



## WYDZIAŁ FILOLOGICZNY

INSTYTUT NAUK  
O INFORMACJI  
I MEDIACH  
pl. Uniwersytecki 9/13  
50-137 Wrocław

dr Renata Aleksandrowicz  
dr Paweł Bernacki  
mgr Wojciech Sierżęga

## Raport z wywiadów z czytelnikami Biblioteki Białobrzeskiego Centrum Kultury „Białe Brzegi”

W dniu 23 czerwca 2022 roku przeprowadzono wywiady z użytkownikami Biblioteki Białobrzeskiego Centrum Kultury „Białe Brzegi”, mające na celu określenie ich potrzeb i oczekiwań względem wspomnianej instytucji. Badanie przeprowadzono w gmachu głównym biblioteki przy ul. Kościelnej 31 w Białobrzegach. W wywiadach udział wzięło 19 osób. 8 osób wyraziło zgodę na nagranie rozmowy.

Zawarte w scenariuszu wywiadu pytania zostały podzielone cztery kategorie dotyczące:

- udostępnianego księgozbioru biblioteki
- znajdującego się w bibliotece sprzętu elektronicznego
- oferty kulturalnej, edukacyjnej i animacyjnej biblioteki
- ogólnego funkcjonowania biblioteki.

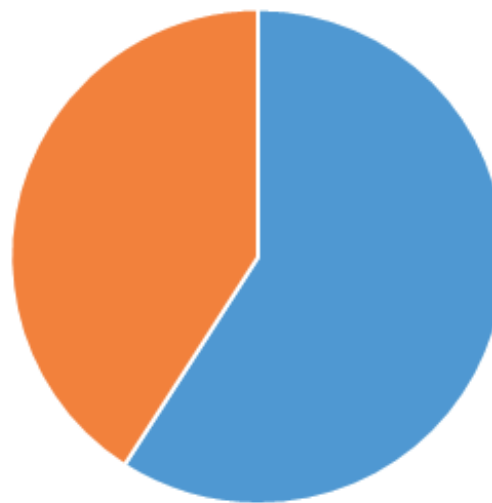
W pierwszym przypadku respondenci byli pytani przede wszystkim o poziom satysfakcji z dostępnego w badanej instytucji księgozbioru. Proszono ich o wskazanie książek, po które sięgają najczęściej, ale także pozycji, których im brakuje. Rozmówców spytano również o ich stosunek do audiobooków i e-booków. 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 placówki, jej wnętrza, dostępu do zbiorów i personelu. W tej grupie pytań podjęto także kwestię dostosowania placówki do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Respondentów spytano również o ogólne skojarzenia, jakie wywołuje w nich badana biblioteka. 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.

### Dane respondentów

W badaniu, jak już wspomniano, wzięło udział 19 osób: 6 mężczyzn i 13 kobiet, co wpisuje się w profil współczesnego polskiego czytelnika, a także użytkownika bibliotek. Jeśli chodzi o wiek, 2 respondentów mieściło się w przedziale 18-24 lata, 11 osób znalazło się w zakresie 24-44 lat, 2 w 45-59, a 4 liczyły sobie ponad 60 lat.

