

WIZERUNEK BIBLIOTEK PUBLICZNYCH

raport z badań

Łukasz Ostrowski

WARSZAWA, LUTY 2010

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

1. Wprowadzenie.....	3
1.1 Kontekst badania	3
1.2 Metodologia	4
2. Czym jest wizerunek?	6
2.1 Znaczenie wizerunku.....	6
2.2 Konceptualizacja pojęcia wizerunku biblioteki	8
3. Jaki jest wizerunek bibliotek publicznych?	10
3.1 Skojarzenia	10
3.2 Ogólne określenia.....	14
3.3 Rola biblioteki	17
3.4 Oferta bibliotek publicznych	21
3.5 Oczekiwania wobec bibliotek	24
3.6 Sytuacja materialna bibliotek	27
3.7 Jaki jest wizerunek bibliotekarza?	28
3.8 Jaki jest wizerunek czytelnika?	33
4. Podsumowanie	36
5. Załączniki	42
5.1 Kwestionariusz	42

1. 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. Jego celem było poznanie wizerunku bibliotek oraz uzyskanie wskaźników, które pozwolą w przyszłości ocenić wpływ Programu na ten wizerunek. Analizy przedstawione w raporcie oparte są na wynikach przeprowadzonego sondażu.

1.1 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”.

W przyszłości biblioteka ma stać się, między innymi dzięki staraniom PRB, prawdziwym **ośrodkiem aktywności lokalnej**. Ma zapewniać powszechny dostęp do nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych oraz uczyć o możliwościach, które one 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 społeczność obywatelską poprzez aktywizację społeczności lokalnych. Mają one pomóc w budowaniu prestiżu zawodu bibliotekarza oraz pokazać, że jest to zawód potrzebny i atrakcyjny.

Głównym narzędziem masowej promocji wykorzystanym przez PRB jest **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 dzieje¹.

1.2 Metodologia

Badanie wizerunku jest kolejnym z cyklu badań, które FRSI prowadzi w ramach programu. Wcześniejsze badania podejmowały problem wizerunku tylko w ograniczonym zakresie. Pewne pojęcie o tym, jak postrzegane są biblioteki publiczne przyniosło badanie jakościowe przeprowadzone w 2008 roku². Problem wizerunku został również poruszony przy okazji sondażu wykonanego także w 2008 na próbie mieszkańców wsi i małych miast³.

Ze względu na bieżące potrzeby programu bibliotecznego pojawiła się konieczność przeprowadzenia kolejnego 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 będzie postrzeganiu bibliotek. W przedstawianym tu badaniu wizerunku wybrano technikę ilościową, aby poznać częstotliwości występowania różnych opinii o bibliotekach. Pomiar częstotliwości jest ważny, ponieważ jednym z celów badania jest zaobserwowanie w jaki sposób wizerunek bibliotek będzie zmieniać się w czasie. Zmiana wizerunku rozumiana będzie jako zmiana popularności krążących w społeczeństwie opinii o bibliotekach. Sondaż ma charakter ogólnopolski ponieważ kampania informacyjna i promocyjna skierowana jest do całego polskiego społeczeństwa. Kwestionariusz sondażu został opracowany w oparciu o wnioski i doświadczenia zebrane we wcześniejszych projektach badawczych.

Badanie zostało zrealizowane techniką wywiadów telefonicznych. Próba liczyła 800 osób, miała charakter kwotowy. Numery telefoniczne respondentów wybranych do wywiadu

¹ Reklamę można obejrzeć na www.youtube.com/watch?v=sSEVePuGBG8

² Goldys, A., Stec, M., Program Biblioteczny – raport z badań terenowych w 20 gminach, FRSI 2008

³ Biblioteki publiczne: opinie, korzystanie, potrzeby. Badanie mieszkańców terenów wiejskich i małych miast do 20 tys. Mieszkańców, FRSI 2008

były generowane losowo. Struktura próby była reprezentatywna dla populacji Polski w wieku powyżej 12 lat 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 12 a 18 stycznia 2010, czyli tuż przed rozpoczęciem kampanii promocyjnej.

Badanie wizerunku ma w zamierzeniu charakter diachroniczny i składa się z dwóch jednakowych sondaży przeprowadzonych w odstępie roku. Stwierdzenie zmiany wizerunku bibliotek publicznych będzie możliwe na podstawie porównania wyników dwóch pomiarów. W tym raporcie przedstawione są jedynie wyniki pierwszego sondażu. Pozwala to stwierdzić, jak postrzegane są biblioteki, ale nie jeszcze nie mówi o tym, jak zmienia się ich wizerunek.

2. Czym jest wizerunek?

2.1 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”⁴.

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 zewnątrz - wpływając na społeczne otoczenie instytucji, na jej klientów i potencjalnych użytkowników oraz wewnątrz - 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 nie tylko dla użytkowników, ale również dla ewentualnych sponsorów i instytucji nadrzędnych.⁵ 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

⁴ Knecht Z., *Public relations w administracji publicznej*, Wydawnictwo C.H.Beck, Warszawa 2006

⁵ Tarka M., *Public relations w bibliotece*, EBIB, Nr 3/2007 (84)

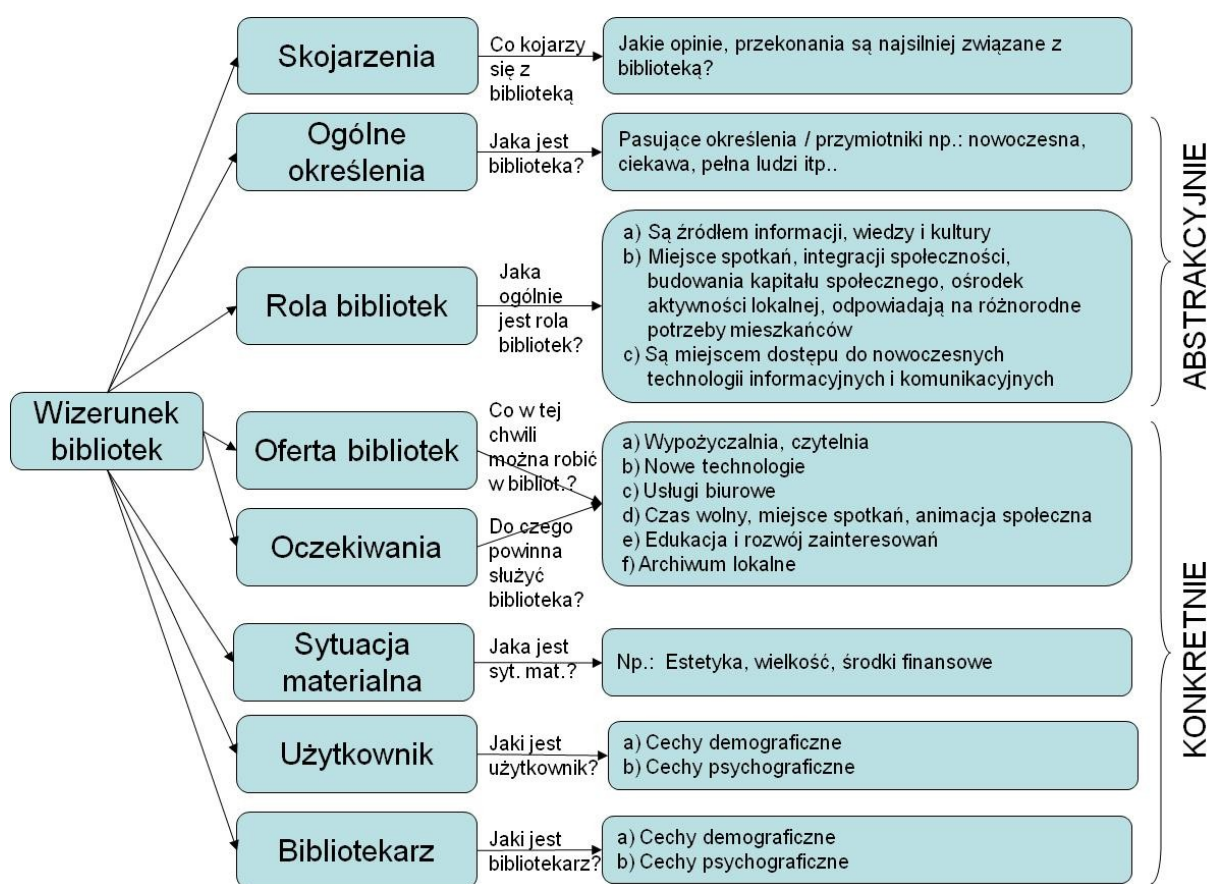
decyduje o tym, w jaki sposób będą ją prowadzić. Dobry wizerunek jest też powodem do dumy, zadowolenia z pracy, inspiruje do działania. Pewne psychologiczne mechanizmy percepcji sprawiają ponadto, że istniejący w świadomości wizerunek biblioteki zmienia nasz sposób postrzegania jej przyszłych działań. 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 niekorzystny⁶.

Mówiąc o wizerunku bibliotek publicznych trzeba zwrócić uwagę na ich szczególną sytuację. Biblioteki publiczne nie prowadzą spójnej polityki wizerunkowej, jednak dzielą ze sobą wspólny wizerunek. Temat bibliotek rzadko pojawia się w mediach masowych. Inaczej niż w przypadku np. dróg, służby zdrowia czy systemu edukacji trudno jest wyrobić sobie zdanie wyłącznie w oparciu o to czego dowiemy się z telewizji, radia i prasy. Nasze 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. Można powiedzieć, że **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.

⁶ Stangor C., Schaller M., Stereotypy jako reprezentacje indywidualne i zbiorowe, w: Stereotypy i uprzedzenia, GWP 2000.

2.2 Konceptualizacja pojęcia wizerunku biblioteki

Aby zmierzyć pojęcie tak niejednoznaczne jak wizerunek bibliotek, trzeba wpierv określić, co dokładnie przez nie rozumiemy. Wizerunek biblioteki jest złożonym 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 pozwoli w przyszłości odpowiedzieć na pytanie jak zmienia się wizerunek bibliotek publicznych.

3. Jaki jest wizerunek bibliotek publicznych?

3.1 Skojarzenia

Wywiady rozpoczęliśmy od otwartego pytania o skojarzenia z biblioteką. Chcieliśmy lepiej poznać znaczenie słowa biblioteka, dowiedzieć się jaki obraz miejsca jest w nim ukryty. W pytaniu otwartym unikamy sugerowania odpowiedzi. Dzięki temu dowiadujemy się, które opinie są dla badanych najważniejsze, jakimi pojęciami się oni posługują.

