

Olga Konatowska-Ciszek
Magdalena Józefiak
Koło Naukowe Bibliotekoznawców
Uniwersytet Wrocławski

Najmłodszy użytkownicy bibliotek. Ich potrzeby i oczekiwania

Wstęp

Sensem istnienia współczesnej biblioteki jest bez wątpienia zaspokajanie potrzeb czytelniczych, dlatego tak ważna jest umiejętność zachęcenia zarówno potencjalnych jak i rzeczywistych użytkowników do skorzystania z jej zasobów. Podstawowym czynnikiem, dla którego czytelnik (użytkownik, „klient”) wybiera bibliotekę, jest ilość i różnorodność zbiorów gwarantująca zaspokojenie jego potrzeb, zarówno informacyjnych, edukacyjnych, jak i rozrywkowych. W ostatnich czasach coraz większy nacisk kładziony jest na poszerzenie oferty uwzględniającej potrzeby różnych, dawniej często niedostrzeganych grup użytkowników, jak np. imprezy aktywizujące seniorów (działalność Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu i jej Czytelniczy Klub Seniora, Akademia e-Seniora czy Warsztaty Edukacyjne¹ – działania ogólnie nazwane jako Seniorzy w bibliotece) i osoby niepełnosprawne, działania skierowane do obcokrajowcy, osób uzależnionych czy dzieci. Zwłaszcza ostatnia z wymienionych grup wymaga szczególnej troski, ponieważ z dużym prawdopodobieństwem można przypuszczać, że jeśli od najmłodszych lat przyzwyczajamy młodego człowieka do odwiedzania biblioteki, to również w późniejszym okresie swojego życia będzie korzystał z jej usług.

Przedmiotem przeprowadzonych badań ankietowych, mających jedynie charakter sondażowy, jest funkcjonowanie Działu Pracy z Dziećmi Dolnośląskiej Biblioteki Publicznej im. Tadeusza Mikulskiego we Wrocławiu.

Charakterystyka placówki i jej działania

Biblioteka Siedmiu Kontynentów² zajmuje jedno z pomieszczeń na parterze w budynku A Dolnośląskiej Biblioteki Publicznej w Rynku, pod nume-

¹ Informacje dostępne na stronie internetowej Miejskiej Biblioteki Publicznej: <http://www.biblioteka.wroc.pl/strona/seniorzy> [data dostępu 10.05.2012].

² Druga nazwa Działu.

rem 58. Docelową grupą użytkowników są dzieci do 16 roku życia. Dolna granica wiekowa nie została określona, stąd możliwe jest zapisanie także kilkumiesięcznego niemowlęcia. Ponadto ze zbiorów mogą korzystać dorośli: rodzice, nauczycielem, pedagogzy, badacze literatury dziecięcej. Placówka udostępnia zbiory przez sześć dni w tygodniu. W poniedziałki, wtorki, czwartki i piątki otwarta jest w godzinach 10:30-18:30, zaś w środy i soboty nieco krócej, bo do godziny 15:30.

Kierownikiem działu jest mgr Jerzy Kumiega zarządzający personelem składającym się z sześciu pracowników, z czego tylko dwie osoby mają wykształcenie kierunkowe, bibliotekarskie. Za to wszyscy posiadają kwalifikacje pedagogiczne, bardzo przydatne w pracy z dziećmi.

Dział gromadzi przede wszystkim książki z zakresu literatury pięknej, bądź – w nieco mniejszym zakresie – popularnonaukowej. Dodatkowo wyodrębniony został zasób dla rodziców, nauczycieli, pedagogów i bibliotekarzy. Biblioteka posiada także zbiór publikacji teoretycznych z zakresu literatury dziecięcej oraz książki dla dzieci. Aktualnie księgozbiór liczy ponad 37 tysięcy woluminów i jest udostępniany czytelnikom w wolnym dostępie do półek. Natomiast prawie w ogóle nie są gromadzone płyty CD czy DVD – nie cieszyły się one dużym zainteresowaniem ze strony użytkowników.

W skład wyposażenia Działu, poza meblami typowo bibliotecznymi, wchodzi również zabawki oraz 9 komputerów z dostępem do Internetu, z których korzystają przede wszystkim chłopcy w wieku szkolnym.

Niewątpliwie wartościową inicjatywą jest wolontariat młodzieży. Obecnie do biblioteki przychodzi kilku wolontariuszy, którzy pomagają w najprostszych pracach bibliotecznych oraz przy organizacji imprez, jednocześnie uczestnicząc w nich.

Dział Pracy z Dziećmi wyróżnia się dość dużą aktywnością jeśli chodzi o imprezy zarówno cykliczne jak i okazjonalne. W programie zajęć znajdują się następujące:

- Biblioteczna Akademia Malucha
- Stare i nowe spotkania bajkowe
- Spotkania ze sztuką
- Noc z Andersenem
- „Z książką na walizkach”
- SPOKO-POKO
- Warsztaty architektoniczne
- Spotkania bajkowe

Ponadto co pewien czas organizowane są imprezy tematyczne, związane z jakimś ważnym wydarzeniem.

Poza podstawową działalnością, Dział jest jednocześnie centralną biblioteką dla dzieci województwa dolnośląskiego, służąc pomocą wszystkim bibliotekom publicznym wchodzącym w skład wojewódzkiej sieci bibliotecznej.

Charakterystyka badań

Za najdogodniejszą dla przewidywanej grupy czytelników formę przeprowadzenia badania uznano ankietę. Ze względu na spore zróżnicowanie użytkowników wchodzących w skład badanej grupy przygotowano trzy formularze:

- Formularz 1 – wypełniany przez ankierów na podstawie obserwacji dzieci w wieku do lat 8 (5 pytań),
- Formularz 2 – wypełniany przez rodziców/opiekunów dzieci do lat 8 oraz wszystkich dorosłych użytkowników biblioteki (15 pytań),
- Formularz 3 – wypełniany przez dzieci i młodzież powyżej 8 roku życia (16 pytań)³.

Badanie zostało przeprowadzone 18 kwietnia 2012 roku w godzinach 9:00-18:00. Ankietę zgodziła się wypełnić zdecydowana większość zapisanych do biblioteki czytelników, którzy odwiedzili placówkę – ok. 80% dorosłych oraz 90% dzieci i młodzieży. Wy tłumaczeniem odmowy wypełnienia ankiety był brak czasu – uzasadnienie takie podawały matki, które odwiedziły bibliotekę podczas przerwy w pracy oraz opiekunowie dzieci uczestniczących w zajęciach Bibliotecznej Akademii Malucha (3 osoby), którzy z powodu niesprzyjających warunków nie byli w stanie uzupełnić kwestionariusza. Podobnie wyglądała sytuacja w przypadku młodych czytelników. Tu również brak czasu decydował o tym, że ankietę nie została wypełniona.

W prezentacji wyników zachowany zostanie podział na poszczególne formularze. Dodatkowo w przypadku drugiej i trzeciej ankiety pytania, rozproszone w całym formularzu, zgrupowano w następujące kategorie:

- wizyty w bibliotece (formularz drugi: pytania nr 1, 2, 3, 12; formularz trzeci: pytania nr 1, 2, 3, 13)

³ Badania zrealizowane zostały przez Magdalenę Józefiak, Olgę Konatowską-Ciszek oraz Karolinę Szymusiak w ramach projektu zaliczeniowego na konwersatorium *Badanie potrzeb użytkowników bibliotek*. Zajęcia prowadzone są na pierwszym roku uzupełniających studiów magisterskich, w semestrze letnim, w wymiarze 15 godzin, przez dr hab. Małgorzatę Korczyńską-Derkacz.

- zbiory i ich wykorzystanie (formularz drugi: pytania nr 5, 6; formularz trzeci: pytania nr 4, 6, 10)
- informacja o podejmowanych przez bibliotekę działaniach (formularz drugi: pytania nr 4, 10, 11; formularz trzeci: pytania nr 5, 11, 12)
- pracownicy i panująca atmosfera (formularz drugi: pytania nr 9, 14; formularz trzeci: pytania nr 9, 14)
- opinie użytkowników na temat Działu (formularz drugi: pytania nr 7, 8, 13, 15; formularz trzeci: pytania nr 7, 8, 15, 16).

Formularz pierwszy

Formularz pierwszy został wypełniony w oparciu o obserwację ośmiorga dzieci (4 dziewczynki i 4 chłopców) w wieku od ok. 2 do 7 lat. Za jego pośrednictwem zamierzano zbadać przede wszystkim sposób poruszania się dziecka po placówce, jego stosunek do bibliotekarzy i innych użytkowników, starano się także stwierdzić, po jakie materiały znajdujące się w bibliotece dziecko najczęściej sięga.

Zaobserwowano, że każde dziecko swobodnie porusza się po placówce, nie jest zagubione, doskonale wie, gdzie znajdują się książki i zabawki, co może świadczyć o tym, że nie jest to pierwsza wizyta malucha w badanej bibliotece. Co ważne, dzieci w ogóle nie zwracały uwagi na bibliotekarzy siedzących za ladą, być może dlatego, że żaden z pracowników nie wyszedł z inicjatywą w ich kierunku. Problemem było udzielenie odpowiedzi na trzecie pytanie, dotyczące relacji z innymi użytkownikami, gdyż połowa objętych obserwacją przebywała w bibliotece w czasie, gdy poza nimi w pomieszczeniu ze zbiorami dla najmłodszych i literaturą piękną nie było innych dzieci (jedynie wokół stanowisk komputerowych nieustannie znajdowali się uczniowie, jednak inni odwiedzający Dział nie zwracali na nich uwagi). Sytuacja poprawiła się bezpośrednio przed zajęciami z Bibliotecznej Akademii Malucha. Wówczas pojawiło się więcej dzieci i możliwe było opisanie ich wzajemnych stosunków, które opierały się przede wszystkim na wspólnym siedzeniu przy jednym stoliku, czasem okazaniu zainteresowania. Zaskakujący był fakt, że spośród wszystkich objętych badaniem dzieci tylko dwoje zaczęło bawić się zabawkami, zanim sięgnęło po książkę. Pozostali mali czytelnicy zaraz po wejściu kierowali się do rozstawionych w specjalnym kąciaku koszy z książkami, by wybrać interesującą je pozycję. Niektóre po wzięciu książki chodziły z nią po całym pomieszczeniu, inne siadały przy stoliku i przeglądając świetnie naśladowały zachowanie czytających dorosłych. Niewątpliwie bardzo ważną rzeczą, którą udało się zaobserwować było to, że rodzice/opiekunowie na ogół nie narzucali swoim pociechom własnych wyborów, pozostawiając im zupełną swobodę.

