

Dorota Lipińska  
Biblioteka Politechniki Krakowskiej, Stowarzyszenie EBIB  
dorota.lipinska@ebib.pl  
Joanna Broniarczyk  
JCLiER Książnica Karkonoska w Jeleniej Górze, Stowarzyszenie EBIB  
joanna.broniarczyk@ebib.pl

## Czy w bibliotece można się nudzić? Ankieta

**Streszczenie:** Autorki omówiły przeprowadzoną na portalu EBIB ankietę badającą co o nudzie sądzą czytelnicy.

**Słowa kluczowe:** czytelnicy, biblioteki, badania potrzeb użytkowników

W lutym 2016 r. poprosiliśmy naszych czytelników o wypełnienie ankiety związanej tematycznie z wydaniem kwietniowego numeru „Biuletynu EBIB” pod tytułem *Czy w bibliotece można się nudzić?* Ankieta zawierała pięć pytań tematycznych i podstawową metryczkę.

The image shows a screenshot of a survey form titled "Czy w bibliotece można się nudzić?". The form is presented in a vertical orientation. At the top, it features the EBIB logo and a brief introduction in Polish explaining the purpose of the survey. The questions are as follows:

- Z jakich bibliotek Pani/Pani korzysta(a):** (Which libraries do you use?) with checkboxes for: publiczna, szkolna, uczelniana, pendopisowa, cyfrowa.
- Co lubi Pani/Pani w bibliotece najbardziej?** (What do you like most in the library?) with checkboxes for: wypożyczanie książek, wypożyczanie innych materiałów (np. filmy, płyty), czytanie prasy, korzystanie z internetu, spotkania autorskie, imprezy biblioteczne, and a text field for "inne:".
- Czy coś sprawia, że NIE NUDZI się Pani/Pani w bibliotece?** (Is there anything that does NOT bore you in the library?) with a text field for the answer.
- Czy coś sprawia, że NUDZI się Pani/Pani w bibliotece?** (Is there anything that bores you in the library?) with a text field for the answer.
- Co jest dla Pani/Pani najważniejsze podczas odwiedzin w bibliotece?** (What is most important to you during library visits?) with checkboxes for: żywość i profesjonalizm bibliotekarzy, zasadność kolekcji, duża liczba tytułów dostępnej prasy, szybkie łącza internetowe, and warunki lokalowe.

Below the questions is a section titled "Metryczka" (Demographics) with the following items:

- Płeć** (Gender): Kobieta, Mężczyzna.
- Wiek** (Age): poniżej 25 lat, 25 - 35 lat, 36 - 45 lat, 46 - 55 lat, powyżej 56 lat.
- Wykształcenie** (Education): podstawowe, zawodowe, średnie, wyższe.

At the bottom of the form, there is a blue button labeled "Zakończ" (Finish).

### Il. 1. Ankieta EBIB.

Źródło: Opracowanie własne autorek.

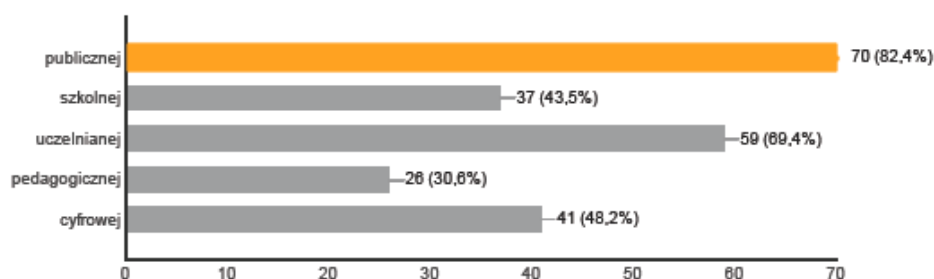
Słownik Języka Polskiego podaje kilka znaczeń słowa nuda; po pierwsze jest to *uczucie przygnębienia, zniechęcenia, spowodowane bezczynnością, monotonią życia*, po drugie – *cecha rzeczy wywołującej taki przykry stan*. Jakie oczekiwania w stosunku do pracy naszych bibliotek mają użytkownicy? Co ich pobudza, interesuje, a co zdecydowanie im przeszkadza, wywołuje stan znudzenia monotonią i brakiem zmian w placówkach bibliotecznych?

