

**Magdalena Paul**

Wydział Dziennikarstwa, Informacji i Bibliologii Uniwersytetu Warszawskiego

m.paul@uw.edu.pl

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4647-7712>

## Pożądana zmiana w funkcjonowaniu bibliotek – i co z nią począć?

**Streszczenie:** W artykule przeanalizowano badania wpływu społecznego i ekonomicznego bibliotek publicznych zrealizowane w 2022 r. przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Skupiono się na oczekiwaniach użytkowników względem zmian w funkcjonowaniu bibliotek oraz sposobach wykorzystania tych danych. Przedstawiono charakterystykę pytań kwestionariuszowych, główne wyniki badania oraz możliwe scenariusze wykorzystania zgromadzonych informacji. Analiza wskazuje, że pożądane zmiany dotyczą głównie oferty kulturalnej, zakupu nowości oraz poprawy infrastruktury bibliotecznej. W artykule ponadto podkreślono znaczenie odpowiedniego podejścia do wypowiedzi użytkowników zarówno w kontekście uogólniania wyników, jak i podejmowania na ich podstawie działań.

**Słowa kluczowe:** Analiza Funkcjonowania Bibliotek, Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, badania wpływu bibliotek, biblioteki publiczne, użytkownicy bibliotek, społeczny wpływ bibliotek

### Wprowadzenie

Zmiana jest sednem badań wpływu. Wpływ biblioteki definiujemy bowiem jako „zmianę zachodzącą w osobie lub grupie w wyniku kontaktu z usługami bibliotecznymi” (PN-ISO 16439:2019-11). Celem badań wpływu jest uchwycenie, w jaki sposób korzystanie z bibliotek zmienia kompetencje, sytuację edukacyjną, zawodową itp., a także dobrostan życiowy użytkowników.

Biblioteki prowadzące badania wpływu uzyskują unikalną wiedzę na temat tego, w jaki sposób ich codzienne działania, a także specjalne projekty i inicjatywy, przekładają się na korzyści dla użytkowników. Warto też jednak dodać, że – ponieważ wpływ może mieć również aspekt negatywny – jego badania mogą odkryć, że usługi biblioteczne nie przekładają się na planowane rezultaty. Kolejnym krokiem jest pozyskanie informacji na temat tego, jakich zmian w bibliotece oczekują użytkownicy. Pozwala to na modyfikację działań biblioteki w kierunku ich oczekiwań.

W artykule przyjrzymy się wynikom badań wpływu społecznego i ekonomicznego bibliotek publicznych zrealizowanych w roku 2022 w ramach projektu Analiza Funkcjonowania Bibliotek Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich (AFB SBP). Skupimy się na zmianach, których chcieliby od swoich bibliotek publicznych użytkownicy. W badaniu przeprowadzonym w październiku i listopadzie 2022 r. wzięło udział 9327 użytkowników ze 112 bibliotek (Drapała i in., 2023; Drapała i in., 2023a)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Szczegóły dotyczące wyników i metodologii badania dostępne są na stronie <https://afb.sbp.pl/badanie-spoecznego-i-ekonomicznego-wplywu-bibliotek-publicznych/raporty/>. [Dostęp 7.02.2024].

## Charakterystyka pytań kwestionariuszowych

W [kwestionariuszu](#)<sup>2</sup> przygotowanym przez Zespół ds. badań wpływu społecznego i ekonomicznego bibliotek publicznych AFB SBP na dwa sposoby pytamy o zmiany pożądane przez użytkowników. W pierwszych pytaniach ankiety respondenci pytani są, czy w ciągu dwunastu miesięcy poprzedzających badanie wykonywali w danej bibliotece określone aktywności. W kafeterii znajdują się odpowiedzi „Tak”, „Nie” oraz „Nie, ale chętnie bym skorzystał/a” (tab. 1).

Tab. 1. Przykład pytania zawierającego odpowiedź „Nie, ale chętnie bym skorzystał/a”.

