

RENATA ALEKSANDROWICZ

ORCID: 0000-0002-0008-9039

Uniwersytet Wrocławski

PAWEŁ BERNACKI

ORCID: 0000-0002-0170-3264

Uniwersytet Wrocławski

DIAGNOZOWANIE POTRZEB UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEK PUBLICZNYCH — KONCEPCJA, METODA, PIERWSZE WNIOSKI

Badania użytkowników bibliotek w Polsce — wybrane przykłady. Diagnozowanie potrzeb użytkowników bibliotek publicznych — koncepcja i metody. Badanie testowe w praktyce.

SŁOWA KLUCZOWE: biblioteki publiczne, użytkownicy bibliotek, badania potrzeb użytkowników, badania ilościowe, badania jakościowe

WSTĘP

Sytuacja bibliotek w pierwszej połowie XXI wieku dynamicznie się zmienia, co z kolei wiąże się z wystąpieniem licznych trudności w ich funkcjonowaniu, i to w samej jego istocie. Warto pamiętać, że mówimy tu o jednych z najstarszych i najszacowniejszych instytucji w dziejach ludzkości, których początki sięgają setek lat przed narodzinami Chrystusa. Biblioteki stanowiły bowiem istotną przestrzeń we wszystkich starożytnych cywilizacjach: Mezopotamii, Egipcie, Grecji i Rzymie. Określano je mianem „świętych”, nazywano „lecznicami dusz”, a także dostrzegano ich ogromny potencjał w przechowywaniu i przekazywaniu wiedzy. I choć we wspomnianym okresie były to instytucje o charakterze elitarnym, dostępne niemal wyłącznie dla zamożnych i uprzywilejowanych warstw społecznych, z biegiem czasu dostęp do nich stał się powszechny. Dziś ksiąźnice są obecne w każdej gminie, a korzystać z ich usług mogą niemal wszyscy obywatele, niezależnie od po-

siadanego majątku czy miejsca zamieszkania. Czytelnie i wypożyczalnie znajdują się nawet w szpitalach i więzieniach, co dodatkowo podkreśla ważną rolę bibliotek w społecznej świadomości. Tomasz Kruszewski stwierdza wręcz, że biblioteka stała się swoistym mitem, przestrzenią metafizyczną, która wytwarza własną aurę:

biblioteka niezależnie od wymodelowanego przez architektów i bibliotekarzy materialnego tworzywa (bryły i designu) jest jakością dla pewnego *sacrum*. Zgodnie z poetyką metafizyczną tym *sacrum* będzie wiedza, natomiast jej nimbem (czyli aurą) biblioteka — otaczająca i skrywająca wiedzę człowieka. Holistyczne spojrzenie na bibliotekę czyni z niej swoistą kulturę ze zjawiskami zawierającymi elementy duchowe i materialne. (Kruszewski, 2012, s. 58)

Trudno zatem zaprzeczyć tezie, że tego typu instytucja — o bogatej historii, ugruntowanej pozycji i ogólnej dostępności — powinna wolno ulegać wszelkiego rodzaju transformacjom. Tymczasem dynamiczne zmiany społeczne związane z rozwojem nowych technologii, wszechobecną cyfryzacją oraz postępującą intermedialnością wywierają na biblioteki presję szybkiego dostosowania się do nowej rzeczywistości i wdrażania głębokich reform. Szczególnie że na skutek wspomnianych wcześniej społecznych transformacji zmienili się użytkownicy opisywanej instytucji oraz ich potrzeby. Przez to bez wyjścia naprzeciw tym oczekiwaniom status bibliotek będzie ulegał ciągłemu osłabieniu, a ustawiczny odpływ czytelników tylko pogłębi ten proces i przyczyni się do zamykania kolejnych placówek. Jak stwierdza Dagmara Bubel:

Współczesne biblioteki zmuszone są funkcjonować w turbulencyjnej rzeczywistości społecznej, gospodarczej i kulturowej, wskutek czego ich otoczenie ulega permanentnym przekształceniom. Rozwój nowoczesnych technologii, zmiany postaw i zachowań użytkowników, ich potrzeb i oczekiwań — to tylko niektóre zjawiska, z którymi muszą się zmierzyć biblioteki. Niekorzystnym symptomem tego, iż nie zawsze działają one wystarczająco elastycznie jest spadek liczby osób korzystających z ich usług i zasobów. (Bubel, 2019, s. 493)

Chcąc przeprowadzić niezbędne reformy, by nadal skutecznie wywiązywać się ze swoich podstawowych funkcji, biblioteki powinny poznać te nowe oczekiwania i odpowiedzieć na nie. Temu właśnie celowi służy zaproponowana w niniejszym artykule metoda diagnozowania potrzeb użytkowników bibliotek. Jednocześnie już na wstępie chcielibyśmy zaznaczyć, że jest to dopiero zarys pewnej koncepcji, którą cały czas udoskonalamy i którą do tej pory testowo wykorzystaliśmy do zbadania jednej placówki. Jako że rezultaty tej próby okazały się bardzo obiecujące, zdecydowaliśmy się na podzielenie się naszymi doświadczeniami.

BADANIA UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEK W POLSCE — WYBRANE PRZYKŁADY

Użytkownicy bibliotek, ich potrzeby, zachowania i odczucia są przedmiotem różnego rodzaju badań ilościowych i jakościowych. Ich autorzy stosują przy tym

zróżnicowane metody i techniki (ankiety, wywiady, analizy statystyczne i inne) dostosowane do wyznaczonego sobie celu i charakteru badanej grupy. Do najczęściej eksplorowanych aspektów wzajemnych relacji między biblioteką a jej użytkownikami należą:

- opis/charakterystyka odbiorców danej instytucji i sposób korzystania z niej;

- biblioteczny marketing, w tym kreowanie wizerunku;

- potrzeby i satysfakcja czytelników ze świadczonych usług oraz wynikająca z niej lojalność względem usługodawcy.

Zawarty w tej części artykułu przegląd wybranych polskich badań ma na celu pokazanie, w jaki sposób podchodzono do kwestii użytkowników bibliotek oraz które aspekty i z użyciem jakich metod analizowano. Umożliwi to ukazanie naszej koncepcji na szerszym tle, a jednocześnie wskaże badania, które były dla nas istotną inspiracją oraz punktem odniesienia.

Biblioteki oraz ich użytkownicy są przedmiotem regularnych badań statystycznych prowadzonych przez GUS oraz Bibliotekę Narodową. Ich wyniki są publikowane w corocznych raportach, takich jak na przykład *Stan czytelnictwa w Polsce*, *Stan bibliotek w Polsce*, *Biblioteki publiczne w liczbach czy Kultura*. Otrzymujemy w nich informacje dotyczące liczby oraz struktury instytucji tego typu w Polsce, stopnia ich komputeryzacji, geograficznego rozlokowania, liczby pracowników, zasobności księgozbiorów i innych. Z przyjętej w niniejszym opracowaniu perspektywy szczególnie istotne są dane o użytkownikach bibliotek. Wspomniane raporty informują o ich sumie (oraz zmianach w stosunku do zeszłych lat), dokonywanych wypożyczeniach, ale też wieku czy reprezentowanej grupie społecznej (osoby uczące się, pracujące, emeryci). Dane te, choć niewątpliwie ważne i wskazujące na pewne tendencje w zachowaniach czytelników, niewiele jednak mówią o samych potrzebach przychodzących do bibliotek osób. Wiemy, ile ich jest, ile mają lat i ile książek wypożyczają, lecz brakuje nam wiedzy na temat ich pragnień, problemów oraz stopnia satysfakcji z otrzymanej usługi. A bez tych informacji niemożliwe będzie dostosowanie wspomnianych instytucji do oczekiwań czytelników. Dane statystyczne powinny zatem być zaledwie jednym ze składników badania jakości i efektywności bibliotek:

[Statystyka] pozostaje nadal miernikiem pewnych dokonań biblioteki, ale jest również jednym z elementów badań efektywności, badań potrzeb i satysfakcji użytkowników oraz badań wpływu biblioteki na indywidualnych użytkowników i całe społeczności. Wskaźniki funkcjonalności — kombinacje danych ilościowych i jakościowych — oraz relacje między danymi wejściowymi i wyjściowymi — włączając w to badania satysfakcji użytkowników, świadczą o tym, jak biblioteka spełnia swoje cele, jest postrzegana i czy jest atrakcyjna dla obsługiwanej populacji. (Derfert-Wolf, 2013, s. 134)

