

ELŻBIETA BARBARA ZYBERT
Instytut Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych
Uniwersytet Warszawski
E-Mail: e.zybert@Uw.edu.pl

BEZDOMNI W BIBLIOTEKACH – DOŚWIADCZENIA ZAGRANICZNE



Elżbieta Barbara Zybert jest profesorem Uniwersytetu Warszawskiego, kierownikiem Zakładu Bibliotekoznawstwa Instytutu Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych oraz Podyplomowych Studiów Bibliotekoznawstwa. Od 2008 r. pełni funkcję dziekana Wydziału Historycznego Uniwersytetu Warszawskiego. Jej zainteresowania naukowe skupiają się wokół trzech grup problemowych: 1) działalności informacyjnej w zakresie edukacji, 2) bibliotek oraz form pracy (m.in. biblioterapia) dla specjalnych grup użytkowników: np. mniejszości etnicznych i kulturowych czy niedostosowanych społecznie, 3) organizacji i zarządzania bibliotekami. Zainteresowania naukowe znajdują odzwierciedlenie w 5 książkach i ponad 90 artykułach zamieszczonych w polskich i zagranicznych czasopismach. Jest również redaktorem naukowym wielu publikacji dotyczących współczesnego bibliotekarstwa.

SŁOWA KLUCZOWE: Osoby bezdomne. Bezdomność. Usługi biblioteczne dla osób bezdomnych. Polityka ALA wobec użytkowników ubogich i bezdomnych.

ABSTRAKT: Teza/cel artykułu – Celem artykułu jest przedstawienie problemów związanych z bezdomnością i ukazanie, jaką rolę mogą pełnić biblioteki wobec osób doświadczających bezdomności, umożliwiając im przezwyciężanie tej sytuacji. Zwrócono uwagę na znaczenie usług dla samych osób bezdomnych i dla wizerunku biblioteki. Zasygnalizowano też problemy, jakich doświadczają bibliotekarze w pracy z tą grupą użytkowników. Zaprezentowano zagraniczne działania podejmowane w tym zakresie, służące doskonaleniu usług bibliotecznych. **Metody badawcze** – Zastosowano metodę analizy i krytyki, piśmiennictwa bibliologicznego, głównie obcego. **Wyniki i wnioski** – przybliżono politykę American Library Association w odniesieniu do osób bezdomnych, przedstawiono narzędzia ułatwiające pracę z tą grupą użytkowników, a także ukazano najlepsze praktyki w tym zakresie, które mogą się stać inspiracją do podejmowania kolejnych działań, także na gruncie polskim.

Deklaracja Lyońska (Lyon, 2014) przyjęta podczas 80. Kongresu i Konferencji Generalnej IFLA, które odbyły się w Lyonie w dniach 16-22 sierpnia 2014 r. mówi o konieczności zapewniania wszystkim ludziom dostępu do informacji i wiedzy jako celu na nowe tysiąclecie. Działania te, prowadzone m.in. przez biblioteki i archiwa, wspomagane przez coraz lepszą infrastrukturę technologiczną, mają służyć wspieraniu zrównoważonego rozwoju i poprawie życia ludzi i ich społecznej inkluzji. Cel ten jest szczególnie ważny w odniesieniu do osób zmarginalizowanych i żyjących w ubóstwie.

Podczas tegorocznego 81. Kongresu i Konferencji Generalnej IFLA wielokrotnie odwoływano się do tej deklaracji. Wystąpienia prezentowane w różnych sekcjach (szczególnie w sekcji Library Services to People with Special Needs) nawiązywały do ustaleń zapisanych w tej deklaracji i ukazywały, jakie działania podejmowane są przez biblioteki w różnych krajach naszego globu, by przeciwdziałać wykluczeniu społecznemu.

Po raz pierwszy na tak szerokim forum zaprezentowano trudny i wieloaspektowy problem bezdomnych jako użytkowników bibliotek.

BEZDOMNOŚĆ: POJĘCIE, PRZYCZYNY, SKALA ZJAWISKA

Definicje bezdomności, podobnie jak podejście do problemu i próby jego rozwiązania są odmienne w różnych krajach. Bywa, że mianem bezdomnych nazywa się osoby, mające tylko przejściowe problemy mieszkaniowe (*Extending*, 2012). Najczęściej przez bezdomność rozumiemy zjawisko społeczne, którego podstawowym wyznacznikiem jest brak domu. Jeśli dodamy do tego ujęcie psychologiczne, to wówczas przez pojęcie osoby bezdomnej będziemy rozumieć jednostkę pozbawioną środków niezbędnych do zaspokojenia podstawowych potrzeb, ale również trwale wykluczoną ze środowiska w wyniku rozpadu więzi społecznych i akceptującą swoją rolę społeczną (*Bezdomność*, 2015).

Amerykański Department of Housing and Urban Development uznaje za osobę przewlekle bezdomną jednostkę bez opieki, która albo jest stale bezdomna przez okres jednego roku, lub dłużej, ewentualnie doświadczyła co najmniej czterech epizodów bezdomności w ciągu ostatnich trzech lat (*Ruhlmann*, 2014).

Coraz powszechniejsze, także w pracy bibliotecznej, jest używanie zamiast określenia „bezdomny” terminu „osoba doświadczająca bezdomności”, aby podnieść świadomość, że nie każdy stan bezdomności jest trwały lub długoterminowy. Wiele osób doświadczają bezdomności tylko przez krótki czas i są one w stanie powrócić do poprzedniego życia (*Bolt*, 2015), a David Pirtle z National Coalition for the Homeless stwierdza, że „bezdomność, to nie wada charakteru, to okoliczność” (*Bolt*, 2014).

Dla efektywności działań bibliotecznych wobec osób doświadczających bezdomności wskazane jest poznanie jej przyczyn. Mogą one być różne

i tworzą zespół postaw, sił sprawczych i zachowań determinowanych predyspozycjami osobowościowymi, którym sprzyjają sytuacje społeczne, a także sposób funkcjonowania służb specjalnych (Noch, 2013). Stan ten jest uwarunkowany także zmniejszoną zdolnością do samodzielnego życia i radzenia sobie, niewielką odpornością na sytuacje trudne czy marginalizację społeczną (Bezdomność, 2015).

Chociaż powody ekonomiczne są główną przyczyną bezdomności, to długoterminowe problemy, takie jak choroby psychiczne, uzależnienia od narkotyków i alkoholu mogą zaostrzać sytuację ubóstwa i sprzyjać większemu ryzyku bezdomności (Bolt, 2015). Inne, pozaekonomiczne czynniki powodujące bezdomność, wynikają z osobowości jednostki. Są to: poczucie niższości, osamotnienia, wstydu, przekonanie o złej naturze świata i ludzi, choroby psychiczne, w efekcie których ludzie nie wytrzymują dzisiejszego tempa życia (Noch, 2013). Badania osób doświadczających bezdomności pokazują, że około 25% populacji bezdomnych cierpi na jakąś formę choroby psychicznej, a wysokie koszty ubezpieczenia zdrowotnego pozostawiają ich bez dostępu do odpowiedniej opieki medycznej (Bolt, 2015). Uzależnienie od narkotyków i alkoholu obejmuje około 20% populacji bezdomnych, która także w tym przypadku nie ma zapewnionej odpowiedniej opieki (Bolt, 2015). Wśród przyczyn wymienia się również uwarunkowania socjopsychologiczne, w tym odrzucenie obowiązującego systemu wartości, nieumiejętność przystosowania się do sytuacji obyczajowo-kulturowej, świadomy wybór innego sposobu życia (Bezdomność, 2015), choć tę ostatnią przyczynę Bolesław Sameryt, szef Praskiego Centrum Pomocy Bliźniemu „Monar-Markot”, uznaje za zjawisko o charakterze marginalnym (Noch, 2013).