<b>2. W jakim celu odwiedzał/a Pan/i tę bibliotekę w ciągu ostatnich 12 miesięcy?</b>			
Proszę uwzględnić zarówno osobistą obecność w bibliotece, jak i korzystanie z usług biblioteki przez internet.			
	Tak	Nie	Nie, ale chętnie bym skorzystał/a
Wypożyczałem/am książki do domu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korzystałem/am z książek elektronicznych (e-booków) lub mówionych (audiobooków), np. Legimi, IBUK Libra, EmpikGO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wypożyczałem/am filmy, nagrania muzyczne lub gry	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korzystałem/am z katalogu i strony internetowej biblioteki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Źródło: *Kwestionariusz – badanie wpływu bibliotek* [online]. [Dostęp 7.02.2024]. Dostępny w: <https://afb.sbp.pl/wp-content/uploads/2023/11/Kwestionariusz-Badanie-wp%C5%82ywu-bibliotek.docx>.

Taki kształt kafeterii odpowiedzi wynikał bezpośrednio z uwag użytkowników wyrażonych w czasie pilotażu jakościowego. Początkowo kafeteria zawierała tylko dwie opcje „Tak” i „Nie”. Natomiast badani użytkownicy stosunkowo często odpowiadali swobodnie „Nie, ale chciałabym” lub „Nie, ale mógłbym, gdyby biblioteka to oferowała” itp. Zespół podjął więc decyzję o uwzględnieniu opcji „Nie, ale chętnie bym skorzystał/a” w kafeterii odpowiedzi.

Ostatnie pytanie kwestionariusza odnosiło się bezpośrednio do zmian w danej bibliotece oczekiwanych przez użytkowników. Jego kształt przedstawia tabela 2.

Tab. 2. Pytanie dotyczące oczekiwanych zmian w funkcjonowaniu biblioteki publicznej.

<b>13. Co Pan/i zmienićby/aby w funkcjonowaniu tej biblioteki?</b>
Proszę wpisać odpowiedź poniżej.
.....

Źródło: *Kwestionariusz – badanie wpływu bibliotek* [online]. [Dostęp 7.02.2024]. Dostępny w: <https://afb.sbp.pl/wp-content/uploads/2023/11/Kwestionariusz-Badanie-wp%C5%82ywu-bibliotek.docx>.

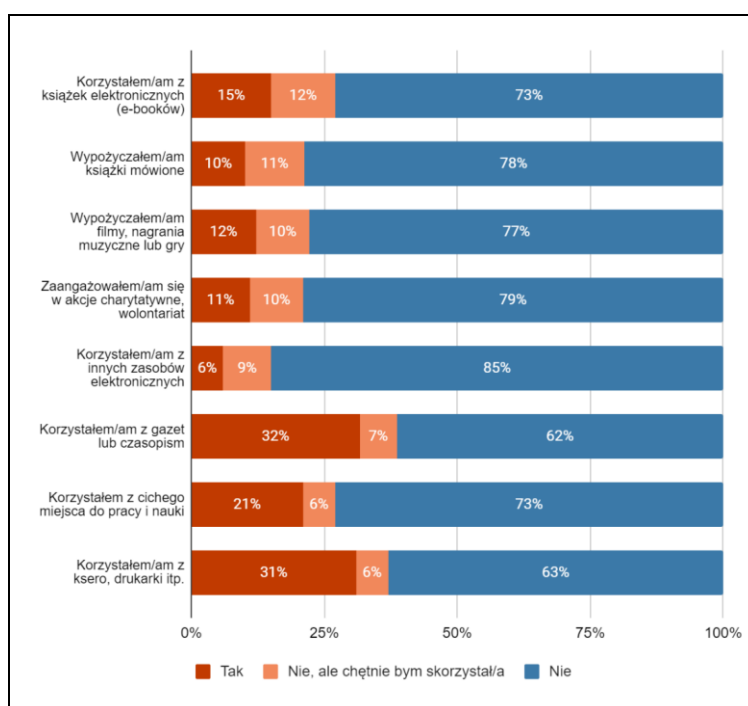
<sup>2</sup> Wszystkie odesłania do stron internetowych przedstawiają wersję aktualną w dn. 7.02.2024 r.