płeć  
respondentów

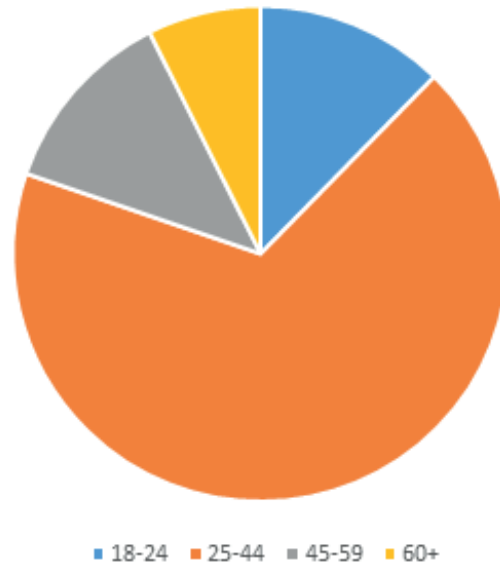


■ Kobieta ■ Mężczyzna

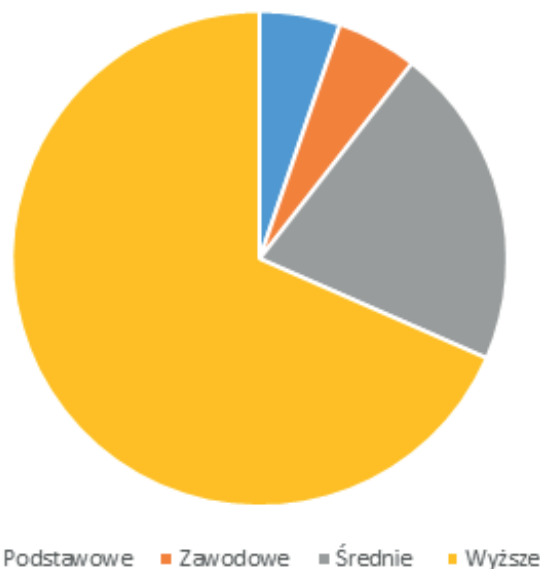
Nawet tak niewielka próba pozwala na stwierdzenie, że wśród użytkowników biblioteki przeważają kobiety w wieku od 25 do 44 lat, a więc będące już aktywne zawodowo. Biorąc pod uwagę fakt, że prawdopodobnie ukończyły już one edukację, a badana placówka nie jest dla nich źródłem lektur szkolnych, można wysnuć wniosek, że przychodzą do niej, bo jest dla nich ważnym miejscem i czują z nim swoistą więź, co zresztą wynika także z ich późniejszych wypowiedzi. Dodatkowo tezę taką potwierdza fakt, że znajdują one czas na wizyty w bibliotece pomimo domowych i zawodowych obowiązków. To z kolei wskazuje, że badana instytucja jest dla nich trzecim miejscem – przestrzenią pomiędzy domem a pracą, w której mogą spędzać wolny czas, odpoczywać i realizować swoje zainteresowania.

Warto zwrócić także uwagę na wykształcenie respondentów, spośród których ponad 69% (13 osób), deklaroowało posiadanie wyższego wykształcenia. 21% (4 osoby) wskazały średnie wykształcenie, a po 5% (1 osoba) zawodowe i podstawowe.

Tak duża liczba osób posiadających wyższe wykształcenie pokazuje, że



wiek respondentów



wykształcenie respondentów

oferta biblioteki jest dla nich atrakcyjna i odpowiada ich potrzebom. Jednocześnie wydaje się, że warto byłoby podjąć starania, mające na celu przyciągnięcie do instytucji osób gorzej wykształconych. Szczególnie że, jak pokazują najnowsze dane Głównego Urzędu Statystycznego opracowane na podstawie Narodowego Spisu Powszechnego, w Polsce wykształcenie wyższe deklaruje 23,1% społeczeństwa (16,6% na wsi), średnie 32,4% (30,4% na wsi), zawodowe 19,6% (24,9% na wsi), a podstawowe 11,7% (15,9% na wsi)<sup>1</sup>. Kontrasty między zaprezentowanymi dany-

<sup>1</sup> *Ludność według cech społecznych – wstępne wyniki NSP 2021*, Warszawa 2022, <https://stat.gov.pl/spisy-powszechne/nsp-2021/nsp-2021-wyniki-wstepne/ludnosc-wedlug-cech-spoecznych-wyniki-wstepne-nsp-2021,2,1.html>, (dostęp:25.07.2022).

mi wskazywałyby, że istnieje jeszcze spora grupa potencjalnych użytkowników, do których należałoby skierować ofertę biblioteki. Jednocześnie należy pamiętać, że dla tego grona odbiorców istotniejsze niż zasobność księgozbioru będą działania animacyjne, edukacyjne oraz kulturalne i to właśnie one powinny odegrać kluczową rolę w budowaniu dopasowanej do niego strategii marketingowej. Ma to na służyć zbudowaniu w ich świadomości nowoczesnego obrazu biblioteki – atrakcyjnej przestrzeni, która jest centrum życia całej lokalnej społeczności, niezależnie od wieku i wykształcenia.

