



**Miejska
Biblioteka Publiczna**
im. Anny Szaneckiej
w Siemianowicach Śląskich

Diagnoza Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Anny Szaneckiej w Siemianowicach Śląskich

Dr Renata Aleksandrowicz
Dr Paweł Bernacki
Mgr Wojciech Sierżęga

Siemianowice Śląskie, 30.10.2021 r.

Publikacja powstała w wyniku warsztatów dotyczących projektowania diagnozy w ramach zadania Biblioteka Blisko Człowieka realizowanego przez Narodowy Program Rozwoju Czytelnictwa 2.0. na lata 2021-2025.

Kierunek Interwencji 4.1. BLISKO – Biblioteka | Lokalność | Inicjatywy Społeczność | Kooperacja | Oddolność. Priorytet 4.

Projekt został dofinansowany ze środków Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego w ramach Narodowego Programu Rozwoju Czytelnictwa 2.0. na lata 2021-2025.

SPIS TREŚCI:

Badania potrzeb użytkowników Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Anny Szaneckiej w Siemianowicach Śląskich – wnioski	4
Raport z wywiadów z czytelnikami Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Anny Szaneckiej w Siemianowicach Śląskich	13
Ankieta – analiza pytań zamkniętych Miejska Biblioteka Publiczna im. Anny Szaneckiej w Siemianowicach Śląskich	22

Badania potrzeb użytkowników Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Anny Szaneckiej w Siemianowicach Śląskich – wnioski

Przeprowadzona przez pracowników Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Anny Szaneckiej w Siemianowicach Śląskich ankieta internetowa, w której udział wzięło 322 respondentów, oraz wywiady z użytkownikami wskazanej instytucji, mające miejsce w dniach 21-22.10.2021 wykazały, że cieszy się ona doskonałą opinią. Respondenci doceniali przede wszystkim wysoki profesjonalizm personelu i rozbudowany księgozbiór, gdzie „każdy może znaleźć coś dla siebie”. Uznanie w ich oczach znajdowały także dostępne w placówce oferty audiobooków i czasopism oraz podejmowane przez jej pracowników działania animacyjne. Wydawać by się mogło, że mamy tu do czynienia z wzorcową biblioteką. Analiza zawartych w ankiecie pytań otwartych oraz niektóre pojawiające się w wywiadach sugestie, pokazują jednak, że istnieje jeszcze wiele aspektów, które można poprawić. Co więcej, niewielka liczba dziennych odwiedzin, spadająca liczba zapisanych czytelników, krótki czas, jaki użytkownicy spędzają w placówce oraz fakt, że ich głównym, a często jedynym, celem jest wypożyczenie książki rzucają cień na ów idealny obraz i zwracają uwagę na liczne problemy, z którymi zmaga się badana instytucja. Oczywiście,

znaczący wpływ na ten stan rzeczy miała panujące na świecie pandemia i związane z nią restrykcje, wydaje się jednak, że nie może to być jedyne wytłumaczenie nękających bibliotekę kłopotów.



Na podstawie przeprowadzonych badań oraz obserwacji można stwierdzić, że w analizowanej bibliotece nastąpiła – spotęgowana przez pandemiczne ograniczenia – stagnacja. Wielu czytelników zaczęło działać w trybie zdalnym i zapomniało o tej instytucji oraz oferowanych przez nią usługach. Ograniczyli oni jej funkcję do źródła nowych lektur. Dodatkowo należy zauważyć, że stali bywalcy biblioteki, w dużej mierze seniorzy, przyzwyczaili się już do niej i

odczuwają potrzeby wprowadzenia zmian, które przecież podniosłyby jakość oferowanych przez instytucję usług, a tym samym komfort użytkowników. Placówce potrzebny jest zatem ożywczy impuls, który pomógłby przejść od nieco już staroświeckiego wizerunku „wypożyczalni” książek do idei centrum kultury – owego trzeciego miejsca oddzielającego środowiska życia i pracy – w które coraz częściej przekształcają się współczesne biblioteki.

W tego transformacji najważniejsze są kwestie związane z komunikacją oraz współpracą z otoczeniem, z użytkownikami biblioteki. Na wstępie powinno się więc postawić pytanie, do kogo chce ona dotrzeć. Odpowiedź na nie powinna zmierzać w jednej z dwóch zaproponowanych poniżej strategii:

- Różnicowania użytkowników i prób docierania do nowych grup czytelników
- Skupienia się na najliczniejszej grupie swoich użytkowników, a więc na seniorach i osobach w średnim wieku.

W pierwszym wypadku należałoby skoncentrować się na przyciągnięciu do biblioteki przedstawicieli młodszych pokoleń. W tym celu niezbędna jest intensyfikacja komunikacji on line i rozszerzenie działalności promocyjnej na tych kanałach. Warto zatem pomyśleć o ożywieniu profilu biblioteki na Facebooku. Umieszczać na nim treści, które będą interesować lokalną młodzież i tym samym zwiększać zasięgi biblioteki. Wskazaną praktyką jest także organizacja prostych internetowych konkursów bądź gier przyciągających nowych użytkowników.

Warto byłoby także podjąć próbę założenia i prowadzenia kont badanej instytucji w innych mediach społecznościowych, jak choćby Instagram – pamiętajmy jednak o bardzo ostatnio popularnych bookstagramach – a nawet TikTok. Chodzi o stworzenie swoistego lejka, który ściągałby różnymi kanałami kolejne osoby do biblioteki, informował o odbywających się w niej wydarzeniach oraz tworzył jej wizerunek jako miejsca nowoczesnego i atrakcyjnego dla osób w różnym wieku i o różnych zainteresowaniach. Być może warto byłoby powierzyć to zadanie praktykantom, którzy lepiej „czują” swoje pokolenie i wiedzą, jak do niego trafić.



W przypadku drugim, a więc skupieniu się na najliczniejszej grupie użytkowników biblioteki, czyli seniorach, konieczne byłoby zorientowanie na inne kanały komunikacji. Umieszczenie informacji o bibliotece i jej aktywnościach w miejscach, gdzie osoby starsze najczęściej bywają: domach opieki, ośrodkach

zdrowia, parkach, parafiach. Będzie to miało na celu trafienie do osób, które nie są stałymi bywalcami biblioteki, a jednocześnie mają choć odrobinę wolnego czasu, jaki mogłyby w niej spędzić. W tym miejscu powinniśmy zwrócić uwagę na potencjał seniora jako użytkownika biblioteki, współgospodarza, a nawet wolontariusza. To z reguły ludzie, którzy chętnie dzielą się swoim doświadczeniem i pasją, posiadają więcej czasu od osób pracujących, dyspozycyjni oraz, co bardzo istotne, rzadko rezygnujący z potencjalnych zobowiązań i pozostający wierni miejscu, z którym czują się związani.

