

Dr Paweł Bernacki
Instytut Nauk o Informacji i Mediach
Uniwersytet Wrocławski

Badania potrzeb użytkowników i nie-użytkowników Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej im. Stefana Żeromskiego w Będzinie – raport.

I. Informacje ogólne

04 czerwca 2024 roku w ramach projektu „BiblioREJS” pracownicy Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej im. Stefana Żeromskiego w Będzinie przeszli szkolenie z zakresu diagnozowania potrzeb użytkowników bibliotek publicznych. Jego celem było zapoznanie uczestników z najważniejszymi metodami badań ilościowych i jakościowych oraz ich wykorzystaniem w pracy z własnym otoczeniem bliższym i dalszym. Biorące udział w szkoleniu osoby zaznały się również dobrymi praktykami badawczymi oraz zdobyły wiedzę na temat najczęściej popełnianych w tego typu działaniach błędów. W części praktycznej kursu uczestnicy przygotowali przykładowe kwestionariusze ankietowe skierowane do różnych grup odbiorców: użytkowników biblioteki, nie-użytkowników i młodzieży szkolnej. Podjęte aktywności miały przygotować pracowników biblioteki do przeprowadzenia diagnozy potrzeb we własnej placówce i jej otoczeniu.

Korzystając ze zdobytej na szkoleniu wiedzy, pracownice i pracownicy MiPBP w Będzinie przygotowali badanie ankietowe skupiające się na działalności i ocenie funkcjonowania tej instytucji. Diagnozę przeprowadzono w dniach 01.07.2024-30.09.2024 zarówno w formie zdalnej, wykorzystując Formularze Google, jak i tradycyjnej. Kwestionariusze ankietowe były dostępne w budynkach biblioteki oraz rozdawane mieszkańcom Będzina przy okazji różnego rodzaju wydarzeń i inicjatyw o charakterze kulturalnym. Kod QR do ankiety pojawił się w lokalnej gazecie „Aktualności Będzińskie”. Był on także rozprowadzany do młodzieży szkolnej oraz jej rodziców za pośrednictwem e-dziennika. Tak szeroko i różnorodnie zakrojone działania promocyjne pozwoliły na dotarcie do stosunkowo licznej grupy respondentów, których głos powinien okazać się cenną wskazówką na temat planowania przez bibliotekę swoich dalszych działań. Warto podkreślić, że dzięki zróżnicowanym akcjom promocyjnym w ankiecie udział wzięło szerokie grono osób, zarówno użytkowników, jak i nie-użytkowników badanej instytucji.

II. Analiza wyników ankiety

Aspekty formalne

W ankiecie udział wzięło 97 osób, co stanowi odpowiednią próbę do wyciągnięcia miarodajnych wniosków z uzyskanych danych i pozwala na nakreślenie pewnej wizji biblioteki: jej funkcjonowania oraz potencjalnego rozwoju. Formularz składał się z 15 pytań, dotyczących:

- danych ankietowanych (płeć, wiek, sytuacja zawodowa, wykształcenie, miejsce zamieszkania);
- korzystania z usług biblioteki i oceny tychże;
- usprawnień, które powinna wprowadzić biblioteka;
- braków w ofercie kulturalnej i animacyjnej Będzina.

Różnorodny zakres poruszanych w badaniu zagadnień pozwolił na uzyskanie informacji na temat poszczególnych aspektów funkcjonowania biblioteki, wykazanie jej mocnych i słabych stron oraz zidentyfikowanie kierunków, w których powinna się ona rozwijać, by odpowiadać na potrzeby społeczności lokalnej. W celu uzyskania możliwie pełnych danych, kwestionariusz ankietowy ułożono z pytań:

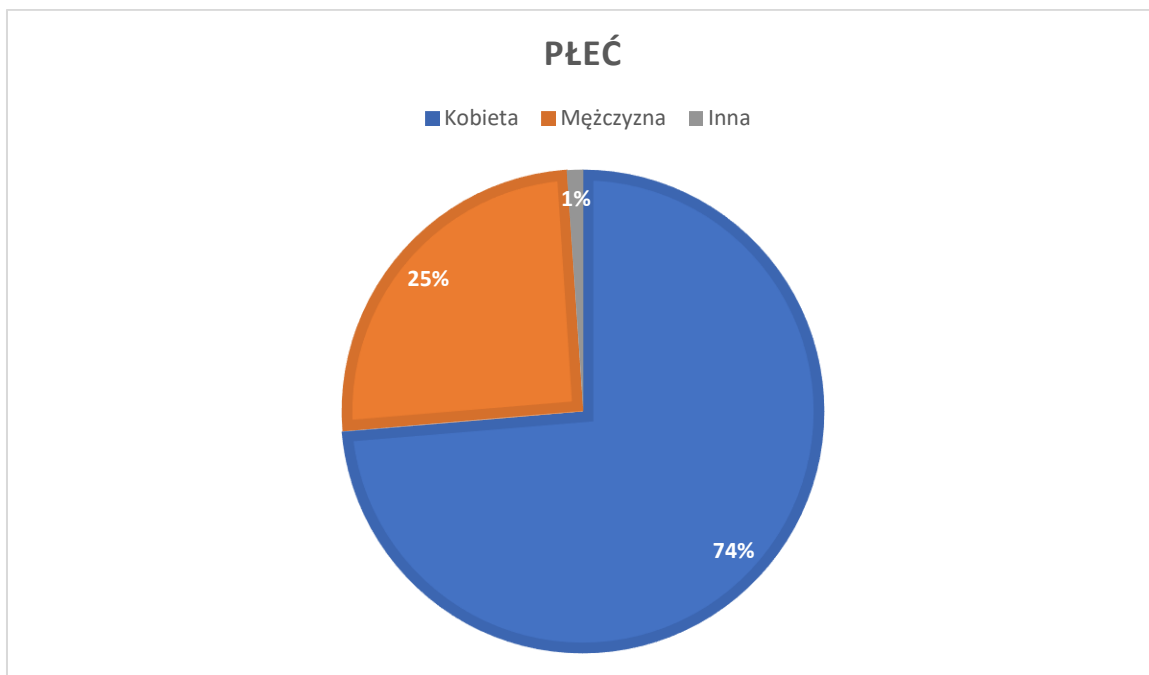
- zamkniętych jednokrotnego wyboru;
- zamkniętych wielokrotnego wyboru;
- skalowanych;
- otwartych.

Formularz był zatem rozbudowany, a kolejne pytania uzupełniały się ze sobą, tworząc spójną całość.

Metryka

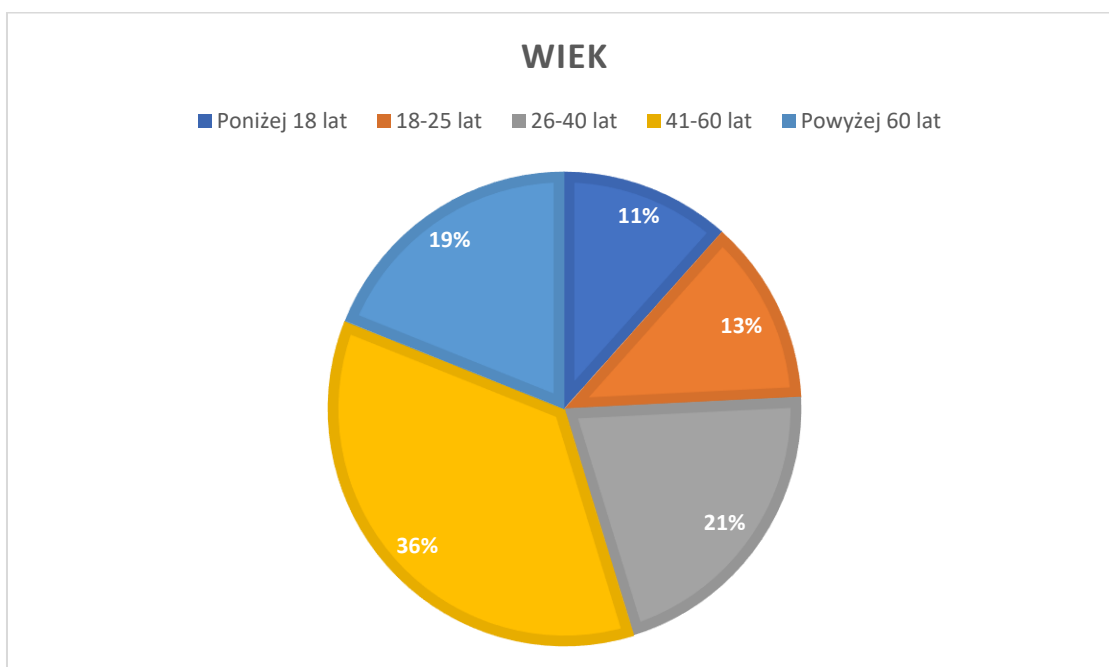
Jak wspomniano powyżej, w ankiecie udział wzięło 97 osób, w tym 70 kobiet i 24 mężczyzn. Jedna osoba zaznaczyła opcję „Inna”, a dwie odmówiły odpowiedzi na to pytanie. Taki rozkład proporcji w zasadzie odbija ogólnopolski trend, wedle którego kobiety częściej niż mężczyźni sięgają po książki oraz odwiedzają biblioteki, a który potwierdzają kolejne raporty Biblioteki Narodowej, Głównego Urzędu Statystycznego i innych instytucji oraz ośrodków badawczych. Wydaje się, że jedną z głównych przyczyn takiego stanu rzeczy jest stereotypowy i mocno krzywdzący – a zakorzeniony w społeczeństwie – obraz księżnic, jako miejsc „żeńskich”,

nudnych i kojarzonych wyłącznie z czytaniem (zob. Ostrowski 2010, Kołakowska 2016, Folga 2016, Firlej-Buzon 2004 i inne). Zmianę tej sytuacji mogą przynieść tylko wyteżone, dobrze zaplanowane i długofalowe działania promocyjne, mające na celu odświeżenie wizerunku badanej instytucji na szczeblu lokalnym. Najlepszym, choć zapewne utopijnym rozwiązaniem, byłoby wpisanie takich starań w szerszy, ogólnopolski program unowocześniania społecznego wyobrażenia bibliotek i jednocześnie ciągłego przekształcania ich w trzecie miejsca. Graficzne przedstawienie odpowiedzi w pytaniu o płeć znajduje się na poniższym wykresie:



Kolejne pytanie w metryce dotyczyło wieku ankietowanych. Jak pokazuje rozkład uzyskanych odpowiedzi, biblioteczni udało się dotrzeć do zróżnicowanego pod tym względem grona osób. Wśród respondentów dominowały osoby z grupy wiekowej 41-60 lat, stanowiąc niemal 36% wszystkich badanych. Przedział 26-40 lat deklarowało ponad 21%, a seniorów niespełna 19% ankietowanych. Najslabiej wśród respondentów reprezentowana była młodzież szkolna i młodzi dorośli, stanowiąc odpowiednio 11,6% (grupa wiekowa <18 lat) i 12,6% (grupa wiekowa 18-25 lat) badanych. W tym wypadku po raz kolejny mamy do czynienia z odzwierciedleniem szerszego trendu związanego ze stosunkowo niskim poziomem czytelnictwa wśród młodzieży, którego głównym źródłem jest ogromna rozpiętość możliwości spędzania wolnego czasu, otwierająca się przed młodymi ludźmi. W tej sferze biblioteki muszą konkurować nie tylko z instytucjami kultury, ale także całym mnóstwem innych podmiotów i propozycji. Klasyczne czytanie książek zdaje się zaś ustępować pola niesamowicie popularnej pośród młodzieży kulturze audiowizualnej. Chcąc walczyć o uwagę najmłodszych pokoleń,

badana instytucja powinna nie tylko – co podniesiono już wcześniej – dążyć do unowocześnienia i uatrakcyjnienia swojego wizerunku, ale także wzbogacać swoją ofertę o szereg kulturalno-animacyjnych przedsięwzięć, które zainteresowałyby młodzież. Tego typu inicjatywami mogłyby być różnego rodzaju zajęcia międzypokoleniowe, a także wydarzenia o charakterze rozrywkowo-edukacyjnym, jak gry miejskie czy cieszące się ostatnio dużą popularnością escape roomy. Wydaje się, że takie działania pomogłyby młodym ludziom dostrzec, że biblioteka to nie tylko wypożyczalnia książek, ale prawdziwe trzecie miejsce, w którym można twórczo i interesująco spędzać swój wolny czas. Jednocześnie mogłyby one stanowić zachętę do częstszych odwiedzin w badanej instytucji i korzystania z szerszego zakresu jej usług, w tym księgozbioru.

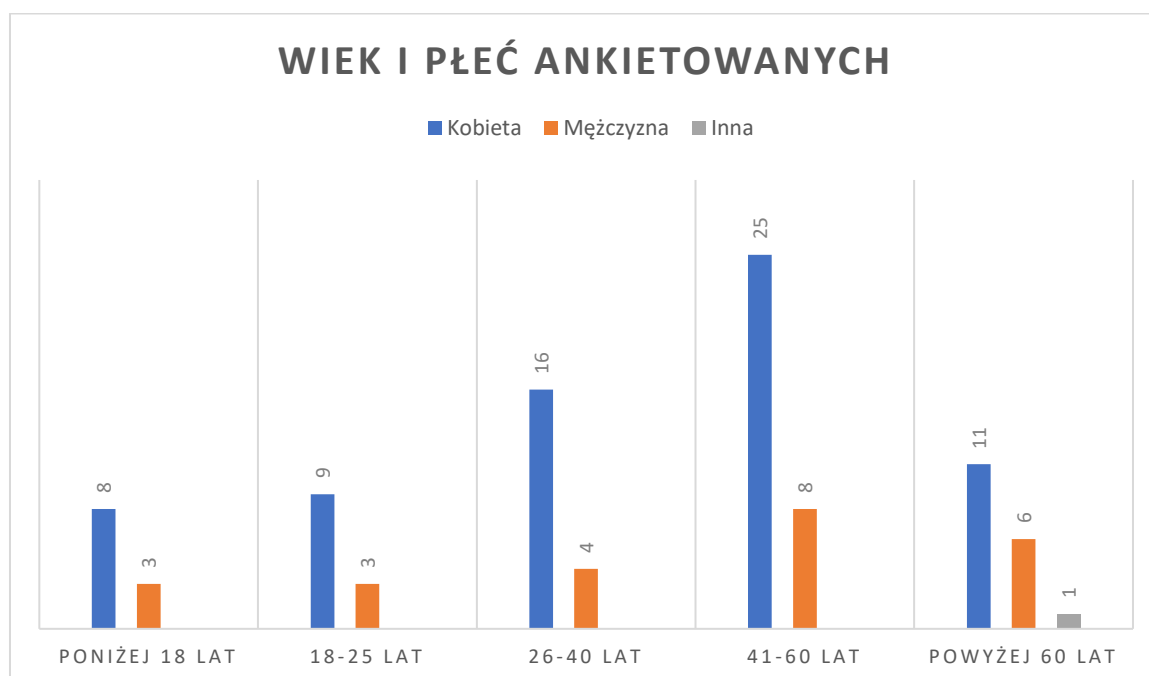


Stosunkowo niski odsetek młodych ludzi wśród ankietowanych może także wynikać z co najmniej dwóch innych czynników. Po pierwsze, istnieje prawdopodobieństwo, że biblioteka ma pewien problem z dotarciem do tej grupy ze swoim przekazem. Wynika to zapewne z faktu, że przedstawiciele młodzieży rzadko przychodzą w jej mury, a także nie śledzą jej strony internetowej oraz social mediów. Szansą na zmianę tego stanu rzeczy są kampanie promocyjne i rozwój cyfrowych kanałów komunikacji, przede wszystkim w mediach społecznościowych, które dla młodych osób są głównym źródłem wiedzy o aktualnych wydarzeniach. Musimy także mieć na uwadze, że młodzi dorośli to osoby, które właśnie kończą szkoły, podejmują studia bądź pierwsze prace, a także zakładają rodziny. To często czas, w którym wyjeżdżają oni do większych ośrodków w poszukiwaniu nowych

możliwości. I ten aspekt również mógł mieć wpływ na niewielką reprezentację osób w wieku 18-25 lat wśród respondentów.

Zastanawiająca jest też relatywnie nieduża reprezentacja seniorów, którzy stanowili około 19% wszystkich ankietowanych i byli dopiero trzecią spośród najliczniej reprezentowanych grup, co – biorąc pod uwagę różnego rodzaju badania użytkowników bibliotek – nie jest częstą sytuacją. Oczywiście, taki stan rzeczy nie musi pokrywać się ze stanem rzeczywistym i może wynikać po prostu z faktu, że niewiele osób powyżej 60 roku życia zdecydowało się wypełnić formularz. Wydaje się jednak, że wskazaną inicjatywą byłaby organizacja specjalnych zajęć dla seniorów, które mogłyby ich zaktywizować. Warsztaty międzypokoleniowe, plastyczne, pisarskie, rękodzieła; kluby dyskusyjne i inne to niewątpliwie inicjatywy, które mogłyby się spotkać z uznaniem tej konkretnej grupy i jednocześnie mocniej związać ją z badaną instytucją. Warto pamiętać, że to właśnie osoby na emeryturze z reguły dysponują dużą ilością wolnego czasu, który to kapitał biblioteka mogłaby wykorzystać poprzez włączanie ich w różnego rodzaju działania, tym samym budując z nimi trwałą, silną relację.