Bibliotekarze, którzy pracują z bezdomnymi, powinni rozumieć różne rodzaje bezdomności, mówi Ryan Dowd, dyrektor Hesed House, schroniska dla bezdomnych w Aurora w stanie Illinois. Dodaje, że przewlekle bezdomni zazwyczaj stanowią największe wyzwanie dla bibliotek. Bezdomność w ich przypadku nie wynika jedynie z samej biedy, ale z ubóstwa w połączeniu z brakiem relacji lub systemów wsparcia (Ruhlmann, 2014).

We wszystkich opracowaniach poświęconych osobom doświadczającym bezdomności podkreśla się, że jest ona zazwyczaj wynikiem łącznego oddziaływania szeregu czynników, a nie jednej przyczyny (Bunic, 2015). Ponadto, jak podkreśla Bolesław Sameryt, bezdomność może być zagrożeniem dla każdego z nas, np. dla osób biorących kredyty i niemogących ich spłacić w wyniku redukcji zatrudnienia (Noch, 2013).

Według Partners Ending Homelessness są trzy wzory bezdomności. Sytuacyjna bezdomność może wystąpić, gdy ktoś traci pracę, zostaje eksmitowany, cierpi z powodu kryzysu finansowego lub zdrowotnego. Epizodyczna bezdomność różni się tym, że wynika z wzorów zachowań i może mieć wie-

le przyczyn, w tym depresja i przemoc w rodzinie i jest bardziej powszechna wśród kobiet i rodzin. Trzecia grupa, przewlekle chorych bezdomnych, obejmuje mniej niż 18% całkowitej populacji bezdomnych (Ruhlmann, 2014).

Ustalenie liczby osób bezdomnych jest bardzo istotne dla wypracowania odpowiednich rozwiązań tego problemu i zaproponowania skutecznych narzędzi niesienia pomocy. Jednakże oszacowanie wielkości populacji osób doświadczających bezdomności w każdym kraju następuje z trudnością, m.in. także z powodu braku jednolitych definicji bezdomności, duża grupa bezdomnych nie jest rejestrowana w statystykach krajowych (Bunic, 2015). Według danych statystycznych Komisji Praw Człowieka ONZ z 2005 r. około 100 milionów ludzi na całym świecie było bezdomnymi. W raporcie tej Komisji uwzględniono jedynie osoby, które nie miały domu. Pominięto te, które żyły w prymitywnych warunkach, w pojazdach czy w namiotach (Bunic, 2015).

Bardziej wiarygodne są te dane, które dotyczą liczby osób objętych pomocą ze strony ośrodków pomocy społecznej. Ellyn Ruhlmann podaje, że każdej nocy w Stanach Zjednoczonych jest ponad 610 000 osób bezdomnych (Ruhlmann, 2014). Prawie 2/3 żyje w schroniskach lub tymczasowych miejscach zamieszkania, a reszta przebywa w miejscach niezadaszonych (Ruhlmann, 2014). W Polsce liczbę bezdomnych określa się między 30 a nawet 300 tys. osób (Bezdomność, 2015).

Na terenie Stanów Zjednoczonych przedmiotem szczególnej troski są bezdomne dzieci i młodzież. Według badań National Incidence Studies of Missing, Abducted, Runaway, and Thrownaway Children (NISMA) z 2002 r. liczba dzieci zaginionych i tych, które uciekły lub zostały wypędzone z domów wynosiła 1,7 mln w całym kraju (Extending, 2012). Wiele spośród nich było przynajmniej krótkotrwale bezdomnymi.

Populacja młodocianych bezdomnych w USA dzieli się równo ze względu na płeć. Znaczny odsetek bezdomnych młodocianych to geje, lesbijki, biseksualiści i transseksualiści. Ta grupa, szacowana na około 20-40%, jest przede wszystkim narażona na wiktymizację, psychiczne problemy zdrowotne, wykorzystywanie seksualne, przemoc i wzrost wskaźników samobójstw (Extending, 2012).

Niepokojący jest fakt, iż wśród populacji osób bezdomnych wyraźnej zmianie ulega przekrój zawodowy i społeczny. Do placówek dla bezdomnych coraz częściej zgłaszają się osoby posiadające wykształcenie wyższe i średnie. Także wiek bezdomnych ulega obniżeniu, szczególnie samotnych matek z dziećmi, narkomanów i nosicieli wirusa HIV (Bezdomność, 2015).

PROBLEMY OSÓB BEZDOMNYCH A BIBLIOTEKA

Doświadczenie bezdomności, a także fakt napiętnowania ze strony otoczenia i protekcyjny stosunek do nich negatywnie wpływają na poczucie własnej wartości, blokują rozwój jednostki, demotywią do konstruktyw-

nego pomysłu na życie, a także czynią ją niezdolną do kierowania własnym losem (Bezdomność, 2015). Jest to tzw. syndrom bezdomności, a więc zaakceptowanie w sobie osobowości bezdomnego (Bezdomność, 2015). Ponadto osoby bezdomne mają małe zaufanie do innych, bowiem często doświadczały zarówno załamania osobistego, które spowodowało bezdomność, jak i zaniedbania ze strony organów wspólnotowych lub rządowych w zakresie udzielania im pomocy (Bolt, 2015).

Sytuacja bezdomności negatywnie wpływa na stan zdrowia psychicznego i fizycznego, a deprywacji ulegają różne rodzaje potrzeb, poczynwszy od potrzeb fizjologicznych aż po potrzebę samorealizacji z piramidy potrzeb Masłowa (Bezdomność, 2015).

Biblioteki mogą w widoczny sposób przyczynić się do poprawy sytuacji osób bezdomnych i społecznie wykluczonych. Oprócz zapewniania im dostępu do ważnych dla ludzi zasobów bibliotecznych, informacyjnych, technologicznych, pracownicy biblioteki mogą angażować swoje środowisko do lepszego zrozumienia problemów związanych z bezdomnością.

„Zgodnie z ustaleniami kanadyjskiej Homeless Hub (Homeless Hub, 2014), największej na świecie biblioteki gromadzącej zasoby związane z bezdomnością, idealnym rozwiązaniem są kompleksowe usługi, które są dostosowane do potrzeb jednostki lub rodziny i pozwalają na wielopunktowe wspieranie w trakcie całego procesu usamodzielniania się osób bezdomnych i pełnoprawnego ich funkcjonowania w życiu społecznym. Usługi te mogą być wyspecjalizowane w zakresie programów dla osób bezdomnych lub mogą obejmować szerokie działania (usługi zdrowotne, biblioteki, oczyszczalnie, etc.), które są dostosowane do każdego, kto ich potrzebuje. Dlatego, aby skutecznie rozwiązać problem bezdomności, konieczne jest stworzenie sieci wsparcia, gdzie biblioteki mają również swoje miejsce. W niektórych społecznościach, biblioteki odgrywają znaczącą rolę w tej sieci, podczas gdy w innych, nie znajdują sposobu na efektywne uczestnictwo w niej” (Bunic, 2015)¹.

Jedną z trudności w bezdomności, wynikającą z zakłócenia możliwości realizacji hierarchii potrzeb, ale również z braku dostępu do sanitariatów, jest niemożność dbania o higienę, co powoduje bieżące problemy dla bibliotek np. brzydki zapach użytkowników czy mycie się w bibliotecznej łazience. Także w tym przypadku biblioteki dostrzegając tę uciążliwość dla innych współużytkowników starają się ją rozwiązać. Na przykład San Francisco Public Library pozyskała przenośną kabinę prysznicową od firmy Lava Mae, modernizującej prywatne autobusy wyposażone w kabiny prysznicowe dla bezdomnych. Jeden taki autobus zaparkowany w pobliżu centralnej biblioteki był dostępny dla wszystkich, a darmowy prysznic obejmował mydło, szampon i ręczniki (Ruhlmann, 2014).