Przywołany cytat koreluje ze słowami Justyny Stępień, która z kolei zwraca uwagę na marketingowy aspekt funkcjonowania bibliotek:

Powszechnie wiadomo, że istotą współczesnego rynku usług jest dążenie do uzyskania konkurencyjnej przewagi, która zapewni sukces poprzez lepsze dostosowanie oferty do potrzeb potencjalnych i rzeczywistych klientów. Wprawdzie biblioteki, które świadczą usługi społeczne [...], wprost nie konkurują ze sobą, ale niewątpliwie miarą ich przydatności jest liczba klientów, czyli czytelników korzystających z zasobów bibliotecznych. (Stępień, 2015, s. 126)

Z tego względu badając poziom satysfakcji użytkowników Biblioteki Uczelni Łazarskiego w Warszawie, autorka zdecydowała się na przeprowadzenie ankiety internetowej. W badaniu wzięło udział 218 respondentów, w znakomitej większości studentów i pracowników nadmienionej szkoły wyższej. Na wstępie zapytano ich, czy korzystają z badanej biblioteki, a jeśli nie — z jakich przyczyn. Następnie poruszono kwestie kompetencji i uprzejmości personelu placówki oraz jakości księgozbioru, a także świadczonych usług. W ostatnim — otwartym — pytaniu poproszono respondentów o wskazanie, co może zrobić badana instytucja, aby częściej do niej przychodzili i czuli się w niej dobrze. Dzięki takiemu ujęciu, wzbogaconemu o dane statystyczne, Justynie Stępień udało się zdiagnozować mocne i słabe strony biblioteki, a tym samym wskazać te aspekty jej działalności, które wymagają zmian. Innymi słowy, omawiane badanie przyniosło pełniejsze i użyteczniejsze rezultaty od wniosków opartych na samych liczbach.

Badania ankietowe zrealizowano także, sprawdzając poziom satysfakcji użytkowników bibliotek Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej. Zawarte w kwestionariuszu pytania oscyływały wokół:

- celów odwiedzin w bibliotece;
- najczęściej wykorzystywanych zasobów;
- ogólnej oceny poziomu satysfakcji;
- oceny szczegółowych zasobów biblioteki, pracowników, możliwości korzystania ze sprzętu elektronicznego i internetu, strony WWW instytucji, godzin otwarcia i warunków lokalowych.

W ankiecie znalazły się też pytanie otwarte, w którym respondenci mogli wskazywać na problemy w korzystaniu z biblioteki i sugerować zmiany, a także metryczka. Uzyskane wyniki wykazały liczne aspekty w funkcjonowaniu placówki, które wymagają poprawy. To z kolei pozwoliło decydentom badanej instytucji opracować i wdrożyć program zmian mający na celu usprawnienie pracy biblioteki oraz, co się z tym wiąże, lepsze dostosowanie jej do potrzeb użytkowników (Kędzierska, 2015b; Strzelczyk, 2017).

Opisane wcześniej badania wpisywały się w normy (ISO 2789, ISO 11620 i ISO 16439) i zalecenia dotyczące badania bibliotek i ich wpływu na społeczeństwo. Szczegółowo omawia je Lidia Derfert-Wolf w artykule *Użytkownik w badaniach efektywności i ocenie jakości bibliotek* (2015). Powołując się na normę ISO 11620, autorka wyznacza cztery typy wskaźników funkcjonalności analizowanych instytucji, które są niejako miernikami, pod kątem których możemy ocenić daną placówkę. Zalicza do nich:

- zasoby i infrastrukturę biblioteki oraz dostęp do niej;
- wykorzystanie przez użytkowników zasobów i usług bibliotecznych;
- wydajność oferowanych zasobów i usług;
- potencjał i rozwój.

Druga z wymienionych grup jest w wyjątkowym stopniu nastawiona na użytkownika i jego potrzeby. W jej ramach mieszczą się nie tylko dane statystyczne, jak wykorzystanie różnych rodzajów zbiorów czy liczba wypożyczeń, ale też analizy jakościowe obejmujące poziom satysfakcji czytelników oraz ich chęć powrotu do danej instytucji. W dalszej części swojej rozprawy Derfert-Wolf omawia metody badania wpływu bibliotek na użytkowników, odwołując się przy tym do normy ISO 16439. Wśród nich badaczka wyróżnia:

- wnioskowanie z danych statystycznych, wskaźników funkcjonalności oraz poziomu satysfakcji czytelników;
- ankiety i wywiady, pozwalające na bezpośrednie uzyskanie informacji od użytkowników;
- obserwacje (Derfert-Wolf, 2015, s. 46).

Konkretne próby zastosowania tych metod w badaniu bibliotek publicznych i pedagogicznych w Polsce autorka opisała również w tekście *Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych* (Derfert-Wolf, 2013). Z kolei o sprawdzaniu poziomu satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych traktuje współtworzony przez Derfert-Wolf raport *Ogólnopolskie badania satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych w 2017 r.* (Derfert-Wolf et al., 2017), także opierający się na przeprowadzanych wśród klientów wybranych instytucji ankietach.

Na znaczenie użytkowników w badaniu jakości i wpływ omawianych instytucji na otoczenie wskazuje Roswitha Poll, zaznaczając przy tym, że jest to stosunkowo nowy nurt w bibliotekoznawstwie. Zaproponowane przez siebie metody autorka dzieli na trzy grupy: analizy ilościowe statystyk, badania jakościowe oraz inne. Wykorzystanie pierwszej z nich wydaje się oczywiste. Polega na wnioskowaniu na podstawie zbieranych przez biblioteki danych dotyczących interesującego nas zagadnienia, na przykład liczby osób korzystających z wdrożonych przez instytucję nowych rozwiązań. Druga grupa koncentruje się na użytkownikach danej placówki. W jej skład wchodzi takie metody jak: ankiety (tradycyjne i internetowe), wywiady, kwestionariusze wypełniane przed i po skorzystaniu z danej usługi, obserwacje czy grupy badawcze. W zależności od tego, kto będzie brał udział w badaniu — kadra danej placówki, naukowcy i nauczyciele czy klienci — poruszane kwestie powinny się różnić. Mianowicie użytkowników bibliotek publicznych powinniśmy między innymi zapytać o to: jakie zasoby i oferowane przez placówkę usługi znają; z jakich korzystają; które uważają za szczególnie przydatne; w jaki sposób pomogły im one w pracy bądź nauce; czy natrafili na problemy; czy dzięki wsparciu danej instytucji podnieśli swoje kompetencje. Tego typu pytania po-

zwalają z jednej strony lepiej scharakteryzować użytkowników badanej biblioteki oraz określić ich oczekiwania i potrzeby, a z drugiej — wykazać wpływ, jaki placówka wywiera na swoje środowisko zewnętrzne. Do trzeciej z wymienionych grup Poll zalicza z kolei takie metody jak wyjściowe i wejściowe testy czy wykorzystanie techniki „tajemniczego klienta” (Poll, 2003, 2005).

