

Dr Paweł Bernacki  
Instytut Nauk o Informacji i Mediach  
Uniwersytet Wrocławski

## **Badania potrzeb użytkowników i nie-użytkowników Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej im. Stefana Żeromskiego w Kutnie – raport.**

### **I. Informacje ogólne**

30 czerwca 2023 roku pracownicy Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej w Kutnie odbyli szkolenie dotyczące diagnozowania potrzeb społeczności lokalnej. W jego ramach uczestnicy poznali najważniejsze metody badań ilościowych i jakościowych oraz sposoby wykorzystania ich w pracy ze swoim otoczeniem bliższym. W efekcie zajęć pracownicy biblioteki przygotowali dwa formularze ankietowe diagnozujące potrzeby jej aktualnych, jak i potencjalnych odbiorców. Ich celem było sprawdzenie, które aspekty działalności biblioteki, w opinii respondentów, wymagają pewnej poprawy, a także, co w badanej instytucji mogłoby funkcjonować lepiej. Istotą przedsięwzięcia było zatem wyszukanie słabszych punktów w rozbudowanej i bogatej ofercie, aby finalnie mogła ona jeszcze lepiej odpowiadać na potrzeby społeczności lokalnej.

Pierwszy formularz ankietowy skierowany był do użytkowników i nie-użytkowników tej instytucji, a drugi do młodzieży szkolnej uczęszczającej do lokalnych placówek edukacyjnych. Badanie przeprowadzono w dniach 01.07.2023-01.10.2023 zarówno metodą zdalną wykorzystującą cyfrowe narzędzie Google Forms, jak i tradycyjną, przy czym uzyskane w ten drugi sposób wyniki wprowadzono następnie do arkusza kalkulacyjnego w celu ich dokładniejszej analizy. Formularze ankiety były dostępne w bibliotece oraz rozdawane mieszkańcom Kutna podczas różnego rodzaju wydarzeń kulturalnych. Dodatkową akcją promującą diagnozę przeprowadzono w szkołach.

Oprócz zrealizowania wspomnianych badań ilościowych pracownicy biblioteki podjęli się dwóch interesujących i nowatorskich inicjatyw mających na celu sprawdzenie potrzeb użytkowników przedmiotowej instytucji. Jedna z nich skierowana była do najmłodszych i polegała na poproszeniu dzieci o narysowanie biblioteki ich marzeń. Drugie przedsięwzięcie

opierało się na przylepianiu przez odbiorców w specjalnie wyznaczonym miejscu karteczek z sugestiami zmian w funkcjonowaniu analizowanej placówki. Przygotowany w ten sposób zestaw badań pozwolił na stosunkowo obszerną, miarodajną i niewykluczającą żadnej grupy diagnozę społeczności lokalnej, w tym jej potrzeb oraz oczekiwań względem biblioteki.

## **II. Analiza ankiety skierowanej do użytkowników i nie-użytkowników Miejskiej i Powiatowej Biblioteki Publicznej im. Stefana Żeromskiego w Kutnie**

Formularz ankietowy wypełniło 249 osób, co stanowi dużą i uwiarygadniającą wyniki badania liczbę. Składał się on z 17 pytań, w tym:

- metryki (4 pytania);
- pytań skierowanych do użytkowników biblioteki (7 pytań);
- pytań skierowanych do nie-użytkowników (6 pytań).

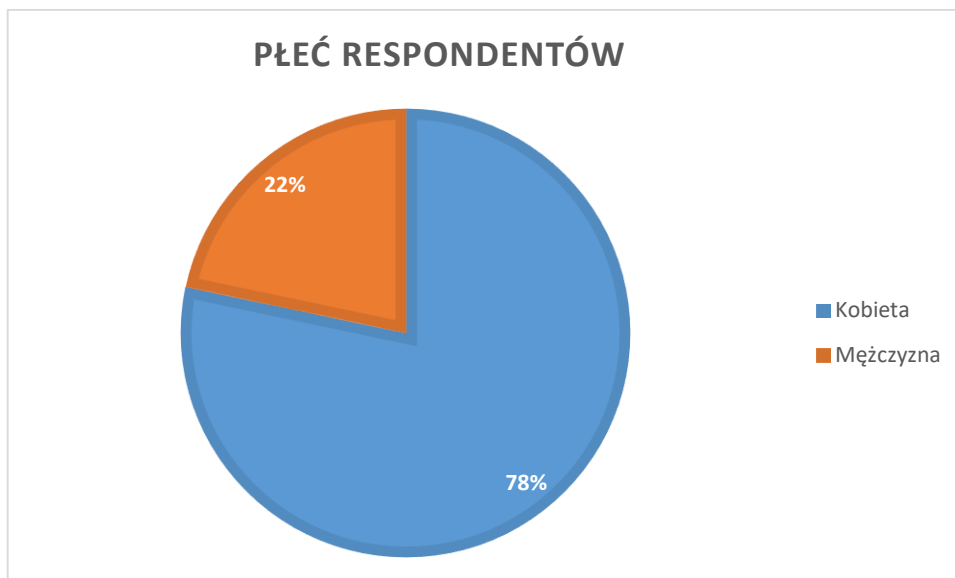
Podjęte w badaniu kwestie dotyczyły danych respondentów, częstotliwości korzystania z biblioteki i funkcjonowania badanej instytucji (charakter korzystania, ocena i oczekiwania). Aby uzyskać jak najbardziej miarodajne wyniki, zdecydowano się na zastosowanie w ankiecie zróżnicowanego formalnie wachlarza pytań, a więc:

- pytań zamkniętych jednokrotnego wyboru;
- pytań zamkniętych wielokrotnego wyboru;
- pytań skalowanych;
- pytań otwartych.

Formularz ankietowy był zatem różnorodny i rozbudowany, co pozwoliło na sprawdzenie rozmaitych aspektów funkcjonowania biblioteki oraz porównania ich z oczekiwaniami mieszkańców Kutna, co w tego rodzaju inicjatywach jest szczególnie istotne.

### **Dane respondentów**

Jak już wspomniano, w badaniu wzięły udział 249 osoby, w tym 195 kobiet i 54 mężczyzn.



Od razu zauważalny jest fakt, że ankietę wypełniło niemal cztery razy więcej kobiet niż mężczyzn. Taki rozkład proporcji nie powinien jednak dziwić. Jak pokazują przeprowadzane przez Bibliotekę Analiz i Główny Urząd Statystyczny sondaże na temat stanu czytelnictwa i sytuacji bibliotek w Polsce, to właśnie kobiety są najczęstszymi użytkowniczkami tego typu instytucji. One także podejmują aktywności lekturowe znacznie częściej niż mężczyźni. Można więc stwierdzić, że uzyskany w niniejszym badaniu wynik jest odbiciem szerszego, ogólnokrajowego trendu. Jednocześnie jednak fakt, że mężczyźni stanowią niespełną jedną czwartą wszystkich respondentów pokazuje, że nie docierają do nich informacje na temat biblioteki: nie bywają w jej budynku, nie wchodzą na jej stronę internetową, nie śledzą jej mediów społecznościowych. Taki stan rzeczy może wynikać z utrwalonego w kulturze postrzegania biblioteki, jako miejsca, które nie ma zbyt dużo do zaaferowania męskiej części społeczeństwa, a samego czytania jako kobiecej aktywności. Wydaje się, że zmiana tego stanu rzeczy będzie wymagała wyłożonej pracy marketingowej polegającej na wykreowaniu wizerunku biblioteki, jako miejsca nowoczesnego i interesującego, w którym każdy „znajdzie coś dla siebie”. Trzeba mieć także na uwadze, że zmiana panujących stereotypów jest zadaniem niezwykle czasochłonnym i wymagającym działania nie tylko na szczeblu lokalnym, ale także krajowym.

Znacznie bardziej niepokojący jest fakt, że ankietę wypełniło zaledwie siedmiu nieużytkowników, a więc mniej niż 3% wszystkich respondentów. Wynika to pośrednio z odpowiedzi na pytanie „Czy byłeś/aś kiedykolwiek w kutnowskiej bibliotece?”, na które tylko siedem osób odpowiedziało przecząco.



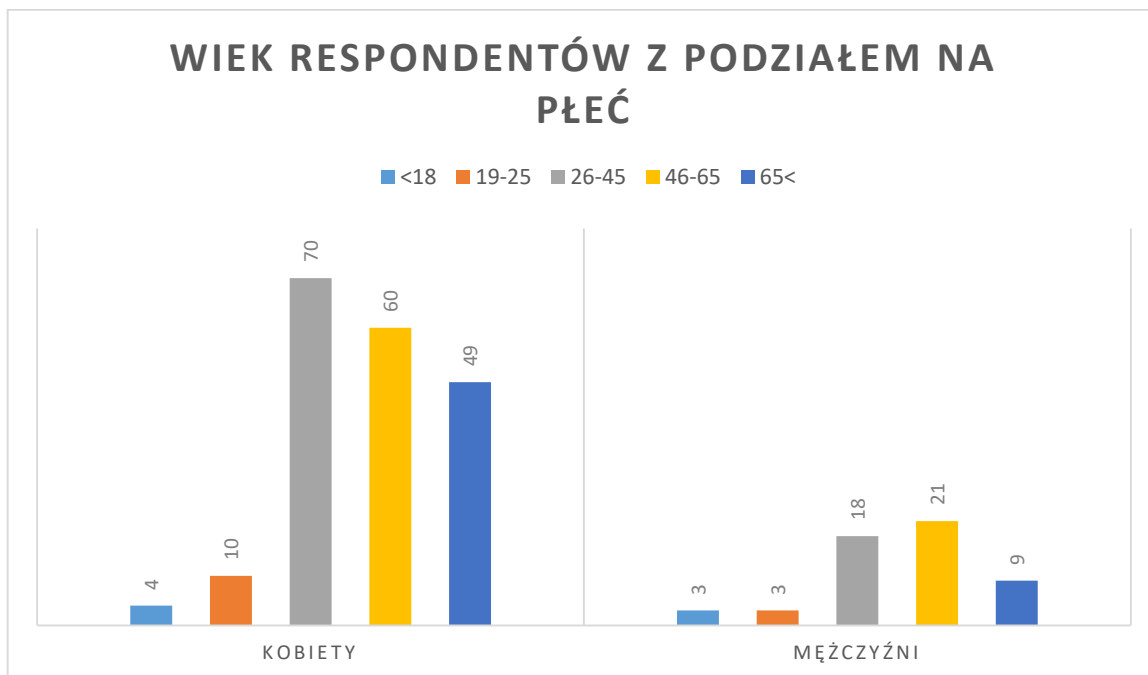
Oczywiście, możemy założyć, że część z respondentów była w bibliotece tylko raz i nigdy więcej doń nie wróciła lub też odwiedza ją bardzo rzadko. Nawet jednak mając to na uwadze, trudno będzie zaprzeczyć twierdzeniu, że kutnowska biblioteka ma pewne trudności w dotarciu ze swoim przekazem do osób spoza swojego bliższego otoczenia. Wydaje się, że ten stan rzeczy można zmienić tylko poprzez intensywną i zdywersyfikowaną promocję zarówno z wykorzystaniem kanałów tradycyjnych, jak i cyfrowych. Wskazane byłyby działania mające na celu zwiększenie obecności biblioteki w przestrzeni miejskiej, lokalnych mediach, podczas różnego rodzaju wydarzeń oraz podjęcie współpracy z innymi, miejskimi instytucjami. Bardzo ważne będzie kreowanie pozytywnego wizerunku badanej instytucji, jako trzeciego miejsca, w którym kutnianie będą mogli spędzać owocnie swój wolny czas. Być może do osiągnięcia tego celu konieczne będą duże, a nawet radykalne przedsięwzięcia jak odświeżenie oferty kulturalnej, inna aranżacja przestrzeni czy gruntowny remont budynku biblioteki, o czym wspominali ankietowani w odpowiedziach na kolejne pytania.