Aby dokładniej przeanalizować profil ankietowanych, warto także nałożyć na siebie odpowiedzi na o płeć i wiek. Efekt takiego działania, prezentuje poniższy wykres:

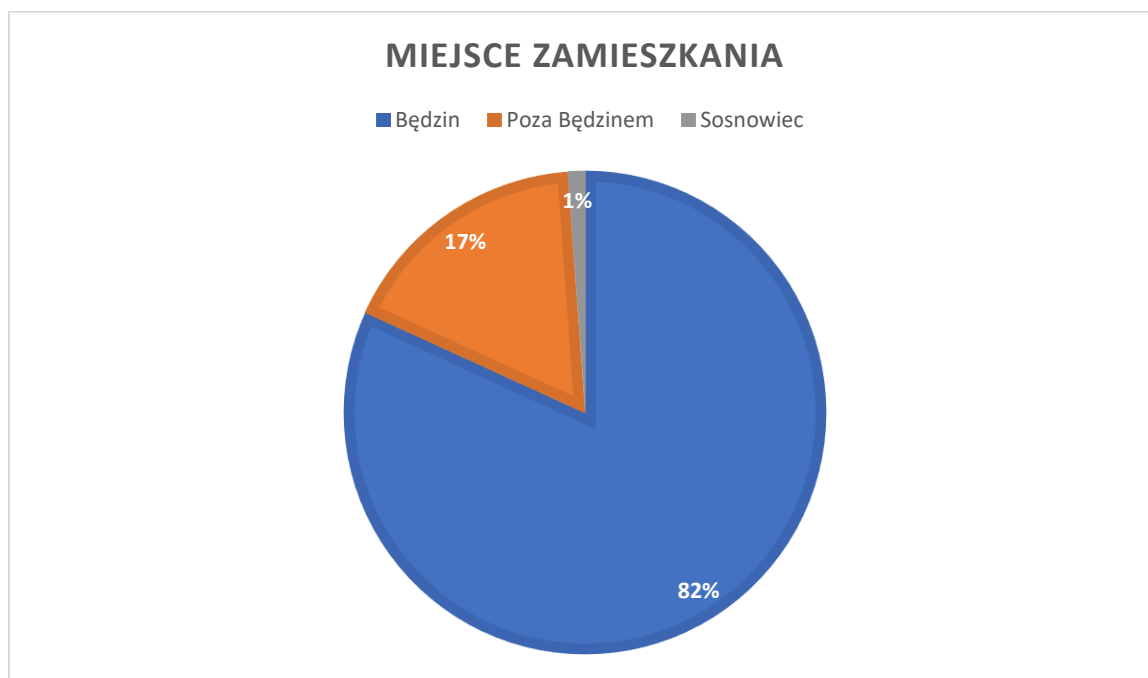


Jak widzimy proporcje płci w niemal każdej grupie wiekowej rozkładały się podobnie:

- mężczyźni stanowili od 20% do 33% w każdym przedziale wiekowym;
- kobiety stanowiły od 67% do 80% w każdym przedziale wiekowym.

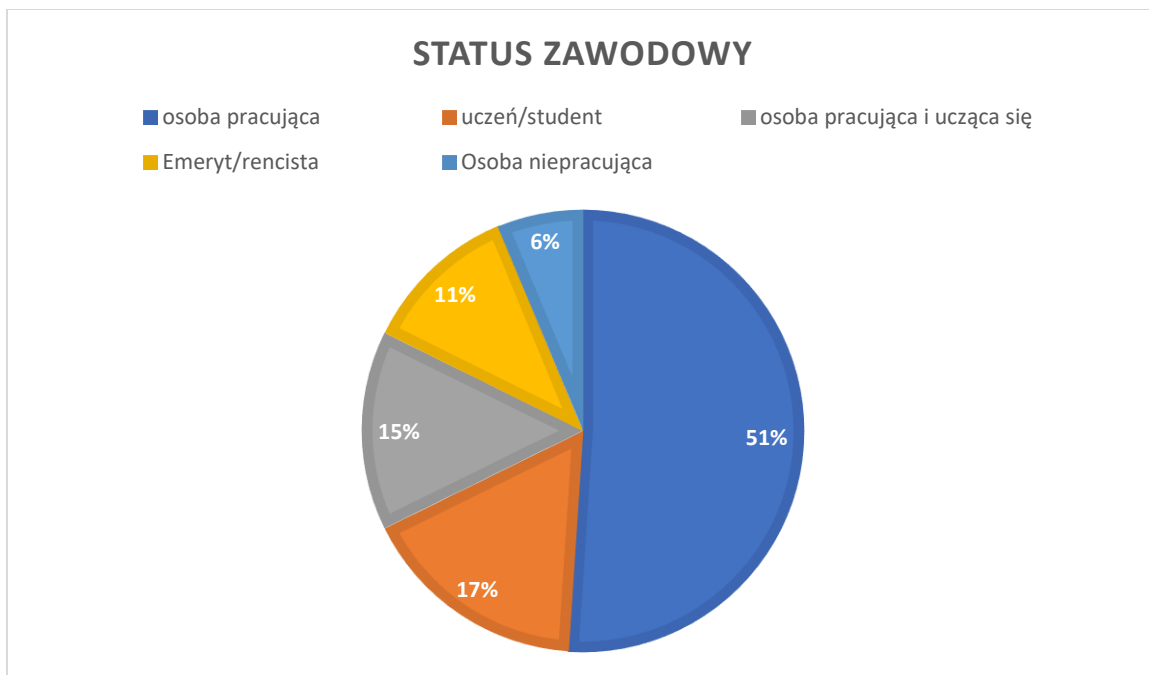
Jak wynika z powyższego najszerzej wśród respondentów reprezentowane były kobiety w wieku od 26 do 60 lat. Z dużą dozą prawdopodobieństwa możemy założyć, że jest to także najczęstszy profil użytkownika biblioteki. To z kolei powinno napawać pewnym optymizmem. Należy mieć na uwadze, że mówimy tu o osobach ciągle aktywnych zawodowo, prowadzących gospodarstwa domowe i zapewne w dużej większości przypadków posiadających rodziny oraz wychowujących dzieci. Mimo wielu codziennych obowiązków, znajdują one jednak czas na korzystanie z usług badanej instytucji, co niewątpliwie jest dobrym prognostykiem na przyszłość i pokazuje, że biblioteka nie tylko dociera do nich ze swoim przekazem, ale także jest dla nich przydatnym i ciekawym miejscem.

W dalszej części ankiety respondenci zostali zapytani o miejsce ich zamieszkania. Okazuje się, że zdecydowana większość z nich, bo niemal 82%, zamieszkuje w Będzinie, co klarownie pokazuje, że biblioteka nie tylko najlepiej odpowiada na potrzeby obywateli tego miasta, ale też dociera do nich ze swoimi działaniami komunikacyjnymi. Do rozszerzania zasięgów na sąsiednie miejscowości niezbędne będą prowadzone w nich akcje marketingowe oraz organizacja różnego rodzaju wydarzeń poza Będzinem (festyny, warsztaty, inicjatywy animacyjne, książkomaty i książkobusy). Decyzję o zasadności tego typu działań powinny jednak podjąć władze badanej instytucji. Szczegółowy rozkład odpowiedzi na to pytanie przedstawia poniższy wykres:



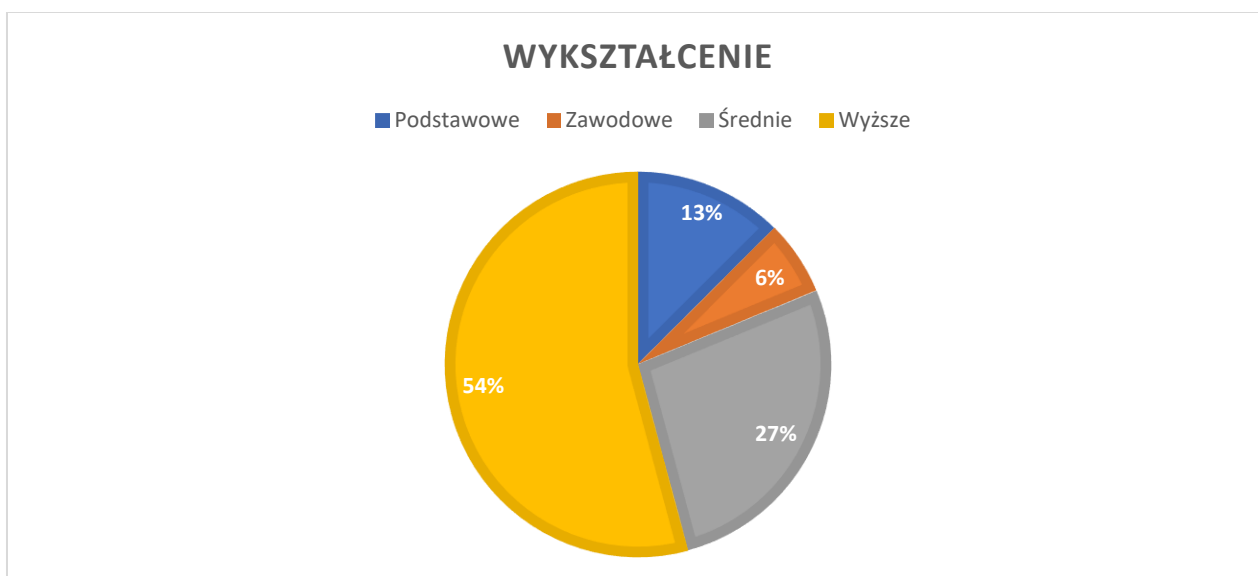
Interesujących danych dostarczają odpowiedzi na pytanie o status zawodowy ankietowanych. Wynika z niego, że ponad 65% respondentów to osoby pracujące. Z kolei 31% to uczniowie

bądź studenci. Do obu powyższych grup zaliczono 14,6% badanych, łączących aktywność zawodową z nauką. Wśród osób, które udzieliły odpowiedzi na to pytanie, znaleźli się także emeryci i renciści (11%) oraz niepracujący (6%). Opisane dane ilustruje poniższy wykres:



Powyższe liczby potwierdzają wcześniejsze konstatacje, wedle których wśród ankietowanych dominują osoby aktywne zawodowo, uczące się bądź łączące oba te zajęcia. Jednocześnie respondenci Ci znajdują czas na korzystanie z usług biblioteki, co jest zauważalne także w odpowiedziach na kolejne pytania. Są zdecydowanie pozytywne informacje.