Oczywiście, należy pamiętać, że zdecydowanie się na jedną ze strategii nie oznacza rezygnacji z drugiej. Chodzi tu raczej o pewne wyprofilowanie, nadanie uprawianej przez bibliotekę polityce kierunku, dzięki któremu będzie można uporządkować jej działania promocyjne. W kwestiach komunikacyjnych pozostaje bowiem duże pole do poprawy. Jak wynikało z wywiadów czy pytań otwartych w ankiecie internetowej, niektórzy użytkownicy nie wiedzieli o oferowanych przez bibliotekę usługach. Co więcej, informacje o aktywnościach badanej instytucji docierały w dużej większości do osób, które były już z nią związane: regularnie bywały jej w placówkach, odwiedzały jej stronę internetową, miały kontakt z personelem. Dodatkowo badani czytelnicy wskazywali, że chcieliby, aby była ona bardziej widoczna, także w centrum miasta i by jej pracownicy wychodzili z różnymi inicjatywami poza budynki instytucji, co także stanowi interesujący sposób przyciągania nowych odbiorców..

Aby zmienić ten stan rzeczy i tym samym przyciągnąć potencjalnych nowych użytkowników niezbędne wydaje się skorzystanie ze wspomnianych powyżej nowych kanałów komunikacji.



Wraz z poprawą i rozszerzeniem działań promocyjnych należy podjąć próbę budowę więzi między instytucją a jej użytkownikami. Chodzi o podjęcie działań, które sprawią, że goście biblioteki nie będą czuć się w niej anonimowi, a zaczną postrzegać siebie jak współgospodarzy tego miejsca, na przykład zostaną zaangażowani w organizację różnych wydarzeń i aktywności. Warto pomyśleć także o spotkaniach z nimi – jako pasjonatami z zakresu rozmaitych dziedzin – czy wystawieniu ich prac na specjalnych wernisażach.

Budowaniu więzi między biblioteką a jej użytkownikami oraz przekształcaniu jej w trzecie miejsce służyć będzie także wyjście naprzeciw ich potrzeb. W ich określeniu niezwykle przydatne okazały się odpowiedzi na pytania otwarte w

ankietach oraz wypowiedzi podczas wywiadów. Doskonałym pomysłem wydaje się organizacja zajęć międzypokoleniowych, które pomogły w integracji młodszych użytkowników z seniorami. Aby ułatwić tym ostatnim funkcjonowanie we współczesnym świecie, warto także rozważyć przeprowadzanie dla nich zajęć o charakterze e-włączania, dotyczące korzystania z możliwości oferowanych przez nowe technologie. Oprócz tego respondenci wskazywali, że chętnie uczestniczyliby w:

- Spotkaniach autorskich, szczególnie tych z poczytnymi lub lokalnymi pisarzami
- Wykładach, odczytach i spotkaniach o tematyce regionalnej
- Zajęciach dla dzieci
- Zajęcia edukacyjne (kursy językowe, obsługi komputera, warsztaty ogólnorozwojowe)
- Zajęcia praktyczne (kursy szycia, samoobrony, warsztaty plastyczne i pisarskie)

Co ważne, użytkownicy podkreślali istotność spotkań w stałych grupach. Stąd warto byłoby rozważyć stworzenie w bibliotece klubów, na przykład czytelniczego czy gier planszowych. Wszystkie te propozycje wskazują, że respondenci oczekują, że badana instytucja rozszerzy swoją działalność i przekształci się w swoiste, wspomniane wcześniej, centrum kultury.

Kolejnym istotnym aspektem włączania użytkowników w działania biblioteki jest oddanie im nawet drobnego wpływu na księgozbiór. W swoich prośbach często postulowali oni potrzebę choć sugerowania tytułów, które placówka powinna zakupić. Umożliwienie im tego, na przykład przez odpowiednią zakładkę na stronie biblioteki czy zeszyt w jej budynkach niewątpliwie wzmocniłoby więź czytelników z badaną instytucją. Należy w tym miejscu pamiętać, że owa potrzeba posiadania wpływu, czucia się ważnym w danej społeczności, to jedna z najistotniejszych cech charakterystycznych pokoleń Y oraz Z, a więc młodszych użytkowników biblioteki. W żadnym wypadku więc nie powinna być ona pomijana.

Przy omawianiu księgozbioru konieczne jest także wspomnienie o prośbach czytelników o jego automatyzację. Respondentom zależało na możliwości obsługi swojego czytelniczego online: zamawianiu, rezerwowaniu, przedłużaniu wypożyczonych książek za pośrednictwem sieci, a także mailowych przypomnieniach o terminie zwrotu. Tego typu funkcjonalność znacznie unowocześniłby samą bibliotekę, ale także jej wizerunek w oczach użytkowników. Jednocześnie pozwoliłaby ona na lepszą organizację pracy w bibliotece. Mając powyższe na uwadze, warto byłoby się także zastanowić nad digitalizacją zbiorów i stworzeniem cyfrowego repozytorium. To, oczywiście, obecnie melodia dość odległej przyszłości, już jednak na tym etapie należy brać ją pod uwagę i wstępnie sondować szanse na pozyskanie funduszy na ten cel.

Kolejnym usprawnieniem, które pozytywnie wpłynęłoby na bibliotekę i niejako zintegrowało jej użytkowników jest wprowadzenie jednolitej karty i konta, umożliwiających dostęp i korzystanie z wszystkich filii. Tego typu rozwiązanie jest już praktykowane w wielu instytucjach tego typu, dlatego też opracowanie stosownego systemu pozwalającego wprowadzić je w życie powinno być jednym z priorytetowych działań.

Ostatnim aspektem, o którym należy wspomnieć, jest stworzenie w bibliotece miejsca, w którym użytkownicy mogliby spędzać czas na rozmowach i swobodnym czytaniu, swoistej przestrzeni, w której poczuliby się oni swobodnie. Z rozmów z pracownikami oddziału głównego badanej instytucji wynioskowano, że planowany jest jej remont. Taka inicjatywa pozwoliłaby odświeżyć wiekowy już budynek oraz lepiej zaplanować jego funkcjonalności i przestrzeń. Oprócz zamontowania niezbędnych dziś wind i podjazdów oraz unowocześnienia samego wnętrza i elewacji biblioteki, warto byłoby zastanowić się nad wyodrębnieniem w nim miejsca na niewielką kawiarnię, w której użytkownicy mogliby spędzać wolny czas i poznawać się ze sobą. Biorąc pod uwagę fakt, że w centrum Siemianowic Śląskich – co jasno wynikało z rozmów z czytelnikami – brakuje takich lokali, kawiarnia mogłaby przyciągać do biblioteki nowych gości oraz stać się potencjalnym źródłem zysku. W kontekście rozwijania animacyjnej działalności biblioteki rozsądne wydaje się także wykorzystanie otaczającego główną siedzibę badanej instytucji parku.