Natomiast na duże znaczenie badań użytkowników w szeroko rozumianym marketingu biblioteki zwraca uwagę Maja Wojciechowska, która jednocześnie wiąże to zjawisko z ogólnymi transformacjami zachodzącymi w świecie biznesu:

Nowe koncepcje marketingowe w znacznie większym stopniu, niż miało to miejsce kiedyś, uwypuklają znaczenie odbiorcy usługi. Organizacje zaś coraz intensywniej skupiają się na kliencie, kwestie struktury czy procesów wewnętrznych uznając za drugoplanowe. Takie działania określane są mianem marketingu relacji, który według Leonarda Berry’ego oznacza „tworzenie, utrzymanie i wzbogacanie relacji z klientem”. (Wojciechowska, 2010b, s. 85)

Badania lojalności klientów bibliotek autorka oparła na dwóch filarach: analizie systemów rejestracji wypożyczeń w trzech bibliotekach akademickich oraz badaniach ankietowych przeprowadzonych na grupie 300 czytelników różnych typów placówek. Ich wyniki uzupełniały się i zapełniały, jednak płynące z nich wnioski nie napawały optymizmem. Przyjrzenie się statystykom pokazało, że ponad połowa użytkowników odwiedziła badane instytucje zaledwie kilkukrotnie i z jakichś powodów nigdy potem do nich nie wróciła. Klienci korzystający regularnie z biblioteki stanowili mniej niż 10% osób objętych badaniem. Analiza kwestionariuszy ankietowych wykazała z kolei, że czytelnicy w poszukiwaniu usług na zadowalającym ich poziomie korzystają z coraz większej liczby placówek, a nawet zwracają się w kierunku ich substytutów, co w oczywisty sposób prowadzi do ich odpływu z analizowanych bibliotek. Co ciekawe, zdecydowana większość, bo aż 96%, niezadowolonych użytkowników nie składa formalnych skarg czy reklamacji ani nawet nie informuje usługodawcy o swoim rozczarowaniu, lecz po prostu do niego nie wraca. Biorąc pod uwagę te ustalenia, trudno nie zgodzić się z Wojciechowską, która stwierdza:

Poza wskaźnikami liczbowymi biblioteki powinny analizować zmieniające się w czasie potrzeby, oczekiwania, postawy i zachowania czytelników. Standardowe badania marketingowe winny być uzupełniane o informacje, z jakich usług korzystają najbardziej zadowoleni czytelnicy oraz jakie są przyczyny ich lojalności. (Wojciechowska, 2010b, s. 92)

Dzięki zbieraniu tego typu informacji biblioteki będą w stanie skutecznie działać w sektorze *public relations*, który dziś jest niezbędnym elementem sukcesu nie tylko firm komercyjnych, ale też organizacji publicznych. W przypadku omawianych placówek bibliotecznych do najważniejszych zadań związanych z PR będzie należało budowanie ich pozytywnego wizerunku, uzyskanie przychylności otoczenia i dobrej opinii na temat działań, roli, a także planów na przyszłość. Oczywiście wpływ na zrealizowanie tak sformułowanych celów będą miały róż-

norakie czynniki: od wielkości i charakteru posiadanych przez daną bibliotekę zbiorów, przez jej organizację pracy i poziom kompetencji personelu, aż po umiejętnie prowadzony marketing i komunikację z użytkownikami. Aby więc odpowiednio zająć się *public relations*, biblioteka powinna gromadzić informacje na temat rozmaitych aspektów swojego funkcjonowania.

Z tego też względu wszelkie strategie PR składają się z czterech etapów: badań, planowania, komunikacji oraz kontroli i oceny wdrożonych rozwiązań. Warto podkreślić, że w opinii Wojciechowskiej w budowaniu bibliotecznego *public relations* szczególnie ważne jest tak zwane otoczenie bliższe i to właśnie ono powinno znajdować się w centrum zainteresowania, gdyż „jego najważniejszymi elementami są czytelnicy biblioteki, do których najczęściej kieruje się strategie PR” (zob. Wojciechowska, 2009, s. 268–271).

Nie powinno zatem dziwić, że w przeprowadzonych przez naukowczynię badaniach jakości obsługi użytkowników bibliotek udział wzięło 170 pracowników tych instytucji i aż 300 czytelników. Odpowiedzieli oni na pytania:

Jak jest w bibliotece? Czy nadal można mówić o przywiązaniu użytkowników? Czy w dalszym ciągu korzystają oni z jednej i tej samej instytucji przez całe lata, czy też młodsze pokolenia, mające łatwiejszy dostęp do informacji, są mniej lojalne i bardziej wymagające? Czego oczekują od bibliotekarzy pracujących w działach obsługi? (Wojciechowska, 2010a, s. 228)

Dzięki tak przeprowadzonemu badaniu Wojciechowskiej nie tylko udało się określić odsetek niezadowolonych użytkowników, ale także dowiedzieć się, jakie sytuacje najczęściej ich irytują i zniechęcają do korzystania z usług danej instytucji. Do najczęściej wymienianych problemów należały: długi czas oczekiwania na realizację zamówienia, brak kultury innych czytelników oraz niechęć niesienia pomocy przez bibliotekarzy i ich niesympatyczne zachowania (Wojciechowska, 2010a, s. 230).

Wyniki wszystkich poczynionych przez autorkę badań pokazują, że diagnozowanie potrzeb i odczuć użytkowników jest niezbędne do kreowania odpowiedniego wizerunku biblioteki, jej działań marketingowych i, co się z tym wiąże, budowania więzi z otoczeniem. Wsnute przez nią wnioski zdają się korelować z konkluzjami, do jakich doszedł Hubert Borowski, autor raportu *Wizerunek i użytkowanie bibliotek publicznych* (2011), który miał ocenić skuteczność Programu Rozwoju Bibliotek w latach 2008–2011. W jego sprawozdaniu możemy przeczytać, że:

Funkcjonowanie bibliotek na wiele sposobów zależy od ich wizerunku. Od tego, jak postrzegane są biblioteki, zależy, jak duże jest zainteresowanie ich usługami oraz kto jest nimi zainteresowany. Od wizerunku zależy również, po co wybieramy się do biblioteki i czego od niej oczekujemy. Dobry wizerunek sprawia, że biblioteka staje się widoczna dla użytkowników, ale również dla ewentualnych sponsorów i instytucji nadrzędnych. Pośrednio oddziałuje więc również na jej sytuację materialną. (Borowski, 2011, s. 10–11)

Z tego względu analiza wizerunku tej instytucji polegała w dużej mierze na rozmowach z jej użytkownikami — rzeczywistymi i potencjalnymi. Przeprowa-

dzone badanie miało zakres ogólnopolski i polegało na przeprowadzeniu serii wywiadów telefonicznych. Łącznie odbyto 1290 rozmów z mieszkańcami zarówno wsi i miasteczek, jak i większych miast. Ankietowanych pytano o to, jak często i z jakich bibliotek (i jakiej części ich oferty) korzystają, ale też o ich skojarzenia i opinie dotyczące tych instytucji. Co więcej, próbowano się dowiedzieć, jakie funkcje powinny pełnić ksiąźnice i czego oczekują od nich użytkownicy. Należy również podkreślić, że pytania dotyczyły nie tylko bibliotek publicznych w ogóle, lecz także konkretnych placówek, z których usług korzystali ankietowani.

Płynące z odpowiedzi wnioski okazały się nader interesujące. Wynika z nich bowiem, że choć ankietowani mieli pozytywny obraz biblioteki i jej pracowników, to nie postrzegali tej instytucji jako przestrzeni społecznej aktywności oraz nie kojarzyli jej z centrum wiedzy, a wyłącznie z wypożyczalnią książek (Borowski, 2011, s. 10–11). Taki wizerunek zaś zdecydowanie odbiega od wyobrażenia trzeciego miejsca, do jakiego starają się dziś upodobnić ksiąźnice.

Ciekawą inicjatywą były ponadto przeprowadzone przez Mariolę Antczak badania ankietowe zatytułowane *Jak zatrzymać obecnych i pozyskać nowych użytkowników bibliotek uczelnianych* (2015), w których wzięło udział 64 studentów kierunku informacja naukowa i bibliotekoznawstwo, a więc potencjalnie przyszłych bibliotekarzy. Aby podnieść wiarygodność swoich dociekań, autorka stworzyła także grupę kontrolną złożoną ze studentów innych kierunków studiów, którzy wypełnili ten sam kwestionariusz. Łącznie w badaniu udział wzięło 128 osób. Na wstępie badaczka zapytała ankietowanych o to, jak często i z jakich zasobów biblioteki korzystają. Następnie w dwóch pytaniach o charakterze otwartym respondenci odpowiadali na pytanie „Czy jest jakiś sposób, by zachęcić studentów do korzystania z Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego oraz jak zatrzymać obecnych i pozyskać nowych użytkowników bibliotek uczelnianych?”. Jak pisze Antczak w podsumowaniu badania:

Z odpowiedzi jasno wynikało, iż młodzi ludzie oczekiwali: rozbudowywania księgozbioru, zwiększenia limitu wypożyczeni, uczynienia biblioteki bardziej dostępnej [...], stworzenia przytulnych kącików czytelniczych [...], oczekują informacji o nowościach w bibliotece, ale również nowościach na rynku wydawniczym, mają nadzieję na zwiększenie liczby imprez adresowanych do nich, typu spotkania z ciekawymi ludźmi czy wycieczki [...]. Od personelu wymagają nie tylko profesjonalnej obsługi, ale również uproszczenia procedur związanych z wypożyczaniem książek i wyjścia naprzeciw ich problemom w konkretnych sytuacjach. (Antczak, 2015, s. 163)

I choć autorka z pewną dozą rozczarowania zwraca uwagę na to, że uzyskane odpowiedzi były wtórne i mało kreatywne, trudno zaprzeczyć, że wskazywały one na realne problemy, z którymi mierzy się Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego. Dzięki otrzymanym opiniom zostały one jasno wyartykułowane, co w przyszłości może pomóc w podniesieniu jakości usług tej instytucji.