Ostatnie pytanie w metryce dotyczyło wykształcenia respondentów. Rozkład udzielonych na nie odpowiedzi prezentuje się następująco:

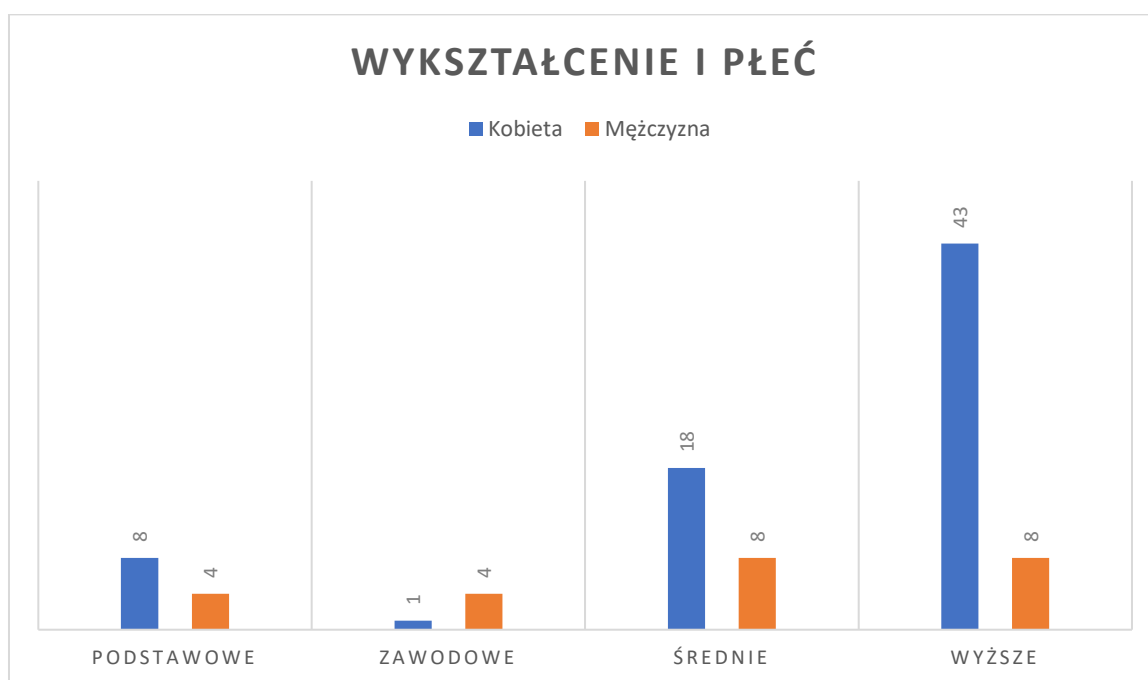


Jak widać wśród respondentów zdecydowanie przeważają osoby z wyższym wykształceniem, których odsetek przekracza 54% wszystkich ankietowanych. Na kolejnych miejscach znajdują się absolwenci szkół średnich (27%), podstawowych oraz gimnazjów (13%) i zawodówek (6%)

Po nałożeniu na dane o wykształceniu informacji dotyczących płci, zauważymy, że:

- Na grupę osób z wykształceniem podstawowym składa się: 66,6% kobiet i 33,3% mężczyzn
- Na grupę osób z wykształceniem zawodowym składa się: 20% kobiet i 80% mężczyzn
- Na grupę osób z wykształceniem średnim składa się: 69% kobiet i 31% mężczyzn
- Na grupę osób z wykształceniem wyższym składa się: 85% kobiet i 15% mężczyzn

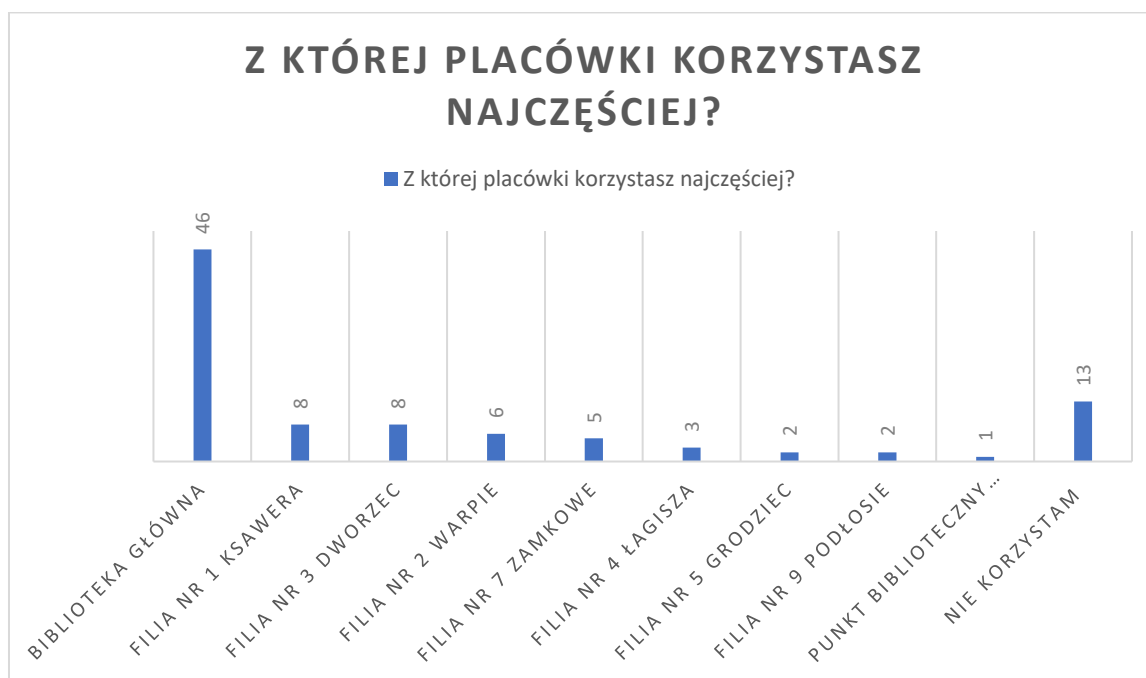
Największa dysproporcja między płciami pojawiła się wśród ankietowanych deklarujących wyższe wykształcenie. Mężczyźni przeważają z kolei jedynie w grupie, która wskazała na wykształcenie zawodowe. Graficzne przedstawienie omówionych danych znajduje się na poniższym wykresie:



Na podstawie wszystkich uzyskanych w metryce danych możemy spróbować zbudować pewien ogólny profil najczęstszego użytkownika biblioteki. Byłaby to aktywna zawodowo kobieta w wieku od 26 do 60 lat, zamieszkała w Będzinie i posiadająca wyższe wykształcenie.

Analiza odpowiedzi na pytania otwarte i zamknięte

Na początku zasadniczej części ankiety respondenci zostali zapytani o to, z której filii biblioteki korzystają najczęściej. Niemal połowa osób wskazała w swoich odpowiedziach Bibliotekę Główną (48,4%). Za nią znalazły się Filia nr 1 Ksawera (8,4%) i Filia nr 3 Dworzec (8,4%), Filia nr 2 Warpie (6,3%) i Filia nr 7 Zamkowe (5,3%). Pozostałe podległe badanej instytucji oddziały otrzymały mniej niż 5% głosów. 13,7% ankietowanych stwierdziło, że nie korzysta z usług żadnej z filii. Szczegółowe odpowiedzi na to pytanie prezentuje zamieszczony poniżej wykres:



Jeśli zestawimy te informacje z danymi respondentów zauważymy kilka interesujących wątków:

- Wśród osób, które zaznaczyły opcję „nie korzystam” znalazło się 54% kobiet i 46% mężczyzn, co wskazywałoby na wyższy współczynnik tych ostatnich wśród nieużytkowników.
- W gronie korzystających z Biblioteki głównej możemy wyróżnić 26% mężczyzn i 74% kobiet, co pokrywa się z wcześniejszymi ustaleniami.
- Z usług Biblioteki Głównej korzysta 73% osób w wieku poniżej 18 lat, 66% ankietowanych z grupy wiekowej 18-25 lat, 60% respondentów z przedziału wiekowego 26-40 lat, 32% badanych, którzy wybrali zakres 41-60 lat i 41% seniorów. Jak więc wynika z powyższych danych, Biblioteka Główna cieszy się większą

popularnością wśród młodszych grup wiekowych. Osoby powyżej 40 roku życia realywnie częściej zaś korzystają z usług filii.