Raport z wywiadów z czytelnikami Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Anny Szaneckiej w Siemianowicach Śląskich

W dniach 21-22 października 2021 roku przeprowadzono wywiady z użytkownikami Miejskiej Biblioteki Publicznej w Siemianowicach Śląskich, mające na celu określenie ich potrzeb i oczekiwań względem wspomnianej instytucji. Badanie przeprowadzono w gmachu głównym biblioteki przy alei Sportowców 3 oraz w filii nr 8 mieszczącej się przy ulicy Zgrzebnioka 43A. Wzięły w nim udział 33 osoby – 15 w jednostce centralnej oraz 18 w filii.

Zawarte w scenariuszu wywiadu pytania zostały podzielone cztery kategorie dotyczące:

- udostępnianego księgozbioru biblioteki
- znajdującego się w bibliotece sprzętu elektronicznego
- oferty kulturalnej biblioteki
- ogólnego funkcjonowania biblioteki.

W pierwszym przypadku respondenci byli pytani przede wszystkim o poziom satysfakcji z dostępnego w badanej instytucji księgozbioru. Proszono ich o

wskazanie książek, po które sięgają najczęściej, ale także pozycji, których im brakuje. Rozmówców spytano również o ich stosunek do audiobooków i e-booków. Pytania w drugiej kategorii służyły sprawdzeniu, czy użytkownicy korzystają ze znajdującego się w bibliotece sprzętu elektronicznego oraz ustalenie, jakich urządzeń i usług ewentualnie im brakuje. Następnie respondenci zostali zapytani o ofertę kulturalną badanej instytucji. Ustalano, skąd dowiadują się oni o odbywających się w bibliotece wydarzeniach, czy w nich uczestniczą oraz jakie aktywności mogłyby ich zainteresować. Ostatnia kategoria pytań dotyczyła ogólnych zasad funkcjonowania biblioteki i jej wystroju. Sprawdzano, czy użytkownicy są zadowoleni z godzin otwarcia placówek, jej wnętrza, dostępu do zbiorów i personelu. Tak dobrany zestaw pytań pozwolił na stworzenie ogólnego wizerunku biblioteki według jej użytkowników i zorientowaniu się w ich potrzebach oraz wyłapaniu tych aspektów funkcjonowania biblioteki, które powinny ulec poprawie.

I. Dane respondentów

W badaniu, jak już wspomniano, wzięły udział 32 osoby: 8 mężczyzn i 24 kobiety, co wpisuje się w profil współczesnego polskiego czytelnika, a także użytkownika bibliotek. Jeśli chodzi o wiek, 5 respondentów mieściło się w przedziale 16-24 lata, 8 osób mieściło się w zakresie 24-44 lat, 5 w 45-59, a 15 liczyło sobie ponad 60 lat.



5 ankietowanych miało wykształcenie podstawowe, z czego cztery były uczniami szkół średnich, 1 osoba zawodowe, 17 średnie, a 10 wyższe.



II. Księgozbiór biblioteki

Zdecydowana większość czytelników jest zadowolona ze znajdującego się w bibliotece księgozbioru. Jako najczęściej wypożyczane książki czytelnicy wymieniali: kryminały, horrory, romanse i książki przygodowe, a więc szeroko rozumianą beletrystykę. Jedna osoba wspomniała, że korzysta z książek naukowych z zakresu dziennikarstwa niezbędnych do napisania pracy dyplomowej. Podkreślała ona, że księgozbiór w tym zakresie jest rozbudowany i szeroki. Dla uczących się użytkowników biblioteka jest źródłem lektur szkolnych. Wśród najchętniej wypożyczanych autorów pojawiały się nazwiska popularnych twórców zza granicy (Stephen King, Lee Child, Harlen Coben), ale także rodzimych pisarzy i pisarek (Krzysztof Chmielarz, Stanisława Muskat-Fleszarowa, Felicja Konarska, Katarzyna Michalak). Respondenci wspominali też o klasykach polskiej literatury, jak Karol Bunch, Henryk Sienkiewicz i Józef Ignacy Kraszewski.

Jeśli chodzi o braki w księgozborze, czytelnicy nie wskazywali na żadne konkretne tytuły czy autorów. Pojedyncze osoby wspominały o rozszerzeniu oferty horrorów, książek fantasy, kryminałów i powieści przygodowych. Jednemu respondentowi brakowało także gier planszowych. Najczęstszym pojawiającym się w tej części wywiadu zarzutem było to, że w bibliotece zbyt późno pojawiają się nowości wydawnicze i bestsellery. Z poczynionych na miejscu ustaleń wynika, że rzeczywiście, niektóre książki trafiają do wypożyczalni nawet rok po premierze, co sprawia, że użytkownicy docierają do nich innymi kanałami.

Oczywiste jest, że wytypowanie literatury do zakupu i jej opracowanie zajmuje sporo czasu, szczególnie w sytuacji, gdy niewielkie środki finansowe ograniczają nabywcze możliwości biblioteki, wydaje się jednak, że w tym aspekcie jest jeszcze pole do poprawy.

Co ciekawe niemal wszyscy czytelnicy nie są zainteresowani ofertą audiobooków i e-booków. Podnoszą oni, że po prostu wolą tradycyjne książki, są one dla nich łatwiejsze w odbiorze. Jedynie dwie osoby stwierdziły, że po odpowiednim przeszkoleniu mogłyby korzystać ze wspomnianych nośników treści.

III. Sprzęt elektroniczny

Badani respondenci w zasadzie nie korzystają z obecnego w bibliotece sprzętu. Pojedyncze osoby odpowiadały, że od czasu do czasu używają komputerów do wyszukiwania informacji w sieci lub drukują i kserują potrzebne im materiały. Niemal wszyscy ankietowani podkreślali, że mają swój prywatny sprzęt, więc nie muszą korzystać z tego dostępnego w bibliotece.

IV. Oferta kulturalna biblioteki

Oferta kulturalna biblioteki stanowiła jeden z ciekawszych wątków przeprowadzanych wywiadów. Starsi respondenci dowiadawali się o odbywających się w niej wydarzeniach od personelu biblioteki oraz z wywieszonych na jej drzwiach plakatów. Młodszy użytkownicy swoją wiedzę czerpali raczej ze strony internetowej biblioteki oraz mediów społecznościowych. Respondenci wspominali również o artykułach i ogłoszeniach pojawiających się

w lokalnej prasie. Na tej podstawie można stwierdzić, że informacje o różnego rodzaju wydarzeniach docierały do użytkowników biblioteki. Nie można jednak nie zwrócić uwagi, że wiadomości na temat badanej instytucji trafiały tylko do związanych z nią osób: stałych bywalców lub osób odwiedzających jej stronę internetową. Wskazane wydaje się więc podjęcie wzmożonych działań promocyjnych, szczególnie w mediach społecznościowych.



Jeśli chodzi o sam udział w organizowanych w bibliotece wydarzeniach, jej użytkownicy uczestniczą przede wszystkim w spotkaniach autorskich i to one najbardziej ich interesują. Podkreślali oni chęć kontaktu z ich ulubionymi lub

najbardziej znanymi polskimi pisarzami, uważając, że głośne nazwiska mogłyby przyciągnąć potencjalnych nowych czytelników. Starsi respondenci wspominali, że korzystali z oferty uniwersytetu trzeciego wieku oraz wykładów na temat historii Górnego Śląska. Należy jednak wyraźnie podkreślić, że zdecydowana większość ankietowanych nie bierze udziału w organizowanych przez bibliotekę inicjatywach, tłumacząc to brakiem czasu.