DIAGNOZOWANIE POTRZEB UŻYTKOWNIKÓW BIBLIOTEK PUBLICZNYCH
— KONCEPCJA METODY

Opracowując nasz system badania czytelników, nawiązywaliśmy do opisanych przedsięwzięć i zaleceń. Zależało nam, by był on możliwie pełny oraz dawał danej instytucji złożoną i szeroką wiedzę na temat jej użytkowników i ich potrzeb. Dlatego zdecydowaliśmy się na połączenie metod pośrednich z bezpośrednimi oraz ilościowych z jakościowymi. Wynikało to z tego, że choć — jak zauważa Edyta Kędzierska — „Bliższe poznanie użytkowników-klientów, zdobycie informacji o ich subiektywnych opiniach i poglądach mogą zapewnić metody bezpośrednie, a zwłaszcza ilościowe, które pozwalają na zliczenie wyrażanych opinii i poglądów, klasyfikując je w uszeregowane kategorie” (2015a, s. 188), to metody pośrednie pozwalają znacząco rozszerzyć grupę uczestników badania, a jakościowe przydają im niezbędnego kontekstu¹.

Integracja analizy ilościowej i jakościowej jest wskazana, gdyż „pozwała badaniom ilościowym zbliżyć się do przedmiotu badań, a badania jakościowe zyskują na systematyczności i precyzyjności procesu badawczego, tym samym zwiększając możliwość uogólnienia wyników” (Halicka, 2004, s. 63). Dodatkowo zdaniem Teresy Bauman terminy jakościowe i ilościowe mają znaczenie wyłącznie symboliczne, albowiem w badaniach jakościowych również dokonuje się pewnych obliczeń, a w ilościowych niejednokrotnie mamy do czynienia z analizą danych (zob. Urbaniak-Zajac, Piekarski, 2001, s. 30). Dyskusje teoretyczno-metodologiczne nie toczą się więc już wokół przeciwstawienia sobie tych dwóch dróg badawczych, lecz kierowane są chęcią odróżnienia dobrych i złych badań (Urbaniak-Zajac, Piekarski, 2001, s. 21).

Zbiorowość użytkowników bibliotek, podobnie jak rynek klientów księgarń, ulega coraz głębszemu zróżnicowaniu i rozwarstwieniu, coraz trudniej zbadać i opisać te zjawiska wyłącznie za pomocą metod ilościowych i przy użyciu standaryzowanych narzędzi (Aleksandrowicz, 2011, s. 83–86). Metody jakościowe stwarzają w tej sytuacji nowe, dopełniające możliwości badania empirycznego (Pilch, Bauman, 2001, s. 267–268), pozwalają uzyskać odmienny opis rzeczywistości, który jednocześnie uzupełnia jej ogólny obraz. Podejścia jakościowe ukierunkowane są na objaśnianie różnorodności i dzięki temu stają się atrakcyjną drogą poznania.

¹ „Nasze decyzje co do tego, jaki stopień precyzji będzie odpowiedni w odniesieniu do danego twierdzenia, powinny zależeć od istoty tego, co próbujemy opisać, od prawdopodobnej dokładności naszego opisu, od naszych celów oraz od źródeł, które są nam dostępne. Nie powinny być natomiast zależne od ideologicznego zaangażowania w jeden czy drugi paradygmat metodologiczny” (Hammersley, 1992, s. 163); zob. też Silverman, 2009, s. 64.

Z tego względu zaproponowane przez nas badanie składa się z trzech etapów. Pierwszy polega na analizie statystyk danej instytucji. Ma to na celu zebranie podstawowych danych na jej temat, a przede wszystkim dokonanie wstępnej charakterystyki odwiedzających ją czytelników: ich wieku, płci, liczby wypożyczeń. Analiza danych statystycznych pozwala na zbudowanie ogólnego wyobrażenia biblioteki i jej struktury, co z kolei umożliwia należyte przygotowanie się do dalszych badań. W drugim etapie wykorzystaliśmy metody i narzędzia standaryzowane, a naszym podstawowym działaniem było przeprowadzenie badań ankietowych (sondażu diagnostycznego)² wśród użytkowników wybranej instytucji przy wykorzystaniu kwestionariusza online. Zdecydowaliśmy się na tę właśnie formę — mając świadomość, że może ona wykluczać osoby niekorzystające z sieci — gdyż pozwala na stosunkowo szybkie zebranie dużej ilości danych oraz ułatwia ich analizę. Standaryzowany kwestionariusz obejmuje:

— wprowadzenie, w którym pytamy respondentów o ich wiek, płeć, wykształcenie oraz miejsce zamieszkania (ulica/dzielnica/wieś), co pozwala ustalić rejony zamieszkania użytkowników danej placówki;

— pytania zamknięte dotyczące charakteru i częstotliwości korzystania z biblioteki;

— pytania skalowane, w których ankietowani w skali od 1 do 10 oceniają różne aspekty działalności biblioteki: godziny otwarcia, działania animacyjne, jakość obsługi, księgozbiór, stan i wystrój budynku, funkcjonowanie poszczególnych działów placówki oraz jej samej w ujęciu całościowym;

— pytania otwarte koncentrujące się na zmianach, jakie użytkownicy chcieliby wprowadzić w bibliotece oraz wyposażeniu i usługach, których obecnie im brakuje.

Taka konstrukcja kwestionariusza umożliwiła z jednej strony zebranie ogólnej wiedzy o użytkownikach i ich odczuciach, a z drugiej — dzięki pytaniom otwartym pozwala na uzyskanie szczegółowych informacji odnoszących się do konkretnych aspektów działania badanej placówki.

Pytania zamknięte i skalowane były analizowane z wykorzystaniem funkcji programów do przetwarzania danych, takich jak MS Excel.

Pytania otwarte, ponieważ nie ograniczały wyboru, pozwalały respondentom na większą spontaniczność i unikanie powierzchowności odpowiedzi. Jednocześnie wymagały znacznie większego wysiłku ze strony uczestników badań, a nam jako badaczom pochłaniały czas, utrudniały kodowanie informacji i przetwarzanie danych. Dzięki temu zyskiwaliśmy jednak nowe perspektywy i pogłębione refleksje, które trudno byłoby zawrzeć w kilku wariantach pytania zamkniętego.

² Zasadniczy sondaż diagnostyczny poprzedziliśmy badaniami pilotażowymi.

Wyniki uzyskane z analizy pytań otwartych poddaliśmy obróbce ilościowej i jakościowej. Przekształcanie danych odbywało się dwufazowo. Uwe Flick (2000, s. 237) określa te dwa etapy jako: redukujący (opierający się na kodowaniu danych w celu ich skategoryzowania) i rozbudowujący (polegający z kolei na analizie treści, która kontekstualizowała dane). Starając się uporządkować zebrany materiał pochodzący z wypowiedzi i komentarzy do pytań otwartych, przyjęliśmy sposób działania między innymi za Małgorzatą Halicką (2004), która korzystała z koncepcji Jana Szczepańskiego (1971) i Moniki Ardelt (1997). Opracowanie materiału rozpoczęliśmy więc od przyporządkowania poszczególnych treści i zagadnień pewnym wspólnym płaszczyznom, następnie utworzyliśmy kategorie i metakategorie, a te z kolei oceniliśmy według określonych kryteriów. Wskazane działania pozwoliły nam na wykrywanie charakterystycznych zjawisk i zdarzeń w odniesieniu do badanej grupy (Halicka, 2004, s. 87).