- Wśród 13 osób, które nie korzystają z usług biblioteki znalazło się 7 osób w wieku 41-60 lat, co stanowi 54% nie użytkowników. Po 15% tej grupy stanowiły osoby z przedziałów wiekowych poniżej 18 lat i 18-25 lat. Seniorzy i osoby w wieku 26-40 lat stanowią z kolei 8% niekorzystających.
- W gronie 46 ankietowanych korzystających z usług Biblioteki Głównej dominują osoby pracujące (41%), uczniowie i studenci (28%) i respondenci łączący obie te aktywności (17%).
- Największą część grupy respondentów niekorzystających z biblioteki stanowią osoby pracujące (69%).
- Osoby z wyższym wykształceniem dominowały zarówno wśród użytkowników Biblioteki Głównej (50% tej grupy) jak i nie użytkowników (61,5% tej grupy).

Na podstawie powyższych danych możemy również przypuszczać, że Biblioteka Główna nie tylko cieszy się największą popularnością wśród respondentów, ale także posiada największą siłę marketingową, a co się z tym wiąże skuteczność w docieraniu do swoich użytkowników.

Większą uwagę należy poświęcić odpowiedziom na pytanie o częstotliwość korzystania z biblioteki. Uzyskane dane zostały przedstawione na poniższym wykresie:



Jak pokazują przedstawione dane, ponad połowa ankietowanych korzysta z usług biblioteki systematycznie, z reguły kilka razy w miesiącu lub kilka razy na kwartał. Częstsze odwiedziny w badanej instytucji należą raczej do rzadkości. Te informacje mogą, oczywiście, napawać optymizmem. Pewien niepokój wzbudza natomiast fakt, że aż 41% respondentów korzysta z usług biblioteki okazjonalnie. Świadczyłoby o tym, że przychodzą oni do niej zapewne na różnego rodzaju wydarzenia o charakterze incydentalnym. Byliby to zatem ludzie, którzy nie są jeszcze mocno związani z badaną instytucją. Poprawa tego stanu rzeczy wymaga ciągłej pracy nad budowaniem dobrych relacji ze swoim otoczeniem. Aby odpowiednio zaplanować te działania, warto będzie przyjrzeć się szczegółowej wspomnianej grupie. Liczy ona 39 osób składa się z:

- 14 mężczyzn, 24 kobiet i jednej osoby, która nie podała informacji na temat swojej płci;
- 5 osób w wieku poniżej 18 lat; 2 osób w wieku 18-25 lat; 10 osób w wieku 26-40 lat; 15 osób w wieku 41-60 lat i 7 osób powyżej 60 roku życia;
- 5 osób z wykształceniem podstawowym, 4 z zawodowym, 12 ze średnim i 18 z wyższym;
- 6 uczniów bądź studentów, 8 osób pracujących i uczących się jednocześnie, 20 osób pracujących, 3 osoby niepracujące i 2 emerytów bądź rencistów.

Omawiana grupa wydaje się dosyć zróżnicowana. Możemy jednak zauważyć w niej pewne tendencje. Otóż opcję „okazjonalnie” zaznaczyło 58% wszystkich mężczyzn biorących w ankiecie i 34% kobiet. Zdecydowało się na nią także 53% respondentów w wieku od 26 do 40 lat, 45% w wieku poniżej 18 lat; 44% w wieku od 41 do 60 lat; 39% seniorów oraz tylko 17% spośród między 18 a 25 rokiem życia. W tym gronie znalazło się także 67% osób z wykształceniem zawodowym, 46% ze średnim 42% z podstawowym i 35% z wyższym. Jeśli chodzi o status zawodowy, w omawianym gronie było 60% osób niepracujących, 57% osób łączących pracę z nauką, 37,5% osób uczących się, 42% pracujących i 18% emerytów bądź rencistów. Biorąc pod uwagę powyższe, można zasugerować, że chcąc zacieśnić relacje z ludźmi odwiedzającymi bibliotekę okazjonalnie, biblioteka powinna skupić się na:

- Mężczyznach
- Osobach w wieku 26-40 lat oraz młodzieży
- Osobach posiadających wykształcenie zawodowe i średnie bądź podstawowe
- Osobach niepracujących i łączących pracę z nauką.

Analogicznie, aby zaopiekować osoby, które są silnie związane z badaną instytucją, należałoby przygotować zajęcia dla kobiet, seniorów i osób pracujących bądź uczących się, a także posiadających wyższe wykształcenie. Wydaje się, że najlepszym rozwiązaniem będzie tutaj zrównoważony rozwój, mający na celu zaspokojenie potrzeb użytkowników biblioteki, a jednocześnie nakierowany na rozszerzanie tego grona.

Kolejne pytania dotyczyły już samego korzystania z oferty biblioteki i oceny jej konkretnych aspektów. Na początku ankietowanych zapytano o to, z jakich usług badanej instytucji korzystają najczęściej. Respondenci mogli zaznaczyć maksymalnie trzy odpowiedzi. Zdecydowanie największa część ich wskazań dotyczyła aktywności około czytelniczych:

- wypożyczania książek (w tym audiobooków i e-booków) oraz czasopism (75,8% wskazań);
- korzystania z katalogu on-line (16,8% wskazań);
- korzystania z pomocy bibliotekarza w doborze odpowiedniej literatury (13,7% wskazań);
- korzystania z czytelni (12,6% wskazań).

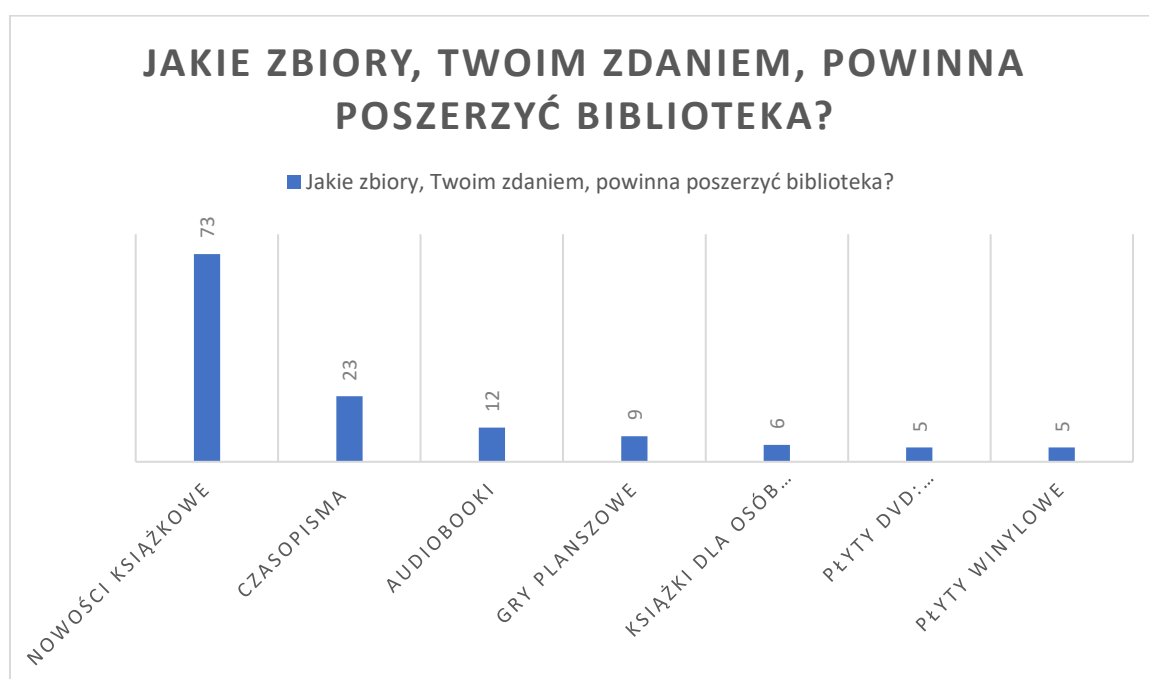
Oprócz powyższych ankietowani wskazywali także na:

- korzystanie z punktu ksero (13,7% wskazań);
- wypożyczanie do domu gier planszowych (9,5% wskazań);
- korzystanie z księżkomatu (4,2% wskazań);
- korzystanie z aplikacji mobilnej SOWA MOBI (4,2% wskazań);
- korzystanie z e-book libra (4,2% wskazań);
- korzystanie z dostępu do komputera (2,1% wskazań).