### Skojarzenia z biblioteką

Na początku w celu oswojenia respondentów z konwencją wywiadu i sprawienia, by poczuli się swobodnie, zapytano ich, czy lubią swoją bibliotekę oraz z czym się ona im kojarzy. Wszystkie osoby, z którymi przeprowadzono rozmowy jednoznacznie stwierdziły, że darzą sympatią badaną instytucję. Część z nich powiedziała wręcz, że czuje do niej sentyment, najczęściej związany z dzieciństwem (Bardzo lubię. Pierwsze skojarzenie to dzieciństwo, moje, przychodziłam tu często na różne zajęcia, pachnie tu nawet tak samo, jak wtedy).

Ciekawe wyniki przyniosło z kolei pytanie o skojarzenia, jakie wywołuje w użytkownikach ich biblioteka. Oczywiście, najczęstsze odpowiedzi wiązały się z podstawową funkcją biblioteki, a więc gromadzeniem i udostępnianiem zbiorów. Pojawiły się tutaj takie skojarzenia, jak: książka, lektura, wiedza, informacja, czytanie. Obok nich rozmówcy wskazywali jednak także na przyjemne uczucia, które towarzyszą podczas wizyty w bibliotece: spokój, relaks, miłą atmosferę, niemyślenie o problemach, odprężenie czy przyjemność. Niektóre skojarzenia, takie jak praca i nauka, wiązały się z aktywnością zawodową bądź edukacyjną. Szczególnie interesujące okazały się jednak odpowiedzi sugerujące swoisty emocjonalny związek między użytkownikami a biblioteką, jak wspomniane powyżej dzieciństwo czy miejsce na mapie Białobrzegów. Wśród uzyskanych odpowiedzi często pojawiały się także wskazania na sympatyczną obsługę i miłych ludzi, których można spotkać w bibliotece. Ostatnią dużą grupą skojarzeń, którą można wyróżnić, są te związane z różnymi podejmowanymi w badanej instytucji aktywnościami: muzyka czy centrum kultury.

Taki dobór skojarzeń pokazuje nie tylko, że biblioteka wywołuje w swoich użytkownikach pozytywne odczucia. Dowodzi także, że potrafi ona budować z nimi relacje i emocjonalne więzi, która to umiejętność jest dziś niezwykle cenna i powinna być nadal rozwijana.

### Księgozbiór biblioteki

Osoby, z którymi przeprowadzono rozmowy pozytywnie oceniają księgozbiór biblioteki, wykazując się przy tym dużą świadomością. Zdają sobie oni sprawę z tego, że w zbiorach brakuje wielu pozycji, ale też rozumieją, że badana instytucja – będąc stosunkowo niewielką placówką – nie może „mieć wszystkiego” (Niczego mi nie brakuje. To znaczy wiem, że wielu rzeczy brakuje, ale to też nie jest biblioteka naukowa tylko publiczna, ma swoją specyfikę; Jestem świadomy

jednak, że nie można mieć wszystkiego od razu, czasem trzeba po prostu poczekać i książka trafi na półkę).

Respondenci często podkreślali, że placówka jest dobrze zaopatrzona, jej oferta lekturowa dobra i każdy może znaleźć tu dla siebie coś ciekawego.

