kapitału społecznego stosowana jest ponadto, na co najmniej dwóch poziomach: społeczeństwa jako całości oraz organizacji. Brak precyzyjnej definicji pojęcia kapitału społecznego stwarza szerokie pole do intuicyjnego odczytywania jego treści. Spośród wszystkich badaczy najbardziej dokładnie czynią to J. S. Coleman, R. D. Putnam, P. Bourdieu oraz F. Fukuyama. Dla J. S. Colemana kapitał społeczny to przede wszystkim umiejętność współpracy międzyludzkiej w obrębie grup i organizacji w celu realizacji wspólnych potrzeb i interesów. Natomiast istotę tego kapitału postrzega w zdolności jednostek do łączenia się w grupy z zamiarem realizacji przyjętych celów, nie tylko gospodarczych, lecz również odnoszących się do innych aspektów życia społecznego³. P. Bourdieu, upraszczając nieco definicję sformułowaną przez J. S. Colemana interpretuje kapitał społeczny jako sumę zasobów aktualnych i potencjalnych, które należą się jednostce lub grupie z tytułu posiadania trwałej, mniej lub bardziej zinstytucjonalizowanej sieci relacji, znajomości, uznania wzajemnego. To znaczy jest sumą kapitałów i władzy, które sieć taka może zmobilizować⁴. Zdaniem R. D. Putnam'a, którego prace w zakresie doprecyzowania i pełniejszego zrozumienia istoty, specyfiki i funkcji kapitału społecznego wiele wnoszą, istotą kapitału społecznego jest zaufanie, normy społeczne (normy wzajemności) oraz zaangażowanie we wspólne działania, które tworzą swoiste sieci⁵. Najbardziej znany popularyzator pojęcia kapitału społecznego F. Fukuyama interpretuje jego treść jako umiejętność współpracy międzyludzkiej w obrębie grup i organizacji w celu realizacji wspólnych interesów⁶. W świetle przedstawionych definicji można stwierdzić, że pojęcie kapitału społecznego może być łatwo przyswajalne i adoptowane do konkretnych warunków. Na podstawie zaprezentowanych poglądów różnych autorów przyjęto, że istotą kapitału społecznego w odniesieniu do bibliotek jest sieć relacji rozwiniętych wewnątrz, jak również na zewnątrz biblioteki. Kapitał społeczny wypełnia przestrzeń społeczną pomiędzy pracownikami biblioteki oraz biblioteką a otaczającym ją środowiskiem społecznym. Stanowi, zatem spoiwo zarówno personelu bibliotecznego, jak również rodzaj łącznika, występującego pomiędzy biblioteką a społeczeństwem obywatelskim. Za społeczne spajanie uczestników zbiorowości odpowiedzialne są elementy kapitału społecznego, które w literaturze przedmiotu są różnie klasyfikowane. Należy jednak zgodzić się z W. Dyduchem, że w sposób najbardziej całościowy kapitał społeczny opisywany jest przez zbiór elementów, do którego należą: uczestnictwo w sieciach, wzajemność działań, zaufanie, normy społeczne, wspólnoty, proaktywność⁷.

3 J. Przybysz, J. Sauś, *Kapitał społeczny. Szkice socjologiczno-ekonomiczne*, Poznań 2004, s. 11.

4 P. Bourdieu, *Zaproszenie do socjologii refleksyjnej*, Warszawa 2001, s. 104.

5 J. Przybysz, J. Sauś, *Kapitał społeczny...*, ibidem, s. 14.

6 F. Fukuyama, *Zaufanie. Kapitał społeczny a droga do dobrobytu*, Warszawa 1997, s. 20.

7 W. Dyduch, *Składniki i wymiary kapitału społecznego organizacji*, „Organizacja i Kierowanie” 1/2004, s. 48.

Pierwszym z elementów kapitału społecznego jest sieć relacji oraz uczestnictwo w niej. Istnienie mniej lub bardziej gęstych przeplatających się sieci powiązań pomiędzy pracownikami biblioteki oraz biblioteką jako grupą społeczną a otaczającym ją środowiskiem społecznym stanowi główny determinant tworzenia kapitału społecznego. Kształtowanie kapitału społecznego uzależnione jest od skłonności jednostek do działań zbiorowych, generowania nowych powiązań, kontaktów, a w konsekwencji sieci relacji.