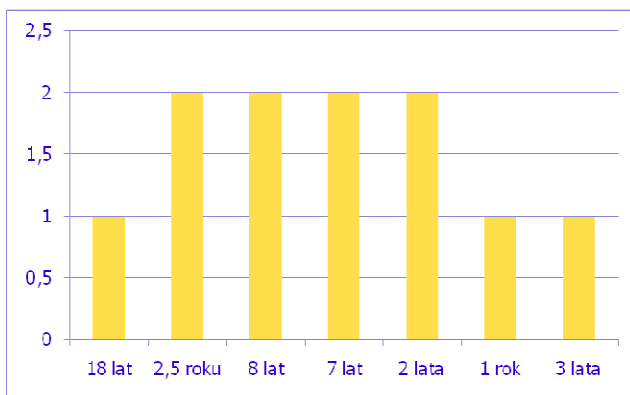
Opisany formularz ściśle łączył się z kolejnym, który wypełniali rodzice/opiekunowie towarzyszący obserwowanym dzieciom. Dzięki temu możliwe będzie porównanie zdania rodziców i ich poglądów z zachowaniem najmłodszych użytkowników.

Formularz drugi

Formularz drugi wypełniło dziewięć osób. Poza opiekunami obserwowanych dzieci ankietę zgodziła się wypełnić także babcia 18-letniego chłopca, wypożyczająca dla niego książki (używając przy tym własnej karty bibliotecznej). Dwie osoby wypełniające formularz w metryczce zaznaczyły, że do biblioteki przyszły z dwójką dzieci, co spowodowało, że łączna liczba dzieci, których ankietę dotyczyła wyniosła jedenaście (4 dziewczynki i 7 chłopców).

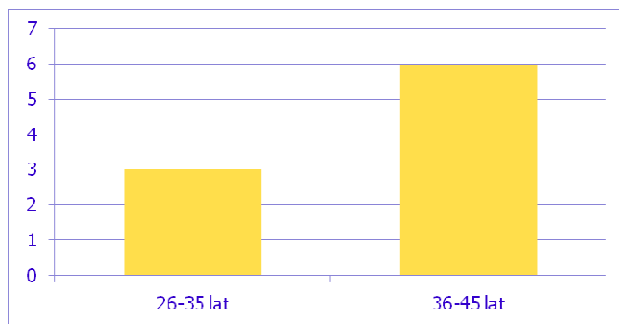
Na poniższych wykresach przedstawiono bardziej szczegółowe informacje odnoszące się do tej właśnie grupy respondentów.

Wykr. 1. Wiek dzieci, których rodzice/opiekunowie wypełnili ankietę

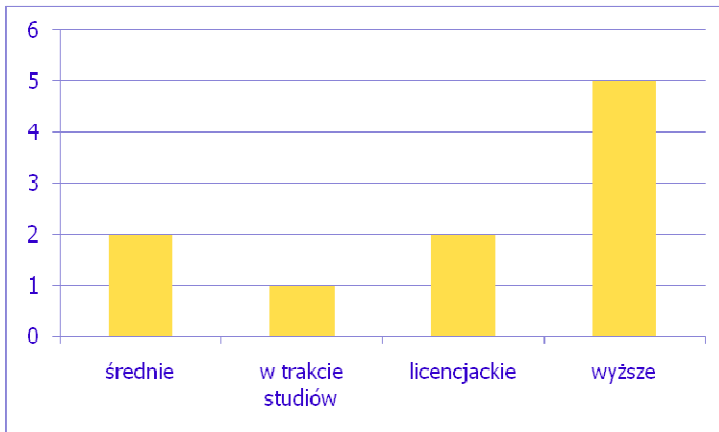


Źródło ilustracji i rysunków w artykule: opracowanie własne auterek.

Wykr. 2. Wiek rodziców/opiekunów, którzy wypełnili ankietę



Wykr. 3. Wyzszałcenie rodziców/opiekunów, którzy wypełnili ankietę

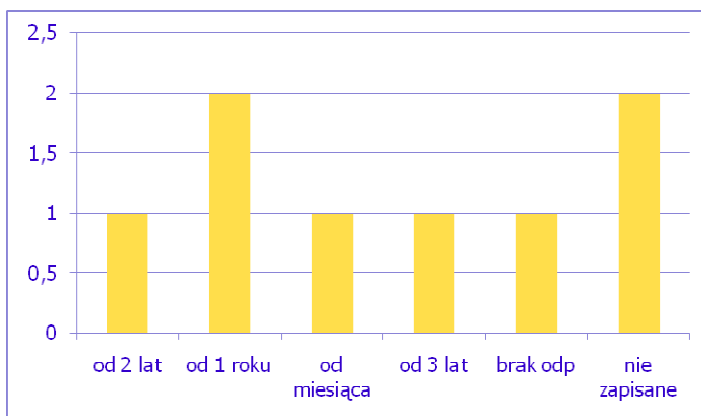


Całościowe spojrzenie na dane zawarte w powyższych diagramach wskazuje, że rodzice/opiekunowie przyprowadzający swoje dzieci do Działu Pracy z Dziećmi są przede wszystkim osobami dojrzałymi (między 36 a 45 rokiem życia – 66,7% ankietowanych), które ukończyły co najmniej studia licencjackie (łącznie – 77,8% osób).

1. Wizyty w bibliotece

Pierwszą grupę pytań odnoszących się do wizyt w bibliotece tworzą cztery punkty ankiety, dzięki którym możliwe było ustalenie, od kiedy dziecko jest zapisane do biblioteki, jak często oraz w jakim celu do niej przychodzi.

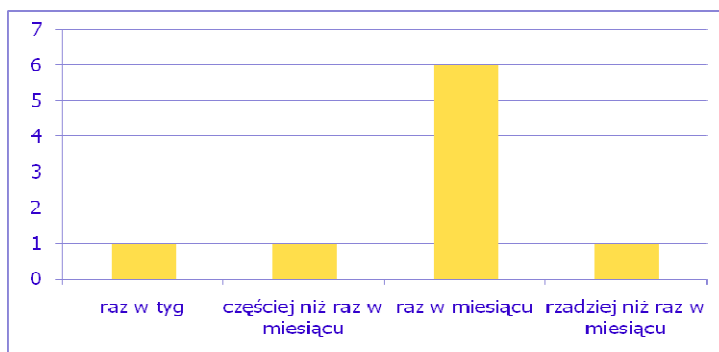
Wykr. 4. Od kiedy dziecko jest zapisane do biblioteki



Z uwagi na wiek dzieci, są one czytelnikami biblioteki od stosunkowo niedawna – najdłużej od 3 lat. Dwie osoby zaznaczyły, że dzieci nie są zapisane do biblioteki – była to wyżej wspomniana już babcia oraz chłopiec, który w dniu przeprowadzania badania był po raz pierwszy w bibliotece. Jeden z respondentów nie udzielił odpowiedzi na pytanie.

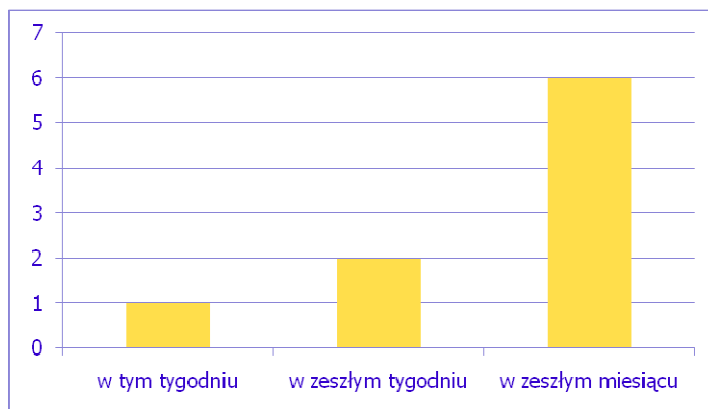
W przypadku drugiego pytania formularza większość ankietowanych zaznaczyła, że przychodzi z pociechą raz w miesiącu. Prawdopodobnie związane jest to z faktem, że 66,7% respondentów wypełniających formularz uczestniczy w zajęciach Bibliotecznej Akademii Malucha, organizowanych właśnie raz w miesiącu i jest to jednocześnie okazja do odwiedzenia Książnicy.

Wykr. 5. Częstotliwość odwiedzin biblioteki przez dziecko



Udzielone odpowiedzi zweryfikowane zostały pytaniem sprawdzającym – kiedy dziecko ostatni raz było w bibliotece? Wyniki obu pytań pokrywały się, co zauważyć można na poniższym wykresie.

