

WIZERUNEK I UŻYTKOWANIE BIBLIOTEK PUBLICZNYCH RAPORT Z BADANIA

HUBERT BOROWSKI

WARSZAWA, MAJ 2011

Polsko-Amerykańska Fundacja Wolności jest partnerem Fundacji Billa i Melindy Gates w przedsięwzięciu, które ma ułatwić polskim bibliotekom publicznym dostęp do komputerów, Internetu i szkoleń. Program Biblioteczny w Polsce jest realizowany przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego.

Raport jest dostępny na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa 3.0 Polska. Pewne prawa zastrzeżone na rzecz autorów oraz Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego. Zezwala się na dowolne wykorzystanie treści - pod warunkiem zachowania niniejszej informacji licencyjnej i wskazania autorów oraz Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego jako właścicieli praw do tekstu. Treść licencji jest dostępna na stronie <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/pl/>

Spis treści

01 Wprowadzenie	3
1. Kontekst badania	3
2. Metodologia	4
02 Podsumowanie badania.....	8
03 Wizerunek i użytkowanie-konceptualizacja pojęć (<i>współautor: Łukasz Ostrowski</i>).....	10
1. Znaczenie wizerunku	10
2. Konceptualizacja pojęć	11
04 Wizerunek bibliotek publicznych.....	14
1. Skojarzenia	14
2. Ogólne określenia	18
3. Rola biblioteki.....	20
4. Oferta bibliotek publicznych	23
5. Oczekiwania wobec bibliotek	26
6. Sytuacja materialna bibliotek	27
7. Jaki jest wizerunek bibliotekarza?	28
8. Jaki jest wizerunek czytelnika?	32
9. Podsumowanie	34
05 Korzystanie z bibliotek.....	39
1. Wizyty w bibliotece	39
2. Czynności wykonywane w bibliotece	42
3. Satysfakcja z działania i oferty bibliotek.....	47
4. Podsumowanie	50
06 Aneks – ankieta	52

01 | Wprowadzenie

Niniejszy raport powstał na zamówienie Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego jako część realizowanego w latach 2008-2013 Programu Rozwoju Bibliotek (PRB). Jednym z elementów Programu jest kampania promocyjna mająca na celu poprawę wizerunku bibliotek publicznych w Polsce. Kampanię promocyjną poprzedzało badanie sondażowe zrealizowane w styczniu 2010 roku¹. Celem tamtego badania było poznanie wizerunku bibliotek a także uzyskanie wskaźników, które miały pozwolić na ocenę wpływu Programu - przede wszystkim wpływu na wspomniany wizerunek. Badanie zostało powtórzone w lutym 2011 roku. W raporcie analizowany jest wizerunek bibliotek na początku 2011, ale przede wszystkim koncentruje się on na zmianach jakie zaszły w ciągu roku, między pierwszym a drugim pomiarem.

Badanie zrealizowane w 2011 roku zawierało także moduł dotyczący korzystania z bibliotek i zadowolenia z nich. Informacje na ten temat będą zestawiane z danymi z badania zrealizowanego przed rozpoczęciem programu, w sierpniu 2008 roku.

1. Kontekst badania

Wsparcie, które Program Rozwoju Bibliotek (PRB) zaproponował bibliotekom publicznym w małych miejscowościach, obejmuje cztery główne elementy: system praktycznych szkoleń dla bibliotekarzy, dostawy sprzętu i oprogramowania, wzmocnienie systemu bibliotecznego oraz pakiet działań komunikacyjnych i rzeczniczych. W ramach działań rzeczniczych PRB prowadzi kampanię informacyjną i promocyjną, której celem jest zwrócenie uwagi społeczeństwa na biblioteki publiczne, pokazanie ich atrakcyjności oraz promowanie wypracowanej w toku programu wizji „biblioteki jutra”.

Biblioteka ma stać się, między innymi dzięki staraniom PRB, **ośrodkiem aktywności lokalnej**. Ma zapewniać powszechny dostęp do nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych oraz uczyć o możliwościach, które ze sobą niosą. Ma podejmować się działalności edukacyjnej i animacyjnej, organizować zajęcia dla dzieci i dorosłych, kursy, spotkania ze znanymi ludźmi itp.

Celem działań rzeczniczych jest również **wzmocnienie pozytywnego wizerunek zawodu bibliotekarza** jako kompetentnego przewodnika po świecie wiedzy oraz lokalnego lidera budującego społeczeństwo obywatelskie poprzez aktywizację

¹ Łukasz Ostrowski, Wizerunek bibliotek publicznych. Raport z badania. Luty 2010, wewnętrzny dokument FRSI.

społeczności lokalnych. Mają one pomóc w budowaniu prestiżu zawodu bibliotekarza oraz pokazać, że jest to zawód potrzebny i atrakcyjny.

Głównym narzędziem masowej komunikacji wykorzystanym przez PRB była **telewizyjna reklama społeczna** emitowana w styczniu i lutym 2010 roku we wszystkich głównych stacjach telewizyjnych. Spot reklamowy przedstawia „bibliotekę przyszłości” a w niej bawiące się zabawkami dzieci, mężczyznę redagującego na komputerze wydanie lokalnej gazety, kobiety przeglądające prasę o wystroju wnętrz i wybierające tkaniny na abażury, parę grającą w grę planszową. Hasło reklamowe brzmiące **„spotkajmy się w bibliotece”** wypowiada pod koniec spotu otoczona czytelnikami bibliotekarka. Wizja biblioteki przedstawiona w reklamie podkreśla jej funkcję jako ośrodka aktywności lokalnej, w którym mają miejsce różne działania inne niż wypożyczanie książek. Sformułowane zaproszenie nie zachęca do czytania książek, ale do spotkania się. Pośrednio reklama komunikuje również, że biblioteka zmienia się oraz, że jest tworzona przez jej użytkowników, którzy bezpośrednio decydują o tym, co się w niej dzieje².

Oprócz tego ważnym elementem oddziałującym na zmiany wizerunku bibliotek są inne działania z zakresu Public Relations, prowadzone w ramach programu.

2. Metodologia

Badanie wizerunku zrealizowane w 2011 roku jest elementem diachronicznego pomiaru wizerunku - jest bardzo wiernym powtórzeniem badania z roku 2010. Poza tym jest jednym z szeregu badań, które FRIS prowadzi w ramach Programu, część z nich również porusza temat wizerunku. Pewne pojęcie o tym, jak postrzegane są biblioteki publiczne przyniosło badanie jakościowe przeprowadzone w 2008 roku³. Problem wizerunku został również poruszony przy okazji sondażu wykonanego także w 2008 na próbie mieszkańców wsi i małych miast⁴.

Istotna jest także jakościowa analiza wizerunku bibliotek w prasie przygotowana przez Mateusza Halawę i zespół Pracowni Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” Odpowiada ona na pytanie, czy w czasie działania Programu Rozwoju Bibliotek wizerunek bibliotek – rekonstruowany na podstawie analizy treści wykorzystującej narzędzia i podejście analizy pola semantycznego – zmienił się⁵.

² Reklamę można obejrzeć na www.youtube.com/watch?v=sSEVePuGBG8

³Gołdys, A., Stec, M., Program Biblioteczny – raport z badań terenowych w 20 gminach, FRIS 2008

⁴Biblioteki publiczne: opinie, korzystanie, potrzeby. Badanie mieszkańców terenów wiejskich i małych miast do 20 tys. mieszkańców, FRIS 2008

⁵M. Halawa, zespół Pracowni Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”, Analiza wizerunku bibliotek w prasie: rok 2008 i przełom 2010/11

Ze względu na potrzeby programu bibliotecznego pojawiła się konieczność przeprowadzenia badania w oparciu o inną metodę. Aby ocenić wpływ działań komunikacyjnych i rzeczniczych, a także wpływ całego projektu na wizerunek bibliotek publicznych, FRSI zdecydowało o przeprowadzeniu ogólnopolskiego badania sondażowego, które w całości poświęcone było postrzeganiu bibliotek. Wybranie techniki ilościowej pozwoliło poznać częstotliwości występowania różnych opinii o bibliotekach. Pomiar taki jest ważny, ponieważ jednym z celów programu badawczego jest zaobserwowanie w jaki sposób wizerunek bibliotek będzie zmieniać się w czasie. Zmiana wizerunku rozumiana jest jako zmiana popularności krążących w społeczeństwie opinii o bibliotekach. Sondaż miał charakter ogólnopolski ponieważ kampania informacyjna i promocyjna skierowana jest do całego polskiego społeczeństwa. Kwestionariusz sondażu do badania z roku 2010 został opracowany w oparciu o wnioski i doświadczenia zebrane we wcześniejszych projektach badawczych, a w roku 2011 powtórzony z niewielkimi tylko zmianami.

Tak jak ilościowe badanie wizerunku w roku 2010 pozwoliło na odtworzenie „startowego” wizerunku, zanim rozpoczęła się kampania promocyjna w mediach masowych, oraz zanim sam program osiągnął pełny rozmach, tak badanie zrealizowane w roku 2011 pozwala na określenie charakteru i wielkości zmian. W dużej mierze zmiany te są spowodowane przez program - należy jednak liczyć się z tym, że niektóre mogą mieć źródło w innych, długotrwałych trendach o charakterze społecznym czy kulturowym. Biorąc jednak pod uwagę skalę zmian zainicjowanych przez program (w szczególności - w porównaniu do tempa zmian w bibliotekach zanim Program się rozpoczął) w niniejszym raporcie przyjęte jest raczej, że obserwowane zmiany są spowodowane przez Program.

Druga część badania dotyczy użytkowania oraz satysfakcji z bibliotek. Również ten moduł nawiązuje do przeprowadzonego wcześniej na zlecenie Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego badania. Był to telefoniczny sondaż zrealizowany latem 2008 roku, w ramach szeregu badań i analiz przygotowujących do wprowadzenia Programu Rozwoju Bibliotek. W badaniu z roku 2011 zostały wybrane pewne, kluczowe pytania zadane przed trzema laty i powtórzone. Pozwala to na określenie różnego rodzaju zmian, jakim podlegały same biblioteki – nie tylko ich wizerunek – w okresie 2008-2011. Jest to okres dość długi, oddziaływanie PRB obejmuje tylko pewną jego część, dlatego zmiany obserwowane w zakresie użytkowania i satysfakcji są trudniejsze do interpretacji – nie sposób określić na ile są one wynikiem PRB, a na ile innego rodzaju zmian społecznych. Ze względu na charakter PRB – powiązanego z komputerami oraz internetem (co oczywiście nie wyczerpuje całości oddziaływania Programu) – zmiany te mogą być dość gwałtowne. Technologie, ich zasięg i sposoby użytkowania zmieniają się szybko i okres trzyletni to dość długo. Dla przykładu, odsetek osób korzystających z internetu zwiększył

się w tym okresie z 47% do 54%⁶, znacząco spadły ceny bezprzewodowego dostępu do internetu, pojawił się rynek netbooków itd. Te i wiele innych zmian jest niezależnych od Programu Rozwoju Bibliotek, ale ma znaczenie dla zwyczajów mieszkańców, a więc także dla korzystania z bibliotek.

Ze względu na różne momenty, do których porównane zostaną dane z 2011 roku (jest to albo połowa 2008 roku, albo początek 2010), nie należy oczekiwać, że zmiany w wizerunku będą miały ten sam kierunek, co zmiany w zakresie użytkowania. Możliwe jest, że trend między rokiem 2008 a 2011 ma charakter nieliniowy, a pomiar z 2010 roku uchwycił czasowy przyrost lub czasowy spadek powszechności jakiegoś zjawiska.

Badanie w roku 2010 zostało zrealizowane techniką wywiadów telefonicznych. Próba liczyła 800 osób, miała charakter kwotowy.

Badanie w 2011 roku zostało zrealizowane według podobnej, choć nie identycznej metodologii. Wybrana została technika wywiadów telefonicznych, zrealizowano 1290 wywiadów. Próba miała charakter kwotowy, ale miała nieco bardziej skomplikowaną strukturę niż w roku 2010. Po pierwsze podzielona została na trzy warstwy ze względu na wielkość i charakter gminy: 301 wywiadów zrealizowano w miastach powyżej 20 tysięcy mieszkańców, 421 wywiadów we wsiach i miastach do 20 tys. mieszkańców, w których jest realizowany Program Rozwoju Bibliotek, 441 wywiadów we wsiach i miastach do 20 tys. mieszkańców, w których nie jest realizowany Program Rozwoju Bibliotek. W ramach każdej z tych warstw próba miała charakter kwotowy. Oprócz tego w gminach, w których biblioteki uczestniczą w PRB, zrealizowano próbę celową 69 wywiadów z użytkownikami bibliotek publicznych (tj. osobami, które odwiedziły bibliotekę przynajmniej raz w ciągu ostatnich 12 miesięcy). W gminach, wiejskich, miejsko-wiejskich i miejskich do 20 tys. mieszkańców, w których biblioteki nie uczestniczą w programie, próba celowa z użytkownikami bibliotek wyniosła 58 osób.

Liczba wywiadów w każdej z podgrup	miasta 20 tys+	wsie i miasta do 20 tys. (obszar PRB)	
		Biblioteka <u>nie</u> uczestniczy w PRB	Biblioteka uczestniczy w PRB
Podstawowa próba	301	441	421
<i>w tym użytkowników biblioteki:</i>	<i>117</i>	<i>142</i>	<i>131</i>
Próba celowe użytkowników bibliotek	.	58	69
<i>W sumie użytkownicy bibliotek</i>	<i>117</i>	<i>200</i>	<i>200</i>

⁶ Dane Millward Brown SMG/KRC Net Track, osoby w wieku 15+. Porównaj: <http://www.internetstats.pl/index.php/2011/03/zasieg-internetu-w-polsce-w-latach-2001-2010/> oraz [http://www.medialink.pl/artukul/9917,NetTrack: coraz wiecej internautow 60,group4](http://www.medialink.pl/artukul/9917,NetTrack:corazwiecejinternautow60,group4)

Numery telefoniczne respondentów wybranych do wywiadów w obu badaniach były generowane losowo. Struktura próby każdej z warstw była reprezentatywna dla populacji w wieku 13 lat lub więcej w danym typie gmin ze względu na województwo, wielkość miejscowości, płeć i wiek. Reprezentatywność próby pod względem wykształcenia uzyskano za pomocą wag poststratyfikacyjnych. Sondaż zrealizował instytut Millward Brown SMG/KRC między 28 stycznia a 10 lutego 2011 (w 2010 roku badanie było realizowane w styczniu).

Część dotycząca użytkowania bibliotek i satysfakcji z nich jest porównywana z badaniem zrealizowanym w sierpniu 2008 roku również przez instytut Millward Brown SMG/KRC⁷. Było ono przeprowadzone techniką wywiadów telefonicznych, zrealizowano 1344 wywiadów (1021 w próbie zasadniczej oraz 306 w próbie celowej z użytkownikami bibliotek). Badanie wykonano na reprezentatywnej próbie ludności wiejskiej i małych miast w wieku powyżej 13 roku życia. Dane dotyczące użytkowania bibliotek w niniejszym raporcie również są prezentowane głównie na grupie mieszkańców wsi i miast do 20 tys. mieszkańców.

⁷Biblioteki publiczne: opinie, korzystanie, potrzeby. Badanie mieszkańców terenów wiejskich i małych miast do 20 tys. mieszkańców, FRIS 2008

02 | Podsumowanie badania

- ▶ Polacy mają zdecydowanie **pozytywny stosunek** do bibliotek i element ten nie uległ od poprzedniego badania zmianie.
- ▶ Biblioteki w mniejszym stopniu, niż rok temu, są postrzegane jako biedne, ale **ocena ich stanu (estetyki i zadbania) pogorszyła się** – być może badani widząc w bibliotece zmiany (**badani postrzegają biblioteki jako nowocześniejsze i lepiej wyposażone** niż rok temu) zaczynają od biblioteki więcej wymagać.
- ▶ **Największe zmiany w wizerunku dotyczą modernizacji technologicznej biblioteki.** Projekt takiej zmiany ma w społeczeństwie niemal całkowite poparcie. W roli jaką spełniają biblioteki coraz ważniejsza jest możliwość skorzystania z komputerów i internetu a biblioteki częściej są postrzegane jako miejsce dostępu do nowoczesnych technologii. **Niebezpieczeństwo polega jednak na tym, że takie technologiczne rozumienie zmiany może przesłonić inne przemiany, którym podlega biblioteka.**
- ▶ **Rola bibliotek jako miejsca aktywności społecznej była stosunkowo najslabiej zauważana i doceniana już w 2010 i nie uległo to zmianie.** Nie zmieniły się także oczekiwania - poparcie dla projektu rozwoju bibliotek w stronę ośrodków aktywności lokalnej nie zmienia się i jest stosunkowo niewielkie.
- ▶ Problemem wydaje się **niedostateczne powiązanie technologii i komputerów z wiedzą i informacją.** Nie pojawia się skojarzenie z biblioteką jako centrum wiedzy (nie wypożyczalnią książek!), w którym komputery są częścią zasobów biblioteki. Wydaje się, że są one obok normalnej działalności biblioteki
- ▶ Zawód bibliotekarza ma wśród Polaków pozytywny wizerunek, który nie zmienił się w trakcie dotychczasowego trwania programu. Bibliotekarz pozostał jednak bardziej „**przewodnikiem po księgozbiórze**” niż szeroko rozumianym „przewodnikiem po wiedzy”. Bibliotekarzom **rzadko przypisuje się umiejętności i kompetencje, których potrzebuje lider zajmujący się aktywizacją lokalnej społeczności.**
- ▶ Ciekawej zmianie uległ natomiast wizerunek czytelników biblioteki. Postrzeganie ich w kategoriach demograficznych wyraźnie się rozmyło. Być może oznacza to, że **biblioteka jest w większym stopniu dostępna dla każdego**, staje się bardziej otwarta.
- ▶ Liczba użytkowników bibliotek pozostała w roku 2011 na tym samym poziomie jak w 2008 roku. 40% badanych odwiedziło jakąkolwiek bibliotekę, a 30% - bibliotekę publiczną. **Zasięg biblioteki pozostał więc bez zmian. Wzrosła jednak znacząco ilość wizyt** w bibliotece. W mniejszych nieco stopniu wzrosła także przeciętna długość pojedynczej wizyty.

- ▶ **Liczba osób, które korzystają z komputerów w bibliotece od 2008 roku nieznacznie spadła.** Jednak w gminach, gdzie PRB jest obecne, komputery dostępne w bibliotece są wykorzystywane częściej niż w pozostałych małych gminach.
- ▶ Użytkownicy komputerów w bibliotekach niemal każdą czynność przy komputerze wykonują częściej niż w 2011, komputery wydają się być lepiej wykorzystywane.
- ▶ Znacząco natomiast **wzrosła liczba osób biorących udział w spotkania i zajęciach** organizowanych przez biblioteki. Ponadto wskaźnik ten jest wyraźnie wyższy w gminach uczestniczących w PRB.
- ▶ **Zadowolenie z działalności biblioteki spadło.** Ocena na niemal wszystkich wymiarach jest gorsza niż w poprzednim badaniu. Jest tylko **jeden wyjątek**, co prawda na granicy błędu pomiaru, ale widoczny na tle gorszych ocen w 2011 - **badani lepiej oceniają dostępność sprzętu komputerowego.**
- ▶ Jednak **mieszkańcy gmin, w których PRB jest obecne, oceniają swoje biblioteki lepiej** na większości wymiarów, niż mieszkańcy gmin wiejskich i miast do 20 tys. mieszkańców, gdzie PRB nie działa. Chętniej deklarują także, że biblioteka zaspokaja ich potrzeby.

03 | Wizerunek i użytkowanie- konceptualizacja pojęć

(współautor: Łukasz Ostrowski)

1. Znaczenie wizerunku

Pojęcie wizerunku wywodzi się z *public relations* i oznacza: „Wyobrażenie firmy czy instytucji, jak również produktu, usługi, osoby, kraju itp., subiektywny obraz, zestaw wrażeń, które wcale nie muszą się pokrywać z obiektywną oceną rzeczywistości. Powstaje w odpowiedzi na bodźce przekazywane klientom przez organizację”⁸.

Wyobrażenia składające się na wizerunek instytucji mogą powstawać na kilka sposobów. Po pierwsze swoją opinię na temat instytucji wyrabiamy sobie **na podstawie bezpośredniego kontaktu**. Ma to znaczenie zwłaszcza, gdy instytucja świadczy usługi dla ludności. Wówczas jej wizerunek w dużej mierze zależy od wyglądu, zachowania i kompetencji personelu, z którym się stykamy. Jeśli nie mieliśmy bezpośredniego kontaktu z instytucją, nasze wyobrażenie możemy oprzeć **na opinii znajomych lub innych osób**. Jest ono również kształtowane przez **reprezentacje obecne w mediach**: telewizji, radiu, prasie, książkach, Internecie itd. oraz poprzez materiały informacyjne i promocyjne wydawane przez samą instytucję. Pewne przekonania nabywamy również jeszcze **na etapie nauki i wychowania**. Wizerunek często powstaje spontanicznie, bez planu, ale coraz częściej jest wynikiem strategicznego, celowego działania instytucji.

Wizerunek staje się przedmiotem celowego, planowanego działania ze względu na jego ogromne znaczenie dla dobrego funkcjonowania instytucji. Jest on cennym kapitałem, ponieważ kształtuje nasze zachowanie oraz oceny. Wizerunek oddziałuje zewnętrze - wpływając na społeczne otoczenie instytucji, na jej klientów i potencjalnych użytkowników oraz wewnętrznie - wpływając na to jak personel postrzega siebie i swoją pracę.

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

⁸ Knecht Z. , Public relations w administracji publicznej, Wydawnictwo C.H.Beck, Warszawa 2006

nie tylko dla użytkowników, ale również dla ewentualnych sponsorów i instytucji nadrzędnych⁹. Pośrednio oddziałuje więc również na jej sytuację materialną. Od wizerunku biblioteki zależy również, w jaki sposób bibliotekarze wykonują swoją pracę. Ich wyobrażenie o roli biblioteki decyduje o tym, w jaki sposób będą ją prowadzić. Dobry wizerunek jest też powodem do dumy, zadowolenia z pracy, inspirowanie do działania. Pewne psychologiczne mechanizmy percepcji sprawiają ponadto, że istniejący w świadomości wizerunek biblioteki zmienia nasz sposób postrzegania jej przyszłych działań. Łatwiej dostrzegamy w bibliotekach to, co pasuje do ich wizerunku niż to, co mu zaprzecza. Lepiej oceniamy jej działania, kiedy wizerunek jest dobry niż gdy jest niekorzystny¹⁰.

Mówiąc o wizerunku bibliotek publicznych trzeba zwrócić uwagę na ich szczególną sytuację. Biblioteki publiczne do tej pory nie prowadziły spójnej polityki wizerunkowej, jednak dzielą ze sobą wspólny wizerunek. Temat bibliotek rzadko pojawiał się w mediach masowych. Wyobrażenie o bibliotekach kształtuje się zwykle na podstawie kilku instytucji, które osobiście odwiedziliśmy. Na podstawie tych kilku doświadczeń wyrabiamy sobie zdanie na temat bibliotek w ogólności. Do pewnego stopnia **wizerunek bibliotek publicznych kształtowany jest lokalnie**, budowany jest na doświadczeniach ze swoją biblioteką, z biblioteką „w mojej miejscowości”. Specyfiką bibliotek jest również fakt, że wiele osób najbardziej intensywnie korzysta z nich w okresie szkolnym, kontakt z biblioteką często jest kontaktem z przeszłości, czego konsekwencją jest fakt, że **wizerunek bibliotek publicznych często bywa „przeterminowany”**. Indywidualne wyobrażenie biblioteki może być w ten sposób obrazem biblioteki sprzed kilkunastu czy nawet kilkudziesięciu lat.

Kampania promocyjna bibliotek, ale także szereg innych działań z zakresu *public relations* prowadzonych w trakcie Programu Rozwoju Bibliotek zmieniło tę sytuację, są to bowiem działania mające charakteru nie tylko lokalny, ale korzystające także z mediów masowych, które mają potencjał do uwspólniania w społeczeństwie wizerunku, np. bibliotek publicznych. W praktyce te dwa rodzaje oddziaływań – lokalne, osobiste doświadczenia, oraz kontakt z mediami masowymi, przenikają się. Razem decydują o tym, jaki będzie wizerunek biblioteki.

2. Konceptualizacja pojęć

Aby zmierzyć pojęcie tak niejednoznaczne jak wizerunek bibliotek, trzeba wpięrow określić, co dokładnie przez nie rozumiemy. Wizerunek biblioteki jest złożonym

⁹Tarka M., Public relations w bibliotece, EBIB, Nr 3/2007 (84)

¹⁰Stangor C., Schaller M., Stereotypy jako reprezentacje indywidualne i zbiorowe, w: Stereotypy i uprzedzenia, GWP 2000

wyobrażeniem, może zawierać różnorodne skojarzenia i przekonania. Aby je uporządkować, wyróżniono następujące wymiary:



Kwestionariusz sondażu zawiera pytania - wskaźniki odpowiadające poszczególnym wymiarom wizerunku biblioteki. Znajdują się w nim zarówno opinie i skojarzenia już obecne w świadomości społecznej jak i treści, które Program Rozwoju Bibliotek ma zamiar dopiero wprowadzić za pomocą kampanii wizerunkowej. Kwestionariusz składa się głównie z pytań zamkniętych, które pozwalają na określenie częstości występowania poszczególnych opinii. Zawiera również jednak kilka pytań otwartych, których celem jest sprawdzenie jakie opinie badani przywołują spontanicznie.

Pytania otwarte pozwalają stwierdzić, które opinie najsilniej kojarzą się z bibliotekami, które pierwsze przychodzą na myśl, kiedy zaczynamy o nich rozmawiać. W przypadku pytań zamkniętych nie możemy ocenić, jak ważna jest dla respondenta dana opinia. Udzieli on odpowiedzi zarówno wówczas, gdy stanowi ona jego zdaniem istotę rzeczy jak i wówczas, gdy nigdy wcześniej nie myślał w ten sposób o bibliotece. Pytania zamknięte pozwalają natomiast powiedzieć, jaka część Polaków zgadza się z daną opinią. Pozwalają zmierzyć również słabsze przekonania, takie które kształtują nasze wyobrażenia, ale nie

przychodzą pierwsze na myśl w sytuacji badania. Dzięki zestandaryzowaniu odpowiedzi w pytaniach zamkniętych otrzymujemy ponadto bardziej rzetelny pomiar, który pozwala lepiej określić zmiany w czasie.

Jednym z często używanych w badaniu formatem pytań są pytania otwarte - badani po usłyszeniu pytania nie otrzymywali żadnych odpowiedzi do wyboru, ale odpowiadali własnymi słowami. Odpowiedzi na pytania otwarte zostały następnie zakodowane - w obu falach badania zastosowano, z bardzo nielicznymi modyfikacjami, ten sam klucz kodowy (schemat według którego odpowiedzi są przyporządkowywane do kategorii). Zastosowanie tego samego klucza oraz kodowanie odpowiedzi przez tą samą osobę w obu falach miało zapewnić możliwie dużą porównywalność danych z obu fal badania. Warto jednak podkreślić, że odpowiedzi na pytania otwarte są dość wrażliwe na przypadkowe zmiany. Źródłem zniekształceń jest tutaj zarówno ankieter (który notuje odpowiedzi badanego) jaki i kodujący odpowiedzi. Mimo wysiłków czynionych w celu zniwelowania tych wpływów (ta sama agencja badawcza, ten sam koder) porównywalność rozkładów odpowiedzi na pytania otwarte w dwóch pomiarach jest dalece mniejsza niż rozkładów odpowiedzi na pytania zamknięte (czyli takie, w których możliwe odpowiedzi są badanemu prezentowane).

Fala badania zrealizowana w 2011 roku została także uzupełniona o pytania dotyczące użytkowania, wybrane z badania zrealizowanego w 2008 roku. Są to podstawowe pytania o korzystanie z biblioteki, elementy oferty biblioteki z których korzystał badany a także o czynności wykonywane przy komputerach w bibliotece. W ten sposób zebrane zostały informacje o „zasięgu” biblioteki oraz o intensywności korzystania z niej a także różnych elementów jej oferty. W kwestionariuszu znalazło się także miejsce dla krótkiego bloku pytań dotyczących satysfakcji z oferty biblioteki. W obu tych blokach wykorzystano formaty pytań stosowane powszechnie w badaniach dotyczących usług rynkowych. Biblioteka i jej oferta została więc potraktowana do pewnego stopnia jak instytucja świadcząca usługi dla ludności, podobnie jak banki itp.

04 | Wizerunek bibliotek publicznych

1. Skojarzenia

Zarówno w roku 2010 jak i w 2011 wywiad rozpoczął się od bardzo ogólnego, otwartego pytania o skojarzenia z biblioteką. Chcieliśmy lepiej poznać znaczenie słowa „biblioteka”, dowiedzieć się jaki obraz miejsca jest w nim ukryty. Pytanie takie jest dla badanych dość trudne, jednak rozpoczęcie w ten sposób rozmowy pozawala na dotarcie do skojarzeń spontanicznych. Uznaje się, że takie pytanie pozwala dotrzeć do skojarzeń w pewnym sensie najsilniejszych - bo najłatwiej przywoływanym.

Pytania otwarte są dość niestabilne jeżeli chodzi o porównywanie odpowiedzi w niezależnych pomiarach (a tak można traktować dwie fale badania). W tym wypadku jednak stabilność „pierwszych skojarzeń” jest bardzo wysoka - struktura odpowiedzi, poza pewnymi wyjątkami, pozostaje niemal bez zmian.

Podstawowym skojarzeniem z biblioteką są oczywiście **książki** (49%). Choć takie skojarzenia są nieco rzadsze niż w 2010 roku, to nadal nie sposób sobie badanym wyobrazić bibliotekę bez książek. Nic innego nie wiąże się z bibliotekami tak silnie.

Spadek liczby osób kojarzących biblioteki z książkami jest dość niewielki, ale to towarzyszy mu już znacznie większy - bo z 19% do 12% spadek liczby skojarzeń z **wypożyczaniem** **książek**. Nieco rzadziej biblioteki kojarzą się **przeszukiwaniem**

Proszę powiedzieć jakie skojarzenia przychodzą P. do głowy, kiedy myśli P. o bibliotece? A jakie jeszcze określenia (przymiotniki) przychodzą P. do głowy gdy myśli P. o bibliotekach publicznych. Jakie są biblioteki publiczne?

Wypożyczalnia książek	2010	2011	różnica
Książki, książka	52%	49%	-3%
Wypożyczanie książek	19%	12%	-7%
Wiedza, nauka, informacja, kultura, zdobywanie wiedzy, rozwijanie się, nauczanie	19%	19%	0%
Czytanie	9%	12%	2%
Szkoła, lektury	8%	9%	1%
Czytelnia	4%	6%	2%
Prasa, gazety, czasopisma	3%	5%	1%
Szukanie książek, katalog	3%	1%	-2%
Literatura	2%	1%	-1%
Zapach starych książek	1%	2%	1%

katalogów i szukaniem książek. Jednocześnie nieznacznie silniejsze są skojarzenia z korzystaniem z czytelni a nie wypożyczaniem książek - bibliotek mocniej kojarzone są z **czytaniem**, z **czytelnią** oraz z **prasą, gazetami i czasopismami**. Zmiana w świadomości badanych jest dość subtelna (każda z tych kategorii urosła o 1-3 punktów %) ale ostrożnie można uznać, że jeden sposób korzystania z bibliotek (krótkie odwiedziny biblioteki) może być wypierany przez inny (przebywanie w bibliotece).

Skojarzenia, które odpowiadałyby wizji biblioteki z kampanii promocyjnej PRB są, podobnie jak w pomiarze przeprowadzonym przed kampanią, dalece mniej częste. O ludziach, spotkaniach, rozmowach

Wizja PRB	2010	2011	Różnica
Ludzie, spotkania z ludźmi	5%	5%	0%
Internet, komputery	4%	7%	2%
Rozrywka, czas wolny, relaks	3%	3%	0%
Oferta kulturalna: wystawy, prelekcje, odczyty, konkursy	1%	0%	-1%
Multimedia	1%	0%	-1%
Nowoczesne	1%	1%	0%
Zmieniają się, rozwijają	0%	0%	0%

lub spędzaniu w bibliotece czasu z przyjaciółmi mówiło w 2010 roku 5% zapytanych i odsetek nie zmienił się. Także o bibliotece jako o **miejscu spędzania czasu wolnego, relaksu, rozrywki** zarówno w 2010 jak i 2011 roku, mówił ten sam odsetek badanych (3%). Badani niezmiennie rzadko zwracali uwagę na działalność **animacyjną i kulturalną bibliotek**. Spontanicznie nie kojarzyli także bibliotek ze **zmianą**, ani nie widzieli ich jako **nowoczesne**.

Na tym tle zwraca uwagę wzrost liczby osób, które kojarzą bibliotekę z **komputerem i internetem**. Choć są to jedynie 2 punkty procentowe, to na tle bardzo stabilnych odpowiedzi, należy ten przyrost traktować poważnie. Ze wszystkich skojarzeń, które wiążą się z wizją PRB i jej komunikacją w kampanii reklamowej, to jedno się zmienia. Wyraźnie częściej z komputerami kojarzą bibliotekę osoby, które w niej były w ciągu ostatnich 12 miesięcy (11%), a co za tym idzie - osoby w wieku 13-18 lat, uczniowie i studenci, pracujący dorywczo albo niepracujący. Wzrost wskazań na komputery dotyczy także tych, którzy do bibliotek nie chodzą - w 2010 z komputerami kojarzyło biblioteki 2% takich osób, w 2011 było to 5%. Nie jest to więc tylko i wyłącznie kwestia „zobaczenia” komputera w bibliotece.

Wyposażenie bibliotek oceniane niezbyt dobrze w 2010 roku, nie budzi już tak negatywnych skojarzeń. Rok temu niemal tyle samo osób kojarzyło biblioteki ze **słabym wyposażeniem i ubogim księgozbiorem** co z **dobrym wyposażeniem i bogatym księgozbiorem** - obecnie skojarzenia pozytywne są w tym zakresie częstsze niż

negatywne. Biblioteki nieco częściej kojarzą się z **czystością i schludnością** niż **brudem i zaniedbaniem**, częściej kojarzą się z **przestrzenią**, niż wydają się **małe**.

Podobnie jak poprzednio zmiany są dość subtelne, ale wydają się układać w spójny sposób - skojarzenia z wyposażeniem i wyglądem są po prostu lepsze niż rok temu. Po drugie w 2010 roku skojarzenia z księgozbiorem (pozytywne i negatywne) dominowały w

Wyposażenie i wygląd	2010	2011	różnica
Słabo wyposażona / ubogi, przestarzały księgozbiór	10%	5%	-4%
Dobrze wyposażone, duży księgozbiór	9%	8%	-1%
Niedofinansowana	4%	3%	-1%
Duże, przestronne	5%	5%	0%
Małe	3%	4%	1%
Czyste, schludne, ładne	3%	5%	2%
Zakurzone, zaniedbane, nieładne	3%	4%	1%

tej podkategorii spontanicznych określeń biblioteki. Ta prawidłowość staje się słabsza - przestrzeń i estetyka biblioteki coraz częściej spontanicznie przychodzą badanym do głowy. Wiąże się to widocznym wcześniej osłabieniem roli biblioteki jako wypożyczalni książek - jeżeli po prostu spędza się w niej czas (i są w niej komputery), to sama zasobność księgozbioru jest drugorzędna.

Dostępność bibliotek - w sposób trudny do wytłumaczenia - jest w 2011 roku rzadziej spontanicznie wskazywana przez badanych

Dostępność	2010	2011	różnica
Dostępne	8%	5%	-3%
Bezpłatne	6%	2%	-3%
Trudnodostępne, niedostępne	2%	1%	0%
Za mało bibliotek	1%	1%	0%

w pierwszych skojarzeniach z biblioteką. Podobnie jest ze skojarzeniem biblioteki z **bezpłatnością**. Nie rośnie jednak wcale liczba osób, którym biblioteki kojarzą się z utrudnionym dostępem, nie pojawiają się osoby, które kojarzą biblioteki z kosztami. Wydaje się, że takie skojarzenia były po prostu dość „słabe” i zostały wyparte przez inne, mocniejsze. Wynika to ze specyfiki pytania otwartego – rzadziej występujące skojarzenie może oznaczać zarówno wzrost innego, przeciwnego, ale też mniejsze znaczenie całego wymiaru, podkategorii skojarzeń.

Dość często (i częściej w 2011 niż w 2010) badani zapytani o skojarzenia z biblioteką mówili po prostu, że są one **dobre** czy **pozytywne**. Biblioteki częściej niż w 2010 roku określane są także innymi pozytywnymi słowami (są one wewnątrznie bardzo zróżnicowane i zostały zebrane w kategorii **inne określenia pozytywne**). Biblioteki niezmiennie wydają się **miłe i przyjazne** (11%, niemal tyle samo co w 2010 roku). Trudne do wytłumaczenia jest niewielkie osłabienie skojarzenia bibliotek z czymś **potrzebnym, pożytecznym**.

Skojarzenia pozytywne	2010	2011	różnica
Pozytywne (ogólnie)	17%	20%	3%
Potrzebne, pożyteczne	16%	13%	-4%
przyjazne, miłe, zachęcające, dobra atmosfera, przytulne, ciepłe	10%	11%	2%
Ciekawe	2%	3%	1%
Uporządkowane, dobrze zorganizowane	1%	1%	1%
Inne określenia pozytywne	2%	7%	5%

Skojarzenia negatywne	2010	2011	różnica
Inne określenia negatywne	3%	4%	1%
Przestarzałe	3%	4%	1%
Mało uczęszczane	1%	2%	0%
Nudne, szare	1%	1%	0%
Zatłoczone	0%	1%	1%
Problemy bibliotek i czytelnictwa	2%	0%	-2%

Inne	2010	2011	różnica
Cisza, spokój	10%	16%	5%
Personel biblioteki	8%	7%	-1%
Typy bibl. (pedagog., wojew., uniwersyt. itp..)	5%	3%	-2%
Dzieci, młodzież, studenci, rodzina	4%	5%	1%
Regały, półki	3%	1%	-1%
Stara, starodawna	2%	4%	2%
Budynek	2%	0%	-2%
Dzieciństwo, młodość	2%	1%	-1%
Inne	13%	19%	6%

2. Ogólne określenia

Otwarte pytanie o skojarzenia służyło sprawdzeniu jakie wyobrażenia najmocniej wiążą się w społecznej świadomości z biblioteką. Nie możemy jednak na jego podstawie powiedzieć np. jaka część Polaków zgodziłaby się, że biblioteki są nowoczesne. Być może wiele osób, którym biblioteka nie kojarzy się z nowoczesnością w pierwszej kolejności, mimo to postrzega je jako nowoczesne. Dlatego, aby dowiedzieć się jakie określenia trafnie opisują biblioteki poproszono badanych o ocenę uprzednio przygotowanej listy przymiotników. Wszystkie określenia, o które zapytaliśmy, zostały wymienione również w odpowiedzi na pytania otwarte. Znaczy to, że respondenci rzeczywiście się nimi posługują i nie zostały im one sztucznie narzucone. Taki format pytania wydaje się być jednak dokładniejszy, jeżeli chodzi o pokazywanie zmian w postrzeganiu bibliotek w czasie.

Pytanie miało formę uproszczonego testu różnicowania semantycznego. Respondentom prezentowano pary wykluczających się przymiotników. Zadaniem respondenta było wybranie tego przymiotnika, który jego zdaniem lepiej pasuje do bibliotek publicznych. Takie pytanie pozwala uniknąć częstego w badaniach sondażowych efektu „przytakiwania” prezentowanym opiniom, ponieważ nie sugeruje poprawności żadnej z odpowiedzi. Jeśli respondent nie miał opinii na dany temat, mógł również stwierdzić, że do bibliotek nie pasuje żaden z proponowanych przymiotników. Tabela poniżej przedstawia odpowiedzi uporządkowane według odsetka osób wybierających pierwsze określenie.

<i>Które określenie lepiej pasuje do bibliotek publicznych?</i>	2010			2011		
	pierwsze	drugie	żadne nie pasuje	pierwsze	drugie	żadne nie pasuje
Przytulne - Nieprzytulne	81%	16%	3%	79%	17%	4%
Przyciągające - Odpychające	76%	16%	8%	71%	18%	11%
Ciekawe - Nudne	77%	20%	3%	70%	24%	6%
Zmienia się na lepsze - nie zmienia się	66%	29%	5%	69%	23%	8%
Z aktualnym księgozbiorem - Tylko ze starymi książkami	59%	30%	11%	57%	28%	15%
Dobrze wyposażone - Słabo wyposażone	52%	38%	10%	56%	33%	10%
Urządzone ze smakiem - Urządzone bez gustu	54%	35%	11%	51%	34%	14%
Nowoczesne - Przestarzałe	40%	52%	8%	43%	47%	10%
Pełne ludzi - Raczej puste	27%	62%	11%	24%	61%	15%
Gwarne - Ciche	5%	93%	1%	6%	91%	3%

Podobnie jak w pytaniu otwartym, zmiany w postrzeganiu bibliotek nie są bardzo duże. Wiele z wyborów badanych w obu pomiarach okazało się bardzo podobnych. Biblioteki

nadal postrzegane są jako **przytulne** (81%), **przyciągające** (71%) i **ciekawe** (70%). To ostatnie określenie jest jednak wybierane zauważalnie rzadziej niż w poprzednim pomiarze, a biblioteki częściej określane są jako **nudne** (24%, o 4 p.% więcej w niż w 2010 roku). Zarówno w badaniu z 2010 roku jak i w roku 2011 odpowiedzi na te trzy pytania są ze sobą skorelowane. Można podejrzewać, że stoi za nimi wspólny wymiar opinii - ogólne nastawienie do bibliotek. Nie są to bowiem konkretne aspekty działalności biblioteki, tylko właśnie dość ogólne epitety. Podobnie jak w otwartym pytaniu, nastawienie do bibliotek jest najogólniej mówiąc pozytywne - choć w tym wypadku obserwować można raczej słabnięcie ogólnych, pozytywnych opinii o bibliotece.

Kolejne pięć par określeń koreluje ze sobą układając się w wymiar opinii, który można nazwać **oceną stanu biblioteki**. Składają się na niego: ocena wyposażenia, księgozbioru, estetyki, nowoczesności oraz dynamiki rozwoju bibliotek. **Ocena stanu bibliotek jest dość kontrowersyjna**. Najbardziej ambiwalentna jest ocena ich **nowoczesności**. Kierunek zmian jest pozytywny: za *nowoczesne* ma biblioteki więcej osób niż w roku 2010 roku (w roku 2011 jest to 43%, w 2010 roku - 40%), ale nadal przeważa przekonanie, że biblioteki są przestarzałe (47%, w roku 2010 - 52%). Na lepsze zmieniła się także ocena **stanu wyposażenia** bibliotek - odsetek osób uważających że biblioteki są dobrze wyposażone wzrósł z 53% do 56%, a spadł odsetek osób uważających, że są słabo wyposażone - z 38% do 33%. Nadal niejednoznaczna jest ocena **wyglądu** bibliotek. Połowa respondentów uważa, że są one urządzone ze smakiem (51%), wielu twierdzi jednak, że są urządzone bez gustu (34%). Jest to proporcja bardzo podobna do zaobserwowanej w poprzednim pomiarze. Nie zmieniła się także ocena **jakości księgozbioru**. Większość Polaków mówi, że jest on aktualny (57%).

Coraz większa część Polaków uważa, że biblioteka **zmienia się na lepsze** (69%), choć tak jak poprzednie różnice, ta też jest na granicy pomiaru. Niezależnie od tego warto podkreślić, że ponad dwóch na trzech badanych widzi w bibliotece zmianę.

W porównaniu z oceną stanu biblioteki dużo bardziej jednoznaczne są przekonania na temat **obecności ludzi** w bibliotece i one nie zmieniły się prawie w ogóle. **Niestety wizerunek bibliotek jest nadal dość odległy od wizji „centrum życia społecznego miejscowości”**. Prawie dwie trzecie Polaków ciągle uważa, że biblioteki są **raczej puste** (61%). Niemal wszyscy ciągle zgadzają się, że nawet jeśli w bibliotece są ludzie, to nie zakłócają panującej tam **ciszy** (91% - najczęściej wybierane określenie ze wszystkich w bloku pytań). Nieliczne osoby uważają, że biblioteki to miejsca **gwarne** (6%). Te dwa przekonania na temat biblioteki są bardzo silne i nie udało się ich zmienić.

3. Rola biblioteki

Biblioteka może pełnić w społeczności różne role. Aby usłyszeć co myślą na ten temat Polacy zapytaliśmy, po co ludzie przychodzą do biblioteki. Pytanie miało charakter otwarty. Wymieniane powody i motywy można podzielić na związane z wąsko rozumianą rolą biblioteki jako wypożyczalni książek oraz pasujące do szerzej rozumianej roli biblioteki.

Zdecydowana większość respondentów jako powód odwiedzania biblioteki wskazywała różne usługi, które świadczy **biblioteka - wypożyczalnia książek**. W porównaniu do poprzedniego pomiaru

widać jednak pewne zmiany: czytelnicy nadal

przychodzą do biblioteki

wypożyczyć książki

(67%) ale zdecydowanie

częściej odwiedza się ją,

żeby **poczytać** (34%,

wzrost liczby wskazań aż

o 13 punktów

procentowych). Z tą

bardzo wyraźną zmianą

wiąże się wzrost wskazań

na bibliotekę jako

miejsce czytania prasy

(9%, zmiana w stosunku

do 2010 roku wynosi 2

punkty procentowe).

Zwraca uwagę wzrost

liczby osób, które

uważają, że do biblioteki

nie tyle przychodzi się

czytać, co **zdobywać**

informację i wiedzę.

Nie zmieniają się

wskazania na inne

aspekty roli biblioteki

związane z książkami:

Proszę pomyśleć o typowej polskiej bibliotece publicznej. Jak P. sądzi, po co ludzie przychodzą do biblioteki?

Wypożyczalnia książek	2010	2011	różnica
Po książki, wypożyczyć	64%	67%	2%
Poczytać	21%	34%	13%
Żeby nie kupować książek	9%	9%	0%
Skorzystać z prasy	7%	9%	2%
Po książki, których nie można kupić, materiały do których trudno dotrzeć	3%	5%	2%
Po nowości, żeby być na bieżąco	2%	2%	1%
Po informacje, wiedzę, poszerzyć horyzonty	32%	38%	6%
Pouczyć się do szkoły, pisać pracę, po lektury	15%	13%	-2%
Bo lubią, lubią czytać, bo ich to interesuje	5%	8%	3%
Miejsce dostępu do komputera, Internetu, multimedialnych	2010	2011	różnica
Skorzystać z Internetu, komputera	4%	9%	4%
Po filmy, muzykę	1%	2%	0%
Ośrodek aktywności lokalnej	2010	2011	różnica
Spotkać się z ludźmi, rozmowy	10%	9%	-1%
Oferta społeczna i kulturalna biblioteki: zajęcia, spotkania	2%	0%	-2%
Ze względu na bibliotekarza, porozmawiać z bibliotekarzem	2%	1%	-1%
Inne	2010	2011	różnica
Dla rozrywki, zagospodarować czas	10%	11%	0%
Zrelaksować się, wyciszyć	3%	5%	1%
Inne	9%	8%	-1%

z biblioteki korzysta się według badanych, żeby **nie musieć kupować książek** (9%) lub ponieważ potrzebne są takie **książki, których nie można kupić lub trudno jest do nich dotrzeć** (5%). Często potrzeba korzystania z biblioteki wynika z obowiązków, wtedy do biblioteki przychodzi się **pouczyć się do szkoły, pisać pracę** albo **po lektury** (13%). Ogólnie w taki czy inny sposób o roli biblioteki jako wypożyczalni książek mówili niemal wszyscy badani (97%, o 5 punktów procentowych więcej niż w poprzednim badaniu)

Zmiana w wizerunku bibliotek - przesunięcie jej roli z wypożyczalni książek na miejsce, w którym się przebywa (czyta, czyta prasę) oraz po prostu zdobywa informacje jest spójne ze zmianą ogólnych skojarzeń związanych z biblioteką. Coraz częściej rola bibliotek nie jest związana po prostu z książkami (czytaniem) ale z komputerami - wzrosła liczba osób, które uważają że do biblioteki przychodzi się, żeby **korzystać z komputera** - z 4% do 9%. Najczęściej taką rolę biblioteki dostrzegają dzieci i młodzież (aż 17%) ale także osoby w wieku 18 - 34 lat (11%-12%) a także użytkownicy biblioteki (15%). Choć większość bibliotek w Polsce ma komputery i dostęp do Internetu¹¹ to dla dużej części Polaków rola biblioteki jest najmocniej związana z książkami.

Badani zauważają także, że biblioteka pełni role społeczne oraz funkcje związane z dostępem do kultury - biblioteka może być miejscem, gdzie można **spotkać się z ludźmi, porozmawiać** (9%). Być może to czytanie i wypożyczanie książek jest okazją do „bycia wśród ludzi”, być może biblioteka jest po prostu miejscem spotkań nie związanych z książką, w którym można *umówić się na pogaduchy* czy *poplotkować*. Z takich wypowiedzi wyłania się zatem obraz zgodny z celami PRB: biblioteki jako **ośrodka skupiającego życie społeczne**. Czasem cenne jest po prostu porozmawianie z bibliotekarzem. W sumie na rolę biblioteki jako ośrodka lokalnej aktywności zwróciło uwagę 10% badanych - jest to nieco mniej niż w poprzednim badaniu (12%). Częściej dostrzegały ją kobiety (12%) oraz osoby powyżej 45 roku życia (13-14%). Podobnie jak w roku 2010, biblioteka, choć wpisuje się w rolę ośrodka skupiającego życie społeczne, to brakuje odpowiedzi wskazujących na jej aktywną rolę w animowaniu życia społecznego: z wypowiedzi badanych wyłania się obraz instytucji biernej, która użycza swojej przestrzeni mieszkańcom.

Odpowiedzi na otwarte pytanie „po co ludzie przychodzą do biblioteki?” świadczą bardzo mocno o tym, że **tożsamość biblioteki zdominowana jest przez rolę wypożyczalni książek**. Warto jednak sprawdzić, czy książki nie przesłaniają po prostu innych ról, które również pełni biblioteka. W tym celu o rolę biblioteki zapytano także w pytaniu o

¹¹ W miejscowościach do 20 tys. mieszkańców w 2008 roku Internet miało 60% placówek (93% bibliotek głównych, 41% filii). Za: „Biblioteki w Polsce”, FRIS 2008, s. 42.

charakterze zamkniętym. Tego typu pytanie pozwala także na rzetelniejsze obserwowanie zmian opinii badanych w czasie.

Badani nadal uważają, że biblioteka przede wszystkim (albo wyłącznie) służy do **wypożyczania książek lub jako czytelnia** - zgadza się z taką opinią aż 73% badanych, czyli nieznacznie mniej niż w poprzednim badaniu. Warto pamiętać, że dzięki otwartemu pytaniu na temat roli biblioteki wiadomo, że w ramach tego przekonania następuje pewne przesunięcie od wypożyczania książek do roli biblioteki jako czytelnia, miejsca zdobywania wiedzy. Być może ta zmiana nie jest jednak taka wyraźna, skoro ciągle 65% badanych uważa, że do biblioteki przychodzi się popracować w cichym miejscu - można by oczekiwać zwiększenia się liczby osób, które zgadzają się z tą opinią, a nic takiego nie nastąpiło.

	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	NW/TP	Tak (połączone) 2010	Tak (połączone) 2011
<i>Czy zgodzi się P. z opinią, że (...)</i>							
Biblioteka służy tylko do wypożyczania książek lub jako czytelnia	26%	47%	17%	8%	1%	75%	73%
Ludzie często przychodzą do biblioteki nie po książkę ale, żeby popracować w cichym miejscu	16%	49%	26%	5%	4%	65%	65%
Biblioteki są miejscem dostępu do nowoczesnych technologii informacyjnych	17%	43%	27%	9%	4%	54%	60%
Biblioteki są centrum życia lokalnej społeczności	13%	33%	36%	16%	2%	48%	46%
W bibliotece każdy może zorganizować spotkanie	9%	28%	40%	15%	7%	37%	37%
Ludzie często przychodzą do biblioteki nie po książkę ale żeby poradzić się bibliotekarza w jakiejś sprawie	6%	30%	43%	16%	5%	34%	36%
Ludzie przychodzą do biblioteki, żeby spotkać ze znajomymi	6%	20%	48%	26%	1%	22%	25%
W bibliotece można zostawić małe dziecko	2%	9%	41%	43%	5%	10%	11%

Zgodnie z oczekiwaniami, biblioteki coraz częściej postrzegane są jako **miejsce dostępu do nowoczesnych technologii** - taką rolę biblioteki widzi aż 60% badanych, czyli o 6 punktów procentowych więcej niż w roku 2010. To właśnie przykład dość powszechnego przekonania o bibliotekach, które jest jednak „przykryte” przez najmocniejsze skojarzenie z książkami. Do pewnego stopnia jest to nieuniknione - biblioteki zawsze w świadomości ludzi będą związane z książkami. Nie da się tego zmienić nawet bardzo

mocno podkreślając obecność komputerów w bibliotece. One są dodatkiem do biblioteki. Można natomiast łączyć w komunikacji oba te wątki (książki i komputery) skojarzeniem z wiedzą, informacją i jej poszukiwaniem. Książki i komputery są wówczas tylko narzędziami do wypełniania prawdziwej roli biblioteki, jaką jest zdobywanie wiedzy.

Opinie o bibliotece jako o miejscu aktywności lokalnej są natomiast słabsze i nie uległy znaczącej zmianie - niespełna połowa badanych uważa, że biblioteka jest **centrum życia lokalnej społeczności** (dokładnie 46%), jedynie co trzeci zgadza się, że **każdy może w niej zorganizować spotkanie** (37%) czy, że **do biblioteki przychodzi się, aby poradzić się bibliotekarza** (36%). Jedynie co czwarty badany uważa, że do biblioteki **przychodzi się po prostu żeby spotkać się ze znajomymi**. Wszystkie te opinie są częściej podzielane przez osoby powyżej 45 roku życia (a szczególnie przez osoby powyżej 60 roku życia), a także przez mieszkańców wsi i małych miast - czyli potencjalnego zasięgu Programu Rozwoju Bibliotek. Jednak już fakt, że gmina rzeczywiście bierze udział w Programie nie ma dużego znaczenia. Bardzo rzadko o bibliotece jako o miejscu spotkań czy aktywności lokalnej myślą młodzi ludzie.

Ten aspekt postrzegania bibliotek – jako centrów aktywności lokalnej - nie zmienił się znacząco w stosunku do poprzedniego badania - z pewnymi opiniami badani zgadzają się nieco częściej, ale inne są podzielane w mniejszym stopniu. Nie można więc mówić o systematycznej, spójnej zmianie, ten aspekt wizerunku jest podobny.

4. Oferta bibliotek publicznych

Biblioteki są więc w dużej mierze postrzegane przez pryzmat wypożyczalni książek - to najłatwiejsze skojarzenie oraz najlepiej rozumiana funkcja i najpowszechniejsze oczekiwanie co do roli biblioteki. Co jeszcze zdaniem Polaków dzieje się w bibliotekach publicznych? Jakie są inne elementy oferty biblioteki, które dostrzegają Polacy? Jak ta oferta zmienia się ich zdaniem?

Większość badanych nadal jest przekonana, że różne elementy oferty można spotkać przynajmniej w niektórych bibliotekach. Właściwie żaden element nie został jednoznacznie odrzucony jako niemożliwy. **Większość Polaków wie** (z własnych doświadczeń lub z zasłyszanych opinii), że **oferta bibliotek jest różnorodna** i nie ogranicza się do wypożyczania książek.

Nie jest jednak tak, żeby oferta bibliotek była postrzegana jako coraz bardziej różnorodna i kompleksowa: z siedemnastu elementów oferty, które zostały zaprezentowane przeciętnie 4,5 elementów było odrzucanych, czyli mniej niż w roku 2010 (4,9 elementów) i wzrosła przeciętna liczba odpowiedzi *nie wiem*. Sprawilo to, że liczba elementów oferty, które w bibliotekach są możliwe (*często lub czasem*) nieco

spadła: w 2010 roku badania wybierali jako możliwe przeciętnie 11,3 elementów, w 2011 roku przeciętnie 11,0 aspektów oferty. Wyraźną różnorodność oferty bibliotek widzą przede wszystkim osoby, które w tej bibliotece były w ciągu ostatnich 12 miesięcy - przeciętnie wskazują one, że możliwy jest o jeden element więcej niż osoby, które w bibliotece nie były.

Dwa najczęstsze przekonania co do oferty biblioteki są powiązane z możliwością **skorzystania na miejscu ze zbiorów książkowych i czasopism** (jest to niemożliwe tylko według 3% badanych). Wiąże się z tym także dostęp do **aktualnej prasy** (jest to możliwe często według 59% badanych, a *czasem* według kolejnych 27%). Te dwa elementy oferty biblioteki nie zmieniły się znacząco w ciągu ostatniego roku. Nie widać tutaj wzrostu, którego można by się spodziewać po analizie otwartych pytań na temat roli biblioteki. Nie jest więc tak, żeby zdaniem badanych stan faktyczny w bibliotekach pod tym względem bardzo się zmienił - ale ważność, istotność biblioteki jako czytelnicy staje się większa - stąd częstsze odpowiedzi w otwartych pytaniach.

Dużo częściej badani zauważają natomiast, że można w bibliotekach **skorzystać z Internetu**, przy czym zmiana polega na zwiększeniu się liczby osób, które uważają, że jest to możliwe często (w 2011 roku - połowa badanych) kosztem zmniejszenia się liczby tych, którzy uważają, że możliwe jest to *czasem* (w 2011 roku - 33%). To przesunięcie jest dość duże - dotyczy kilkunastu procent badanych.

Towarzyszy mu wzrost dotyczący wszystkich tych elementów oferty, które są związane z technologią i komputerami. Wzrosła liczba osób przekonanych, że w bibliotekach często **znajdują się komputery z których można skorzystać** (44%; spadła natomiast liczba osób, które uważają, że jest to możliwe *czasem*).

Więcej osób uważa, że możliwy jest **dostęp do katalogu książkowego przez internet**: 42% badanych uważa, że jest to możliwe często (w 2010 było 20%) a tylko 9% uważa to za niemożliwe (w roku 2010 było to 15%). Jest to ciekawy wynik: można z dużą pewnością założyć, że ta zmiana nie ma związku z proporcjonalnie dużą zmianą w ofercie bibliotek. Jest to więc zmiana wizerunku bibliotek: po roku od kampanii promocyjnej bibliotek, taka funkcjonalność biblioteki po prostu lepiej do niej pasuje. Tak jak wzrost liczby osób np. mówiących o komputerach czy internecie do pewnego stopnia może wynikać z obserwacji zmian w bibliotece, tak bardzo duży wzrost wskazań na dostęp internetowy do katalogów wynika ze zmiany wizerunku biblioteki, do którego tego typu nowoczesne rozwiązanie pasuje.

Jak się P. wydaje jak często w bibliotekach publicznych (...). (%)	2010				2011			
	Często	Czasem	Nigdy	NW/TP	Często	Czasem	Nigdy	NW/TP
Jest czytelnia, w której można na miejscu czytać książki i czasopisma	72%	24%	3%	0%	74%	22%	3%	2%
Dostępna jest aktualna prasa	58%	31%	8%	3%	59%	27%	8%	6%
Można skorzystać z Internetu	36%	46%	10%	5%	50%	33%	10%	6%
Można skorzystać z ksero lub drukarki	44%	40%	11%	3%	45%	35%	13%	8%
Stoi sprzęt komputerowy, z którego mogą korzystać osoby przychodzące do biblioteki	38%	47%	11%	4%	44%	40%	9%	7%
Gromadzone są informacje lokalne \ regionalne	40%	44%	12%	4%	43%	41%	10%	6%
Jest dostęp do katalogu książkowego przez Internet	20%	63%	15%	7%	42%	37%	9%	12%
Organizowane są wystawy (np. plastyczne, fotograficzne)	42%	39%	15%	3%	25%	47%	22%	6%
Organizowane są spotkania z autorami i innymi ciekawymi ludźmi	26%	50%	22%	2%	23%	56%	16%	5%
Można wypożyczyć płytę DVD (czyt. diwidi) lub film na wideo	11%	47%	33%	8%	19%	34%	34%	13%
Organizowane są regularne zajęcia (np. plastyczne, językowe)	14%	46%	34%	6%	16%	44%	28%	12%
Działa klub seniora	17%	35%	41%	9%	13%	36%	33%	18%
Jest kącik z zabawkami dla małych dzieci	8%	40%	44%	7%	9%	29%	50%	12%
Organizowane są kursy obsługi komputera	10%	28%	55%	7%	10%	35%	40%	15%
Można napić się kawy i zjeść ciastko	4%	34%	56%	3%	5%	31%	59%	5%
Organizowane są imprezy, koncerty lub festyny	5%	36%	57%	3%	6%	30%	57%	7%
Wyświetlane są filmy	6%	31%	60%	5%	5%	31%	53%	11%

Podobny efekt nowoczesności bibliotek wydaje się powodować wyraźny wzrost wskazań na **możliwość wypożyczenia filmów w bibliotekach** - jest to często możliwe według 19% badanych (11% w 2010; spadła jednak liczba osób, które uważają, że jest to *czasem* możliwe).

Nieco inaczej wyglądają zmiany opinii na temat kulturalnej oferty bibliotek. Spadła liczba osób, które uważają, że w bibliotekach **organizowane są wystawy, np. plastyczne czy fotograficzne** (nie zdarza się to według 22% badanych, w 2010 roku było to 15%), nieco wzrosła liczba osób przekonanych, że **organizowane są spotkania z autorami książek i innymi ciekawymi ludźmi** i właściwie nie zmieniła się opinia na temat dostępności regularnych **zajęć kulturalnych, np. plastycznych czy językowych**.

W społecznym odbiorze w ofercie bibliotek mało jest pozycji związanych z animacją społeczną oraz wydarzeń o charakterze rozrywkowym i przekonanie to nie zmieniło się w ciągu ostatniego roku. Większość Polaków wątpi, żeby w bibliotece **działał klub seniora** (*nigdy* się to nie dzieje według 33% badanych, *czasem* według 36%), był **kącik zabaw dla dzieci** (*nigdy* - 50%), **można się było napić kawy** (*nigdy* - 59), były **organizowane imprezy, koncerty lub festyny** (*nigdy* - 57%) czy odbywały się **pokazy filmowe** (*nigdy* - 60%).

Jedyny wyjątek dotyczy **kursów komputerowych w bibliotece**. Choć nadal Polacy uważają, że *nie jest* to element oferty bibliotek, to od poprzedniego badania liczba osób,

które uważają że odbywa się to *czasem* lub *często* wzrosła o 7 punktów procentowych. Jeżeli zaś wyłączymy z obu fal badania osoby odpowiadające *nie wiem*, to wzrost przekonania, że w bibliotekach takie kursy są prowadzone będzie jeszcze większy.

Potwierdza to zaobserwowany powyżej efekt: badani uważają, że biblioteki stają się coraz nowocześniejsze. Ta nowoczesność oznacza zaś po prostu komputery. Zmiana, którą dostrzegają nie ma jednak charakteru społecznego ani kulturowego, a biblioteki pozostają miejscem dość pasywnym. Modernizacja bibliotek, jak to rekonstruuja badani, polega na modernizacji „twardej”, a nie na przemianie społecznego znaczenia biblioteki.

5. Oczekiwanie wobec bibliotek

Zmianie, która realnie zachodzi w bibliotece - i zmianie roli i przekonań co do oferty biblioteki - może towarzyszyć także zmiana w oczekiwaniach co do roli i oferty biblioteki. Jeżeli w komunikacji związanej z bibliotekami pojawia się wątek nowoczesności i modernizacji to ważne jest jak ta nowoczesność jest właściwie przez Polaków rozumiana? Czy oczekiwania wobec biblioteki - nie to jaka jest, ale to jaka powinna być - zmieniły się?

Tak jak w 2010 roku najsilniejsze jest oczekiwanie technologicznej modernizacji biblioteki - niemal wszyscy badani uważają, że **do katalogu książkowego powinna być możliwość dostępu przez internet** (98%), że w bibliotece powinna być **możliwość skorzystania z ksero i drukarki** (96%), **dostęp do internetu** (96%) i do **komputerów** (92%). Te odsetki nie tylko były bardzo wysokie w roku 2010, ale jeszcze się zwiększyły (poza oczekiwaniem co do sprzętu komputerowego, który pozostał na tym samym poziomie). Co prawda jest to zmiana o kilka punktów procentowych, ale większa jest po prostu niemożliwa.

Inne oczekiwania właściwie się nie zmieniły: tak jak rok temu oczekiwania co do kulturowej oferty bibliotek są mniejsze (choć jest to bardzo wysoki poziom) - Polacy oczekują w bibliotekach **wystaw** (85%), **regularnych zajęć, np. plastycznych i językowych** (76%), ale w mniejszym **stopniu projekcji filmowych** (61%) i **impresz, koncertów i festynów** (45%). Podobnie jest z funkcjami społecznymi: **klubem seniora** (77%), **kąciem zabaw dla dzieci** (68%) czy po prostu **miejscem do spotkania na kawie**.

Warto zwrócić uwagę na jeszcze dwa elementy: **kursy komputerowe** (73%) i **możliwość wypożyczenia filmów** w bibliotece (74%). Choć kojarzą się one z komputerami, to jednak są związane także ze społeczną czy kulturową funkcją biblioteki. Być może dlatego nie ma wcale powszechnej zgody, że biblioteka powinna się takimi rzeczami zajmować - zgody, którą widać, gdy chodzi o sprzęt. Jest to dość ważne, bo pokazuje, że badani oczekują, że biblioteka jest miejscem, które się zmieni

(unowocześni) ale rozumieją tą zmianę właśnie w kategoriach infrastruktury: co do rozszerzenia oferty biblioteki (filmy) lub jej aktywnego działania (kursy komputerowe) nie ma już zgody.

<i>Czy Pana(i) zdaniem to dobry pomysł, żeby w bibliotece publicznej był (były / było) (...) ? % Tylko odpowiedzi TAK</i>	2010	2011	różnica
Dostęp do katalogu książkowego przez Internet	96%	98%	2%
Ksero i drukarka, z których każdy może skorzystać	94%	96%	2%
Dostęp do Internetu	93%	96%	3%
Sprzęt komputerowy, z którego każdy może skorzystać	93%	92%	0%
Wystawy	87%	85%	-2%
Możliwość wypożyczenia płyty DVD lub filmu wideo	76%	74%	-1%
Klub seniora	75%	77%	1%
Regularne zajęcia (np. plastyczne, językowe itp.)	75%	76%	1%
Kursy obsługi komputera	74%	73%	-1%
Kącik z zabawkami dla małych dzieci	65%	68%	2%
Miejsce gdzie można wypić kawę i zjeść ciastko	63%	63%	0%
Projekcje filmów	60%	61%	1%
Imprezy, koncerty lub festyny	46%	45%	-1%

6. Sytuacja materialna bibliotek

W ogólnych skojarzeniach z bibliotekami pojawił się już wątek sytuacji materialnej bibliotek - kojarzyły się one do pewnego stopnia z problemami z infrastrukturą i finansowaniem. Aby dowiedzieć się dokładniej jak częste są te przekonania poprosiliśmy respondentów, aby ustosunkowali się do kilku opinii dotyczących sytuacji materialnej polskich bibliotek.

<i>Czy zgodzi się P. z opinią, że (...)</i>	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	NW/TP	Tak (połączone) 2010	Tak (połączone) 2011
Biblioteki są biedne	24%	41%	23%	7%	5%	72%	65%
W bibliotekach jest za mało miejsca	17%	36%	35%	9%	4%	59%	53%
Biblioteki są zwykle brzydkie i zaniedbane	7%	25%	43%	21%	3%	28%	32%

Wizerunek ten zmienił się na lepsze w ciągu roku od poprzedniego badania, choć sytuacja materialna bibliotek nadal nie jest oceniana zbyt dobrze. Dwie trzecie badanych uważa, że **biblioteki są biedne** (dokładnie: 65%). Jest to jednak aż o 7 punktów procentowych

mniej niż w roku 2010, widać więc wyraźną poprawę. Zmniejszyła się liczba osób, uważających, że w bibliotekach jest mało miejsca (z 59% w 2010 roku, do 53% w 2011 roku). Zaskakuje, że więcej badanych uważa, że **biblioteki są brzydkie i zaniedbane** (32% w stosunku do 28% w 2010 roku). W roku 2010 wyraźnie widać było, że mimo przekonania o zewnętrznych problemach biblioteki, nie do końca zależnych od niej (brak pieniędzy, problem z lokalem), pozytywne było nastawienie do tego, co bibliotekarki i bibliotekarze mogą kontrolować (zadbanie i estetyka). Ta prawidłowość staje się słabsza - być może jednym z efektów zmian, które widzą badani (albo wyobrażają sobie, bo fakt, że ktoś jest użytkownikiem biblioteki nie ma właściwie wpływu na to, jak odpowiada na to pytanie) są większe oczekiwania wobec samej biblioteki. Badani sądzą może, że biblioteka przestaje być biedna (wiedzą, że są w niej komputery) nie tłumaczą więc tym tak łatwo zaniedbania estetyki biblioteki, są wobec bibliotek bardziej krytyczni.

7. Jaki jest wizerunek bibliotekarza?

Jednym z kluczowych elementów wizerunku biblioteki są wyobrażenia na temat bibliotekarza (czy raczej bibliotekarki - por. niżej). Świadomość tego faktu, jest widoczna w komunikacji związanej z Programem - postać bibliotekarki jest ważnym jej elementem.

Wizerunek ten jest bardzo pozytywny. Określenia negatywne niemal się nie zdarzają (wspominało o nich 3% badanych, w 2011 roku niemal tyle samo osób co w 2010). Również inne elementy wizerunku bibliotekarza nie zmieniły się drastycznie.

W wizerunku bibliotekarza ważne są przede wszystkim cechy związane z funkcją, którą wykonuje. Podstawową cechą bibliotekarza jest kompetencja rozumiana jako **rozeznanie w**

Proszę teraz pomyśleć o osobach pracujących w bibliotekach. Jak wyobraża sobie P. typowego bibliotekarza?

Kompetencje i umiejętności	2010	2011	różnica
Zna swój księgozbiór, zna się na książkach, kompetentny	38%	35%	-3%
Potrafi doradzić, polecić książkę, pomocny	36%	38%	1%
Oczytany, wykształcony	27%	24%	-4%
Komunikatywny, kontaktowy, otwarty, zdolności interpersonalne	13%	10%	-3%
Zna nowości	5%	3%	-2%
Lubi czytać książki, lubi swoją pracę	5%	6%	1%
Potrafi zachęcić do czytania, przyciągnąć ludzi do biblioteki	3%	4%	1%
Wychodzi z inicjatywą, operatywny	3%	3%	0%
Obsługuje komputer, internet	2%	4%	1%
Doświadczony	1%	1%	-1%
Zorganizowany, uporządkowany	1%	1%	1%

księgozbiórze i książkach w ogóle (mówi o tym 35% badanych). Taki bibliotekarz **zna nowości** (3%) i jest ogólnie **oczytany i wykształcony** (24%). Dzięki temu

wszystkiemu **potrafi pomóc czytelnikom, doradzić, jest pomocny** (38%). Potrafi nawet **przyciągnąć do czytania, zainteresować** czymś (4%). Bibliotekarz musi po prostu **lubić swoją pracę i lubić książki** (6%).

Podobnie jak w badaniu w 2010 przywoływane przez badanych kompetencje bibliotekarza są jednak ograniczone do książek. Można tylko powtórzyć wniosek z poprzedniego badania: „Bibliotekarz pozostaje raczej (...) >>przewodnikiem po księgozbiorze<< niż szeroko rozumianym >>przewodnikiem po wiedzy<<, korzystającym i pokazującym różne jej źródła i media. Wśród umiejętności i kompetencji bibliotekarza niewiele jest również takich, których potrzebuje lider zajmujący się aktywizacją lokalnej społeczności i budowaniem społeczeństwa obywatelskiego”¹². Pod tym względem niewiele się zmieniło.

Jedyną cechą, na której można chyba budować wizję bibliotekarza, jako kogoś więcej niż specjalisty od książek, są jego **zdolności interpersonalne: komunikatywność, kontaktowość, towarzyskość**. Niestety cecha ta jest wymieniana jeszcze rzadziej niż w poprzednim badaniu (liczba wskazań spadła z 13% do 10%).

Oprócz tego badani wspominali cechy osobowości i charakteru bibliotekarza. Bibliotekarze są postrzegani raczej jako mało przebojowe osoby, nie mają cech liderów. Są **mili, sympatyczni i uprzejmi** (37%), **spokojni i cisi** (10%). Dużo rzadziej bywają **weseli i uśmiechnięci** (5%). Są przy tym **inteligentni** (7%) i **kulturalni** (4%) oraz **cierpliwi** (2%) i **wyrozumiali** (1%). Tak jak biblioteka to ciepłe spokojne miejsce, tak bibliotekarz jest pogodny, ale nie charyzmatyczny i nie budzi gorących uczuć.

Osobowość	2010	2011	różnica
Miły, sympatyczny, uprzejmy	40%	37%	-3%
Spokojny, cichy	10%	10%	0%
Wesoły, uśmiechnięty	9%	5%	-4%
Inteligentny	4%	7%	4%
Kulturalny	3%	4%	1%
Cierpliwy	3%	2%	0%
Wyrozumiały	1%	1%	0%
Skromny	1%	0%	0%

Powierzchność	2010	2011	różnica
Kobieta	13%	14%	1%
Osoba starsza, 50+	7%	9%	2%
Okulary	6%	7%	1%
W średnim wieku	5%	6%	1%
Schludnie ubrany, zadbane, estetyczny, stonowany	5%	6%	1%
Młody	4%	3%	-1%
Przystojny, ładny, miła aparycja	2%	1%	-1%
Mężczyzna	0%	2%	2%

Badani przywoływali także cechy fizyczne bibliotekarza - a właściwie bibliotekarek, bo 14% badanych wskazywało, że są to **kobiety** (jedynie 2% uważało, że są to **mężczyźni**). Bibliotekarka jest w **średnim wieku** (6%) lub jest już **starszą panią** (9%; badani dość często mówili o granicy 50 lat). Znacznie rzadziej bibliotekarka jest

¹² Łukasz Ostrowski, „Wizerunek bibliotek publicznych. Raport z badania”. Luty 2010, wewnętrzny dokument FRIS, strona 29.

młoda(3%). Jest **estetycznie, schludnie ubrana, ale w stonowany sposób** (6%) i oczywiście ma **okulary** (7%).

Zmiana w obrębie wizerunku bibliotekarza jest dość trudna do interpretacji. Żeby móc ją dobrze ocenić, należy wiedzieć, że przeciętna liczba określeń 2010 roku i 2011 była niemal identyczna i wynosiła 1,4 określenia. Jednocześnie zmalała przeciętna liczba wskazań na kompetencje i na cechy osobowości bibliotekarzy. Wzrosła natomiast liczba wskazań na cechy zewnętrzne bibliotekarza. Wydaje się więc, że zmiany liczby wskazań na konkretne cechy bibliotekarza są dość przypadkowe i przynajmniej w tym pytaniu nie widać wyraźnej zmiany w wizerunku bibliotekarzy.

Ponieważ jednak łatwiej jest wyrażać oceny pozytywne niż negatywne, wizerunek bibliotekarzy – tak ja wcześniej wizerunek samej biblioteki - zbadany został zbadany za pomocą uproszczonego testu różnicowania semantycznego. Respondenci ocenili kilkanaście par określeń a ich zadaniem było stwierdzenie, które określenie z pary lepiej pasuje do bibliotekarza. W większości par jedno określenie było pozytywne a drugie negatywne. Taka konstrukcja umożliwiała badanym łatwiejsze wyrażenie swojej niekorzystnej opinii o bibliotekarzach. Mimo, to badani byli w swoich ocenach dość jednomyślni i zdecydowanie wybierali określenia pozytywne.

Ocena kompetencji i pracy bibliotekarzy raczej się nie zmieniła i jest bardzo pozytywna - typowy bibliotekarz **potrafi korzystać z komputera** (94%), jest **wykształcony** (92%) i **chętnie pomaga osobom odwiedzającym bibliotekę** (90%).

Nieco gorszą opinię mają jednak Polacy o **pasji, z jaką pracują bibliotekarze**. Większość, bo 81% badanych ją dostrzega, ale jest to o 5 punktów procentowych mniej niż poprzednim badaniu. W ocenie 15% bibliotekarze są zaś **znudzeni swoją pracą**.

Również stosunki bibliotekarza z czytelnikami, choć nadal oceniane bardzo pozytywnie, to jednak wydają się być badanym gorsze niż rok temu: bibliotekarz **jest powszechnie poważany** (89%, o 4p. % mniej niż w 2010 roku) i **lubiany przez czytelników** (91%, niewielki spadek o 2 p.% od 2010 roku). Nieco rzadziej jest jednak postrzegany jako **znający swoich czytelników** - uważa tak 77% badanych, o 4 punkty procentowe mniej niż w 2010 roku. Bibliotekarze są też w mniejszym stopniu **godni zaufania** (63%, spadek o 6 p.%).

Jak się P. wydaje czy typowy bibliotekarz to osoba (...): (%)	2010			2011		
	pierwsze	drugie	żadne nie pasuje	pierwsze	drugie	żadne nie pasuje
Potrafi korzystać z komputera - Nie potrafi korzystać z komputera	93%	6%	1%	94%	5%	2%
Wykształcona - niewykształcona	93%	5%	2%	92%	4%	4%
Poważana - Bez autorytetu	93%	6%	1%	89%	7%	3%
Lubiana przez odwiedzających bibliotekę - Nie lubiana	93%	6%	1%	91%	7%	2%
Pomocna - Obojętna	93%	7%	0%	90%	9%	1%
Łagodna - Surowa	88%	10%	2%	85%	13%	3%
Pracuje z pasją - Jest znudzona swoją pracą	86%	13%	1%	81%	15%	4%
Pewna siebie - Nieśmiała	85%	13%	2%	81%	16%	3%
Pomysłowa - Bez polotu	82%	16%	2%	81%	16%	3%
Zna czytelników - Nie zna czytelników	81%	16%	3%	77%	18%	5%
Kobieta - Mężczyzna	77%	4%	19%	74%	3%	24%
Wyluzowana - Sztywna	71%	25%	4%	68%	27%	5%
Dynamiczna - Flegmatyczna	69%	27%	4%	63%	31%	5%
W starszym wieku - Młoda	51%	27%	22%	49%	23%	29%
Godna zaufania - Nie budząca zaufania				63%	31%	5%

Ogólnie, ocena cech osobowości bibliotekarek także nieco się pogorszyła. Bibliotekarki są postrzegane jako **łagodne** (85%, nieznacznie rzadziej niż w 2010) ale też **pewne siebie** (81%, o 5 punktów procentowych mniej niż w poprzednim badaniu) i **pomysłowe** (81%, bez zmian). Są raczej **wyluzowane** (68%) i **dynamiczne** (63%). Mimo przewagi tych pozytywnych cech, są one jednak wymieniane nieco rzadziej niż w 2010 roku, wzrosła natomiast liczba osób, które uważają, że bibliotekarki są **sztywne** i **flegmatyczne**.