Pierwszą podstawową konotacją słowa „biblioteka” są **książki** (52%). Jest to właściwie jej cecha definicyjna, wciąż trudno jest wyobrazić sobie bibliotekę bez książek. Ta konotacja pociąga za sobą szereg powiązanych skojarzeń. Książka może być ciekawa, unikalna, dobra, bezpłatna. Może być elementem nastroju biblioteki, ponieważ z bibliotekami kojarzy się czasem „zapach starych książek”. Książki w bibliotekach często są postrzegane jako stare, co bywa rozumiane dwojako: jako synonim „zabytkowości” - wówczas starość książek jest wartością; lub jako synonim „upływu czasu” - wówczas stare oznacza zniszczone lub nieaktualne. Książek w bibliotece jest dużo,

czasem to cały „bogaty księgozbiór” zawierający różnorodne wydawnictwa. Książka jest w bibliotece najważniejsza - „prasa, gazety i czasopisma” pojawiają się wśród skojarzeń bardzo rzadko (3%). Swoje miejsce wśród konotacji słowa „biblioteka” ma również **sposób korzystania z książek**. Tutaj się je wypożycza (19%) i czyta (4%), wcześniej poświęcając czas na szukanie ich na półkach i w katalogu (3%). Poprzez książki biblioteka kojarzy się mocno **ze szkołą** (8%). Tu przychodzi się po lektury i materiały potrzebne do nauki. Tutaj też pisze się prace zaliczeniowe, licencjackie i magisterskie.

Biorąc pod uwagę jak silnie biblioteka wiąże się w świadomości badanych z książką oraz szkołą, można sądzić, że także za skojarzeniami z **wiedzą, nauką, informacją, kulturą, zdobywaniem wiedzy, rozwijaniem się** (19%) stoi kontakt z książką. To książka jest

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

Książki, książka	52%
Wypożyczanie książek	19%
Wiedza, nauka, informacja, kultura, zdobywanie wiedzy, rozwi	19%
Czytanie	9%
Szkoła, lektury	8%
Czytelnia	4%
Prasa, gazety, czasopisma	3%
Szukanie książek, katalog	3%
Literatura	2%
Zapach starych książek	1%

źródłem wiedzy i informacji, sposobem na rozwój osobisty, pomocą w uczeniu się i zdobywaniu wiedzy.

Spontaniczne skojarzenia badanych pokazują więc, że w świadomości Polaków **biblioteka funkcjonuje przede wszystkim jako „wypożyczalnia książek”**. Związek z takim wyobrażeniem o bibliotece widać w odpowiedziach 78% badanych osób. Jeszcze częściej mówią w ten sposób osoby do 24 roku życia (90%) oraz uczniowie i studenci (93%) być może dlatego, że dla nich biblioteka jest często głównie magazynem książek potrzebnych do nauki (por. rozkłady częstości w załączniku).

Skojarzenia, które odpowiadałyby **wizji biblioteki z kampanii promocyjnej PRB** są z kolei bardzo rzadkie. O ludziach, spotkaniach, rozmowach lub spędzaniu w bibliotece czasu z przyjaciółmi mówiło tylko 5% zapytanych (osoby, które często odwiedzają bibliotekę – 9%). Tylko 3% badanych mówiło spontanicznie o bibliotece jako o miejscu spędzania czasu wolnego, relaksu, rozrywki. W odpowiedziach mało obecny jest również wątek nowoczesnych technologii (Internet i komputery 4%, multimedia 1%). Zaledwie kilka osób w całej próbie zwróciło uwagę, że biblioteki zmieniają się i rozwijają. Bardzo niewiele osób zwracało też uwagę na to, że biblioteka prowadzi działalność animacyjną i kulturalną. O ofercie biblioteki na którą składają się wystawy, prelekcje, odczyty, konkursy, działalność stowarzyszeń czy kącik malucha spontanicznie mówił zaledwie 1% zapytanych. Wygląda więc na to, że **tego rodzaju aktywności biblioteki stanowczo pozostają „schowane za książkami”**.

Dość kontrowersyjny okazał się temat stanu wyposażenia i zaplecza bibliotek. Co dziesiąta osoba zwracała uwagę na **słabe wyposażenie bibliotek** oraz na **ubogi i przestarzały księgozbiór** (10%). Mówiono o tym, że książek jest mało, nie ma tych, które są potrzebne, brakuje nowości książkowych i komputerów. Na braki częściej zwracali uwagę ci,

„książki, wiedza, nauka,
wykształcenie, wiadomości”

Wizja PRB	
Ludzie, spotkania z ludźmi	5%
Internet, komputery	4%
Rozrywka, czas wolny, relaks	3%
Oferta kulturalna: wystawy, prelekcje, odczyty, konkursy	1%
Multimedia	1%
Nowoczesne	1%
Zmieniają się rozwijają	0%
Wyposażenie i wygląd	
Słabo wyposażona / ubogi, przestarzały księgozbiór	10%
Dobrze wyposażone, duży księgozbiór	9%
Niedofinansowana	4%
Duże, przestronne	5%
Małe	3%
Czyste, schludne, ładne	3%
Zakurzone, zaniedbane, nieładne	3%
Dostępność	
Dostępne	8%
Bezpłatne	6%
Trudnodostępne, niedostępne	2%
Za mało bibliotek	1%

którym najbardziej one doskwierają: zwłaszcza uczniowie i studenci (17%) oraz młodzi w wieku 19-24 lata (17%). Niektórzy mówili również o tym, że biblioteki są **małe**, brakuje im przestrzeni (3%). O tym niedostatku również częściej mówili młodzi w wieku 19-24 lata (8%) oraz osoby, którzy często odwiedzają biblioteki (8%). Inni zwracali uwagę, że biblioteki są **niedofinansowane** (4%). Usłyszeć można było tę opinię zwłaszcza od osób z wykształceniem wyższym (9%) i mieszkających w największych miastach (9%).

„Za mało książek, za mało nowości”

„Słabo zaopatrzone, nie nadążają za rynkiem wydawniczym”

„Duży wybór książek”

Z drugiej strony podobna liczba respondentów zapamiętała biblioteki jako **dobrze wyposażone i z bogatym księgozbiorem** (9%). Były też osoby, którym biblioteka wydaje się raczej budynkiem **dużym i przestronnym** (5%). Do tej opinii przychylają się zwłaszcza najmłodsi czytelnicy w wieku 13-18 lat (16%). Mniej ważny okazał się temat estetyki, jednak opinie są tu równie podzielone. Jednakowy odsetek osób spontanicznie ocenia biblioteki jako czyste, schludne, ładne (3%) co jako zakurzone, zaniedbane i nieładne (3%). Wyraźnie bardziej krytycznie mówią o wyglądzie bibliotek mieszkańcy największych miast (8%).

W wypowiedziach Polaków uderza **zdecydowanie pozytywne nastawienie do bibliotek**. Na pytanie o skojarzenia często mogliśmy usłyszeć: pozytywne, dobre, przyjemne, sympatyczne (17%). W podobnym tonie respondenci mówią o tym, że biblioteka jest przyjazna, miła, zachęcająca, z dobrą atmosferą, przytulna, ciepła (10%). Określenia te nie są oceną żadnych konkretnych atrybutów biblioteki. Stoją za nimi pozytywne emocje, które wywołuje biblioteka jako taka. Ogólną akceptację i zadowolenie z pracy bibliotek można też wyczytać w stwierdzeniu o tym, że są one potrzebne, pożyteczne, pomocne (16%).

Skojarzenia pozytywne

Pozytywne (ogólnie)	17%
Potrzebne, pożyteczne	16%
Przyjazne, miłe, zachęcające, dobra atmosfera, przytulne, ci	10%
Ciekawe	2%
Uporządkowane, dobrze zorganizowane	1%
Inne określenia pozytywne	2%

Skojarzenia negatywne

Inne określenia negatywne	3%
Przestarzałe	3%
Mało uczęszczane	1%
Nudne, szare	1%
Zatłoczone	0,5%
Problemy bibliotek i czytelnictwa	2%

Inne

Cisza, spokój	10%
Personel biblioteki	8%
Typy bibl. (pedagog., wojew., uniwersyt. itp..)	5%
Dzieci, młodzież, studenci, rodzina	4%
Regały, półki	3%
Stara, starodawna	2%
Budynek	2%
Dzieciństwo, młodość	2%
Inne	13%

Analogiczne, ogólne skojarzenia, ale o zabarwieniu negatywnym są niezmiernie rzadkie. **Określenia negatywne** pojawiają się, jednak zazwyczaj są oceną pewnych cech biblioteki jak np.: zakurzone / zaniedbane / nieładne (3%), przestarzałe (3%), trudnodostępne / niedostępne (2%), mało uczęszczane (1%), nudne, szare (1%), zatłoczone (0,5%). Jeśli zebrać wszystkie negatywne skojarzenia okaże się, że mówiła o nich zdecydowana mniejszość badanych (13%). Negatywne oceny częściej wygłaszają osoby z wykształceniem wyższym (21%) i mieszkające w największych miastach (20%). Prawdopodobnie jest tak nie ze względu na niedostatki bibliotek, z którymi stykają się te grupy, ale ze względu na ich większe oczekiwania oraz fakt, że biblioteki miejskie siłą rzeczy porównywane są z atrakcyjną, komercyjną ofertą kulturalną.

3.2 Ogólne określenia

Otwarte pytanie o skojarzenia przyniosło 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 w pierwszej kolejności z nowoczesnością, 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.