Trzeci etap diagnozy opierał się na wizycie w bibliotece, obserwacji jej codziennego funkcjonowania, rozmowach z pracownikami oraz przeprowadzeniu serii wywiadów z klientami. Udowodniło to, że możliwość przebywania w miejscu i wśród uczestników badań jest nie do przecenienia, albowiem „Największą zaletą metody badań terenowych jest obecność obserwującego, myślącego badacza w miejscu wydarzeń” (Babbie, 2006, s. 331). Szczególnie ciekawym doświadczeniem była bezpośrednia obserwacja reakcji użytkowników biblioteki i korelacja tychże z odpowiedziami udzielonymi w wywiadach. Polegała ona na wychwytywaniu różnorodnych zachowań, w tym sposobu poruszania się i orientacji w przestrzeni bibliotecznej, gestów świadczących o poczuciu pewności siebie lub jego braku, objawów lęku bądź swobody w formułowaniu zapytań, sposobu komunikowania się z personelem, udziału w imprezach bibliotecznych i innych.

Był to rodzaj obserwacji nieuczestniczącej, która zdaniem Moniki Kostery i Pawła Krzyworzeczki powinna prowadzić do zobaczenia dobrze znanej badaczowi rzeczywistości w nowej odsłonie. Chodzi o „ukazanie takich [...] aspektów, które w życiu potocznym bywają niedostrzegane lub po prostu, z racji innego rozłożenia akcentów, zanikają w procesie kategoryzowania” (Kostera, Krzyworzeczka, 2012, s. 173). W ten sposób realizowane przez nas badania standaryzowane pozwalały dodatkowo na uzupełnienie ogólnej analizy ilościowej o luźne uwagi i refleksje z prowadzonych obserwacji. Staraliśmy się przy tym poprzestawać na czystym opisie, unikając na tym etapie kategoryzacji (więcej zob. Kostera, Krzyworzeczka, 2012, s. 172–175).

Musimy przy tym pamiętać, że w prowadzonych badaniach terenowych obserwacje są często ściśle powiązane z przeprowadzaniem standaryzowanych bądź niestandaryzowanych wywiadów (Kostera, 2003). W naszych eksploracjach realizowaliśmy wywiady kwestionariuszowe *face to face*, prowadzone najczęs-

ciej w formie rozmowy kierowanej³. Wywiad jest techniką czasochłonną, jednak jego zastosowanie umożliwiło nam zdobycie zindywidualizowanych i stosunkowo obszernych opinii na temat działania badanej instytucji. Specyfiką tej techniki jest zwrotna relacja badacz–respondent, która „powoduje, że zachodzi możliwość uściślenia faktów i okoliczności, rozwinięcia danych zbyt enigmatycznych, a zwłaszcza indywidualizacji oraz uszczegółowienia informacji” (Wojciechowski, 2000, s. 40–41).

Earl Babbie (2006, s. 290) zwraca uwagę na wiele zalet obecności badacza podczas wywiadu kwestionariuszowego w porównaniu do badań ankietowych na odległość. Są to między innymi wyższy odsetek odpowiedzi, zmniejszenie liczby wskazań typu „nie wiem”, minimalizowanie mylnego zrozumienia pytań i nieocena możliwości obserwacji respondentów, szybkiej reakcji na przykład na trudne/niespodziewane okoliczności. W rozmowach realizowanych na potrzeby naszych badań, dzięki obecności badającego, respondenci mieli możliwość zadania dodatkowych pytań, rozwiania wątpliwości w sytuacji niejasności pytania, czasem też pozwalali sobie na — szczególnie cenne dla analizy jakościowej — spontaniczne, swobodne uwagi, komentarze itp.⁴ Dodatkowym walorem był język wypowiedzi uczestników badań — bardzo zbliżony do potocznego, rzeczywistego i charakterystycznego dla nieprofesjonalnych użytkowników sposobu myślenia/mówienia o bibliotece i jej działaniach.

Svetlana Gudkova zwraca uwagę na kompetencje badacza i jego zaangażowanie podczas rozmowy. Warunkuje to różnorodność i obfitość zgromadzonych danych empirycznych. Naukownicy podkreśla za Davidem Silvermanem, „że badacz w projekcie jakościowym powinien pełnić rolę aktywną — współrozmówcy, a nie »przepytywacza«” (Gudkova, 2012, s. 120). Zgadza się to również z naszą praktyką i doświadczeniami. Trzeba jednak przyznać, że nawiązywanie indywidualnego kontaktu z respondentami i budowanie atmosfery zaufania wymagało — oprócz przygotowania merytorycznego — odpowiedniego nastawienia psychicznego, umiejętności komunikacyjnych, a także pewnego wysiłku w kierowaniu rozmową. Było to też zajęcie zdecydowanie bardziej czasochłonne, podobnie jak wskazana wcześniej analiza odpowiedzi na pytania otwarte.

Oczywiście wywiady powinny się odbywać w przyjaznym, ustronnym miejscu oraz — o ile rozmówca wyrazi zgodę — być nagrywane. W razie nieudziele-

³ Metodę tę zastosowała między innymi Elżbieta Trafiałek, przeprowadzając w latach 1992–1994 badania nad sytuacją życiową ludzi starszych w okresie polskich przemian systemowych: „W przeciwieństwie do typowego wywiadu skategoryzowanego forma ta dopuszcza większą swobodę badającego, zarówno w kolejności zadawania pytań, jak i ich formułowaniu, stosownie do percepcji rozmówców i ich stosunku emocjonalnego do prowadzonych badań” (1998, s. 54).

⁴ Należy dodać, że badani nie mieli też odwagi czy ochoty na ignorowanie badacza, jak mogło to mieć miejsce przy wypełnianiu kwestionariusza w badaniach ankietowych.

nia pozwolenia na rejestrację rozmowy wskazanym rozwiązaniem jest notowanie najważniejszych wypowiedzi, co pozwoli na ich późniejszą analizę. Celem wywiadów jest uzupełnienie i pogłębienie wiadomości uzyskanych dzięki badaniom statystycznym i ankietom. Z tego też względu oscylują one wokół podobnych kwestii. Po sporządzeniu stosownej metryczki (wiek, płeć, wykształcenie itp.) przechodzą zatem do rozmowy o bibliotece. Scenariusz wywiadu zakładał poruszenie następujących kwestii:

- zasoby biblioteki (księgozbiór, audiobooki, e-booki itp.);
- znajdujący się w placówce sprzęt elektroniczny i możliwość korzystania z niego;
- oferta kulturalna instytucji (spotkania autorskie, warsztaty, szkolenia, działania animacyjne, wycieczki);
- ogólne funkcjonowanie biblioteki (godziny otwarcia, stan budynku, jakość pracy personelu).

W pierwszym przypadku respondenci są pytani przede wszystkim o poziom satysfakcji z dostępnego w badanej instytucji księgozbioru. Prosi się ich o wskazanie książek, po które sięgają najczęściej, ale także publikacji, których im brakuje (autorzy, gatunki, tematyka). Rozmówców należy zapytać również o to, jak zapatrują się na e-booki i audiobooki.

Poruszenie kwestii zawartych w drugim wątku tematycznym służy sprawdzeniu, czy użytkownicy korzystają ze znajdującego się w bibliotece sprzętu elektronicznego, oraz ustaleniu, jakich urządzeń i usług ewentualnie im brakuje.

W kolejnej grupie zagadnień czytelnicy są pytani o ofertę kulturalną badanej instytucji. Ma to na celu ustalenie, skąd dowiadują się oni o odbywających się w bibliotece wydarzeniach, czy w nich uczestniczą oraz jakie aktywności mogłyby ich zainteresować. Kwestie te wiążą się ściśle ze sposobami komunikacji placówki z jej otoczeniem.

Ostatnia kategoria pytań dotyczy ogólnych zasad funkcjonowania biblioteki i jej wystroju. Sprawdza się w niej, czy użytkownicy są zadowoleni z godzin otwarcia placówek, ich wnętrza, rozplanowania przestrzennego, dostępu do zbiorów i pracy personelu. W końcowej fazie rozmowy respondenci mogą się także podzielić swoimi uwagami — pozytywnymi i negatywnymi — na temat danej instytucji, co nadaje całemu badaniu bardziej indywidualnego i jednostkowego charakteru.