Wreszcie, jeżeli chodzi o cechy demograficzne bibliotekarek, to opinie są najbardziej zróżnicowane. Choć w bibliotece częściej, zdaniem badanych, pracują **kobiety** (74%), to nie jest to opinia tak powszechna jak w poprzednim badaniu. Wzrosła natomiast liczba osób, które uważają, że do pracownika biblioteki nie pasuje ani określenie go jako kobiety, ani mężczyzny. Odpowiedziało tak aż 24% badanych i jest to kilkakrotnie więcej niż przy innych parach określeń w tym pytaniu. Przede wszystkim unikają takiej deklaracji mieszkańcy małych miast do 100 tys. mieszkańców (około jedna trzecia nie wybiera żadnego z określeń). Wątpliwości rzadziej mają mieszkańcy miast większych: dla nich pracownik bibliotek to zdecydowanie kobieta.

Identyczna sytuacja dotyczy wieku: choć niemal połowa badanych (49%) uważa, że w bibliotekach pracują raczej **osoby starsze** niż młode (23%) to przede wszystkim uderza wzrost odpowiedzi: **żadne określenie nie pasuje** (29% odpowiedzi, o 7 punktów procentowych więcej niż w 2010 roku). Jest to bardzo mocno związane z wiekiem odpowiadających - dla osób do 24 roku życia jest jasne, że w bibliotekach pracują osoby

starsze (tylko 6-7% odpowiedzi *żadne określenie nie pasuje*), ale już co piąta osoba w wieku 25-34 lata nie odpowiada na to pytanie. Wreszcie - wśród osób powyżej 60 roku życia ponad połowa odrzuca określenie bibliotekarza w kategorii wieku.

8. Jaki jest wizerunek czytelnika?

Ostatnim elementem wizerunku biblioteki jest wizerunek osób, które przychodzą do biblioteki, jej użytkowników. Jak pokazały inne badania prowadzone przez FRSI, wizerunek ten polega często na klasyfikowaniu użytkowników w kategoriach demograficznych. Poprzednie badanie (z 2010 roku) przyniosło obraz biblioteki jako miejsca sfeminizowanego - dotyczyło to nie tylko personelu biblioteki, ale także czytelników. Może to być przeszkodą dla rozwoju Programu Rozwoju Bibliotek, szczególnie jej celów związanych rozwojem biblioteki jako centrum aktywności lokalnej. Wszelkie działania bibliotek mogą być po prostu rozumiane jako skierowane do kobiet.

Poza tym badani dość wyraźnie widzieli czytelników jako osoby wykształcone. Tylko ocena wieku czytelników bibliotek była mniej kategoryczna, w bibliotekach było miejsce dla osób młodych i starszych, choć częściej tych pierwszych.

Pomiar po roku działania programu pokazał dość zaskakującą sytuację: wizerunek czytelnika stał się na każdym z tych wymiarów demograficznych mniej wyraźny - liczba osób, które nie potrafiły przyporządkować czytelników do żadnej z kategorii wzrosła o kilkanaście punktów procentowych. Za każdym razem odbyło się to kosztem kategorii częściej wskazywanej w poprzednim pomiarze. I tak w pomiarze w 2011 roku liczba osób, które uważają, że czytelnikami bibliotek są głównie kobiety wynosi 73% i spadła o 7 punktów procentowych - mniej więcej o tyle wzrosła liczba osób, które uważają, że nie pasuje opisanie czytelników przez ich płeć. Liczba osób, uważających że są to głównie mężczyźni wyniosła w obu pomiarach 6%.

Analogicznie: do 47% spadła liczba osób uważających, że z biblioteki korzystają osoby młode (w 2010 roku było to 53%), odpowiednio wzrosła liczba osób nie określających w tych kategoriach czytelników, a odsetek uważających, że z biblioteki korzystają osoby starsze pozostał bez zmian (wynosi 34%). Wreszcie 76% uważa, że czytelnikami są przede wszystkim osoby wykształcone i jest to o 7 punktów procentowych mniej niż w poprzednim badaniu. Nie zmieniła się zaś liczba twierdzących, że z bibliotek korzystają osoby gorzej wykształcone.

Wydaje się więc, że wizerunek czytelnika stał się bardziej rozmyty, ale przez biblioteka stała się być może „pojemniejsza”, mniejsze sprofilowanie czytelników może być odbiciem przekonania, że biblioteka jest dla każdego.

Jak się P. wydaje czy do bibliotek publicznych częściej przychodzą (...) (%)	2010			żadne nie pasuje	2011			żadne nie pasuje
	pierwsze	drugie			pierwsze	drugie		
Kobiety - Mężczyźni	80%	6%	14%		73%	6%		22%
Osoby młode - Osoby w starszym wieku	53%	35%	13%		47%	34%		20%
Osoby niewykształcone - Osoby wykształcone	5%	83%	12%		6%	76%		18%

Drugie pytanie dotyczące czytelników biblioteki dotyczyło grup społeczno-demograficznych i tego jak często ich przedstawiciele przychodzą do bibliotek. Ogólna hierarchia grup obecnych w bibliotece nie zmieniła się: przede wszystkim można w niej, zdaniem badanych, zastać **studentów** (81% często, 15% czasami) oraz **uczniów liceum** (odpowiednio 63% i 34%) i **szkół podstawowych i gimnazjalnych** (54% i 41%). Znaczenie rzadziej badani w bibliotece widzą miejsce dla dzieci młodszych, w wieku **przedszkolnym** (tylko 13% i 41%).

Oprócz tego w bibliotece można spotkać przedstawicieli innych grup mających, jak się zdaje, w ocenie badanych dużo czasu: **emerytów i rencistów** (często 44%, czasami 47%) i **matki z dziećmi** (odpowiednio 14 i 63%).

Jak się P. wydaje jak często w bibliotekach publicznych (...). (%)	2010				2011			
	Często	Czasem	Nigdy	NW/TP	Często	Czasem	Nigdy	NW/TP
Studenci	81%	17%	1%	1%	81%	15%	1%	3%
Uczniowie liceum	59%	38%	2%	0%	63%	34%	2%	1%
Uczniowie szkoły podstawowej i gimnazjum	46%	50%	3%	1%	54%	41%	4%	2%
Emeryci i renciści	41%	49%	11%	0%	44%	47%	7%	2%
Matki z dziećmi	16%	66%	17%	2%	14%	63%	19%	3%
Przedszkolaki	12%	56%	30%	2%	13%	41%	42%	4%
Osoby pracujące	9%	81%	9%	1%	13%	73%	12%	2%
Bezrobotni	6%	49%	41%	4%	9%	46%	38%	7%
Całe rodziny	2%	45%	52%	2%	4%	48%	44%	4%

Elementy uporządkowane są według częstości odpowiedzi "często". Wytłuszczonym drukiem zaznaczono modalne odpowiedzi.

Osoby pracujące korzystają z biblioteki *czasem* (73%) ale zdaniem badanych nie mają chyba czasu na częste wizyty (tylko 13%).

Nieco zaskakujące jest, że w bibliotekach rzadko widzi się miejsce dla osób **bezrobotnych** (często: 9%, *czasami*: 46% a *nigdy*: aż 38%). Wreszcie najrzadziej z biblioteki korzystają zdaniem badanych całe rodziny (odpowiednio: 4%, 46% i 38%).

Choć nie zmieniają się opinie kogo można w bibliotece spotkać częściej, a kogo rzadziej, to w porównaniu do poprzedniej fali badania niemal wszystkie grupy pojawiają się według badanych w bibliotece równie często albo częściej. Te częściej pojawiające się grupy społeczne, to przede wszystkim uczniowie młodszy i starsi, emeryci i renciści oraz osoby

pracują. Przeciętny badany w roku 2010 wskazywał, że często w bibliotece bywało 2.7 grup (z 9, o które pytaliśmy) a *czasem* - 4,5 grupy. Tymczasem w 2011 roku przeciętnie 3 grupy wskazywane były jako często odwiedzające bibliotekę, a 4.1 - jako odwiedzające ją *czasem*. Podstawowa zmiana nie polega na tym, że badani widzą w bibliotece więcej grup społecznych, ale na tym, że grupy obecne w bibliotekach są w niej częściej. Być może badanie dostrzegają, że biblioteka jest coraz atrakcyjniejsza dla swoich użytkowników, ale nie widzą jeszcze, że stara się ona przyciągnąć nowe grupy. Dla pewnych rodzajów użytkowników – „całych rodzin”, przedszkolaków i bezrobotnych w bibliotece brakowało i brakuje miejsca.

9. Podsumowanie

Celem kampanii promocyjnej była poprawa wizerunku bibliotek publicznych w Polsce. Jej zadaniem było zwrócenie uwagi społeczeństwa na biblioteki publiczne, pokazanie ich atrakcyjności oraz promowanie wypracowanej w toku programu wizji „biblioteki przyszłości”, która łączy w sobie punkt dostępu do komputerów, Internetu i multimediów z działalnością edukacyjną, animacyjną i aktywizacyjną. W „bibliotece przyszłości” szczególne miejsce zajmuje bibliotekarz, który ma być przewodnikiem po świecie wiedzy oraz liderem społeczności lokalnej. Kampanii telewizyjnej towarzyszyły także działania z zakresu Public Relations, związane z samym Programem Rozwoju Bibliotek, które również miały pewien wpływ na to jak postrzegane są biblioteki. Wreszcie same biblioteki podlegają realnej zmianie związanej z Programem. Dla użytkowników bibliotek, ale także dla osób, których bliscy czy znajomi z bibliotekami mają styczność również może być to element zmieniający wizerunek biblioteki na różnych jej wymiarach.

Druga fala badania pokazała, że wizerunek biblioteki nie zmienił się diametralnie. Uległy zmianie pewne jego elementy, ale ogólna wizja biblioteki jest dla badanych podobna. Tym większą uwagę przyciągają różnice, które udało się zidentyfikować, tym bardziej, że w różnych elementach wizerunku widać pewne wspólne tendencje. Różnice te w kategoriach statystycznych nie są duże (często mieszczą się na granicy pomiaru), ale przy analizie tak mocnego wizerunku biblioteki te zmiany wydają się być znaczące i sygnalizować tendencje, które mogą z czasem rozwinąć się w dużo większą przemianę myślenia o bibliotekach. Należy bowiem pamiętać, że od rozpoczęcia Programu minął rok i większa zmiana wizerunku instytucji nie jest, być może, możliwa.

► **Pozytywne nastawienie**

W zebranych opiniach i wypowiedziach uderza zdecydowanie pozytywny stosunek Polaków do bibliotek i element ten nie uległ od poprzedniego badania specjalnym zmianom. Nie należało jednak tego oczekiwać – oceny pozytywne i tak

zdecydowanie przeważały i przeważają nadal, nad sądami negatywnymi. Ten pozytywny stosunek Polaków do bibliotek oraz przekonanie, że są to instytucje ważne i potrzebne jest cennym kapitałem instytucji biblioteki. Jednak wiele pozytywnych odpowiedzi (szczególnie w otwartych odpowiedziach) to odpowiedzi bez żadnej treści - biblioteki są postrzegane *dobrze, pozytywnie*, jako miejsca *ciepłe i miłe*. To jednak ocena bardziej letnia niż gorąca. Biblioteki nie budzą negatywnych emocji, ale te pozytywne nie są też zbyt silne.

► **Zmiana w bibliotece**

Chociaż stosunek społeczeństwa do bibliotek jest na ogół bardzo pozytywny, to już ocena ich stanu jest dość sporna. Co ciekawe, biblioteki w mniejszym niż rok temu stopniu są postrzegane jako biedne, ale ocena ich stanu (estetyki i zadbania) się pogorszyła – być może badani widząc w bibliotece zmiany (np. nowe komputery), zaczynają od biblioteki więcej wymagać. Bo faktycznie ponad dwie trzecie badanych zauważa zmiany w bibliotece i jest to opinia coraz bardziej rozpowszechniona. Badani postrzegają także biblioteki jako nowocześniejsze i lepiej wyposażone niż rok temu. Należy na ten element zwracać uwagę, oczekiwania wobec bibliotek (które są dość duże) mogą sprawić, że zmiany będą postrzegane jako niewystarczające.

► **Biblioteka i książki**

W przededniu rozpoczęcia kampanii promocyjnej biblioteka funkcjonowała w świadomości społecznej przede wszystkim w związku z książkami. Jest to niezwykle silne skojarzenie, które bardzo często przykrywa inne. Jest to właściwie oczywiste, ale okazuje się, **że nawet tak mocne skojarzenie może się zmieniać** – liczba osób spontanicznie mówiących, że biblioteki kojarzą się im z książkami, spadła. Nie znaczy to jednak, że badani nie widzą w bibliotece miejsca dla książek. Po prostu inne skojarzenia stają się coraz mocniejsze.

Jedną ze zmian jest przesunięcie w ramach tradycyjnej roli biblioteki – **coraz częściej biblioteki są postrzegane nie tyle jako miejsce wypożyczania książek, co jako czytelnia, miejsca, gdzie można popracować, nauczyć się, skorzystać ze zbiorów na miejscu.** Wydaje się, że takie rozumienie biblioteki jest dla Programu Rozwoju Bibliotek cenne. Wypożyczanie książek sprowadza często rolę biblioteki do instytucji sprawiającej, że nie trzeba książek kupować. Tymczasem przebywanie w czytelni wiąże się z wizją biblioteki jako miejsca zdobywania wiedzy. Biblioteka nie jest po prostu punktem usługowym, ale instytucją, która pozwala przez zasoby wiedzy sprawniej nawigować.

► **Biblioteka i technologie**

Największe zmiany w badaniu dotyczą modernizacji technologicznej biblioteki.

Nie zawsze mają one bardzo duży rozmiar, ale konsekwentnie, na niemal wszystkich wymiarach wizerunku, można zaobserwować większe znaczenie komputerów i technologii.

Po pierwsze projekt technicznej modernizacji bibliotek ma w społeczeństwie niemal całkowite poparcie, które jeszcze się zwiększyło od poprzedniego pomiaru – niemal wszyscy, niezależnie od wieku czy miejsca zamieszkania, uważają, że dobrym pomysłem jest wyposażenie bibliotek w takie akcesoria jak ksero i drukarka, Internet, sprzęt komputerowy czy dostęp do katalogu przez internet.

W roli jaką spełniają biblioteki zdecydowanie silniej pojawiła się możliwość skorzystania z komputerów i internetu a biblioteki częściej są postrzegane jako miejsce dostępu do nowoczesnych technologii. Badani częściej niż w rok temu uważają też, że biblioteki spełniają to oczekiwanie, że faktycznie można w bibliotekach korzystać z komputerów i internetu. Najciekawsze jest jednak zwrócenie uwagi na element oferty, którym jest dostęp do katalogu biblioteki przez internet. Jest to możliwe często według dwukrotnie większej ilości badanych niż rok temu! Taki wzrost nie wydaje się mieć uzasadnienia w proporcjonalnie dużej zmianie w bibliotece. Pokazuje raczej, że ważniejsze jest, czy coś kojarzy się badanym z technologią i internetem. To oczekiwanie technologicznej modernizacji biblioteki – niezależnie od faktów – jest coraz mocniejsze.

Badani nie mają więc wątpliwości co do tego, że zmiana, która zachodzi w bibliotekach ma wymiar technologicznej modernizacji. Niebezpieczeństwo polega jednak na tym, że takie rozumienie może przesłonić inne przemiany, którym podlega biblioteka.

► **Biblioteka jako ośrodek aktywności lokalnej, miejsce, w którym skupia się życie społeczności.**

Ta rola bibliotek była stosunkowo **najsłabiej zauważana i doceniana i nie uległo to zmianie**. W spontanicznych odpowiedziach jedynym jej śladem jest stwierdzenie, że biblioteka jest również miejscem, gdzie można spotkać się z ludźmi i porozmawiać. Jest to wprowadzie jedna z promowanych przez PRB funkcji biblioteki, jednak rola biblioteki jest tu raczej bierna, użycza ona swojej przestrzeni mieszkańcom, jednak nie animuje życia społecznego, nie inicjuje odbywających się spotkań. Zmierzanie częstości tego rodzaju opinii pokazało ponadto, że **większość społeczeństwa nie postrzega obecnie bibliotek jako miejsca spotkań i ośrodka skupiającego życie społeczności**. Nie

widać systematycznej zmiany na żadnym z wymiarów wizerunku biblioteki – w jej postrzeganej roli biblioteki, ogólnej wizji ani w ofercie jaką ma.

Co więcej nie zmieniły się także oczekiwania wobec biblioteki – poparcie dla **projektu rozwoju bibliotek w stronę ośrodków aktywności lokalnej zyskuje akceptację mniej więcej tylu samo Polaków, co rok temu. W przeciwieństwie do modernizacji technicznej - daleko im pod tym względem do jednomyślności.**

► Ludzie w bibliotece

Zawód bibliotekarza ma wśród Polaków bardzo pozytywny wizerunek, który nie zmienił się zbytnio w trakcie dotychczasowego trwania programu. Nie widać żadnych zmian na lepsze, w kilku zaś przypadkach badani byli wobec bibliotekarzy bardziej surowi. Warto powtórzyć nadal prawdziwy wniosek z poprzedniego badania: **kompetencje bibliotekarza nadal oznaczają znajomość księgozbioru i umiejętność doradzenia odpowiedniej książki. Bibliotekarz pozostał raczej „przewodnikiem po księgozbiornie” niż szeroko rozumianym „przewodnikiem po wiedzy”,** który wykorzystuje różne jej źródła i różne media.

Nadal rzadko przypisuje się bibliotekarzom **umiejętności i kompetencje, których potrzebuje lider zajmujący się aktywizacją lokalnej społeczności.** Nic nie wskazuje na to, żeby bibliotekarz był kojarzony z pełnieniem tego rodzaju społecznej funkcji. Choć umiejętności interpersonalne bibliotekarzy są oceniane dość wysoko, to są też postrzegani jako mało charyzmatyczni i bez cech przywódczych.

Ciekawej zmianie uległ natomiast wizerunek czytelników biblioteki. Postrzeganie ich w kategoriach demograficznych wyraźnie się rozmyło – choć nadal są to według badanych raczej kobiety, raczej młodsze i raczej dobrze wykształcone, to zdecydowanie chętniej badani odrzucali określanie czytelników w takich kategoriach. Być może oznacza to, że **biblioteka jest w większym stopniu dostępna dla każdego, staje się bardziej otwarta.** Poza tym nie zmieniły się opinie, co do grup społecznych, które są w bibliotece obecne (przede wszystkim: młodzież i osoby na emeryturze), ale wszyscy w bibliotece bywają według badanych częściej. Biblioteki są widziane nie tylko jako bardziej otwarte, ale także coraz popularniejsze – **popularność ta polega jednak na częstszych wizytach, a nie na rozszerzeniu zasięgi biblioteki.**

► Zmiana wizerunku

Zmiana wizerunku biblioteki to coraz wyraźniejsze postrzeganie i oczekiwanie zmiany samej biblioteki. Badani widzą, że z bibliotekami „coś” się dzieje – są one coraz nowocześniejsze. Ta nowoczesność oznacza jednak przede wszystkim, albo tylko, komputery. Zmiana, którą dostrzegają ludzie nie ma charakteru społecznego ani kulturowego a biblioteki pozostają miejscem dość pasywnym. Modernizacja bibliotek, jak

to rekonstruuja badani, polega na modernizacji „twardej”, a nie na przemianie społecznego znaczenia biblioteki. Jest to obserwacja spójna z analizą wizerunku bibliotek w mediach¹³, w której Mateusz Halawa również zwraca uwagę na niebezpieczeństwo przesłonięcia zmiany roli biblioteki przez modernizację pojmowaną jako zmiana infrastrukturalną i technologiczną.