Liczyliśmy na szczerze i różnorodne odpowiedzi respondentów, ponieważ temat dotyczy większości z nas, odpowiedzi nie wymagały wcześniejszego przygotowania, a ankieta była anonimowa i krótka. Opinie wyrażone przez ankietowanych mogą posłużyć zweryfikowaniu opinii i wyobrażeń o tym, jak my bibliotekarze jesteśmy postrzegani. Jakość oferty bibliotecznej wymaga stałej aktualizacji w stosunku do zmian zachodzących w kulturze, mediach i technologii z nimi związanych. Nie sposób jednak doskonalić jakości pracy bibliotekarzy bez informacji zwrotnej od czytelników i użytkowników bibliotek.

Ankieta była dostępna od 23 lutego do 20 marca br., wypełniło ją w tym okresie 85 respondentów. Liczba respondentów nie jest może bardzo duża, ale nas cieszy. Jednocześnie mamy świadomość umiejscowienia ankiety na portalu bibliotekarskim i tego, że odpowiedzieli nam czytający. Pytaliśmy czemu nudzimy się lub nie w bibliotekach, zatem trzeba tam bywać, aby to wiedzieć.

Pytanie 1. *Z jakich bibliotek Pan/Pani korzystał(a)?* – obejmowało wybór wielokrotny z pięciu zaproponowanych typów bibliotek: publicznych, szkolnych, uczelnianych, pedagogicznych i cyfrowych. Liczbę uzyskanych odpowiedzi przedstawia poniższy wykres.

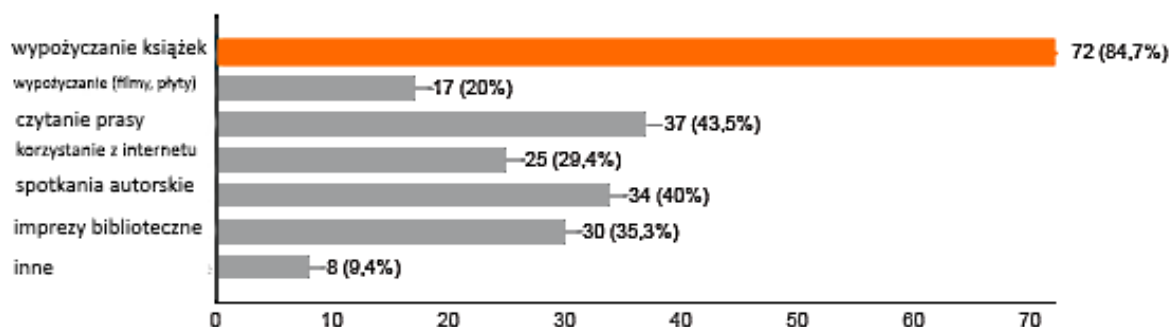
Z jakich bibliotek Pan/Pani korzystał(a): (85 odpowiedzi)



Zdecydowana większość 82,4% korzysta z bibliotek publicznych. Stanowi to 70 spośród 85 respondentów. Dużą popularnością, jak pokazały wyniki badań, cieszą się biblioteki uczelniane 69,4%, czyli 59 na 85 respondentów. Kolejna pozycja to biblioteki cyfrowe 48,2% wybrane przez 41 osób. Wynik o tyle interesujący, że niemal połowa respondentów korzysta z tego nowego typu bibliotek. Następnie 43,5% to użytkownicy bibliotek szkolnych, 37 respondentów, co nas nieco zdziwiło. Wydaje się, że z tego typu bibliotek korzystali w procesie edukacji wszyscy. Okazało się też, iż biblioteki pedagogiczne cieszą się zainteresowaniem 30,6% respondentów. Nasi ankietowani chętnie korzystają z różnych bibliotek, bowiem zsumowane wyniki wszystkich wybranych rodzajów bibliotek to 233 podzielone przez 85 respondentów dają 2,74 „biblioteki” na każdego ankietowanego.

Pytanie 2. *Co lubi Pan/Pani w bibliotece najbardziej?* W odpowiedzi na to pytanie należało zaznaczyć oferowane przez biblioteki usługi, podobnie jak w pytaniu pierwszym możliwy był wybór wielokrotny. Można było też udzielić odpowiedzi własnej w otwartej opcji pytania „inne”.

#### Co lubi Pan/Pani w bibliotece najbardziej? (85 odpowiedzi)



Najwięcej osób – 72 wybrało wypożyczanie książek, co stanowi (84,7%) wszystkich odpowiadających. Wypożyczanie innych materiałów (np. filmy, płyty) wybrało najmniej, bo 17 respondentów – 20%, 37 ankietowanych – 43,5% lubi przeglądać i pożyczać czasopisma prenumerowane przez biblioteki. Z internetu korzysta 25 spośród 85 respondentów, czyli 29,4%. Nic dziwnego ponad 75% gospodarstw domowych w Polsce ma już internet<sup>1</sup>. Za to 34 osoby deklarowały uczestnictwo w spotkaniach autorskich. To 40% użytkowników, jeśli wziąć pod uwagę również inne imprezy biblioteczne i uczestniczących w nich 30 naszych respondentów (35,3%). 64 osoby przychodzą do bibliotek spotykać się z ludźmi, doskonalić się, obcować z kulturą. Tylko ośmiu ankietowanych (9,4%) miało jeszcze inne ulubione usługi.