Tak dobrany zestaw pytań pozwala na zarysowanie wizerunku, jaki ma biblioteka wśród swoich użytkowników, ale też na określenie oczekiwań i potrzeb jej użytkowników. Uzyskane w wywiadach informacje uzupełniają i dopełniają dane zebrane w czasie analizy statystyk i ankiety internetowej, co ma duże znaczenie dla kompletności całej diagnozy.

BADANIE TESTOWE W PRAKTYCE

Celem niniejszego artykułu jest próba opisanego wstępnej koncepcji badań. Postanowiliśmy też zaprezentować ogólne, wybrane wyniki tychże. Mają one jednakże charakter wyłącznie egzemplifikacyjny/poglądowy.

Próbne badanie opracowywaną metodą przeprowadziliśmy w bibliotece publicznej znajdującej się w średniej wielkości mieście, liczącym między 50 a 100 tysięcy mieszkańców⁵. W badaniu ankietowym wzięło udział ponad 300 osób, nie wszystkie jednak odpowiedziały na każde z pytań; 85% z nich stanowiły kobiety, a 15% mężczyźni. Jeśli chodzi o wiek, 12% ankietowanych miało poniżej 25 lat, 36% mieściło się w granicach między 25. a 44. rokiem życia, 34% — w przedziale od 45 do 60 lat, a 18% przekroczyło 60. rok życia; 5% ankietowanych miało wykształcenie podstawowe, 7% — zawodowe, 39% — średnie, a 49% — wyższe. Już te dane pozwoliły na ogólną charakterystykę użytkowników biblioteki — jej docelowych odbiorców. Znacznie ciekawsze wnioski płynęły jednak z analizy dalszej części kwestionariusza.

Pytania skalowane pokazały bowiem, że biblioteka cieszy się doskonałą opinią. Zarówno oceny ogólnej działalności biblioteki, jak i jej zbiorów, inicjatyw animacyjnych, zasobów elektronicznych czy personelu uzyskiwały w dziesięciopunktowej skali najwyższe noty — z reguły osiem, dziewięć i dziesięć punktów. Odpowiedzi wskazujące na wynik poniżej pięciu były w zdecydowanej mniejszości. Stosunkowo najniższe oceny uzyskiwał stan budynku biblioteki, ale i tutaj najczęściej było „dziesiątek”. Wydaje się więc, że mamy do czynienia z wzorcową placówką, która wymaga jedynie kosmetycznych zmian.

Nieco inny obraz badanej instytucji wyłonił się jednak z analizy odpowiedzi na pytania otwarte, co pokazuje ich istotność. Dotyczyły one zmian, które zdaniem użytkowników mogłyby usprawnić działanie biblioteki. Zebrane głosy można było uporządkować w sześciu obszarach tematycznych:

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.

W pierwszej grupie pojawiały się odpowiedzi wskazujące na konieczność ucyfrowienia biblioteki: udostępnienia katalogu bibliotecznego w sieci oraz moż-

⁵ Z uwagi na komercyjny charakter badania instytucja chce pozostać anonimowa.

liwości zamawiania, prolongaty i rezerwacji książek online, a także mailowe przypomnienia o terminie zwrotu. Bardzo mocno podkreślano też potrzebę posiadania elektronicznego konta czytelnika, umożliwiającego wykonywanie wskazanych operacji. Ankietowani zwracali też uwagę, że biblioteka w zbyt małym stopniu promuje swój wizerunek i wykorzystuje zbyt mało kanałów komunikacyjnych, szczególnie w sieci.

Wśród uwag czytelników na temat księgozbioru najczęściej pojawiały się te dotyczące jego niedostatków, szczególnie w zakresie nowości wydawniczych. Naturalnie w związku z tym podawano propozycje zakupów konkretnych typów publikacji (książki popularnonaukowe, przygodowe, historyczne, fantastyka, horrory, literatura obca — zwłaszcza anglojęzyczna). Jasno z tego wynika, że użytkownikom zależało na posiadaniu wpływu na nowo tworzoną ofertę księgozbioru. Ponadto wyrażali oni chęć korzystania z innych nośników treści, czyli e-booków oraz audiobooków, co wiąże się z wymienionymi wcześniej postulatami większej cyfryzacji instytucji. Respondenci chętnie widzieliby w ofercie bibliotecznej również materiały pozaksiążkowe (między innymi gry planszowe, gry wideo).

Użytkownicy zwracali także uwagę na rozszerzenie oferty animacyjnej biblioteki. Zależało im na: spotkaniach autorskich, odczytach, wykładach i spotkaniach tematycznych, warsztatach, grach oraz zajęciach i spotkaniach dla dzieci. Interesowały ich ponadto wydarzenia poświęcone lokalnej kulturze. Dużą popularnością cieszyłyby się również zajęcia edukacyjne, w tym kursy językowe, komputerowe, ćwiczenia szybkiego czytania i rozwoju osobistego. Często wskazywano na zajęcia praktyczne o szerokiej tematyce, na przykład kursy szycia, samoobrony czy rysunku, warsztaty pisarskie, projekty dotyczące *zero waste* lub zajęcia z rękodzieła. Wielu użytkowników chętnie realizowałoby aktywność obejmującą gry. Czytelnicy odczuwali przy tym potrzebę regularnych spotkań w stałych grupach, stąd pomysły stworzenia działających przy bibliotece klubów, między innymi klubu gier planszowych czy dyskusyjnego klubu książki.

Ankietowani zauważali także konieczność szerszego otwarcia się biblioteki na dzieci. Wielokrotnie podkreślano potrzebę rozszerzenia zarówno księgozbioru dla najmłodszych, jak i aktywności w postaci warsztatów i konkursów. Wspominano też o zajęciach filmowych oraz teatralnych. Z analizy tej grupy pytań jasno wynika, że użytkownikom zależy na stopniowym przekształcaniu biblioteki w trzecie miejsce oraz że oczekują oni od niej znacznie szerszej gammy aktywności niż tylko wypożyczanie książek.

Respondenci zauważali również bariery architektoniczne w budynku, w którym mieści się biblioteka. Wskazywali na potrzebę stworzenia udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami, starszych oraz posiadających małe dzieci, takich jak podjazd i windy. Co ciekawe, czytelnicy chętnie widzieliby przy bibliotece swego rodzaju kawiarenkę literacką: miejsce lektury, rozmowy i spotkań. Dodat-

kowo zgłaszali potrzebę zagospodarowania zewnętrznego otoczenia budynku, tak by można było korzystać z niego w ciepłych porach roku. Odpowiedzi te wyraźnie ukazują, że użytkownicy chcieliby spędzać w bibliotece i jej okolicy swój wolny czas, ale brak odpowiednich rozwiązań im to uniemożliwia.

Widać zatem nader wyraźnie, że pytania otwarte przyniosły znacznie lepsze, dokładniejsze i ciekawsze informacje niż zamknięte i skalowane, a miejscami uzyskane z obu grup rezultaty wręcz z sobą kontrastowały. Dłuższe wypowiedzi czytelników uwypuklały bowiem niedostatki biblioteki na różnych polach. Zarazem jednak pojawiły się w nich konkretne sugestie zmian. Interesujące było, że niektórzy użytkownicy podnosili potrzebę wdrożenia rozwiązań, które — co wykazały obserwacje na miejscu — już w placówce funkcjonowały, jak możliwość skorzystania z ksero czy odbycia w bibliotece praktyk. Wskazywałoby to na kolejne niedociągnięcia w relacjach biblioteki z jej najbliższym otoczeniem.