Na pytanie o wiek odpowiedziało 247 respondentów, a odpowiedzi rozkładały się w zrównoważony sposób:

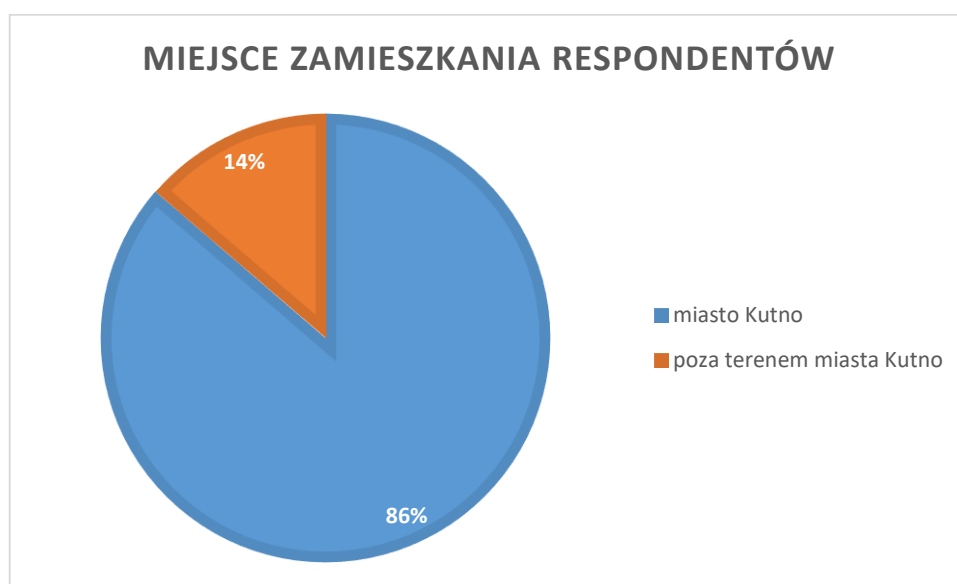
- osoby poniżej 18 roku życia: 7 wskazań (2,8%);
- osoby w wieku 19-25 lat: 13 wskazań (5,3%);
- osoby w wieku 26-45 lat: 88 wskazań (35,6%);
- osoby w wieku 46-65 lat: 81 wskazań (32,8%);
- osoby powyżej 65 roku życia: 58 wskazań (23,5%)

Powyższe dane jasno pokazują, że jedyną grupę, której brak jest wyraźnie zauważalny w strukturze użytkowników kutnowskiej biblioteki, stanowi młodzież poniżej 25 roku życia. Tutaj jednak też możemy wskazywać na ogólnopolską tendencję i kryzys czytelnictwa wśród najmłodszych. Wynika on z szybkiego rozwoju nowych mediów nieustannie „wypychających” książkę poza orbitę zainteresowań dzisiejszych nasto- i dwudziestokilkulatków oraz szerokiej oferty rozrywkowej i kulturalnej, z którą konkurują biblioteki. Aby podjąć rękawicę i zawalczyć o uwagę tej grupy użytkowników konieczne jest nieustannie uatrakcyjnianie swojej oferty oraz otwarcie na cyfrowe media i także kanały dystrybucji, które są zdecydowanie najbliższe współczesnej młodzieży. Po raz kolejny mamy tu jednak do czynienia z przedsięwzięciem niezwykle trudnym. Przy jego realizacji nie należy również zapominać o użytkownikach, którzy obecnie stanowią trzon struktury biblioteki. Zbyt radykalny zwrot ku potrzebom najmłodszych, mógłby bowiem spowodować odpływ starszych czytelników.

Jeśli z kolei przyjrzymy się wiekowi respondentów z podziałem na płeć, zauważymy, że najczęstszymi użytkownikami biblioteki, niejako jej trzonem, są kobiety w wieku od 26 do 45 lat i od 46 do 65 lat. Warto zwrócić uwagę, że są to zapewne osoby pracujące oraz nierzadko posiadające rodziny. Mimo to poświęcają one swój czas bibliotece i znajdują tam dla siebie przestrzeń. Na tej podstawie możemy także wnioskować, że są to użytkowniczki silnie związane z biblioteką. Być może więc należałoby rozważyć próbę mocniejszego zaangażowania ich w działania badanej instytucji, choćby w charakterze wolontariuszek czy wsparcia przy organizacji różnego rodzaju wydarzeń. Jednocześnie fakt, że najczęstszymi użytkownikami biblioteki są osoby aktywne zawodowo i posiadające rodziny sugeruje duży potencjał badanej instytucji jako trzeciego miejsca, który powinien być rozwijany i rozszerzany o kolejne grupy społeczne. W tym kontekście warto pamiętać szczególnie o najmłodszych użytkownikach i o tym, że jedną z najważniejszych cech tego pokolenia jest potrzeba wywierania wpływu na otaczający je świat.



Ciekawych informacji na temat respondentów dostarczają odpowiedzi na pytanie o ich miejsce zamieszkania, które przedstawiono wykresie poniżej:



Okazuje, że zdecydowana większość, bo aż 215, ankietowanych, a więc i użytkowników biblioteki, mieszka Kutnie, a jedynie 34 poza nim. Przewaga kutnian w tym zestawieniu, choćby z przyczyn logistycznych, nie powinna zaskakiwać. Równocześnie jednak tak duży rozdział między odpowiedziami w połączeniu z faktem, że badana biblioteka jest instytucją powiatową, sugeruje istnienie potencjalnego źródła nowych użytkowników wśród osób mieszkających poza Kutnem. Być może władze biblioteki powinny zastanowić się nad

skierowaniem działań marketingowych w ich kierunku. We włączaniu osób z innych miejscowości do otoczenia bliższego biblioteki pomocne byłyby także takie działania jak: zorganizowanie książkobusa, zainstalowanie książkomatów czy pojawianie się ze swoją ofertą w odbywających się poza Kutnem wydarzeniach, na przykład na lokalnych festynach.

### **Analiza pytań do użytkowników biblioteki**

Użytkownicy badanej instytucji stanowili zdecydowaną większość wszystkich ankietowanych. Z tego względu ich odpowiedzi są szczególnie istotne dla oceny badanej biblioteki i jej funkcjonowania. Co więcej, ta grupa ankietowanych, jako osoby znające instytucję, z którą się utożsamiają, zdają się najlepiej znać jej ewentualne bolączki i braki, a ich odpowiedzi mogą okazać się cennym źródłem informacji i wskazówek, sugerujących kierunek dalszego rozwoju biblioteki.

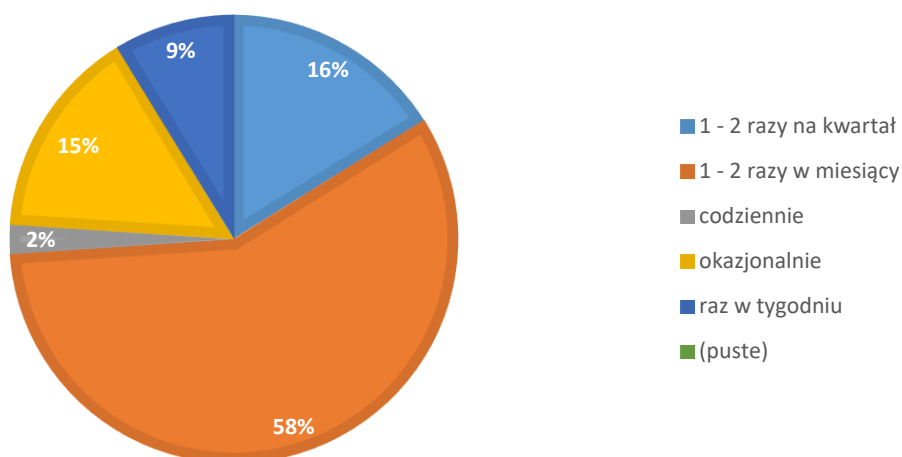
Na wstępie użytkowników zapytano o to, jak często korzystają z usług badanej instytucji. Analiza odpowiedzi pokazuje, że w zdecydowanej większości robią regularnie, a więc:

- 1-2 razy w miesiącu – 140 wskazań (57,9%)
- 1-2 razy na kwartał – 39 wskazań (16,1%)
- raz w tygodniu – 21 wskazań (8,7%)
- codziennie – 5 wskazań (2,1%)

37 ankietowanych, a więc 15,3% wszystkich respondentów odpowiedziało, że odwiedza kutnowską bibliotekę okazjonalnie. Biorąc pod uwagę fakt, że była to trzecia co do wielkości liczba wskazań, warto byłoby zastanowić się nad sposobami silniejszego związania tych osób z badaną instytucją i skłonienia ich do częstszych odwiedzin.