Jeśli chodzi o oczekiwania użytkowników co do oferty kulturalnej omawianej instytucji, poza wspomnianymi spotkaniami autorskimi, pojedyncze osoby wspominały o warsztatach skupiających się na nowych technologiach, które byłyby interesujące dla młodzieży i jednocześnie mogłyby pomóc osobom starszym w funkcjonowaniu we współczesnym świecie. W tym miejscu także należy podkreślić, że kilkoro ankietowanych zgłaszało zainteresowanie

warsztatami malarskimi bądź z rękodzieła, które przecież już odbywają się w bibliotece. Wskazywałoby na to problemy występujące w komunikacji instytucji z jej użytkownikami.

V. Funkcjonowanie biblioteki

Ogólna działalność biblioteki jest bardzo dobrze oceniana przez jej użytkowników. Niemal wszyscy respondenci byli zadowoleni z godzin jej funkcjonowania. Jedna osoba sugerowała otwarcie placówki w soboty, jedna także mówiła o wydłużeniu czasu pracy instytucji do godziny 20:00 lub 21:00. Dwoje respondentów wspomniało także o możliwości zamawiania książek przez internet.

Bardzo dobrą opinią cieszy się personel biblioteki. W czasie rozmów nie pojawił się żaden krytyczny głos na jego temat. Użytkownicy chwalą profesjonalizm, pomocność, wyrozumiałość i zaangażowanie pracowników badanej instytucji.

Respondenci nie zgłaszali także uwag względem wystroju biblioteki. Zauważali oni, że jest on już nieco archaiczny, ale podkreślali łatwy dostęp do książek, duże przestrzenie i przejrzystość. Użytkownicy chwalili eksponowanie popularnych książek na specjalnych stołach. Dwie osoby zwróciły uwagę, że główna siedziba biblioteki nie jest dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych i matek z dziećmi – brakuje w niej podjazdów i wind. Ciekawym wątkiem rozmów okazał brak przestrzeni do swobodnej rozmowy i, na przykład, wypicia kawy z innymi użytkownikami biblioteki. W budynku kiedyś istniała kawiarnia, która została

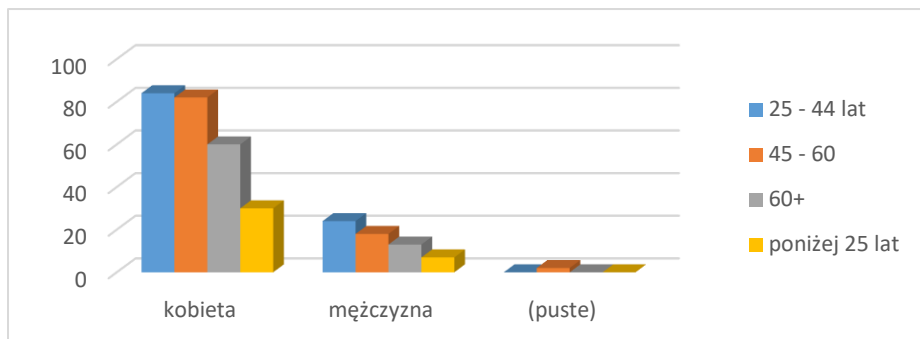
zlikwidowana, co kilkoro respondentów uważa za błąd. Taka inicjatywa, biorąc pod uwagę brak podobnych lokali w centrum Siemianowic, mogłaby przyciągnąć do biblioteki nowe osoby.

Ankieta – analiza pytań zamkniętych Miejska Biblioteka Publiczna im. Anny Szaneckiej w Siemianowicach Śląskich

Miejska Biblioteka Publiczna w Siemianowicach Śląskich przeprowadziła za pośrednictwem formularza Google ankietę internetową dotyczącą swojej działalności, na którą składały się zarówno pytania otwarte, jak zamknięte. W badaniu łącznie udział wzięło 322 osoby, choć nie wszystkie z nich wypełniły każde możliwe pole. Stąd liczba odpowiedzi w poszczególnych pytaniach różni się od siebie.

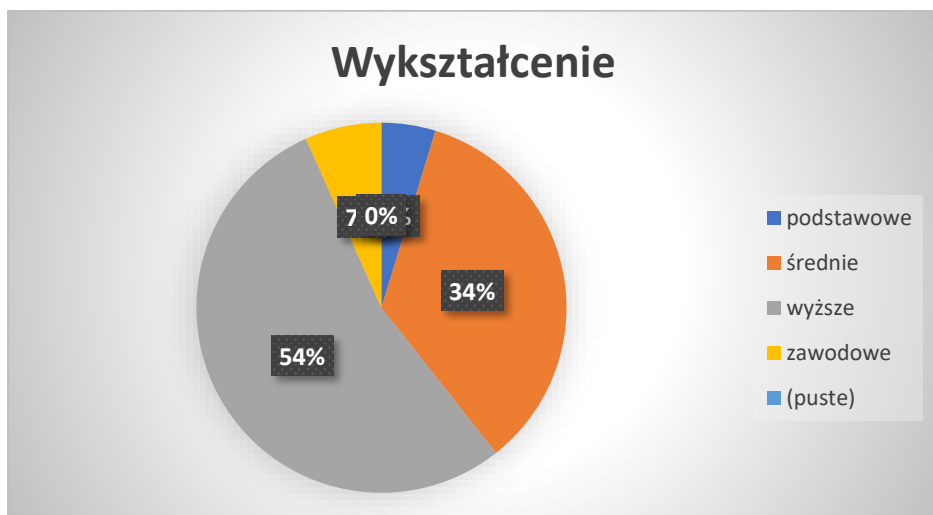
I. Informacje o ankietowanych

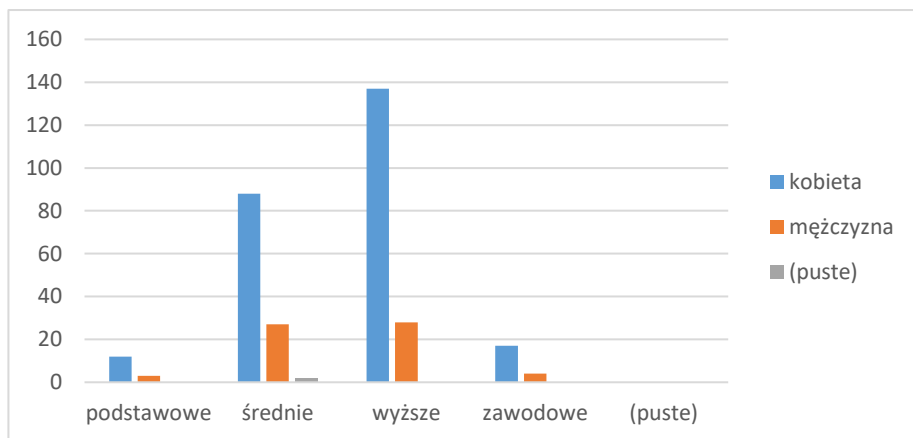
Jak wspomniano, w ankiecie udział wzięły 322 osoby, w tym 256 kobiet i 62 mężczyzn. Dwie osoby nie podały informacji odnośnie do swojej płci. Jeśli chodzi o wiek uczestników, 37 z nich miało poniżej 25 lat, 108 mieściło się w granicach między 25 a 44 rokiem życia, 102 w przedziale od 45 do 60 roku życia, a 73 z nich przekroczyło 60 lat. Ilustruje to poniższy wykres:



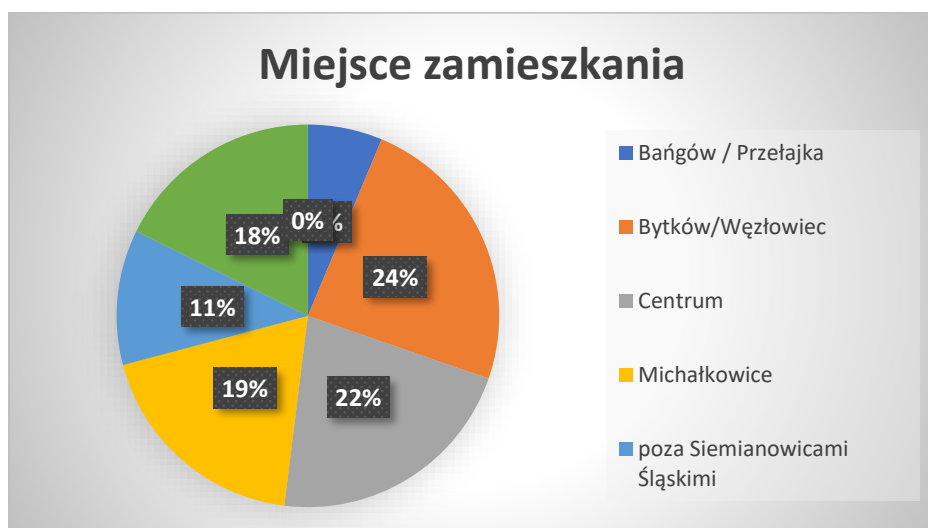
Na pytanie dotyczące wykształcenia odpowiedziało 318 osób. 15 z nich miało wykształcenie podstawowe (12 kobiet i 3 mężczyzn), 21 zawodowe (17 kobiet i 4 mężczyzn), 117 średnie (88 kobiet 27 mężczyzn, 2 odpowiedzi bez podania płci) , a 165 wyższe (137 kobiet i 28 mężczyzn).

Obrazują to poniższe wykresy:



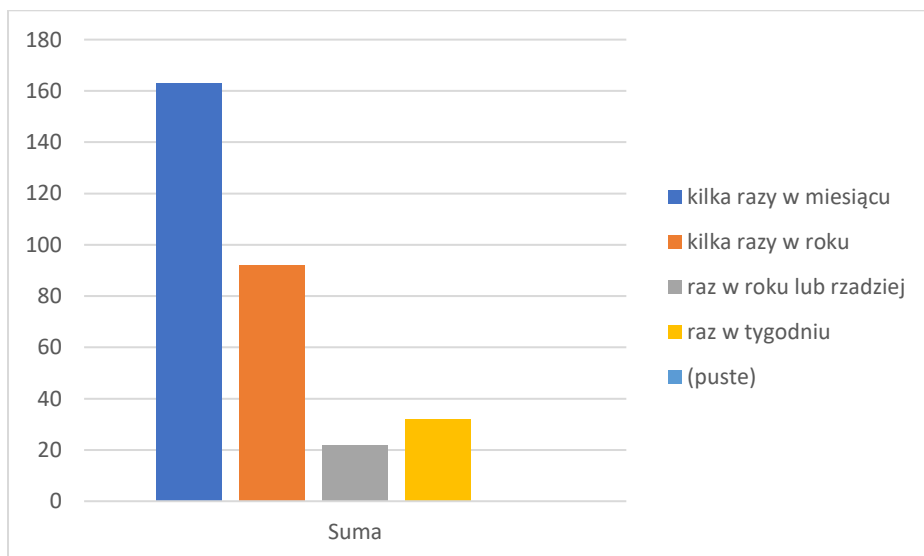


W Ankiecie pojawiło się także pytanie o miejsce zamieszkania. 21 respondentów mieszkało w dzielnicy Bańgów/Przełajka, 74 w Bytków/Węzłowiec, 72 w centrum, 60 na Michałkowicach, 54 w obszarze Tuwim/Laura Huta/Wróbla-Korfantego, a 37 poza Siemianowicami Śląskimi. Wyraźnie ilustruje to poniższy wykres:



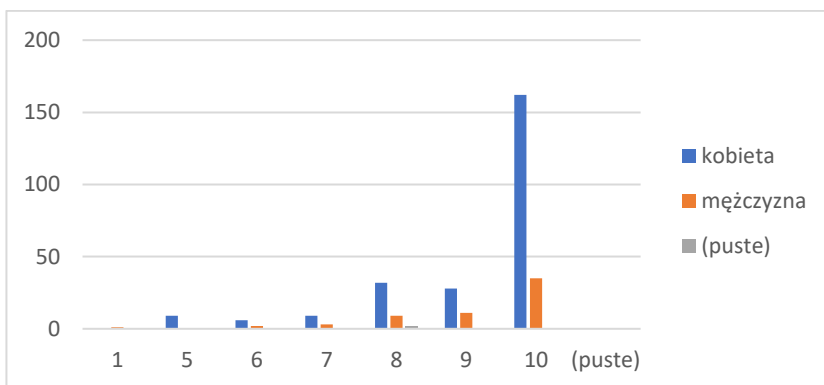
II. Analiza pytań zamkniętych

Ankietowani zostali zapytani o to, jak często korzystają z usług biblioteki. Aż 163 osoby stwierdziły, że robią to kilka razy w miesiącu. 92 osoby uznały, że kilka razy do roku, 22 osoby zaś rzadziej niż raz w roku. Zaledwie 32 osoby korzystają z działalności badanej instytucji raz w tygodniu. Najlepiej będzie to widać na poniższym wykresie:



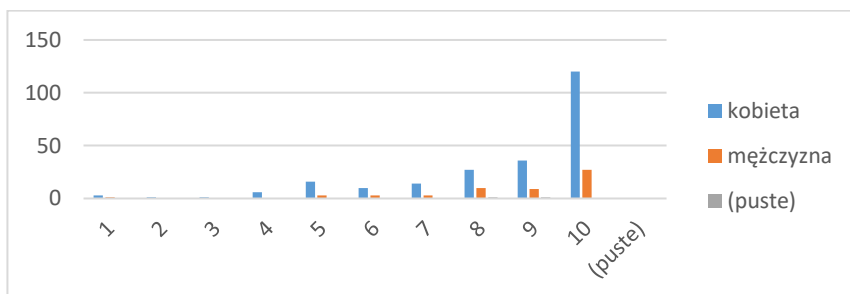
Jeśli chodzi o same usługi, z których korzystają użytkownicy biblioteki, jest to przede wszystkim wypożyczanie książek. O tej opcji nie wspomniało jedynie 19 ankietowanych. Poza tym dużą popularnością cieszy się czytelnia, dostęp do sieci, wypożyczalnia czasopism i audiobooków oraz zajęcia warsztatowe i kulturalne.