Wykr. 6. Termin ostatniego pobytu dziecka w bibliotece

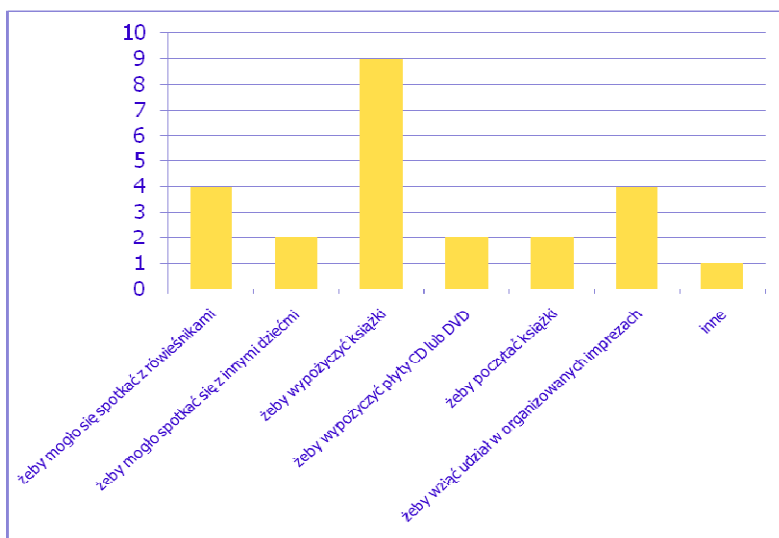


Zbadano także, jakie czynniki determinują decyzję o przychodzeniu z dzieckiem do biblioteki. Pobudki te zaprezentowano na wykresie poniżej. Cieszy fakt, że zdecydowana większość rodziców za główną przyczynę odwiedzania z dziećmi biblioteki wskazuje chęć wypożyczenia książek. Wśród odpowiedzi aż sześciokrotnie jako powód przychodzenia do księżnicy zaznaczono kontakt z innymi dziećmi (jest to suma, jaką uzyskały odpowiedzi: *żeby mogło spotkać się z rówieśnikami* oraz *żeby mogło spotkać się z innymi dziećmi*), choć, jak już wcześniej zasygnalizowano, dzieci zazwyczaj się ignorowały. Zaś cztery osoby zadeklarowały, że główną przyczyną pobytu w bibliotece jest chęć uczestniczenia w organizowanych przez nią imprezach, co świadczy o zainteresowaniu rodziców tego typu działaniami.

2. Zbiory i ich wykorzystanie

Kolejne pytania pozwoliły poznać zbiory najczęściej wykorzystywane przez dziecko oraz samodzielność ich wyboru. Ponieważ jedna z odpowiedzi na pytanie 3 sugerowała, że przyczyną odwiedzania instytucji jest wypożyczenie książek, wprowadzono pytanie sprawdzające – z jakich zbiorów najczęściej dziecko korzysta? Wszyscy ankietowani wskazali na książki, co potwierdza, że głównym powodem odwiedzania biblioteki jest chęć ich wypożyczenia. Dwie osoby (mamy-bibliotekarki uczestniczące w zajęciach Bibliotecznej Akademii Malucha) wymieniły, że poza książkami korzystają także z płyt – choć możliwe, że na myśli miały jeden z oddziałów Dolnośląskiej Biblioteki Publicznej – fonotekę, gdyż Dział Pracy z Dziećmi gromadzi tylko multimedia związane z nauką i jej popularyzacją, przeznaczone raczej dla dzieci w wieku szkolnym.

Wykr. 7. Powody odwiedzania z dzieckiem biblioteki

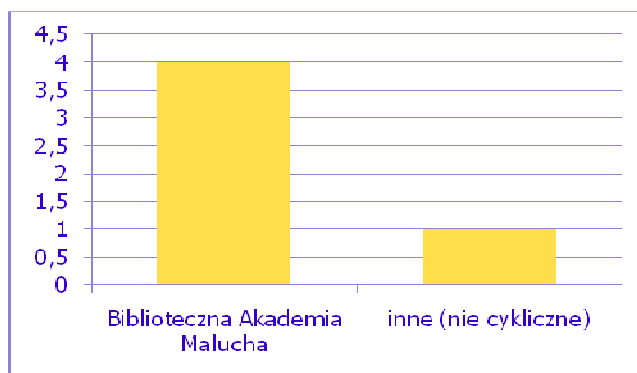


Ponadto aż 66,7% rodziców zadeklarowało, że pociecha samodzielnie dokonuje wyboru interesujących ją pozycji. Dodatkowo 44,4% opiekunów stara się sugerować dziecku wartościową literaturę. Z kolei 22,2% respondentów stwierdziło, że wpływa na decyzję dziecka o tym, co powinno wypożyczyć. Dane te wskazują na sporą swobodę w wyborach czytelniczych młodych użytkowników biblioteki. Nie powinno się negatywnie odbierać świadomego wpływania na decyzję dziecka o tym, co wypożycza – należy wziąć pod uwagę wiek uczestników badanej grupy, który, w przypadku dzieci najmłodszych, utrudnia samodzielny wybór książki. Jednocześnie odnosząc się do wyników formularza pierwszego doskonale widoczna jest zbieżność odpowiedzi respondentów z zachowaniem ich pociech oraz zaobserwowanym podejściem rodziców/opiekunów do kwestii doboru literatury przez maluchy.

3. Informacja o podejmowanych przez bibliotekę działaniach

Zapytania wchodzące w skład tej części ankiety miały dostarczyć wiedzy o tym, czy dziecko korzysta z bibliotecznej oferty imprez oraz skąd czerpie wiarygodne informacje na ten temat. Respondenci mieli również dokonać oceny witryny internetowej działu.

Wykr. 8. Nazwa organizowanej przez bibliotekę imprezy, w której dziecko bierze udział

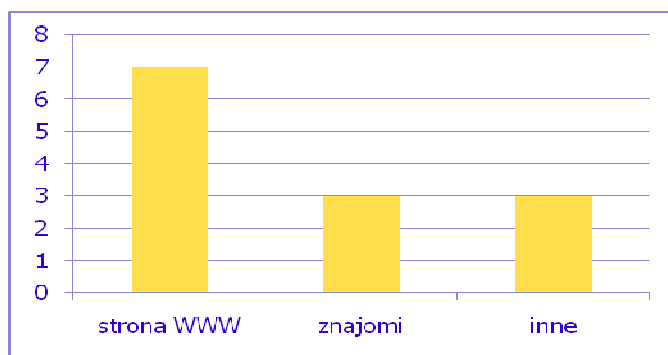


Uczestnictwo dzieci w organizowanych przez bibliotekę imprezach zadeklarowało 55,6% rodziców. Pozostałe 44,4% zaznaczyło, że nie korzysta z nich w ogóle. W przypadku odpowiedzi twierdzącej poproszono jednocześnie o zaznaczenie, w jakich dokładnie akcjach dziecko uczestniczy. Wyniki przedstawia poniższe zestawienie, zgodnie z którym, wśród ankietowanych największym zainteresowaniem cieszy się Biblioteczna Akademia Malucha, co z pewnością wynika z faktu, że formularz wypełniały głównie osoby, które brały udział w dniu badania właśnie w tej imprezie. W przypadku, gdy dziec-

ko nie uczestniczy w organizowanych akcjach poproszono o wskazanie przyczyny – pojawiły się dwie odpowiedzi: daleki dojazd do biblioteki oraz brak informacji o przeprowadzanej imprezie.

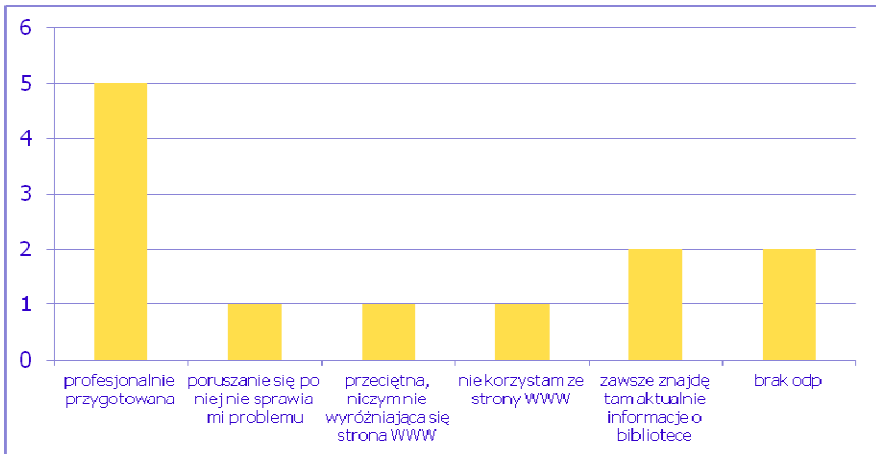
Celem następnego pytania było ustalenie, gdzie ankietowani natrafiają na informacje o działalności biblioteki, a tym samym określenie, jaki kanał komunikacyjny byłby najodpowiedniejszy w przypadku tej grupy docelowej. Zdecydowana większość za podstawowe źródło informacji wskazała stronę internetową placówki, co potwierdza, w zasadzie już ugruntowaną, rolę Internetu w dzisiejszym z informatyzowanym społeczeństwie. Część respondentów informacje takie czerpie również od znajomych. W wymienionych jako *inne* wskazano: *inne biblioteki*, *newsletter* oraz *brak jakiegokolwiek informacji odnoszącej się do aktywności społecznej działu*.

Wykr. 9. Źródło informacji o bibliotece



Ponieważ dużo ludzi czerpie informacje ze stron internetowych, kolejne pytanie wymagało od ankietowanego oceny witryny WWW biblioteki, ze szczególnym uwzględnieniem badanego Działu. Należy zaznaczyć, że Dział Pracy z Dziećmi Dolnośląskiej Biblioteki Publicznej nie ma własnej strony WWW, dlatego by uzyskać jakiejkolwiek informacje konieczne jest kliknięcie jednej z zakładek znajdującej się na lewej połowie strony głównej. W tym przypadku istnieje ryzyko, że badani zakreślając charakteryzujące ją zdania oceniali jednocześnie witrynę WWW całej biblioteki. Większość osób wskazała, że jest ona przygotowana profesjonalnie. Żaden z ankietowanych nie zasignalizował, że poruszanie się po stronie nastęrcza jakichkolwiek trudności. Dwie osoby nie udzieliły odpowiedzi na to pytanie, jedna z kolei oświadczyła, że nie korzysta z witryny WWW placówki. Dokładne zestawienie udzielonych odpowiedzi przedstawiono poniżej.

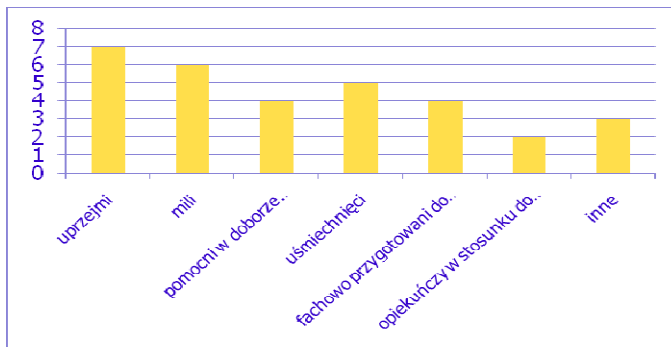
Wykr. 10. Ocena strony internetowej biblioteki



4. Pracownicy i panująca atmosfera

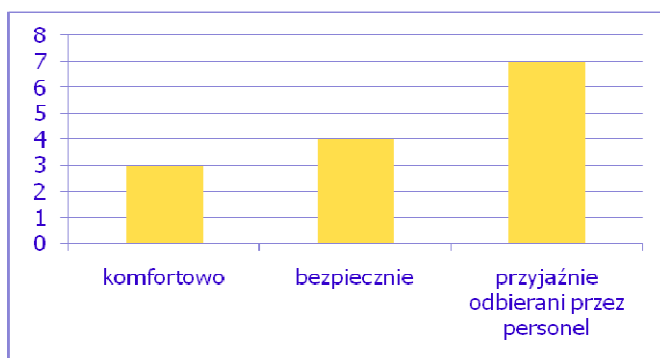
Następna poruszana kwestia dotyczyła pracowników Biblioteki Siedmiu Kontyentów. Na początku poproszono, by respondenci wskazali cechy, jakie najlepiej charakteryzują bibliotekarzy. Odpowiedzi ankietowanych zamieszczono na poniższym diagramie. Cieszy fakt, że wszystkie z wymienionych są pozytywne – żaden z respondentów nie ocenił negatywnie zachowania personelu Dolnośląskiej Biblioteki Publicznej. Wśród *innych* cech, jakie ankietowani sami mogli zaproponować znalazły się: *super* oraz *wspaniali* i *cudowni*, co świadczy o docenianiu pracy personelu bibliotecznego badanej placówki, a także pozytywnym odbiorze ich przez dorosłych. Jest to zaskakujące, gdyż pociechy respondentów w żaden sposób nie reagowały na obecność bibliotekarzy, z kolei rodzice byli nimi niemal zachwyceni.

Wykr. 11. Ocena pracowników Działu Pracy z Dziećmi



Kolejne pytanie kwestionariusza pośrednio odnosiło się do oceny personelu – zapytano o ogólne samopoczucie respondentów w badanej bibliotece, co jest wynikiem wielu wypadkowych, w tym właśnie zachowania personelu oraz atmosfery, jaką potrafi stworzyć w swoim miejscu pracy. Również w tym przypadku wszystkie udzielone odpowiedzi miały pozytywny wydźwięk. Zdecydowana większość respondentów (77,8%) wskazała, że najbardziej docenia personel placówki i czuje się przez niego pozytywnie odbierana – jest to najlepsze potwierdzenie wiarygodności poprzedniego pytania. Dodatkowo pozwala zauważyć, jak wielką wagę w przypadku biblioteki publicznej odgrywa odpowiednio przygotowany do pracy w niej personel, co jest szczególnie ważne, jeśli chodzi o oddział pracy z dziećmi. Kolejne odpowiedzi, jedyne jakie się pojawiły poza tą dotyczącą personelu, które zyskały 44,5% i 33,3%, dotyczyły poczucia bezpieczeństwa oraz komfortu.

Wykr. 12. Ocena samopoczucia respondentów w bibliotece

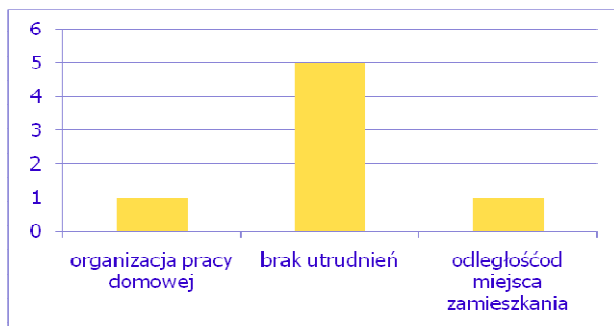


5. Opinie użytkowników na temat Działu

Wszystkie pozostałe pytania miały charakter wartościujący. Wymagały oceny różnorodnych aspektów działalności placówki, zarówno utrudnień w korzystaniu z niej, zmian jakie powinny zostać wprowadzone, lokalizacji, jak i punktowej oceny wcześniej poruszanych zagadnień.

W pierwszym skierowanym do tej grupy pytaniu respondenci mieli zaznaczyć, co ich zdaniem stanowi największe utrudnienie w korzystaniu z placówki – czy jest to organizacja pracy Działu, zatrudniony personel czy może wygląd wnętrza bądź użytkownicy i ich rodzice/opiekunowie. Większość osób wskazała, że nie dostrzega żadnych. Po jednej osobie zasygnalizowało, że pewnego rodzaju przeszkodą jest odległość biblioteki od miejsca zamieszkania, a także organizacja pracy domowej, która prawdopodobnie jest tak ułożona, że pozostawia niewiele czasu na odwiedziny biblioteki.

Wykr. 13. Przeszkody w korzystaniu z biblioteki



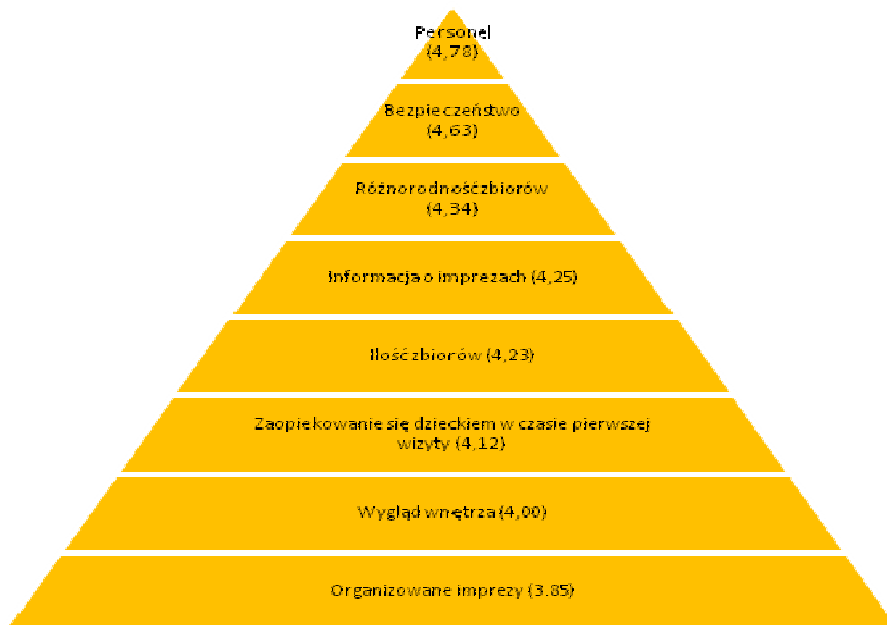
Ósme pytanie, które zadano respondentom, dotyczyło bezpośrednio lokalizacji biblioteki w obrębie miasta. Wszyscy odpowiedzieli, że jej położenie im odpowiada.

Kolejne pytanie arkusza ankiety miało umożliwić respondentom wskazanie zmian, jakie ich zdaniem biblioteka powinna wprowadzić w swojej działalności. Niemal połowa (44,4%) ankietowanych nie udzieliła odpowiedzi – prawdopodobnie wynika to z faktu, że są zadowoleni z formy, w jakiej działa Biblioteka Siedmiu Kontynentów i nie dostrzegają potrzeby wprowadzenia jakichkolwiek modyfikacji. Dwoje spośród respondentów, którzy udzieliło odpowiedzi, zasugerowało zmiany w zakresie rozmieszczenia zbiorów w bibliotece oraz zwiększenia częstotliwości organizowanych imprez. Pozostałe osoby wybrały opcję *inne*, jednak tylko jedna własnoręcznie dopisana odpowiedź mogłaby zostać zastosowana w bibliotece. Otóż poza odpowiedzią: *nie mam zdania i nie potrzeba zmian* pojawiła się sugestia, że *może powinny być książki „polecamy”*. Uzyskane w tym pytaniu nieliczne odpowiedzi stanowią jednak dość wyraźny sygnał, że dla dorosłych ułożenie publikacji na półkach nie jest wystarczająco logiczne by wygodnie korzystać ze zgromadzonych zasobów.