Kolejne pytanie w ankiecie dotyczyło tego co sprawia, że odwiedzający się nie nudzą w bibliotece. Otwarta forma pytania pozwoliła na zaprezentowanie własnego zdania na temat nudy. Poniżej przedstawiamy odpowiedzi na pytanie 3. *Czy coś sprawia, że nie nudzi się Pan/Pani w bibliotece?* Preferencje respondentów dotyczyły kilku grup tematów:

- **biblioteki jako miejsca spotkań:** *ludzie, którzy mnie otaczają; znajomi; spotkania z ciekawymi ludźmi, pracownicy; kontakt z drugim człowiekiem (czytelnikiem, bibliotekarzem); miłość do książek i ludzi,*
- **biblioteki jako miejsca wydarzeń kulturalnych:** *imprezy, szkolenia, warsztaty, spotkania; różnego rodzaju akcje, happeningi, atmosfera miejsca,*
- **zbiory:** *bogactwo tematów, treści w książkach, książki, na które mnie nie stać, czytanie prasy, której nie kupię; duża ilość książek o różnorodnej tematyce, które często ciężko dostać w innym miejscu; nowe książki i czasopisma,*
- **atmosfera:** *nowocześnie zagospodarowana przestrzeń; kompetentna i miła obsługa, chęć pomocy, zawsze dostają potrzebne informacje; przyjemna, estetyczna i wygodna przestrzeń; (i nieco kontrowersyjna) wszystko dookoła jest interesujące, nawet myśl o tym, jakie drobnostroje mogą występować na półkach :); cisza, spokój, fachowe doradztwo; cicha muzyka :-),*

<sup>1</sup> ROZKRUT, D. *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2015 r. Opracowanie sygnałne GUS*. Warszawa: GUS, 2015, s. 1.

- **nuda:** *ani chwili!; nie, bo do biblioteki przychodzę w konkretnym celu i wiem, czego się spodziewać; lubię czytać i zawsze znajdę coś ciekawego; różnorodność ofert skierowanych do czytelnika nawet tego bardzo wymagającego; wyzwania jakie sobie stawiam; książki, książki, książki; przede wszystkim książki, nigdy mnie nie nudzą!!!; świadomość, że na pewno nie będę w stanie przeczytać wszystkich książek stojących na półkach...; nie nudzę się kiedy sprawnie i łatwo odnajdę co chciałam, czyli to po co przyszedłam po odpowiednią książkę na szukany przeze mnie temat; wolny dostęp do półek,*
- **bibliotekarze:** *tu pracuję, więc się nie nudzę; zakręcone bibliotekarki; dobra atmosfera i wysokie kompetencje pracowników biblioteki,*
- **inne:** *dobrze wyposażony bufet z pyszną kawą, dostęp do internetu, dostęp darmowy do baz naukowych.*

Z całej ankietowanej grupy tylko jedna osoba odpowiedziała zdecydowanie *nudzę się*. Wśród pozytywnych odpowiedzi pojawiły się także uwagi krytyczne i propozycje co sprawiłoby, aby poczuli się usatysfakcjonowani ofertą. Zapoznajmy się z ich opiniami. Pytanie 4. Czy coś sprawia, że nudzi się Pan/Pani w bibliotece?