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>	Pierwsze	Drugie	Żadne nie pasuje
Przytulne - Nieprzytulne	81	16	3
Ciekawe - Nudne	77	20	3
Przyciągające - Odpychające	76	16	8
Z aktualnym księgozbiorem - Tylko ze starymi książkami	59	30	11
Urządzone ze smakiem - Urządzone bez gustu	54	35	11
Dobrze wyposażone - Słabo wyposażone	52	38	10
Nowoczesne - Przestarzałe	40	52	8
Nie zmienia się - Zmienia się na lepsze	29	66	5
Pełne ludzi - Raczej puste	27	62	11
Gwarne - Ciche	5	93	1

Z przedstawionej im listy badani najczęściej wybierali dla biblioteki określenia: przytulna (81%), ciekawa (77%), przyciągająca (76%). Były one wybierane zdecydowanie częściej w porównaniu z określeniami opozycyjnymi: nieprzytulna (16%), nudna (20%), odpychająca (16%). Są to kategorie bardzo ogólne, odnoszące się raczej do całej biblioteki niż

oceniające jakiejś jej aspekty. Pozytywne korelacje pomiędzy odpowiedziami na te trzy pytania wskazują, że stoi za nimi pewien **wspólny wymiar opinii, który można nazwać ogólnym nastawieniem do bibliotek**. Wyrażna przewaga określeń pozytywnych nad negatywnymi potwierdza wcześniejsze przypuszczenie, że **owo ogólne nastawienie jest zwykle bardzo pozytywne**. Określeń pozytywnych używają zwłaszcza seniorzy oraz osoby, które często odwiedzają biblioteki

Kolejne pięć par określeń wyraźnie ze sobą koreluje 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**. Połowa Polaków uważa, że są one raczej przestarzałe (52%), blisko połowa, że nowoczesne (40%). Jako przestarzałą postrzegają ją częściej uczniowie i studenci (67%), osoby pracujące dorywczo (69%) i mieszkańcy największych miast (65%). Do nowoczesności skłaniają się częściej osoby, które odwiedzają bibliotekę co najmniej kilka razy do roku (4-7 razy: 54%; 8-12 razy: 51%, 13 i więcej: 46%). Polacy są również podzieleni w ocenie **stanu wyposażenia** bibliotek. Połowa uważa, że są one dobrze wyposażone (52%), niewiele mniej że słabo (38%). Jako dobrze wyposażone częściej oceniali je najmłodsi respondenci (13-18 lat: 70%). Jako słabo osoby z wykształceniem wyższym (50%) i mieszkańcy największych miast (49%). Podobnie niejednoznaczna jest ocena **wyglądu** bibliotek. Połowa respondentów uważa, że są one urządzone ze smakiem (54%), wielu twierdzi jednak, że są urządzone bez gustu (35%). Ocena estetyki uwarunkowana jest w dużej mierze wiekiem. Młodym częściej wystrój biblioteki się nie podoba (13-18 lat: 46%; 19-24 lat: 54%; 25-34 lat: 42%) a starszym częściej się podoba (45-59 lat: 62%; powyżej 60 lat: 66%). Nieco lepiej oceniana jest **jakość księgozbioru**. Większość Polaków mówi, że jest on aktualny (59%) jednak duża grupa się z tym nie zgadza (30%). Zaskakująco duża część Polaków uważa, że biblioteka **zmienia się** na lepsze (66%). Dziwi to zwłaszcza wobec bardzo zachowawczych odpowiedzi na pytanie o skojarzenia. Trudno jest jednak powiedzieć jaką zmianę respondenci mają w tym przypadku na myśli. Być może istotną zmianą jest dla nich już np. uzupełnienie księgozbioru o nowości. Z pewnością można natomiast powiedzieć, że prawie co trzeci Polak uważa, że biblioteka **nie zmienia się** (29%). Wyraźnie częściej mówią w ten sposób uczniowie, studenci (46%) i osoby w wieku 19-24 lata (46%). Z punktu widzenia PRB ważne jest, że taką opinię częściej można też spotkać w miejscowościach do 19 tys. mieszkańców (41%).

W porównaniu z oceną stanu biblioteki dużo bardziej jednoznaczne są przekonania na temat **obecności ludzi** w bibliotece. **Pod tym względem wizerunek bibliotek jest dość odległy od wizji centrum życia społecznego miejscowości.** Prawie dwie trzecie Polaków uważa, że biblioteki są **raczej puste** (62%). W ten sposób postrzegają biblioteki zwłaszcza młodzi (13-18 lat: 74%; 19-24 lat: 75%) oraz uczniowie i studenci (74%). Niemal wszyscy zgadzają się, że nawet jeśli w bibliotece są ludzie to nie zakłócają panującej tam **ciszy** (93%). Nieliczne osoby uważają, że biblioteki to miejsca **gwarne** (5%), najwięcej takich osób jest wśród seniorów (11%).

3.3 Rola biblioteki

Biblioteka może pełnić w społeczności różne role. Aby usłyszeć co myślą na ten temat Polacy zapytaliśmy naszych respondentów, po co ich zdaniem 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 bibliotek wskazywała różne usługi, które świadczy **biblioteka - wypożyczalnia książek**. Czytelnicy przychodzą do biblioteki „wypożyczyć książki” (64%) lub „poczytać” (21%). Korzystają z biblioteki „żeby nie kupować książek” (9%) lub ponieważ potrzebują „książek, których nie można kupić” bądź „materiałów do których trudno jest dotrzeć” (3%). Chcą w bibliotece „skorzystać z prasy” (7%), szukają „nowości, żeby być na bieżąco” (2%). Jako wypożyczalnia książek biblioteka jest miejscem, do którego przychodzi się „po informacje, wiedzę, poszerzyć horyzonty” (32%). Często potrzeba wiedzy wynika z obowiązków, wtedy do biblioteki przychodzi się „poczyć się do szkoły”, „pisać pracę” albo „po lektury” (15%). Ogólnie w taki czy inny sposób o roli biblioteki jako wypożyczalni książek mówiło (92%) badanych.

Wśród powodów odwiedzania biblioteki pojawiały się jednak również takie, które pasują do miejsca nowocześniejszego, zmodernizowanego. Czasem można usłyszeć, że do biblioteki przychodzi się „skorzystać z Internetu, komputera” (4%). Rolę biblioteki jako **punktu dostępu do Internetu** najmocniej zauważyli najmłodsi, osoby do 18 roku życia (12%). **Jest to zaskakująco niski wynik** biorąc pod uwagę fakt, że w większości bibliotek w

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

Wypożyczalnia książek

Po książki, wypożyczyć	64
Poczytać	21
Żeby nie kupować książek	9
Skorzystać z prasy	7
Po książki, których nie można kupić, materiały do których trudno dotrzeć	3
Po nowości, żeby być na bieżąco	2
Po informacje, wiedzę, poszerzyć horyzonty	32
Poczyć się do szkoły, pisać pracę, po lektury	15
Bo lubią, lubią czytać, bo ich to interesuje	5

Miejsce dostępu do komputera, Internetu, multimedialnych

Skorzystać z Internetu, komputera	4
Po filmy, muzykę	1

Ośrodek aktywności lokalnej

Spotkać się z ludźmi, rozmowy	10
Oferta społeczna i kulturalna biblioteki: zajęcia, spotkania	2
Ze względu na bibliotekarza, porozmawiać z bibliotekarzem	2

Inne

Dla rozrywki, zagospodarować czas	10
Zrelaksować się, wyciszyć	3
Inne	9

Polsce można skorzystać z Internetu. Według raportu „Biblioteki w Polsce” w miejscowościach do 20 tys. mieszkańców w 2008 roku Internet miało 60% placówek (93% bibliotek głównych, 41% filii).⁷ Sporadycznie respondenci mówili też o tym, że biblioteka służy jako „mediateka” – miejsce w którym można wypożyczyć „filmy, muzykę” (1%).

Nieco częściej zauważa się, że biblioteka może pełnić różne funkcje społeczne oraz zapewniać mieszkańcom dostęp do oferty kulturalnej. Biblioteka zdaniem wielu osób **jest miejscem, gdzie można „spotkać**

„Część bo musi, część bo chce, młodzi po lekturę, starsi dla przyjemności”

się z ludźmi, porozmawiać” (10%). Czytanie i wypożyczanie książek jest okazją do tego, by „być wśród ludzi”. Biblioteka jest też miejscem spotkań nie związanych z książką, w którym można „umówić się na pogaduchy”, „poplotkować” oraz gdzie „nawiązują się kontakty”. Z wypowiedzi tych respondentów wyłania się zatem obraz zgodny z celami PRB: biblioteki jako **ośrodka skupiającego życie społeczne**, miejsca powstawania kapitału społecznych powiązań. Taki obraz można uzupełnić o czytelników, którzy przychodzą „ze względu na bibliotekarza, porozmawiać z bibliotekarzem” (2%) lub skorzystać z oferty animacji społecznej i kulturalnej: na zajęcia, spotkania autorskie, prelekcje, wystawy, gry dla dzieci lub do kawiarni (2%). W sumie na rolę biblioteki jako ośrodka lokalnej aktywności zwróciło uwagę 12% badanych. Częściej dostrzegały ją kobiety (16%), seniorzy (19%) oraz osoby często odwiedzające biblioteki (18%). Warto zauważyć, że chociaż biblioteka jako miejsce spotkań wpisuje się w rolę ośrodka skupiającego życie społeczne to jednak **jej postawa jest tu raczej bierna, użycza ona swojej przestrzeni mieszkańcom jednak nie animuje życia społecznego, nie pobudza go, nie inicjuje odbywających się spotkań**.

Fakt, że wśród odpowiedzi pojawiają się tematy zgodne z realizowaną przez PRB kampanią (nowe technologie, społeczne funkcje biblioteki), pokazuje, że istnieje **realna możliwość zmiany czy poszerzenia społecznej percepcji jej roli**. Trzeba jednak zwrócić uwagę, że w tej chwili od Polaków **trudno jest usłyszeć o innej roli biblioteki niż wypożyczalnia książek**. W naszej próbie, o innych funkcjach biblioteki, spontanicznie powiedziało nam tylko 16% respondentów.

Odpowiedzi na pytanie „po co ludzie przychodzą do biblioteki?” świadczą bardzo mocno o tym, że **tożsamość biblioteki zdominowana jest przez rolę wypożyczalni książek**. Czy jednak faktycznie Polacy nie dostrzegli jeszcze innych ról biblioteki? Czy biblioteki nie stwarzają okazji do innych aktywności niż czytanie książek? A może Polacy wiedzą o nich,

⁷ Biblioteki w Polsce, FRIS 2008, s. 42

ale w odpowiedzi na krótkie pytanie giną one przesłonięte książkami? Aby to sprawdzić podpowiedzieliśmy badanym kilka opinii aby sprawdzić, z jakim faktycznie poparciem spotykają się one w społeczeństwie.

Czy zgodzi się P. z opinią, że (...)	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	NW/TP	Tak (połączone)	Nie (połączone)
Biblioteka służy tylko do wypożyczania książek lub jako czytelnia	27	48	16	8	1	75	24
Ludzie często przychodzą do biblioteki nie po książkę ale, żeby popracować w cichym miejscu	13	52	30	4	1	65	33
Biblioteki są miejscem dostępu do nowoczesnych technologii informacyjnych	15	40	34	10	2	54	43
Biblioteki są centrum życia lokalnej społeczności	12	36	38	12	1	48	51
W bibliotece każdy może zorganizować spotkanie	5	32	45	15	3	37	60
Ludzie często przychodzą do biblioteki nie po książkę ale żeby poradzić się bibliotekarza w jakiejś sprawie	6	28	47	18	1	34	65
Ludzie przychodzą do biblioteki, żeby spotkać ze znajomymi	4	18	49	27	2	22	76
W bibliotece można zostawić małe dziecko	1	9	39	48	2	10	88

Nie jest zaskoczeniem, że badani zdecydowanie najczęściej zgadzali się z opinią mówiącą, że biblioteka służy do wypożyczania książek i jako czytelnia (75%). Podobnie dużym poparciem cieszyło się stwierdzenie, że ludzie przychodzą do biblioteki popracować w cichym miejscu (65%). W kontekście już omówionych odpowiedzi można przypuszczać, że badani mieli tu na myśli przede wszystkim młodzież piszącą prace zaliczeniowe, licencjackie, magisterskie itp. Opinie te wpisują się w rolę biblioteki-wypożyczalni książek i dlatego zyskują największą akceptację.