W punkcie kończącym formularz poproszono ankietowanych o ocenę sześciu aspektów działalności Działu Pracy z Dziećmi Dolnośląskiej Biblioteki Publicznej w skali 1-5, gdzie przyznanie 5 punktów oznaczało najwyższą ocenę. Udzielone odpowiedzi przedstawiono na poniższym schemacie. W nawiasach podano średnią punktów, jaką uzyskała każda poddana ocenie propozycja. Zauważyć można wyraźne potwierdzenie pozytywnego odbierania personelu biblioteki przez jej użytkowników – wynik, który uzyskał jest najwyższy. Najniższą ocenę zyskały organizowane imprezy – może się to brać z ich częstotliwości (użytkownicy chcieliby, żeby była ona większa). Być może spowodowane jest to faktem, że zajęcia Bibliotecznej Akademii Malucha (należy pamiętać, że większość ankietowanych w nich uczestniczyła) od jakiegoś czasu prowadzone są przez inną niż dotychczas osobę, co znacznie

zmniejszyło zainteresowanie spotkaniami. Na uwagę zasługuje także wysoka ocena bezpieczeństwa – opiekunowie muszą mieć poczucie, że ich dzieci znajdują się pod dobrą opieką podczas wizyty w bibliotece – to zdecydowanie wpływa na poziom ich zadowolenia z działalności całej placówki. Spośród wszystkich ocenianych składników tworzących bibliotekę tylko jeden uzyskał średnią niższą niż 4,00 co, mimo dużych rozbieżności między pierwszym a ostatnim miejscem, świadczy o bardzo dobrym funkcjonowaniu Działu oraz prawidłowym doborze personelu znacznie poprawiającego odbiór placówki przez użytkowników.

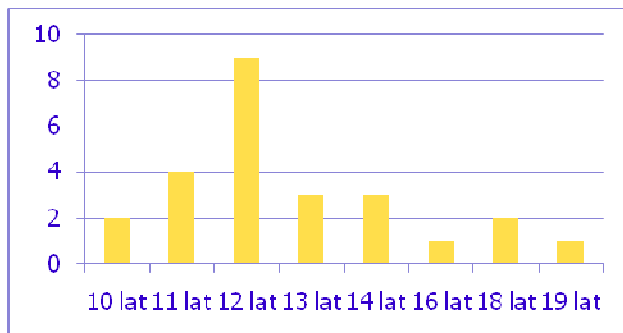
Rys. 1. Ocena Oddziału Pracy z Dziećmi



Formularz trzeci

Ostatni, trzeci formularz, wypełniło łącznie 25 młodych użytkowników (10 dziewcząt i 15 chłopców). Został on skonstruowany na podobnej do formularza drugiego zasadzie i dostosowany do potrzeb badanej przy jego pomocy grupy. Rozkład wieku ankietowanych zamieszczony został na wykresie poniżej.

Wykr. 14. Wiek ankietowanych



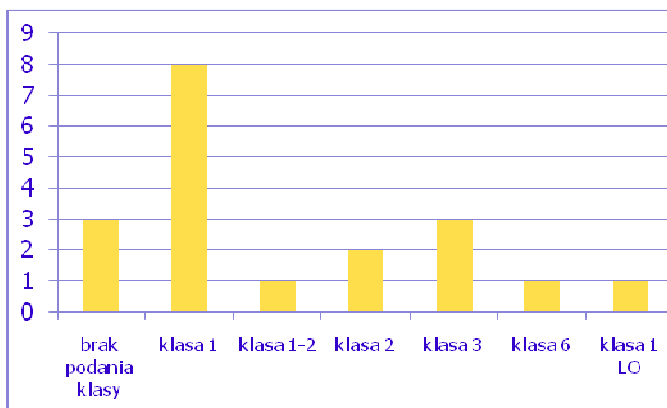
Analizując wiek czytelników, którzy podczas badania skorzystali z biblioteki, zauważyć można, że w zasadzie wykracza on poza określoną grupę docelową placówki, czyli dzieci i młodzież do 16 roku życia. Niemniej przeważają użytkownicy w wieku lat 12, dla których głównym celem odwiedzenia biblioteki jest chęć skorzystania z komputera – zostanie to nieco szerzej omówione w jednym z pytań formularza.

1. Wizyty w bibliotece

W przypadku samodzielnych młodych użytkowników określenie, jak często przychodzą do biblioteki oraz w jakim celu wydaje się szczególnie ważne. Pozwala ocenić, czy placówka spełnia swoje zadanie – przyciągnięcia potencjalnych i zatrzymania rzeczywistych czytelników.

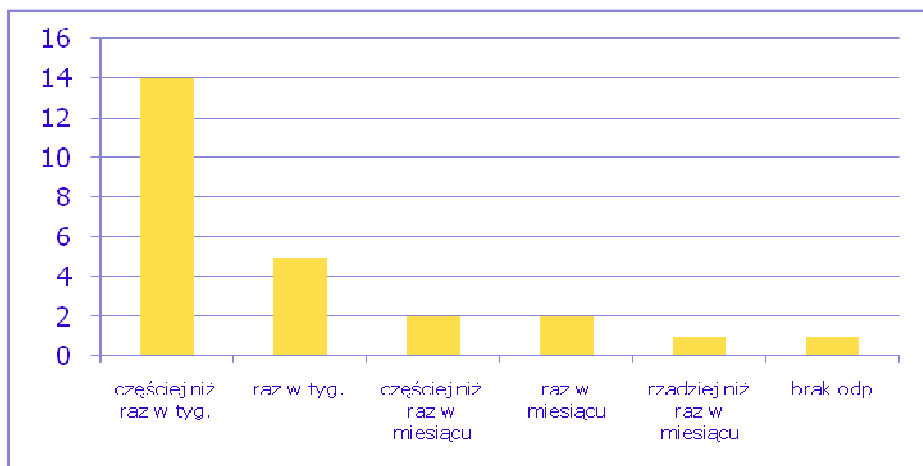
W pierwszym pytaniu poproszono o zaznaczenie, kiedy zostało się zapisanym do badanej biblioteki. Równo 24% (6 osób) ankietowanych wskazało, że to rodzice zapisali ich kiedy byli młodszy. Pozostali ankietowani dołączyli do grona użytkowników Biblioteki Siedmiu Kontynentów będąc w wieku szkolnym, co obrazuje wykres poniżej. Większość respondentów – 36% – czytelnikami biblioteki zostało w pierwszej klasie szkoły podstawowej. Trzy osoby nie podały, która to była klasa. Wszyscy, poza jednym ankietowanym, który zapisał się w pierwszej klasie liceum ogólnokształcącego, uczynili to w szkole podstawowej, co świadczy o wczesnym zainteresowaniu biblioteką, a także tym, że placówka jest w stanie zaspokoić pojawiające się w tym okresie potrzeby czytelników, zwłaszcza związane z edukacją szkolną.

Wykr. 15. Od kiedy respondenci są zapisani do biblioteki



Kolejne pytanie miało ustalić, jak często ankietowani odwiedzają bibliotekę. Rozkład odpowiedzi zamieszczono poniżej. Zdecydowana większość – 56 % – zadeklarowała, że przychodzi do biblioteki częściej niż raz w tygodniu. Obserwacje poczynione przez autorki pozwalają przypuszczać, że wynika to przede wszystkim z faktu, że są to użytkownicy odwiedzający bibliotekę by spotkać się z kolegami czy też skorzystać z komputera, jednak nie w celach edukacyjnych a wyłącznie rozrywkowych.

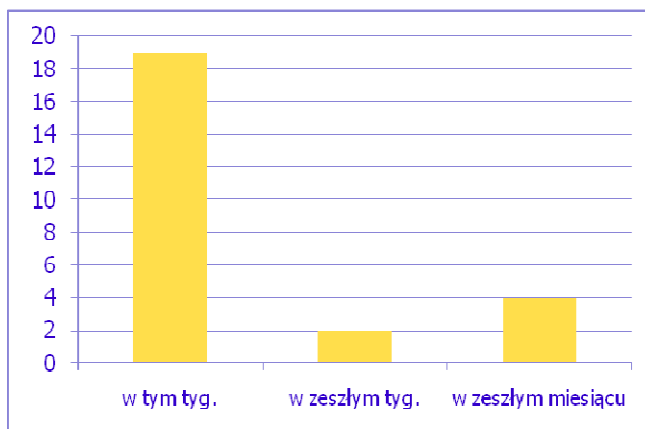
Wykr. 16. Częstotliwość odwiedzin biblioteki



Udzielone przez ankietowanych odpowiedzi zweryfikować miało pytanie o to, kiedy ostatnio odwiedzili bibliotekę. Zaznaczenia w zasadzie potwierdzają się – zdecydowana większość była już, w tygodniu badania (dniem prowadzenia sondażu był czwartek), w bibliotece. Co ciekawe, nawet osoby,

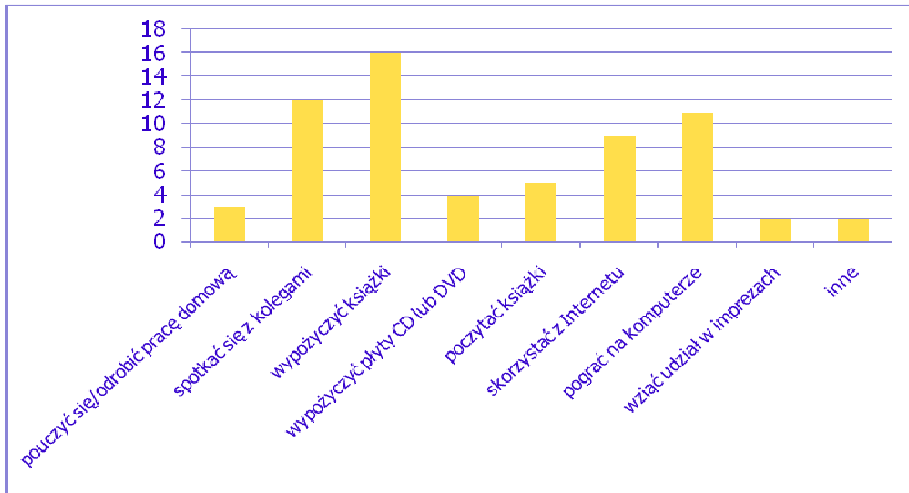
które nie zaznaczyły, że przychodzą do biblioteki częściej niż raz w tygodniu, w pytaniu sprawdzającym stwierdziły, że ostatni raz były tam już w tygodniu, w którym badanie zostało przeprowadzone. Być może nie jest to dla nich normą, dlatego w poprzednim pytaniu udzieliły innej odpowiedzi. I chociaż duża częstotliwość przychodzenia do placówki najczęściej nie wiąże się z wykorzystaniem księgozbioru, to jednak daje spore pole do działań dla pracowników, którzy mogliby spróbować wykorzystać ten fakt.