Jak widać, pytanie trzynaste miało charakter otwarty. *Pytania otwarte pozwalają uczestnikom na swobodne przekazywanie wrażeń i opinii poprzez odpowiedzi w dowolnie wybrany przez siebie sposób. Zaletą pytań otwartych jest to, że spontaniczne odpowiedzi mogą zawierać poglądy, które różnią się od z góry określonych odpowiedzi i obejmują szerszy zakres*” (PN-ISO 16439:2019-11). Zalety i praktyczne zastosowanie pytania otwartego obrazuje m.in. tłumaczenie artykułu Jackie Belanger, Maggie Faber oraz Megan Oakleaf pt. *Trzy tysiące użytkowników bibliotek nie może się mylić: zobrazowanie wpływu biblioteki za pomocą jednego otwartego pytania ankietowego*, zamieszczonego w niniejszym numerze „Biuletynu EBIB”.

Pytania otwarte mają jednak też szereg wad – zarówno odpowiedź na nie przez respondentów, jak i kodowanie oraz analiza wymagają więcej czasu niż w przypadku pytań zamkniętych. Użytkownicy bibliotek mogą również powstrzymać się przed odpowiedzią, zwłaszcza jeśli temat pytania jest dla nich niekomfortowy czy trudny (PN-ISO 16439:2019-11). Warto również dodać, że wypowiedzi badanych na pytania otwarte trzeba traktować jako dane jakościowe i nie uogólniać ich na całą badaną populację.

## Pożądanane aktywności w bibliotekach

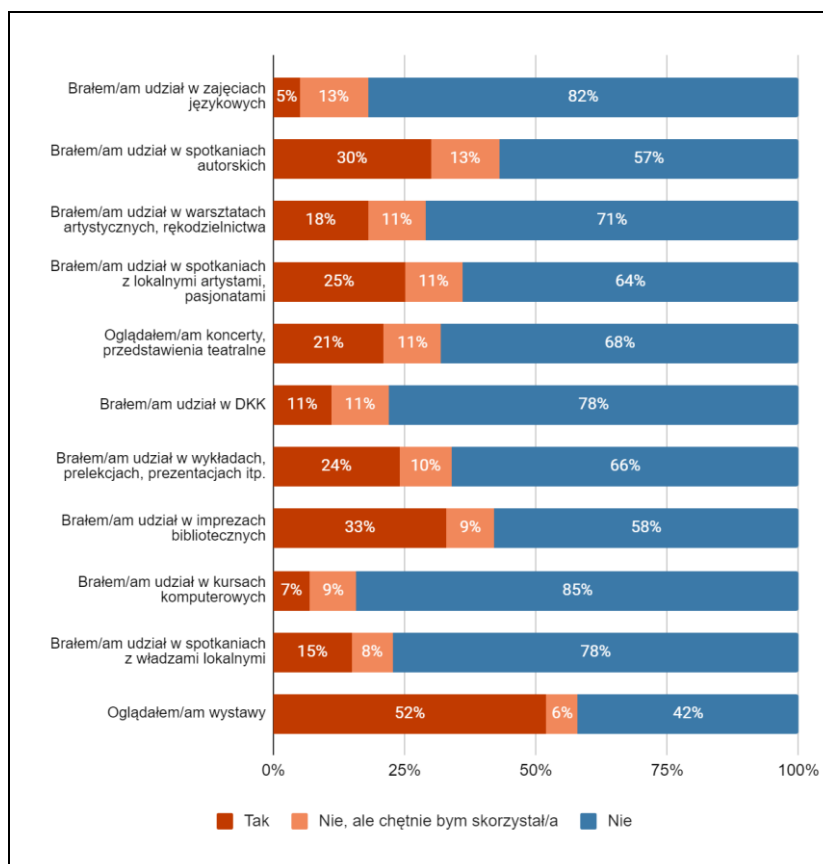
Respondenci najczęściej oczekiwali możliwości korzystania z e-booków (12%, 1119 osób) i audiobooków (11%, 1067 osób), a także wypożyczenia dokumentów audiowizualnych i gier (10%, 959 osób); nieco tylko rzadziej dostępu do innych zasobów elektronicznych, jak bazy danych czy biblioteki cyfrowej (9%, 823 osoby). Stosunkowo dużo osób – co może napawać optymizmem – chciałyby się zaangażować w akcje charytatywne lub wolontariat (10%, 947 osób). Około 6–7% respondentów pragnęłoby znaleźć w bibliotece ciche miejsce do pracy i nauki, gdzie mogliby korzystać np. z gazet lub czasopism, a także kserografu, drukarki itp. (rys. 1).