## JAK CZĘSTO ODWIEDZASZ BIBLIOTEKĘ?



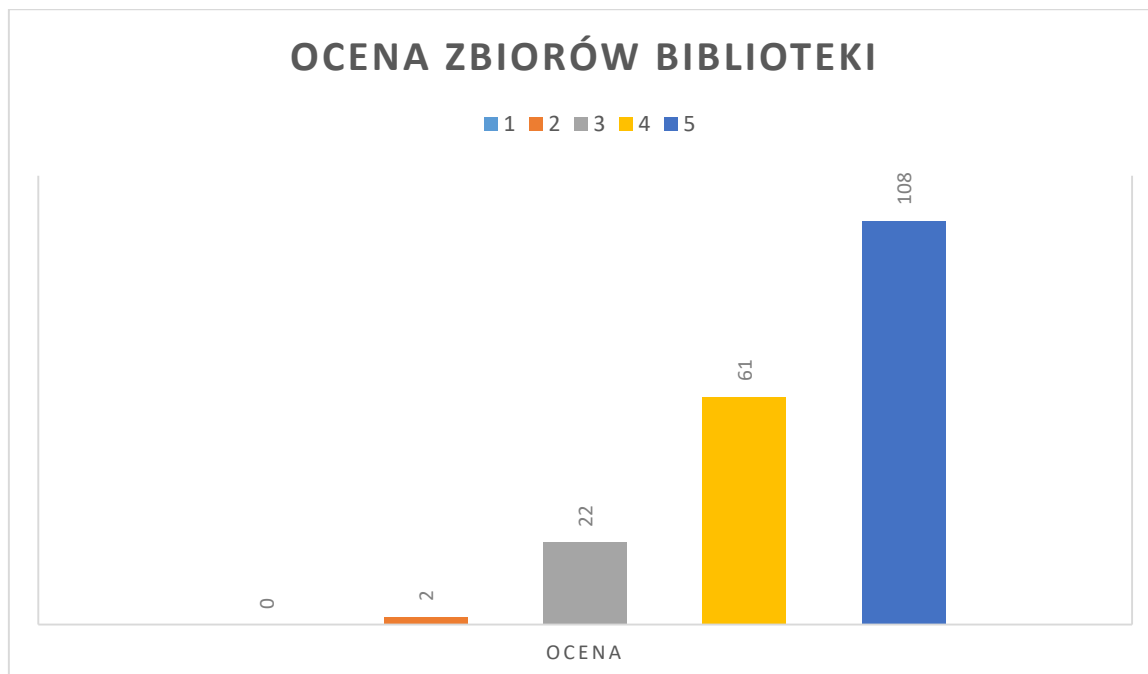
Warto zestawzić powyższe dane z odpowiedziami na pytanie o zbiory, z których korzystają użytkownicy biblioteki. Ogromna większość z nich, bo aż 89,7% deklaruje, że przychodzi do badanej instytucji przede wszystkim po książki. W dalszej kolejności wskazywano:

- filmy – 13 wskazań (5,4%);
- audiobooki – 4 wskazania (1,7%);
- prasę – 3 wskazania (1,2%);
- zbiory regionalne – 2 wskazania (0,8%).

Trzy osoby zadeklarowały, że nie korzystają ze zbiorów. Duża przewaga książek nad innymi zasobami pokazuje, że kutnowska biblioteka cały czas zachowuje swój pierwotny charakter, jako miejsce przechowywania i udostępnienia szeroko rozumianej literatury. Co warte odnotowania aż 86% spośród osób korzystających z biblioteki okazjonalnie przychodzi do niej w celu wypożyczenia książek. Dobrym sposobem do zachęcenia ich do częstszych odwiedzin będzie rozbudowa księgozbioru, przede wszystkim o nowości wydawnicze, które zawsze stanowią atrakcyjną „przynętę”. Nie można także zapominać, że brak tychże lub długi czas oczekiwania na wypożyczenie pożądanej pozycji stanowią dla wielu osób czynnik zniechęcający do korzystania z biblioteki i sprawiają, że nie jest ona postrzegana jako atrakcyjna. Co więcej podczas częstszych wizyt w bibliotece kutnianie, choćby poprzez zawieszane w niej plakaty czy rozmowy z pracownikami, mogą uzyskać informacje na temat oferty kulturalnej badanej instytucji, zainteresować się nią i zacząć z niej korzystać. Być może też, będąc zadowolonymi z jednego typu usług, zechcą skorzystać także z innych propozycji.

Trzeba pamiętać, że budowa silnej więzi z użytkownikami bardzo często przebiega na zasadzie naczyń połączonych.

Sama ocena zbiorów biblioteki wypada pozytywnie, co ilustruje poniższy wykres:

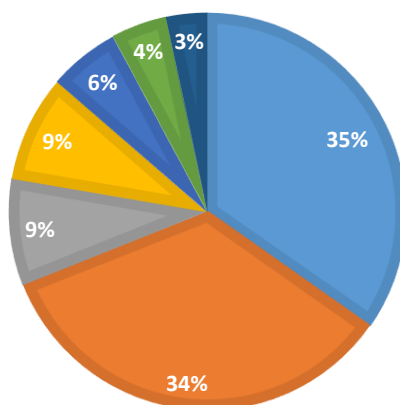


Jak widać ponad połowa ankietowanych – 55,4% – oceniła posiadane przez bibliotekę zbiory na najwyższą możliwą ocenę. Wynika z tego jasno, że respondenci są z nich w pełni zadowoleni i nie brakuje im absolutnie niczego. Jednocześnie jednak 44,6% respondentów zauważa w tej kwestii pewne mankamenty. Te zostaną szczegółowo omówione przy analizie pytań otwartych. W tym miejscu wystarczy wspomnieć, coś co zasugerowano już wcześniej, a więc brak w księgozbiorze nowości wydawniczych lub też pojawianie się ich z dużym opóźnieniem.

Kolejne pytania dotyczyły oferty kulturalnej i animacyjnej biblioteki. Poniższy wykres obrazuje, jak rozkładały się wskazania ankietowanych:

## Z JAKIEJ OFERTY KULTURALNEJ KORZYSTASZ NAJCZĘŚCIEJ

■ Spotkania autorskie 
 ■ Nie korzystam 
 ■ Pikniki rodzinne 
 ■ Koncerty  
■ Warsztaty dla dzieci 
 ■ Projekcje filmowe 
 ■ Inne



Zdecydowanie największym zainteresowaniem respondentów cieszą się spotkania autorskie. Możliwość zobaczenia na żywo ulubionego pisarza bądź innego twórcy są niejako naturalną zachętą skłaniającą użytkowników, a zapewne także szerzej – lokalną społeczność – do odwiedzenia biblioteki. Stosunkowo dużą popularność można zauważyć także wśród inicjatyw o charakterze rodzinnym, jak: pikniki i warsztaty dla dzieci. Na dalszych miejscach plasowały się koncerty i projekcje filmowe. Należy jednak wyraźnie podkreślić, że w analizowanym pytaniu respondenci zaznaczali wyłącznie jedną odpowiedź – tą, na której zależy im najbardziej. Innymi słowy, osoba korzystająca ze spotkań autorskich, może także brać udział w innych inicjatywach. Co ciekawe, ponad 1/3 ankietyowanych stwierdziła, że nie korzysta z oferty kulturalnej biblioteki. Prawdopodobnie są to odbiorcy zainteresowani wyłącznie zbiorami badanej instytucji.

Naniesienie na powyższe dane odpowiedzi dotyczących wieku użytkowników dodaje uzyskanym informacjom interesującego kontekstu. Otóż okazuje się, że:

- z oferty kulturalnej nie korzysta 33% kobiet i 38% mężczyzn;
- piknikami rodzinnymi zainteresowanych jest 9,5% kobiet i 6% mężczyzn;
- spotkania autorskie są najważniejsze dla 35% kobiet i 31% mężczyzn;
- projekcje filmowe są najważniejsze dla 4% kobiet i 6% mężczyzn;
- koncerty są najważniejsze dla 8% kobiet i 11,5% mężczyzn.

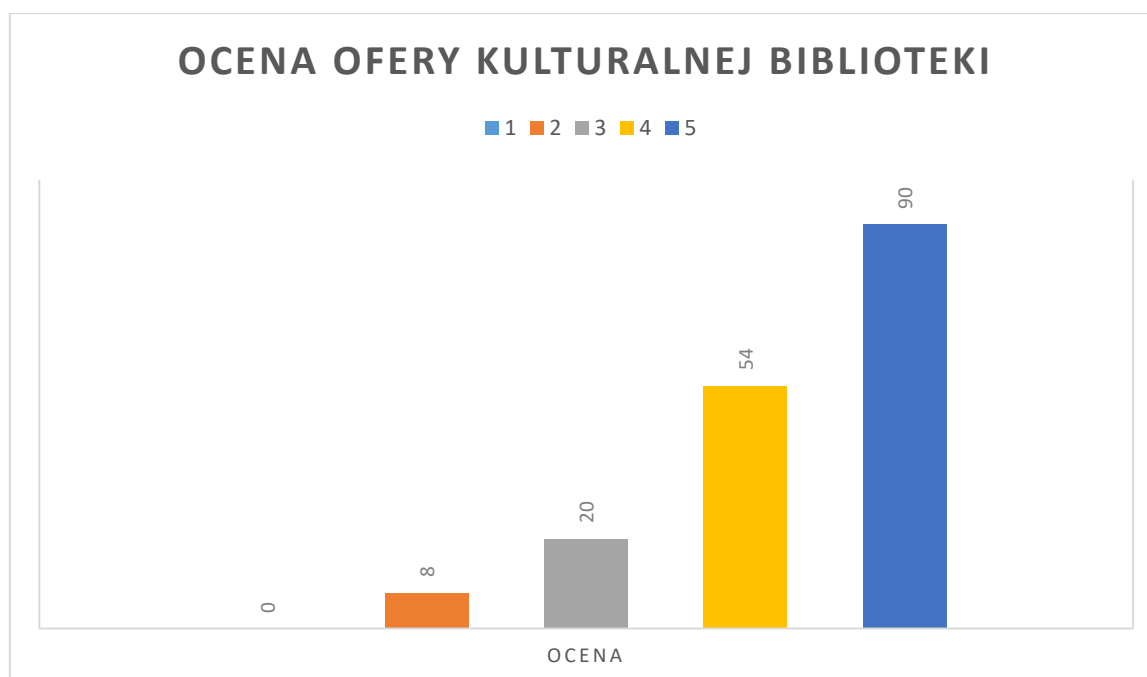
Na tej podstawie można wysnuć kilka sugestii. Większy procent mężczyzn niż kobiet pojawia się przy takich inicjatywach jak koncerty i projekcje filmowe. Być może więc rozbudowa tego aspektu oferty biblioteki byłaby odpowiedzią na potrzeby tej płci. Propozycja ta koresponduje z wcześniejszymi przypuszczeniami, wedle których biblioteka, w jej klasycznym rozumieniu, nie jest atrakcyjna dla mężczyzn. Ta sama instytucja postrzegana jednak jako swoiste centrum kultury może już wzbudzić ich uwagę. Równocześnie stosunkowo duży – i większy niż o 5% niż kobiet – odsetek mężczyzn, którzy nie korzystają z oferty animacyjnej, pokazuje, że być w tym aspekcie można jeszcze zmienić coś na lepsze.

Równie ciekawych zmiennych dostarcza zestawienie charakteru korzystania z oferty kulturalnej biblioteki z wiekiem użytkowników. Możemy tu zaobserwować, że:

- z oferty kulturalnej biblioteki nie korzysta aż 38% osób w wieku 46-65 lat i aż 57% młodzieży poniżej 18 roku życia;
- dla aż 57% seniorów najważniejszą oferowaną przez bibliotekę aktywnością kulturalną są spotkania autorskie. Jednocześnie stanowią oni aż 38% wszystkich wskazań na tę odpowiedź, nie będąc przecież najliczniejszą grupą respondentów;
- warsztatami dla dzieci i piknikami rodzinnymi zainteresowane są przede wszystkim osoby w wieku 26-45 lat (69% wszystkich wskazań na tę odpowiedź);
- 52% wskazań na „koncerty” pochodziło od osób w przedziale wiekowym 46-65 lat
- 45% wskazań na „projekcje filmowe” pochodziło od osób w przedziale wiekowym 26-45 lat.