10.5% ankietowanych wybrało z kolei opcję „nie korzystam”. Przy analizie odpowiedzi na to pytanie warto zwrócić uwagę na kilka istotnych kwestii. Po pierwsze, spośród osób korzystających z usług badanej instytucji 37, to jest 43,5%, zaznaczyło opcję „Wypożyczam książki...”. Dokładnie tyle samo, łączyło tę aktywność z innymi. Jedynie 11 ankietowanych okazało się niezainteresowanych tą opcją. Taki rozkład proporcji wyraźnie pokazuje, że przytłaczający odsetek badanych oczekuje od biblioteki przede wszystkim realizowania jej pierwotnej i prymarnej funkcji, jaką jest gromadzenie i udostępnianie zbiorów. Jednocześnie jednak zainteresowanie różnego rodzaju nowinkami technologicznymi, choćby katalogami on-line czy księżkomatem, wskazuje, że respondenci cenią sobie różnego rodzaju ułatwienia w

dostępie do zasobów badanej instytucji i dalsza cyfryzacja niewątpliwie spotka się z ich uznaniem. Pewien procent wskazań na wypożyczanie gier planszowych oraz fakt ujęcia w zbiorze książek także audiobooków i e-booków może z kolei sugerować rosnące zapotrzebowanie na nowe formy książki oraz różnorodność formalną zbiorów, co uwidacznia się jeszcze lepiej w odpowiedziach na kolejne pytanie.

Poproszono w nim ankietowanych o wskazanie, o jakie zbiory biblioteka powinna poszerzyć swoją ofertę. Badani po raz kolejny mogli zaznaczyć od jednej do trzech propozycji, a także dopisać własne sugestie. Jak pokazuje poniższy wykres, zdecydowanie największą popularnością cieszyły się nowości książkowe:

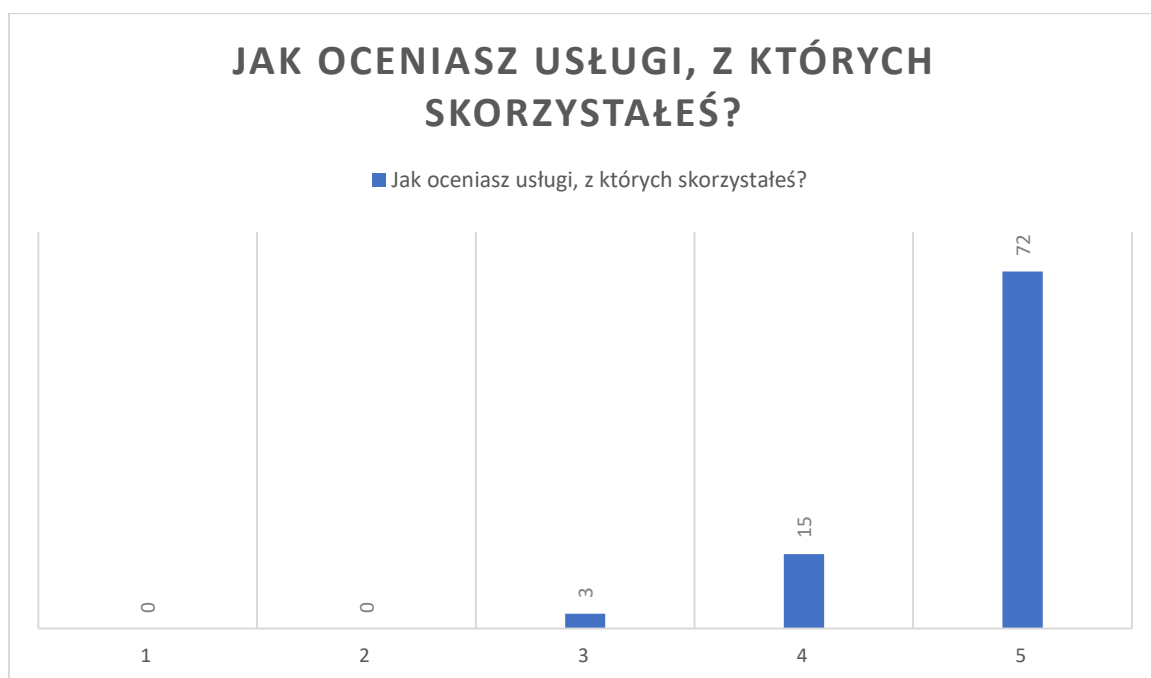


Pojedyncze osoby wpisywały także takie propozycje jak książki z zakresu rozwoju osobistego i płyty CD.

Rozkład odpowiedzi dobitnie pokazuje, że w opinii badanych biblioteka powinna dbać przede wszystkim o stały napływ nowości wydawniczych, także, w miarę możliwości, w formie audiobooków i, zapewne e-booków, które stają coraz popularniejsze szczególnie wśród młodych pokoleń. Interesująca jest także relatywnie duża liczba wskazań na odpowiedź „czasopisma”, sugerująca, że dla 25% respondentów badana instytucja jest źródłem dostępu do najnowszej prasy. Uzyskane dane wskazują również, że wśród ankietowanych istnieje licząca od kilku do kilkunastu procent grupa osób zainteresowanych dostępem do zbiorów innego typu: książek dla osób z niepełnosprawnościami, gier planszowych, płyt DVD z filmami i bajkami oraz płyt winylowych. Wydaje się, że w dobie kultury konwergencji i rosnącej popularności

mediów audiowizualnych przy jednoczesnym spadku zainteresowania tekstowymi, głos tych osób nie powinien być lekceważony.

Sama ocena oferowanych przez bibliotekę usług, z których skorzystali ankietowani, wypada więcej niż dobrze. W pięciostopniowej skali aż 80% respondentów przyznało badanej instytucji najwyższą możliwą notę. Na „czwórkę” zdecydowało się niespełna 17% badanych, a na „trójkę” zaledwie 3%. Nikt nie ocenił biblioteki na „2” i „1”. Szczegółowy rozkład proporcji w odpowiedziach na to pytanie przedstawia poniższy wykres:



Z powyższych informacji jasno wynika, że świadczone przez bibliotekę usługi stoją na wysokim poziomie i spotykają się z uznaniem ankietowanych. W tym miejscu warto przyrzeć się grupom osób, które przyznały bibliotece niższą notę.

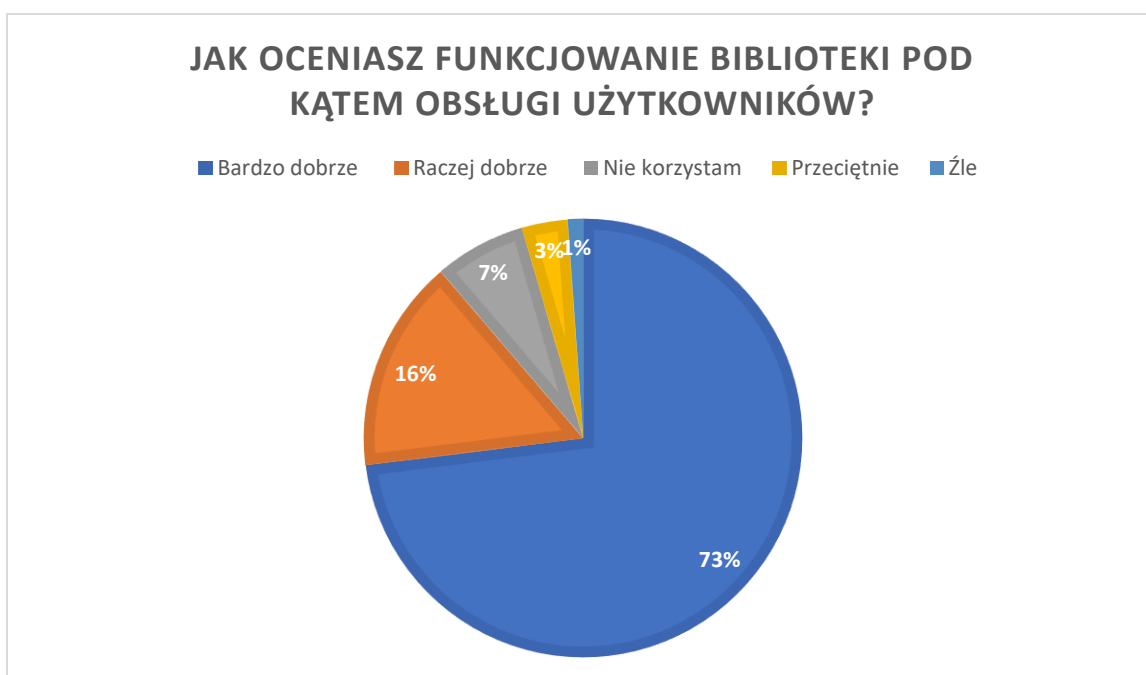
Ocenę „4” badanej instytucji przyznało:

- 30% osób w wieku 26-40 lat;
- 17% kobiet i 12,5% mężczyzn;
- 21% osób pracujących się i uczących jednocześnie, 19% uczniów i studentów i 16% osób pracujących;
- 19% osób z wykształceniem wyższym, 17% osób z wykształceniem podstawowym i 11,5% osób z wykształceniem średnim.

Jeśli chodzi ocenę „3”, przyznało ją”

- dwóch mężczyzn i jedna kobieta;
- jedna osoba w wieku poniżej 18 lat, jedna z grupy wiekowej 26-40 lat i jedna, która nie podała informacji na temat swojego wieku;
- dwie osoby pracując oraz jeden uczeń bądź student;
- dwie osoby z wykształceniem wyższym i jedna ze średnim.