Uzyskane w ankiecie odpowiedzi zostały niejako potwierdzone i uzupełnione poprzez wywiady z czytelnikami. Rozmowy przeprowadzono jednego dnia w gmachu głównym biblioteki oraz w jednej z jej filii. Udział w tego rodzaju ankiecie wzięły 32 osoby, z których 75% stanowiły kobiety, a 25% mężczyźni, co wpisuje się w profil współczesnego polskiego czytelnika, a także użytkownika bibliotek; mniej więcej pokrywa się to z danymi wypływającymi z ankiet pisemnych. Jeśli chodzi o wiek, 15% respondentów mieściło się w przedziale 16–24 lata, 25% miało 24–44 lata, 15% — 45–59 lat, a 40% liczyło sobie ponad 60 lat; 15% ankietowanych miało wykształcenie podstawowe, 3% — zawodowe, 51% — średnie, a 31% — wyższe. Rozmowy trwały od kilkunastu do nawet kilkudziesięciu minut, a badanie miało charakter anonimowy. Wszystkie osoby były w miarę sprawne (poruszały się samodzielnie), bez poważnych schorzeń w zakresie narządów ruchu. Nie wymagały specjalnej pomocy ze strony badacza bądź bibliotekarza.

W kwestii księgozbioru respondenci wyrażali swoje zadowolenie oraz mówili o książkach, które wypożyczają. Jednocześnie wskazywali jednak na braki dotyczące nowości oraz późnego pojawiania się w zbiorach bestsellerów. Interesujące okazało się, że zdecydowana większość badanych osób, szczególnie starszych, nie wyrażała zainteresowania ofertą audiobooków czy e-booków, stawiając ponad nie książki tradycyjne. Co więcej, nasi rozmówcy w zasadzie nie korzystają z obecnego w bibliotece sprzętu. Pojedyncze osoby przyznawały, że od czasu do czasu używają komputerów do wyszukiwania informacji w sieci lub drukują i kserują w bibliotece potrzebne im materiały. Niemal wszyscy ankietowani podkreślali, że mają swój prywatny sprzęt, więc nie muszą korzystać z tego dostępnego w bibliotece. Warto jednakże zwrócić uwagę, że — co również wynikało z odpowiedzi w ankietach — niektórzy respondenci nie wiedzieli, jakimi urządzeniami dysponuje badana instytucja i na przykład stwierdzali, że gdyby była taka możliwość, korzystaliby z kserokopiarki czy możliwości druku. W czasie rozmów część osób

wyraziła zainteresowanie korzystaniem z drukarki 3D. Jej zakup mógłby zatem uatrakcyjnić ofertę instytucji w zakresie dostępu do sprzętu komputerowego.

Sposoby informowania o imprezach kulturalnych biblioteki były jednym z ciekawszych wątków przeprowadzanych wywiadów. Starsi respondenci dowiadawali się o odbywających się w niej wydarzeniach od personelu placówki oraz z wywieszonych na jej drzwiach plakatów. Młodszy zaś swoją wiedzę czerpali raczej ze strony internetowej biblioteki oraz mediów społecznościowych. Badani 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 i/lub osób odwiedzających jej stronę internetową. Natomiast jeśli chodzi o oczekiwania użytkowników co do oferty kulturalnej omawianej instytucji, respondentom zależało na spotkaniach autorskich i warsztatach z zakresu nowych technologii czy rękodzieła.

W kwestii ogólnego funkcjonowania biblioteki użytkownicy wyrażali zadowolenie, aczkolwiek wskazywali na niedostosowanie budynku dla osób z niepełnosprawnościami oraz matek z dziećmi. Zwracano także uwagę na jego archaiczny wystrój. Podkreślano za to łatwy dostęp do książek, duże przestrzenie i ogólną przejrzystość pomieszczeń. Ankietowani chwalili eksponowanie popularnych książek na specjalnych stołach. Wielu z nich zależało także na wydzieleniu swobodnej przestrzeni do czytania, ale też rozmów czy wypicia kawy z innymi czytelnikami. Postulowano ponadto wydłużenie godzin otwarcia oraz ucyfrowienie biblioteki. Doskonałą opinią z kolei cieszył się personel biblioteki.

Gruntowna analiza odpowiedzi na pytania w ankietach i wywiadach miała na celu pokazanie, jak szczegółowe i bardzo konkretne informacje udało się w nich uzyskać. Dowiedzieliśmy się nie tylko, z których usług danej placówki korzystają użytkownicy i jak to robią, lecz także czego im brakuje oraz jakie są ich oczekiwania. W odpowiedziach pojawiały się też interesujące pomysły na poprawę działalności biblioteki. Wydaje się więc, że tak przeprowadzone badanie pozwala na rzetelne zdiagnozowanie wizerunku danej placówki oraz przede wszystkim potrzeb jej czytelników i możliwości ich zaspokojenia. Uzyskane zaś wyniki są doskonałym punktem wyjścia do wprowadzenia ewentualnych zmian — uwydatnienia zalet oraz likwidacji usterek.

REFLEKSJE KOŃCOWE

Badania jakościowe, a zwłaszcza bezpośrednie wywiady, są nie do przecenienia z perspektywy diagnozowania potrzeb użytkowników bibliotek. Umożliwiają

bowiem zdobycie zdecydowanie bardziej rozległej wiedzy o zachowaniach, potrzebach użytkowników i możliwościach ich zaspokojenia. W następnych planowanych działaniach realizowanych przy użyciu podobnych technik badawczych zamierzamy diagnozować kolejne placówki z różnych ośrodków (wsie, małe i większe miasta) oraz regionów, skupiając się przy tym w większym stopniu na konkretnych grupach osób, na przykład osobach wykluczonych (technologicznie, fizycznie/architektonicznie). Będziemy się też starali zdywersyfikować narzędzia badawcze. Przygotowaliśmy już warianty kwestionariusza, które umożliwiłyby dokładniejsze zdiagnozowanie potrzeb specjalnych grup użytkowników⁶. Warto przy tym nadmienić, że potrzeby osób z niepełnosprawnościami ruchowymi są coraz częściej uwzględniane choćby przy projektowaniu budynków i powierzchni bibliotek, ponieważ wymagają tego odpowiednie przepisy⁷. Innymi ważnymi czytelnikami, wielokrotnie niezauważanymi jako użytkownicy specjalni, są osoby z małymi dziećmi, zwłaszcza wymagającymi transportu w wózku, oraz osoby starsze, łączące w swojej grupie osoby z różnymi niepełnosprawnościami (obok problemów ruchowych są to również dysfunkcje dotyczące wzroku, słuchu i innych przypadłości, na przykład drżenie rąk, problemy z koncentracją). W odniesieniu do tych odbiorców planujemy skupić się ponadto na rozpoznaniu ich potrzeb w zakresie usług dotyczących specjalnych materiałów czytelniczych i specjalnej aparatury, a także, niedocenianej w wielu placówkach, komunikacji biblioteki ze wskazanymi grupami użytkowników⁸. Szczególnie istotne byłoby zdiagnozowanie — za przykładem Wojciechowskiej (2010b) — jakie sytuacje ich irytują, a jakie zniechęcają do korzystania z usług, oraz wskazanie kompetencji, które udało im się zdobyć dzięki działaniom badanej biblioteki na polu społecznym, kulturalnym, edukacyjnym itp.

Dodatkowo zainspirowani badaniami Roswithy Poll (2003) spróbujemy szerzej ocenić wpływ, jaki badana placówka wywiera na swoje otoczenie, zwłaszcza na grupy specjalne, a także sprawdzić, czy i w jaki sposób przeciwdziała wykluczeniu tychże. Ważnym aspektem naszych badań będzie również sprawdzenie, z czego wynika lojalność czytelników względem danych placówek.

Na koniec podkreślmy jeszcze, że synteza danych ilościowych i jakościowa analiza treści wypowiedzi umożliwiała nie tylko opisanie zachowań i potrzeb

⁶ Dostosowano je do specyfiki, otoczenia badanej biblioteki i struktury (na przykład wiekowej, społecznej) jej użytkowników.

⁷ Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 roku w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. Nr 75, poz. 690 z późn. zm.).

⁸ Nadal widoczne jest zróżnicowanie w sposobach docierania do użytkowników z informacją o ofercie kulturalnej biblioteki. Zasadniczym kryterium jest wiek — wciąż mieliśmy bowiem do czynienia ze swego rodzaju technologicznym (auto)wykluczeniem osób starszych, które czerpały informacje głównie ze źródeł tradycyjnych.

użytkowników bibliotek czy wskazanie sposobów ich zaspokojenia. Naszym zdaniem istotnym i interesującym efektem dwutorowo realizowanych badań może być też opracowanie typologii użytkowników badanej biblioteki. Mamy nadzieję, że wskazując i opisując najbardziej charakterystyczne dla danej placówki typy czytelników, damy do rąk samych bibliotekarzy narzędzie ułatwiające wczesne rozpoznanie niektórych problemów i skuteczniejsze ich rozwiązanie.