Biblioteka w równie niewielkim jak rok temu stopniu jest widziana jako ośrodek lokalnej aktywności. Po drugie problemem wydaje się niedostateczne powiązanie technologii i komputerów z wiedzą i informacją. Nie pojawia się skojarzenie z biblioteką jako centrum wiedzy (nie wypożyczalnią książek!), w którym komputery są częścią zasobów biblioteki. Wydaje się, że są one obok normalnej działalności biblioteki.

¹³¹³ M. Halawa i zespół Pracowni Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”, Analiza wizerunku bibliotek w prasie: rok 2008 i przełom 2010/11

05 | Korzystanie z bibliotek

Badanie zrealizowane na początku 2011 roku zawierało, oprócz bloku związanego z pomiarem wizerunku, także szereg pytań dotyczących użytkowania bibliotek oraz satysfakcji z użytkowania biblioteki. Pytania te były powtórzeniem pytań zadanych w 2008 roku. Ze względu na fakt, że badanie, do którego dane są porównywane, zostało zrealizowane jedynie we wsiach i miastach do 20 tysięcy mieszkańców, w niniejszym rozdziale wszystkie dane są prezentowane właśnie dla takich obszarów - dla gmin w których działa lub potencjalnie mógłby działać program Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego.

Okres dzielący te dwa badania jest ponad dwukrotnie dłuższy niż dwie omawiane fale badania wizerunkowego. Być może to sprawia, że różnice są dość duże i czasem trudne do interpretacji. Poza tym, badanie w 2008 roku było realizowane w sierpniu, a badanie w 2011 na początku roku. Jako, że duża część użytkowników bibliotek to dzieci i młodzież, należy oczekiwać, zmian związanych z rytmem roku szkolnego i wakacji. Na zmiany w czasie nakładają się więc zmiany sezonowe.

1. Wizyty w bibliotece

Podstawową informacją dotyczącą użytkowników bibliotek jest odsetek osób, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy odwiedziły bibliotekę. W badaniu zrealizowanym w 2011 roku było to 40% i nie różniło się od wyniku z sierpnia 2008 - liczba czytelników ani się nie zwiększyła, ani nie zmniejszyła. 75% odwiedzających bibliotekę odwiedziło bibliotekę publiczną (jest to 30% wszystkich mieszkańców terenów wiejskich i małych miast) i ten odsetek również nie uległ od lata 2008 znaczącej zmianie. Dla zasięgu działania biblioteki praktycznie nie ma znaczenia, czy biblioteka w gminie należy do programu PRB czy nie.

Poza obszarem oddziaływania PRB, czyli w miastach większych niż 20 tys. mieszkańców, odwiedziny w bibliotece są nieco częstsze (47%), również biblioteki publiczne są bardziej popularne (odwiedza je 77% odwiedzających jakąkolwiek bibliotekę, czyli 33% wszystkich mieszkańców takich miejscowości).

<i>Użytkowanie bibliotek (w ciągu 12 miesięcy przed badaniem)</i>	2008	2011			
	wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców	cała Polska	wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców	gminy, w których <u>jest</u> <u>obecny</u> PRB	gminy, w których PRB <u>nie jest</u> <u>obecny</u>
Użytkownicy bibliotek	40%	43%	40%	41%	39%
Użytkownicy bibliotek publicznych	30%	33%	30%	31%	29%

Użytkownikami bibliotek z terenów wiejskich i małych miast częściej są kobiety niż mężczyźni (odpowiednio 35% i 23%), raczej osoby młodsze, a szczególnie często uczniowie do 18 roku życia (50%) i osoby w wieku 19-24 lata (42%). Stosunkowo rzadko w bibliotece pojawiają się osoby powyżej 60 roku życia (19%). Duże znaczenie ma wykształcenie – w bibliotekach bywa około połowa (49%) osób z wyższym wykształceniem i jedynie 16% z wykształceniem zawodowym. Nie odstają natomiast osoby z wykształceniem podstawowym, ale wynika to oczywiście z faktu, że są to uczniowie, którzy jako tacy są w bibliotekach często.

Co oczywiste z bibliotek korzystają więc najchętniej uczniowie i studenci (51%) a najrzadziej – emeryci i renciści (19%). Wydaje się, że status zawodowy jest wtórny wobec wieku – pośród osób na rynku pracy mających pracę stałą

będących bezrobotnymi czy zajmujących się domem, poziom korzystania z biblioteki jest bardzo podobny. Tylko osoby pracujące dorywczo korzystają z niej nieco częściej.

Dane zaprezentowane powyżej pokazują, jakie grupy najchętniej pojawiają się w bibliotece. Jednak to nie oznacza jeszcze, że to przedstawiciele tych grup można w bibliotece najłatwiej spotkać. Przykładowo, 49% osób z wykształceniem podstawowym przychodzi do biblioteki, ale osoby z takim wykształceniem to 10% badanej populacji i stanowią one w sumie tylko 7% użytkowników biblioteki. Tymczasem znacznie rzadziej przychodzące do biblioteki osoby z wykształceniem średnim to 32% populacji wsi, a więc aż 39% użytkowników biblioteki.

Kogo więc można w bibliotece spotkać najczęściej? Przede wszystkim kobiety, stanowiące niemal dwie trzecie użytkowników biblioteki. Ciekawe wygląda sprawa z wiekiem – choć młodzież szkolna bardzo chętnie przychodzi do bibliotek publicznych, to z punktu

Użytkowanie biblioteki publicznej (12 miesięcy przed badaniem)

ogółem	30%
mężczyzna	23%
kobieta	35%
13 do 18 lat	50%
19 do 24 lat	42%
25 do 34 lat	31%
35 do 44 lat	24%
45 do 59 lat	26%
powyżej 60 lat	19%
podstawowe	29%
zawodowe	16%
średnie	36%
wyższe	49%
Posiada dzieci	28%
Nie ma dzieci	30%
Ma stałą pracę	28%
Pracuje dorywczo	36%
Jest bezrobotny	27%
Jest emerytem(-tką) lub rencistą(-ką)	19%
Uczy się lub studiuje	51%
Nie pracuje - zajmuje się domem	27%
Na urlopie wychowawczym, macierzyńskim	28%
<i>(zbyt mała podstawa!)</i>	
Nie pracuje z innych powodów	21%
<i>(zbyt mała podstawa!)</i>	

wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców

Profil użytkowników bibliotek publicznych

mężczyzna	37%
kobieta	63%
13 do 18 lat	19%
19 do 24 lat	16%
25 do 34 lat	17%
35 do 44 lat	12%
45 do 59 lat	24%
powyżej 60 lat	11%
podstawowe	29%
zawodowe	14%
średnie	39%
wyższe	17%
Posiada dzieci	27%
Nie ma dzieci	73%
Ma stałą pracę	38%
Pracuje dorywczo	6%
Jest bezrobotny	8%
Jest emerytem(-tką) lub rencistą(-ką)	16%
Uczy się lub studiuje	34%
Nie pracuje - zajmuje się domem	5%
Na urlopie wychowawczym, macierzyńskim	1%
Nie pracuje z innych powodów	1%

wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców

widzenia biblioteki wcale nie jest aż tak ważna – stanowią oni 19% użytkowników. Podobnie jest z osobami w wieku 19-24 lata: to jedynie 16% użytkowników. Grupa osób w wieku 45-59 lat mimo, że dość niechętna do odwiedzania biblioteki to 24% użytkowników (w tym wypadku ma znaczenie także szerokość przedziału, aż 15 lat). Mniej więcej co dziesiąta osoba odwiedzająca bibliotekę ma powyżej 60 lat.

Widać także, że osoby pracujące to większy odsetek użytkowników niż uczniowie i studenci – mimo, że mniej chętnie przychodzą do biblioteki, to jest ich po prostu na wsiach i w małych miastach więcej.

Intensywność korzystania z biblioteki na wsiach i w małych miastach uległa zwiększeniu. Radykalnie powiększyła się liczba osób, które są dość regularnymi użytkownikami bibliotek: w 2008 roku jedynie 13% deklarowało że bibliotekę odwiedziło ponad 20 razy w ciągu poprzedzających badanie 12 miesięcy. Niespełna 3 lata później deklarowała to już niemal jedna czwarta

użytkowników bibliotek (dokładnie – 24%). Zmianę tą wyraźnie widać także w przeciętnej liczbie wizyt: w roku 2011 średnia liczby wizyt wynosiła 19,9 rocznie, podczas gdy w roku 2008 było to 14,4 wizyty

rocznie. Choć więc zasięg bibliotek nie zwiększył się, to częstotliwość odwiedzin uległa zmianie.

<i>Ile razy był(a) Pan(i) osobiście w tej bibliotece w ciągu ostatnich 12 miesięcy?</i>	<i>2008</i>	<i>2011</i>
1-2 razy	16%	8%
3-5 razy	30%	16%
6-10 razy	20%	25%
11-20 razy	18%	25%
ponad 20 razy	13%	24%
trudno powiedzieć, nie pamiętam	2%	2%
Średnia	14,4	19,9
Mediana	6	11,5

Użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców

Najbardziej regularnie odwiedzają bibliotekę osoby młode – uczniowie do 18 roku życia odwiedzili ją średnio 34 razy w ciągu roku, a osoby w wieku 19-24 lata 26 razy (mediana to odpowiednio 15 i 20 wizyt). Sprawia, to że przeciętna liczba wizyt w grupie uczniów i studentów jest bardzo wysoka (średnia 31, mediana 15) a w pozostałych grupach zawodowych zasadniczo niższa do średniej w populacji.

Przeciętna długość wizyt nieco się zwiększyła – średnio trwają one trochę ponad pół godziny. Wzrosła też liczba osób, które spędzają w bibliotece więcej niż 30 minut (z 22% użytkowników do	Ile czasu spędził Pan w bibliotece podczas ostatniej wizyty?	2008	2011
	do 10 min	25%	19%
	11-20 min	32%	31%
	21-30 min	20%	24%
	31-60 min	13%	17%
	ponad godzinę	9%	10%
	nie wiem, trudno powiedzieć	0%	0%
	Średnia	33,2	34,0
	Mediana	20	25
	Użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców		

27%). Średnia długości wizyty jest okazuje się w tym wypadku bardzo wrażliwa na przypadkowe odchylenia, dlatego dla porównania grup demograficznych właściwsza jest mediana¹⁴. Kobiety spędzają w bibliotece nieco więcej czasu (mediana równa 30 minut) niż mężczyźni (mediana 20 minut). Dłuższe są wizyty osób młodszych do 34 roku życia i osób najstarszych, po 60 roku życia (mediana równa 30 minut) niż osób w wieku 35-59 lat (mediana równa 20 minut).

2. Czynności wykonywane w bibliotece

Podobnie jak w 2008 roku niemal wszyscy badani **wypożyczyli** po prostu w bibliotece książki lub czasopisma (96%, lekki wzrost o 5 punktów procentowych). Kolejna czynność wykonywana w bibliotece - **korzystanie z jej zasobów na miejscu**, to mniej więcej połowa badanych (52%, niemal tyle samo co w 2008 roku). Wzrosła także liczba osób, które **pracują w bibliotece korzystają z własnych materiałów** (z 15% w 2008 r. do 20% w 2011). Co trzeci badany odwiedził bibliotekę, by **porozmawiać z bibliotekarzem** (33%, lekki spadek o 3 punkty procentowe).

¹⁴ Medianą nazywamy wartość jaką ma środkowy element uporządkowanego zbioru. Oznacza to, że połowa osób w zbiorze ma taką samą lub większą wartość danej zmiennej – w tym wypadku oznacza to np. że przynajmniej połowa użytkowników biblioteki deklaruje, że w spędziła w niej ostatnio 25 minut lub więcej.

Co dość zaskakujące **spadła** w stosunku do 2008 roku liczba osób, które przyszły do biblioteki **skorzystać z komputerów i internetu** (26% i 31% w 2008r.) ale wzrosła liczba tych, którzy **korzystali z komputerów, ale nie łączyli się z internetem** (18% i 15% w 2008 r.).

Wydaje się to niezgodne z intuicjami, które dotyczą tego jak zmienia się korzystanie z komputerów w ogóle - coraz więcej usług i aplikacji przenosi się do internetu i niemożliwe jest ich wykonywanie stacjonarnie. Co więcej komputery w bibliotekach według innych badań służą głównie właśnie jako	Proszę powiedzieć, które z tych rzeczy robił(a) Pan(i) podczas trzech ostatnich wizyt w tej bibliotece.	2008	2011	różnica
	Wypożyczał książki \ czasopisma	91%	96%	5%
	Korzystał z książek \ czasopism na miejscu	53%	52%	-1%
	Odwiedził bibliotekę po to by porozmawiać z bibliotekarzem \ spytać o coś	36%	33%	-3%
	Korzystał z komputerów i łączył się z Internetem	31%	26%	-5%
	Przyszwał spotykać się z kimś w bibliotece	26%	17%	-9%
	Korzystał z komputerów, ale nie łączył się z Internetem	15%	18%	3%
	Pracował w bibliotece (np. korzystając z własnych materiałów)	15%	20%	5%
	Brał udział w spotkaniach \ zajęciach organizowanych przez bibliotekę (jakich?...)	12%	22%	10%
	Wypożyczał materiał audiowizualne np. filmy \ płyty	6%	10%	4%
	Robił coś innego	8%	14%	6%
	Korzystał z komputera (używając internetu lub nie)	38%	35%	-3%

Użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców

terminale dostępu do internetu. Być może dla badanych nie jest już odróżnialne i istotne, czy czynności, które wykonują odbywają się w internecie.

Niezależnie od tego, czy ktoś korzystał z internetu, odsetek osób, które w ogóle korzystały z komputerów w sumie spadł - z 38% do 35% użytkowników bibliotek na wsiach i w małych miastach.	Proszę powiedzieć, które z tych rzeczy robił(a) Pan(i) podczas trzech ostatnich wizyt w tej bibliotece. (2011)	Gmina, w której działa PRB	Zasięg programu, gmina w której NIE działa PRB	różnica
	Wypożyczał książki \ czasopisma	95%	97%	-3%
	Korzystał z książek \ czasopism na miejscu	58%	50%	9%
	Odwiedził bibliotekę po to by porozmawiać z bibliotekarzem \ spytać o coś	33%	32%	1%
	Korzystał z komputerów i łączył się z Internetem	27%	26%	0%
	Przyszwał spotykać się z kimś w bibliotece	24%	14%	10%
	Korzystał z komputerów, ale nie łączył się z Internetem	23%	16%	7%
	Pracował w bibliotece (np. korzystając z własnych materiałów)	21%	19%	2%
	Brał udział w spotkaniach \ zajęciach organizowanych przez bibliotekę (jakich?...)	27%	20%	7%
	Wypożyczał materiał audiowizualne np. filmy \ płyty	8%	10%	-3%
	Korzystał z komputera (używając internetu lub nie)	37%	34%	3%

Użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców

Okazuje się jednak, że w gminach, w których biblioteki uczestniczą w Programie Rozwoju Biblioteki użytkownicy biblioteki częściej korzystają z komputerów niż w gminach

wiejskich i małych miastach, gdzie program nie jest obecny. Zaskakuje jednak, że za tą różnicę odpowiedzialni są ponownie użytkownicy, którzy twierdzą, że nie korzystają z internetu. Być może oznacza to, że w bibliotekach (szczególnie tych objętych PRB) pojawiły się nowe grupy użytkowników, ale ich stosunkowo niewielkie (na razie?) kompetencje, sprawiają, że częściej mylą się oni zapytani o korzystanie z internetu na komputerach w bibliotece.

Zmiany można dostrzec także analizując inne czynności, które wykonywane są w bibliotece: do biblioteki rzadziej przychodzi się **spotkać się z kimś** (17%, spadek od 2008 roku o 9 punktów procentowych, jednak w gminach objętych PRB wynosi to 24%), ale za to zdecydowanie częściej na **spotkania i zajęcia organizowane przez bibliotekę** (22%, wzrost z 12% w 2008 roku, zaś w gminach uczestniczących w PRB wynosi to aż 27%). Biblioteka w porównaniu do 2008 roku częściej więc pełni rolę ośrodka aktywności, choć jednocześnie mniej w niej miejsca na niezobowiązujące, przypadkowe spotkania.

Osoby, które zadeklarowały, że będąc w bibliotece korzystały z komputera, zostały również zapytane jakie czynności przy nim wykonywały. Niemal wszystkie czynności były wskazywane częściej niż w 2008 roku (lub przynajmniej tak samo często). Użytkownicy w 2008 roku wybierali przeciętnie 3,4 czynności z listy, a już w roku 2011 - średnio 4,9 czynności.

Najpopularniejsze czynności wykonywane w bibliotekach to **przeglądanie stron WWW** (72%) oraz **korzystanie z wyszukiwarki takiej jak Google** (71%). Obie te czynności są jeszcze częściej wykonywane przez najmłodszych użytkowników komputerów (strony WWW przegląda 84% osób w wieku 13-18 lat i 88% w wieku 19-24 lata), a rzadziej przez osoby powyżej 25 roku życia. Przeglądanie stron WWW jest równie częste jak w roku 2008, ale zmieniła się już pozycja wyszukiwarek - korzysta z nich aż o 11% więcej osób niż 3 lata temu.

Bardzo wyraźnie - z 26% do 58% wzrósł odsetek czytelników, którzy przeglądali w bibliotekach elektroniczne katalogi bibliotek. Robią to przede wszystkim ludzie w wieku 19-24 lata (70%), z których wiele studiuje i z dużym prawdopodobieństwem przegląda w internecie katalogi innych bibliotek.

Inne czynności wykonywane dzięki internetowi to komunikacja: za pomocą **maila** (aż 45% użytkowników, od 20 punktów procentowych więcej niż w 2008 roku) i za pomocą **komunikatorów tekstowych** (16%, trzykrotnie więcej niż w 2008 roku) i **głosowych** (tylko 4%, ale w 2008 roku wybierał tą odpowiedź 1% badanych). Z maila najczęściej korzystają osoby w wieku 19-24 lata (70%), a z komunikatorów nastolatki (34% używa komunikatorów tekstowych, 11% - głosowych). Poczta elektroniczna jest więc wyraźnie

„starszą” technologią, jak się wydaje jest używana raczej w kontekstach zawodowych i kontaktów z instytucjami, w tym edukacyjnymi.