Wzajemność działań to drugi istotny składnik kapitału społecznego. Kapitał ten nie jest, bowiem dobrem indywidualnym, lecz zbiorowym. Tworzenie tego kapitału oznacza działania jednostek nawet kosztem własnego interesu dla korzyści innych. Osoba podejmująca uczynki na rzecz innych oraz w celu odniesienia przez innych korzyści oczekuje, że ten rodzaj uprzejmości zostanie w przyszłości zwrócony, gdy ona znajdzie się w potrzebie. Bardzo silna wzajemność działań prowadzi w konsekwencji do rozwoju kultury wzajemności. W. Dyduch pisze, że organizacje z silną kulturą wzajemności zwykle rozpoznają wagę korzyści płynących z kapitału społecznego w procesach podejmowania decyzji strategicznych i nadzoru właścicielskiego⁸.

Kolejnym składnikiem kapitału społecznego jest zaufanie, które stało się współcześnie istotne w każdym aspekcie funkcjonowania organizacji. Zaufanie jest kluczowym składnikiem kapitału społecznego. Niektórzy badacze utożsamiają nawet zaufanie z kapitałem społecznym⁹.

Normy społeczne to także jeden ze składników kapitału społecznego. Stanowią rodzaj niepisanych, lecz powszechnie znanych i zrozumiałych praw, wskazujących pożądane, wartościowe i aprobowane w danym kontekście społecznym formy zachowania.

Wspólnoty, oznaczające uczestniczenie w nich oraz budowanie to kolejny ze składników kapitału społecznego. Wspólnotowość z punktu widzenia biblioteki to nieformalne spotkania pracowników, rytuały biblioteczne oraz wsparcie ze strony uczestników biblioteki.

Ostatnim elementem kapitału społecznego jest proaktywność. Ważność tego elementu wynika z faktu, iż rozwój kapitału społecznego wymaga chętnego oraz aktywnego zaangażowania jednostek we wspólne uczestnictwo w działaniu wewnątrz wspólnoty. W przypadku bibliotek wspólnotę tę będą tworzyć zatrudnieni w niej pracownicy.

Przedstawiony zbiór elementów kapitału społecznego występuje w trzech wzajemnie przeplatających się wymiarach zobrazowanych na rysunku nr 1. Wymiar strukturalny odnosi się do własnego systemu społecznego oraz do sieci więzi jako całości. Charakteryzuje bezosobową konfigurację powiązań pomiędzy podmiotami działania. Identyfikuje, do kogo oraz w jaki sposób można dotrzeć. Drugi z wymiarów, jakim jest wymiar stosunków międzyludzkich opisuje powiązania pomiędzy jednostkami. Z kolei ostatni, wymiar poznawczy odnosi się do wspólnie podzielanej rzeczywistości i interpretacji systemu znaczeń. Występujące w tych trzech wymiarach i wzajemnie się przeplatające składniki tego kapitału stanowią unikalną kombinację, implikującą jego synergiczny efekt.

