

Віддано до друку – матеріали Міжнародної наукової конференції: «Мniejszości narodowe i etniczne i językowe w Unii Europejskiej» (Національні і етнічні меншини в Європейському Союзі) м. Люблін 14-16 вересня 2011 р.

Mgr Oksana Kuzmenko – doktorantka Instytutu kulturoznawstwa UMCS (Lublin, Polska), wykładowca na Uniwersytecie Narodowym „Akademia Ostrogska” (Ostróg, Ukraina)

Mniejszości narodowe i tożsamość w czasach kultury informacyjnej (kontekst polsko-ukraiński)

Creation of new media and cultural shifts that accompany this process are taken as a qualitatively new state of society and culture. Changing cultural situation involves reassessment of concepts and values. The current state of humanity is characterized by the increasing role of informatization processes, new technologies and new media. It changes the understanding of various cultural phenomena, including the search for personal identity. In face of contemporary cultural realities the process of establishing the identity of national minorities gets a new meaning and new manifestations. This article presents an attempt to assess the role of new media in shaping the identity of national minorities.

Rozwój technologii informacyjnych i nowe wymiary kultury

Ze względu na rozwój technologii informacyjnych i ciągle wzrastającą rolę informacji w społeczeństwie, badania kultury na współczesnym etapie nie będą pełnymi bez przemyslenia nowych fenomenów kulturowych. Zmiana media dominującego wywiera potężne wpływy na kulturę światową; tak było z książką, kinem, telewizją. Era nowych mediów charakteryzuje się powstaniem nowych więzi kulturowych i nowymi zjawiskami.

Refleksje i dyskusje dotyczące zmienności terażniejszości obecne są wszędzie. Wzrastająca rola technologii informacyjnych staje ważnym instrumentem formowania priorytetów i wartości. Coraz większego rozgłosu otrzymują pojęcia „netokracji”, „pokolenia sieci”, „nauki 2.0” etc. Zmiany kulturowe i nowy paradygmat kulturowy znajduje swoje odzwierciedlenie w różnych teoriach. Jedną z takich, opisujących „nowe” zjawiska, jest teoria *kultury 2.0.*, u podstaw której leży koncepcja Tima O’Raily o powstaniu nowego pokolenia użytkowników Internetu web 2.0.

Media masowe już są nie tylko źródłem informacji, lecz platformą nowego bycia. Audytorium masowej komunikacji już nie jest pasywnym odbiorcą lecz aktywnym użytkownikiem, który może produkować nie tylko wiadomości, ale i wartości – co jest podstawą do formowania nowych wymiarów bycia w kulturze i jej tworzenia.

Nowa sytuacja kulturowa otrzymuje dość sprzeczne oceny. Z jednej strony cechuje się otwartością i ponaddystancyjnością, co pozytywnie ocenia w swoich pracach na przykład Lorens Lessing. On określa dzisiejszą sytuację kulturową jako proces przejścia kultury pasywnego konsumpcjonizmu (read only) do kultury tworzenia (read/write)ⁱ. Z drugiej strony, powstaje wielu prac krytycznie nastawionych wobec nowych zjawisk informacyjnych, takich jak Internet, cyberkultura czy społeczeństwo informacyjne. Tak, Andrew Keen określa dzisiejszą kulturę jako *kulturę amatorów*, w ramach której powstaje wiele niepotrzebnych artefaktów, przetwarzając ją na wielkie wysypiskoⁱⁱ.

Zasadniczą rolę w przemyśleniu zmian kulturowych i roli wpływu technologii informacyjnych na cały system społeczny (chodzi tu nie tylko o kulturę, lecz gospodarkę, politykę etc) odgrywają idee Manuela Castellsa. W swojej pracy „Epoka informacyjna: gospodarka, społeczeństwo i kultura” on opisuje zmianę paradygmatu, zaznaczając że pod wpływem nowych technologii informacyjnych tracą znaczenia pojęcia czasu i miejsca i powstaje nowa kultura - *kultura realnej wirtualności*.