<i>Które z poniższych czynności robił(a) Pan(i) konkretnie na komputerach w bibliotece?</i>	2008	2011	różnica
Przeglądał strony WWW	71%	72%	1%
Korzystał z wyszukiwarki typu Google	60%	71%	11%
Wyszukiwał książki w elektronicznych katalogach bibliotecznych	26%	58%	32%
Drukował coś	37%	50%	13%
Pisał i formatował dokument w edytorze tekstu (np. MS Word)	28%	46%	18%
Wysyłał e-maila	25%	45%	20%
Pokazywał dorosłym, jak coś robić na komputerze	9%	23%	14%
Podłączał nowe urządzenie zewnętrzne do komputera (np. drukarkę, skaner, projektor)	8%	19%	11%
Odtwarzał płytę DVD	10%	16%	6%
Używał Gadu-Gadu, lub innego podobnego komunikatora	5%	16%	11%
Pokazywał dzieciom, jak coś robić na komputerze	13%	14%	1%
Tworzył tabelę w arkuszu kalkulacyjnym (np. MS Excel)	13%	13%	0%
Nagrywał płytę CD\DVD	7%	12%	5%
Grał w grę na komputerze	16%	11%	-5%
Posługiwał się programem anty-wirusowym	6%	11%	5%
Instalował nowy program	2%	5%	3%
Używał Skypa, lub innego programu do rozmów telefonicznych przez Internet	1%	4%	3%
Pisał bloga	2%	4%	2%
Tworzył stronę WWW	1%	4%	3%

Użytkownicy komputerów w bibliotekach, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców

Bardzo rzadkie wydają się być sytuacje, w których użytkownicy bibliotek tworzą treści i umieszczają je w internecie: jedynie 4% pisało w bibliotece **bloga** i również 4% **tworzyło stronę WWW**, choć i tak jest to poziom wyższy niż w poprzednim badaniu.

Również część zastosowań związanych z komputerami, ale nie z internetem, jest częstsza niż w 2008 roku. Dotyczy to **pisania dokumentów w edytorach tekstu** (46% użytkowników komputerów, wzrost o 18 punktów procentowych) i **drukowania** (50% użytkowników, wzrost o 13 p. %), ale także **odtworzenia płyt DVD** (16%, wzrost o 6 p. %) i **nagrywania płyt CD / DVD** (12%, wzrost o 5 p. %). Nie zmieniła się natomiast częstotliwość korzystania w bibliotekach z **arkuszy kalkulacyjnych** (13%).

Wśród czynności wykonywanych przez użytkowników komputerów znajdują się także takie, które wydają się być szczególnie zaawansowane: **posługiwanie się programem antywirusowym** (11%, wzrost o 5 p. %) i **podłączanie do komputerach nowych urządzeń zewnętrznych** (19%, wzrost o 11 p. %). Zwiększyła się także, ale mniej wyraźnie liczba osób, które **instalowały na komputerach w bibliotece nowe programy** (5%, wzrost o 3 p. %) Tacy użytkownicy wydają się pomagać pracownikom

biblioteki w utrzymaniu sprawności sprzętu w bibliotece i być może mają kompetencje, których brakuje samym pracownikom.

Podobnie zaawansowani są chyba czytelnicy, którzy deklarują, że ***pomagają innym w korzystaniu z komputerów***. Częściej pomaga się dorosłym (23%, duży wzrost o 14 p. %) niż dzieciom (14%, nieznaczący wzrost o 1 p. %). Być może dzieciom zwyczajnie nie trzeba pomagać.

Wreszcie - i jest to pewne zaskoczenie - niewielki odsetek badanych przyznał się, że ***grał w grę na komputerze*** (11%, spadek o 5 p. %). Wydaje się, że można to tłumaczyć dwoma zjawiskami: po pierwsze badanie w roku 2008 było realizowane w okresie wakacyjnym, kiedy w bibliotece było prawdopodobnie dużo dzieci, które spędzały w niej wolny czas na rozrywce. To tłumaczy spadek, ale nie tłumaczy zbyt niskiego w stosunku do oczekiwań poziomu. Po drugie warto jednak pamiętać, że na większości komputerów obecnych w bibliotekach nie można instalować gier. Jednocześnie młodzież powszechnie gra w „gry przeglądarkowe”, gdzie nie ma potrzeby instalować czegokolwiek na komputerach. Granie w takie gry może zawierać się w odpowiedzi na temat korzystania ze stron WWW. Sformułowanie „gry na komputerze” mogło się okazać mylące.

3. Satysfakcja z działania i oferty bibliotek

Ocena działania bibliotek wydaje się być stosunkowo dobra. Na pytanie *Czy biblioteka zaspokaja Twoje potrzeby* jedna trzecia badanych odpowiedziała że **zdecydowanie tak** a kolejne 53%, że **raczej tak**. Jedynie 11%, uważa, że biblioteka **raczej nie zaspokaja potrzeb**, a tylko 5%, że **zdecydowanie** tego nie robi. W sumie więc 84% badanych uważa, że biblioteka zaspokaja ich potrzeby i jest to stosunkowo stały odsetek, niezależny od kategorii społeczno-demograficznych - wyjątkiem są osoby w wieku 25-34 lata i osoby z wyższym wykształceniem, które są bardziej krytyczne (odpowiednio 74% i 73% uważa, że biblioteka zaspokaja ich potrzeby). Co wydaje się szczególnie ciekawe - znaczenie ma także, czy w gminie w której mieszka badany jest realizowany Program Rozwoju Bibliotek! W takich gminach 91% badanych uważa, że bibliotek zaspokaja ich potrzeby, podczas gdy w innych gminach wiejskich jest to 81%.

Czy ogólnie rzecz biorąc biblioteka zaspokaja Pana(i) potrzeby?	2010						2011					
	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Nie wiem \ trudno powiedzieć	zdecydowanie tak + raczej tak	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Nie wiem \ trudno powiedzieć	zdecydowanie tak + raczej tak
Wsie i małe miasta	33%	56%	9%	2%	1%	89%	31%	53%	11%	5%	0%	84%
Gmina, w której działa PRB	-	-	-	-	-	-	33%	57%	7%	2%	0%	91%
Obszar programu, gmina w której NIE działa PRB	-	-	-	-	-	-	29%	51%	13%	6%	0%	81%

Użytkownicy bibliotek

Niestety dane z roku 2008 pokazują niewielką tendencję spadkową - w poprzednim badaniu odsetek osób, które uważały, że bibliotek **zdecydowanie** lub **raczej** zaspokaja ich potrzeby wynosił 89%, a więc był o 5 punktów procentowych wyższy.

Podobną tendencję widać również w szczegółowych pytaniach dotyczących zadowolenia z różnych aspektów działalności biblioteki. Oceny działalności bibliotek są bardzo wysokie - jedynie w kilku przypadkach więcej niż połowa badanych ocenia jakiś wymiar negatywnie, a większość aspektów biblioteki jest oceniane pozytywnie przez więcej niż 70-80% badanych. Ocena na niemal wszystkich wymiarach jest jednak gorsza niż w poprzednim badaniu. Jest tylko jeden wyjątek, co prawda na granicy błędu pomiaru, ale widoczny na tle gorszych ocen w 2011 - badani lepiej oceniają dostępność sprzętu komputerowego.

W jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony z (...)?	2008	2011							Różnica w ocenach pozytywnych
	Zdecydowanie zadowolony + Raczej zadowolony	Zdecydowanie niezadowolony	Raczej niezadowolony	Ani niezadowolony ani zadowolony	Raczej zadowolony	Zdecydowanie zadowolony	Nie wiem \ trudno powiedzieć	Zdecydowanie zadowolony + Raczej zadowolony	
Uprzejme zachowanie bibliotekarza \ kultura obsługi	95%	0%	3%	5%	29%	63%	0%	92%	-3%
Lokalizacja (dostępność) biblioteki	91%	2%	2%	3%	40%	52%	0%	92%	2%
Kompetentna obsługa	94%	0%	3%	5%	41%	50%	0%	91%	-2%
Łatwość uzyskania informacji	94%	1%	4%	7%	44%	44%	1%	88%	-7%
Zaangażowanie bibliotekarza w wykonywaną pracę	91%	2%	4%	9%	41%	44%	0%	85%	-6%
Godziny otwarcia biblioteki	85%	2%	9%	7%	45%	36%	0%	81%	-4%
Kompetencje informatyczne bibliotekarza	77%	1%	8%	10%	45%	31%	5%	76%	-1%
Warunki lokalowe	83%	2%	11%	11%	47%	29%	0%	76%	-7%
Łatwy w wykorzystaniu katalog książek	81%	5%	9%	8%	44%	31%	3%	75%	-6%
Zasobność księgozbioru	75%	5%	11%	8%	47%	26%	2%	73%	-2%
Estetyka i aranżacja wnętrza	83%	4%	12%	12%	48%	24%	0%	72%	-11%
Dostępność komputerów i Internetu	60%	8%	8%	10%	33%	32%	9%	64%	4%
Jakość sprzętu komputerowego	55%	10%	11%	13%	34%	17%	14%	51%	-4%
Spotkania organizowane przez bibliotekę	38%	11%	16%	17%	26%	13%	18%	39%	0%
Zajęcia dla dzieci	43%	11%	15%	14%	23%	12%	25%	35%	-8%

Użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców

Użytkownicy bibliotek uważają, że pogorszyła się nieco „jakość ich obsługi”. Elementy takiej jak **uprzejme zachowanie** bibliotekarza, **kompetentna obsługa**, **kompetencje informatyczne** bibliotekarza są oceniane bardzo wysoko, ale jednak gorzej niż w 2008 roku. Bardziej krytycznie oceniają badani **zaangażowanie bibliotekarzy** (85% pozytywnych ocen, spadek o 6 punktów procentowych) i wiążącą się z tym **łatwość uzyskania informacji** (88% pozytywnych ocen, spadek o 7 punktów procentowych).

Biblioteki są niemal powszechnie uważane za **dostępne** (92%, niewielki wzrost ocen pozytywnych w stosunku do 2008 roku), ale w mniejszym stopniu badani akceptują godziny otwarcia biblioteki (81% ocen pozytywnych, spadek o 4 p. %).

Gorzej jednak z **oceną warunków lokalowych** w jakich działają (76% ocen pozytywnych) oraz **estetyką** bibliotek (72% ocen pozytywnych). Te dwa aspekty zostały też ocenione znacząco gorzej niż w 2008 roku (odsetek pozytywnych ocen spadł odpowiednio o 7 i 11 punktów procentowych). Nie wydaje się, żeby biblioteki tak znacząco pogorszyły się pod tym względem, być może jednak czytelnicy wymagają od

bibliotek więcej. Może to być „uboczny” efekt zmian wizerunku bibliotek. Wizja bibliotek ze spotów telewizyjnych i innych materiałów może nie pasować do rzeczywistości biblioteki.

Dostępność komputerów w bibliotekach została jako jedyny element oceniona lepiej niż w 2008 roku - pozytywnie widzi ją 64% badanych, co oznacza wzrost o 4 punkty procentowe. Sama ilość pozytywnych ocen, na tle innych elementów wizerunku, nie jest jednak bardzo wysoka - wydaje się, że oczekiwania użytkowników są nadal niezaspokojone. Jeszcze gorzej wypadają oceny **jakości sprzętu komputerowego** w bibliotekach - zadowolonych z niego jest jedynie 51%, i jest to mniej o 4 punkty procentowe niż w poprzednim badaniu.

Najgorsze oceny zbierają dwa elementy związane z aktywnością biblioteki. **Spotkania organizowane przez bibliotekę** podobają się jedynie 39% użytkowników bibliotek z małych miejscowości, a **zajęcia dla dzieci** tylko 35% (i ocena ta jest o 8 punktów procentowych gorsza niż w 2008r.) Biblioteki wyraźnie mają z tą sferą działalności problem. Warto zwrócić też uwagę, że paradoksalnie na zajęcia organizowane przez bibliotekę przychodzi coraz więcej osób.

Najlepiej oceniane są więc te elementy, które wiążą się z podstawową funkcją biblioteki i pracą samego bibliotekarza. Im dalej jednak od bibliotekarza, tym oceny (wnętrza bibliotek, komputerów, aktywności biblioteki) bardziej krytyczne.

Rozbicie gmin wiejskich i małomiasteczkowych na takie, które uczestniczą w Programie Rozwoju Bibliotek oraz takie, które są w jego zasięgu, ale lokalna biblioteka nie bierze w nich udziału, ujawniają pewne różnice w satysfakcji. Mieszkańcy gmin, w których PRB jest obecne, oceniają swoje biblioteki lepiej na większości wymiarów. Szczególnie duża jest różnica dotycząca aspektów związanych z biblioteką jako centrum aktywności - ze spotkań zorganizowanych w bibliotece zadowolone jest o 7% więcej badanych, a z zajęć organizowanych dla dzieci - aż o 13% badanych! Gorzej natomiast oceniana jest dostępność bibliotek i godziny jej otwarcia oraz lokal - ogólne warunki oraz estetyka i aranżacja wnętrza.

W jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony z (...)? <i>Odsetek odpowiedzi zdecydowanie zadowolony + raczej zadowolony</i>	Gmina, w której działa PRB	Zasięg programu, gmina w której NIE działa PRB
Uprzejme zachowanie bibliotekarza \ kultura obsługi	94%	91%
Lokalizacja (dostępność) biblioteki	90%	93%
Kompetentna obsługa	92%	91%
Łatwość uzyskania informacji	88%	87%
Zaangażowanie bibliotekarza w wykonywaną pracę	88%	83%
Godziny otwarcia biblioteki	78%	83%
Kompetencje informatyczne bibliotekarza	76%	76%
Warunki lokalowe	72%	78%
Łatwy w wykorzystaniu katalog książek	77%	74%
Zasobność księgozbioru	75%	72%
Estetyka i aranżacja wnętrza	67%	74%
Dostępność komputerów i Internetu	66%	64%
Jakość sprzętu komputerowego	53%	51%
Spotkania organizowane przez bibliotekę	44%	36%
Zajęcia dla dzieci	44%	31%

Użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców

4. Podsumowanie

W gminach będących w zasięgu PRB (wsie i małe miasta do 20 tys. mieszkańców) liczba czytelników bibliotek (osób, które były w niej w ciągu 12 miesięcy przed badaniem) pozostała w roku 2011 na takim samym poziomie jak w 2008 roku. 40% badanych odwiedziło jakąkolwiek bibliotekę, a 30% - bibliotekę publiczną. **Zasięg biblioteki pozostał więc bez zmian.** Wzrosła jednak znacząco ilość wizyt w bibliotece. W mniejszych nieco stopniu wzrosła także przeciętna długość pojedynczej wizyty.

Nie zmieniła się także znacząco liczba osób, które korzystają z komputerów w bibliotece, a właściwie od 2008 roku nieznacznie spadała. Jednocześnie widoczne jest, że w gminach, gdzie PRB jest faktycznie obecne, komputery dostępne w bibliotece są wykorzystywane częściej niż w pozostałych gminach wiejskich i małych miastach. Jednak użytkownicy komputerów w bibliotekach niemal każdą czynność przy komputerze wykonują częściej niż w 2011. Użytkownicy w 2008 roku wybierali przeciętnie 3,4 czynności z listy czynności na komputerze a w roku 2011 - średnio 4,9 czynności. Komputery nie przyciągają chyba wielu nowych użytkowników, ale są dalece lepiej wykorzystywane niż przed rozpoczęciem PRB.

Niestety zadowolenie z różnych aspektów działalności biblioteki spadło. Oceny działalności bibliotek są bardzo wysokie - jedynie w kilku przypadkach więcej niż połowa

badanych ocenia jakiś wymiar negatywnie, a większość aspektów biblioteki jest oceniane pozytywnie przez więcej niż 70-80% badanych. Ocena na niemal wszystkich wymiarach jest jednak gorsza niż w poprzednim badaniu. Jest tylko jeden wyjątek, co prawda na granicy błędu pomiaru, ale widoczny na tle gorszych ocen w 2011 - badani lepiej oceniają dostępność sprzętu komputerowego. Dodatkowo - mieszkańcy gmin, w których PRB jest obecne, oceniają swoje biblioteki lepiej na większości wymiarów, chętniej deklarują także, że biblioteka zaspokoja ich potrzeby.

06 | Aneks – ankieta

Wprowadzenie

Dzień dobry, nazywam się ... i jestem ankierem SMG\KRC Poland Media.

SMG/KRC jest firmą zajmującą się zbieraniem opinii konsumentów na temat różnych towarów i usług. Obecnie przeprowadzamy ogólnopolskie badanie telefoniczne dotyczące korzystania z różnych aspektów życia kulturalnego na terenie miasta lub gminy

Czy zgodzi się Pan(i) teraz odpowiedzieć na pytania naszej ankiety? Badanie zajmie około 15 minut.

(Ankieter: jeśli respondent zapyta można dodać, że badanie prowadzimy dla Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego)

(Ankieter: w razie wątpliwości respondenta podkreślamy, że do badania zapraszamy wszystkich, nie tylko osoby korzystające z bibliotek)

D1.1. Proszę powiedzieć czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy był(a) Pan(i) osobiście w jakiegokolwiek bibliotece?

1. Tak byłem(am) w bibliotece
2. Nie, nie byłem(am) w bibliotece → przejść do P1

D1.2 Jaka to była biblioteka / biblioteki?

[ANKIETER: Nie odczytywać, odpowiedzi zaklasyfikować. Możliwość wielu odpowiedzi. W razie wątpliwości wyjaśnić, że są różne rodzaje bibliotek oraz że biblioteka może być tzw. jednostką połączoną i pełnić jednocześnie funkcję np. publicznej biblioteki gminnej i biblioteki szkolnej albo publicznej biblioteki gminnej i biblioteki powiatowej – w takich sytuacjach zaznaczamy oba typy bibliotek]

1. Biblioteka publiczna (miejska, gminna, powiatowa bądź wojewódzka lub też jej filia)
2. Biblioteka szkolna
3. Biblioteka zakładowa (np. przy zakładzie pracy)
4. Biblioteka parafialna, przykościelna
5. Biblioteka uczelniana, uniwersytecka
6. Biblioteka w placówce służby zdrowia / sanatorium
7. Biblioteka pedagogiczna
8. Biblioteka innego rodzaju (jakiego?)

[ANKIETER: Istnieją biblioteki wojskowe, medyczne, pedagogiczne – zapisać, w jakiej bibliotece był respondent. Uwaga! Jeśli tu pojawi się odpowiedź PUBLICZNA GMINNA LUB MIEJSKA – zaznaczyć odpowiedź 1 powyżej!]

9. Nie wiem, jaka to była biblioteka

[ANKIETER: Uwaga – w kolejnych pytaniach rozmawiamy tylko o bibliotekach publicznych gminnych lub miejskich. Jeśli respondent był także w innych typach bibliotek podkreślić, że pytania dotyczą tylko bibliotek publicznych gminnych lub miejskich!!!]

Zapisujemy na stratyfikacji:

Jeżeli w D1.1 odpowiedź 1 i w D1.2 odpowiedź 1 – użytkownik biblioteki

Jeżeli w D1.1 odpowiedź 2 lub w D1.2 odpowiedź inna niż 1 – nieużytkownik biblioteki

Pytania otwarte o skojarzenia i funkcje biblioteki

[ANKIETER: wszyscy]

P1. Porozmawiajmy teraz ogólnie na temat bibliotek publicznych. Proszę powiedzieć jakie skojarzenia przychodzą Panu(i) do głowy, kiedy myśli P. o bibliotece?

[ankieter: zapisz wszystkie skojarzenia w kolejności ich wymieniania. dopytaj „co jeszcze?”]

.....
.....
.....

P2. A jakie [jeszcze] określenia (przymiotniki) przychodzą Panu(i) do głowy gdy myśli Pan(i) o bibliotekach publicznych. Jakie są biblioteki publiczne?

.....
.....
.....

P3. Proszę pomyśleć o typowej polskiej bibliotece publicznej. Jak Pan(i) sądzi, po co ludzie przychodzą do biblioteki?

[ankieter: zapisz wszystkie skojarzenia w kolejności ich wymieniania. dopytaj „co jeszcze można robić w bibliotece?”]

.....
.....
.....
.....

Ogólne określenia

P4. Przeczytam teraz Panu(i) kilka par przeciwstawnych określeń. Proszę powiedzieć, które określenie lepiej pasuje do bibliotek publicznych: pierwsze, drugie czy może żadne nie pasuje.

Odpowiadając proszę pomyśleć ogólnie o bibliotekach publicznych, a nie tylko o tej, z której Pan(i) ewentualnie korzysta.