¹Tłumaczenie własne autorki.

Uciążliwością ze strony bezdomnych, na którą skarżą się użytkownicy bibliotek, jest wałęsanie się po bibliotece, żebranie, wnoszenie dużych lub wielu toreb, czy spanie na stole lub w kącie pomieszczenia. Biblioteki wypracowują zasady dotyczące tych spraw. I tak Chicago Public Library w regulaminie dostępnym online zabrania tych powyższych zachowań kojarzących się ze społecznością bezdomnych (Ruhlmann, 2014). Inne biblioteki także przyjęły podobne zasady. Łamanie obowiązujących zasad powoduje wyproszenie osoby z biblioteki w danym dniu, ale zapraszana jest już następnego dnia (Ruhlmann, 2014).

Jednak zasady te stanowią wyjątkowe wyzwanie dla osób bezdomnych. *Bezdomność jest męczącym stylem życia*, mówi Dorota Sterling, bezdomny użytkownik Chicago Public Library. Ci, którzy żyją na ulicy, zazwyczaj noszą ze sobą wszystko, co posiadają i boją się zasnąć ze strachu, aby nie zostali okradzeni ze swojego dobytku. *Większość bezdomnych, chodzi całą noc*, dodaje (Ruhlmann, 2014). Są jednak biblioteki, które w sposób bardziej elastyczny podchodzą do ograniczeń wobec wnoszonych rzeczy i np. wraz z osobą bezdomną wspólnie wybierają bezpieczne miejsce na umieszczenie jej bagaży (Ruhlmann, 2014).

Podstawą funkcjonowania wielu bibliotek jest konsekwentne przestrzeganie tych samych zapisów polityki bibliotecznej w stosunku do wszystkich użytkowników. I tak student drzemający w bibliotece podczas przygotowywania się do egzaminów powinien być tak samo potraktowany, jak osoba bezdomna śpiąca w bibliotece. W innych bibliotekach stosuje się zasadę zabrania robienia czegoś, co przeszkadza komuś w korzystaniu z biblioteki, a drzemka nie przeszkadza, chyba, że chrapią (Ruhlmann, 2014).

Cytowany wcześniej Ryan Dowd przypomina, że biblioteki są odwiedzane przez osoby bezdomne od tak dawna, jak istnieją biblioteki publicznie dostępne (Bolt, 2015). Wynika to z faktu, że większość z wymienionych uprzednio problemów związanych z bezdomnością może być zminimalizowana właśnie na terenie biblioteki. Po pierwsze instytucje te wypełniają nudę i są zwykle relaksujące; ludzie w bibliotekach zazwyczaj przestrzegają ciszy i jeśli zachowanie osoby bezdomnej nie jest dokuczliwe dla otoczenia, to zostawia się ją w spokoju. Biblioteki są bezpiecznym miejscem tak dla osoby bezdomnej, jak i dla jej mienia, jest jakaś kontrola przestrzeni, nawet jeśli nie jest ona całkowicie własna (Bolt, 2015). Podczas swojej pracy w schronisku Aurora, Dowd zauważył wysoką częstotliwość występowania różnych form autyzmu wśród bezdomnych, co może dodatkowo sprzyjać ucieczce do biblioteki; znajdują tam bowiem spokojne schronienie od zgiełku i blasku ulicy (Ruhlmann, 2014).

I choć biblioteki nie mogą zapewnić osobom bezdomnym środków do życia, ani zaproponować pracy, to mogą im ułatwić jej znalezienie, skierować do różnych programów, które edukują, informują i bawią. Oprócz możliwości zrealizowania potrzeb, o których wspomina Dowd, sami bez-

domni podkreślają znaczenie dla nich obcowania z biblioteką i jej zbiorami. Kontakt z biblioteką, traktowanie bezdomnych w taki sam sposób, jak wszystkich innych użytkowników, z godnością i szacunkiem, poprawia ich pewność siebie, a biblioteka bywa centralnym punktem w ich bezdomności (Bunic, 2015). Dla wielu z nich biblioteka jest miejscem, gdzie mogą nawiązywać łączność ze społeczeństwem i, jak zaznacza jeden z badanych, często jest to dla nich „ostatnia deska ratunku” (Ruhlmann, 2014).

Nie wszyscy bezdomni przychodzą do biblioteki, co wynika z problemów związanych z bezdomnością, ale także spowodowanych polityką biblioteczną, tworzącą bariery w korzystaniu ze zbiorów i urządzeń bibliotecznych. Ponadto bardzo często osoby bezdomne, zanim nimi się stały, nie korzystały z bibliotek.

Ci, którzy przychodzą do biblioteki, uważają ją za bezpieczną przystań do wypoczynku i można „po prostu otworzyć książkę i pozwolić, aby słowa cię porwały, gdzie można to zrobić bezpiecznie bez bycia nękanym” (Bolt, 2015), gdzie mają swoje części stołu (Ruhlmann, 2014). Inni bezdomni użytkownicy przychodzą do biblioteki, ponieważ potrzebują wsparcia i nie wiedzą dokąd pójść (Ruhlmann, 2014). Nie tylko uzyskują pomoc, dostęp do informacji, ale i rozrywkę. W bibliotece można skorzystać z komputera i dowiedzieć się, co dzieje się w świecie, a także efektywniej szukać pracy i mieszkania po przystępnej cenie (Ruhlmann, 2014). Dzięki kontaktowi z biblioteką nie popadają w intelektualną nicość. „Biblioteka karmi moją duszę i moje myśli” (Ruhlmann, 2014). Nie tylko pomaga łączyć się ze światem w ogóle, ale także umożliwia wyłączyć się, choć na chwilę, z różnych aspektów bezdomności (Ruhlmann, 2014).

Biblioteka jawi się dla nich jako miejsce, gdzie nie ma znaczenia, jak są ubrani i czy mają pieniądze. Mają prawo do tych samych usług i traktowania, jak osoby stojące obok w designerskich ubraniach (Ruhlmann, 2014).

Jednym z ważniejszych powodów przychodzenia osób bezdomnych do biblioteki jest udział w programach przygotowanych specjalnie z myślą o nich. Dzięki np. zajęciom alfabetyzacji informacyjnej mogą stać się bardziej sprawni komputerowo i – co uważają za znacznie istotniejsze dla nich – czują się jak osoby, które są przyjęte z szacunkiem i akceptacją (Bunic, 2015).

Mimo istotnej roli bibliotek i dostępu do informacji bezdomni natrafiają na utrudnienia, które ograniczają lub nawet uniemożliwiają im pełnoprawne korzystanie z bibliotek. Wśród tych przeszkód wymienia się m.in. politykę biblioteczną, tworzącą bariery w korzystaniu ze zbiorów i urządzeń bibliotecznych, wymóg stałego miejsca zamieszkania, by otrzymać kartę biblioteczną, utrudnienia spowodowane koniecznością ponoszenia opłat za niektóre świadczenia, czy też mylne przekonanie osób bezdomnych, że takie opłaty są niezbędne (*Extending*, 2012). Istotnym utrudnieniem jest brak programów, które intencjonalnie adresowane są do tej grupy użytkowników, odpowiadają na ich potrzeby i oczekiwania, dotyczą ich doświadczeń lub

bieżącej sytuacji. Z tym wiąże się niewielka/lub żadna współpraca z organizacjami zajmującymi się osobami dotkniętymi ubóstwem lub bezdomnością (schroniska, banki żywności). Z jednej strony powoduje to niedostatek informacji na temat potrzeb osób bezdomnych, a z drugiej bardzo ogranicza możliwość promocji wśród nich tych programów.