Dobrze wypada także ocena funkcjonowania biblioteki pod kątem obsługi użytkowników, co obrazuje poniższy wykres:



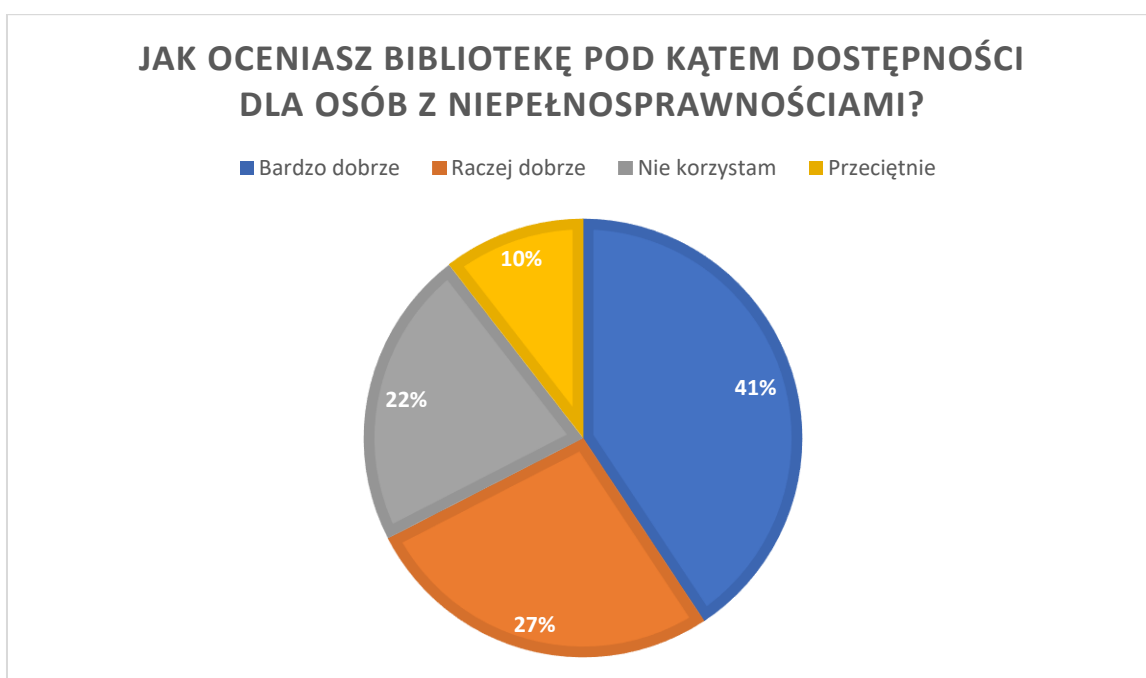
Jak widać, 73% ankietowanych bardzo dobrze ocenia bibliotekę pod kątem obsługi użytkowników, a 16% raczej dobrze. Opcję „przeciętnie” i „źle” wybrało zaledwie kolejno 3% i 1% respondentów. Takie proporcje i duża liczba wskazań pozytywnych pokazuje, że ankietowani czują się w bibliotece odpowiednio zaopiekowani. To z kolei dobrze świadczy o jej kadrach, które dążą do budowania silnych relacji z użytkownikami, co przyczynia się do poprawiania wizerunku badanej instytucji.

Pozytywne odpowiedzi, choć nie w tak dużym stopniu, przeważają także w odpowiedziach na pytanie „Jak oceniasz bibliotekę pod kątem dostępności dla osób z niepełnosprawnościami?”. Ponad 60% osób zdecydowało się przyznać badanej instytucji ocenę pozytywną – 38,5% ankietowanych wybrało odpowiedź „bardzo dobrze”, a 25% „raczej dobrze”. 10% respondentów uznało, że biblioteka jest przeciętnie przygotowana do obsługi

osób z niepełnosprawnościami. 21% badanych z kolei stwierdziło, że nie korzysta z usług biblioteki, więc nie jest w stanie odpowiedzieć na to pytanie. Wysoki w stosunku do innych pytań współczynnik ankietowanych niekorzystających z oferty badanej instytucji wynika zapewne z faktu, że część z ankietowanych odnosiła się nie tyle do faktu niekorzystania z usług biblioteki, ile raczej z konkretnych rozwiązań skierowanych do użytkowników z niepełnosprawnościami. Warto także nadmienić, że żaden badany nie zaznaczył opcji „źle”. W odpowiedziach na to pytanie, respondenci mogli także wpisywać własne sugestie. Wśród nich pojawiły się:

- „Nie potrafię się wypowiedzieć. Mam tylko doświadczenie z wózkiem dziecięcym – nie było problemu”.
- „Moja filia nie nadaje się dla osób niepełnosprawnych [Filia nr 1 Ksawera – P.B.], filia główna jest częściowo dostosowana.”
- „Nie mam zdania” – 3 odpowiedzi.

Dokładny rozkład proporcji w odpowiedziach na to pytanie został przedstawiony na poniższym wykresie:



Jak pokazują powyższe dane, w opinii ankietowanych biblioteka jest dobrze przystosowana do obsługi osób z niepełnosprawnościami, choć w tym zakresie pozostaje pewne pole do poprawy. Niestety z odpowiedzi respondentów nie wynika jednoznacznie, które aspekty bądź filie powinny zostać ulepszone i w jakim zakresie.

Ostatnie trzy zawarte w kwestionariuszu pytania miały charakter otwarty. Ankietowani mogli wpisywać w nich własne propozycje i sugestie dotyczące różnych aspektów funkcjonowania badanej instytucji. Pierwsza z poruszanych kwestii dotyczyła usług, które zdaniem respondentów powinna wprowadzić do swojej oferty biblioteka. Uzyskane odpowiedzi możemy podzielić na kilka grup tematycznych:

- Oferta animacyjno-kulturowa. Była to najliczniejsza grupa sugestii. W swoich odpowiedziach ankietowani sugerowali większą liczbę spotkań z ciekawymi ludźmi oraz twórcami, szczególnie z poczytnymi i popularnymi pisarzami. Oprócz tego respondentom zależało na różnego rodzaju zajęciach tematycznych, a także warsztatach, również w formie e-learningowej. Ich tematyka mogłaby dotyczyć aktywizowania przedsiębiorczości, rękodzieła czy szeroko rozumianej kreatywności. Badani wspominali również o wzbogaceniu oferty dla najmłodszych o zajęcia dla szkół, seanse filmowe, czytanie bajek, warsztaty multimedialne czy kursy rzemiosła. Wśród zebranych głosów pojawiły się także prośby o powołanie kącika literackiego lub klubu książki, a także organizację zajęć muzycznych.
- Zbiory biblioteczne. W odpowiedziach pojawiły się prośby o więcej nowości literackich. Wśród konkretnych typów publikacji wskazywano pozycje naukowe, popularnonaukowe, komiksy i mangę. Co więcej, niektórym ankietowanym zależało na powiększeniu oferty książek dla osób z dysfunkcją wzroku, a także na dostępie do kodów do LEGIMI. Oprócz tego trzy osoby wskazały na możliwość poszerzenia zasobów czasopism o prasę z zakresu beauty, lotnictwa oraz po prostu o najnowsze numery poczytnych magazynów. Niektórym respondentom zależało na powiększaniu oferty gier planszowych, gier wideo oraz zbiorów muzycznych.
- Infrastruktura. W przypisanych do tej kategorii odpowiedziach ankietowani sugerowali możliwość utworzenia w bibliotece przestrzeni do coworkingu oraz networkingu, a także wydzielenia miejsca pod przyszłą kawiarnię, a nawet małą restaurację. Dodatkowo respondentom zależało na rozwoju oferowanych przez bibliotekę usług online, w tym możliwości założenia konta bez wychodzenia z domu, zdalnym dostępie do audiobooków oraz wypożyczaniu książek poprzez stronę internetową. Jedna osoba wspomniała również o zatrudnieniu większej ilości pracowników.
- Wśród odpowiedzi pojawiły się także głosy, wedle których w bibliotece nie brakuje niczego, a jej oferta jest w pełni zadowalająca.

Zebrane w tym pytaniu informacje jasno pokazują, że badanym zależy na zrównoważonym i wielokierunkowym rozwoju biblioteki. Na podstawie uzyskanych odpowiedzi możemy z dużą dozą prawdopodobieństwa przypuszczać, że postrzegają oni analizowaną instytucję nie tylko jako klasyczną „wypożyczalnię książek”, ale ważne miejsce na mapie Będzina, w którym można twórczo i owocnie spędzić czas, korzystając z różnego rodzaju warsztatów, zajęć, prelekcji i spotkań. Taką konstatację uprawomocniają także próśby ankietowanych o zaaranżowanie w murach biblioteki kawiarni czy miejsca do coworkingu. Ważnym wnioskiem płynącym z odpowiedzi na analizowane pytanie jest również zwrócenie się niektórych ankietowanych w kierunku rozwoju usług online, które stają podstawą współczesnej komunikacji i budowania wizerunku. Biorąc to wszystko pod uwagę, należy stwierdzić, że badanym zależy na tym, by biblioteka stała się nowoczesnym trzecim miejscem z prawdziwego zdarzenia i kulturalno-edukacyjnym centrum dla lokalnej społeczności.

Kolejne pytanie otwarte dotyczyło tego, co będzińska biblioteka może poprawić w swoim funkcjonowaniu. Wśród 42 odpowiedzi, aż 10, to jest 24%, wskazywało, że badana instytucja działa dobrze i nie wymaga żadnych zmian. Niektóre z tych głosów, były bardzo przychylne, a ich autorzy stwierdzali, że „jest pięknie”, „jest super” albo, że „wszystko jest dobrze”. Pozostałe, sugerujące pewne pola do poprawy odpowiedzi po raz kolejny możemy podzielić na trzy kategorie:

- Ofertę animacyjno-kulturową. W tym wypadku była to zdecydowanie najmniej liczna grupa wskazań. Pojedyncze głosy, które możemy do niej przyporządkować dotyczyły organizacji większej ilości wystaw oraz działań związanych z biznesem i aktywizacją zawodową. Jedna osoba wspomniała także o spotkaniach autorskich. Wśród zebranych odpowiedzi pojawiła się również prośba o stworzenie klubu dla graczy pasjonujących się grami wideo.
- Księgozbiór. Głosy w tej kategorii dotyczyły przede wszystkim ciągłego zakupu nowości wydawniczych. Jedna osoba sprecyzowała, że chodzi jej w głównej mierze o literaturę kryminalną. Oprócz tego pojedynczy respondenci pisali o specjalistycznych publikacjach z zakresu biznesu oraz szerszym dostępie do LEGIMI oraz audiobooków. Jedna osoba wspomniała o wzbogaceniu oferty czasopism o tematyce sportowej.
- Infrastruktura. Była to najliczniejsza i jednocześnie najbardziej zróżnicowana kategoria. Ankietowani wspominali w niej o poprawieniu dostępu do biblioteki dla osób z niepełnosprawnościami oraz o zwiększeniu liczby miejsc parkingowych w jej okolicy. Wśród zebranych odpowiedzi pojawiły się również próśby o poprawienie usług

internetowych i działań promocyjnych biblioteki, w tym komunikacji z użytkownikami. Jedna osoba wspomniała o wydłużeniu godzin otwarcia filii do godziny 18. Inna z kolei napisała o konieczności odświeżenia wystroju filii nr 7. Wśród odpowiedzi na to pytanie pojawiły się też po raz kolejny prośby o zaaranżowanie przestrzeni na kawiarnię lub umożliwienie użytkownikom napicia się kawy podczas odwiedzin w bibliotece.

Uzyskane dane przynajmniej pośrednio przynoszą odpowiedź na pytanie o to, które aspekty działalności biblioteki, mogłyby funkcjonować jeszcze lepiej niż obecnie. Uwagi ankietowanych dotyczyły przede wszystkim kwestii infrastrukturalnych i komunikacyjnych. Wydaje się też – choć to raczej spekulacja niż twarda teza – że istnieje pewien rozdźwięk między nowoczesną i świetnie działającą Biblioteką Główną oraz jej filiami.

Ostatnie pytanie dotyczyło wydarzeń, jakich zdaniem ankietowanych brakuje w Będzinie. Uzyskane dane miały zaś za zadanie wskazać pracownikom biblioteki ewentualne sfery do zagospodarowania. W swoich odpowiedziach ankietowani najczęściej wspominali o:

- zajęciach dla dzieci i młodzieży. Wśród sugestii pojawiało organizowanie tego typu spotkań późnymi popołudniami lub w weekendy, co ułatwiłoby rodzicom dowiezienie dzieci na czas do biblioteki;
- spotkaniach autorskich;
- wydarzeniach muzycznych (koncerty, warsztaty, festiwale);
- kawiarniach, restauracjach i innych miejscach, w których można spokojnie spędzić czas ze znajomymi;
- wydarzeniach na świeżym powietrzu;
- przestrzeni do coworkingu;
- różnego rodzaju klubach zainteresowań (literacki, gier planszowych, gier wideo, filmowy i inne);
- Zajęciach sportowych.

Choć uzyskane odpowiedzi wydają się bardzo różnorodne, łączy je jeden wspólny element. Otóż z uzyskanych w ankiecie informacji jasno wynika, że w Będzinie brakuje rozbudowanej oferty spędzania wolnego czasu oraz konkretnych przestrzeni, w których można by to robić. Ankietowani – zarówno młodzież, dorośli, jak i seniorzy – sugerują, że zależy im na znalezieniu miejsca, gdzie mogli spędzać czas w miłym towarzystwie oraz w przyjaznej atmosferze realizować swoje pasje i dążyć do samorozwoju. Wydaje się, że jest to pewna sfera, którą biblioteka mogłaby i powinna zagospodarować, by powiększyć grono swoich potencjalnych

użytkowników, a jednocześnie zwiększyć swoją rolę na kulturalnej i edukacyjnej mapie Będzina.

III. Wnioski

Miejska i Powiatowa Biblioteka im. Stefana Żeromskiego w Będzinie cieszy się dobrą opinią wśród swoich użytkowników. Doceniają oni zarówno wysoki poziom usług, z których skorzystali, jak i pracę personelu oraz – w nieco mniejszym stopniu – dostosowanie jej budynków do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Wydaje się, że pewne kłopoty w tym zakresie dotyczą raczej filii niż siedziby głównej biblioteki.

W kwestiach księgozbioru ankietowanym zależało przede wszystkim na powiększaniu zbiorów o nowości wydawnicze, co, rzecz jasna, nie powinno dziwić. Warto zwrócić uwagę, że wśród respondentów zarysowała się grupa osób zainteresowanych audiobookami i e-bookami oraz grami planszowymi i zasobami muzycznymi, co sugerowałoby, że warto byłoby rozwijać zbiory biblioteki także w tych kierunkach. Optymizmem może również napawać duża liczba badanych otwartych na korzystanie z czytelnii. Wskazuje ona na to, że osoby te nie tylko chcą przyjść do biblioteki po wypożyczenie danej lektury, ale również zostać w niej na dłużej. Kolejną kwestią, którą należy poruszyć jest fakt, że stosunkowo dużej części ankietowanych zależało na rozwoju biblioteki w kierunku nowych technologii i ucyfrowienia. W swoich odpowiedziach na pytania zamknięte oraz swobodnych wypowiedziach respondenci wspominali o możliwości zakładania kont i wypożyczania książek online, kodach do Legimi, czy zdalnym dostępie do bazy audiobooków. W tym kontekście, być może, warto byłoby rozważyć podjęcie starań o digitalizację zbiorów.

Oprócz rozwoju księgozbioru, ankietowanym zależy na poszerzaniu oferty animacyjno-kulturalnej biblioteki. W swoich odpowiedziach często pisali oni o potrzebie większej ilości spotkań z ciekawymi ludźmi, w tym pisarzami, ale także warsztatach, prelekcjach, zajęciach muzycznych, klubach literackich, filmowych, gier planszowych i wielu innych. W ich opinii potrzebna jest szersza oferta dla dzieci młodzieży, seniorów, ale także osób w średnim wieku. Jak wynikało z odpowiedzi na ostatnie pytanie, w Będzinie brakuje miejsca, gdzie mieszkańcy mogliby twórczo i rozwojowo spędzać swój wolny czas, ale także po prostu odpocząć, porozmawiać ze znajomymi i napić się kawy. Stąd zapewne wynikła duża liczba prób o zaaranżowanie w badanej instytucji kawiarni. Uzyskane informacje jednak dość wyraźnie sugerują, że biblioteka – rozumiana jako nowoczesne, atrakcyjne i żywe trzecie miejsce – ma w Będzinie potencjał i jednocześnie duże pole do zagospodarowania.

W kwestii infrastrukturalnej badana instytucja również prezentuje się dobrze. Ankietowani doceniają jej stały rozwój i wprowadzanie do oferty nowinek technologicznych. Jednocześnie niektórzy z nich wskazywali na pewien rozdźwięk, między stale się rozwijającą Biblioteką Główną i filiami, z których przynajmniej niektóre wymagają pewnego odświeżenia, a nawet remontu. Nieliczni respondenci wspominali także niepełnym dostosowaniu budynków badanej instytucji do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, nie precyzując jednak o jakie aspekty dokładnie chodzi.

Warto zwrócić także uwagę na częstotliwość odwiedzin w bibliotece. Znaczący odsetek badanych stwierdził, że bywa w niej wyłącznie okazjonalnie, co można odczytywać ambiwalentnie. Z jednej strony bowiem są to osoby, które wiedzą, gdzie znajduje się biblioteka, znają, choć częściowo, jej ofertę i od czasu do czasu do niej przychodzą. Jednocześnie jednak można założyć, że nie czują oni silnej więzi z tym miejscem. Mamy tu więc do czynienia z pewnym potencjałem, który powinno się wykorzystać. Pomóc w tym niewątpliwie może ciągłe poprawianie komunikacji w celu docierania do nowych grup odbiorców – młodzieży, mężczyzn, seniorów – ale także nieustanny, zrównoważony rozwój w kierunku trzeciego miejsca, które, jak pokazują wyniki badania, jest w Będzinie po prostu potrzebne.