8 Ibidem.

9 Ibidem, s. 49.



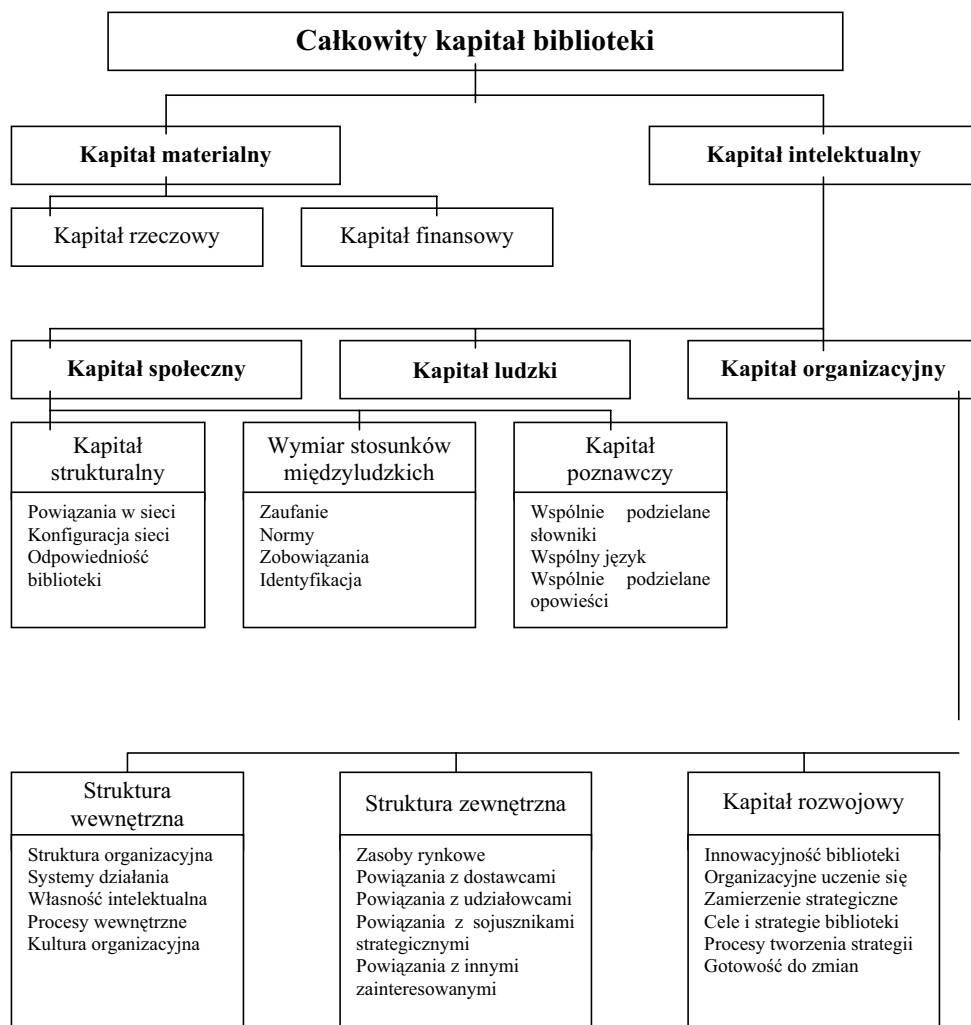
Rys. 1. Struktura kapitału społecznego

Źródło: Opracowanie na podstawie: M. Bratnicki, *Dylematy i pułapki współczesnego zarządzania*, Katowice 2001, s. 98-99.

Będący rodzajem społecznej struktury kapitał społeczny pozostaje w ścisłym związku z tworzeniem całkowitej rynkowej wartości biblioteki. Uczestniczy w kształtowaniu kapitału intelektualnego, posiadanego przez każdą bibliotekę, nawet, jeśli nie jest tego świadoma, stanowiącego różnicę, jaka występuje pomiędzy wartością rynkową a księgową każdej biblioteki. Ignorowanie kapitału społecznego ma destruktywny wpływ na efektywność zarządzania kapitałem intelektualnym biblioteki, a w konsekwencji także całą biblioteką. W. Dyduch, E. Szczepankiewicz, M. Szczepankiewicz, cytując za J. S. Colemanem, piszą, że „kapitał społeczny jest bardzo istotnym zasobem organizacyjnym, umożliwiającym osiągnięcie celów, które nie mogłyby ujrzeć światła dziennego bez jego obecności”¹⁰. Zdaniem P. Bourdieu kapitał społeczny to jeden z głównych rodzajów kapitału¹¹. Pozycja, jaką zajmuje kapitał społeczny na tle całkowitego kapitału biblioteki została zilustrowana na rysunku nr 2.