BIBLIOGRAFIA

- Antczak, M. (2015). Jak zdaniem studentów zatrzymać obecnych i pozyskać nowych użytkowników w bibliotekach uczelnianych? Relacja z badań. W: H. Brzezińska-Stec, J. Żochowska (Red.), *Biblioteki bez użytkowników...? Diagnoza problemu* (ss. 143–168). Białystok: Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku.
- Aleksandrowicz, R. (2011). Kto czyta książki, żyje podwójnie: studium przypadku jako przykład metody jakościowej w tworzeniu biografii lekturowych. W: A. Żbikowska-Migoń, A. Łuszczyk (Red.), *Czytanie, czytelnictwo, czytelnik* (ss. 83–86). Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Ardelt, M. (1997). Wisdom and Life Satisfaction in Old Age. *Journal of Gerontology. Psychological Sciences*, 52B(1), 15–27.
- Babbie, E. (2006). *Badania społeczne w praktyce*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Borowski, H. (2011). *Wizerunek i użytkowanie bibliotek publicznych. Raport z badania*. Warszawa: Polsko-Amerykańska Fundacja Wolności. http://programrozwojubibliotek.org/wp-content/uploads/2015/08/09_0_wizerunek_i_uzytkowanie_bibliotek_publicznychraport_PRB.pdf.
- Bubel, D. (2019). Klienci bibliotek. W: M. Wojciechowska (Red.), *Zarządzanie biblioteką* (ss. 483–509). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe i Edukacyjne Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich.
- Derfert-Wolf, L. (2013). Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych. W: [L. Marcinkiewicz] (Red.), *Modele współpracy bibliotek publicznych. Czy razem możemy więcej, szybciej, lepiej?* (ss. 133–144). Warszawa: Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich.
- Derfert-Wolf, L. (2015). Użytkownik w badaniach efektywności i ocenie jakości bibliotek. W: H. Brzezińska-Stec, J. Żochowska (Red.), *Biblioteki bez użytkowników...? Diagnoza problemu* (ss. 37–52). Białystok: Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku.
- Derfert-Wolf, L., Sobielaga, J., Strzelczyk, E., Zawalkiewicz, A. (2017). *Ogólnopolskie badania satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych w 2017 r. — raport*. http://pliki.sbp.pl/afb/afbnew/Sprawozdanie_akademickie_2018.pdf.
- Flick, U. (2010). *Projektowanie badania jakościowego*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Gudkova, S. (2012). Wywiad w badaniach jakościowych. W: D. Jemielniak (Red.), *Badania jakościowe. Metody i narzędzia*, t. 2 (ss. 111–129). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Halicka, M. (2004). *Satysfakcja życiowa ludzi starych. Studium teoretyczno-empiryczne*. Białystok: Akademia Medyczna.
- Hammersley, M. (1992). *What's Wrong with Ethnography: Methodological Explorations*. London, New York: Routledge.
- Kędzierska E. (2015a). Badania użytkowników bibliotek — od teorii do praktyki. W: H. Brzezińska-Stec, J. Żochowska (Red.), *Biblioteki bez użytkowników...? Diagnoza problemu* (ss. 183–200). Białystok: Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku.

- Kędzierska, E. (2015b). *Raport z badań satysfakcji użytkowników bibliotek Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej*. Warszawa: Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej.
- Konarzewski, K. (2000). *Jak uprawiać badania oświatowe. Metodologia praktyczna*, wyd. 2 popr. Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne.
- Kostera, M. (2003). *Antropologia organizacji. Metodologia badań terenowych*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Kostera, M., Krzyworzeka, P. (2012). Etnografia. W: D. Jemielniak (Red.), *Badania jakościowe. Podejścia i teorie*, t. 1 (ss. 167–187). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Kruszewski, T. (2012). *Przestrzenie biblioteki. O symbolicznej, fizycznej i społecznej obecności instytucji*. Toruń: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika.
- Pilch, T., Bauman, T. (2001). *Zasady badań pedagogicznych. Strategie ilościowe i jakościowe*, wyd. 2 popr. Warszawa: Żak.
- Poll, R. (2003). Impact/Outcome Measures for Libraries. *LIBER Quarterly*, 13(3), 329–342. https://www.researchgate.net/publication/27710824_Impactoutcome_measures_for_libraries.
- Poll, R. (2005). *Measuring the Impact of New Library Service*. <https://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/081e-Poll.pdf>.
- Silverman, D. (2009). *Interpretacja danych jakościowych*, przeł. M. Głowacka-Grajper, J. Ostrowska. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Stępień, J. (2015). Oferta biblioteki a potrzeby i oczekiwania użytkowników. Wnioski z badań. W: H. Brzezińska-Stec, J. Żochowska (Red.), *Biblioteki bez użytkowników...? Diagnoza problemu* (ss. 125–142). Białystok: Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku.
- Strzelczyk, E. (2017). *Raport z badań satysfakcji użytkowników bibliotek Systemu Biblioteczno-Informacyjnego Politechniki Warszawskiej. Ogólnopolskie badania satysfakcji użytkowników bibliotek szkół wyższych realizowane w ramach projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek Naukowych*. Warszawa: Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej.
- Szczepański, J. (1971). *Odmiany czasu teraźniejszego*. Warszawa: Książka i Wiedza.
- Trafiątek, E. (1998). *Życie na emeryturze w warunkach polskich przemian systemowych*. Kielce: Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Jana Kochanowskiego.
- Urbaniak-Zajęc, D., Piekarski, J. (2001). Badania jakościowe — uwagi wprowadzające. W: D. Urbaniak-Zajęc, J. Piekarski (Red.), *Jakościowe orientacje w badaniach pedagogicznych. Studia i materiały* (ss. 13–31). Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Wojciechowska, M. (2009). Społeczne komunikowanie się biblioteki z otoczeniem. Istota, cele i zasady bibliotecznego PR. W: B. Antczak-Sabala, M. Kowalska-Chrzanowska, L. Tkaczyk (Red.), *Przeźrenie informacyjna biblioteki akademickiej: tradycja i nowoczesność* (ss. 267–279). Toruń: Wyższa Szkoła Bankowa.
- Wojciechowska, M. (2010a). Jakość obsługi użytkownika biblioteki jako element koncepcji marketingowej. W: H. Szarski, D. Dudziak (Red.), *Z problemów bibliotek naukowych Wrocławia 8. II Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy Polonijnych* (ss. 221–234). Wrocław: Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej.
- Wojciechowska, M. (2010b). Zjawisko lojalności wśród klientów biblioteki. *Bibliotheca Nostra*, 1(20), 84–96. <https://depot.ceon.pl/bitstream/handle/123456789/17429/Zjawisko%20lojalno%C5%9Bci%20w%C5%9Br%C3%B3d%20klient%C3%B3w%20bibliotek%20-%20Maja%20Wojciechowska.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Wojciechowski, J. (2000). *Czytelnictwo*, wyd. 6 popr. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.

RENATA ALEKSANDROWICZ, PAWEŁ BERNACKI

DIAGNOSING THE NEEDS OF PUBLIC LIBRARY PATRONS: THE CONCEPT, METHODS AND FIRST CONCLUSIONS

Summary

This article presents the assumptions of a currently being developed method of diagnosing the needs of public library patrons. The theoretical part presents recent research in this field conducted in Poland. English-language literature on this subject as well as relevant norms are also referred to. Then, the concept of the developed method is outlined. It consists of three complementary elements: an analysis of statistical data, an online survey conducted among the readers of a given institution, and observations and in-person interviews of users. All of these stages are discussed one by one. This type of combination of quantitative and qualitative research enables a reliable diagnosis of the needs of readers in a selected institution. This has been confirmed by a pilot study carried out in a public library of a town with less than 100,000 inhabitants. Its results and conclusions are presented in the last part of this article.

KEY WORDS: public libraries, library patrons, research on the needs of users, quantitative research, qualitative research