Rys. 1. Aktywności w bibliotekach najczęściej wskazywane przez respondentów jako pożądane.

Źródło: opracowanie własne.

Jeśli chodzi o ofertę kulturalną bibliotek publicznych, do najbardziej pożądanых wydarzeń należały zajęcia językowe (13%, 1182 osób), spotkania autorskie (13%, 1181 osób), a także z innymi osobami (11%, 1056 osób), warsztaty artystyczne (11%, 1057 osób), koncerty, przedstawienia (11%, 1036 osób) i spotkania Dyskusyjnych Klubów Książki (11%, 980 osób). Ogólnie można powiedzieć, że działalność kulturalna czy – jak czasem jest nazywana – okołoczytelnicza zdaje się być stosunkowo pożądana przez uczestników (rys. 2).

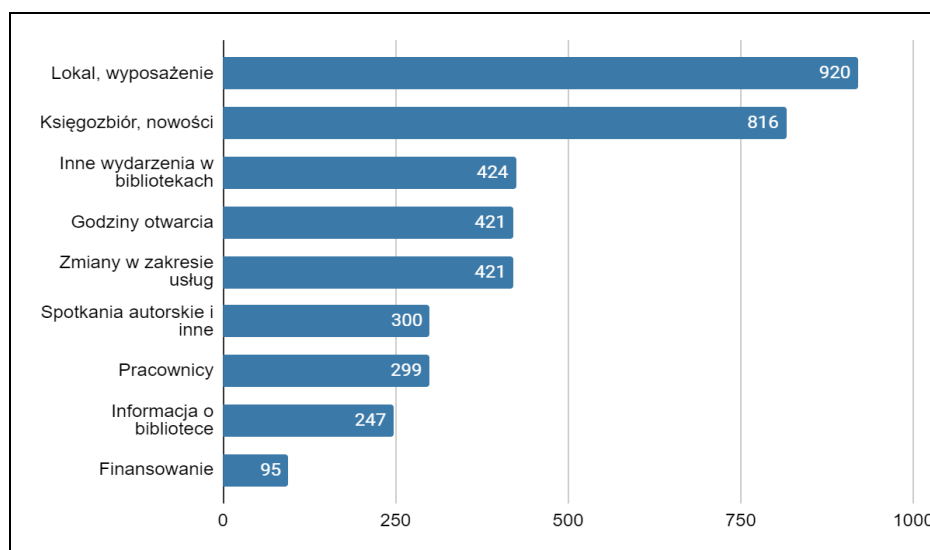


Rys. 2. Wydarzenia kulturalne najczęściej wskazywane przez respondentów jako pożądane.

Źródło: opracowanie własne.

## Oczekiwane przez użytkowników zmiany

1589 osób spośród badanych (17%) wskazało na pełne zadowolenie z usług bibliotecznych, 4418 (47,4%) nie miało zastrzeżeń, a 443 osoby (4,7%) nie wiedziały, jak odpowiedzieć na to pytanie. Zmiany proponowane przez użytkowników dotyczyły: zakupu nowości (8,7%), zmian w lokalu biblioteki lub jego wyposażeniu (8,7%), spotkań autorskich (3,2%) i innych wydarzeń w bibliotece (4,5%). 4,5% badanych postulowało zmiany w zakresie godzin otwarcia bibliotek i oferowanych usług. 2,6% ankietowanych zasugerowało, że biblioteka powinna popracować nad informowaniem o swojej działalności. 3,2% badanych miało pewne uwagi co do pracowników biblioteki. Jeden procent – sam z siebie! – chciał, aby finansowanie biblioteki zostało zwiększone.



Rys. 3. Zakodowane odpowiedzi respondentów na pytanie dotyczące zmian w funkcjonowaniu biblioteki.

Źródło: opracowanie własne.

## Wykorzystanie danych dotyczących pożądanых zmian

Dane dotyczące pożądanых zmian są niezwykle cenne – pomagają wyznaczyć kierunki rozwoju biblioteki publicznej – jednak ich wykorzystanie może stanowić pewne wyzwanie. Przyjrzyjmy się możliwościom ich użycia w kilku scenariuszach.