10 W. Dyduch, E. Szczepankiewicz, M. Szczepankiewicz, *Kapitał społeczny jako wymiar konkurencyjności przedsiębiorstwa w nowej ekonomii*, [w:] „Strategie i konkurencyjność przedsiębiorstwa po dziesięciu latach transformacji”, pod red. nauk. M. Moszkowicza, część I, Materiały z II Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej, Polanica Zdrój 2001, s. 198.

11 P. Bourdieu, *Zaproszenie do...*, ibidem.



Rys. 2. Całkowity kapitał biblioteki

Źródło: Opracowanie na podstawie: M. Bratnicki, *Dylematy i pułapki współczesnego...*, ibidem, s. 562.

Kapitał społeczny podobnie jak inne formy kapitału służy podwyższeniu efektywności biblioteki. Jak słusznie stwierdza M. Bratnicki stanowi niewidoczne źródło widocznej efektywności¹². Umożliwia zwiększenie efektywności pracowników jako jednostek, zespołów pracowniczych oraz całych bibliotek głównie poprzez ułatwianie współdziałania pomiędzy uczestnikami wspólnoty. Efektywne zarządzanie bibliotekami oraz osiągnięcie wyznaczonych celów nie jest możliwe do urzeczywistnienia bez wspólnego wysiłku, zaufania i osobistej tożsamości. Umiejętność współpracy w celu realizacji wspólnych interesów stanowi podstawę rozwoju biblioteki.

¹² Zob.: M. Bratnicki, *Dylematy i pułapki współczesnego...*, ibidem, s. 90.

Znaczenie kapitału społecznego dla efektywnego funkcjonowania bibliotek wzrosło szczególnie obecnie, kiedy sukces każdej organizacji wymaga koncentracji na niematerialnych wartościach, a zjawisko konkurencji przestało być dla nich obce. Skuteczna walka konkurencyjna bibliotek nie jest możliwa bez wykazywania troski o niematerialne zasoby w tym o kapitał społeczny. Sieć relacji rozwiniętych wewnątrz, jak również na zewnątrz organizacji jest współcześnie źródłem przewagi konkurencyjnej. Powiązania kształtujące sieci w poszczególnych bibliotekach cechują się różną siłą i stopniem złożoności jednak zawsze tworzą przestrzeń relacyjną, w której można kreować podłoże przewagi konkurencyjnej. Kapitał społeczny ze względu na niematerialny charakter sieci powiązań, jak również ich uczestników jest niepowtarzalny, unikalny i trudny do naśladowania. Kontakty społeczne, znajomości i relacje z uczestnikami sieci są unikatowym zasobem, a konkurencja ma niewielką możliwość ich powielania bądź imitowania. Ta społeczna struktura posiada także pewną trudno mierzalną wartość, którą można zwiększyć poprzez tworzenie nowych połączeń i relacji.

Cechy te pozwalają stwierdzić, że kapitał społeczny jest w stanie spełniać kryteria zasobów strategicznych. Posiadany przez biblioteki kapitał społeczny może stanowić źródło trwałej przewagi konkurencyjnej w zróżnicowaniu jakości świadczonych usług. Oznacza to, że biblioteka dysponująca wartościowym kapitałem społecznym może nadać świadczonym usługom wyższą, odpowiadającą preferencją klientów-użytkowników jakość niż konkurenci.

Wpływ kapitału społecznego na jakość świadczonych przez bibliotekę usług dokonuje się poprzez potencjał społeczny pracowników, czyli całe ich „bogactwo”¹³ jakie wnoszą do bibliotek. Potencjał społeczny personelu determinuje zachowanie każdego pracownika w miejscu pracy, a to z kolei ma wpływ na jakość świadczonych przez bibliotekę usług. Przejawiane podczas obsługi użytkowników zachowania decydują o wzbudzeniu u nich zadowolenia, przeobrażającego się w dłuższym okresie czasu w lojalność. Pozyskanie lojalnych i wiernych klientów, jak słusznie zauważa M. Kuczkowski, powinno być w warunkach konkurencji rynkowej marzeniem każdej organizacji¹⁴. Od nich w decydującej mierze zależą dalsze losy biblioteki. Kapitał społeczny bibliotek, będący postacią społecznej struktury umożliwia wzmocnienie form zachowań pracowników pożądaných z punktu widzenia obsługi użytkowników oraz ograniczenie zachowań mniej chlubnych, mających destruktywny wpływ na jakość świadczonych usług.