Wydaje się, jednak, że najważniejszym czynnikiem, który decyduje o powstawaniu i intensywności tych wymienionych uprzednio barier są sami pracownicy danej biblioteki, którzy nie są przeszkoleni w służbie dla ludzi biednych i bezdomnych, a co gorsza z powodu uprzedzeń bywają wobec nich nieżyczliwi (*Extending*, 2012).

Choć nie prowadzono na szerszą skalę badań dotyczących stosunku bibliotekarzy do osób bezdomnych, to pewne wyobrażenie na ten temat dają wyniki ankiety przeprowadzonej przez Sanję Bunic, z Miejskiej Biblioteki w Zagrzebiu (Książnica Grada Zagreba). Jest ona jedną z pierwszych bibliotekarek na terenie Chorwacji, która zorganizowała w swojej bibliotece zajęcia dla bezdomnych zatytułowane „A Book for a Roof” (Bunic, 2015). Swoimi badaniami objęła dwie grupy bibliotekarzy: a) w skład pierwszej weszli bibliotekarze z biblioteki w Zagrzebiu, którzy nie uczestniczyli w organizacji usług dla bezdomnych (choć zagadnienie nie było im całkowicie obce z uwagi na realizację takich działań w ich bibliotece) oraz b) wspólnie bibliotekarze z Zagrzebia i z Miejskiej Biblioteki w Zadarze (Gradska Książnica Zadar), którzy je organizowali lub krótko brali w nich udział. Trzydziestu trzem respondentom z grupy pierwszej zadano 3 pytania: 1) Czy uważasz, że biblioteki powinny organizować ukierunkowane usługi dla bezdomnych w miejscach, gdzie jest ich najwięcej? 2) Czy osobiście zaangażowałbyś się w organizację usług bibliotecznych dla bezdomnych? 3) Czy uważasz, że opublikowanie wytycznych międzynarodowych *Guidelines for Library Services for the Homeless* zachęciłyby bibliotekarzy do projektowania i organizowania usług bibliotecznych w swoich bibliotekach? Aż 96,97% badanych uważa, że biblioteki powinny organizować takie usługi dla bezdomnych, przeciwnych było zaledwie 3,03 %. Jednakże przy drugim pytaniu jedyne 51,52% osobiście zaangażowałoby się w organizację takich usług i uczestnictwo w nich; 48,48% zadeklarowało, że nie uczyniłoby tego. Można przypuszczać, że tak duże wskazanie niechęci do włączenia się do działań na rzecz bezdomnych wynika z niedostatku odpowiedniego przygotowania bibliotekarzy i braku narzędzi (wytyczne, sformułowania polityki, przykłady dobrych praktyk w tym zakresie) do takiej pracy. Potwierdza to odpowiedź na trzecie pytanie, przy którym 84,85% badanych uznało przygotowanie międzynarodowych wytycznych za pomocne i zachęcające do pracy z bezdomnymi, przy 15,15% respondentów, którzy mieli odmienne zdanie (Bunic, 2015). Do drugiej grupy respondentów skierowano również trzy pytania: 1) Wymień przyczynę(-y), dlaczego nie jesteś już w stanie uczestniczyć w usługach bibliotecznych dla bezdomnych; 2) Wymień sytuacje, które napotkałeś

podczas udziału w realizacji usług bibliotecznych dla bezdomnych, co do których uważasz, że nie masz wiedzy i umiejętności zawodowych; 3) Czy uważasz, że opublikowanie międzynarodowych wytycznych *Guidelines for Library Services for the Homeless* zachęci bibliotekarzy do projektowania i organizowania usług bibliotecznych w swoich bibliotekach? Respondenci biorący udział w badaniu (3 osoby) nie chcieli kontynuować tych zajęć, tłumacząc to zaangażowaniem w inne prace. Wszyscy potwierdzili także, że nie czują się kompetentni i brakuje im wiedzy na temat bezdomnych, ich potrzeb, oczekiwań i zachowań oraz możliwości udzielania im pomocy. Podkreślali brak szkoleń z zakresu komunikacji kryzysowej i przykładów modelowych rozwiązań. Za duże wyzwanie dla siebie uznali zachęcanie bezdomnych do korzystania z usług biblioteki. Problemem była także ich mała odporność psychiczna i nieprzygotowanie na ludzkie historie i tragedie. Jeden z respondentów zwrócił uwagę na brak empatii współpracowników z biblioteki w stosunku do bezdomnych i nieumiejętność wykorzystania posiadanej wiedzy do pracy z nimi (Bunic, 2015).

Wszyscy podkreślali potrzebę przygotowania *Guidelines*, bo brak wytycznych, jak sobie radzić z takimi problemami sprawia, że bibliotekarze nie chcą się zajmować tą grupą użytkowników i nie uważają tego za swój problem. Wynik tego krótkiego badania, jak podkreśla Bunic, nie jest reprezentatywny dla całej chorwackiej społeczności bibliotekarskiej, ani dla międzynarodowej grupy zawodowej, ale jest dobrym przykładem relacji poglądów i stanu faktycznego w odniesieniu do bezdomności i roli bibliotek. Mimo że prawie 100% badanych bibliotekarzy uważa, że usługi biblioteczne dla bezdomnych powinny być zorganizowane w miejscach, gdzie jest ich dużo, tylko połowa z nich będzie chciała w nich uczestniczyć (Bunic, 2015).

WYTYCZNE DLA DZIAŁAŃ BIBLIOTEK NA RZECZ OSÓB BEZDOMNYCH

W związku z rosnącą liczbą osób ubogich, dotkniętych różnymi problemami takimi jak analfabetyzm, choroby, izolacja społeczna, bezdomność, głód i dyskryminacja, które utrudniają skuteczność tradycyjnych usług bibliotecznych, organizacje bibliotekarskie i indywidualne biblioteki podejmują działania na rzecz minimalizacji ograniczeń w dostępie tej grupy użytkowników do zbiorów bibliotecznych i informacji. Podejmowane są próby wypracowywania narodowych zaleceń i postuluje się przygotowanie wytycznych *Guidelines for Library Services for the Homeless*, które mają zachęcić zawodową społeczność do organizacji usług bibliotecznych dla bezdomnych, a nie pozostawiać tych działań jedynie wrażliwości i inicjatywie jednostkowych bibliotek i bibliotekarzy (Bunic, 2015).

American Library Association (ALA) jako pierwsza przyjęła uchwałę *Library Service to the Poor* w 1990, a w 1996 r. powołano Task Force on Hun-

ger Homelessness, and Poverty, którego zadaniem było przygotowanie i upowszechnianie wytycznych ALA dotyczących usług bibliotecznych dla osób ubogich (American, 2015). W kolejnych latach ALA wydało dwie publikacje, które odnoszą się do usług bibliotecznych dla osób bezdomnych i ubogich: w 2011 roku *Outreach Resources for Services to Poor and Homeless People* (Outreach, 2011) oraz w 2012 r. zestaw wytycznych *Extending Our Reach: Reducing Homelessness through Library Engagement* (Extending, 2012).

W sytuacji braku międzynarodowych wytycznych pomocne w pracach bibliotecznych dla osób bezdomnych mogą być następujące materiały:

- *A Librarian's Guide to Homelessness* Ryana Dowda (Dowd, 2015),
- materiały informacyjne opracowane przez Ellyn Ruhlmann: *A Home to the Homeless. Libraries offer refuge and support to those in need and help foster a new community approach to homelessness* (Ruhlmann, 2014),
- *Extending Our Reach: Reducing Homelessness Through Library Engagement. ALA Policy Statement: Library Services to the Poor*, określane jako *ALA Toolkit. Homelessness Through Library Engagement* (Extending, 2012).