Ciekawe, że Polacy w większości zgadzają się z określeniem biblioteki jako miejsca dostępu do nowoczesnych technologii informacyjnych (54%). Jest to zastanawiające biorąc pod uwagę jak niewiele osób zapytanych o cel odwiedzin w bibliotece mówi o korzystaniu z komputera czy Internetu. Można na tej podstawie stwierdzić, że **większość Polaków jest świadoma, że biblioteki stają się punktami dostępu do technologii informacyjnych i komunikacyjnych jednak ta nowa rola pozostaje ukryta w cieniu tradycyjnej funkcji biblioteki**. Polacy wiedzą, że w wielu bibliotekach można skorzystać z Internetu i komputera, jednak siłą przyzwyczajenia „domyślną” rolę biblioteki pozostaje wypożyczanie książek.

Porównanie częstości popieranych opinii pozwala stwierdzić, że **obecnie biblioteki najrzadziej postrzegane są w roli ośrodka aktywności lokalnej**. Wprawdzie niektórzy respondenci spontanicznie mówili o bibliotece jako miejscu spotkań towarzyskich jednak w całej populacji opinia, że ludzie przychodzą do biblioteki spotkać się ze znajomymi, nie znajduje szerszego poparcia (22%). Podobnie biblioteka nie wydaje się póki co miejscem, w którym można w razie potrzeby można zorganizować spotkanie (37%). A już zupełnie nie ma tam warunków by zostawić w niej małe dziecko (10%). W roli miejsca spotkań częściej widzą ją seniorzy (40%) i emeryci (36%) natomiast całkowicie nie dostrzega jej młodzież (13-18 lat: 6%; 19-24 lata: 11%). Podobnie seniorzy częściej uważają, że w bibliotece można samemu spotkanie zorganizować (powyżej 60 lat: 47%).

3.4 Oferta bibliotek publicznych

Odpowiedzi na otwarte pytania o skojarzenia oraz rolę biblioteki pokazują wyraźnie, że biblioteki są postrzegane przede wszystkim w roli „wypożyczalni książek”. Ta funkcja biblioteki zdecydowanie przesłaniała inne składniki ich tożsamości. Dominująca pozycja „książek” w sieci skojarzeń z biblioteką nie musi jednak oznaczać, że pozostałe elementy jej oferty są całkiem niezauważane. Aby to sprawdzić zapytaliśmy respondentów jak często ich zdaniem w bibliotekach publicznych można skorzystać z oferty innej niż tylko wypożyczanie książek.

Jak się P. wydaje jak często w bibliotekach publicznych (...). (%)

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

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

Większość badanych była przekonana, że przedstawione im elementy oferty można spotkać przynajmniej w niektórych bibliotekach. Żadna funkcja biblioteki nie została wskazana jednomyślnie jako niemożliwa. **Większość Polaków wie już** zatem z własnych doświadczeń lub z zasłyszanych opinii, **że oferta bibliotek** jest różnorodna i **może**

wykraczać daleko poza wypożyczanie książek. Wydaje się jednak, że **wiedza ta nie przenika do sfery skojarzeń, która pozostaje zdominowana przez funkcję biblioteki jako „wypożyczalni książek”**. Innymi słowy Polacy wiedzą na przykład dobrze, że w bibliotece można skorzystać z Internetu, jednak gdy szukają punktu dostępu do sieci biblioteka może zwyczajnie „nie przyjść im do głowy”.

Oczywiście nie wszystkie elementy oferty są w bibliotekach równie częste, co znajduje odzwierciedlenie w jej postrzeganiu. Naturalne jest również, że **czytelnicy zwracają uwagę przede wszystkim na te jej elementy, które korespondują z ich potrzebami** oraz, że osoby częściej odwiedzające biblioteki lepiej orientują się w różnorodności oferty. Związek ten pokazuje wyraźnie, że **wizerunek oferty bibliotecznej kształtowany jest głównie przez osobiste doświadczenie czytelnika**.

Zdaniem Polaków standardowym wyposażeniem większości bibliotek są **czytelnia** (często 72% / czasem 24%) oraz **aktualna prasa** (58% / 31%). Czytelnię zauważają częściej uczniowie / studenci (88% / 12%) oraz osoby w wieku 19-24 lat. Prasę osoby z wykształceniem wyższym (73% / 25%) oraz stali bywalcy (więcej niż 12 razy w roku: 68% / 24%). W społecznej percepcji **biblioteki są nieźle wyposażone w nowoczesny sprzęt**. Powszechny jest dostęp do ksero i drukarki (44% / 40%), komputerów (38% / 47%) i Internetu (36% / 46%). Te funkcje zdecydowanie najczęściej zauważa młodzież do 18 roku życia. Praktycznie cała młodzież w wieku szkolnym zgadza się, że standardowym wyposażeniem bibliotek jest zarówno Internet (78% / 20%) jak i komputery (69% / 26%) oraz drukarki i ksero (64% / 31%). Nieco przeceniana jest przez Polaków możliwość dostępu do katalogu książkowego przez Internet (20% / 63%), który wbrew ich opinii cały czas jest niestety bardzo rzadką usługą bibliotek⁸.

Spośród **oferty kulturalnej** bibliotek Polacy najczęściej dostrzegają wystawy (42% / 39%) oraz spotkania z autorami (26% / 50%). Na wystawy częściej zwracają uwagę mieszkańcy małych miast (do 19 tys.: 38% / 46%; 20-99 tys.: 35% / 45%) oraz uczniowie i studenci (39% / 43%). Rzadziej z biblioteką kojarzone jest prowadzenie regularnych zajęć nie związanych z czytelnictwem (14% / 46%). Ciekawe, że wyraźnie częściej wiedzą o nich stali bywalcy biblioteki (więcej niż 12 razy w roku: 24% / 49%).

O wizerunku oferty bibliotek wiele mówi czego zdaniem badanych z pewnością w niej nie ma. W społecznym odbiorze w ofercie bibliotek **mało jest pozycji związanych z animacją społeczną oraz wydarzeń o charakterze rozrywkowym**. Większość Polaków

⁸ Biblioteki w Polsce, FRIS 2008, s. 67

wątpi, że w bibliotekach są organizowane pokazy filmowe (nigdy: 60%), imprezy, koncerty lub festyny (57%), że można w nich napić się kawy (56%), jest kącik z zabawkami dla małych dzieci (44%) i działa klub seniora (41%).

Warto zwrócić uwagę, że przekonania Polaków dość dobrze odpowiadają stanowi faktycznemu (por. Raport „Biblioteki w Polsce”). Większość społeczeństwa dość dobrze wie, co się dzieje w bibliotekach nawet jeśli rzadko je odwiedza. Można powiedzieć, że **nie istnieje wyraźna luka pomiędzy wizerunkiem a stanem faktycznym**, którą można by usunąć wyłącznie poprzez lepszą komunikację i promocję. Mimo braku odgórnej polityki wizerunkowej bibliotek respondenci wydają się generalnie nieźle zorientowani w ofercie bibliotecznej.

3.5 Oczekiwania wobec bibliotek

Kampania promocyjna prowadzona przez PRB może dwójako oddziaływać na społeczną świadomość. Z jednej strony działania promocyjne sprawiają, że lepiej poznajemy biblioteki, zwracamy na nie uwagę, odwiedzamy je i odświeżamy naszą o nich wiedzę. Z drugiej ważnym elementem kampanii jest wizja „biblioteki przyszłości”, która ma zmieniać sposób myślenia o roli biblioteki i rozbudzać oczekiwania. Innymi słowy kampania może zmieniać nie tylko przekonania o tym jak jest, ale również jak być powinno.

Aby ocenić wpływ programu na wizerunek bibliotek trzeba będzie zatem nie tylko dowiedzieć się, jak dobrze Polacy orientują się w ofercie bibliotek, ale również jak zmieniają się ich oczekiwania. Możliwy jest bowiem scenariusz, w którym pod wpływem PRB nie zmieni się stereotypowe wyobrażenie, o tym jaka jest biblioteka (ludzie są świadomi, że taka zmiana następuje powoli) ale zostaną rozbudzone oczekiwania odnośnie kierunku, w którym powinna zmieniać się biblioteka. Dlatego poprosiliśmy respondentów, aby spojrzeli ponownie na przedstawioną im już listę możliwych funkcji biblioteki i ocenili, czy wprowadzenie ich do oferty bibliotecznej jest dobrym pomysłem.

Odpowiedzi badanych pokazują, że **projekt rozwoju bibliotek w stronę nowoczesnych ośrodków aktywności lokalnej zyskuje akceptację większości Polaków**, chociaż niektóre jego punkty są dość kontrowersyjne.

Czy P. zdaniem to dobry pomysł, żeby w bibliotece publicznej był (były/było) (...)? (%)

	Tak	Nie	NW/TP
Dostęp do katalogu książkowego przez Internet	96	3	0
Ksero i drukarka, z których każdy może skorzystać	94	6	0
Dostęp do internetu	93	7	0
Sprzęt komputerowy, z którego każdy może skorzystać	93	7	0
Wystawy	87	12	1
Możliwość wypożyczenia płyty DVD lub filmu wideo	76	23	1
Klub seniora	75	23	2
Regularne zajęcia (np. plastyczne, językowe itp.)	75	25	1
Kursy obsługi komputera	74	25	0
Kącik z zabawkami dla małych dzieci	65	34	1
Miejsce gdzie można wypić kawę i zjeść ciastko	63	36	1
Projekcje filmów	60	39	1
Imprezy, koncerty lub festyny	46	53	1

Niemal całkowite **poparcie ma projekt technicznej modernizacji bibliotek**, wyposażenia ich w takie akcesoria jak ksero i drukarka (94%), Internet (93%), sprzęt komputerowy (93%), czy dostęp do katalogu przez Internet (96%). Wszyscy zgadzają się, że

jest to dla bibliotek właściwy kierunek zmian. Czytelnicy łatwo akceptują ten kierunek, ponieważ wpisuje się on zasadniczo w obowiązujący sposób myślenia o roli bibliotek. Nowe technologie mają służyć lepszemu dostępowi do wiedzy, informacji i kultury unowocześniając go, by lepiej spełniać podstawową funkcję biblioteki. Zmodernizowana biblioteka przestaje być wyłącznie wypożyczalnią książek, jednak zmiana w istocie dotyczy jedynie medium a przez to jest łatwa do zaakceptowania. Nowa biblioteka nadal służy przede wszystkim jako miejsce dostępu do wiedzy, informacji i kultury, co jak pokazały spontaniczne odpowiedzi w pytaniach otwartych o cele biblioteki jest poglądem głęboko przyswojonym i szeroko podzielanym.