„Powstanie nowego systemu elektronicznych komunikacji charakteryzuje się w skali globalnej, integracja wszystkich mediów, i ich potencjalna interaktywność zmienia naszą kulturę i takie zmiany są nieodwracalne. <...>

Pod realną wirtualnością ja rozumiem system, w którym sama realność (t.z. materialne/symboliczne istnienie ludzi) całkowicie umieszczona w postawie wirtualnych obrazów, w świecie tworzonych wirtualnych przekonań, w którym istota symboli nie tylko metafora, lecz mieści w sobie aktualne doświadczenia”ⁱⁱⁱ

Zmiany kulturowe powodują zmiany socjalne. Zmiana zasobów i narzędzi do tworzenia wartości wywiera ogromny wpływ na cały system społeczny. Kultura informacyjna proponuje nowe środki i praktyki jak do kreowania nowych artefaktów i treści kulturowych, tak i do przeniesienia treści kulturowych ze świata fizycznego do świata wirtualnego.

„Taka wirtualność jest naszą realnością jako konsekwencja tego, że w tej sferze pozczasowych, pozbawionych miejsca systemach symbolicznych my konstruujemy kategorię i wywołujemy obrazy, które formują nasze zachowanie, uruchamiają procesy polityczne, które wywołują sny i rodzaj koszmary”^{iv}

Tradycyjne pojęcia uzyskują nowe znaczenia i takie zmiany wpływają nie tylko na paradygmat kulturowy, ale i na procesy formowania własnego „Ja”. W tym artykule podejmujemy próbę ocenić rolę tożsamości mniejszości narodowych w świetle kultury informacyjnej, jak również rolę nowych mediów w kształtowaniu tożsamości narodowej.

Tożsamość mniejszości narodowych

Anthony D. Smith w pracy „Tożsamość narodowa” konstatuje fakt, iż kwestie tożsamości poruszane były jeszcze za czasów Sofoklesa. W tragedii o Królu Edypie, mówi on, poszukiwania własnej tożsamości Edypa są ilustracją tego, na ile skomplikowanym i różnorodnym spletem rozumień jest własne Ja: „Edyp przechodzi przez różne kategorie i rolę. Te kategorie są jednocześnie tożsamościami kolektywnymi, dobrze znanymi grekom w V wieku przed naszą erą”^v. Podobnie każdy period historyczny wpływa na proces rozumienia i formowania siebie. Co faktycznie i odzwierciedla proces formowania własnej tożsamości, która najczęściej jest definiowana jako względnie trwała struktura uczuć, wartości i przedstawień (reprezentacji) odnoszących się do siebie.

Hanna Malewska-Peyre w pracy „Ja wśród swoich i obcych”^{vi} podkreśla następujące cechy tożsamości: strukturalistyczny charakter i zmienność z jednej strony, spójność i ciągłość z drugiej. Ciągłość tożsamości osobistej zależy od ocen tożsamości społecznej. A przerwanie tej ciągłości jest symptomem Kryzysu.^{vii}

Tożsamość indywidualna, w tradycyjnym ujęciu, kształtuje się przez tożsamość zbiorową: poprzez procesy identyfikacji z rodzinami, osobami bliskimi itd., albo odwrotnie – poprzez różnicowanie się od nich i poszukiwanie własnej odrębności. Innymi słowy, własne Ja definiuje się przez My. Tożsamość narodowa zajmuje miejsce w złożonej strukturze tożsamości indywidualnej i jest to uświadomienie własnej przynależności do pewnego narodu, przyjmowanie wartości i symboli narodowościowych, wraz z tym poczucie odrębności wobec innych narodów.

Kształtowanie tożsamość przedstawicieli mniejszości narodowych nosi bardziej złożony charakter aniż tych osób, które stale mieszkają w jednym kraju, ponieważ identyfikują siebie nie tylko z krajem w którym mieszkają, a i z tym s którego pochodzą.

Antonina Kłosowska wprowadza w dyskurs naukowy pojęcie **kulturacji** – udziału jednostki w kulturze symbolicznej (gdzie kultura symboliczna –system znaczeń stanowiących obszar sztuki, wierzeń, historii i tradycji, wspólnych dla członków danej wspólnoty i dziedziczonych międzypokoleniowo)^{viii}. Kulturacja występuje tu siła która tworzy pole symboliczne poprzez przyjmowanie i zaswajanie wartości i tradycji utożsamiania się z krajem w którym może nawet nigdy nie bywano, lecz jest on krajem ojczystym. Nazwijmy jego polem symbolicznym **K**.