Na tej podstawie możemy przypuszczać, że aktywności około lekturowe, jak właśnie spotkania autorskie, są szczególnie istotne dla starszych użytkowników. Ci młodszy skłaniają się raczej ku innym punktom z jej oferty, jak pokazy filmów, koncerty, czy działania o charakterze rodzinnym. Idąc dalej tym tokiem rozumowania, dochodzi się do wniosku, że grupa użytkowników w wieku 26-65 lat w coraz większym stopniu postrzega bibliotekę bardziej jako centrum kultury niż klasyczną księżnicę. Zwróćmy też uwagę, że osoby reprezentujące grupę wiekową 26-45 lat szukają aktywności, podczas których mogłyby spędzać czas ze swoimi dziećmi, a więc takich, które byłyby atrakcyjne dla najmłodszych. Stąd tak duże zainteresowanie warsztatami i piknikami. Organizacja takich wydarzeń będzie, pozwalając sobie na pewne uproszczenia, odpowiedzią na potrzeby rodziców.

Sama oferta kulturalna biblioteki spotyka się z dobrymi ocenami, co ilustruje poniższy wykres:



Warto zauważyć, że najwyższą ocenę w tym zakresie biblioteki wystawiło 55% kobiet, które udzieliły odpowiedzi na to pytanie, ale już tylko 41% mężczyzn. Analogicznie odpowiedź „4”, wybrało 30% respondentek i ponownie 41% respondentów. Taki układ proporcji pokazuje, że mężczyźni są nieco bardziej krytyczni wobec oferty kulturalnej biblioteki i dostrzegają w niej pewne braki. Być może wynika to z faktu, że nie jest ona odpowiednio dopasowana do ich potrzeb. Jeśli chodzi o kwestię wieku, najlepiej aktywność animacyjną biblioteki ocenili seniorzy – aż 65% z nich wskazało na najwyższą notę. Taką samą ocenę wybrało 52% osób w wieku 46-65 lat i 48% respondentów z grupy wiekowej 26-45 lat. Oznacza to, że około połowa reprezentantów obu tych grup zauważa w ofercie kulturalnej biblioteki pewne niedociągnięcia. Nie można także nie zwrócić uwagi na fakt, że aż 31% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie. Być może taki stan rzeczy wynika z tego, iż nie znają oni oferty kulturalnej biblioteki, co po raz kolejny sugerowałoby, konieczność poprawienia działań marketingowych badanej instytucji i zdywersyfikowanie jej kanałów komunikacyjnych.

Omawiając odpowiedzi udzielone na to pytanie, należy także odnotować, że aż 35% osób korzystających z usług biblioteki okazjonalnie, zaznaczyło, że odwiedziło ją z powodu odbywającego się w niej spotkania autorskiego. Ta informacja potwierdza duży popularyzatorski aspekt tego typu inicjatyw.

Najwięcej informacji o oczekiwaniach użytkowników biblioteki w Kutnie przynoszą odpowiedzi na pytanie otwarte „Czego brakuje Ci w naszej ofercie kulturalnej?”. Uzyskane wyniki można podzielić na kilka grup tematycznych. Pierwszą z nich są zbiory biblioteki. Osoby wypowiadające się w tej kwestii najczęściej podkreślały brak nowości wydawniczych w zasobach badanej instytucji. Jeśli chodzi o konkretną tematykę książek, nieliczne osoby wskazywały na niedostatki w zakresie poezji, teologii, filozofii, psychologii, ezoteryki, literatury poradnikowej, zielarstwa. Nieliczne osoby wspomniały także o braku zarówno aktualnych jak i archiwalnych wydań popularnych gazet, na przykład „Gazety Wyborczej” czy „Rzeczpospolitej”. Pojedynczy ankietowani pisali o potrzebie poszerzenia oferty komiksów, gier planszowych i książek dla osób słabowidzących. Jedna osoba zasugerowała możliwość powiększenia zbiorów multimedialnych o klasykę kinematografii.

Druga kategoria odpowiedzi dotyczy oferty kulturalnej i animacyjnej biblioteki. W tej kwestii głosy są jednak zdecydowanie bardziej zróżnicowane i dotyczą:

- Większej ilości spotkań autorskich. Wśród potencjalnych bohaterów tego typu wydarzeń wskazywano popularnych obecnie pisarzy, jak Remigiusz Mróz, Katarzyna Bonda, Katarzyna Michalak, Piotr Kościelny. Pojawiły się także propozycje spotkań z autorami i autorkami literatury romansowej, erotycznej oraz ilustratorami książek. Ten ostatni pomysł mógłby okazać się atrakcyjny dla dzieci. Oprócz tego ankietowani sugerowali organizację wydarzeń z udziałem „ciekawych ludzi”.
- Podejmowania inicjatyw o charakterze rodzinnym: zajęć dla dzieci i rodziców z dziećmi, wydarzeń plenerowych (na przykład pikników), teatrzyków, turnieju gier planszowych.
- Organizacji zajęć dla dorosłych, takich jak: dyskusyjny klub książki, klub filmowy, wieczory z książką, warsztaty, zajęcia tańca czy wykłady dotyczące kultury słowiańskiej.

Trzecią kategorię wypowiedzi można określić mianem „wystrój biblioteki”. Największa część osób podejmujących tę kwestię stwierdzała, że bibliotece potrzebny jest gruntowny remont, gdyż obecnie jest w niej „buro i ponuro”. Podkreślano, że renowacji wymaga przede wszystkim część budynku przeznaczona dla dorosłych użytkowników. Respondenci zauważali także, że w gmachu biblioteki jest za mało miejsca, co uniemożliwia jej właściwy rozwój i pełnienie swoich funkcji. Niektórzy ankietowani sugerowali także utworzenie w bibliotece strefy rekreacyjnej, w której można by usiąść, porozmawiać z innymi użytkownikami, poczytać i

napić się kawy lub herbaty. W opinii respondentów, z którą trudno się nie zgodzić, tego typu zmiany uczyniłyby z biblioteki atrakcyjny punkt na mapie Kutna wpisujący się w założenia trzeciego miejsca, w którym twórczo spędza się wolny czas. Nieliczne głosy wskazywały także na konieczność bardziej przejrzystego ułożenia książek na półkach z uwzględnieniem serii wydawniczych, które poszczególne pozycje reprezentują.

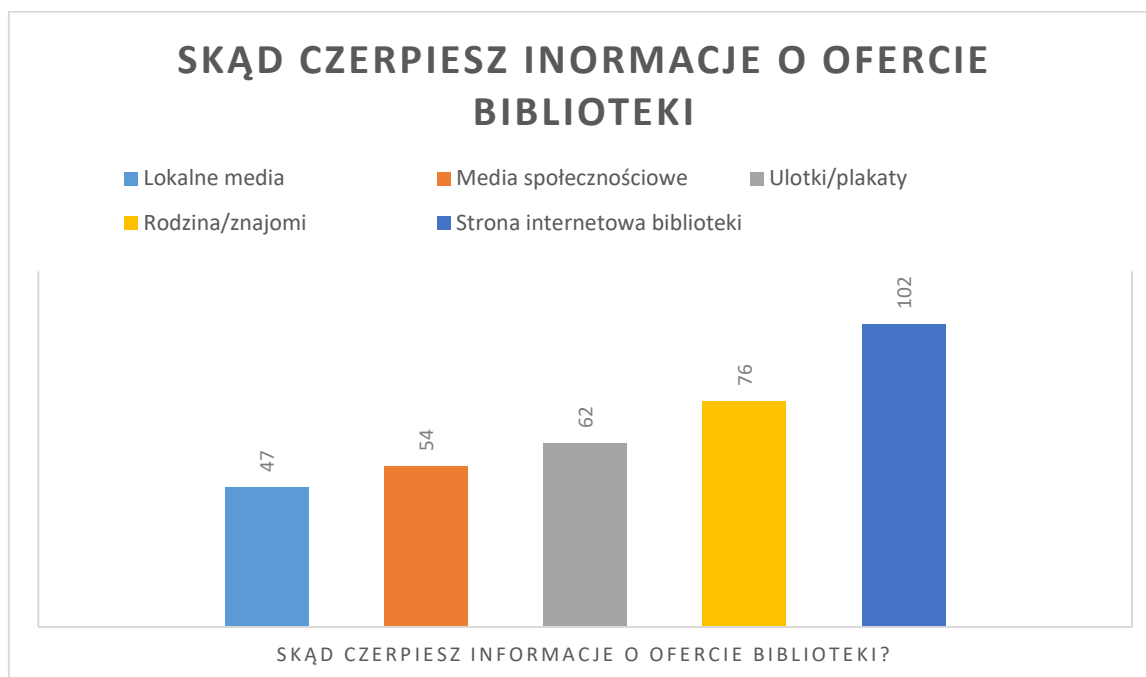
Ostatnia grupa odpowiedzi dotyczyła szeroko rozumianych kwestii komunikacyjnych. Respondenci podnosili pewne problemy związane ze stroną internetową biblioteki. Podkreślano, że jest ona mało atrakcyjna pod kątem wizualnym i nie spełnia najnowszych standardów. Ankietowani zwracali także uwagę, że odświeżenia i dodania nowych funkcjonalności wymaga katalog online biblioteki. Zauważano, że jest on mało intuicyjny i nie zawiera szczegółowych informacji o zbiorach (np. zdjęcia okładki). Biorąc pod uwagę znaczenie, jakie dla współczesnych odbiorców ma obecność danej instytucji w sieci, rozwój tej sfery powinien przynieść bibliotece wiele korzyści.

Kończąc analizę odpowiedzi na to pytanie, trzeba także wyraźnie podkreślić liczne wypowiedzi użytkowników w rodzaju „W bibliotece nie brakuje niczego”, „Biblioteka działa fantastycznie”, czy „Jestem zadowolona z funkcjonowania biblioteki”. Pokazują one, że badana instytucja działa we właściwy sposób i jest otwarta na sugestie swoich użytkowników. Dalsze podążanie tą ścieżką rozwoju i badanie potrzeb lokalnej społeczności oraz otoczenia bliższego powinno zatem owocować podnoszeniem jakości usług, a tym samym zadowoleniem odbiorców.

Z kronikarskiego obowiązku trzeba również odnotować bardzo nieliczne głosy sugerujące, że biblioteka powinna skupiać się wyłącznie na udostępnianiu zbiorów i nie angażować się w działalność animacyjną. Potwierdzałoby to wcześniejszą sugestię, że wśród użytkowników biblioteki znajduje się pewna grupa osób zainteresowanych wyłącznie czytaniem i dostępem do literatury.