Czy typowa, polska biblioteka publiczna to miejsce (...):

[ANKIETER: Rotacja określeń]

Określenie 1	Określenie 2	1. pierwsze	2. drugie	3. „żadne nie pasuje” / „jest różnie” / trudno powiedzieć
Nowoczesne	Przestarzałe	1	2	9
Ciekawe	Nudne	1	2	9
Urządzone z smakiem	Urządzone bez gustu	1	2	9
Pełne ludzi	Raczej puste	1	2	9
Nie zmienia się	Zmienia się na lepsze	1	2	9
Przytulne	Nieprzytulne	1	2	9
Gwarne	Ciche	1	2	9
Dobrze wyposażone	Słabo wyposażone	1	2	9

Z aktualnym księgozbiorem	Tylko ze starymi książkami	1	2	9
Przyciągające	Odpychające	1	2	9

Opinie o bibliotece:

P5. Odczytam teraz Panu(i) ogólne opinie, jakie można usłyszeć o bibliotekach publicznych. O każdej opinii proszę powiedzieć czy

Zdecydowanie się Pan(i) z nią zgadza

Raczej się Pan(i) zgadza

Raczej się Pan(i) nie zgadza

Zdecydowanie się Pan(i) nie zgadza

Odpowiadając proszę pomyśleć ogólnie o bibliotekach publicznych, a nie tylko o tej, z której Pan(i) korzysta.

Czy zgodzi się Pan(i) z opinią, że (...)

Skala: 1. Tak 2. Raczej tak 3. Raczej nie 4. Nie (randomizacja stwierdzeń)	1. Zdecydowanie tak	2. Raczej tak	3. Raczej nie	4. Zdecydowanie nie	9. Nie wiem / trudno powiedzieć (nie czytać)
Biblioteki są przeżytkiem	1	2	3	4	9
W bibliotekach dużo się dzieje	1	2	3	4	9
Biblioteka służy tylko do wypożyczania książek lub jako czytelnia	1	2	3	4	9
Biblioteki są zwykle brzydkie i zaniedbane	1	2	3	4	9
W bibliotekach jest za mało miejsca	1	2	3	4	9
Biblioteki są biedne	1	2	3	4	9
W bibliotece każdy może zorganizować spotkanie	1	2	3	4	9
Ludzie często przychodzą do biblioteki nie po książkę ale, żeby popracować w cichym miejscu	1	2	3	4	9
W bibliotece można zostawić małe dziecko	1	2	3	4	9
Ludzie przychodzą do biblioteki, żeby spotkać ze znajomymi	1	2	3	4	9
Biblioteki są centrum życia lokalnej społeczności	1	2	3	4	9
Biblioteka to miejsce bezpieczne	1	2	3	4	9
Biblioteki są miejscem dostępu do nowoczesnych technologii informacyjnych	1	2	3	4	9
Biblioteki pełnią ważną rolę w rozwoju lokalnych społeczności i całego kraju	1	2	3	4	9
Ludzie często przychodzą do biblioteki nie po książkę ale żeby poradzić się bibliotekarza w jakiejś sprawie	1	2	3	4	9
Biblioteki są godne zaufania	1	2	3	4	9

Funkcje biblioteki:

P7. Proszę pomyśleć ogólnie o bibliotekach publicznych w Polsce. Jak się Panu(i) wydaje jak często w bibliotekach publicznych (...). Czy jest tak często, czasem czy może nigdy.

[Ankieter: w razie konieczności odczytać skalę: 1 często, 2 czasem, 3 nigdy]

Skala: 1. Często 2. Czasem 3. Nigdy (Stwierdzenia randomizowane) Jak się Panu(i) wydaje jak często w bibliotekach publicznych (...)	1. Często	2. Czasem	3. Nigdy	9. Nie wiem / trudno powiedzieć (nie czytać)
Jest czytelnia, w której można na miejscu czytać książki i czasopisma	1	2	3	9
Dostępna jest aktualna prasa	1	2	3	9
Organizowane są spotkania z autorami i innymi ciekawymi ludźmi	1	2	3	9
Jest dostęp do katalogu książkowego przez Internet	1	2	3	9
Stoi sprzęt komputerowy, z którego mogą korzystać osoby przychodzące do biblioteki	1	2	3	9
Można skorzystać z Internetu	1	2	3	9
Można wypożyczyć płytę DVD (czyt. diwidi) lub film na wideo	1	2	3	9
Można skorzystać z ksero lub drukarki	1	2	3	9
Jest kącik z zabawkami dla małych dzieci	1	2	3	9
Organizowane są imprezy, koncerty lub festyny	1	2	3	9
Wyświetlane są filmy	1	2	3	9
Można napić się kawy i zjeść ciastko	1	2	3	9
Działa klub seniora	1	2	3	9
Organizowane są kursy obsługi komputera	1	2	3	9
Organizowane są regularne zajęcia (np. plastyczne, językowe)	1	2	3	9
Organizowane są wystawy (np. plastyczne, fotograficzne)	1	2	3	9
Gromadzone są informacje lokalne / regionalne	1	2	3	9

Oczekiwanie wobec biblioteki:

P8. Zapytam teraz Pana(i) czego oczekuje Pan(i) od bibliotek publicznych. Czy Pan(i) zdaniem to dobry pomysł, żeby w bibliotece publicznej był (były/było) (...)

[ANKIETER: Rotacja stwierdzeń]

	1. Tak	2. Nie	9. Nie wiem / trudno powiedzieć (nie czytać)
Sprzęt komputerowy, z którego każdy może skorzystać	1	2	9
Dostęp do Internetu	1	2	9
Możliwość wypożyczenia płyty DVD lub filmu wideo	1	2	9
Ksero i drukarka, z których każdy może skorzystać	1	2	9
Kącik z zabawkami dla małych dzieci	1	2	9
Imprezy, koncerty lub festyny	1	2	9
Projekcje filmów	1	2	9
Miejsce gdzie można wypić kawę i zjeść ciastko	1	2	9
Klub seniora	1	2	9
Kursy obsługi komputera	1	2	9
Regularne zajęcia (np. plastyczne, językowe itp.)	1	2	9
Wystawy	1	2	9
Dostęp do katalogu książkowego przez Internet	1	2	9

Wizerunek bibliotekarza:

P9. Proszę teraz pomyśleć o osobach pracujących w bibliotekach. Jak wyobraża sobie Pan(i) typowego bibliotekarza?

[ANKIETER: Dopytaj jeśli respondent nie odpowiedział spontanicznie. **A jak wygląda typowy bibliotekarz?**]

[ANKIETER: Jeśli respondent mówił już o wyglądzie bibliotekarza pytamy: **A czy chciałby może Pan(i) coś dodać na temat wyglądu bibliotekarza?**]

[ANKIETER: Dopytaj, jeśli respondent nie odpowiedział spontanicznie. **A jakie cechy charakteru ma typowy bibliotekarz?**]

[ANKIETER: Jeśli respondent mówił już o cechach charakteru bibliotekarza pytamy: **A czy chciałby może Pan(i) coś dodać na temat cech charakteru bibliotekarza?**]

P10. Przeczytam teraz Panu(i) kilka par przeciwstawnych określeń. Proszę powiedzieć, które określenie lepiej pasuje do osób pracujących w bibliotekach
Jak się Panu(i) wydaje czy typowy bibliotekarz to osoba (...):

[ANKIETER: Rotacja określeń]

Określenie 1	Określenie 2	1. pierwsze określenie	2. drugie określenie	3. „żadne nie pasuje” / „jest różnie” / trudno powiedzieć
Młoda	W starszym wieku	1	2	9
Niewykształcona	Wykształcona	1	2	9
Kobieta	Mężczyzna	1	2	9
Lubiana przez odwiedzających bibliotekę	Nie lubiana	1	2	9
Pomocna	Obojętna	1	2	9
Zna czytelników	Nie zna czytelników	1	2	9
Pewna siebie	Nieśmiała	1	2	9
Wyluzowana	Sztywna	1	2	9
Godna zaufania	Nie budząca zaufania	1	2	9
Surowa	Łagodna	1	2	9
Poważana	Bez autorytetu	1	2	9
Pomysłowa	Bez polotu	1	2	9
Potrafi korzystać z komputera	Nie potrafi korzystać z komputera	1	2	9
Pracuje z pasją	Jest znudzona swoją pracą	1	2	9
Dynamiczna	Flegmatyczna	1	2	9

Wizerunek użytkownika biblioteki:**P12. Jak się P. wydaje jak często do biblioteki publicznej przychodzą (...)**

[Ankieter: w razie konieczności odczytać skalę: 1 często, 2 czasem, 3 nigdy]

Skala: 1. Często 2. Czasem 3. Nigdy (Stwierdzenia randomizowane) Jak P. sądzi jak często do biblioteki publicznej przychodzą (...)	1. Często	2. Czasem	3. Nigdy	9. Nie wiem / trudno powiedzieć (nie czytać)
Przedszkolaki	1	2	3	9
Uczniowie szkoły podstawowej i gimnazjum	1	2	3	9
Uczniowie liceum	1	2	3	9
Studenci	1	2	3	9
Osoby pracujące	1	2	3	9
Emeryci i renciści	1	2	3	9
Bezrobotni	1	2	3	9
Matki z dziećmi	1	2	3	9
Całe rodziny	1	2	3	9

P13. Jak się P. wydaje czy do bibliotek publicznych częściej przychodzą (...)

[ANKIETER: Rotacja określeń]

Określenie 1	Określenie 2	1. pierwsze określenie	2. drugie określenie	3. żadne nie pasuje / trudno powiedzieć
Osoby młode	Osoby w starszym wieku	1	2	9
Osoby niewykształcone	Osoby wykształcone	1	2	9
Kobiety	Mężczyźni	1	2	9

P14. Proszę teraz pomyśleć o osobach odwiedzających biblioteki. Proszę powiedzieć jak się P. wydaje jakie osoby przede wszystkim odwiedzają biblioteki? Czy wyróżniają je jakieś cechy charakteru?*[ankieter: zapisz wszystkie skojarzenia w kolejności ich wymieniania. dopytaj minimum 2 razy „co jeszcze?”]*

.....

Użytkowanie bibliotek

Pytania D6 – D18B zadajemy użytkownikom bibliotek publicznych tzn. (D1.1=1 & D1.2=1), pozostali przejść do D99.

D6. Ile razy był(a) Pan(i) osobiście w tej bibliotece w ciągu ostatnich 12 miesięcy?

[ANKIETER: Zapisać odpowiedź, jeśli respondent nie wie, poprosić by podał mniej więcej]

|_|_|_|_| razy

D7. Odczytam teraz Panu(i) czynności, które mogą robić osoby odwiedzające bibliotekę. Proszę powiedzieć, które z tych rzeczy robił(a) Pan(i) podczas trzech ostatnich wizyt w tej bibliotece.

[ANKIETER: Odczytywać, dla każdej odpowiedzi zaznaczyć tak/nie]

1. Wypożyczałem(am) książki / czasopisma
2. Wypożyczałem(am) materiał audiowizualne np. filmy / płyty
3. Korzystałem(am) z książek / czasopism na miejscu
4. Pracowałem(am) w bibliotece (np. korzystając z własnych materiałów)
5. Korzystałem(am) z komputerów, ale nie łączyłem(am) się z Internetem
6. Korzystałem(am) z komputerów i łączyłem(am) się z Internetem
7. Brałem(am) udział w spotkaniach / zajęciach organizowanych przez bibliotekę (jakich?.....)
8. Przyszedłem(am) spotykać się z kimś w bibliotece
9. Odwiedziłem(am) bibliotekę po to by porozmawiać z bibliotekarzem / spytać o coś
10. Robiłem(am) coś innego (co?)

D7a. Ile czasu spędził Pan w bibliotece podczas ostatniej wizyty?

|_|_|_|_| minut

[ANKIETER: Jeśli respondent nie wie / nie pamięta poprosić by oszacował]

D7b. Czy ogólnie rzecz biorąc ta biblioteka zaspokaja Pana(i) potrzeby?

1. Zdecydowanie tak
2. Raczej tak
3. Raczej nie
4. Zdecydowanie nie
5. Trudno powiedzieć

D8. Chciała(a)bym teraz zapytać o ocenę tej biblioteki. Odczytam kilka elementów, które mogą być ważne dla osób korzystających z bibliotek. O każdym z tych elementów proszę powiedzieć, w jakim stopniu jest Pan(i) z nich zadowolony?

[ANKIETER: Odczytać, random]

1. Uprzejme zachowanie bibliotekarza / kultura obsługi
2. Łatwość uzyskania informacji
3. Kompetentna obsługa
4. Zaangażowanie bibliotekarza w wykonywaną pracę
5. Godziny otwarcia biblioteki
6. Lokalizacja (dostępność) biblioteki
7. Zasobność księgozbioru
8. Jakość sprzętu komputerowego
9. Dostępność komputerów i Internetu
10. Kompetencje informatyczne bibliotekarza
11. Spotkania organizowane przez bibliotekę
12. Zajęcia dla dzieci
13. Warunki lokalowe
14. Estetyka i aranżacja wnętrza
15. Łatwy w wykorzystaniu katalog książek

1. Zdecydowanie niezadowolony
2. Raczej niezadowolony
3. Ani niezadowolony ani zadowolony
4. Raczej zadowolony
5. Zdecydowanie zadowolony
6. Nie wiem / trudno powiedzieć

D8b. Odczytam Panu(i) sposoby korzystania z biblioteki, inne niż odwiedzanie biblioteki osobiście. Proszę powiedzieć czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystał(a) Pan(i) w ten sposób z biblioteki?

[ANKIETER: Random, Odczytywać, dla każdej zaznaczyć tak/nie]

1. Korzystałem(am) ze strony internetowej lub portalu biblioteki
2. Korzystałem(am) z katalogu biblioteki dostępnego w internecie
3. Czytał(a) Pan(i) książki wypożyczone na Pana(i) kartę, ale dostarczone do domu za pośrednictwem innej osoby
4. Czytał(a) Pan(i) książki z tej biblioteki, ale wypożyczone przez inną osobę
5. Ma / Miał(a) Pan(i) jedynie kontakt telefoniczny z tą biblioteką
6. Ma / Miał(a) Pan(i) kontakt z inną działalnością biblioteki, także prowadzoną poza jej siedzibą. (Jaka to była działalność?.....)

D18B. Które z poniższych czynności robił(a) Pan(i) konkretnie na komputerach w bibliotece?

[ANKIETER: Random, Pytanie D18B zadać tym osobom, które w pytaniu D7 odpowiedziały, że korzystały w bibliotece z komputerów tzn. udzieliły odpowiedzi 5 lub 6]

1. Pisałem(am) i formatowałem dokument w edytorze tekstu (np. MS Word)
2. Tworzyłem(am) tabelę w arkuszu kalkulacyjnym (np. MS Excel)
3. Grałem(am) w grę na komputerze
4. Odtwarzałem(am) płytę DVD
5. Nagrywałem(am) płytę CD/DVD
6. Drukowałem(am) coś
7. Przeglądałem(am) strony WWW
8. Wysyłałem(am) e-maila
9. Korzystałem(am) z wyszukiwarki typu Google
10. Używałem(am) Gadu-Gadu, lub innego podobnego komunikatora
11. Używałem(am) Skypa, lub innego programu do rozmów telefonicznych przez Internet
12. Pisałem(am) blog'a
13. Tworzyłem(am) stronę WWW
14. Instalowałem(am) nowy program
15. Podłączałem(am) nowe urządzenie zewnętrzne do komputera (np. drukarkę, skaner, projektor)
16. Posługiwałem(am) się programem anty-wirusowym
17. Pokazywałem(am) dorosłym, jak coś robić na komputerze

18. Pokazywałem(am) dzieciom, jak coś robić na komputerze
19. Wyszukiwałem(am) książki w elektronicznych katalogach bibliotecznych
20. Wprowadzałem(am) opisy książek do elektronicznego katalogu bibliotecznego
21. Rejestrowałem(am) czytelników i wypożyczenia
22. Inne (jakie?.....)
23. Inne (jakie?.....)
24. Inne (jakie?.....)

Pytanie D99 tylko dla nie-użytkowników bibliotek (D1.1=2 lub D1.1=1&D1.2>1)

D99. Powiedział(a) Pan(i), że w ciągu ostatnich 12 miesięcy nie był(a) Pan(i) w bibliotece publicznej gminnej lub miejskiej. A czy nie korzystał(a) Pan(i) z takiej biblioteki w inny sposób? Odczytam teraz kilka możliwości korzystania, o każdym proszę powiedzieć czy nie korzystał(a) Pan(i) z tego sposobu?

[ANKIETER: Odczytywać, możliwość wielu odpowiedzi, random]

1. Czytał(a) Pan(i) książki wypożyczone na Pana(i) kartę, ale dostarczone do domu za pośrednictwem innej osoby
2. Czytał(a) Pan(i) książki z tej biblioteki, ale wypożyczone przez inną osobę
3. Miał(a) Pan(i) jedynie kontakt telefoniczny z tą biblioteką
4. Korzystałem(am) ze strony internetowej lub portalu biblioteki
5. Korzystałem(am) z katalogu biblioteki dostępnego w internecie
6. Miał(a) Pan(i) kontakt z inną działalnością biblioteki, także prowadzoną poza jej siedzibą. (Jaka to była działalność?.....)
7. Żadne z powyższych

Metryczka

M1. Płeć respondenta

[ANKIETER: zaznaczyć bez zadawania pytania]

1. Mężczyzna
2. Kobieta

M2. W którym roku się Pan(i) urodził(a)?

19|_|_| rok

M3. Jakie jest Pana(i) wykształcenie? Przeczytam Panu(i) możliwe odpowiedzi, proszę powiedzieć, na jakim poziomie jak dotąd zakończył(a) Pan(i) edukację?

[Odczytać, zaklasyfikować]

- 01: niepełne podstawowe
- 02: podstawowe
- 03: gimnazjum
- 04: zasadnicze zawodowe
- 05: nieukończone średnie
- 06: średnie zawodowe (ukończone)
- 07: średnie ogólnokształcące (ukończone)
- 08: pomaturalne \ policealne
- 09: nieukończone wyższe
- 10: licencjat \ inżynierskie
- 11: wyższe magisterskie
- 12: doktorat \ studia podyplomowe \ MBA
- 98: odmowa odpowiedzi [ANKIETER: nie czytać]

M4. Jaka jest Pana(i) sytuacja zawodowa - czy obecnie ma Pan(i) stałą pracę, pracuje Pan(i) dorywczo, jest Pan(i) bezrobotny(a), czy też znajduje się Pan(i) w innej sytuacji?

[ANKIETER: można wybrać więcej niż jedną odpowiedź]

1. Ma stałą pracę
2. Pracuje dorywczo
3. Jest bezrobotny(a)
4. Jest emerytem(-tką) lub rencistą(-ką)
5. Uczy się lub studiuje
6. Nie pracuje - zajmuje się domem
7. Na urlopie wychowawczym, macierzyńskim
8. Nie pracuje z innych powodów

9. *Odmowa odpowiedzi*

M5. Czy ma Pan(i) dzieci w wieku szkolnym bądź przedszkolnym?

1. Tak
2. Nie
9. *Odmowa odpowiedzi*

M8. Odczytam teraz listę różnych zajęć i aktywności. Proszę powiedzieć czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy ... ?

[Odczytać, dla każdej kategorii, tak/nie]

1. Był/a Pan/i na pokazie filmowym, w kinie
2. Uczestniczył/a Pan/i w spotkaniu z ludźmi kultury/pisarzami/muzykami itp.
3. Wypożyczał/a płytę DVD / kaset video z wypożyczalni
4. Korzystał/a P. z Internetu
5. Korzystał/a P. z komputera
6. Brał/a Pan/i udział w jakichś zajęciach / kursach
7. Zwiedzałem wystawę, muzeum, galerię
8. Czytał/a P. książkę
9. Czytał/a P. prasę
10. Był w kawiarni, pubie, klubie