Wśród czytanych przez respondentów książek najczęściej pojawiały się kryminały, na przykład autorstwa Harlana Cobena, Remigiusza Mroza czy Pauliny Świsł. Obok nich dużym zainteresowaniem cieszą się biografie i autobiografie sławnych ludzi. Wśród innych wymienianych gatunków książek pojawiały się thrillery, romanse, książki historyczne, czy erotyka (powieści Sylvii Day). Zainteresowaniem respondentów cieszą się także – co nie powinno dziwić – lektury szkolne. Zwrócono także uwagę, że w bibliotece dostępny jest szeroki wybór książek „poważnych i filozoficznych”, które wymagają skupienia, jak powieści Olgi Tokarczuk. Jedna osoba stwierdziła, że o ile oferta książek dla dorosłych jest satysfakcjonująca, o tyle zbiory dla najmłodszych już nie. Brakuje wśród nich najnowszych pozycji i serii. Ankietowani chwalili także personel, który jest zawsze pomocny przy wyborze odpowiedniej lektury (Bibliotekarz na dyżurze zawsze trafi w moje gusta. Biorę od nich książki w ciemno).

Jeśli chodzi o ewentualne braki w zasobach biblioteki, użytkownikom zależało na poszerzeniu oferty lektur związanych z ich czytelnickimi preferencjami: kryminałów i biografii (sportowców, sławnych ludzi, celebrytów). Wspominano także o potrzebie większej liczby nowości wydawniczych, w tym poradników i książek rozwojowych oraz motywacyjnych, reportaży i pozycji poświęconych autyzmowi oraz dzieł dla najmłodszych. Jedna osoba mówiła również o większej ilości publikacji dla nauczycieli i edukatorów. Inna stwierdziła z kolei, że ktoś powinien lepiej kontrolować dostępny dla czytelników księgozbiór, gdyż znajdują się w nim książki wulgarne i erotyczne, które nie są odpowiednie dla młodszych czytelników.

Warto zwrócić na fakt, iż kilku ankietowanych podkreśliło, że nie wypożycza książek z biblioteki, gdyż woli je kupić i mieć w domu, zawsze pod ręką.

Co ciekawe zdecydowana większość respondentów nie wykazywała zainteresowania innymi niż kodeks formami książki, takimi jak audiobooki czy e-booki. Użytkownicy podkreślali, że potrzebują czuć zapach i dotyk książki, aby naprawdę z nią obcować oraz że łatwiej im się skoncentrować przy tradycyjnych publikacjach (Książka to książka, musi być dotyk, zapach. Ostatnio widziałam dzieci, które słuchały audiobooków. Ja tak nie potrafię. Ja muszę widzieć, żeby się nauczyć; Korzystam trochę z tego, z elektronicznych, ale źle mi się to czyta. Ja wolę książkę. Mamy telefon i telewizję, po co jeszcze czytać na ekranie?). Zapotrzebowanie na te typy książek zgłaszali tylko nieliczni respondenci, raczej młodszy, podkreślając przy tym, że nie są one konieczne. Bardziej niż na książkach elektronicznych zależało im na audiobookach, gdyż pozwalają one na oszczędność czasu i są dobrym substytutem klasycznej lektury dla osób posiadających problemy ze wzrokiem. Wydaje się, że zauważalny brak zainteresowania nowymi typami książek wynika z przyzwyczajenia użytkowników do tradycyjnych publikacji, wśród których dorastali. Wraz z dojrzewaniem najmłodszych pokoleń za-

potrzebowanie na audiobooki i e-booki będzie stopniowo wzrastać, dlatego też biblioteka powinna rozwijać także tę część swoich zbiorów.

### Sprzęt elektroniczny

Użytkownicy biblioteki są w dużej mierze zadowoleni z obecnego w niej sprzętu elektronicznego. W swoich wypowiedziach większość z nich podkreślała, że nie potrzebuje nowych urządzeń, gdyż wystarczają im te znajdujące się w placówce. Najczęściej korzystają oni z komputerów, drukarki bądź ksera oraz skanera. Wśród ewentualnych braków respondenci wymieniali tablety, które są wygodniejsze do przeglądania internetu od tradycyjnych komputerów oraz czytniki e-booków. Te ostatnie mogłyby z kolei zwiększyć zainteresowanie książkami elektronicznymi wśród odbiorców i przyciągnąć młodzież do badanej instytucji. Jedna osoba wspomniała o zakupie skanera lepszej jakości.