Ważnych danych na temat komunikacji biblioteki z użytkownikami przynoszą odpowiedzi na pytanie zamknięte wielokrotnego wyboru „Skąd czerpiesz informacje o naszej ofercie?”. Uzyskane wyniki obrazują, że biblioteka sprawnie korzysta zarówno z cyfrowych, jak i tradycyjnych kanałów komunikacji. O ile bowiem największą ilość wskazań (50%) uzyskała „strona internetowa biblioteki”, o tyle za nią uplasowały się odpowiedzi „rodzina i znajomi” (37%) oraz ulotki i plakaty (30%). Pewne zaskoczenie może budzić stosunkowo niski wynik mediów społecznościowych (26%), który nieznacznie tylko przewyższył „lokalne media”

(23%). W tym miejscu zależałoby się zastanowić, czy relatywnie niewielka liczba wskazań na social media wynika z faktu, że użytkownicy biblioteki z nich nie korzystają, czy też z niepełnego wykorzystania ich potencjału przez badaną instytucję. Szczegółowe odpowiedzi na to pytanie obrazuje poniższy wykres:



### Analiza pytań do nie-użytkowników

W ankiecie skierowanej do nie-użytkowników, a więc osób, które odpowiedziały negatywnie na pytanie, czy były kiedykolwiek w kutnowskiej bibliotece, udało się zdobyć zaledwie dziewięć głosów. Tak niewielka próba badawcza nakazuje postrzegać uzyskane wyniki raczej w kategoriach nieśmiałych sugestii niż twardych danych. Nawet jednak nieliczne odpowiedzi pozwalają zauważyć pewne tendencje i dostarczają informacji na temat oczekiwań mieszkańców Kutna względem lokalnej biblioteki.

Wśród respondentów znalazło się 6 kobiet i trzech mężczyzn. Ankietowani reprezentowali następujące grupy wiekowe:

- 26-45 lat – 4 osoby
- 46-60 lat – 3 osoby
- Powyżej 65 lat – 1 osoba



Przy analizie ich odpowiedzi po pierwsze należy zwrócić uwagę na fakt, że zdecydowana większość z tych respondentów wie, gdzie w Kutnie znajduje się biblioteka. Tylko jedna osoba stwierdziła, że nie zna jej położenia. Wynika z tego jasno, że nie korzystają oni z usług badanej instytucji albo z powodu nieznaności jej oferty albo braku zainteresowania tą. Wyniki uzyskane w kolejnych pytaniach sugerują, że bardziej prawdopodobna jest ta pierwsza ewentualność. Otóż, aż siedmiu respondentów stwierdziło, że nie wie dokładnie, jakie usługi oferuje biblioteka.



Dwie osoby, które odpowiedziały na to pytanie pozytywnie, wskazały także, że informację o tym, co dzieje się w badanej instytucji znalazły na stronie internetowej biblioteki, na jej social mediach i w mediach lokalnych.

Najczęstszą przyczyną uniemożliwiającą respondentom korzystanie z biblioteki były niedopasowane godziny otwarcia – 4 wskazania. Pojedyncze głosy oddano także na odpowiedzi:

- Brak przestrzeni na „spotkanie przy kawie”
- Bariery architektoniczne
- Wystrój pomieszczeń
- Brak czasu
- Choroba oczu
- Brak potrzeby

Warto odnotować, że aż trzy z powyższych odpowiedzi dotyczyły kwestii lokalowych. Pokrywają się one zatem z głosami użytkowników dopominającymi się o odświeżenie wnętrza,

stworzenie przestrzeni do „rozmów przy kawie”, a nawet gruntowny remont budynku analizowanej instytucji.

Na pytanie wielokrotnego wyboru o to, co mogłoby ich zainteresować w ofercie biblioteki, respondenci wskazywali:

- Spotkania autorskie – 5 odpowiedzi
- Pikniki rodzinne – 4 odpowiedzi
- Nowości wydawnicze – 3 odpowiedzi
- Dostęp do darmowych kodów Legimi – 1 odpowiedź
- Turnieje gier komputerowych i planszowych – 1 odpowiedź
- Konkursy – 1 odpowiedź
- Warsztaty i zajęcia – 1 odpowiedź

Żadnego wskazania nie uzyskały odpowiedzi: „możliwość wypożyczenia filmów”, „możliwość wypożyczenia audiobooków” i „projekcje filmowe”.

Należy odnotować, że duża część wskazań dotyczy aspektów związanych z szeroko rozumianą kulturą literacką i czytelnictwem. Zaznaczający te propozycje ankietowani muszą być zatem osobami regularnie czytającymi książki i potrzebują jedynie impulsu, który przyciągnie ich do biblioteki. Jednocześnie równie pokaźna ilość odpowiedzi sugerujących chęć uczestniczenia w wydarzeniach o charakterze rodzinnym, animacyjnym i kulturalnym, pokazuje potrzebę rozwijania oferty badanej instytucji także w tym zakresie.

Podobne wnioski można wysnuć, analizując odpowiedzi na pytanie otwarte „Co mogłoby się zachęcić do przyścia do biblioteki?”, w którym wskazywano na:

- Spotkania autorskie
- Zajęcia i warsztaty dla dzieci
- Nowoczesny, zachęcający do korzystania wystrój
- Książki dla osób słabowidzących.

Patrząc na taki rozkład odpowiedzi, można z dużą dozą prawdopodobieństwa stwierdzić, że chcąc przyciągać kolejnych użytkowników, biblioteka powinna kontynuować swój rozwój w kierunku trzeciego miejsca, gdzie oprócz rozwijania swoich lekturowych zainteresowań, użytkownicy będą mogli twórczo spędzić wolny czas.

### III. Analiza ankiety skierowanej do młodzieży szkolnej

Bardzo ważną częścią przeprowadzonego przez pracowników kutnowskiej biblioteki badania była ankieta skierowana do uczniów szkół podstawowych oraz średnich. Dzięki niej udało się uzyskać informacje na temat badanej instytucji pochodzące od grupy, w której kryzys czytelnictwa jest wyraźnie zauważalny i jednocześnie najsłabiej reprezentowanej wśród użytkowników biblioteki. Poznanie opinii najmłodszych odbiorców jest tym istotniejsze, że w zasadzie do właśnie oni będą beneficjentami wprowadzanych w nadchodzących latach w badanej instytucji zmian. Niedostosowanie potencjalnych reform do potrzeb młodzieży sprawi, że w przyszłości będzie ją znacznie trudniej zainteresować ofertą biblioteki, a nawet czytelnictwem w ogóle.

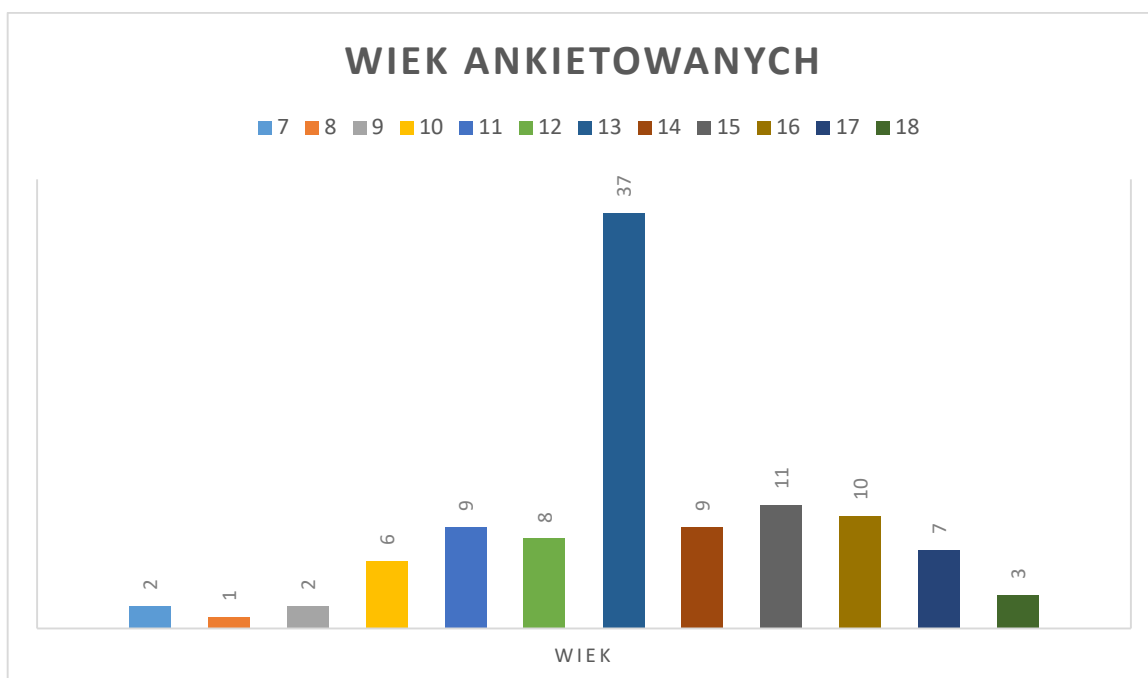
Ankieta przeprowadzona za zgodą dyrekcji szkół oraz w obecności nauczycieli. Była ona w pełni anonimowa, a jej wyniki służą wyłącznie do celów badawczych. Formularz składał się z

- metryki;
- pytań zamkniętych jednokrotnego wyboru;
- pytań zamkniętych wielokrotnego wyboru;
- pytań skalowanych;
- pytań otwartych.

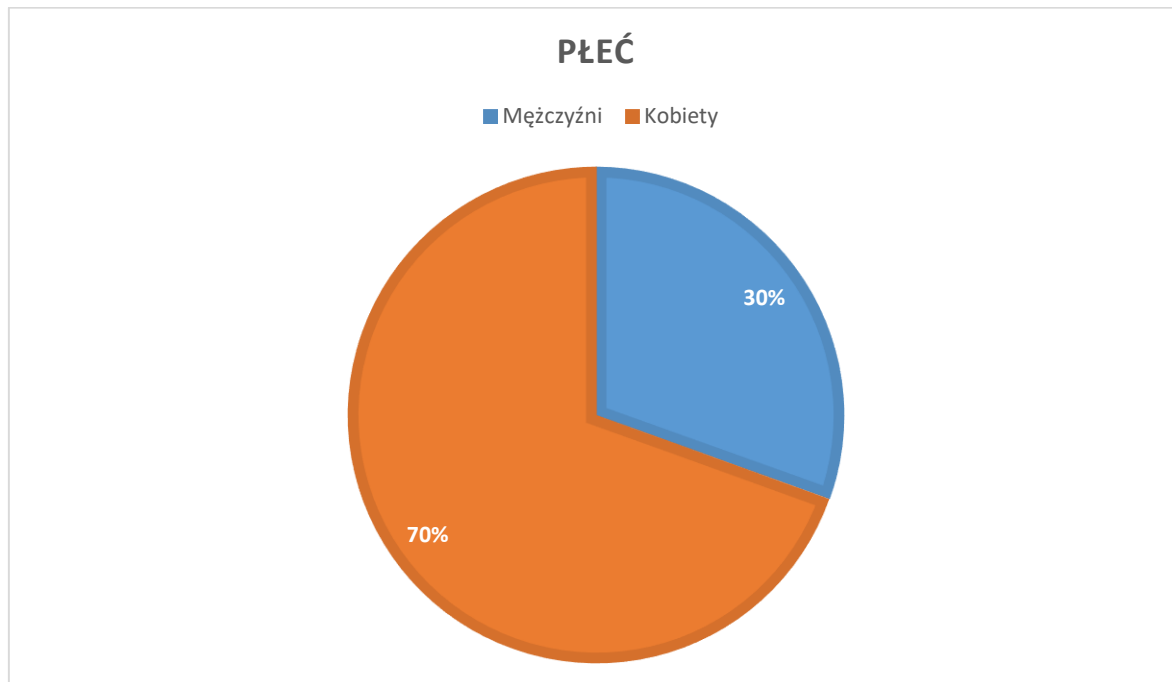
Respondentów pytano o charakter korzystania z oferty biblioteki oraz ich oczekiwania związane z badaną instytucją. Formularz był zatem zróżnicowany i pozwolił na uzyskanie istotnych informacji dotyczących różnych aspektów funkcjonowania biblioteki. Zdobyte dane powinny stanowić także istotną wskazówkę dla władz badanej instytucji na temat potencjalnych zmian w jej ofercie i funkcjonowaniu.