Kapitał społeczny bibliotek z jednej strony, może być ważnym źródłem przewagi konkurencyjnej z drugiej natomiast – skarbnicą informacji o charakterze strategicznym, pozyskiwanych ze środowiska zewnętrznego. Skuteczne konkurowanie w warunkach burzliwego otoczenia wymaga tworzenia i rozwijania kapitału społecznego poprzez różne formy współpracy, jak również zarządzanie konfliktami.

W procesie wytwarzania kapitału społecznego najważniejszym jednak elementem jest dwustronna komunikacja.

Zgodnie z jedną z prezentowanych na łamach bogatej literatury przedmiotu definicji, komunikacja to „społeczna interakcja za pomocą symboli”¹⁵. Występujące pomię-

13 Terminu tego użył P. F. Drucker do określenia cech i właściwości tkwiących w każdym pracowniku i decydujących o jego zdolności do realizacji różnych zadań w organizacji.

14 M. Kuczkowski, *Klient w bibliotece – trudne wyzwanie?*, <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/kuczkowski.php>, stan z dnia 18.05.2006.

15 T. Goban – Klos, *Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu*, Warszawa 2004, s. 42.

dzy pracownikami biblioteki oraz biblioteką a otaczającym ją środowiskiem społecznym interakcje, stanowią podstawę kapitału społecznego biblioteki. Kapitał społeczny wypełniający przestrzeń społeczną między ludźmi swoje źródło posiada w społecznych interakcjach. Zwiększenie wartości tego kapitału wymaga inwestycji, przyjmujących głównie postać znacznych nakładów czasu i wysiłku w trwające przez lata interakcje oraz podejmowanie nowych. Przedsięwzięcia te skutkują zagęszczeniem sieci połączeń i relacji, które, mimo, iż nie posiadają wartości rynkowej dają efekty ekonomiczne, określane w terminologii nauk ekonomicznych mianem efektów zewnętrznych¹⁶.

Według innej definicji komunikacja oznacza proces przekazywania informacji w bardzo szerokim znaczeniu tego słowa¹⁷. Przekazywanie informacji determinuje wytworzenie się zaufania, polegającego na przekonaniu, że ludzie są życzliwi, uczciwi i na ogół skłonni nieść pomoc w trudnych sytuacjach. Pozwala również odbudować utracone zaufanie poprzez wspólne rozwiązywanie zaistniałych problemów. Komunikacja jako jedyna zapewnia otwarcie się na drugiego człowieka. Procesy komunikowania stanowią środek przekazu różnorodnych informacji umożliwiających wzajemne zrozumienie się uczestnikom wspólnoty. J. Nahapielt i S. Ghoshal, jak podaje W. Dyduch, stwierdzili, że kapitał społeczny ma znikome szanse na rozwój wśród osób, które nie rozumieją się nawzajem¹⁸. Zdaniem J. Deweya społeczeństwo istnieje nie tylko dzięki przekazywaniu informacji i komunikowaniu, lecz jego istnienie polega na procesach przekazu i komunikowania¹⁹.

Inna interesująca z punktu widzenia prezentowanego zagadnienia definicja ukazuje komunikację jako proces tworzenia wspólnoty. Proces, który łączy nieciągłe części naszego żyjącego otoczenia²⁰. Komunikacja za pomocą różnorodnych symboli tworzy z jednostek społeczną całość. Symbolami tymi w odniesieniu do kapitału społecznego są grupowe normy społeczne, pozwalające przewidzieć, w jaki sposób w sieci będzie przebiegać wzajemność działań. Komunikowanie tworzy i utrzymuje strukturę społeczną, jaką jest kapitał społeczny.