Z innej strony występuje proces socializacji (jako zaswajania pewnego systemu wiedzy, norm i wartości, oraz sposobów zachowania się w w pewnym społeczeństwie, co pozwala istnieć i działać w nim jako równoprawny członek) – jako czynnik utożsamiania się s krajem w którym mieszkasz. Nazwijmy jego polem symbolicznym S.

Proces kształtowania tożsamości mniejszości narodowych zawsze proces stosunków wzajemnych pól S i K. Paweł Boski w swojej pracy „O byciu Polakiem w Ojczyźnie” rozważając nad teorią akulturacji kanadyjskiego psychologa Berry’ego wnioskuje że ze czterech rodzajów aktualizacji i kształtowania tożsamości przybyszów. Są to: **integracja** – harmonijne tkwienie w obu kulturach (S K równoznaczne), **asymilacja** – całkowite wejście w nową kulturę i odrzucenie starej (dominacja S), **separacja** – sztywne utrzymanie się w starej kulturze bez domieszek (dominacja K), **marginalizacja** – życie poza nurtem obu kultur (bycie poza obu polami). Strategia integracyjna jest najbardziej preferencyjną ze względu na zdrowe funkcjonowanie psychiczne osób przechodzących proces akulturacji.^{ix}

Wielu naukowców mówią o istnieniu też trzeciej warstwy tożsamości – średniej między dziedziczną (K) a nabytą (S). Tak, Jerzy Nikitorowicz w pracy „Pogranicze. Tożsamość. Edukacja Międzykulturowa” nazywa tą trzecią tożsamość „mediatorem między dziedzictwem a wymogami życia społecznego”^x. Schematycznie uśredniona tożsamość jest strefą pokrywania się pól K i S.

Paweł Boski pole pokrywania się lub rozbieżności między kulturami dziedziczną i nabytą nazywa **dystansem kulturowym**.

„Wprowadziłem pojęcie dystansu kulturowego dla określenia stopnia ich pokrywania się lub rozbieżności w zakresie (a) przekonań życiowych odnośnie przyczyn kontrolujących wydarzenia w środowiskach naturalnych bądź społecznych oraz (b) profili wartości ucieleśnione w prototypach”^{xi}.”

Pole pokrywania się – jest polem wspólnych symboli i wartości. Długość dystansu zależy od odległości położenia krajów z którymi utożsamia się jednostka. Mówiąc o krajach blisko położonych ilość takich symboli będzie bezwzględnie większą. Tak, mówiąc o Polsce i Ukrainie długa historia wzajemnych konkatów i bliskość położenia terytorialnego spowodowała istnienie wielu wspólnych symboli dla obu krajów. Na przykład, chrześcijaństwo – jest wspólną religią dla obu krajów. Mimo że w Polsce jest dominujący katolicyzm, w Ukrainie – prawosławie, większość wartości zostaje równoznacznie podzielana (dekalog, siedem śmiertelnych grzechów, cnoty Boskie itd.). Im bliżej do granic krajów – tym większe ścieranie różnic. Na pograniczu na przykład często

można zauważyć prawosławne ikony zestawione z wizerunkami katolickimi, albo święci prawosławni i portrety Papierza.

Również istnieje inne współdzielane Polakami i Ukraińcami wartości: między innymi rodzina, matka, patriotyzm, duchowość, państwo, niepodległość i wiara. Jednocześnie wspólne granice – zawsze wspólna historia, co potwierdza szereg postaci historycznych – Księcia Ostrogskie, Andrzej Szeptycki, Władysław Lipiński, Juliusz Słowacki i in. Ze względu na to że polsko-ukraińska historia obficie nasycona konfliktami często wspólne symbole mają przeciwległą semantykę lub ocenę. Takie ważne historyczne osoby jak Stepan Bandera, Bogdan Chmielnicki czy hajdamaki odgrywają różne znaczenie dla obu narodów: dla Ukraińców wyżej wymienione postaci – bohaterowie, dla Polaków – zbrodniarze i wrogowie. . Takie wspólne symbole często stają czynnikiem do oceniania Innego. Wspólna ocena – pozytywna postawa wobec Innego, przeciwległa lub odmienna – negatywna postawa. Od częstotliwości pojawiania tych czy innych postaci i symboli zależy również ocena Innego, to znaczy im większa ilość pozytywnie ocenianych obustronnie postaci lub symboli objawia się w polskim dyskursie politycznym lub medialnym, im większa możliwość pozytywnego postrzegania mniejszości narodowych.