#### Dane respondentów

Formularze ankietowe wypełniło 105 osób w wieku od 7 do 18 lat, przy czym zdecydowanie najwięcej głosów pochodziło od dzieci w wieku 13 lat. Tak duża rozpiętość wiekowa pozwoliła na uzyskanie odpowiedzi zarówno od najmłodszych, którzy dopiero rozpoczynają swoją przygodę z czytaniem, jak młodzieży wchodzącej już w dorosłość. Dzięki temu uzyskane wyniki mają stosunkowo przekrojowy charakter.

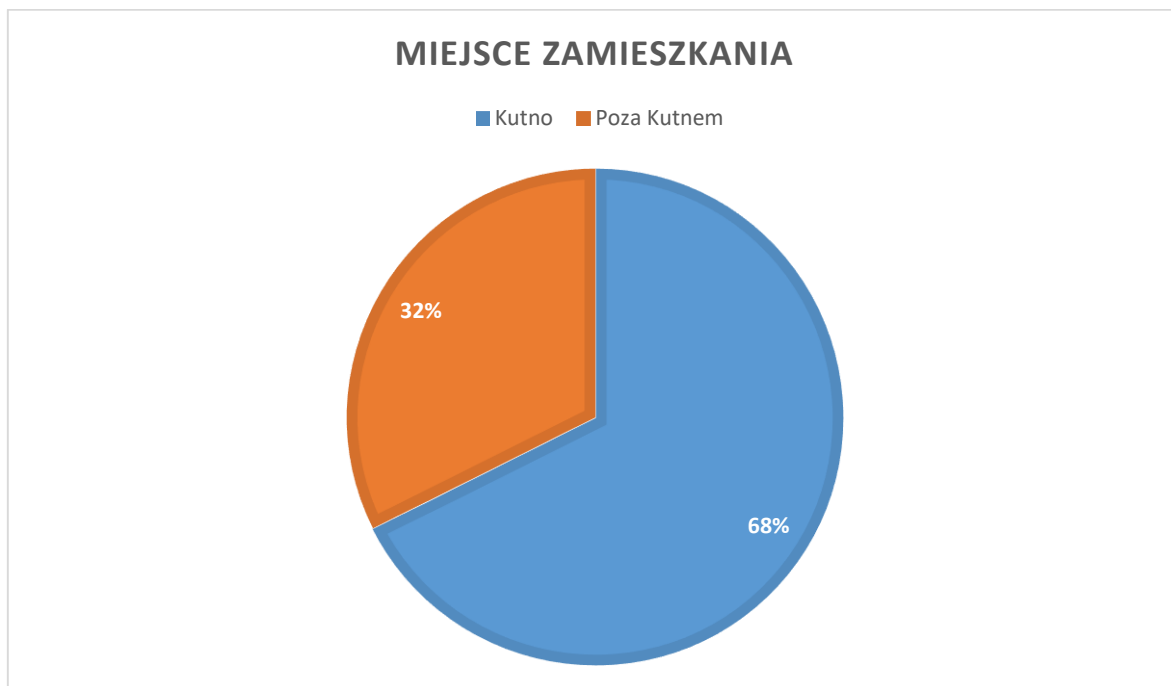


Jeśli chodzi o płeć, wśród respondentów znajdowało się 32 chłopców i 73 dziewczynki:



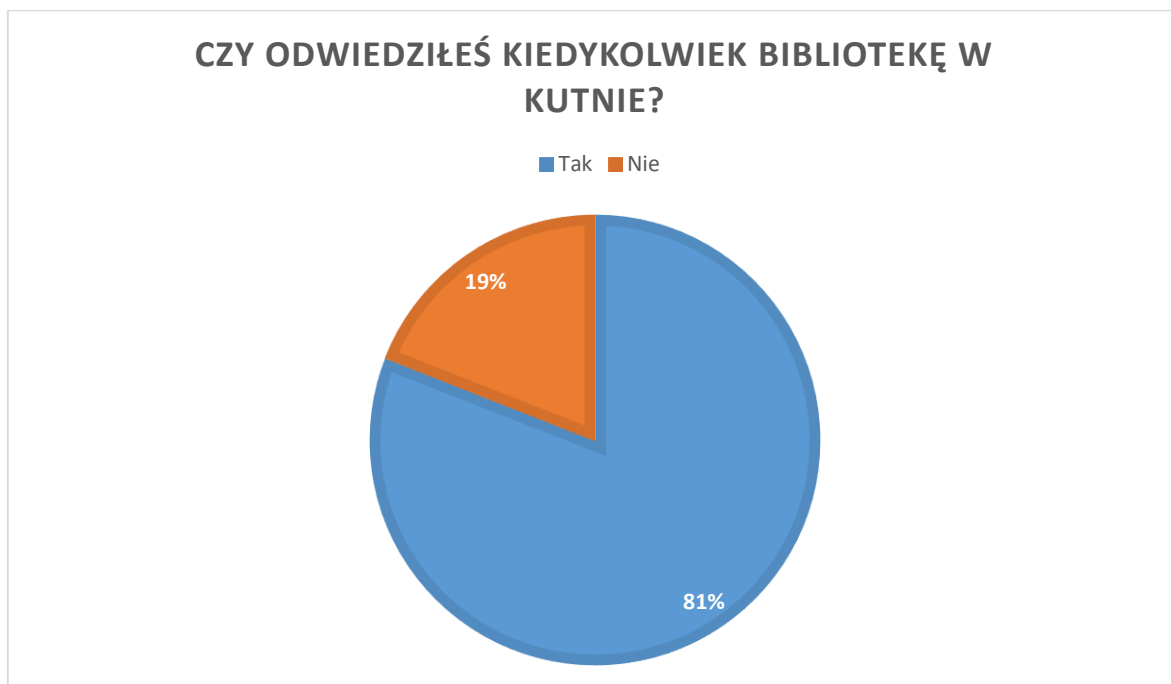
Wśród odpowiedzi na pytanie dotyczące miejsca zamieszkania ankietowanych dominowały wskazania na Kutno. W tym badaniu jednak procent respondentów mieszkających poza tym

miastem był większy niż w przypadku sondażu wykonanego wśród użytkowników oraz nie-użytkowników i wynosił ponad 32%:



#### Analiza odpowiedzi

Z powyższymi danymi korespondują odpowiedzi na pytanie o to, czy ankietowani odwiedzili kiedykolwiek badaną bibliotekę. Okazało się, że uczyniło to 81% respondentów:



Powyższe wyniki są pozytywne i pokazują, że młodzież w zdecydowanej większości nie tylko wie, gdzie znajduje się biblioteka, ale także przynajmniej raz skorzystała z jej usług. Warto jednakże odnotować, że spośród 34 osób, które mieszkają poza Kutnem aż 29% nigdy nie odwiedziło biblioteki. W przypadku kutnian ten współczynnik wynosił zaledwie 16%. Z jednej strony ta różnica wydaje się naturalna, z drugiej jednak pokazuje, że w okolicznych miejscowościach mieszka wielu potencjalnych nowych użytkowników biblioteki. Uwzględnienie ich w działaniach marketingowych, ofercie i akcjach promocyjnych wydaje się więc wskazanym rozwiązaniem.

Umiarkowanie pozytywnie należy rozpatrywać odpowiedzi uzyskane w pytaniu o to, czy młodzież odwiedzała badaną instytucję poza lekcjami bibliotecznymi. Proporcje rozkładają się tutaj następująco:



Z powyższego wykresu wynika, że spośród 85 ankietowanych, którzy odwiedzili bibliotekę, aż 65, a więc 76%, uczyniło to dobrowolnie, poza wykonywaniem szkolnych obowiązków. Sumując dane uzyskane z dwóch poprzednich pytań, dowiadujemy się, że:

- 58% respondentów odwiedziło bibliotekę, żeby skorzystać z jej oferty
- 42% respondentów nie odwiedziło nigdy biblioteki lub zrobiło w ramach wykonywania szkolnych obowiązków.

Zarysowuje się tutaj wyraźny podział na dwie grupy. Pierwsza, nieco większa, to przedstawiciele młodzieży szkolnej, którzy, przynajmniej okazjonalnie, odwiedzają bibliotekę. W ich wypadku należy zatem pracować nad zacieśnianiem relacji poprzez dopasowanie oferty do wykazywanych przez nich potrzeb. Znacznie trudniejsze wyzwanie stanowi grupa druga, do której trzeba dotrzeć z działaniami marketingowymi mającymi na celu zbudowane pozytywnego i atrakcyjnego obrazu badanej instytucji.

Pewnych wskazówek na to, w jaki sposób to zrobić przynoszą odpowiedzi na kolejne pytania. W jednym z nich respondenci, którzy odwiedzili bibliotekę zostali zapytani o to, z jakiej oferty przede wszystkim skorzystali. Okazało się, że:

- 62% ankietowanych wskazało na wypożyczanie książek bądź komiksów
- 14,1% ankietowanych skorzystało z lekcji bibliotecznych
- 9,4% ankietowanych uczestniczyło w wydarzeniach kulturalnych
- 4,7% ankietowanych skorzystało z możliwości wypożyczenia filmów
- Pojedyncze osoby wskazywały także na odpowiedzi: „wypożyczanie audiobooków”, „wypożyczanie gier, spektakl, malowanie”, „w przedszkolu oglądaliśmy filmy”.