„A Librarian's Guide to Homelessness”, to film prezentowany na YouTube (Dowd, 2015), którego autor – wspomniany już Ryan Dowd z Hesed House w Aurora, przedstawia porady dla bibliotekarzy, jak zachowywać się w kontaktach z bezdomnymi i uwrażliwia ich na sprawy bezdomności. Mówi o codziennych zmaganiach osób doświadczających bezdomności i o tym, co może uczynić biblioteka, by im pomóc. Dowd zaleca traktowanie bezdomnych tak, jak każdego innego użytkownika, nie lepiej lub gorzej, ze sprawiedliwym egzekwowaniem zasad obowiązujących w bibliotece. Podstawą wszystkich jego rad jest traktowanie bezdomnych z szacunkiem (Dowd, 2015).

Ellyn Ruhlmann (Ruhlmann, 2014) w swoim opracowaniu daje następujące zalecenia dla bibliotek:

a) poznaj osoby bezdomne żyjące na terenie oddziaływania twojej biblioteki, określ jak duża jest to grupa, w jakim są wieku i spróbuj poznać ich potrzeby, dlaczego odwiedzają bibliotekę i jakie dodatkowe usługi chcieliby zobaczyć w ofercie bibliotecznej;

b) utwórz sieć potencjalnych partnerów w działaniach na rzecz osób bezdomnych, którzy pomogą w poznawaniu bieżących spraw związanych z bezdomnością, zapewnią wsparcie profesjonalnych pracowników, a także umożliwią zbudowanie konsorcjów dostawców różnego rodzaju usług; Biblioteka może, oprócz utworzenia banku potrzebnych informacji i kontaktów, udostępniać swoje pomieszczenia na spotkania instytucji partnerskich i aktywnie włączać się do ich działań kierowanych do osób bezdomnych;

c) zapewnij na miejscu w bibliotece niezbędne informacje przydatne dla osób bezdomnych (o noclegowniach, darmowych posiłkach, możliwościach skorzystania z kąpielni, pomocy lekarskiej, itp.) bez konieczności

odsyłania ich gdzie indziej. Może to pomóc w zapewnieniu im dostępu do usług ważnych dla nich;

d) spróbuj dokonać takiej aranżacji przestrzeni bibliotecznej, aby dla wszystkich, także osób bezdomnych, biblioteka stała się miejscem bardziej przytulnym i funkcjonalnym, zapewniającym więcej prywatności;

e) oferuj programy dobrze przystające do potrzeb użytkowników bezdomnych i wypracowane przy ich pomocy; nieformalne spotkania z bezdomnymi mogą pomóc wymyślić kolejne programy;

f) niezbędne jest szkolenie personelu, tak, aby w każdym użytkowniku dostrzegano przede wszystkim człowieka i w stosunku do każdego odnieszono się z szacunkiem, a szczególnie w przypadku osób bezdomnych nie unikano kontaktu wzrokowego (Ruhlmann, 2014).

Najbardziej obszerny dokument to *Extending Our Reach: Reducing Homelessness through Library Engagement. ALA Policy Statement: Library Services to the Poor*, przygotowany przez American Library Association (*Extending*, 2012). Ten zestaw narzędzi przeznaczony jest dla bibliotekarzy i pracowników bibliotek do wspierania ich przy tworzeniu usług bibliotecznych ważnych dla osób doświadczających bezdomności. Podkreśla się w nim rolę biblioteki jako partnera i sprzymierzeńca organizacji zajmujących się udzielaniem pomocy osobom bezdomnym. Zawiera on listę programów przydatnych dla osób bezdomnych, takich jak pomoc w sprawach związanych z zadłużeniami, z wynajmem mieszkania czy ubieganiem się o świadczenia społeczne i zdrowotne.

W tym dokumencie podkreśla się konieczność uwzględnienia w misji bibliotecznej usług dla bezdomnych i dostosowania do niej propozycji działań. Jednym z najważniejszych, pierwszych, działań jest opracowanie skutecznej polityki, która, poprzez swoją klarowność, będzie służyła jako instrukcja dla pracowników i zapewniała osobom bezdomnym możliwość korzystania ze wszystkich zbiorów (tak tradycyjnych, jak i internetowych) i usług świadczonych przez bibliotekę. W związku z tym powinna być znana, łatwo dostępna i przestrzegana w sposób sprawiedliwy i taktowny. Powinna służyć inkluzji a nie wykluczeniu społecznemu. Dlatego też ALA zaleca wyeliminowanie ograniczeń związanych z uzyskaniem uprawnień do korzystania ze zbiorów lub z Internetu (np. wymogi rejestracyjne, przy których niezbędna jest identyfikacja czy stały adres zamieszkania) czy pobieraniem różnego rodzaju opłat (np. za udział w niektórych zajęciach, czy kary za przetrzymywanie).

Konieczne jest pokazanie osobom bezdomnym, że biblioteki i przygotowywane programy biblioteczne są także dla nich. Dlatego niezbędne, zdaniem autorów wytycznych, jest budowanie pozytywnego wizerunku biblioteki jako miejsca im przyjaznego i otwartego, co wymaga odbudowy zaufania społecznego oraz eliminacji negatywnych doświadczeń i uprzedzeń z przeszłości. Pierwszym krokiem do budowania więzi z biblioteką

jest zadbanie o możliwość wydawania kart bibliotecznych umożliwiających wypożyczanie. Zaleca się, szczególnie wśród młodocianych bezdomnych, przedstawianie biblioteki jako źródła bezpłatnej informacji i rozrywki (Komputery! Gry! Muzyka!), jako miejsca, gdzie można się spotkać i spędzać czas z przyjaciółmi oraz jako bezpiecznej przystani, dokąd można uciec od codziennych utrapień i niepokojów.

ALA zaleca projektowanie dla osób bezdomnych takich samych programów, jak dla pozostałych użytkowników: zajęć komputerowych, warsztatów edukacyjnych oraz zajęć rozwijających aktywności społeczne, np. w zakresie sztuki czy rzemiosła. Jednakże w przypadku tej grupy użytkowników konieczne jest zwiększenie zasięgu oddziaływania i promocji tych usług oraz zmniejszanie różnorodnych barier uniemożliwiających osobom bezdomnym dostęp do biblioteki. Przygotowując zajęcia specjalnie dedykowane osobom bezdomnym trzeba zwrócić uwagę na treści o szczególnym znaczeniu dla nich: opieki społecznej czy pomocy zdrowotnej. Główną usługą, którą bibliotekarze mogą świadczyć na podstawie swoich zbiorów, dostępu do Internetu i przy wykorzystaniu kontaktów z organizacjami pomocowymi jest działalność informacyjna, a ulotki z podstawowymi danymi np. o bazie schronisk, darmowych jadłodajniach, wykazy instytucji świadczących pomoc socjalną czy oferujących zajęcia pozaszkolne, powinny znajdować się w punkcie informacyjnym. Przy podejmowaniu tych działań warto korzystać z lokalnej prasy, która, z jednej strony może być źródłem informacji o potrzebach tych ludzi, a z drugiej może powiadamiać o pomocy świadczonej przez biblioteki. Biblioteki powinny opracować zasady, które wskazują, co jest uznawane za właściwe i niewłaściwe w korzystaniu z nich i ich zbiorów, jakie zachowania uważane są za uciążliwe oraz określają mierniki tej uciążliwości. Zasady te powinny być jednakowe dla wszystkich użytkowników bez naruszania praw żadnego z nich.