Wiele osób ma zastrzeżenia do pomysłu **rozszerzenia zasobów o filmy wideo** (76% akceptujących pomysł). Za rezerwę części osób wobec tego pomysłu mogą być odpowiedzialne skojarzenia z wypożyczalnią kaset wideo, która udostępnia zazwyczaj filmy kojarzone z kulturą masową. Rola biblioteki jako źródła wiedzy i kultury słabo koresponduje z komercyjnym wizerunkiem wypożyczalni kaset wideo.

Bardziej kontrowersyjne jest zajmowanie się przez bibliotekę edukacją i rozwojem zainteresowań, działalnością kulturalną i animacyjną. Stosunkowo dobrze mieści się w jej ofercie organizowanie wystaw (87%). Być może biblioteka wydaje się dobrym miejscem na wystawę ponieważ nie wymaga ona dużo przestrzeni oraz w żaden sposób nie wchodzi w konflikt z funkcją biblioteki jako czytelnia. Nie zagraża również panującej w bibliotece ciszy. Częściej zastrzeżenia budzi prowadzenie w bibliotece zajęć i spotkań. Być może stoi za tym obawa, że będą one zakłócać ciszę i utrudniać bibliotece wypełnianie jej podstawowych zadań. Około trzy czwarte Polaków popiera wprowadzenie do oferty bibliotecznej propozycji takich jak: klub seniora (75%), regularne zajęcia nie związane z czytelnictwem (75%) czy kursy obsługi komputera (74%). Ocena tych pomysłów wiąże się oczywiście z potrzebami czytelników. Pomysł klubu seniora podoba się częściej seniorom (82%), regularne zajęcia zwłaszcza uczniom i studentom (86%) i młodzieży do 18 roku życia (86%), kursy komputerowe trafiały szczególnie do seniorów (86%) i osób z wykształceniem podstawowym (85%). **Najczęściej odrzucane są pomysły, które jak się wydaje mogą wymagać specjalnej infrastruktury oraz zawieszenia na jakiś czas pracy biblioteki jako czytelnia i wypożyczalni.** Do pomysłu jest jeszcze, by biblioteka organizowała projekcje filmów (60%). Jednak już pomysł organizowania przez bibliotekę imprez, koncertów i festynów został przez większość osób odrzucony (43% akceptujących pomysł). Ciekawe, że propozycje te bardziej podobają się w małych miastach a więc na obszarze, gdzie skupiają się działania

PRB. W miastach do 19 tys. mieszkańców częściej popierany jest zarówno pomysł wyświetlania filmów (69%) jak i organizowania imprez (58%).

Polacy są również podzieleni w ocenie pomysłów zakładających oddanie przestrzeni biblioteki na aktywności nie związane bezpośrednio ani z czytelnictwem ani uczestnictwem w kulturze. Pomysły z tej grupy zaakceptowało około dwóch trzecich badanych. Podobnie oceniana jest możliwość stworzenia w bibliotece kącika z zabawkami dla małych dzieci (65%) i oraz miejsca, w którym można napić się kawy i zjeść ciastko (63%). Kącik dla malucha podobał się częściej osobom bezrobotnym (84%), z wykształceniem zawodowym (72%) i mieszkającym na wsi (70%). Być może uważają one, że w taki kącik mógłby pełnić dla nich rolę substytutu przedszkola. Z kolei pomysł kawiarenki trafiał mocniej do seniorów (76%) oraz emerytów i rencistów (76%).

3.6 Sytuacja materialna bibliotek

Spontaniczne odpowiedzi na pytania otwarte pokazały, że z bibliotekami publicznymi kojarzą się nieodłącznie ich problemy 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.

Czy zgodzi się P. z opinią, że (...)	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	NW/TP	Tak (połączone)	Nie (połączone)
Biblioteki są biedne	24	48	22	5	1	72	28
W bibliotekach jest za mało miejsca	18	41	34	6	1	59	40
Biblioteki są zwykle brzydkie i zaniedbane	4	24	55	16	1	28	71

Wyraźna większość zapytanych podziela przekonanie, że **sytuacja materialna bibliotek jest trudna**. Prawie trzy czwarte zapytanych zgodziło się z opinią, że **biblioteki są biedne** (72%). Przeważa też opinia, że biblioteki **mają za mało miejsca** (59%). Dużo lepiej wypada ocena estetyki bibliotek oraz ich utrzymania. Tutaj zdecydowana większość badanych nie zgadza się ze stwierdzeniem, że biblioteki są brzydkie i zaniedbane (Nie: 71%). Według respondentów bibliotekom, **mimo braku środków i miejsca, udaje się utrzymać dobry i zadbane wygląd**. Ocena sytuacji materialnej bibliotek wyraźnie uwarunkowana jest wiekiem respondenta oraz jego wykształceniem. Seniorzy i emeryci częściej zwracają uwagę, że w bibliotekach jest za mało miejsca (ponad 60 lat: 71%; emeryci i renciści: 72%) oraz że brakuje im środków finansowych (ponad 60 lat: 85%; emeryci i renciści: 85%). Młodzi ludzie znacznie rzadziej są o tym przekonani (za mało miejsca – 13-18 lat: 38%; 19-24 lat: 49%; są biedne - 13-18 lat: 40%; 19-24 lat: 59%).

Można przypuszczać, że oprócz faktycznego rozeznania w sytuacji, na oceny respondentów wpływa w tym wypadku również skłonność do solidaryzowania się z biblioteką przeciwko nie dość hojnym „władzom”. Ze względu na pozytywne nastawienie do bibliotek łatwo jest się nam zgodzić z opiniami, które odpowiedzialność za stan bibliotek lokują po stronie władz. Opinie krytyczne wobec bibliotek i ich pracy cieszą się wyraźnie mniejszą popularnością. Odpowiedzialność za stan bibliotek przenosimy więc raczej na zewnętrzne uwarunkowania niż ich pracowników.

3.7 Jaki jest wizerunek bibliotekarza?

Bibliotekarz jest twarzą biblioteki. W kontakcie z bibliotekarzem kształtuje się nasza ocena całej instytucji. Wyobrażenie na jego temat staje się w ten sposób częścią wizerunku biblioteki. Wspieranie pozytywnego obrazu bibliotekarza jest jednym z głównych celów PRB. Z tych względów postanowiliśmy zapytać badanych w jaki sposób wyobrażają sobie typowego bibliotekarza.

Na tak postawione pytanie **respondentom nie było łatwo odpowiedzieć**. Blisko jedna trzecia zapytanych wyraźnie mówiła o tym jaki bibliotekarz powinien być a nie jaki ich zdaniem jest. Ich odpowiedzi nie mówią wprost o stereotypach, mają raczej charakter życzenia lub oczekiwania. **Może to oznaczać, że w świadomości społecznej nie istnieje wyraźny obraz bibliotekarzy**. Odpowiedzi takie pośrednio jednak mówią nam wiele o tym jaki obraz bibliotekarza pasuje do wizerunku biblioteki. Dlatego w analizie obrazu bibliotekarza traktowane będą łącznie z odpowiedziami opisującymi stereotyp.

Podobnie jak w wypadku skojarzeń z biblioteką odpowiedzi ujawniają **bardzo pozytywny stosunek Polaków do bibliotekarzy**. Zdecydowana większość określeń przywoływanych dla opisu bibliotekarzy miała pozytywne zabarwienie. Określenia negatywne usłyszeliśmy tylko od 3% respondentów.

W wizerunku bibliotekarza ważne są przede wszystkim jego umiejętności związane z pracą. Bibliotekarz jest postrzegany jako **osoba kompetentna**, dobrze znająca swoją pracę (38%). Kompetentny bibliotekarz zna swój księgozbiór, wie „gdzie co leży”, ma rozeznanie w literaturze, „zna się na książkach”. Sprzyja temu fakt, że

Kompetencje i umiejętności

Zna swój księgozbiór, zna się na książkach, kompetentny	38
Potrafi doradzić, polecić książkę, pomocny	36
Oczytany, wykształcony	27
Komunikatywny, kontaktowy, otwarty, zdolności interpersonalne	13
Zna nowości	5
Lubi czytać książki, lubi swoją pracę	5
Potrafi zachęcić do czytania, przyciągnąć ludzi do biblioteki	3
Wychodzi z inicjatywą, operatywny	3
Obsługuje komputer, internet	2
Doświadczony	1
Zorganizowany, uporządkowany	1
Podejście do dzieci	1
Zna języki obce	1

Osobowość

Miły, sympatyczny, uprzejmy	40
Spokojny, cichy	10
Wesoły, uśmiechnięty	9
Inteligentny	4
Kulturalny	3
Cierpliwy	3
Wyrozumiały	1
Skromny	1

Osobowość

Kobieta	13
Osoba starsza, 50+	7
Okulary	6
W średnim wieku	5
Schludnie ubrany, zadbany, estetyczny, stonowany	5
Młody	4
Przystojny, ładny, miła aparycja	2
Mężczyzna	0

Inne

Określenia negatywne	3
Inne	14

jest **oczytany i wykształcony** (27%) oraz **zna nowości** (5%). Dzięki temu potrafi każdemu doradzić, polecić książkę, która się spodoba, **służy pomocą czytelnikom** (37%), potrafi zachęcić do czytania, zainteresować i przyciągnąć czytelników (3%). Umiejętności te są dla bibliotekarza czymś naturalnym ponieważ zwykle „lubi czytać i lubi swoją pracę” (5%). Należy tu zwrócić uwagę, że **wszystkie podstawowe kompetencje bibliotekarza wiążą się z wyborem i wypożyczaniem książek**. Nieliczni respondenci zwracali uwagę, na jego umiejętność obsługi komputera i Internetu (2%/). **Bibliotekarz pozostaje widocznie na razie 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**. Wydaje się jednak, że mógłby łatwo podjąć się tej roli ponieważ wielu respondentów zaznaczało, że ważną kompetencją bibliotekarza są jego **zdolności interpersonalne**. Bibliotekarz jest lub powinien być komunikatywny, kontaktowy, towarzyski i otwarty na ludzi (14%).

Poza umiejętnościami i kompetencjami badani zwracali uwagę na różne cechy osobowości bibliotekarza. Przywoływane przez nich cechy korespondują z omówionym wcześniej wizerunkiem biblioteki. Dominują określenia ogólne i pozytywne. Podobnie jak biblioteka, która jest „przyjazna, miła, zachęcająca, z dobrą atmosferą, przytulna i ciepła”, tak też prowadzący bibliotekarz jest przede wszystkim **miły, sympatyczny i uprzejmy** (40%). Ponieważ biblioteka jest miejscem cichym i spokojnym, w którym można znaleźć warunki dla skupienia i rozmyślań, tak też bibliotekarz **jest osobą spokojną i cichą** (10%). Pozostałe cechy bibliotekarza jako osoby dopełniają obraz jego kompetencji zawodowych. Inteligencja (4%) ułatwia mu rozeznanie w literaturze. Sprawdza się w kontakcie z czytelnikami ponieważ jest uśmiechnięty (9%), kulturalny (3%), cierpliwy (3%), wyrozumiały (1%).

Pewną wiedzę o postrzeganiu tej grupy zawodowej dają nam opinie na temat wyglądu typowego bibliotekarza.

W bibliotece pracuje zazwyczaj **kobieta** (13%), zwykle

starsza (7%) lub **w średnim wieku** (5%). Bibliotekarz jest **ubrany schludnie**, ładnie i w sposób stonowany, nie krzykliwe i nie wyzywająco (5%), właściwie dla osoby pracującej w instytucji publicznej. Schludny, stonowany strój przywołuje na myśl uniform urzędnika, jest widocznym znakiem stosunku do czytelnika-klienta. Wyglądu bibliotekarza dopełniają

*„Starsza pani w okularach,
schludnie ubrana”*

okulary (6%), będące oczywiście atrybutem człowieka inteligentnego, wykształconego i odczytanego.

Ponieważ łatwiej jest wyrażać oceny pozytywne niż negatywne wizerunek bibliotekarzy zbadany został również 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 ułatwiała badanym wyrażenie swojej niekorzystnej opinii o bibliotekarzach. Mimo, to badani byli w swoich ocenach bardzo jednomyślni i zdecydowanie wybierali określenia pozytywne. Potwierdza to i wzmacnia wniosek, że **zawód bibliotekarza ma wśród Polaków bardzo pozytywny wizerunek.**

<i>Jak się P. wydaje czy typowy bibliotekarz to osoba (...): (%)</i>	pierwsze	drugie	żadne nie pasuje
Potrafi korzystać z komputera - Nie potrafi korzystać z komputera	93	6	1
Niewykształcona - Wykształcona	5	93	2
Poważana - Bez autorytetu	93	6	1
Lubiana przez odwiedzających bibliotekę - Nie lubiana	93	6	1
Pomocna - Obojętna	93	7	0
Surowa - Łagodna	10	88	2
Pracuje z pasją - Jest znudzona swoją pracą	86	13	1
Pewna siebie - Nieśmiała	85	13	2
Pomysłowa - Bez polotu	82	16	2
Zna czytelników - Nie zna czytelników	81	16	3
Kobieta - Mężczyzna	77	4	19
Wyluzowana - Sztywna	71	25	4
Dynamiczna - Flegmatyczna	69	27	4
Młoda - W starszym wieku	27	51	22

Badani byli jednomyślni w ocenie **kompetencji bibliotekarzy oraz ich pracy**. Niemal wszyscy zgodzili się, że bibliotekarz jest wykształcony (93%), potrafi korzystać z komputera (93%) oraz że chętnie pomaga odwiedzającym bibliotekę czytelnikom (93%). Nieco więcej wątpliwości wzbudzało jego nastawienie do pracy. Większość widzi w nim raczej pasjonata (86%) jednak zdaniem niektórych bibliotekarz jest znudzony swoją pracą (13%). Obraz pracowników biblioteki wyraźnie zależy w tym punkcie od własnego doświadczenia zawodowego respondentów: osoby z wykształceniem zawodowym (96%) częściej widzą w bibliotekarzu pasjonata niż osoby z wykształceniem wyższym (74%). Również wiek odgrywa tu rolę: młodzi częściej uważają, że bibliotekarz nudzi się pracy (13-18 lat: 23%; 19-24: 20%).

Typowy bibliotekarz jest **w dobrych stosunkach z czytelnikami**. Jest poważany (93%) i lubiany (93%) chociaż nie wszyscy zgadzają się, że zna swoich czytelników (zna czytelników: 81%). Ciekawe, że **relacje z czytelnikami nieco gorzej ocenia młodzież**. Z określeniem „poważany” zgadza się mniejszy odsetek młodych w wieku 13-18 (84%), podobnie mniejszy odsetek 19-24-latków akceptuje określenie „lubiany” (84%). Młodzi częściej są też przekonani, że bibliotekarz nie zna czytelników (13-18 lat: zna czytelników 73%).

Bardziej różnorodne są wyobrażenia Polaków na temat **cech osobowości bibliotekarzy** choć tu również zdecydowanie przeważają określenia pozytywne. Nie znajdują poparcia opinie, że bibliotekarzami zostają osoby nieśmiałe i introwertyczne, że w tym zawodzie nie ma miejsca na kreatywność ani, że bibliotekarz jest surowym strażnikiem ciszy i porządku. Przeciwnie, większość Polaków postrzega bibliotekarzy pozytywnie jako osoby **łagodne** (88%) ale **pewne siebie** (85%) i **pomysłowe** (82%). Nieco rzadziej Polacy przypisują im takie cechy charakteru jak „wyluzowany” (71%) czy „dynamiczny” (69%). **Bardziej negatywny obraz cech osobowości bibliotekarzy ma młodzież, uczniowie i studenci oraz osoby z wykształceniem wyższym**. W tych grupach częściej można usłyszeć, że bibliotekarz jest surowy (13 -18 lat: 17%; 19-24 lat: 18%; 25-34 lat: 20%), nieśmiały (uczniowie i studenci: 24%; 13 -18 lat: 23%), sztywny (13 -18 lat: 52%; wyksz. wyższe: 45%), bez polotu (uczniowie i studenci: 32%; wyksz. wyższe: 31%;), flegmatyczny (wyksz. wyższe: 48%; 13 -18 lat: 44%). Z kolei **bardziej pozytywny obraz cech osobowości bibliotekarzy mają seniorzy oraz emeryci i renciści**.

Stosunkowo najmniej jednorodne są przekonania Polaków na temat cech demograficznych grupy zawodowej bibliotekarzy. Zgodnie z powszechną opinią, że **zawód bibliotekarza jest sfeminizowany** 77% Polaków uważa, że powinniśmy mówić raczej o typowej bibliotekarce niż o typowym bibliotekarzu. Jednak warto zauważyć, że 19% unika tego uproszczenia twierdząc, że pracownikami biblioteki są zarówno kobiety jak i mężczyźni. **Najslabszym stereotypem okazał się ten związany z wiekiem bibliotekarza**. Często można usłyszeć, że w bibliotece pracuje „starsza pani w okularach” jednak okazuje się, że typowy bibliotekarz jest „osobą starszą” tylko dla połowy Polaków (51%). Wiele osób nie potrafi określić jego wieku (22%) a prawie co trzeci Polak wyobraża sobie bibliotekarza jako osobę młodą (27%). Percepcja cech demograficznych bibliotekarzy jest bardzo wyraźnie uwarunkowana wiekiem respondenta. Wyobrażenie młodzieży bliższe jest stereotypowi „starszej pani w okularach”. Młodzi częściej mówili, że w bibliotekach pracują kobiety (13-

18 lat: 89%; 19-24 lata: 86%) oraz osoby starsze (13-18 lat: 70%; 19-24 lata: 63%). Najdalej od stereotypu byli seniorzy. Jedna trzecia z nich nie przywiązywała wagi do płci (żadne nie pasuje: 33%) a jeszcze liczniejsza grupa do wieku (żadne nie pasuje: 37%).

3.8 Jaki jest wizerunek czytelnika?

Z wcześniej przeprowadzonych przez FRIS badaw wiemy, że użytkowników biblioteki postrzega się przede wszystkim w kategoriach demograficznych oraz poprzez status edukacyjny i zawodowy. Na pytanie „jacy ludzie przychodzą do biblioteki?” można usłyszeć, że są to kobiety, młodzież, emeryci, uczniowie itd. W bieżącym badaniu skorzystaliśmy z wcześniejszych doświadczeń i za pomocą pytań zamkniętych postanowiliśmy zmierzyć częstość występowania poszczególnych opinii.

<i>Jak się P. wydaje czy do bibliotek publicznych częściej przychodzą (...) (%)</i>	Pierwsze określenie	Drugie określenie	Żadne nie pasuje
Kobiety - Mężczyźni	80	6	14
Osoby młode - Osoby w starszym wieku	53	35	13
Osoby niewykształcone - Osoby wykształcone	5	83	12

Wytłuszczonym drukiem zaznaczono modalne odpowiedzi.

Pomiar przyniósł pewne zaskoczenia. Pokazał, że podobnie jak wizerunek pracowników bibliotek **wizerunek czytelnika jest mocno sfeminizowany**. Zdecydowana większość Polaków uważa, że do bibliotek częściej przychodzą kobiety niż mężczyźni (80%). Okazuje się zatem, że w społecznym odbiorze biblioteka jest domeną kobiet, które dominują zarówno po stronie obsługi jak i użytkowników. Tak mocny związek wizerunku z jedną płcią może stanowić pewną barierę dla biblioteki jako ośrodka aktywności lokalnej i centrum życia społecznego okolicy. Ponieważ uważa się, że biblioteka jest odwiedzana raczej przez kobiety, wszelka prowadzona przez bibliotekę działalność kulturalna i animacyjna może być odbierana jako adresowana głównie do kobiet.

Podobnie jak w wypadku płci bardzo jednoznaczny jest obraz wykształcenia czytelników. Biblioteka jawi się jako miejsce dla osób wykształconych (83%). Ten fakt, również jest potencjalnym zagrożeniem dla nowej roli biblioteki. **Jednostronny wizerunek może powodować autoselekcję użytkowników oferty bibliotecznej**, w wyniku której z działań animacyjnych prowadzonych przez bibliotekę wykluczeni będą mężczyźni i osoby słabiej wykształcone. Wydaje się, że niebezpieczeństwo takiej autoselekcji w oparciu o wiek jest znacznie mniejsze. Respondenci często mówili, że czytelnicy to osoby młode (53%) jednak niewiele mniejsza grupa wskazywała raczej na osoby starsze (35%).