Warto zwrócić uwagę na fakt, że wielu użytkowników podkreślało, że nie korzysta z dostępnego w bibliotece sprzętu elektronicznego, gdyż w domu posiada swój, więc po prostu nie ma takiej potrzeby. Ten fakt nie powinien dziwić – komputery, drukarki, a coraz częściej także skanery stanowią dziś częsty element wyposażenia gospodarstwa domowego. Wydaje się zatem, że zaoferowanie użytkownikom urządzeń, do których nie mają dostępu w domach, a które byłyby im przydatne, mogłoby przyciągnąć ich do biblioteki. Dobrym pomysłem jest, na przykład, postaranie się o zakup – wspomianej przez jedną z rozmówczyń – drukarki 3d. Taki sprzęt cieszyłby się niewątpliwie zainteresowaniem użytkowników, ale także umożliwiłby organizację interesujących warsztatów zarówno dla młodzieży, jak i starszych.

#### Oferta kulturalna, animacyjna i edukacyjna biblioteki

Badana biblioteka jako integralna część Białobrzeskiego Centrum Kultury „Białe Brzegi” regularnie angażuje się w szereg aktywności o charakterze animacyjnym, kulturalnym, jak i edukacyjnym, co spotyka się z uznaniem użytkowników. Na pewno podkreślić należy, że biblioteka bardzo skutecznie komunikuje się ze swoim otoczeniem, wykorzystując do tego zarówno tradycyjne, jak i cyfrowe kanały. Zapytani o to, skąd dowiadują się o odbywających się w badanej instytucji wydarzeniach, respondenci wskazywali: media społecznościowe (Facebook), stronę internetową BCK, ale także plakaty, lokalną prasę i pocztę pantoflową. Jedynie jedna osoba stwierdziła, że informacji jest mało. Pokazuje to różnorodność dróg, jakimi biblioteka dociera z informacjami do swoich odbiorców. Ten kurs zasługuje na słowa uznania i powinien być kontynuowany. Zdaje się, że właśnie takie – multimedialne – podejście jest najlepiej dopasowane do potrzeb współczesnego społeczeństwa informacyjnego.

Jeśli chodzi o samą ofertę edukacyjną i animacyjną biblioteki, jest ona różnorodna i dopasowana do potrzeb lokalnej społeczności. Użytkownicy często korzystają z zajęć dla dzieci, warsztatów, koncertów, kina plenerowego, spotkań czy wystaw malarskich. Niektórzy podkreślali, że chodzą na wszystko, co tylko jest organizowane. Opinie tego typu wyraźnie pokazują, że badana placówka staje się centrum życia kulturalnego dla mieszkańców i trzecim miejscem z prawdziwego

zdarzenia. Osoby, które nie przychodzą na odbywające się w badanej instytucji wydarzenia często tłumaczyły to złym stanem zdrowia, koniecznością brania leków o określonej porze (Nie korzystam, wiek i choroby mi nie pozwalają. Mam liczne bóle, raczej w domu siedzę) i wrodzoną nieśmiałością (Jestem osobą nieśmiałą. Wyjście z domu blokadą, stąd raczej nie chciałabym uczestniczyć w takich zajęciach.). Dobrym rozwiązaniem, umożliwiającym tym w jakiś sposób wykluczonym osobom dostęp do życia kulturalnego społeczności, byłoby transmitowanie online, na przykład na stronie biblioteki, choć części organizowanych imprez.