A to swoją drogą wywiera wpływ na komfortowe bycie i poziom poczucia godności grupy mniejszościowej. Ze względu na poziom poczucia własnej godności tożsamość może być pozytywną lub negatywną. **Pozytywna tożsamość** – uświadomienie posiadania zalet, odczucie możliwości wpływu na otoczenie i porównywania z innymi nie są niekorzystnymi. **Negatywna tożsamość** – uświadomienie braku zalet i zdolności, własnej niewartości. Większa ilość wspólnych symboli – większe szanse formowania pozytywnej tożsamości. Ciągłość tożsamości osobistej zależy od oceny tożsamości społecznej. W społeczności homogenicznej jednostka funkcjonuje z własnym kodem kulturowym uzyskuje pozytywną ocenę i formułuje pozytywną tożsamość.

Stosunek do przedstawiciela innego kraju zależy od okresu historycznego, wspólnej historii a również warunków ekonomicznych. Przedstawiciele mniejszości narodowych często są uważani za „obcych”, zwłaszcza gdy wyróżniają się sposobem bycia, wyglądem i t.d. Obcy lub Inni – często wiąże się z negatywnym ocenianiem.

Hanna Malewska-Peyre nazywa szereg prawidłowości które powodują kształtowanie tożsamości m. innymi – współzależność ilości negatywnych przekazów skierowanych i poziomu wartości (im więcej przekazów, tym niższe poczucie); przynależność jednostki do negatywnie ocenianej grupy – grozi generalizacją negatywnych reprezentacji; negatywna ocena wprost proporcjonalnie zależy od częstotliwości zawodów oczekiwania.^{xii}

Otóż ważną rolę w kształtowaniu tożsamości odgrywa społeczeństwo, gdy ocenia kogoś jako negatywne lub pozytywne .

Wpływ nowych mediów na tożsamość

Jeżeli w tradycyjnych, a nawet i w przemysłowych społeczeństwach o tożsamości mówią jako o spójnej i trwałej (ponieważ socjalne role były określone, a mitologia i ideologia reglamentowały sfery myślenia i zachowania), w erę kultury informacyjnej (era wytwarzania i przetwarzania informacji) miejsce tradycyjnej tożsamości zaczyna posiadać wirtualna – która przewiduje możliwość posługiwania się takim zespołem charakterystyk, które mogą być potrzebne w pewnej sytuacji. Zamiast jednej tożsamości powstaje mnóstwo niestabilnych tożsamości. Taką elastyczność opisuje Zygmund Bauman:

„Dzisiaj problem który niepokoi ludzkość polega na nie tyle na tym jak nabyć preferowaną tożsamość i przymusić otoczenie wyznać ją, ile na tym jak móc w potrzebny moment zmienić starą tożsamość jeżeli ona straci cenność”^{xiii}

Gerhard Banse dzieli tożsamość na naturalną a sieciową, oprócz tego, zaznacza o fenomenie „falszowania tożsamości” komunikacja sieciowa pozbawia cielesności, ten fakt nadaje możliwość konstruować życzeniową tożsamość.^{xiv}

Jeżeli tradycyjnie proces kształtowania tożsamości osobistej większą miarą był uzależniony od otoczenia społecznego – tu widzimy odwrotny proces – dominującą jest indywidualizowana tożsamość. „W świecie bogactw, władzy i obrazów, poszukiwania własnej tożsamości, zbiorowej lub indywidualnej, przypisanej lub skonstruowanej, staje źródłem socjalnych znaczeń. Ludzie coraz częściej organizują sensy nie naokoło tego co oni robią, a tego kim oni są lub kim oni siebie uważają”^{xv}, – mówi Manuel Castells.

Potwierdzenie temu znajdujemy w artykule Gerharda Banse „Tożsamość w świecie realnym i przestrzeni wirtualnej”^{xvi}, w którym dotacza on wiele przykładów na potwierdzenie idei przemiany „jedynego monolitnego prawdziwego Ja” w mnogość tożsamości w przestrzeni wirtualnej.