Uzyskane dane sugerują, że dla młodzieży szkolnej, która odwiedziła bibliotekę, wypożyczanie książek, jest najważniejszą aktywnością podejmowaną w tejże. Równocześnie jednak nie można pomijać licznej, liczącej sobie 38% grupy ankietowych, którym badana instytucja kojarzy się z innym typem działalności: wypożyczaniem filmów, wydarzeniami kulturalnymi, dodatkowymi zajęciami. Należy także pamiętać o respondentach wskazujących, że nigdy nie byli w bibliotece. W odniesieniu do nich możemy założyć, że bogata oferta lekturowa nie będzie raczej czynnikiem przyciągającym do badanej instytucji. Biorąc powyższe pod uwagę, nie trudno zauważyć, że ankietowani dzielą się na dwie, niemal równe grupy. Pierwsza widzi w bibliotece przede wszystkim źródło lektur i około czytelnicy satysfakcji, druga postrzegalaby ją raczej jako pełne najróżniejszych aktywności centrum kultury.

Taką tezę potwierdzają odpowiedzi na kolejne pytania. Jedno z nich dotyczyło aktywności i wydarzeń odbywających się w bibliotece, a których ankietowani chcieliby wziąć udział. Respondenci mogli zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź. Wśród biorącej udział w badaniu młodzieży:

- 34,3% zaznaczyło „projekcje filmów”
- 28,6% zaznaczyło „spotkania autorskie”

- 25,7% zaznaczyło „turniej gier komputerowych”
- 23,8% zaznaczyło „zajęcia ruchowe na świeżym powietrzu”
- 14,3% zaznaczyło „mobilne gry miejskie”
- 6,7% zaznaczyło „otwarte sesje RPG”
- 20% stwierdziło, że nie jest zainteresowana żadnymi z wymienionych aktywności.

Różnice między poszczególnymi wskazaniami są niewielkie i nie przekraczają kilku procent. Uwidacznia nam to, jak zróżnicowane są oczekiwania młodzieży względem biblioteki. Ankietowanym zależy zarówno na inicjatywach około czytelniczych, filmowych, związanych z grami, a nawet sportowych. Chcąc odpowiedzieć na większość tych potrzeb, biblioteka powinna rozwijać się wielotorowo, a także intermedialnie. Oczywiście, trzeba pamiętać, że wyjście naprzeciw tym oczekiwaniom będzie wymagało nie tylko rozszerzenia oferty, finansowania, szkoleń dla pracowników, ale także odpowiednio dużej przestrzeni, w której będzie można zaaranżować: pomieszczenia biblioteczne, salę filmową, pokoje multimedialne i wiele innych. Przy analizie odpowiedzi na to pytanie trzeba również odnotować, że aż 7 spośród 20 osób (35%), które nigdy nie odwiedziły biblioteki, nie jest zainteresowanych żadną z zaproponowanych inicjatyw. Sugeruje to, że mamy tu do czynienia z grupą, którą niezwykle trudno będzie skłonić nie tylko do przyścia do badanej instytucji, ale wręcz do zapoznania się z ofertą tejże.

Bardziej szczegółowych informacji na temat oczekiwań młodzieży względem biblioteki przynoszą odpowiedzi na pytanie otwarte „Co skłoniłoby Cię do spędzania czasu w bibliotece? Zaproponuj coś”. Tutaj, podobnie jak w przypadku ankiety skierowanej do użytkowników i nie-użytkowników” uzyskane wyniki możemy podzielić na kilka grup:

- Pierwsza z nich dotyczy aktywności około lekturowych. Wśród zebranych głosów często pojawiły się wskazania na większą ilość bardziej różnorodnych książek, w tym nowości wydawniczych. Ankietowani wykazywali zainteresowanie pozycjami skierowanymi do młodych dorosłych, ale także komiksami, mangą oraz lekturami o tematyce sportowej, muzycznej, fantastycznonaukowej, a nawet dotyczącymi magii i astrologii. Pojawiały się także głosy sugerujące zajęcia polegające na omawianiu lektur szkolnych oraz utworzenie klubu czytelniczego. Respondenci byłiby również zainteresowani uczestnictwem w spotkaniach autorskich. Wśród wymienianych pisarzy i pisarek znaleźli się: Weronika Anna Marczak, Hanna Czaban, Weronika

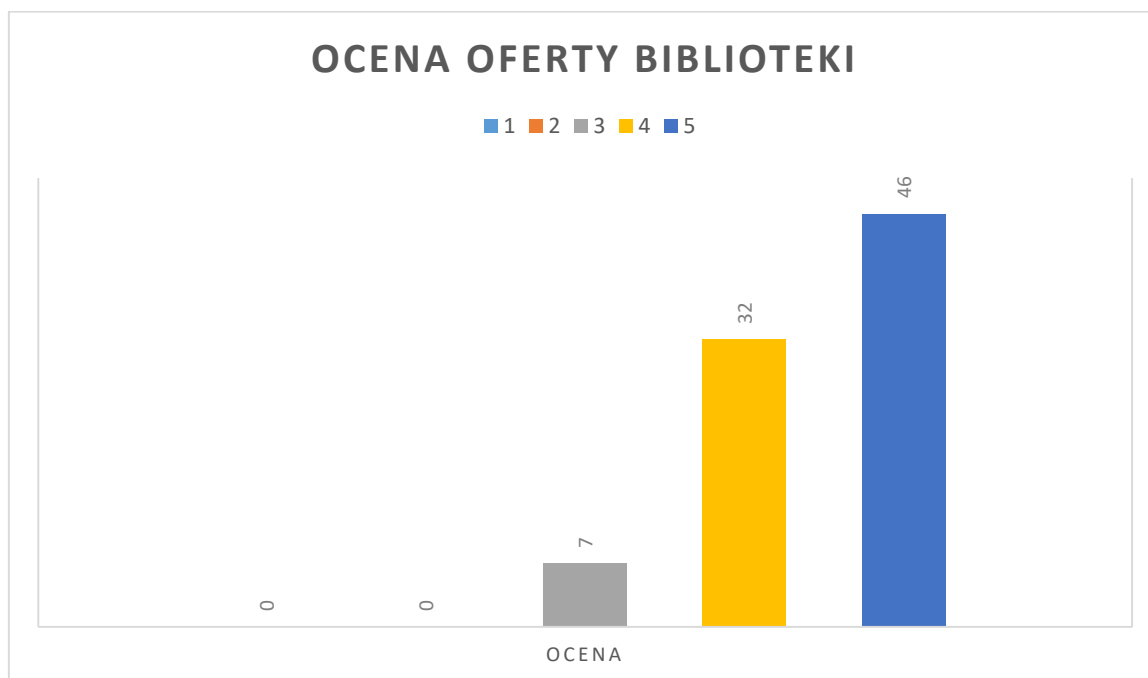


Ancerowicz, Izabela Nowaczyk, Bartłomiej Zimny. Zauważamy tu więc chęć spotkania z reprezentantami literatury młodzieżowej, których twórczość jest bliska współczesnym nastolatkom.

- Kolejna duża grupa odpowiedzi wskazywała konieczność odpowiedniej aranżacji, a nawet renowacji przestrzeni. Ankietowanym zależy na tym, żeby biblioteka była przytulnym miejscem, w którym panuje przyjazna, miła, domowa atmosfera. Chcieliby oni, aby pojawiło się w niej specjalne, wyposażone w wygodne meble miejsce, w którym będzie można odpocząć i oddać się lekturze. Sugerowano też udostępnienie czytelnikom większej ilości stolików, przy których ci mogliby się uczyć. Respondenci sugerowali także utworzenie ogrodu i sprawienie, żeby biblioteka była bardziej „zielonym” miejscem. Pojedyncze osoby chciałyby, aby w murach badanej instytucji znalazł się automat serwujący kawę bądź herbatę.
- Trzecią grupę stanowią odpowiedzi dotyczące oferty kulturalnej i animacyjnej biblioteki. W tej kwestii respondentom zależy na stosunkowo zróżnicowanej gammie oferowanych przez badaną instytucję zajęć. Poza prośbami o spotkania z „gwiazdorami” i „ciekawym ludźmi”, pojawiły się wskazania na częste projekcje filmowe (przede wszystkim względnie nowych produkcji), możliwość wypożyczenia albumów muzycznych, inicjatywy związane z grami wideo, planszowymi i fabularnymi. Pojedynczy respondenci chcieliby organizacji nocy filmowych, głośnego czytania książek dla najmłodszych, czy utworzenia klubu filmowego.

Warto przeanalizować także dokładniej odpowiedzi na pytanie, kiedy uczniowie szkół mogliby uczestniczyć w organizowanych przez bibliotekę zajęciach. Z ich wskazań na czoło wybijają się dwie możliwości. Pierwsza to popołudnia w dni powszednie (57% wskazań), a druga wakacje i ferie (54% wskazań). Zajęciami w sobotę zainteresowana jest zaledwie ¼ ankietowanych, przy czym 17% respondentów preferowałoby raczej zajęcia przed godziną 15:00, a 26% po. Mając to na uwadze, wydaje się, że najlepszym rozwiązaniem byłaby organizacja aktywności dla tej grupy w dni powszednie po lekcjach lub w okresach wolnych nauki, gdy jej przedstawiciele mają najwięcej czasu. Przygotowywanie różnego rodzaju atrakcji i inicjatyw w weekendy, patrząc na uzyskane wyniki badania, mogłoby nie przynieść oczekiwanych rezultatów ze względu na niską frekwencję. Być może ta sytuacja uległaby zmianie wraz z budowaniem wizerunku biblioteki jako miejsca ciekawego i pociągającego dla młodych użytkowników.

Kończąc analizę tej części przeprowadzanych badań, należy odnieść się od oceny, jaką wystawili biblioteki uczniowie szkół korzystający z oferty. Ta zaś jest jednoznacznie pozytywna. W pięciopunktowej skali ponad 54% (46 osób) ankietowanych wybrało odpowiedź „5”. 37% (32 osoby) wskazało na opcję „4”, a 8,2% (7 osób) na propozycję „3”. Nikt nie zdecydował się na zaznaczenie oceny 1 lub 2.



Tak wysokie oceny pokazują, że oferta biblioteki dla młodzieży prezentuje dużą jakość. Nie należy zatem poddawać jej rewolucyjnym zmianom, a raczej odpowiednio ją rozszerzyć, wyprofilować i nieustannie promować. W ten sposób powinno udać się kreować pozytywny wizerunek badanej instytucji i stopniowo przyciągać do niej nowych, młodych odbiorców.

#### IV. Analiza wyników uzyskanych podczas działań animacyjnych z dziećmi

Bardzo ciekawym i inspirującym działaniem przeprowadzonym przez pracowników kutnowskiej biblioteki były zajęcia animacyjne dla dzieci, które w kreatywny sposób pozwoliły poznać oczekiwania najmłodszych względem badanej instytucji. Uczestnicy zabawy zostali poproszeni o narysowanie biblioteki ich marzeń. I choć rysunki znacząco się od siebie różniły, można zaobserwować kilka łączących je cech.