Co do oczekiwań użytkowników względem oferty animacyjnej i edukacyjnej biblioteki, należy potraktować je jako zachętę do dalszej pracy niż krytykę. Wśród wydarzeń, w których chcieliby uczestniczyć, respondenci wymieniali: spotkania autorskie (na przykład z autorami reportaży), większą ilość zajęć dla dzieci, imprezy o charakterze muzycznym i warsztaty teatralne. Największej ilości rozmówców zależało na stworzeniu w bibliotece klubu czytelnika, a także na zmianach w funkcjonowaniu klubu seniora, który obecnie jest zbyt hermetyczny i zamknięty na nowych członków (Babcia chciałaby klubu seniora albo chociaż klubu czytelniczego; Przydałoby się więcej zajęć dla seniorów, coś dla nich; Przydałby się klub seniora. Ja jestem za młody, ale chciałbym, żeby ten klub się rozwijał, a nie był hermetyczny). W rozmowach użytkownikami pojawiły się także pojedyncze propozycje różnego rodzaju zajęć międzypokoleniowych i integrujących lokalną społeczność.

### Ogólne funkcjonowanie biblioteki

Z pytań dotyczących ogólnego funkcjonowania biblioteki również wyłania się bardzo pozytywny obraz badanej instytucji. Jej niewątpliwą siłą jest zgrany zespół pracowników, który bardzo często doceniają użytkownicy. Podkreślają, że jest on miły, życzliwy i pomocny (Na 100%, zawsze doradzą, podpowiedzą, zasugerują; Personel jest wspaniały; Bardzo dobrze, miłe osoby, które nie są nachalne, nie lubię nachalności). Zarówno personel biblioteki jak i centrum stanowią więc dużą wartość dodaną i silną stronę placówki.

Respondenci chwalili także godziny otwarcia biblioteki. Z ich uznaniem spotykał się fakt, że jest ona czynna popołudniami, a także w soboty. Znacznie ułatwia to korzystanie z oferty analizowanej instytucji osobom pracującym bądź zajmującym się dziećmi.

Użytkownicy doceniają również przeprowadzony w bibliotece remont. Podkreślają, że teraz wygląda ona znacznie lepiej – estetycznie, schludnie i przyjaźnie (Przestronnie, czysto, wszystko jest w porządku; Jest pięknie i czysto, tak jak powinno; Tak, jest czysto i schludnie). Respondenci chwalili również organizowane w korytarzu wystawy i wiszące tam obrazy, które tworzą dobrą atmosferę. Pojedyncze krytyczne głosy dotyczyły zbyt ciemnych kolorów ścian oraz wąskich przejść, które utrudniają poruszanie się rodzicom z wózkami.

Co więcej, wskazywano, że po remoncie biblioteka jest znacznie lepiej dopasowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. W budynku pojawił się

podjazd, który ułatwia dostanie się do środka. Poza wspomnianymi powyżej zbyt wąskimi drzwiami, użytkownicy nie zauważali żadnych barier. Jedna osoba wspomniała o braku windy na pierwsze piętro, na którym znajdują się sale warsztatowe BCK Białobrzegi, wydaje się jednak, że jej montaż – choć niewątpliwie usprawniłby poruszanie się po budynku – jest obecnie zbyt kosztochłonną inwestycją.

Jeśli chodzi o same propozycje zmian w funkcjonowaniu biblioteki, użytkownicy powtarzali swoje wcześniejsze pomysły. Zależy im na większej ilości imprez, także spontanicznych, warsztatów, akcji promujących czytelnictwo i spotkań autorskich. Ciekawym, wysuniętym przez nich, pomysłem jest instalacja w Białobrzegach i sąsiednich miejscowościach książkomatów, które ułatwiłyby dostęp do księgozbioru osobom, które nie mają czasu bądź możliwości dojechać do biblioteki. Wydaje się, że jest to rozwiązanie, nad którym warto się pochylić i próbować stopniowo wcielać je w życie. Pojedyncze osoby postulowały także umożliwianie zamawiania książek przez internet.