- **biblioteki jako miejsca spotkań:** *[brak] stworzenia miejsca spotkań z innymi czytelnikami i miejsc, w których można porozmawiać,*
- **biblioteki jako miejsca wydarzeń kulturalnych:** *niewykorzystywanie możliwości lokalowych bibliotek np. do organizacji imprez; jeśli jest organizowane jakieś wydarzenie w bibliotece i w jego trakcie nie można podejść do półek i skorzystać normalnie z biblioteki; brak imprez dla osób 30+; brak ciekawych imprez, pozostawienie czytelnika samemu sobie,*
- **zbiory:** *brak nowości książkowych; oczekiwanie na materiały, które muszą być dostarczone z magazynu; stresuję się kiedy nie mogę odnaleźć szukanej przeze mnie książki; brak nowości informatycznych,*
- **atmosfera:** *całkowita cisza ;-); OTOCZENIE - ALE BARDZIEJ DOŁUJE, NIŻ NUDZI; atmosfera, wystrój, rutyna, brak zmian i imprez; przeszkadza mi natomiast hałas i zamieszanie powodowane przez innych użytkowników; nie mogę jeść ani pić w trakcie czytania gazet; poważna (żałobna) cisza i surowe miny bibliotekarzy,*
- **nuda:** *nudzę się; nie, bo do biblioteki przychodzę w konkretnym celu i wiem czego się spodziewać,*
- **bibliotekarze:** *„zmęczona” obsługa; niekompetencja bibliotekarzy, brak pomysłów; tradycyjne podejście bibliotekarzy (wyłącznie wypożyczanie książek); długi czas oczekiwania na zamówione zbiory – z których można korzystać jedynie w czytelni, a biblioteka, zamiast dać od razu kilkanaście roczników czasopisma pozwala zamówić jednorazowo max 5 wol. a kolejne dopiero po oddaniu wcześniejszych. Utrudnia to pracę zarówno magazynierom, którzy po 150 razy latają do jednej sygnatury/tytułu, czytelnikowi, który musi kilkanaście razy podejść oraz bibliotekarzowi, który zamiast obsługiwać następną osobę wydaje po raz kolejny jednej i tej samej zamówienie; niekompetencja bibliotekarzy, brak pomysłów, niesłuchający kierownicy i dyrektorzy, rutyna, niewykorzystywanie kompetencji pracowników, nieumiejętne gospodarowanie finansami; jak nie ma nic ciekawego a pani Bibliotekarka ziewa z nudów.*

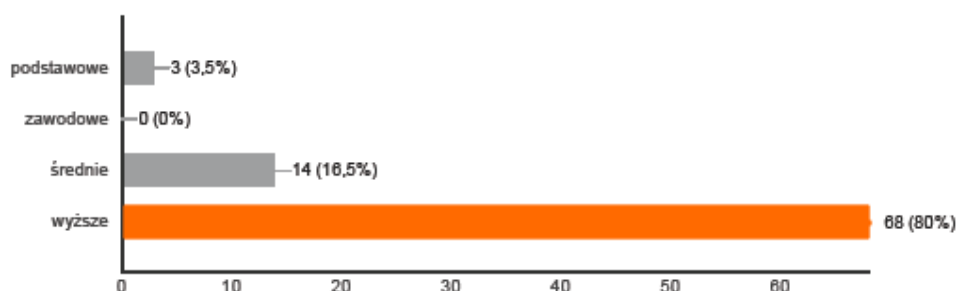
W ostatnim pytaniu *Co jest dla Pana/Pani najważniejsze podczas odwiedzin w bibliotece?* uzyskaliśmy następujące wyniki:

- uprzejmość i życzliwość bibliotekarzy – 72 (83,7%),
- zasobność księgozbioru – 73 (84,9%),
- duża liczba tytułów dostępnej prasy – 25 (29,1%),
- szybkie łącza internetowe – 15 (17,4%),
- warunki lokalowe – 28 (32,6%).

Jak widać po liczbie wyborów najpierw liczymy na dobry księgozbiór i życzliwych bibliotekarzy, cieszą nas dobre warunki lokalowe i prasa w bogatym wyborze, ale przydaje się też internet, choć nie jest najważniejszy.

Na ankietę EBIB odpowiedziały 72 kobiety i 13 mężczyzn. Zdecydowana większość respondentów to osoby z wyższym wykształceniem.

**Wykształcenie** (85 odpowiedzi)



Ze względu na wiek wyniki rozłożyły się następująco:

Respondenci

- poniżej 25 lat – 12 (14,1%),
- 25-35 lat – 25 (29,4%),
- 36-45 lat – 15 (17,6%),
- 46-55 lat – 21 (24,7%),
- 56 lat i powyżej – 12 (14,1%).

Większości odpowiedzi udzieliły osoby do 45 roku życia 52 (ok. 62%), pozostałe 33 odpowiedzi udzieliły osoby powyżej 45 lat. Ankieta internetowa przyciągnęła czytelników w różnym wieku z przewagą ludzi młodszych.

Ankieta potwierdziła dotychczasowe wyobrażenia o tym jak powinna działać biblioteka, żeby nie było w niej nudno. Pokazała też, że większość czytelników znajduje w bibliotekach nie tylko to, czego szuka w bogatych zbiorach, ale i inspirację, i drugiego człowieka – autora, znajomego, innego czytelnika i bibliotekarza.