Podobne zalecenia dotyczące zachowań w bibliotece sformułowano także pod adresem personelu bibliotecznego. Podkreśla się w nich, że właściwe zachowanie bibliotekarzy to znacznie więcej niż tylko podobne postępowanie wobec wszystkich użytkowników – jest to traktowanie wszystkich w sposób, który zapewni im doskonałe usługi. Obejmuje to odnoszenie się z szacunkiem, także w sytuacjach wymagających zwrócenia uwagi, bycie przyjaznym i pomocnym, bez względu na zewnętrzny wygląd czytelnika. Bibliotekarze powinni być przygotowani do zapewniania bezpiecznych warunków do korzystania z biblioteki, być w stanie ocenić, czy sytuacja wybiega poza ich kontrolę, czy wymaga interwencji medycznej czy porządkowej. Również w kwestiach dotyczących higieny (zapach, czystość) bibliotekarze powinni dążyć do zapewnienia wszystkim komfortowych warunków do korzystania, a tych, którzy je naruszają (nie tylko bezdomni) w sposób taktowny o tym informować i starać się pomagać (np. udostępniając gotowe wydruki o schroniskach, bankach ubrań czy darmowych łaźniach).

ZAJĘCIA, PROGRAMY, NAJLEPSZE PRAKTYKI

Niektóre organizacje bibliotekarskie, np. American Library Association czy Canadian Library Association, poprzez swój blog Community-Led Library Services Network (Canadian Library, 2015), upowszechniają informacje o działaniach bibliotek na rzecz osób doświadczających bezdomności i promują najlepsze praktyki w tym zakresie, współpracę i pomysły, by przezwyciężyć negatywne nastawienia, nieporozumienia dotyczące bezdomności.

Jak wspomniano wcześniej, jednym z problemów ograniczających korzystanie z bibliotek jest niemożność uzyskania karty bibliotecznej z powodu braku stałego miejsca zamieszkania. W niektórych bibliotekach, jak np. w Atlanta-Fulton Public Library System, pozwala się użytkownikom podawać adres schroniska przy ubieganiu się o kartę biblioteczną. Około 2% wszystkich kart wydanych w tej bibliotece, to karty grzecznościowe dla osób bez stałego adresu. Wśród nich, 95% to osoby bezdomne (Ruhlmann, 2014).

Bardzo wartościowym przykładem działań dla osób bezdomnych są przedsięwzięcia podjęte w 2011 r. przez Miejską Bibliotekę w Zagrzebiu w ramach projektu „A Book for a Roof” (Bunic, 2015). Pokazują one z jednej strony potrzebę organizowania przez biblioteki usług dla osób bezdomnych, dają przykłady takich działań, a z drugiej pokazują trudności i ograniczenia w tym zakresie, wśród których istotną rolę odgrywają uprzedzenia związane z wyglądem i zachowaniami osób bezdomnych. Warsztaty alfabetyzacji informacyjnej (Information Literacy Workshops for the Homeless) zorganizowane jako część projektu „Improving People’s Employment” miały zachęcić bezdomnych do wejścia na rynek pracy. W ich efekcie nastąpiło zwiększenie częstotliwości poszukiwania pracy wśród uczestników zajęć, a niektórzy z nich nawet ją znaleźli. Sanja Bunic, autorka i realizatorka programu zwróciła uwagę, że czynnikiem decydującym o sukcesie przedsięwzięcia jest nawiązanie kontaktu z konkretnymi osobami bezdomnymi (np. poprzez włączenie do programu w charakterze wolontariusza), które będą ogniwem pośrednim między biblioteką a nimi. Z jej doświadczenia wynika, że osoby bezdomne biorą udział w różnych przedsięwzięciach głównie ze względu na osobiste relacje lub zaufanie, jakim obdarzają organizatora (Bunic, 2015). Jednakże zarówno zdobycie zaufania osób bezdomnych, jak i osiągnięcie regularnego ich uczestnictwa w warsztatach, jest dużym wyzwaniem dla osób prowadzących. Z doświadczeń Bunic wynika także, że bibliotekarze pracujący z osobami bezdomnymi (lub planujący podjąć takie działania) wymagają wsparcia w postaci wytycznych, gdyż, nawet mimo dobrych chęci, nie czują się do tego przygotowani. Pewną formą pomocy i podnoszenia świadomości zawodowej wśród bibliotekarzy chorwackich w odniesieniu do bezdomności stała się praca *Druga prilika: izazovi i perspektive u radu s beskućnicima* (*Druga Szansa: wyzwania i możliwości w pracy z bezdomnymi*), która gromadzi doświadczenia, wyzwania i do-

świadczenia bibliotek oraz organizacji partnerskich z realizacji projektu. We współpracy z jednym z partnerów przygotowano ulotkę *Informator za beskućnike (Kto i co dla bezdomnych)* z adresami i kontaktami przydatnymi dla osób bezdomnych (Bunic, 2015).

Program pracy z osobami bezdomnymi, realizowany w amerykańskiej Salt Lake City Public Library został przygotowany z uwzględnieniem kilku zasad: 1) bezdomność jest stanem, a nie charakterystyką; 2) ludzie bezdomni są częścią biblioteki; 3) biblioteka musi posiadać wiedzę na temat usług środowiskowych świadczonych dla osób bezdomnych; 4) konieczne jest odpowiednie przeszkolenie pracowników w zakresie obsługi osób bezdomnych; 5) biblioteka musi pełnić wiodącą rolę w środowiskowych działaniach wobec osób bezdomnych; 6) konieczne jest przyciągnięcie do biblioteki organizatorów usług oraz 7) zapewnienie takiego samego poziomu usług dla wszystkich, którzy przychodzą do biblioteki. Dla potrzeb ich przestrzegania zatrudniono w bibliotece trzech pracowników socjalnych (planuje się zatrudnienie czwartego), pomagających osobom bezdomnym. Jednym z ich bardziej udanych programów jest Project Uplift, społecznościowy kiermasz, w którym uczestniczą przedstawiciele wielu agencji i służb środowiskowych. Dostarczają żywności, przekazują różne prezenty, zapewniają usługi fryzjerskie, fotograficzne i indywidualne konsultacje. W efekcie realizacji programu w Salt Lake City Public Library przeznaczono 3527 godzin na koordynację opieki; 197 godzin na konsultacje pracowników/szkolenia i 921 godzin na indywidualne usługi (Bolt, 2015).

Hasło „Oni są naszymi klientami. Także!”, przyświeca również działalności Dallas Public Library, która już przy wejściu wita wszystkich, także osoby bezdomne (Bolt, 2015). Jednym z celów działania tej biblioteki jest zwiększenie świadomości społecznej w kwestiach związanych z bezdomnością i promowanie biblioteki publicznej jako miejsca integracji społecznej, odrzucanie stereotypów i tworzenie kanałów pozytywnej komunikacji. Zamiast wymyślać sposoby, jak oddzielić użytkowników bezdomnych od pozostałych, władze biblioteki zachęcają do ich połączenia. Podstawowym wyznacznikiem działania jest przekonanie, że przyczyną strachu, niechęci i braku łączności z osobami bezdomnymi jest ograniczone przenikanie między grupami oraz niewiedza, jak można nawiązać kontakt. Ponadto, dodatkowym celem organizatorów jest zwrócenie uwagi osób bezdomnych na konieczność właściwego sposobu bycia w bibliotece, na kontrolowanie swojego zachowania, tak, aby inni użytkownicy także czuli się w niej dobrze i tym samym, aby zmniejszyć liczbę interwencji policji (Bolt, 2015). Z myślą o pomocy osobom bezdomnym przygotowano w 2013 r. program the Homeless Engagement Initiative (HEI) (Homeless Engagement, 2013). Jego pierwszym pomysłem był projekt „Coffee and Conversation”, odbywający się w bibliotece dwa razy w miesiącu i angażujący osoby doświadczające bezdomności z Dallas. Ideą przedsięwzięcia jest zapewnienie miejsca, gdzie przy tytułowej kawie

i skromnym poczęstunku osoby te mogą porozmawiać na tematy, które „jednoczą, a nie dzielą” (Homeless Engagement, 2013). Omawiane są nie tylko problemy związane z bezdomnością i potrzebami osób doświadczających tego stanu, ale także wiele różnych tematów, takich jak literatura, kultura i sztuka, rzemiosło, sport, fitness czy zdrowie. Spotkania w ramach „Coffee and Conversation” to dla bibliotekarzy doskonała okazja nawiązania kontaktów z różnymi organizacjami i agencjami obsługującymi osoby doświadczające bezdomności, lub gotowymi do niesienia im pomocy (Bolt, 2015).