Warto zwrócić uwagę na cechy nowych mediów (zwłaszcza Internetu) które różnią ich od mas-mediów tradycyjnych. Pierwszą i najważniejszą jest możliwość sprzężenia zwrotnego podczas komunikacji masowej. To stawia cały proces komunikowania na nowe tory.

Takie zmiany bezpośrednio wpływają na kształtowanie tożsamość przez media. Wiadomo że jedną z głównych teorii działania mediów jest teoria która opisuje ich **socializującą rolę**. Mnóstwo mediów mniejszości narodowych działających w krajach zamieszkania pewni i **kulturalizującą rolę**. Na płaszczyźnie internetowej procesy socializacji i kulturacji nabywają innych znaczeń. Proces tworzenia tożsamości za pośrednictwem mediów przestaje być procesem jednokierunkowym.

Ludzie dążą ponad wszystko do pozytywnego obrazu samego siebie. Poszukiwanie najwyższego poziomu poczucia własnej godności często może realizować się przez utożsamianie się z różnymi

grupami. Mniejszości narodowe zależnie od sytuacji mają podstawy utożsamiać się jak z jednym krajem (s którego pochodzą), tak i z drugim (w którym mieszkają). Podczas kontaktów międzypersonalnych, negatywnie ocenianie wartości s pola symbolicznego K (czyli wartości związane z krajem pochodzenia) generalizuje ocenę na całą strukturę tożsamości. Gdyż podczas komunikacji internetowej każde pole może przejawiać się osobno bez ryzyków rozpowszechnienia się oceny na inne pola. Również istnienie ambiwalentnych wartości w polach K i S podczas komunikacji interpersonalnej skłaniają jednostkę do wyboru jednej z nich, gdyż specyfika komunikacji internetowej pozwala ujawniać jedną lub inną wartość. W takiej sytuacji można uniknąć ryzyka kryzysu tożsamości.

Specyficznymi cechami komunikacji internetowej jest anonimowość i ponadterytorialność (możliwość wzięcia udziału w dyskusji niezależnie od tego gdzie fizycznie znajduje się osoba – byle by miała możliwość podłączenia sprzętu do sieci globalnej) co jednocześnie pozwala brać udział w dyskusjach tych grup (a w tym i narodowościowych) z którymi oni siebie utożsamiają.

Benedykt Anderson w pracy „Wspólnoty wyobrażone” mówi że każdy naród jest socjalnie konstruowaną wspólnotą, wyobrażoną ludźmi które są jego częścią. Narody są wyobrażone ponieważ „członkowie nawet najmniejszego narodu nigdy nie będą wiedzieć większości swoich „braci”, spotykać się s nimi albo nawet słyszeć o nich, wtedy kiedy w umysłach każdego żyje obraz ich wspólnoty”^{xvii}. Według teorii Andersona mniejszości narodowe jest dobrą ilustracją wyobrazeniowej wspólnoty, natomiast w ramach dzisiejszej sytuacji kulturowej pojawia się okazja dołączyć do wspólnoty s którą utożsamiają się, chociaż by i wirtualnej. Organizacja komunikacji według opisanego wyżej sposobu pozwala brać udział w życiu i omówieniu problemów kraju ojczystego poprzez organizację forów, rozmów, dyskusji i td. i czuć się jego pełnoprawnym członkiem. Dołączenie do wirtualnej wspólnoty pozwala nie uwypuklać tożsamość narodową ponieważ tożsamość narodowa aktualizuje się i staje się ważną w momentach gdy ją porównywano lub kwestionowano – tu biorą górę inne poziomy. Tak, jeżeli przeglądać blogi przedstawicieli diaspyry na ukraińskich platformach internetowych, w profilach wprawie nie zobaczymy narodowości, częściej „historyk”, „dziennikarz”, „muzyka” i td. To oczywiście nie jest bezsprzecznym argumentem niwelowania tożsamości narodowej, lecz odwrotnie – wolnego jej przejawiania się bez konfliktu wewnętrznego i zagrożeń kryzysów.

Z innej strony, Internet jest przestrzenią, która odzwierciedla symboli z pola pokrywania się S i K. Tu widzimy ocenianie tych symboli przedstawicielami i narodu dominującego i mniejszości narodowych. W sferze polsko-ukraińskich stosunków dość łatwo zauważyć, że pozytywną ocenę na forach internetowych mają tematy „zielonego” kraju, muzyki, współczesnej współpracy naukowej i kulturowej, sportu i td. Negatywnie oczywiście postaci historyczne i symbole wspólnej historii różnie oceniane przez Polaków i Ukraińców: Stepan Bandera, druga wojna światowa, UPA etc.