Wykr. 17. Data ostatnich odwiedzin biblioteki



Celem następnego zapytania było ustalenie głównych powodów przychodzenia dzieci/młodzieży do biblioteki. Cieszy fakt, że większość osób za powód wizyt w bibliotece wskazało chęć wypożyczenia książki (64%). Jednak spora grupa ankietowanych motywuje swój pobyt w bibliotece chęcią spotkania się z kolegami (48%) oraz pogrania na komputerze (44%). Obie te odpowiedzi uzyskały łącznie największą liczbę głosów – 23. Wśród udzielonych odpowiedzi wyłania się jeden z ważnych aspektów działalności biblioteki – traktowanie jej jako miejsca, gdzie można odrobić pracę domową czy się pouczyć – podczas przeprowadzania badań zaobserwowano, że czterech czytelników korzysta z placówki właśnie w tym celu. Wprawdzie dwie osoby zaznaczyły, że do placówki przychodzą w innym niż zasugerowane celu, jednak nie podały go. Co ciekawe, respondenci wskazywali, że jednym z powodów odwiedzania przez nich biblioteki jest chęć wypożyczenia płyt z gramami czy multimediami, a jak kierownik Działu poinformował autorki, nie jest on wyposażony zbyt dobrze w zbiory tego typu (zadanie to pełni inny z działów Dolnośląskiej Biblioteki Publicznej – fonoteka).

Wykr. 18. Powody odwiedzin biblioteki przez respondentów



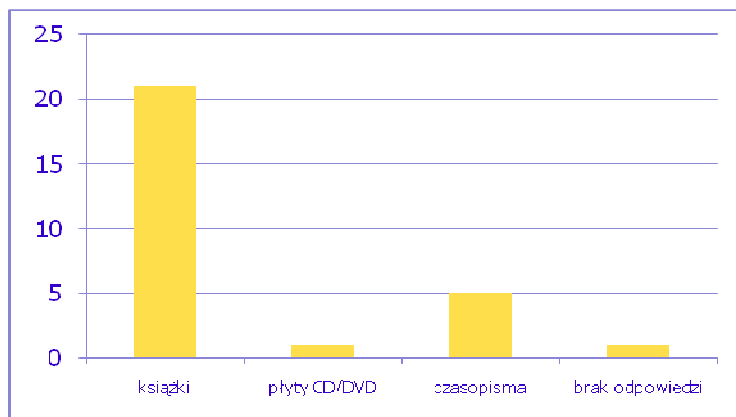
2. Zbiory i ich wykorzystanie

Ta kategoria pytań łączy się częściowo z poprzedzającą ją – cel wizyty w bibliotece. Uzyskane odpowiedzi miały ukazać stosunek czytelników do zbiorów oraz ocenę sposobu ich udostępniania.

Pierwsze pytanie z tej grupy odnosiło się bezpośrednio do tego, z jakich materiałów respondenci korzystają najczęściej. Zdecydowana większość badanych wskazała na książki, po które, zgodnie z wynikami pytania trzeciego, przychodzi do placówki aż 64% badanych. Jednak więcej ankietowanych odwiedzając Bibliotekę Siedmiu Kontynentów korzysta z książek niż przychodzi tylko w celu ich wypożyczenia co pozwala sądzić, że panująca atmosfera sprzyja nie tylko wypożyczaniu księgozbioru, ale również wykorzystaniu go na miejscu. Jedynie 20% ankietowanych zaznaczyło, że korzysta z czasopism, co jest zastanawiające, gdyż, jak twierdzi kierownik Działu, są one praktycznie nie wykorzystywane przez użytkowników.

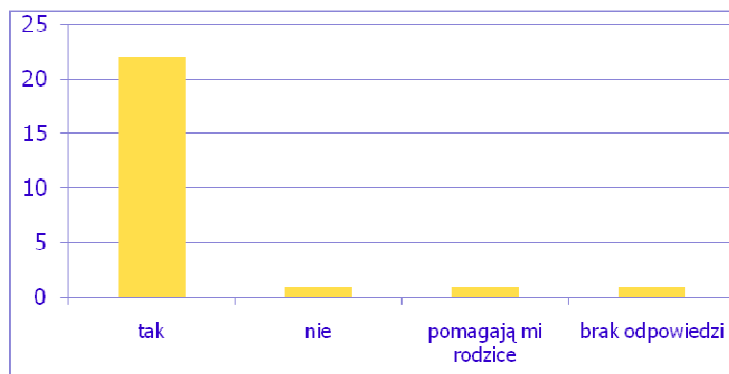
Następne pytanie miało dostarczyć informacji, czy ankietowani samodzielnie decydują o tym, jakie książki wypożyczają. W tej grupie użytkowników zdecydowana większość osobiście wybiera pozycje, które ich zainteresują. Z pewnością wynika to z faktu, że zazwyczaj czytelnicy wchodzący w skład tej grupy odwiedzają bibliotekę bez opiekunów, którzy nie kontrolują ich wyborów czytelniczych, a także dlatego, że taki nadzór nie jest konieczny, gdyż dziecko, które w miarę regularnie czyta doskonale wie, co je interesuje i jakie książki chciałoby wypożyczyć. Innym powodem może być także to, że dzieci chociażby dwunastoletnie nie przyznają się w obecności rówieśników, że mama czy tata wybiera mu książki do samodzielnej lektury, gdyż mogłoby

Wykr. 19. Najczęściej wykorzystywane materiały biblioteczne



to zostać źle odebrane przez grupę. Możliwa jest również taka przyczyna, że ci czytelnicy wypożyczają publikacje ściśle związane w programem nauczania chociażby języka polskiego w szkole.

Wykr. 20. Czy respondenci sami decydują, które pozycje chcą wypożyczyć



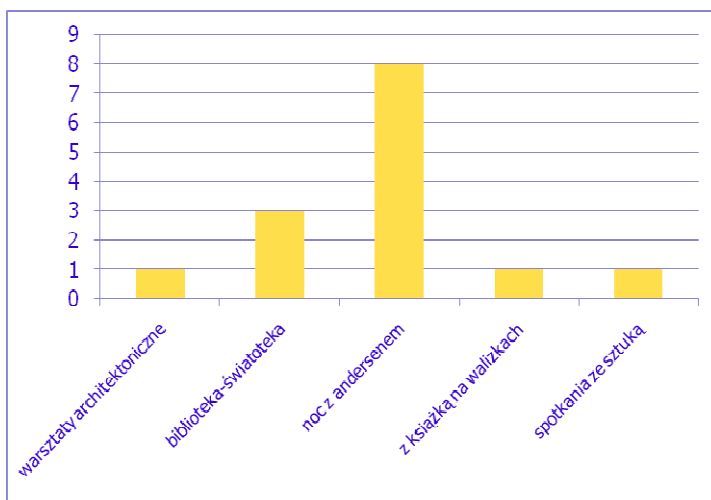
Na pytanie, czy wolny dostęp do półek podoba się ankietowanym wszyscy z nich udzielili odpowiedzi twierdzącej. Z pewnością wynika to z faktu, że dzięki temu możliwe jest swobodne przeglądanie zawartości księgozbioru i wybór dowolnej pozycji, co jest bardzo cenione również przez młodych czytelników.

3. Informacja o działaniach podejmowanych przez bibliotekę

Niewątpliwie ważną kwestią jest również informacja o działaniach biblioteki, a tym samym jej promocja. Podstawowym zadaniem tej grupy pytań było umożliwienie autorkom sondażu oceny imprez pod kątem ich atrakcyjności dla potencjalnych odbiorców.

Pytanie wprowadzające dotyczyło uczestnictwa w imprezach organizowanych przez bibliotekę. Rozkład odpowiedzi był w miarę równomierny jednak z przewagą negatywnych. W imprezach uczestniczy 44% ankietowanych, 52% stwierdziło, że nie, jedna osoba nie udzieliła odpowiedzi. W przypadku uczestniczenia w akcjach prowadzonych przez bibliotekę poproszono o wskazanie, jakie dokładnie są to imprezy. Poniższy diagram wskazuje, które cieszą się największą popularnością. Zdecydowanie na pierwszym miejscu jest Noc z Andersenem – co prawdopodobnie spowodowane jest faktem, że grupę docelową tej akcji stanowią uczniowie klas IV-VI szkoły podstawowej, a głównie oni wypełnili trzeci formularz. Wśród powodów nie uczestniczenia w wydarzeniach organizowanych przez Dolnośląską Bibliotekę Publiczną wskazywano przede wszystkim brak czasu, chęci czy też jakichkolwiek informacji o nich. Wyniki tego pytania znacznie odbiegają od tych, które uzyskało to samo zapytanie w formularzu drugim, wypełnianym przez dorosłych. Może to świadczyć o nieumiejętnej próbie aktywizacji uczniów, niedostosowaniu programu imprez bibliotecznych do ich potrzeb oraz zainteresowań bądź o niewystarczającej ich promocji.