Inną inicjatywą Dallas Public Library jest program „Art and Creativity” oraz uruchomienie w J. Eric Jonsson Central Library podcastu Street View na temat problemów związanych z bezdomnością. Gospodarzem programu jest Rashad Dickerson, sam bezdomny, który przeprowadza wywiady z osobami bezdomnymi, jak również z osobami świadczącymi usługi na ich rzecz. Dzięki temu programowi osoby doświadczające bezdomności mają możliwość obejrzenia w bibliotece filmów, zapoznania się z omówieniami książek i rozwijania swoich zainteresowań np. fotograficznych. Biblioteka zapewnia sprzęt fotograficzny. Efektem tych zajęć była prezentowana w bibliotece wystawa zdjęć zrobionych w środowisku miejskim. We wszystkich przedsięwzięciach biorą udział wolontariusze z AmeriCorps (rodzaj krajowego Peace Corps) (Bolt, 2015).

Poprzez identyfikację niebezpiecznych punktów i poprawę bezpieczeństwa wokół biblioteki Dallas Public Library była w stanie usunąć większość przestępstw z pomieszczeń bibliotecznych. Ochroniarze są zachęceni do wyczucia i subtelności, a w przypadku naruszenia zasad, do stosowania metod innych niż karne (Homeless Engagement, 2013).

Jednym z pierwszych działań na rzecz osób doświadczających bezdomności, podjętych w Denver Public Library było utworzenie w 2012 r. Homeless Services Action Committee, który został zobowiązany do przeprowadzenia badania na temat usług bibliotecznych dla osób doświadczających bezdomności i tego, jak inne biblioteki działają w tym zakresie. W rezultacie przygotowany został własny program tej biblioteki, którego celem było nawiązanie kontaktów z osobami bezdomnymi, skierowanie ich do usług, których potrzebują, usunięcie barier w dostępie do biblioteki czy nawiązanie współpracy z agencjami środowiskowymi. Dodatkowo umożliwił podjęcie działań na rzecz bezpieczeństwa wszystkich użytkowników i zmniejszenia incydentów w bibliotece wymagających interwencji służb porządkowych. Dla urzeczywistnienia treści zawartych w programie zatrudniony został pracownik socjalny, który także pomaga osobom doświadczającym bezdomności w poprawie jakości ich życia, znalezieniu pracy, mieszkania, czy ubiegania się o świadczenia socjalne. (Bolt, 2015).

Pracownicy Community Technology Center działającego przy Denver Public Library uczestniczą w spotkaniach organizowanych w ośrodku dla kobiet bezdomnych i o niskich dochodach. Podczas takich spotkań biblio-

tekarze m.in. szkolą swe podopieczne w prowadzeniu rozmów kwalifikacyjnych dla poszukujących pracy. Mieszkancki schroniska otrzymują także żetony komunikacji miejskiej wraz z zachętą do odwiedzenia biblioteki publicznej i odebrania karty bibliotecznej (*Extending*, 2012).

Program „Coffee and Conversation” z Dallas Public Library stał się inspiracją dla innych bibliotek amerykańskich. M.in. w San Francisco Public Library, przy udziale Department of Public Health and the San Francisco Full-Integrated Recovery Services Team utworzony został zespół zajmujący się osobami bezdomnymi i ubogimi. W jego skład wszedł pracownik socjalny, będący specjalistą w zakresie psychiatrii i zatrudniony w bibliotece w pełnym wymiarze czasu oraz były bezdomny, który przeszedł 12-godzinne szkolenie zawodowe. Osoby te docierają do bezdomnych użytkowników w bibliotece i upowszechniają informacje, gdzie można znaleźć schronienie, prysznice i gorące posiłki (*Extending*, 2012).

Biblioteka we współpracy z Project Homeless Connect organizuje w swoich pomieszczeniach comiesięczne targi oferujące pomoc dostosowaną do potrzeb osób bezdomnych i ubogich, np. usługi optyczne, fryzjerskie, zaopatruje w odzież czy wykonuje szczepienia (Ruhlmann, 2014).

W Madison Public Library już w fazie planowania jej remontu, w którym uczestniczyli przedstawiciele różnych organizacji, przewidziano przysposobienie jej do pracy 10 różnych instytucji społecznych, takich jak m.in. Shine Initiative oraz takie przeprojektowanie zagospodarowania powierzchni, aby biblioteka stała się miejscem bardziej przytulnym i funkcjonalnym dla wszystkich klientów, zwłaszcza bezdomnych (Ruhlmann, 2014). Pokój dla Shine Initiative, organizacji non profit wspomagającej m.in. bezdomnych, jest w pełni przeszklony, a dwaj pracownicy spędzają w nim 30 godzin tygodniowo pomagając użytkownikom znaleźć mieszkanie, pracę, ubiegać się o kartki żywnościowe, czy po prostu wysłuchują ich problemów. Bliskość biblioteki staje się naturalnym zapleczem dla prowadzonego działania i zaspokajania potrzeb informacyjno-rekreacyjnych osób bezdomnych. Dla zapewnienia większej prywatności użytkowników w strefie bibliotecznej zastosowano też inne rozmieszczenie stanowisk komputerowych, nie paralelnie a w klastrach, szczególnie preferowane przez bezdomnych użytkowników (Ruhlmann, 2014).

W Vancouver Public Library w 2015 r. wprowadzono już na stałe (w latach 2013-2014 miały one charakter pilotażowy) karty biblioteczne umożliwiające osobom m.in. bez stałego adresu zamieszkania wypożyczanie książek (jednorazowo dwie) bez narażania się na grzywnę przy opóźnionym zwrocie (Vancouver, 2015). Natomiast w Baltimore County Public Library, we współpracy z Baltimore County Community, przygotowano Street Card-Resources for Help – kartę z informacjami na temat pracy, zdobycia żywności, pomocy w nagłych wypadkach, zdrowia, wsparcia finansowego czy kwestii prawnych i schronienia (Ruhlmann, 2014).

Również z myślą o doskonaleniu jakości usług świadczonych osobom bezdomnym biblioteki organizują wewnętrzne szkolenia adresowane do bibliotekarzy, studentów i pracowników socjalnych. W ich efekcie (jak w San Jose Public Library w Kalifornii) powstają np. strony internetowe zawierające informacje przydatne w prowadzeniu usług dla tej grupy odbiorców (*Extending*, 2012).

ZAKOŃCZENIE

Problem bezdomności jest nie tylko bardzo poważny, ale i niesłychanie aktualny, o czym świadczą przedstawione wyżej informacje. Wiele organizacji podejmuje działania zmierzające do przeciwdziałania temu zjawisku, zapobiegania jego utrwalaniu oraz degradacji biologicznej i społecznej osób bezdomnych (*Bezdomność*, 2015). Istotne znaczenie mają również działania aktywizujące te osoby i zmierzające do umożliwienia im przezwyciężenia tej sytuacji. I w tym zakresie szczególną rolę mogą odgrywać biblioteki, pełniąc rolę osłonowo-aktywizującą, a przynajmniej nie zamykając drzwi swoich placówek przed bezdomnymi.

Prezentacja prac podejmowanych przez różne biblioteki w zakresie organizacji usług bibliotecznych dla osób bezdomnych potwierdza te możliwości. Wyniki zagranicznych badań wskazują, że użytkownicy doświadczający bezdomności odwiedzają bibliotekę częściej z potrzeby realizacji zamierzonego celu, jakim jest dostęp do zbiorów i informacji, a nie jedynie z powodu bezpieczeństwa zapewnianego przez bibliotekę. W efekcie udziału w programach bibliotecznych, odwiedzania biblioteki dokonuje się zmiana w postawach i zachowaniach osób bezdomnych, które „zatrzymują się przy ladzie, by się przywitać i porozmawiać, a nie tylko przemykać do kąta w bibliotece, gdzie można usiąść niezauważonym” (*Homeless*, 2013).

Prowadzone działania biblioteczne, oprócz przydatności dla samych osób bezdomnych, mają także istotne znaczenie dla poprawy stosunku społeczeństwa do nich i relacji z nimi. Ilustracją tego jest m.in. wspomniany program „Coffee & Conversation” z Dallas Public Library czy prowadzony podcast *Street View*. Jest on regularnie umieszczany w rankingu najbardziej podobających się podcastów i wyróżniony w „Dallas Observer”, „Dallas Morning News” i „D Magazine”. Zapoznanie się z nim może prowadzić do zmiany postaw, jak ta przedstawiona przez jednego ze słuchaczy: „to naprawdę uświadomiło mi, że moje uprzedzenia do ludzi bezdomnych są wyraźnie złe... Teraz czuję, rozumiem codzienne życie bezdomnego odrobinę lepiej niż przed wysłuchaniem podcastu” (*Homeless*, 2013).

Przegląd piśmiennictwa zagranicznego zwrócił także uwagę na problemy, na jakie natrafiają bibliotekarze pracujący z osobami bezdomnymi.

Doskwiera im brak wiedzy niezbędnej do pracy z nimi, potrzebują dodatkowych szkoleń oraz profesjonalnego wsparcia, wskazują na konieczność przygotowania np. wytycznych IFLA ułatwiających tę pracę.

Wspomaganie bibliotekarzy w budowaniu wspólnoty środowiskowej, pokazującej współczucie i możliwość niesienia pomocy dla osób bezdomnych jest również w interesie samych bibliotek, gdyż ta sama społeczność może kiedyś nie okazać współczucia i zaangażowania, kiedy to biblioteki, ze względu na kłopoty finansowe będą zamykane (Bunic, 2015).

BIBLIOGRAFIA

- American Library Association (2015). [online]. [dostęp: 17.09.2015]. Dostępny w WWW: <https://en.wikipedia.org/wiki/American_Library_Association>.
- Bezdomność (2015). [online]. [dostęp: 18.09.2015]. Dostępny w WWW: <<https://pl.wikipedia.org/wiki/Bezdomność>>.
- Bolt, Nancy (2015). *It Takes a Village – How Public Libraries Collaborate with Community Agencies to Serve People Who Are Homeless in the United States*. [online]. [dostęp: 17.09.2015]. Dostępny w WWW: <<http://library.ifla.org/1260/1/100-bolt-en.pdf>>.
- Bunic, Sanja (2015). *Why they need us and why we hesitate: the homeless in the library* [online]. [dostęp: 18.09.2015]. Dostępny w WWW: <<http://library.ifla.org/1261/1/100-bunic-en.pdf>>.
- Canadian Library Association. Community-Led Library Services Network (2015). [online]. [dostęp: 25.09.2015]. Dostępny w WWW: <<https://clacommunityled.wordpress.com/2015/>>.
- Dowd, Ryan (2015). *A Librarian's Guide to Homelessness*. [online]. [dostęp: 17.09.2015]. Dostępny w WWW: <<https://clacommunityled.wordpress.com/2015/02/18/a-librarians-guide-to-homelessness/>>; <<https://www.youtube.com/watch?v=FYiEEhhrFh4>>.
- Extending Our Reach: Reducing Homelessness Through Library Engagement. ALA Policy Statement: Library Services to the Poor*. (2012). [online]. [dostęp: 17.09.2015]. Dostępny w WWW: <http://www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/olos/toolkits/poorhomeless_FINAL.pdf>.
- The Homeless Hub research library* (2014). [online]. [dostęp: 18.09.2015]. Dostępny w WWW: <<http://www.homelesshub.ca/library>>.
- Homeless Engagement Initiative in Dallas* (2013). [online]. [dostęp: 18.09.2015]. Dostępny w WWW: <http://www.urbanlibraries.org/homeless-engagement-initiative-in-dallas-innovation-914.php?page_id=275>.
- Lyon Declaration (2014) [online]. [dostęp: 17.09.2015]. Dostępny w WWW: <<http://www.lyondeclaration.org>>.
- Noch, Jakub (2013). *Bezdomność to nie twój problem? „Wystarczy redukcja etatów i zabierają nam wymarzone mieszkanie. Zostaje ulica”*. [online]. [dostęp: 25.09.2015]. Dostępny w WWW: <<http://natemat.pl/62839,bezdomnosc-to-nie-twoj-problem-wystarczy-redukcja-etatow-i-zabieraja-nam-wymarzone-mieszkanie-zostaje-ulica>>.
- Outreach Resources for Services to Poor and Homeless People* (2011). [online]. [dostęp: 17.09.2015]. Dostępny w WWW: <<http://www.ala.org/advocacy/diversity/outreachtounderservedpopulations/servicespoor>>.

Ruhlmann, Elyn (2014). *A Home to the Homeless. Libraries offer refuge and support to those in need and help foster a new community approach to homelessness*. [online]. [dostęp: 17.09.2015]. Dostępny w WWW: <<http://americanlibrariesmagazine.org/2014/11/24/a-home-to-the-homeless/>>.

Vancouver Public Library (2015). [online]. [dostęp: 30.10.2015]. Dostępny w WWW: <<http://www.vpl.ca/images/uploads/file/pdf/AccessVPLCardPilotSixMonthPilotExtensionEvaluation.pdf>>.

Artykuł w wersji poprawionej wpłynął do Redakcji 18 lutego 2016 r.

ELŻBIETA BARBARA ZYBERT
Institute of Information and Book Studies
The University of Warsaw
e-mail: e.zybert@uw.edu.pl

THE HOMELESS IN THE LIBRARIES – FOREIGN EXPERIENCE

KEYWORDS: The homeless. Homelessness. Library services for the homeless. ALA strategy towards poor and homeless library users.

ABSTRACT: **Thesis/Objective** – The article is to present issues related to the homelessness and possible roles performed by libraries for the homeless (help in overcoming this problem). The author emphasizes the importance of library services for the homeless and for the overall library image and points to the problems experienced by librarians while dealing with this group of users. Foreign solutions for this problem are presented, focused on the improvement of library services. **Research methods** – The critical analysis of the literature in the field (mostly the foreign one) was used. **Results and conclusions** – The American Library Association (ALA) strategy for the homeless in libraries is presented, tools helping to work with this particular group of users are discussed and best practices for this issue are described with the assumption that they may inspire other actions to be taken in Poland as well.