Według danych Raportu „Stosunki Polsko-Ukraińskie. Czy Polskie media są obiektywne?”^{xviii} wzrasta negatywna tendencja w ostatnich 3 latach pojawiania się treści ksenofobicznych i omawiania, symboli negatywnie cechowanych. Nie są omawiane faktycznie wcale postacie symboliczne pozytywnie oceniane obu narodami. Te fakty są bardzo ważne w formowaniu obrazu innego u dominującego narodu i tożsamości mniejszości narodowych.

Otóż, Internet jako główne media kultury informacyjnej wywiera potężny wpływ na organizację komunikacji masowej. Jako media masowe jest instrumentem kształtowania tożsamości mniejszości narodowych poprzez sprzyjanie procesom kulturacji i socializacji. Większą miarą niż inne media masowe dołącza się do procesu kulturacji poprzez możliwość wzięcia odbiorcą udziału w wirtualnym życiu kulturalnym i politycznym kraju z którego pochodzi, pozwala posługiwać się językiem ojczystym i wypowiadać się bezkonfliktowo w dyskusjach internetowych. Z jednej strony taka elastyczność przesuwa tożsamość narodową na drugi plan, z innej tworzy umowy dla bezkryzysowego jej rozwoju.

ⁱ Lessing L. Wolna kultura [tł. Przemek Białokozowicz]. – Warszawa, 2005.

ⁱⁱ Keen A. Kult amatora. Jak Internet niszczy kulturę. – Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2007.

ⁱⁱⁱ Castells M. Informacionnaja epoha: ekonomika, obszestwo, kultura — Moskwa, 2000

^{iv} Ibid

^v Smith A. Nacionalna identycznist. — Kijów: Osnowy, 1994

^{vi} Malewska-Peyre H. Ja wśród swoich i obcych// Tożsamość a odmienność kulturowa. – Warszawa: Wydawnictwo Instytutu PAN, 1992

^{vii} Erikson E. Adolescence et crise. [w:] Malewska-Peyre H. Ja wśród swoich i obcych. – Warszawa: Wydawnictwo Instytutu PAN, 1992

^{viii} Kłosowska A. Socjologia kultury. – Warszawa: PWN, 1983 [w:] Boski P. O byciu Polakiem w Ojczyźnie// Tożsamość a odmienność kulturowa. – Warszawa: Wydawnictwo Instytutu PAN, 1992

^{ix} Boski P. O byciu Polakiem w Ojczyźnie// Tożsamość a odmienność kulturowa. – Warszawa: Wydawnictwo Instytutu PAN, 1992

^x Nikitowicz J. Pogranicze. Tożsamość. Edukacja międzykulturowa. – Białystok, 1995.

^{xi} Boski P. O byciu Polakiem w Ojczyźnie// Tożsamość a odmienność kulturowa. – Warszawa: Wydawnictwo Instytutu PAN, 1992

^{xii} Malewska-Peyre H. Ja wśród swoich i obcych// Tożsamość a odmienność kulturowa. – Warszawa: Wydawnictwo Instytutu PAN, 1992 – s. 46

^{xiii} Bauman Z. Indywidualizowanoje obszestwo. – Moskwa: Logos, 2002.

^{xiv} Banse G. Tożsamość w świecie realnym i przestrzeni wirtualnej – szanse i zagrożenia//internet – społeczeństwo informacyjne – kultura. – Tychy, 2006.

^{xv} Castells M. Informacionnaja epoha: ekonomika, obszestwo, kultura — Moskwa, 2000

^{xvi} Banse G. Banse G. Tożsamość w świecie realnym i przestrzeni wirtualnej – szanse i zagrożenia//internet – społeczeństwo informacyjne – kultura. – Tychy, 2006.

^{xvii} Anderson B. Woobrazajemyje soobszestwa. – Moskwa, 2001

^{xviii} Raport Stosunki Polsko-Ukraińskie. Czy polskie media są obiektywne?//Ukraiński Almanach. – Warszawa, 2011