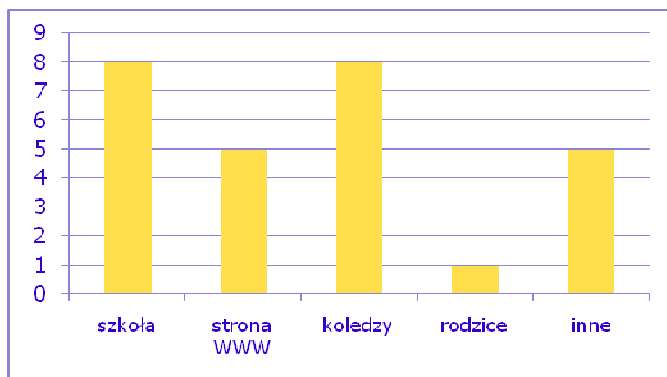
Wykr. 21. Nazwa organizowanej przez bibliotekę imprezy, w której respondent bierze udział



Ankietowanych zapytano także, w jakich miejscach trafiają na informacje dotyczące biblioteki i organizowanych przez nią imprez. Duże znaczenie na tym polu ma szkoła i koledzy, którzy wskazywani byli jako najczęstsze źródło, z którego czerpane są wiadomości odnośnie działalności Dolnośląskiej Biblioteki Publicznej. Tylko 20% respondentów dane te odnajduje na stronie internetowej biblioteki, co zastanawia w obliczu powszechnej informatyzacji społeczeństwa. Sporo osób (20%) wskazało na inne miejsca, w których napo-

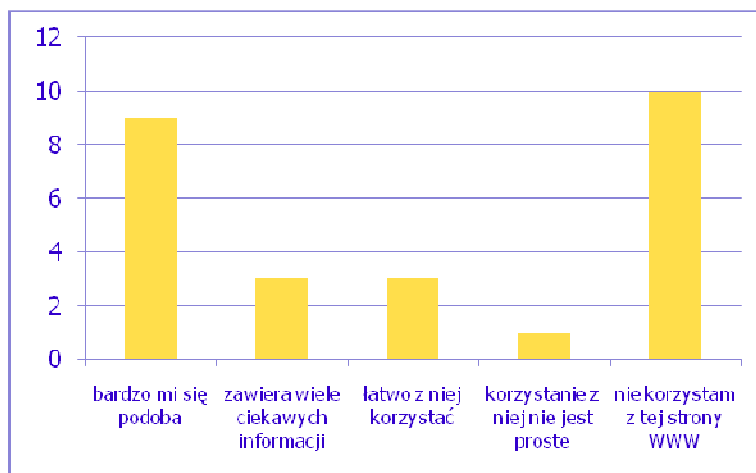
tykają na informacje o bibliotece czy organizowanych przez nią akcjach. Wymieniono tu: *jak jestem w bibliotece to mówią o tym (2 razy), nie wiem (2 razy)* a także *sam się dowiaduję*.

Wykr. 22. Źródło informacji o bibliotece



Mimo że tylko 20% osób czerpie informacje o placówce z jej serwisu WWW, to zdecydowanie więcej czytelników korzysta z jej witryny. Nadal spora część ankietowanych nie odwiedza jej wcale. Większości respondentów, którzy korzystają ze strony podoba się ona i poruszanie się po niej nie stanowi dla nich problemu, ponadto, ich zdaniem, znaleźć tam można wiele ciekawych informacji. Tylko jedna osoba (4%) przyznała, że dla niej korzystanie ze strony WWW nie jest proste. Być może wynika to z architektury informacji serwisu Dolnośląskiej Biblioteki Publicznej. By zapoznać się z charakterystyką Działu, internauta musi wejść w zakładkę *Działy biblioteki*. Natomiast by

Wykr. 23. Ocena strony internetowej biblioteki



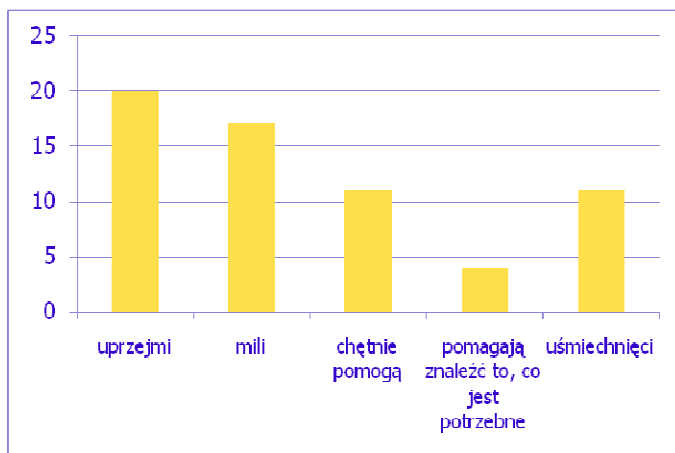
zorientować się w kalendarzu imprez, powinien kliknąć dla zakładkę *Dla dzieci*. Nieco niżej znajduje się także odesłanie do blogu *Biblioteki-światoteki* (jednej z form działalności Biblioteki Siedmiu Kontynentów). Dlatego też w wyniku rozproszenia informacji dotyczących Działu Pracy z Dziećmi i jego aktywności korzystanie ze strony WWW może wydawać się nieco skomplikowane, jednak jak widać z wykresie, większość użytkowników nie ma z tym problemu.

4. Pracownicy i panująca atmosfera

Kolejnym obszarem, o jaki zapytano, był personel biblioteki, a następnie panująca w placówce atmosfera.

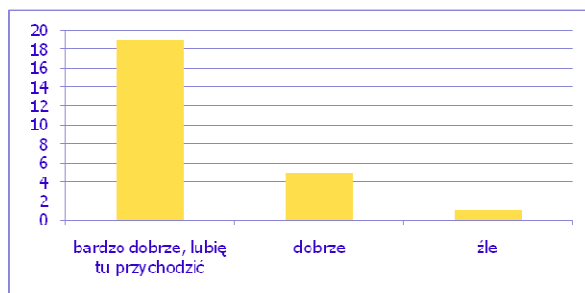
Również w przypadku tego formularza wszystkie udzielone odpowiedzi były nacechowane pozytywnie. Pełen ich rozkład zaprezentowano na wykresie poniżej. Niewątpliwie świadczy to o niezwykłym znaczeniu pracowników odpowiednio przygotowanych do pracy w bibliotece oraz potrafiących zyskać szacunek uczniów, co jest szczególnie trudne w przypadku odbiorcy w wieku szkolnym. Ponadto osobisty stosunek użytkowników do personelu wpływa pozytywnie na wizerunek całej instytucji oraz sprawia, że dzieci czując się z Bibliotecą dobrze, przyjdą po raz kolejny. Może nawet poproszą o pomoc w przypadku problemów chociażby z wyborem wartościowej czy interesującej je książki?

Wykres 24. Ocena personelu biblioteki według respondentów



Celem kolejnego pytania było ustalenie, jak ankietowani czują się w bibliotece. Zdecydowana większość czuje się bardzo dobrze lub dobrze, tylko jedna osoba zasygnalizowała, że czuje się tam źle, nie podała jednak przyczyn tego faktu.

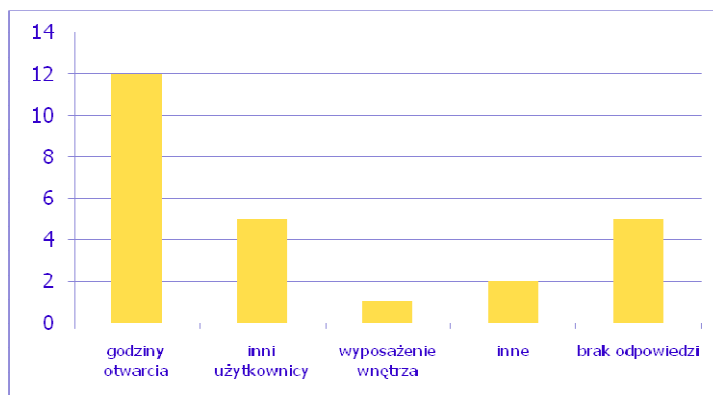
Wykr. 25. Ocena samopoczucia respondentów w bibliotece



5. Opinie użytkowników na temat Działu

Ostatni element badania to osobiste, subiektywne odczucia i oceny czytelników na temat Działu Pracy z Dziećmi. Odpowiadając na pytanie o największe utrudnienie w korzystaniu z biblioteki dużo osób (48%) wskazało na godziny otwarcia jako czynnik przeszkadzający w swobodnym odwiedzaniu placówki – zdaniem autorek wynika to przede wszystkim z faktu, iż młodzi użytkownicy biblioteki chcieliby mieć możliwość dłuższego korzystania z komputera⁴. Z korzystaniem ze sprzętu komputerowego pośrednio związane jest także kolejne wskazywane utrudnienie – inni użytkownicy (20%), za sprawą których wprowadzane są limity czasu przeznaczone na spędzenie przy komputerze przez poszczególne czytelnika. Pięć osób (20%) nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie, co może świadczyć o nie dostrzeganiu potrzeby wprowadzenia jakichkolwiek zmian. Wśród *innych* wyróżniono *dużą liczbę osób* oraz *hałas*.