*Jak P. sądzi jak często do biblioteki publicznej
przychodzą (...) (%)*

	Często	Czasem	Nigdy	NW/TP
Studenci	81	17	1	1
Uczniowie liceum	59	38	2	0
Uczniowie szkoły podstawowej i gimnazjum	46	50	3	1
Emeryci i renciści	41	49	11	0
Matki z dziećmi	16	66	17	2
Przedszkolaki	12	56	30	2
Osoby pracujące	9	81	9	1
Bezrobotni	6	49	41	4
Całe rodziny	2	45	52	2

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

Podział ze względu na wiek znajduje odbicie w przekonaniu o tym, że **biblioteka to miejsce zajęte przez studentów, uczniów i emerytów**. Zdaniem Polaków bibliotekę najczęściej odwiedzają studenci (często: 81%), nieco rzadziej uczniowie liceum (często: 59%; czasem: 38%) i uczniowie szkoły podstawowej i gimnazjum (często: 46%; czasem: 50%). Taka gradacja odzwierciedla oczywiście przekonanie, że na kolejnych szczeblach edukacji coraz ważniejszy staje się częsty dostęp do książek oraz że biblioteki odwiedza się przede wszystkim, żeby zdobyć materiały potrzebne do nauki. Niewiele rzadziej niż uczniów w bibliotece można spotkać emerytów (często: 41%; czasem: 49%).

Według stereotypu pozostałe grupy – typy czytelników pojawiają się w bibliotece tylko czasem lub nawet nigdy. Znaczna część badanych przekonana była, że do bibliotek nie zaglądają nigdy przedszkolaki (nigdy: 30%), prawdopodobnie dlatego, że w bibliotece-wypożyczalni książek nie ma miejsca, które odpowiadało by potrzebom małego człowieka ani osoby, która mogłaby się nim zaopiekować. Jeszcze więcej badanych uważa, że do biblioteki nie przychodzą bezrobotni (nigdy: 41%). Wypożyczalnia książek nie jest też raczej miejscem do którego mogą wybrać się całe rodziny (nigdy: 52%), kontakt z książką w bibliotece jest raczej doświadczeniem indywidualnym, przyciągnięcie całych rodzin wymagało by oferty, w której mogłaby ona uczestniczyć. Ciekawą grupą są osoby pracujące. Zdaniem Polaków pracujący zazwyczaj odwiedzają bibliotekę (nigdy: 9%) jednak prawdopodobnie ze względu na obowiązki nie mogą być tu często (często: 9%) .

Przedstawiony wizerunek czytelnika jest mocno uwarunkowany rolą biblioteki jako wypożyczalni książek. Odwiedzają ją głównie uczniowie i studenci szukający książek oraz materiałów do nauki. Przychodzą również emeryci. Inne grupy społeczne wymieniane są rzadziej ponieważ typowa biblioteka nie ma oferty, która byłaby adresowana bezpośrednio do

nich. Być może wpływ PRB i rozszerzenie oferty bibliotecznej o takie usługi jak kącik malucha, porady prawne, czy wydarzenia kulturalne wywoła zmianę postrzegania grupy użytkowników biblioteki

4. Podsumowanie

Jednym z elementów Programu Rozwoju Bibliotek jest kampania promocyjna, której celem jest poprawa wizerunku bibliotek publicznych w Polsce. Zadaniem kampanii jest 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 multimediiów z działalnością edukacyjną, animacyjną i aktywizacyjną. W „bibliotece przyszłości” szczególne miejsce zajmuje bibliotekarz, który ma być przewodnikiem po świecie wiedzy oraz liderem społeczności lokalnej.

Przedstawione badanie miało odpowiedzieć na pytanie, jaki był wizerunek bibliotek publicznych w przededniu rozpoczęcia kampanii promocyjnej. Na użytek pomiaru zaproponowano pewną konceptualizację wizerunku bibliotek. Według przyjętej konceptualizacji na wizerunek bibliotek składają się: skojarzenia z biblioteką, wyobrażenia wyrażone w ogólnych pojęciach (takich jak np. nowoczesna), rola bibliotek, oferta bibliotek oraz oczekiwania wobec nich, sytuacja materialna, wizerunek bibliotekarza oraz wizerunek czytelnika.

Pozytywne nastawienie

W zebranych opiniach i wypowiedziach uderza zdecydowanie pozytywny stosunek Polaków do bibliotek. Świadczy o tym wyraźna przewaga określeń pozytywnych nad negatywnymi. Pozytywne nastawienie widać zwłaszcza w opiniach, które dotyczą bibliotek w ogólności i nie są oceną żadnych konkretnych atrybutów biblioteki. Respondenci chętnie używali określeń takich jak miła, przyjazna, dobra, przytulna, potrzebna, ponieważ stoją za nimi pozytywne emocje, które wywołuje w nas biblioteka jako taka. Bardzo pozytywny stosunek Polaków do bibliotek oraz przekonanie, że są to instytucje ważne i potrzebne jest cennym kapitałem, na którym może zostać zbudowana rola bibliotek jako ośrodków aktywizujących społeczności lokalne.

Ambiwalentna ocena stanu bibliotek

Chociaż stosunek społeczeństwa do bibliotek jest na ogół bardzo pozytywny to już ocena ich stanu jest dość sporna. Ambiwalentnie oceniana jest: nowoczesność, stan wyposażenia, wygląd, jakość księgozbioru oraz to czy biblioteki zmieniają się i rozwijają.

Ciekawe jest, że aż dwie trzecie Polaków zgadza się, że biblioteki się zmieniają. Inaczej niż można by oczekiwać, biblioteki nie są uważane za miejsca, w których zatrzymał się czas. Trudno jednak rozstrzygnąć na podstawie zebranych danych, czy opinia ta bierze się z obserwacji rzeczywistych zmian czy może jest tylko wyrazem bardziej ogólnego przekonania, że „w dzisiejszym świecie wszystko się zmienia”.

Bardzo zgodne są z kolei ogólne wyobrażenia na temat obecności ludzi w bibliotekach. Póki co stereotypowa biblioteka jest cicha i raczej pusta. Pod tym względem wizerunek bibliotek jest dość odległy od wizji centrum życia społecznego miejscowości.

Biblioteka jako wypożyczalnia książek

W przededniu rozpoczęcia kampanii promocyjnej biblioteka funkcjonowała w świadomości społecznej przede wszystkim jako „wypożyczalnia książek”. Biblioteka kojarzy się głównie z książkami, korzystaniem z książek, a poprzez książki ze szkołą, wiedzą i zdobywaniem wiedzy. Do biblioteki przychodzi się, żeby wypożyczyć książkę lub poczytać ją na miejscu, pouczyć się lub napisać pracę zaliczeniową. Prawie wszystkie zbadane osoby w takiej lub innej formie przywoływały wyobrażenie biblioteki jako wypożyczalni książek.

Skojarzenia, które odpowiadałyby wizji biblioteki z kampanii promocyjnej PRB, są bardzo rzadkie. Tego rodzaju aktywności biblioteki stanowczo pozostają w tej chwili „schowane za książkami”. Wśród spontanicznych odpowiedzi pojawiają się wprawdzie tematy zgodne z realizowaną przez PRB kampanią (nowe technologie, społeczne funkcje biblioteki), co oznacza, że istnieje realna możliwość poszerzenia społecznej percepcji jej roli, jednak w tej chwili rzadko można usłyszeć o innej roli biblioteki niż tylko wypożyczalnia książek.

Nie oznacza to wcale, że Polakom brakuje wiedzy na temat oferty bibliotecznej. Większość społeczeństwa dość dobrze wie, co się dzieje w bibliotekach, nawet jeśli rzadko je odwiedza. Można powiedzieć, że pod tym względem **nie istnieje wyraźna luka pomiędzy wizerunkiem a stanem faktycznym. Polacy wiedzą już z własnych doświadczeń lub z zasłyszanych opinii, że oferta bibliotek jest różnorodna i może wykraczać daleko poza wypożyczanie książek.** Wydaje się jednak, że **wiedza ta nie przenika do sfery skojarzeń, która pozostaje zdominowana przez funkcję biblioteki jako „wypożyczalni książek”.** Innymi słowy Polacy wiedzą na przykład dobrze, że w bibliotece można skorzystać z

Internetu, jednak gdy szukają punktu dostępu do sieci biblioteka może zwyczajnie „nie przyjść im do głowy”.

Biblioteka jako punkt dostępu do komputera, Internetu, multimediiów.

Polacy nie myślą jeszcze o bibliotekach jako o miejscu, do którego przychodzi się „skorzystać z Internetu, komputera”. Na otwarte pytanie „po co ludzie przychodzą do biblioteki” odpowiedziało tak zaledwie kilka procent badanych. Równocześnie, jak wynika z pytań zamkniętych, Polacy wiedzą, że w wielu bibliotekach jest taka możliwość. Mimo to, ze względu na siłę przyzwyczajenia, „domyślną” rolą biblioteki pozostaje wypożyczanie książek. **Większość Polaków jest świadoma, że biblioteki stają się punktami dostępu do technologii informacyjnych i komunikacyjnych jednak ta nowa rola pozostaje ukryta w cieniu tradycyjnej funkcji biblioteki**

Jednocześnie **projekt technicznej modernizacji bibliotek ma w społeczeństwie niemal całkowite poparcie**. Prawie wszyscy zapytani uważają, że dobrym pomysłem jest wyposażenie bibliotek w takie akcesoria jak ksero i drukarka, Internet, sprzęt komputerowy czy dostęp do katalogu przez Internet.

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

Ta rola bibliotek jest stosunkowo **najslabiej zauważana i doceniana**. W spontanicznych odpowiedziach jedynym jej śladem jest stwierdzenie, że biblioteka jest również miejscem, gdzie można spotkać się z ludźmi i porozmawiać. Jest to wprawdzie 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. Zmierzenie częstości tego rodzaju opinii pokazało ponadto, że **większość społeczeństwa nie postrzega obecnie bibliotek jako miejsca spotkań i ośrodka skupiającego życie społeczności**.

Ważny z punktu widzenia celów programu jest fakt, że **projekt rozwoju bibliotek w stronę ośrodków aktywności lokalnej zyskuje akceptację większości Polaków, chociaż daleko jest im pod tym względem do jednomyślności**. Większość respondentów poparła pomysły zajmowania się przez bibliotekę edukacją, rozwojem zainteresowań, działalnością kulturalną i animacyjną, jednak **zdania były tu o wiele bardziej podzielone niż w wypadku projektu modernizacji technicznej**.

Akceptacja różnych propozycji działań kulturalnych, animacyjnych i edukacyjnych wyraźnie związana jest z tym w jakim stopniu propozycja wchodzi w konflikt z funkcją biblioteki jako czytelnia, w jakim stopniu zakłóca panującą w bibliotece ciszę. Najczęściej odrzucane są pomysły, które jak się wydaje mogą wymagać specjalnej infrastruktury oraz zawieszenia na jakiś czas pracy biblioteki jako czytelnia i wypożyczalni.