**Scenariusz nr 1 – Pożądanе zmiany pokrywają się z planami biblioteki.** Jest to jeden z bardziej pożądanых scenariuszy – opinie użytkowników upewniają nas, że wyznaczone wcześniej kierunki zmian są prawidłowe i spotkają się z aprobatą publiczności bibliotecznej. Biblioteka publiczna może wykorzystać zgromadzone w ramach badania wpływu zmiany w promocji, pokazując, że dokonywane zmiany są odpowiedzią na potrzeby użytkowników.

**Scenariusz nr 2 – Pożądanе zmiany pokrywają się z potrzebami biblioteki, ale brak na nie funduszy.** W tym przypadku dane dotyczące oczekiwanych zmian mogą zostać wykorzystane w działaniach rzeczniczych. Biblioteka publiczna może przedstawić je jako argument przemawiający za przyznaniem dodatkowych środków na lokal lub jego wyposażenie, zakup nowości wydawniczych czy sfinansowanie wydarzeń kulturalnych. Dane te można zaprezentować np. we wnioskach grantowych lub w trakcie spotkań z organizatorem biblioteki publicznej. W tym ostatnim przypadku przy danych ilościowych warto zacytować swobodne wypowiedzi użytkowników biblioteki.

W tym miejscu należy jednak wrócić do kwestii uogólniania wyników badań. W przypadku pytań zamkniętych, w ramach których generowane są dane typowo ilościowe, możliwe jest przynajmniej częściowe uogólnianie wyników na badaną populację. Jeśli więc np. 10% badanych (spośród odpowiednio przygotowanej, reprezentatywnej i najlepiej liczebnej próby) zaznaczyło w ankiecie, że chciałoby wziąć udział w spotkaniach autorskich, uwzględniając błąd z próby, możemy argumentować za funduszami na więcej spotkań autorskich, ponieważ ok. 10% naszej populacji oczekuje tego. Jednak w przypadku danych o charakterze jakościowym, generowanych przez pytania otwar-

te, uogólnienie to nie jest możliwe wprost. Niektóre wypowiedzi badanych, nawet jeśli niosą ze sobą duży ładunek emocjonalny lub potencjał przekonywania, nie muszą być jednoznaczne ze zdaniem większej grupy użytkowników. Aby uniknąć sytuacji, w której interesariusze zaskakują nas pytaniem (lub zarzutem), że jest to zdanie „tylko jednej lub kilku osób”, warto dodatkowo zastosować inne sposoby zbierania opinii użytkowników, np. poprzez głosowanie w mediach społecznościowych, wywieszenie ogłoszenia o zbieraniu wypowiedzi na dany temat (np. z możliwością przypięcia karteczek przez czytelników) czy spotkania z użytkownikami w celu przedyskutowania danej kwestii.

**Scenariusz nr 3 – Pożądane zmiany nie są konkretnie wyrażone.** Te rozwiązania sprawdzą się również w scenariuszu, gdy użytkownicy wyrażają potrzebę zmian w danym obszarze, np. godzin otwarcia, jednak nie określają, na czym zmiana ta powinna polegać. Czy biblioteka powinna być otwarta wcześniej, a może później, aby osoby wracające z pracy mogły do niej zdążyć? Które godziny są najlepsze dla dzieci i ich opiekunów, a które dla seniorów? Czy i w jakich godzinach powinna być otwarta w weekendy? Mówiąc trochę potocznie, zawsze lepiej jest dopytać niż „przestrzelić”. Zaletą tego rozwiązania jest również to, że zwiększa ono zaangażowanie użytkowników we współtworzenie zmiany w bibliotece. Może również odkryć bardziej pogłębione potrzeby użytkowników.