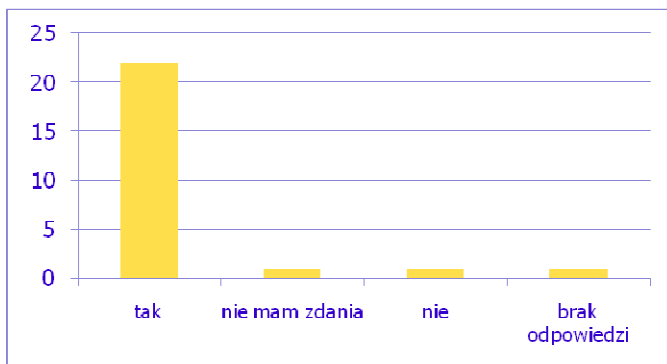
Wykr. 26. Dostrzegane przez respondentów utrudnienia w korzystaniu z biblioteki



⁴ Obecny regulamin określa maksymalny czas użytkowania komputera przez dzieci. W zależności od wieku jest to od pół godziny dziennie do półtorej, co zdaniem korzystających jest zdecydowanie niewystarczające, gdyż do czasu zamknięcia instytucji nie wszyscy chętni mają możliwość wykorzystania całego limitu.

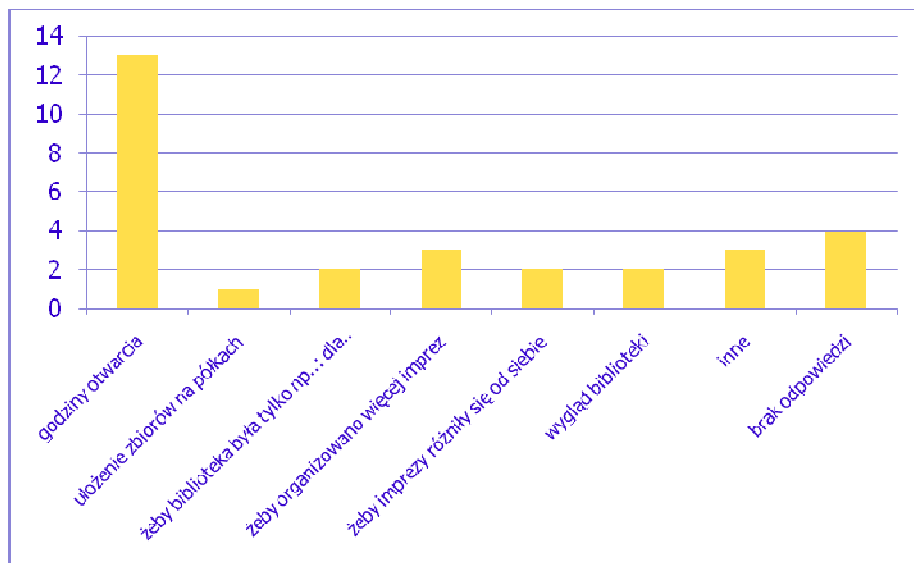
Zapytano także, czy lokalizacja biblioteki odpowiada respondentom. Dla zdecydowanej większości badanych usytuowanie placówki jest odpowiednie – tylko jedna osoba wskazała, że tak nie jest uzasadniając to dużą odległością od swojego miejsca zamieszkania.

Wykr. 27. Czy lokalizacja biblioteki jest, zdaniem respondentów, odpowiednia



Poproszono też o wskazanie, w jakich obszarach działalności biblioteki powinny zostać wprowadzone zmiany. Najczęstszą propozycją było wprowadzenie modyfikacji w zakresie godzin otwarcia ksiąźnicy – zdecydowana większość ankietowanych (52%) chciałaby, aby funkcjonowała ona dłużej, co, zdaniem autorek, w dużej mierze (po raz kolejny) zdeterminowane jest chęcią

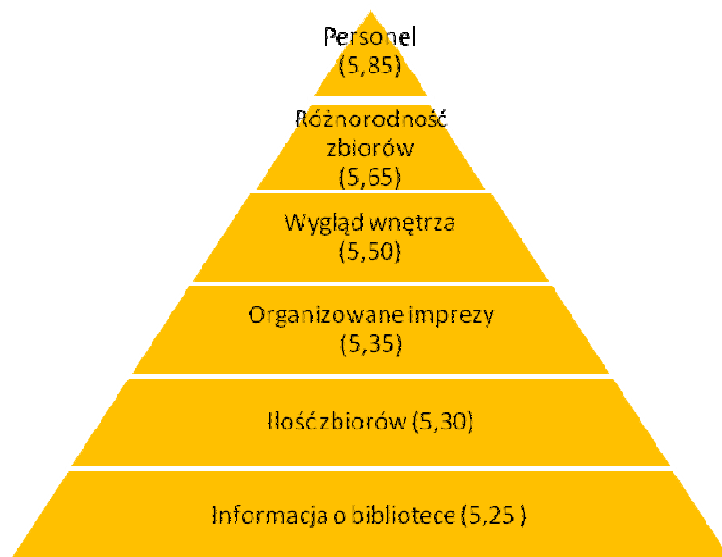
Wykr. 28. Propozycje zmian w bibliotece



dłuższego wykorzystania stanowisk komputerowych. Wśród wymienionych *innych* obszarów, które wymagają wprowadzenia zmian wskazano *nic* (2 razy), *nie powiem, bo nie wiem*. Zasygnalizowano także potrzebę zwiększenia częstotliwości organizowanych imprez, jednak kierownik Działu wskazuje, że jest to niemożliwe ze względu na ograniczenia finansowe placówki. Cztery osoby (16%) nie udzieliły odpowiedzi na to pytanie, więc prawdopodobnie nie widzą potrzeby wprowadzania zmian do dotychczasowego sposobu pracy biblioteki. Ponadto jedna osoba zaznaczyła wszystkie możliwe odpowiedzi.

W ostatnim pytaniu formularza poproszono, by respondenci ocenili sześć płaszczyzn działalności Działu Pracy z Dziećmi. Zaproponowano skalę 1-6, będącą odwzorowaniem systemu oceniania funkcjonującego w polskich szkołach. Wyniki oceny systematyzuje poniższy schemat. I w tym przypadku najwyższą średnią ocen uzyskał personel biblioteki, co zdecydowanie świadczy o tym, że został on odpowiednio dobrany i odpowiada oczekiwaniom użytkowników. Najmniejszą liczbę punktów uzyskała zaś informacja o bibliotece, co tylko potwierdziło pojawiające się w ramach niektórych pytań głosy, że dzieci nic nie wiedzą o imprezach, bądź nie korzystają ze strony WWW, która w tym przypadku powinna stanowić główne źródło informacji⁵. Ogólnie każdy z obszarów oceniony został powyżej 5,00, co pokazuje, że młodzi użytkownicy Dolnośląskiej Biblioteki Publicznej są zadowoleni z jej funkcjonowania.

Rys. 2. Ocena Oddziału Pracy z Dziećmi



⁵ W czasie rozmowy, kierownik przyznał, że pracownicy nie wieszają plakatów promujących imprezy biblioteczne, gdyż nikt ich nie zauważa.

Podsumowanie

Już pobieżne przejrzanie samych wyników badań o charakterze sondażowym pokazuje, że Dział Pracy z Dziećmi, jako część Dolnośląskiej Biblioteki Publicznej im. Tadeusza Mikulskiego we Wrocławiu, oceniany jest przez użytkowników i ich rodziców/opiekunów bardzo dobrze. Przeprowadzone ankiety pokazują, że sama placówka obierana jest przez najmłodszych użytkowników jak i ich rodziców/opiekunów w ten sam sposób.

Porównanie wyników drugiego formularza z rezultatami badań z użyciem trzeciego ukazuje wiele podobieństw, ale też kilka różnic. Wydaje się, że najważniejszą z nich jest częstotliwość odwiedzin placówki. Jest ona zdecydowanie wyższa w przypadku dzieci samodzielnie odpowiadających na pytania. Wyjaśnieniem tego faktu jest kolejna różnica – uczestnictwo w imprezach. Rodzice przychodzą z dziećmi na imprezę (w tym przypadku było to kolejne spotkanie w ramach Bibliotecznej Akademii Malucha) i przy okazji wypożyczają książki oraz umożliwiają swoim pociechom kontakt z innymi dziećmi. Natomiast młody użytkownik prawie w ogóle nie bierze udziału w organizowanych wydarzeniach, zaś do biblioteki przychodzi niemal wyłącznie w celu wypożyczenia książki i spotkania się z rówieśnikami. Powody, dla których frekwencja rzeczywistych użytkowników na imprezach bibliotecznych nie jest stuprocentowa są podobne – w obu przypadkach podstawowym jest brak informacji (czy może kłopoty z dotarciem do nich?). Przyczyna ta jest po części wytłumaczona tym, że niewielu młodych czytelników korzysta ze strony WWW, podczas gdy dla rodziców/opiekunów stanowi ona podstawowe źródło uzyskiwania wiadomości. Jednak wydaje się, że w przypadku dzieci i młodzieży często odwiedzających Dział wystarczyłoby słowne zaproszenie i ewentualnie wręczenie niewielkiej ulotki z podstawowymi informacjami, a z pewnością organizowane imprezy wzbudzałyby dużo większe zainteresowanie.

Pozostałe płaszczyzny, które były badane, tj. lokalizacja książnicy, zbiory i ich wykorzystanie, a także personel zostały ocenione na porównywalnym poziomie – bardzo wysokim, co po raz kolejny potwierdza, że użytkownicy Biblioteki Siedmiu Kontynentów są raczej zadowoleni z jej pracy. Niewątpliwie przyczynia się do tego personel placówki, który poprzez budowanie relacji z użytkownikami i ich rodzicami/opiekunami podnosi poziom ich zadowolenia oraz wpływa na ogólną ocenę działalności. Jest to zapewne wynikiem tego, że bibliotekarze posiadają wykształcenie pedagogiczne, pozwalające im efektywniej wykorzystywać potencjał biblioteki dla młodych czytelników.