Bibliotekarz

Zawód bibliotekarza ma wśród Polaków bardzo pozytywny wizerunek. Bibliotekarze są uważani za osoby kompetentne, wykształcone i pomocne. Jako osoby są mili, sympatyczni, uprzejmi oraz lubiani przez czytelników. Nie znajdują poparcia opinie, że bibliotekarzami zostają osoby nieśmiałe i introwertyczne, że w tym zawodzie nie ma miejsca na kreatywność lub że bibliotekarz jest surowym strażnikiem ciszy i porządku. Przeciwnie, większość Polaków postrzega bibliotekarzy raczej jako osoby łagodne, pewne siebie, pomysłowe. Rzadziej Polacy przypisują im takie cechy charakteru jak „wyluzowany” czy „dynamiczny”.

Z punktu widzenia PRB należy zwrócić uwagę, że dla Polaków **kompetencje bibliotekarza oznaczają zazwyczaj znajomość księgozbioru i umiejętność doradzenia odpowiedniej książki.** Nieliczni respondenci sami zwracali uwagę, że bibliotekarz potrafi korzystać z komputera i Internetu. **W warstwie skojarzeń bibliotekarz pozostaje więc na razie raczej „przewodnikiem po księgozbiore” niż szeroko rozumianym „przewodnikiem po wiedzy”,** który wykorzystuje różne jej źródła i media. Jednocześnie, gdy zapytać ich o to wprost, zdecydowana większość Polaków zgadza się, że bibliotekarze potrafią obsługiwać komputer. Podobnie jak w przypadku wizerunku bibliotek widać tu pewną rozbieżność pomiędzy pierwszymi skojarzeniami a znajomością „faktów”.

Dla PRB ważne jest również, że **wśród umiejętności i kompetencji, które przypisuje się bibliotekarzom, póki co niewiele jest takich, których potrzebuje lider zajmujący się aktywizacją lokalnej społeczności.** Nic nie wskazuje na to, żeby bibliotekarz był kojarzony z pełnieniem tego rodzaju społecznej funkcji. Wydaje się jednak, że mógłby łatwo podjąć się tej roli. Dla wielu Polaków ważną kompetencją bibliotekarza są także jego **zdolności interpersonalne.**

Młodzież i seniorzy

Na tle polskiego społeczeństwa wyróżniają się zwłaszcza opinie i przekonania młodzieży. Wśród uczniów i studentów, osób w wieku 13-24 lata niektóre opinie o bibliotekach spotkać można częściej, podczas gdy inne są wyraźnie rzadsze.

Młodym ludziom biblioteka częściej kojarzy się z książkami, nauką i zdobywaniem wiedzy. Jest to naturalne ponieważ do biblioteki trafiają zazwyczaj w związku z obowiązkami szkolnymi / uniwersyteckimi. Dlatego też biblioteka częściej kojarzy się im ze szkołą oraz z brakami w wyposażeniu, które zauważają szukając potrzebnych im książek.

Dla PRB ważną informacją jest, że **młodzi mają mniej pozytywne nastawienie do bibliotek. Częściej uważają, że są one nudne, nieprzytulne, odpychające.** Oceniają też bardziej krytycznie niektóre aspekty ich stanu. **Częściej uważają, że biblioteki są przestarzałe, urządzone bez gustu, raczej puste i nie zmieniają się.** To spostrzeżenie potwierdza wniosek z wcześniejszych badań. W sondażu z 2008 roku również zaobserwowano „wyraźnie gorszy wizerunek w młodszym pokoleniu”.⁹

Zaskakuje, że młodzież rzadziej zauważa rolę biblioteki jako punktu dostępu do nowoczesnych technologii informacyjnych. Podobnie myślą osoby z wykształceniem wyższym i mieszkańcy największych miast. Być może na tej opinii ciąży skojarzenie biblioteki z raczej przestarzałą instytucją. Może jednak również oznaczać, że w tych grupach jest więcej osób posiadających dostęp do komputera i Internetu w domu, a co za tym idzie biblioteka raczej nie pełni dla nich roli PIAP-u. Młodzi rzadziej widzą też rolę biblioteki jako ośrodka życia społeczności lokalnej.

Chociaż młodzież rzadziej przypisuje bibliotekom inne role poza magazynem książek to jednocześnie jest bardziej świadoma, jak faktycznie wygląda ich oferta. **Młodzi częściej zauważają w bibliotekach sprzęt komputerowy i biurowy oraz Internet. Częściej też uważają, że przynajmniej w niektórych bibliotekach mają miejsce różnego rodzaju wydarzenia kulturalne i edukacyjne** takie jak wystawy czy regularne zajęcia. Dlaczego młodzi są lepiej poinformowani? Z pewnością nie bez znaczenia jest tu fakt, że młodzi ludzie stosunkowo najczęściej odwiedzają biblioteki. Jest również możliwe, że różne niestandardowe elementy oferty bibliotek adresowane są głównie do młodych.

Opinie młodzieży mocno kontrastują z przekonaniami seniorów. **Osoby po 60 roku życia, emeryci i renciści mają bardzo pozytywne nastawienie do bibliotek.** Częściej niż przeciętnie uważają, że są one ciekawe, przytulne, przyciągające oraz urządzone są ze smakiem. Ciekawe, że to seniorzy częściej przypisują bibliotekom rolę miejsca dostępu do nowoczesnych technologii. Podobnie osoby starsze i emeryci częściej uważają, że biblioteka pełni rolę miejsca spotkań i ośrodka życia lokalnej społeczności. Jednocześnie, odwrotnie niż w przypadku młodzieży, w grupie seniorów jest więcej osób przekonanych, że w bibliotekach

⁹ Biblioteki publiczne: opinie, korzystanie, potrzeby. Badanie mieszkańców terenów wiejskich i małych miast do 20 tys. Mieszkańców, FRIS 2008, s.10

nie ma komputerów, sprzętu biurowego w rodzaju ksera czy drukarki oraz Internetu. Więcej jest osób, które wątpią czy biblioteki dają możliwość dostępu do katalogów przez Internet.

Rekomendacje

Wyniki badania sugerują pewne kierunki działania dla kampanii informacyjnej i promocyjnej prowadzonej przez PRB. Biorąc pod uwagę cele programu oraz obecny stan wizerunku warto dotrzeć do polskiego społeczeństwa z przekazem, który:

- Wykorzysta pozytywne emocje, które budzą biblioteki
- Zwróci uwagę, że biblioteki się zmieniają. Taki komunikat potrzebny jest zwłaszcza w miejscowościach do 20 tys. mieszkańców.
- Poszerzy zakres skojarzeń z biblioteką o dostęp do komputerów i Internetu oraz ofertę animacyjną i kulturalną biblioteki.
- Działa na wyobraźnię. Kształtuje raczej sferę skojarzeń z biblioteką niż po prostu informuje o dostępnej ofercie.
- Przekona do projektu rozwoju bibliotek w stronę ośrodków aktywności lokalnej
- Poprawi wizerunek bibliotek wśród młodzieży
- Wyeksponuje informatyczne kompetencje bibliotekarzy
- Wyeksponuje nowe role bibliotekarzy (przewodnik po cyfrowych zasobach wiedzy, animator, lider społeczności lokalnej)

5. Załączniki

5.1 Kwestionariusz

Wprowadzenie

W1. Dzień dobry. Nazywam się ... Jestem ankierem Instytutu Badań Rynku i Opinii Publicznej SMG/KRC Poland Media.

Obecnie prowadzimy badanie, w którym interesuje nas co Polacy myślą o bibliotekach publicznych. Czy zgodzi się P. na udział w tym badaniu? 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)

Pytania otwarte o skojarzenia i funkcje biblioteki

P1. Na początku porozmawiamy chwilę ogólnie na temat bibliotek publicznych. Proszę powiedzieć jakie skojarzenia przychodzą P. 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 P. do głowy gdy myśli P. o bibliotekach publicznych. Jak są biblioteki publiczne?

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

P3. Proszę pomyśleć o typowej polskiej bibliotece publicznej. Jak P. 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 P. 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 P. korzysta.

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

Określenie 1	Określenie 2	1. pierwsze	2. drugie	3. „żadne nie pasuje” / „jest różne” / trudno powiedzieć”
Nowoczesne	Przestarzałe	1	2	9
Ciekawe	Nudne	1	2	9
Urządzone ze 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 P. ogólne opinie, jakie można usłyszeć o bibliotekach publicznych. O każdej opinii proszę powiedzieć czy

Zdecydowanie się P. z nią zgadza

Raczej się P. zgadza

Raczej się P. nie zgadza

Zdecydowanie się P. nie zgadza

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

Czy zgodzi się P. 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 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
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

Funkcje biblioteki:

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

Skala: 1. Często 2. Czasem 3. Nigdy (Stwierdzenia randomizowane) Jak się P. 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

Oczekiwania wobec biblioteki:

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

	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 P. 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 P. 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 P. coś dodać na temat cech charakteru bibliotekarza?]

P10. Przeczytam teraz P. kilka par przeciwstawnych określeń. Proszę powiedzieć, które określenie lepiej pasuje do osób pracujących w bibliotekach

Jak się P. wydaje czy typowy bibliotekarz to osoba (...):

Określenie 1	Określenie 2	1. pierwsze określenie	2. drugie określenie	9. „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
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
------------	--------------	---	---	---

P11. Jak się Pan(i) wydaje ile lat ma przeciętny pracownik biblioteki?

[Ankieter: W razie trudności poprosić by respondent określił przeciętny wiek w przybliżeniu]

lat ☐ Trudno powiedzieć

Wizerunek użytkownika biblioteki:

P12. Jak się P. wydaje jak często do biblioteki publicznej przychodzą (...)

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)
Przedшкоlaki	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 (...)

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 „co jeszcze?”]

.....
.....

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?

- 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

M4. Czy ma P. dzieci w wieku szkolnym bądź przedszkolnym?

[ANKIETER: można wybrać więcej niż jedną odpowiedź]

1. Tak
2. Nie
9. Odmowa odpowiedzi

M5. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy był(a) Pan(i) w jakiegokolwiek bibliotece?.

1. Tak byłem(am) w bibliotece
2. Nie, nie byłem(am) w bibliotece → przejść do M8

M6. Jaka to była biblioteka / biblioteki?

[ANKIETER: Nie odczytywać, odpowiedzi zaklasyfikować. Możliwość wielu odpowiedzi.]

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
Biblioteka innego rodzaju
8. Nie wiem, jaka to była biblioteka

[filtr: M7 zadajemy tylko jeżeli w M6 zaznaczono odpowiedź 1.biblioteka publiczna]

M7. Ile razy był(a) Pan(i) osobiście w bibliotece publicznej w ciągu ostatnich 12 miesięcy?

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

|_|_|_|_| razy

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

[Odpowiedzi: 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