Sama ocena działalności biblioteki wypada bardzo dobrze. Respondenci pozytywnie ocenili każdy aspekt jej funkcjonowania. W dziesięciostopniowej skali na najwyższą ocenę ogólną działalność biblioteki oceniło aż 197 osób. W zasadzie, poza jednym wyjątkiem, nie pojawiła się też żadna ocena niższa niż 5. Wyniki odpowiedzi na to pytanie ilustruje poniższy wykres:

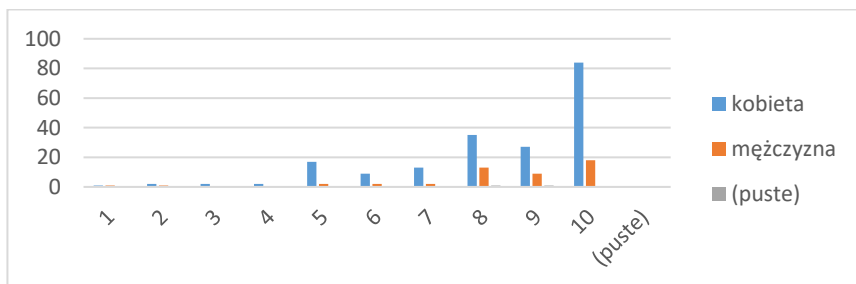


Równie pozytywnie oceniane są pozostałe aspekty funkcjonowania biblioteki, takie jak:

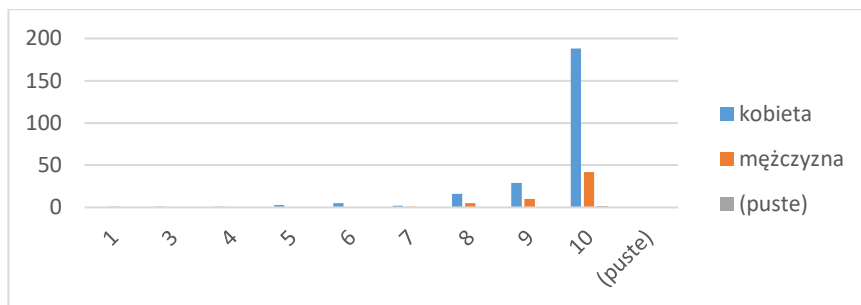
- godziny otwarcia:



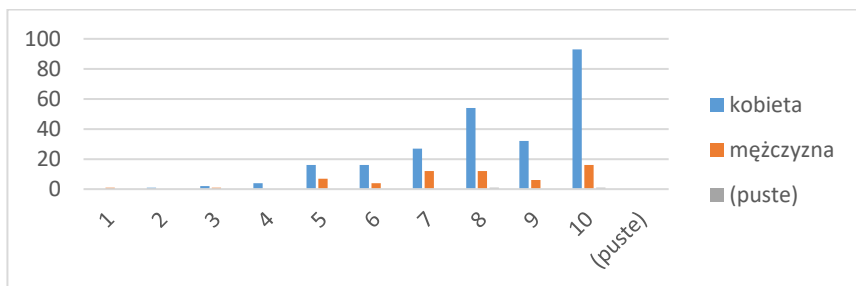
▪ działania animacyjne biblioteki:



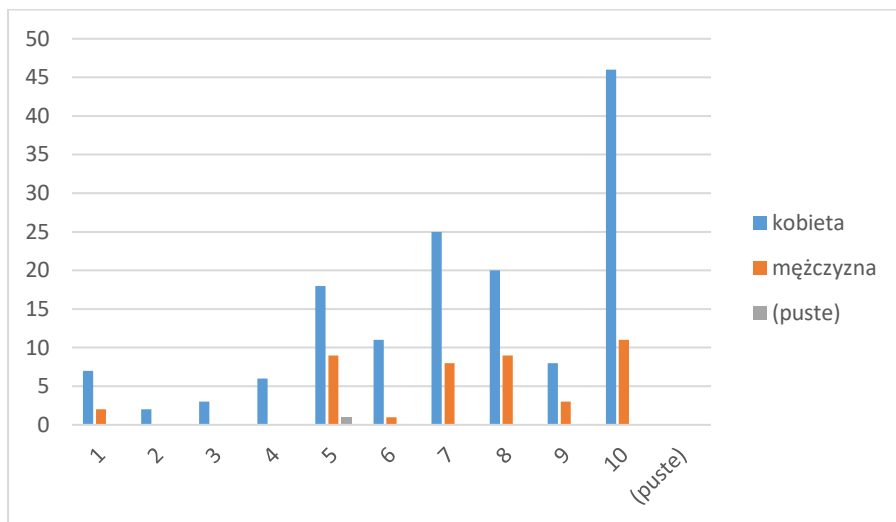
▪ Obsługa:



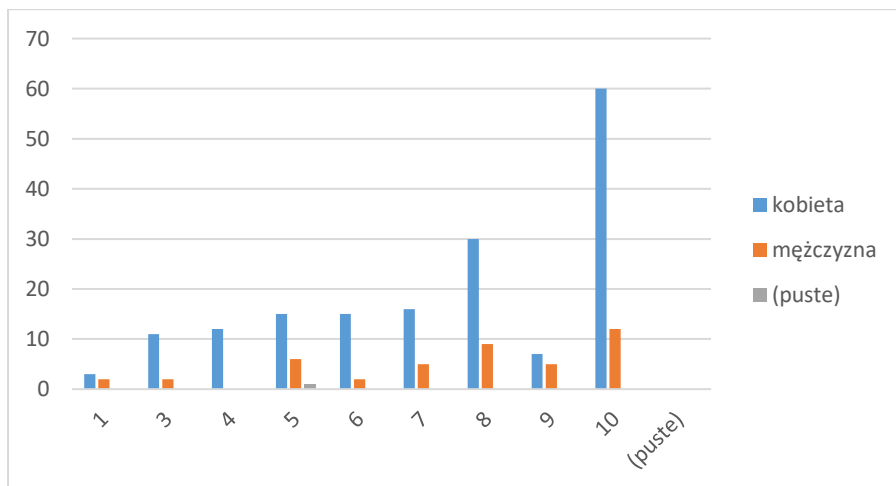
▪ Księgozbiór:



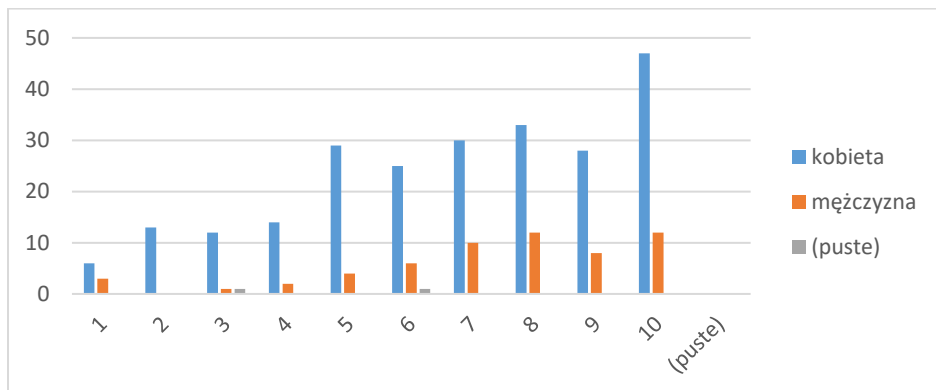
▪ Ocena oferty audiobooków:



▪ Ocena oferty czasopism:



Nieco gorszymi, choć ciągle pozytywnymi ocenami, cieszyły się budynki biblioteki, co wskazywałoby na konieczność ich odświeżenia.:



W kontekście powyższych wysokich cen niezwykle cennym materiałem analitycznym okazały się pytania otwarte, w których czytelnicy mogli wyrazić swoją opinię na temat badanej instytucji. To właśnie ich analiza pozwoliła wychwycić, czego w dużej mierze brakuje użytkownikom biblioteki w Siemianowicach Śląskich.

III. Analiza pytań otwartych

Analiza odpowiedzi związanych z oceną działań biblioteki dała pozytywny obraz jej aktywności. Jednak na głębszą refleksję pozwoliły dopiero uwagi wskazujące możliwości zmian, które respondenci opisali odpowiadając na pytania otwarte. Dotyczyły one trzech kwestii: zmian i braków w działaniach biblioteki, propozycji „nowych funkcjonalności” oraz oferty zajęć i/lub warsztatów. Zagadnienia te brzmiały następująco:

- **Co możemy zmienić w naszej działalności? Czego Ci brakuje?**
- **Jaką nową funkcjonalność moglibyśmy wprowadzić?**
- **Jakie zajęcia, warsztaty, skierowane do osób dorosłych lub dzieci, mogłyby znaleźć się w naszej ofercie?**

Niestety, wymienione wyżej treści były obarczone usterkami/niedociągnięciami metodycznymi, bowiem pytanie: „Co możemy zmienić w naszej działalności?” mieści w sobie wszystkie następne opcje dotyczące, zarówno braków, nowych funkcjonalności, jak też propozycji nowych zajęć. Stąd nie dziwi, że odpowiedzi na opisywane pytania – w różnych perspektywach i proporcjach – dotyczyły łącznie wszystkich wskazanych kwestii. Uniemożliwia to pełną analizę zagadnienia, zwłaszcza w wymiarze ilościowym. Natomiast wypowiedzi respondentów mają niewątpliwy potencjał i znaczną wartość poznawczą, tym samym pozwalają na przeprowadzenie analizy jakościowej i wstępną diagnozę braków w bibliotece oraz rozpoznanie potrzeb jej użytkowników.

Komentarze respondentów pozwoliły na wyodrębnienie 5 głównych obszarów tematycznych. Były to:

1. Komunikacja z użytkownikami i informacja o działalności biblioteki.
2. Księgozbiór – braki i potrzeby.
3. Zajęcia aktywizujące:
 - a. Działania dla dorosłych
 - b. Działania dla dzieci i młodzieży

4. Obiekt i jego wyposażenie
5. Pozostałe usługi biblioteki
6. Inne uwagi

Komunikacja z użytkownikami i promocja działań biblioteki

Badani użytkownicy wielokrotnie podkreślali znaczenie różnych przejawów komunikacji z biblioteką.

Jednymi z najczęściej pojawiających się propozycji były postulaty udostępnienia katalogu bibliotecznego w sieci oraz możliwości zamawiania, prolongaty i rezerwacji książek online, a także przypomnienia o terminie zwrotu. Zdecydowanie wyrażano też potrzebę posiadania elektronicznego konta czytelnika (dla wszystkich filii), umożliwiającego również wykonanie wskazanych wyżej operacji. Korzystanie ze zbiorów ułatwiłaby *Karta biblioteczna na wszystkie jednostki*.

Użytkownicy chcieliby mieć większy wpływ na nowotworzoną ofertę księgozbioru, m.in. sugerowano by w katalogu znalazła się opcja *"zaproponuj zakup"*. Zgłoszono też potrzebę tzw. *wishlisty*, czyli *wpisywania tytułów książek, które mogłyby pojawić się wypożyczalni*.

Czytelnikom zależało na propagowaniu wizerunku biblioteki, np. (...) *Żeby było "ją widać" również w centrum na mieście*. Podkreślano zwłaszcza, konieczność

rozpowszechniania informacji o bibliotecznych działaniach, bo *nie zawsze wiadomo, co się dzieje*. Wskazywano przy tym możliwości/drogi docierania do odbiorców, m.in. poprzez media społecznościowe czy też stronę internetową, np. (...) *newsletter z informacjami o wydarzeniach i nowościach w bibliotece*. Użytkownicy chętnie zapoznaliby się również z notkami/sprawozdaniami o odbytych spotkaniach, wydarzeniach.

Księgozbiór – braki i potrzeby

Często powtarzające się uwagi użytkowników dotyczyły niedostatków w księgozbiorze. Wskazywano zwłaszcza na braki tzw. nowości. Równie często proponowano zakup publikacji na określony temat – wymieniano m.in. książki popularnonaukowe, przygodowe, historyczne, fantastykę, horrory lub ogólnie literaturę obcojęzyczną, zwłaszcza anglojęzyczną. Jeden z respondentów podjął też kwestię *większej promocji literatury lokalnej/śląskiej*.

Ponadto zwracano uwagę na chęć korzystania z innych nośników treści czyli ebooków oraz audiobooków – generalnie sugerowano większą *cyfryzację zbiorów*. Respondenci chętnie widzieliby w ofercie bibliotecznej również materiały pozaksiążkowe np. gry planszowe, gry komputerowe, gry na PlayStation.

Imprezy/wydarzenia

Realizowane przez bibliotekę zajęcia dla dorosłych i dzieci były chętnie wskazywane przez respondentów jako propozycje zmian i możliwości uatrakcyjnienia oferty. Propozycje badanych można ująć w kilku grupach. Są to: spotkania autorskie, odczyty, wykłady i spotkania tematyczne, warsztaty, gry oraz zajęcia i spotkania dla dzieci,

Spotkania autorskie były jedną z najczęściej wymienianych propozycji, jednak tylko nieliczni podawali szczegółowe informacje, np. *więcej spotkań z pisarzami SF* czy *spotkania z poetami amatorami*.

Chętnie proponowano odczyty, wykłady i spotkania tematyczne, cykle poświęcone tematyce lokalnej i regionalnej, np. *spotkania związane z turystyką i poznawaniem piękna naszego województwa, naszej małej lokalnej ojczyzny, czy kraju. Ciekawe oferty wycieczkowe*.

Dużą popularnością cieszyłyby się również zajęcia edukacyjne, np. kursy językowe, komputerowe, zajęcia szybkiego czytania i rozwoju osobistego. Zdecydowanie często wskazywano na zajęcia praktyczne o szerokiej tematyce, np. kursy szycia, samoobrony, czy rysunku, warsztaty pisarskie, projekty dotyczące "zero waste" lub zajęcia rękodzieła (proponowano chociażby makramę, las w słoiku). Wielu użytkowników chętnie realizowałoby aktywność obejmującą gry, np. *wieczory z planszówkami, sesje gier RPG* lub gry terenowe.

Użytkownicy odczuwali potrzebę regularnych spotkań w stałych grupach, stąd pomysły stworzenia działających przy bibliotece klubów, m.in. klubu gier planszowych czy dyskusyjnego klubu książki, np. *Akcja: wybieramy daną książkę i rozmawiamy o niej w małym gronie, a najlepiej osoby w różnym wieku, wtedy każdy ma inne podejście do przeczytanej książki.*

Wskazywano też na mniej tradycyjne formy z możliwością wyjścia poza bibliotekę, np. *Otwórzcie się jeszcze bardziej na ludzi tzn: ewenty tematyczne prowadzone np. przed biblioteką - nie w formie pogadanek, a aktywnego spędzania czasu.*

Ciekawą propozycją był pomysł cyklicznej organizacji *kiermaszu książek, płyt, plakatów itp. używanych na styl wyprzedaży garażowej* - uzupełniony jeszcze o refleksję, aby takie przedsięwzięcie było *realizowane w ramach szerszej działalności kawiarenki literackiej.*

Działania dla dzieci i młodzieży

Wielokrotnie, podkreślano potrzebę rozszerzenia zarówno księgozbioru dla dzieci (wskazywano braki nowości oraz książek dla przedszkolaków), jak i aktywności w postaci warsztatów, konkursów czy też zajęć z języka angielskiego. Proponowano ponadto zajęcia filmowe, teatralne oraz teatryki kukielkowe, a także konkursy tematyczne (rysunkowe, literackie) lub *warsztaty zachęcające do czytelnictwa.*

Z jednej strony podkreślano potrzebę zajęć dla różnych grup wiekowych, z drugiej, zwracano uwagę na przyjemność uczestniczenia w imprezach międzypokoleniowych (np. dziadkowie-wnuki czy dzieci-rodzice). Zaproponowano też *zajęcia prowadzone dwutorowo (dla dzieci i rodziców)- jeden temat rozbity na dwie kategorie wiekowe, tak żeby rodzic też mógł coś zyskać, a dzieci się nie nudziły.*

Obiekt i jego wyposażenie



Jeżeli chodzi o bariery architektoniczne, to najczęściej wskazywano na potrzebę udogodnień dla niepełnosprawnych lub matek z małymi dziećmi, chodziło zwłaszcza o zamontowanie podjazdów i zainstalowanie wind. W odniesieniu do obiektu budowlanego, zwracano też uwagę na konieczność remontu niektórych pomieszczeń (w tym toalet),

dogrzania budynku, wymiany okien.

Czytelnicy chętnie widzieliby przy bibliotece swego rodzaju kawiarenkę literacką; wskazywali przy tym na jej wielorakie funkcje jako miejsca lektury, rozmowy i spotkań (formalnych i/lub nieformalnych), np. *Brakuje miejsca aby napić się kawy, herbaty, poczytać, w międzyczasie porozmawiać na temat przeczytanych książek.* Generalnie, ważna jest dla badanych tzw. strefa relaksu (np. dla rodzin

z dziećmi), w której znalazłyby się sofy, stoliki etc. Zwracano uwagę na funkcjonalność i komfort użytkowania tych mebli/wyposażenia. Jeden z respondentów korzystałby z pokoju do pracy cichej, inny chciałby mieć możliwość ładowania telefonu lub korzystania z nagłośnienia przy spotkaniach.



Badani zgłaszali potrzebę zagospodarowania najbliższego otoczenia (zewnątrznego) budynku, tak by można było korzystać z przyległego terenu w ciepłych porach roku, np. *Na lato minipark na zewnątrz lub Taras z leżakami do czytania książek lub do słuchowiska.*

Pozostałe usługi

Zwracano uwagę na różnice w wyposażeniu i usługach w bibliotece głównej i w filiach. Te drugie są, zdaniem użytkowników, gorzej zaopatrzone, zwłaszcza w nowości czy audiobooki. Ponadto wskazywano m.in. na potrzebę usług ksero, kolorowych wydruków z drukarki, a także wypożyczalni słuchawek. Chętnie skorzystano by z możliwości oddania książek poza godzinami otwarcia biblioteki (proponowano wrzutnie, książkomaty do wypożyczeń). Padaly też propozycje usługi dostarczania przez wolontariuszy *książek do domu dla osób z ograniczeniami w poruszaniu się*. Popularnością cieszyłby się również *kącik informacji o mieście, z dyżurami przyjaciół biblioteki*.

Inne uwagi

Część propozycji respondentów dotyczyła godzin otwarcia biblioteki. Sugerowano by rozszerzyć ten czas, zwłaszcza w godzinach popołudniowych, np. *wystarczy o godzinę - to naprawdę dużo*. Sugestie badanych dotyczyły także funkcjonowania placówki w weekendy, np. *Czasami w tygodniu nie ma czasu iść do Biblioteki, przydałoby się by była otwarta w soboty lub przynajmniej co drugą*. Uwagi badanych odnosiły się również do zmian lokalizacji – sugerowano aby *nie przenosić biblioteki na osiedle Robotnicze*.

Postulowano też, aby w bibliotece można było realizować wolontariat, odbywać staże i/lub praktyki.



Miejska Biblioteka Publiczna

im. Anny Szaneckiej
w Siemianowicach Śląskich

Publikacja powstała w wyniku warsztatów dotyczących projektowania diagnozy w ramach zadania Biblioteka Blisko Człowieka realizowanego przez Narodowy Program Rozwoju Czytelnictwa 2.0. na lata 2021-2025.

Kierunek Interwencji 4.1. BLISKO – Biblioteka | Lokalność | Inicjatywy | Społeczność | Kooperacja | Oddolność. Priorytet 4.

Projekt został dofinansowany ze środków Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego w ramach Narodowego Programu Rozwoju Czytelnictwa 2.0. na lata 2021-2025.