Przede wszystkim na niemal każdej pracy biblioteka jawi się jako przestrzeń magiczna, pełna: książek, kolorów, fantastycznych istot i tajemniczych przedmiotów. To miejsce, które pomaga dzieciom rozwijać wyobraźnię i odrywać się od codzienności, a może raczej wprowadzać do tejże czynnik baśniowy. Na niektórych rysunkach budynek biblioteki przedstawiany był na podobieństwo zamku, wieży, a nawet ogromnego, barwnego grzyba. Często jego ściany i dach porośnięte były roślinnością, a w jego otoczeniu pojawiała się mnóstwo roślin: drzew i krzewów, a nawet zwierząt.

Tutaj pojawia się druga cecha łącząca otrzymane prace. W zdecydowanej większości z nich biblioteka to miejsce „zielone”, przyjazne przyrodzie. Mamy tu do czynienia z przestrzenią, w której kultura koegzystuje z naturą. Na wielu rysunkach wokół budynku księżnicy pojawiają się barwne, magiczne ogrody. Co więcej nad biblioteką często rozciąga się tęcza lub świeci słońce. Takie elementy wskazywałyby nader jasno, że to miejsce wywołuje w dzieciach pozytywne, ciepłe uczucia i powinno się dołożyć wszelkich starań, by tak pozostało.

Używanie przez dzieci jasnych, ciepłych barw, a także przedstawianie biblioteki jako rodzinnego, bezpiecznego miejsca, to następny element łączy wiele prac. Na tej podstawie możemy wnioskować, że najmłodszy marzą o bibliotece, w której będą czuły się swobodnie, ale też takiej, która nie będzie się ograniczała wyłącznie do wypożyczania książek, a zapewni im szereg innych aktywności. Jak już wcześniej wspomniano powinna to być przestrzeń na poły magiczna, rodzinna, łącząca naukę i zabawę.

Wyartykułowane powyżej tezy potwierdzają także krótkie wiadomości pisane przez dzieci na samoprzylepnych kartkach i zostawiane w specjalnie do tego zaaranżowanym miejscu w bibliotece. Wśród nich dominowały prośby o większą liczbę książkowych nowości. Sugerowano także ich tematykę, a więc: sport, żółwie czy pozycje z serii „Atomówki”. Obok nich pojawiały się jednak sugestie zaaranżowania w bibliotece strefy relaksu czy przytulnej czytelnicy. Warto także odnotować, że dzieci wspomniały także o możliwości jedzenia w

bibliotece. Z jednej strony jest to, oczywiście, praktyka wysoko niewskazana, z drugiej tego typu głosy sugerują, że dzieci chciałyby czuć się w bibliotece jak w domu. Pośród zebranych odpowiedzi możemy znaleźć także pojedyncze głosy proszące o zajęcia tańca oraz aktywności związane z filmem.

## V. Wnioski

Na samym początku należy wyraźnie podkreślić, że badana instytucja funkcjonuje dobrze, a użytkownicy są zadowoleni z jej usług. Jednocześnie jednak duża część z nich dostrzega pewne mankamenty, których poprawienie przyczyniłoby się do podniesienia jakości funkcjonowania biblioteki i poprawiłoby jej ogólny wizerunek wśród otoczenia bliższego ale i lokalnej społeczności. Wydaje się, że można tu wyodrębnić trzy najważniejsze aspekty.

Pierwszy to dbanie o poziom gromadzonych zbiorów i ich nieustanne aktualizowanie. Jak pokazały wyniki ankiet, dla wielu użytkowników najważniejszą aktywnością podejmowaną w bibliotece jest korzystanie z jej zasobów, przede wszystkim książek. Respondentom zależy, by katalog biblioteki obfitował w atrakcyjne pozycje, przede wszystkim nowości wydawnicze. Chcieliby oni mieć szeroki dostęp do powieści popularnych autorów oraz publikacji, które są „na czasie”. Wydaje się, że wraz z rosnącymi cenami książek i ogólnie kosztów życia ten trend może się nasilać, a biblioteka stanie się podstawowym dostawcą lektur dla coraz większej liczby osób, które nie mogą sobie pozwolić na ich kupno. Oczywiście, ta sytuacja konotuje też negatywne zjawisko – rozszerzanie zbiorów badanej instytucji o nowości wydawnicze będzie coraz kosztowniejsze. Niewątpliwie jest to jednak ten aspekt funkcjonowania biblioteki, na którym nie powinno się oszczędzać i na rozwój którego należy poszukiwać funduszy, gdyż, jak pokazują wyniki badania, dla dużej ilości czytelników to właśnie księgozbiór jest najważniejszy i świadczy o jakości biblioteki.

Osobny akapit warto poświęcić także oczekiwaniom młodzieży szkolnej względem zbiorów. Z uzyskanych danych wynika, że przedstawicielom tej grupy zależy przede wszystkim na książkach skierowanych do nich i traktujących o ich problemach. Z tego względu przy planowaniu zakupów warto byłoby wziąć pod uwagę pozycje reprezentujące niezwykle ostatnio popularny gatunek young adult oraz chętnie czytana przez młodszych czytelników fantastykę. Być może nawet dobrze byłoby wyodrębnić specjalny regał zawierający książki dla młodzieży.

Drugim wymagającym poprawy aspektem funkcjonowania biblioteki jest jej wystrój, a nawet szerzej – ogólny wygląd. Ankietowani podkreślali, że stary, szary budynek – nawet pomimo atrakcyjnej lokalizacji – nie zachęca do odwiedzin. Wskazywali oni także, że remontu wymaga wnętrze badanej instytucji, szczególnie część przeznaczona dla dorosłych czytelników. Była ona określana jako ponura i nieatrakcyjna. Musimy pamiętać, że dziś w naszej opartej w dużej mierze na obrazie cywilizacji tego typu aspekty są niezwykle ważne i czasem to właśnie one decydują o sukcesie danego miejsca. Barwna, świetnie wyglądająca, nowoczesna dobrze zaprojektowana i dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami biblioteka będzie wywoływała pozytywne skojarzenia i przyciągała nowych użytkowników. Tego rodzaju zmiany są wręcz konieczne, także z marketingowego punktu widzenia. Bez odpowiedniej przestrzeni budowanie pozytywnego, atrakcyjnego wizerunku instytucji kulturalnych, szczególnie wśród młodszych pokoleń, może okazać się niemal niemożliwe.

W tym kontekście warto wspomnieć także o licznie pojawiających się w ankietach sugestiach wydzielenia w bibliotece swoistej strefy relaksu – miejsca, gdzie w miłej, spokojnej atmosferze i atrakcyjnym wnętrzu kutnianie mogliby odpocząć, poczytać, porozmawiać o książkach, a także napić się kawy i herbaty. Dzięki wcielaniu w życie tego typu próśb biblioteka mogłaby jeszcze lepiej realizować swoje zadania, a jednocześnie stopniowo przekształcać się w trzecie miejsce z prawdziwego zdarzenia.

Pewne mankamenty można również zauważyć w marketingu biblioteki. Mała liczba nieużytkowników, którzy wypełnili ankietę, wskazuje, że badana instytucja nie dociera ze swoją ofertą do osób spoza swojego otoczenia bliższego. W niektórych odpowiedziach na pytania otwarte pojawiały się również sformułowania, że biblioteka jest za mało widoczna w przestrzeni miejskiej. Pewne zastanowienie wzbudza też fakt, że stosunkowo niewielu ankietowanych dowiaduje się o ofercie badanej instytucji za pośrednictwem mediów społecznościowych. Mając to wszystko na uwadze, warto byłoby raz jeszcze przeanalizować i zredefiniować, a następnie zintensyfikować akcje promocyjne biblioteki, zarówno prowadzone kanałami tradycyjnymi, jak i cyfrowymi. Pierwsze pomogą dotrzeć do odbiorców starszych, drugie do najmłodszych pokoleń. Cenne może tutaj okazać się skorzystanie z pomocy lokalnych mediów lub innych, mieszczących się w Kutnie, instytucji kultury. Ciekawym rozwiązaniem wydaje się również powierzenie opieki nad mediami społecznościowymi osobom młodym, na przykład praktykantom czy stażystom, którzy lepiej rozumieją swoje pokolenie i wiedzą jak do niego dotrzeć. Z punktu widzenia obecności biblioteki w sieci, istotne

będzie także odświeżenie jej strony internetowej. Choć dla znaczącej grupy użytkowników była ona głównym źródłem informacji o ofercie badanej instytucji, w odpowiedziach na pytania otwarte pojawiały się wskazania, że jest ona przestarzała, nieatrakcyjna i nie spełnia współczesnych standardów.

Przy planowaniu działań marketingowych warto też przynajmniej podjąć próbę zwrócenia się w kierunku osób spoza Kutna. Wydaje się, że mogą oni stanowić potencjalne nowe źródło użytkowników biblioteki. Rzecz jasna, nie da się ich przyciągnąć do biblioteki w ciągu kilku tygodni czy nawet miesięcy. Długofalowa strategia otwierania się na tę grupę, choćby poprzez promocję, organizowanie wydarzeń czy otwieranie książkomatów, a nawet filii w innych miejscowościach w przyszłości ma szansę przynieść zadowalające rezultaty.

Osobą kwestię stanowi oferta kulturalna i animacyjna biblioteki. Ta, podobnie jak zbiory, była oceniona przez ankietowanych wysoko. Jednocześnie ich oczekiwania względem tego aspektu funkcjonowania badanej instytucji są bardzo zróżnicowane. Znajdziemy tu grupy zainteresowane przede wszystkim spotkaniami autorskimi (na przykład seniorzy), zajęciami o charakterze rodzinnym (osoby w wieku 26-45 lat), projekcjami filmowymi (młodzież, mężczyźni), aktywnościami związanymi z grami (młodzież), i tak dalej, i tak dalej. Tak szeroki wachlarz zainteresowań i oczekiwań ankietowanych bardzo wyraźnie pokazuje, że biblioteka będąca wyłącznie dostawcą lektur nie odpowie na wiele potrzeb lokalnej społeczności. Podkreślana wielokrotnie transformacja w kierunku trzeciego miejsca jawi się zatem jako nieunikniona i jednocześnie pożądana. Należy jednak mieć również na uwadze, że uczynienie zadość wszystkim oczekiwaniom kutnian będzie niemożliwe bez odpowiedniego finansowania, remontu budynku czy powiększeniu personelu biblioteki oraz jego wynagrodzeń. Niezbędne mogą okazać się także dodatkowe szkolenia podnoszące kompetencje pracowników oraz zakup potrzebnego sprzętu. Wszystko to są zadania długofalowe, nierzadko trudne, ale też takie, z którymi warto się mierzyć. Realizacja choćby części z nich pomoże znacząco podnieść jakość oferowanych usług i kreować pozytywny wizerunek biblioteki. Wyniki badań i poczynione na miejscu obserwacje pokazują, że w badanej instytucji i jej pracownikach drzemie ogromny potencjał, który niewątpliwie będzie procentował przy realizacji kolejnych projektów.