PODSUMOWANIE

Reasumując powyższe rozważania można stwierdzić, że komunikacja warunkuje istnienie i rozwój kapitału społecznego. Komunikowanie jest elementem jednoczącym wspólnoty, przekazującym wartości i budującym zaufanie, a kapitał społeczny bazuje na relacjach pomiędzy pracownikami biblioteki oraz biblioteką i środowiskiem społecznym. Wytwarzanie go należy, zatem do zadań grupowych, wymagających obecności przynajmniej dwóch osób, pomiędzy, którymi zachodzi proces dwustronnej komunikacji. Skuteczna i efektywna komunikacja zewnętrzna i wewnętrzna biblioteki implikuje sukcesywne pomnażanie jej kapitału społecznego. Wzrost kapitału społecznego skutkuje zwiększeniem wartości rynkowej bibliotek, która jako taka tworzona jest na bazie społecznych relacji. Umiejętnie

16 Zob.: *Kapitał społeczny – aspekty teoretyczne i praktyczne*, „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Poznaniu” 42/2004, Poznań 2004, s. 21.

17 T. Goban – Klos, *Media i komunikowanie...*, ibidem.

18 W. Dyduch, *Składniki i wymiary kapitału...*, ibidem, s. 49.

19 Zob.: B. Dobek – Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław 2002, s. 11.

20 T. Goban – Klos, *Media i komunikowanie...*, ibidem.

zbudowana sieć kontaktów pozwala podwyższyć efektywność funkcjonowania biblioteki oraz spotęgować odnoszone sukcesy. Biblioteki dysponujące dużym kapitałem społecznym będą również bardziej skłonne do wprowadzenia różnorodnych zmian. Pracownicy ufający sobie nawzajem i potrafiący współpracować nad realizacją wyznaczonych celów są w stanie szybciej zaakceptować nowe warunki zarządzania. Zadaniem każdej biblioteki, nieignorującej kapitału społecznego powinno być zapewnienie skutecznej zewnętrznej i wewnętrznej komunikacji społecznej.

SUMMARY

COMMUNICATION AS A CONDITION OF THE SOCIAL CAPITAL OF A LIBRARY

The following article presents the connection between the communication and generating social capital of a library. It contains overview of researchers' opinions about the gist of social capital, a proposal of its definition and short characteristic of its elements and dimensions. The significance of the social capital for running a library presented in this article suggests that the communicating is a matter of great importance in modern libraries.

BIBLIOGRAFIA

1. Bourdieu P., *Zaproszenie do socjologii refleksyjnej*, Warszawa 2001.
2. Bratnicki M., *Dylematy i pułapki współczesnego zarządzania*, Katowice 2001.
3. Dobek-Ostrowska B., *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław 2002.
4. Drucker P. F., *Praktyka zarządzania*, Warszawa 1992.
5. Dyduch W., *Składniki i wymiary kapitału społecznego organizacji*, „Organizacja i Kierowanie” 1/2004.
6. Dyduch W., Szczepankiewicz E., Szczepankiewicz M., *Kapitał społeczny jako wymiar konkurencyjności przedsiębiorstwa w nowej ekonomii*, [w:] „Strategie i konkurencyjność przedsiębiorstwa po dziesięciu latach transformacji”, pod red. M. Moszkowicza, część I, Materiały z II Ogólnopolskiej z Konferencji Naukowej, Polanica Zdrój 2001.
7. Fukuyama F., *Zaufanie. Kapitał społeczny a droga do dobrobytu*, Warszawa 1997.
8. Goban – Klos T., *Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu*, Warszawa 2004.
9. *Kapitał społeczny – aspekty teoretyczne i praktyczne*, „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Poznaniu” 42/2004, Poznań 2004.
10. Kuczkowski M., *Klient w bibliotece – trudne wyzwanie?*, <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/kuczkowski.php>, stan z dnia 18.05.2006.
11. McKenna E., Beech N., *Zarządzanie zasobami ludzkimi*, Warszawa 1999.
12. Przybysz J., Sauś J., *Kapitał społeczny. Szkice socjologiczno-ekonomiczne*, Poznań 2004.
13. „Rozwój personelu”, pod red. A. Szalkowskiego, Kraków 2002.
14. Wojciechowski J., *Praca z użytkownikiem w bibliotece*, Warszawa 2000.