**Scenariusz nr 4 – Pożądane zmiany dotyczą pracowników biblioteki.** To temat trudny, zwłaszcza, jeśli uwagi użytkowników są krytyczne lub wyrażone w sposób daleki od delikatnego, ale warto jest się z nim zmierzyć. Zaczniemy od tego, że wszyscy respondenci mają prawo wyrazić swoje zdanie i być „wysłuchani” w ankiecie, która jest swoistą rozmową. Może się jednak zdarzyć, że niektóre osoby, wyrażając swoją opinię, nie mają na celu podpowiedzieć bibliotece potrzebnych zmian, ale spełnić inne własne potrzeby. Od dawna znana jest substytutyczna funkcja biblioteki (Wojciechowski, 2010, s. 178). Nieraz biblioteka (lub ankieta na jej temat) bywa miejscem odreagowania napięć, frustracji i stresów. W tym scenariuszu ważne jest szczególnie to, czego nie należy robić. Nie należy ignorować zdania użytkowników w tym zakresie. Choć możemy uznać wypowiedzi za nieprawdziwe lub nawet krzywdzące, warto przypatrzeć się opisywanym sytuacjom, zwłaszcza, gdy zawierają one pewne konkrety, np. opis danej sytuacji. Nie należy jednak na tej podstawie bezpośrednio wynagradzać lub wyciągać konsekwencji dyscyplinarnych wobec pracowników bibliotek. „Dlaczego? Przecież to głos użytkowników, a biblioteka jest dla użytkowników” – moglibyśmy powiedzieć. Jednak trzeba pamiętać, że wszystkie wypowiedzi badanych realizują się w danym kontekście, np. satysfakcji z danej wizyty w bibliotece, sukcesu w zrealizowaniu w danym momencie swoich potrzeb informacyjnych lub czytelniczych – lub jego braku, indywidualnej sympatii albo antypatii do danej osoby, dostępności danej pozycji w zbiorach, dostępności sprzętu, strony internetowej... itp. Czynniki te są zmienne i na wiele z nich pracownicy bibliotek mają ograniczony wpływ.

Co w takim razie warto zrobić? Bez względu na to, czy w wypowiedziach użytkowników znajdziemy same pochwały czy głosy krytyczne, warto jest je przeanalizować i wyciągnąć z nich wnioski. Najlepiej jest to zrobić w formie wspólnego spotkania zespołu biblioteki, a nie w formie zaleceń „z góry”. Dzięki temu możliwe jest wspólne wypracowanie lub aktualizacja standardów obsługi klienta, procedur, zaleceń, a także podzielenie się własnymi dobrymi rozwiązaniami i wzajemne wzmocnienie bi-

biotekarzy i bibliotekarek. I wreszcie – wspólne świętowanie tego, co się udało. „Skutkiem ubocznym” tego rozwiązania jest również zwiększenie motywacji do prowadzenia badań użytkowników, do czego jako Zespół ds. badań wpływu społecznego i ekonomicznego bibliotek publicznych gorąco zachęcamy.

#### **Bibliografia:**

1. DRAPAŁA, I., JARZYŃSKA, K., KARWOWSKI, M., MRUGOWSKA, M., PAUL, M., ROKICKA, R. (2023). *Wpływ społeczny i ekonomiczny bibliotek publicznych – raport ogólny z badania* [online]. Warszawa: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. [Dostęp 15.01.2023]. Dostępny w: <https://afb.sbp.pl/wp-content/uploads/2023/06/Wp%C5%82yw-spo%C5%82eczny-i-ekonomiczny-bibliotek-publicznych-raport-og%C3%B3lno-z-badania.pdf>.
2. DRAPAŁA, I., JARZYŃSKA, K., KARWOWSKI, M., MRUGOWSKA, M., PAUL, M., ROKICKA, R. (2023a). *Wpływ społeczny i ekonomiczny bibliotek publicznych – raport metodologiczny* [online]. Warszawa: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. [Dostęp 15.01.2023]. Dostępny w: [https://afb.sbp.pl/wp-content/uploads/2023/11/Raport-metodologiczny-2023\\_wp%C5%82yw.pdf](https://afb.sbp.pl/wp-content/uploads/2023/11/Raport-metodologiczny-2023_wp%C5%82yw.pdf).
3. PN-ISO 16439:2019-11. *Informacja i dokumentacja – Metody i procedury oceny wpływu bibliotek*.
4. WOJCIECHOWSKI, J. (2010). *Biblioteka w komunikacji społecznej*. Warszawa: Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich.